

การบริหารงานขายของสารานุกรมที่ใช้ระบบการขายโดยตรงในเขตกรุงเทพมหานคร

นายวิชัย สหชัยเสรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

ISBN 974-569-923-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

15528

117 401 1007

DIRECT SELLING MANAGEMENT OF ENCYCLOPEDIA IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

MR. VICHAN SAHACHAISAREE

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration

Business Administration Program

Graduate School

Chulalongkorn University

1989

ISBN 974-569-923-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การบริหารงานขายของสาธารณูปโภคที่ใช้ระบบการขายโดยตรง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นายวิชัย สหชัยเสรี

หลักสูตร

บริหารธุรกิจ

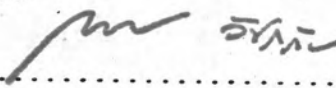
อาจารย์ที่ปรึกษา

คุณสุริยะ สุกุล

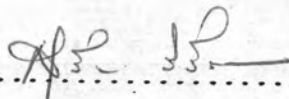
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

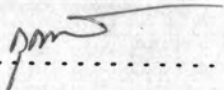
อาจารย์นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร

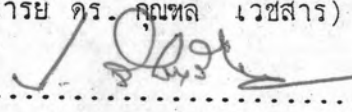
บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

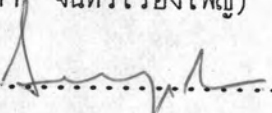

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. ดาวร วัชรราชัย)

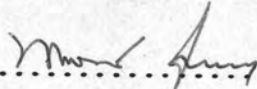
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุรชานา วิวัฒน์ชาติ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. คุณทลี เวชสาร)


..... กรรมการ
(คุณปรีดา จันทรเรืองเพ็ญ)


..... กรรมการ
(คุณสุริยะ สุกุล)


..... กรรมการ
(อาจารย์นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร)



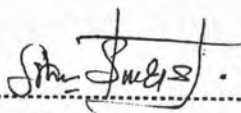
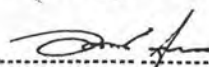
วิจัย สหชัยเสรี : การบริหารงานขายของสารานุกรมที่ใช้ระบบการขายโดยตรงในเขต
กรุงเทพมหานคร (DIRECT SELLING MANAGEMENT OF ENCYCLOPEDIA IN BANGKOK
METROPOLITAN AREA) อ. ที่ปรึกษา : นายสุริยะ สุกุล อ. ที่ปรึกษาร่วม : อ. นพรัตน์
ภูมิวิจิตร, 293 หน้า

การศึกษาการบริหารงานขายของสารานุกรมที่ใช้ระบบการขายโดยตรงนี้ เป็นการศึกษาใน
ลักษณะเชิงเปรียบเทียบทางการจัดการด้านตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานขายของบริษัท
ซึ่งจำหน่ายสารานุกรม มีจำนวน 3 บริษัทคือ บริษัทเบสท์บุ๊คส์ จำกัด บริษัทฟาร์อีสต์ พับลิเคชั่น จำกัด
และบริษัทโกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยทั้ง 3 บริษัทใช้ช่องทางการจำหน่ายในระบบการขาย
โดยตรงเพียงช่องทางเดียว

จากการศึกษาพบว่าสารานุกรมที่จำหน่ายอยู่เป็นสารานุกรมซึ่งมีต้นกำเนิดจากต่างประเทศ
ภาษาที่ใช้เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับตลาดโดยการนำสารานุกรมในชุดสำหรับเด็ก
มาแปลเป็นภาษาไทย ทางด้านราคาจำหน่ายยังมีราคาสูงอยู่ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นหนังสือที่ส่งมาจากต่าง-
ประเทศประกอบกับระบบค่านายหน้าของพนักงานขาย จึงเป็นจุดซึ่งทำให้มีระบบเข้าซื้อในระยะยาว
กลยุทธ์ที่สำคัญของการส่งเสริมการขายคือการเสนอของแถม

ระบบการบริหารการขายของแต่ละบริษัทจะมีความคล้ายคลึงกันคือ การสรรหาพนักงานขาย
จะได้จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และการแนะนำโดยพนักงานขาย โดยจะดำเนินการสรรหาพนักงาน-
ขายอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีอัตราการเข้าออกจากงานสูง ซึ่งแต่ละบริษัทก็พยายามสรรหาพนักงาน
ขายที่มีคุณสมบัติตามที่บริษัทต้องการให้ได้จำนวนมากพอเพียง โดยบริษัทจะทำการอบรมให้ทั้งทางภาคทฤษฎี
และการปฏิบัติในงานสนาม การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานขายเป็นแบบค่านายหน้าเพียงอย่างเดียว
ทำให้การควบคุมพนักงานขายจึงทำได้ไม่ได้อย่างเต็มที่ รายได้ของพนักงานขายจึงขึ้นอยู่กับปริมาณขาย ทั้งนี้
บริษัทมีการจูงใจพนักงานขายทั้งในรูปของตัวเงินและมีใช้ตัวเงินเพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
การเลื่อนตำแหน่งจะพิจารณาจากยอดขายและภาวะผู้นำ การแบ่งเขตการขายจะแบ่งตามลักษณะภูมิศาสตร์
และลูกค้าซึ่งแยกเป็นภาคเอกชน และรัฐบาล ทั้งประเทศ โดยมีตลาดเป้าหมายคือบุคคลทั่วไปและสถาน
การศึกษาทุกระดับ

ภาควิชา นริทวารธุรกิจ.....
สาขาวิชา การตลาด.....
ปีการศึกษา 2532.....

ลายมือชื่อนิสิต .....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

VICHAN SAHACHAISAREE : DIRECT SELLING MANAGEMENT OF ENCYCLOPEDIA IN BANGKOK METROPOLITAN AREA. THESIS ADVISOR : MR.SURIYA SUKUL. THESIS CO-ADVISOR : MRS. NOPARUT PHOOMIVUTTHISARN. 293 PP.

The study on direct selling management of encyclopedia is a comparative study in marketing management and company selling management of three companies : Best Books Co. Ltd., Far East Publication Co. Ltd., and Grolier International Co. Ltd., which utilize a direct selling as their channel of distribution.

It is found that the encyclopedias in the direct selling market are imported and are in English editions. In order to gain wider market share, children encyclopedias are translated from English into Thai. The encyclopedias are sold at high price due to the expense of import and the commission system awarded to sales representatives. Consequently, long term leasing of the encyclopedias is used. In addition, the main strategy in sales promotion is premium offered.

Sales management system of each company is similar in its continuous recruitment of sales personnel from newspaper advertisement and personal persuasion because of its high rate of turnover. Analified sales personnel are recruited to suffice the company's need and be trained in both on and off the job. Renumeration is commission only. This, consequently, affects in uncontrol of sales personnel. Income of sales personnel depends on sales volume. However, the companies try to motivate sales personnel both in monetary and non-monetary forms in order to reach highest efficiency. Promotion is considered by sales volumes and leadership of sales personnel. Zones of sales are divided according to geographical zones and its customers, which are both private and government sectors in all parts of the country. The target market are general people and all levels of educational institutes.

ภาควิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา การตลาด
ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนิสิต 
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ คุณสุริยะ
 สุกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัทเบสท์บูคส์ จำกัด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์นพรัตน์
 ภูมิวุฒสาร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และรองศาสตราจารย์สุรชานา วิวัฒน์ชาติ
 หัวหน้าภาควิชาการตลาด ซึ่งท่านได้กรุณาช่วยแนะนำหัวข้อวิทยานิพนธ์พร้อมทั้งคำแนะนำต่าง ๆ
 ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

นอกจากนี้ผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณ คุณหญิงกัลยา โสภณพนิช โครงการสารานุกรม
 ไทยสำหรับเยาวชน คุณเศกสรร พรหมพจนาวะทย์ ผู้จัดการภาค คุณตะวันนี ภู่อุวรรณ
 ผู้จัดการเขต บริษัทพาร์อีสต์พับลิเคชั่น จำกัด คุณอนันต์ รณนียรูป ผู้จัดการแผนกขาย
 บริษัทโกลเดียร์อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ซึ่งได้ให้ความอนุเคราะห์ในด้านเวลาในการให้สัมภาษณ์
 และความสะดวกต่างๆ แก่ผู้เขียนอย่างดียิ่ง

ท้ายนี้ ผู้เขียนใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งได้สนับสนุนด้านการศึกษา
 ของผู้เขียนเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ | ช |
| สารบัญตาราง..... | ญ |
| สารบัญภาพ..... | ฎ |
| คำอธิบายคำย่อ..... | ฏ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | |
| หลักการสำคัญในการบริหารการขายของระบบการขายโดยตรง..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 1 |
| แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 2 |
| วิธีการศึกษาค้นคว้า | 3 |
| ข้อจำกัดในการทำวิจัย | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| 2 สารานุกรมและตลาดของสารานุกรม | |
| สารานุกรม..... | 5 |
| การพัฒนาของสารานุกรม..... | 6 |
| การจัดทำสารานุกรม..... | 15 |
| สมาคมการขายโดยตรง..... | 22 |
| นโยบายในการใช้ช่องทางการจำหน่ายของสารานุกรม | 27 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| พนักงานขายสารานุกรมในระบบการขายโดยตรง..... | 29 |
| การเข้าตลาดของสารานุกรมในประเทศไทย..... | 31 |
| นโยบายทางด้านการตลาดของแต่ละบริษัท | 32 |
| บริษัท เบสท์บุ๊กส์ จำกัด..... | 32 |
| บริษัท ฟาร์อีสต์ พับลิเคชั่น จำกัด..... | 42 |
| บริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด..... | 54 |
| 3 การบริหารงานขาย | |
| การบริหารงานขายของบริษัท เบสท์บุ๊กส์ จำกัด..... | 69 |
| การบริหารงานขายของบริษัท ฟาร์อีสต์ พับลิเคชั่น จำกัด.... | 859 |
| การบริหารงานขายของบริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด | 103 |
| 4 การศึกษาเปรียบเทียบ..... | 125 |
| 5 สรุปและข้อเสนอแนะ..... | 163 |
| บรรณานุกรม..... | 192 |
| ภาคผนวก..... | 195 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 293 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 3.1 | แสดงอัตราค่าตอบแทนพนักงานขายในระดับ JSR และ SSR ของบริษัทเบสท์บูคส์ จำกัด..... | 77 |
| 3.2 | แสดงระเบียบในการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท เบสท์บูคส์ จำกัด..... | 83 |
| 3.3 | แสดงระเบียบในการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท ฟาร์อีสต์พับบลิเคชั่น จำกัด.. | 101 |
| 3.4 | แสดงอัตราค่าตอบแทนพนักงานขายในระดับ JSR และ SSR ของบริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด..... | 113 |
| 3.5 | แสดงระเบียบในการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทโกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด..... | 123 |
| 4.1 | แสดงการเปรียบเทียบการจัดการด้านการตลาดและการบริหารงานขาย ของทั้งสามบริษัท..... | 126 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 2.1 | แบบของช่องทางการจำหน่ายหนังสือประเภทต่าง ๆ..... | 269 |
| 2.2 | การจัดองค์การของบริษัท เบสท์บุ๊กส์ จำกัด..... | 33 |
| 2.3 | การจัดองค์การของบริษัท ฟาร์อีสต์พับบลิเคชัน จำกัด..... | 43 |
| 2.4 | การจัดข่ายงานของบริษัท โกรเลียร์ อิงค์ ประเทศสหรัฐอเมริกา.. | 54 |
| 2.5 | การจัดองค์การของบริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.... | 56 |
| 2.6 | แสดงการส่งเสริมการขายแบบให้ส่วนลดและการผ่อนชำระ..... | 63 |
| 3.1 | การจัดองค์การขายของบริษัท เบสท์บุ๊กส์ จำกัด..... | 69 |
| 3.2 | การจัดองค์การขายของบริษัท ฟาร์อีสต์พับบลิเคชัน จำกัด..... | 85 |
| 3.3 | การจัดองค์การขายบริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.... | 103 |

คำอธิบายคำย่อ

| <u>คำย่อ</u> | <u>คำเต็ม</u> | <u>ความหมาย</u> |
|---|--|------------------------|
| <u>บริษัท เบสท์บีคส์ จำกัด</u> | | |
| บริษัท เบสท์บีคส์ฯ | บริษัท เบสท์บีคส์ จำกัด | |
| DM | Division Manager | ผู้จัดการแผนก |
| FM | Field Manager | ผู้จัดการภาคสนาม |
| SSR | Senior Sales Representative | พนักงานขายอาวุโส |
| JSR | Junior Sales Representative | พนักงานขาย |
| <u>บริษัท ฟาร์อีสต์พับลิเคชั่น จำกัด</u> | | |
| บริษัท ฟาร์อีสต์ฯ | บริษัท ฟาร์อีสต์พับลิเคชั่น จำกัด | |
| RM | Regional Manager | ผู้จัดการภาค |
| SDM | Senior Distric Manager | ผู้จัดการเขตอาวุโส |
| DM | District Manager | ผู้จัดการเขต |
| SFM | Senior Field Manager | ผู้จัดการภาคสนามอาวุโส |
| FM | Field Manager | ผู้จัดการภาคสนาม |
| FS | Field Supervisor | หัวหน้างานสนาม |
| Rep | Sales Representative | พนักงานขาย |
| <u>บริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด</u> | | |
| บริษัท โกรเลียร์ฯ | บริษัท โกรเลียร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด | |
| DM | Division Manager | ผู้จัดการแผนก |
| DDM | Deputy Division Manager | รองผู้จัดการแผนก |
| SM | Sales Manager | ผู้จัดการขาย |
| FM | Field Manager | ผู้จัดการภาคสนาม |
| SSR | Senior Sales Representative | พนักงานขายอาวุโส |
| JSR | Junior Sales Representative | พนักงานขาย |