**ใบความรู้ที่ 3**

**ระบบธุรกิจ**

วัตถุประสงค์และหน้าที่ในการประกอบธุรกิจ

การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม สิ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องการ คือ กำไรแต่นอกเหนือจากกำไรแล้ว ยังมีสิ่งอื่นอีกที่ธุรกิจ จะต้อง คำนึงถึง เช่น ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อลูกจ้างพนักงาน ฯลฯ

วัตถุประสงค์ของธุรกิจ (Business Goals) ที่สำคัญมีดังนี้

1.  เพื่อความมั่นคงของกิจการ เมื่อธุรกิจเริ่มดำเนินการขึ้น เจ้าของธุรกิจก็มีความประสงค์จะผลิตสินค้า หรือบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ต่อไป อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด

2.  เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจ นอกจากความมั่นคงของกิจการแล้ว ธุรกิจยังต้องการที่จะเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยการขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น มีสาขาเพิ่มขึ้น มีพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นคงทั้งทางการเงินและฐานะทางสังคม

3.  เพื่อผลประโยชน์หรือกำไร สิ่งที่จูงใจให้เจ้าของธุรกิจดำเนินธุรกิจต่อไป คือ กำไร ถ้าธุรกิจไม่มีกำไรกิจการนั้นก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การที่ธุรกิจจะมีกำไรได้นั้นคือ ต้องจำหน่ายสินค้าหรือได้รับค่าบริการในราคาสูงกว่าค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนที่ได้เสียไปในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น

4.  เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจจะต้องคำนึงถึงจารีตประเพณีศีลธรรมอันดีงามของสังคมด้วย ธุรกิจจะต้องไม่ดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อประเพณี ศีลธรรมอันดีงามของสังคม ธุรกิจจะต้องคำนึงถึงผู้บริโภค คำนึงถึงสภาพแวดล้อมต้องช่วยพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้น เช่น การไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลอง การไม่ผลิตสินค้าที่มีสารพิษตกค้าง การไม่ตัดไม้ทำลายป่า การไม่ก่อให้เกิดมลพิษ ฯลฯ

จากวัตถุประสงค์ของธุรกิจดังกล่าว จัดว่าเป็นวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของธุรกิจเอกชน แต่ยังมีการประกอบธุรกิจบางประเภทที่ไม่ได้หวังผลกำไร (Social Prestige) ได้แก่ กิจการประเภทสาธารณูปโภค (Public Utilities) ต่าง ๆ เช่น การดำเนินกิจการของการไฟฟ้า การประปา การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นต้น กิจการดังกล่าวดำเนินการโดยรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี มีความสะดวกสบาย

**หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ**

ธุรกิจทุกประเภท ต่างมีหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับ ความพอใจสูงสุด เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด สามารถบำบัดความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์ หน้าที่ดังกล่าว ได้แก่

1. 1.**การผลิต**(Production) เป็นกิจกรรมในการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภค เกิดความพึงพอใจในการบริโภค กระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการมีหลายขั้นตอน จึงจะได้สินค้าหรือบริการตามที่ผู้บริโภคต้องการ ผู้ประกอบธุรกิจ จะต้องมีความรู้ในการผลิตเป็นอย่างดี จึงจะทำให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดี มีต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณา ได้แก่  
   1.1 การเลือกทำเลที่ตั้ง  
   1.2 การวางผังโรงงาน  
   1.3 การออกแบบสินค้า  
   1.4 การกำหนดตารางเวลาการผลิต  
   1.5 การตรวจสอบสอนค้า
2. **การจัดหาเงินทุน**(Capital) เงินทุนถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการบริหารเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการจัดสรรเงินทุนในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการจัดหาเงินทุนมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีแหล่งเงินทุน 2 แหล่ง ดังนี้  
   2.1 แหล่งเงินทุนภายใน (Internal Sources) เป็นเงินทุนที่ได้จากเจ้าของกิจการ อันได้แก่เงินที่นำมาลงทุน และจากกำไรสะสม  
   2.2 แหล่งเงินทุนภายนอก (External Sources) เป็นเงินทุนที่ได้จากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินภายนอกกิจการ เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ บรรษัทบริหาร ธุรกิจขนาดย่อย (บอย.) บริษัทประกันภัย เป็นต้น
3. **การจัดหาทรัพยากรด้านกำลังคน**คนถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญมากที่สุดในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดหาบุคคลที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยใช้หลักการ "จัดคนให้เหมาะกับงาน" (Put the right man in the right job) รวมทั้งเมื่อได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับงานแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องรักษาบุคลากรดังกล่าวให้ปฎิบัติงานอยู่กับองค์กรตลอดไปอย่างมีความสุข ในการจัดหาทรัพยากร ด้านกำลังคน ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาดังนี้  
   3.1 การวางแผนกำลังคน ด้านจำนวน คุณภาพและหน้าที่ความรับผิดชอบ  
   3.2 การสรรหากำลังคน  
   3.3 การคัดเลือกและการบรรจุ  
   3.4 การฝึกอบรม  
   3.5 การประเมินผลการปฎิบัติงาน
4. **การบริหารการตลาด**เป็นกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือบริการถึงมือผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค ซึ่งการบริหารการตลาด ผู้ประกอบธุรกิจต้องอาศัยส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือเรียกว่า 4P's เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ได้แก่  
   4.1**ผลิตภัณฑ์ (Pruduct)**คือ สิ่งที่ธุรกิจเสนอขายเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์อาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ซึ่งต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีมูลค่า (Value) ในสายตาของผู้บริโภคจึงจะขายได้  
   4.2**ราคา (Price)**คือ มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดราคาให้เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค จึงจะสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งการกำหนดราคาขึ้นอยู่กับตัวผลิตภัณฑ์ กลุ่มตลาดเป้าหมาย การแข่งขัน บทบัญญัติตามกฎหมาย เป็นต้น  
   4.3**การจัดจำหน่าย (Place)**คือ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากธุรกิจไปยังตลาดเป้าหมาย ผู้ประกอบธุรกิจต้องเลือกช่องทางการจัดจำหน่าย ให้เหมาะสมกับประเภทของผลิดภัณฑ์ และจะต้องจัดจำหน่ายให้ทันกับความต้องการของผู้บริโภค จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์จำหน่ายได้  
   4.4**การส่งเสริมการตลาด (Promoting)**คือ การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะชักจูงให้เกิดการซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องเลือกการส่งเสริมการตลาดให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และกลุ่มตลาดเป้าหมาย ซึ่งเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดมีหลายประเภท อาทิเช่น การโฆษณา การให้ส่วนลด การให้ของแถม เป็นต้น

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | รูปแบบองค์กรธุรกิจ |  |  | | --- | |  |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | การประกอบธุรกิจการค้าอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ ทั้งโดยบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของกิจการโดยลำพัง หรืออาจดำเนินการโดยร่วมลงทุนกับบุคคลอื่นเป็นกลุ่มคณะก็ได้ การที่จะตัดสินใจเลือกดำเนินธุรกิจการค้าในรูปแบบใดนั้น ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการด้วยกัน เช่น ลักษณะของกิจการค้า เงินทุน ความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจเป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การประกอบธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จนำมาซึ่งผล ประโยชน์และกำไรสูงสุด |   รูปแบบองค์กรธุรกิจ | |

**ความหมายของธุรกิจและการประกอบธุรกิจ**

คำว่า "ธุรกิจ" ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Business" ซึ่งมาจากคำว่า Busy ที่แปลว่า ยุ่ง, วุ่น, มีงานมาก, มีธุระยุ่ง ดังนั้นธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่จะต้องคิด ต้องแก้ปัญหา และต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา  
ความจริงคำว่า ธุรกิจ นี้เป็นคำกลาง ๆ ไม่ได้หมายความว่าเป็นเรื่องของเอกชนหรือของรัฐบาล และกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำกันโดยทั่ว ๆ ไปนั้นก็ถือว่าเป็นธุรกิจ เพียงแต่เวลาที่เราพูดถึงธุรกิจเรามักจะรับรู้ว่าเป็นเรื่องของเอกชน เป็นเรื่องของการมุ่งหวังกำไร เพราะฉะนั้นความหมายที่รับรู้กัน ณ วันนี้ก็คือว่า ธุรกิจเป็นเรื่องของกิจการที่เข้ามารับความเสี่ยง  
  
**ความหมายของธุรกิจ (Business)** หมายถึง กิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งมีความเกี่ยวพันในวงการของสถาบัน เพื่อที่จะจำหน่ายและให้บริการภายใต้กฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีความสัมพันธ์กับบริการอื่นและกลุ่มผู้ทำงานร่วมมือให้บรรลุถึงจุดหมายอันเดียวกัน คือ ความสำเร็จของหน่วยงาน  
  
**การประกอบธุรกิจ** หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการ และการนำสินค้าและบริการนั้นมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค ฉะนั้นถ้าการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้ถูกนำมาใช้บริโภคเอง ไม่ได้นำไปขายหรือจำหน่ายจึงเรียกว่า การอุปโภคบริโภค (Consumption) ของตนเอง แต่ถ้าการผลิตสินค้าและบริการได้ถูกนำไปขายหรือจำหน่ายต่อไปจึงเรียกว่า การค้า (Commerces) / การประกอบธุรกิจ (Business Activities) สรุปก็คือว่า ธุรกิจ เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมทางด้านการผลิต การจำหน่าย และการให้บริการนั่นเอง

**ประเภทขององค์กรธุรกิจ**

มีวิธีการแยกแยะประเภทขององค์กรธุรกิจได้หลากหลายแบบ วิธีหนึ่งที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ ดูจากกิจกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับองค์กรธุรกิจนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น

ผู้ผลิต - ผลิตสินค้าจากวัตถุดิบหรือชิ้นส่วน เช่น ผลิตกระดาษ, เหล็กกล้า หรือการประกอบรถยนต์จากชิ้นส่วนต่าง ๆ   
ธุรกิจบริการ - ให้บริการแรงงาน, ความรู้ หรือสินค้าที่จับต้องไม่ได้ มีรายได้จากการคิดค่าแรงงานหรือค่าบริการ เช่น การทาสีบ้าน, ให้คำปรึกษา และร้านอาหาร   
ร้านค้าปลีกและผู้จัดจำหน่าย - เป็นพ่อค้าคนกลางที่รับสินค้าจากผู้ผลิตมาจัดจำหน่ายให้กับลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะด้วยการจำหน่ายหน้าร้าน, คลังสินค้า หรือผ่านแค็ตตาล็อกก็ตาม   
ธุรกิจเกษตรกรรมและเหมืองแร่ - ผลิตวัตถุดิบต้นน้ำ เช่น พืชพรรณธรรมชาติ และแร่ต่าง ๆ   
สถาบันการเงิน - รวมถึงธนาคาร และบริษัทที่สร้างผลกำไรผ่านการลงทุน และการบริหารเงินทุน   
ธุรกิจสารสนเทศ - มีรายได้จากการขายสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึง ผู้ผลิตภาพยนตร์, สำนักพิมพ์ และบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์   
สาธารณูปโภค - ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ประปา, ไฟฟ้า, กำจัดขยะ โดยมากจะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือสัมปทาน   
อสังหาริมทรัพย์ - สร้างรายได้จากการขาย, ให้เช่า, พัฒนา และบริหาร ที่ดิน, บ้าน และอาคารต่าง ๆ   
ธุรกิจขนส่ง - บริการนำส่งสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง มีรายได้จากค่าขนส่ง