

### บทที่ 3

#### สถานะธุรกิจของร้านค้าสะดวกซื้อที่เกิดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่

ร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience Store) เป็นร้านค้าปลีกขนาดเล็กที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคประจำวัน โดยเน้นให้ความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค ซึ่งพิจารณาได้จากความสะดวกในแง่ที่ตั้งที่อยู่ใกล้กลุ่มเป้าหมาย เช่น ชุมชน อาคารสำนักงาน หรือสถานศึกษา ร้านค้าสะดวกซื้อจะจำหน่ายสินค้าที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน มีขนาดและประเภทสินค้าไม่มากนัก สินค้าที่ขายในแต่ละร้านจะแตกต่างกันไปตามนโยบายของแต่ละบริษัท ซึ่งบางแห่งจะมีอาหารและเครื่องดื่มประเภทรับประทานด่วน (Fast Food) ด้วย และความสะดวกในเรื่องของการบริการโดยจัดวางสินค้าอย่างมีระเบียบเพื่อให้ลูกค้าหาสินค้าได้เองอย่างสะดวก (Self Service)

ปัจจุบันร้านค้าสะดวกซื้อที่เปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่มีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น เซเว่น - อีเลฟเว่น เอเอ็มพีเอ็ม ร้านค้าสะดวกซื้อที่เปิดให้บริการในสถานีนีบริกรน้ำมัน เช่น ไทเกอร์มาร์ทของสถานีนีบริกรน้ำมันเอสโซ่ สตาร์ช็อปของสถานีนีบริกรน้ำมันคาร์เท็กซ์ จีพีพีของสถานีนีบริกรน้ำมันเจท เลมอนกรีนของสถานีนีบริกรน้ำมันบางจาก เอพีวี่เคย์ของสถานีนีบริกรน้ำมันคิวเอ็ค และซีเล็คของสถานีนีบริกรน้ำมันเชลล์ เป็นต้น

#### การเริ่มต้นจัดตั้งร้านค้าสะดวกซื้อ

ในปัจจุบันร้านขายของชำกำลังประสบปัญหาจากการขยายตัวและการลงทุนของห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต รวมทั้งการขาดการพัฒนา รูปแบบการบริการการจัดการ ร้านค้าสะดวกซื้อหรือคอนวีเนียนสโตร์ จึงเป็นทางเลือกใหม่ที่ดีของการพัฒนา รูปแบบการจัดการของร้านขายของชำขนาดเล็ก ซึ่งร้านค้าสะดวกซื้อเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคที่มีการแข่งขันและการเร่งรัดของเวลา และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย

ร้านค้าสะดวกซื้อ หรือคอนวีเนียนสโตร์ คือผลผลิตจากระบบบริโภคของสังคมในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะเมืองใหญ่ที่มีผู้คนจำนวนมาก และมีกิจกรรมตลอด 24 ชั่วโมง ความต้องการในการจับจ่ายใช้สอยก็ย่อมจะเกิดขึ้น โดยเฉพาะของขบเคี้ยวในลักษณะต่างๆ เมื่อมีความต้องการก็จะต้องมีการสนองตอบ ร้านค้าสะดวกซื้อดังกล่าวจึงเกิดขึ้นมารองรับความต้องการของผู้บริโภคในส่วนนี้<sup>1</sup>

<sup>1</sup> กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่ายเครื่องบริโภคภัณฑ์, “โครงการอบรมและพัฒนาทักษะทางวิชาชีพค้าปลีก”(2537) :หน้า 7.

\*

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจค้าปลีกอย่างร้านค้าสะดวกซื้อ ประสบความสำเร็จ คือ การบริหารสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีสินค้าหลากหลายเพื่อสามารถบริการผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์ภายใต้พื้นที่อันจำกัด ขณะเดียวกันมีการนำเทคโนโลยี ความรู้ต่างๆ มาใช้ในการควบคุมการบริหารสินค้าคงคลัง ( Inventory Control ) เพื่อให้มีสินค้าครบสนองความต้องการของผู้ซื้อและไม่เสียโอกาสการขายเนื่องจากสินค้าขาดมือ นอกจากนี้การนำเทคนิคการบริหารพื้นที่การขาย (Space Management) มาใช้ยังทำให้ร้านค้าสะดวกซื้อสามารถมีสินค้าจำหน่ายได้ถึง 2,000 -3,000 รายการ ถึงแม้พื้นที่ขายค่อนข้างจำกัดก็ตาม อีกปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การให้บริการด้านอาหารประเภทฟาสฟู๊ดและเครื่องดื่มที่หลากหลายชนิดรวมทั้งระยะเวลาการเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง แต่ในการบริการร้านค้าสะดวกซื้อหลายแห่งประสบปัญหา ซึ่งสาเหตุมาจากการบริหารงานโดยส่วนใหญ่ยังทำกันในลักษณะของระบบครอบครัว ไม่ได้มาตรฐานการทำธุรกิจเป็นลักษณะชื่อมาขายไปเป็นหลัก สินค้ามิให้ผู้บริโภคเลือกไม่มากนัก การจัดแต่งร้านจนถึงความสะอาดยังไม่ดีเทียบเท่ากับร้านค้าสะดวกซื้อที่พัฒนาอย่างเต็มรูปแบบซึ่งวิธีหนึ่งที่ส่งผลให้ร้านค้าสะดวกซื้อจะพัฒนาตัวเองได้คือการนำระบบแฟรนไชส์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคมาใช้ อย่างไรก็ตามการลงทุนในกิจการร้านค้าสะดวกซื้อจะประสบความสำเร็จได้ ผู้บริการควรมีความรู้ในเรื่องของการบริหาร การควบคุมสินค้าคงคลัง การควบคุมด้านการเงิน ตลอดจนการทำเลที่ตั้งที่ดี

\*

อุปสรรคประการหนึ่งของร้านค้าสะดวกซื้อ ที่ไม่สามารถขยายธุรกิจได้คือ การไม่มีการรวมตัวกันเพื่อสร้างศักยภาพและถ่ายทอดเทคโนโลยีในการบริหารให้แก่กัน รวมทั้งการสร้างอำนาจต่อรองกับผู้ขายสินค้าให้แก่กิจการ เพื่อที่การสั่งซื้อสินค้าในปริมาณครั้งละจำนวนมาก จะทำให้ได้สินค้าในราคาต้นทุนที่ต่ำ ดังนั้นทางเลือกทางหนึ่งคือการเข้าสู่ระบบแฟรนไชส์เพื่อเกาะเกี่ยวกันเป็นลูกโซ่ (Chain Store) ขนาดใหญ่และนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป<sup>2</sup>

จากการสำรวจพฤติกรรมความนิยมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านขายของชำกับรูปแบบร้านค้าประเภทร้านค้าสะดวกซื้อ พบว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่ส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อสินค้าอุปโภคจากร้านค้าสะดวกซื้อ มากกว่าร้านขายของชำโดยทั่วไป เนื่องจาก ความทันสมัยของรูปแบบร้านค้า การจัดเรียงสินค้าและความสะอาดภายในร้านค้า ซึ่งทำให้สามารถเลือกหยิบสินค้าได้โดยสะดวก เช่นเดียวกับซูเปอร์มาร์เก็ตในห้างสรรพสินค้า ในขณะที่การซื้อสินค้าจากร้านขายของชำนั้น ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้เลือกหยิบพิจารณาสินค้าโดย สำหรับกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ใหญ่ยังคงมีความภักดีกับการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคประจำวันจากร้านขายของชำมากกว่าร้านค้าสะดวกซื้อ ด้วยเหตุผลของการมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งส่วนใหญ่ที่มีความ

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน , หน้า 8.

สนิทสนมและเป็นลูกค้าประจำ ในขณะที่บางกลุ่มก็เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมาเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อเช่นเดียวกับผู้บริโภคกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มคนรุ่นใหม่ด้วยเหตุผลที่คล้ายกัน นอกจากนี้ทั้งร้านค้าสะดวกซื้อได้พยายามเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคโดยทำการส่งเสริมการขาย ลด แลก แจกแถม เช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าซึ่งร้านขายของชำโดยทั่วไปยังไม่มีจุดนี้

### สถานการณ์ปัจจุบันของร้านค้าสะดวกซื้อ

ร้านค้าสะดวกซื้อเริ่มจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2530<sup>3</sup> เป็นต้นมา ทั้งนี้เนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นและใช้เวลาในการซื้อให้น้อยที่สุด สาเหตุอาจมาจากการจราจรที่ติดขัดทำให้มีเวลาว่างน้อยลง ประกอบกับสถานที่ตั้งของร้านค้าสะดวกซื้อส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนที่มีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก เช่น ตลาด แหล่งที่อยู่อาศัย หรือสถานบริการน้ำมัน ดังนั้นร้านค้าสะดวกซื้อจึงเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้บริโภค โดยเฉพาะร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันที่นอกจากผู้บริโภคจะได้รับบริการเติมน้ำมันแล้ว ยังมีโอกาสเลือกซื้ออาหาร เครื่องดื่มและสินค้าที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันและมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย ด้วยเหตุนี้ร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันจึงเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างหนึ่งของ ผู้จัดจำหน่ายน้ำมันยี่ห้อต่างๆ

จากผลการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไปใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อยี่ห้อซีเล็ค ในสถานบริการน้ำมันเชลล์ ด้วยความถี่ในการใช้ที่ไม่แน่นอน ในช่วงวันธรรมดา จันทร์ถึงศุกร์ ระหว่างเวลา 15.00 – 20.00 น. โดยใช้จ่ายเงินเฉลี่ยครั้งละ 51 – 100 บาท / คน ประเภทของสินค้าที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อมากที่สุดคือ สินค้าหมวดเครื่องดื่ม และอาหารจุกด่วน (Fast Food) สินค้าหมวดเครื่องดื่มบรรจุกระป๋อง มากกว่าประเภทอื่นๆ ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะมาร้านค้าสะดวกซื้อด้วยตนเองเพียงคนเดียว เหตุผลที่ใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อภายในสถานบริการน้ำมัน คือ ความสะดวกในการใช้บริการ รองลงมาคือ ผู้บริโภคเข้ามาเติมน้ำมันในสถานบริการแล้วแวะซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อ และความสะดวกของร้านค้าสะดวกซื้อ ตามลำดับ มากกว่าเหตุผลอื่น<sup>4</sup> ดังนั้นในปัจจุบันจึงพบว่า ผู้ที่เข้ามาลงทุนในสถานบริการน้ำมันโดยส่วนใหญ่ หากมีเงินลงทุนมากพอก็จะเลือกที่จะเปิดร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันของตนเองด้วย ซึ่งร้านค้า

<sup>3</sup> Convenience Stores : ผู้จัดการรายวัน ( 13-14 ส.ค. , 2537) : หน้า 12

<sup>4</sup> บุญเกื้อ ไชยสุริยา, "พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่", การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2530, หน้า 2.

สะดวกซื้อนี่มักจะเป็นการซื้อแฟรนไชส์มาจากบริษัทน้ำมันที่ตนได้ลงทุนจัดตั้งขึ้นมาด้วย โดยจะมีสัญญาการจัดตั้งร้านค้าสะดวกซื้อ การจ่ายค่ารอยัลตี้ และการแบ่งปันผลกำไรตามข้อตกลงของแต่ละบริษัทผู้จัดจำหน่ายน้ำมันยี่ห้ออื่นๆ

### การดำเนินธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน

ร้านค้าสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันของแต่ละร้านมีรูปแบบการลงทุน และการบริหารงานที่แตกต่างกันกล่าวคือบางร้านบริษัทน้ำมันจะเป็นผู้ลงทุนสร้างสถานีบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อเองทั้งหมด บริษัทหาผู้สนใจมาบริหารงานทั้งสถานีบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ หรือ CODO (Company Own Dealer Operate) คือ บริษัทน้ำมันจะคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าเช่าของสถานีบริการน้ำมันแยกกันกับร้านค้าสะดวกซื้อ ปกติค่าเช่าของร้านค้าสะดวกซื้อจะอยู่ประมาณ 20,000 บาท ถึง 50,000 บาท ต่อเดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของร้านค้าสะดวกซื้อและตราที่ยี่ห้อของร้านค้าสะดวกซื้อนั้นๆ ร้านค้าสะดวกซื้อที่มีรูปแบบการลงทุนและการบริหารดังกล่าวได้แก่ ร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็ค ร้านค้าสะดวกซื้อไทเกอร์มาร์ท ร้านค้าสะดวกซื้อเลมอนกรีน ร้านค้าสะดวกซื้อคิวเวท ร้านค้าสะดวกซื้อสตาร์มาร์ท ส่วนร้านค้าสะดวกซื้อจีพีพี บริษัทน้ำมันเจ้าของจะเป็นผู้ลงทุนและบริหารเองทั้งหมดในรูปแบบบริษัทลงทุนบริษัทบริหารเองหรือ COCO (Company Own and Company Operate) ส่วนร้านค้าสะดวกซื้อเอเอ็มพีเอ็ม ที่อยู่ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. จะมีรูปแบบที่แตกต่างจากที่อื่น คือ บริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จะเป็นผู้ลงทุนสร้างสถานีบริการน้ำมันและให้เอเอ็มพีเอ็ม ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจค้าปลีกแบบร้านสะดวกซื้อเป็นผู้ลงทุนและบริหารเอง โดยบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยจะได้ค่าเช่าเป็นผลตอบแทนเท่านั้น ส่วนผู้บริหารสถานีบริการการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จะไม่มีส่วนร่วมในธุรกิจร้านสะดวกซื้อ เอเอ็มพีเอ็มเลย สำหรับการพิจารณาการลงทุนร้านสะดวกซื้อ ขึ้นอยู่กับทำเลที่มีความเหมาะสมหรือไม่ โดยพิจารณาจากบริเวณรอบๆ ภายในรัศมี 5 กิโลเมตร ว่ามีชุมชนที่อยู่อาศัย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ฯลฯ มากน้อยอย่างไร และสามารถลงทุนสร้างสถานีบริการน้ำมันได้ด้วยหรือไม่ โดยดูจากปริมาณรถยนต์ที่วิ่งผ่านทำถนนนั้นๆ ไม่ต่ำกว่า 10,000 คัน / วัน แต่บางบริษัทน้ำมันมีนโยบายชัดเจนในการลงทุนร้านสะดวกซื้อว่าจะต้องมีส่วนร่วมทุกสถานีบริการเพื่อเป็นมาตรฐานให้ผู้บริโภคได้รับรู้ว่า มีร้านสะดวกซื้อทุกแห่ง เมื่อมาที่สถานีบริการของตน

ร้านค้าสะดวกซื้อของแต่ละบริษัทน้ำมันจะมีรูปแบบภายนอกที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคให้มาใช้บริการ บริษัทน้ำมันที่ลงทุนสร้างร้านสะดวกซื้อแต่คัดเลือกผู้สนใจมาบริหารร้านสะดวกซื้อนั้น จะมีระบบการบริหารงานอย่างมืออาชีพ โดยอบรมความรู้ต่างๆให้

กับผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเพื่อให้เกิดความชำนาญ สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทน้ำมันจะเป็นผู้วางแผนการตลาดให้กับร้านค้าสะดวกซื้อเป็นส่วนใหญ่ อาทิ เช่น จะเป็นผู้กำหนดเลือกตราสินค้าจำหน่าย จัดวางแผนผังของร้าน จัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ให้ กำหนดราคาขายปลีกของสินค้า จัดหาติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า รวมถึงการทำโฆษณาส่งเสริมการขายให้ ส่วนผู้บริหารจะเป็นผู้ที่ต้องลงทุนซื้อสินค้าเองและตั้งสินค้าเพิ่มเติม บริหารสินค้าคงคลัง และรับผิดชอบต่อสินค้าสูญหาย นอกจากนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้บริหารบุคลากรต่างๆ ภายในร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น จัดหา คัดเลือก ประเมินผลงานพนักงานภายในร้านค้าสะดวกซื้อด้วยเช่นกัน<sup>5</sup>

### ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็ค

ธุรกิจน้ำมันค้าปลีกในประเทศไทยมีการแข่งขันเป็นอย่างมาก เนื่องจากการปล่อยเสรีการค้าน้ำมัน ส่งผลทำให้เกิดผู้ค้าน้ำมันรายใหม่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งผู้ครองตลาดค้าปลีกน้ำมันรายใหญ่ในประเทศไทย จะต้องพยายามแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดส่วนที่ต้องสูญหายไปให้กับผู้ค้าน้ำมันรายใหม่ที่เกิดขึ้นด้วยการนำกลยุทธ์ต่างๆมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนรูปแบบสถานีบริการใหม่ การบริการที่ครบวงจร และการให้บริการมินิมาร์ท เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทยจำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทค้าปลีกน้ำมันรายใหญ่ที่ได้เปลี่ยนแปลงสถานีบริการน้ำมันเพื่อแข่งขันกับผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ด้วยกัน รวมทั้งผู้ค้าน้ำมันรายใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบัน ซึ่งรูปแบบสถานีบริการน้ำมันแบบใหม่นับได้ว่าเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่บริษัท เนื่องจากค่าการตลาดหรือรายได้จากการขายน้ำมันนับวันจะลดลงไปเรื่อยๆ เพราะการเกิดขึ้นของผู้ค้าน้ำมันรายใหม่เข้ามาแย่งชิงตลาด ดังนั้นการเปิดธุรกิจมินิมาร์ทจึงถือว่าเป็นการสร้างเสริมรายได้ให้แก่สถานีบริการน้ำมันมากขึ้น

\* ระบบซีเล็ค ( The Select System ) เป็นระบบที่ใช้สำหรับการดำเนินกิจการร้านค้าประเภทคอนวีเนียนสโตร์ ซึ่งบริษัทเชลล์แห่งประเทศไทยจำกัด ได้ใช้เวลา ความพยายามและทุนเพื่อประโยชน์ของบริษัท และผู้ดำเนินงานในการปรับปรุงและใช้ระบบธุรกิจของบริษัท ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ใช้สำหรับโครงสร้าง สิ่งตกแต่ง การดำเนินกิจการ ระบบการจัดซื้อ การขาย การโฆษณาส่งเสริม และการจัดการธุรกิจรวมทั้ง การฝึกอบรมผู้ดำเนินงานและลูกจ้างของผู้ดำเนินงาน โดยที่บริษัทเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในระบบซีเล็คและมีสิทธิอนุญาตให้บุคคลอื่นดำเนินกิจการภายใต้ระบบซีเล็คในประเทศไทย

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 2

บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด มีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายบนที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้าง และอุปกรณ์การจำหน่ายสำหรับร้านค้าประเภทคอนวีเนียนสโตร์ เพื่อจำหน่ายสินค้า สำหรับร้านค้าประเภทคอนวีเนียนสโตร์ภายใต้ระบบซีเล็ก โดยที่ผู้ดำเนินงานสถานีบริการน้ำมัน จะต้องขอรับอนุญาตดำเนินธุรกิจจากบริษัทภายใต้ระบบซีเล็ก<sup>6</sup>

### การดำเนินงานของร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็ก

การดำเนินงานของร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็กนั้น สินค้าซึ่งจำหน่ายในร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็ก เป็นสินค้าตามรายการที่บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นผู้กำหนดไว้เป็นครั้งคราว ซึ่งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และส่วนประกอบต่างๆ เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท โดยบริษัทจะ อนุญาตให้ผู้ดำเนินงานใช้เฉพาะเพื่อดำเนินธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็กเท่านั้น

หากบริษัทตกลงอนุญาตให้ผู้ดำเนินงานใช้สิทธิและผู้ดำเนินงานตกลงเข้ารับอนุญาตเพื่อใช้ สิทธิในการดำเนินกิจการร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็กภายใต้ระบบซีเล็กในสถานบริการน้ำมันแล้ว ผู้ดำเนินงานตกลงชำระค่าธรรมเนียมการได้สิทธิ ค่าสิทธิแรกเข้าดำเนินการ ค่าสิทธิดำเนินการราย เดือน ค่ารายล์ตีฟี่ ค่าดูแลรักษาอุปกรณ์ ซึ่งอัตราเหล่านี้เป็นความลับของบริษัทที่ผู้ดำเนินงานไม่ อาจเปิดเผยได้ สำหรับระบบทำความเย็นและอื่นๆ ผู้ดำเนินงานจะต้องบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) โดยค่าใช้จ่ายของตนเอง

อุปกรณ์อื่นทั้งหมดที่เป็นทรัพย์สินของบริษัท ตลอดจนตัวอาคารร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็ก หากเสียหายอันเกิดจากการใช้งานตามปกติ บริษัทจะจัดดำเนินการซ่อมแซมให้โดยค่าใช้จ่ายของ บริษัท แต่หากความเสียหายต่ออุปกรณ์เครื่องใช้เสียหายเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือความผิด ของผู้ดำเนินงาน ผู้ดำเนินงานจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือหามาทดแทนให้อยู่ใน สภาพใช้งานได้ดังเดิม

<sup>6</sup> สัญญาการดำเนินงานของร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็กของบริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด (2541) : หน้า 2

## การตลาด

สินค้าที่อยู่ในร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็คจะมีไม่หลากหลาย ซึ่งจะเป็นสินค้าอุปโภค บริโภคที่จำเป็น โดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว เช่น อาหารที่รับประทานได้ทันทีที่สินค้าภายในร้านจะมีประมาณ 1,000 – 2,000 รายการ ซึ่งการสั่งซื้อสินค้ามาจำหน่ายในร้านนั้นให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท โดยบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาสั่งซื้อสินค้าในเฉพาะคราวแรกตอนเตรียมเปิดร้านเท่านั้น สำหรับคราวต่อไปหลังจากเปิดร้านแล้ว ผู้ดำเนินงานจะเป็นผู้สั่งซื้อสินค้าเองเฉพาะจากผู้ขายสินค้าและรหัสสินค้าที่บริษัทกำหนดให้เท่านั้น โดยผู้ดำเนินงานจะเป็นผู้ชำระราคาสินค้าให้แก่ผู้ขายสินค้าโดยตรง<sup>7</sup>

## การส่งเสริมการขาย

บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด จะส่งเสริมการขาย ประชาสัมพันธ์และโฆษณาธุรกิจ ซึ่งช่องทางการค้า เครื่องหมายการค้าและระบบธุรกิจภายในประเทศไทย ตามที่บริษัทเห็นสมควร โดยทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือสิ่งอื่นใดตามสมควร โดยผู้ดำเนินงานจะดำเนินธุรกิจตามสัญญาที่ตกลงไว้กับบริษัทตามความเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการขาย ประชาสัมพันธ์และโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ตลอดจนระบบธุรกิจแล้วแต่กรณีและร่วมมือกับบริษัทและผู้ดำเนินงานรายอื่นๆ ของบริษัทในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายดังกล่าว โดยผู้ดำเนินงานตกลงยินยอมออกค่าใช้จ่ายร่วมกับบริษัทตามที่บริษัทจะกำหนดเป็นครั้งคราว ตามความเหมาะสมเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย เช่น สินค้าเพื่อส่งเสริมการขาย<sup>8</sup>

## การจัดการด้านการขาย

ร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็คในสถานบริการน้ำมันเชลล์ มีการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง การทำงานในร้านจะมี 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงแรกระหว่างเวลา 06.00 – 18.00 น. และช่วงที่ 2 คือ ระหว่างเวลา 18.00 – 06.00 น. พนักงานในร้านในแต่ละช่วงเวลาจะมี 2 คน คือ พนักงานเก็บเงิน และพนักงานดูแลภายในร้านทั่วไป

<sup>7</sup> เรื่องเดียวกัน , หน้า 5.

<sup>8</sup> เรื่องเดียวกัน , หน้า 3.

ระบบการขายในร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็คจะใช้เครื่องบันทึกเงินสด (Cash Register) มาใช้ในการขายสินค้า โดยเมื่อเริ่มการขายในแต่ละช่วงวัน พนักงานเก็บเงินจะมีเงินทอนจำนวนหนึ่งเตรียมไว้ ซึ่งจะลงลายมือชื่อรับเงินทอนและตรวจนับให้ถูกต้องในเวลาที่ยังปฏิบัติงาน

เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน เครื่องจับสัญญาณวัตถุผ่านจะเตือนเสียงดังขึ้นเพื่อให้พนักงานภายในร้านกล่าวคำสวัสดิ์ลูกค้า การเลือกซื้อสินค้าภายในร้านค้าสะดวกซื้อจะเป็นลักษณะบริการตัวเอง (Self Service) <sup>9</sup>

### การชำระเงิน

ลูกค้าจะนำสินค้ามาชำระเงินที่ตำแหน่งชำระเงินซึ่งพนักงานประจำร้านตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน จะปฏิบัติงานดังนี้

1. รับสินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อ
2. บันทึกการซื้อของลูกค้าลงในเครื่องบันทึกเงินสด
3. ทำการแจ้งยอดการซื้อของลูกค้าและรับเงินที่ได้รับจากลูกค้ามาให้ลูกค้าได้ยืม หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ลูกค้าจะได้พักหิ้ว
4. เมื่อรับเงินทอนจากลูกค้าแล้ว พนักงานขายจะทำการยืมเงินและแยกเงินตามช่องเก็บเงินซึ่งประกอบไปด้วยช่อง ธนบัตรหนึ่งพันบาท , ห้าร้อยบาท , หนึ่งร้อยบาท , ห้าสิบบาท , ยี่สิบบาท , สิบบาท , เหรียญสิบบาท , ห้าบาท , หนึ่งบาท , เจ็ดสิบบาทสตางค์ และ ยี่สิบบาทสตางค์
5. หากมีการทอนเงิน พนักงานจะทำการนับเงินทอน 2 ครั้ง คือ พนักงานนับของตนเองหนึ่งครั้งและนับส่งลูกค้าหนึ่งครั้ง
6. ทำการบรรจุสินค้าให้ลูกค้าลงในถุงและมอบใบเสร็จจากเครื่องบันทึกเงินสดให้ลูกค้า
7. กล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป <sup>10</sup>

<sup>9</sup> สัมภาษณ์ วนิดาเล็กสกุล ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดพลอยมาลัยคอนวี่เนี่ยนสโตร์ (เก็บข้อมูลช่วงการศึกษาวิจัย เรื่องการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของร้านค้าสะดวกซื้อซีเล็คในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างปี พ.ศ.2439-2542 , กรกฎาคม 2543).

<sup>10</sup> เรื่องเดียวกัน.



### การส่งเงินเมื่อหมดช่วงเวลาปฏิบัติงาน

เครื่องบันทึกเงินสด ( Cash Register ) มักมีการบันทึกยอดเงินรวมการขายตลอดช่วงเวลา และมีลำดับรายการขายไว้ทุกรายการ เมื่อสิ้นเวลาขายจะทำการรวมยอดการขายทั้งหมด ในการส่งเงินคืนจะหักยอดเงินทอนที่ได้รับมาก่อน แยกไว้ต่างหาก สำหรับการขายครั้งต่อไป ยอดขายที่ได้ซึ่งตรงกับยอดที่แจ้งอยู่ในเครื่องบันทึกเงินสด ( Cash Register ) จะนำส่งพนักงานการเงินต่อไป<sup>11</sup>

### การเงินและการบัญชี

ร้านค้าสะดวกซื้อซีลีคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 5 แห่ง จะทำการจ้างบริษัทรับทำบัญชีรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีภายในสถานบริการน้ำมัน และร้านค้าสะดวกซื้อซีลีค ซึ่งภายในสถานประกอบการจะมีพนักงานการเงินหนึ่งคน ทำหน้าที่รวบรวมรายการค้าในแต่ละวัน เพื่อส่งให้บริษัทรับทำบัญชีจัดทำบัญชีและงบการเงินเพื่อนำส่งสรรพากรและพาณิชย์จังหวัดตามรอบระยะเวลาบัญชีที่กำหนด<sup>12</sup>

<sup>11</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>12</sup> เรื่องเดียวกัน.