ส่วนที่ 4
องค์การของกิจการค้าปลีก

ในองค์การของกิจการค้าปลีกย่อมจะมีโครงสร้างแตกต่างกันไปตามประเภทของร้านค้าปลีก ซึ่งผู้ค้าปลีกจะต้องกำหนดโครงสร้างที่จะช่วยให้กิจการสามารถพัฒนาตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของกิจการ ในองค์การจำเป็นจะต้องมีบุคคลต่าง ๆ เข้ามาปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการอาศัยพนักงานของร้านค้า ดังนั้น ผู้ค้าปลีกจึงต้องมีการบริหารบุคคลเพื่อจะทำให้การปฏิบัติของพนักงานมีประสิทธิภาพ

บทที่ 9
โครงสร้างของกิจการค้าปลีก

ในกิจการร้านค้าปลีกจะมีลักษณะของโครงสร้างองค์การแตกต่างกันไป ซึ่งเราจะพิจารณาในประเด็นของความหมาย ลักษณะ และแนวโน้มขององค์การร้านค้าปลีก

1. ความหมายขององค์การ

องค์การจะมีความหมายอยู่ 4 ลักษณะดังนี้คือ

1. เป็นการจัดระเบียบกิจกรรมของผู้ค้าปลีกในแต่ละส่วนทำงาน
2. เป็นการมอบหมายงาน
3. เป็นการมอบหมายความรับผิดชอบ
4. มีความยืดหยุ่น

ผู้ค้าปลีกยังจะต้องพิจารณาถึงแผนผังขององค์การในกิจการ เพื่อจะได้รู้ความสัมพันธ์ในระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกยังจะต้องพิจารณาถึงความยืดหยุ่นขององค์การเพื่อเตรียมรับกับสถานะการณ์ที่จะต้องมีการขยายแผนก หรือเพิ่มแผนก หรือเพิ่มสาขา หรือลดแผนก หรือลดสาขา

2. ลักษณะขององค์การในกิจการค้าปลีก

ลักษณะขององค์การในกิจการค้าปลีกนี้จะพูดถึงองค์การที่มีขนาดเล็กและขนาดใหญ่

2.1 องค์การของกิจการขนาดเล็ก

องค์การของกิจการขนาดเล็กจะประกอบไปด้วยโครงสร้างที่สำคัญดังนี้ จะมีเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบเกี่ยวกับการขายและการเงิน และมีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่เป็นพนักงานขายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขายและจัดสินค้า และพนักงานส่งของที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขายและส่งสินค้า

2.2 องค์การของกิจการขนาดใหญ่

องค์การของกิจการขนาดใหญ่ จะมีโครงสร้างขององค์การที่ซับซ้อนกว่าองค์การขนาดเล็ก จึงจำเป็นต้องมีการจัดแบ่งกิจการเป็นกลุ่มหรือแผนก เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและการควบคุมทั้งในด้านตัวสินค้าและกำไร

สำหรับการจัดแบ่งกลุ่มหรือแผนกนี้จะมีขั้นตอนอยู่ 4 ขั้นตอนคือ

1. การแบ่งประเภทสินค้าที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน

2. การกำหนดจำนวนแผนกที่ต้องการสำหรับสินค้าประเภทต่าง ๆ

3. การกำหนดอาณาเขตของแผนก

4. การจัดทำระบบบันทึกในแต่ละแผนก

นอกจากนี้ในกิจการขนาดใหญ่ยังมีระบบการบริหารงานทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดและใช้นโยบาย

2. การสั่งการ ประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ

3. การตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตและการขยายกิจการ

4. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ในองค์การกิจการขนาดใหญ่ที่ศึกษาในบทนี้จะประกอบไปด้วย

1. องค์การร้านสรรพสินค้า

2. องค์การร้านแบบลูกโซ่

องค์การร้านสรรพสินค้าจะมีฝ่ายต่าง ๆ ที่สำคัญในการดำเนินงานอันประกอบด้วย

1. ฝ่ายตัวสินค้า รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อและขายสินค้า

2. ฝ่ายเผยแพร่ข่าวสาร รับผิดชอบในการโฆษณาและส่งเสริมการขาย

3. ฝ่ายปฏิบัติการหรือบริหารกิจการ รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการภายใน

4. ฝ่ายควบคุม รับผิดชอบในการปกป้องทรัพย์สินของกิจการ จัดหาเงินทุนหมุนเวียน

องค์การร้านแบบลูกโซ่ ก็มีลักษณะอย่างเดียวกับร้านสรรพสินค้า เพียงแต่ว่ามีสาขาเพิ่มขึ้นมาเท่านั้น และผู้จัดการแต่ละสาขาก็ขึ้นตรงกับสำนักงานใหญ่

3. แนวโน้มขององค์การค้าปลีก

ในปัจจุบันร้านค้าปลีกมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำร้านของผู้บริโภค ความจำเป็นในการขยายตัวขององค์การจึงมีแนวโน้มตามไปด้วย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มขององค์การค้าปลีกประกอบไปด้วย

1. การบริหารทางด้านข้อมูลและแผนงาน

ในหน่วยงานนี้จะประกอบไปด้วยหน่วยงานวิจัยที่จะทำการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ หน่วยงานวางแผนระยะยาวที่จะช่วยในการวางแผนระยะยาว 5-10 ปีข้างหน้า และคณะกรรมการวางแผนและนโยบาย

2. หน่วยงานที่ปรึกษาบริการ

หน่วยงานนี้จะเน้นทางด้านบริการให้กับกิจการ ประกอบด้วยหน่วยงานทดสอบสินค้า หน่วยงานประชาสัมพันธ์ หน่วยงานเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หน่วยงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม และหน่วยงานสมัยนิยม

แบบฝึกหัดบทที่ 9

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความหมายขององค์การค้าปลีก

2. จงอธิบายลักษณะขององค์การค้าปลีกขนาดเล็ก

3. จงอธิบายองค์การค้าปลีกขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งกิจการเป็นแผนกและการบริหารทั่วไป

4. จงอธิบายองค์การร้านสรรพสินค้าและลูกโซ่

5. จงอธิบายแนวโน้มขององค์การค้าปลีก

บทที่ 10
การบริหารบุคคลในกิจการค้าปลีก

ธุรกิจทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยบุคคลเป็นกำลังสำคัญในการทำงาน ในกิจการค้าปลีกก็เช่นกันก็ต้องใช้บุคคลทำงาน ซึ่งผู้ค้าปลีกจะต้องเข้าใจในการบริหารบุคคล

1. ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการบริหารบุคคลในกิจการค้าปลีก

การบริหารบุคคลมีขอบเขตครอบคลุมตั้งแต่การคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายเงินตอบแทน และการรักษาระดับการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการบริหารบุคคล ก็คือ การพัฒนาพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่พอใจแก่กิจการ

2. ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการบริหารบุคคล

ในการบริหารบุคคลในกิจการค้าปลีกได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกที่สำคัญดังนี้คือ

1. คนที่มีความสามารถย่อมทำงานได้ผลดีต่อกิจการค้าปลีก

2. จินตภาพของกิจการค้าปลีกที่มีต่อผู้บริโภค ย่อมจะทำให้เกิดการซื้อสินค้าที่ร้านเป็นประจำ

3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ผู้ค้าปลีกถ้าสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ได้ย่อมจะทำให้ขวัญในการทำงานของพนักงานดีด้วย

4. พนักงานที่ไม่มีประสบการณ์ ผู้ค้าปลีกจะต้องให้ความสนใจในการฝึกอบรม

5. การเข้าออกของพนักงานมีอัตราสูง ย่อมจะแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความไม่พอใจในกิจการอยู่ ผู้ค้าปลีกจะต้องแก้ไข

6. พนักงานนอกเวลา มีอิทธิพลต่อการฝึกอบรม

7. การขยายตัวของกิจการ ย่อมจะต้องการพนักงานมากขึ้น

8. ความต้องการความสามารถหลายอย่าง กิจการค้าปลีกจะต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน

9. ความต้องการของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการที่กิจการจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน

3. ขอบเขตของนโยบายบุคคล

ขอบเขตของนโยบายบุคคล ได้แก่ การกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การรับสมัคร

การคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การรักษาระดับการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ขั้นตอนในการว่าจ้างทำงาน

ในการว่าจ้างทำงานในกิจการค้าปลีก จะมีอยู่ 4 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์งานและกำหนดรายละเอียดของงาน
2. การหาแหล่งพนักงาน
3. การคัดเลือกพนักงาน
4. การแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักกับตัวกิจการและงาน

ในการวิเคราะห์งานและกำหนดรายละเอียดของงาน เพื่อต้องการจะรู้ว่ามีงานอะไรที่จะต้องทำ ปริมาณและคุณภาพของงานที่ต้องการ วิธีการทำงานที่ดีที่สุด และคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ

ผู้ค้าปลีกสามารถจะหาแหล่งพนักงานได้จากการประกาศหาพนักงานตามสถาบันการศึกษา หรือสิ่งตีพิมพ์

ในการคัดเลือกพนักงาน สามารถจะใช้ใบสมัครที่ระบุคุณสมบัติของพนักงานเป็นเกณฑ์คัดเลือก การพิจารณาบุคคลอ้างถึง การสัมภาษณ์ขั้นต้นเพื่อพิจารณาความสนใจและความเหมาะสมกับงาน การทดสอบในด้านเชาว์ ความถนัดทักษะ และบุคลิกภาพ การตรวจสอบร่างกายของพนักงาน และการสัมภาษณ์ขั้นสุดท้าย

ในการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักกับตัวกิจการและงานเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะให้พนักงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานและเคยชินกับกิจการ

5. การฝึกอบรมในกิจการค้าปลีก

หลังจากที่รับพนักงานเข้ามาแล้วผู้ค้าปลีกจะต้องมีการฝึกอบรม ซึ่งผู้ค้าปลีกสามารถจะทำการฝึกอบรมกับพนักงานใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ พนักงานที่มีประสบการณ์ นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกยังสามารถจะฝึกอบรมพนักงานประจำ และฝึกอบรมพิเศษในช่วงที่มีเทศกาลต่าง ๆ

หลังจากฝึกอบรมไปแล้ว ผู้ค้าปลีกสามารถที่จะทำการประเมินผลการฝึกอบรมว่าได้ผลเป็นที่พอใจหรือไม่

6. การจ่ายเงินตอบแทนในกิจการค้าปลีก

การจ่ายเงินตอบแทนของผู้ค้าปลีก มีวัตถุประสงค์อยู่หลายประการ ได้แก่ เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน เพื่อลดความไม่พอใจระหว่างพนักงาน เพื่อจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

ในการจ่ายเงินตอบแทนแก่พนักงานขายของผู้ค้าปลีกสามารถจะใช้ได้ดังนี้

1. การจ่ายเงินเดือนโดยตรง
2. การจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนจากการขาย
3. การจ่ายเงินเดือนและเงินโบนัส
4. การจ่ายค่าตอบแทนโดยตรง

การจ่ายเงินตอบแทนทั้ง 4 วิธีดำกล่าวข้างต้นก็มีความเหมาะสมกับลักษณะของสินค้าที่ขายแต่ละอย่างไป ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป

ผู้ค้าปลีกยังจะต้องคำนึงถึงการจ่ายเงินตอบแทนให้กับพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะให้เป็นเงินเดือนโดยตรง หรือจะมีเงินโบนัสตอนปลายปี นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกยังต้องให้เงินตอบแทนแก่ผู้บริหารของกิจการ

ผู้ค้าปลีกยังต้องประเมินผลงานของการจ่ายเงินตอบแทนว่ามีความเหมาะสมกันหรือไม่เป็นการจูงใจให้คนเกิดอยากทำงานหรือไม่

7. การรักษาระดับความพอใจจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้ค้าปลีกจะต้องพยายามรักษาระดับความพอใจจากการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการประเมินผลตัวบุคคลว่าสมควรจะมีการสับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานหรือจะให้มีการให้ออกจากงานถ้าไม่สามารถจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีได้ นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกยังจะต้องคำนึงถึงสภาพการทำงานในกิจการ กิจกรรมการบริการ และการปฏิบัติต่อข้อเรียกร้องของพนักงาน

แบบฝึกหัดบทที่ 10

ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการบริหารบุคคลในกิจการค้าปลีก

2. จงอธิบายปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการบริหารบุคคลในกิจการค้าปลีก

3. จงอธิบายขอบเขตของนโยบายบุคคล

4. จงอธิบายขั้นตอนในการว่าจ้างทำงาน

5. จงอธิบายการฝึกอบรมพนักงาน

6. จงอธิบายการจ่ายเงินตอบแทนในกิจการค้าปลีก

7. จงอธิบายการรักษาระดับความพอใจจากการปฏิบัติงานของพนักงาน