

# ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ (General Business)

ผศ.ดร.โอฬาร วงศ์วิรัตน์  
(Asst.Prof.Dr. Olarn Wongwirat)  
Faculty of Information Technology  
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

1

90401013 General Business

olarn@it.kmitl.ac.th

## ส่วนที่ 2

- รูปแบบการดำเนินธุรกิจยุคใหม่ (Business in a Changing World)
- พื้นฐานการจัดการ (Management Basics)
- การจัดองค์กร (Organizing)
- การบริหารงานบุคคล (Human Resource Management)
- ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ (Business Information System)
- จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Ethics and Social Responsibility)

2

90401013 General Business

olarn@it.kmitl.ac.th

## 2. พื้นฐานการจัดการ (Management Basics)

- ระดับของการจัดการ
- ฟังก์ชันของผู้จัดการ
- ทักษะในการจัดการ
- การบริหารเวลาของผู้จัดการ

5

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## วัตถุประสงค์ของเนื้อหาในบท

- สามารถอธิบายระดับของการจัดการได้
- สามารถอธิบายฟังก์ชันหลักของผู้จัดการได้
- สามารถอธิบายทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการได้
- สามารถอธิบายวิธีที่ผู้จัดการสามารถใช้ในการบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## ความหมายของการจัดการ

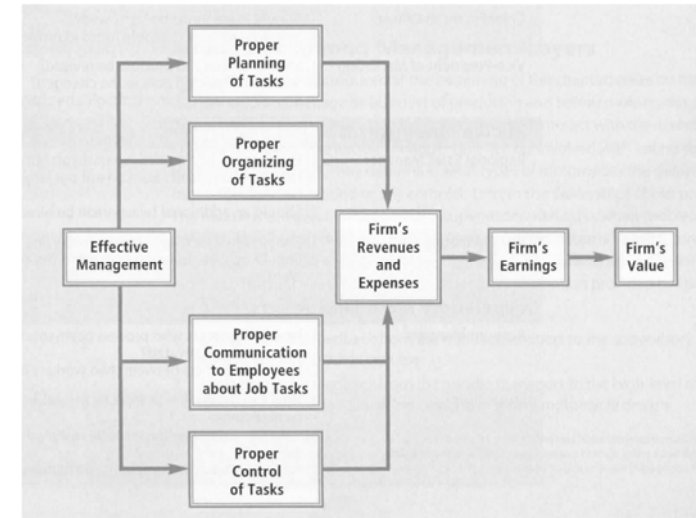
- การใช้ประโยชน์จากคนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะที่ช่วยให้วัตถุประสงค์และแผนงานขององค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างดีที่สุด [1]
- กระบวนการในการประสานการทำงานระหว่างคนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร [2]
- กระบวนการในการทำให้วัตถุประสงค์ (หรือเป้าหมาย) ขององค์กรประสบความสำเร็จ โดยผ่านทางกิจกรรมการวางแผน การจัดระเบียบ การกระจายงาน การกำกับดูแล และการควบคุม [3]

7

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ



8

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## 2.1 ระดับของการจัดการ

- การจัดการระดับบนสุด (Top management)
  - President, CEO (Chief Executive Officer), CFO (Chief Financial Officer), Vice-President
- การจัดการระดับกลาง (Middle management)
  - Production Manager, Regional Manager, Sales Manager
- การจัดการระดับล่างสุด (Supervisory management)
  - Supervisor, Leader, Foreman, Account Manager

9

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## การตัดสินใจสำหรับการจัดการในแต่ละระดับ

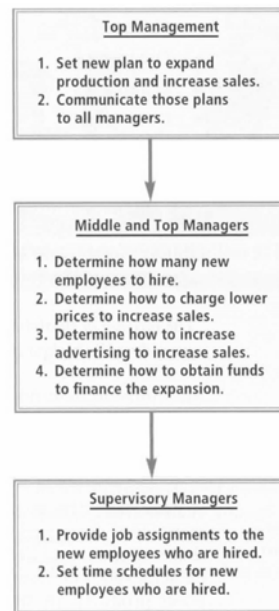
Title	Types of Decisions
<b>Top Management</b>	
President	1) Should we create new products? 2) Should we expand? 3) How can we expand? Through acquisitions?
Chief Financial Officer	1) Should more funds be borrowed? 2) Should we invest available funds in proposed projects?
Vice-President of Marketing	1) Should an existing product be revised? 2) Should our pricing policies be changed? 3) Should our advertising strategies be changed?
<b>Middle Management</b>	
Regional Sales Manager	1) How can we boost sales in a particular city? 2) How can complaints from one of our largest customers be resolved? 3) Should an additional salesperson be hired?
Plant Manager	1) Should the structure of the assembly line be revised? 2) Should new equipment be installed throughout the plant?
<b>Supervisory Management</b>	
Account Manager	1) How can workers who process payments from various accounts be motivated? 2) How can conflicts between two workers be resolved?
Supervisor	1) How can the quality of work by assembly-line workers be assessed? 2) How can assembly-line tasks be assigned across workers? 3) How can customer complaints be handled?

10

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## ความรับผิดชอบสำหรับผู้จัดการในแต่ละระดับ



11

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## 2.2 ฟังก์ชันของผู้จัดการ

- การวางแผน (Planning)
- การจัดระเบียบ (Organizing)
- การเป็นผู้นำ (Leading)
- การควบคุม (Controlling)

12

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## การวางแผน

- การเตรียมการของบริษัทสำหรับรองรับสภาพหรือเงื่อนไขทางธุรกิจในอนาคต
- พันธกิจ (Mission statement)
  - รายละเอียดที่บ่งบอกถึงเป้าหมายหลักหรือเป้าหมายระยะยาวของบริษัท
  - พันธกิจของบริษัทอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามช่วงเวลา

13

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## ตัวอย่างพันธกิจขององค์กร



เกี่ยวกับเรา | ข่าวสารการเงิน | ข้อมูลผู้ถือหุ้น | สาขาของเทคโนโลยี | ติดต่อเรา

หน้าแรก > ข้อมูลบริษัท > วิสัยทัศน์

### วิสัยทัศน์

เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพของการให้บริการ บริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นที่ยอมรับขององค์กรธุรกิจและสาธารณชนเพื่อเป็น "บริษัทประกันวินาศภัยที่อุดมด้วย"

### พันธกิจ

- พัฒนาและสร้างศักยภาพด้านองค์กรที่ดี
- บริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ดำเนินธุรกิจให้บริการประกอบกิจการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน
- พัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมให้มีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี
- นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

14

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## ชนิดของแผนงาน

- แผนกลยุทธ์ (Strategic plan)
- แผนยุทธวิธี (Tactical plan)
- แผนปฏิบัติ (Operational plan)
- แผนสำรอง (Contingency plan)

## แผนกลยุทธ์

- แผนงานที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานหลักของบริษัทในระยะยาว (~3 ถึง 5 ปี)
- แนวทางที่จะทำให้พันธกิจของบริษัทประสบความสำเร็จได้อย่างไร
- ส่วนประกอบของแผนกลยุทธ์
  - เป้าหมาย
  - กลยุทธ์
- พันธกิจช่วยให้สามารถสร้างแผนกลยุทธ์ที่จะทำให้บรรลุพันธกิจดังกล่าวได้

## เป้าหมาย (Goals)

- เป็นผู้นำในแต่ละหมวดหมู่ของสินค้าและเป็นผู้นำในตลาดแต่ละภูมิภาคที่มีการแข่งขัน โดยต้องการให้บริษัทอยู่ในลำดับที่ 1 หรือ 2 ด้วยการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้สูงขึ้น
- สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุดโดยการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า โดยจะต้องพยายามต่อสู้เพื่อให้ขึ้นมาสู่ลำดับที่ 1 หรือ 2 ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- สร้างผลตอบแทนที่สูงให้กับผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งวัดกันด้วยตำแหน่งที่ 1 หรือ 2 ของการแข่งขันด้านประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจศาสตร์ในกลุ่มอุตสาหกรรมของธุรกิจ
- เป็นองค์กรที่ให้คำมั่นสัญญาว่าจะประสบความสำเร็จโดยการทำงานเป็นทีมเพิ่มความสามารถ มุ่งเน้นที่ลูกค้า และการสื่อสารที่เปิดกว้าง

## กลยุทธ์ (Strategies)

- บรรลุการเติบโตของหน่วยงานโดยการขับเคลื่อนด้วยตัวธุรกิจเอง รวมทั้งอาศัยการขับเคลื่อนจากภายนอกอีกด้วย
- ทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นเลิศในด้านการวิจัยและพัฒนาในธุรกิจ
- ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างต้นทุนอย่างต่อเนื่อง
- สร้างความใส่ใจ การพัฒนา แรงจูงใจ และรักษานักงานไว้ด้วยความมุ่งมั่นสูงสุด โดยการสร้างระบบการให้รางวัล การยกย่อง และการทำให้เป็นที่รับรู้ถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนด

## Out of Business



19

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## เป้าหมายหรือกลยุทธ์ในแต่ละฟังก์ชันของธุรกิจ

Function	Typical Goals or Strategies That Can Be Achieved by This Function
Management	High production efficiency
	High production quality
	Customer satisfaction
	Employee satisfaction
Marketing	Innovation (new products)
	Increase market share of existing products
	Customer satisfaction
Finance	Reduce financing costs
	Efficient use of funds

20

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## แผนยุทธวิธี

- แผนงานที่แตกย่อยมาจากแผนกลยุทธ์ โดยยังคงยึดแนวทางกลยุทธ์ของบริษัทที่กำหนด และมุ่งเน้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ (~ 1 ถึง 2 ปี)
- หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการระดับกลาง
  - พิจารณาสภาพเศรษฐกิจ ความต้องการของสินค้า การแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
  - มีวิสัยทัศน์ในการสร้างโอกาสและสร้างรายได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

21

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## แผนปฏิบัติ

- การกำหนดวิธีการที่จะใช้ในการดำเนินงานในอนาคตอันใกล้ เพื่อทำให้แผนยุทธวิธีประสบผลสำเร็จ
- เป้าหมายของแผนปฏิบัติขึ้นกับเป้าหมายระยะยาวของบริษัท
- เครื่องมือช่วยในการวางแผนปฏิบัติ
  - นโยบาย (Policies)
  - ระเบียบปฏิบัติ (Procedures)

22

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## แผนสำรอง

- แผนงานที่เป็นทางเลือกในการดำเนินการกรณีที่เงื่อนไขทางธุรกิจอาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- ใช้รองรับกับสถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้น

23

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## ตัวอย่างแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ

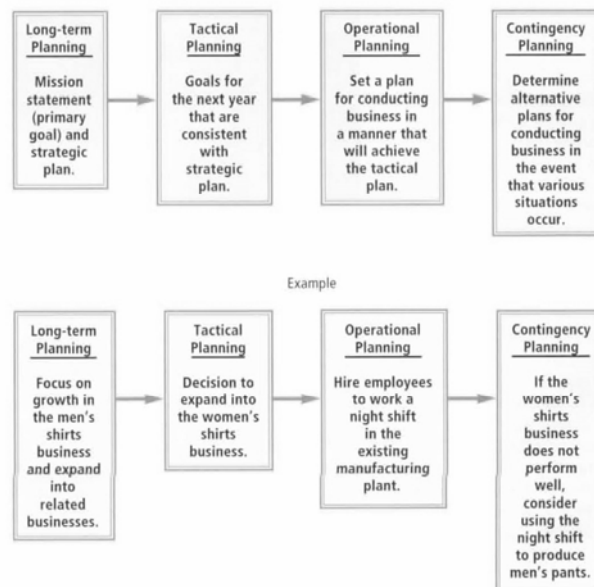
Situation	Contingency Plan
Overbooked reservations	To reduce the number of customers who need that flight, offer customers who are willing to be bumped (wait for next flight) a free round-trip ticket to the destination of their choice in the future.
Minor airplane repair needed	Have airline mechanics available at each major airport in the event that a minor repair is needed.
Major airplane repair needed	If the airplane is not suitable for flying, attempt to reroute the passengers who were supposed to be on that plane by reserving seats for them on other flights.

24

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## ความสัมพันธ์ระหว่างฟังก์ชันการวางแผนแต่ละชนิด



25

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## การจัดระเบียบ

- ฟังก์ชันการจัดระเบียบหรือโครงสร้าง ของพนักงานและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท
- ทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อช่วยทำให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทจะถูกกำหนดในกระบวนการวางแผน
- ฟังก์ชันการจัดระเบียบหรือโครงสร้างจะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

26

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th



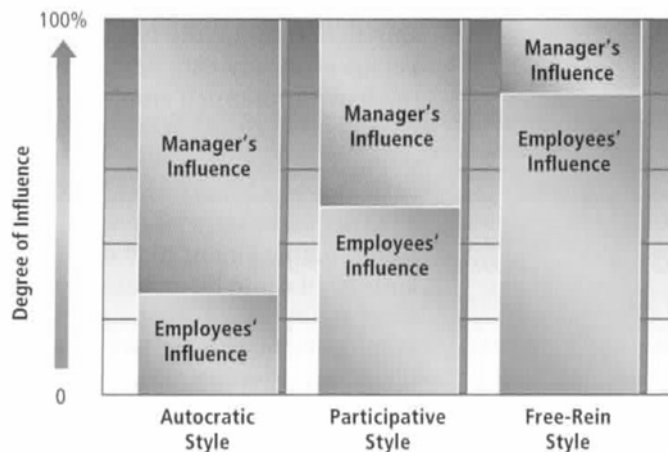
## การเป็นผู้นำ

- กระบวนการในการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วม
  - การออกคำสั่ง
  - การเป็นแบบอย่างที่ดี
  - การสร้างแรงจูงใจ
  - การรับฟังความคิดเห็น
- การเป็นผู้นำที่จะต้องมีความเป็นผู้บุกเบิกหรือมีคิดริเริ่ม (Initiative)

## รูปแบบ (Style) การเป็นผู้นำ

- แบบเผด็จการ (Autocratic)
- แบบคุมบังเหียน (Free-rein)
- แบบมีส่วนร่วม (Participative)
- รูปแบบการเป็นผู้นำอาจมีลักษณะที่ผสมผสานได้

## สไตล์การเป็นผู้นำและผลกระทบต่อการตัดสินใจ



## การควบคุม

- ฟังก์ชันการเฝ้าสังเกต (Monitoring) และการประเมินผล (Evaluation) การทำงาน
- การประเมินผลวัดจากประสิทธิภาพหรือมาตรฐาน (Standard) ที่กำหนด
- การควบคุมอย่างต่อเนื่องช่วยทำให้การดำเนินการเป็นไปตามทิศทางที่กำหนด และช่วยให้แผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ประสบผลสำเร็จ
- มาตรฐานเป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจจับและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

## ตัวอย่างฟังก์ชันการควบคุม

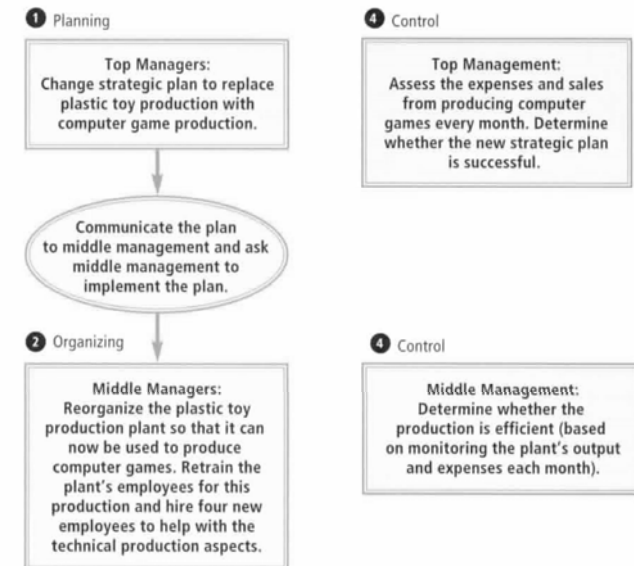
	Actual Level Last Week	Standards (Expected Level)	Assessment
Sales volume	300 units	280 units	OK
Production volume	350 units	350 units	OK
Labor expenses	\$10,000	\$9,000	Too high
Administrative expenses	\$14,500	\$15,000	OK
Equipment repair	\$3,000	\$1,000	Too high

31

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## การบูรณาการระหว่างฟังก์ชันของการจัดการ

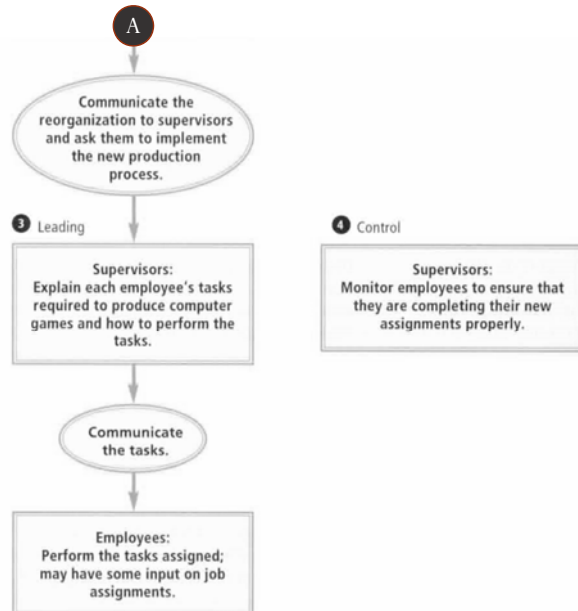


32

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## การบูรณาการระหว่างฟังก์ชันของการจัดการ (ต่อ)



33

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ

- การว่าจ้างบุคลากร (Personal hiring)
- การประเมินบุคลากร (Personal evaluation)
- การจัดการทั่วไป (General management)
- การเจรจาต่อรอง (Negotiating)
- การตัดสินใจ (Decision making)
- การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

34

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th



## 2.3 ทักษะในการจัดการ

- ทักษะด้านความคิด (Conceptual skills)
- ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills)
- ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills)
- ทักษะด้านการตัดสินใจ (Decision-making skills)

## ทักษะด้านความติดต่อ

- ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานแต่ละงานในบริษัท
- ทักษะด้านความคิด หรือทักษะด้านการวิเคราะห์
- ใช้กับผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง
- ทำให้สามารถใช้พนักงานและทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายของบริษัท

## ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าและพนักงาน
- การสื่อสารกับลูกค้า
  - รับฟังความคิดเห็นและข้อติชม
  - ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด
  - การตั้งคำถามเพื่อให้รับทราบข้อคิดเห็นและปัญหาที่แท้จริง
- การสื่อสารกับพนักงาน
  - สั่งการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง
  - บอกข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อสามารถแก้ไขให้ถูกต้อง
  - รับฟังข้อคิดเห็นและปัญหา

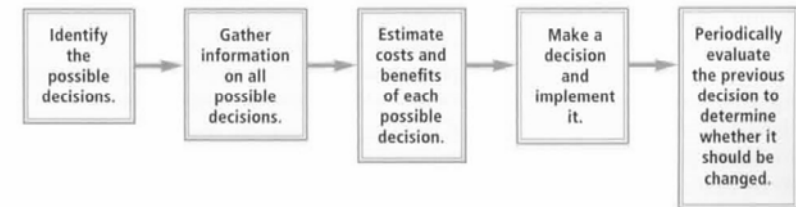
## ทักษะด้านเทคนิค

- ความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบประจำวัน และเข้าใจรูปแบบของงานที่ต้องรับผิดชอบ
- ใช้กับผู้บริหารระดับล่าง
- เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ช่วยในการสร้างทักษะด้านเทคนิค

## ทักษะด้านการตัดสินใจ

- การใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการค้นหาคำตอบ (หรือแก้ปัญหา) ในการกำหนดทรัพยากร
- กระบวนการในการตัดสินใจ
  - กำหนดปัญหา
  - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
  - เปรียบเทียบและประเมินความคุ้มค่า
  - เลือกแนวทางที่ดีที่สุด
  - ประเมินผลที่เกิดขึ้น

## ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ



## สรุปทักษะด้านการจัดการ

Skill	Example of How the Skill Can Be Used by a Firm
Conceptual	Used to understand how the production level must be large enough to satisfy demand and how demand is influenced by the firm's marketing decisions.
Interpersonal	Used to inform employees about the goals of the firm and about specific policies that they must follow; also used to hear complaints from employees or customers and to resolve any conflicts among people.
Technical	Used to understand how components must be assembled to produce a product; also used to understand how machines and equipment should be used.
Decision making	Used to determine whether the firm should expand, change its pricing policy, hire more employees, or obtain more financing; proper decision making requires an assessment of the costs and benefits of various possible decisions that could be implemented.

## 2.4 การบริหารเวลาของผู้จัดการ

- วิธีการในการจัดสรรเวลาในการจัดการภาระงานต่าง ๆ
- แนวทางในการบริหารเวลา
  - จัดลำดับความสำคัญ
  - จัดตารางเวลาในการทำงาน
  - ทำให้การหยุดชะงัก (หรือข้อติดขัด) ลดลง
  - ตั้งเป้าหมายระยะสั้น
  - มอบหมายงานให้กับพนักงาน

## สรุปเนื้อหาในบท

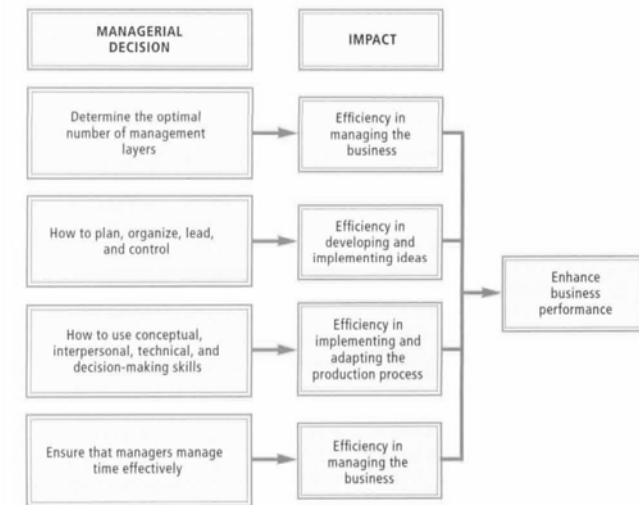
- การจัดการแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบน ระดับกลาง และระดับล่าง รวมทั้งความรับผิดชอบของผู้จัดการแต่ละระดับ
- ฟังก์ชันหลักของการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดระเบียบ การเป็นผู้นำ และการควบคุม
- ทักษะของผู้จัดการที่ควรมี คือ ทักษะด้านความคิด ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านการตัดสินใจ
- แนวทางการบริหารเวลาของผู้จัดการประกอบด้วย การจัดระดับความสำคัญ จัดตารางเวลาสำหรับงานให้เหมาะสม ทำให้การหยุดชะงัก (หรือการขัดจังหวะ) น้อยลง ตั้งเป้าหมายระยะสั้น และมอบหมายงานให้กับพนักงาน

43

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

## สรุปเนื้อหาในบท



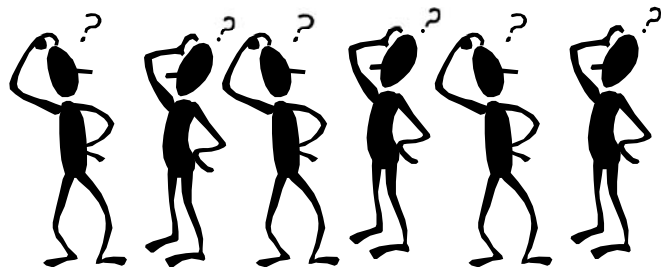
44

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th

?

QUESTIONS



45

06016209 Business Fundamentals for Information Technology

olarn@it.kmitl.ac.th