

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลาง และขนาดเล็กลงของ ไทย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของลูกค้า (2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้ำ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์ลูกค้ำที่มีต่อพฤติกรรมของลูกค้ำ ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลปัจจัยเหตุของประสบการณ์ลูกค้ำ โดยประยุกต์ใช้โมเดลของ Debra Grace & Aron O'cass (2004)a, Ismail A.R. et al. (2011)a, A.S. Sathis & Ramakrishnan Venkatesakumar (2011)a,b โดยผลการสังเคราะห์ทฤษฎีสรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงเหตุของประสบการณ์ลูกค้ำ มีมิติ 3 มิติ ดังนี้ (1) บริการหลัก ประกอบด้วย ความหลากหลายของการให้บริการ ความมุ่งมั่นในการให้บริการ บริการด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ความพร้อมในการบริการ (2) บรรยากาศในการบริการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสาทสัมผัสทั้งห้า รูปแบบของสถานที่ ปัจจัยสัญลักษณ์ (3) พฤติกรรมของบุคลากร ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้ำ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำ การเข้าใจลูกค้ำ ในส่วนประสบการณ์ลูกค้ำ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้โมเดลงานวิจัยของ Bernd Schmitt (1999) ประกอบไปด้วย ประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส ประสบการณ์ทางความรู้สึก ประสบการณ์ทางความคิด ประสบการณ์ทางพฤติกรรม ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม ในส่วนของพฤติกรรมของลูกค้ำ ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจของลูกค้ำ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้โมเดลของ Jani D & Han H. (2011) ในด้านของความภักดีของลูกค้ำผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้โมเดลของ Bowen J.T. & Chen S.L. (2001), Goncalvew H.M. & Sampaio P. (2012)

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้ำในธุรกิจสปาขนาดกลาง และขนาดเล็กลงของ ไทย โดยผู้วิจัยมีความต้องการทราบว่า การให้บริการของสถานบริการสปา เป็นบริการที่ดีมีคุณภาพหรือไม่ บริการเป็นอย่างไร หากต้องการทราบคุณภาพบริการของสถานบริการ ผู้วิจัยต้องทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสปา ซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึงคุณภาพบริการ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ (บริการหลัก บรรยากาศในการบริการ พฤติกรรมของบุคลากร) ที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้ำ และเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้ำ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้ำ รวมไปถึงอิทธิพลของประสบการณ์ลูกค้ำที่มีต่อพฤติกรรมของลูกค้ำ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำเก็บข้อมูลกลับคืนได้ทั้งสิ้นเป็นจำนวน 100 เฟอร์เซ็นต์ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้หลังจากการใช้บริการในแต่ละสถานที่ เมื่อมีการตอบแบบสอบถามที่ผิดพลาด ผู้วิจัยจะทำการทักท้วงโดยขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการแก้ไขแบบสอบถามใหม่ให้ถูกต้อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้แบบสอบถามที่ถูกต้อง

และครบตามจำนวนที่ต้องการ ผู้วิจัยได้เริ่มทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือนเมษายน 2558 ถึง ตุลาคม 2558 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และ LISREL สำหรับการนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 5 นี้ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 2 อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 3 ข้อจำกัดของการวิจัย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัย

1. สรุปการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้อธิบายผลการสนทนากลุ่มไว้อย่างละเอียดในบทที่ 4 จึงของสรุปการสนทนากลุ่ม ด้านบริการหลัก พบว่า มีการให้ความสำคัญกับการใส่ใจคุณภาพและบริการ มีบุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมที่จะให้บริการ การมีนวัตกรรมที่แตกต่าง มีช่องทางจำนวนมากเปิดให้บริการ มีบริการที่รวดเร็ว ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า มีการให้ความสำคัญกับความสะอาด บรรยากาศที่ดี รูปแบบที่ทันสมัย ความเงียบสงบ มีอุปกรณ์ที่เหมาะสม การออกแบบสถานที่ตอบสนองต่อจุดประสงค์ในการใช้งาน มีป้ายบอกข้อมูลที่ชัดเจน ด้านพฤติกรรมของบุคลากร พบว่า ให้ความสำคัญกับบุคลากร ให้ความสำคัญในความต้องการของลูกค้าเป็นการส่วนตัว เป็นบุคลากรที่มีความชำนาญในการให้บริการ ความใส่ใจเป็นการส่วนตัว การให้บริการด้วยความชำนาญ ด้วยความรวดเร็ว บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ ด้านประสิทธิภาพลูกค้า พบว่า ให้ความสำคัญกับการตกแต่งสถานที่ที่สร้างความประทับใจ มีเสียงเพลงที่สร้างความผ่อนคลาย มีการผสมผสานของสปาตะวันออกและตะวันตก มีการเน้นความเป็นไทยและสร้างความสดชื่นให้เกิดขึ้น มีโปรแกรมสปาที่สร้างความเพลิดเพลินและสนุกสนานไปพร้อมกันกับการบริการ สามารถบอกได้ถึงบริการให้ผู้อื่นได้ทราบอย่างภูมิใจ ด้านพฤติกรรมของลูกค้า พบว่า ได้ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้ในคุณภาพบริการ การบริการที่ตรงกับความคาดหวัง การมีความสามารถด้านบริการ พนักงานที่มีความรู้ การวางใจได้ การให้บริการ โดยไม่มีข้อผิดพลาด ควรมีการแนะนำบริการให้ทราบ ความพึงพอใจที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป การมีบริการที่ตรงใจ บริการที่มีชื่อเสียง การต้อนรับที่ดีของสถานบริการ

2. สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยได้ดำเนินสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เป็นผู้ที่บริหารหรือเป็นเจ้าของสถานบริการสปา จำนวน 8 ท่าน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และสรุปผลโดยผลการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปได้ดังนี้

คุณไอลดา สะมาตี พรรณานาวคแผนไทยและสปา ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสร้างประสบการณ์ลูกค้าให้เกิดขึ้น ต้องประกอบไปด้วย การสร้างสถานบริการที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย เมื่อมาใช้บริการ ควรมีโปรแกรมสปาที่สร้างความเพลิดเพลินได้ด้วยพร้อมๆ กัน ควรมีบริการที่เน้นในรูปแบบความเป็นไทย ควรมีบริการที่หลากหลาย ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีนวัตกรรมบริการ ควรมีความพร้อมในบริการและให้บริการด้วยความรวดเร็ว สถานบริการควรมีความสะอาดที่อยู่ในเกณฑ์ดี มีบรรยากาศที่ดี มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกให้เกิดความชัดเจน มีบุคลากรที่มีความชำนาญ ให้ความใส่ใจในความต้องการเป็นการส่วนตัว เป็นสถานบริการที่มีความเชื่อถือได้ เป็นสถานบริการที่ให้บริการ โดยไม่มีข้อผิดพลาด ควรให้บริการที่ตรงตามคาดหวังของลูกค้า และควรมีบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่ลูกค้าจ่ายไป

คุณจิระภาพร หลินประเสริฐ นวคแผนไทยโบราณและสปา ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าว่า ควรมีเสียงดนตรีที่สร้างความผ่อนคลายให้กับลูกค้า ควรสร้างความสดชื่นให้เกิดขึ้น ควรมีการผสมผสานศิลปะของสปา ควรสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกค้าได้ดูแลสุขภาพมากขึ้น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการต้องเกิดความภูมิใจ สถานบริการควรมีบริการที่หลากหลาย ควรมีช่องทางที่พอเพียงแก่การเข้ารับบริการ โดยไม่ต้องรอนาน สถานบริการควรมีชื่อเสียงในด้านบริการที่มีคุณภาพ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีบุคลากรที่มีคุณภาพ ควรมีความสะอาด มีบรรยากาศที่ดี มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่นำมาใช้งานได้ง่าย มีรูปแบบของการบริการที่ทันสมัย สถานบริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ควรให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า

คุณ มล แบบประเสริฐ ชนารักษ์ นวคแผนไทยและสปา ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าว่า ควรออกแบบและสร้างสถานที่ให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรสร้างความสดชื่นให้เกิดขึ้นในสถานบริการ ควรมีบริการที่เน้นความเป็นไทย เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการ ควรเกิดความภูมิใจที่ได้มาใช้บริการ สถานบริการควรมีการสร้างชื่อเสียงเพื่อให้สถานบริการมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพ ควรมีการใส่ใจในคุณภาพ มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก สามารถนำมาใช้บริการได้ ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ ควรมีผู้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีคุณภาพบริการที่เชื่อถือได้ มีบริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า มีบุคลากรที่ตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

คุณ ลัดดา นาคสุทธิ ตักนวคแผนไทยและสปา ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าว่า ควรเป็นสถานที่ที่สร้างความผ่อนคลายให้กับลูกค้า เป็นสถานที่ที่มีการตกแต่งสถานที่เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า มีการเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีนวัตกรรมที่มีการผสมผสานการนวดแผนไทยกับสปา เป็นบริการที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความสะอาด มีความเงียบสงบ สถานบริการควรมีความเชื่อถือได้ในคุณภาพบริการ มีการให้บริการ โดยไม่มีข้อผิดพลาด สถานบริการต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สถานบริการต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในด้านบริการ

คุณสุมาลี แล้วมี มาลีสปา ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าว่า สถานบริการควรมีการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้เกิดความประทับใจ สถานบริการควรมีรูปแบบที่เน้นในความเป็นไทย เมื่อลูกค้ามาใช้บริการต้องเกิดความภูมิใจ ควรแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียน สถานบริการควรสร้างชื่อเสียงในด้านบริการที่มีคุณภาพเพื่อทำให้เกิดการยอมรับ สถานบริการควรใส่ใจในคุณภาพและบริการ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ สถานบริการควรมีความพร้อมในการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีบุคลากรที่มีคุณภาพที่จะให้บริการ มีความสะอาดอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีบรรยากาศที่ดี มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ มีการติดตามความต้องการของลูกค้า สถานบริการควรสร้างความเชื่อถือให้ได้ในด้านคุณภาพบริการ

คุณทัศนีย์ จิรานิธิวัฒน์ เลิฟนี่สปาแอนด์เทรนนิ่งไทยมาสสาจ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าว่า ควรเป็นสถานบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายเมื่อมาใช้บริการ ควรมีเสียงดนตรีที่สร้างความผ่อนคลายให้กับลูกค้า ควรมีการตกแต่งสถานที่ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สถานบริการควรมีลักษณะของบริการที่หลากหลาย สถานบริการควรสร้างชื่อเสียงให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นบริการที่มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพ ควรมีการประยุกต์ผสมผสานแนวคิดไทยกับสปา ควรมีนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ควรมีความพร้อมในการให้บริการ ควรมีบรรยากาศที่ดี มีความเงียบสงบ มีการบ่งบอกข้อมูลการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว สถานบริการต้องมีผู้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ สถานบริการควรมีความเชื่อถือได้ในคุณภาพบริการ สถานบริการควรให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด ควรมีราคาที่เหมาะสม

คุณสาวิตรี หน่อประทุม ลีลาสปาไทย ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าเน้นในเรื่องของบุคลากรที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการที่มีคุณภาพ พนักงานต้องเป็นพนักงานที่มีความชำนาญ ให้ประสบการณ์กับสิ่งที่ลูกค้าได้สัมผัส เช่น รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ซึ่งบรรยากาศเหล่านี้จะสร้างประสบการณ์ลูกค้าให้เกิดขึ้น ด้วยความประทับใจและสามารถกลับมาใช้บริการได้อีกครั้ง อีกทั้งยังทำให้สามารถเกิดการแนะนำบริการไปยังคนใกล้ชิด เพื่อนสนิท คนที่รู้จัก สถานบริการต้องการความหลากหลายของบริการเพื่อให้บริการกับลูกค้ามากขึ้น ต้องการให้มีช่องทางให้ใช้บริการที่พอเพียง ต้องการมีทำเลที่ดี มีป้ายโฆษณาที่สามารถดึงดูดลูกค้าได้ สถานบริการมีความเงียบสงบ ลูกค้าบางคนกลับสร้างความไม่สงบและรบกวนลูกค้าคนอื่น พนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องของการบริการได้เป็นอย่างดี มีความสนิทสนมเป็นกันเองกับลูกค้า ลูกค้าจะทราบถึงคุณภาพในการบริการก็ต่อเมื่อมาใช้บริการ และจะบอกต่อถึงคุณภาพบริการนั้น พนักงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในด้านของราคาเป็นราคาที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการใกล้เคียง

นางธนินฐา วัฒนุเสธ (เจ้าของร้าน) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าว่า บุคลากรที่ดีมีคุณภาพ จะต้องเป็นบุคลากรที่มีฝีมือ มีความชำนาญ เอาใจใส่ ใต้อาสาถึงความต้องการของลูกค้า เป็นผู้มีการยาท สุภาพเรียบร้อย ให้บริการที่ถูกต้อง ไม่ข้ามขั้นตอน ไม่ผิดพลาดในขณะการให้บริการ ถ้ามีข้อร้องเรียนจากลูกค้า เจ้าของร้านจะต้องรีบจัดการดำเนินการแก้ไขทันที เพื่อให้เป็นที่พอใจของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริการ สถานที่ หรือเครื่องมือ ในด้านของบรรยากาศต้องเป็นบรรยากาศที่มีความผ่อนคลาย สงบเงียบ มีอากาศมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ มีเสียงเพลงเบาๆ เช่น เพลงบรรเลง มีกลิ่นหอม มีการตกแต่งด้วยดอกไม้ เช่น ดอกไม้ในแจกัน ดอกไม้ลอยน้ำเพื่อสร้างความประทับใจ ในเรื่องของสถานที่ การตกแต่งสถานที่ต้องมีความคลาสสิก เข้ากับบรรยากาศของร้านในด้านอื่น ในด้านของทำเลที่ตั้งต้องมีความสะดวกสบาย ไปมาสะดวก มีที่จอดรถ ไม่ควรอยู่ในทำเลหรือในซอยที่ลึกจนยากที่จะเข้าถึง

3. สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลค่าเฉลี่ยของตัวแปร บริการหลัก บรรยากาศในการบริการ พฤติกรรมของบุคลากร ประสบการณ์ลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า (3) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับการวิจัยข้อมูลเชิงประจักษ์ (4) ผลการวิเคราะห์เส้นทาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และมีอายุ อยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ บุคลากรบริษัทเอกชน มีรายได้ อยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท

3.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยของตัวแปร ค่าเฉลี่ยของบริการหลัก บรรยากาศในการบริการ พฤติกรรมของบุคลากร ประสบการณ์ลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า

3.2.1 บริการหลัก เพื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการหลักอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง บริการสปา ซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบริการหลักเกี่ยวกับความเหมาะสมของสถานที่ต่อการเข้ารับบริการของลูกค้าในระดับมาก การมีช่องทางของสถานการณในการให้บริการซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้ไม่ต้องรอนาน การมีสถานบริการที่มีลักษณะของการบริการที่หลากหลาย การมีสถานบริการที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่มาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ การมีชื่อเสียงของสถานบริการในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ การเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการของสถานบริการ การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ การมีสถานบริการที่มีการประยุกต์และผสมผสานการนวดแผนไทยและสปาให้มีความแตกต่างไปจากสถานที่อื่นๆ การมีสถานบริการที่มีนวัตกรรมบริการที่แตกต่างไปจากที่อื่น การมีสถานบริการที่มีความพร้อมในการให้บริการ การมีสถานบริการที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

เนื่องจากมีการจัดเตรียมการมาเป็นอย่างดี การมีสถานบริการที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก

3.2.2 บรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง บริการสปาที่มีองค์ประกอบด้านบรรยากาศในการบริการ โดยมีบรรยากาศในการให้บริการของสถานบริการโดยรวมแล้วมีความสะอาดอยู่ในเกณฑ์ที่ดี การมีบรรยากาศของสถานบริการโดยรวมแล้วมีบรรยากาศที่ดี มีความเงียบสงบของสถานบริการ ในแบบที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบ มีการออกแบบสถานที่ที่ตอบสนองจุดประสงค์ในการมาใช้บริการของลูกค้า มีภาพรวมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ที่สามารถนำมาใช้งานได้ง่าย มีการตกแต่งสถานบริการในรูปแบบที่ทันสมัย มีป้ายสัญลักษณ์ (ทางเข้า-ออก) ให้เห็นอย่างชัดเจน มีป้ายบอกถึงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีป้ายแผนผังแสดงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก

3.2.3 พฤติกรรมของบุคลากร เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ซึ่งบริการสปาที่มีองค์ประกอบด้านพฤติกรรมของบุคลากร โดยมีพฤติกรรมของบุคลากรของสถานบริการที่ให้บริการกับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พฤติกรรมของบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือลูกค้า การมีบุคลากรที่มีการติดตามและตรวจสอบความต้องการของลูกค้า พฤติกรรมของบุคลากรของสถานบริการที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ การมีบุคลากรที่มีประภาศนียบัตรรับรองและได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ การมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่ให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า เป็นการส่วนตัว การมีบุคลากรที่แสดงให้เห็นว่า พวกเขาเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การมีพฤติกรรมของบุคลากรที่ให้ความใส่ใจแก่ลูกค้าได้ดีที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.2.4 ประสพการณ์ลูกค้าเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสพการณ์ลูกค้าอยู่ระดับมาก ซึ่งหมายถึง บริการสปาที่มีการออกแบบสถานที่ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การมีเสียงดนตรีที่สร้างความผ่อนคลายให้กับลูกค้า มีพื้นที่ที่เปิดให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สถานบริการที่ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกสดชื่นเกิดขึ้นได้ ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกผ่อนคลายเมื่อได้มาใช้บริการกับสถานบริการนั้นๆ สถานบริการมีโปรแกรมสปาที่สร้างความเพลิดเพลินทำให้ลูกค้ารู้สึกสนุกสนานไปพร้อมกับการบริการ สถานบริการมีการผสมผสานระหว่างสปาตะวันตกและสปาตะวันออกได้อย่างลงตัว สถานบริการมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากลูกค้า สถานบริการมีกิจกรรมที่กระตุ้นให้ลูกค้าอยากรู้ถึงการใช้บริการในครั้งต่อไป สถานบริการมีการให้บริการในรูปแบบที่เน้นความเป็นไทย สถานบริการทำให้ลูกค้ามีแรงบันดาลใจในการดูแลสุขภาพให้มากขึ้น สถานบริการทำให้ลูกค้ามีความคิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างในชีวิตประจำวัน

สถานบริการทำให้ลูกค้าสามารถบอกต่อคนอื่นได้อย่างภูมิใจ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการกับสถานที่แห่งนั้นๆ สถานบริการทำให้ลูกค้าดูดีและทำให้ได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก

3.2.5 พฤติกรรมของลูกค้า เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง บริการสปา มีโครงสร้างพื้นฐานของความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีความเชื่อถือได้ในคุณภาพบริการ มีการให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด มีสถานที่ที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ มีบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีบุคลากรที่มีความสามารถด้านบริการ มีบุคลากรที่สามารถตอบคำถามของลูกค้าในด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว มีบริการที่ดีกว่าสถานบริการแห่งอื่น ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านบริการ เป็นบริการที่มีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป เป็นสถานบริการที่ให้บริการได้เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า เป็นสถานบริการที่มีราคาที่เหมาะสมกับการให้บริการ เป็นสถานบริการที่มีการกำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับธุรกิจสปาประเภทเดียวกัน เป็นสถานบริการที่มีการแสดงราคาในการให้บริการในแต่ละประเภทที่ชัดเจน เป็นสถานบริการที่ลูกค้าชื่นชอบเป็นทางเลือกแรกในการใช้บริการครั้งต่อไปของลูกค้า เป็นสถานบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เป็นสถานบริการที่ลูกค้าเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป เป็นสถานบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของลูกค้า เป็นสถานบริการที่มักจะทำให้ลูกค้าพูดถึงแต่สิ่งดีๆ ให้เพื่อนของลูกค้าได้รับรู้ เป็นสถานบริการที่ลูกค้าอยากจะแนะนำบริการให้เพื่อนของลูกค้า เป็นสถานบริการที่ทำให้ลูกค้าจะไม่ไปใช้บริการจากสปาแห่งอื่น (ในกรณีที่เกิดปัญหา) เป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียงทางด้านภาพลักษณ์ เป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียงของพนักงานที่มีความสามารถในด้านบริการ เป็นสถานบริการที่มีการแนะนำบริการที่น่าสนใจอยู่ในระดับมาก

3.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของ โมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งประกอบไปด้วย โมเดลการวัด คือ โมเดลการวัดบริการหลัก โมเดลการวัดบรรยากาศในการให้บริการ โมเดลการวัดพฤติกรรมของบุคลากร โมเดลการวัดประสบการณ์ลูกค้า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายนอก โมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 โมเดลการวัดองค์ประกอบของบริการหลัก ผลการวิเคราะห์ยืนยันได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ความหลากหลายของการให้บริการ ความมุ่งมั่นในการให้บริการ บริการด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ความพร้อมในการบริการ พบว่า แบบจำลองการวัดการบริการหลัก มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 โมเดลการวัดองค์ประกอบของบรรยากาศในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ยืนยันได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสาทสัมผัสทั้งห้า รูปแบบของสถานที่และป้ายสัญลักษณ์ พบว่า แบบจำลองการวัดบรรยากาศในการให้บริการ มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.3 โมเดลการวัดองค์ประกอบของพฤติกรรมของบุคลากร ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การเข้าใจลูกค้า พบว่า แบบจำลองการวัดองค์ประกอบของพฤติกรรมของบุคลากร มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 โมเดลการวัดองค์ประกอบของประสบการณ์ลูกค้า ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย ประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส ประสบการณ์ทางความรู้สึก ประสบการณ์ทางความคิด ประสบการณ์ทางพฤติกรรม ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม พบว่า แบบจำลองการวัดองค์ประกอบของประสบการณ์ลูกค้า มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.5 โมเดลการวัดองค์ประกอบของตัวแปรแฝงภายนอก ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย การบริการหลัก บรรยากาศในการให้บริการ และพฤติกรรมของบุคลากร พบว่า แบบจำลองการวัดองค์ประกอบของตัวแปรแฝงภายนอก มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.6 โมเดลการวัดองค์ประกอบของตัวแปรแฝงภายใน ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าองค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย ประสบการณ์ลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า แบบจำลองการวัดองค์ประกอบของตัวแปรแฝงภายใน มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างและได้ปรับ โมเดลได้ค่าดัชนี มีความกลมกลืนของโมเดลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าความกลมกลืน

3.4 ผลการวิเคราะห์เส้นทาง จากการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรแฝงได้ ดังนี้

3.4.1 อิทธิพลทางตรง

1) คุณลักษณะบริการหลัก มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสบการณ์ลูกค้า สามารถประเมินได้ว่า ความหลากหลายของการให้บริการ ความมุ่งมั่นในการให้บริการ บริการด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ความพร้อมในการบริการ เป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับของประสบการณ์ลูกค้า ให้สูงขึ้น

2) คุณลักษณะบรรยากาศในการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสบการณ์ลูกค้า สามารถประเมินได้ว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสาทสัมผัสทั้งห้า รูปแบบของสถานที่ ป้ายสัญลักษณ์ ในรูปแบบที่ต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อบรรยากาศในการให้บริการ

3) คุณลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสพการณ์ลูกค้า สามารถประเมินได้ว่า เมื่อพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีในด้าน การตอบสนองต่อลูกค้า การทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้รับประสพการณ์ที่ดี

4) คุณลักษณะบริการหลักมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้า สามารถประเมินได้ว่า ความหลากหลายของการให้บริการ ความมุ่งมั่นในการให้บริการ บริการด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ความพร้อมในการบริการ เป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับของพฤติกรรมของลูกค้าให้สูงขึ้น

5) คุณลักษณะบรรยากาศในการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้าสามารถประเมินได้ว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสาทสัมผัสทั้งห้า รูปแบบของสถานที่ ป้ายสัญลักษณ์ ในรูปแบบที่ความต้องการของลูกค้าเป็นแนวทางในการยกระดับของพฤติกรรมของลูกค้าให้สูงขึ้น

6) คุณลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้า สามารถประเมินได้ว่าเมื่อพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีในด้าน การตอบสนองต่อลูกค้า การทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าจะทำให้พฤติกรรมของลูกค้าเป็นไปในทางที่ดี

7) คุณลักษณะประสพการณ์ลูกค้า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้า สามารถประเมินได้ว่า สิ่งที่ได้รับจากการบริการ คือ ประสพการณ์ทางด้านประสาทสัมผัส ประสพการณ์ทางด้านความรู้สึก ประสพการณ์ทางด้านความคิด ประสพการณ์ทางด้านพฤติกรรม ประสพการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคมจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้นของลูกค้า

3.4.2 อิทธิพลทางอ้อม

คุณลักษณะบรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้า

4. ทอวัตตุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสพการณ์ของลูกค้า

ตอบ จากข้อมูลการวิจัย พบว่า มีปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสพการณ์ลูกค้า ได้แก่ บริการหลัก บรรยากาศในการบริการและพฤติกรรมของบุคลากร

- เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า

ตอบ จากข้อมูลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ได้แก่ บริการหลัก บรรยากาศในการบริการ พฤติกรรมของลูกค้า และประสพการณ์ลูกค้า

- เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์ลูกค้าที่มีต่อพฤติกรรมของลูกค้า

ตอบ จากการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ลูกค้ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ โดยประกอบไปด้วยปัจจัยเหตุ 3 ประการ คือ บริการหลัก บรรยากาศในการบริการ และพฤติกรรมของบุคลากร

ตอนที่ 2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลาง และขนาดเล็กของไทย สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะบริการหลักมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งแสดงว่า หากสถานบริการให้ความสำคัญกับบริการด้วยความมุ่งมั่น นำปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้ามาพิจารณาด้วยความใส่ใจและนำไปแก้ไข ซึ่งไม่ควรละเลย จะทำให้บริการหลักมีอิทธิพลและสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าได้ สถานบริการควรให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงที่มาจากคุณภาพของการบริการ เพราะชื่อเสียงของบริการที่มีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจ การมีมาตรฐานคุณภาพในระดับสากล มีรางวัลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพ จะเป็นเครื่องช่วยการันตีให้กับสถานบริการได้อย่างชัดเจนและได้รับความยอมรับ ในขณะที่เดียวกันหากสถานบริการมีชื่อเสียงในทางลบ ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการก็จะลดลง หรือหายไปได้เช่นกัน ชื่อเสียงด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น ความสามารถของบุคลากร บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด มาตรฐานการให้บริการ สิ่งเหล่านี้สถานบริการจะต้องให้ความสำคัญและรักษาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และมีความต่อเนื่อง เพื่อรักษาชื่อเสียงของสถานบริการให้ดีและยาวนาน ซึ่งชื่อเสียงด้านการบริการที่มีคุณภาพ จะหมายถึง ผลการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งแสดงถึง ความสามารถของบริการที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดผลประกอบการที่ดีและให้ผลประโยชน์ซึ่งเป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในด้านการเอาใจใส่ในคุณภาพ ในด้านของนวัตกรรมใหม่ๆ การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ช่วยเอื้อและอำนวยความสะดวกเมื่อเข้ารับบริการ โดยธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง มีรูปแบบความนิยมจากผู้ใช้บริการ สถานบริการต้องติดตามกระแสความนิยม เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้และเทคโนโลยีต่างๆ ให้ทัน รวมไปถึงการพัฒนาที่ควบคู่กันไปตลอดเวลา เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ต้องมีอุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอที่จะแข่งขันในตลาดได้ อีกทั้งต้องเป็นอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการออกแบบมาเพื่อธุรกิจสปา การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยนี้เอง ทำให้สามารถดึงดูดลูกค้าได้ในด้านความแตกต่างของสถานบริการที่แตกต่างไปจากสถานที่แห่งอื่น โดยมีการประยุกต์และผสมผสานการนวดแผนไทยและสปาเข้าด้วยกัน เป็นข้อได้เปรียบของสถานบริการที่มีการประยุกต์และผสมผสานศาสตร์ในการนวดแผนไทย ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้เข้ากับศิลปะสปา โดยจัดให้มีการนวดแผนไทยให้ผสมผสานกับสปา ซึ่งเป็นการทำให้ศิลปะแบบตะวันออก

และศิลปะแบบตะวันตกรวมตัวกัน เป็นทักษะของการให้บริการที่มีความอ่อนคลายเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบกว่าสถานบริการแห่งอื่นๆ การมีนวัตกรรมบริการเป็นการเน้นการสร้าง ความได้เปรียบด้านการแข่งขัน ด้วยคุณลักษณะด้านการบริการที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งของตน โดยเป็นการนำแนวคิดและการดำเนินงานใหม่ๆ ที่ผ่านการคิดอย่างเป็นระบบและเข้าใจถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางการสร้างบริการที่แตกต่าง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มักอยากจะได้บริการที่เกินความคาดหวังเสมอ ในด้านของบริการ ที่มีความพร้อมในการให้บริการนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความได้เปรียบคู่แข่ง เช่น ความมีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านสถานที่ ความพร้อมด้านทรัพยากร ซึ่งธุรกิจสปาที่มีความแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบธุรกิจสปาที่มีความ จำเป็นต้องเร่งเพิ่มศักยภาพของตนเพื่อให้มีความพร้อม มีความสามารถในการแข่งขัน ทั้งตลาด ภายในและต่างประเทศ การบริการด้วยความรวดเร็วเป็นการประหยัดเงินและประหยัดเวลา ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ค่าใช้จ่ายน้อยลง การให้บริการที่รวดเร็ว เนื่องจากการจัด เตรียมการมาเป็นอย่างดี จะเป็นที่ประทับใจของลูกค้า เป็นบ่งบอกถึงการจัดเตรียมแผนงาน อย่างมีระบบ มีขั้น มีตอนของการให้บริการ สิ่งใดควรทำก่อน สิ่งใดควรทำทีหลัง การทำงาน ด้วยความรวดเร็วจะเป็นผลดีกับทุกฝ่าย ซึ่งจะต้องมีความถูกต้องของกระบวนการ การมี การเตรียมการมาเป็นอย่างดีนั้น เป็นข้อได้เปรียบจากคู่แข่ง เป็นการทำงานอย่างมืออาชีพ ซึ่งลูกค้าสามารถสัมผัสได้ทันทีที่เข้ารับบริการ ในด้านบุคลากรที่มีความพร้อมจะมีความได้เปรียบ กว่าบุคลากรไม่มีความพร้อม โดยบุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมที่จะให้บริการจะมีความสามารถ ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ มีความสามารถในการพูดภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี เป็นบุคลากรผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตรต่างๆ เฉพาะด้าน ได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตร จากสถาบันหรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจ สปามาก่อน ผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยเฉพาะ กรรมการตรวจและประเมินสถาน ประกอบเป็นผู้กำหนด ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน มีป้ายชื่อติดไว้เพื่อบ่งบอกชื่อของตน ด้านความหลากหลายของสถานบริการสปาที่มี ความเหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ จากเกณฑ์มาตรฐานรับรองคุณภาพสถานประกอบการ จะประกอบไปด้วย มาตรฐาน 5 ด้าน คือ มาตรฐานด้านบริการ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐาน ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร มาตรฐาน ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ความเหมาะสมต่อการเข้าบริการควรมีมาตรฐานด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน หรือตามความพึงพอใจของลูกค้า ด้านช่องทางที่ให้บริการที่มีจำนวนมาก โดยที่ลูกค้าไม่ต้องรอนาน เป็นขั้นตอนในการให้ความสะดวกสบายมากขึ้น เป็นบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีช่องทางจำนวนมากเพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากพร้อมๆ กัน ทางสถานบริการจึงรองรับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก

ด้วยช่องทางที่มีมากเพียงพอกับความความต้องการที่เข้ามาพร้อมๆ กัน ซึ่งการสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องรอนาน ซึ่งเป็นบริการที่สำคัญมาก จะเป็นผลดีกับสถานบริการในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น ซึ่งสถานบริการในแต่ละแห่งมีการแข่งขันกันสูง การสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างทันที ทันใดนั้น จะให้ผู้รับบริการเกิดความซื่อซอบ ชื่นชม ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ลักษณะของการบริการที่หลากหลาย ในบริการของสปาจะทำให้ลูกค้าสามารถเลือกที่จะเข้ารับบริการได้มากขึ้นตามความต้องการ โดยคุณประโยชน์ที่ได้รับจากบริการจะมีความแตกต่างกันตามประเภทของการเข้ารับบริการ เช่น การนวดร่างกายจะได้ประโยชน์ในเรื่องของการผ่อนคลาย การอบซาวน่าจะได้ประโยชน์เรื่องของ กระตุ้นร่างกายเพื่อการขับสารพิษ การสครับจะทำให้สุขภาพผิวดีขึ้นผิวเนียน การห่อร่างกายทำให้ ผิวฟูสภาพผิวบรรเทาอาการปวดเมื่อย วารีบำบัดทำให้ผ่อนคลายกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต โภชนาบำบัดเน้นเรื่องการกินและสารอาหารที่ได้รับ การฝึกสมาธิการฝึกจิต การรำไทเก๊ก เป็นเรื่องของจิตใจการพักผ่อน สมุนไพรบำบัด เป็นการใช้สมุนไพร จะเห็นได้ว่าสถานบริการที่มีลักษณะ ที่หลากหลายครบวงจรจะทำให้เป็นสถานที่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพียงสถานที่ เดียวสามารถรับบริการได้หลายอย่าง หากสถานบริการมีบริการเพียงด้านเดียว ทำให้ลูกค้าที่มีความต้องการที่จะใช้บริการมากกว่าบริการที่เรา มี ลูกค้าจะมองหาสถานบริการอื่นที่มีบริการที่ตรงกับ ความต้องการ เมื่อพบกับสถานบริการอื่นที่สามารถให้บริการที่หลากหลายกว่า ก็จะหันไปใช้กับ สถานบริการแห่งอื่นให้ ลูกค้าที่เคยใช้บริการอยู่ก็จะจากไป เนื่องจากสถานบริการที่เคยใช้อยู่ ไม่สามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการได้อย่างหลากหลาย

ข้อค้นพบของงานวิจัยนั้นคล้ายกับงานวิจัย ของ Grage R., Rahman Z. & Qureshi M.N. (2014) ได้ศึกษากลยุทธ์การให้บริการหลักที่ส่งอิทธิพลให้กับประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งเป็นการศึกษา บริบทของธนาคารในประเทศอินเดีย เช่นเดียวกับ Mohammed B.I. & Afroja R.R. (2013) ได้ศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์ลูกค้า ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศบังคลาเทศ โดยศึกษากลยุทธ์การให้บริการหลักที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า เช่นเดียวกับ Ismail A.R. et al. (2011) ซึ่งพบว่า ประสบการณ์ลูกค้าของแบรนด์ ประกอบไปด้วย บริการหลักที่มีอิทธิพล กับประสบการณ์ลูกค้า เช่นเดียวกับ Ismail A.R. (2011) พบว่า ประสบการณ์ด้านการตลาด โดยใช้ บริการหลัก โดยซึ่งบริการหลักที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า เช่นเดียวกับ Sangeeths J. (2012) พบว่า บริการหลัก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริการสำหรับลูกค้า รวมไปถึงองค์ประกอบต่างๆ ในด้านการส่งมอบบริการ นอกจากนี้ Mittal S. & Gera R. (2013) ยังพบว่า บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้า จะรับรู้ได้เป็นครั้งแรกของการบริการ และบริการหลักจะเป็นสิ่งที่สร้างความภักดีให้กับลูกค้า อย่างแท้จริง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหลากหลาย บริการที่มุ่งมั่น การมีนวัตกรรมใหม่ๆ บริการที่มีความพร้อม

อีกทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อค้นพบในการสนทนากลุ่มผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหลักจากผู้ร่วมสนทนาซึ่งได้ยืนยันถึง การมีช่องทางในการให้บริการที่มีจำนวนมากซึ่งทำให้ไม่ต้องรอนาน การมีบริการที่หลากหลาย เป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียงด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ มีอุปกรณ์ที่เหมาะสม การมีนวัตกรรมบริการที่แตกต่างไปจากที่อื่นไม่เหมือนใคร มีเอกลักษณ์ในบริการ มีการผสมผสานการนวดแผนไทยและสปาให้มีความแตกต่างไปจากสถานที่อื่นๆ มีความพร้อมในการให้บริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการจัดเตรียมการมาเป็นอย่างดี มีบุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมที่จะให้บริการ ดูแลใส่ใจถึงความต้องการในการบริการ มีความเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการ มีคุณภาพบริการที่มีมาตรฐานเชื่อถือได้ บางส่วนของการสนทนากลุ่มที่ไม่พอใจในเรื่องของการต้อนรับที่ไม่มีคุณภาพไม่ให้ความใส่ใจกับการต้อนรับลูกค้า ซึ่งเป็นความคิดเห็นของการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับบริการหลัก

2. คุณลักษณะของบรรยากาศในการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งเป็นสมมติฐานข้อที่ 2 โดยมีองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นปัจจัยของบรรยากาศในการบริการ คือ ป้ายและสัญลักษณ์เป็นสิ่งที่ใช้สื่อสารถึงลูกค้าให้มีความเข้าใจตรงกัน ป้ายสัญลักษณ์บางครั้งใช้แทนการสื่อสารด้วยภาษา ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาเดียวกัน ควรมีแนวทางออกแบบที่ชัดเจน สื่อสารถึงความเข้าใจที่ถูกต้อง อ่านง่าย เข้าใจได้ง่าย ป้ายจะต้องมีความโดดเด่นแยกจากสภาพแวดล้อม ป้ายจะต้องทำให้สามารถทำให้ผู้มองสามารถอ่านเนื้อหาที่บรรจุอยู่ในป้ายได้อย่างครบถ้วน ตีความหมายได้อย่างถูกต้อง ไม่ทำให้สับสนหลังจากการมองเห็น และได้อ่านป้าย ดังนั้น องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ป้ายและสัญลักษณ์มีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็นรูปร่างของป้าย วัสดุของป้าย สีของป้าย อักษรบนป้าย เครื่องหมายสัญลักษณ์และการจัดวางบนแผ่นป้ายสัญลักษณ์ โดยป้ายและสัญลักษณ์อาจในรูปแบบของภาพ ตัวอักษร สี บ่งบอกถึงการเตือน แนะนำ หรือ ห้าม รวมไปถึงการติดตั้งป้ายและสัญลักษณ์ในที่ที่เหมาะสม เห็นได้ง่ายชัดเจน เพื่อสะดวกแก่การสื่อสาร การแสดงป้ายและสัญลักษณ์ ควรติดอยู่บริเวณที่จะต้องการ เช่น ทางเข้า-ออก ควรติดอยู่บริเวณทางเข้าออก หรือไม่ไกลไปจากนั้น ต้องทำให้เห็นโดยง่าย เพื่อเป็นการสื่อสารที่ถูกต้อง ป้ายที่บอกถึงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจนจะเป็นการให้ข้อมูลบริการกับผู้มาใช้บริการถึงจุดการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ รวมไปถึงป้ายแสดงแผนผังแสดงจุดบริการต่างๆที่ชัดเจน ป้ายและสัญลักษณ์ ทางเข้า-ออก แผนผังจะเป็นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการไม่เกิดความสับสน สามารถทำตามคำแนะนำต่างได้อย่างถูกต้อง สามารถเข้าและออกจากสถานที่ในทิศทางที่ถูกต้อง สามารถไปยังจุดบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องโดยไม่สับสน การให้ข้อมูลโดยใช้ป้ายและสัญลักษณ์นี้ จะทำให้ลูกค้าไม่เสียเวลากับการหลงทาง การให้ข้อมูลดังกล่าวเป็นกลยุทธ์ที่จะดึงดูดลูกค้าในการเข้ารับบริการโดยไม่สับสนในเรื่องของข้อมูล ในด้านการออกแบบสถานที่ที่ตอบสนองต่อจุดประสงค์ในการมาใช้บริการเป็นการสร้างความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศของสถานบริการ การตกแต่งให้ดูดีมีรสนิยม การออกแบบ

อย่างเป็นธรรมชาติ การออกแบบอย่างมีรูปแบบ หรือให้ดูหรูหรา กว้างขวาง โอง โอง การจัดวาง
 สิ่งต่างๆ อย่างลงตัวให้เหมาะสมกับพื้นที่ทำให้ไม่ดูอึดอัด สร้างความผ่อนคลายได้ด้วยเสียงเพลง
 ที่เปิดคลอเบาๆ ที่สำคัญ คือ เรื่องของความสะอาดภายในสถานบริการ รวมไปถึงของใช้ทุกชิ้น
 ภายในสถานบริการต้องสะอาด ลูกค้าย่อมจะชื่นชอบสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการออกแบบอาคาร
 สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีผนังการจัดพื้นที่
 อย่างเป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อ
 จุดประสงค์ในการมาใช้บริการ การมีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ที่สามารถนำมาใช้งานได้
 เป็นปัจจัยที่สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้มาใช้บริการให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น เมื่อมารับ
 บริการ อาทิ เช่น รถรับส่ง อินเทอร์เน็ต บริการเลี้ยงเด็ก ที่จอดรถ เครื่องเล่นดีวีดี หนังสือพิมพ์
 บริการตู้നിรัย อุปกรณ์ทำชา กาแฟ บริการไปรษณีย์ เตารีดไต้รีดผ้า บริการเช่ารถยนต์
 สนามเทนนิส ศูนย์ธุรกิจ สระว่ายน้ำ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้ชีวิตง่ายขึ้น ทำให้เข้ารับ
 บริการพร้อมกับความคลาสิกมากยิ่งขึ้น สำหรับผู้บริการที่มีธุรกิจก็สามารถดำเนินธุรกิจของตน
 ต่อไปได้โดยไม่สะดุด การมีอุปกรณ์ที่สร้างความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่ลูกค้ากำลังมองหา
 โดยเข้ารับบริการและใช้อุปกรณ์ที่สร้างความสะดวกสบายที่สถานบริการจัดไว้ให้ไปพร้อมๆ กัน
 กับทำกิจกรรมที่ต้องการ ด้านการตกแต่งสถานบริการในรูปแบบที่ทันสมัยเป็นปัจจัยที่ผู้เข้ารับ
 บริการใช้ในการตัดสินใจ การออกแบบการตกแต่งในรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย ต้องให้ความสำคัญ
 กับรายละเอียดต่างที่สวยงาม หูหระ สร้างประทับใจด้วยความเป็นมืออาชีพ การตกแต่งสถานที่
 ในรูปแบบที่ทันสมัย จะสร้างบุคลิกหรือตัวตนให้กับสถานบริการ เมื่อมาใช้บริการจะเกิด
 ความประทับใจ เกิดความภูมิใจ เมื่อมายังสถานบริการที่ให้ความสำคัญในการตกแต่งสถานบริการ
 ที่ทันสมัย การตกแต่งสถานบริการที่มีรูปแบบที่ทันสมัยสวยงามจะเป็นการดึงดูดลูกค้าได้เป็น
 อย่างดี สถานบริการที่มีความสะอาดเป็นปัจจัยที่สำคัญของสถานบริการสปาที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้น
 สถานประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด องค์ประกอบในการให้บริการ
 ควรสะอาด เช่น ผ้าขนหนู เติง หมวกคลุมผม ชุดเปลี่ยน ด้านบรรยากาศโดยรวมของสปา
 ประกอบด้วย องค์ประกอบต่างๆ เช่น เสียง ในสถานบริการช่วยเรื่องความผ่อนคลายขับกลิ่น สีส
 ช่วยเสริมบรรยากาศภายใน ส่งผลต่อจิตใจให้สงบผ่อนคลาย มองแล้วสบายตา สร้างบรรยากาศ
 ที่นุ่มนวล ได้แสงช่วยสร้างความกระปรี้กระเปร่า แสงควรไม่สว่างหรือสลัวมากเกินไป มีความพอดี
 ให้ความรู้สึที่สบาย สัมผัส ความนุ่มนวลของผิวสัมผัส เช่น หมอน เสื้อผ้าเช็ดตัว เสื้อผ้า รองเท้า
 ควรเลือกวัสดุที่มีความนุ่มนวล เมื่อสัมผัสผิวพรรณให้ความรู้สึที่อ่อนนุ่ม อุณหภูมิของห้อง
 ควรเป็นอุณหภูมิที่พอเหมาะพอดี อากาศควรมีอากาศที่ถ่ายเทไม่มีกลิ่นอับ อาจมีต้นไม้ช่วยฟอก
 อากาศให้ดีขึ้น ด้านความเงียบสงบ ผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่ต้องการความเงียบสงบ ความเป็น
 ส่วนตัว บรรยากาศที่เงียบสงบ ก่อให้เกิดความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ความสงบทำให้เกิด
 สมาธิเป็นการสร้างสมดุลในจิตใจและอารมณ์

ข้อค้นพบในงานวิจัย Grage R., Rahman Z. & Qureshi M.N. (2014) ซึ่งได้ศึกษากลยุทธ์บรรยากาศในการบริการที่ส่งอิทธิพลให้กับประสบการณ์ลูกค้า เป็นการศึกษาในบริบทของธนาคารในอินเดีย เช่นเดียวกับ Hooper D. Coughlan F. & Mullen M (2013) ซึ่งได้ศึกษากลยุทธ์บรรยากาศในการบริการที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า สำหรับ Kete L. Daunt & Lloyd C. harris (2012). ทำการศึกษาถึงกลยุทธ์บรรยากาศในการบริการที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า เช่นเดียวกับ Cheng-Hua Wang & Shiu-Chun Chen (2012) ศึกษากลยุทธ์บรรยากาศในการบริการซึ่งได้ศึกษาในบริบทของภัตตาคาร เช่นเดียวกับ Roscoe Hightower (2013) โดยศึกษากลยุทธ์บรรยากาศในการบริการที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งศึกษาในบริบทของการใช้พลังงานในประเทศบราซิล เช่นเดียวกับ A.S. Sathish Ramakrishnan Venkatesakumar (2011) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ บรรยากาศในการบริการที่มีอิทธิพลกับประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งเป็นบริบทที่ศึกษาเกี่ยวกับบริการของร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ ในปีเดียวกันผู้วิจัยคนเดียวกันและเพื่อนร่วมวิจัยคนเดียวกันได้ใช้โครงสร้างที่มีบรรยากาศในการบริการอีกครั้ง โดยบรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้าในครั้งนี้ นอกจากนี้ A.S. Sathish Ramakrishnan Venkatesakumar (2011) พบว่า กลยุทธ์บรรยากาศในการบริการที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งเป็นการศึกษาในบริบทของร้านค้าปลีก ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อค้นพบในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัย พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริการสปา โดยผู้ร่วมสนทนาได้ยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริการสปา ซึ่งให้ความเห็นว่า ความสะอาด บรรยากาศโดยรวมที่ดี ความเงียบสงบ การออกแบบสถานที่ที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกสบาย ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ล้วนเป็นปัจจัยในการเลือกที่จะเข้ารับบริการของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามผู้สนทนากลุ่มส่วนหนึ่งได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ ซึ่งพบว่า ถ้าไม่สะดวกจะไม่กลับมาใช้บริการอีกและยอมจ่ายเงินเพิ่มขึ้นถ้ามีความสะดวกสบาย

3. คุณลักษณะของพฤติกรรมของบุคลากรสปา ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งเป็นสมมติฐานข้อที่ 3 โดยมีความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ธุรกิจให้ความสำคัญ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งตลอดเวลา ดังนั้น สถานบริการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถ ความชำนาญของบุคลากรในการให้บริการ การมีบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองและได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น โดยใช้เอกสารรับรองจากภายนอก ซึ่งเป็นการยืนยันได้ว่า บุคลากรของสถานบริการเป็นผู้มีความสามารถอย่างแท้จริง นอกจากนี้บุคลากรต้องมีความเข้าใจ เอาใจใส่ ในความต้องการของลูกค้าเป็นการส่วนตัว นั่นหมายถึง ความต้องการของลูกค้าแต่ละรายจะมีความต้องการไม่เหมือนกัน จากความต้องการส่วนตัวนี้เอง บุคลากรจะต้องเป็นผู้จดจำช่างสังเกต ตรวจสอบถามและติดตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยการจดจำรายละเอียดแต่ละรายไป

และตอบสนองให้ตรงกับความต้องการนั้นๆ บุคลากรต้องให้ความสนใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ใช้ภาษาเดียวกันในการสื่อสาร เข้าใจง่ายและชัดเจน มีการต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและเอาใจใส่ พุดจาไพเราะสุภาพ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า มีความสำคัญ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพอใจ และต้องการบริการที่บรรลุลความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของบุคลากรด้วยการให้ไมตรีต่อลูกค้าและความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับสถานบริการอีกครั้ง ตัวบุคลากรและสถานบริการจะประสบความสำเร็จความก้าวหน้า การให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่มีข้อผิดพลาด แสดงให้เห็น การมีทักษะการทำงานที่เที่ยงตรง ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจจนเป็นคำพูดปากต่อปากออกไปถึง ความชำนาญความรวดเร็วในบริการ เป็นภาพพจน์ที่ดีของสถานบริการ และบุคลากรผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็วและไม่มีข้อผิดพลาด รวมไปถึงความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือที่มาจากบุคลากร จะแสดงถึงความมีจิตใจดีในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น การเสนอการให้ความช่วยเหลือตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจน หรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการ ได้โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความมีเสน่ห์ของสถานบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ในด้านของบุคลากรที่ทำการติดตามและตรวจสอบความต้องการของลูกค้า นั้น เป็นการให้ความสำคัญ ระหว่างและหลังจากการให้บริการ โดยการสอบถามนั้น แสดงถึงความมีน้ำใจ ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ให้ ซึ่งลูกค้าจะเกิดความประทับใจในการให้และมีโอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก

ข้อค้นพบของงานวิจัยของ Grage R. Rahman Z. & Qureshi M.N. (2014) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมของบุคลากรจะมีอิทธิพลกับประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งเป็นการศึกษาในบริบทของธนาคาร ประเทศอินเดีย เช่นเดียวกับ A.S. Sathish, Ramakrishnan Venkatesakumar (2011) ใช้โครงสร้างในงานวิจัย ประกอบไปด้วย พฤติกรรมของบุคลากรที่ส่งผลให้กับประสบการณ์ที่ได้รับ โดยเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้า ในบริบทของการบริการที่เกี่ยวกับร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ ในปีเดียวกันผู้วิจัยคนเดียวกันและเพื่อนร่วมวิจัยคนเดียวกัน ได้ใช้โครงสร้างที่มีพฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้าอีกครั้ง โดยใช้ในครั้งนี้เช่นเดียวกับ A.S. Sathish, Ramakrishnan Venkatesakumar (2011) ได้นำไปใช้กับบริบทของประสบการณ์ลูกค้า กาแฟ รวมถึงการบริการในร้านที่สร้างประสบการณ์ลูกค้า จากบรรยากาศในการให้บริการร่วมกับองค์ประกอบด้านอื่นๆ เช่นเดียวกับ Ismail A.R. et al. (2011) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าของแบรนด์ โดยใช้องค์ประกอบที่มีพฤติกรรมของบุคลากรมาใช้ในการศึกษา ซึ่งพฤติกรรมของบุคลากรมีอิทธิพลกับประสบการณ์ลูกค้า นอกไปจากนี้ Ismail A.R. (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านการตลาด การตรวจสอบเชิงประจักษ์โดยใช้บริการหลักเพื่อเป็นการศึกษาของบริการหลักที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งมีบริบทของงานวิจัยที่แตกต่างกันออกไป

สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อค้นพบในการสนทนา ผู้วิจัย พบว่า กลุ่มสนทนาได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรสปา เป็นบริการที่ดี พนักงานมีความใส่ใจในการให้บริการ เชื่อมมั่นในบริการที่มีคุณภาพ มีความชำนาญ ดูแลใส่ใจถึงความต้องการของลูกค้า การสอบถามถึงความต้องการของลูกค้า ใส่ใจในความต้องการการเป็นส่วนตัว โดยความคิดเห็นดังกล่าวจะเป็นข้อชี้แนะที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการได้

4. คุณลักษณะของบริการหลักสปาที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยสมมติฐานข้อที่ 4 กล่าวคือ คุณลักษณะของบริการหลักสปาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากบริการหลักจะมีอิทธิพลกับประสบการณ์ลูกค้าแล้ว บริการหลักยังมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมของลูกค้าด้วยเช่นกัน แสดงว่า องค์ประกอบต่างๆ ในบริการหลัก เช่น การมีช่องทางจำนวนมากของสถานบริการ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยเช่นกัน การแก้ไขปัญหาที่มาจากการร้องเรียนของลูกค้าจะสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเมื่อ สถานบริการพบข้อบกพร่องและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นหมดไป การเข้ารับบริการของลูกค้าจะเป็นไปด้วยความราบรื่น อีกทั้งลูกค้าใหม่ที่เข้ารับบริการก็จะไม่ประสบปัญหาเดิมๆ อีก ทำให้เป็นการสร้างพฤติกรรมของลูกค้าให้เกิดขึ้นทั้งลูกค้ารายเดิมและรายใหม่ การใส่ใจในคุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญ สามารถสร้างพฤติกรรมของลูกค้าให้เกิดขึ้นได้เช่นกัน โดยสถานบริการและบุคลากรให้ความสำคัญกับบริการด้วยคุณภาพไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงาน การเตรียมการ การลงมือปฏิบัติงาน ตลอดจนไปถึงเครื่องมือต่างๆ การบริการที่พิถีพิถันพร้อมไปด้วยการเอาใจใส่ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ การมีนวัตกรรมบริการที่แตกต่างไปจากที่อื่น ย่อมสร้างความประทับใจที่แตกต่างกัน เมื่อลูกค้านำบริการไปเปรียบเทียบกับระหว่างสถานบริการที่มีนวัตกรรมบริการใหม่กับสถานบริการที่ไม่มี ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น สถานบริการควรพิจารณาถึงรายละเอียดของบริการหลักที่จะสร้างคุณประโยชน์ให้กับลูกค้า โดยบริการของสถานบริการจะสร้างพฤติกรรมของลูกค้าให้เกิดขึ้นตามมา

ซึ่งสอดคล้องกับ Hume M. & Mort G.S. (2010) พบว่า บริการหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ด้วยการประเมินคุณภาพและบริการ เช่นเดียวกับ Jan D. et al. (2012) พบว่า บริการหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า โดยได้ศึกษาบริการหลักและพฤติกรรมของลูกค้าจากผลที่ได้จากการบริการ โดยมีข้อสรุปว่า บริการหลักเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพฤติกรรมของลูกค้า ในงานวิจัยของเขาได้แสดงให้เห็นถึง บริการหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Mohideen B.M.I & Thirunavukkarasu V. (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์บริการหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาล เช่นเดียวกับ Mohamed I.Q et al. (2013) ศึกษากลยุทธ์บริการหลักที่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าธนาคารประเทศปากีสถาน นอกไปจากนี้ Bedman N. & John K. (2014) พบว่า บริการหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ในบริบทการค้าปลีกธนาคารของประเทศ Ghana ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า บริการหลักมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของในลูกค้าของธนาคารประเทศ Ghana

จากงานวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัย พบว่า ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหลัก โดยผู้ร่วมสนทนาได้ยืนยันตรงกันกับงานวิจัยเชิงปริมาณถึง การมีช่องทางในการให้บริการที่มีจำนวนมาก ซึ่งทำให้ไม่ต้องรอนาน การมีบริการที่หลากหลาย เป็นสถานบริการที่มีชื่อเสียงด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ การมีอุปกรณ์ที่เหมาะสม การมีนวัตกรรมบริการที่แตกต่างไปจากที่อื่นไม่เหมือนใคร มีเอกลักษณ์ในบริการ มีการผสมผสานนวัตกรรมไทยและสปาให้มีความแตกต่างไปจากสถานที่อื่นๆ มีความพร้อมในการให้บริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการจัดเตรียมการมาเป็นอย่างดี มีบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะให้บริการ ดูแล ใต้อาถึงความต้องการในการบริการ มีความเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการ มีคุณภาพบริการที่มีมาตรฐานเชื่อถือได้ บางส่วนของการสนทนากลุ่ม ไม่พอใจในเรื่องของการต้อนรับที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ให้ความใส่ใจกับการต้อนรับลูกค้า ซึ่งเป็นความคิดเห็นของการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับบริการหลัก

5. คุณลักษณะของบรรยากาศในการบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 กล่าวคือ คุณลักษณะของบรรยากาศในการบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากบรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้าแล้ว บรรยากาศในการบริการยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอีกด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงว่า องค์ประกอบต่างๆ ในพฤติกรรมของลูกค้า เช่น ความสะอาดของสถานที่ บรรยากาศโดยรวมของสถานบริการ ความเงียบสงบในรูปแบบที่ลูกค้าชอบ การออกแบบสถานที่ที่ตอบสนองต่อจุดประสงค์ในการใช้บริการ ภาพรวมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่นำมาใช้งานได้โดยง่าย สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งในรูปแบบที่ทันสมัย ป้ายสัญลักษณ์ที่บ่งบอกความหมายที่ชัดเจน การบอกข้อมูลที่ชัดเจนของจุดบริการต่างๆ รวมถึงแผนผัง ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาดให้กับสถานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Treasa K.et al. (2012) พบว่าบรรยากาศในการบริการที่มีผลกระทบต่อลูกค้าและพนักงานในบริบทของการขายปลีกจากการศึกษา พบว่า บรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ William J.et al. (2013) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริการของสนามบิน โดยบรรยากาศของสนามบินมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของลูกค้า เช่นเดียวกับ So.Y.L. & Jun. H.K. (2014) ซึ่งศึกษาถึง บรรยากาศในการบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งต่างๆ เช่น คุณภาพการบริการ พฤติกรรมของลูกค้า พบว่า บรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Terasa F. & Sara N. (2014) พบว่า บรรยากาศในการบริการที่เป็นตัวขับเคลื่อนประสบการณ์ลูกค้าในองค์กรของสนามบินฟุตบอลดราโก้ จากการศึกษ พบว่าบรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Boo Ho Voon (2017) ศึกษาสภาพแวดล้อมของร้านอาหาร โดยได้ศึกษาจากลูกค้าในกลุ่มเด็ก ซึ่งพบว่า

บรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า เช่นเดียวกับ Xiaojing S. et al. (2016) ศึกษาถึงลักษณะของบรรยากาศในการบริการและคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค โดยบรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Joshua C.Chang (2016) ได้กล่าวถึง งานวิจัยที่ทำการศึกษารื่อง ผลกระทบของบรรยากาศในการบริการต่อคุณภาพการรับรู้และความตั้งใจของลูกค้า โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการในภัตตาคารว่า เป็นการสร้างเอกลักษณ์ของประสบการณ์ในการสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดและสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ ซึ่งพบว่าบรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับ Joshua C.Chang (2016) พบว่า บรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Faizan Ali et al. (2016) พบว่า บริบทที่ทำการศึกษามีบรรยากาศในการบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าบรรยากาศในการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าเช่นเดียวกัน ซึ่งได้กล่าวถึง บรรยากาศในการบริการ ได้แก่ บรรยากาศดีๆ เสียงเพลงที่เลือกใช้ ความเงียบสงบที่เป็นสมาธิ การจัดสถานที่แบบเป็นไทยๆ การตกแต่งสถานที่ การออกแบบ การผสมผสานวัฒนธรรมต่างๆ ลงในสถานที่ ความหอม ความสะอาด ความสวยงาม บริเวณที่ลูกค้าได้พักผ่อน อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความทันสมัย มีอากาศที่ถ่ายเทได้ดี ความรู้สึกสดชื่น

6. คุณลักษณะของพฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 6 กล่าวคือ คุณลักษณะของพฤติกรรมของบุคลากรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากพฤติกรรมของบุคลากรจะมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ลูกค้าแล้ว พฤติกรรมของบุคลากรยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอีกด้วยเช่นกัน แสดงว่า องค์ประกอบต่างๆ ในพฤติกรรมของบุคลากร เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า การตรวจสอบความต้องการของลูกค้า การทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริการ การมีผู้มีความชำนาญในสถานบริการนั้นๆ การมีประกาศนียบัตรรับรอง การได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ การใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นการส่วนตัว การแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า บุคลากรนั้นมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การให้ความใส่ใจแก่ลูกค้า เหล่านี้ เป็นกลยุทธ์ที่ทำให้มีการแข่งขันของสถานบริการที่ให้ความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อลูกค้า จะมีความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่ง

Joanna Minkiewicz et al. (2011) พบว่า ภาพลักษณ์ของภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับการพักผ่อน โดยพฤติกรรมของบุคลากรมีอิทธิพลกับพฤติกรรมของลูกค้า เช่นเดียวกับ Sang M. Lee et al. (2012) ศึกษาถึงกลยุทธ์พฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า โดยศึกษาในบริบทของโรงพยาบาล เช่นเดียวกับ Chi Anh PHAN & Phong Tuan NHAM (2015) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า โดยได้ศึกษาในบริบทของธนาคาร

ประเทศเวียดนาม เช่นเดียวกับ P. Venkateswarlu et al. (2015) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า โดยได้ศึกษาในบริบทของลูกค้าในโรงพยาบาล นอกจากนี้ Farzana Quoquab et al. (2016) ศึกษากลยุทธ์ของพฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรบนความภักดีของโทรศัพท์มือถือ จากงานวิจัยจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งเป็นบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพจากข้อค้นพบในการสนทนากลุ่มผู้วิจัย พบว่า ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากร ได้สร้างพฤติกรรมของลูกค้าให้เกิดขึ้นเมื่อได้สัมผัสกับบริการ ไม่ว่าจะเป็น การสร้างความเชื่อมั่นในบริการให้เกิดขึ้นด้วยคุณภาพบริการ การเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ การใส่ใจในบริการของบุคลากร การรู้ถึงความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ทำให้สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น การบริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่มีข้อผิดพลาด การกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือลูกค้า ทำให้ลูกค้าพอใจ

7. คุณลักษณะของประสบการณ์ลูกค้าที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 7 โดย มีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส ประสบการณ์ทางความรู้สึก ประสบการณ์ทางความคิด ประสบการณ์ทางพฤติกรรม และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม โดยประสบการณ์ทางประสาทสัมผัสเป็นการแสดงถึงความประทับใจกับการตกแต่งสถานที่ การมีเสียงดนตรีที่สร้างความผ่อนคลาย สถานบริการที่จัดให้มีพื้นที่ที่สร้างกิจกรรม ซึ่งแสดงความประทับใจได้ด้านประสบการณ์ทางความรู้สึก ซึ่งทำให้ความสดชื่นเกิดขึ้น ทำให้ความผ่อนคลายเกิดขึ้น ทำให้ความสนุกและเพลิดเพลินเกิดขึ้นไปพร้อมกับการบริการ ด้านประสบการณ์ทางความคิดเป็นการผสมผสานวัฒนธรรมที่ลงตัวในรูปแบบของสถาปัตยกรรมให้เกิดขึ้นในสถานบริการ และทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น รวมไปถึงกระตุ้นให้อยากรู้ถึงบริการในอนาคต ด้านประสบการณ์ทางพฤติกรรม มีบริการที่เน้นในรูปแบบของความเป็นไทย สถานบริการสร้างแรงบันดาลใจในการดูแลสุขภาพ มีความคิดในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในชีวิตประจำวัน ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม เป็นการภูมิใจเมื่อมารับบริการ ทำให้รู้สึกเป็นที่ยอมรับทางสังคม

ข้อค้นพบของงานวิจัยฉบับนี้ เป็นกลยุทธ์ประสบการณ์ลูกค้าที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยมีบริบทที่แตกต่างกัน เช่น Sathis A.S. & Venkatesakumar R. (2010) ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงกลยุทธ์ประสบการณ์ลูกค้าที่ส่งอิทธิพลให้กับพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งเป็นการศึกษาในบริบทของ Sony world เช่นเดียวกับ Sathis A. S & Venkatesakumar R. (2011) พบว่า ประสบการณ์ลูกค้าในร้านกาแฟมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า เช่นเดียวกับ Klaus P. & Maklan S. (2013) ศึกษาถึงกลยุทธ์ประสบการณ์ลูกค้าซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า เช่นเดียวกับ Llaría Dalla Pozza. (2014) ศึกษาถึงกลยุทธ์ประสบการณ์ลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ด้วยการศึกษา

ในบริบทของบริษัทเอกชน เช่นเดียวกับ Naehyun Jim et al. (2015) พบว่า ประสบการณ์ลูกค้ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า โดยได้ศึกษาในบริบทสวนน้ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Shih Chih Chen & Cheh Peng Lin (2015) พบว่า ประสบการณ์ลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพฤติกรรมของลูกค้า โดยได้ศึกษาในบริบทของมูลค่าในการรับรู้ของความสัมพันธ์กันในสังคม นอกจากนี้ Mei-Ying-Wu & Li-Hsia Tseng (2015) ยังได้ศึกษาถึง กลยุทธ์ประสบการณ์ลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งตอบสนองมาตรฐานของกลยุทธ์ประสบการณ์ลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อค้นพบในการสนทนากลุ่มผู้วิจัย พบว่า การออกแบบตกแต่งสถานที่ได้สร้างความประทับใจเมื่อเข้ารับบริการ การมีเสียงดนตรีที่สร้างความผ่อนคลาย มีความรู้สึกผ่อนคลายเมื่อได้มาใช้บริการ มีโปรแกรมสปาที่มีสร้างความเพลิดเพลิน ทำให้รู้สึกสนุกสนานไปพร้อมกับการบริการ มีการผสมผสานระหว่างสปาตะวันตกและสปาตะวันออกอย่างลงตัว มีรูปแบบของบริการที่เน้นความเป็นไทย การเข้ารับบริการทำให้มีแรงบันดาลใจในการดูแลสุขภาพให้มากขึ้น การเข้ารับบริการทำให้มีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างในชีวิตประจำวัน การเข้ารับบริการและบอกต่อผู้อื่น ได้อย่างภูมิใจ เป็นการสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ได้รับมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า

ตอนที่ 3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดของงานวิจัยที่มีความสำคัญและสมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการสปาเพียงด้านเดียว ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นความคิดเห็นเฉพาะในส่วนมุมมองของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยคิดว่า มุมมองของผู้ติดตามผู้ให้บริการสปาเป็นมุมมองที่น่าสนใจอีกมุมหนึ่ง โดยจะต้องมีการออกแบบสอบถามใหม่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับมุมมองของผู้ติดตาม เพื่อการพัฒนาสถานบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการและผู้ติดตาม ผู้วิจัยคิดว่า ถ้าผู้ให้บริการมีผู้ติดตาม ผู้ติดตามจะเป็นปัจจัยหนึ่งของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจ ว่าการใช้บริการเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ หากสถานบริการให้การต้อนรับผู้ติดตาม โดยผู้ติดตามมีความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการก็จะใช้บริการได้ตามที่ตั้งใจไว้ อีกทั้งผู้ติดตามยังสามารถเปลี่ยนสถานะจากผู้ติดตามเป็นผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

2. นอกเหนือจากผู้ให้บริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีกลุ่มของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการสปา ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจ ซึ่งจะต้องออกแบบสอบถามทำการสำรวจถึง เหตุผล ความชอบหรือไม่ชอบ มุมมองของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการสปา มุมมองนี้เป็นมุมมองที่ต้องการนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาถึงความเป็นไปได้ว่า เหตุใดคนกลุ่มหนึ่งจึงไม่ไปใช้บริการ มีเหตุผลเนื่องมาจากอะไร เมื่อทราบสาเหตุของการไม่เคยไปใช้บริการ คำตอบที่ได้จะนำไปซึ่งถึงการวางแผนการตลาดที่จะ

นำลูกค้ากลุ่มใหม่เข้าทดลองใช้บริการ นั้นหมายถึง การได้ลูกค้ากลุ่มใหม่ฯ ซึ่งเปิดโอกาสกับสถานบริการได้มีรายได้กับลูกค้ากลุ่มนี้ได้อีกทางหนึ่ง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งต่อไป

4.1 จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ และได้ข้อสรุปของงานวิจัยในบทที่ 4 และข้อสรุปต่างๆ โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จากเครื่องมือการวิเคราะห์ชื่อ SPSS และ LISREL ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือสถิติชนิดอื่นๆ อีก เพื่อหาข้อสรุปที่มีมากขึ้นกว่าการทำวิจัยด้วยเครื่องมือเพียงชนิดเดียว ซึ่งผลที่ได้ผลสรุปจะทำให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น

4.2 นำแบบจำลองและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ไปทำการวิจัยซ้ำกับธุรกิจบริการอื่นๆ ในประเทศไทย หรือประเทศอื่นๆ เพื่อตรวจสอบ โมเดลว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ต่อไป

4.3 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหตุด้านอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้งาน

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นความสนใจในเรื่องของ ประสบการณ์ลูกค้า เนื่องจาก สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2013) มีแนวทางส่งเสริมที่ชัดเจนด้านการบริหารจัดการมาตรฐานสปา เพื่อรองรับ AEC ซึ่งมีนโยบายกำหนดอย่างชัดเจน โดยให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านสปาในอาเซียน ต้องการสร้าง พัฒนา เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์มาตรฐานสปาให้เป็นจุดขายของบริการที่มีความโดดเด่นของภูมิภาค โดยส่งเสริมและพัฒนาสปาไทยให้เป็นต้นแบบมาตรฐานสปาอาเซียน ผู้วิจัยมุ่งเน้นให้ความสนใจในการศึกษาสปาในด้านของ บริการหลัก บรรยากาศในการให้บริการ พฤติกรรมของบุคลากร ประสบการณ์ลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ ได้ให้ข้อสรุปหลายประเด็นตามที่ได้ตั้งข้อสมมติฐานไว้ข้างต้น ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นกลุ่มของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ช่วงของการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพบริษัทเอกชน และมีรายได้ 15,000-20,000 บาท จากข้อมูลวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึง ลักษณะประชากรของกลุ่มเป้าหมาย สามารถใช้เป็นแนวทางในการเน้นกลุ่มของลูกค้า โดยคำนึงถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้บริโภค พบว่ากลุ่มของลูกค้ามีรายได้ปานกลาง สถานบริการควรตั้งราคาให้เหมาะสมกับรายได้ ซึ่งเป็นราคาไม่แพงนัก สถานบริการควรเน้นเรื่องของความพร้อมในการบริการ รวมไปถึงความพร้อมของบุคลากร ควรจัดให้มีการอบรมผู้บริหารและบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีคุณภาพด้านสปาอย่างแท้จริง โดยจัดอบรมในช่วงที่มีลูกค้าน้อย ไม่สร้างผลกระทบให้การบริการ

ต้องจัดเตรียมความพร้อม อุปกรณ์ต่างๆ ในแต่ละแผนก เพื่อให้บริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้ารอนาน เน้นในเรื่องของนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ซึ่งเป็นจุดขายของสถานบริการ เช่น อุปกรณ์ที่สถานบริการอื่นไม่มี หรือบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของทางร้าน ทำสถานบริการให้มีความสะอาดอยู่เสมอ ทำบรรยากาศของสถานบริการให้มีความเงียบสงบ สร้างบรรยากาศโดยรวมให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ป้ายที่บอกข้อมูลต่างๆ ของสถานบริการต้องมีความชัดเจน สื่อสารได้ง่าย การออกแบบสถานที่ต้องตอบสนองต่อการใช้งานของลูกค้า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ต้องใช้งานได้โดยง่าย สถานบริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในการเข้ารับบริการว่า เมื่อเข้ามาใช้บริการแล้ว จะได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่มากด้วยประสบการณ์ ถ้าสถานบริการเป็นสถานบริการที่มีประกาศนียบัตรจากหน่วยงานต่างๆ ที่เชื่อถือได้ ก็จะได้รับการยอมรับมากขึ้น และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามากกว่าปกติ สถานบริการต้องให้ความใส่ใจ หมั่นไต่ถามถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ว่าความต้องการของลูกค้านั้นเป็นอย่างไร และจดจำความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ได้ ให้ความใส่ใจ ให้ความสำคัญในความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

3. ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยมาทำการสรุป เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้บริหาร โดยผู้วิจัยได้นำเสนอกลยุทธ์ที่เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารของสถานประกอบการ ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อค้นพบของงานวิจัย ดังนี้

3.1 เนื่องจากกลยุทธ์บรรยากาศในการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสบการณ์ลูกค้าและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ผู้บริหารมีหน้าที่ให้ความสำคัญและบริหารจัดการให้ความสำคัญกับบรรยากาศในการบริการด้วยการนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนา เพื่อสร้างพฤติกรรมที่ดีของลูกค้าให้เกิดขึ้น ด้วยการจัดเตรียมสถานที่ก่อนการเข้ารับบริการให้มีความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ อาคารต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคงถาวรไม่ชำรุด ไม่มีคราบสิ่งสกปรก หากเป็นพื้นที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการควรทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย ไม่ลื่น จัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอในแต่ละพื้นที่ จัดให้มีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ เพื่อเป็นการขจัดกลิ่นไม่พึงประสงค์ออกไป มีการจัดการเรื่องของสิ่งปฏิกูล มูลฝอยและน้ำเสีย ให้เป็นไปตามหลักสุขาภิบาล มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล จัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยอย่างเพียงพอ ควรแยกส่วนของชายหญิงออกจากกัน สำหรับผ้าหรืออุปกรณ์ทุกชนิดที่ใช้งานแล้วต้องซักล้าง หรือทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะก่อนการนำกลับมาใช้ในครั้งต่อไป กรณีที่การให้บริการมีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น การใช้ไม้หรืออุปกรณ์ที่ใช้ขัดหรือชุดผิวน้ำ ในการบริการกดจุดฝ่าเท้าต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ มีการทำความสะอาดเพื่อให้ปลอดภัยทุกครั้ง

หลักการให้บริการ กรณีผู้ให้บริการอาจมีการหายใจบริเวณใบหน้าของผู้รับบริการ เช่น การดูแลและนวดบริเวณใบหน้าผู้ให้บริการ ต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อป้องกันการหายใจบริเวณใบหน้าผู้รับบริการ และลดการแพร่กระจายเชื้อระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการ ในขณะที่มีการให้บริการทุกครั้ง ผู้ประกอบการต้องดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม จัดให้มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม โดยจะต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี จัดให้มีการความเงียบสงบ ภายในสถานบริการต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นในอาคารนั้น จะต้องไม่รบกวนต่อการให้บริการสปา ภายในสถานบริการต้องมีการควบคุมดูแลการให้บริการตามนโยบายและมีคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้นอย่างเคร่งครัด ต้องมีการดำเนินการจัดทำคู่มือป้าย สัญลักษณ์ ป้ายบอกถึงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน รวมไปถึงแผนผังแสดงจุดบริการต่างๆ ทุกครั้งที่มีการจัดรายการบริการใหม่หรือปรับปรุงรายการใดๆ ในแบบแสดงรายการ หรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ จะต้องมีการดำเนินการให้จัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้น หรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการตามคู่มือนั้นๆ ได้ ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น ควบคุมดูแลให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่ออื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกผู้ให้บริการได้ ควบคุมดูแลผู้ให้บริการมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้า หรือมีการร่วมประเวณี หรือมีการกระทำ หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรม หรือประเพณีอันดี ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์และเครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลไว้ในสถานประกอบการและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีป้ายหรือข้อความ เพื่อแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตราย หรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย ในกรณีที่เกิดการสปาจัดให้มีบริเวณอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างน้ำวนไว้ในบริการ ตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใด อันอาจก่อให้เกิดอันตรายไว้ในบริการ ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้พนักงานที่มีความรู้เข้าใจและมีความชำนาญการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดี เป็นผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ และมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวขณะใช้งาน และหลังใช้งาน

3.2 ผู้บริหารควรสนับสนุนและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์บริการหลัก เนื่องจากกลยุทธ์บริการหลัก เป็นกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้าโดยตรง สถานบริการ รวมไปถึงบุคลากรจะต้องเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการ โดยสถานบริการจะต้องมีบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ที่จะเป็นก่อนการให้บริการ โดยจำเป็นต้องเข้าใจถึงกายวิภาคศาสตร์ และสรีระวิทยาเบื้องต้น โดยหลักกายวิภาคศาสตร์ คือ หลักวิชาเกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายหลักสรีระ คือ หน้าที่ของร่างกายและส่วนประกอบ องค์ความรู้และทักษะในด้านการนวด การบริการด้านสปา ความรู้และทักษะเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการให้บริการตามหลักวิชาการ ความรู้และทักษะเรื่องข้อห้าม ข้อควรระวังในการนวดและสปา ความรู้และทักษะเกี่ยวกับข้อควร

ปฏิบัติในการให้บริการและมารยาทในการนวดในสปา ความรู้และทักษะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการสปาในแต่ละเรื่อง สถานบริการต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว ต้องชี้แจงขั้นตอนการให้บริการด้วยความสุภาพ ต้องอธิบายถึงประโยชน์ของแต่ละขั้นตอนด้วยความสุภาพ เตรียมสถานที่พร้อมจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับการให้บริการในตำแหน่งที่ถูกต้องตามที่ได้รับการอบรมมา ด้วยความประณีตรอบคอบ รวมไปถึงการจัดเก็บห้องที่ใช้ในการบริการและเครื่องมือเครื่องใช้หลังการให้บริการอย่างถูกต้องด้วยความประณีต รวมไปถึงการจัดวางอุปกรณ์ที่หลังจากการใช้งานแล้วอย่างถูกต้องและประณีตมีความสามารถในการและนำและปฏิบัติตนสำหรับการให้บริการสปาตามที่ผ่านขั้นตอนการอบรมด้วยความสุภาพ มีความสามารถแสดงถึง ขั้นตอนการให้บริการสปาโดยคำนึงถึงข้อห้ามข้อควรระวังในการรับบริการด้วยความสุภาพและระมัดระวัง รวมไปถึงแนะนำการปฏิบัติตนหลังจากการเข้ารับบริการ สำหรับสถานบริการต้องสร้างกิจกรรมที่มีความหลากหลายของการบริการในสถานที่แห่งเดียวกัน สร้างช่องทางในการเข้ารับบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เปิดบริการที่หลากหลายรูปแบบในที่แห่งเดียวกัน โดยประกอบไปด้วยบริการและบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการหลัก คือ การนวดเพื่อสุขภาพ บริการเสริมสามารถให้บริการเพิ่มเติมได้ เช่น การออกกำลังกาย การทำสมาธิและ โยคะ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนาการบำบัด เพื่อการควบคุมอาหาร เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจให้ลูกค้ามาใช้บริการบ่อยขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น สำหรับด้านนวัตกรรมสปาที่มีความจะเป็นที่จะต้องสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นไปจากสถานบริการแห่งอื่นๆ เป็นแนวคิดที่มีความแปลกใหม่อย่างชัดเจน เป็นรูปแบบของเมนูการให้บริการ ด้วยการพัฒนามาจากบุคลากร หรือที่ปรึกษาของสปา หรือผู้ผลิตสินค้าที่สร้างสรรค์เมนูเพื่อสปานั้นๆ แปรนด้นั้นๆ โดยเฉพาะ เป็นเมนูสปาที่ ประกอบไปด้วย นวัตกรรมทางเทคนิค นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมทางด้านอุปกรณ์ นวัตกรรมด้านการบริการ นวัตกรรมประยุกต์เชิงสุขภาพร่วมกับการท่องเที่ยว การสร้างความแตกต่างของสปาจะเป็นทางเลือกใหม่ให้กับลูกค้า ไม่เกิดความจำเจในการเข้ารับบริการ เป็นการพัฒนามาตรฐานของการบริการเพื่อยกระดับสปาไทย เป็นการสร้างอัตลักษณ์ของสถานบริการ ที่สร้างความได้เปรียบทางการตลาดให้เกิดขึ้น ด้านความมุ่งมั่นในบริการเป็นการมุ่งมั่นในการทำงานอย่างทุ่มเท ทุ่มเทการทำงานอย่างหนัก เพื่อให้เกิดการยอมรับที่ดี เพื่อให้การรับบริการเต็มเปี่ยมไปด้วยคุณภาพและบริการ ทำให้มีชื่อเสียงในด้านบริการเพราะความมุ่งมั่นตั้งใจ ไม่มองข้ามปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นให้นำปัญหาเหล่านั้นมาแก้ไข โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของลูกค้า ให้ความใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วแก้ไขด้วยความตั้งใจ

3.3 ผู้บริหารความให้ความสำคัญสนับสนุนและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์พฤติกรรมของบุคลากร เพราะพฤติกรรมของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้า ผู้บริการควรให้ความสำคัญเข้าใจลูกค้าเป็นอันดับแรก ต้องทำเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

ต้องรู้พฤติกรรมของลูกค้า ไม่ใช่เพียงแค่รู้แต่ต้องทำความเข้าใจให้ลึกซึ้ง การทำความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้า ถือเป็นบันไดขั้นแรกที่จะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จในด้านการตลาด ดังนั้น ผู้บริการและผู้ให้บริการสปาจึงมีความจำเป็นต้องใส่ใจถึงความต้องการเป็นการส่วนตัวของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ แสดงให้ลูกค้าทราบว่า บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดในการเข้ามาใช้บริการ สถานบริการต้องให้ความสนใจกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สถานบริการต้องให้บริการกับลูกค้าพร้อมกับสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น โดยทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดี มีคุณภาพในการให้บริการที่ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังเช่น ให้บริการตามความรู้ความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา ไม่กั่นแก้ง ทำร้าย หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อลูกค้า เก็บความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูล หรือได้ยินความลับจากลูกค้าไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าหรือบุคคลอื่น ไม่แสดงอาการขี้ขวง ทำลามกอนาจาร หรือพูดจาในทำนองให้ลูกค้าเข้าใจว่า ผู้ให้บริการต้องการมีเพศสัมพันธ์กับลูกค้า และต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับลูกค้าหรือค้าประเวณี ไม่พูดจาหยอกล้อหรือล้อเล่นหรือกระทำการใดๆ อันไม่ใช่น้ำหน้าที่จะต้องให้บริการกับลูกค้า ต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพอ่อนโยน ไม่คึมสุรา ของมีนเมา ยาเสพติด ในขณะที่ให้บริการกับลูกค้า ไม่เป็นโรคต้องห้าม เช่น พิษสุราเรื้อรัง โรคจิต ร้ายแรง โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน หรือเป็นโรคติดต่อระยะร้ายแรง บุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การกระทำไม่ลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้า มีความรับผิดชอบดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรง ไม่นำโรคติดต่อไปแพร่ให้กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน หากมีผู้บริการฝึกหัดต้องติดป้ายชื่อผู้ให้บริการฝึกหัดไว้ที่อกเสื้อเพื่อให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน สำหรับบุคลากรที่มีประกาศนียบัตรรับรองและได้รับการฝึกฝนอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ หรือมาตรฐานรับรองต่างๆ ของสถานประกอบการให้นำมาติดไว้ที่เปิดเผยและมองเห็นได้ชัดเจน สถานประกอบการนั้น ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำเป็นต้องให้บริการกับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือลูกค้าในด้านต่างๆ ทั้งนี้ บุคลากรต้องหมั่นติดตามตรวจสอบความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอในขณะที่บริการและหลังการให้บริการ เช่น ความสบายในขณะที่กำลังรับบริการ อาการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อในบริเวณต่างๆ หลังจากการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นไปได้ว่า มีความผิดพลาดเกิดขึ้นขณะรับบริการ หากตรวจพบความผิดพลาดหลังจากการรับบริการต้องรีบแก้ไขในทันที

3.4 ผู้บริหารควรสนับสนุนในด้านประสบการณ์ลูกค้า เพราะประสบการณ์ลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมของลูกค้าโดยตรง โดยเน้นประสบการณ์ทางพฤติกรรมโดยจัดให้มีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ ตรงกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการในรูปแบบของความเป็นไทย จัดกิจกรรมที่สร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้ลูกค้าหันมาดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น ดูแลสุขภาพ เช่น เรื่องของอาหารการกิน การให้ความรู้เรื่องโภชนาการบำบัด โยคะ สมุนไพรบำบัด ทำอย่างไรให้มีสุขภาพดี เมื่อกลับบ้าน ทำอย่างไรให้สร้างแรงบันดาลใจในการดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจทำให้

ลูกค้าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างในชีวิตประจำวันได้ สร้างสุขภาพที่แข็งแรง สร้างความมีวินัยต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพ สามารถจัดสิ่งไม่มีประโยชน์ออกไปจากวงจรชีวิตของลูกค้าได้ เช่น ตัดเบียร์ ตัดเหล้า ออกจากชีวิต นั่นเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อเข้ารับบริการ ในด้านของประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม เป็นการสร้างความภูมิใจเมื่อลูกค้ามาใช้บริการแล้วกลับพบว่า มีคนกล่าวว่า สถานบริการแห่งนั้นมีบริการที่มีคุณภาพ เป็นบริการที่แปลกใหม่ มีบุคลากรที่มีฝีมือมีเทคนิคดี มีความชำนาญในการให้บริการ มีสถานที่ที่สวยงาม ตกแต่งได้งดงาม เมื่อได้ยื่นคำขมถึงสถานบริการที่ลูกค้าเคยไปใช้บริการมาจะเกิดความภูมิใจเกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการกับสถานที่แห่งนั้นๆ ทำให้เป็นที่ยอมรับในสังคม เมื่อลูกค้ามาใช้บริการยังสถานที่แห่งนั้นทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีเกิดขึ้นสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการและถูกกล่าวถึง ในด้านของประสบการณ์ทางความรู้สึก สถานบริการควรสร้างความสดชื่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสถานบริการ ดอกไม้ที่ประดับในบริเวณต่างๆ อากาศที่ไหลเวียนสะดวกทำให้ลูกค้าสดชื่นผ่อนคลาย การต้อนรับของบุคลากรด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใสมีไมตรี ทำให้ลูกค้ารู้สึกสดชื่นจากการต้อนรับของสถานบริการ กลิ่นที่ผ่อนคลายทำให้เกิดความสดชื่น สถานที่ที่เงียบสงบทำให้เกิดสมาธิและผ่อนคลาย สำหรับโปรแกรมสปาสามารถสร้างความเพลิดเพลินสนุกสนานไปพร้อมๆ กับการให้บริการได้ ซึ่งเป็นการให้บริการที่ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่รู้สึกว่ารอในขณะที่รับบริการ ทำให้การบริการเป็นอย่างธรรมชาติ เพลิดเพลิน และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง เนื่องจากรับบริการด้วยความสบายคลายกังวล