

ภาคผนวก ข

สรุปการสัมภาษณ์พนักงานขายผ้าขนหนู

พนักงานขายผ้าขนหนู Esse ประจำห้างสรรพสินค้า Central บางนา

พนักงานขายผ้าขนหนูบริษัท ICC ประจำห้างสรรพสินค้า Central ปิ่นเกล้า, รัตนาธิเบต

1. คุณเป็นพนักงานขายผ้าขนหนูของบริษัทอะไร
บริษัท เอสเซ่ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. คุณมีประสบการณ์ในการขายผ้าขนหนูมากี่ปี
7 ปี
3. ช่วยอธิบายการแข่งขันของตลาดผ้าขนหนูในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล
บริษัทที่จัดจำหน่ายผ้าขนหนูในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลมีอยู่ด้วยกัน 4 บริษัท
บริษัท เอสเซ่ (ไทยแลนด์) จำกัด จำหน่ายตราสินค้า Esse
บริษัท ไอซีซี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มหาชน จำหน่ายตราสินค้า Elle,
Gay Laroche
บริษัท ยาสपाल แอนด์ ซัน จำกัด จำหน่ายตราสินค้า Santas
จำหน่ายตราสินค้า Piumio
จำหน่ายตราสินค้า Nu cover, Esquire
มีบริษัทผู้ผลิตผ้าขนหนูที่จำหน่ายผ้าขนหนูในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลมีอยู่
ด้วยกัน 3 บริษัท
บริษัท ดับเบิลสตาร์ จำกัด ผลิตให้ตราสินค้า Nu cover, Esquire,
Piumio
บริษัท ไทยลิลลี่ จำกัด ผลิตให้ตราสินค้า Esse, Santas
บริษัท ราชาอูชิโน จำกัด ผลิตให้ตราสินค้า Elle, Gay Laroche
4. วิเคราะห์ลักษณะของลูกค้า และวิธีการแบ่งประเภทของลูกค้า
ลูกค้าที่ซื้อไปเป็นของใช้ส่วนตัว ไม่มีการกำหนดราคาไว้ก่อนซื้อ จะมาพิจารณาที่
บริเวณจุดขาย
ลูกค้าที่ซื้อไปเป็นของขวัญ จะมีการกำหนดราคาของสินค้าที่ต้องการมาก่อน

ของขวัญส่วนบุคคล มีปริมาณการซื้อต่อครั้งน้อย
 ของขวัญของบริษัท มีปริมาณการซื้อต่อครั้งมาก
 ลูกค้ายิ่งไปใช้ในธุรกิจ เช่น โรงแรม, สนามกอล์ฟ เป็นต้น พนักงานขายจะนำไป
 ติดต่อกับทางบริษัทโดยตรง

5. คุณช่วยวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ผ้าขนหนูตราสินค้าของบริษัทคุณ

Esse ผ้าขนหนูของบริษัทมีลักษณะเรียบ ลวดลายในตัวผ้าฝ้าย เน้นคุณสมบัติ
 พิเศษในตัวผ้า เช่น ใช้เส้นใยพิเศษ (Tencel, Lyocel) ที่มีการปรับแต่งคุณสมบัติ
 ของเส้นใยให้มีคุณสมบัติของเส้นใยที่นุ่ม และมีการซึมซับน้ำที่ดีมากขึ้น ผ้าขนหนู
 ทุกชิ้นมีการเพิ่มคุณสมบัติ ป้องกันแบคทีเรียด้วยสารไมโครแบน โดยการตั้งชื่อว่
 นี้ว่า Family care antimicrobials มีราคาขายในระดับเดียวกับ ตราสินค้า
 Santas, Elle และ Gay Laroche มีการปรับเปลี่ยนสินค้าภายใน 2 สัปดาห์ เมื่อ
 สินค้ามีปัญหา

Elle เป็นตราสินค้าที่มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ทั้งผ้าขนหนูพิมพ์ลาย,
 ผ้าขนหนูปักลาย และ ผ้าขนหนูนุ่มพิเศษ (super soft) เน้นลวดลาย สีสดที่สดใส
 เจาะกลุ่มวัยรุ่น

Gay Laroche เป็นตราสินค้าของบริษัทเดียวกันกับ Elle แต่มีผลิตภัณฑ์ที่
 แตกต่างกันซึ่ง Gay Laroche จะเน้นผ้าขนหนูสีพื้นมีลวดลายเพียงเล็กน้อย โดย
 จะเน้นขายลูกค้าในกลุ่มผู้ใหญ่

6. คุณช่วยวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ผ้าขนหนูของคู่แข่งแต่ละตราสินค้า

Nu Cover เป็นตราสินค้าที่มีราคาจำหน่ายต่ำที่สุด ที่จำหน่ายใน
 ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล ใช้วัตถุดิบราคาถูกจึงสามารถขายได้ในราคาที่ต่ำ ไม่จัด
 ว่าเป็น คู่แข่งของ Esse เพราะ จับกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน

Esquire เป็นตราสินค้าของทางห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเช่นเดียวกับ
 ตราสินค้าNu Cover ผลิตภัณฑ์เป็นผ้าขนหนูทอลาย มีราคาจำหน่ายที่สูงกว่า
 ตราสินค้า Nu Cover แต่ยังต่ำกว่า ตราสินค้า Santas, Elle, Gay Laroche และ
 Piumio

Santas เป็นตราสินค้าที่มีผลิตภัณฑ์สีพื้น เน้นจุดขายจากคุณภาพของ
 เส้นด้ายที่ใช้เส้นใยฝ้ายนำเข้าจากประเทศสหรัฐอเมริกา (Cotton USA

ผ้าขนหนู ผลิตมาจากบริษัทเดียวกันกับ ตราสินค้า Esse แต่มีจุดเด่นที่แตกต่าง
กัน

Piumio เป็นตราสินค้าที่มีผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ โดยผ้าขนหนูจะมี
ขนาดใหญ่ และขนของผ้ามีความหนามากกว่าตราสินค้าอื่น

7. คำถามหลักที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้สอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผ้าขนหนู
จุดเด่นของผ้าขนหนู
 - ขนาดของผ้าขนหนูที่มีจำหน่าย
 - การซึ่มซับน้ำของผ้าขนหนู
 - การตกของสีผ้า
 - กล้องบรรจุภัณฑ์
8. คุณคิดว่าลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการคุณสมบัติใดในผ้าขนหนู
 - ความนุ่มนวลของขนผ้า
 - การซึ่มซับน้ำของผ้าขนหนู
 - มีความคงทน
9. คุณคิดว่าพนักงานขายผ้าขนหนูที่ดีควรมีคุณสมบัติอะไรบ้าง
 - มีความเข้าใจในตัวสินค้า และสามารถอธิบายลักษณะเด่นของสินค้าได้
อย่างครบถ้วน
 - เอาใจใส่ลูกค้า
10. คุณคิดว่าตราสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนูหรือไม่ อย่างไร
 - มี เพราะตราสินค้าที่น่าเชื่อถือจะสามารถขายสินค้าได้ง่ายกว่า
11. ทิศทางการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการซื้อผ้าขนหนูของลูกค้าทางด้านราคา
 - ผ้าขนหนูในปัจจุบันขายได้ยากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีการความพิถีพิถันใน
การเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น