**ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบธุรกิจ**

|  |
| --- |
| 1.ความหมายของธุรกิจ       ความหมายของธุรกิจและการเพราะกอบธุรกิจ คำว่า ธุรกิจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า  business ซึ่งมาจากคำว่า busy ที่แปลว่า ยุ่ง วุ่น มีงานมาก มีธุรกิจยุ่ง ดังนั้นธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่  จะต้องคิดต้องแก้ปัญหา และต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ความจริงคำว่าธุรกิจเป็นคำกลางๆ ไม่ได้  หมายความว่าเป็นเรื่องของเอกชนหรือรัฐบาล และกิจกรรมต่างๆ ที่กระทำกันโดยทั่วๆไป ไปนั้นก็  ถีอว่าเป็นธุรกิจ เพียงแต่เราพูดถึงธุรกิจเรามักจะรับรู้ว่าเป็นเรื่องของเอกชน เป็นเรื่องของ  การมุ่งหวังกำไร เพราะฉะนั้นความหมายที่รับรู้กัน ณ วันนี้ก็คือว่า ธุรกิจเป็นเรื่องของกิจการที่เข้ามา  รับความเสี่ยง       ความหมายของธุรกิจ(business) หมายถึง กิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งมีความเกี่ยวพันกันใน  วงการของสถาบัน เพื่อที่จะจำหน่ายและให้บริการใต้กฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีความสัมพันธ์กับ  บริการอื่นและกลุ่มผู้ทำงานร่วมมือให้บรรลุถึงจุดหมายอันเดียวกัน คือ ความสำเร็จของหน่วยงาน    2. ลักษณและความสำคัญของธุรกิจ       ธุรกิจเกิดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบำบัดหรือสนองความต้องการของมวลมนุษย์  จนกิจกรรมนั้นหรือบริการนั้นกลายเป็นอาชีพ เพื่อให้มนุษย์ได้รับความสะดวกสบาย ได้รับความพึงพอใจ  สูงสุด ธุรกิจจึงเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดการจ้างแรงงาน  ซึ่งเป็นแหล่งที่ใช้ทรัพยากรมากที่สุด  เป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดรายได้และภาษีอากรซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจและ  สังคม ความสำเร็จทางธุรกิจจึงขึ้นอยู่กับความสามารถ และความชำนาญของมนุษย์ เพราะมนุษย์  คือสิ่งสำคัญในการประกอบการ วางรากฐาน และนโยบายต่างๆ ในการประกอบธุรกิจ       2.1 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน            ธุรกิจการผลิตด้านอุตสาหกรรม การเกษตร การค้าและบริการเป็นแหล่งผลิตสินค้า  และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ยังเป็น  แหล่งจ้างงาน ทำให้ประชาชนมีรายได้ที่จะนำไปพัฒนาความเป็นอยู่ของตนเองให้ดียิ่งขึ้น      2.2 พัฒนาสังคมให้ก้าวหน้า           ธุรกิจต่างๆ เป็นหน่วยหนึ่งของสังคมที่มีหน้าที่สร้างรายได้และเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ  ของประเทศ เพราะธุรกิจต่างๆ เสียภาษีให้รัฐ เป็ฯสถาบันที่กระจายสินค้าและบริการไปสู่ประชาชน  กลุ่มต่างๆ ในท้องถิ่นต่างๆ กันทั่วประเทศ ทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้า มีการขยายการลงทุน       2.3 สร้างความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจของประเทศ            การผลิตและบริการในแต่ละประเทศหรือแต่ละสังคมนั้น นอกจากจะผลิตเพื่อ ตอบสนอง  ความต้องการของพลเมืองของตนแล้ว ยังผลิตเพื่อส่งไปจำหน่ายยังประเทศอื่น เพื่อนำรายได้  เข้าสู่ประเทศ ทำให้ธุรกิจขยายตัวขึ้นเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การขยายตัวทางธุรกิจนี้ก่อให้เกิด  การจ้างงาน การทำธุรกิจ่อเนื่อง เกิดธุรกิจบริการตามขึ้นมาเรื่อยๆ  3.ประเภทของธุรกิจ       การแบ่งประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรมที่ธุรกิจกระทำ แบ่งออกได้ ดังนี้       3.1 ธุรกิจการเกษตร(Agriculture Business)             การประกอบธุรกิจการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำไร ทำสวน การทำป่าไม้       3.2 ธุรกิจอุตสาหกรรม(Manufacturing Business)             การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ ธุรกิจผลิตสินค้าเพื่ออุปโภค แบ่งเป็น 2 ลักษณะ       3.2.1 อุตสาหกรรมในครัวเรือน  จัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ใช้แรงงานเฉพาะสมาชิก  ในครอบครัว ลงทุนไม่สูงนัก ส่วนใหญ่เป็นการใช้เวลาว่างจากการประกอบอาชีพ เช่น  การทำไรทำนา       3.2.2 อุตสาหกรรมโรงงาน เป็ฯอุตสาหกรรมที่ผู้ผลิตสินค้ามีโรงงาน       3.3 ธุรกิจเหมืองแร่(Mineral Business)       3.4 ธุรกิจการพาณิชย์(Commercial Business)       3.5 ธุรกิจการก่อสร้าง(Construction Business)       3.6 ธุรกิจการเงิน(Finance Business)       3.7 ธุรกิจให้บริการ(Service Business)       3.8 ธุรกิจอื่นๆ(Other Business)  4 รูปแบบการประกอบธุรกิจ      4.1 ธุรกิจเจ้าของคนเดียว        4.2  ห้างหุ้นส่วน        4.2.1 ลักษณะของกิจการห้างหุ้นส่วน        4.2.2 ลักษณะจองกิจาการห้างหุ้นส่วน        4.3 บริษัทจำกัด        4.4 บริษัทมหาชนจำกัด        4.4.1 จำนวนผู้ถือหุ้น        4.4.2 มูลค่าหุ้นและการชำระเงินค่าหุ้น        4.4.3 จำนวนกรรมการ  5 การจัดโครงสร้างองค์การ      5.1 โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน(Functional Organization Structure)      5.2 โครงส้รางองค์การตามสายงานหลัก(Line Organization Structure) |

พัฒนาการการใช้คอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ

     1.1 ยุคประมวลผลข้อมูล(Electronic Data Processing: EDP)

           การประมวลผลด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ หรือการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

           เรืยกย่อๆ ว่า EDP คือ เป็นการนำข้อมูลดิบ (raw data) มาดำเนินการบางประการ

     1.1.1 งานที่มีปริมาณมากๆ

     1.1.2 งานที่ต้องการความเร็วในการประมวลผล

     1.1.3 งานที่ต่้องการความละเอียดและความถูกต้องของงานสูง

     1.1.4 งานที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีลักษณะที่ทำงานแบบเดิมซ้ำกันหลายๆรอบ

     1.1.5 การคำนวณที่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น งานทะเบียนวัดผล

   1.2 ยุคระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(Management Information Systems: MIS)

            เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคน หรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อการดำเนินงานของ

            องค์การ เช่น การใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกจ้าง เจ้าของกิจการ

      1.3 ยุคการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Information resource management: IRM)

            นโยบายการจัดการและการปฏิบัติงานในการจัดหา บำรุงรักษาใช้ประโยชน์ เผยแพร่

            สารสนเทศภายในองค์กร

      1.4 ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT)

            เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา วิเคราะห์ ประมวลผล และจัดการกับข่าวสารข้อมูล

            จำนวนมหาศาล

2. ลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ

      2.1 การใช้คอมพิวเตอร์ในภารกิจหลักของธุรกิจ

      2.2 การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานร่วมกัน

      2.3 การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานส่วนบุคคล

3. เทคโนโลยคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

       3.1 ฮาร์ดแวร์(Hardware)

       3.2ซอฟต์แวร์(Software)

       3.3 เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล(Communication Technology)

       3.4 เทคโนโลยีสื่อประสม(Multimedia)

 4. จุดประสงค์การใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปฏิบัติ

       4.1การประหยัดต้นทุน

       4.2การเพิมผลิตภันฑ์

       4.3การเพิ่มคุณภาพในการบริการ

       4.4การสร้างพันธมิตรธุรกิจ

       4.5การเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน

       4.6การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

5. การใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปฏิบัติในงานธุรกิจ

       5.1การบันทีก

       5.2การแยกประเภท

       5.3การจัดลำดับ

       5.4การคำนาณ

       5.5การสรุปผล

       5.6การเก็บข้อมูล

       5.7การนำข้อมูลกลับมาใช้

       5.8การทำซ้ำ

       5.9การสื่อสารข้อมูล

### ความสัมพันธ์ของเอกสารในระบบงานธุรกิจ

|  |
| --- |
| 1.ความสำคัญของเอกสารในระบบงานธุรกิจ      1.1 เอกสารเป็นเสมือนความจำเป็นของหน่วยงาน      1.2 เอกสารใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง      1.3เอกสารช่วยให้การทำงานคล่องตัว      1.4 เอกสารใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน      1.5 เอกสารเป็นผลพลอยได้ เป็นสื่อกลาง เป็นทรัพยากร      1.6 เอกสารเป็นมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา  2.ประเภทของเอกสารในระบบงานธุรกิจ     เอกสารที่ใช้ติดต่อกันอยู่ในปัจจุบันนี้แบ่งออกเป็น   3  ประเภทใหญ่  ๆ  คือ   1. **เอกสารภายนอก**  หมายถึง  เอกสารที่หน่วยงานได้รับมาจากหน่วยงานอื่นภายนอก  ซึ่งอาจอยู่ในรูปของจดหมาย 2. ใบโฆษณา  ใบสั่งซื้อสินค้า  ใบกำกับสินค้า  ใบแจ้งยอดเงินฝากธนาคาร  และเอกสารอื่น  ๆ  อีกมากมาย 3. ซึ่งเอกสารที่รับเข้ามานี้จะมีส่วนสำคัญในการบริหารงานของหน่วยงาน 4. ที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญแก่เอกสารเหล่านี้และต้องเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไปในอนาคตด้วย   **2.  เอกสารภายใน**  หมายถึง  เอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นแล้วส่งออกไปยังภายนอกเพื่อติดต่อธุรกิจ  ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของจดหมาย  แผ่นพับ  ใบโฆษณา  ใบแจ้งหนี้  ใบกำกับสินค้า  ฯลฯ  ที่หน่วยงานมีไปถึงบุคคลภายนอกเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน    ซึ่งในการปฏิบัติแล้วหนังสือที่ส่งไปภายนอกนั้นหน่วยงานต้องเก็บสำเนาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไปในอนาคต ประโยชน์ของการจัดการเอกสารแบบอิเล็คทรอนิคส์ 1.    สามารถที่จะสร้าง จัดเก็บ ค้นหาและจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ  2.    ลดขั้นตอนการทำงานและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ  3.    ลดปัญหาเอกสารสูญหาย  4.    ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บเอกสาร  5.    สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้โดยง่าย  6.    มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง  7.    มีการเก็บรักษาและสำรองข้อมูลไว้อย่างปลอดภัย องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร การบริหารงานเอกสรในที่นี้ได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริการงานเอกสารได้  ดังต่อไปนี้  (1)            การวางแผน  (2)            การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร  (3)            การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร  (4)            การเก็บรักษา  (5)            การควบคุมงานเอกสาร  (6)            การทำลายเอกสาร  โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้     1. **การวางแผน**เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร เตรียมวัสดุ 2. อุปกรณ์  และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร  เตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร 3. รวมทั้งกำหนดนโยบายปฏิบัติงานต่าง ๆ  ดังนี้ 4. นโยบายของแผน  โดยกำหนดลงไปว่าจะบริหารงานเอกสาร 5. โดยให้มีศูนย์กลางของเอกสารหรือจะแยกควบคุมตามหน่วยงานย่อย  หรืออาจใช้ทั้ง2 ระบบ   2)   การฝึกอบรมพนักงาน   เพื่อให้การควบคุมงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ   พนักงานคนใดที่ได้รับมอบอำนาจให้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารจะต้องมีความรู้  ความชำนาญอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร  ถ้  าพนักงานไม่มีความรู้ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนเข้ามารับหน้าที่   1. มาตรฐานระบบงาน  การบริหารงานเอกสาร 2. จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานอันเดียวกันทั้งระบบ 3. เพื่อให้การบริการและการควบคุมทำได้ง่ายและสะดวก   4)   กำหนดสถานที่เก็บเอกสาร  สถานที่เก็บเอกสารต้องจัดให้เป็นสัดส่วนแบ่งให้ชัดเจนลงไปว่า    ส่วนใดเก็บเอกสารรอทำลาย  ส่วนใดเก็บเอกสารสำคัญ  ส่วนใดเป็นงานระหว่างปฏิบัติ   โดยให้มีพื้นที่มี่เหมาะสมเพียงพอและให้ความปลอดภัยแก่เอกสาร   1. กำหนดอายุของเอกสาร  โดยแจ้งให้พนักงานจัดเก็บเอกสารทราบว่า 2. เอกสารประเภทใดจะต้องเก็บไว้เป็นเวลานานเท่าใดจึงจะทำลาย 3. เอกสารใดจะต้องเก็บรักษาตลอดไปเอกสารสำคัญมีอะไรบ้าง   6)   กำหนดวิธีโอนเอกสาร  เพื่อให้มีที่เก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเมื่อเอกสารใดย  ใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ควรโอนไปยังที่เก็บเอกสารเฉพาะซึ่งจัดไว้โดยอาจโอนเป็นงวด ๆ   หรือโอนต่อเนื่องเรื่อย ๆ   ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของเอกสาร  ลักษณะของงานจำนวนพนักงานที่ดูแล   ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารและวิธีการปฏิบัติงาน  7)   การกำหนดเอกสารสำคัญ  องค์การทุกแห่งย่อมจะมีเอกสารสำคัญ  เฉพาะของตนเองและเอกสารบางฉบับถือเป็นความลับสุดยอดของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรู้    ดังนั้นจึงต้องป้องกันความไม่ปลอดภัยต่างๆ  ที่จะเกิดขึ้นกับเอกสาร  นอกจากนั้นเอกสารอื่น ๆ  ก็อาจจำเป็นต้องเก็บไว้   เพื่อให้อ้างอิงตลอดไปเช่นกัน   1. กำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริการงานเอกสาร 2. อาจทำได้ทั้งขณะวางแผน  กำลังปฏิบัติการตามแผน  และเมื่อสิ้นระยะเวลาของแผนแล้ว 3. ซึ่งถ้าประเมินดูแล้วพบว่าไม่เป็นที่พอใจก็จะปรับปรุงให้ดีขึ้น   **2.**    **การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร** เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ  ของผุ้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกัน   (Centralization filing) เก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ(Decentralization filing)   หรือเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ  โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้   1. การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง  มีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย 2. บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ 3. ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสียก็คือ  หน่วยงานต่าง ๆ 4. เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน   2)   การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ  มีข้อดี  คือ  เหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ    การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว  แต่มีข้อเสียก็คือ   วัสดุ  อุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ  ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน  3)   การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์และหน่วยงานต่าง ๆ(Centralization and decentralization filing)  การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะขจัดข้อเสียของทั้ง 2 วิธีการจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้   1. ให้หน่วยงานต่าง  ๆ  เก็บเอกสารของตน 2. และเพื่อให้เกิดการประสานงานกัน 3. และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่ 4. รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การ   (2)            แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม  ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง    และอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ   ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ  **3.**    **การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร**   เป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบ  หนึ่ง  และกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารในแต่ละระบบนั้น    ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวไว้ในหัวข้อระบบการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการจัดเก็บเอกสาร  **4.**    **การเก็บรักษา** การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นการเก็บในระหว่างปฏิบัติ   และเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว  วิธีเก็บรักษา มีดังนี้   1. การเก็บในระหว่างปฏิบัติ 2. เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จก็ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่ 3. รับเรื่องไว้   2)   เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว    ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก  เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา  **5.**    **การควบคุมงานเอกสาร**เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสารไม่ว่า  จะเป็นการคิด  ร่าง   เขียน  แต่ง  พิมพ์  ทำสำเนา  ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชิ้น   ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอ   การรับ  การอ้างอิง  แล้วจึงนำไปเก็บรักษา  เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก   เนื่องจากมีการใช้เกินความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน  อีกปัญหาหนึ่งก็คือ   การขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่งการคอย  การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น  ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงานอื่นๆ  ขอยืมเอกสารของตน    และได้ใช้วิธีการการควบคุมการยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืม  กำหนดเวลายืมจดบันทึกการขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกยืม  ไป  เพื่อป้องกันการลืม  การสูญหาย  เป็นต้น   นอกจากหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสาร  ยังมีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น  เช่น    การกำหนดศูนย์กลางการควบคุม  การให้คำแนะนำ  การัดระบบ  การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร   โดยอธิบายถึงนโยบายการบริหาร  การจัดระบบและวิธีการัดเก็บเอกสารแก่พนักงาน  เป็นต้น  **6.  การทำลายเอกสาร** เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายเสียโดยใช้เครื่องมือเาหรือโดยวิธีอื่น ๆ      ก่อนทำลายเสนอรายการชื่อหนังสือที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ทำลาย  มีข้อพิจารณาดังนี้   1. เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้  มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด 2. หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้ว  อาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไป 3. และอาจก่อให้เกิดความเสียหายตามมา   2)   เอกสารที่ต้องทำลายควรมีวิธีจัดการอย่างไร  ความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก  3)   แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร            ดังนั้นปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าจะตัดสินใจอย่างไรว่าเอกสารใดควรเก็บ   เอกสารใดควรทำลายทิ้ง  สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ  ความสำคัญของเอกสารนั้น ๆ  จึงได้กำหนดคุณค่าของเอกสารลับเป็น  5  ประการ  คือ   1. คุณค่าทางกฎหมาย  ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร 2. เพราะเอกสารทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักบานทางกฎหมายทั้งสิ้น 3. ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น   2)   คุณค่าทางด้านการบริหาร  เอกสารประเภทนี้มักได้แก่  ระบบคำสั่งคู่มือ  การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ   ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน  เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษา  ไว้เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อ  ๆ  ไป   1. คุณค่าทางวิจัย  ได้แก่  ข้อมูลต่าง ๆ  ที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ 2. ซึ่งสามารถใช้เป็นการประกอบการวางแผนงาน  หรือเป็นลู่ทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง 3. คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท  รายชื่อผู้ถือหุ้น  ฯลฯ 4. ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เอกสารธุรกิจ  กรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ 5. เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานของบริษัท  เอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้โดยไม่มีการทำลาย 6. ไม่ว่าบริษัทนั้น ๆ  จะยังอยู่หรือปิดกิจการไปแล้ว 7. คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร  ได้แก่  เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวเกตุการณ์ทั่วไป 8. รวมทั้งคำปราศรัย  สุนทรพจน์  ฯลฯ  ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี   **อายุการเก็บเอกสาร**  จะพิจารณาว่าเอกสารใดกฎหมายกำหนดให้เก็บไว้นานเท่าใด    และไม่สิ้นเปลืองเนื้อที่หรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ  รวมทั้งความจำเป็นในการใช้เอกสาร    และอายุความของการฟ้องร้องทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น |

**จรรยาบรรณสำหรับผู้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-mail)**

          ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกคนมีเมล์บ็อกซ์หรืออีเมล์แอดเดรสที่ใช้อ้างอิงในการรับส่ง จดหมาย ความรับผิดชอบต่อการใช้งานอีเมล์ในระบบจึงเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องให้ความสำคัญ เพราะจดหมายมีการรับส่งโดยระบบ ซึ่งหากมีจดหมายค้างในระบบจำนวนมากจะทำให้พื้นที่ บัฟเฟอร์ของจดหมายในระบบหมด จะเป็นผลให้ระบบไม่สามารถรับส่งจดหมายต่อไปได้ หลายต่อหลายครั้งระบบปฏิเสธการรับส่งจดหมายเพราะไฟล์ระบบเต็ม ดังนั้นจึงควรมีความรับผิดชอบในการดูแลตู้จดหมาย (mail box) ของตนเองดังนี้

          1. ตรวจสอบจดหมายทุกวันและจะต้องจำกัดจำนวนไฟล์และข้อมูลในตู้จดหมายของตนให้เลือกภายในโควต้า ที่กำหนด

          2. ลบข้อความหรือจดหมายที่ไม่ต้องการแล้วออกจากดิสต์เพื่อลดปริมาณการใช้ดิสก็ให้จำนวนจดหมายที่อยู่ในตู้จดหมาย (mail box) มีจำนวนน้อยที่สุด

          3. ให้ทำการโอนย้ายจดหมายจากระบบไปไว้ยังพีซีหรือฮาร์ดดิสก์ของตนเองเพื่อใช้อ้างอิงในภายหลัง

พึงระลึกเสมอว่าจดหมายที่เก็บไว้ในตู้จดหมายนี้อาจถูกผู้อื่นแอบอ่านได้ ไม่ควรเก็บข้อมูลหรือจดหมายที่คุณคิดว่าไม่ใช้แล้วเสมือนเป็นประกาศไว้ในตู้จดหมาย

**บัญญัติ 10 ประการ**

          ต่อไปนี้เป็นจรรยาบรรณที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยึดถือไว้เสมือนเป็นแม่บทแห่งการปฏิบัติเพื่อระลึกและเตือนความจำเสมอ

          1. ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ทำร้ายหรือละเมิดผู้อื่น

          2. ต้องไม่รบกวนการทำงานของผู้อื่น

          3. ต้องไม่สอดแนมหรือแก้ไขเปิดดูในแฟ้มของผู้อื่น

          4. ต้องไม่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการโจรกรรมข้อมูลข่าวสาร

          5. ต้องไม่ใช้คอมพิวเตอร์สร้างหลักฐานที่เป็นเท็จ

          6. ต้องไม่คัดลอกโปรแกรมผู้อื่นที่มีลิขสิทธิ์

          7. ต้องไม่ละเมิดการใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์โดยที่ตนเองไม่มีสิทธิ์

          8. ต้องไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

          9. ต้องคำนึงถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับสังคมอันติดตามมาจากการกระทำ

          10. ต้องใช้คอมพิวเตอร์โดยเคารพกฎระเบียบ กติกามารยาท

คอมพิวเตอร์กับการตลาด

|  |
| --- |
| การตลาด ถือเป็นหน้าที่งานทางธุรกิจที่ส่งมอบความพอใจให้กับลูกค้า ณ   ระดับกำไรจำนวนหนึ่ง  และมุ่งสู่การกำหนดเป้าหมายใน 2 ประเด็น  คือ ความพยายามดึงดูดลูกค้ารายใหม่ด้วยคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่า และการรักษาลูกค้าที่มีอยู่เดิม  โดยส่งมอบความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า   การตลาด หมายถึง กระบวนการด้านการวางแผน  การนำแนวคิด การกำหนดราคา  การกำหนดการส่งเสริมการตลาดและการกำหนดช่องทางการจำหน่ายของความคิด สินค้า และบริการมาใช้ ปัจจุบันองค์การธุรกิจมีการใช้ปรัชญาทางการตลาด  2  แนวทางคือ ปรัชญาด้านการตลาดและปรัชญาด้านการตลาดเพื่อสังคม  ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ข้อ  คือ 1.จะต้องมีการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า 2.จะต้องมีการบูรณาการและความร่วมมือของทุกฝ่ายในองค์การ 3.จะต้องมีการมุ่งเน้นไปที่ผลสำเร็จในระยะยาว  และการให้ความสำคัญกับการจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์การ  **สารสนเทศทางการตลาด** สารสนเทศทางการตลาด  หมายถึง  สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศทางการตลาด ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ  โดยใช้สนับสนุนกิจกรรมทางการตลาดทั้งในส่วนการพัฒนาผลิตภัณฑ์  การตัดสินใจทางการตลาด  การสื่อสารทางการตลาด และการพยากรณ์ยอดขาย สารสนเทศทางการตลาด  สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1.สารสนเทศเชิงปฏิบัติการ  คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการปฏิบัติงานด้านการตลาดเพื่อสร้างยอดขายสินค้าให้กับธุรกิจ 2.สารสนเทศเชิงบริหาร  คือ   สารสนเทศที่ใช้สนับสนุนงานการบริหารการตลาด และการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด 3.สารสนเทศภายนอกองค์การ  คือ สารสนเทศที่ได้มาจากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ  **เทคโนโลยีทางการตลาด** 1.โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการตลาด  คือ ซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ประเภทหนึ่งที่วางขายอยู่ในตลาดซอฟต์แวร์  ที่ถูกพัฒนาขึ้นใช้เฉพาะกับงานด้านการตลาด  และจำเป็นต้องใช้ร่วมกับระบบการจัดการฐานข้อมูล 2.นวัตกรรมด้านร้านค้าปลีก    ตัวอย่างนวัตกรรมด้านร้านค้าปลีก มีดังนี้ 2.1     มีการจัดหาเครื่องกราดตรวจรหัสแท่งแบบมือถือไร้สายไว้ภายในร้าน 2.2     ร้านค้าแบบคิออส 2.3     มีการติดตั้งระบบวิดีทัศน์ภายในร้านค้า 2.4     บางร้านค้าที่มีระบบการรับชำระเงินโดยเช็ค  ก็อาจติดตั้งระบบบันทึกการรับเช็ค 2.5     มีร้านค้าปลีกจำนวนหนึ่ง ได้ติดตั้งเครื่องรับชำระค่าสินค้าอัตโนมัติภายในร้านค้าให้ลูกค้าทำการชำระค่าสินค้าด้วยตนอง 3.หน่วยขายอัตโนมัติ   การใช้โปรแกรมหน่วยขายอัตโนมัติมีประโยชน์สำหรับธุรกิจขนาดเล็กเพื่อช่วยให้ยอดขายของบริษัทเติบโตอย่างรวดเร็ว  โดยเฉพาะซอฟต์แวร์บนเว็บ  ที่ช่วยจัดกระแสข่าวสารด้านการออกสัญญาซื้อขาย 4.การใช้งานอินทราเน็ต  ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ภายในองค์การ  สำหรับหน้าที่งานด้านการบริหารการขายและการตลาด  โดยใช้ในการควบคุมและติดต่อประสานงานในส่วนกิจกรรมการขาย 5.การใช้งานอินเตอร์เน็ต  อินเทอร์เน็ตและเว็บถือเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังอำนาจมากสำหรับช่องทางการขายและการตลาดรูปแบบใหม่  ลูกค้าก็คือ ผู้บริโภค  ผู้ค้าปลีกและธุรกิจอื่นๆ 6.การทำเหมืองข้อมูลทางการตลาด  ผู้จัดการการตลาดมักจะต้องเผชิญหน้ากับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ  เช่น การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์  การโฆษณา        ระบบประยุกต์ด้านโกดังข้อมูล มักจะถูกนำมาใช้ร่วมกับระบบประยุกต์ด้านการปฏิบัติการหรือการวิเคราะห์ทางธุรกิจ  ระบบประยุกต์ด้านการปฏิบัติการทางธุรกิจจะมุ่งเน้นในด้านการให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ  สำหรับงานด้านการติดตามดูแล  และการควบคุมในองค์การระบบประยุกต์ด้านการวิเคราะห์ทางธุรกิจ |