

# 6W1H

ทฤษฎีการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

Mr.Peeranthon Saensook

# 6W 1H คืออะไร

เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์และวางแผนทางการตลาด เพื่อหาความต้องการของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจาก 6W และ 1H ได้แก่ WHO, WHAT, WHY, WHEN, WHERE, WHO และ HOW และนำมา ปรับใช้วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจแบบออฟไลน์หรือออนไลน์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้า เพิ่มยอดขาย และลดค่าใช้จ่ายทางการตลาด เนื่องจากสามารถทำการตลาดได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ



# การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย 6W1H ทำได้อย่างไรบ้าง?

## Who

คือ การวิเคราะห์ว่า ลูกค้าของเราคือใคร หรือ ใครคือลูกค้าของเรา เป็นการกำหนดหากกลุ่มเป้าหมายนั่นเอง โดยอาจกำหนดกลุ่มลูกค้าจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ หรือถิ่นที่อยู่ เป็นต้น

## What

เป็นการวิเคราะห์ถึงความต้องการของลูกค้า วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า หรืออะไรเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เช่น ราคาถูก คุณภาพสินค้าพิเศษและแตกต่างจากสินค้าประเภทเดียวกันในท้องตลาด หรือช่องทางการซื้อสินค้าสะดวกกว่า

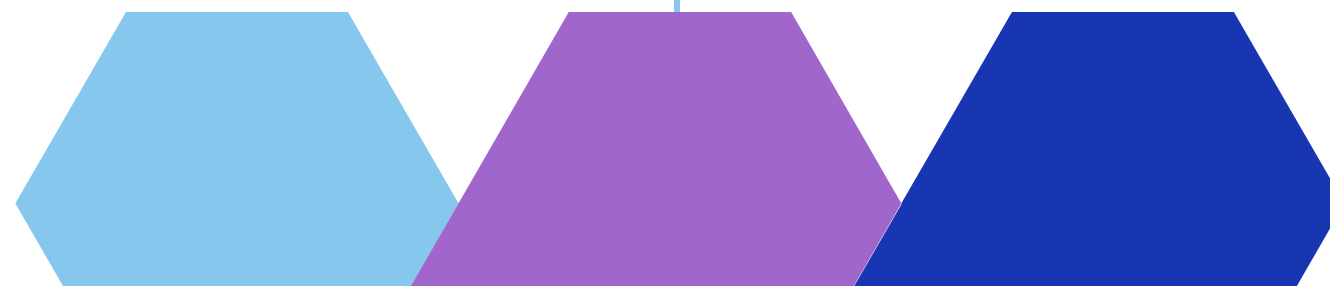
# การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย 6WH ทำได้อย่างไรบ้าง?

## Why

วิเคราะห์ว่า ทำไมลูกค้าถึงอยากซื้อและบริโภคสินค้าของเรา? เช่น ลูกค้าต้องการซื้อสินค้าไปบริโภคเองในครัวเรือน หรือต้องการซื้อเพื่อนำไปประกอบธุรกิจ หรือซื้อมาขายไป

## When

คือ คำถามที่ว่า ลูกค้าซื้อสินค้าเมื่อไหร่? เพราะช่วงเวลาที่เกิดการซื้อขายสินค้า มีผลต่อการวางกลยุทธ์ทางการตลาด มีผลต่อการเห็นสิ่งที่ธุรกิจสื่อสารออกไป ยกตัวอย่างกรณีที่ธุรกิจไม่รู้ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย จะส่งผลให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการดำเนินการ หรืองบที่ใช้ในการโปรโมทสินค้าและบริการ



# การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย 6W1H ทำได้อย่างไรบ้าง?

## Where

ลูกค้าของคุณอยู่ที่ไหน เป็นการวิเคราะห์ช่องทางการเลือกซื้อสินค้าของกลุ่มลูกค้า หากคุณเปิดธุรกิจออนไลน์ ลูกค้าของคุณก็จะอยู่ในช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

## Whom

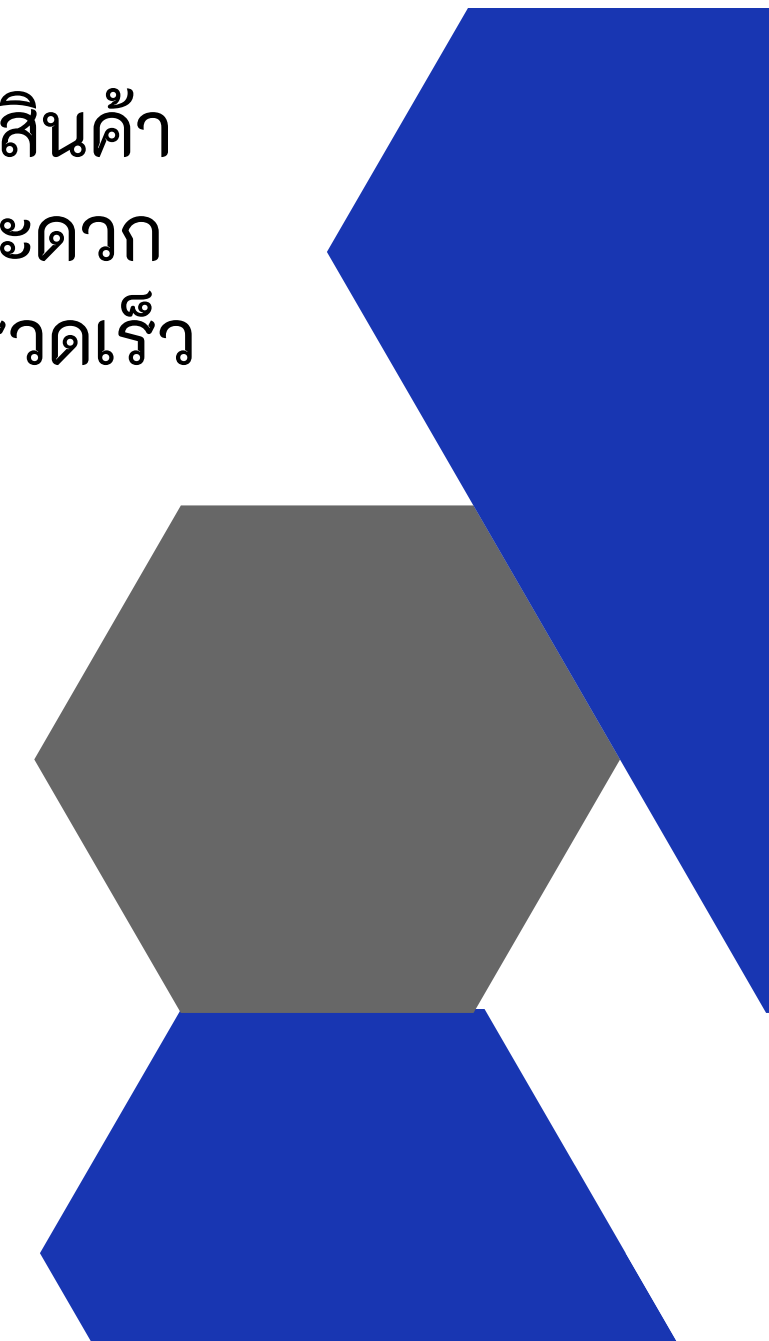
ใครที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้ากับลูกค้าของคุณ ลูกค้าบางคนอาจจะไม่ได้ซื้อสินค้าของคุณเพราะเชื่อในสรรพคุณที่ร้านค้าของคุณโฆษณา แต่ซื้อเพราะคำรีวิว คำบอกเล่าสรรพคุณจากลูกค้าที่เคยใช้งานจริง ๆ หรือแม้กระทั่งซื้อตามดาราหรือบิวตี้บล็อกเกอร์ที่มีชื่อเสียง การวิเคราะห์ในส่วนนี้จะทำให้คุณวางกลยุทธ์โฆษณา สินค้าเพื่อกระตุ้นยอดขายให้เติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



# การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย 6WIH ทำได้อย่างไรบ้าง?

## How

ลูกค้ามีเงื่อนไขอะไรที่ทำให้ตัดสินใจซื้อ เป็นการวิเคราะห์สิ่งที่ทำให้ลูกค้ายอมตกลงปลงใจซื้อสินค้าของคุณ ลูกค้าบางคนอาจจะซื้อเฉพาะช่วงที่มีโปรโมชั่นลดราคาหรือมีของแถม การมีบริการที่สะดวกและตอบโจทย์อย่างขั้นตอนเลือกซื้อสินค้าและระบบจ่ายเงินที่ลูกค้าสามารถจบขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีบริการขนส่งที่รองรับความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร



# ตัวอย่างการวิเคราะห์ทฤษฎีผู้บริโภค 6W1H

จากทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วย 6W1H ตามที่กล่าวมาข้างต้น ต่อไปนี้จะยกตัวอย่างให้เพื่อน ๆ เห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น เมื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าในธุรกิจของตัวเอง ดังนี้ การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ธุรกิจกึ่งแม่ค้าเผา Delivery ในกรุงเทพฯ ฯ ราคาเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 500-1,000 บาท สามารถวิเคราะห์ด้วยแนวคิด 6W1H ดังนี้

## 1. Who

กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เป็นคนที่ชอบความสะดวกสบาย และชอบรับประทานอาหารทะเลและอาหารรสจัด กำหนดคุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่

- ทุกเพศ
- อายุ 20-45 ปี
- รายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป
- อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ฯ และปริมณฑล

2. What สิ่งที่ดึงดูดความสนใจในการซื้อสินค้า คือ ความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ รสชาติจัดจ้าน การบรรจุและแพ็คสินค้าอย่างดี ทำให้เวลาจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างปลอดภัย ไม่หกเลอะเทอะ และราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า

3. Why ซื้อเพื่อบริโภคเอง

4. When ช่วงเวลาในการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ ที่มีการสั่งสูงสุดอยู่ในช่วง 11.00 น.-13.00 น. และ 16.00 น. – 20.00 น.

5. Where ซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ โดยส่งออร์เดอร์ผ่านแชทส่วนตัวของร้าน และแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่อื่น ๆ

6. Who ผู้ซื้อเป็นผู้ตัดสินใจเองในการซื้อสินค้าและบริการ เนื่องจากเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่ไม่ได้มีราคาสูงจนเกินไป

7. How ลูกค้าส่วนใหญ่มักชอบซื้อสินค้าในช่วงโปรโมชั่น เช่น การลดราคา การแถมสินค้าอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่า การใช้หลักการ 6W1H มาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค อาจเป็นเพียงคำถามง่าย ๆ ที่ผู้ประกอบการหลาย ๆ คนทราบกันดี การนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มยอดขาย แคมลดค่าใช้จ่ายให้กับธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนนั่นเอง



**THANK YOU**

