

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจการให้บริการ เป็นธุรกิจหนึ่งที่ช่วยสร้างรายได้ให้กับประชาชนชาวไทยได้เป็นอย่างดี ในประเทศไทยธุรกิจการให้บริการมีอยู่มากมายหลายประเภท เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจสอนภาษา และธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น หากจะมองถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความสวยงามก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจ โดยเฉพาะในกลุ่มของตลาดผู้บริโภคสตรี ดังจะเห็นได้ว่า ถึงแม้จะเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ แต่กว่า ร้อยละ 80 ของสินค้าที่ออกสู่ตลาดของไทยเป็นสินค้าที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้หญิงในเรื่องเกี่ยวกับความสวยความงามทั้งสิ้น สินค้าเหล่านี้มี ตั้งแต่เครื่องสำอาง จนถึงอาหารเสริมเพื่อบำรุงสุขภาพ รักษาทรุดทรอง ลดความอ้วน เครื่องประดับ เครื่องแต่งกาย ซึ่งมีมูลค่าตลาดรวมถึงกว่า 50,000 ล้านบาท<sup>1</sup>

ธุรกิจเสริมสวยเป็นธุรกิจที่ให้บริการประเภทหนึ่งที่มีความนิยมอย่างแพร่หลาย อีกทั้งส่วนใหญ่ลักษณะการประกอบธุรกิจจะเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่ก่อให้เกิดรายได้แก่คนในท้องถิ่นมาเป็นเวลานาน เนื่องจากเป็นธุรกิจหนึ่งที่ใช้เงินลงทุนน้อย แต่สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดี แต่ในช่วง 10-20 ปีที่ผ่านมา ร้านเสริมสวยจำนวนมากพยายามพัฒนาตัวเองจากที่เคยให้บริการแค่แต่งผมทำเล็บ มาเป็นการบริการที่ครบวงจรมากขึ้น มีทั้งบริการนวดหน้า นวดตัว อาบน้ำแร่ แช่น้ำนม อบไอน้ำ ขัดผิว ลูกลีวี ลดไขมันส่วนเกินของร่างกาย รวมไปถึงการเสริมความงามด้วยการศัลยกรรมตกแต่งอีกด้วย ทำให้ธุรกิจประเภทนี้มีเงินสะพัดเป็นจำนวนมาก<sup>2</sup> โดยเฉพาะในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จำนวนผู้ประกอบการที่ให้บริการร้านทำผมทั่วประเทศมีจำนวนมากถึง 1.5 แสนแห่ง โดยเฉลี่ยรายได้ต่อร้านประมาณปีละ 30,000 บาท ซึ่งจะมีมูลค่าตลาดรวมถึงกว่า 4.5 พันล้านบาท ในขณะที่ผู้ประกอบการวิชาชีพเป็นช่างตัดผมมีจำนวนกว่า 7 แสนราย และผู้คนที่เหล่านี้กว่า ร้อยละ 50 มีความหวังที่จะก้าวขึ้นเป็นผู้ประกอบการซึ่งมีกิจการของตัวเองในอนาคต<sup>3</sup>

เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของการค้าและธุรกิจที่สำคัญที่สุดของภาคเหนือในด้านต่าง ๆ เช่น การส่งออก การเกษตร และการคมนาคมขนส่ง ดังจะเห็นได้จากจำนวนประชากรของจังหวัด

<sup>1</sup> “ผู้หญิงตั้งโลก 50,000 ล้าน หวานซ่อนพิษ”, *BrandAge*, 1,1 ( พค. 2543 ) : 69.

<sup>2</sup> คำนึ่ง คล้ายมาลี, “เสริมสวย วิชาชีพที่ไม่มีวันตาย”, *เดลินิวส์* ( 6 กันยายน 2541 ) : 11.

<sup>3</sup> “ธุรกิจชาลอนเฟื่อง กัทแอนด์เคิร์ล – ชลาชล ยึดหัวหาดห้างผุดสปายัมยอด”, *สยามธุรกิจ*, 7,362 (18-24 พฤศจิกายน 2544 ) : 13,16.

เชียงใหม่ปี 2543 มีจำนวน 1,590,327 คน เป็นชาย 787,784 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 เป็นหญิง 802,453 คน คิดเป็นร้อยละ 50.46 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งสัดส่วนของประชากรโดยรวมในปี 2543 นั้นเพิ่มขึ้นจากปี 2542 ร้อยละ 0.18 โดยในสัดส่วนของประชากรชายเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.02 และสัดส่วนของประชากรหญิงเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 0.33<sup>4</sup> นอกจากนี้เชียงใหม่ยังเป็นเมืองที่มีผู้สนใจมาท่องเที่ยวมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยในปี 2543 มีจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน 3,361,764 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2542 ร้อยละ 1.27<sup>5</sup> และสาขาการผลิตที่สร้างมูลค่ามากเป็นอันดับหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2542 คือ การบริการ ซึ่งมีมูลค่าถึง 17,489,593,000 บาท รองลงไปได้แก่ อุตสาหกรรม และเกษตรกรรม<sup>6</sup>

จากมูลค่าตลาดโดยรวมของธุรกิจบริการในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจเสริมสวยซึ่งจัดได้ว่าเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง จากการรวบรวมข้อมูลของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีจำนวนสถานประกอบการร้านเสริมสวยที่ชำระค่าธรรมเนียมตามเทศบัญญัติเทศบาลนครเชียงใหม่<sup>7</sup> อย่างถูกต้องจำนวน 131 แห่ง แบ่งเป็นร้านแต่งผมและเสริมสวยสตรี 101 แห่ง และร้านตัดแต่งผมชาย 30 แห่ง<sup>8</sup> นอกจากนี้ยังมีร้านเสริมสวยทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่อีกหลายแห่งที่เปิดดำเนินการอยู่แต่ไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้อง และหากจะมองในด้านของผู้ที่สนใจประกอบอาชีพช่างเสริมสวย จากข้อมูลที่ได้รับจากสถานการเรียนวิชาชีพเสริมสวย 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสอนออกแบบผมอำไพ พบว่าในช่วงปี 2539-2542 มีจำนวนผู้เรียนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากจำนวน 202 คน ในปี 2539 ได้เพิ่มเป็น 266 คนในปี 2542

<sup>4</sup> สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สมุดรายนงานสถิติจังหวัด ฉบับ พ.ศ. 2544, (กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2544) หน้า 4.

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน หน้า XI.

<sup>6</sup> สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แผนที่แสดงเขต อำเภอ ตำบล เทศบาล และข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด พ.ศ. 2543, (กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2543) หน้า 127.

<sup>7</sup> เทศบัญญัติเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่าด้วย การสาธารณสุข พ.ศ.2542 เรื่องการควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เป็นเทศบัญญัติที่กำหนดให้กิจการประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และต้องมีการควบคุมภายในเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ผู้ประกอบการ จะต้องเสียค่าธรรมเนียมจำแนกตามประเภทต่าง ๆ ของกิจการ เช่น กิจการที่เกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์ กิจการที่เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม กิจการที่เกี่ยวกับโลหะหรือแร่ กิจการที่เกี่ยวกับการบริการ เป็นต้น ซึ่งการประกอบกิจการเสริมสวยหรือแต่งผม จัดเป็นกิจการที่เกี่ยวกับการบริการประเภทหนึ่ง ตามข้อกำหนดแห่งเทศบัญญัติฉบับนี้.

<sup>8</sup> เทศบาลนครเชียงใหม่, สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ ตุลาคม 2544.

และอีกแห่งได้แก่ วิทยาลัยสารพัดช่าง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในช่วงปี 2539-2542 มีจำนวนนักเรียนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน จากจำนวน 628 คนในปี 2539 ได้เพิ่มเป็น 801 คนในปี 2542<sup>9</sup>

จะเห็นได้ว่าการประกอบวิชาชีพเสริมสวยเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ประกอบการควรได้รับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง ก่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในกลุ่มของผู้ประกอบการร้านเสริมสวย ฉะนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับร้านเสริมสวยในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค

<sup>9</sup> เกียรติศักดิ์ พรพิริยะวงษ์, “ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานการเรียนวิชาชีพเสริมสวยของผู้เรียนเสริมสวย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ”, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ, 2544 ,หน้า 2-3.