

# บทที่ 13

## ทางเลือกและผลได้

### สาระสำคัญ

ในการศึกษาทางเลือกและผลได้นี้เป็นเรื่องที่ต้องเนื่องมาจากการประเมินผลทางเลือก หลังจากที่ผู้บริโภครู้ได้ประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ก็จะต้องตัดสินใจว่าจะเลือกทางเลือกใดหรือจะซื้อสินค้าชนิดใดนั่นเอง ในการเลือกทางเลือกของผู้บริโภคจะต้องคำนึงถึงสภาพที่ไม่ได้คาดหวังที่เข้ามามีส่วนในทางเลือก คำนึงถึงการซื้อที่ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ก็มีผลต่อทางเลือกเช่นกัน การซื้อสินค้าในบ้านก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น เมื่อผู้บริโภคได้เลือกทางเลือกแล้ว ก็จะต้องมีผลได้ที่เกิดจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกหรือซื้อสินค้า ซึ่งผลได้จะออกมาว่ามีความพอใจ และความไม่สอดคล้องจากทางเลือก จากที่ศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจ ตั้งแต่ต้นมาจะเห็นได้ว่ามีขั้นตอนตามลำดับตั้งแต่บทก่อน ๆ มา แต่ก็มีกระบวนการตัดสินใจซื้อเป็นจำนวนมากที่ไม่ต้องเป็นไปตามขั้นตอนทุกขั้นตอน

ในการศึกษาทางเลือกและผลได้นี้จะศึกษา

1. ตัวแบบทางเลือก
2. ลักษณะของทางเลือก
3. ตัวแบบผลได้ทางเลือก
4. ความแปรผันในกระบวนการตัดสินใจ

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

หลังจากศึกษาบทที่ 13 แล้ว นักศึกษาสามารถ

1. เขียนและอธิบายตัวแบบทางเลือกได้
2. อธิบายลักษณะของทางเลือกที่เกี่ยวกับสภาพที่ไม่ได้มุ่งหวัง การซื้อที่ไม่ได้วางแผนและการซื้อสินค้าในบ้านได้
3. เขียนและอธิบายตัวแบบผลได้ทางเลือกได้
4. อธิบายความแปรผันในกระบวนการตัดสินใจได้

### 1. ตัวแบบทางเลือก

ทางเลือกเป็นผลที่เกิดจากการประเมินผลทางเลือกและได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจซื้อ และสภาพที่ไม่ได้มุ่งหวัง ดูตัวแบบทางเลือกได้จากภาพในบทที่ 13 ของตำรา MK 304

## 2. ลักษณะของทางเลือก

ทางเลือกของผู้บริโภคมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. สภาพที่ไม่ได้มุ่งหวัง
2. การซื้อที่ไม่ได้วางแผน
3. การซื้อสินค้าในบ้าน

สภาพที่ไม่ได้มุ่งหวังส่งผลถึงทางเลือกของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยการจัดแสดงสินค้า การลดราคา และการไม่มีสินค้า สภาพเหล่านี้จะมีผลต่อทางเลือกของผู้บริโภคทั้งสิ้น โดยเฉพาะในกิจการร้านค้าปลีกได้รับผลจากสภาพที่ไม่ได้มุ่งหวังอย่างมาก

ผู้บริโภคเป็นจำนวนมากได้รับอิทธิพลจากการซื้อที่ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้เป็นเพราะว่ามีจำนวนสินค้าที่จะซื้อ มาก มีการเดินทางไปซื้อสินค้า ความถี่ในการซื้อ และรายการซื้อสินค้าหลาย ๆ ชนิด นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางด้านอื่นอีกได้แก่ การแสดงออกในร้านค้าที่นำสินค้าต่าง ๆ ออกมาแสดงให้ผู้บริโภคได้เห็นทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อทันทีโดยไม่ได้วางแผน และผู้บริโภคใช้ความจำเป็นในการซื้อสินค้ามากกว่าการจรรยาการ จึงทำให้เกิดการซื้อที่ไม่ได้วางแผนขึ้น

ทางเลือกของผู้บริโภคอีกประการหนึ่งก็คือการซื้อสินค้าในบ้านโดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องเดินทางไปซื้อสินค้าที่ร้านเอง การซื้อสินค้าในบ้านประกอบไปด้วย การซื้อทางโทรศัพท์ การซื้อทางไปรษณีย์ และการซื้อจากพนักงานขายตามบ้าน

## 3. ตัวแบบผลได้ทางเลือก

เมื่อผู้บริโภคเลือกทางเลือกแล้วต่อมาก็มาถึงผลได้ทางเลือกซึ่งจะออกมาในรูปของความพอใจและความไม่สอดคล้องหรือความไม่พอใจ ถ้าผู้บริโภคมีความพอใจจากทางเลือกก็จะถูกเก็บไว้เป็นสารสนเทศและประสบการณ์ แต่ถ้าไม่สอดคล้องหรือไม่พอใจจากทางเลือก ผู้บริโภคก็จะต้องทำการค้นหาสารสนเทศใหม่ หรือไม่ผู้บริโภคก็ต้องค้นหาสารสนเทศเพื่อยืนยันทางเลือกเดิมของตน ดูตัวแบบผลได้ทางเลือกได้จากภาพในบทที่ 13 ของตำรา MK 304

## 4. ความแปรผันในกระบวนการตัดสินใจ

จากที่ศึกษามาได้เน้นการตัดสินใจที่มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องตั้งแต่การตระหนักถึงปัญหา การค้นหา กระบวนการสารสนเทศ การประเมินผลทางเลือก ทางเลือกและผลได้ แต่ทว่าในการตัดสินใจเป็นจำนวนมากไม่ได้ใช้ขั้นตอนครบทุกขั้นตอน อาจจะมีการตระหนักถึงปัญหาแล้วก็ตัดสินใจซื้อได้เลย ทั้งนี้เพราะว่าเป็นการซื้อประจำอยู่แล้ว หรือว่าสินค้านั้นมีราคาถูก









**ข. ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียง 1 คำตอบ**

1. สภาพที่มุ่งหวังได้แก่ รายได้และอายุจะส่งผลถึงอะไร
  1. ความตั้งใจซื้อ
  2. ความจริงใจต่อกัน
  3. ทางเลือกซื้อสินค้า
  4. การตระหนักถึงปัญหา
  5. ประสบการณ์
2. สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนไปใช้สินค้าตราอื่น คืออะไร
  1. การแสดงสินค้าของร้านค้า
  2. การลดราคาสินค้าของร้านค้า
  3. สินค้าที่ผู้ซื้อต้องการเกิดไม่มี
  4. ผู้บริโภคพอใจอย่างนั้น
  5. ข้อ 1, 2 และ 3
3. การซื้อสินค้าในบ้าน หมายถึงอะไร
  1. การซื้อสินค้าในร้านตัวเอง
  2. การสั่งซื้อทางโทรศัพท์
  3. การส่งสินค้าถึงบ้าน
  4. การสั่งซื้อทางไปรษณีย์
  5. ข้อ 2 และ 4
4. จำนวนการซื้อไม่ได้วางแผนจะสัมพันธ์กับปัจจัยอะไรบ้าง
  1. จำนวนผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ
  2. การเดินทางไปในสถานที่ที่ไม่ค่อยได้ไป
  3. ความถี่ในการซื้อ
  4. รายการที่จะซื้อสินค้า
  5. ถูกทุกข้อ
5. การซื้อสินค้าที่บ้านสามารถจะทำได้ในรูปแบบใด
  1. การซื้อทางโทรศัพท์
  2. การซื้อโทรศัพท์
  3. การซื้อทางไปรษณีย์
  4. การซื้อจากพนักงานขายที่บริษัท
  5. การซื้อจากเพื่อน
6. เมื่อผู้ซื้อซื้อสินค้าแล้วเกิดความพอใจจะนำไปสู่ขั้นตอนใด
  1. การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม
  2. การประเมินผลทางเลือก
  3. การเป็นสารสนเทศและประสบการณ์
  4. การสนใจ
  5. การแสดงออก

7. เมื่อผู้ซื้อซื้อสินค้าแล้วเกิดความไม่สอดคล้องจะนำไปสู่
1. การค้นหาข้อมูลหรือสารสนเทศ
  2. การประเมินผลทางเลือก
  3. การตระหนักถึงปัญหา
  4. ความสนใจ
  5. การยอมรับ
8. สภาพที่มุ่งหวังจะส่งผลดีถึงความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค ส่วนสภาพที่ไม่มุ่งหวังจะส่งผลถึง
1. การตัดสินใจ
  2. การได้ซื้อ
  3. ทางเลือก
  4. การยอมรับ
  5. การเห็นด้วย
9. ความพอใจในกระบวนการตัดสินใจเกิดขึ้นจาก
1. ได้เลือกทางเลือกขึ้นมาแล้วพอใจ
  2. การค้นหาข้อมูลข่าวสารจนพอใจ
  3. การตระหนักถึงปัญหา
  4. การได้ประเมินผลทางเลือก
  5. ยังสรุปไม่ได้

**เฉลยคำตอบ**

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