

บทที่ 11

กระบวนการสารสนเทศ

สาระสำคัญ

ในการศึกษากระบวนการสารสนเทศนี้ เป็นเรื่องที่น่าถกเถียงจะต้องรู้ว่าก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้านั้นจะต้องผ่านกระบวนการสารสนเทศอะไรบ้าง เพราะว่าผู้บริโภคที่ได้รับสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ แล้วจะต้องผ่านกระบวนการที่เรียกว่าประชาชน ซึ่งประชาชนนี้มีความสัมพันธ์กับความทรงจำของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ผู้บริโภคจะจำแต่สารสนเทศที่ตัวเองสนใจมากที่สุด และจะไม่สนใจสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการของตัวเอง จึงเป็นเรื่องที่นักการตลาดจะต้องพยายามให้สารสนเทศที่คิดว่าผู้บริโภคมีความสนใจมากที่สุด เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความจำในสารสนเทศ

ในการศึกษากระบวนการสารสนเทศนี้จะศึกษา

1. กระบวนการประชาชน
2. ตัวแบบกระบวนการสารสนเทศ
3. ขั้นตอนของกระบวนการสารสนเทศ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

หลังจากศึกษาบทที่ 11 แล้วนักศึกษาสามารถ

1. อธิบายกระบวนการประชาชนที่เกี่ยวกับความทรงจำได้
2. เขียนตัวแบบกระบวนการสารสนเทศได้
3. อธิบายตัวแบบกระบวนการสารสนเทศได้
4. อธิบายขั้นตอนของกระบวนการสารสนเทศที่เกี่ยวกับการแสดงออก ความสนใจ การยอมรับและการตอบสนองได้

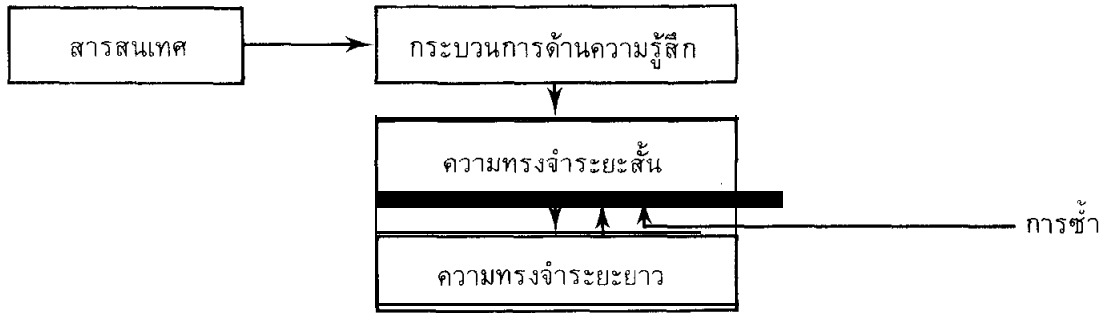
1. กระบวนการประชาชน

กระบวนการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแปลสารสนเทศหรือตัวกระตุ้นที่เข้ามากระทบหน่วยกระบวนการส่วนกลางของความทรงจำ ซึ่งถ้ามีการซ้ำของสารสนเทศหรือตัวกระตุ้นแล้วก็จะทำให้เกิดความจำในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

สิ่งสำคัญในกระบวนการประชาชนก็คือความทรงจำ ผู้บริโภคจะคัดเลือกการจำเอาไว้ในความทรงจำ ในเรื่องความทรงจำนี้ได้มีการอธิบายไว้ 2 ลักษณะ คือ ระบบงานความทรงจำตามแนวคิดดั้งเดิม และส่วนประกอบความทรงจำของผู้บริโภค

ระบบงานความทรงจำจะประกอบไปด้วย กระบวนการด้านความรู้สึกที่จะรับสารสนเทศเข้ามาเก็บไว้เป็นความทรงจำระยะสั้น และความทรงจำระยะยาวถ้ามีการซ้ำของสารสนเทศบ่อย ๆ ดูภาพประกอบ

ภาพที่ 11.1 แสดงถึงกระบวนการประชาชน



ส่วนประกอบความทรงจำของผู้บริโภคจะประกอบไปด้วยความทรงจำที่ฉับไวที่จะทำหน้าที่คอยรับเรื่องราวต่าง ๆ หรือตัวกระตุ้นหรือสารสนเทศจากภายนอกเข้ามาไว้ในความทรงจำ ซึ่งจะกลายเป็นสารสนเทศและประสบการณ์ของผู้บริโภค ดูภาพประกอบ

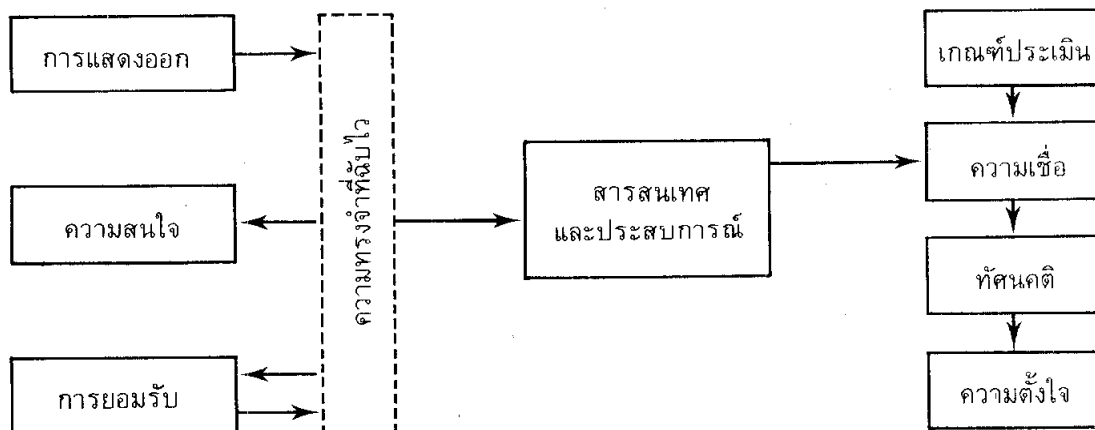
ภาพที่ 11.2 แสดงถึงส่วนประกอบความทรงจำของผู้บริโภค



2. ตัวแบบกระบวนการสารสนเทศ

กระบวนการสารสนเทศจะมีตัวแบบที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ตัวแบบกระบวนการเริ่มขึ้นเมื่อความทรงจำที่ฉับไวได้รับรู้เกี่ยวกับตัวกระตุ้นหรือสารสนเทศที่ออกมาในรูปของการแสดงออก ซึ่งความทรงจำที่ฉับไวจะมีปฏิกิริยาได้ตอบออกมาในรูปของความสนใจและการยอมรับ ต่อจากนั้นตัวกระตุ้นหรือสารสนเทศจากภายนอกที่ผ่านเข้ามายังความทรงจำที่ฉับไวก็จะกลายเป็นสารสนเทศและประสบการณ์ของตน ซึ่งจะมีผลต่อความเชื่อ ทัศนคติ และความตั้งใจของผู้บริโภคในที่สุด ดูภาพประกอบ

ภาพที่ 11.3 แสดงถึงตัวแบบกระบวนการสารสนเทศ



3. ขั้นตอนของกระบวนการสารสนเทศ

กระบวนการสารสนเทศจะมีขั้นตอนสำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

1. การแสดงออก
2. ความสนใจ
3. การยอมรับ
4. การตอบสนอง

กระบวนการสารสนเทศจะเริ่มขึ้นเมื่อมีการแสดงออกของตัวกระตุ้นหรือสารสนเทศจากภายนอก ซึ่งผู้บริโภคจะใช้ความรู้สึกทั้งห้าที่จะรับรู้ตัวกระตุ้น ซึ่งประกอบด้วย ตา หู ลิ้นและจมูก ผิวหนัง และความรู้สึกภายใน

เมื่อผู้บริโภคได้รับรู้ตัวกระตุ้นจากภายนอกแล้ว ผู้บริโภคก็อาจจะเกิดความสนใจ ซึ่งผู้บริโภคจะต้องอาศัยการแปลงความรู้สึกที่มีต่อตัวกระตุ้นอย่างมีความหมาย กล่าวคือจะตีความตัวกระตุ้นตามที่ตนประสบมาในอดีตที่ผ่านมา ในการแปลงความรู้สึกนี้ผู้บริโภคจะพยายามแปลงให้เข้ากับความต้องการของตน ผู้บริโภคจะไม่ยอมรับการใช้ข้อความต่าง ๆ ที่มีความหมายไม่ตรงกับใจตน ผู้บริโภคจะยอมรับแต่ข้อความที่มีความหมายตรงกับใจตน และผู้บริโภคจะไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลงไปจากทัศนคติและความเชื่อของตน นักการตลาดจะต้องพยายามดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคให้มากที่สุดโดยการให้การแสดงออกจากตัวผู้บริโภค เช่น การขยายตัวของลูกตา การหมุนศีรษะตาม การเดินของหัวใจ สิ่งที่มีผลกระทบต่อตลาดจะต้องให้ความสนใจก็คือปัญหาของความรู้สึกที่มากเกินไปจนกลายเป็นความอยุ่ซึ่งถ้าผู้บริโภคเกิดความเคยชินแล้ว่อมจะไม่เป็นประโยชน์ต่อการตลาด ดังนั้นนักการตลาดจะต้องเข้าใจปัจจัยที่จะลดความเคยชินมากขึ้น ก็คือ การกระตุ้นอย่างเข้มข้น ช่วงเวลาของ

การกระตุ้น ความยากในการจับรายละเอียด และเงื่อนไข นอกจากนี้ นักการตลาดอาจจะสร้างสรรค์ความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ได้แก่ ความใหม่ ความแตกต่าง ขนาด ตำแหน่งและสี

เมื่อผู้บริโภคเกิดความสนใจแล้วก็มาถึงขั้นของการยอมรับ ซึ่งการที่จะยอมรับได้นั้นก็ต้องมีความเข้าใจและการเห็นด้วยในตัวกระตุ้นอย่างถูกต้องตามที่นักการตลาดต้องการ ซึ่งนั้นก็หมายความว่าผู้บริโภคยอมรับตัวกระตุ้นที่นักการตลาดได้เสนอให้

ขั้นสุดท้ายของกระบวนการสารสนเทศก็คือ การตอบสนอง เมื่อผู้บริโภคยอมรับตัวกระตุ้นแล้ว ก็จะทำให้เกิดความทรงจำในตัวกระตุ้น ซึ่งจะถูกนำไปเก็บไว้ในสารสนเทศและประสบการณ์ของผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคเกิดความต้องการสินค้า หรือเกิดการตระหนักถึงปัญหาก็จะนึกถึงสารสนเทศที่เก็บเอาไว้

3. จงอธิบายถึงแบบกระบวนการสารสนเทศ

4. จงอธิบายขั้นตอนของกระบวนการสารสนเทศที่เกี่ยวกับการแสดงออก ความสนใจ การยอมรับ และการตอบสนอง

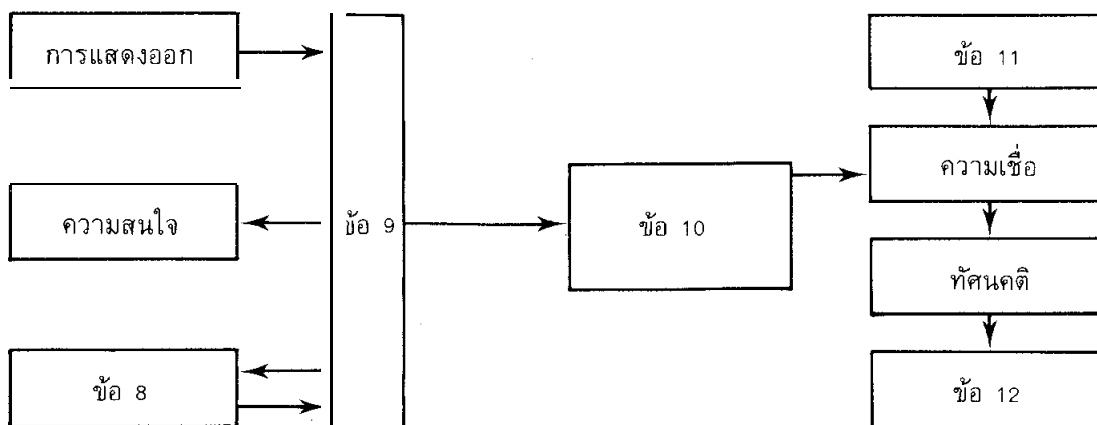
ข. ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียง 1 คำตอบ

1. หลังจากที่ผู้บริหารได้รับการกระตุ้นโดยผ่านความทรงจำที่ฉับไวแล้วจะไปสู่ขั้น
 1. สารสนเทศและประสบการณ์
 2. การตระหนักถึงปัญหา
 3. การค้นหา
 4. การประเมินผล
 5. การยอมรับ
2. ความสนใจของผู้บริหารจะนำไปสู่
 1. การแสดงออก
 2. การยอมรับ
 3. การค้นหา
 4. ความพอใจ
 5. ความตั้งใจ
3. เมื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารจะนำไปสู่ขั้น
 1. การตระหนักถึงปัญหา
 2. การมีความเชื่อ
 3. ความพอใจ
 4. ความตั้งใจ
 5. การประเมินผลทางเลือก
4. ท่านคิดว่าอุณหภูมิของอากาศจะเกี่ยวข้อง กับระบบประสาทส่วนกลางในข้อใด
 1. การมองเห็น
 2. การได้ยิน
 3. การได้รสและได้กลิ่น
 4. การได้สัมผัส
 5. ความรู้สึกภายใน
5. การใช้คำพูดให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร ถือว่าเป็น
 1. การระงับที่ยังรู้
 2. การป้องกันที่ยังรู้
 3. การรักษาความคงที่ของประชาชน
 4. ความดึงดูดความสนใจ
 5. การแสดงออก
6. ข้อใดที่กล่าวถูกต้อง
 1. การกระตุ้นอย่างไม่เข้มข้นจะก่อให้เกิด ความเคยชินน้อยลง
 2. ระยะเวลาของการกระตุ้นที่สั้น ๆ จะก่อให้เกิดความเคยชินมากขึ้น
 3. ความง่ายในการจับรายละเอียดจะก่อให้เกิดความเคยชินมากขึ้น
 4. ตัวกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไขจะก่อให้เกิดความเคยชิน
 5. ผิดทุกข้อ

7. การตอบสนองในกระบวนการสารสนเทศ หมายถึงข้อใด

1. การซื้อสินค้า
2. การยอมรับสารสนเทศเข้ามาในความทรงจำระยะยาว
3. การปฏิเสธสารสนเทศ
4. การได้ยีนสารสนเทศ
5. ยังสรุปไม่ได้

ข้อ 8 ถึง ข้อ 12 ให้นักศึกษาตอบตามรูปโดยเลือกคำตอบ จากข้อ 1, 2, 3, 4 และ 5



คำตอบ

1. การยอมรับ
2. ความตั้งใจ
3. เกณฑ์ประเมิน
4. สานสนเทศและประสบการณ์
5. ความทรงจำที่ฉับไว

เฉลยคำตอบ

ข้อ 1 (1) ข้อ 2 (2) ข้อ 3 (5) ข้อ 4 (4) ข้อ 5 (1) ข้อ 6 (5) ข้อ 7 (2) ข้อ 8 (1) ข้อ 9 (5)
 ข้อ 10 (4) ข้อ 11 (3) ข้อ 12 (2)