

บทที่ 2

ความรู้พื้นฐานในการจัดการธุรกิจ

ในปัจจุบันความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้นเรื่อยๆ ผู้ที่ประกอบวิชาชีพทางด้านต่างๆ แม้จะไม่ใช่เจ้าของธุรกิจ เรียกว่า "เป็นมนุษย์เงินเดือน" นั้นเอง ก็ยังต้องศึกษาวิชาการเหล่านี้ ทั้งนี้เพราะมีผลต่อเรื่องของภาวะผู้นำ และส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในอาชีพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องการจะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าและบริการประเภทใดๆก็ตาม ความเข้าใจในการบริหารจัดการยังเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งขึ้น เพราะหมายถึงความอยู่รอดของธุรกิจของตน คำว่า "การบริหาร" (Administration) และ "การจัดการ" (Management) หากเป็นความหมายเชิงกว้างทั่วไป ปัจจุบันสามารถใช้แทนกันได้ก็สื่อความได้เข้าใจตรงกัน หากเป็นความหมายเชิงแคบหรือชี้เฉพาะจะมีความแตกต่างกันเล็กน้อย สำหรับประเทศไทยจะนิยมที่จะใช้คำว่าจัดการ กับธุรกิจเอกชนมากกว่าเพราะเป็นความหมายที่สื่อให้เห็นถึงแนวทางปฏิบัติ องค์การทุกแห่งให้ความสำคัญกับการจัดการมาก เนื่องจากเป็นที่ยอมรับกันว่าองค์การที่มีระบบการจัดการที่ดีจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จมากกว่าองค์การที่มีการจัดการด้อยประสิทธิภาพ คำว่าองค์การในที่นี้หมายถึงหน่วยธุรกิจนั่นเอง (องค์การมีความหมายกว้างกว่า)

ความหมายของธุรกิจและการประกอบธุรกิจ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า "ธุรกิจ" ไว้ 2 ความหมายคือ

1. ธุรกิจ หมายถึง การงานประจำเกี่ยวกับอาชีพค้าขาย หรือกิจการอย่างอื่นที่สำคัญ และที่ไม่ใช่ราชการ
2. ธุรกิจ หมายถึง การประกอบกิจการในทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การบริหาร หรือกิจการอย่างอื่นเป็นการค้า

สำหรับนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของธุรกิจหรือการประกอบการธุรกิจไว้ต่างๆ ดังนี้

ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่ทำให้เกิดมีสินค้า หรือบริการขึ้น แล้วมีการแลกเปลี่ยนซื้อขายกัน และมีวัตถุประสงค์จะได้ประโยชน์จากการกระทำกิจกรรมนั้น นั่นคือ (1) มีการผลิตสินค้าและบริการ (2) มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำหน่ายและกระจายสินค้า และ (3) มีประโยชน์จากกิจกรรมคือกำไร (กรองแก้ว อยู่สุข และคณะ, 2536, หน้า 1)

ธุรกิจ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางด้านการผลิต (Production) การจำหน่าย (Distribution) และการบริการ (Business Service) ฉะนั้น การประกอบธุรกิจก็คือการผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนการนำสินค้าและบริการนั้นๆ ขายให้แก่ผู้บริโภค ถ้าบุคคลใดผลิตสินค้าหรือบริการขึ้นมาเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภคของตนเองก็ไม่ถือว่าเป็นการดำเนินทางธุรกิจ และตัวเขาเองก็เรียกไม่ได้ว่าเป็นนักธุรกิจ (เชาว์ โจนแสง, 2540, หน้า 5)

ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่ทำให้มีการผลิตสินค้าและบริการ มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำหน่ายและกระจายสินค้า และมีประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้นๆ (สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ, 2548)

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปคือ การทำธุรกิจหรือการประกอบการธุรกิจ จึงหมายถึงการดำเนินกิจกรรมใดๆก็ตาม ที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือตัวสินค้า และ/หรือ ก่อให้เกิดการบริการ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับการเกษตร การอุตสาหกรรม การพาณิชย์ หรืออื่นๆ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลกำไรจากการดำเนินกิจกรรมเหล่านั้น เราถือว่าเป็นการประกอบการทางธุรกิจทั้งสิ้น

ขอบเขตความรับผิดชอบของธุรกิจ

การศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ หมายถึง การศึกษาถึงการดำเนินงานหรือวิธีปฏิบัติงานทางด้านธุรกิจ ซึ่งจะต่างกับการศึกษาทางด้านหลักเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเป็นหลักการที่ว่าด้วยทฤษฎีระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือธุรกิจจะว่าด้วยวิธีการดำเนินงานหรือกิจกรรมการผลิต และการจำหน่ายสินค้าและบริการแต่เศรษฐศาสตร์จะเป็นการศึกษาเพื่อพิจารณาวิเคราะห์การผลิตและการจำหน่ายสินค้าและบริการของหน่วยธุรกิจนั่นเอง ในการประกอบธุรกิจของเอกชนมีจุดมุ่งหมายสูงสุดคือเพื่อหวังผลกำไร (กำไรในที่นี้สามารถทราบได้จากการหาผลต่างระหว่างรายได้กับต้นทุนสินค้าและบริการนั้นๆ หากรายได้สูงกว่าต้นทุนก็ถือเป็นกำไร แต่หากต้นทุนสูงกว่ารายได้ก็ถือเป็นการ

ขาดทุน) อย่างไรก็ตามธุรกิจก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อในด้านอื่นๆ ด้วย เราสามารถจำแนกขอบเขตความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ได้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจของประเทศ

หน่วยธุรกิจใดๆก็ตามในประเทศ ถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจของประเทศนั้นๆ มีส่วนสร้างผลผลิตหรือที่เรียกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติให้กับประเทศ และมีส่วนที่จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโต ทำให้ประชาชนในประเทศอยู่ดีกินดี สร้างงาน สร้างรายได้ให้กับประชาชน ดังได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 1

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม

หน่วยธุรกิจใดๆ จะต้องสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพสู่สังคม เพื่อให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้า หากผลิตสิ่งที่ดีต่อคุณภาพหรือเป็นภัยต่อสังคม จะทำให้สังคมค่อยๆเสื่อมโทรม ประชาชนได้รับผลกระทบ และผลสะท้อนในทางลบเหล่านั้นจะย้อนกลับสู่หน่วยธุรกิจหรือองค์การเหล่านั้นในที่สุด หน่วยธุรกิจทุกหน่วยต้องยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จะอยู่รอดได้ต้องอาศัยสังคมเกื้อหนุน ดังนั้นหน่วยธุรกิจจะต้องเกื้อหนุนสังคมด้วยเช่นเดียวกัน

3. ความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการ

ผู้บริหาร หรือผู้จัดการ ซึ่งเป็นระดับชั้นหัวหน้า เป็นผู้ที่จะนำพาหน่วยธุรกิจของตนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ จะต้องรับผิดชอบต่อการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด และต้องมีการควบคุมตรวจสอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ หากหน่วยธุรกิจประสบกับความล้มเหลว ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องรับผิดชอบต่อ

4. ความรับผิดชอบต่อความเป็นเจ้าของ

ในฐานะที่เป็นเจ้าของซึ่งหมายถึงเจ้าของเงินทุนที่นำมาลงทุนในหน่วยธุรกิจ จะต้องประกอบธุรกิจให้ได้ผลกำไร และต้องรับผิดชอบต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับการนำเงินมาลงทุน หมายความว่าเงินทุนที่นำมาลงทุนนั้นอาจประสบกับกำไรหรือขาดทุนก็ได้ นอกจากนี้ต้องรับผิดชอบต่อภาระแหล่งเงินทุนให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ของหน่วยธุรกิจด้วย

5. ความรับผิดชอบต่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ หมายถึง พนักงานในหน่วยธุรกิจนั้นๆนั่นเอง ในฐานะที่เป็นนายจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อลูกจ้างในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม และในฐานะของหัวหน้าที่ต้องดูแลลูกน้องให้มีความอยู่ดีกินดี ตามอัตภาพเท่าที่สามารถทำได้ เพราะพนักงานทุกคนที่เข้ามาทำงานก็เพื่อปรารถนาจะสร้างความอยู่ดีกินดีให้กับครอบครัวของตน ได้ค่าตอบแทนหรือเงินพอเลี้ยงชีพของตนและครอบครัว

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจ

1. ปัจจัยแวดล้อมภายใน (Internal Environment)

หมายถึงปัจจัยภายในหน่วยธุรกิจ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆในธุรกิจ ได้แก่

1.1 นโยบาย (Policies) นโยบายของธุรกิจจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยธุรกิจ นโยบายยังแบ่งเป็นนโยบายด้านต่างๆ เช่น นโยบายการผลิต นโยบายการตั้งราคา นโยบายการขยายตลาด เป็นต้น

1.2 ภารกิจ (Mission) ภารกิจหรือพันธกิจของหน่วยธุรกิจ สร้างขึ้นมาเพื่อให้ทราบว่าตนจะต้องทำภารกิจอะไรบ้าง จึงจะทำให้หน่วยธุรกิจของตนได้รับผลกำไรหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยธุรกิจในด้านอื่นๆด้วย

1.3 วัฒนธรรมองค์การ (Corporate culture) วัฒนธรรมองค์การ คือ สิ่งที่มีบุคคลส่วนใหญ่ในหน่วยธุรกิจประพฤติปฏิบัติเป็นประจำ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงมีผลกระทบต่อกิจกรรมหรือวิถีทางการดำเนินงานของคนในองค์การ

1.4 องค์การไม่เป็นทางการ (Informal organization) องค์การหรือหน่วยธุรกิจจะมีกลุ่มคนในหน่วยธุรกิจที่มีลักษณะของความสัมพันธ์ส่วนตัวเกิดขึ้น อันเนื่องมาจาก ทักษะ ค่านิยม ความเชื่อ ฯลฯ เหมือนกันบางอย่างใดอย่างหนึ่ง รวมตัวขึ้น และอาจดำเนินกิจกรรมของธุรกิจโดยไม่เป็นไปตามโครงสร้างองค์การ เราเรียกว่าองค์การที่ไม่เป็นทางการ กลุ่มเหล่านี้ อาจทำให้การทำงานลื่นไหลดีขึ้น และสร้างขวัญกำลังใจจากการมีกลุ่ม มีสังคมของตน แต่หากมีมากเกินไป อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง การทำงานล่าช้า ระบบการทำงานตามโครงสร้างองค์การต้องเสียไป เป็นต้น

1.5 สไตล์การบริหารงานของผู้นำ (Management style of leader) เป็นเรื่องที่ต้องยอมรับให้ได้ว่า การเปลี่ยนแปลงต่างๆในองค์การหรือหน่วยธุรกิจนั้น อาจเกิดจากบุคคลเพียงคนเดียว หรือบุคคลกลุ่มน้อยกลุ่มหนึ่งในหน่วยธุรกิจเท่านั้น ซึ่งก็คือ ผู้นำ หรือ ผู้บริหาร นั้นเอง เมื่อเปลี่ยนผู้นำ ผู้บริหารใหม่ นโยบายต่างๆก็อาจเปลี่ยนแปลง ส่วนจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดนั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับ สไตล์การบริหารงานของผู้นำ นั้นๆ

1.6 กลุ่มลูกจ้าง (Employees) กลุ่มของลูกจ้าง เป็นกลุ่มของบุคคลที่ต้องปฏิบัติ ตามนโยบายของหน่วยธุรกิจ ความสามารถของลูกจ้างจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลงาน อีกทั้งจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยธุรกิจ ด้วย เช่นการคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกจ้าง ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหา ความขัดแย้ง การ ลาออก หรือการร้องทุกข์ เป็นต้น

2. ปัจจัยแวดล้อมภายนอก (External Environment)

หมายถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกหน่วยธุรกิจที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการใน หน่วยธุรกิจ อันได้แก่

2.1 ตลาดแรงงาน (The Labor force) หน่วยธุรกิจแต่ละแห่งจะได้รับผลกระทบ ด้านตลาดแรงงานมากน้อยต่างกัน บางธุรกิจต้องคำนึงถึงตลาดแรงงานมาก หากเป็นแรงงานที่ หายากนั้นคือต้องคำนึงถึง ตลาดแรงงานในแต่ละสาขาวิชาชีพด้วย ว่า ล้นตลาด หรือ ขาดตลาด เพราะหากแรงงานในสาขาวิชานั้นล้นตลาด เราก็ไม่จำเป็นต้องใช้นโยบายเชิงรุก ไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่ายมาก หรือหากแรงงานในสาขาวิชานั้น ขาดตลาด เราจะได้เตรียมการรองรับ และ แสวงหาดูว่าจะหากกลุ่มคนเป้าหมายที่ต้องการเหล่านั้นได้จากที่ไหน อาจต้องทุ่มงบประมาณ มากกว่าสาขาวิชาชีพอื่น หรือต้องฝึกอบรมพัฒนามากเป็นพิเศษ เป็นต้น

2.2 สหภาพแรงงาน (Unions) สำหรับสหภาพแรงงาน อาจจัดเป็นปัจจัยแวดล้อม ภายในหน่วยธุรกิจก็ได้ เพราะคนในสหภาพแรงงานอาจเป็นคนในหน่วยธุรกิจเดียวกันทั้งหมด ใน ปัจจุบัน กฎหมายอนุญาตให้มีการตั้งสหภาพแรงงานในองค์กรได้ สหภาพแรงงาน คือ กลุ่ม สมาคมของลูกจ้าง นั่นเอง การดำเนินงานของหน่วยธุรกิจย่อมต้องได้รับผลกระทบจากสหภาพ แรงงานไม่มากนักน้อย เพราะตั้งขึ้นมาเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของลูกจ้าง

2.3 การแข่งขัน (Competition) การแข่งขันจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะ ในยุคที่ไร้พรมแดนเช่นปัจจุบันนี้ ทำให้การแข่งขันรุนแรงขึ้น หน่วยธุรกิจต้องสามารถตั้งรับ และ ปรับตัวให้สามารถยืนหยัดอยู่ในสนามแข่งขันที่รุนแรงในขณะนี้ได้ ทั้งการแข่งขันในระดับประเทศ และระดับโลก

2.4 ลูกค้า (Consumer) มีคำกล่าวไว้ว่า ลูกค้าคือพระเจ้า เพราะลูกค้าคือตัวแปร สำคัญที่จะทำให้อุตสาหกรรมอยู่รอดได้ ดังนั้นหน่วยธุรกิจต้องปรับตัวตามพฤติกรรมของผู้บริโภค ให้ได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค นั้นหมายถึงการบริหารจัดการต่างๆทุกด้านใน หน่วยธุรกิจต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ควรหมั่นยุคสมัยของพนักงานที่ใช้คำพูด หรือกิริยาไม่ สุกภาพต่อลูกค้าเสียที ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการแข่งขันด้วยนั่นเอง

2.5 กฎหมาย (Legal consideration) กฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายธุรกิจรวมถึงเรื่องของภาษีอากรที่ต้องจ่าย ดังนั้นหน่วยธุรกิจต้องศึกษาข้อมูลและติดตามสถานการณ์ ข้อมูลข่าวสารทางด้านนี้ให้ทันสมัยตลอด เช่น เรื่องของการจ้างงาน เด็กอายุเท่าใดจึงจะจ้างได้ การให้ค่าตอบแทนขั้นต่ำอยู่ที่กี่ยกบาทของจังหวัดที่ตนเปิดธุรกิจอยู่ ต้องให้เงินชดเชยกรณีไต่ถามสวัสดิการไต่ถามที่ต้องให้บุคลากร หรือแม้แต่การจ้างแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

2.6 เศรษฐกิจ (Economic) สภาพเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อทุกอย่าง เพียงแต่อาจมากน้อยไม่เท่ากัน โดยทั่วไปหากเศรษฐกิจดีหน่วยธุรกิจจะได้รับผลกระทบในทางที่ดีไปด้วย แต่หากเศรษฐกิจของประเทศไม่ดี หน่วยธุรกิจโดยส่วนใหญ่จะได้รับผลกระทบในด้านลบ เพราะหากสภาพเศรษฐกิจดี ก็ทำให้การจ้างงานสูง คนมีรายได้และใช้จ่ายได้มากขึ้น ธุรกิจก็ขายสินค้าได้มาก และธุรกิจเติบโตขึ้น แต่หากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ การจ้างงานก็น้อย คนไม่มีรายได้อธิยสินค้าประหยัดมากขึ้น ออมมากขึ้น ธุรกิจก็จะขายสินค้าได้น้อยลง

2.7 สังคม (Society) สภาพสังคมที่เปลี่ยนไป หมายถึงรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้องค์การหรือธุรกิจต้องปรับตัวตามเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น การใช้ชีวิตในแต่ละวันยาวนานขึ้น หรือเวลานอนน้อยลงนั่นเอง ธุรกิจหลายๆแห่งเปิดดำเนินการนานขึ้น บางแห่งเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลต่อการจ้างงาน มีรูปแบบการจ้างแบบเป็นกะ หรือช่วงเวลา (Part time) เป็นต้น

2.8 เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีมีผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจมากที่สุดทีเดียวหากธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ปรับปรุงการผลิตสินค้าและบริการหรือจำหน่ายจ่ายแจกได้ ก็จะทำให้ได้เปรียบคู่แข่งที่ยังตามเทคโนโลยีไม่ทัน แต่เทคโนโลยีมักมีต้นทุนสูง ในทางกลับกันหากธุรกิจไม่สามารถตามเทคโนโลยีได้ทัน อาจเนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนบ่อยหรือราคาสูง เทคโนโลยีก็จะกลายเป็นอุปสรรคหรือปัญหาให้กับธุรกิจ

2.9 ผู้ถือหุ้น (Shareholders) ในรูปแบบของบริษัท เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นจะเป็นบุคคลคนละกลุ่มกับผู้บริหาร ดังนั้นเราจึงจัดผู้ถือหุ้นไว้เป็นปัจจัยแวดล้อมภายนอก อย่างไรก็ตามผู้ถือหุ้นซึ่งถือเป็นเจ้าของบริษัทก็ย่อมมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการ การตัดสินใจในองค์การหรือหน่วยธุรกิจนั้นๆได้ เช่นกัน

สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในมักเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เกือบทั้งหมด เนื่องจากเป็นเรื่องภายในขององค์การ หากเป็นปัจจัยที่ไม่มีชีวิตจะสามารถควบคุมได้ทั้งหมด แต่หากเป็นปัจจัยที่มีชีวิตซึ่งก็คือมนุษย์หน่วยธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ทั้งหมด ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้บ้าง และควบคุมไม่ได้เลย

กระบวนการจัดการธุรกิจ

การจัดการ เป็น กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องดำเนินการโดยใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ สมผสมผสานทรัพยากรในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ภารกิจขององค์การสามารถสำเร็จลุล่วงได้ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์การได้กำหนดไว้ กระบวนการจัดการธุรกิจ (Business Management Process) หรือการบริหารธุรกิจดังกล่าว มีลำดับขั้นตอนที่ต้องดำเนินการอยู่ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning)

เป็นกระบวนการขั้นแรกซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ภารกิจใดๆก็ตามควรเริ่มต้นด้วยการวางแผนเสมอ เพราะทำให้โอกาสที่จะได้รับชัยชนะและประสบความสำเร็จมีสูงยิ่งขึ้น หากไม่ทำการวางแผนแล้วก็เสมือนหนึ่งว่าแพ้หรือล้มเหลวแล้วตั้งแต่เริ่มต้น เพราะถึงแม้ว่า เราจะได้ทำการวางแผนไว้เป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่แผนก็อาจไม่ประสบความสำเร็จได้ถึงร้อยเปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้เนื่องจากว่า สิ่งที่เราคาดคิดไว้ขณะที่ทำการวางแผนนั้นเป็นสิ่งที่ในอนาคตที่ยังมีได้เกิดขึ้น ฉะนั้นเราจึงไม่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆให้เป็นไปตามข้อสมมุติฐานได้ทั้งหมด และเมื่อมีการปฏิบัติงานจริง ปัจจัยแวดล้อมบางอย่างที่เราควบคุมได้เพียงบางส่วนนั้น เช่น นโยบายของรัฐบาล หรือ ปัจจัยแวดล้อมบางอย่างที่เราควบคุมไม่ได้เลย เช่น ภัยธรรมชาติ ความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจโลก ตลอดจนภัยสงคราม เป็นต้น ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้เองที่จะทำให้แผนเปี่ยงเบนไปจากเป้าหมายที่กำหนด ความสำเร็จของแผนจึงลดลง หรืออาจทำให้แผนไม่ประสบความสำเร็จเลยในที่สุด ก็เป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม การวางแผนมีข้อดีหรือประโยชน์มากกว่าการไม่วางแผนอย่างยิ่ง “หากต้องการความสำเร็จ ต้องวางแผน” เพราะในขั้นของการวางแผน ทำให้เราได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ที่เราต้องการอย่างแท้จริง อันนำไปสู่การเลือกหาวิธีการหรือกลยุทธ์ การกำหนดภารกิจขององค์การเพื่อที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ภายใต้กรอบสภาวะการณ์หนึ่งๆ ซึ่งเราสามารถทราบได้จากการประเมินสถานการณ์หรือวิเคราะห์สถานการณ์นั่นเอง (SWOT) การวางแผนทำให้เกิดกระบวนการคิด อย่างมีเหตุ มีผล และรอบคอบ ตลอดจนทำให้เกิดการพัฒนาต่อไป

2. การจัดองค์การ (Organizing)

เป็นกระบวนการซึ่งต่อเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือ จากการคิดอย่างรอบคอบแล้ว ในขั้นการวางแผน ทำให้ได้จุดหมายปลายทาง และภารกิจขององค์การซึ่งเปรียบเสมือนหนทางสู่ ปลายทางนั้น ภารกิจต่างๆถูกแปลงเป็นกิจกรรมของงาน เป็นกล่งงานใหญ่และกล่งงานย่อย กิจกรรมของงานต่างๆเหล่านั้นถูกจัดเรียงลำดับ และสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละงาน จนเกิดเป็น โครงสร้างขององค์การ แต่กล่งงานย่อยๆบางงานที่มีความสำคัญรองลงมาอาจไม่เห็นในโครงสร้าง องค์การ แต่ก็มีกิจกรรมงานนั้นเกิดขึ้น ซึ่งโครงสร้างองค์การนั้นจะถูกสร้างขึ้นตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อม และสภาวะการณ์ต่างๆ ขององค์การนั้นๆ โครงสร้างองค์การ แสดงให้เห็นถึงลักษณะขององค์การที่เป็นทางการ บ่งบอกถึงลำดับความสำคัญของงานเป็น ลำดับขั้น และความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของกล่งงานที่สำคัญทั้งหมดในองค์การ

3. การจัดองค์การ (Staffing)

เป็นกระบวนการที่ให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคล อันถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดใน จำนวนทรัพยากรหรือปัจจัยพื้นฐานขององค์การ (4M's : Man, Money, Material, Management) เพื่อนำมาใช้ไว้ในกล่งงานต่างๆขององค์การ ต่อเนื่องจากขั้นตอนการจัด องค์การ การจัดคนเข้ามาใส่ไว้ในกล่งงานต่างๆนั้น ยึดหลักที่ว่า “ Put the right man on the right job” หมายถึงการวางคนให้ถูกต้องเหมาะสมกับงาน หลักการดังกล่าว อยู่ภายใต้สมมุติฐาน ที่ว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถ ความถนัดไม่เท่ากัน ทำให้ต้องเลือกงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพื่อเป็นการใช้ศักยภาพของคนให้เต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุด

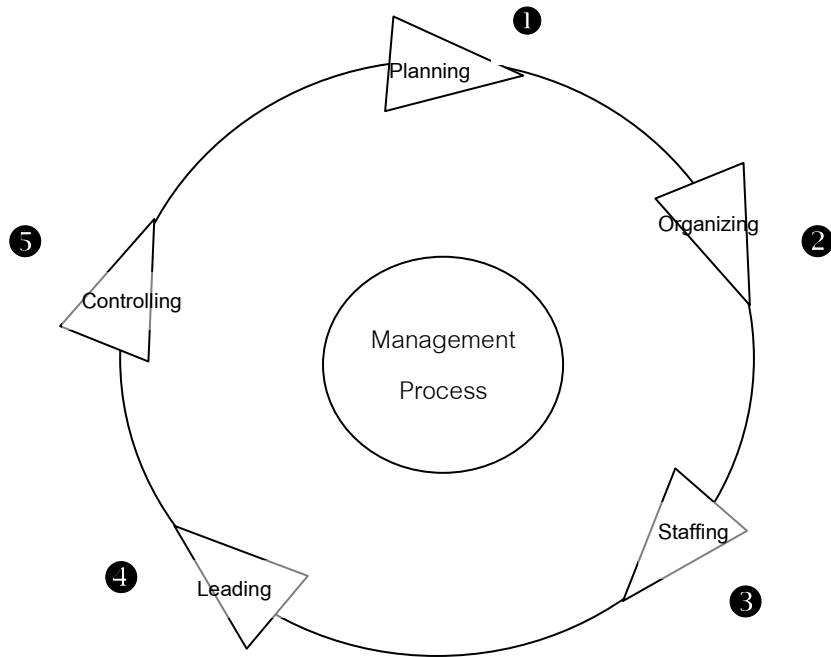
4. การสั่งการ (Leading) / การอำนวยการ (Directing)

จากการวางแผน จัดองค์การ และการจัดบุคคลเข้าทำงาน ทำให้ในระบบมีทั้งคน และงาน คำถามต่อไปก็คือทำอย่างไรจึงจะให้คนทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ได้งานหรือได้ ผลผลิตตามที่องค์การมุ่งหวัง ผู้บริหารจัดการจำเป็นต้องศึกษาเรื่องของภาวะผู้นำ และสิ่งที่ต้อง พึงกระทำและพึงคำนึงถึง ผู้บริหารจัดการต้องทราบถึงความต้องการของพนักงานในองค์การของ ตน และต้องสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ผู้บริหาร หรือผู้จัดการต้องสามารถบริหารจัดการกับความขัดแย้งอันอาจเกิดจากคนกับคน คนกับงาน หรือ แม้แต่งานกับงาน ไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นได้ ทำได้เพียงแต่ ให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะควบคุมได้ ความท้าทายของความเป็นผู้นำอยู่ที่ จะใช้เทคนิควิธีการใด จึงจะทำให้งานกับคนผสมผสาน ควบคู่ไปด้วยกันได้เป็นอย่างดีที่สุด เป็นเรื่อง que ผู้บริหาร หรือผู้จัดการ สามารถศึกษาเตรียมการ และนำมาปฏิบัติใช้งานได้ ในกระบวนการขั้นนี้

5. การควบคุม (Controlling)

กระบวนการวางแผน จะไม่เกิดประโยชน์อันใดเลย หากว่าไม่มีการควบคุม กระบวนการควบคุมถือว่ามีค่าความใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผนมากที่สุด กล่าวคือ การควบคุม หมายถึง การเปรียบเทียบว่าสิ่งที่ได้ปฏิบัติไปนั้น ผลที่ได้ออกมาตรงกับที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ เหมือนหรือต่างกันอย่างไร และมีปัญหาและอุปสรรคใดๆเข้ามาเกี่ยวข้องบ้างนั่นเอง ทั้งนี้จุดมุ่งหมายก็เพื่อพยายามควบคุมให้แผนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ โดยใช้เทคนิคหรือเครื่องมือต่างๆเข้ามาช่วยควบคุมในมาตรฐานด้านต่างๆ ได้แก่ มาตรฐานทางคุณภาพ มาตรฐานทางปริมาณ มาตรฐานด้านต้นทุน และมาตรฐานด้านเวลา การควบคุมทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาได้ต่อไป

กระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน มีลักษณะเป็นวัฏจักร (Cycle) ไม่มีการสิ้นสุด หมายความว่า เมื่อทำขั้นที่ 1 ถึง 5 แล้วมิได้หยุด แต่ต้องมีมีการดำเนินการต่อไปเรื่อยๆ คือต้องวางแผนใหม่ทุกครั้ง เนื่องจากหน่วยธุรกิจ มิได้อยู่โดดเดี่ยวในระบบของสังคมโลก แต่อยู่ภายใต้กรอบ ภายใต้ข้อจำกัดของทั้งสภาพแวดล้อมภายในหน่วยธุรกิจเองและสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งรวมถึงทั้งระดับประเทศ และระดับโลก นั่นจึงเป็นเหตุผลว่า ทำไม สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป หน่วยธุรกิจหรือองค์การจึงต้องเปลี่ยนแปลงตาม ปัจจุบันองค์การถูกมองเป็นระบบ และแน่นอนว่าต้องเป็นระบบเปิด (Open System) การบริหาร หรือ การจัดการ เป็นวิชาที่เกี่ยวกับ การนำเอาเทคนิควิธีการจัดการมาใช้กับทรัพยากรอื่นขององค์การอันได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวคือ ทำให้การดำเนินงานบังเกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นั่นเอง นพ ศรีบุญภาค (2546, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลที่คุ้มค่าหรือกำไรที่เกิดจากการดำเนินงาน ส่วนประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จที่เกิดจากการดำเนินงานและประหยัด เป็นเรื่องของการรู้จักในเรื่องที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจการ



รูปภาพที่ 1 แสดงวัฏจักรกระบวนการจัดการ 5 ขั้นตอน

ที่มา: (ดัดแปลงจาก เบญจมาศ ลักษณะนิยานนท์, 2547, หน้า 11)

หน้าที่และการดำเนินงานธุรกิจ

สำหรับภาระหน้าที่ที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องทำการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประเด็นหลักๆ ได้แก่ ดังนี้

1. การเลือกสถานที่ตั้งธุรกิจ

การเลือกสถานที่ตั้งของกิจการ (Site) หรือที่นิยมเรียกกันว่าทำเลที่ตั้ง (Location) นั้น นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง ทำเลที่ดีที่เหมาะสมกับธุรกิจนั้น ควรต้องมีการศึกษาหาข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจให้ดี โอกาสในการเกิดความผิดพลาดจะได้น้อยลง หากเลือกทำเลผิดอาจทำให้ธุรกิจล้มละลายได้เลยทีเดียว หลักในการเลือกพิจารณาตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้ง มีข้อในการพิจารณาดังนี้

1.1 เป็นชุมชน-จุดสนใจ หมายถึงความเป็นย่านของธุรกิจ นอกจากนี้ยังรวมถึง การทราบจำนวนของธุรกิจประเภทเดียวกันที่มีอยู่ทั้งหมดในย่านนั้น ว่ามีจำนวนเท่าใด แต่เป็นที่ น่าสังเกตว่า แม้เราไม่ต้องการให้มีคู่แข่งกันในธุรกิจเดียวกันกับเรามาก แต่บางครั้งการอยู่รวมกัน ของธุรกิจประเภทเดียวกัน กลับกลายเป็นจุดแข็งที่สามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามา มากขึ้นก็ได้ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายทอง แถวเยาวราช หรือร้านขายเครื่องไฟฟ้าแถวคลองถม เป็นต้น

1.2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี (Quality of Work Life: QWL) เป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม เพราะเราและพนักงานในธุรกิจทั้งเพศหญิงและเพศ ชายจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งหมายความรวมถึง 2 ส่วนคือภายในหน่วยงานธุรกิจ และ ภายนอกซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่เราเลือกตั้งธุรกิจ

1.3 แหล่งแรงงานและวัตถุดิบ หากเลือกทำเลที่ตั้งที่หากไกลแรงงานและวัตถุดิบ ที่จะต้องใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ ปัญหาอื่น ๆ จะเกิดขึ้นตามมา ได้แก่ ต้นทุนค่าใช้จ่าย และ ประสิทธิภาพการผลิต แต่บางธุรกิจแหล่งของแรงงานและวัตถุดิบอยู่คนละแหล่งกัน หน่วยธุรกิจ ต้องชั่งน้ำหนักว่าจะเลือกที่ตั้งที่อยู่ใกล้แหล่งแรงงานหรือใกล้แหล่งวัตถุดิบ

1.4 ลักษณะของทำเลที่ตั้ง ทั้งตัวอาคาร สถานที่และบริเวณใกล้เคียงจะเป็น ตัวกำหนดลักษณะของทำเล เช่น ศูนย์การค้าต่างๆ ถนน สะพานลอย เสาไฟฟ้า วงเวียน เป็นต้น บางธุรกิจอาจต้องใช้พื้นที่มาก บางธุรกิจอาจใช้พื้นที่ไม่กี่ตารางเมตร บางธุรกิจต้องอยู่อาคารหรือ สถานที่สะอาดหรูหรา แต่บางธุรกิจอาจไม่จำเป็น

1.5 ความคุ้มหรือไม่คุ้มต่อการลงทุน เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาว เนื่องจากการย้ายที่ตั้งของธุรกิจบ่อยๆ จะทำให้ไม่เป็นผลดีต่อธุรกิจ การพิจารณาว่า คุ้มหรือไม่ต่อการลงทุน ควรพิจารณาในประเด็น เช่น ราคาที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ค่าซื้อ-ค่าเช่า- ค่าเช่าซื้อ-ค่าเช่า ค่ำปรับปรุงสถานที่ เงื่อนไขต่างๆ และจำนวนคู่แข่งและลูกค้า เป็นต้น

1.6 ความสะดวกต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ อันได้แก่ ชนิดหรือประเภทของถนน (คอนกรีต ลาดยางหรือดิน) นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความกว้างของถนนด้วย สถานที่จอดรถ สภาพการจราจรในบริเวณนั้น ระบบการคมนาคมในบริเวณที่ทำการของธุรกิจ การใช้บริการ ต่อเนื่องกับธุรกิจอื่นๆของลูกค้า

1.7 กฎหมายระเบียบข้อบังคับ เพื่อความรอบคอบในการประกอบธุรกิจ จึงควร ต้องตรวจสอบให้แน่ชัดว่า ทำเลที่ตั้งที่เราจะเลือกนั้นไม่ได้ขัดต่อระเบียบ กฎหมายหรือข้อบังคับ ต่างๆ เช่น ในบริเวณนั้นมีข้อห้ามในการประกอบธุรกิจประเภทใดหรือไม่ อาคารที่เราจะเลือกทำ ธุรกิจติดปัญหาหรือมีสิ่งใดผิดปกติหรือไม่ ต้องเสียภาษีอะไรบ้าง เป็นต้น

2. การจัดหาวัตถุดิบเพื่อป้อนธุรกิจ

ทำอย่างไรถึงจะทำให้การซื้อวัตถุดิบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยธุรกิจต้องทำหน้าที่ในการจัดหาวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตมาป้อนโรงงาน ซึ่งหมายความถึงกิจกรรม 2 ส่วนคือ

2.1 การจัดซื้อวัสดุ ธุรกิจในการผลิตสินค้าประเภทใดก็ตามจะต้องมีการจัดหาวัตถุดิบ การจัดซื้อคือกระบวนการหรือกิจกรรมที่รับผิดชอบในการเตรียมหรือจัดหาวัตถุดิบของใช้และอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในกิจการให้มีพร้อมอยู่เสมอ การจัดซื้อ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพตามที่ต้องการ
- (2) เพื่อให้ได้วัตถุดิบในปริมาณที่พอเพียง
- (3) เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีต้นทุนต่ำที่สุด
- (4) เพื่อให้การผลิตเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- (5) เพื่อให้การบริหารธุรกิจงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดซื้อสามารถจัดซื้อได้ 2 วิธีใหญ่ๆ คือ การจัดซื้อจากส่วนกลางส่วนเดียว ซึ่งมีข้อดีคือเมื่อสั่งซื้อในปริมาณมากๆ จะทำให้ได้ส่วนลดในการจัดซื้อ ส่วนวิธีการจัดซื้อแบบกระจายอำนาจการจัดซื้อไปยังหน่วยงานต่างๆของหน่วยธุรกิจหรือองค์การ วิธีนี้จะทำให้การจัดซื้อเป็นไปตามความต้องการอย่างแท้จริง มีความคล่องตัวสูงในด้านการใช้วัตถุดิบอย่างเร่งด่วน ตรงต่อเวลาและสามารถตรวจนับสินค้าได้เร็วกว่า แต่ทางด้าน การควบคุมต้นทุนทำได้ยาก จำนวนการสั่งซื้อแต่ละครั้งน้อย จึงทำให้ได้ส่วนลดน้อย สำหรับกระบวนการหรือขั้นตอนการสั่งซื้อ มีดังนี้

- (1) กำหนดลักษณะของวัตถุดิบที่ต้องการ
- (2) ออกใบสั่งซื้อวัตถุดิบ
- (3) ทำการตรวจสอบราคา
- (4) เปรียบเทียบและกำหนดเงื่อนไข
- (5) ดำเนินการซื้อวัตถุดิบ
- (6) ตรวจรับวัตถุดิบ

ปัจจัยที่ช่วยในการพิจารณาตัดสินใจที่จะสั่งซื้อวัตถุดิบนั้นมักขึ้นอยู่กับ ราคาวัตถุดิบ คุณภาพของวัตถุดิบ ความน่าเชื่อถือของวัตถุดิบ เงื่อนไขหรือข้อเสนอเพิ่มเติมจากผู้ขาย รวมถึง นโยบายการจัดซื้อของหน่วยธุรกิจนั้นๆ ด้วย

2.2 การควบคุมการจัดซื้อ ซึ่งหมายถึงการควบคุมสินค้าคงคลัง ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจ ดังต่อไปนี้

- (1) ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า
- (2) ค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ
- (3) ช่วงระยะเวลาในการติดต่อสั่งซื้อตามสั่ง
- (4) การสำรองสินค้าคงคลัง
- (5) การสั่งซื้อเพิ่มเติม

3. การจัดการการผลิตสินค้าและบริการ

หน้าที่ในเรื่องการจัดการการผลิต เป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งของหน่วยธุรกิจ หมายรวมถึงการวางแผนการผลิต กระบวนการ กรรมวิธีในการผลิต การควบคุมปริมาณ และคุณภาพในการผลิต ตลอดจนการเก็บรักษาผลผลิตที่ผลิตได้และการใช้วัตถุดิบอย่างประหยัด นั่นคือทำให้การผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง หน่วยธุรกิจจะอยู่รอดได้ก็ต่อเมื่อสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณลักษณะมีคุณภาพ ปริมาณและราคาตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่เหมาะสม หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการและภาระหน้าที่ดังกล่าวได้ ก็จะไม่มีการสั่งซื้อสินค้าและบริการ และธุรกิจไม่สามารถอยู่รอดได้ในที่สุด ผู้ประกอบธุรกิจต้องตระหนักดีว่าตนอยู่ภายใต้สภาวะการแข่งขันเสรี มีผู้ประกอบการอยู่มากมายที่จะผลิตสินค้าและบริการประเภทเดียวกันเสนอต่อผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงมีโอกาที่จะเลือกสินค้าและบริการที่มีคุณค่าสูงสุดสำหรับพวกเขา ซึ่งปัจจุบันผู้บริโภคฉลาดรอบรู้มากขึ้น เนื่องจากรับรู้ข่าวสารข้อมูลได้มากและรวดเร็ว ผู้ทำการผลิตก็ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการผลิตมากยิ่งขึ้น มีรอบรู้ข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและมีความสามารถในการจัดการภายในธุรกิจ และมองเห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมและหน้าที่อื่นๆ ในหน่วยธุรกิจอย่างชัดเจน เพื่อจะสามารถทำการจัดการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่ต้องตระหนักได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการผลิตกับหน้าที่อื่นๆ กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

(1) การผลิตและการตลาด การตลาดจะทำหน้าที่ประเมินความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสินค้าที่มีลักษณะอย่างไร มากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลาและสถานที่ใดบ้าง ข้อมูลเหล่านี้จะต้องนำไปใช้ในการวางแผนการผลิต

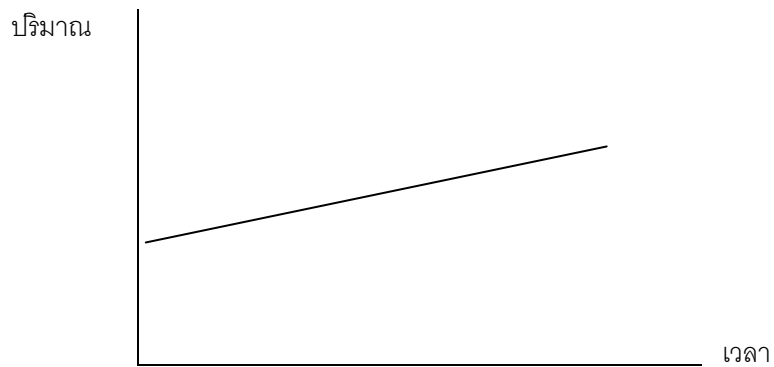
(2) การผลิตและการเงิน ในการตัดสินใจลงทุน เช่น การเพิ่มกำลังการผลิต การซื้อเครื่องจักรใหม่หรือการขยายโรงงาน ผู้บริหารจะต้องพิจารณาความเหมาะสมทางการเงินด้วย เพราะการตัดสินใจดังกล่าวมีผลต่อการจัดหาเงินทุน งบประมาณ กระแสเงินสด การจัดต้นทุน เป็นต้น

(3) การผลิตและการบัญชี การบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อการบันทึกการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนการผลิต นับตั้งแต่การจัดซื้อ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับปัจจัยการผลิตแต่ละชนิด การให้ข้อมูลระหว่างการผลิตและการบัญชี จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยให้การผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้

(4) การผลิตและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การผลิตที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และความสนใจในงานนั้นๆ รวมถึงการพัฒนาอบรมพนักงานเหล่านั้นให้มีคุณภาพมากขึ้นทั้งในด้านการปฏิบัติงานและความรู้ในด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ หากพนักงานมีคุณภาพก็จะผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพด้วย

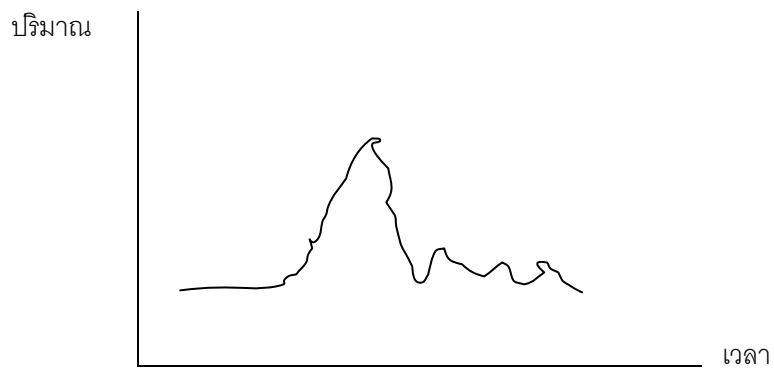
3.2 การพยากรณ์ความต้องการของสินค้า เป็นการคาดคะเนปริมาณความต้องการของสินค้าในตลาดหนึ่งๆที่หน่วยธุรกิจได้เข้าไปเกี่ยวข้อง การคาดคะเนดังกล่าวอาจใช้ข้อมูลในอดีตเป็นแนวทางในการพยากรณ์ ซึ่งต้องใช้เทคนิคทางสถิติร่วมด้วย โดยทั่วไปปริมาณความต้องการของตลาดสินค้าชนิดหนึ่งๆ มี 3 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่

- (1) ความต้องการที่แสดงแนวโน้มเป็นเส้นตรง (ดูรูปภาพที่ 2)
- (2) ลักษณะความต้องการที่ไม่แน่นอน (ดูรูปภาพที่ 3)
- (3) ลักษณะความต้องการที่มีแนวโน้มตามฤดูกาล (ดูรูปภาพที่ 4)



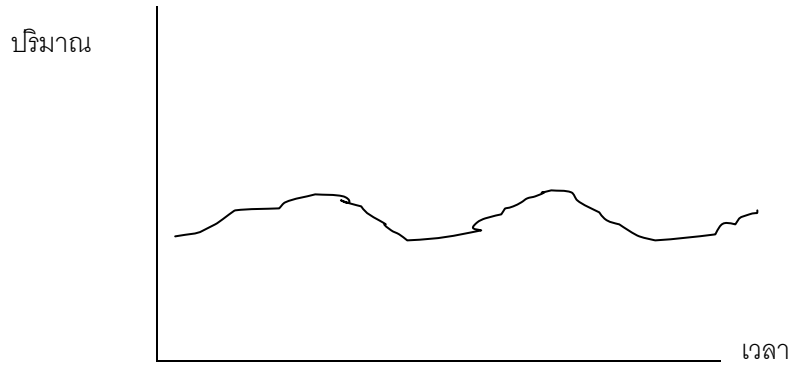
รูปภาพที่ 2 ภาพแสดงลักษณะความต้องการที่แสดงแนวโน้มเป็นเส้นตรง

ที่มา: (อ้าง ช่อไม้ทอง, 2540, หน้า 193)



รูปภาพที่ 3 ภาพแสดงลักษณะความต้องการที่ไม่แน่นอน

ที่มา: (อ้าง ช่อไม้ทอง, 2540, หน้า 193)

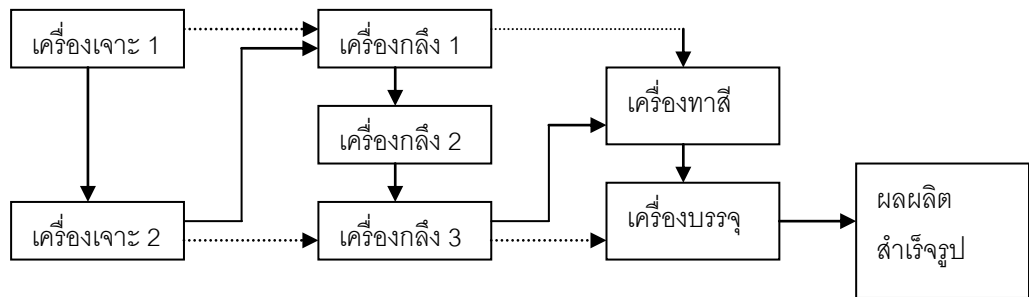


รูปภาพที่ 4 ภาพแสดงลักษณะความต้องการที่มีแนวโน้มตามฤดูกาล

ที่มา: (อ้าง ช่อไม้ทอง, 2540, หน้า 193)

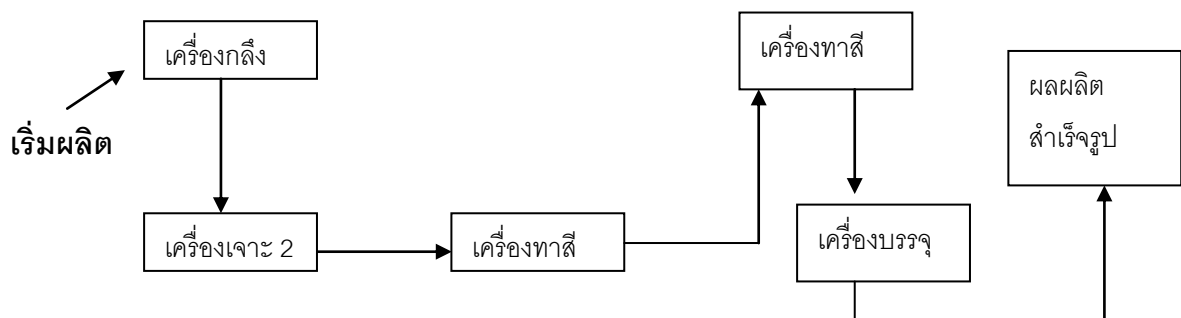
3.3 การวางแผนผังโรงงาน มีแนวคิดในการวางรูปแบบของผังโรงงาน 2 แบบ ขึ้นอยู่กับประเภทของกระบวนการผลิต คือ รูปแบบที่ไม่ต่อเนื่อง สำหรับการผลิตที่ผลิตสินค้าหลายชนิด แต่ละชนิดมีปริมาณไม่มาก นั่นคือเครื่องจักรแต่ละเครื่องสามารถทำงานได้หลายอย่าง และต้องมีการปรับเครื่องจักรบ่อยครั้งเมื่อเปลี่ยนชนิดของสินค้าที่ผลิต ส่วนอีกรูปแบบหนึ่งคือรูปแบบที่ต่อเนื่อง มักเป็นเครื่องจักรที่เหมาะสมกับการผลิตสินค้าเพียงชนิดเดียว สำหรับการวางแผนผังในโรงงานผลิตมีอยู่ 3 แบบได้แก่

- (1) การวางแผนผังตามกระบวนการผลิต เป็นการจัดเครื่องจักรหรือหน่วยผลิตที่มีหน้าที่เดียวกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน (ดูรูปภาพที่ 5)
- (2) การวางแผนผังแบบจัดตามสินค้า เป็นการจัดหน่วยผลิตให้เรียงตามลำดับขั้นตอนในการผลิตสินค้า ทำให้สินค้าไหลผ่านได้อย่างเรียบร้อย (ดูรูปภาพที่ 6)
- (3) การวางแผนผังแบบจัดตามที่ตั้งของงาน เป็นการจัดให้วัสดุหรือชิ้นส่วนหรือผลผลิตที่มีน้ำหนักมากตั้งอยู่กับที่ แล้วจัดเครื่องจักรอุปกรณ์และวัตถุดิบอื่นๆอยู่รอบๆขณะที่ทำการผลิต (ดูรูปภาพที่ 7)



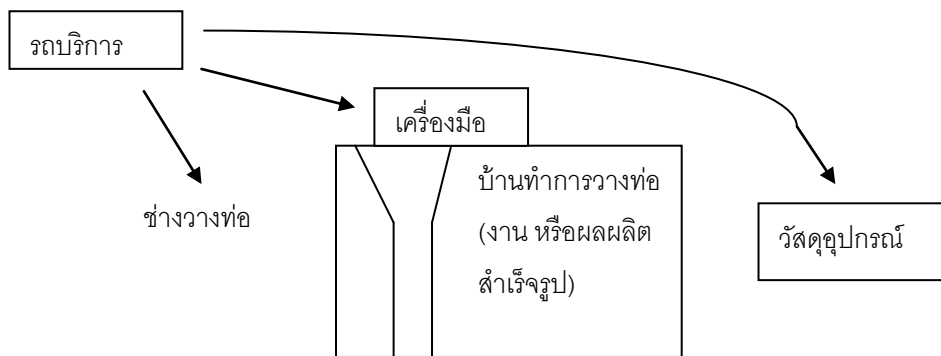
รูปภาพที่ 5 ภาพแสดงการวางผังตามกระบวนการผลิต

ที่มา: (อ้าง ช่อไม้ทอง, 2540, หน้า 199)



รูปภาพที่ 6 ภาพแสดงการวางผังแบบจัดตามสินค้า

ที่มา: (อ้าง ช่อไม้ทอง, 2540, หน้า 200)



รูปภาพที่ 7 ภาพแสดงการวางผังแบบจัดตามที่ตั้งของงาน

ที่มา: (ฉำรง ช่อไม้ทอง, 2540, หน้า 200)

3.4 การวางแผนกำลังการผลิต คำว่ากำลังการผลิต หมายถึงความสามารถสูงสุดในการผลิตสินค้าหรือบริการในช่วงเวลาหนึ่งๆ ธุรกิจแต่ละประเภทอาจวัดกำลังการผลิตได้หลายวิธีแตกต่างกันไป เช่น โรงสีข้าวมีกำลังการผลิตที่วัดได้ในรูปข้าวเปลือกที่นำมาสีได้เป็นจำนวนเกวียนหรือตันต่อวัน โรงงานอาหารกระป๋องอาจวัดกำลังการผลิตเป็นจำนวนหีบห่อหรือน้ำหนักผลผลิตที่ทำได้ต่อวัน นั่นคืออาจวัดที่ปัจจัยการผลิต(Input) หรือ ผลผลิต (Output) ก็ได้

3.5 การวางแผนการผลิตรวม เป็นเทคนิคการวางแผนการผลิตแบบมองภาพโดยรวมทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการประเมินกำลังการผลิตและปัจจัยการผลิต แล้วคาดการณ์ถึงความต้องการในสินค้าแต่ละชนิดที่ต้องผลิต จากนั้นจึงทำการจัดสรรปัจจัยการผลิตทั้งหมดให้เหมาะสมกับความต้องการที่คาดการณ์ไว้ การวางแผนการผลิตโดยรวมประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ดังนี้

(1) พยากรณ์ความต้องการสินค้าทุกชนิดในช่วงเวลาที่กำหนด แล้วแปลงหน่วยสินค้าเหล่านั้นเป็นหน่วยเดียวหรือหน่วยรวม

(2) ประเมินปัจจัยการผลิตแต่ละชนิดว่ามีจำนวนเท่าใด มีชนิดใดบ้างที่สามารถจัดหาเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงปริมาณได้ เพื่อให้เกิดผลผลิตเหมาะสมกับความต้องการ

(3) กำหนดแผนจัดสรรปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าแต่ละชนิด ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

4. การตลาดและส่งเสริมการขาย

หน้าที่ทางการตลาด นับวันยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ หน้าที่ทางการตลาด หมายความว่ารวมถึง การที่ธุรกิจจะต้องทราบว่าใครคือผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าและบริการจากตน และธุรกิจมีหน้าที่ต้องหาช่องทางในการส่งผ่านสินค้าและบริการเหล่านั้นส่งไปถึงกลุ่มของผู้บริโภคที่ต้องการ รวมถึงงานด้านการตลาด การส่งเสริมการขาย ธุรกิจจำเป็นต้องรู้ส่วนประสมทางการตลาด อันได้แก่

4.1 ตัวสินค้าและบริการ หรือที่นิยมเรียก P-Product ธุรกิจจะต้องรู้จักเลือกผลิตสินค้าที่เป็นที่น่าสนใจและเป็นที่ต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจ เนื่องจากปัจจัยการผลิตมีจำนวนจำกัด ต้องเลือกผลิตสิ่งที่ขายได้และทำกำไรได้สูงสุด นอกจากนี้ธุรกิจยังต้องรู้จักสร้างตรา (Brand) สินค้าให้เป็นที่รู้จักและนิยมในหมู่ผู้บริโภค

4.2 การกำหนดราคา หรือที่นิยมเรียก P-Price การกำหนดราคาสินค้าถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการขาย สินค้าบางชนิดอาจต้องราคาสูง เพื่อความน่าเชื่อถือ แต่บางชนิดอาจต้องตั้งราคาต่ำจึงจะสามารถขายได้

4.3 สถานที่จำหน่าย หรือที่นิยมเรียก P-Place หมายถึงสถานที่ที่จะจำหน่ายวางสินค้าว่าจะวางสินค้าไว้ที่ใดจึงจะทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสามารถซื้อสินค้าได้สะดวก หาซื้อได้ง่าย

4.4 การส่งเสริมการขาย หรือที่เรียก P-Promotion เป็นวิธีการกระตุ้นให้เกิดการซื้อสินค้ามากขึ้น เช่น การลด-แลก-แจก-แถม หรือการขายพ่วงออกไปในราคาถูก การส่งเสริมการขายเป็นที่นิยมมากเพราะเป็นเรื่องที่ใช้ได้ผลจริง

4.5 การกระจายสินค้า หรือ Distribution ปัจจุบันการกระจายสินค้าออกไปยังที่ที่สินค้าวางจำหน่าย ปัจจุบันเรื่องนี้ได้ถูกพัฒนาไปอย่างก้าวไกลไปจนถึงระบบที่เราเรียกว่าระบบโลจิสติก (Logistic) ระบบซัพพลายเชน (Supply Chain) และระบบการตอบกลับของลูกค้า (Efficient Consumer Response: ECR)

4.6 การจัดจำนวนบรรจุ หรือการทำ Packing ที่เหมาะสม หมายความว่าให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เรียกว่าให้เลือกตามอรรถยาศัย เช่น สำหรับบริโภคได้ 1 คน หรือ 2 คน หรือ 4 คน เป็นต้น หากบรรจุจำนวนมากเกินไปผู้บริโภคอาจไม่เลือกซื้อเนื่องจากเกรงจะต้องเหลือทิ้ง เป็นต้น

4.7 การบรรจุภัณฑ์ หรือเรียกว่า Packaging การบรรจุหีบห่อให้ดึงดูดความสนใจ สวยงาม ดูสะอาดปลอดภัย น่าซื้อ พร้อมทั้งต้องคำนึงถึงความสะดวกในการหยิบใช้ด้วย หีบห่อที่บรรจุมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมองเห็นก่อนเห็นตัวสินค้าที่แท้จริง และบ่อยครั้งที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อเพราะถูกใจหีบห่อที่บรรจุนี้เอง

5. การจัดการด้านการเงินและบัญชี

เจ้าของธุรกิจจะต้องทำหน้าที่ทางการเงินและการลงบัญชีในบัญชีชนิดต่างๆซึ่งงบการเงิน จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสะท้อนถึงผลการประกอบการของธุรกิจได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้จะมีไว้ใช้แสดงผลงานในอดีตที่ผ่านมาแล้ว ยังเป็นเครื่องช่วยในการวางแผนธุรกิจและวางแผนด้านการเงินในอนาคตด้วย สำหรับหน้าที่ทางการเงินที่ผู้จัดการธุรกิจต้องรับผิดชอบแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

- (1) หน้าที่วางแผนและควบคุมทางการเงิน
- (2) หน้าที่จัดหาเงินทุนจากแหล่งต่างๆ ให้เพียงพอกับการนำไปใช้
- (3) หน้าที่จัดสรรเงินทุนที่ได้มาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การจะทำหน้าที่ดังกล่าวได้นั้นเจ้าของธุรกิจจะต้องมีความรู้ด้านการเงินและบัญชีดีพอสมควร คำว่า "งบการเงิน" ที่เราได้ยินบ่อยๆ นั้นประกอบด้วย งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงของผู้ถือหุ้น และงบประกอบหรือหมายเหตุประกอบงบการเงิน ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะส่วนที่สำคัญๆ เท่านั้น ได้แก่

5.1 งบดุล (Balance Sheet) เป็นงบที่แสดงฐานะทางการเงินของกิจการ จะแสดงถึงทรัพย์สิน หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้น โดยปกติจะสรุปผลปีละอย่างน้อย 1 ครั้ง งบดุลเป็นผลมาจากการเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลทางบัญชีและการเงินที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาหนึ่งๆ เพื่อให้ทราบฐานะทางการเงินของธุรกิจ

5.2 งบกำไรขาดทุน (Profit and Loss Statement) เป็นรายงานแสดงผลการดำเนินงานของกิจการ สำหรับงวดเวลาหนึ่งว่า เมื่อเปรียบเทียบรายได้กับรายจ่ายของงวดเวลานั้นแล้ว จะมีผลกำไรหรือขาดทุนสุทธิเป็นเท่าใด

5.3 งบกระแสเงินสด (Statement of Cash Flow) เปรียบเสมือนเส้นโลหิตที่ช่วยหล่อเลี้ยงส่วนต่างๆของธุรกิจให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เพราะเมื่อเงินฝืดหรือสภาพคล่องขาดไป ทำให้เกิดการผ่นชำระหนี้ทางการค้ากันเป็นลูกโซ่ ธุรกิจที่มียอดขายสูงแต่หากขาดสภาพคล่องอาจทำ

ให้ธุรกิจล้มเหลวหรือถึงกับล้มละลายได้ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจควรต้องศึกษาเรื่องนี้ให้มาก สำหรับรายการหลักๆที่ต้องแสดงรายละเอียดในงบกระแสเงินสดมี 3 หมวดใหญ่ ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงตัวอย่างรายการย่อยในแต่ละหมวดของงบกระแสเงินสด

บริษัท กขค จำกัด งบกระแสเงินสด สำหรับปี สิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2549	
<u>บาท</u>	
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	
เงินสดรับจากลูกค้า	
เงินสดรับจากดอกเบี้ย	
เงินสดรับจากค่านายหน้า	
เงินสดจ่ายแก่เจ้าหนี้	
เงินสดจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	
เงินสดจ่ายค่าดอกเบี้ยจ่าย	
เงินสดจ่ายค่าภาษีเงินได้	
เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน	XXXXXXX
กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุน	
ซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเพิ่ม	
ซื้อยานพาหนะ	
ซื้อเงินลงทุนระยะยาวเพิ่มขึ้น	
รับจากการขายที่ดิน	
รับจากการขายเครื่องจักร	
รับจากการขายเงินลงทุน	
เงินสดสุทธิในกิจกรรมลงทุน	XXXXXXX
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน	
รับจากการเพิ่มทุน	
รับจากการกู้ยืมเงิน	
จ่ายคืนเงินกู้ยืม	

จ่ายคืนตัวเงินจ่าย	
จ่ายเงินปันผล	
เงินสดสุทธิในกิจกรรมการจัดการเงิน	XXXXXXXX
เงินสดสุทธิเพิ่มขึ้น (ลดลง)	
เงินสด ณ วันที่ 1 มกราคม 2549	
เงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549	XXXXXXXXXX

ที่มา: (วีรวิธ มามะศิริานนท์, 2544, หน้า 127-128)

6. การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์

หน่วยธุรกิจต้องทำหน้าที่ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหมายถึงพนักงานในหน่วยธุรกิจ พนักงานในองค์การธุรกิจก็คือทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนปัจจัยการผลิตตัวอื่นๆให้ดำเนินไปตามวิถีทางที่ควรจะเป็น ทำให้ผลผลิตของธุรกิจมีคุณภาพ และการทำงานต่างๆในองค์การธุรกิจมีประสิทธิภาพ ขอบข่ายความรับผิดชอบที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องดำเนินการ ได้แก่

6.1 การออกแบบและวิเคราะห์งาน การออกแบบงานว่ามีลักษณะอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพ และศึกษางานอย่างละเอียดเพื่อจะได้กำหนดลักษณะของคนที่จะทำงานนั้นๆ ได้

6.2 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หรือการวางแผนกำลังคน เพื่อให้ทราบความต้องการคนของธุรกิจว่ามีจำนวนคนเท่าใด และคนเหล่านั้นมีลักษณะอย่างไรจึงเหมาะกับงาน

6.3 การสรรหา คัดเลือก บรรจุ เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานเข้าเป็นพนักงาน กิจกรรมในส่วนนี้ถือว่าสำคัญมากเพราะเป็นช่วงตัดสินใจเลือกบุคคลที่จะสร้างผลผลิตให้ธุรกิจ

6.4 การจ่ายค่าตอบแทน ต้องจ่ายให้อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม อีกทั้งต้องไม่ขัดต่อข้อกำหนดที่รัฐกำหนด

6.5 การประเมินผล เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับเรื่องของการพิจารณาความดีความชอบ และการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง

6.6 การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง อาจเกิดขึ้นด้วยเงื่อนไขของระยะเวลาหรือความอาวุโสของพนักงาน หรืออาจเกิดขึ้นเนื่องจากผลการประเมินพิจารณาความดีความชอบ

6.7 การพัฒนาและฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาหรือสร้างสรรค์ผลงาน หรือผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของธุรกิจ

การแบ่งประเภทของธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท จำนวนของประเภทธุรกิจ จะเป็นเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้จำแนกประเภท ดังต่อไปนี้

จำแนกตามชนิดของการทำธุรกิจ สามารถจำแนกได้เป็น 9 ประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจการเกษตร

คือธุรกิจที่ทำการผลิตทางการเกษตรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการเกษตรในกลุ่มของการปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์ และการทำประมง เช่น การปลูกผักสวนครัว การปลูกผลไม้ การทำไร่ छो้ย การทำนา การเลี้ยงโค การเลี้ยงจิ้งหรีด การเลี้ยงจระเข้ และการทำประมง เป็นต้น

2. ธุรกิจการผลิตวัตถุดิบ

คือ ธุรกิจที่ผลิตสินค้าสำเร็จรูปในลักษณะที่เป็นวัตถุดิบพร้อมที่จะเข้าโรงงานเพื่อการผลิตสินค้าสำเร็จรูปต่อไป ธุรกิจการผลิตวัตถุดิบ เช่น การขุดแร่ การป่าไม้ เป็นต้น

3. ธุรกิจการผลิตสินค้าสำเร็จรูป

เป็นธุรกิจที่ผลิตสินค้าที่สามารถขายให้ผู้บริโภคได้ใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องผ่านกรรมวิธีใดๆในกระบวนการผลิตอีก การผลิตสินค้าสำเร็จรูปของแต่ละประเทศ อาจใช้เครื่องมือซึ่งถึงความเจริญและฐานะการครองชีพของประชาชนได้

4. ธุรกิจการก่อสร้าง

หมายความถึงการสร้างอาคารบ้านเรือน สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เช่น โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา โรงภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า ถนน สะพาน เป็นต้น ธุรกิจการก่อสร้างถือว่าเป็นธุรกิจที่ใช้สินค้าสำเร็จรูปจากจากธุรกิจอื่นเพื่อการก่อสร้าง เช่น ปูนซีเมนต์ อิฐ หิน ทราาย เหล็ก เป็นต้น

5. ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

เป็นธุรกิจที่ถือเป็นช่องทางในการจำหน่ายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค โดยผู้ผลิตจะส่งผ่านสินค้าไปที่ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าส่งจะส่งผ่านสินค้าไปที่ผู้ค้าปลีก จากนั้นผู้บริโภคจะซื้อสินค้าจากผู้ค้าปลีก หรือหากซื้อในปริมาณที่ค่อนข้างมากอาจซื้อจากผู้ค้าส่งเลยก็ได้

6. ธุรกิจการคมนาคมและการขนส่ง

เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการขนส่งไม่ว่าจะเป็นทางบกหรือทางน้ำ รวมถึงทางอากาศ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกประเทศ ธุรกิจประเภทนี้ได้แก่ รถประจำทาง รถบรรทุกขนส่ง รถไฟ เรือโดยสาร เรือบรรทุกสินค้า เครื่องบิน โทรศัพท และโทรคมนาคม เป็นต้น

7. ธุรกิจการเงิน การประกันภัย และการจัดสรรที่ดินให้เช่า

ธุรกิจการเงิน ก็คือ ธุรกิจที่ให้กู้ยืมเงิน โดยการรับฝากเงินเพื่อนำเงินที่รับฝากไปหาผลตอบแทนต่อ เสมือนเป็นคนกลางระหว่างผู้ต้องใช้เงินลงทุนแก่ธุรกิจ ส่วนการประกันภัย ให้บริการความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และธุรกิจให้เช่าที่ดินคือ ธุรกิจที่ให้บริการในการจัดหาที่ตั้งธุรกิจหรือที่อยู่อาศัย ธุรกิจประเภทนี้ได้แก่ ธนาคาร บริษัทประกัน และบริษัทจัดสรรที่ดินและอาคาร เป็นต้น

8. ธุรกิจการให้บริการ

เป็นธุรกิจที่ขายการให้บริการเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของธุรกิจและบุคคล ธุรกิจประเภทนี้อาจไม่มีการผลิตตัวสินค้าเลย เช่น โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล ร้านตัดผม เป็นต้น หรืออาจมีตัวสินค้าที่จับต้องร่วมด้วยประกอบ แต่เน้นที่การให้บริการเพื่อความพึงพอใจเป็นหลัก

9. ธุรกิจที่ดำเนินการโดยรัฐ

รัฐบาลจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นๆในระบบทุกประเภท ทั้งความสัมพันธ์ในเรื่องของการจ่ายภาษี การบริหารแรงงานของทุกธุรกิจ รวมถึงแรงงานในหน่วยงานของรัฐเอง แต่บางครั้งเราอาจไม่นับว่าหน่วยงานของรัฐไม่ถือเป็นธุรกิจก็ได้ เพราะหน่วยงานของรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะตั้งขึ้นมาเพื่อหาผลกำไร

จำแนกตามลักษณะของการประกอบธุรกิจ สามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจการผลิต

หมายความถึงธุรกิจที่มีการนำเอาวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตมาผ่านกรรมวิธีหรือกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้สินค้า ผู้ผลิตจะต้องลงทุนในวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตในด้านต่างๆ ซึ่งถือเป็นต้นทุน และอาจมีต้นทุนจากค่าใช้จ่ายอื่นๆในการดำเนินงาน กำไรที่ได้ต่อหน่วยจึงมาจากการตั้งราคาขาย และหักด้วยต้นทุนทั้งหมดต่อหน่วย ผู้ผลิตในงานอุตสาหกรรมหรืออุตสาหกรรมการเกษตรต่างๆ ที่มีการใช้วัตถุดิบและภูมิปัญญาไทย ยังมีโอกาสอยู่ในตลาดโลกอีกมาก หากได้รับการสนับสนุนส่งเสริมอย่างถูกวิธีและเป็นรูปธรรม เช่น การปลูกและจำหน่ายดอกหน้าวัวเพื่อการส่งออก ทุ๊กตุ่น-ทุ๊กตาไทย ไยบวบขั้ตดูตัว ยาสมุนไพรที่สามารถนำมาทำเป็นยา

ตำราพื้นฐาน ยาดำราหลวง ยาแผนปัจจุบันก็ได้รับความสนใจไปทั่วโลก การดำเนินธุรกิจในด้าน การผลิตนี้ จำเป็นจะต้องตระหนักถึงแหล่งวัตถุดิบ กำลังการผลิต และการตลาดอย่างสมดุลไว้ เป็นสำคัญ

2. ธุรกิจการค้า

สำหรับธุรกิจการค้า หรือธุรกิจการพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่ไม่ต้องทำการผลิตเอง แต่ทำ การซื้อมาและขายไป โดยผลตอบแทนที่ได้รับคือส่วนต่างของการซื้อมาและขายไป ธุรกิจการค้า จะมี 2 แบบคือ

2.1 ธุรกิจค้าส่ง เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าในแต่ละพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันยังแยกออก ได้เป็น 2 ส่วนย่อยๆอีก ส่วนแรกก็คือร้านค้าส่งในพื้นที่ต่างๆ หรือที่เราอาจจะเรียกว่าปั๊มนั่นเอง การประกอบธุรกิจค้าส่งแบบในส่วนแรกนี้โอกาสทางธุรกิจในส่วนนี้จะค่อยๆลดลง เพราะถูก แทนที่ด้วยธุรกิจค้าส่งขนาดใหญ่ หรือที่เราอาจจะเคยได้ยินคำว่า "Modern Trade" เช่น โลตัส บิ๊กซี แม็คโคร นั่นเอง สำหรับธุรกิจค้าส่งแบบที่สองเป็นธุรกิจที่มีการทำธุรกิจการผลิตอยู่ แต่ก็ได้ทำการ จัดจำหน่ายแก่ร้านค้าใหญ่ๆ ในทุกพื้นที่เอง แทนการส่งให้ร้านค้าที่ขายส่ง

2.2 ธุรกิจค้าปลีก เป็นการขายสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยตรงดังที่กล่าวไปแล้ว ร้านค้าปลีกย่อยๆที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นร้านเล็กๆ และขายสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค ประเภทนี้ ปัจจุบันโอกาสทางธุรกิจก็ลดลงเช่นกัน เพราะถูกแทนที่ด้วยศูนย์การค้า หรือร้านใหญ่ แต่หากพิจารณาทั้งร้านใหญ่ร้านเล็ก ธุรกิจประเภทนี้ถือเป็นธุรกิจที่ใหญ่มากประเภทหนึ่งของ บ้านเรา อาทิเช่น ร้านหนังสือ ร้านอาหาร ศูนย์การค้า ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า ร้านขาย คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ร้านขายโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น รวมถึง ธุรกิจแฟรนไชส์ ซึ่งถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งของธุรกิจค้าปลีกที่มีพัฒนาการค่อนข้างสูงและมีระบบในการบริหารจัดการค่อนข้างดี มาก

3. ธุรกิจการบริการ

เป็นธุรกิจที่ขายความพึงพอใจเป็นหลัก สินค้าอาจไม่มีตัวตน แต่สัมผัสหรือรู้สึกได้ ผลตอบแทนหมายถึงการคิดค่าแรงบริการและค่าดำเนินงานเพื่อให้ได้บริการ ธุรกิจประเภทนี้ถือ ว่าเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่มีความหลากหลายสูงมากทีเดียว เช่น การบริการรับส่งเอกสาร โรง พิมพ์ คลินิก โรงพยาบาล ร้านอาหาร โรงแรม บริการท่องเที่ยวทัศนอาจร คู่ซ่อมรถ บริการรถให้เช่า ธุรกิจดูแลรักษารถยนต์หรือคาร์แคร์ ธุรกิจรับปรึกษากฎหมายหรือทางบัญชี ธุรกิจบริการดูแล ความสะอาดและความปลอดภัยภายในสำนักงาน บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. ธุรกิจการรับเหมา

ธุรกิจนี้จะเป็นผู้รับทำสัญญาในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ งานก่อสร้างโยธา งานระบบไฟฟ้า - ประปา - แอร์คอนดิชั่น รวมถึงงานพัฒนาระบบกำจัดน้ำเสีย และการดูแลสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

นอกจากนี้ประเภทของธุรกิจอาจจำแนกโดยใช้เกณฑ์อื่นๆ ได้อีก เช่น จำแนกตามความเป็นเจ้าของธุรกิจ ได้แก่ (1) ธุรกิจโดยเอกชน (2) ธุรกิจโดยเอกชนและรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ (3) ธุรกิจโดยรัฐบาลหรือองค์การของรัฐ ซึ่งไม่ได้มีวัตถุประสงค์เน้นเรื่องการทำกำไร เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

1. เลือกธุรกิจที่น่าสนใจ

โดยควรจะทำการศึกษาและสำรวจในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ขนาดของตลาด
- 1.2 อัตราการเติบโตของตลาด
- 1.3 ความเข้มข้นของการแข่งขัน
- 1.4 อิทธิพลจากกฎระเบียบของทางราชการ
- 1.5 ศึกษาลักษณะวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์นั้น
- 1.6 ศึกษาความไม่แน่นอนของผู้จัดส่ง
- 1.7 ศึกษาความพอเพียงของวัตถุดิบอย่างระยะยาว
- 1.8 ศึกษาความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
- 1.9 ศึกษาความอ่อนไหวด้านราคาของผู้บริโภคของสินค้านั้น
- 1.10 ศึกษาโครงสร้างของฐานลูกค้า

2. ศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ

เมื่อผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกธุรกิจที่น่าสนใจแล้ว ควรต้องศึกษาความเป็นไปได้ในหลายๆ ด้านด้วยว่าควรลงทุนทำธุรกิจนี้หรือไม่ ควรพิจารณาในหลายด้าน ดังนี้

2.1 ความเป็นไปได้ด้านเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ (1) การคำนวณจุดคุ้มทุน (Break-even Point) (2) การคำนวณอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) (3) การคำนวณมูลค่าเงินปัจจุบัน (Net Present Value) และ (4) การคำนวณระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)

2.2 ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค คือความพร้อมในตัวระบบงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ และความสามารถของบุคลากรในธุรกิจ

2.3 ความเป็นไปได้ในด้านเวลา เช่น การมีเงื่อนไขของการกำหนดเปิดธุรกิจในระยะเวลาอันใกล้ ต้องพิจารณาว่าสามารถจัดเตรียมทุกอย่างเพื่อพร้อมเปิดดำเนินงานหรือไม่

3. พัฒนาศักยภาพของการเป็นนักธุรกิจ

ผู้ประกอบการหรือผู้ทำการบริหารจัดการธุรกิจ ควรต้องพัฒนาศักยภาพ 7 ประการดังต่อไปนี้

3.1 ความมุ่งมั่น เป็นสิ่งสำคัญประการแรก ผู้ประกอบการต้องมีความมุ่งมั่นพยายาม มีแรงใจพาตนเองขับเคลื่อนไปให้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3.2 ภูมิปัญญา ทั้งความรู้ทางสายธุรกิจของตนและทางการบริหารจัดการประกอบกัน หากมีเพียงความรู้ด้านสายธุรกิจของตน แต่ไม่สามารถบริหารจัดการได้ ธุรกิจอาจต้องล้มเหลว

3.3 การเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเป็นการเพิ่มพูนพลังปัญญา มีสิ่งที่เรายังไม่รู้อีกมากมายการรอบรู้มากกว่าคนอื่นจะนำมาซึ่งโอกาส

3.4 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเจริญงอกงามต้องสืบเนื่องมาจากวิคิด มีมุมมองที่แตกต่าง

3.5 มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร เป็นส่วนสำคัญเพราะนักธุรกิจต้องติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ

3.6 ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหาอยู่เสมอ

3.7 การบริหารเวลา ทุกคนมีเวลา 24 ชั่วโมงเท่ากัน แต่ในเวลาเท่ากันเราทำงานได้ไม่เท่ากัน นักธุรกิจต้องฝึกฝนตนเองในการบริหารเวลา

การผสมผสานความรู้เพื่อธุรกิจ

ในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลดีนั้นนักธุรกิจจำเป็นจะต้องมีความรอบรู้ในด้านต่างๆ มากมายซึ่งหมายถึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์หลายๆศาสตร์ และสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของศาสตร์ต่างๆศาสตร์เข้าด้วยกันได้ เพราะแท้จริงแล้วทุกๆศาสตร์จะมีความเชื่อมโยงถึงกันไม่ทางใดก็ทางหนึ่งทั้งสิ้น ความรอบรู้เหล่านั้นจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นบุคคลที่ชาญฉลาด สามารถแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ส่งผลให้การบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆในหน่วยธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผลตามที่ต้องการ หน่วยธุรกิจสามารถอยู่รอดและได้รับผลกำไรในที่สุด ศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ มีดังนี้

1. เศรษฐศาสตร์

ผู้ประกอบการควรต้องทราบหลักของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด กลไกราคาของอุปสงค์อุปทาน ระบบเศรษฐกิจ ปัญหาทางเศรษฐกิจที่หน่วยธุรกิจอาจได้รับผลกระทบด้วยวัฏจักรของเศรษฐกิจ นโยบายเกี่ยวกับราคา และเงินอุดหนุนต่างๆ การจ้างงาน การดูแลเรื่องระบบสาธารณสุขไปโรค สาธารณูปการต่างๆของรัฐ เป็นต้น

2. การเงินและบัญชี

ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการเงินและบัญชีเนื่องจากเกี่ยวข้องกับผลกำไรขาดทุนของหน่วยธุรกิจ ความรู้ด้านการเงินจะช่วยให้สามารถวางแผนทางการเงินได้ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ความรู้ทางด้านบัญชีเพื่อการบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีได้

3. กฎหมายธุรกิจและภาษี

ผู้ประกอบการไม่สามารถจดจำกฎหมายได้ทั้งหมดเช่นนักกฎหมาย แต่ผู้ประกอบการธุรกิจควรต้องทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ กฎหมายเกี่ยวกับการจ้างงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือบริการที่หน่วยธุรกิจได้กระทำอยู่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆของหน่วยธุรกิจ ตลอดจนการคำนวณและจ่ายภาษี เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน ฟ้องร้อง เกิดคดีความอันเกิดจากความไม่รู้ เพราะนั่นหมายถึงชื่อเสียง ผลกำไร และความอยู่รอดของธุรกิจ

4. การตลาด

ศาสตร์ทางด้านการตลาดเป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญมากต่อธุรกิจ อาจเรียกได้ว่าสำคัญที่สุด ความจริงแล้ววิชาการตลาดเป็นศาสตร์ในส่วนของธุรกิจ แต่เพื่อต้องการเน้นย้ำถึงความสำคัญจึงต้องหยิบยกมาให้เห็นเด่นชัด ปัจจุบันหน่วยธุรกิจทุกแห่งต้องใช้การตลาดเป็นตัวนำ ไม่ใช่ใช้การผลิตเป็นตัวนำเช่นในอดีต ธุรกิจจึงจะประสบความสำเร็จ

5. ภาษาธุรกิจ

เนื่องจากปัจจุบันการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่งมีประสิทธิภาพสูงมากทำให้รู้สึกเหมือนโลกเล็กลง คนต่างชาติต่างภาษาสามารถทำธุรกิจกันได้อย่างง่ายดาย ผู้ประกอบธุรกิจจึงควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาธุรกิจ ซึ่งไม่ได้หมายถึงการพูดแบบเผชิญหน้าเท่านั้น แต่หมายถึงทั้งเป็นจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ หรือทางเครื่องแฟกซ์ เป็นต้น และรวมถึงความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ด้วย

6. สังคมศาสตร์

หรือสังคมวิทยา เนื่องจากธุรกิจต้องมีการส่งเสริมการขาย และต้องมีการโฆษณา ดังนั้นต้องมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของสังคม ความเข้าใจในรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลง อันจะทำให้ค่านิยม ทักษะคติ หรือวิถีการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปด้วย ทั้งนี้ส่วนหนึ่งที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงของสังคมมาจากสังคมภายนอกประเทศ เป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารสามารถล้นไหลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

7. มนุษยศาสตร์

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มีความใกล้เคียงกันมากแต่ มนุษยศาสตร์จะเน้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์แบบปัจเจกบุคคลมากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจต้องรู้จักและเข้าใจพื้นฐานของมนุษย์ทั่วไป หลักจิตวิทยา พฤติกรรมผู้บริโภค หลักในการจูงใจ หรือสร้างแรงบันดาลใจ หลักในการใช้คน เป็นต้น

8. วิทยาศาสตร์

ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์เป็นพื้นฐานของความฉลาด วิทยาศาสตร์จะทำให้เข้าใจถึงความจริง สิ่งที่เป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ เข้าใจถึงความเป็นตรรกะ เป็นพื้นฐานให้เกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆอย่างมีหลักเหตุและผลได้

9. คณิตศาสตร์และสถิติ

ในการทำธุรกิจ แน่ใจว่าจะต้องเกี่ยวข้องกับตัวเลขต่างๆมากมาย ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงควรมีความรู้ความเข้าใจในด้านคณิตศาสตร์ รวมถึงข้อมูลที่จะนำไปสู่การเก็บสถิติเพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาต่างๆที่มักเกิดขึ้นกับหน่วยธุรกิจอยู่เสมอ เนื่องจากหน่วยธุรกิจจะต้องวางแผนกำหนดเป้าหมายการผลิต การขาย การทำงานงบประมาณ และการตีความข้อมูลซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางสถิติเข้าช่วย

10. รัฐศาสตร์

นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการธุรกิจควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อบังคับ นโยบายโดยทั่วไปของรัฐบาลด้วย เพื่อที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายในหน่วยธุรกิจของตนเอง ตลอดจนเข้าใจกลไกการปกครอง และการทำกิจกรรมต่างๆของรัฐบาล หน่วยธุรกิจก็จะสามารถปรับตัวตามได้

สรุปสาระสำคัญของบทที่ 2

การประกอบธุรกิจ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใดๆก็ตาม ที่ก่อให้เกิดสินค้าและหรือบริการ ไม่ว่าจะทางการเกษตรหรืออุตสาหกรรม เพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลกำไรจากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวนั้น ธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ธุรกิจจะอยู่รอดได้ในสังคมจึงต้องปรับตัวเข้ากับสังคมแวดล้อมให้ได้ อันได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ลูกค้า และคู่แข่งขัน เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยภายในธุรกิจก็ต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย ธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอันมีส่วนประกอบหลายอย่างจึงต้องรู้จักกระบวนการการบริหารจัดการภายในธุรกิจ กระบวนการจัดการมี 5 ชั้น ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสั่งการ และการควบคุม รู้จักหน้าที่ธุรกิจ อันได้แก่ (1) การเลือกสถานที่ตั้งธุรกิจ (2) การจัดหาปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบ (3) การจัดการการผลิต (4) การตลาดและส่งเสริมการขาย (5) การจัดการการเงินและบัญชี และ (6) การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงต้องรู้จักเลือกธุรกิจที่น่าสนใจและเป็นไปได้ ฉะนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงต้องมีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของธุรกิจที่ตนเลือก และศาสตร์อื่นๆเข้ามาผสมผสาน เพราะบุคคลที่จะทำธุรกิจได้ดีจะต้องมีความรู้หลากหลาย สามารถบูรณาการความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตน เราจึงเรียกการทำธุรกิจว่าเป็นเรื่องของทั้งศาสตร์และศิลป์นั่นเอง

คำถามท้ายบท

1. คำว่าธุรกิจและองค์การมีความหมายแตกต่างกันอย่างไร
2. ธุรกิจเกี่ยวข้องกับสังคมรอบๆตัวเราอย่างไร
3. ปัจจัยภายในธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจมีอะไรบ้าง อย่างไร ยกตัวอย่าง
4. ปัจจัยภายนอกธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจมีอะไรบ้าง อย่างไร ยกตัวอย่าง
5. อธิบายกระบวนการจัดการธุรกิจมีขั้นตอนอย่างไร
6. หน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมหลักๆของธุรกิจมีอะไรบ้าง อย่างไร
7. ธุรกิจแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ใช้อะไรเป็นเกณฑ์แบ่งประเภท
8. การทำการเกษตรของเกษตรกรเป็นธุรกิจหรือไม่ เพราะอะไร
9. ปัจจัยที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจมีปัจจัยใดบ้าง อธิบาย
10. ความรู้ทางด้านใดจะช่วยในการทำธุรกิจ และช่วยอย่างไร