

ส่วนที่ 1

สิ่งควรรู้ทั่วไปในกิจการค้าปลีก

นักศึกษาจะต้องมีความเข้าใจในการค้าปลีก ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อจะ
ได้รู้ว่ามีสภาพแวดล้อมอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการค้าปลีก จะต้องศึกษาประเภทต่าง ๆ ของ
กิจการค้าปลีกว่ามีอะไรบ้าง ในกิจการค้าปลีกจะเปิดโอกาสและมีอาชีพให้กับผู้ที่มีความสนใจ
ที่อยากจะทำงานในด้านนี้อย่างมาก

บทที่ 1

การค้าปลีกในชีวิตประจำวัน : โครงสร้างและ สภาพแวดล้อม

การค้าปลีก เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าอุปโภคบริโภคให้กับผู้บริโภค
คนสุดท้าย ไม่ใช่เป็นการขายให้กับพ่อค้าคนกลางต่าง ๆ ในกิจการขายปลีกจะต้องพบกับการ
เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม

1) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของการค้าปลีก

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการค้าปลีกประกอบไปด้วย

1.1 อิทธิพลทางสังคม (Social Forces)

- ก. การเพิ่มของประชากร ประชากรที่เพิ่มมากขึ้นย่อมจะมีความต้องการมากขึ้น
- ข. การเพิ่มของประชากรในแต่ละช่วงอายุ อายุแต่ละช่วงจะมีความต้องการ
แตกต่างกันไป
- ค. การเคลื่อนย้ายของประชากร จะมีส่วนทำให้ประชากรเพิ่มและลดได้
- ง. ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในเมือง จะมีความต้องการที่แตกต่างไปจากชีวิต
ในชนบท
- จ. เวลาพักผ่อน การใช้เวลารว่างจากการทำงานเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ

1.2 อิทธิพลทางเศรษฐกิจ (Economic Forces)

- ก. รายได้ส่วนบุคคล บุคคลมีรายได้สูงย่อมจะมีอำนาจซื้อสูง
- ข. การกระจายรายได้ ถ้าการกระจายรายได้ในสังคมดี ก็จะมีผลทำให้ทุก ๆ คน
มีอำนาจซื้อใกล้เคียงกัน
- ค. สินเชื่อของผู้บริโภค ระบบสินเชื่อทำให้การขายสินค้าดีมากขึ้น

1.3 อิทธิพลทางวัฒนธรรม (Cultural Forces)

ปกติผู้บริโภคจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรมเดียวกัน ซึ่งผู้ค้าปลีกจะต้องศึกษา
วัฒนธรรม และควรรับผิดชอบต่อวัฒนธรรมโดยตระหนักถึง

- ก. รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม เช่น ไม่ใช้ป้ายโฆษณาที่มีแสงสะท้อนตา หรือ
จำหน่ายสินค้าที่ให้โทษ

ข. รับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่เสียเปรียบ โดยเฉพาะผู้บริโภคที่ไม่มีความรู้ในเรื่องสินค้า

ค. รับผิดชอบต่อการเอาใจผู้บริโภค โดยหาสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการ รับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้บริโภค

1.4 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technological Advances)

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการควบคุมสินค้าคงคลัง, บัญชีลูกค้าสินค้าเชื่อ

1.5 สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment)

- คู่แข่งขันเปลี่ยนแปลงกิจกรรมใด ๆ ย่อมมีผลกระทบต่อกิจการด้วย

1.6 อิทธิพลทางรัฐบาล (Governmental Forces)

ก. ทางกฎหมาย ได้แก่ การห้ามขายยาที่เป็นอันตราย, การโฆษณาที่เกินความจริง หรือหลอกลวง, การจัดคู่แข่งขึ้นโดยตั้งราคาขายต่ำกว่าทุน

ข. ทางการเมือง ได้แก่ การเพิ่มภาษีสินค้าบางอย่าง

แบบฝึกหัดบทที่ 1

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. การค้าปลีกมีความหมายและลักษณะอย่างไร อธิบาย

2. สภาพแวดล้อมของการค้าปลีกมีอะไรบ้าง อธิบาย

บทที่ 2

ประเภทของร้านค้าปลีก

ร้านค้าปลีกสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ร้านค้าปลีกประเภทที่ขายตัวสินค้า

1.1 ร้านค้าปลีกอิสระ (Independent Stores)

- ก. จะดำเนินงานโดยเจ้าของคนเดียว
- ข. ส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็ก ใช้เงินลงทุนไม่สูงมาก
- ค. มีความคล่องตัวในการตัดสินใจ เช่น กำหนดราคา การซื้อสินค้าเข้าร้าน

1.2 ร้านค้าปลีกลูกโซ่ (Corporate Chains)

- ก. มีสำนักงานใหญ่ และสาขากระจายอยู่ทั่วไป
- ข. สำนักงานใหญ่จะรวมอำนาจในการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดราคาในระดับเดียวกัน

1.3 ร้านสหกรณ์ผู้บริโภค (Consumer Cooperatives)

- ก. ผู้บริโภครวมตัวกันเพื่อจัดตั้งกิจการ
- ข. ว่าจ้างพนักงานและผู้บริหารเข้ามาทำงาน
- ค. มีการปันผลให้กับผู้ถือหุ้น (ผู้บริโภค)

1.4 ร้านค้ารวมตัวแบบลูกโซ่ (Voluntary Chains)

- ก. ร้านค้าจะรวมตัวเพื่อแข่งกับร้านแบบลูกโซ่ โดยจะรวมกันซื้อสินค้าเป็นปริมาณมาก ๆ เพื่อต้องการส่วนลดตามปริมาณ
- ข. รวมตัวกันเพื่อส่งเสริมการขายและโฆษณา

1.5 ร้านสรรพสินค้า (Department Stores)

ขายสินค้าหลายชนิด โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกเสื้อผ้าเด็ก, แผนกเสื้อผ้าสำเร็จรูป, แผนกเครื่องสำอางค์และอื่น ๆ

1.6 ร้านสรรพอาหาร (Supermarket)

- ก. ขายสินค้าประเภทอาหารที่เกี่ยวกับของชำ, เนื้อสัตว์, ผลิตภัณฑ์จากโรงงาน และนม
- ข. ให้ผู้ซื้อบริการตนเอง

- 1.7 ร้านค้าสินค้าราคาถูก (Discount House)
 - ก. ขายสินค้าในราคาถูกลงกว่าท้องตลาด
 - ข. สินค้าที่ขายเป็นสินค้าใหม่ ไม่ใช่สินค้าเก่า
 - ค. ไม่มีบริการพิเศษใดๆ ให้กับผู้บริโภค เพื่อไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ
- 1.8 ร้านค้าปลีกทางไปรษณีย์ (Mail - Order Retailers)
 - ก. ซื้อขายทางไปรษณีย์เพื่ออำนวยความสะดวก
 - ข. เหมาะกับร้านค้าเฉพาะอย่าง และร้านสรรพสินค้า
- 1.9 การค้าปลีกตามบ้านผู้บริโภค (House-to-House Retailing)

ผู้ขายจะไม่มีร้านค้า แต่จะส่งพนักงานขายไปขายตามบ้าน
- 1.10 ร้านค้าปลีกที่ใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ (Automatic Vending Machine)
 - ก. ใช้เครื่องจักรขายสินค้าประเภทซื้อสะดวก
 - ข. จะตั้งอยู่ในเขตที่มีคนเดินผ่านไปมา เช่น ตามโรงภาพยนตร์ หรือสี่แยกของถนน

2. ร้านค้าปลีกประเภทขายบริการ

- 2.1 การบริการด้านความเอื้อแผ่ (Hospitality Services)

ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.2 การบริการด้านการเงิน (Financial Services)

ได้แก่ ธนาคาร บริษัทเงินทุน ตลาดหลักทรัพย์
- 2.3 การบริการด้านเวลาพักผ่อน (Leisure - Time Service)

ได้แก่ โบลิ่ง กอล์ฟ โรงภาพยนตร์ ในท์คลับ
- 2.4 การบริการด้านซ่อมแซม (Repair Services)

ได้แก่ ร้านซ่อมวิทยุโทรทัศน์
- 2.5 การบริการด้านเช่า (Rental Services)

ได้แก่ การเช่ารถยนต์ เช่าเครื่องประดับบ้าน
- 2.6 การบริการด้านส่วนบุคคล (Personal Services)

ได้แก่ ร้านถ่ายรูป ช่างตัดผม ช่างออกแบบ

นอกจากจะแบ่งกิจการค้าปลีกออกตามประเภทสินค้าและบริการ ยังสามารถที่จะแบ่งไปตามประเภทการเป็นเจ้าของ

การแบ่งตามประเภทของการเป็นเจ้าของ

1. การเป็นเจ้าของส่วนตัว (Individual Proprietorship)
 - ก. กิจการที่มีเจ้าของเพียงคนเดียว
 - ข. ใช้การลงทุนไม่มากนัก
2. การเป็นเจ้าของแบบห้างหุ้นส่วน (Partnership)
 - ก. กิจการที่มีเจ้าของมากกว่า 1 คนขึ้นไปเข้าร่วมทุนด้วยกัน
 - ข. เป็นการรวมคุณสมบัติของแต่ละคนเข้าด้วย
3. การเป็นเจ้าของในรูปบริษัท (Corporation)

ต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก
4. การเป็นเจ้าของในรูปการเช่า (Leased Operation)

จะใช้เช่าสถานที่เพื่อทำการค้า

แบบฝึกหัดบทที่ ๒

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. ร้านค้าปลีกประเภทที่ขายตัวสินค้ามีอะไรบ้าง อธิบาย

2. จงอธิบายร้านค้าปลีกที่ขายบริการ

3. จงอธิบายร้านค้าปลีกประเภทการเป็นเจ้าของ

บทที่ 3

โอกาสและอาชีพการงานในการค้าปลีก

1. การจ้างงานทั่วไปในกิจการค้าปลีก

- ก. การขยายตัวของกิจการค้าปลีกขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ
- ข. งานของการค้าปลีกไม่ได้มีแต่ผู้เก็บเงินเท่านั้น
- ค. การรับเข้าคนทำงานจะต้องมีการฝึกอบรม

2. โอกาสในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง

บุคคลที่ทำงานในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลางก็มีจุดประสงค์ที่จะหาประสบการณ์เพื่อออกไปตั้งกิจการ

3. โอกาสในกิจการขนาดใหญ่

3.1 ร้านสรรพสินค้าและร้านสินค้าเฉพาะอย่าง จะมีโอกาสและตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

- ก. ฝ่ายสินค้า (Merchandising Division) ฝ่ายสินค้าจะประกอบไปด้วยพนักงานขาย, หัวหน้าสต็อก, ผู้ช่วยผู้จัดซื้อ หรือผู้ช่วยผู้จัดการแผนก, ผู้จัดซื้อ หรือผู้จัดการแผนก, และผู้จัดการตัวสินค้า
- ข. ฝ่ายโฆษณา (Publicity Division) ฝ่ายนี้จะทำงานด้านการโฆษณา เช่น สร้างบทโฆษณา
- ค. ฝ่ายบริการหรือปฏิบัติการ (Service or Operating Division) ฝ่ายนี้จะเกี่ยวกับการตรวจรับสินค้า, คลังสินค้า, ทำเครื่องหมายสินค้า, ส่งสินค้า, บำรุงรักษาอาคารและอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ, ดูแลความปลอดภัย, จัดหาวัสดุที่ใช้ในกิจการและบริการลูกค้า
- ง. ฝ่ายบัญชีและควบคุม (Accounting and Control Division) เกี่ยวกับการเก็บหนี้, การให้สินเชื่อ และการลงบัญชีต่าง ๆ
- จ. ฝ่ายบุคคล (Personnel Division) จะทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับสมัคร, คัดเลือก, ฝึกอบรม, การจูงใจในการทำงานและการควบคุม

3.2 ร้านแบบลูกโซ่ (Chain Stores)

ก็มีโอกาสและตำแหน่งเหมือนกับร้านสรรพสินค้า แต่จะมีสาขาเพิ่มขึ้นมา อันทำให้โอกาสการงานมีมากขึ้น เช่น จะมีตำแหน่งผู้จัดการของแต่ละสาขาเพิ่มขึ้น หรือถ้ากิจการขยายตัวมาก ก็จะมีตำแหน่งผู้จัดการภาค

4. ข้อดีข้อเสียในอาชีพการค้าปลีก

ข้อเสียในกิจการขายปลีก

- ก. เงินเดือนเริ่มแรกต่ำ
- ข. ชั่วโมงการทำงานมาก
- ค. ถ้าไม่มีการอบรมการขายดีพอ อาจทำให้พนักงานท้อแท้ใจ
- ง. ร้านลูกโซ่ที่มีการสับเปลี่ยนตำแหน่งระหว่างสาขาทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้
- จ. บรรยากาศไม่ได้เป็นการส่วนตัว
- ฉ. อาจรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการเคารพนับถือจากสังคม

ข้อดีในกิจการค้าปลีก

- ก. มีโอกาสอย่างกว้างขวาง
- ข. ขนาดและการเจริญเติบโตมีเพิ่มขึ้นมาก
- ค. มีโอกาสก้าวหน้าได้มาก
- ง. สามารถออกไปประกอบอาชีพหรือตั้งกิจการของตนได้
- จ. ทำให้รู้จักกับบุคคลภายนอกมาก
- ฉ. ยอดขายค่อนข้างคงที่
- ช. มีความพอใจในที่ที่ตนทำงานอยู่

แบบฝึกหัดบทที่ 3

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายการจ้างงานทั่วไปในกิจการค้าปลีก

2. จงอธิบายโอกาสและอาชีพการทำงานในกิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง

3. จงอธิบายโอกาสและอาชีพการทำงานในกิจการขนาดใหญ่

4. จรรยาวัชดีและข้อเสยในอาชีพการดำปสีก