

# IQM1313 จัดการธุรกิจบริการ

อาจารย์พรรณนลิน สัจญกร

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

# Q1

มีธุรกิจใดในโลกบ้างที่ปราศจากการบริการ  
เป็นไปได้หรือไม่ว่า...

การประกอบธุรกิจใดก็ตาม ไม่จำเป็นต้องมีการบริการ

???



# THE BEST SERVICE IS NO SERVICE

THE BEST SERVICE IS NO SERVICE = การบริการที่ดีที่สุดก็คือการไม่ต้องบริการ

(BILL PRICE และ DAVID JAFFE)

เห็นด้วยกับคำกล่าวนี้ไหม



# สถานการณ์จำลอง - SCENARIO

สถานการณ์ที่ 1: ณ ร้านอาหารแห่งหนึ่ง

ลูกค้าเดินเข้าไปนั่งที่โต๊ะเรียบร้อย บริกรนำเมนูมาให้เลือกอาหาร พร้อมทั้งจด ทวนคำสั่งทุกอย่างครบ จนกระทั่งนำอาหารมาเสิร์ฟ จากนั้นบริกรก็ยืนอยู่ใกล้ๆ บริเวณโต๊ะของลูกค้า ลูกค้าก็คุยกันไปหว่าเราะกัน บริกรก็ยืนฟังแล้วยิ้ม พร้อมทั้งหว่าเราะด้วยในทุกๆ คำสนทนาที่ลูกค้าคุยกัน



# สถานการณ์จำลอง - Scenario



สถานการณ์ที่ 2: ณ แผนกเสื้อผ้าสตรี ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง

ลูกค้าเดินเลือกซื้อเสื้อผ้า พนักงานเดินเข้ามาทักทายต้อนรับ จากนั้นก็เดินตามลูกค้าไปเรื่อยๆ หากลูกค้าไปหยิบจับสินค้าชิ้นใด พนักงานก็จะรีบเดินเข้าไปแจ้งราคา หลังจากลูกค้าหยิบสินค้ามาดูแล้ววางลง พนักงานก็จะเข้าไปจับสินค้าให้วางเข้าที่เดิมพร้อมปิด ชยับให้สินค้าเข้าที่

# สถานการณ์จำลอง - Scenario

สถานการณ์ที่ 3: ณ บริเวณตู้เอทีเอ็มของธนาคาร  
ผู้สูงอายุชายหญิงคู่นี้กำลังสนทนากัน



ผู้ชายพูดว่า “ผมก็เคยไปต่อคิวใช้บริการที่สำนักงานสาขาของธนาคารนะ  
แต่ยังไงผมก็ชอบบรรยากาศแบบให้ผมทำอะไรมากกว่า” ผู้หญิงพยักหน้ารับคำ  
(ลูกตำราู้สึกชื่นชอบกับระบบการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มมากกว่าการไปรับบริการจากพนักงาน)

# SCENARIO ANALYSIS

สถานการณ์ทั้ง 3 เป็นการยึดติดกับความคิดว่า การบริการจะต้องมีการ  
ปรนนิบัติพินอบพิเทาลูกค้า คอยใส่ใจลูกค้าตลอดเวลา  
หากผู้บริหารบริษัทใดหรือแบรนด์ใดมีแนวคิดให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าเช่นนี้  
คงจะต้องนำมาพิจารณากันใหม่ถึงความต้องการลูกค้าที่แท้จริง  
โดยต้องคำนึงถึงลูกค้าว่า ในแต่ละสถานการณ์นั้น ลูกค้าต้องการบรรยากาศ  
หรือแนวทางในการรับบริการแบบใด



# SCENARIO ANALYSIS

สถานการณ์ทั้ง 3 ข้างต้นนี้ สามารถแก้ปัญหาด้วยการใช้แนวความคิดที่ว่า การบริการที่ดีที่สุดคือการไม่ต้องบริการ กล่าวคือ บริการร้านอาหารไม่จำเป็นต้องดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดประหนึ่งเป็นเพื่อนร่วมสนทนาร่วมสนุกไปกับลูกค้า แต่การให้บริการยืนอยู่ห่าง ๆ คอยสังเกตลูกค้าทั่วทุกโต๊ะ หรือในเขตที่ตนรับผิดชอบ เพื่อพร้อมจะให้บริการหากลูกค้าต้องการความช่วยเหลือใด ๆ หรือต้องการสิ่งใดเพิ่มเติม





# SCENARIO ANALYSIS

ในกรณีของพนักงานแผนกเสื้อผ้าก็เช่นกัน พนักงานเพียงแต่กล่าวคำต้อนรับ  
ทักทาย และปล่อยให้ลูกค้าเดินเลือกชม ไม่ควรเดินตามลูกค้าทุกฝีก้าวจนทำให้  
ลูกค้ารู้สึกว่าคุณกวดขัน



# SCENARIO ANALYSIS



การบริการที่ดีที่สุดไม่จำเป็นต้องใส่ใจลูกค้าจนมากเกินไปจนเกิดความพอดี แต่การปล่อยให้ลูกค้าเป็นอิสระจากพันธนาการ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการ ต้องกระทำตนเองให้อยู่ในสายตาลูกค้า เมื่อลูกค้าเรียกจึงเข้าไปให้ความช่วยเหลือ สถานการณ์ทั้งสามสะท้อนให้เห็นว่า ถ้าบริษัทหรือแบรนด์ใดมีระบบที่ดีมีมาตรฐาน ลูกค้าสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ก็จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจที่จะกระทำทุกอย่างด้วยตนเอง นอกจากนี้แบรนด์นั้นยังสามารถลดต้นทุนการจ้างพนักงานอีกทางหนึ่ง อีกด้วย

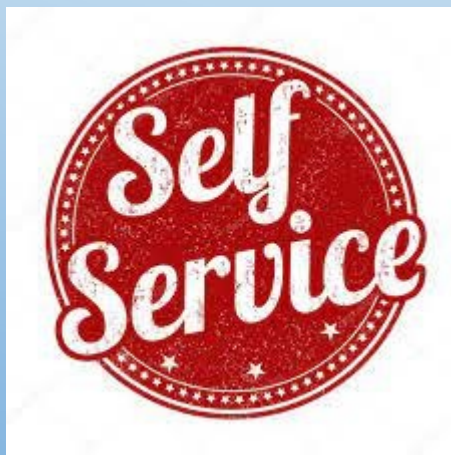
แต่ถึงแม้ว่า การบริการที่ดีที่สุดคือการไม่บริการ(จนเกินพอดี) กับลูกค้า  
อย่างไรก็ตาม สัมผัสแห่งความเป็นมนุษย์ (HUMAN TOUCH) ก็ยังคงมีความ  
สำคัญ เพียงแต่ระบบและกลไกอัตโนมัติต่าง ๆ จะสามารถเข้ามาช่วยลด  
ความไม่เสถียรของอารมณ์ของพนักงานและบุคลากร และลดจุดด้อยของการ  
บริการที่อาจจะมีคุณภาพไม่คงที่และไม่แน่นอน ทำให้เกิดความคงที่และความ  
แน่นอนของการบริการนั่นเอง

(ดัดแปลงจากการบริการที่ดีที่สุดคือการไม่บริการ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสริมยศ ธรรมรักษ์

[HTTPS://SERMYOS.COM/](https://sermyos.com/))



ไม่มีธุรกิจใดปราศจากบริการ แม้แต่ร้านค้าที่บอกว่า “บริการตนเอง” หรือ “SELF SERVICE” ก็ยังต้องมีการบริการจากพนักงานคอยแนะนำวิธีใช้ ขั้นตอน หรือช่วยเหลือหากลูกค้ามีปัญหา รวมทั้งการเติมสินค้าในกรณีซึ่งสินค้าหมด ดังนั้นการบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจทุกประเภท ทุกอุตสาหกรรม



# การจัดการธุรกิจบริการ

ธุรกิจ (BUSINESS) คืออะไร

(กิจกรรมระดมสมอง)

- การประกอบอาชีพ ส่วนประกอบ: เจ้าของ ลูกค้า สินค้า กิจกรรม
- การผลิตสินค้าและบริการ: กำไร





# การจัดการธุรกิจบริการ



ส่วนประกอบสำคัญของธุรกิจได้คือ

1. การผลิต (PRODUCTIONS) คือ การดำเนินกิจกรรมการผลิตต่าง ๆ อาทิ เช่น วัตถุดิบสำหรับการผลิต สินค้าสำเร็จรูป ผลิตผลทางการเกษตร เป็นต้น

2. การบริการ (SERVICES) คือ การดำเนินกิจกรรมของธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ ที่สามารถสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การให้บริการที่ปรึกษา ทางการเงิน การให้บริการโรงแรม การขนส่ง เป็นต้น

# การจัดการธุรกิจบริการ

3. การจัดจำหน่าย (DISTRIBUTIONS) คือ การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการกระจายและจำหน่ายสินค้า ทั้งสินค้าอุตสาหกรรม และ สินค้าสำหรับผู้บริโภค

4. กำไร (PROFIT) คือ ผลตอบแทนที่ผู้ดำเนินธุรกิจจะได้รับจากการดำเนินงาน โดยเกิดจากผลต่างระหว่างรายได้ของธุรกิจและต้นทุนในการดำเนินงาน ดังนั้น กำไรจึงเป็นสิ่งจูงใจในการดำเนินธุรกิจ

อย่างไรก็ตามผู้ดำเนินธุรกิจต้องรับความเสี่ยงจากการดำเนินงานด้วยเช่นกัน



# ธุรกิจมีความสำคัญอย่างไร



- มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่เหมือนกันอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ  
ประเภทแรก ความต้องการที่จำเป็นขั้นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต (NEEDS)  
ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค  
ประเภทที่สอง ความต้องการในสิ่งที่มนุษย์อยากมี (WANTS)  
แต่ถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้ มนุษย์ก็ยังสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้  
ตัวอย่างเช่น รถยนต์ โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

# ธุรกิจมีความสำคัญอย่างไร

ดังนั้นธุรกิจจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของมนุษย์  
เพราะธุรกิจเป็นแหล่งผลิตสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการ  
ของมนุษย์ทั้ง 2 ประเภทดังที่กล่าวมาแล้ว



# ธุรกิจมีความสำคัญอย่างไร

สินค้าคือ สิ่งของที่มีตัวตน สามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น  
รถยนต์

อาหาร

เสื้อผ้า เป็นต้น

ตัวอย่างของธุรกิจที่เป็นแหล่งผลิตสินค้า เช่น

โรงงานผลิต

รถยนต์ โรงงานผลิตเสื้อผ้า เป็นต้น

# ธุรกิจบริการ

การให้บริการนั้น หมายถึงสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ แต่สามารถกำหนดราคา เพื่อซื้อ-ขายกันได้

ตัวอย่างเช่น การให้บริการของสถานเริงรมย์ บริการเสริมสวย บริการซักรีด บริการขนส่ง บริการด้านการสื่อสารของสถานที่ให้บริการเฉพาะนั้น ๆ เป็นต้น



ธุรกิจก่อตั้งมาเพื่ออะไร  
(ธุรกิจมีวัตถุประสงค์อย่างไร)

# วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม  
สิ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องการ คือ กำไร

แต่นอกจากกำไรแล้ว ยังมีสิ่งอื่นอีกที่ธุรกิจจะต้องคำนึงถึง เช่น

- ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- ความรับผิดชอบต่อลูกจ้างพนักงาน ฯลฯ



# วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของธุรกิจ (BUSINESS GOALS) ที่สำคัญมีดังนี้

## 1. เพื่อความมั่นคงของกิจการ

เมื่อธุรกิจเริ่มดำเนินการขึ้น เจ้าของธุรกิจก็มีความประสงค์  
จะผลิตสินค้า หรือบริการเพื่อสนองความต้องการ  
ของผู้บริโภคต่อไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด



# วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

2. เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจ

นอกจากความมั่นคงของกิจการแล้ว ธุรกิจยังต้องการ

ที่จะเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยการขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น

- มีสาขาเพิ่มขึ้น
- มีพนักงานเพิ่มขึ้น

เพื่อให้เกิดความมั่นคงทั้งทางการเงินและฐานะทางสังคม





# วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

3. เพื่อผลประโยชน์หรือกำไร

สิ่งที่จูงใจให้เจ้าของธุรกิจดำเนินธุรกิจต่อไป คือ กำไร

ถ้าธุรกิจไม่มีกำไรกิจการนั้นก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

การที่ธุรกิจจะมีกำไรได้นั้นคือ ต้องจำหน่ายสินค้าหรือได้รับค่าบริการ

ในราคาสูงกว่าค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนที่ได้เสียไปในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น



# วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

## 4. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินธุรกิจจะต้องคำนึงถึงจารีตประเพณีศีลธรรมอันดีงามของสังคม

ด้วย ธุรกิจจะต้องไม่ดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อประเพณี ศีลธรรม

อันดีงามของสังคม



# วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

ธุรกิจจะต้อง

- ดำเนินถึงผู้บริโภค
- ดำเนินถึงสภาพแวดล้อม
- ต้องช่วยพัฒนาชีวิต และความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้น เช่น  
การไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลอง  
การไม่ผลิตสินค้าที่มีสารพิษตกค้าง  
การไม่ตัดไม้ทำลายป่า  
การไม่ก่อให้เกิดมลพิษ ฯลฯ



จากวัตถุประสงค์ของธุรกิจดังกล่าว

จัดว่าเป็นวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของธุรกิจเอกชน

แต่ยังมีการประกอบธุรกิจบางประเภทที่ไม่ได้หวังผลกำไร (SOCIAL PRESTIGE)

ได้แก่ กิจการประเภทสาธารณูปโภค (PUBLIC UTILITIES) ต่าง ๆ

เช่น

การดำเนินการกิจการของการไฟฟ้า

การประปา เป็นต้น

กิจการดังกล่าวดำเนินการโดยรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี

มีความสะดวกสบาย



# ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

## 4 M

การดำเนินธุรกิจต้องอาศัยหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกัน

จึงจะเกิดกิจกรรม ในการประกอบธุรกิจ จะขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไม่ได้

โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐาน ในการดำเนินธุรกิจมี 4 ประเภท เรียกว่า

4 M ได้แก่

# ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

## 4 M



คน (MAN) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะธุรกิจต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนินการหรือเป็นผู้จัดการ จึงจะทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจหลายรูปแบบ ซึ่งในวงจรธุรกิจมีคนหลายระดับ หลายรูปแบบ ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้ใช้แรงงาน ร่วมกันดำเนินการ จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

# ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

## 4 M



เงิน (MONEY) เงินทุนเป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจอีกชนิดหนึ่งที่ต้องนำมาใช้  
ในการลงทุน เพื่อให้เกิดการประกอบธุรกิจโดยธุรกิจแต่ละประเภท  
ใช้ปริมาณเงินทุกที่แตกต่างกัน ธุรกิจขนาดใหญ่ย่อมใช้เงินทุนสูงกว่าธุรกิจขนาดเล็กกว่า  
ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนในการใช้เงินทุน และการจัดหาเงินทุน  
อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบปัญหาด้านเงินทุน  
และก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุด คู่กับเงิน ที่นำมาลงทุน

# ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

## 4 M

วัสดุหรือวัตถุดิบ (MATERIAL) ในการผลิตสินค้า ต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิตค่อนข้างมาก ผู้บริหารจึงต้องรู้จักการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนด้านวัตถุดิบต่ำสุด อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา





# ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

## 4 M

วิธีปฏิบัติงาน (METHOD) เป็นวิธีการในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องมีการวางแผนและควบคุม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกกิจการ



# ประโยชน์ของธุรกิจ

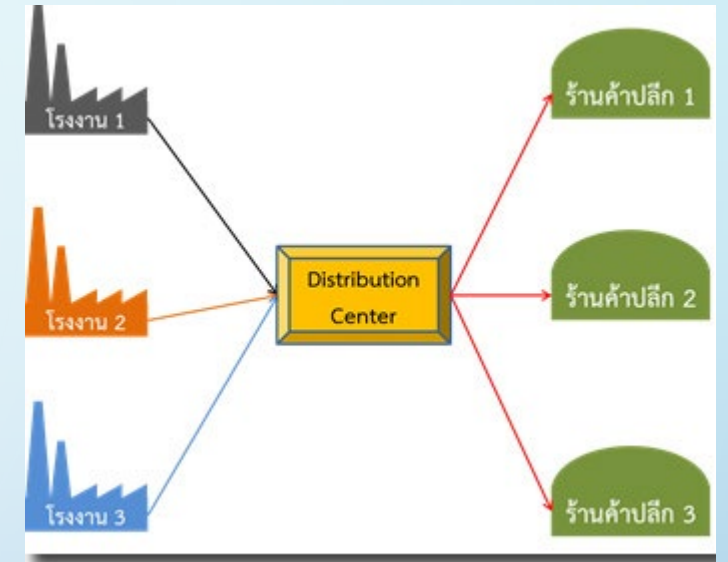
1. ธุรกิจผลิตสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ในสังคม เนื่องจากความต้องการของคนเราแตกต่างกัน และมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด โดยความต้องการของคนเราจะเพิ่มขึ้นตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความสะดวกสบายแก่ตนเอง ธุรกิจจึงมีหน้าที่ในการจัดหาสิ่งต่าง ๆ มาบริการสนองความต้องการดังกล่าว



# ประโยชน์ของธุรกิจ

## 2. ธุรกิจช่วยกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค

เมื่อธุรกิจประเภทผู้ผลิตสินค้า เช่น โรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าออกมาแล้ว การที่สินค้าจะกระจายไปสู่ผู้บริโภคได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยธุรกิจ ประเภทอื่น ช่วยกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภค เป็นต้นว่าธุรกิจการขนส่ง ทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศพ่อค้าคนกลาง การประชาสัมพันธ์ การบริการด้านการเงินของธนาคาร การสื่อสาร ฯลฯ



# ประโยชน์ของธุรกิจ



## 3. ธุรกิจเป็นแหล่งตลาดแรงงาน

ในการดำเนินการธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้แรงงาน เพื่อทำการผลิตสินค้าหรือบริการ ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงทำให้คนมีงานทำ สามารถหารายได้ เพื่อเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมดีขึ้น นอกจากนี้การที่ธุรกิจกระจายไปอยู่ตามส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ก็เป็นการ กระจายรายได้ และตลาดแรงงานไปสู่ท้องถิ่นอีกด้วย

# ประโยชน์ของธุรกิจ



## 4. ธุรกิจเป็นแหล่งเพิ่มรายได้ให้แก่รัฐบาล

เมื่อการดำเนินธุรกิจมีผลกำไร ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่เสียภาษีให้รัฐบาลตามที่กฎหมายกำหนด ทำรายได้ของรัฐเพิ่มขึ้น และรายได้ดังกล่าว รัฐบาลนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ได้แก่ การสร้างโรงพยาบาลสร้างถนน สร้างโรงเรียน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างคุณภาพชีวิต ให้เกิดแก่ประชาชน

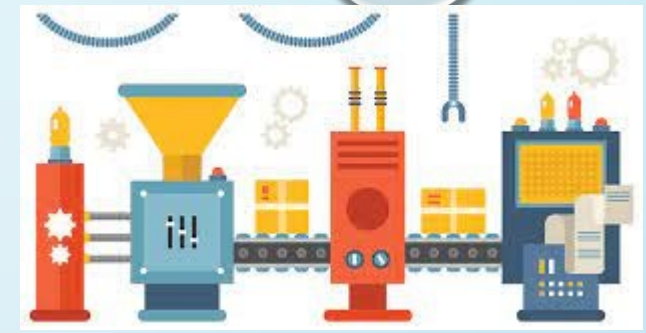
# ประโยชน์ของธุรกิจ



## 5. ธุรกิจช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ในการผลิตสินค้าและบริการของธุรกิจในระยะแรก ๆ ก็เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จังหวัดและประเทศ แต่เมื่อธุรกิจขยายตัวเติบโตขึ้นสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มาก จนเกิดความต้องการของคนในประเทศ จึงต้องส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ทำให้รายได้เข้าสู่ประเทศเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อีกทางหนึ่ง

# ประเภทของธุรกิจ



ในปัจจุบันมีธุรกิจเกิดขึ้นใหม่มากมายหลายธุรกิจ แต่สามารถแบ่งประเภท ธุรกิจได้  
อย่างกว้าง ๆ เป็น 2 ประเภท คือ

1. ธุรกิจการผลิต (GOODS-PRODUCING BUSINESSES) ธุรกิจจะผลิตสินค้าที่จับต้อง  
ได้ (TANGIBLE GOODS) ผ่านกระบวนการผลิตต่าง ๆ ธุรกิจประเภทนี้ต้องใช้เวลา  
ลงทุนจำนวนมาก หรือ อาจเรียกได้ว่าเป็นธุรกิจที่ใช้ทุน เป็นหลัก (CAPITAL-  
INTENSIVE BUSINESS) เช่นธุรกิจผลิตรถยนต์ ธุรกิจโทรคมนาคม เป็นต้น

# ประเภทของธุรกิจ

2. ธุรกิจการบริการ (SERVICE BUSINESSES) ธุรกิจจะผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน (INTANGIBLE GOODS) เช่นธุรกิจการเงิน ประกันภัย การค้าส่งค้าปลีก เป็นต้น ธุรกิจภาคบริการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ แรงงานเป็นหลัก (LABOR-INTENSIVE BUSINESS) จึงเป็นธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นหลัก





# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

การแบ่งประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรมที่ธุรกิจกระทำ  
แบ่งออกได้ ดังนี้

# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

1. ธุรกิจการเกษตร (AGRICULTURE) การประกอบธุรกิจการเกษตร ได้แก่ การทำนา การทำไร่ การทำสวน การทำป่าไม้ การทำปศุสัตว์ ฯลฯ



# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

2. ธุรกิจอุตสาหกรรม (MANUFACTURING) การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ ธุรกิจผลิตสินค้าเพื่ออุปโภค แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 อุตสาหกรรมในครัวเรือน จัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ใช้แรงงานเฉพาะสมาชิกในครอบครัวลงทุนไม่สูงนักส่วนใหญ่เป็นการใช้เวลาว่างจากการประกอบอาชีพหลัก คือ การทำนาทำไร่ ขณะที่รอเก็บเกี่ยวพืชผลก็ใช้เวลาว่าง มาทำอุตสาหกรรม ในครัวเรือน ได้แก่ อุตสาหกรรมทอผ้า อุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา อุตสาหกรรมทำเครื่องเขิน อุตสาหกรรมทำเครื่องจักสาน ฯลฯ

2.2 อุตสาหกรรมโรงงาน เป็นอุตสาหกรรมที่ผู้ผลิตสินค้ามีโรงงาน มีเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตสินค้าได้ครั้งละจำนวนมาก มีการจ้างแรงงานจากบุคคลภายนอก ได้แก่ โรงงานผลิตรถยนต์ โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ โรงงานผลิตอาหารสำเร็จรูป โรงงานผลิตพลาสติก ฯลฯ

# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

3. ธุรกิจเหมืองแร่ (MINERAL) การประกอบธุรกิจเหมืองแร่ ได้แก่

การทำเหมืองแร่ชนิดต่าง ๆ

การขุดเจาะถ่านหิน

การขุดเจาะนำทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ มาใช้



# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

4. ธุรกิจการพาณิชย์ (COMMERCIAL) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่กระจายสินค้าที่ผลิตจากอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไปสู่ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้อุปโภคบริโภคสินค้า ตามความต้องการ ได้แก่

ธุรกิจพ่อค้าคนกลาง

ผู้ค้าส่ง

ผู้ค้าปลีก

ตัวแทนจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ



# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

5. ธุรกิจการก่อสร้าง (CONSTRUCTION) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่ในการนำวัสดุต่าง ๆ ได้แก่ อิฐ หิน ปูน ทราย มาใช้ในการก่อสร้าง เช่น

การสร้างถนน

สร้างอาคาร

สร้างเขื่อน

ก่อสร้างโรงพยาบาล เป็นต้น



# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

6. ธุรกิจการเงิน (FINANCE) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ธุรกิจอื่นทำงานได้คล่องตัวขึ้น เนื่องจากในการทำธุรกิจจะต้องเริ่มจากการลงทุน ซึ่งต้อง ใช้เงิน ในการลงทุน เช่น นำมาซื้อที่ดิน ปลูกสร้างอาคาร จ้างคนงาน ซื้อวัตถุดิบ ซื้อเครื่องจักร ฯลฯ ซึ่งถือว่าธุรกิจการเงินเป็น แหล่งที่ธุรกิจอื่น สามารถติดต่อใน การจัดหาทุนได้ นอกจากนั้นในการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศหรือส่งสินค้าไปขายต่างประเทศ ธุรกิจการเงิน จะทำหน้าที่เป็น ตัวกลาง ในการติดต่อซื้อขาย ชำระเงินระหว่างกัน ธุรกิจที่จัดเป็นธุรกิจการเงิน ได้แก่ ธุรกิจประเภทธนาคาร บริษัทประกันภัย บริษัทการเงิน

# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

7. ธุรกิจให้บริการ (SERVICE) เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่  
ผู้บริโภค ได้แก่

ธุรกิจการขนส่ง

ธุรกิจการสื่อสาร

ธุรกิจการท่องเที่ยว

ธุรกิจการโรงแรม ฯลฯ





# ประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรม

8. ธุรกิจอื่น ๆ เป็นธุรกิจที่นอกเหนือจากธุรกิจประเภทที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้แก่  
ผู้ประกอบการ อาชีพอิสระต่าง ๆ เช่น

วิศวกร

แพทย์

สถาปัตย์

ช่างฝีมือ

ประติมากรรม ฯลฯ



# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ

ธุรกิจทุกประเภท ต่างมีหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค  
ในด้านต่าง ๆ

เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพอใจสูงสุด

เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด

สามารถบำบัดความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์

หน้าที่ดังกล่าว ได้แก่



# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ

**1. การผลิต (PRODUCTION)** เป็นกิจกรรมในการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการบริโภค กระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการมีหลายขั้นตอน จึงจะได้สินค้าหรือบริการตามที่ผู้บริโภคต้องการ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีความรู้ในการผลิตเป็นอย่างดี จึงจะทำให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดี มีต้นทุนที่เหมาะสม

# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องพิจารณา ได้แก่

1. การเลือกทำเลที่ตั้ง
2. การวางผังโรงงาน
3. การออกแบบสินค้า
4. การกำหนดตารางเวลาการผลิต
5. การตรวจสอบสินค้า



# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ

**2. การจัดหาเงินทุน (CAPITAL)** เงินทุนถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการบริหารเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการจัดสรรเงินทุนในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการจัดหาเงินทุนมาใช้ในการประกอบธุรกิจ



# หน้าที่ในการระดมทุน

แหล่งเงินทุน 2 แหล่ง ดังนี้

2.1 แหล่งเงินทุนภายใน (INTERNAL SOURCES) เป็นเงินทุนที่ได้จากเจ้าของกิจการ  
อันได้แก่เงินที่นำมาลงทุน และจากกำไรสะสม

2.2 แหล่งเงินทุนภายนอก (EXTERNAL SOURCES) เป็นเงินทุนที่ได้จากการกู้ยืม  
จากสถาบันการเงินภายนอกกิจการ เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและ  
หลักทรัพย์ บริษัทบริหาร ธุรกิจขนาดย่อย (บอย.) บริษัทประกันภัย เป็นต้น

# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ



**3. การจัดหาทรัพยากรด้านกำลังคน (HUMAN RESOURCE)** คนถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญมากที่สุดใน การประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดหาบุคคลที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยใช้หลักการ “จัดคนให้เหมาะกับงาน” (PUT THE RIGHT MAN ON THE RIGHT JOB) รวมทั้งเมื่อได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับงานแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องรักษาบุคลากรดังกล่าวให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรตลอดไปอย่างมีความสุข

# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ

ในการจัดหาทรัพยากร ด้านกำลังคน ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาดังนี้

1. การวางแผนกำลังคน ด้านจำนวน คุณภาพและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. การสรรหากำลังคน
3. การคัดเลือกและการบรรจุ
4. การฝึกอบรม
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน





# หน้าที่ในการประกอบธุรกิจ



4. การบริหารการตลาด เป็นกระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือบริการถึงมือผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค ซึ่งการบริหารการตลาด ผู้ประกอบธุรกิจต้องอาศัยส่วนผสมทางการตลาด (MARKETING MIX) หรือเรียกว่า 4P'S เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ

# 4Ps

P1: **ผลิตภัณฑ์ (PRUDUCT)** คือ สิ่งที่ธุรกิจเสนอขายเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์อาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ซึ่งต้องมี **อรรถประโยชน์ (UTILITY)** มีมูลค่า (VALUE) ในสายตาของผู้บริโภคจึงจะขายได้



# 4Ps

P2: **ราคา (PRICE)** คือ มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดราคาให้เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค จึงจะสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งการกำหนดราคาขึ้นอยู่กับตัวผลิตภัณฑ์ กลุ่มตลาดเป้าหมาย การแข่งขัน บทบัญญัติตามกฎหมาย เป็นต้น



# 4Ps

**P3: การจัดจำหน่าย (PLACE)** คือ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากธุรกิจไปยังตลาดเป้าหมาย ผู้ประกอบธุรกิจต้องเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายให้เหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์ และจะต้องจัดจำหน่ายให้ทันกับความต้องการของผู้บริโภค จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์จำหน่ายได้



# 4Ps

**P4: การส่งเสริมการตลาด (PROMOTION)** คือ การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะชักจูงให้เกิดการซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องเลือกการส่งเสริมการตลาดให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และกลุ่มตลาดเป้าหมาย ซึ่งเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดมีหลายประเภท อาทิเช่น การโฆษณา การให้ส่วนลด การให้ของแถม เป็นต้น



# ผู้บริหารและธุรกิจ

ผู้บริหาร เป็น บุคคลผู้ซึ่งเป็นผู้จัดสรรและติดตามการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของธุรกิจ

อาทิเช่น ข้อมูลข่าวสาร วัตถุดิบ เงิน และ บุคลากร เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารยังเป็นผู้ตั้งทีมบริหารงานในองค์การมาเพื่อกำหนดเป้าหมาย

ผู้บริหารมีชื่อเรียกตำแหน่งงานแตกต่างกันออกไปหลายลักษณะ อาทิเช่น

ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการแผนก เป็นต้น



# ผู้บริหารและธุรกิจ

โดยผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยทั่วไป  
คือเป็นผู้ที่พยายามทำให้กลุ่มบุคคลในธุรกิจ มาร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย  
โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การธุรกิจ

ผู้บริหารแบ่งออกได้เป็นหลายระดับโดยตำแหน่งทางการบริหารจะแตกต่างกันไป  
ตามกิจกรรมที่ผู้บริหารในแต่ละระดับชั้นการบังคับบัญชาดำเนินการ

# ผู้บริหารและธุรกิจ

ผู้บริหารระดับต้น หรือ ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ

(FIRST LINE OR OPERATION MANAGERS) เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบโดยตรง  
ต่อการผลิตสินค้า หรือ บริการ เช่น

- ผู้จัดการฝ่ายขาย
- หัวหน้าส่วน
- ซุปเปอร์ไวเซอร์ฝ่ายผลิต เป็นต้น





# ผู้บริหารและธุรกิจ

ผู้บริหารระดับกลาง (MIDDLE MANAGERS) เป็นผู้ที่รับผิดชอบในการ กำหนด วัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายในการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมาย ของผู้บริหารระดับสูง และ เป็นผู้ถ่ายทอดเป้าหมายของผู้บริหารระดับสูงมาเป็น เป้าหมายและแผนที่มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับให้ผู้บริหารระดับต้นเพื่อนำไปปฏิบัติ ต่อไป เช่น หัวหน้าแผนก ผู้จัดการโรงงาน ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน เป็นต้น



# ผู้บริหารและธุรกิจ

ผู้บริหารระดับสูง (TOP MANAGERS) ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้บริหารที่ รับผิดชอบ ต่อการดำเนินงานในภาพรวมและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยผู้บริหาร ระดับสูงจะเป็นผู้รับผิดชอบองค์กรในเรื่องการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ตามสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และการพัฒนาทัศนคติของบุคลากร ให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานและมีส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุผล เช่น หัวหน้า เจ้าหน้าที่บริหารระดับสูง ประธานบริษัท รองประธานบริหาร เป็นต้น



## REFERENCES

- อรทัย วาณิชดี. ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร, 2545.
- สุดาภิพย์ ดันตินิกุลชัย และศักดิ์ดา หงส์ทอง. ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด, 2547.

[HTTP://LPN.NFE.GO.TH/E\\_LEARNING/LESSON1/UNIT1\\_6.HTM](http://LPN.NFE.GO.TH/E_LEARNING/LESSON1/UNIT1_6.HTM)

[HTTPS://WWW.NOVABIZZ.COM/BUSINESS](https://www.novabizz.com/business)

- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ
- สมวงศ์ พงศ์สกาพร. SERVICE MARKETING
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. การตลาดบริการ
- พท.ดร. ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ และสุพจน์ กฤษฏาธาร. การตลาดบริการ