



3. บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในการทำงาน

ในการดำเนินงานจะมีทั้งงานการผลิต การบริหารการขาย การให้บริการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละงานจะอาศัยคุณลักษณะที่แตกต่างกันไป บางงานอาศัยลักษณะส่วนที่เป็นบุคลิกภาพภายในมาก บางงานอาศัยส่วนที่เป็นบุคลิกภาพภายนอกมาก แต่โดยภาพรวมแล้วกล่าวได้ว่าบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในการทำงานควรประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 ความเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด ช่างสืบค้น ช่างแสวงหาคำตอบในปัญหาทุกสิ่งทุกอย่าง บุคคลที่ประสบความสำเร็จ มักเป็นคนประเภทที่บอกตนเองอยู่เสมอว่า ไม่มีสิ่งใดที่ตนไม่รู้ ไม่มีปัญหาใดที่ตอบไม่ได้ ไม่มีงานใดที่ทำไม่ได้ ไม่มีสิ่งใดที่จะเอาชนะไม่ได้ ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้บุคคลมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา ทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ

3.2 ความเป็นผู้ไม่อยู่นิ่งเฉยกับที่ แต่หนักแน่น คือ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงให้ได้อะไรแปลกใหม่อยู่เสมอ แต่จะยังไม่เปลี่ยนแปลงหากยังขาดข้อมูลที่เด่นชัดว่าเปลี่ยนแปลงแล้วจะต้องไปเผชิญอะไรข้างหน้า

3.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้ เนื่องจากงานการขายเป็นงานที่แข่งขัน ถ้าองค์กรใดมีบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หาวิธีการแปลกใหม่ก็จะทำให้งานก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

3.4 มีหัวใจเป็นคนทำงาน คือ ใช้สมองและความคิดในการทำงาน คำนวณผลประโยชน์ที่ได้รับ คำนึงถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้น

3.5 มีหัวใจเพื่องาน คือ มีใจรักในการทำงาน ทำงานเพื่องาน ไม่ใช่ทำงานเพื่อแลกกับค่าแรงหรือเงินเดือนเพียงอย่างเดียว แต่มีความตั้งใจทำงาน สู้งาน และผูกพันกับงานที่ตนรับผิดชอบอยู่

3.6 มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทั้งนี้ จะพบว่าในวงการการทำงานเน้นมนุษยสัมพันธ์มากโดยเฉพาะในเรื่องของการสื่อสาร เนื่องจากการทำงานไม่เพียงแต่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้ ยังต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดีและสอนงานคนอื่นได้ด้วย องค์กรมักไม่นิยมคนเก่งที่ถ่ายทอดหรือสอนงานหรือทำงานกลุ่มไม่เป็น

3.7 มีความเป็นผู้นำ เนื่องจากความสามารถในการเป็นผู้นำเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับผู้ทำงานงานที่ดีจะต้องมีความเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการและสาขาใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานมานาน เมื่อได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ถ้าหากเป็นผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำสูงย่อมนำพาธุรกิจให้ก้าวหน้าได้ดี

3.8 มีความเป็นระเบียบและมีวินัย ลักษณะในส่วนนี้จะส่งผลให้มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถคาดคะเนความสำเร็จได้ล่วงหน้าและรู้จักทำงานอย่างมีแผน มีระบบงานที่ดี

3.9 แสดงออกได้โดยเหมาะสมตามกาลเทศะอันควร ผู้บริหารแสดงตนได้เหมาะสมทั้งการแต่งกาย การเข้าสมาคม ท่าทางการเดิน การพูด อิริยาบถต่าง ๆ ตลอดจนความสามารถในการควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างตนเองให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้อง

3.10 มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมได้ดี คือ มีความสามารถในการวางตนและปฏิบัติงานให้ผสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม ทั้งบุคคล เวลา สถานที่ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา



ภาพที่ 3.3 บุคลิกภาพที่พึงประสงค์
ในการทำงาน

ที่มา : <https://bit.ly/2OVdqfS>

4. การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน

บุคลิกภาพของบุคคลไม่ใช่เรื่องตายตัวเสมอไป เปลี่ยนแปลงได้ พัฒนาได้ ตามบทบาทและอาชีพที่ดำเนินอยู่ การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

4.1 การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป ได้แก่

4.1.1 การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ใช้ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่ฟุ้งหรือมาสมัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรก ดังนั้น นอกจากการดูแลตนเองเรื่องเครื่องแต่งกาย ความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทางด้วย ดังคำพังเพยที่ว่า “สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล” คำพังเพยนี้ยังใช้ได้ดีอยู่ แต่บุคคลก็ต้องไม่ลืมว่า หากใครมีชาติกำเนิดหรือมีพื้นฐานดั้งเดิมที่ไม่ดีนัก กิริยาท่าทางและภาษาที่ใช้ประจำของตนก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ มารยาทดี ภาษาดี ไม่จำเป็นต้องมาจากรากฐานชาติสกุลที่ดีเสมอไป ทุกคนพัฒนาได้

4.1.2 การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และความสนใจ ผู้ทำงานโดยทั่วไปไม่จำเป็นจะต้องฉลาดเฉลียวมีไหวพริบสูงเสมอไป จึงจัดว่ามีบุคลิกภาพดี ดังนั้น เมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็มุ่งพัฒนาด้านนั้น แต่ก็ไม่ควรละเลยที่จะสะสมความรู้หรือความสนใจด้านอื่น ๆ ด้วย เพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้น อันเป็นสิ่งที่มุ่งใจให้มีเพื่อนใหม่เพิ่มขึ้น มีคนอยากคบอยากสนทนาด้วยมากขึ้น และมีความมั่นใจในตนเอง คุยกับใคร ๆ คบกับใคร ๆ ได้สบายใจ ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม และองค์การต่าง ๆ ร่วมในการกีฬา การละเล่น หรือในกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้เป็นบุคคลที่มีความรอบรู้กว้างขวางขึ้น มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4.1.3 การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ บุคคลที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ อาจเริ่มต้นโดยสังเกตและคิดหาเหตุผลจากพฤติกรรมของเด็ก ในตัวเด็กจะมีการแสดงอารมณ์ต่าง ๆ การแสดงออกทางอารมณ์ของเด็กจะเป็นไปตามธรรมชาติ เช่น เมื่อรักเมื่อชอบก็จะแสดงความเป็นเจ้าของในสิ่งที่รักหรือชอบอย่างเต็มที่ เมื่อโกรธ เกลียด ไม่ชอบ ก็แสดงออกมาไม่ปิดบัง อารมณ์เหล่านี้เมื่อบุคคลเห็นเด็กแสดง มักรู้สึกที่ไม่สมควรทำและพยายามให้เด็กหยุดพฤติกรรมดังกล่าวนั้น ซึ่งถ้าผู้ใหญ่เป็นผู้แสดงพฤติกรรมดังกล่าวเสียเอง สังคมก็น่าจะไม่ยอมรับ ดังนั้น วิธีการที่ดีก็คืออย่าปล่อยให้ อารมณ์พลุ่งพล่าน เพราะจะทำให้เป็นบุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป หรือแม้แต่การแสดงออกซึ่งความรัก ความชอบ ก็ควรจะสำรวมให้อยู่ในระดับที่พอดีเพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปด้วย

4.1.4 การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางสังคม เช่น กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่มุ่งใจให้บุคคลอื่น ๆ อยากคบหาสมาคมด้วย แต่ก็เป็นเพียงเบื้องต้นเท่านั้น ปัจจัยที่จะทำให้มิตรภาพยั่งยืนมาจากคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น น้ำใจที่ให้ผู้อื่น ความไม่เห็นแก่ตัว ความซื่อสัตย์ ความบริสุทธิ์ใจ การรู้จักใจเขาใจเรา ความเป็นคนตรงต่อเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติได้ และเมื่อทำไปนาน ๆ ก็จะทำให้เกิดความเคยชินและกลายเป็นลักษณะประจำตัว

เกี่ยวกับการแสดงออกทางสังคมนี้มีแนวคิดที่ไม่ตาย ยังเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมสมัยใหม่ ได้แก่ หลักการพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวของจอร์จ วอชิงตัน ประธานาธิบดีคนแรกของสหรัฐอเมริกา ดังนี้

- 1) การกระทำทุกอย่างในหมู่คณะ ควรที่จะทำโดยแสดงให้เห็นว่าเราเคารพผู้ที่ร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน
- 2) อย่าหลับในเมื่อคนอื่น ๆ กำลังพูดอยู่ อย่านั่งเมื่อผู้อื่นยืน อย่าพูดในเมื่อควรจะนิ่ง อย่าเดินในเมื่อคนอื่น ๆ หยุดเดิน
- 3) ทำสีหน้าให้ชื่นบาน แต่ในกรณีที่มีเรื่องร้ายแรงพึงทำสีหน้าให้เคร่งขรึมบ้าง
- 4) อย่าโต้เถียงกับผู้ที่อยู่เหนือกว่า แต่พึงเสนอข้อวินิจฉัยของตนแก่ผู้นั้นอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน
- 5) เมื่อผู้ใดพยายามทำงานจนสุดความสามารถแล้ว แม้จะไม่ได้รับผลสำเร็จเป็นอย่างไรก็ดี ก็ไม่ควรจะตำหนิติเตียนเขา
- 6) อย่าใช้ถ้อยคำรุนแรงติเตียนหรือดุด่าผู้หนึ่งผู้ใด
- 7) อย่าพลีผลามเชื่อข่าวลือที่ก่อความกระทบกระเทือนให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใด
- 8) อย่ารับทำในสิ่งที่ตนไม่สามารถทำได้ แต่เมื่อสัญญาอย่างใดแล้วก็ต้องทำตามสัญญานั้น

หลักการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคมทั้ง 8 ประการ ของอดีตประธานาธิบดีจอร์จ วอชิงตัน ดังกล่าวนี้นี้ หากปฏิบัติได้ครบถ้วน ไม่ว่าจะจะเป็นนักธุรกิจหรือผู้ทำงานอื่นใด ก็จะมีแนวโน้มได้รับความสำเร็จในชีวิตที่นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพดี

4.2 การพัฒนาความเป็นผู้ใหญ่ ผู้ที่ทำงานควรฝึกตนให้มีความเป็นผู้ใหญ่ ดังนี้

4.2.1 สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง คือ พึ่งตนเอง มีความรู้สึกมั่นคง วินิจฉัยปัญหาได้ด้วยตนเอง ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้พอประมาณว่า ถ้าลงมือกระทำไปแล้วจะได้รับผลอย่างไร

4.2.2 พยายามวิเคราะห์ประเมินตนเองอย่างแท้จริง คือ พิจารณาว่าตนมีความสามารถใด และขาดความสามารถทางใด แล้วใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด พยายามเปลี่ยนสิ่งที่พอจะเปลี่ยนได้ สิ่งที่ไม่เปลี่ยนไม่ได้ก็อย่านำมาคำนึงถึงจนกลายเป็นความวิตกกังวล

4.2.3 ทำใจให้พร้อมในการเผชิญความจริง โดยคิดว่าในโลกนี้มีขึ้นมีลง มีทั้งสิ่งดีและไม่ดี เราก็เหมือนคนอื่น ๆ คือ ประสบทั้งสิ่งดีและไม่ดีในชีวิต อาจพบหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง บางคนดีมาก แต่บางคนก็ทำให้ยุ่งยากใจในการทำงานร่วมกับ คนบางคนเป็นคนดีตามที่ต้องการ แต่บางคนถึงกับทำให้ล้มหมอนนอนเสื่อ ส่วนชีวิตของเรานั้น บางครั้งก็ดูราบรื่น มั่นคง บางครั้งก็ทำท่าจะไปไม่ไหว คนที่มีความเป็นผู้ใหญ่ คือ คนซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดยังพร้อมอยู่เสมอที่จะปรับปรุงชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น ไม่หวั่นไหวไปกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปตามกฎธรรมชาติจนเกินกว่าเหตุ

4.2.4 ฝึกตนให้มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด คือ มีอารมณ์มั่นคง ไม่ปล่อยตนเป็นทาสของอารมณ์ตามธรรมชาติไปเสียหมด โดยธรรมชาติของชีวิตนั้น บางคนก็ร่าเริงมีความสุข บางครั้งก็เศร้าหมองหดหู่ บางครั้งก็โกรธเกลียดไม่ชอบใจ แต่ก็ต้องทำใจว่าชีวิตใคร ๆ ก็เป็นอย่างนี้ “ชั่วเจ็ดที ดีเจ็ดหน” การมีดีบ้างชั่วบ้างก็ทำให้ชีวิตมีรสชาติ ดังนั้น เมื่อมีความสุขก็

อย่าปล่อยให้ความปิติยินดีมาทำให้เราเร่งจนผิดกาลเทศะ หรือเมื่อเศร้าหมองหดหู่ใจก็อย่าปล่อยให้ตนจมอยู่กับความเศร้าโศกจนทำอะไรไม่ได้หรือขาดสมาธิในการทำงาน การยิ้มสู้เข้าไว้จึงเป็นทางออกที่ดี และไม่ควรคิดสั้น ควรให้โอกาสแก่ตนเองในการเผชิญกับปัญหา การฆ่าตัวตายหนีความล้มเหลวเป็นวิสัยของผู้ที่ไม่มีความเป็นผู้ใหญ่

4.2.5 ฝึกตนให้ทำงานโดยมีการวางแผนและเป้าหมาย คือ ไม่ปล่อยให้ชีวิตให้เป็นไปตามอารมณ์ เมื่อจะทำงานก็ควรจะถามตัวเองว่า ทำเพื่อใคร ทำอะไร ทำเมื่อใด และทำอะไร มีการเตรียมการล่วงหน้า กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า วิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยให้ก้าวหน้าอย่างมีจังหวะ และทำให้ชีวิตในแต่ละวันมีความหมายสำหรับตน

4.2.6 รู้จักบังคับใจตนเอง คือ ทำตนให้มีความสามารถในการ “รอ” สิ่งที่ต้องการได้ ผู้ใดก็ตามถ้าไม่สามารถรอสิ่งที่ต้องการได้นับว่ายังไม่เป็นผู้ใหญ่ ทั้งยังมีผลทำให้บุคลิกภาพด้านอื่น ๆ พลอยเสียไปด้วย และแสดงว่ายังไม่พร้อมสำหรับการมีบุคลิกภาพที่ดี ความสามารถในการรอคอย ยังช่วยให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและแก้ปัญหทางอารมณ์ได้มาก เช่น สามารถรอคอยผู้ที่ผัดนัดได้ หรืออดทนรอการอนุมัติในบางเรื่องที่สำคัญได้

4.2.7 ตระหนักในคุณค่าของตนเองและของผู้อื่น คือ รู้จักยอมรับในคุณค่าของผู้อื่นที่ไม่เหมือนตน เช่น คนบางคนเห็นว่าเงินและทรัพย์สินสมบัติคือจุดหมายปลายทางของชีวิต บางคนเห็นว่าคุณค่าที่สำคัญสำหรับเขาคือมีความรู้สูง มีผลสำเร็จทางธุรกิจ บางคนยึดถืออุดมการณ์หรืออุดมคติบางอย่างแล้วก็มุ่งมั่นไปสู่แนวความคิดนั้น บางคนหาความพึงพอใจให้ชีวิตโดยแต่งกายสวยหรู ใช้สิ่งของราคาแพง แต่บางคนชอบความเป็นอยู่อย่างง่าย ๆ วันหยุดก็ยิงนกตกปลาไปตามเรื่อง ความแตกต่างระหว่างบุคคลดังกล่าว ถ้าทำใจให้ยอมรับ ไม่มองคนอื่นที่ไม่เหมือนเราว่าผิด ไม่พยายามเปลี่ยนคนอื่นให้ยึดถือเหมือนเราไปเสียหมด ก็จะทำให้เราอยู่กับเขาได้สบายใจขึ้น ทำให้มีสุขภาพจิตดี บุคลิกภาพของเราก็ดีขึ้น

4.2.8 พยายามปรับชีวิตให้เข้ากับสังคม คือ ทำตนให้มีความสุขในทุกสภาพของสิ่งแวดล้อม เราอาจเป็นคนชอบสันโดษ แต่ถ้าเขามีงานรื่นเริงในที่ทำงาน ไม่ว่าจะในระหว่างเพื่อน ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา เราก็ต้องแสดงความพอใจที่จะร่วมด้วยได้ หรืออาจมีวิธีทำงานที่ต่างไปจากคนอื่น แต่ก็ต้องสามารถผ่อนปรนได้บ้างโดยไม่กระทบกระเทือนถึงอิสระในความคิดอ่านของผู้อื่น

4.2.9 ควบคุมตนให้คิดถึงผู้อื่นมากกว่าคิดถึงตนเอง คือ สนใจผู้อื่นมากกว่าสนใจตนเอง ช่วยเหลือการงานของผู้อื่น เอาใจใส่ในสารทุกข์สุกดิบของผู้อื่น เช่นนี้อาจจะทำให้เรามีความสุขได้ ความสุขใจจึงเป็นปัจจัยของการมีบุคลิกภาพที่ดีอีกประการหนึ่ง

4.2.10 ฝึกความอดทนและอดกลั้นให้กับตนเอง คือ อดทนต่อความคิดของผู้อื่นที่ขัดแย้งกับตน อดทนกับพฤติกรรมของคนบางคน อดทนกับการถูกมองข้ามในสิ่งที่ไม่อยากให้เรามองข้าม ยอมรับฟังคำวิจารณ์จากคนอื่นโดยพยายามคิดว่าคำวิจารณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นจะทำให้ตนได้ปรับปรุง เรื่องที่ไม่พอใจ บางเรื่องควรพยายามลืม เมื่อไม่พอใจใครไม่ควรใช้วิธีพรวดพราด เนื่องจากอาจสร้างความรำคาญให้ผู้อื่น และปล่อยให้ผู้อื่นมีปัญหาทางอารมณ์ไปด้วย

4.2.11 มีความสามารถในการรับและแก้ไขสิ่งที่ไม่ชอบ คือ ไม่ควรหัวเสียหรือพรวดพราดพรวดพราดในโชคชะตาของตนเองให้ผู้อื่นรับฟังไม่หยุดหย่อน เพราะไม่ว่าจะทำอะไร มีอาชีพอะไร อยู่ในตำแหน่งใด หรือสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับใคร ก็จะต้องมีสิ่งที่ไม่ชอบรวมอยู่ด้วยทั้งสิ้น

4.2.12 ใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ทั้งตนเองและองค์การให้มากที่สุด ดังตัวอย่างในชีวิตประจำวันที่มักพบว่ามีคนมากมายที่มีทักษะทำงานเก่ง แต่เก็บความรู้ ความสามารถเหล่านั้นใส่ลิ้นชักไว้ แล้วทำงานเท่าที่ได้รับคำสั่งให้ทำ ทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนให้พออยู่ได้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ มักไม่นำพาไปสู่ความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในชีวิต

4.2.13 สร้างความรู้สึกพอใจที่จะได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ทั้งนี้ เพราะกฎและระเบียบทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข ถ้าหากทุกคนเคารพในกฎและระเบียบนั้น กฎเกณฑ์ใดในองค์การที่รู้สึกว่าเป็นไปได้ในแง่ของการปฏิบัติ ผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่แล้วควรสามารถที่จะเสนอข้อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้โดยสันติวิธี โดยอ่อนน้อมถ่อมตน และเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อคิดเห็น วิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีได้ในองค์การ ส่งผลให้ทำงานร่วมกันได้โดยราบรื่น ซึ่งจะนำมาสู่ผลดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน



บทนำ

ความรู้เกี่ยวกับกิจการเป็นสิ่งที่มี
ความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานขาย
พนักงานขายที่ดีต้องมีความใฝ่รู้ เพื่อจะได้มี
ความรู้อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น
ในกิจการและสินค้าที่ตนเสนอขาย สามารถ
โต้ตอบข้อข้องใจของลูกค้าได้ อีกทั้งลูกค้าก็มี
ความเชื่อมั่นในสินค้า กิจการ และพนักงานขาย
อีกด้วย ซึ่งสามารถหาข้อมูลได้ทั้งภายในและ
ภายนอกกิจการ



1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกิจการ

ประเทศไทยเป็นประเทศเสรีทางการค้า มีผู้ประกอบการในการทำธุรกิจหลากหลายประเภท
และมีความแตกต่างกันตามลักษณะของการผลิต ดังนั้น พนักงานขายควรศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐาน
ในการปฏิบัติงานของตนเองในการนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งก่อนที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการ ควรศึกษาและ
ทำความเข้าใจกับกิจการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของตนเอง ดังนี้

1.1 ประวัติของกิจการ (History of Company)

การศึกษาประวัติความเป็นมาของกิจการ และศึกษาเกี่ยวกับบุคคลที่ริเริ่มผลิตสินค้าและ
นำออกสู่ตลาดได้สำเร็จ จะช่วยทำให้พนักงานขายเข้าใจนโยบายปัจจุบันของบริษัทได้ดียิ่งขึ้น การศึกษา
เกี่ยวกับการจัดการของบริษัทยังช่วยทำให้พนักงานขายทราบคุณภาพการผลิต มาตรฐานของกิจการ
ซึ่งควรศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1.1 ทำไมบริษัทจึงได้เริ่มก่อตั้งขึ้น
- 1.1.2 ผลิตสินค้าใหม่อะไรบ้าง
- 1.1.3 มีคุณประโยชน์ต่อสังคมอย่างไร
- 1.1.4 บริษัทก่อตั้งขึ้นมาได้อย่างไร
- 1.1.5 เคยร่วมงานกับบริษัทอื่น ๆ หรือไม่
- 1.1.6 ลูกค้ามีความภาคภูมิใจในการซื้อสินค้าจากบริษัทประมาณใดบ้าง
- 1.1.7 ผู้ก่อตั้งบริษัทมีชื่อเสียงระดับใด ในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศ

1.1.8 ผู้ก่อตั้งได้ริเริ่มสินค้าหรือบริการใหม่อะไรบ้าง

1.1.9 ผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถในการเป็นผู้นำทางการเมืองหรือไม่

1.1.10 มีใครบ้างที่เป็นผู้นำทางอุตสาหกรรมหรืองานที่เกี่ยวข้อง

1.2 นโยบายการขาย (Selling Policy)

นโยบาย หมายถึง ข้อความหรือสิ่งที่เข้าใจและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการตัดสินใจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา นโยบายมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามระดับของกิจการ เริ่มต้นตั้งแต่ต้นนโยบายในระดับสูงของกิจการ จนกระทั่งถึงนโยบายของหน่วยเล็กที่สุดในระดับต่ำที่สุดของกิจการ นโยบายควรเป็นเครื่องมือนำทางในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้มีการใช้ดุลพินิจได้ในขอบเขตที่สมควร การวางนโยบายที่ดีควรเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสามารถใช้ความคิดริเริ่มและดุลพินิจประกอบ เพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตาม การปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับความแตกต่างของตัวบุคคล โดยกิจการแต่ละแห่งจะมีนโยบายที่มุ่งเน้นแตกต่างกัน ดังนี้

1.2.1 นโยบายด้านการผลิต (Production Policy) ได้แก่

1) นโยบายผลิตหรือซื้อ (Make or Buy Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะซื้อเครื่องใช้อะไรบ้าง จะผลิตสินค้าและชิ้นส่วนใดบ้าง จะซื้อหรือจ้างคนอื่นผลิตชิ้นส่วนใดบ้าง จะซื้อบริการอะไรบ้าง และถ้าซื้อจะซื้อจากผู้ขายประเภทไหน และจากผู้ขายกี่ราย

2) นโยบายสินค้าคงเหลือ (Inventory Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะมีสินค้าคงเหลือขั้นต่ำสุดเท่าใด จะให้มีสินค้าในสต็อกพร้อมที่จะขายได้กี่วันโดยไม่ขาด จะสั่งผลิตบ่อยครั้งใหม่จะผลิตครั้งละเท่าใด จะสั่งวัตถุดิบมาป้อนหน่วยผลิตครั้งละเท่าใด และจะรักษาระดับวัตถุดิบในสต็อกไว้มากน้อยเพียงใด

3) นโยบายระดับการผลิต (Production Level Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าระดับการผลิตจะเปลี่ยนแปลงไปตามยอดขายเพียงใด บางบริษัทผลิตเพื่อขายเท่านั้น ฤดูใดขายมากก็ผลิตมาก แต่ในฤดูที่ขายน้อยบริษัทก็จะผลิตสินค้าอื่นชั่วคราว บางบริษัทก็ผลิตสินค้าสม่ำเสมอ ฤดูที่ขายน้อยก็เก็บสินค้าไว้ขายในฤดูที่ขายมาก

1.2.2 นโยบายด้านการตลาด (Marketing Policy) ได้แก่

1) นโยบายสินค้า (Product Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะผลิตสินค้าและบริการชนิดใดบ้าง จะผลิตมากชนิดหรือน้อยชนิด จะผลิตให้มีคุณภาพระดับไหน และสนใจที่จะพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ เพียงใด

2) นโยบายราคา (Price Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะตั้งราคาสูงต่ำกว่าของคู่แข่งเพียงใด จะลดราคาในกรณีใดบ้าง ราคาขายส่งกับขายปลีกจะต่างกันเท่าใด บางแห่งราคาเป็นไปตามภูมิภาคแล้วแต่ค่าขนส่ง

3) นโยบายส่งเสริมการขาย (Sales Promotion Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่า บริษัทจะเน้นลักษณะเด่นของสินค้า บริการ หรือตัวบริษัทเองอย่างไร จะใช้สื่อโฆษณาและส่งเสริมการขาย ชนิดใด และจะใช้พนักงานขายทางด้านใดบ้าง

4) นโยบายลูกค้า (Customer Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะจัดจำหน่าย สินค้าวิธีใด จะผ่านใครบ้าง จะเน้นลูกค้าใดบ้าง จะครอบคลุมลูกค้าจำนวนเท่าใด และจะจำหน่ายให้ลูกค้า ที่ไหน

1.2.3 นโยบายด้านการเงิน (Financial Policy) ได้แก่

1) นโยบายการลงทุน (Investment Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าจะนำเงินลงทุน ในทรัพย์สินถาวรอะไรบ้าง จะเช่าหรือซื้อเงินผ่อนใหม่ จะลงทุนในสินค้าคงเหลือแค่ไหน จะปล่อยบัญชี ลูกหนี้เพียงใด จะมีเงินสดไว้ใช้ปกติแค่ไหน และจะนำเงินสดไปลงทุนระยะสั้นหรือไม่

2) นโยบายการจัดหาเงิน (Financing Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าจะนำเงินทุน มาโดยการกู้ยืมระยะสั้นหรือระยะยาวอย่างละแค่ไหน จะยอมเสียค่าดอกเบี้ยเท่าใด และจะมีเงินลงทุน มากหรือน้อยกว่าการกู้ยืม

3) นโยบายความเสี่ยง (Risk Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะประกอบ กิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงหรือต่ำ จะต้องมีการประกันหรือค้ำประกันแค่ไหน ทรัพย์สินของบริษัทจะต้อง ประกันภัยหรือไม่ และจะต้องมีการตั้งบัญชีเงินสำรองต่าง ๆ เท่าใด

4) นโยบายเงินปันผล (Dividend Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่า เงินกำไรของ บริษัทแต่ละปีจะจ่ายเป็นเงินปันผลเท่าใด ในระยะยาวจะจ่ายเงินปันผลคิดเป็นอัตราส่วนเท่าใดของเงิน กำไรทั้งหมด และจะเก็บไว้ลงทุนขยายกิจการเท่าใด

1.2.4 นโยบายด้านบุคคล (Personnel Policies) ได้แก่

1) นโยบายคัดเลือก (Selection Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะพิจารณา จ้างงานใหม่อย่างไร จะเลื่อนตำแหน่งพนักงานปัจจุบันอย่างไร ถ้ามีตำแหน่งว่างจะจ้างคนใหม่หรือจะ ส่งเสริมให้พนักงานปัจจุบันมีสิทธิเข้ารับตำแหน่ง และจะพิจารณาให้พนักงานออกจากงานอย่างไร

2) นโยบายฝึกงาน (Training Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทส่งเสริม การฝึกงานหรือไม่ จะฝึกงานขณะทำงานหรือจะแยกการฝึกงานออกต่างหาก และจะฝึกเองหรือจะส่งไป ฝึกข้างนอก

3) นโยบายค่าจ้าง (Compensation Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุว่าบริษัทจะจ่ายเงินค่าจ้างมากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับอัตราในท้องตลาด จะเปรียบเทียบค่าจ้างของงานต่างแผนกภายในบริษัทเดียวกันได้หรือไม่ และจะมีการเลื่อนค่าในค่าจ้างของพนักงานระดับต่าง ๆ เพียงใด

4) นโยบายสวัสดิการ (Welfare Policy) ได้แก่ นโยบายที่ระบุเกี่ยวกับชั่วโมงในการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การส่งเสริมให้มีการนันทนาการ และพักผ่อนหย่อนใจระหว่างทำงาน เงินสะสมและกองทุน บำเหน็จ บำนาญ หรือความปลอดภัยในการทำงาน และสวัสดิการการรักษาพยาบาล

2. ลักษณะของกิจการ

พนักงานขายควรจะทราบว่ากิจการที่ตนทำงานอยู่นั้นมีลักษณะของการประกอบธุรกิจแบบใด โดยทั่วไปกิจการที่ดำเนินการทางธุรกิจมีอยู่หลายลักษณะ ซึ่งต้องทำความเข้าใจเบื้องต้น ดังนี้

2.1 กิจการเจ้าของคนเดียว (Sole Proprietorship)

การประกอบธุรกิจที่ดำเนินงานโดยบุคคลเพียงคนเดียว เป็นเจ้าของกิจการ มีวิธีการดำเนินงานง่าย ๆ ไม่ยุ่งยาก เงินลงทุนมาจากการเก็บออม ตัดสินใจได้รวดเร็ว รับผิดชอบในทรัพย์สินและหนี้สินที่เกิดจากธุรกิจ การบริหารจัดการต่าง ๆ มีความคล่องตัว เมื่อกิจการประสบความสำเร็จ เจ้าของกิจการจะได้รับประโยชน์แต่เพียงผู้เดียว จึงมีการดำเนินงานอย่างไม่จำกัด มีความใกล้ชิดกับกิจการโดยตรง มีความได้เปรียบในด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าเพราะอยู่ในชุมชน มีกฎหมายเกี่ยวข้องไม่มากนัก จึงเป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งจำนวนมากซึ่งพบเห็นกันทั่วไป เช่น ร้านขายอาหาร ร้านขายของชำ ร้านเสริมสวย ร้านถ่ายรูป ร้านขายเสื้อผ้า



ภาพที่ 4.1 กิจการเจ้าของคนเดียว
ที่มา : <https://bit.ly/2UIRUab>

2.2 ห้างหุ้นส่วน (Partnership)

ห้างหุ้นส่วน หมายถึง ธุรกิจที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำสัญญาด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรตกลงกระทำกิจการร่วมกันด้วยจุดประสงค์เพื่อแบ่งปันกำไรที่จะได้รับจากการดำเนินงาน ผู้เป็นหุ้นส่วนจะต้องลงทุนร่วมกัน ซึ่งอาจจะเป็นตัวเงิน ทรัพย์สิน หรือแรงงานก็ได้ ในสัญญาห้างหุ้นส่วนจะกำหนดรายละเอียดได้อย่างชัดเจน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จำแนกห้างหุ้นส่วนออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญ (Ordinary Partnership) ห้างหุ้นส่วนประเภทนี้มีผู้เป็นหุ้นส่วนจำพวกเดียว คือ หุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้สินร่วมกันโดยไม่จำกัดจำนวน เจ้าหนี้สามารถฟ้องร้องหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งให้ชำระหนี้เต็มตามจำนวนก็ได้ ซึ่งห้างหุ้นส่วนสามัญยังจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล คือ ไม่ได้จดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคล แต่สามารถจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนได้ ผู้เป็นหุ้นส่วนกับห้างหุ้นส่วนจะไม่แยกจากกัน เจ้าหนี้สามารถฟ้องร้องบุคคลใดก็ได้

2) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เรียกว่า “ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล” ผลของการจดทะเบียนทำให้ห้างหุ้นส่วนเป็น “นิติบุคคล” แยกจากหุ้นส่วน หากมีการฟ้องร้องต้องฟ้องห้างหุ้นส่วน เมื่อทรัพย์สินของห้างหุ้นส่วนไม่พอชำระหนี้ จึงจะฟ้องร้องจากหุ้นส่วนต่อไป

2.2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด (Limited Partnership) คือ ห้างหุ้นส่วนที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีสภาพเป็นนิติบุคคล เรียกว่า “ห้างหุ้นส่วนจำกัด” ทำนิติกรรมใด ๆ ในนามของห้างหุ้นส่วนได้ ผู้เป็นหุ้นส่วนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) หุ้นส่วนชนิดจำกัดความรับผิด ผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ที่จำกัดความรับผิดในหนี้สินของธุรกิจ ไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงนำมาลงทุนในหุ้นส่วนนั้น การลงทุนต้องเป็นเงินสดหรือทรัพย์สิน จะลงทุนด้วยแรงงานในการประกอบการไม่ได้ หุ้นส่วนประเภทนี้จะไม่มสิทธิเข้าไปจัดการหรือบริหารงาน แต่มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นหากหุ้นส่วนชนิดจำกัดความรับผิดตายล้มละลาย หรือไร้ความสามารถ ธุรกิจสามารถดำเนินงานต่อไปได้



ภาพที่ 4.2 ห้างหุ้นส่วน
ที่มา : <https://bit.ly/2WW8Kt1>

2) หุ้นส่วนชนิดไม่จำกัดความรับผิด ผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคนที่ยอมรับผิดชอบในหนี้สินของธุรกิจไม่จำกัดจำนวน อย่างน้อยต้องมี 1 คน ซึ่งมีสิทธิจัดการงานของห้างหุ้นส่วนได้

2.3 บริษัทจำกัด (Limited Company)

บริษัทจำกัด คือ กิจการที่มีบุคคลร่วมก่อตั้ง แล้วนำมาจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนออกเป็นหุ้น มีมูลค่าเท่า ๆ กัน ผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ บริษัทจำกัดมี 2 ประเภท คือ บริษัทจำกัดประเภทเอกชน และบริษัทจำกัดประเภทมหาชน

2.3.1 ลักษณะของบริษัทจำกัด มีรายละเอียด ดังนี้

1) มีการแบ่งทุนออกเป็นหุ้น มีมูลค่าเท่า ๆ กัน ซึ่งแตกต่างกับหุ้นในห้างหุ้นส่วนสามัญและห้างหุ้นส่วนจำกัด อาจมีมูลค่าไม่เท่ากัน มูลค่าของหุ้นหนึ่ง ๆ ในบริษัทจำกัดนั้นต้องไม่ต่ำกว่า 5 บาท

2) มีผู้ถือหุ้นไม่ถึง 100 คน รวมทั้งนิติบุคคล ถ้ามีบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ถือหุ้นหุ้นเดียวร่วมกันให้นับเป็นผู้ถือหุ้น 1 คน นับตั้งแต่วันที่หรือหลังวันที่พระราชบัญญัติมหาชนจำกัด พ.ศ. 2521 ใช้บังคับ บริษัทใดซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีผู้ถือหุ้นไม่ถึง 100 คน แต่ภายหลังมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ต้องดำเนินการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด หรือลดจำนวนผู้ถือหุ้นให้เหลือไม่ถึงจำนวน 100 คน ภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่บริษัทนั้นมีผู้ถือหุ้นเกินจำนวนดังกล่าว

3) ผู้ถือหุ้นในบริษัทจำกัดต่างรับผิดชอบจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ ซึ่งผู้ถือหุ้นต้องชำระการจูงหุ้นอย่างน้อย 25 เปอร์เซ็นต์ เช่น หุ้นในบริษัทจำกัดแห่งหนึ่งมีมูลค่าหุ้นละ 100 บาท นายแดงถือหุ้นจำนวน 1 หุ้น ได้ชำระค่าหุ้นไปแล้ว 25 บาท จึงยังคงต้องรับผิดชอบเงินใช้ค่าหุ้นอีกเพียง 75 บาทเท่านั้น

2.3.2 ประเภทของหุ้นบริษัทจำกัด แบ่งหุ้นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) หุ้นสามัญ (Common Stock) เป็นหุ้นที่มีผู้จองด้วยเงิน เมื่อเริ่มตั้งแต่มีการให้จองหุ้น ผู้ถือหุ้นสามัญมีสิทธิออกเสียงในที่ประชุมทุกเรื่อง มีสิทธิในทรัพย์สินส่วนที่เหลือจากการชำระหนี้และข้อผูกพันต่าง ๆ ของบริษัท เมื่อเลิกกิจการจะต้องชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ของบริษัทและหุ้นบุริมสิทธิก่อน

2) หุ้นบุริมสิทธิ (Preferred Stock) เป็นหุ้นที่มีสิทธิพิเศษเหนือหุ้นสามัญโดยมีสิทธิได้เงินปันผล และคืนทุนก่อนหุ้นสามัญ แต่ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิไม่มีสิทธิออกเสียงในที่ประชุม



ภาพที่ 4.3 บริษัทจำกัด

ที่มา : <https://bit.ly/2WW8Kt1>

2.4 สหกรณ์ (Cooperative หรือ Co-op)

สหกรณ์ คือ กิจการที่เกิดจากการร่วมมือของคณะบุคคลเพื่อสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่สมาชิกโดยมีหวังผลกำไร หรือองค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ หรือไอซีเอ (International Co-operative Alliance : ICA) ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า สหกรณ์ หมายถึง องค์การปกครองตนเองของบรรดาบุคคลซึ่งรวมกลุ่มกันโดยความสมัครใจ เพื่อสนองความต้องการอันจำเป็นและความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย

2.4.1 ลักษณะสำคัญของสหกรณ์ มีดังนี้

- 1) สหกรณ์เป็นองค์การของกลุ่มบุคคล มิใช่ของคนใดคนหนึ่ง
- 2) การรวมกลุ่มหรือการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต้องเป็นไปโดยสมัครใจ
- 3) สหกรณ์ดำเนินวิสาหกิจ คือ ประกอบกิจการ เช่น การผลิต การจำหน่าย กิจการนี้สมาชิกเป็นเจ้าของร่วมกัน
- 4) การควบคุมการดำเนินการใช้หลักประชาธิปไตย
- 5) กิจการของสหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการและความหวังร่วมกันของสมาชิกในทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2.4.2 หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principles) คือ แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม เรียกว่า “หลักการรอชเดล” (Rochdale Principles) มี 7 ประการ คือ

- 1) การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง (Voluntary and Open Membership) ใช้บริการสหกรณ์ได้และเต็มใจจะรับผิดชอบในฐานะสมาชิก เข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา
- 2) การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control) ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ให้เป็นผู้แทนสมาชิก ต้องรับผิดชอบต่อสมาชิกในสหกรณ์ สมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง)
- 3) การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก (Member Economic Participation) สมาชิกมีส่วนร่วมในการลงทุน (ซื้อหุ้น) ในสหกรณ์ของตนเองอย่างเสมอภาคกัน และมีส่วนในการควบคุมการใช้เงินทุนของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย
- 4) การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomy and Independence) สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองและปกครองตนเอง โดยการควบคุมของมวลสมาชิก
- 5) การศึกษา ฝึกอบรม และสารสนเทศ (Education, Training and Information) สหกรณ์พึงให้การศึกษาระดับสมาชิก ผู้แทนสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้ง ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Cooperation Among Cooperatives) สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่กระบวนการสหกรณ์ได้ โดยร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ
- 7) การเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community) สหกรณ์พึงดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญยั่งยืนตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ



ภาพที่ 4.4 สหกรณ์การเกษตรแม่สาย จำกัด ที่มา : <https://bit.ly/2VC7TNy>

2.5 รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise)

กิจการร่วมทุนระหว่างรัฐบาลและเอกชนโดยรัฐบาลถือหุ้นมากกว่า องค์กรของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจซึ่งรัฐเป็นเจ้าของ หรือกิจการของรัฐ หรือบริษัท และห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการ องค์กรของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐมีทุนร่วมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50

รัฐวิสาหกิจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.5.1 รัฐวิสาหกิจที่เป็นนิติบุคคล นิติบุคคล หมายถึง การเป็นบุคคลตามกฎหมาย ได้แก่ องค์กรและหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมีฐานะเป็นบุคคลตามกฎหมาย มีการดำเนินงานที่แยกออกจากผู้ถือหุ้น

หรือเจ้าของกิจการโดยเฉพาะ สำหรับกิจการที่เป็นนิติบุคคลนี้ยังแบ่งประเภทย่อยได้อีก 4 ประเภท คือ

1) กิจการธุรกิจที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ให้อำนาจสำหรับจัดตั้งรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ ขึ้นโดยเฉพาะ โดยที่ทุนดำเนินกิจการนั้นเป็นของรัฐ กิจการประเภทนี้ เช่น การรถไฟแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

2) กิจการธุรกิจที่จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์การรัฐบาล พ.ศ. 2496 กิจการเหล่านี้ใช้ทุนรัฐบาลทั้งหมด ตัวอย่างของรัฐวิสาหกิจเหล่านี้ เช่น องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ องค์การสวนสัตว์ องค์การสะพานปลา องค์การเภสัชกรรม

3) กิจการธนาคาร รัฐบาลได้มีบทบาทในการจัดตั้งและดำเนินการธนาคารจำนวนหลาย ๆ แห่ง กิจการธนาคารแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ธนาคารที่จัดตั้งขึ้นโดยมีพระราชบัญญัติเป็นเอกเทศ มีทุนดำเนินการทั้งสิ้นเป็นของรัฐ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

(2) ธนาคารซึ่งรัฐมีหุ้นอยู่ เช่น ธนาคารกรุงไทย

4) บริษัทจำกัด รัฐได้จัดตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดเพื่อดำเนินธุรกิจหลาย ๆ ประเภท ดังนี้

(1) บริษัทจำกัดที่รัฐลงทุนดำเนินกิจการทั้งหมด เช่น บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

(2) บริษัทที่รัฐมีส่วนถือหุ้นเกินร้อยละ 50 เช่น บริษัท ขนส่ง จำกัด และบริษัท จังหวัดพาณิชย์ จำกัด

2.5.2 รัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นนิติบุคคล กิจการบางอย่างรัฐจัดตั้งขึ้นโดยใช้ทุนดำเนินการทั้งสิ้นของรัฐบาลสังกัดอยู่กับหน่วยงานราชการที่เป็นผู้ก่อตั้งขึ้น แต่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

2.6 บริษัทข้ามชาติ (Multinational Company)

บริษัทข้ามชาติ คือ บริษัทที่ขยายธุรกิจด้วยการสร้างบริษัทลูกในต่างประเทศ โดยบริษัทลูกจะมีความรับผิดชอบในเรื่องการปรับตัว การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม การแข่งขันและความต้องการของลูกค้าในประเทศนั้น ๆ ด้วยตัวเอง หรือคือธุรกิจที่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน สามารถควบคุมการผลิต

โรงงานอุตสาหกรรม เหมืองแร่ ที่ดิน สำหรับการผลิตวัตถุดิบ สำนักงานที่ทำหน้าที่ขาย โดยมีทรัพย์สินกระจายอยู่ตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป คือ กิจการที่มีการดำเนินงานกว้างขวาง มีสาขากระจายอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก



ภาพที่ 4.5 รัฐวิสาหกิจ

ที่มา : <https://bit.ly/2DT2hXS>



ภาพที่ 4.6 บริษัทข้ามชาติ

ที่มา : <https://bit.ly/2I7sW7B>