



ภาษาไทยธุรกิจ

ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาของหลักสูตร
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556

2000-1103



สิริมา เจริญศรี



ภาษาไทยธุรกิจ



หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ

กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556

ลิริมา เจริญศรี

บรรณาธิการ : ผศ.พัชนี มานะวานิชเจริญ

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สิริมา เจริญศรี.

ภาษาไทยธุรกิจ.--กรุงเทพฯ : แม็คเอดูเคชั่น, 2556.

180 หน้า.

1. ภาษาไทยธุรกิจ. 2. จดหมายธุรกิจ. I ชื่อเรื่อง.

651.75

ISBN 978-616-274-328-3

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย

 **IMACEDUCATION**

ผู้เขียน : สิริมา เจริญศรี

การสั่งซื้อ : ส่งรณานัติสั่งจ่าย ไปรษณีย์ลาดพร้าว ในนาม บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด
เลขที่ 9/99 อาคารแม็ค ซอยลาดพร้าว 38 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทระเกษม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028

www.MACeducation.com

ราคาจำหน่าย : 125 บาท

สงวนลิขสิทธิ์ : กันยายน 2556

พิมพ์ที่ : H.N. GROUP Co., LTD

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ.2552-2559) และแผนปฏิบัติการการเตรียมความพร้อมพลเมืองเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวมุ่งผลิตและพัฒนากำลังคนระดับฝีมือให้มีสมรรถนะ มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพอิสระเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ หรือประกอบอาชีพอื่นๆ ได้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการทั้งในประเทศและในภูมิภาคอาเซียน

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือเรียน สื่อการเรียนรู้ และวารสารทางการศึกษา ทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอาชีวศึกษา ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ และผู้สอนทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการวิเคราะห์หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วย

1. หนังสือเรียนที่จัดทำให้ตรงกับจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะวิชาชีพ

2. แผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นของสถานศึกษา

3. คู่มือครูสำหรับผู้สอนใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ และการฝึกประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนให้สอดคล้องกับหลักสูตร

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดใหม่มีดังนี้

1. นำเสนอในรูปแบบหน่วยการเรียนรู้ ที่มีเนื้อหาง่ายต่อการเรียนรู้ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้นและทันสมัย ทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)

2. แทรกกิจกรรมตรวจสอบความเข้าใจ กิจกรรมการฝึกกระบวนการคิด (Thinking Skills) และกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนให้แก่ผู้เรียน

3. พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะวิชาชีพผ่านกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ใบช่วยสอนเป็นสื่อสำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงการ (Project-Based Learning) การพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นเทคโนโลยีสะอาด (Green Technology) และการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ตามแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) เป็นต้น

4. มีแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ประจำหน่วยการเรียนนั้นๆ ท้ายหน่วยการเรียนรู้ทุกหน่วย

5. สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นความรู้ โดยจัดทำเนื้อหาเพิ่มเติมนอกเหนือจากหนังสือเรียนในรูปแบบของ MAC e-knowledge และ QR Code ที่ผู้สอนและผู้เรียนที่มีความสนใจจะศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม สามารถหาข้อมูลได้ที่ www.MACeducation.com/e-knowledge หรือเชื่อมต่อกับ Website ของบริษัท คือ www.MACeducation.com ซึ่งมีฐานข้อมูลที่สามารถ Download มาศึกษาได้

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด ขอกราบขอบพระคุณสถานศึกษา ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้ของบริษัท บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด

คำชี้แจงการใช้ MAC e-knowledge

เมื่อท่านเห็นสัญลักษณ์  ปรากฏอยู่ในหนังสือที่**ท้ายข้อความใด**แสดงว่าเมื่อท่านอ่านเนื้อหาถึงตอนนั้นแล้ว ท่านสามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้โดยการเชื่อมต่อกับ Website ของบริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด คือ www.MACEducation.com

วิธีเข้าสู่หน้าเว็บเพจ (Web Page) ความรู้เพิ่มเติม MAC e-knowledge เลือกได้ 3 วิธี ดังนี้ :-

วิธีที่ 1 ผ่าน Website ของบริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด ขั้นตอนมีดังนี้ :-

1. เข้าสู่ Website ของบริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด www.MACEducation.com
2. ที่หน้า Homepage ให้คลิกที่สัญลักษณ์  เพื่อเข้าสู่ MAC e-knowledge
3. คลิกเพื่อเลือก**ระดับชั้น** และ**หมวดวิชา**. รายชื่อจะปรากฏพร้อมรหัสประจำหนังสือ 10 หลัก.
4. คลิกเพื่อเลือก**รายชื่อหนังสือ**ที่ต้องการเพื่อเข้าสู่เว็บเพจของหนังสือเล่มนั้น. ชื่อและรหัสของหนังสือเล่มนั้นคือ

ภาษาไทยธุรกิจ 3305703100

5. คลิกเพื่อเลือก**ชื่อไฟล์.htm** เนื้อหาเพิ่มเติมที่ต้องการ เนื้อหาเพิ่มเติมของหัวข้อนั้นๆ ก็จะปรากฏขึ้นบนจอ.
6. ในการเปิดดูข้อมูลเรื่องต่อไป ในหนังสือเล่มนี้ ท่านเพียงแต่**พิมพ์เปลี่ยนตัวเลข**ต่อท้ายตามที่ปรากฏอยู่ได้สัญลักษณ์



จาก 01 เป็น 02, 03, 04, ... แล้วกดปุ่ม Enter เพื่อเข้าสู่เนื้อหาเพิ่มเติมของเนื้อหาอื่นๆ ต่อไป.

วิธีที่ 2 โดยการพิมพ์ URL (ตำแหน่งที่อยู่ของข้อมูลบน Web) ประจำเล่มของหนังสือ ขั้นตอนมีดังนี้ :-

1. พิมพ์ URL ประจำเล่มของหนังสือเล่มนี้คือ

www.MACEducation.com/e-knowledge/3305703100/

รหัสประจำหนังสือ 10 หลัก

2. พิมพ์**ชื่อไฟล์.htm** ชื่อไฟล์คือตัวเลขที่ปรากฏอยู่ได้สัญลักษณ์  ต่อท้าย ในช่อง Address ตามตัวอย่างข้างล่างนี้

Address www.MACEducation.com/e-knowledge/3305703100/ **01.htm**



3. ตรวจสอบความถูกต้อง เสร็จแล้วกดปุ่ม Enter. เนื้อหาเพิ่มเติมของหัวข้อนั้นๆ ก็จะปรากฏขึ้นบนจอ.
4. ในการเปิดดูข้อมูลเรื่องต่อไป ในหนังสือเล่มนี้ ท่านเพียงแต่**พิมพ์เปลี่ยนตัวเลข**ต่อท้ายตามที่ปรากฏอยู่ได้สัญลักษณ์



จาก 01 เป็น 02, 03, 04, ... แล้วกดปุ่ม Enter เพื่อเข้าสู่เนื้อหาเพิ่มเติมของเนื้อหาอื่นๆ ต่อไป.

วิธีที่ 3 โดยผ่านบาร์โค้ด 2 มิติที่เรียกว่า QR code ขั้นตอนมีดังนี้ :-



1. เปิดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์
2. เปิดโปรแกรมที่ใช้สแกน QR code บนโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์
3. สแกน QR code ผ่านกล้องถ่ายรูปในโทรศัพท์มือถือหรือกล้องถ่ายรูปของคอมพิวเตอร์ จากนั้นโปรแกรมจะแสดง URL ของ MAC e-knowledge ของหนังสือเล่มนั้นๆ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมทาง www.MACEducation.com)

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด

รหัส 2000-1103
วิชาภาษาไทยธุรกิจ
ทฤษฎี 1 ชั่วโมง ปฏิบัติ - ชั่วโมง 1 หน่วยกิต

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาไทย
2. เพื่อให้สามารถใช้ภาษาไทยสื่อสารในงานธุรกิจอย่างถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา
3. เพื่อให้สามารถนำทักษะทางภาษาไทยไปใช้พัฒนาตนเองและงานอาชีพ
4. เพื่อให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของการใช้ภาษาไทย

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในงานธุรกิจจากการฟัง การดู การอ่านตามหลักการ
3. พูดติดต่อกิจธุระและพูดในงานธุรกิจตามหลักการ
4. เขียนเอกสารในงานธุรกิจตามหลักการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติเกี่ยวกับการฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำการปฏิบัติงาน ฟังและดูสารในงานอาชีพจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งเรียนรู้ในชุมชน การอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้อุปกรณ์หรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ การนำเสนอผลงาน เสนอขายสินค้าและบริการ การพูดติดต่อกิจธุระ สนทนากิจธุระทางโทรศัพท์ สัมภาษณ์งาน พูดเสนอความเห็นและเขียนรายงานการประชุม เขียนโฆษณาประชาสัมพันธ์ เขียนจดหมายกิจธุระและธุรกิจในงานอาชีพ

ตารางวิเคราะห์สมรรถนะประจำหน่วย

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
1	การใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ	แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ
2	การฟังและดูสารในงานธุรกิจ	วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในงานธุรกิจจากการฟังและการดูตามหลักการ
3	การอ่านสารในงานธุรกิจ	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการอ่านสารในงานธุรกิจ 2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในงานธุรกิจจากการอ่าน
4	การพูดในงานธุรกิจ	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการพูดในงานธุรกิจ 2. แสดงทักษะการพูดในงานธุรกิจ
5	การเขียนในงานธุรกิจ	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนในงานธุรกิจ 2. แสดงทักษะการเขียนในงานธุรกิจ 3. แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการเขียนในงานธุรกิจเพื่อสร้างสรรค์สังคม

สารบัญ

หน้า

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ

1

- | | |
|--|----|
| 1. งานธุรกิจ | 2 |
| 2. กระบวนการสื่อสาร | 6 |
| 3. ความสำคัญของภาษาไทยในงานธุรกิจ | 11 |
| 4. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ | 12 |
| แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ | 20 |

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การฟังและดูสารในงานธุรกิจ

23

- | | |
|---|----|
| 1. การฟังคำสั่งหรือข้อแนะนำการปฏิบัติงาน | 26 |
| 2. การฟังและดูสารในงานธุรกิจจากสื่อบุคคล | 29 |
| 3. การดูสารในงานธุรกิจจากสื่อสิ่งพิมพ์ | 32 |
| 4. การฟังและดูสารในงานธุรกิจจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 34 |
| 5. การฟังและดูสารในงานธุรกิจจากแหล่งเรียนรู้ในชุมชน | 37 |
| แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ | 46 |

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การอ่านสารในงานธุรกิจ

51

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 1. การอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน | 53 |
| 2. การอ่านคู่มือการใช้อุปกรณ์ | 58 |
| 3. การอ่านรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ | 60 |
| แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ | 69 |

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การพูดในงานธุรกิจ

73

1. ความสำคัญของการพูดในงานธุรกิจ 74
2. การนำเสนอผลงาน 77
3. การเสนอขายสินค้าและบริการ 86
4. การพูดติดต่อกิจธุระ 89
5. การสนทนากิจธุระทางโทรศัพท์ 92
6. การสัมภาษณ์งาน 96
7. การพูดแสดงความคิดเห็น 99

แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้

109

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การเขียนในงานธุรกิจ

113

1. ความสำคัญของการเขียนในงานธุรกิจ 114
2. ลักษณะที่ดีของการเขียนภาษาไทยในงานธุรกิจ 114
3. การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน 118
4. การเขียนจดหมายกิจธุระ 125
5. การเขียนโฆษณาและประชาสัมพันธ์ 138

แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้

163

บรรณานุกรม

169

ดัชนี

170



การใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ



การใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจ

1. งานธุรกิจ

งานธุรกิจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน การใช้ภาษาไทยในงานธุรกิจมีความสำคัญอย่างยิ่งในแง่ของการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ การสร้างจินตนาการ และแรงบันดาลใจ ผู้ที่มีความสามารถด้านการใช้ภาษาไทยจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในงานธุรกิจสูงมาก ดังนั้นจึงต้องศึกษาเรียนรู้กระบวนการสื่อสารและฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการฟังและการดู การพูด การอ่าน และการเขียน

1.1 ความหมายของธุรกิจ

ธุรกิจ (Business) หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายสินค้าและการให้บริการ โดยมุ่งหวังผลกำไร (Profit) ขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงต่อการขาดทุน

1.1.1 หน้าที่ขั้นพื้นฐานของธุรกิจ มีดังนี้

- 1) จัดหาวัตถุดิบป้อนโรงงาน
- 2) แปลสภาพวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป หรือผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป
- 3) ทำหน้าที่ทางการตลาด เช่น การจัดจำหน่ายสินค้า หรือบริการจากผู้ผลิตไปสู่คนกลาง หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย จัดการส่งเสริมการขาย
- 4) ให้บริการแก่ลูกค้า

1.1.2 ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ โดยทั่วไปปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจมีอยู่ 4 ประเภท หรือที่เรียกกันว่า 4M's คือ

- 1) คน (Man)
- 2) เงิน (Money)
- 3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material)
- 4) วิธีปฏิบัติงาน (Method) / การบริหารงาน (Management)

1.2 ความสำคัญของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจแต่ละประเภทมีบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง บุคคลเหล่านั้นล้วนแต่มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาธุรกิจด้วยเหตุผลแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อตัดสินใจในการเลือกอาชีพ
- 2) เพื่อธุรกิจของตน
- 3) เพื่อแก้ไขปัญหาสังคม

1.3 ประโยชน์ของธุรกิจ

ธุรกิจมีประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ ดังนี้

1.3.1 ทำให้เกิดกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เช่น เมื่อมีบ้านย่อมต้องการเฟอร์นิเจอร์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในบ้าน

1.3.2 ช่วยกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค องค์กรธุรกิจเมื่อผลิตสินค้าแล้วย่อมต้องการขายหรือจำหน่ายสินค้าออกสู่ผู้บริโภค จึงต้องมีธุรกิจอื่นมาทำหน้าที่กระจายสินค้าเหล่านั้น เช่น มีระบบคนกลาง ได้แก่ พ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก ตัวแทนจำหน่าย และนายหน้า มีระบบการขนส่ง การคลังสินค้า เข้ามาเกี่ยวข้อง

1.3.3 เกิดการจ้างงาน ธุรกิจต้องจ้างบุคคลเข้ามาทำงาน ทำให้ช่วยลดปัญหาการว่างงานและปัญหาทางสังคมด้วย

1.3.4 ช่วยให้ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น ประชาชนมีงานทำและมีรายได้จากองค์กรธุรกิจ ทำให้มีโอกาสได้เลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีขึ้น เกิดมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นด้วย

1.3.5 สร้างรายได้ให้กับรัฐ การเสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ของธุรกิจให้กับรัฐบาล ทำให้รัฐบาลมีเงินไปพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน

1.3.6 เกิดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีเครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิตสินค้า มีเครื่องมือสื่อสารที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต

1.3.7 ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค สามารถนำออกไปจำหน่ายต่างประเทศ ทำให้มีรายได้เข้าประเทศมากขึ้น เศรษฐกิจของประเทศก็จะดีขึ้น

1.4 ประเภทของธุรกิจ

ธุรกิจแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมที่กระทำได้ 8 ประเภท คือ

1.4.1 ธุรกิจเกษตรกรรม (Agriculture) เป็นธุรกิจพื้นฐานของคนไทยที่ยึดถือเป็นอาชีพมาช้านาน ได้แก่ การทำนา ทำสวน ทำไร่ การประมง การเลี้ยงสัตว์ และการทำป่าไม้

1.4.2 ธุรกิจเหมืองแร่ (Mineral) เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการขุดเจาะนำเอาทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ มาใช้ เช่น ถ่านหิน ดีบุก น้ำมัน ปูนซีเมนต์

1.4.3 ธุรกิจอุตสาหกรรม (Manufacturing) เป็นธุรกิจการผลิตและบริการทั่วไปทั้งอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดใหญ่ ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1) **อุตสาหกรรมในครัวเรือน หรืออุตสาหกรรมขนาดย่อม** เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ใช้แรงงานจากสมาชิกในครอบครัว วัสดุต่างๆ หาได้ในท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์เป็นภูมิปัญญาในท้องถิ่น

2) **อุตสาหกรรมโรงงาน** เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการผลิตสินค้าจากโรงงานถาวร มีเครื่องจักรทันสมัย จ้างแรงงานจากบุคคลภายนอก และใช้เงินลงทุนจำนวนมาก

1.4.4 ธุรกิจก่อสร้าง (Construction) เป็นธุรกิจที่นำเอาผลผลิตของอุตสาหกรรมมาใช้ เช่น การสร้างอาคารที่อยู่อาศัย ถนน สะพาน เขื่อน ทางระบายน้ำ

1.4.5 ธุรกิจการพาณิชย์ (Commercial) เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการตลาด มีการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคโดยอาศัยคนกลางในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ พ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก นายหน้า และตัวแทนจำหน่าย

1.4.6 ธุรกิจการเงิน (Financial) เป็นธุรกิจที่ส่งเสริมให้ธุรกิจต่างๆ มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการด้านการเงินและการลงทุน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

1.4.7 ธุรกิจบริการ (Services) เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ผลิตการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค เช่น ธุรกิจบริการขนส่ง การศึกษา การสื่อสาร ธุรกิจโรงแรม การท่องเที่ยว โรงพยาบาล ธุรกิจโฆษณา โรงภาพยนตร์ ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานบันเทิงต่างๆ ร้านซักรีด ร้านถ่ายรูป สถานเสริมความงาม กิจการหอพักและบ้านเช่า

1.4.8 ธุรกิจอื่นๆ ซึ่งเป็นธุรกิจที่นอกเหนือไปจากธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ ผู้ประกอบการอาชีพอิสระต่างๆ เช่น แพทย์ ครู เภสัชกร วิศวกร สถาปนิก จิตรกร ประติมากร นักแสดง ศิลปิน นักเขียน

1.5 บทบาทของธุรกิจต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

ธุรกิจมีบทบาทต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ ดังนี้

1.5.1 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้วยการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างครบถ้วน

1.5.2 พัฒนาสังคมให้ก้าวหน้า ในการสร้างงานสร้างอาชีพให้คนมีงานทำ ลดปัญหาการว่างงาน ลดปัญหาสังคม

1.5.3 สร้างความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องด้วยเป็นการสร้างรายได้ให้ทั้งผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป

1.6 ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคม

1.6.1 ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมภายใน ได้แก่

1) ความรับผิดชอบต่อเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งผลประโยชน์สูงสุดให้กับกิจการ จัดสรรผลกำไรในอัตราที่พึงพอใจ

2) ความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร ด้วยการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนในรูปสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อเป็นแรงจูงใจและสร้างความมั่นคง ตลอดจนเป็นการกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

3) ความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้างทุกคน ในการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม และจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ มีความมั่นคงในการทำงาน และยังเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วย

1.6.2 ความรับผิดชอบต่อธุรกิจต่อสังคมภายนอก ได้แก่

1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ในการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ บริการด้วยความรวดเร็ว ราคาเหมาะสม

2) ความรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ ในการจ่ายดอกเบี้ย เงินต้นตรงตามเวลา มีความรับผิดชอบ

3) ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง ไม่โจมตีคู่แข่ง ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

4) ความรับผิดชอบต่อรัฐบาล โดยการเสียภาษีอากรอย่างถูกต้อง

5) ความรับผิดชอบต่อสาธารณชน มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคม และอุทิศตนแก่สังคม

6) ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม หาแนวทางและมาตรการป้องกันและแก้ไขสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่อให้สังคมน่าอยู่อาศัย เช่น การสร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย การทิ้งและทำลายขยะอย่างถูกวิธี

7) ความรับผิดชอบต่อวัฒนธรรม งานธุรกิจที่ดีต้องสืบสานวัฒนธรรมที่ดีงามด้วย

จะเห็นว่างานธุรกิจเป็นงานที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน สังคม และประเทศชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียน เนื่องด้วยงานธุรกิจครอบคลุมอาชีพหลักของอาเซียน ดังนั้น ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจทั้งในฐานะเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการ หรือเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เช่น พนักงาน ผู้บริโภค ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องต่างๆ จำเป็นต้องเรียนรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร

2. กระบวนการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลและสังคม เพราะการสื่อสารทำให้บุคคลสามารถรับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของแต่ละคนได้ ซึ่งจะส่งผลให้ดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้สังคมส่งเสริมเศรษฐกิจให้เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ช่วยเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี และทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดวิถีชีวิตที่ดำรงสู่ความร่มเย็นเป็นสุข

2.1 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

2.1.1 ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่างๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวดสาร ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสาร ด้วยวิธีการใดๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักร้อง นักแสดง นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์กร สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน

● คุณสมบัติของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสารเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กระบวนการสื่อสาร การพัฒนาคุณสมบัติของผู้ส่งสารจึงสำคัญมาก คุณลักษณะของผู้ส่งสารที่ดี มีดังนี้

- 1) มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้รับสารรับรู้จุดประสงค์ในการส่งสารของตน
- 2) มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่ออย่างชัดเจน
- 3) มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่อง เปิดเผย จริงใจ และมีความรับผิดชอบ