

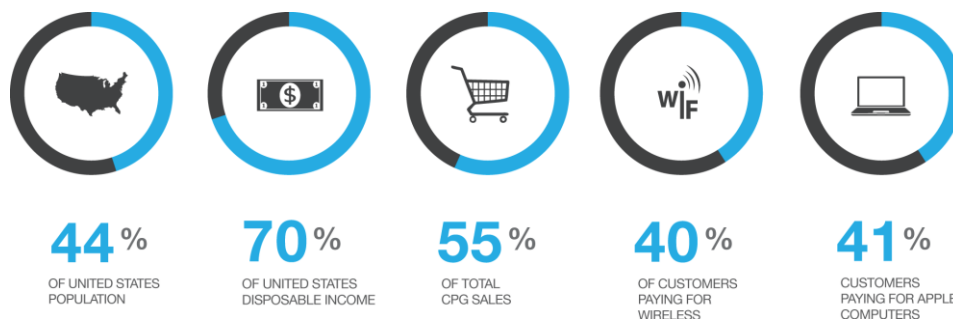
## พฤติกรรมและแนวความคิดของ Baby Boomers ประชากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในสหรัฐฯ



Baby Boomers คือ ประชากรชาวสหรัฐฯ ที่เกิดในระหว่างปีค.ศ. 1946-1964 มีจำนวนมากกว่า 77 ล้านคน ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มนี้ (อายุระหว่าง 50-68 ปี) ในปัจจุบันกลายเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมากที่สุดของสหรัฐฯ

ภายในปี 2560 กลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนเกือบจะเป็น 1 ใน 2 ของประชากรสหรัฐฯ จะกลายเป็นกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และมีรายได้เพื่อใช้จ่ายมากถึง 70% ของรายได้รวมในประเทศ ภายในระยะอีก 20 ปีข้างหน้า กลุ่มนี้จะมีรายได้เพื่อใช้จ่ายใช้สอยรวมกันแล้วมากถึง 15,000,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (ในปี 2593 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 88.5 ล้านคน)

กลุ่ม Baby Boomers นอกจากเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ มีความพร้อมมากกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ เนื่องจากไม่มีการเลี่ยงบุตร ไม่วิตกกังวลเรื่องการหารายได้หรือปัญหาทางการเงิน มีกำลังซื้อ และนิยมใช้จ่ายใช้สอยเพื่อความสุขและความสะดวกสบายของตน ใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ให้คุณค่าแก่การดำเนินชีวิตที่ดี โดยราคาเป็นเรื่องรองลงมา Baby Boomers จึงเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่หวานหอมของนักการตลาดยิ่งนัก



แผนภาพแสดงค่ากิจกรรมของ Baby Boomers (ที่มา: The Nielsen Company & BoomAgers LLC)

- คิดเป็น 44% ของประชากรในสหรัฐฯ
- มีรายได้คิดเป็น 70% ของรายได้รวมในประเทศ
- มีการใช้จ่ายสินค้าที่บริโภคทุกวันคิดเป็น 55% ของยอดขายรวม
- คิดเป็น 40% ของผู้ใช้ Wireless
- คิดเป็น 41% ของผู้ใช้ Apple Computer

## 1. พฤติกรรมและแนวความคิดของ Baby Boomers มีดังนี้

### 1.1 ต้องการได้เห็นและได้ทำสิ่งต่างๆ ก่อนที่จะไม่มีโอกาสได้ทำ

แนวโน้มที่เด่นชัดของ Baby Boomers คือ ต้องได้เห็นได้ทำก่อนจะไม่มีโอกาสได้ทำ เป็น lifestyle ที่จะพบได้ในกลุ่ม Baby Boomers เป็นการให้รางวัลแก่ตัวเอง รู้สึกว่าเป็นประสบการณ์ที่ไม่ควรพลาด เช่น การท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่โดดเด่นของโลก เช่น The Great Wall, The Great Barrier Reef, Venice หรือต้องไปเยือน Antarctica และเห็น Polar Bear ก่อนที่จะไม่มีโอกาส เนื่องจากปัญหาสิ่งแวดล้อมภาวะโลกร้อนขึ้นและดูเหมือนจะเลวร้ายลงทุกปี เป็นต้น

### 1.2 ให้ความสำคัญกับสิ่งที่ใกล้ชิดและสิ่งที่ตนรัก

สิ่งสำคัญที่มีคุณค่าทางใจอย่างยิ่งของ Baby Boomers คือสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข แมว นก เป็นต้น ซึ่งได้กลายเป็นอีกสมาชิกที่รักในครอบครัว กลุ่ม Baby Boomers เห็นว่าสัตว์เลี้ยงเหล่านี้ คือเพื่อนรักหรือลูกรัก ซึ่งทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ดูทีวีด้วยกัน มีการแต่งตัวเสริมสวย และมีหมอบประจำ ซึ่งสัตว์เลี้ยงแสนรักนี้เป็นอุตสาหกรรมหลายล้านเหรียญสหรัฐ ของประเทศสหรัฐฯ

### 1.3 ต้องการดูแลพ่อแม่ที่อยู่ในวัยชรา

Baby Boomers เป็นกลุ่มประชากรที่มีฐานอายุกว้าง ซึ่งไม่ช้าก็เร็วจะอยู่ในภาวะที่ต้องดูแลพ่อแม่ที่ชราภาพมากขึ้น พวกเขาได้ตระหนักถึงภาระอันนี้ และได้เตรียมหาทางเลือกให้แก่ตนเองเพื่อการจัดการที่เหมาะสม เช่น การจ้างคนช่วยดูแล ช่วยพยาบาล หรือผู้ดูแลมืออาชีพ เช่น Home Care เป็นต้น

### 1.4 ให้ความสนใจดูแลรักษาสุขภาพตนเอง

Baby Boomers เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่นิยมออกกำลังกายอย่างยิ่ง ด้วยความเชื่อว่าการใส่ใจดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายจะช่วยให้ชะลออายุและรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงได้ โดยเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มใหญ่ที่สุดของโรงยิม (gym) ไม่ยอมแก่ไปตามอายุ ต้องการดูดีที่สุด โดยจะเห็นพวกเขาออกจากลิฟต์ซีจิกรยาน แต่งตัวด้วยเสื้อผ้า Spandex หรือผู้หญิงใส่ชุดโยคะเดินบนถนน เป็นต้น

### 1.5 ให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อม ดูแลสังคมและโลก

Baby Boomers ให้ความรักและต้องการคืนกลับสิ่งๆ แก่สังคม ชุมชน และโลกใบนี้ เช่น การพิทักษ์ปลาวาฬ การช่วยเหลือสิ่งแวดล้อม การชะลอวิกฤติโลกร้อน การช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติต่างๆ ซึ่งพวกเขาจะรู้สึกดีที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเหล่านี้ มักจะบริจาคเงินและสิ่งของที่จำเป็น หรือแม้แต่การก่อตั้งองค์กรหรือจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือและระดมเงินด้วย

### 1.6 ชอบแบ่งปันข้อมูล หรือบอกต่อประสบการณ์ของตน

Baby Boomers เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ชอบหาประสบการณ์ใหม่ๆ ในชีวิต นอกจากชอบลองและแสวงหาความท้าทาย ความตื่นเต้นแล้ว ยังชอบที่จะเล่าต่อประสบการณ์ของตนให้แก่เพื่อนฝูงและสังคมด้วยการทำวิดีโอเทป เขียนบล็อก เขียนหนังสือ หรือแม้แต่การจ้างนักเขียนให้เขียนเรื่องหรือบทความเพื่อบอกเล่าประสบการณ์ของตนด้วย ซึ่ง Baby Boomers นั้นคือ ผู้ฟังในยุคบุกเบิกของรายการ Talk Show ต่างๆ จนในปัจจุบันเป็นธุรกิจบันเทิงที่ได้รับความนิยมอย่างมาก

### 1.7 สรรหาสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ตนเอง

Baby Boomers เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการสิ่งที่ดีที่สุดของที่ดีที่สุดให้แก่ตนเอง ชอบความหรูหรา มีรสนิยม และคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ ราคาเป็นเรื่องรอง โดย Baby Boomers ให้ความสำคัญกับค่านิยม “การมีคุณภาพชีวิตที่ดี” เป็นอย่างยิ่ง

## 1.8 มีความเป็นตัวเองสูง

Baby Boomers มีความเป็นตัวเองสูง รู้ว่าต้องการอะไรและจะแสวงหาจนได้ บางครั้งต้องการความสงบด้วยการอยู่คนเดียวลำพัง เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ค่อนข้างเอาแต่ใจตนเอง อยากได้อะไรแบบไหน ต้องได้

## 1.9 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตัดสินใจทำสิ่งสำคัญ

Baby Boomers เป็นกลุ่มที่ให้ความไว้วางใจสูงกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากจะต้องตัดสินใจในเรื่องสำคัญใดๆ มักจะพิจารณาความเห็นของผู้มีประสบการณ์มืออาชีพ หรือใช้บริการจากมืออาชีพเพื่อดำเนินการให้ เช่น ปรึกษาบริษัทหรือสถาบันการเงินเพื่อวางแผนเกษียณจากการทำงาน หรือปรึกษานักออกแบบตกแต่งภายใน หากต้องการปรับปรุงบ้าน และการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารเพื่อการลดน้ำหนัก เป็นต้น

## 1.10 ไม่มีคำว่า “แก่เกินไป”

Baby Boomers เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีชีวิตชีวา รักที่จะมีชีวิตอย่างเต็มที่ และชอบทำทุกกิจกรรมได้ เหมือนกับคนทั่วไปโดยไม่มีคำว่า “แก่เกินไป” จะพบคนอายุ 80 ปียังถือแร็กเก็ตไปเล่นเทนนิส หรือคนอายุเกิน 60 ปีไปพายเรือ Kayak และปั่นเขาอย่างสนุกสนาน นั่นคือวิถีที่พวกเขาต้องการ Baby Boomers คือกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ยอมแก่ จะยังคงสนุกสนานกับการทำกิจกรรมต่างๆ จนกว่าจะไม่สามารถทำได้ หรือหลีกเลี่ยงที่จะต้องหยุดทำไม่ได้เท่านั้น

## 2. เทคนิคการทำตลาดกับกลุ่ม Baby Boomers

### 2.1 ไม่ใช่คำเรียกกลุ่มนี้ว่า “คนชรา” หรือถูกปฏิบัติเช่น “ผู้สูงอายุ”



จากการวิจัยของ Pew Social Trends รายงานว่า Baby Boomers จะไม่คิดว่าตัวเองแก่ ไม่คิดว่าตัวเองเหมือนรุ่นพ่อแม่ในตอนอายุเท่าๆ กัน ส่วนใหญ่จะรู้สึกตัวอ่อนกว่าอายุจริงถึง 9 ปี ยังกระฉับกระเฉงและแข็งแรง จะไม่ยอมรับว่าตนเองเป็นผู้สูงอายุจนกระทั่งอายุ 72 ปี ถึงแม้ว่าจะมีอายุ 70 ปี ก็ยังคงทำงาน ทำอะไรๆ ได้อีกมากมายในชีวิต มี Life Style หรือวิถีชีวิตแบบที่ต้องการ ยังเดินทางท่องเที่ยว และมีสุขภาพดี และ**ไม่ชอบให้เรียกว่า “คนชรา” หรือ “ผู้สูงอายุ” หรือ “อาวโส”** ดังนั้นกลยุทธ์การตลาดแบบเดิมๆ สรรพนามแบบเดิมๆ ที่ใช้กับผู้สูงอายุนั้นๆ ไม่สามารถใช้ได้กับกลุ่ม Baby Boomers เช่น การโฆษณาขายสินค้าผ้าอ้อม Depend ให้แก่กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ได้เช่นกันแสดงที่มีอายุ

40-50 ปี ในการสื่อสาร ซึ่งดูสดชื่นกระฉับกระเฉง ไม่ใช่คนชราที่ใช้สินค้านี้ Baby Boomers รู้สึกว่าตนเองมีสุขภาพดีและกำลังเบ่งบาน **ไม่ใช่อยู่ในวัยที่กำลังจะตาย**

- \* ต่อไปอีก 20 ปีข้างหน้า Baby Boomers จะมีรายได้เพื่อใช้จ่ายใช้สอยมากถึง 15,000,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
- \* กลุ่มสตรีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปใช้จ่ายเงิน 21,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี ในการซื้อเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย

### 2.2 ใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่ม Baby Boomers

จากข้อมูลของ Forrester Research พบว่ากลุ่ม Baby Boomers (อายุ 47-55 ปี) ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อเดือน ในขณะที่ Generation X (อายุ 35-46 ปี) ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ต 35 ชั่วโมงต่อเดือน Millennials (อายุ 18-34 ปี) ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ต 32 ชั่วโมงต่อเดือน ดังนั้นเพื่อจะเข้าถึงถึงพวกเขาจะต้องออกแบบเว็บไซต์เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่ม Baby Boomers ออนไลน์ให้ได้

- \* Baby Boomers 29 ล้านคนใช้อินเทอร์เน็ต และ 8 ล้านคนใช้เวลาอยู่กับอินเทอร์เน็ตมากกว่า 20 ชั่วโมงต่ออาทิตย์
- \* Baby Boomers ใช้จ่ายเงินทางออนไลน์มากกว่าผู้ใหญ่กลุ่มอื่นๆ ที่มีอายุน้อยกว่าในอัตราส่วน 2:1

- \* 2 ใน 3 ของชาวสหรัฐฯ ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปซื้อสินค้าออนไลน์และใช้จ่ายเฉลี่ยปีละ 7,000,000 ล้านดอลลาร์
- \* กลุ่มผู้มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปใช้บริการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ร้อยละ 42 และเป็นการท่องเที่ยวแบบหรูหราถึงร้อยละ 80
- \* อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญของกลุ่ม Baby Boomers เมื่อจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการเรื่องสำคัญๆ เช่น ซื้อบ้าน ซื้อรถยนต์ และเครื่องไฟฟ้า การหาข้อมูลเพื่อสุขภาพและความงาม การหาผู้ให้บริการด้านสุขภาพ เป็นต้น

### 2.3 การทำการตลาดกับกลุ่ม Baby Boomers ผ่านช่องทาง Social Media

กลุ่ม Baby Boomers เป็นกลุ่มหนึ่งที่มีการใช้ Social Media เช่น Facebook และ Twitter อย่างกว้างขวาง มีการเติบโตของการใช้อย่างรวดเร็ว พวกเขานิยมใช้เพื่อติดต่อกับครอบครัวและเพื่อนๆ ทั่วทุกมุมโลก และยังใช้เพื่อตรวจสอบข่าวล่าสุด อ่านข้อความของบริษัทต่างๆ หรือสื่อต่างๆ ตลอดจนเรื่องที่เขาสนใจติดตาม ซึ่งพบว่า Baby Boomers ที่มีอายุเพิ่มมากขึ้นจะนิยมใช้ Social Media ต่างๆ มากขึ้นกว่าการใช้โทรศัพท์เช่นเมื่อก่อน ซึ่งได้กลายเป็นที่ที่พวกเขาใช้ติดต่อสื่อสารเป็นประจำ ดังนั้นควรให้ความสนใจกับกลยุทธ์การตลาดบน Facebook และ Twitter หรือ Social Media ต่างๆ ด้วย

- \* กลุ่มผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 27.4 ล้านคนใช้ Social Network และ 19 ล้านคนเล่น Facebook
- \* 4 เว็บไซต์ยอดนิยมของกลุ่มผู้มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คือ Google, Facebook, Yahoo และ YouTube

### 2.4 ให้ความสำคัญกับกลุ่ม Baby Boomers โดยไม่มองว่าเหมือนกันหมด

Ms. Ann Fishman ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด กล่าวว่า Baby Boomers เป็น “ผู้ต่อต้านเผด็จการ” เป็นผู้ที่ไม่นิยมหรือบ้าดารา แต่ให้คุณค่ากับข้อความที่บ่งบอกถึงการยอมรับ การชื่นชมประสบการณ์และความสามารถของพวกเขา ดังนั้นคำที่ใช้ได้ผลกับคนกลุ่มนี้ ได้แก่ “คุณคือคนสำคัญ” และ “เรามีความต้องการที่จะให้คุณ” เพื่อสะท้อนให้เห็นความสำคัญของพวกเขา การที่จะเข้าถึงพวกเขาคือ การสื่อสารโดยตรงถึงพวกเขา (Direct Mail) รวมทั้งกิจกรรมพิเศษ (Special Event) การตลาดส่งตรงไปที่พวกเขาด้วยเมลล์และอีเมลล์ นั่นก็คือการให้ความสำคัญกับพวกเขาตนเอง และอย่ามองข้ามรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ และเข้าไปห้ถึงพวกเขาด้วยวิธีที่เขายอมรับได้ โดยไม่ปฏิบัติราวกับพวกเขาเป็นคนที่เหมือนกันหมด

### 2.5 Baby Boomers คือ “Me Generation”

กลุ่ม Baby Boomers เป็นอีกกลุ่มที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง รู้ว่าตนเองต้องการอะไร มีความต้องการอย่างเด่นชัด ดังนั้นจึงต้องตอบสนองความต้องการของพวกเขาให้ได้เป็นอย่างดี การตลาดแบบ Mass Marketing มักจะไม่ค่อยได้ผลกับคนกลุ่มนี้ วิธีที่ใช้ได้ผลกับพวกเขาคือปรับสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของพวกเขาซึ่งมีลักษณะเฉพาะ

### 2.6 ออกแบบฉลากบรรจุภัณฑ์ให้เห็นได้ชัดเจน

กลุ่ม Baby Boomers เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีการใช้แว่นสายตาแล้ว ดังนั้นการออกแบบฉลากผลิตภัณฑ์หรือตัวอักษรให้เห็นชัดเจน หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่สับสนหรือแบบอักษรที่มีลูกเล่นเกินไป ก็เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่จะทำให้พวกเขาซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ของ Sherwin Williams ได้เปลี่ยนป้ายฉลากสินค้าให้เห็นชัดเจนขึ้น



ฉลากสินค้าแบบเก่า



ฉลากสินค้าหลังการปรับปรุง

อย่างไรก็ตาม การผลิตสินค้าและบริการเพื่อจะนำเสนอให้แก่กลุ่ม Baby Boomers จะต้องมองพวกเขาเป็นปัจเจกชน หรือมองว่าเป็นกลุ่มเฉพาะ (Niche Market) ไม่ใช่กลุ่มผู้สูงอายุที่เหมือนกันกับผู้สูงอายุสมัยก่อน จะใช้วิธีการทางการตลาดเดิมๆ หรือเหมือนกันหมดไม่ได้ ต้องหาวิธีที่จะเชื่อมต่อกับพวกเขา การสื่อสารผ่าน Social Media เป็นช่องทางหนึ่งที่จะเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ภาษาที่เขายอมรับได้ หลีกเลี่ยงคำว่า “คนชรา” หรือ “ผู้สูงอายุ” หรือ “อาวุโส”

\*\*\*\*\*

ศคร. ไมอามี/ 19 พฤศจิกายน 2557

แหล่งข้อมูล

10 Baby Boomer Trends & How to Profit From Them/ Small business by Susan Ward

4 Ways to Target Baby Boomers with your Marketing Strategy

4 Tips for Marketing to Baby Boomers in the Digital Age

Immersion Active/ Resources 50+ Fact & Fiction

Pew Research