

CONSUMER INSIGHT REPORT

THE NEW NORMAL CONSUMER:

พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ ที่แบรนด์ต้องรู้ให้ทัน

ถอดรหัส 7 ความเปลี่ยนแปลงถาวรหลังวิกฤต
พร้อมกลยุทธ์การปรับตัวและยกระดับประสบการณ์สำหรับธุรกิจ

Presented by Tohklom





COVID-19 เป็นเพียงตัวเร่งปฏิกิริยา (Catalyst) ที่ทำให้โลกดิจิทัลมาถึงเร็วขึ้น การรอให้ทุกอย่างกลับไปเป็นเหมือนเดิม ไม่ใช่ทางเลือกของธุรกิจอีกต่อไป

ธุรกิจที่อยู่รอดและเติบโต คือธุรกิจที่เข้าใจและสามารถออกแบบ ประสบการณ์ใหม่ (Design Experience) ได้สอดคล้องกับพฤติกรรมถาวรเหล่านี้

**วิกฤตจบบลง
แต่พฤติกรรมเปลี่ยนไปตลอดกาล**

3 เสาหลักแห่งพฤติกรรมยุค New Normal



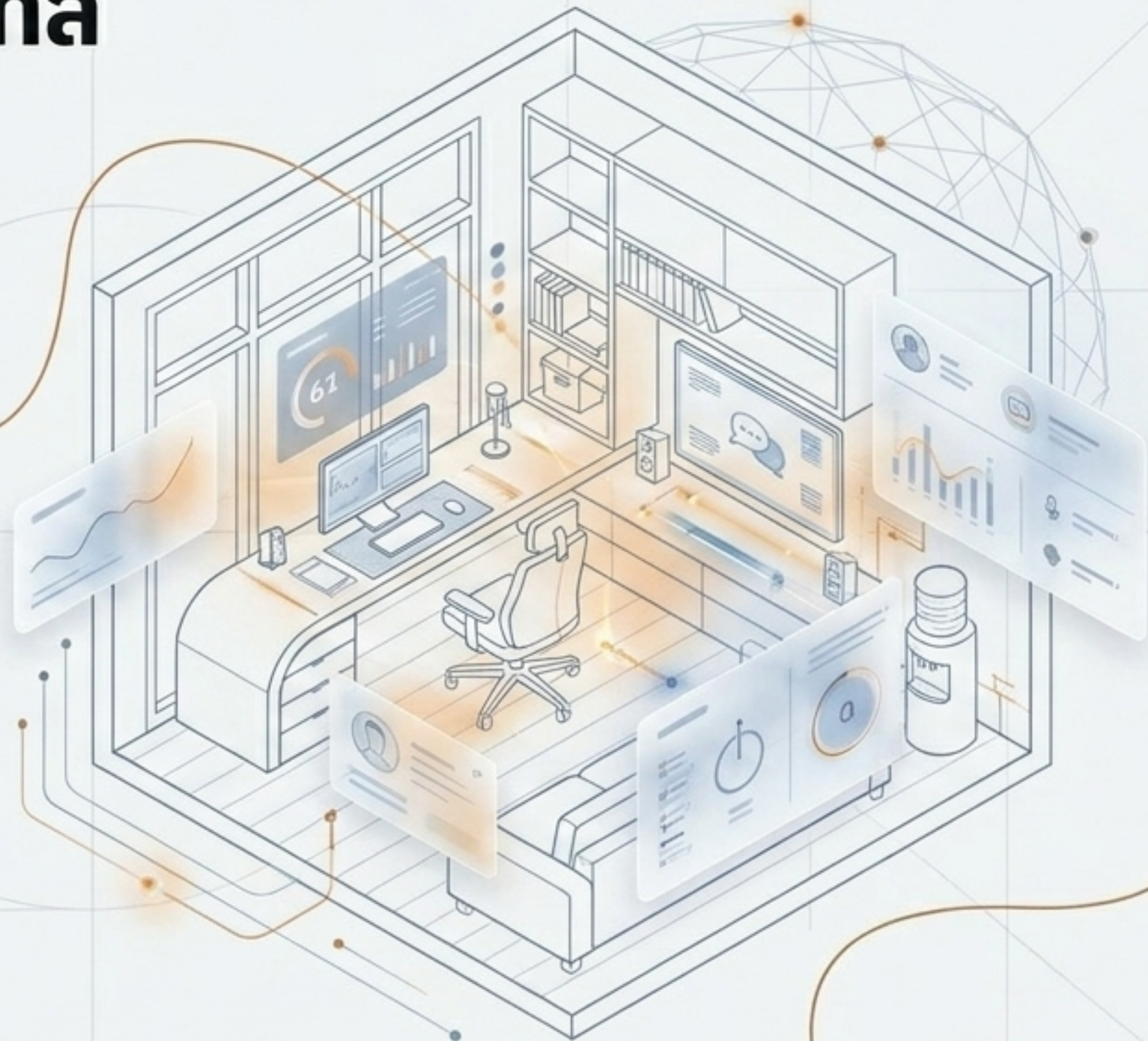
วิถีชีวิตที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล

61%

ของผู้บริโภคทั่วโลกใช้เทคโนโลยี AR/VR ในการตัดสินใจซื้อสินค้า (เช่น แอปลองสีเครื่องสำอาง, ลองเสื้อผ้า) เพื่อทดแทนการสัมผัสและบริการจากพนักงานโดยตรง

Work From Home is Standard

องค์กรลดพื้นที่ออฟฟิศลง รูปแบบ Open Plan Office เริ่มเสื่อมความนิยมและถูกแทนที่ด้วยพื้นที่แบบปิดเพื่อลดความเสี่ยง บ้านจึงกลายเป็นศูนย์กลางการใช้ชีวิตอย่างแท้จริง



Sanctuary: สร้างบ้านให้เป็นพื้นที่ปลอดภัยและศูนย์กลางความสะดวกสบาย

Health & Prevention



การดูแลตัวเองกลายเป็นปัจจัยพื้นฐาน (New Normal อย่างชัดเจน) สินค้าอนามัย และการพึ่งพาตัวเอง เช่น อุปกรณ์ตัดผมเองที่บ้าน หรือ อุปกรณ์ออกกำลังกาย เติบโตขึ้นจนผู้บริโภคอาจไม่กลับไปใช้บริการภายนอก



Unprecedented Convenience



การช้อปปิ้งออนไลน์ขยายขอบเขตจากอาหารและของใช้พื้นฐาน สู่ การยกระดับคุณภาพชีวิตภายในบ้าน เช่น เก้าอี้ทำงาน, โต๊ะทำงาน, และสื่อบันเทิงออนไลน์ เพื่อตอบสนองความสะดวกสบายขั้นสุด

คุณภาพนำหน้าความอ่อนไหวทางราคา

63%

ของผู้บริโภคใส่ใจเรื่องคุณภาพสินค้ามากขึ้น
ส่งผลให้ Price Sensitivity ต่ำลง

โอกาสทองของ Local Brand!

70% ของผู้บริโภคในเอเชียและไทย หันมาเลือกใช้ Local Brand (โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ดูแลตัวเอง) ผู้บริโภคมีความกังวลต่อการปนเปื้อนจากการขนส่งสินค้านำเข้าระยะทางไกล แแบรนด์ Local จึงมีความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยมากกว่า และตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วกว่า

Trust in Origin & Safety (ต่ำ ไป สูง)



The Local Sweet Spot

Price Sensitivity (สูง ไป ต่ำ)

สู่ยุค Auto-Subscription และ IoT



Manual Buy (อดีต)

ซื้อเมื่อหมด
ลูกค้าต้องทำรายการสั่งซื้อด้วยตัวเอง



Auto-Subscription (ปัจจุบัน)

แบรนด์เสนอแพ็คเกจส่งรายเดือน/สัปดาห์
สำหรับสินค้าที่ใช้ประจำ
สร้างรายได้คงที่ให้แบรนด์
และขจัดความซับซ้อนของลูกค้า



IoT Integration (อนาคต)

Internet of Things (IoT)
จะเชื่อมโยงข้อมูลและทำการ
สั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าโดยอัตโนมัติเมื่อ
ตรวจพบว่าสินค้าใกล้หมด

แบรนด์ต้องเริ่มโมเดล Subscription ตั้งแต่วันนี้
เพื่อล็อกตัวลูกค้าก่อนที่ระบบ IoT จะเข้ามาทำหน้าที่แทนมนุษย์อย่างสมบูรณ์

Social Media

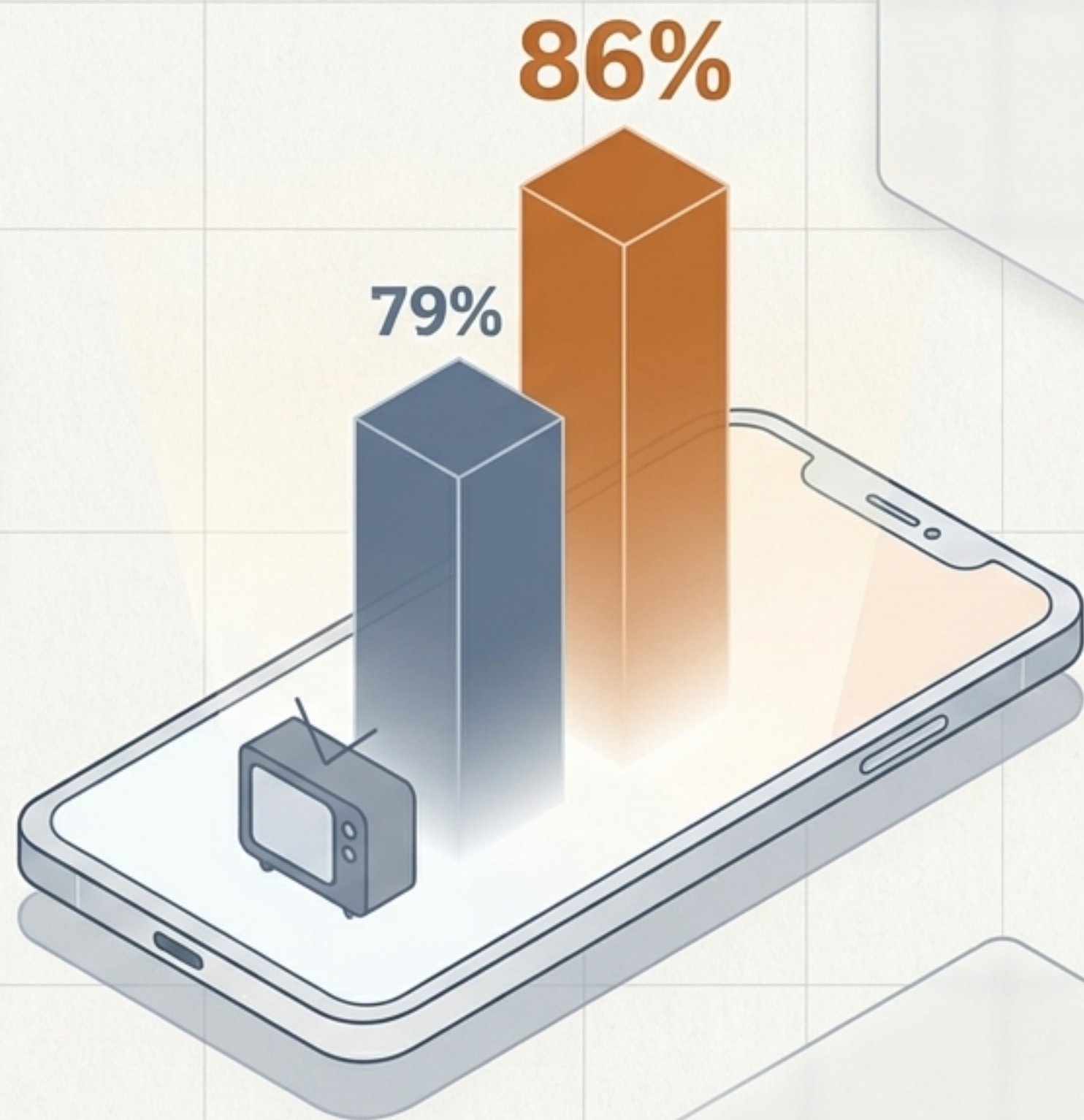
คือสื่อกระแสหลักอย่างสมบูรณ์

86% ของคนไทยเสพข่าวจาก
Social Media
(แซงหน้า TV ที่มีสัดส่วนเพียง 79%)

- ✓ ผู้บริโภคเช็คข่าวเฉลี่ย 12 ครั้ง/สัปดาห์
- ✓ ผ่านช่องทาง Social และ Chat Apps

Brand Action

Social Media ไม่ใช่แค่ช่องทางเสริมอีกต่อไป องค์กรต้องใช้เป็น **กลยุทธ์หลัก** ที่ต้องเพิ่ม Creativity ให้หนักขึ้น ทั้งในแง่ของคอนเทนต์ และประสบการณ์ เพื่อดึงดูดสายตาท่ามกลางความสนใจที่หนาแน่น



ถอดรหัสพฤติกรรม: Then vs. Now

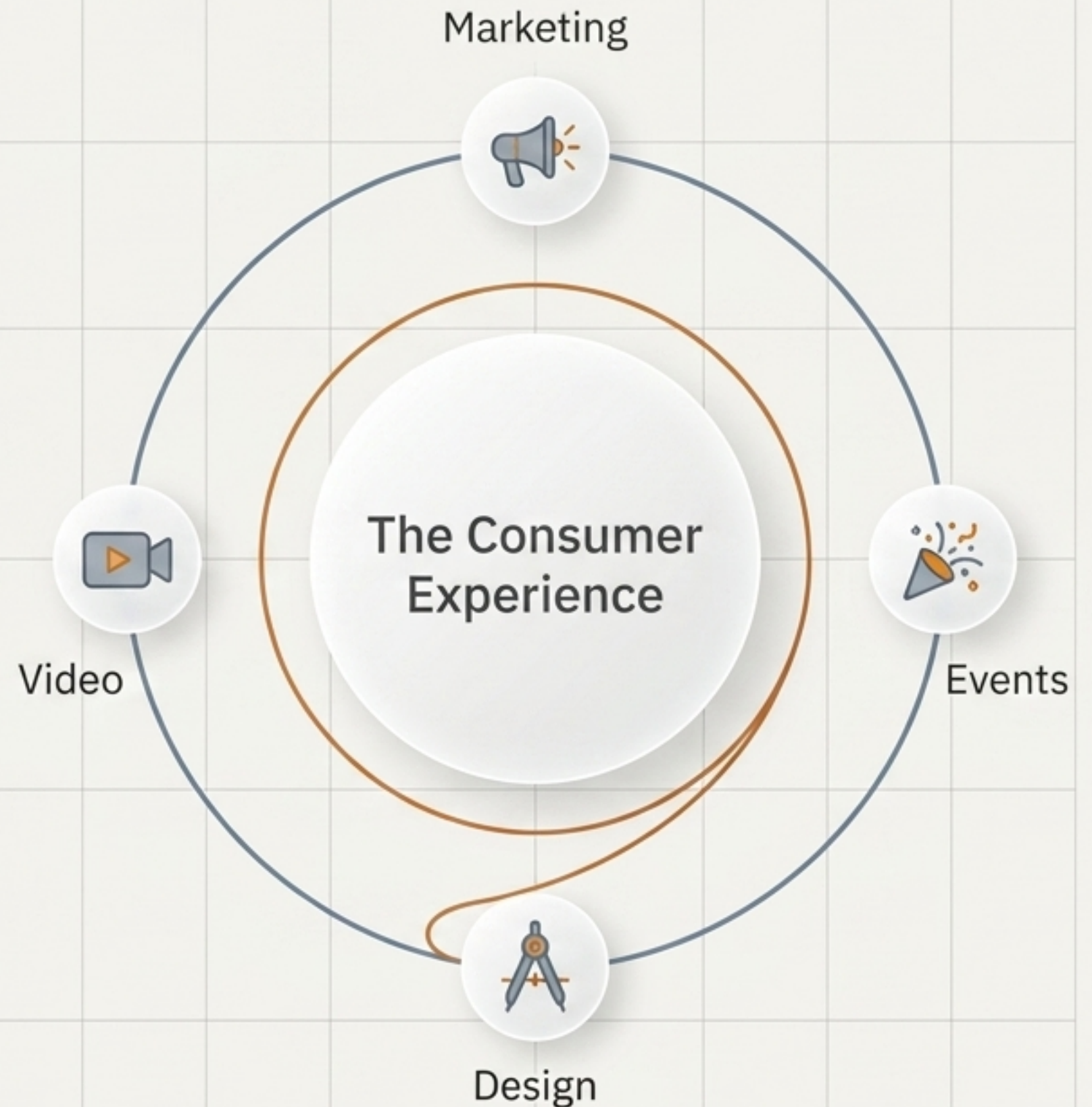
Category	Traditional Consumer	New Normal Consumer
Experience	Physical Touch & In-store service	AR / VR / Virtual Experience
Purchase	One-time manual buying	Auto-subscription & Convenience driven
Trust	Global / Imported brands	Local Brands (High safety trust & fast response)
Media	TV as Primary source	Social & Chat Apps as Mainstream (12x/week)
Workplace	Open Plan Office	Closed Spaces & Home as Sanctuary

ถ้าไม่เริ่มปรับตัวตั้งแต่ตอนนี้ แล้วไปจับตลาดในวันที่
มันกลายเป็นพฤติกรรมถาวรไปแล้ว แบนด์จะไม่รู้รากเหง้า
ไม่เข้าใจพฤติกรรมว่าทำไมถึงเป็นแบบนั้น
ทำให้เราไม่สามารถดีไซน์ประสบการณ์ที่เข้ากับเขาได้...
นี่คือช่วงเวลาที่ดีที่สุดที่ทุกคนจะต้องปรับตัว
อย่ารอให้การเปลี่ยนแปลงจบแล้วค่อยทำ

เชื่อมต่อทุกประสบการณ์ไร้รอยต่อ ด้วย TOHKLOM EX

พฤติกรรมที่ซับซ้อน ต้องการโซลูชันที่ครอบคลุม
TOHKLOM EX (Digital Event Service & Solution)
พร้อมเป็น Consult Agency คู่คิดของคุณ
ด้วยประสบการณ์กว่า 14 ปี

เราวิเคราะห์ วางแผน และเชื่อมโยง Offline & Online
Marketing เข้าด้วยกัน เพื่อออกแบบประสบการณ์
(Customer Experience) ที่ดีที่สุดในทุก Touchpoint
ของผู้บริโภคยุคใหม่



โซลูชันและบริการที่ตอบโจทย์ New Normal แบบ Full-Funnel

Online Marketing

خانรับยุค Social เป็นสื่อหลัก

- Campaign Online
- Live Commerce
- Live Streaming

Event O2O

ทลายข้อจำกัดด้านการเดินทางและ WFH

- Hybrid Event
- Virtual Solution
- Caravan & Roadshow
- Team Building

Design

สร้าง Creativity ถึงจุดสายตา

- Graphic Design
- Motion Graphic

VDO Production

สื่อสารภาพลักษณ์เหนือระดับ

- Full-scale Video Production

#ให้ความชำนาญของเราเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของคุณ



Tel: +662-732-2375,
+669-724-78178



Email: tohklom@tohklom.com



Social: @tohklom
(Facebook, Instagram, LinkedIn)



Address: 78 Soi Ramkhamhaeng 26/1,
Ramkhamhaeng Rd., Huamark,
Bangkapi, Bangkok 10240