

สาระสำคัญ

การขายเป็นกิจกรรมทางธุรกิจที่ทุกคนได้พบเห็นในชีวิตประจำวันในฐานะผู้บริโภค ในบทบาทของผู้ประกอบการใช้ความสามารถหรือวิธีการใดที่จะสร้างความพึงพอใจ หรือความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าและเกิดการสนองตอบโดยมีความไว้วางใจพึงพอใจในบริการมากที่สุด

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

1. เข้าใจความหมาย ความสำคัญ ของการขายสินค้าและบริการ
2. สามารถเลือกใช้สินค้าและบริการได้เหมาะสมกับตนเองในฐานะผู้บริโภค
3. นำความรู้เกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่ายและเครื่องหมายการค้าไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. บอกความหมาย ความสำคัญของการขายสินค้าและบริการได้
2. บอกประเภทการบริการได้
3. บอกช่องทางการจัดจำหน่ายได้
4. บอกประเภทเครื่องหมายการค้าได้

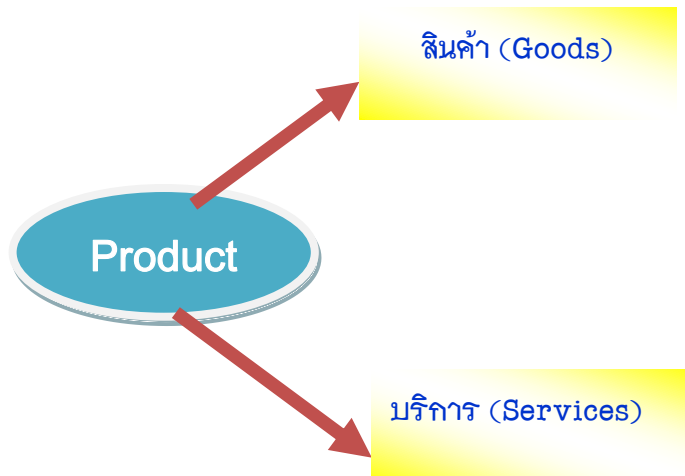
การขายสินค้าและบริการ

การขาย (Selling) หมายถึง ศิลปะของการจูงใจให้คนอื่นคิดหรือทำตามความคิดของนักขาย หรือการขาย หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการของผู้มุ่งหวัง ช่วยให้ค้นพบความจำเป็น ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองด้วยความพึงพอใจจากการซื้อสินค้าและบริการที่น่าเสนอ

กิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายย่อมเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Products) ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้า (Goods) และผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการ (Service) โดยมีความแตกต่างกัน คือ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าสามารถมองเห็นได้ จับต้องหรือสัมผัสได้ ส่วนผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการไม่สามารถมองเห็นได้ จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ การเสนอขายสินค้าและบริการจึงแตกต่างกัน

สินค้า (Goods) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน สามารถมองเห็นได้จับต้องหรือสัมผัสได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน ตู้เย็น พัดลม เสื้อผ้า บ้าน รถยนต์ เป็นต้น

บริการ (Services) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ หรือหมายถึง กิจกรรมที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคล เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เช่น การใช้บริการ การฝากเงินธนาคาร การชมภาพยนตร์ การท่องเที่ยว การรักษาพยาบาล บริการรถโดยสาร บริการไฟฟ้า - น้ำประปา เป็นต้น



ความสำคัญของการซื้อและการขาย (Buying And Selling)

- 1. ความสำคัญต่อตนเอง** = การดำรงชีวิตประจำวัน เช่น การซื้ออาหาร การใช้บริการรถประจำทาง
- 2. ความสำคัญต่อกิจการ** = การดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดรายได้ , กำไร ซื้อขายสินค้าบริการให้เงินหมุนเวียนภายในประเทศ
- 3. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ** = เป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น ดูจากการซื้อและการขาย
- 4. ความสำคัญต่อประเทศ** = เศรษฐกิจของประเทศจะพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ถ้าคนในประเทศใช้จ่ายอย่างประหยัด งดสินค้าฟุ่มเฟือย งดการซื้อสินค้าและบริการจากต่างประเทศ

โดยทั่วไปการบริการจะเกิดขึ้นได้ต้องมีบุคคล ๒ ฝ่าย คือ

1. ผู้ให้บริการ






๒. ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้ขาย เป็นผู้นำเสนอหรือหาวิธีการปฏิบัติ ให้บริการเพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เห็นคุณค่าจากการใช้บริการ

ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นผู้เลือกใช้เลือกซื้อบริการต่าง ๆ โดยนำเงินมาเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนกับการบริการ

ประเภทบริการ

1.บริการสื่อสาร (การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือ มวลชน)

-  โทรเลข
-  โทรศัพท์
-  วิทยุคมนาคม
-  การสื่อสารผ่านดาวเทียม
-  โปรษณีย์



2. บริการด้านสุขภาพ (การให้บริการเพื่อสุขภาพอนามัย)

- ✚ โรงพยาบาล
- ✚ คลินิก
- ✚ สถานอนามัย
- ✚ สถานบริการสาธารณสุข
- ✚ สถานบริการกายภาพบำบัด



3. บริการด้านเดินทาง (การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ ต้องการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ)

- ✚ รถยนต์โดยสาร
- ✚ รถไฟ
- ✚ เรือ
- ✚ เครื่องบิน



4. บริการด้านการศึกษา (การจัดบริการสำหรับผู้ที่มีความสนใจ แสวงหาความรู้หรือประสบการณ์เพิ่มเติม)

- + ห้องสมุด
- + พิพิธภัณฑ์
- + ศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพ



5. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (การบริการเกี่ยวกับงานบ้าน และสาธารณูปโภค)

- ✚ บริการซักรีด
- ✚ บริการทำความสะอาด
- ✚ บริการเก็บขยะมูลฝอย
- ✚ บริการซ่อมแซม
- ✚ บริการไฟฟ้า น้ำประปา
- ✚ บริการตัดต้นไม้



6. บริการส่วนตัว (การบริการจัดให้เฉพาะผู้ซื้อบริการ)

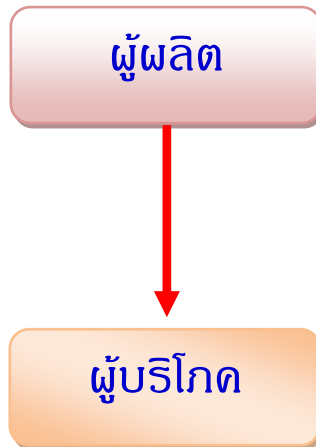
- ✚ ตัดเสื้อ
- ✚ ตัดผม
- ✚ ตรวจวัดสายตาประกอบแว่น
- ✚ เสริมความงาม



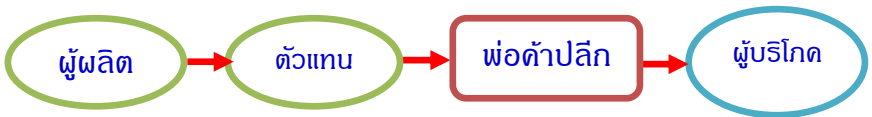
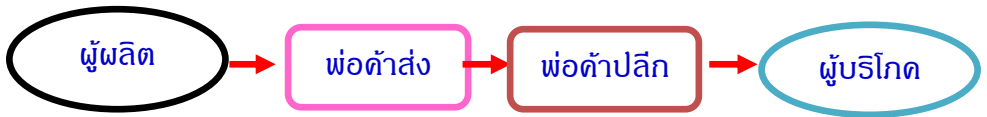
ช่องทางการจัดจำหน่าย (Chanal of Distribution)

เมื่อผู้ผลิตผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ออกมาแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาช่องทางนำสินค้าและบริการไปยัง ผู้บริโภค ซึ่งปฏิบัติได้ ๒ ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้

1. **การจำหน่ายสินค้าทางตรง** เป็นวิธีที่ผู้ผลิตนำสินค้าและบริการมาจำหน่ายให้กับผู้บริโภคโดยตรง เช่น ช่างตัดเสื้อนำเสื้อผ้าตัดเย็บสำเร็จรูปมาจำหน่าย หรือ ผู้ผลิตนำสินค้าจากโรงงานของตนเองมาจำหน่ายให้ผู้บริโภค



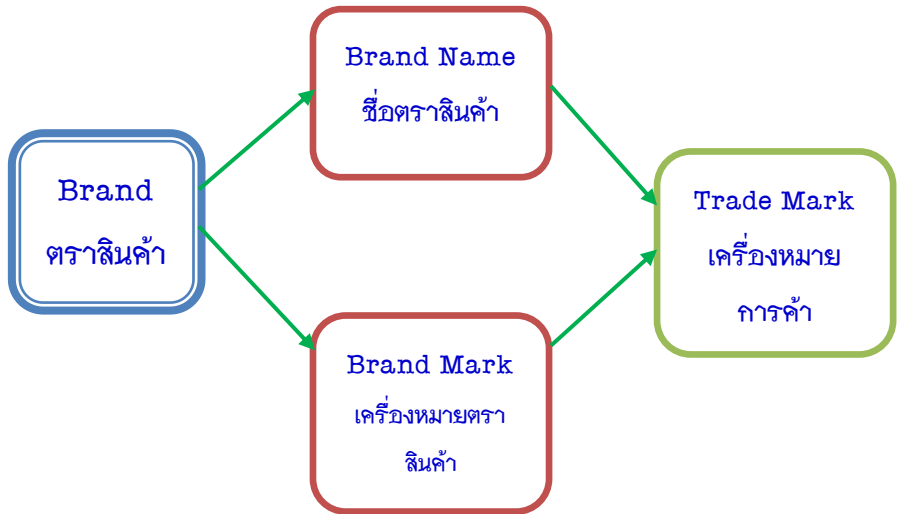
๘. การจำหน่ายสินค้าทางอ้อม = เป็นการจำหน่ายสินค้าและบริการ โดยมีคนกลางเข้ามาเกี่ยวข้อง การมีคนกลางจำนวนมาก การจำหน่ายจะทำได้ยาก เพราะสินค้าจะมีราคาสูงถึงมือผู้บริโภค



เครื่องหมายการค้า

การประกอบธุรกิจนอกจากจะมีการลงทุนแล้ว จำเป็นต้องมีสัญลักษณ์ตราสินค้าหรือ เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ ที่ใช้กับสินค้าบริการ เพื่อให้ลูกค้าจดจำ และเกิดความ ต้องการซื้อสินค้าและบริการต่อไป

เครื่องหมายการค้า (Trade Mark) หมายถึง ภาพวาด ภาพถ่าย ภาพประดิษฐ์ ตรา ชื่อ คำ ข้อความ ตัวหนังสือ ลายมือชื่อ กลุ่มของสี รูปร่างหรือรูปทรงของวัตถุ หรือสิ่ง เหล่านี้ อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน ตาม พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า ในการประกอบธุรกิจ



ในการประกอบธุรกิจได้แบ่งเครื่องหมายออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. เครื่องหมายการค้า (Trade Mark) : เป็น
เครื่องหมายที่ใช้กำกับสินค้า เพื่อแสดง ว่าสินค้า ที่ใช้
เครื่องหมายนั้นแตกต่างกับ สินค้า ที่ใช้เครื่องหมายของผู้อื่น
เช่น AIS , DTAC , ทรูไอโวลู ตราไวไว ตราหมาป่า



2.เครื่องหมายบริการ (Service Mark) : เป็นเครื่องหมายที่ใช้กับธุรกิจบริการเพื่อแสดงว่าการบริการ ที่ใช้เครื่องหมายนั้นแตกต่างกับการบริการ ที่ใช้เครื่องหมายของผู้อื่น เช่น เครื่องหมายของสายการบิน ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น



3. เครื่องหมายรับรอง (Certification Mark) : เป็น

เครื่องหมายที่เจ้าของเครื่องหมายใช้รับรองคุณภาพในสินค้าหรือบริการ
ของผู้อื่น เพื่อเป็นการรับรองเกี่ยวกับ แหล่งกำเนิด ส่วนประกอบ วิธีการ
คุณภาพหรือคุณลักษณะอื่นใดของสินค้าหรือบริการ เช่น เครื่องหมาย
เซลล์ชวนชิม แม่ช้อยนางรำ ฮาลาน



4.เครื่องหมายร่วม (Collective Mark) เป็นเครื่องหมายการค้าหรือบริการที่ใช้โดยบริษัท สมาคม สหกรณ์ สหภาพ สมาพันธ์ หรือรัฐวิสาหกิจ องค์กรในกลุ่มเดียวกัน เช่น รูปช้างในตะกร้อของเครือปูนซีเมนต์ไทย



บรรณานุกรม

บัญญัติ จุลนาพันธ์. (2543). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมพิศ เล็กเฟื่องฟู. (2543). **การขายเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ:
เอมพันธ์

สมยศ นาวิการ. (2540). **ธุรกิจเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
สุพัฒน์เสถียร พสุธาธรรม และสันติ วันอารี. (2545)

การขายเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเท็กซ์.

แบบฝึกหัดตอนที่ 1

คำสั่ง ให้นักเรียนเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. สิ้นค้าหมายถึงข้อใด

- ก. การค้าขายที่ผู้บริโภครุ่นเคยในชีวิตประจำวัน
- ข. ความแตกต่างของวัตถุ สิ่งของ ที่จะเสนอขายผู้ซื้อ
- ค. ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน สามารถมองเห็น จับหรือสัมผัสได้
- ง. ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ จับหรือสัมผัสไม่ได้

2. การให้บริการหมายถึงข้อใด

- ก. โรงงานเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป
- ข. โรงภาพยนตร์
- ค. โรงงานแปรรูปไม้
- ง. โรงงานทอผ้า

3. ธุรกิจบริการที่ถูกต้องคือข้อใด

- ก. วีระเดชซื้อผลไม้มาใส่ตู้เย็นให้คนในครอบครัว
- ข. กุลศักดิ์ซื้อกระเป๋านักเรียนให้วันเกิดลูกชาย
- ค. เตวลักษณ์นำเครื่อง Notebook จากบ้านมาให้เพื่อนยืม
- ง. บกัสนันท์พานักท่องเที่ยวเข้าห้องพักของโรงแรม

4. ข้อใดเป็นเครื่องหมายบริการ

- ก. 
- ข. 
- ค. 
- ง. 

5.  หมายถึงข้อใด

ก. อนุคารกรุงเทพ

ข. อนุคารกรุงไทย

ค. อนุคารออมสิน

ง. อนุคารอาคารสงเตราะห์

6. คำว่า “ผลิตรภัณฑ์” (Product) หมายถึงข้อใด

ก. สินค้าและบริการ

ข. สินค้าและความพึงพอใจ

ค. การตอบสนอง และความพึงพอใจ

ง. บริการและการตอบสนอง

แบบฝึกหัดตอนที่ ๒

ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อน และตอบคำถามต่อไปนี้

1. จากประเภทบริการต่อไปนี้ ให้เติมชื่อธุรกิจที่ใช้บริการในชีวิตประจำวัน

ประเภทบริการ	ชื่อธุรกิจที่ใช้บริการ
1. บริการด้านการสื่อสาร	
2. บริการด้านสุขภาพ	
3. บริการด้านการเดินทาง	
4. บริการด้านการศึกษา	

2. เมื่อศึกษาเรื่องเครื่องหมายการค้าแล้ว นักเรียนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร ให้อธิบายเป็นข้อ ๆ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

เฉลยแบบฝึกหัด

ตอนที่ 1

คำตอบ 1.ค 2.ข 3.ง

4.ก 5.ข 6.ก

ตอนที่ 2

ข้อที่ 1.

ประเภทบริการ	ชื่อธุรกิจที่ใช้บริการ
1. บริการด้านการสื่อสาร	โทรศัพท์ , ไปรษณีย์ , พาสต์
2. บริการด้านสุขภาพ	คลินิก , สถานือนามัย , โรงพยาบาล
3. บริการด้านการเดินทาง	รถยนต์โดยสาร , รถไฟ , เครื่องบิน , เรือ
4. บริการด้านการศึกษา	ห้องสมุด , พิพิธภัณฑ์ , ศูนย์วิชาชีพ

ข้อที่ 2.

1. รู้จักการสังเกตความแตกต่างของเครื่องหมายการค้า ที่ผลิตกันที่แต่ละชนิดได้
2. รู้จักการสังเกตเครื่องหมายบริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบริการ เกี่ยวกับสายการบิน , ธนาคาร , โรงแรม , โรงพยาบาล
- 3.

4. สามารถเลือกซื้อสินค้าหรือบริการได้ตรงกับความต้องการและมีความมั่นใจในสินค้าเพิ่มขึ้น

5. รู้จักการประหยัดรายจ่ายในสิ่งที่ฟุ่มเฟือยและไม่จำเป็น