

## บทที่ 7

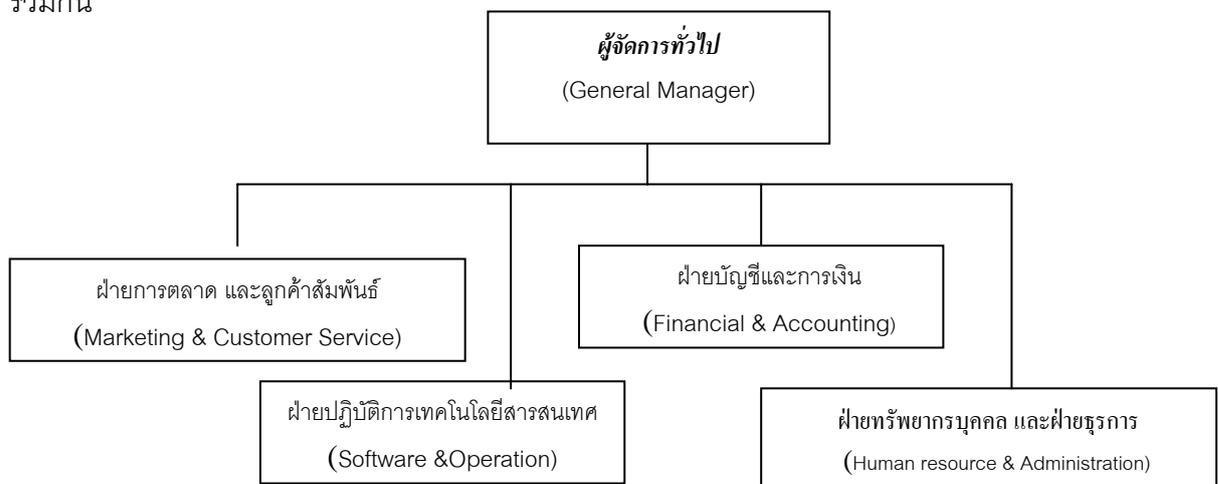
### การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)

Movie Delivery เป็นผู้ให้บริการด้านภาพยนตร์ และซีรีส์ที่หลากหลาย ทั้งภาพยนตร์ในกระแส (Main stream) ภาพยนตร์นอกกระแส (Alternative) ซึ่งสมาชิกในกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะการชมภาพยนตร์ที่ค่อนข้างแตกต่างจากกลุ่มคนทั่วไป ดังนั้น ทีมงาน Movie Delivery จะต้องมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องภาพยนตร์อย่างหลากหลาย เพื่อคอยตอบสนองต่อกลุ่มสมาชิกเหล่านี้

นอกจากนี้ จากการที่บริษัทให้บริการเช่าสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ทีมงานจึงต้องมีความเชี่ยวชาญด้าน Information Technology เพื่อคอยปรับปรุงและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นหัวใจของการดำเนินทางธุรกิจ E-Commerce

### โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

โครงสร้างองค์กรของ Movie delivery มีการจัดโครงสร้างลักษณะแบนราบ (Flat) เนื่องจาก Movie Delivery เป็น ธุรกิจ online อีกทั้งองค์กรมีขนาดเล็ก แบ่งโครงสร้างตามบทบาทหน้าที่การทำงาน (Functional Organization) โดยมีผู้ถือหุ้นทั้ง 3 ท่าน ทำหน้าที่เป็น กรรมการบริหาร และเป็นผู้กำหนดเป้าหมายวางแผนกลยุทธ์ ดูแลภาพรวม ทั้งหมดร่วมกัน โดยคุณพิมพ์มณีจะดูแลในส่วนของการตลาด และลูกค้าสัมพันธ์ คุณชีวินจะดูแลในส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของบริษัท และการจัดการระบบข้อมูลภายในเว็บไซต์ทั้งหมด ส่วนคุณอดิสร จะดูแลในส่วนของการบริหารงานบุคคล และธุรการ ส่วนทางด้านการเงินนั้นจะดูแลร่วมกัน



ภาพที่ 7.1 โครงสร้างองค์กร

จากภาพที่ 7.1 Movie Delivery จะแบ่งสายงานเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology), ฝ่ายการตลาด และบริการลูกค้า (Marketing And Customer Service), ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting & Financing) และฝ่ายบริหารงานบุคคล และธุรการ (Human Resource Management And Administration) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

➤ **ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Software & Operation)**

- ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อินเทอร์เน็ตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- สร้างและการออกแบบ web site ให้ง่ายต่อการใช้ และง่ายต่อการเรียงลำดับข้อมูลจาก Search Engine
- ดูแลระบบให้มีเสถียรภาพ (stable) อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ส่วน คือ การออกแบบและดูแล website การดูแลรักษา hardware และการดูแลรักษาฐานข้อมูล (ฐานข้อมูลสมาชิก)
- ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

➤ **ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting & Financing Department)**

- ดูแล และจัดทำบัญชี และงบการเงินภายในบริษัท (งบจำลอง) ให้มีความถูกต้องและได้มาตรฐาน
- บริหารเงินทุนหมุนเวียนให้เกิดประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถดูแล และตรวจสอบบัญชีรายได้ รายจ่าย ที่มาของเงินทุน และการใช้ไปของเงินทุน เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามแผนและตามงบประมาณที่วางไว้ และเพื่อให้มีสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจได้
- ดูแล และสรุปค่าใช้จ่ายที่ต้องจัดเก็บสมาชิกในแต่ละเดือน รวมทั้งติดตามค่าใช้จ่ายอื่นๆ ภายในบริษัทอย่างใกล้ชิด
- สำหรับการจัดทำบัญชี(งบตรวจสอบ) วางแผนภาษี และยื่นแบบต่างๆ ให้กับทางบริษัท โดยบริษัทจะจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญในด้านการทำบัญชี และการวางแผนภาษีจากภายนอกให้เป็นผู้ทำ โดยกำหนดแนวทางในการทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีบริษัทที่กรมบัญชีกลางกำหนด และการวางแผนภาษีอากรให้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากรที่กรมสรรพากรกำหนด
- ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

- **ฝ่ายการตลาด และบริการลูกค้า (Marketing And Customer Service Department)**
  - วิเคราะห์ วางแผนและจัดกิจกรรมทางการตลาดและประชาสัมพันธ์ คอยทำหน้าที่ร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใกล้ชิด เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมทางการตลาดใน web site ทั้งในลักษณะของ on-line และ off-line อย่างใกล้ชิด
  - สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกเกิดความประทับใจมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
  - ประเมินผลการให้บริการ รับฟังข้อคิดเห็น รวมถึงตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้บริการให้แก่สมาชิก เพื่อปรับปรุงบริการของบริษัทให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า
  - ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ทั้ง web site อื่น และสถาบันต่างๆ เพื่อร่วมจัดกิจกรรมทางการตลาด
  - วางแผนจัดซื้อภาพยนตร์ และคำนวณ copy ภาพยนตร์แต่ละเรื่องเพื่อให้ฝ่ายธุรการดำเนินการสั่งซื้อ และเจรจาต่อรองกับ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ตลอดจนติดตามสินค้าคงเหลือในสต็อก อาทิ แผ่นภาพยนตร์ที่ไม่ได้รับความนิยมเพื่อทำการขายลดต่อไป
  
- **ฝ่ายธุรการ และบริหารทรัพยากรบุคคล (Administration And Human Resource Management)**
  - ประสานงานกับฝ่ายการตลาด และฝ่ายการเงินในการสั่งซื้อแผ่นภาพยนตร์ อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการตรวจรับสินค้า (Quality control) ว่าอยู่ในสภาพดีหรือไม่ ทั้งจากผู้จัดหาสินค้า (Supplier) และจากสมาชิก การบรรจุสินค้า (Packaging) การจัดเตรียมการส่งสินค้าให้กับสมาชิก การควบคุมวางแผนสินค้า และความเหมาะสมให้กับสมาชิกแต่ละราย (Allocation)
  - จัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเป็นพนักงานของบริษัทให้เพียงพอกับความต้องการในแต่ละแผนก ตลอดจนดูแลในเรื่องสวัสดิการ เงินเดือน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
  - จัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน และประเมินผลพนักงานเพื่อ
  - ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

#### **การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน**

ผู้ถือหุ้นทั้งสามท่านจะร่วมกันพิจารณาคัดเลือกผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ก่อน หลังจากนั้นทาง GM และผู้ถือหุ้นจะร่วมกันพิจารณา และคัดเลือกพนักงานทุกฝ่ายทั้งหมดด้วยตนเองโดยการสัมภาษณ์ โดยจะทำการสรรหาเจ้าหน้าที่ในส่วนขอเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น

อันดับแรกก่อนการเปิดตัว Web-site ประมาณ 2 เดือน เพื่อให้พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศทำการพัฒนา Web-site และระบบ network ตามที่ได้วางแผนไว้ จากนั้นจึงเริ่มพิจารณาคัดเลือกพนักงานในแผนกอื่นๆจนครบต่อไป

#### **แผนอัตรากำลังและคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน**

##### **➤ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) : Full time 1 ตำแหน่ง**

รายละเอียดของงาน :

- รับผิดชอบกิจกรรมทุกด้านของ Movie Delivery บริหารและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานต่างๆที่ได้วางไว้
- สามารถวางเป้าหมาย วางแผนการทำงาน และมอบหมายงานไปยังพนักงานฝ่ายต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
- รับผิดชอบการทำงานของพนักงานทั้งหมด แก้ไขปัญหา ตลอดจนประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- มีความเป็นผู้นำองค์กร สามารถเจรจาต่อรองธุรกิจกับหน่วยงานภายนอกองค์กรได้

คุณสมบัติ :

- วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุตั้งแต่ 32-45 ปี
- มีประสบการณ์ในงานด้าน IT และด้านการตลาด มาอย่างน้อย 5 ปี และในระดับบริหารอย่างน้อย 1 ปี
- มีความเป็นผู้นำ รวมถึงมีทักษะในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ รวมทั้งสนใจ และติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับแวดวงภาพยนตร์ และซีรีส์ต่างๆ อยู่เสมอ

ค่าตอบแทน : 35,000 บาทต่อเดือน

#### **ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Department)**

##### **➤ วิศวกรพัฒนาระบบ (System Engineer) : Full time 1 ตำแหน่ง**

รายละเอียดของงาน :

- วางแผน พัฒนา ดำเนินการ (Implement) และประสานงานกับงาน ทางด้านระบบเครือข่ายและงานของบริษัท
- ดูแลรักษาระบบ Hardware และ Server ต่างๆของบริษัท
- ดำเนินการวิเคราะห์ และออกแบบระบบงาน (System Analyst) ร่วมกับ Web Development

คุณสมบัติ :

- อายุไม่เกิน 30 ปี วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ในสาขา Computer Engineering, Information Technology หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องหากมีประสบการณ์ในธุรกิจด้านนี้ จะพิจารณาเป็นพิเศษ
- มีความรู้ในด้าน Window Server หรือ Linux Server, ด้าน System & Network Design และ ด้าน System Integration (Multi Platform Integration)
- ทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี
- ใส่ใจในรายละเอียดของงาน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative),

ค่าตอบแทน : 18,000 บาทต่อเดือน

➤ **นักพัฒนา web-site (web development) : Full time 1 ตำแหน่ง**

รายละเอียดของงาน :

- ออกแบบ interface สำหรับ web site และ web application
- ออกแบบ, code และ test program ให้สอดคล้องตามการจัดเก็บข้อมูลของบริษัท
- ดูแลและพัฒนา การจัดเก็บ Data Warehouse ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ทั้งสินค้า และลูกค้า

คุณสมบัติ :

- อายุไม่เกิน 30 ปี วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ในสาขา IT หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
- มีความรู้ด้าน Graphic Design : Photoshop, Dreamweaver Illustrator and Flash
- มีความรู้ด้าน Web Development/Programming : HTML and JAVASCRIPT
- มีความรู้ในด้าน data management, data structure design, ฐานข้อมูลสมาชิก warehouse, ระบบ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า Program ของ Oracle และ DBMS ทั่วไป
- มีทักษะในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative), ใส่ใจรายละเอียด, สามารถทำงานคนเดียวหรือเป็นกลุ่มได้, มีใจรักการบริการ และคิดในเชิงบวก (Positive thinking)

ค่าตอบแทน : 18,000 บาทต่อเดือน

## ฝ่ายบัญชี และการเงิน (Accounting And Finance)

### ➤ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี และการเงิน : Full time 1 ตำแหน่ง

#### รายละเอียดของงาน :

- รับผิดชอบด้านการจัดการด้านการบัญชีและการเงิน ควบคุมและตรวจสอบต้นทุนด้านการดำเนินงาน รวมถึงด้านต้นทุนการพิมพ์ของซีพีพลายเออร์
- ดูแล และสรุปค่าใช้จ่ายที่ต้องจัดเก็บสมาชิกในแต่ละเดือน รวมทั้งติดตามค่าใช้จ่ายอื่นๆภายในบริษัทอย่างใกล้ชิด

#### คุณสมบัติ :

- เพศ ชายหรือหญิง อายุ 27 ปีขึ้นไป จบปริญญาตรีด้านการบัญชี หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
- มีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้อย่างน้อย 2 ปี

ค่าตอบแทน : 15,000 บาท ต่อ เดือน

## ฝ่ายการตลาด และบริการลูกค้า (Marketing And Customer Service Department)

### ➤ เจ้าหน้าที่การตลาด และบริการลูกค้า : Full time 2 ตำแหน่ง

#### รายละเอียดของงาน :

- แสวงหากลุ่มสมาชิกใหม่ และเพิ่ม Utilization ของสมาชิกปัจจุบัน
- วิเคราะห์ วางแผนและจัดกิจกรรมทางด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ คอยทำหน้าที่ร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใกล้ชิด เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมทางด้านการตลาดใน web site ทั้งในลักษณะของ on-line และ off-line อย่างใกล้ชิด เพื่อกระตุ้นยอดการใช้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกเกิดความประทับใจมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- ประเมินผลการใช้บริการ รับฟังข้อคิดเห็น รวมถึงตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้บริการให้แก่สมาชิก เพื่อปรับปรุงการบริการของบริษัทให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า
- ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ทั้ง web site อื่น และสถาบันต่างๆเพื่อร่วมจัดกิจกรรมทางการตลาดนอกแบบ, code และ test program ให้สอดคล้องตามการจัดเก็บข้อมูลของบริษัท

คุณสมบัติ :

- อายุไม่เกิน 32 ปี วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ในสาขาการตลาด บริหารธุรกิจ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
- หากมีประสบการณ์ในด้านการตลาด และการดูแลลูกค้า จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ
- มีทักษะในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี หากมีประสบการณ์ในการทำงานในบริษัท ในสายการตลาด จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ
- ควรมีความสนใจในแวดวงภาพยนตร์ทั้งในกระแส และนอกกระแส รวมถึงซีรีส์ต่างๆ ติดตามหาข้อมูลและการเคลื่อนไหวในแวดวงอุตสาหกรรมหนังอยู่เสมอ
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative), ใส่ใจรายละเอียด, สามารถทำงานคนเดียวหรือเป็นกลุ่มได้, มีใจรักการบริการ และคิดในเชิงบวก (Positive thinking)

ค่าตอบแทน : 15,000 บาท ต่อเดือน

➤ **เจ้าหน้าที่ Call Center : Full time 3 ตำแหน่ง**

รายละเอียดของงาน :

- สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกเกิดความประทับใจมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- ตอบข้อซักถาม รับฟังข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้บริการให้แก่สมาชิกผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางอีเมลล์สมาชิก หรือผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท
- สามารถทำงานเป็นกะได้

คุณสมบัติ :

- อายุไม่เกิน 27 ปี วุฒิปวส. - ปริญญาตรีทุกสาขา
- มีทักษะในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี รักงานด้านบริการ
- สามารถทำงานเป็นกะ และปฏิบัติงานในวันหยุดได้

ค่าตอบแทน : 8,000 บาท ต่อเดือน

## ฝ่ายธุรการ และบริหารงานบุคคล

(Administration And Human Resource Management)

### ➤ **เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ และบริหารงานบุคคล : Full time 1 ตำแหน่ง**

รายละเอียดของงาน :

- ประสานงานกับฝ่ายการตลาด และฝ่ายการเงินในการจัดซื้อแผ่นภาพยนตร์ อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการตรวจรับสินค้า (Quality control) ว่าอยู่ในสภาพดีหรือไม่ ทั้งจาก ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) และจากสมาชิก การบรรจุสินค้า (Packaging) การจัดเตรียมการส่งสินค้าให้กับสมาชิก การควบคุมวางแผนสินค้า และความเหมาะสมให้กับสมาชิกแต่ละราย (Allocation)
- จัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเป็นพนักงานของบริษัทให้เพียงพอกับความต้องการในแต่ละแผนก ตลอดจนดูแลในเรื่องสวัสดิการ เงินเดือน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
- จัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน และประเมินผลพนักงาน
- ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

คุณสมบัติ :

- อายุไม่เกิน 30 ปี วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ในสาขาบริหารธุรกิจ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
- หากมีประสบการณ์ในด้านงานบริหารงานบุคคล หรืองานธุรการจะพิจารณาเป็นพิเศษ
- มีทักษะในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี หากมีประสบการณ์ในการทำงานในบริษัทในสายการตลาดด้วยจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative), ใส่ใจรายละเอียด, สามารถทำงานคนเดียวหรือเป็นกลุ่มได้, มีใจรักการบริการ และคิดในเชิงบวก (Positive thinking)

ค่าตอบแทน : 10,000 บาท ต่อเดือน

### ➤ **เจ้าหน้าที่บริการส่งสินค้า (Messenger) : Full time 3 ตำแหน่ง**

รายละเอียดของงาน :

- ให้บริการส่ง และรับคืนสินค้าให้แก่สมาชิก ถึงที่ ตามเส้นทางต่างๆ ที่กำหนดอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา
- แจ้งการใช้บริการแต่ละครั้งให้แก่สมาชิกเซ็นรับทราบ พร้อมทั้งส่งเอกสารดังกล่าวกลับมาที่บริษัท
- สามารถทำงานเป็นกะได้

คุณสมบัติ :

- อายุไม่เกิน 30 ปี วุฒิ ม6 ขึ้นไป
- มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ และมีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง
- สามารถทำงานเป็นกะได้

ค่าตอบแทน : 7,000 บาท ต่อเดือน

**ตารางที่ 7.1 สรุปจำนวนพนักงาน และเงินเดือนที่บริษัทต้องจ่ายให้แก่พนักงาน**

<b>ฝ่าย</b>	<b>จำนวนพนักงาน (คน)</b>	<b>เงินเดือน (บาท)</b>
ผู้จัดการ (General Manager)	1	35,000
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	36,000
ฝ่ายการตลาด และบริการลูกค้า		
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด และบริการลูกค้า	2	30,000
- พนักงาน Call Center	3	24,000
ฝ่ายบัญชี และการเงิน	1	15,000
ฝ่ายธุรการ และบริหารงานบุคคล		
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ และบริหารงานบุคคล	1	10,000
- พนักงาน Messenger	3	21,000
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>171,000</b>