



## บทนำ

งานขายมีลักษณะการขายที่แตกต่างกัน เพราะสินค้าแต่ละประเภทกว่าจะถึงมือผู้บริโภค ต้องผ่านการขายมาเป็นทอด ๆ นับตั้งแต่วัตถุดิบ จนถึงสินค้าสำเร็จรูป และนำไปจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค ในแต่ละขั้นตอนต้องใช้พนักงานขายทั้งสิ้น ดังนั้น วิธีการดำเนินการขายจึงแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าและบริการ ซึ่งพนักงานขายต้องใช้ความรู้ความสามารถในการเสนอขายให้กับผู้บริโภคแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกันด้วย



### 1. ประเภทของงานขาย

งานขายเป็นงานที่ให้ผลประโยชน์แก่ผู้ประกอบการขาย พนักงานขายต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของงานขาย ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามชนิดและประเภทของสินค้า โดยสามารถแบ่งประเภทของงานขายทั่วไปได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

**1.1 งานขายที่แบ่งตามลักษณะการขาย** เป็นระบบงานขายที่ใช้เกณฑ์การแบ่งโดยยึดลักษณะงานขายเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

**1.1.1 งานขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling)** หรือเรียกว่า “การขายโดยบุคคล” เป็นการขายที่มีการติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานขายกับลูกค้า ทำให้ทั้ง 2 ฝ่าย ได้มีโอกาสสนทนากัน ผู้ซื้อมีโอกาสได้รับทราบรายละเอียดของสินค้าที่ตนเองต้องการ ซึ่งมีผลทำให้ตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ

**1.1.2 งานขายโดยไม่ใช้พนักงานขาย (Non-personal Selling)** เป็นงานขายที่ไม่ได้มีการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ผู้ซื้อสามารถหาข้อมูลของสินค้าที่ตนเองสนใจได้จากการโฆษณาหรือสื่อการขายต่าง ๆ การขายประเภทนี้มี 2 ลักษณะ คือ



ภาพที่ 2.1 งานขายโดยใช้พนักงานขาย  
ที่มา : <https://bit.ly/2UmVKQ0>

1) การขายแบบบริการตนเอง (Self-service) ได้แก่ การซื้อสินค้าจากผู้ขายสินค้าอัตโนมัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และรู้สึกมีอิสระในการเลือกซื้อ



ภาพที่ 2.2 การขายแบบบริการตนเอง  
ที่มา : <https://bit.ly/2FT44gu>

2) การขายทางอ้อม (Indirect Sales) เป็นการขายผ่านกระบวนการส่งเสริมการขาย ซึ่งกิจการนำเสนออย่างทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจงไปที่ลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น การโฆษณา การจัดแสดงสินค้า การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย

1.2 งานขายที่แบ่งตามระบบช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นระบบงานขายที่ใช้เกณฑ์การแบ่งโดยยึดช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 ระบบขายตรง (Direct Sale System) เป็นการจำหน่ายโดยตรงจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือผู้ใช้อุตสาหกรรม โดยผู้ผลิตจะจัดให้มีทีมงานขายรับผิดชอบการขายสินค้าในกลุ่มของตน พนักงานขายเป็นผู้ทำตลาดให้แก่กิจการ โดยผ่านการเสนอขาย การสาธิตสินค้า การสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าซื้อ โดยมีรูปแบบดังนี้

1) ขายสินค้าตามบ้าน (Door to Door Selling) คือ การที่พนักงานขายสินค้าจะขายสินค้าให้กับผู้บริโภคถึงบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าประเภทของใช้ เช่น ผงซักฟอก ยาสีฟัน



ภาพที่ 2.3 การขายสินค้าตามบ้าน  
ที่มา : <https://bit.ly/2Kee8pR>



ภาพที่ 2.4 การขายสินค้าทางไปรษณีย์  
ที่มา : <https://bit.ly/2FW9R4M>

2) ขายสินค้าทางไปรษณีย์ (Mail Order Selling) เป็นการค้าปลีกที่ไม่มีร้านค้า โดยผู้ขายใช้วิธีการส่งรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและราคาให้ลูกค้าผ่านทางไปรษณีย์ หากลูกค้าประสงค์จะสั่งซื้อสินค้าตัวใดให้แจ้งกลับมายังผู้ขาย พร้อมส่งเงินค่าสินค้ามา ถือเป็นการค้าปลีกอีกรูปแบบหนึ่งที่มีมานานแล้ว

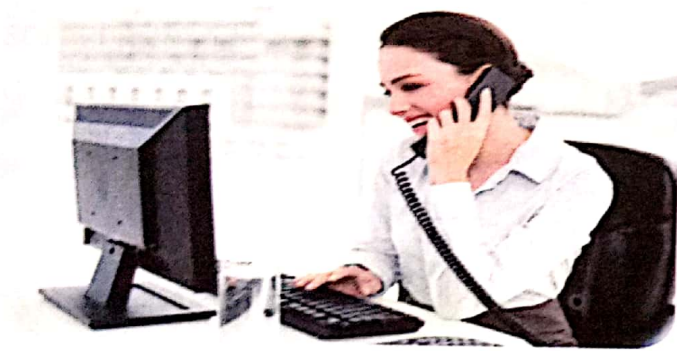
3) การขายโดยใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ (Vending Machines) เป็นการนำสินค้าที่ลูกค้ารู้จักเป็นอย่างดี มีความคุ้นเคย เช่น น้ำดื่ม นมกล่อง น้ำอัดลม หนังสือพิมพ์ นำเข้าใส่ในเครื่องจักรอัตโนมัติ แล้วลูกค้าจ่ายเงินไปหยอดตามราคาของสินค้า หลังจากนั้นก็สามารถรับสินค้าได้ที่ช่องรับสินค้า



ภาพที่ 2.5 การขายโดยใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ  
ที่มา : <https://bit.ly/2OTzlyw>

4) การขายโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone Selling) เป็นการติดต่อสื่อสารงานการขายจากการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบัน โดยให้พนักงานขายติดต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นการประหยัดการเดินทางและเป็นการสื่อสารงานการขายที่รวดเร็วในการนำเสนอสินค้า

5) การขาย ณ แหล่งผู้ผลิต (Manufacturer Selling) เป็นงานการขายที่ผู้ผลิตให้บริการกับผู้บริโภคคนสุดท้าย ณ แหล่งที่ผลิต เพื่อเป็นการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายระหว่างทางให้กับลูกค้า ซึ่งในปัจจุบันผู้ผลิตจะเปิดให้บริการกับลูกค้าเพื่อเป็นการคืนกำไรแก่ลูกค้า



ภาพที่ 2.6 การขายโดยใช้โทรศัพท์  
ที่มา : <https://bit.ly/2UrYcVM>



ภาพที่ 2.7 การขาย ณ แหล่งผลิต  
ที่มา : <https://bit.ly/2UmVKQ0>

6) การขายในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารในงานการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับเศรษฐกิจยุค Thailand 4.0 ก่อให้เกิดการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงในการค้า เช่น งานขายทางอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ เฟซบุ๊ก



ภาพที่ 2.8 การขายในระบบอิเล็กทรอนิกส์  
ที่มา : <https://bit.ly/2ldRqMG>

↕  
(E-Commerce)

เฟซบุ๊ก (Facebook) คือ เว็บไซต์ที่ให้บริการซื้อขายส่งคมออนไลน์ ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือเรียกได้ว่าเป็น "Social Network"

1.2.2 ระบบขายโดยผ่านคนกลาง (Indirect Sale System) คือ การที่ผู้ผลิตสินค้า ผู้นำเข้าสินค้าขายสินค้าโดยผ่านบุคคลอื่นก่อนที่จะถึงผู้บริโภค และบุคคลอื่นหรือคนกลางก็จะนำสินค้า ไปสู่ผู้ใช้สินค้าหรือผู้บริโภคอีกทอดหนึ่ง การขายโดยผ่านคนกลางจะทำในกรณีที่กลุ่มผู้ซื้อจำนวนมาก และอยู่กระจัดกระจาย ผู้บริโภคอยู่ห่างไกลจากผู้ผลิต ทำให้ผู้ผลิตไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าของตนเองได้ทั่วถึง และเพื่อให้การบริการลูกค้าที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการมอบหมายให้คนกลาง (Middleman) ช่วยในการให้บริการดูแลลูกค้าโดยทั่วถึง อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คนกลางจึงจำแนกได้ หลายประเภทตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) พ่อค้าส่ง (Wholesalers or Jobber) คือ คนกลางที่ซื้อสินค้าจากผู้ผลิตหรือคนกลาง อื่นแล้วนำไปขายต่อให้กับผู้ผลิต โรงงานอุตสาหกรรม พ่อค้าคนกลางอื่น ๆ ยกเว้นผู้บริโภคคนสุดท้ายผ (Final Consumers) พ่อค้าส่งจะมีกรรมสิทธิ์ในสินค้าที่ซื้อมา พ่อค้าส่งส่วนมากจะมีพนักงานขายเป็นของตนเอง ในการติดต่อค้าขาย พ่อค้าส่งมีหลายประเภท ได้แก่

(1) พ่อค้าส่งทั่วไป (General Wholesaler) จำหน่ายสินค้าประเภทร้านอาหาร เครื่องกระป๋อง เครื่องใช้ เป็นต้น

(2) พ่อค้าส่งเฉพาะอย่าง (Specialty Wholesaler) ขายสินค้าส่งชนิดเดียว เช่น เสื้อกีฬา ผ้าฝ้าย เครื่องเทศ หมวก เครื่องแกง

(3) พ่อค้าส่งรถบรรทุก (Wagon Wholesaler) จะใช้รถบรรทุกสินค้าไปจำหน่ายสินค้าแก่ ลูกค้าตามเส้นทางที่ลูกค้าอาศัยอยู่ เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร ตามบ้าน

(4) พ่อค้าส่งชนิดเงินสด (Cash and Carry Wholesaler) จะขายสินค้าตามแหล่งชุมชน โดยเป็นสินค้าที่ขายง่าย ได้แก่ เสื้อผ้า อาหาร ดอกไม้ ส่วนใหญ่ผู้ซื้อจะมาหาผู้ขายเอง เช่น แม่ค้าดอกไม้ไปซื้อดอกไม้ที่ตลาดปากคลองตลาด แม่ค้าขายเสื้อผ้าไปซื้อผ้า มาจำหน่ายที่ตลาดมหานาค



ภาพที่ 2.9 พ่อค้าส่งทั่วไป  
ที่มา : <https://bit.ly/2DRyY7M>



ภาพที่ 2.10 พ่อค้าส่งเฉพาะอย่าง  
ที่มา : <https://bit.ly/2BILPOS>



ภาพที่ 2.11 พ่อค้าส่งรถบรรทุก  
ที่มา : <https://bit.ly/2vdHBWH>



ภาพที่ 2.12 พ่อค้าส่งชนิดเงินสด  
ที่มา : <https://bit.ly/2KZVQZY>

2) พ่อค้าปลีก (Retailers) คือ คนกลางที่ซื้อสินค้าจากโรงงานผู้ผลิตหรือพ่อค้าส่ง แล้วนำไปจำหน่ายแก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย (Final Consumers) อาจเป็นห้างสรรพสินค้า ร้านยา ร้านขายอาหาร ร้านเสื้อผ้า เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้คือร้านค้าปลีก โดยร้านค้าแบ่งได้ดังนี้

(1) กิจการพ่อค้าคนเดียว (Independent Store) เช่น ร้านตัดผม ร้านอาหาร ร้านเฟอร์นิเจอร์ ร้านประเภทนี้มีประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์ ของร้านทั้งหมดในประเทศไทย

(2) ร้านสาขา (Multi Independent Store) เป็นร้านที่เจ้าของมีสาขาหลายสาขา เพื่อช่วยในการจำหน่ายในแต่ละเขต เช่น ร้านขายรองเท้าบาจา

(3) ร้านแบบลูกโซ่ (Chain Store) เป็นร้านที่มีลักษณะดังนี้

- มีเจ้าของคนเดียว
- มีร้านค้ามากกว่า 4 แห่งขึ้นไป
- ตกแต่งร้านทั้งหมดเหมือนกันทุกร้าน
- จำหน่ายสินค้าแบบเดียวกัน
- มีร้านใหญ่ที่สามารถแบ่งย่อยสินค้าไปขายในร้านที่ทำให้ผู้ซื้อสามารถซื้อสินค้าได้ในราคาถูกมาก
- แต่ละร้านจะกำหนดราคาของสินค้าเป็นมาตรฐานเดียวกัน



ภาพที่ 2.13 กิจการพ่อค้าคนเดียว  
ที่มา : <https://bit.ly/2UMS22m>



ภาพที่ 2.14 ร้านแบบลูกโซ่  
ที่มา : <https://bit.ly/2EfO4FM>



ภาพที่ 2.15 ตัวแทน  
ที่มา : <https://bit.ly/2GmLRlg>

3) ตัวแทน (Agents) คือ คนกลางที่ขายสินค้าแทนผู้ผลิต โดยไม่ได้ถือตามสิทธิในสินค้านั้น ตัวแทนไม่ได้ซื้อสินค้ามาขาย ไม่ได้เป็นเจ้าของสินค้า มีหน้าที่เพียงนำผู้ซื้อและผู้ขายมาติดต่อกัน เป็นผลสำเร็จ ก็จะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าธรรมเนียม (Fee) ตัวแทน ได้แก่ ตัวแทนจำหน่าย ตัวแทนผู้ประกอบการ เอเจนต์ขายรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือตัวแทนขายประกันชีวิต

4) นายหน้า (Brokers) คือ คนกลางที่ทำหน้าที่ชักนำให้ผู้ขายกับผู้ซื้อมาพบปะเพื่อตกลงซื้อขายกัน การทำงานคล้ายกับพ่อค้า นายหน้าอาจเป็นตัวแทนผู้ซื้อหรือผู้ขาย แต่หากเป็นตัวแทนผู้ซื้อจะได้ค่าธรรมเนียมจากผู้ซื้อ แต่หากเป็นตัวแทนฝ่ายขายจะได้ค่าธรรมเนียมจากผู้ขาย เช่น นายหน้าขายบ้าน นายหน้าขายที่ดิน

1.3 งานขายที่แบ่งตามลักษณะของลูกค้า เป็นระบบงานขายที่ใช้เกณฑ์การแบ่งโดยยึดผู้ซื้อเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.3.1 งานขายปลีก (Retail Selling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยตรงแก่ผู้บริโภค เป็นการขายโดยไม่มีการเปลี่ยนรูปสินค้าทั้งสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลในครัวเรือน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคคนสุดท้าย

1.3.2 งานขายส่ง (Wholesale Selling) เป็นกิจกรรมการขายสินค้าและบริการให้กับผู้ซื้อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขายต่อหรือซื้อไปใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ ผู้ค้าปลีก ผู้ใช้ในงานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบันต่าง ๆ ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ รวมทั้งการขายให้แก่ผู้ค้าส่งด้วยตนเอง

1.3.3 งานขายแก่อุตสาหกรรม (Industrial Selling) เป็นงานขายสินค้าให้กับผู้ใช้อุตสาหกรรม เช่น เครื่องจักรกล อะไหล่ วัตถุดิบสำเร็จรูป วัตถุดิบ

1.4 งานขายที่แบ่งตามสภาพทางการค้า เป็นระบบงานขายที่ใช้เกณฑ์การแบ่งโดยยึดผู้ซื้อเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.4.1 งานขายภายในประเทศ (Domestic Selling) เป็นงานขายสินค้านี้อาจหมายถึง การแบ่งประเภทของงานขายตามระบบช่องทางการจำหน่าย

1.4.2 งานขายส่งออก (Export Selling) เป็นงานขายสินค้านี้อาจหมายถึง ผู้ที่นำสินค้าเข้ามาจำหน่ายในประเทศ เรียกว่า “ผู้นำเข้า” (Importer) ผู้ที่นำส่งสินค้าไปขายยังต่างประเทศ เรียกว่า “ผู้ส่งออก” (Exporter) และงานขายส่งออกเป็นงานขายที่นำรายได้เข้ามาสู่ประเทศ



ภาพที่ 2.16 นายหน้า  
ที่มา : <https://bit.ly/2X54Z4B>



## สาระน่ารู้

ตลาดน้ำดอนหวาย เป็นตลาดในจังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่บนพื้นที่ของวัดคงคารามดอนหวาย หรือวัดดอนหวาย ห่างจากวัดไร่ขิงประมาณ 5-6 กิโลเมตร ตลาดน้ำดอนหวายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับการจับจ่ายซื้อของฝาก สินค้าท้องถิ่น อาหาร เครื่องดื่ม การท่องเที่ยวทางน้ำ มีวิถีชีวิตเรียบง่าย บรรยากาศโดยรอบร่มรื่น มีพ่อค้าแม่ค้ามาตั้งร้านค้าขายของอยู่บริเวณสองฝาก มีเรือขายของมากมาย



## 2. ลักษณะของงานขาย

งานขายเป็นกิจกรรมที่ทำรายได้มาสู่กิจการ กิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไร ต้องมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะขายทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ แต่ในการดำเนินงานธุรกิจนั้น มีงานหลากหลายที่นอกเหนือจากงานขาย ซึ่งงานส่วนใหญ่จะต้องพึ่งพางานขายเป็นหลัก ถ้ากิจการดำเนินการขายไปได้ด้วยดี งานด้านอื่น ๆ ก็จะดำเนินตามไปในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าธุรกิจขายสินค้าได้ไม่ดี งานอื่นในสำนักงานจะลดลง หรือไม่ก็เลิกกิจการ ซึ่งลักษณะของงานขายแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

### 2.1 ลักษณะงานขายในฐานะอาชีพ สามารถแตกย่อยรายละเอียดได้ดังนี้

2.1.1 ความมีอิสระในการทำงาน งานขายจะให้ความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการทำงานมากกว่างานฝ่ายอื่น ๆ มีโอกาสหาประสบการณ์ในการทำงานได้มาก และไม่ถูกควบคุมการทำงานเป็นชั่วโมงตามเวลาที่กำหนด มีความยืดหยุ่นในการทำงานตามความสะดวกของตน

2.1.2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานขายจำเป็นต้องมีสิ่งแปลกใหม่มานำเสนอต่อลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสนใจและดึงดูดลูกค้าให้สนใจซื้อ จึงจำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

2.1.3 ความสนุกสนาน ตื่นเต้น และท้าทาย งานขายเป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ทำให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ซ้ำแบบกัน นับว่าเป็นสิ่งที่สร้างความตื่นเต้น และสร้างความท้าทายในการทำงานเป็นอย่างมาก

2.1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน อาชีพการขายเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ สร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้รวดเร็วกว่างานชนิดอื่น ๆ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานขายเอง

2.1.5 รายได้สูงและสังคมยอมรับ รายได้ของพนักงานขายไม่มีวงจำกัด และไม่มีธุรกิจใดสามารถจำกัดรายได้ของพนักงานขายได้ มีแต่จะส่งเสริมให้ขายได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งพนักงานส่วนอื่นของธุรกิจไม่มีโอกาสเช่นนี้ จะคงได้รับแต่เงินเดือนเพียงอย่างเดียว และสังคมเองก็ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า งานขายคือหัวใจของกิจการทุกกิจการ

### 2.2 ลักษณะงานขายตามประเภทของสินค้า สามารถแตกย่อยรายละเอียดได้ดังนี้

2.2.1 งานขายที่ต้องเตรียมงานล่วงหน้าและขายได้ยาก เพราะมีราคาสูง มีอายุการใช้งานนาน และกลุ่มผู้ซื้อมีจำกัด เช่น เครื่องจักรกล คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน

2.2.2 งานขายสินค้าทนทาน เป็นสินค้าที่เมื่อลูกค้าซื้อไปครั้งหนึ่งแล้วเป็นเวลานานกว่าจะกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้งหนึ่ง จึงต้องมีการเตรียมการและเข้าพบลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น โทรทัศน์ พัดลม ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ

2.2.3 งานขายที่ขายได้รวดเร็ว เป็นงานขายสินค้าที่ผู้บริโภคใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน จึงไม่ต้องมีการเตรียมงานล่วงหน้า และการขายก็ขายได้ตลอดเวลา เช่น สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก

2.2.4 งานขายที่ต้องมีบริการหลังการขาย เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าหลังจากซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจไปแล้ว บริการที่ให้ลูกค้า เช่น การติดตั้ง ซ่อมแซม ดูแลรักษา สินค้าส่วนใหญ่ที่มีบริการหลังการขาย เช่น สินค้าประเภทเครื่องจักร เครื่องปรับอากาศ สินค้าในโรงงานอุตสาหกรรม