บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงตนในสังคมปัจจุบัน นอกเหนือจากการตกแต่งรูปร่างหน้าตาให้สวยงามชวนมองตามวิสัยของเพศหญิง ทำให้ธุรกิจเสริมสวยพัฒนารูปแบบและประเภทของการบริการให้หลากหลายและซับซ้อนยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค เช่น ศัลยกรรมตกแต่งรูปร่างหน้าตา การบำรุงฟื้นฟูรักษาสภาพผิวหน้าและผิวกาย การควบคุมน้ำหนักและสัดส่วน ฯลฯ หนึ่งในธุรกิจการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ผู้บริโภคเกือบทุกคนต้องรับบริการคือ ร้านทำผม หรือร้านเสริมสวย หรือบิวตี้ซาลอน เพื่อจัดแต่งผมให้เข้ารูปทรงตามที่ตนต้องการ

ร้านทำผมในปัจจุบันนี้ไม่ได้มีบริการเฉพาะแค่การตัดแต่งทรงผม สระผม ไดร์ผมหรือเซ็ทผมเป็นรูปทรง ตามความพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นการบริการทำผมแบบพื้นฐาน แต่ยังมีบริการการโกรกสีหรือย้อมผม การดัดผม การยืดผม การทำสปาผม การล้างพิษสารเคมีจากเส้นผม (ดีท็อกซ์ผม) การเคลือบเงา (แว๊กซ์ผม) ฯลฯ ซึ่งเป็นการใช้สารเคมีหรือสารธรรมชาติเข้าไปปรับเปลี่ยนสภาพผมในกระบวนการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจนอกเหนือจากการบริการตกแต่งผมตามปกติ ในการบริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติ การทำสีหรือย้อม การดัด และการยืดผมเป็นที่นิยมแพร่หลายที่สุด

ภาพที่ 1.1 การทำสีผม ดัดและยืดผม ซึ่งเป็นการใช้สารเคมีตกแต่งผมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด
ที่มา : http://www.shineon.in.th/

การทำสีผมเป็นหนึ่งในบริการการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติที่ช่วยปรับเปลี่ยนบุคลิกสตรีผู้ใช้บริการให้ดีขึ้นอย่างมาก การทำสีผม หรือโกรกผม หรือย้อมผมเป็นที่นิยมของทุกเพศทุกวัย วัยผู้ใหญ่ที่เส้นผมเริ่มหงอกขาวจะปิดผมด้วยสีย้อมที่ช่วยให้ดูอ่อนเยาว์ วัยหนุ่มสาวจะโกรกผมเป็นสีต่างๆตามใจชอบเพื่อปรับบุคลิกตนเองให้ทันสมัยสวยงาม บางคนโกรกผมสีอ่อนลงกว่าสีผมแท้เพื่อลดความเข้มของหน้าตาทำให้บุคลิกเปลี่ยนไป และวัยรุ่นจะทำสีผมตามแฟชั่น หรือทำสีชั่วคราวเพื่อความบันเทิงช่วงฤดูกาลเล่นน้ำสงกรานต์และเชียร์บอล การทำสีผมสามารถทำได้ด้วยตนเองและใช้บริการที่ร้านเสริมสวยจากช่างทำผมจึงทำได้ง่ายและบ่อยครั้ง แม้จะมีข้อห้ามในการใช้สารเคมีในการย้อมซ้ำภายในเวลาสั้นซึ่งอาจทำร้ายสุขภาพเส้นผมได้ก็ตาม

การดัดผมเป็นการจัดทรงผมให้สวยงามตามที่ต้องการในระยะยาว ซึ่งการดัดผมจะต้องใช้สารเคมีและช่างทำผมที่มีความชำนาญในการดัดผมในการม้วนให้ผมที่ดัดออกมาเป็นทรงตามลักษณะที่ต้องการ เช่น ลอนใหญ่ ลอนเล็ก และต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์บางอย่าง จึงทำให้การดัดผมต้องใช้บริการที่ร้านเสริมสวยเท่านั้น การดัดผมมักเป็นที่นิยมเมื่อแฟชั่นทรงผมที่ต้องดัดผมแพร่หลายในช่วงเวลานั้นและเป็นที่นิยมของสตรีวัยกลางคนที่ต้องการจัดทรงผมให้ดูภูมิฐานสวยสมวัย

การยืดผมเป็นการจัดทรงผมอีกวิธีหนึ่งที่ได้รับความนิยมจากสตรีในวัยสาว เพราะการยืดผมช่วยแก้ไขปัญหาผมที่ไม่เหยียดตรงตามธรรมชาติ เช่น ผมหยิกหยักศก รวมทั้งปรับสภาพผมที่พองฟูไร้น้ำหนักจัดทรงไม่ได้ หรือการยืดผมตามแฟชั่นทรงผมที่เป็นที่นิยมในช่วงเวลานั้น การยืดผมต้องมีวิธีการเฉพาะจึงต้องใช้บริการร้านเสริมสวยและอาจทำร่วมกับการทำสี

ภาพที่ 1.2 ขั้นตอนการใช้สารเคมีดัดผม

ที่มา : http://www.hifulla.com/webeducation.html

ส่วนการสปาผม การอบไอน้ำ การดีท็อกซ์ผม เป็นการคืนสุขภาพที่ดีให้แก่เส้นผมที่พบกับมลภาวะ การใช้สารเคมีกับเส้นผมต่อเนื่องกันเป็นเวลานานจนผมเสีย และมักมีการนำเอาสมุนไพรธรรมชาติ เช่น มะกรูด อัญชัน ประคำดีควาย ฯลฯ มาใช้เพื่อบำรุงเส้นผมและหนังศีรษะให้สุขภาพดี

การบริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติดังกล่าวเป็นการบริการที่ช่วยเสริมสร้างความสวยงามให้แก่เส้นผม หรือช่วยให้สภาพเส้นผมที่เสีย แห้งกระด้างฟื้นฟูกลับสู่ความเงางามอ่อนนุ่มตามธรรมชาติ โดยมีราคาค่าบริการที่สูงกว่าการตัดผมหรือการทำผมพื้นฐาน ต้องใช้สารเคมีราคาแพงหรือสารธรรมชาติที่ปรุงแต่งมาเพื่อการเสริมสวย ผู้ให้บริการต้องมีประสบการณ์และฝีมือในการบริการ และในทางกลับกัน ร้านทำผมได้สร้างมูลค่าเพิ่มในการบริการลูกค้าอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจของตนได้มากขึ้น นอกจากนั้นการใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมมีผลกระทบต่อสภาพเส้นผมของลูกค้าค่อนข้างมากทั้งในด้านที่ดีและด้านที่ไม่ดี อีกทั้งการปรับสภาพหลังจากการรับบริการทำได้ยากกว่าการตัดผม เซ็ตผม หรือไดร์ผมธรรมดา อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการรับบริการค่อนข้างสูงและมีการใช้สารปรุงแต่งเส้นผมที่มีราคาสูงกว่าค่าใช้จ่ายในการตัดผมโดยทั่วไป ลูกค้าจึงต้องพิจารณาเลือกการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและงบประมาณที่ตนเองมีอยู่ ประกอบกับฝีมือของช่างทำผมซึ่งจะเป็นองค์ประกอบซึ่งกันและกันในการสร้างความสวยงามและปรับปรุงบุคลิกภาพของเส้นผม หัวข้อวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาการบริการทำผมที่เจาะจงเฉพาะด้านนอกเหนือจากการตัดผม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่การบริการทำผมและเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตประชากร ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาสตรีและสตรีข้ามเพศที่เข้ารับบริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 ขอบเขตเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมและเนื้อหาการตัดสินใจบนพื้นฐานของส่วนประสมการตลาด

1.3.3 ขอบเขตเวลา ศึกษาในช่วงตุลาคม 2555 – กันยายน 2556

1.4 วิธีดำเนินการวิจัย

1.4.1 การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยกำหนดโควตาแบ่งออกเป็น 5 ระดับรายได้ ระดับรายได้ละ 80 คนเท่ากัน เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับ

ความสำคัญของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. ประเภทของการใช้บริการ
2. เหตุผลที่ใช้บริการ
3. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งโดยเฉลี่ย
4. ความถี่ในการใช้บริการ
5. เวลาในการใช้บริการ
6. สถานที่ตั้งร้านตัดผมที่ใช้บริการ
7. ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีเนื้อหาดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. การจัดจำหน่าย (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. กระบวนการบริการ (Process)
6. บุคคลผู้ให้บริการ (People)
7. สภาวะทางกายภาพ (Physical Evidence)

พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของสตรีผู้ใช้บริการตกแต่งเส้นผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ

1.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการตกแต่งเส้นผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในเชิงพรรณา

2) วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดบริการ โดยแบ่งระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปที่น้อยที่สุดของแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ตามมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผม รวมทั้งส่วนประสมทางการตลาด โดยใช้ One way ANOVA กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.5 สมมุติฐานงานวิจัย

สตรีผู้ใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกัน อันแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังต่อไปนี้

1.5.1 สตรีผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.2 สตรีผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

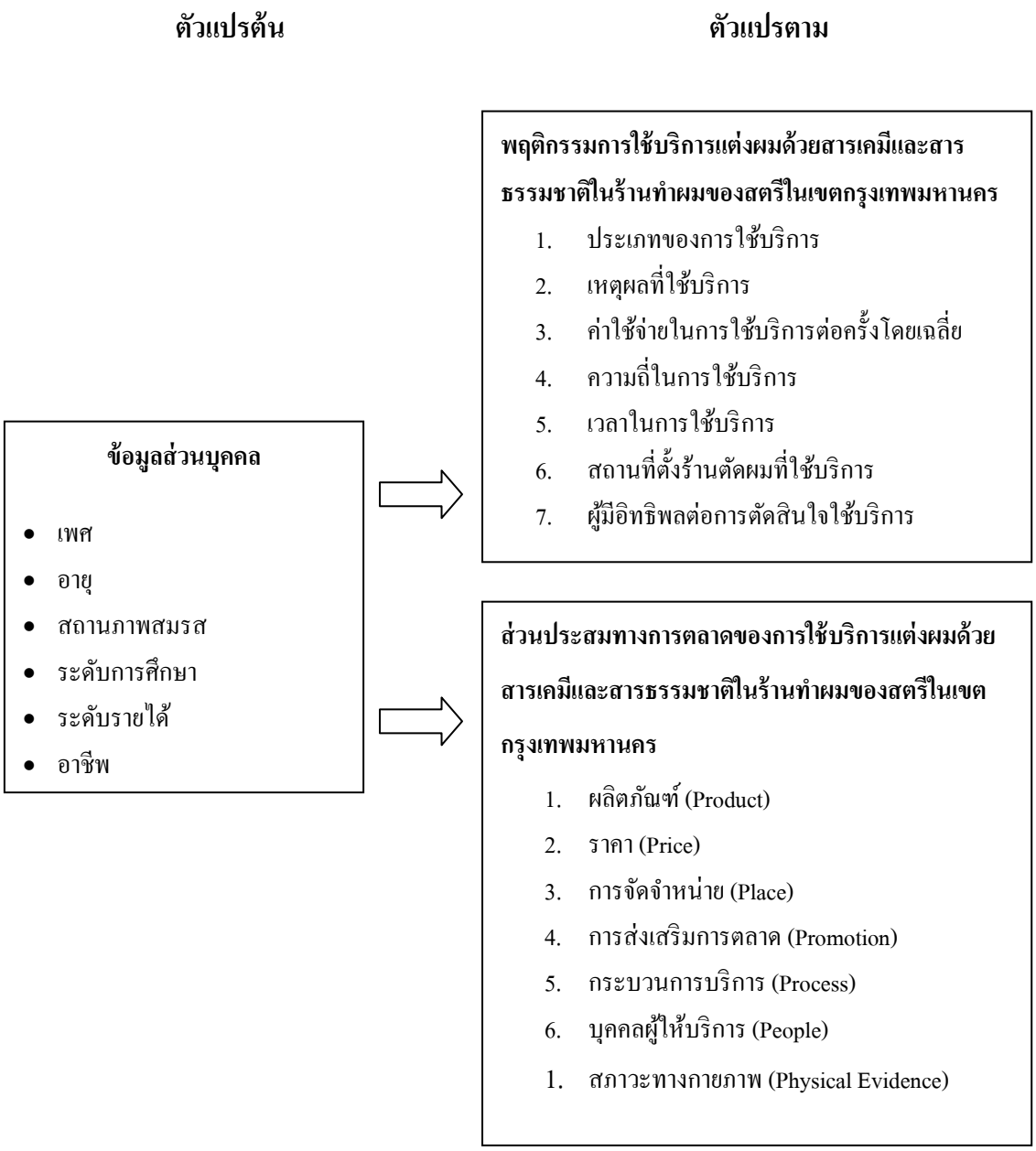
1.5.3 สตรีผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.4 สตรีผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.5 สตรีผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.6 สตรีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 คำสำคัญของการวิจัย

ส่วนประสมการตลาดบริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ร้านทำผม บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ได้ข้อค้นพบจากการศึกษาการใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อใช้พัฒนาการบริการธุรกิจร้านทำผม

1.8.2 ได้ข้อค้นพบจากการศึกษาการใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อใช้พัฒนาการบริการธุรกิจผลิตภัณฑ์สารเคมีและสารธรรมชาติเพื่อการตกแต่งผม

1.8.3 เป็นประโยชน์กับบุคคลทั่วไปที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง

1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.9.1 ร้านทำผม หรือร้านเสริมสวย หมายถึง ร้านที่บริการตัดผม ซอยผม สระ ไดร์ ดัดผม ครอบคลุมการออกแบบทรงผมและบริการเสริมอื่นๆตั้งแต่การแต่งหน้า การนวด การดูแลผิวพรรณ การต่อผม การเปลี่ยนสีผม ทำทรีตเมนต์ อบไอน้ำ การตัดแต่งเล็บมือ เล็บเท้า การเพ้นท์เล็บ เพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพของลูกค้าให้ดีขึ้น

1.9.2 การบริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติ อันประกอบด้วยการทำสีผม การดัดผม การยืดผม การทำสปาผม การอบไอน้ำ การแว๊กซ์ผม การดีท็อกซ์ผม โดยไม่รวมถึงการสระผม การเซ็ทผม การเกล้าผม การตัดหรือซอยผม

1.9.3 สตรี หมายถึงสตรีผู้ใช้บริการการทำผมที่มีเพศสภาพภายนอกเป็นผู้หญิง ซึ่งรวมได้ทั้งผู้หญิงที่มีสภาพร่างกายและจิตใจเป็นผู้หญิง ผู้ชายที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศมาประพฤติตนเป็นผู้หญิงทั้งที่ทำการแปลงเพศแล้ว หรือยังไม่แปลงเพศก็ตาม