

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจเสริมความงามและบริการสุขภาพได้แก่ ธุรกิจสปา ร้านอาหารเสริมสวย โรงพยาบาล สุขภาพ ธุรกิจขายตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวสร้างรายได้ในอัตราการเจริญเติบโตสูงมาก เนื่องจากคนไทยหันมาสนใจเกี่ยวกับสุขภาพและความงามมากขึ้นและชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางระหว่างผู้ซื้อ ผู้นำเข้าในธุรกิจส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง ในปี พ.ศ. 2551 มีมูลค่าธุรกิจรวม 107,419 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโตร้อยละ 10 ต่อปี (บริษัท มาร์เก็ตเรียร์ จำกัด, 2552 : ออนไลน์)

ธุรกิจเสริมความงามเล็บ (Nail Spa) เป็นสถานที่ให้บริการเสริมความงามเล็บให้เกิดความสะอาดและสวยงาม โดยให้บริการตัดแต่งเล็บมือและเล็บเท้า การเพ้นท์เล็บมือและเล็บเท้า การเพ้นท์เล็บแนวแฟนซี การเพ้นท์เล็บปั้นนูน(3D) การทำสปาเล็บมือและเล็บเท้า การต่อเล็บแบบอะคริลิก และการต่อเล็บแบบเจล ซึ่งปัจจุบันธุรกิจเสริมความงามประเภทนี้กำลังได้รับความสนใจอย่างมาก ขยายวงกว้างในลูกค้าทุกระดับ โดยเฉพาะแวดวงไฮโซ ดารา หรือแม่แต่คนธรรมดา เช่น กลุ่มนักเรียน นักศึกษา หรือกลุ่มคนวัยทำงานอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป เนื่องจากกระแสนิยมการทำเล็บจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย และพบว่าจำนวนร้านเสริมความงามเล็บเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีร้านเสริมความงามเล็บกระจายอยู่ทั่วไปตามห้างสรรพสินค้า พลาซ่า หรือแม้กระทั่งข้างถนน (บริษัท นครโพสต์ จำกัด, 2552 : ออนไลน์) จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2549 พบว่าในประเทศไทยมีร้านเสริมความงามเล็บมากกว่า 10,000 ร้าน (บริษัท ไทยเคย์ คีอทคอม จำกัด, 2549 : ออนไลน์)

ร้านเสริมความงามเล็บส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณย่านธุรกิจ หรือใจกลางเมือง ย่านสถานศึกษา โดยส่วนใหญ่จะตกแต่งร้านให้ดูอบอุ่น ผ่อนคลาย โดยมีเก้าอี้ที่ปรับนอนได้ เพราะการให้บริการส่วนใหญ่อาจใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเปิดร้านมีตั้งแต่หลักหมื่นต้นๆ ถึงหลักล้านบาท ขึ้นอยู่กับการตกแต่งร้านและอุปกรณ์ที่ใช้การทำเล็บ อัตราค่าบริการมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับบริการที่ใช้ เช่น การเปลี่ยนสีเล็บ ราคาค่าบริการประมาณ 200 – 350 บาท การต่อเล็บ ราคาค่าบริการประมาณ 1,500 – 3,000 บาท การทำสปามือและเท้า ตัดเล็บ ตัดหนัง ตะไบเล็บ ราคาค่าบริการประมาณ 800 – 1,000 บาท และการเพ้นท์เล็บราคาค่าบริการ

ประมาณ 1,000 – 3,000 บาท ขึ้นอยู่กับความยากของลวดลาย โดยรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ของร้านทำเล็บที่มีขนาดเล็กโดยประมาณคือ 10,000 – 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือนของร้านทำเล็บที่มีขนาดใหญ่โดยประมาณคือ 30,000 ถึงหลักแสนต้นๆ ขึ้นกับขนาดของร้าน ทำเลที่ตั้ง และมีมือการทำของช่าง (จินตวีร์ เกษมสุข, 2552 : ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนประชากรในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 1,664,399 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 ของประเทศ และเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศ และเมื่อพิจารณารายได้จากการบริการในปี พ.ศ. 2542 ประมาณ 17,489,593,000 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551)

จากการเติบโตของธุรกิจเสริมความงามเล็บที่รวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันในทางธุรกิจอย่างรุนแรงในขณะที่การใช้บริการของผู้บริโภคกำลังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (บริษัท พีเพิลมีเดีย จำกัด, 2552: ออนไลน์) จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในการกำหนดส่วนประสมการตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภค

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการตลาดสำหรับผู้ประกอบการร้านเสริมความงามเล็บในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยด้านการตลาดสำหรับธุรกิจประกอบด้วยปัจจัยที่ต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนการตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกันเพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โดยประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ

**ร้านเสริมความงามเล็บ** หมายถึง สถานที่ให้บริการเสริมความงามเล็บให้เกิดความสะอาด และสวยงาม โดยให้บริการตัดแต่งเล็บมือและเล็บเท้า การเพ้นท์เล็บมือและเล็บเท้า การเพ้นท์เล็บแนวแฟนซี การเพ้นท์เล็บปั้นนูน(3D) การทำสปาเล็บมือและเล็บเท้า การต่อเล็บแบบอะคริลิก และการต่อเล็บแบบเจล ที่ตั้งอยู่ภายในอำเภอเมืองเชียงใหม่และแหล่งชุมชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เช่น ห้างสรรพสินค้า ไฮเปอร์มาร์เก็ต และมหาวิทยาลัย เป็นต้น

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการเสริมความงามเล็บที่เคยใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved