

ภาคผนวกที่ 4

การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. การศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของบริษัทเป็นกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มนิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มวัยทำงานตอนต้น ดังนั้นบริษัทจึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงพฤติกรรมในการจัดเตรียมของขวัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมปลาย

พฤติกรรมของกลุ่มนักเรียนมัธยมปลายจะมีการซื้อของขวัญประมาณ 5-6 ชิ้นต่อปีให้กับเพื่อนสนิท คนรัก หรือรุ่นพี่ที่แอบปลื้มอยู่ ถึงแม้ปริมาณของขวัญที่จะดูว่ามากพอสมควร แต่ราคาของขวัญที่ให้ไม่สูงนัก โดยเฉพาะของขวัญที่ให้กลุ่มเพื่อนที่สนิทจะไม่ลงมือทำให้ด้วยตัวเอง เนื่องจากเป็นลักษณะการให้ของขวัญตามธรรมเนียมมากกว่า ไม่ได้รู้สึกพิเศษมากนักแต่แสดงถึงความเป็นกลุ่มของตนเอง โดยนิยมซื้อของตามร้านขายของขวัญทั่วไป และโดยส่วนมากจะเป็นของกระจุกกระจิก น่ารัก หรือของจำพวกตุ๊กตา ราคาไม่สูงนักประมาณ 100-300 บาท แต่อาจมีการให้ของขวัญชิ้นใหญ่ขึ้นหากมีการรวมกันให้ของเป็นกลุ่ม ซึ่งอาจจะมีการนำรูปถ่ายไปจ้างทำตามร้านเพื่อให้เป็นของขวัญกับเพื่อนบางคนเป็นพิเศษมากจริง ๆ เนื่องจากเห็นว่าราคาค่อนข้างสูงและงบประมาณที่มีในวัยนี้ยังค่อนข้างจำกัด นั่นคือได้เงินไปโรงเรียนประมาณวันละ 100 บาท โดยโอกาสที่ให้ส่วนมากจะเป็นวันเกิดเท่านั้น ในขณะที่ของขวัญที่จะให้แฟนหรือรุ่นพี่ที่แอบปลื้มแตกต่างออกไป ให้ความรู้สึกพิเศษ นิยมลงมือทำให้ตัวเอง แต่เป็นของง่าย ๆ ไม่ได้เน้นว่าต้องเป็นของราคาสูงมากนัก แต่ให้ด้วยใจ เช่น พับดาว นกกระดาษใส่ขวดโหล โดยโอกาสที่จะให้จะเป็นวันเกิดและวันวาเลนไทน์ เด็กในกลุ่มนี้จะไม่ชวนชวายเป็นด้วยตนเองมากนัก บางคนอยากจะทำ แต่ก็ทำไม่เป็น กลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อค่อนข้างมาก การซื้อของผ่าน website ไม่ค่อยมี เพราะทำไม่เป็น และการซื้อของขวัญไม่ได้อาศัยแหล่งข้อมูลแหล่งนี้

กลุ่มนิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรี

พฤติกรรมของกลุ่มนิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรีนั้นจะมีปริมาณการซื้อของขวัญใกล้เคียงกับกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมปลาย นั่นคือประมาณ 5-6 ชิ้นต่อปี โอกาสโดยมากที่มีการให้ของขวัญจะเป็นวันเกิดเพื่อน รับน้องรหัส รับน้องใหม่ในกลุ่ม งานอำลารุ่นพี่ วันวาเลนไทน์ วันเกิดแฟน วันรับปริญญา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวจะมีกำลังซื้อที่สูงขึ้น ผู้ปกครองให้อิสระมากขึ้น บางกลุ่มจะได้เงินค่าขนมเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน ทำให้สามารถจัดการการใช้จ่ายด้วยตัวเองได้มากขึ้น (หมุนเวียนเงินได้มากขึ้น) ต้องการสร้างภาพลักษณ์ให้ดูดีในกลุ่มเพื่อน ประกอบกับเป็นวัยหนุ่มสาว มีเรื่องความรักเข้ามาเกี่ยวข้องในชีวิต ทำให้ของขวัญที่มีราคาสูงกว่าในช่วงมัธยมปลาย เป็นช่วงที่สนิทกันค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเด็กที่อยู่หอพัก ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน ใช้ชีวิตร่วมกันมากขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกพิเศษและสนิทกันมากขึ้น ส่งผลให้มีความพิถีพิถันในการเลือกของขวัญที่เพิ่มมากขึ้น มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น มีการลงมือทำด้วยมือมากยิ่งขึ้น หากทำไม่เป็นก็จะมีภาระขนขวายหาวิธีทำมากขึ้น โดยส่วนมากจะหาข้อมูลจากหนังสือไอเดียของขวัญต่างๆ เช่น หนังสือประดิษฐ์ประดิษฐ์ เป็นต้น ราคาของที่ให้ก็สูงขึ้น อยู่ที่ระดับราคาประมาณ 300-500 บาท ของขวัญที่ให้ในช่วงนี้ก็ยังคงเน้นที่ความน่ารัก แต่อาจเพิ่มประโยชน์ใช้สอยเข้ามามากขึ้น สถานที่มักจะไปเลือกหาของขวัญเป็นร้านขายของขวัญและห้างสรรพสินค้า รวมถึงร้านค้าย่านแฟชั่น เช่น สยาม อีกด้วย โดยเฉพาะของขวัญให้แฟนจะมีแนวโน้มลงมือทำด้วยตัวเองมากขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความตั้งใจและจริงใจ แฟนสามารถนำไปโชว์ได้โดยไม่อาย โดยของขวัญที่ให้จะมีราคาสูงขึ้น สำหรับของขวัญที่ให้เพื่อนที่ไม่สนิทมากนักอาจจะรวมให้กันเป็นกลุ่ม ส่วนเพื่อนสนิทกันจะแยกมาให้ต่างหากคนเดียว หรือรวมกลุ่มกันเล็กๆ 2-3 คน แต่ให้ของขวัญชิ้นใหญ่ขึ้น

กลุ่มวัยทำงานตอนต้น

พฤติกรรมของกลุ่มวัยทำงานตอนต้นนั้นจะพยายามหลีกเลี่ยงของขวัญที่ดูเด็กเกินไป เช่น กระจุกอมสิน ตุ๊กตาปูนพลาสเตอร์ จีจี้ชอร์รี่ เนื่องจากไม่อยากจะให้คนมองดูตนเองว่าเด็ก เพราะทำงานหาเงินเองได้แล้ว อยากจะเพิ่มความน่าเชื่อถือของตัวเองให้มากขึ้น จึงเน้นของที่มีประโยชน์กว่าใช้งานมากกว่า จำนวนชิ้นของขวัญต่อปีลดลงอย่างเห็นได้ชัด นั่นคือจะให้ของขวัญเพียงแค่เพื่อนสนิทจริง ๆ

ประมาณ 2 คน ราคาของของขวัญที่สูงมากขึ้น โดยเฉพาะของขวัญที่ให้แก่แฟนจะประมาณ 500 บาทขึ้นไป โดยมากจะให้ของขวัญที่แฟนอยากได้ และจะมีกำลังซื้อเพิ่มขึ้นอย่างมาก เนื่องจากทำงานหาเงินได้ด้วยตัวเอง ภาพลักษณ์ทางสังคมมีความสำคัญมากขึ้น การชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตได้รับความนิยม นอกจากสะดวกสบายแล้ว ยังแสดงถึงสถานภาพทางสังคมของตน สำหรับการให้ของขวัญกับแฟนจะมีความหมาย ไม่ได้สนใจเรื่องราคามากนัก การหาข้อมูลและไอเดียจะหาผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น เช่น www.pantip.com และยังมี การซื้อหนังสือ ไอเดียต่าง ๆ มาดู และยังมี การซื้อของผ่านร้านค้าต่าง ๆ เช่น สำเพ็ง เป็นต้น แต่ปกติไม่ซื้อของผ่านเว็บไซต์เนื่องจากไม่แน่ใจว่าจะได้ของดี เหมือนอย่างไรรูป แต่จะซื้อของผ่านเว็บไซต์เมื่อเป็นของที่หายาก หาเองไม่ได้จริงๆ หรือเป็นสิ่งที่เคยเห็นของจริงจากร้านนั้น หรือเห็นของจริงจากที่คนอื่นสั่งมา โดยมากจะให้ความสำคัญกับวันเกิดและวาเลนไทน์ ส่วนวันปีใหม่ให้เป็นของขวัญเล็กๆ ตามธรรมเนียมเท่านั้น

พฤติกรรมที่น่าสนใจของกลุ่มเป้าหมายทั้งสามกลุ่ม

- บางส่วนอยากทำเอง แต่ทำไม่เป็น หรือทำออกมาไม่สวยก็เลยไม่ให้ จึงเลือกที่จะไปซื้อของขวัญสำเร็จรูปแทน
- บางส่วนให้ของที่คนรับอยากได้ โดยสังเกตจากการพูดคุยกัน
- การนำรูปของผู้รับไปทำเป็นของขวัญจะรู้สึกดีกว่า รู้สึกพิเศษมากกว่า มีรูปด้วย แต่คิดว่าราคาสูง
- ของขวัญที่นิยมทำเองเป็นพวกเย็บ ปัก ไหมพรม ปักครอสติส
- ของขวัญที่นิยมซื้อให้โดยมายังเป็นของขวัญประเภทตุ๊กตา รวมทั้งของกระจุกกระจิก เช่น พวงกุญแจ
- กลุ่มเป้าหมายยังไม่ค่อยนิยมซื้อของทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่แน่ใจในความปลอดภัย ความถูกต้อง และคุณภาพของ อีกทั้งมีบางส่วนโดยเฉพาะกลุ่มเด็กที่ซื้อสินค้าจากช่องทางนี้ไม่เป็น จึงไม่กล้าซื้อ

การสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานของบริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินงานนั้น บริษัทมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในเรื่องของพฤติกรรมการเลือกซื้อของขวัญต่าง ๆ รวมไปถึงความคิดเห็นต่อรูปแบบของร้านค้า สินค้า และบริการของบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าวในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

คนที่ 1 :

- | | |
|----------|--|
| ชื่อ | น้องก้อย |
| เพศ | หญิง |
| อายุ | 21 ปี |
| การศึกษา | ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร |
| รายได้ | 6,000 บาท / เดือน |
- ซื้อของขวัญมากขึ้นในช่วงปริญญาตรี เพราะรายได้มากขึ้น
 - ปกติของขวัญที่นิยมสุดคือตุ๊กตา มักซื้อเป็นตุ๊กตาน่ารัก ๆ
 - เทศกาลที่มีการซื้อของขวัญมากที่สุดคือวันเกิด และปกติจะเลือกซื้อเอง ไม่ค่อยหุ้กับใคร และมักเลือกของที่ถูกใจตัวเองเป็นของขวัญให้เพื่อน
 - ราคาไม่ใช่ปัจจัยหลักในการเลือกซื้อของขวัญ โดยปกติราคาของขวัญที่ซื้อสำหรับคนรอบตัวจะประมาณไม่เกิน 1,000 บาท
 - ของขวัญที่เคยได้รับแล้วประทับใจมากที่สุดคือของขวัญที่ประดิษฐ์เอง เป็นกรอบรูปที่มีรูปของตัวเอง ซึ่งก็ชอบของขวัญที่ประดิษฐ์เองมากกว่า เพราะไม่เหมือนคนอื่น
 - เคยประดิษฐ์ของให้กับเพื่อนเหมือนกัน แต่จะให้กับเพื่อนสนิท (มีใส่รูปของตัวเองลงไปด้วย) หาไอเดียจากทีวี หรือคิด ๆ เอง
 - เคยคิดจะไปทำของขวัญที่ร้านรับทำเหมือนกัน แต่รู้สึกว่าจะแพงเกินไป และรู้สึกว่าราคาที่เหมาะสมนั้นขึ้นกับสินค้า เช่น จิ๊กซอว์ 1 ชิ้น ขนาดประมาณ A4 ราคาควรอยู่ประมาณ 300 – 400 บาท

- สำหรับความคิดเห็นต่อสินค้าและบริการของบริษัทนั้น น้องก็มองเห็นว่าไอเดียยังจำกัดอยู่ เพราะประเภทสินค้ายังจำกัด ดังนั้นจึงแนะนำว่าควรจะมีสินค้าประเภทแปลก ๆ ที่คนอื่นยังไม่มี เช่น ตุ๊กตาหน้าเพื่อนซึ่งมีความรู้สึกลำบากใจมาก โดยให้ทางร้านจัดเตรียมวัตถุดิบแต่ละอย่างไว้ให้หลากหลาย เช่น ผ้ามีหลายแบบ หลายสี ลูกตามีหลายแบบอาจจะมียังลูกตาธรรมดาหรือใช้กระดุมแทน เป็นต้น คือให้มีสินค้าไม่กี่ประเภทก็ได้ แต่ทุกประเภทต้องมีวัตถุดิบที่หลากหลายมาก ๆ เพราะคิดว่าถ้าจะต้องไปเลือกซื้อเอง เช่น เลือกซื้อผ้าที่พาดูรีด ก็จะมีผ้าเยอะมากให้เลือก เลือกไม่ถูก แล้วก็ซื้อแค่นิดเดียว เพราะฉะนั้นจึงน่าสนใจถ้าเราจะเตรียมวัตถุดิบหลากหลายไว้ให้
- อีกหนึ่งบริการที่น้องก็แนะนำ คือให้มีสตูดิโอถ่ายรูปอยู่ในร้านด้วยเพื่อจะได้มีกิจกรรมอื่น ๆ ในการดึงดูดเพื่อน ๆ เป็นกลุ่ม ๆ ให้เข้าไปถ่ายรูปแล้วนั่งประดิษฐ์เลยตรงนั้น (ความเห็นเพิ่มเติมของผู้สัมภาษณ์ คือสามารถทำได้ แต่สิ่งที่ประดิษฐ์อาจจะไม่ยากเกินไป เพื่อให้ทำได้ง่าย ๆ เสริจเร็ว จะได้ไม่เบื่อ)
- ต้องดูแนวโน้มและความนิยมก่อน ถ้าคนนิยมเข้าเยอะ ก็จะเข้าตาม

คนที่ 2

เพศ หญิง
 อายุ 22 ปี
 การศึกษา ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 รายได้ 6,500 บาท / เดือน

- ปกติมีการให้ของขวัญทั้งวันเกิดและปีใหม่ แต่เทศกาลที่เห็นว่าสำคัญสุดคือวันเกิด แต่ก็ไม่ได้ถึงกับให้ทุกคน ก็จะให้เพื่อนสนิทในกลุ่มโดยการซื้อเค้กหุ่นกันแบบง่าย ๆ
- แต่ถ้าซื้อคนเดียวก็จะซื้ออยู่ที่ประมาณ 200 – 300 บาท โดยจะดูว่าเพื่อนอยากได้อะไร ณ ตอนนั้นเป็นหลัก ซึ่งก็จะซื้อเป็นของที่มิประโยชน์ เช่น เสื้อผ้า แต่จะไม่ซื้อของที่ไม่มีประโยชน์ เช่น ตุ๊กตา
- ตอนนี้อยากของขวัญที่อยากได้ คือนาฬิกา และมือถือ ซึ่งของขวัญที่เคยได้แล้วประทับใจสุดคือมือถือ

- เคยได้ของประดิษฐ์เองเหมือนกันก็รู้สึกชอบเหมือนกัน เพราะว่าดูจริงใจดี แต่ถ้าให้เลือกก็เลือกมือถือ
- มีความรู้สึกสนใจในสินค้าและบริการของบริษัท เนื่องจากมีรูปแบบที่แปลกใหม่ แล้วก็มีขึ้นเดียว น่ารักดี โดยที่ราคาที่เหมาะสมก็ขึ้นกับว่าจะให้ใคร แต่โดยเฉลี่ยก็น่าจะประมาณ 500 บาท ถ้าคนพิเศษอาจจะมากกว่านี้แต่ก็ไม่เกิน 1,000 บาท
- สำหรับการซื้อสินค้าก็คงจะมาซื้อที่ร้าน เพราะถ้าซื้อผ่านเว็บไซต์จะไม่เห็นของจริง แล้วก็น่าจะมาที่สยามอยู่แล้วก็น่าจะแวะเข้าไปซื้อในร้าน และคิดว่าของขวัญน่าจะมีความสามารถประดิษฐ์เองได้เลย ให้ศึกษาเองได้ เพราะคงไม่แวะมาทำที่ร้าน หรือถ้าที่ร้านมีบริการรับทำก็จะดีมาก ๆ ก็จะทำให้ร้านทำ
- บรรยากาศในร้านน่าจะเป็นบรรยากาศก็ูกี้กัก น่ารัก หวาน ๆ
- เวลาในการรอสินค้าที่คิดว่าเหมาะสม (รวมเวลาที่ประดิษฐ์เสร็จแล้วด้วย) นั้นคือประมาณไม่เกิน 1 อาทิตย์

คนที่ 3

เพศ	หญิง
อายุ	18 ปี
การศึกษา	มัธยมปีที่ 6 โรงเรียนราชินี
รายได้	6,000 บาท / เดือน

- เทศกาลที่สำคัญสุดคือวันเกิด โดยปกติแล้วจะให้ของขวัญประมาณไม่เกิน 500 บาท
- โดยส่วนมากจะซื้อของขวัญให้ แต่ก็เคยประดิษฐ์เองด้วยแต่นาน ๆ ครั้งและจะให้กับเพื่อนที่สำคัญจริง ๆ คือเห็นว่าของประดิษฐ์เองน่ารักกว่าเยอะ แต่ไม่ค่อยคนที่จะทำ
- เกณฑ์ในการเลือกซื้อของขวัญคือดูเพื่อนเป็นหลักว่าเพื่อนเป็นยังไง ซื้อทั้งของที่ใช่ประโยชน์ได้ และของก็ูกี้กัก แล้วแต่เพื่อนเลย

- สำหรับของขวัญที่เคยได้แล้วประทับใจที่สุด คือของขวัญทำเอง ทำเป็นนาฬิกา
มาเลื่อย ๆ แล้วต่อเป็นตู้เสื้อผ้า แล้วก็เย็บผ้าเป็นเสื้อแล้วปัก Happy
Birthday
- รู้สึกสนใจในสินค้าและบริการของบริษัท โดยบอกว่าถ้าสั่งแล้วก็จะสั่งทั้งสอง
แบบคือแบบที่นำกลับไปประดิษฐ์เองและแบบที่ให้ร้านประดิษฐ์ ขึ้นกับว่าให้
ใคร
- ราคาสินค้าที่เหมาะสมนั้นแล้วแต่ประเภทของขวัญ โดยตุ๊กตาตัวเล็ก
(ประมาณฝ่ามือ) คิดว่าราคาน่าจะอยู่ที่ 300 – 400 บาท และตัวใหญ่
(ประมาณหนึ่งไม้บรรทัด) น่าจะราคาไม่เกิน 800 บาท
- ถ้าเปิดร้านที่สยามแสควร์นั้น จะต้องตกแต่งรูปแบบร้านค้าให้ดูแปลก ๆ ไม่
เหมือนใครเพื่อให้เกิดความดึงดูดใจและในร้านควรมีบรรยากาศอบอุ่น สบาย
ๆ เหมือนบ้าน
- รู้สึกสนใจในบริการที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการประดิษฐ์
และคิดว่าจะมาใช้บริการดังกล่าวหากไม่สามารถประดิษฐ์เองได้ในช่วง
เริ่มต้น
- ระยะเวลาสำหรับการรอของขวัญ (รวมประดิษฐ์ให้แล้ว) น่าจะอยู่ที่ประมาณ
3 – 7 วัน
- รู้สึกสนใจที่จะมาซื้อสินค้าและรับบริการที่ร้านมากกว่าการสั่งซื้อทางเว็บไซต์
- โดยสรุปคือสนใจบริการของร้านเรา แต่โดยส่วนตัวคิดว่าถึงแม้จะมีคนที่สนใจ
ประดิษฐ์เอง แต่คิดว่าคนที่จะให้ทางร้านประดิษฐ์ให้น่าจะมีมากกว่า และ
ประเด็นที่ทำให้สนใจร้านเรามากที่สุด คือการที่มีรูปของตัวเองอยู่บนของขวัญ

คนที่ 4

เพศ หญิง

อายุ 22 ปี

การศึกษา จบปริญญาตรี ทำงานมาแล้ว 1 ปี

เงินเดือน 12,000 บาท / เดือน

- ปกติจะซื้อของขวัญก่อนข้างบ่อย ให้ในทุกเทศกาล เช่น ปีใหม่ วันเกิด รับปริญญา
- ราคาของขวัญที่ให้คือ ไม่ต่ำกว่า 200 บาท สูงสุดที่เคยให้คือ 1,000 บาท
- ปกติจะให้ของขวัญคนเดียว ไม่ค่อยได้หุ้กันกับเพื่อน
- ไม่มีการหาข้อมูลจากแหล่งใด ๆ จะเลือกดูของจากร้านเลย โดยจะซื้อของขวัญที่เดอะมอลล์และเซ็นทรัลเป็นหลัก
- ไม่เคยซื้อของขวัญจากเว็บไซต์และไม่มีการหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ด้วย
- ของขวัญที่นิยมซื้อมากที่สุด คือ เสื้อผ้ายี่ห้อ AIZ และ F&Q
- เคยทำของขวัญเองให้เพื่อน ส่วนใหญ่จะเป็นการพับดาว พับนก พับหัวใจ พับเต่า ชอบทำของขวัญเอง แต่ช่วงนี้ทำงานแล้วเลยไม่ค่อยมีเวลา
- กลุ่มเป้าหมายมีความรู้สึกสนใจมาก คิดว่าจะใช้บริการโดยราคาที่ยอมรับได้ คือ 500 บาท
- สิ่งที่ชอบในสินค้าและบริการของบริษัท คือชอบที่มีรูปหน้าติดอยู่ ดูแปลกดี และมั่นใจว่าเมื่อให้ของขวัญแล้วเพื่อนจะชอบ
- ชอบที่มีบริการรับทำให้ ชอบสินค้าที่มีความเก๋ไก๋ แปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร แต่ว่าไม่สะดวกที่จะทำเอง เนื่องจากคาดว่าจะทำได้ยาก ความสามารถตัวเองไม่สามารถทำได้