

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจ

ความหมายของธุรกิจ

หมายถึง องค์การ(organization) หนึ่ง ซึ่งเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจ นั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรทางธุรกิจ หรือการทำรายได้ให้กับองค์การ

รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

- 1. กิจการเจ้าของคนเดียว** กิจการขนาดเล็กที่ดำเนินกิจการเพียงคนเดียว ได้แก่ กิจการที่มีร้าน เป็นตึกแถว หรือบ้านพัก เป็นร้านค้า รวมถึงการขายเร่ แผงลอยต่างๆ
- 2. ห้างหุ้นส่วน** กิจการที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินกิจการ ลงทุน ตามอัตราส่วนที่ตกลงกัน และแบ่งความรับผิดชอบในผลกำไร-ขาดทุน ตามส่วนของเงินลงทุน
- 3. บริษัทจำกัด** กิจการที่ก่อตั้งด้วยการแบ่งทุนออกเป็นหุ้น แต่ละหุ้นมีมูลค่าเท่าๆกัน โดยผู้ถือหุ้น ต่างรับผิดชอบไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ ผู้ก่อการตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีผู้ ถือหุ้นไม่เกิน 100คน
- 4. สหกรณ์** องค์การธุรกิจที่มีกลุ่มบุคคลซึ่งมีอาชีพ มีความน่าสนใจ และความต้องการคล้ายคลึง กันมารวมตัวกัน ทำหน้าที่ในธุรกิจเพื่อช่วยเหลือสมาชิก โดยมีจุดมุ่งหมายจะรักษาและส่งเสริม ผลประโยชน์ของสมาชิกให้ดีขึ้น
- 5. รัฐวิสาหกิจ** หน่วยงานหรือองค์การธุรกิจที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยมีทุนทั้งหมดเป็นของรัฐหรือรัฐมีทุน ร่วมกันอยู่ด้วยมากกว่า 50%

ประเภทของธุรกิจ

ลักษณะทั่วไปของการดำเนินธุรกิจมี 3 ประเภท ได้แก่

- 1. กิจการซื้อมาขายไป (Merchandising Firm)** หมายถึง กิจการที่ซื้อขายสินค้าทั้งขายส่งและ ขายปลีกโดยไม่ใช้ผู้ผลิต รายได้หลักของกิจการ คือ เงินที่ขายสินค้าได้ ค่าใช้จ่ายจำแนกเป็น 2 ส่วน คือ ต้นทุนสินค้าขาย และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร ตัวอย่างของธุรกิจประเภทนี้ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านขายยา ร้านขายของชำ เป็นต้น
- 2. กิจการผลิต (Manufacturing Firm)** กิจการผลิตส่วนใหญ่จะมีโรงงานสำหรับผลิต สินค้า รายได้หลัก คือ เงินที่ได้จากการขายสินค้า ค่าใช้จ่าย คือ ต้นทุนในการซื้อ วัตถุดิบ ค่าจ้างคนงาน และ

ค่าใช้จ่ายในขบวนการผลิต ค่าใช้จ่ายทั้งสามส่วนนี้จะรวมเป็นต้นทุนสินค้า ส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในสำนักงานจะถือเป็นค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

3. กิจการให้บริการ (Service Firm) กิจการให้บริการจะมีรายได้หลัก คือ ค่าธรรมเนียมค่าบริการรับ รายจ่ายหลัก คือ เงินเดือนพนักงาน ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภค และอื่นๆ รายจ่ายในกิจการให้บริการถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจการให้บริการคือ การวัดผลการดำเนินงาน ลักษณะของผลิตภัณฑ์จะไม่เห็นเป็นตัวตนที่ชัดเจน ตัวอย่างของธุรกิจประเภทนี้ เช่น โรงพยาบาล สำนักงานกฎหมาย บริษัทที่ปรึกษา เป็นต้น

เป้าหมายของธุรกิจ

1. เพื่อมุ่งหวังผลกำไร กำไรจะเป็นผลตอบแทนกลับคืนให้กับเจ้าของกิจการที่ได้ลงทุนในการดำเนินธุรกิจ ในการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ สนองความต้องการของผู้บริโภค
2. เพื่อมุ่งหวังที่จะทำให้กิจการอยู่รอด เจ้าของกิจการเมื่อได้ลงทุนดำเนินกิจการต่างมุ่งหวังให้กิจการดำเนินงานต่อไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือปิดกิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อมุ่งหวังความเจริญเติบโต กิจการนอกเหนือจากการบริหารงานให้กิจการอยู่รอดแล้วกิจการยังต้องการความเจริญก้าวหน้า มีการเพิ่มขยายขอบเขตการดำเนินงาน มีการผลิตสินค้าใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด ขยายสาขาเพิ่มลงทุนในธุรกิจใหม่ทำให้กิจการมีฐานะและสินทรัพย์ของกิจการเพิ่มมากขึ้น
4. เพื่อมุ่งหวังสนองความรับผิดชอบต่อสังคม การประกอบธุรกิจผู้ประกอบการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งสังคมภายในและสังคมภายนอกกิจการ เช่น มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ แหล่งชุมชน ฯลฯ ไม่เอา راحتเอาเปรียบ หรือสร้างปัญหาให้กับสังคมดังกล่าว

ทรัพยากรและปัจจัยพื้นฐานของการทำธุรกิจ

การประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินกิจการเป็นไปด้วยดี บรรลุตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย

1. **Man** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงานอย่างเพียงพอในการประกอบธุรกิจ
2. **Money** หมายถึง แหล่งเงินทุนซึ่งธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำธุรกิจ

3. **Materials** หมายถึง วัตถุดิบและวัสดุที่ต้องจัดหามาเพื่อใช้ในการผลิตหรือสร้างบริการ ซึ่งต้องพิจารณาทั้งด้านคุณภาพและราคาเพื่อให้ต้นทุนของสินค้าหรือบริการที่ผลิตต่ำแต่ได้คุณภาพที่ดี

4. **Management** หมายถึง ปัจจัยในการจัดการซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยรวบรวม ผลักดัน และควบคุมปัจจัยที่เป็นทรัพยากร เพื่อดำเนินธุรกิจได้ตรงกับเป้าหมาย

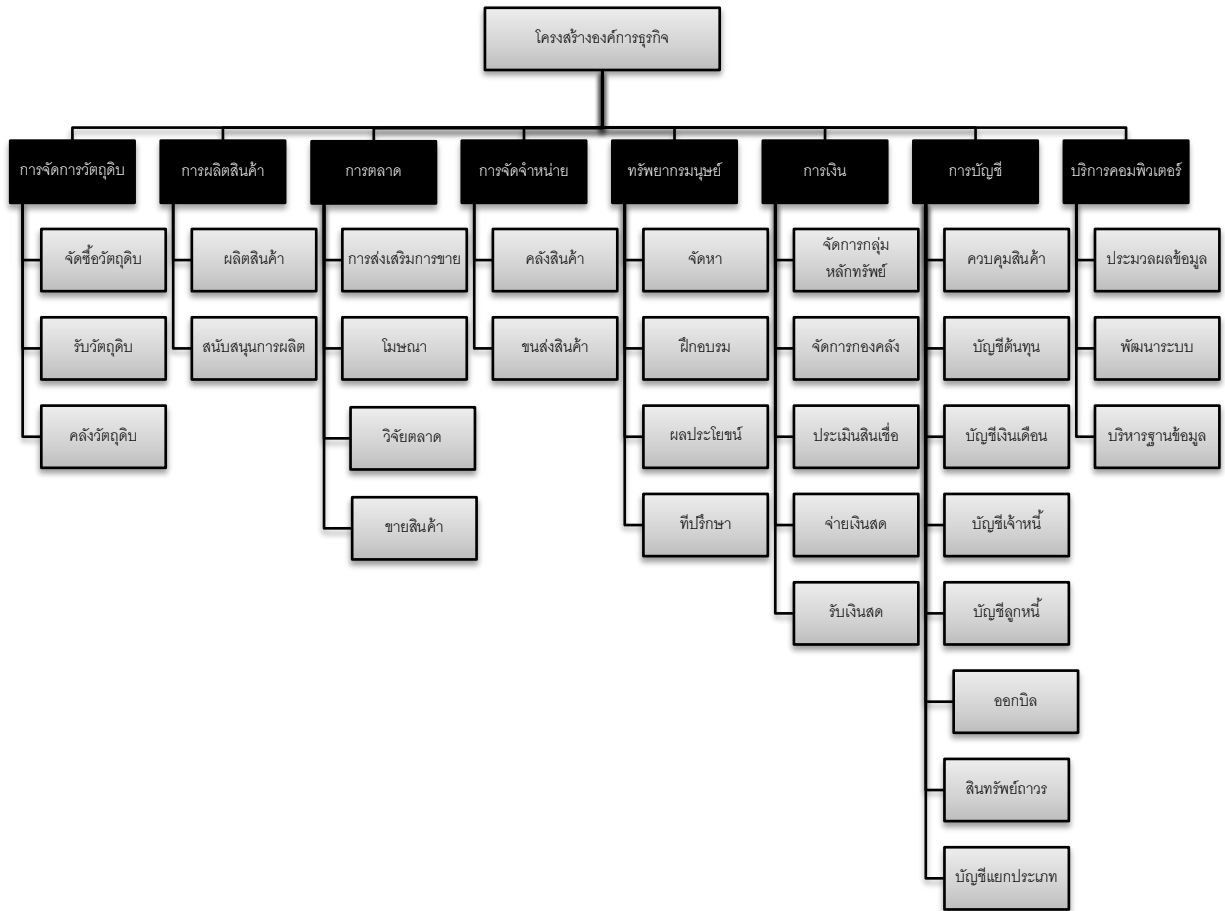
การดำเนินงานทางธุรกิจ

ในส่วนของกิจกรรมการดำเนินงาน (Business Activities) คือการดำเนินการด้านต่างๆที่จำเป็นของธุรกิจ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร คือ

1. การจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. การใช้ทรัพยากร เพื่อผลิตสินค้าหรือทรัพยากรนั้น
3. การขาย ตลอดจนการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการต่อลูกค้า

หน้าที่งานทางธุรกิจ (Business Function)

หน้าที่งานทางธุรกิจ หรือฟังก์ชันทางธุรกิจ มักถูกใช้เพื่อแบ่งองค์การตามรับผิดชอบภายใต้ภาระงาน การกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละหน้าที่งาน มักจะกำหนดตามการไหลของทรัพยากรจากหน้าที่หนึ่งไปสู่อีกหน้าที่หนึ่ง โดยโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ของธุรกิจ มักจะมีความสัมพันธ์กับหน้าที่งานทางธุรกิจ โดยจะมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป ภายใต้ภาพรวมหน้าที่งานทางธุรกิจดังรูป 1.1



ที่มา : สารสนเทศทางธุรกิจ, 2549, หน้า 6

รูปที่ 1.1 โครงสร้างองค์การที่แบ่งตามเขตพื้นที่ของหน้าที่งานทางธุรกิจ

หน้าที่งาน 1 จัดการวัตถุดิบ (Raw Materials Management) มีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนและควบคุมวัตถุดิบคงเหลือของบริษัทให้เพียงพอต่อความต้องการผลิต อีกทั้งยังสามารถหลีกเลี่ยงภาวะของยอดคงเหลือของวัตถุดิบเกินระดับความต้องการ โดยทุกเงินลงทุนในวัตถุดิบคงเหลือจะต้องมีรายได้กลับคืนมายังกิจการ ซึ่งในบางครั้งผู้จัดหา อาจจัดส่งวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิตโดยตรง จึงไม่จำเป็นต้องจัดเก็บวัตถุดิบคงเหลือ หรืออาจมีการสำรองวัตถุดิบคงเหลือขั้นต่ำ (Safety Stock) ภายใต้ระยะเวลาเตรียมการ (Lead Time) ของกระบวนการจัดหาวัตถุดิบก็ได้ โดยอาจจำแนกได้เป็น 3 ส่วนงานย่อย คือ การจัดซื้อวัตถุดิบ การรับวัตถุดิบ และการคลังวัตถุดิบ

หน้าที่งานที่ 2 การผลิต (Production) กิจกรรมการผลิตจะเกิดขึ้นภายใต้วัฏจักรการเปลี่ยนแปลงสภาพวัตถุดิบ แรงงาน ทรัพยากรโรงงาน ให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป (Finish Goods) ซึ่ง

ประกอบด้วยกิจกรรมขั้นต้นของการผลิตและการประกอบชิ้นส่วนต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมในส่วนสนับสนุนการผลิตซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการผลิต โดยจำแนกเป็น 2 ส่วนงานย่อยคือ การผลิตและการสนับสนุนการผลิต

หน้าที่งาน 3 การตลาด (Marketing) ตลาดเป็นสถานที่ซื้อขายซึ่งต้องการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเป้าหมายตลอดจนการเข้าถึงตัวสินค้าหรือบริการนั้น หน้าที่งานทางการตลาดมักจะเกี่ยวข้องกับปัญหาการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของการส่งเสริมการขายสินค้า การโฆษณาหรือการวิจัยการตลาด เป็นต้น ส่วนในระดับปฏิบัติการ กิจกรรมรายวันทางการตลาด ก็คือการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้านั่นเอง โดยอาจจำแนกได้เป็น 4 ส่วนงานย่อย คือ การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การวิจัยการตลาด และการขายสินค้า

หน้าที่งาน 4 การจัดจำหน่าย (Distribution) เป็นกิจกรรมด้านการกระจายสินค้าให้ลูกค้าภายหลังการขายสินค้า จึงเป็นขั้นตอนสำคัญซึ่งมักเกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อยครั้งก่อนที่ลูกค้าจะได้รับสินค้า ความล่าช้าของการจัดส่งสินค้าอาจเนื่องมาจากการบรรจุหีบห่อ การขนส่งที่ผิดเส้นทางหรือสินค้าได้รับความเสียหาย จนทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและสูญเสียการขายไปในที่สุด ความสำเร็จของการจัดจำหน่ายขึ้นอยู่กับ การวางใบรับสินค้าที่ถูกต้องให้กับโกดังสินค้า การบรรจุหีบห่อที่ดีและถูกต้อง รวมทั้งการจัดการขนส่งที่รวดเร็วนั่นเอง โดยอาจจำแนกเป็น 2 ส่วนงานย่อยคือ การคลังสินค้าและการขนส่งสินค้า

หน้าที่งาน 5 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ลูกจ้างที่มีความสามารถและไว้ใจได้จัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับธุรกิจ วัตถุประสงค์ของหน้าที่งานด้านทรัพยากรมนุษย์ ก็คือการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจจำแนกได้เป็น 4 ส่วนงานย่อย คือ การจัดหา การฝึกอบรม การได้รับผลประโยชน์ และการเป็นที่ปรึกษา

หน้าที่งาน 6 การเงิน (Finance) โดยทำหน้าที่ในด้านการบริหารทรัพยากรทางการเงินของบริษัทผ่านธนาคารและกิจกรรมการคลัง (Treasury Activities) หลายธุรกิจมักเปลี่ยนฐานะเงินทุนและเงินสดให้เกินดุลและขาดดุลอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อกระแสเงินสดของธุรกิจ ผู้วางแผนทางการเงินมักจะแสวงหากำไรจากการลงทุนในหุ้นหรือทรัพย์สินอื่นๆ ตลอดจนต้นทุนการกู้ยืมเงินในอัตราที่ต่ำกว่าจากธนาคาร โดยรวมถึงการจัดการกระแสเงินสดเข้าและออกของแต่ละวัน โดยจำนวนแนก 5 เป็นงานย่อย คือ การจัดการกลุ่มหลักทรัพย์ การจัดการกองคลัง การประเมินสินเชื่อ การจ่ายเงินสด การรับเงินสด

หน้าที่งาน 7 การบัญชี (Accounting) โดยทำหน้าที่ด้านการบริหารทรัพยากรข้อมูลทางการเงินของกิจการใน 2 บทบาทของงานประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง โดยมีการจับ (Capture) และสารสนเทศของธุรกรรมไปสู่หน่วยงานต่างๆ เพื่อการติดต่อประสานงานที่สำคัญภายในองค์กร โดยอาจจำแนกงานออกเป็น 8 ส่วนงานย่อย คือ การควบคุมสินค้า การบัญชีต้นทุน การบัญชีเงินเดือน การบัญชีเจ้าหนี้ การบัญชีลูกหนี้ การออกบิล การสินทรัพย์ถาวร และการบัญชีแยกประเภท

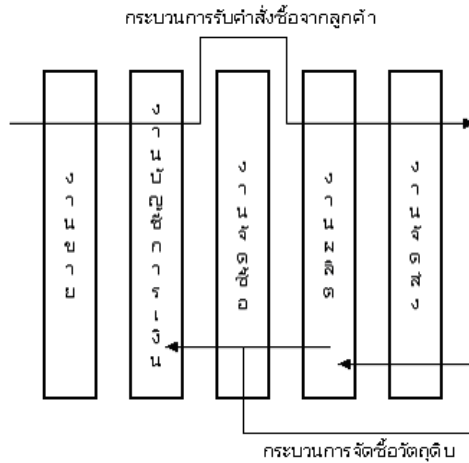
หน้าที่งาน 8 การบริการคอมพิวเตอร์ (Computer Service) เป็นการจัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลข้อมูล เช่นเดียวกับหน้าที่งานด้านบัญชี โดยมีการจัดรูปแบบกิจกรรมการประมวลผลที่นิยมในปัจจุบัน 2 รูปแบบคือ การประมวลผลแบบรวมศูนย์ และการประมวลผลแบบกระจายนั่นเอง โดยอาจจำแนกเป็น 3 ส่วน งานย่อย คือ การประมวลผลข้อมูล การพัฒนาระบบ และการบริหารฐานข้อมูล

การจัดแบ่งหน้าที่งานทางธุรกิจจะแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ และสายการผลิต โดยปกติแล้ว ธุรกิจประเภทซื้อขายไปจะจัดแบ่งหน้าที่งานน้อยกว่าธุรกิจประเภทผลิตสินค้า สำหรับธุรกิจบริการ จะไม่มีหน้าที่ด้านการทำงานด้านการผลิตอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้การตั้งชื่อหน้าที่งานทางธุรกิจก็ยังคงแตกต่างกันออกไป

กระบวนการทางธุรกิจ

กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) คือกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อให้หน่วยธุรกิจมีการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุถึงเป้าหมาย อีกทั้งมีการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

- กระบวนการรับคำสั่งซื้อ (Order processing) : ระบุถึงกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อจากลูกค้าอย่างไร เพื่อเข้าสู่ระบบการผลิตหรือประกอบสินค้า ส่งมอบและออกไปจำหน่ายอย่างไร
- กระบวนการขอสินเชื่อ (Loan processing) : ระบุว่ากระบวนการสมัครขอสินเชื่อของธนาคาร ฎระเบียบ และการอนุมัติสินเชื่อเป็นอย่างไร
- กระบวนการสั่งซื้อ (Purchase Order processing) : ระบุกฎเกณฑ์ ขั้นตอนของเอกสารที่ต้องดำเนินการเพื่อการควบคุมการสั่งซื้อหรือบริการ

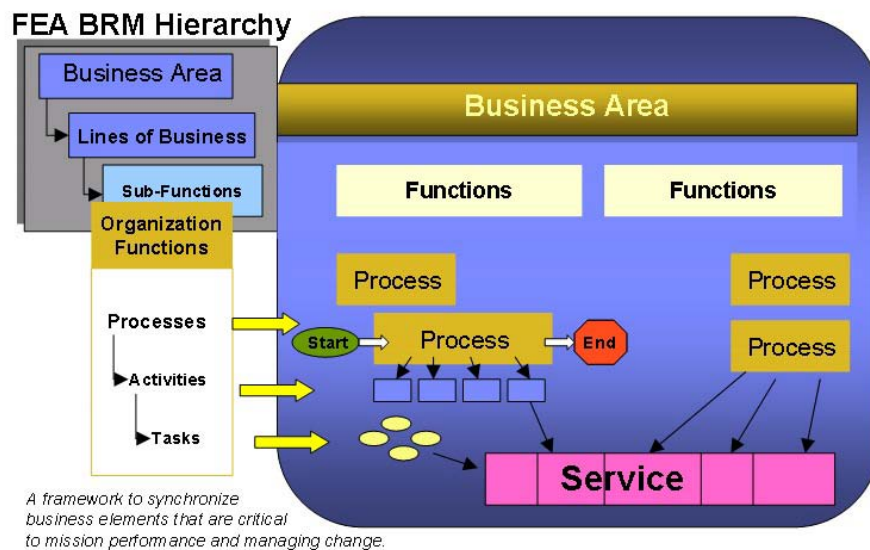


ที่มา :

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=cd5fcb9530f0556c7fba575847c9b57b&bookID=26&read=true&count=true

รูปที่ 1.2 แสดงกระบวนการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า

กระบวนการทางธุรกิจเป็นกลุ่มของกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องของดำเนินการในการผลิตผลิตภัณฑ์สุดท้ายหรือการให้บริการ ซึ่งแตกต่างจากฟังก์ชันทางธุรกิจที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง กระบวนการมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด รูป 1.3 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางธุรกิจ ฟังก์ชันธุรกิจ



ที่มา : <http://www.doi.gov/ocio/architecture/mbt/step3.htm>

รูปที่ 1.3 แสดงกรอบในการประสานองค์ประกอบทางธุรกิจ

ตัวอย่าง Business Process ในแต่ละงาน

งานด้านต่างๆ	กระบวนการทางธุรกิจ
การผลิต	<ul style="list-style-type: none"> ● การประกอบชิ้นส่วนของสินค้า ● การตรวจสอบคุณภาพ ● การจัดทำใบรายการพัสดุ
การขายและการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> ● การกำหนดส่งลูกค้า ● การแนะนำลูกค้าให้รู้จักสินค้า ● การขายสินค้า
การเงินการบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> ● การชำระหนี้ ● การสร้างรายงานทางการเงิน ● การจัดการเงินสด
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	<ul style="list-style-type: none"> ● การจ้างบุคลากรใหม่ ● การประเมินความสามารถบุคลากร

ธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคต

ปัจจุบันการตลาดเป็นยุคของลูกค้า ธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อแย่งชิงลูกค้า ดังนั้นนักธุรกิจจะต้องสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการให้เหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อที่จะได้รักษาตลาดของกิจการได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการให้ทันสมัยตลอดเวลา และเร่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

สำหรับแนวโน้มในการประกอบธุรกิจในอนาคต คาดว่าธุรกิจต้องเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญพอสรุปได้คือ

1. การขาดแคลนทรัพยากรทางธรรมชาติที่เพิ่มขึ้น เช่น ทรัพยากรทางด้านพลังงานที่ลดลง ธุรกิจจำเป็นต้องหาวิธีทางใหม่ ๆ ที่จะผลิตสินค้าหรือบริการที่ใช้พลังงานที่ลดลง หรือหาทางเลือกของการใช้ทรัพยากรทางด้านพลังงานตัวใหม่มาทดแทนของเดิม เช่น ใช้พลังงานแสงอาทิตย์แทนน้ำมัน เป็นต้น
2. ความสำคัญของการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ การดำเนินธุรกิจจะต้องมีการขยายขอบเขตของการดำเนินงานจากการค้าขายภายในประเทศออกไปสู่การค้าขายระหว่างประเทศ ให้สอดคล้องกับยุค

โลกาภิวัตน์ (Globalization) การค้าขายจะไม่มีกำแพงกั้นการติดต่อ การติดต่อสามารถเชื่อมโยงได้ทั่วโลก
กิจการอาจขยายงาน ดำเนินธุรกิจ การส่งออก การร่วมลงทุน การลงทุนโดยตรงในต่างประเทศ เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี อุตสาหกรรมต่าง ๆ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในการใช้เทคโนโลยี
เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาในระบบงาน การใช้หุ่นยนต์แทนแรงงานมนุษย์ และคาดว่าจะมีการคิด
สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นมาและนำมาใช้ในวงการอุตสาหกรรม

4. ความจำเป็นในเรื่องของการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องเน้นให้
ความสำคัญถึงประสิทธิภาพในการผลิต และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนงานเพื่อทำให้เกิดความ
ร่วมมือในการทำงาน เร่งประสิทธิภาพการผลิต

5. การให้ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมภาคธุรกิจจะมีบทบาทอย่างมาก
มากต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และนักธุรกิจจะมุ่งเน้นบริหารงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์

2 ประการที่สำคัญก็คือ การทำกำไรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ระบบของการดำเนินงานธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจากสภาพแวดล้อมภายในและ
ภายนอกองค์กร การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจเทคโนโลยีต่าง ๆ สังคม การเมือง การบริหารงาน ทัศนนิยม
ของลูกค้า ฯลฯ ส่งผลกระทบต่องานอุตสาหกรรมในแต่ละธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นธุรกิจและผู้บริหาร
จะต้องมีการติดตามข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจากภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนงาน
ของธุรกิจ ทำให้การดำเนินงานของกิจการทันต่อเหตุการณ์ และสนองตอบต่อความต้องการลูกค้าได้
ทันที่