

บทที่ 8 กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์

8.1 โครงสร้างองค์กร

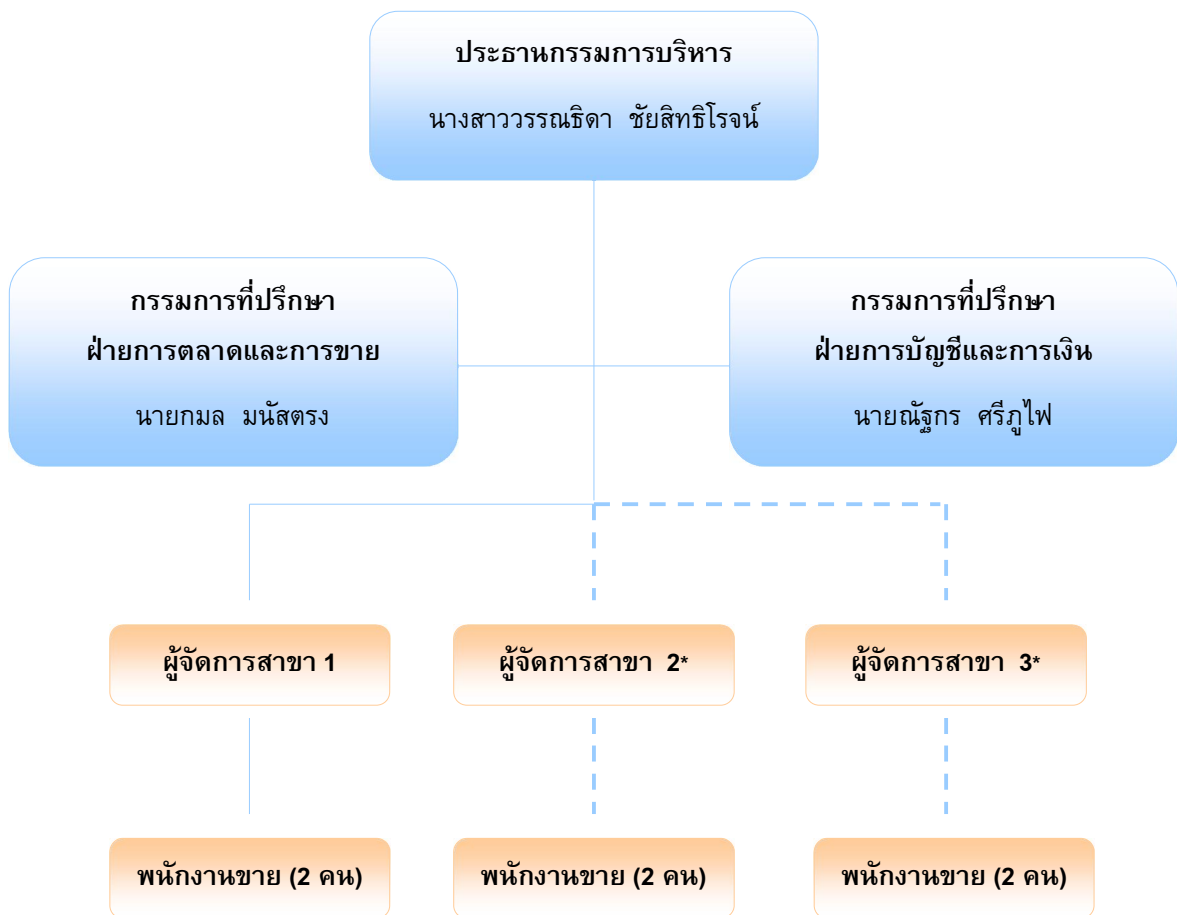
8.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

เนื่องจากบริษัทได้กำหนดเป้าหมายของธุรกิจในการมุ่งไปสู่จุดสูงสุดในการสร้างคุณค่าด้านการตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness) ดังนั้น บริษัทจึงได้กำหนดโครงสร้างองค์กรให้เป็นแบบแบนราบ (Flat Organization) โดยขนาดการควบคุมของผู้บังคับบัญชา (Span of Control) จะมีขนาดกว้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองของความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

สำหรับการจัดแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทนั้นจะกำหนดจากเขตพื้นที่ขายเป็นเกณฑ์หลัก (Geographical Departmentalization) โดยจะมีการกระจายอำนาจในการบริหารงาน (Decentralization) ไปยังผู้จัดการสาขาต่าง ๆ ของร้าน Gift by Yourself เพื่อให้ผู้จัดการสาขามีอำนาจในการตัดสินใจระดับหนึ่งในการตอบสนองของความต้องการลูกค้า ภายใต้กรอบกลยุทธ์และนโยบายการบริหารที่คณะกรรมการบริหารได้กำหนดขึ้น

สำหรับในช่วง 2 – 3 ปีแรกนั้น บริษัทจะเริ่มดำเนินการดำเนินงานผ่านร้านค้าจำนวน 1 สาขาภายในพื้นที่เขตสยามสแควร์เท่านั้นเพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และความคุ้นเคยกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ดังกล่าว เนื่องจากในพื้นที่สยามสแควร์นั้นเป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางในการพบปะของกลุ่มเป้าหมายหลักของบริษัท ดังนั้น หากบริษัทสามารถสร้างให้กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ดังกล่าวรู้จักและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริษัทแล้ว บริษัทก็จะสามารถสร้างผลประกอบการที่ดีพร้อมทั้งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวยังสามารถสร้างให้เกิดการบอกต่อในทางที่ดีกับบริษัท (Good Word of Mouth) อีกด้วย และหลังจากนั้นเมื่อบริษัทสามารถสร้างการรับรู้ที่ดีให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่สยามสแควร์จนเป็นร้านค้าในใจกลุ่มเป้าหมายแล้ว บริษัทก็จะทำการขยายการดำเนินงานออกไปในพื้นที่อื่น ๆ โดยบริษัทได้กำหนดเป้าหมายในการขยายการดำเนินงานในอนาคตให้บริษัทมีสาขาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 3 สาขาภายใน 5 ปีหลังจากที่บริษัทเริ่มดำเนินงาน

แผนภาพที่ 8.1 : แผนผังองค์กร



*สาขา 2 จะเริ่มเปิดดำเนินงานในปี 2554 และ สาขา 3 จะเริ่มเปิดดำเนินงานในปี 2555

8.1.2 ประวัติผู้บริหารและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

1) นางสาววรรณธิดา ชัยสิทธิโรจน์

ตำแหน่ง ประธานกรรมการบริหาร

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารและเป้าหมายของบริษัทร่วมกับกรรมการที่ปรึกษาฝ่ายการตลาดและการขาย และกรรมการที่ปรึกษาฝ่ายการบัญชีและการเงิน และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารและเป้าหมายของบริษัทแก่พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้อง
- วางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานรวมถึงกำกับดูแลและประสานงานกับผู้จัดการสาขาให้ดำเนินงานไปตามนโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- วางแผนและบริหารงานด้านโลจิสติกส์ การจัดซื้อจัดหาและการบริหารสินค้าคงคลัง
- วางแผนและตัดสินใจด้านการเลือกทำเลที่ตั้งร้านค้า การจัดวางผังร้านและการตกแต่งร้าน
- วางแผนและตัดสินใจด้านรูปแบบของสินค้าที่จะนำมาจำหน่าย โดยเน้นให้สินค้ามีรูปแบบที่โดดเด่น ทันสมัย เป็นเอกลักษณ์ และมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับรสนิยมของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา
- วางแผนและบริหารงานทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก วางแผนการฝึกอบรม กำหนดนโยบายค่าตอบแทน รวมถึงกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบสำหรับพนักงานทุกระดับ

ประวัติการศึกษา

- ระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ระดับปริญญาตรี สถิติศาสตร์บัณฑิต สาขาประกันภัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน

- 2547 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
- 2546 – 2547 เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท คิงพาวเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
- 2544 – 2546 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยงภัย บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อจำกัด (มหาชน)

2) นายกมล มนัสตรง

ตำแหน่ง กรรมการบริหารฝ่ายการตลาดและการขาย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารและเป้าหมายของบริษัทร่วมกับประธานกรรมการบริหารและกรรมการบริหารฝ่ายการบัญชีและการเงิน
- วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดและการขาย ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคและคู่แข่ง
- วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการขาย ตั้งแต่กลยุทธ์ด้านสินค้า ประเภทสินค้าที่นำมาจำหน่ายและกลยุทธ์ด้านการกำหนดราคา รวมถึงกลยุทธ์ด้านการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายที่นอกเหนือจากลูกค้ากลุ่มนักศึกษา ตลอดจนกลยุทธ์ด้านกิจกรรมส่งเสริมการขายและการสื่อสารทางการตลาด

ประวัติการศึกษา

- ระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเคมี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประวัติการทำงาน

- 2545 – ปัจจุบัน Junior Chemist , บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด

3) นายณัฐกร ศรีภูไฟ

ตำแหน่ง กรรมการบริหารฝ่ายการบัญชีและการเงิน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารและเป้าหมายของบริษัทร่วมกับประธานกรรมการบริหารและกรรมการบริหารฝ่ายการตลาดและการขาย
- กำหนดนโยบายทางการบันทึกการบัญชีและรับผิดชอบการจัดทำบัญชีเพื่อการจัดการของบริษัท บันทึกข้อมูลทางการบัญชีทั้งรายการรับและรายการจ่าย รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ดูแลเรื่องการบัญชี การจัดทำงบการเงิน และการจัดทำภาษีทุกประเภทของบริษัท
- วางแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ทั้งในด้านการลงทุนและการจัดหาแหล่งเงินทุน รวมถึงการบริหารเงินทุนหมุนเวียน การควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่าย การรับเงินและเบิกจ่ายเงินของบริษัท ตลอดจนการจัดทำรายงานทางการเงินและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ความสามารถในการทำกำไรและฐานะการเงินของบริษัท เพื่อประกอบการตัดสินใจทางการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ

ประวัติการศึกษา

- ระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน

- 2548 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายการเงิน บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด
- 2546 – 2548 นักวิเคราะห์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง บมจ. ธนาคารธนชาติ

8.1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของพนักงานแต่ละสาขา

สำหรับโครงสร้างองค์กรของร้านค้าในแต่ละสาขาของบริษัทนั้นจะประกอบไปด้วยพนักงานทั้งหมด 3 ตำแหน่ง โดยได้กำหนดตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติ ดังนี้

1) ผู้จัดการสาขา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- บริหารร้านค้าตามนโยบายและแนวทางตามแผนการดำเนินงานของบริษัท ทั้งในด้านการผลิต การจัดการ การตลาด และการเงิน
- วางแผนสร้างให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนร้านค้าให้เกิดผลประกอบการที่ดีและสร้างให้เกิดการเติบโตต่อไปในอนาคต
- ศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงกิจกรรมของคู่แข่งเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานต่อไปในอนาคต
- วัดผลและควบคุมผลการดำเนินงานของสาขานั้น ๆ ให้ได้ตามเป้าหมาย รวมถึงการประเมินผลการทำงานของพนักงานภายในร้าน

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตร์ โปรแกรมด้านการออกแบบ ศิลปะ ประติมากรรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- มีประสบการณ์การออกแบบงานศิลปะประติมากรรมในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ปี

2) พนักงานขาย 2 ตำแหน่ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ให้บริการลูกค้าทั้งในเรื่องของการให้คำแนะนำในเรื่องรูปแบบของขวัญ เรื่องวิธีการในการประดิษฐ์ รวมถึงบริการหลังการจำหน่ายด้วยความเต็มใจ จริงใจ และด้วยความสุภาพ เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและความพึงพอใจ
- จัดเตรียมสินค้าให้กับลูกค้าทั้งสินค้าในรูปแบบของอุปกรณ์สำหรับให้ลูกค้าประดิษฐ์เอง รวมถึงจัดทำกรประดิษฐ์ในกรณีที่ลูกค้าให้บริษัทประดิษฐ์ให้
- วางแผนและควบคุมสินค้าคงคลังของบริษัท รวมถึงการตรวจนับสินค้าคงคลังและสั่งซื้อสินค้าเพิ่มเติม
- นำเสนอไอเดียของสินค้าประเภทใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาศิลปศาสตร์ โปรแกรมด้านการออกแบบ ศิลปะประดิษฐ์ หัตถศิลป์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง

8.2 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

เนื่องจากธุรกิจหลักของ Gift by Yourself เน้นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง มีรูปแบบที่สวยงาม รวมทั้งต้องอาศัยรูปแบบของสินค้าที่แปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้มากที่สุด ทาง Gift by Yourself จึงต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานเป็นอย่างมาก โดย Gift by Yourself จะทำการจัดสรรหาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้เหมาะสมกับงาน มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ กลยุทธ์สำคัญในการสรรหาพนักงานประจำร้านมีดังนี้

- เน้นการติดต่อกับสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนด้านการออกแบบ ศิลปะ ประดิษฐ์ โดยตรง เพื่อให้ช่วยแนะนำพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานให้กับทางร้าน โดยมีแผนที่จะติดต่อเพื่อสรรหาพนักงานล่วงหน้า 1 เดือน ก่อนดำเนินการเปิดร้าน
- ในกรณีที่ Gift by Yourself มีการขยายธุรกิจมากขึ้น จะเน้นการจัดหาพนักงานเพิ่มเติมจากการแนะนำของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นหลัก ซึ่งมีข้อดีคือ พนักงานที่เข้ามาทำงานจะถูกการกลั่นกรองความเหมาะสมจากพนักงานที่แนะนำมาก่อน เนื่องจากพนักงานที่แนะนำย่อมรู้ถึงความสามารถในการทำงานของพนักงานที่จะเข้าทำงานใหม่เป็นอย่างดี และมักจะแนะนำบุคคลที่มีคุณภาพ
- นอกเหนือจากพนักงานประจำร้านแล้ว บุคลากรที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจต่อทางร้านอีกกลุ่มหนึ่ง คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ออกแบบรูปแบบสินค้าของของขวัญ ให้มีความแปลกใหม่ ทันสมัย สอดคล้องกับช่วงเวลาต่าง ๆ ทั้งนี้ Gift by Yourself จะไม่มีพนักงานประจำทางด้านนี้โดยตรง แต่จะเน้นการจูงใจให้พนักงานประจำร้าน หรือบุคคลที่มีความสนใจในการประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ อยู่แล้ว นำเสนอไอเดียให้กับผู้บริหารของทางร้านพิจารณาคัดเลือก โดยอาจเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ทางด้านนี้ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจการออกแบบสินค้าต่าง ๆ ทั้งที่มีการจัดประกวดที่จัดโดยสถาบันต่าง ๆ หรือทางร้านอาจมีการจัดประกวดขึ้นมาเอง และผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ โดย

ชิ้นงานที่ผ่านการคัดเลือก ทาง Gift by Yourself จะเสนอผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับเจ้าของไอเดียต่าง ๆ เหล่านี้ต่อไป

- และเพื่อให้รองรับกับลูกค้าที่จะมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงเทศกาลต่าง ๆ หรือรองรับในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในบางช่วงเวลา ซึ่งพนักงานประจำที่ทางร้านมีอยู่อาจไม่เพียงพอกับการให้บริการ ทาง Gift by Yourself จะจัดหาพนักงานชั่วคราวเพิ่มเติมเพื่อรองรับกรณีที่เกิดขึ้นดังกล่าว โดยจะจัดหาจากนักศึกษาฝึกงานที่ต้องการหารายได้พิเศษมาช่วยงาน ทั้งนี้ จะเน้นการจัดหานักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้สามารถช่วยงานประดิษฐ์ของขวัญ และการแนะนำบริการของทางร้าน ได้เป็นอย่างดี

8.3 การจัดการตารางการทำงานของพนักงาน

Gift by Yourself ได้กำหนดเวลาการให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 10.30-20.30 น. สำหรับผู้จัดการร้าน พนักงานขายประจำร้าน 2 คน จะกำหนดเวลาการทำงานและเวลาพักระหว่างวันที่ต่างกัน ดังนี้

- ผู้จัดการร้าน ทำงานตั้งแต่เวลา 11.00-20.00 น. พักระหว่างเวลา 15.00-16.00 น. หยุดงานระหว่างสัปดาห์ 1 วัน คือทุกวันพุธ
- พนักงานประจำร้านคนที่ 1 ทำงานตั้งแต่เวลา 10.30-19.30 น. พักระหว่างเวลา 14.30-15.30 น. หยุดงานระหว่างสัปดาห์ 1 วัน คือทุกวันจันทร์
- พนักงานประจำร้านคนที่ 2 ทำงานตั้งแต่เวลา 11.30-20.30 น. พักระหว่างเวลา 15.30-16.30 น. หยุดงานระหว่างสัปดาห์ 1 วัน คือทุกวันอังคาร

สำหรับวันจันทร์-วันอังคาร พนักงานประจำร้านที่เหลืออยู่ 1 ท่าน จะปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 10.30-20.30 น. โดยได้รับเงินตอบแทนค่าล่วงเวลาจำนวน 1 ชั่วโมง

สำหรับวันพุธ พนักงานประจำร้านคนที่ 1 จะทำหน้าที่รักษาการแทนผู้จัดการร้าน

ในกรณีที่ทางร้านต้องให้บริการประดิษฐ์ของขวัญเป็นจำนวนมากเกินกว่าปกติในช่วงเวลา Gift by Yourself จะกำหนดให้พนักงานประจำร้านทำงานล่วงเวลาเพิ่มเติม โดยกำหนดให้มาทำงานเร็วกว่าเวลาเปิดร้านปกติ หรืออาจพิจารณาสรรหาพนักงานชั่วคราวรายวันเพิ่มเติมเพื่อมาช่วยงาน โดยจะเน้นการจัดตารางเวลาการทำงาน of พนักงานให้สามารถบริการ

ลูกค้าได้อย่างดี สามารถส่งมอบของขวัญที่ประดิษฐ์เสร็จให้กับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้

8.4 การพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงาน

Gift by Yourself ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า การให้บริการที่ดี พนักงานมีจิตใจให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้คำแนะนำในการประดิษฐ์ของขวัญให้กับลูกค้าได้ ซึ่ง Gift by Yourself ได้มีกลยุทธ์หลักในการสรรหาพนักงานจากสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนทางด้านนี้โดยตรงอยู่แล้ว จึงมั่นใจว่าพนักงานประจำร้านจะมีความสามารถในการประดิษฐ์ของขวัญเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ทางร้านยังจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นกว่าเดิม โดยสำหรับผู้จัดการสาขา ทางร้านจะเน้นการฝึกอบรมทางด้านทักษะการบริหารจัดการด้านต่างๆ ภายในร้านเป็นหลัก ซึ่งกรรมการบริหารทั้งสามคนจะเป็นผู้ทำหน้าที่นี้ ในลักษณะ On-the-job Training

สำหรับพนักงานขายประจำร้าน Gift by Yourself จะเน้นการเพิ่มความรู้ ความชำนาญในการประดิษฐ์ของขวัญให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยจะจัดส่งไปฝึกอบรมตามสถาบันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการประดิษฐ์ของขวัญ สำหรับทักษะด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะการบริการ การติดต่อกับลูกค้า ทักษะการบริหารจัดการร้าน ผู้จัดการสาขาจะเป็นผู้ทำหน้าที่ฝึกอบรมในลักษณะ On-the-job Training

8.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

Gift by Yourself จะจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดค่าจ้างและผลตอบแทนให้มีความเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นแรงกระตุ้นในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเทคนิคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะเน้นวิธีการประเมินผลแบบ 360 องศาเป็นหลัก ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นข้อมูลที่มีส่วนสำคัญในการนำไปพัฒนาให้คุณภาพการบริการในภาพรวมของ Gift by Yourself ดียิ่งขึ้น เนื่องจากวิธีการประเมินนี้มีใช้วิธีการประเมินที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินเท่านั้น แต่ยังให้เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้าเป็นผู้ร่วมประเมินผลด้วย

8.6 การบริหารค่าจ้างและผลตอบแทน

เนื่องจากผลตอบแทนนั้นเป็นส่วนสำคัญอย่างมากที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งยังเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานยังคงอยู่กับทางร้านต่อไป Gift by Yourself จึงมีแนวทางหลักในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยผลตอบแทนของร้านในบริเวณสยามสแควร์เล็กน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

■ พนักงานระดับผู้จัดการสาขา

Gift by Yourself จะกำหนดผลตอบแทน ซึ่งเป็นอัตราเงินเดือนเริ่มต้นเท่ากับ 12,000 บาท และมีค่าล่วงเวลาในการทำงานล่วงเวลา และพิจารณาปรับอัตราผลตอบแทนให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาผลประกอบการของทางร้านและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

■ พนักงานขาย

Gift by Yourself จะกำหนดผลตอบแทน ซึ่งเป็นอัตราเงินเดือนเริ่มต้นเท่ากับ 6,500 บาท และมีค่าล่วงเวลาในการทำงานล่วงเวลา และพิจารณาปรับอัตราผลตอบแทนให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาผลประกอบการของทางร้านและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

■ พนักงานชั่วคราว

Gift by Yourself จะกำหนดผลตอบแทนสำหรับพนักงานชั่วคราวเป็นรายวัน วันละ 170 บาท โดยจะพิจารณาจ้างเฉพาะช่วงเวลาที่จำเป็นเท่านั้น

นอกจากนี้ Gift by Yourself ยังได้กำหนดค่าตอบแทนสำหรับโอเดียในการประดิษฐ์ของขวัญ ที่สามารถนำไปใช้งานจริงได้ไว้ด้วย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานประจำร้านคิดค้นโอเดียที่แปลกใหม่มาเสนอให้กับ Gift by Yourself

8.7 นโยบายด้านการจูงใจพนักงาน

เนื่องจาก Gift by Yourself มีกลยุทธ์หลักในการสรรหาพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรง จึงเชื่อมั่นว่าพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานจะมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานในระดับหนึ่ง แต่เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจที่ดียิ่งขึ้นในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ทางร้านจึงให้ความสำคัญกับการจูงใจพนักงานด้วย โดยได้แบ่งนโยบายด้านการจูงใจพนักงานเป็น 2 ด้านหลัก ได้แก่

■ แรงจูงใจภายนอก

- เงินค่าตอบแทนสำหรับไอดีเดียวในการประดิษฐ์ของขวัญ เพื่อเป็นสร้างแรงจูงใจให้พนักงานประจำร้านคิดค้นไอดีเดียวที่แปลกใหม่มาเสนอให้กับกรรมการบริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบรูปแบบของขวัญรูปแบบใหม่ๆ ต่อไป
- การปรับผลตอบแทนประจำปีตามผลประกอบการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานประจำร้านให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ใส่ใจในการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ แนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ หรือกลับมาใช้บริการกับทางร้านในครั้งต่อไป
- การมีสวัสดิการสำหรับพนักงาน บริษัทได้กำหนดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงานในการช่วยค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล โดยจะกำหนดในอัตราที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทได้ตั้งงบประมาณไว้ปีละ 12,000 บาท สำหรับการดำเนินงานในปีที่ 2

■ แรงจูงใจภายใน

- การให้อำนาจ (Empowerment) โดยกรรมการบริหารทั้งสามท่านจะมอบหมายอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจให้แก่ผู้จัดการสาขา หรือพนักงานประจำร้านภายใต้ขอบเขตอำนาจดำเนินการที่ทางร้านได้วางไว้ ทั้งนี้ พนักงานสามารถตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ โดยเน้นการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด
- การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ Gift by Yourself จะเน้นการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม โดยเน้นการกล้าตัดสินใจร่วมกัน ให้บริการลูกค้า รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการของทางร้านให้ดียิ่งขึ้น

8.8 การวางแผนกำลังคน

ทั้งนี้ ข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้การวางแผนกำลังคนได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด คือการประมาณการความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถกำหนดกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการที่ประมาณการไว้ได้อย่างเหมาะสม Gift by Yourself จึงได้มีการวางแผนด้านกำลังคนในช่วง 5 ปีแรกที่ดำเนินธุรกิจ รวมถึงกำหนดเงินเดือนเริ่มต้นของแต่ละตำแหน่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8.1 : การวางแผนกำลังคนในช่วง 5 ปีแรก

ตำแหน่ง	เงินเดือนเริ่มต้น	จำนวนคน				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กรรมการบริหาร	-	3	3	3	3	3
ผู้จัดการสาขา	12,000	1	1	1	1	2
พนักงานขาย	6,500	2	2	3	3	5