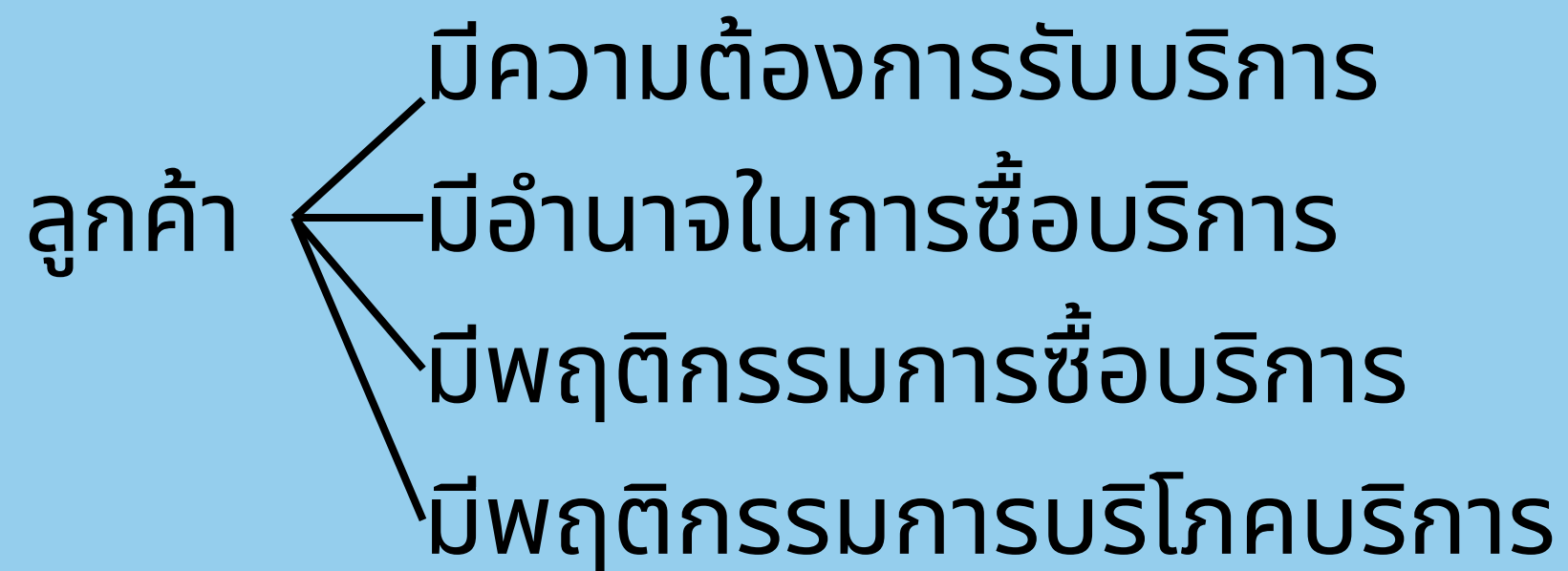


บทที่ 2 : แนวคิดพื้นฐาน ของความต้องการบุคคล



ลูกค้าคือใคร ?? ● ● ● ● ● ●

ลูกค้า (Consumer , Customer) หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการที่จะรับบริการ มีอำนาจในการซื้อบริการ มีพฤติกรรมการซื้อบริการ และมีพฤติกรรมการบริโภคบริการ



ลูกค้ามีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องเป็นผู้มีความต้องการที่จะรับบริการ (Need)
2. มีอำนาจในการซื้อบริการ (Purchasing Power)
3. มีพฤติกรรมการซื้อบริการ (Purchasing Behaving)
4. มีพฤติกรรมการบริโภคบริการ (Consumption Behavior)



ความต้องการของลูกค้า

1. ความต้องการให้ผู้อื่นเข้าใจ และหยิบบี่ยนความเป็นมิตรให้
2. ความต้องการการต้อนรับ โดยผู้ให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี
3. ความต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว และถูกต้อง
4. ความต้องการที่จะเป็นคนสำคัญ และต้องการการยอมรับ



สิ่งใดที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 1

ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) มีตัวแปรดังนี้

- 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน
- 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ
- 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยงานบริการ



สิ่งใดที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 2

การประสานงานของการบริการ (Coordination) มีตัวแปรดังนี้

2.1 การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ

2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อลูกค้า



สิ่งใดที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 3

อริยาศัยและความสนใจต่อลูกค้า (Courtesy) มีตัวแปรดังนี้

- 3.1 คำพูดเชิงบวก
- 3.2 บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส
- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3.4 ความเอาใจใส่ตลอดเวลา



สิ่งใดที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 4

ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) มีตัวแปรดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้

สิ่งใดที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 5

คุณภาพของบริการ (Quality of service) มีตัวแปรดังนี้

5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

ความคาดหวังของลูกค้า

ความคาดหวังของลูกค้ามักขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

1. เชื่อเสียง
2. คำบอกเล่าหรือคำพูดปากต่อปาก
3. ราคา
4. ความต้องการส่วนบุคคล
5. ประสบการณ์ที่ผ่านมา

ประเภทของลูกค้า

การแบ่งประเภทของลูกค้าโดยดูจากหลายปัจจัย ได้แก่

1. แบ่งตามนิสัยการซื้อและการรับบริการ สามารถแบ่งลูกค้าได้เป็น 3 กลุ่ม
 - 1.1 ลูกค้าที่ซื้อ -ลูกค้าที่ไม่ซื้อ
 - 1.2 ลูกค้าที่ง่าย - ลูกค้าที่ยาก
 - 1.3 ลูกค้าที่มารยาทดี -ลูกค้าที่ต้องใช้ความอดทน

ประเภทของลูกค้า

การแบ่งประเภทของลูกค้าโดยดูจากหลายปัจจัย ได้แก่

2. แบ่งตามความต้องการ และกำลังซื้อ มี 4 ประเภท คือ

2.1 Corporate หรือลูกค้าองค์กร

2.2 Government หรือลูกค้าภาครัฐ

2.3 Frequent Individual หรือ Free Individual Traveller (FIT)

2.4 Group/Agent

วงจรของลูกค้า

ลูกค้าคนหนึ่งๆ ที่มาใช้บริการกับองค์การของเรา
มีวิวัฒนาการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นที่ 1 : มาใช้บริการครั้งแรก
2. ขั้นที่ 2 : มาใช้บริการซ้ำ
3. ขั้นที่ 3 : ซื้อสินค้าหรือบริการมากขึ้น
4. ขั้นที่ 4 : แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วย

การแบ่งประเภทของลูกค้าโดยดูจากหลายปัจจัย ได้แก่

3. แบ่งตามความต้องการการดูแลพิเศษ แบ่งได้เป็น

3.1 ลูกค้าธรรมดา

3.2 ลูกค้า VIP (Very Important Person)



THANK YOU

www.reallygreatsite.com

