

รูปแบบของกระบวนการการตัดสินใจซื้อบริการทาง การท่องเที่ยว



วัตถุประสงค์

- บอกกระบวนการตัดสินใจซื้อบริการทางการท่องเที่ยว
- อธิบายกระบวนการตัดสินใจในสถานการณ์ที่แตกต่าง
- บอกบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ

[การตัดสินใจ หมายถึง]



[การตัดสินใจ หมายถึง]

การเลือกกิจกรรมจากสองทางเลือกขึ้นไป เมื่อบุคคลมีทางเลือกในการตัดสินใจระหว่างสองสิ่ง บุคคลจะอยู่ในภาวะที่จะต้องทำการตัดสินใจข้อ

การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องการซื้อ

- การซื้อขั้นพื้นฐานหรือการตัดสินใจทั่วไป
- การเลือกซื้อตราสินค้าหรือการตัดสินใจในการใช้บริการ
- การตัดสินใจในช่องทางการซื้อ เป็นการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือใช้บริการกับบริษัทหรือโรงแรมใด
- การตัดสินใจในการใช้จ่ายในการซื้อ

ทักษะ 4 ประการในการตัดสินใจซื้อของ นักท่องเที่ยว

ชนิดของการตัดสินใจ

ทางเลือกที่ 1

ทางเลือกที่ 2

ทักษะที่ 1
การซื้อขั้นพื้นฐาน
หรือการตัดสินใจทั่วไป

ซื้อ

ไม่ซื้อ

ชนิดของการตัดสินใจ

ทัศนคติ 2
การเลือกซื้อตราสินค้า
หรือการตัดสินใจ
ในการใช้บริการ

ทางเลือกที่ 1

- เพื่อซื้อบริการจากบริษัทใดบริษัทหนึ่ง
- ซื้อบริการจากบริษัทที่ใช้ประจำ
- ซื้อบริการตราที่ลดราคา
- ซื้อบริการตราระดับชาติ

ทางเลือกที่ 2

- เพื่อซื้อบริการจากบริษัทอื่น
- ซื้อบริการจากบริษัทอื่น
- ซื้อบริโภคตามสินค้าไม่ลดราคา
- ซื้อบริการตราสินค้าทั่วไป

ชนิดของการตัดสินใจ

ทางเลือกที่ 1

ทางเลือกที่ 2

ทักษะที่ 3 การตัดสินใจ ในช่องทางการซื้อ

- ไปซื้อบริการจากบริษัทที่ตั้งอยู่
- ซื้อบริการจากบริษัทที่ใช้ประจำ
- ซื้อทางโทรศัพท์ที่บ้าน
- ซื้อจากบริษัทในท้องถิ่น

- ซื้อจากบริษัทที่ส่งพนักงานมาขาย
- ซื้อบริการจากบริษัทอื่น
- ต้องไปเองด้วยตัวเอง
- ซื้อจากบริษัทที่อาศัยการเดินทาง

ชนิดของการตัดสินใจ

ทางเลือกที่ 1

ทางเลือกที่ 2

ทัศนคติ 4
ตัดสินใจในการ
ใช้จ่ายทางการซื้อ

- ซื้อเป็นเงินสด
- จ่ายค่าบริการหลัง
ใช้บริการทันที

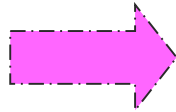
- ซื้อบัตรเครดิต
- จ่ายค่าบริการเป็นงวด ๆ

ทัศนคติเกี่ยวข้องกับสาเหตุซึ่งบุคคลตัดสินใจซื้อ

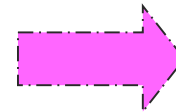
- บุคคลที่ตัดสินใจซื้อ โดยถือเกณฑ์เศรษฐกิจ
- บุคคลที่ตัดสินใจซื้อ โดยคล้อยตามบุคคลอื่น
- บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยความเข้าใจ
- บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยอารมณ์

กระบวนการตัดสินใจซื้อบริการทางการท่องเที่ยว

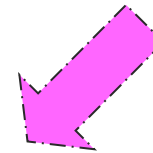
ตระหนักถึง
ความต้องการ
Need Recognition



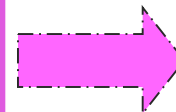
หาข้อมูล
Information Search



ประเมินทางเลือก
Evaluation
Of Alternatives

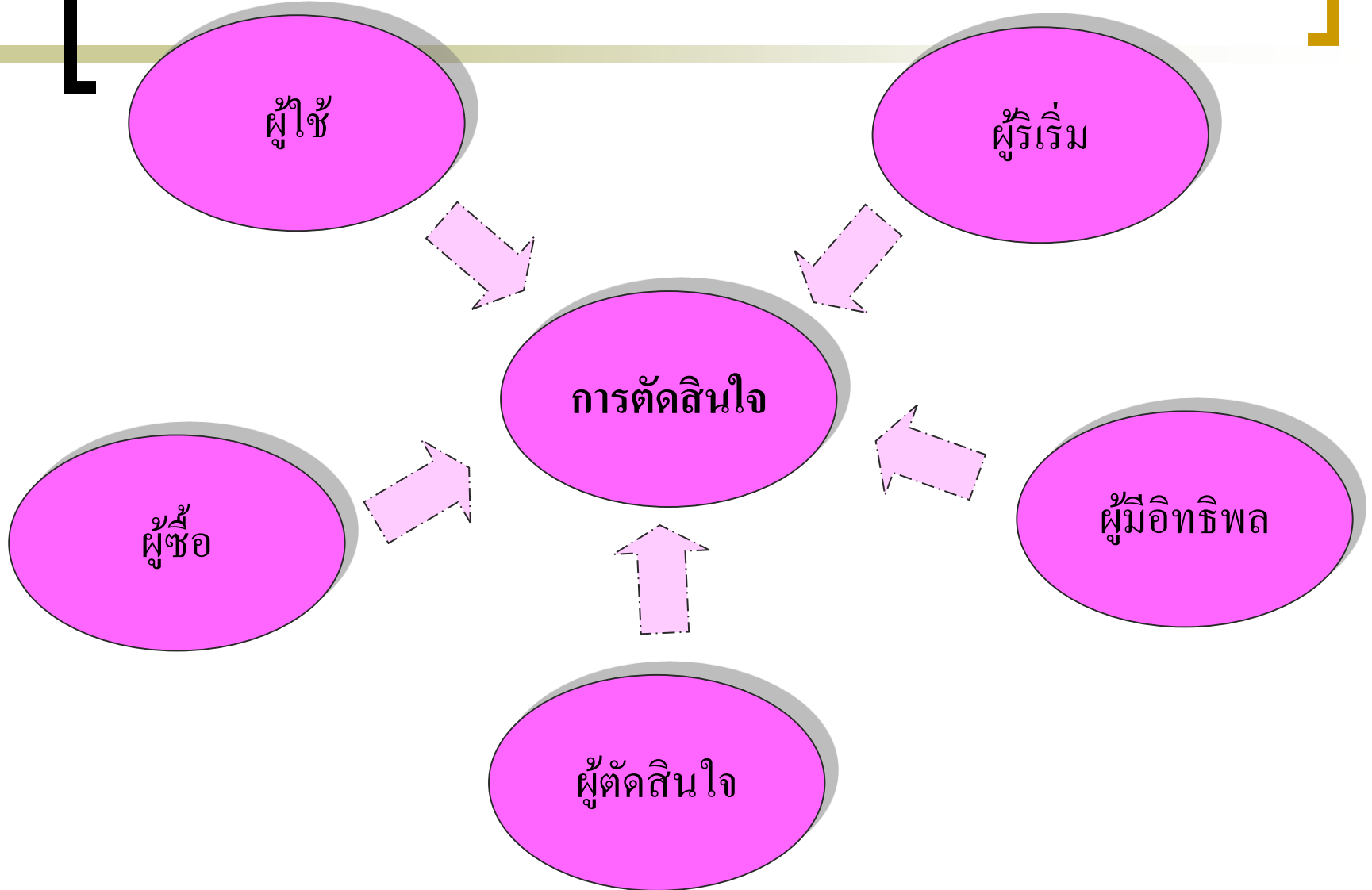


ตัดสินใจซื้อ
Purchase
decision



พฤติกรรมหลังการซื้อ
Post purchase
Behavior

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจ



กรณีศึกษา

นัท มีเรีย อยากไปท่องเที่ยวที่ภูชี้ฟ้าช่วงปลายปีนี้หลังจากที่ได้ชมรายการท่องเที่ยวที่ สรรามเป็นพิธีกรนำเที่ยววันหยุดที่ผ่านมา จึงชวนแฟน และผู้จัดการส่วนตัว ไปด้วยแต่ต้องขออนุญาต ทางบริษัทแกรมมี่ต้นสังกัดก่อนเพราะยังมีคิวทำงานถึงสิ้นปี เมื่อทางบริษัทแกรมมี่ต้นสังกัดทราบเรื่อง ได้อนุญาต และติดต่อซื้อบริการจองตั๋วเครื่องบิน ห้องพักและเช่ารถ กับบริษัทสวนดุสิต ทัวร์ไว้ให้ ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายทั้งหมดของทั้ง **3** คน บริษัทแกรมมี่ออกเงินให้ เพื่อเป็นโบนัสพิเศษ

คำถาม

- อัญ เป็นใครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ
- ผู้จัดการส่วนตัวสวมบทบาทเป็นใครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ
- ศรราม สวมบทบาทเป็นใครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ
- บริษัทแกรมมี สวมบทบาทเป็นใครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ
- ฝนสวมบทบาทเป็นใครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ