

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปา
ในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อผลประกอบการของธุรกิจสปา
ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจสปา
ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อจำนวนลูกค้าของธุรกิจสปา
ในจังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสปา
ในจังหวัดเชียงใหม่

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนำไปสู่การสรุปผลและการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาวิจัยผู้ประกอบการสปาในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า จากจำนวนประชากร 44 รายผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน (ร้อยละ 70.50) ซึ่งเหมาะกับการประกอบธุรกิจนี้และเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 29.50) อายุของผู้ประกอบการของธุรกิจสปาส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 22.70) เป็นวัยกลางคน ซึ่งผ่านการทำงานและมีประสบการณ์การทำงานมาพอสมควรจึงเป็นวัยที่เหมาะสมกับการมีธุรกิจเป็นของตนเองระดับการศึกษาของผู้ประกอบการของธุรกิจสปาส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 47.70) มีประสบการณ์การทำงานของในระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 36.40) แสดงว่า อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ

ด้วยตนเอง สถานประกอบการส่วนใหญ่ก่อตั้งมาแล้วเป็นเวลา 6-8 ปี จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 59.10) จึงสันนิษฐานได้ว่า ธุรกิจสปาสามารถดำเนินกิจการได้ยาวนานพอสมควร ประเภทของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ที่พบมากที่สุดคือ สปาประเภท Day Spa จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 36.40) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ของรามาธิบดี (2550) ที่พบว่าประเภทของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นประเภท Day Spa ดังนั้น สปาส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่จึงมักจะมีเวลาเปิด-ปิดแน่นอน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการไม่สูงเนื่องจากระยะเวลาทำการไม่ยาวนาน ผลกำไรของธุรกิจสปาจากการดำเนินการในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา คือ มีผลกำไรบ้าง จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 61.41) ยอดขายของธุรกิจสปาจากการดำเนินการ 3 ปีที่ผ่านมาคือ เพิ่มขึ้นบ้าง จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 52.70) จำนวนลูกค้าของธุรกิจสปาจากการดำเนินการใน 3 ปีที่ผ่านมาคือ เพิ่มขึ้นมาก จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 56.80) สรุปได้ว่า ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ มีผลกำไรบ้าง มียอดขายเพิ่มขึ้นบ้าง แต่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก สาเหตุที่ผลกำไรและยอดขายเพิ่มขึ้นไม่สูงมากนัก เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ลูกค้าที่แม้จะเข้ามาใช้บริการมากแต่ก็เลือกใช้บริการน้อยอย่างลง ในขณะที่ต้นทุนสูงขึ้น ค่าจ้างสูงขึ้น แต่ค่าบริการและค่าผลิตภัณฑ์สปาไม่สามารถปรับให้สูงขึ้นตามได้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อผลประกอบการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 5.1 ผลของระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อผลประกอบการของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ความรับผิดชอบต่อสังคม		ผลประกอบการ กำไร/ขาดทุน
ด้านนโยบาย	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	นโยบายการให้คำแนะนำหน้าแถมัคตุเทศก์ อย่างเหมาะสมยุติธรรม
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	-
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคม		ผลประกอบการ กำไร/ขาดทุน
ด้านกิจกรรม	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	-
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-
ด้านแนวโน้มการจัดกิจกรรม	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	-
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-

จากตารางที่ 5.1 แสดงให้เห็นว่าในส่วนของนโยบายนั้นที่มีผลต่อผลประกอบการ มีเพียงนโยบายเดียวก็คือ นโยบายเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งเป็นนโยบายการให้ค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์อย่างเหมาะสมยุติธรรม โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการที่ให้ค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์ ส่งผลให้มัคคุเทศก์หาลูกค้าและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้แก่สถานประกอบการ จึงทำให้สถานประกอบการสปามีผลกำไรมากขึ้น ในส่วนของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้ง 6 ส่วนนั้นไม่พบว่ามีผลต่อผลประกอบการ และส่วนของแนวโน้มการจัดกิจกรรมในอนาคต ทั้ง 6 ส่วนนั้นก็ไม่พบว่ามีผลต่อผลประกอบการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 5.2 ผลของระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจสปาในจังหวัด
เชียงใหม่

ความรับผิดชอบต่อสังคม		ยอดขาย
ด้านนโยบาย	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	นโยบายการให้คำแนะนำหน้าแถมักคฤเทศก์ อย่างเหมาะสมยุติธรรม
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	-
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-
ด้านกิจกรรม	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	กิจกรรมการให้คำแนะนำหน้าแถมักคฤเทศก์ อย่างเหมาะสมยุติธรรม
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	1. กิจกรรมการรับนักศึกษาฝึกงานส่งเสริม ให้พนักงานศึกษาต่อ 2. กิจกรรมการส่งเสริมให้ใช้วัตถุดิบใน ระดับท้องถิ่นในการทำผลิตภัณฑ์สปา
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-
ด้านแนวโน้ม การจัดกิจกรรม	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	การแลกเปลี่ยนข้อมูลคู่แข่งทางธุรกิจ ในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจ
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	การอนุญาตให้มูลนิธิหรือสมาคมต่าง ที่ช่วยเหลือสังคมสามารถตั้งตู้รับบริจาค ได้ที่สปา
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-

จากตารางที่ 5.2 แสดงให้เห็นว่าในส่วนของนโยบายนั้นที่มีผลต่อยอดขาย มีเพียงนโยบายเดียวก็คือ นโยบายเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งเป็นนโยบายการให้ค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์อย่างเหมาะสมยุติธรรม ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการที่ให้ค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์ ส่งผลให้มััคคุเทศก์หาลูกค้าและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้แก่สถานประกอบการ จึงทำให้สถานประกอบการสปามียอดขายเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งเป็นกิจกรรมการให้ค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์อย่างเหมาะสมยุติธรรม ซึ่งทำให้ตัวมััคคุเทศก์ของบริษัททัวร์นั้นแนะนำลูกค้าให้มาใช้บริการจึงทำให้ลูกค้าเพิ่มขึ้น และได้ลูกค้ารายใหม่ๆ เขามาใช้บริการส่งผลทำให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้น และกิจกรรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม เน้นกิจกรรมการรับนักศึกษาฝึกงานส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ เพราะการได้มาซึ่งนักศึกษาฝึกงานจะช่วยทำให้สามารถบริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และการไปศึกษาต่อของพนักงานทำให้เกิดการบริการที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจึงทำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งส่งผลทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้น รวมถึงกิจกรรมการส่งเสริมการใช้วัตถุดิบในระดับท้องถิ่นในการทำผลิตภัณฑ์สปา ซึ่งการใช้วัตถุดิบในระดับท้องถิ่นในการทำผลิตภัณฑ์สปานั้นมีราคาต้นทุนที่ถูกลง จึงทำให้ยอดขายนั้นเพิ่มขึ้นมาก

ส่วนแนวโน้มในการจัดกิจกรรมที่มีผลต่อยอดขายก็ได้แก่ แนวโน้มเกี่ยวกับคู่แข่ง เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจ ซึ่งการที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจเดียวกัน ทำให้ธุรกิจมีการกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการขายตัดราคา และทำให้เกิดการได้ข้อมูลใหม่ในการแบ่งปันในการประชุมในแต่ละครั้งทำให้ได้ซึ่งนวัตกรรมใหม่ๆ และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นมากได้ และแนวโน้มการช่วยเหลือสังคม เน้นไปที่แนวโน้มกิจกรรมการอนุญาตให้มูลนิธิหรือสมาคมต่างๆ ที่ช่วยเหลือสังคมสามารถตั้งผู้รับบริจาคได้ที่สปาอย่างชัดเจนเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการที่มียอดขายเพิ่มขึ้นนั้นเห็นความสำคัญในการให้การช่วยเหลือสังคมเกิดภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลทำยอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อจำนวนลูกค้าของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 5.3 ผลของระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อจำนวนลูกค้าของธุรกิจสปา
ในจังหวัดเชียงใหม่

ความรับผิดชอบต่อสังคม		จำนวนลูกค้า
ด้านนโยบาย	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	1. นโยบายการสนับสนุนการศึกษา 2. นโยบายการส่งเสริมอาชีพ การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ 3. นโยบายการประเมินให้ผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-
ด้านกิจกรรม	เกี่ยวกับพนักงาน	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	-
	เกี่ยวกับลูกค้า	-
	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	-
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-
ด้านแนวโน้มการจัดกิจกรรม	เกี่ยวกับพนักงาน	1. การดูแลพนักงานเสมือนสมาชิกในครอบครัว 2. สร้างกิจกรรมเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน
	เกี่ยวกับลูกค้า	1. การให้ราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกค้าในการซื้อวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในสปา 2. การเข้าร่วมกิจกรรมกับสมาคม หรือชมรมที่เป็นลูกค้ากัน

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ความรับผิดชอบต่อสังคม		จำนวนลูกค้า
	เกี่ยวกับคู่แข่ง	1. การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจ 2. การให้การส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆที่ไม่เน้นการตัดราคาแข่งกับคู่แข่ง
	เกี่ยวกับลูกค้า	การเสนอเอกสารคู่มือ แนะนำเกี่ยวกับสปา การใช้บริการและการดูแลสุขภาพแก่ลูกค้า
ด้านแนวโน้มนการจัดกิจกรรม	เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	1. กิจกรรมการบริจาคเงินและสิ่งของต่างๆให้กับทางสังคม 2. การร่วมบริจาคเงินหรือสิ่งของในการสร้างสาธารณประโยชน์ต่างๆ 3. การอนุญาตให้มูลนิธิหรือสมาคมต่างๆที่ช่วยเหลือสังคมสามารถตั้งตู้รับบริจาคได้ที่สปา
	เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	-

จากตารางที่ 5.3 แสดงให้เห็นว่าในส่วนของนโยบายนั้นที่มีผลต่อจำนวนลูกค้า มีเพียงนโยบายเดียวก็คือ นโยบายเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม โดยมีนโยบายการสนับสนุนการศึกษา เพราะการได้มาซึ่งนักศึกษาฝึกงานจะช่วยทำให้สามารถบริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงนโยบายการส่งเสริมอาชีพด้วยการจ้างคนในท้องถิ่นเป็นพนักงานก่อให้เกิดรายได้ และคนในท้องถิ่นก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสินค้าและบริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง พร้อมทั้งบอกต่อทำให้สถานประกอบการสปาที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก และนโยบายการประเมินให้ผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขผู้ประกอบการที่มีนโยบายการประเมินให้ผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขมากส่งผลทำให้มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก เพราะทำให้เกิดความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการเพราะได้ผ่านการประเมินมาตรฐาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสปาทำให้สถานประกอบการสปาที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น

ในส่วนของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 6 กิจกรรม ไม่พบกิจกรรมใดที่มีผลต่อจำนวนลูกค้า

ส่วนแนวโน้มในการจัดกิจกรรมที่มีผลต่อจำนวนลูกค้าก็ได้แก่ แนวโน้มการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับพนักงาน เน้นการดูแลพนักงานเสมือนสมาชิกในครอบครัว ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการดูแลพนักงานเสมือนสมาชิกในครอบครัวนั้นทำให้พนักงานทำงานอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจดูแลและบริการลูกค้าอย่างดี ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีคุณภาพในระดับที่ดีของสปา จึงทำให้สถานประกอบการสปาที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก และกิจกรรมเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ซึ่งกิจกรรมนี้จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจดูแล และบริการลูกค้าอย่างดี ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีคุณภาพในระดับที่ดีของสปา จึงทำให้สถานประกอบการสปาที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก

แนวโน้มการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับลูกค้า เน้นการให้ราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกค้า ในการซื้อวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในสปา ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการมีแนวโน้มการให้ราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกค้าในการซื้อวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในสปายุติธรรม ของสปาทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและส่งวัตถุดิบมาให้อย่างตลอดและสม่ำเสมอ ไม่เกิดความขาดแคลนในสปา ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการในทุกครั้งก็ไม่ผิดหวัง จึงทำให้สถานประกอบการสปาที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก และการเข้าร่วมกิจกรรมกับสมาคม หรือชมรมที่เป็นลูกค้ากัน ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการมีแนวโน้มการเข้าร่วมกิจกรรมกับสมาคม หรือชมรมที่เป็นลูกค้ากันทำให้เป็นการได้รับข้อมูลใหม่ๆ ในเรื่องลูกค้า เรื่องนวัตกรรมใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ทำให้สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความหลากหลายกลุ่มลูกค้ามากขึ้น จึงทำให้สถานประกอบการสปาที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก

แนวโน้มการจัดกิจกรรมกับคู่แข่ง เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจซึ่งมีผลต่อจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากและเพิ่มขึ้นบ้าง ซึ่งการที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจเดียวกัน ทำให้ธุรกิจมีการกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการขายตัดราคา และทำให้เกิดการได้ข้อมูลใหม่ในการแบ่งปันในการประชุมในแต่ละครั้งทำให้ได้ซึ่งนวัตกรรมใหม่ๆ และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากได้ และการให้การส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่เน้นการตัดราคาแข่งกับคู่แข่ง ซึ่งมีผลต่อจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากและเพิ่มขึ้นบ้าง

แนวโน้มการให้การส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่เน้นการตัดราคาแข่งกับคู่แข่ง ทำให้ธุรกิจมีการคิดค้นวิธีการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกัน และการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกัน ทำให้ได้ลูกค้าที่หลากหลายรูปแบบ ทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมาก แนวโน้มการจัด

กิจกรรมเกี่ยวกับลูกค้า เน้นที่กิจกรรมการเสนอเอกสารหรือคู่มือ แนะนำเกี่ยวกับสปา การใช้บริการ และการดูแลสุขภาพแก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากและเพิ่มขึ้นบ้าง ซึ่งการเสนอเอกสารหรือคู่มือ แนะนำเกี่ยวกับสปา การใช้บริการและการดูแลสุขภาพแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการสปาเนื่องจากลูกค้ารู้สึกว่าคุณภาพสปาเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือ มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสปาเป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกค้ามั่นใจและกลับมาใช้และบอกต่อทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น

แนวโน้มการจัดกิจกรรมการช่วยเหลือสังคม เน้นในกิจกรรมการให้บริจาคเงินและสิ่งของต่างๆ ให้กับสังคมเช่นการบริจachten้ำท่วมซึ่งมีผลต่อจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากและเพิ่มขึ้นบ้าง แนวโน้มการจัดกิจกรรมการให้บริจาคเงินและสิ่งของต่างๆ ให้กับสังคม เช่น การบริจachten้ำท่วมนั้นทางสปาได้ทำการร่วมช่วยเหลือในรูปแบบเงินหรือของบริจาคกับทางสื่อต่างๆ ทำให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น การออกสื่อและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้นการร่วมบริจาคเงินหรือสิ่งของในการสร้างสาธารณประโยชน์ต่างๆ ซึ่งมีผลต่อจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากและเพิ่มขึ้นบ้าง เน้นการจัดกิจกรรมการร่วมบริจาคเงินหรือสิ่งของในการสร้างสาธารณประโยชน์ต่างๆ นั้นทางสปาบางแห่งได้รับเป็นเจ้าภาพในการจัดหาเงินเพื่อร่วมบริจาค จึงทำให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้นและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ทางสปาบางสปาได้เป็นเจ้าภาพในการจัดหาเงินเพื่อร่วมบริจาค จึงทำให้เป็นที่ซึ่งมีผลต่อจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากและเพิ่มขึ้นบ้าง แนวโน้มการจัดกิจกรรมการอนุญาตให้มูลนิธิหรือสมาคมต่างๆ ที่ช่วยเหลือสังคมสามารถตั้งผู้รับบริจาคได้ที่สปา นั้นครั้งผู้บริจาคต่างๆ นั้นเป็นมูลนิธิใหญ่ มีการออกสื่อเรื่องการรับบริจาคให้ผู้ใจบุญมากบริจาคได้ที่สปาที่อนุญาตตั้งตู้ก็เป็นการประชาสัมพันธ์สปาให้เป็นที่รู้จักไปด้วย จึงทำให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น มีภาพลักษณ์ที่ดี และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการทดสอบสมมติฐานทำให้สรุปได้ว่าการมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความสำเร็จในธุรกิจสปาในระดับที่แตกต่างกันเพียงบางส่วน คือ

นโยบาย	กับ ผลประกอบการ	1 นโยบาย
นโยบาย	กับ ยอดขาย	1 นโยบาย
นโยบาย	กับ จำนวนลูกค้า	3 นโยบาย
กิจกรรม	กับ ผลประกอบการ	ไม่มีกิจกรรมใดเลย
กิจกรรม	กับ ยอดขาย	3 กิจกรรม
กิจกรรม	กับ จำนวนลูกค้า	ไม่มีกิจกรรมใดเลย

แนวโน้มนโยบาย	กับ ผลประกอบการ	ไม่มีแนวโน้มนโยบาย
แนวโน้มนโยบาย	กับ ยอดขาย	2 แนวโน้มนโยบาย
แนวโน้มนโยบาย	กับ จำนวนลูกค้า	9 แนวโน้มนโยบาย

รวม 19 รายการ

ซึ่งนโยบาย กิจกรรมและแนวโน้มนโยบายการจัดกิจกรรม มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

1.1 ควรส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมเน้นนโยบายการให้ค่านายหน้าแก่ภาคีที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม จากสถิติจะทำให้ผลกำไรเพิ่มขึ้นตามผลการศึกษาค้นคว้าจากตารางที่ 4.22

1.2 ควรส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเน้น กิจกรรมรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ และกิจกรรมการส่งเสริมการใช้วัตถุดิบในระดับท้องถิ่นในการทำผลิตภัณฑ์สปาเพราะมีผลทำยอดขายเพิ่มขึ้นได้ ส่วนแนวโน้มนโยบายการจัดกิจกรรมควรเน้นเรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูลคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจ และการอนุญาตให้มูลนิธิหรือสมาคมต่างๆ ที่ช่วยเหลือสังคมสามารถตั้งตู้บริจาคได้ที่สปา จากสถิติจะทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

1.3 ต้องการให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น ควรส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนนโยบายเน้นนโยบายการสนับสนุนการศึกษา นโยบายการส่งเสริมอาชีพ การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และนโยบายการประเมินให้ผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข ด้านแนวโน้มนโยบายการจัดกิจกรรม ควรเน้นการดูแลพนักงานเสมือนสมาชิกในครอบครัว สร้างกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน การให้ราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกค้าในการซื้อวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในสปาอย่างยุติธรรม การเข้าร่วมกิจกรรมสมาคมหรือชมรมที่เป็นคู่ค้ากัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งทางธุรกิจในรูปแบบเครือข่ายในแวดวงธุรกิจ การให้การส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่เน้น การตัดราคาแข่งกับคู่แข่ง การเสนอเอกสารหรือคู่มือแนะนำเกี่ยวกับสปา การใช้บริการและการดูแลสุขภาพแก่ลูกค้า กิจกรรมบริจาคเงินและสิ่งของต่างๆ การอนุญาตให้มูลนิธิหรือสมาคมต่างๆ ที่ช่วยเหลือสังคมสามารถตั้งตู้บริจาคได้ที่สปา จากผลสถิติจะทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงใหม่

2.1 สมาคมสภาควรจัดทำ Website ของสมาคม เพื่อที่จะให้สมาชิกสมาคมได้เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ นำกลับไปใช้ยังสถานประกอบการสภาได้ ซึ่งควรกระตุ้นให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะส่งผลทำให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น

2.2 หน่วยงานสาธารณสุข ควรมีการจัดอบรม หรือสัมมนาชี้แจงเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ หรือหัวข้อในการประเมิน เพื่อให้สถานประกอบการต่างๆ เกิดความรู้และความเข้าใจ เพื่อเตรียมตัวรับการประเมินและก่อให้เกิดสถานประกอบการสภาที่ผ่านมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น

2.3 กระทรวงสาธารณสุขควรจัดให้มีการจัดทำมาตรฐานกลางที่เกี่ยวกับการให้บริการสภาและการดูแลสุขภาพให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ธุรกิจสภานำไปประยุกต์ใช้หรือถือเป็นระเบียบมาตรฐานในการบริการลูกค้า เพื่อให้จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ระเบียบวิธีวิจัยของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้กับพื้นที่ในจังหวัดอื่นๆ โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนบนที่มีบริบทเหมือนจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ควรมีการวิจัยในเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความสำเร็จในแต่ละธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่ประกอบไปด้วยธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านขายของที่ระลึก

3.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น และผลสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจสภาก่อนและหลังจากที่ได้มีการนำหลักความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

งานวิจัยชิ้นนี้ จะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจสภาที่มีความสนใจและเห็นความสำคัญถึงความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นถือได้ว่าเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงสำหรับผู้ประกอบการ และช่วยส่งผลให้ธุรกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืนทั้งในเรื่องของผลประกอบการ ยอดขาย และจำนวนลูกค้า