

แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานจัดซื้อ: กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

ยิ่งขวัญ กิตติโชติพันธุ์^{1,*}, สวรรยา ธรรมอภิล²

¹หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Received: 23 September 2020

Revised: 15 October 2020

Accepted: 21 October 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัท และตัวแทนฝ่ายขายของบริษัทคู่ค้า จำนวน 23 คน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของการพัฒนาความ ผลการศึกษาระบบการสื่อสารในงานจัดซื้อ 7 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ (1) การสร้างใบขอสั่งซื้อ (2) การคัดเลือกผู้ขายและออกไปสั่งซื้อ (3) การติดตามการส่งมอบจากผู้ขาย (4) การส่งมอบสินค้าและบริการจากผู้ขาย (5) การตรวจรับสินค้า การวางบิลและการประเมินผู้ขาย (6) การประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมิน และ (7) การรับวางบิลและชำระเงิน พบว่า วิธีการสื่อสารที่ใช้มีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น เอกสารคำสั่งซื้อ และแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยทางวาจา ลักษณะการสั่งการมีทั้งแบบบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน การสื่อสารมีทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น บริษัทคู่ค้า ซึ่งทุกฝ่ายทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร กระบวนการสื่อสารของงานจัดซื้อ ส่วนใหญ่จะเป็นแบบลายลักษณ์อักษร ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ พบว่า (1) ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่ผิดพลาด (2) ข้อมูลไม่ชัดเจนครบถ้วน (3) การขาดปรับปรุงข้อมูลทำให้การคำนวณหรือวางแผนสินค้าขาดความถูกต้องแม่นยำ (4) การขาดการตอบกลับหรือการยืนยันการรับข้อมูลจากผู้รับสาร (5) ปัญหาภาระงานมากทำให้เวลาในการตอบกลับข้อมูลล่าช้า (6) การขาดการสื่อสารนโยบายในการรับมอบสินค้ากับผู้ขายที่ชัดเจน และ (7) การขาดการสื่อสารข้อตกลงในการตรวจสอบคุณภาพสินค้ากับผู้ขาย ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาทักษะความรู้และเชี่ยวชาญในงานควบคู่กับทักษะการสื่อสารที่ดี รวมถึงองค์กรควรมีการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงานและการกำหนดกระบวนการสื่อสารในงานที่ชัดเจนและเป็นแบบแผน เพื่อสนับสนุนให้มีการทำงานอย่างต่อเนื่องและการถ่ายโอนข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องเป็นปัจจุบันมากที่สุด รวมทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ งานจัดซื้อ

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: yingkwankit@gmail.com

Guidelines for Communication Process in Enhancing Purchasing Efficiency: A Case study of Beverage Manufacturer in Nakhonpathom Province

Yingkwan Kittichotipun^{1,*}, Sawanya Thamma-apipon²

¹Public and Private Management Program, Faculty of Management Science

²Assistant Professor Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

Received: 23 September 2020

Revised: 15 October 2020

Accepted: 21 October 2020

ABSTRACT

This research aims of this study was to study the communication process in purchasing process and study problem and barriers of communication process in purchasing process of the beverage manufacturer in Nakhonpathom. The study was conducted using qualitative research by using the in-depth interview with individual key informants from Manager, officer and supplier representative of a total 23 key informants. Analysis the data from purpose of this research and write a report in a narrative feature analysis to present the results. The study result of communication process in purchasing process 7 steps from (1) Purchase Requisition Created, (2) Supplier Selection and Purchase Order Created, (3) Delivery tracking and Order confirmation from suppliers, (4) Delivery of Goods and Service from suppliers, (5) Shipping and Receiving, (6) Supplier Evaluation, and (7) Billing and Payment. There are many type of Communication in the purchasing process, The communication method used are formal communication such as Purchase Order, making a written memorandum of agreement and for the informal communication, such as verbal language to talk, Downward Communication and Upward Communication, Internal communication have same department or other department and external communication such as customer or supplier. In which all parties acted as both the sender and Receiver in the communication process in various steps and in most cases it is written communication. There are many problems and barriers of communication in Purchasing Process while are (1) Workers lack skills and knowledge in the area of responsibility causing incorrect data communication, (2) The information is not clear and complete, (3) The lack of updated information makes the calculation or planning of the production lacking accuracy, (4) The lack of response or confirmation of receiving information, (5) The workload problem leads to the delay in the response time, (6) The lack of communication clearing policy on delivery with Supplier, and (7) Lack of communication agreement on product quality inspection with supplier. Recommendation of this study are that Workers should develop their skills and knowledge together

with good communication skills. The organization should have the manpower management to suit the workload and should be to create communication format for understand the principles of good communication, define a clear and systematic communication process to support continuous work process and data transfer accurate and update for enhancing efficiency.

Keywords: Development Guidelines, Effective Communication, Purchasing

*Corresponding Author; Email: yingkwankit@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสาร เป็นกระบวนการสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ เนื่องจากเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความรู้สึกหรือความต้องการจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและตอบสนองระหว่างกัน นอกจากนี้การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและสมาชิกในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กรจากผู้บริหารสู่สมาชิกในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมระหว่างสมาชิกด้วยกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงการสื่อสารภายนอกองค์กรระหว่างสมาชิกในองค์กรกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ลูกค้า ฯลฯ เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มคนภายนอกองค์กร ทั้งในด้านความต้องการและการสนับสนุน

งานจัดซื้อถือเป็นงานที่มีความสำคัญของทุกองค์กร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตั้งแต่การเริ่มหาวัตถุดิบ จนกระทั่งส่งผลิตภัณฑ์ถูกส่งไปยังลูกค้า งานจัดซื้อจึงถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ถ้ามีการบริหารจัดการกระบวนการจัดซื้อได้ดี ก็จะสามารถช่วยให้องค์กรมีต้นทุนทางธุรกิจที่ต่ำลงและช่วยสร้างโอกาสด้านการแข่งขันและมูลค่าเพิ่มของสินค้าให้กับองค์กรได้ ยิ่งในปัจจุบันตลาดของเครื่องดื่มสำเร็จรูปเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และมีผู้อยู่ในอุตสาหกรรมนี้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้การรักษาสัดส่วนแบ่งตลาดอาจทำได้ยาก ดังนั้นการสื่อสารถือเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญขององค์กรที่ต้องการก้าวเข้าสู่ธุรกิจแถวหน้า รวมทั้งการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน การปรับตัวให้ทันเหตุการณ์อย่างรวดเร็วเป็นตัวช่วยในการส่งเสริมให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมในองค์กรไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนสำคัญต่องานจัดซื้อ นอกจากนี้หากองค์กรพบประเด็นปัญหาหรือสามารถรับรู้สาเหตุของปัญหาจากการสื่อสาร จะมีส่วนช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรให้ดียิ่งขึ้นได้ และช่วยลดปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนการสร้างงานที่มีคุณค่าตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษากระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อว่ามีปัญหาในการสื่อสารอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรนำไปใช้วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดซื้ออันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อ กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัด นครปฐม

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การนิยามความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communication)” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายทฤษฎี สรุปลงได้ดังนี้

Adler et al. (2015) อ้างถึงใน Bunsathorn (2018) ได้นิยามความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันมาแลกเปลี่ยนสารในบริบทใดบริบทหนึ่ง โดยผ่านช่องทางอย่างน้อยหนึ่งช่องทาง และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษา

Nantaphan (2016) ได้นิยามความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

Akua and Emmanuel (2014) ได้นิยามความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งข้อมูลและความเข้าใจร่วมกันจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง และการสื่อสารในที่ทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างและรักษาสัมพันธภาพในการทำงานที่มีคุณภาพขององค์กร

จากนิยามความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ทำการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันไปทิศทางเดียวกัน

1.2 ทฤษฎีการสื่อสารของเบอร์โล

Berlo (1970) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารด้วยแบบจำลอง SMCR หรือที่เรียกว่า Berlo's SMCR Model ว่าประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ (1) ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบอื่นๆ เนื่องจากเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้อาสาไปถึงผู้รับสาร (2) สาร หมายถึง เรื่องราวอันมีความหมายและถูกแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ต่อความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความหมายที่ได้รับ (3) ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และ (4) ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ตีความ (Interpret) หรือให้ความหมายสารหรือสื่อตามที่ตัวเองรับรู้และมีประสบการณ์

Berlo's SMCR Model ได้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ (1) ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้ อย่างถูกต้อง (2) ทักษะคติ ของผู้ส่งและผู้รับสาร เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย (3) ระดับความรู้ ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้ที่เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่หากระดับความรู้ของผู้ส่งและผู้รับแตกต่างกัน ต้องมีการปรับระดับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งทั้งในด้านของ ภาษา ถ้อยคำและสำนวนที่ใช้ และ (4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในชาตินั้น ๆ รวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมของแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน

1.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

Yenyuek (2010) ได้อธิบายการสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้ คือ (1) ผู้ส่งสาร จะต้องทำความเข้าใจ และสร้างความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการสื่อสารว่าต้องการสื่ออะไร สื่อให้ผู้ใด วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่ออะไร และต้องการให้เกิดการปฏิบัติหลังการสื่อสารแล้วอย่างไร (2) การเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อให้ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายทราบ (3) การสร้างการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลกับผู้รับสารอย่างสมบูรณ์ ชัดเจน แท้จริงและข้อมูลนั้นมีความเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับข้อมูลนั้นๆ ด้วยวิธีต่างๆ (4) ผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานของผู้รับสาร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ ทักษะคิด รวมถึงสังคม ค่านิยม ประเพณีและอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เลือกสื่อข้อมูลและช่องทางการสื่อได้อย่างเหมาะสม (5) ผู้ส่งสารจะต้องใช้เวลาที่เหมาะสมในการสื่อสารทุกระดับ โดยจะต้องไม่กินเวลานานเกินไป หรือใช้เวลาน้อยเกินไป (6) ผู้ส่งสารควรมีการทบทวนความเข้าใจของผู้รับสาร โดยการตั้งคำถามเพื่อต้องการคำตอบที่แสดงให้ทราบถึงความรับรู้ หรือความเข้าใจที่มีความหมายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยผู้ส่งสารต้องไม่ประเมินหรือตีความหมายที่ผู้รับสารเจตนาเมื่อผู้ส่งสารถามว่ามีความสงสัยไหม หมายถึงผู้รับสารทุกคนมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการ และ (7) ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรจะเป็นผู้ฟังที่ดี โดยควรที่ต้องฟังเพื่อให้รู้และเข้าใจถึงจุดหมายและทัศนคติระหว่างกัน

2. ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อ

2.1 ความหมายงานจัดซื้อ

การนิยามความหมายของคำว่า “การจัดซื้อ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Langtakul (2018) ได้นิยามความหมายว่า การจัดซื้อ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งของงานด้านโลจิสติกส์ซึ่งทำหน้าที่จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการตามที่ใช้ต้องการ

Aphaphattsakul (2015) ได้นิยามความหมายว่า การจัดซื้อ หมายถึง การกำหนดความต้องการใช้ การสรรหา การคัดเลือกแหล่งขายในราคาที่เหมาะสม เงื่อนไขการชำระเงินที่น่าพอใจ การจัดทำใบสั่งซื้อ การติดตามผลการสั่งซื้อ เพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ในเวลาที่กำหนดไว้ มีคุณสมบัติที่ถูกต้อง จำนวนที่ถูกต้อง จังหวะเวลาที่ถูกต้อง ราคาที่ถูกต้อง จากแหล่งขายที่ถูกต้องและจัดส่งไปยังสถานที่อย่างถูกต้อง ในสภาพที่พร้อมที่จะผลิต จัดจำหน่าย และเพื่อใช้งาน

Sunnit and Peter (2016) ได้นิยามความหมายว่า การจัดซื้อ หมายถึง กระบวนการจัดหาวัตถุดิบหรือ ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่เป็นทรัพยากรอื่นจากผู้ขาย เพื่อใช้ในการดำเนินงานขององค์กรและกิจกรรมการผลิตต่างๆ

จากนิยามความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า งานจัดซื้อ หมายถึง กระบวนการในการจัดหาและสั่งซื้อ วัสดุ วัตถุดิบ และรวมถึงบริการต่างๆ เพื่อใช้ในกิจกรรมและกระบวนการผลิตขององค์กรจากองค์กรภายนอก ซึ่งต้องมีการประสานงานกับบุคคลภายในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและสื่อสารไปยังบุคคลภายนอกหรือองค์กรภายนอกเพื่อแจ้งความต้องการนั้นและสร้างความเข้าใจร่วมกันไปทิศทางเดียวกัน เพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

2.2 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

Paniangthong (2009) ได้อธิบายขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อ เริ่มตั้งแต่การกำหนดรายละเอียด สินค้า การคัดเลือกผู้ส่งมอบ การจัดทำเอกสารใบสั่งซื้อ และส่งคำสั่งซื้อให้กับผู้ส่งมอบที่ผ่านการคัดเลือก ติดตาม

การสั่งซื้อ การรับมอบ ตรวจรับสินค้าและจัดเก็บสินค้า โดยการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณจัดส่ง และสุดท้ายคือชำระเงิน เมื่อได้รับสินค้าครบถ้วนแล้วก็ทำการชำระเงินให้กับผู้ขายตามระยะเวลาที่ตกลงกัน

3. ข้อมูลบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

บริษัทกรณีสึกษา เป็นบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม และเป็นบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปชั้นนำที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากการดำเนินธุรกิจที่มีมากกว่า 30 ปีจึงได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้าและผู้บริโภค นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้การยอมรับ ทำให้สามารถจัดจำหน่ายสินค้าได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปกรณีสึกษา ส่วนใหญ่เป็นการผลิตแบบจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า เพื่อรอจำหน่ายให้กับลูกค้าตามช่องทางการจัดจำหน่ายต่างๆ ของบริษัทฯ อาทิเช่น โมเดิร์นเทรด ร้านค้าปลีกทั่วไป เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การผลิตตามการพยากรณ์ของฝ่ายขาย ดังนั้นจึงทำให้เกิดการพยากรณ์วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และเมื่อวัตถุดิบถูกพยากรณ์ความต้องการใช้ออกมา จะส่งไปยังหน่วยงานจัดซื้อ เพื่อทำหน้าที่ในการสั่งซื้อวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Intavee and Rattanawong (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดซื้อและการบริหารสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาบริษัท AAA จำกัด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าปัญหาที่วัตถุดิบเกินและขาดจากสต็อกเกิดจากขาดการสื่อสารและการให้ข้อมูลทันทีในการสนับสนุนแผนการสั่งซื้อ จากการศึกษาได้เสนอแนะว่าควรมีการสื่อสารเพื่อทบทวนข้อมูลของวัตถุดิบเพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำ และควรเพิ่มวาระการประชุมเรื่องการพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนจัดซื้อเพื่อวางแผนร่วมกันทุกฝ่าย

Wattanasathien (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 20 ท่าน พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากองค์กรไม่มีการกำหนดมาตรฐานการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเลือกใช้ช่องทางได้หลากหลาย การรับข้อมูลข่าวสารที่มากพร้อมกันจะเกิดภาวะของข้อมูลที่มากเกินไปและอาจเกิดปัญหาการตกหล่นของข้อมูล ทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อการทำงานข้อมูลได้โดยง่าย

Kunlasiri (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรในหน่วยงานผ่าตัด จำนวน 11 คน พบว่า ปัญหาการสื่อสารเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดความรู้ในประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาไม่ชัดเจน ช่องทางการสื่อสารไม่พร้อมใช้งานโดยเฉพาะในช่วงโมเมนต์ด่วน บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารคือ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารและส่งเสริมทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร มีการจัดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น หน่วยงานควรมีการจัดอัตรากำลังคนที่เหมาะสม

Sirirat (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานหอสมุดกลาง

จำนวน 92 คน พบว่า การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน บิดเบือน รวมถึงความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สาเหตุสำคัญของปัญหา คือไม่มีการแจ้งข่าวสารหรือข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อน และผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารในการแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ วิธีการแก้ไขปัญหาคือควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบทางช่องทางต่างๆเพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการจัดประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

Tiengthongkum (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงระบบการจัดซื้อวัตถุดิบทางตรงการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปของ บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงระบบการจัดซื้อ คือการให้ความสำคัญกับเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานจัดซื้อได้ รวมถึงการให้ความสำคัญกับสารและช่องทางการสื่อสาร ซึ่งก็คือระบบสารสนเทศและข้อมูล โดยการสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลประมวลผลข้อมูลการจัดเก็บและติดตามผลข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการที่มีความครบถ้วนถูกต้องอย่างเพียงพอในเวลาที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ

Kaolim (2012) ได้ทำการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบนักเรียนศึกษา บริษัทผลิตเครื่องปรุงรสแห่งหนึ่ง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 14 คน พบว่า แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดซื้อคือการสื่อสารโดยการจัดการประชุมร่วมกัน เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทฯ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง การขาย บัญชี การเงิน และการบริหารงานบุคคล

Wisutthakorn (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมี 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง โดยมีการใช้การสื่อสารทั้งแบบที่เป็นวัจนภาษาและแบบอวัจนภาษา และมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เหนียงหน้า โทรศัพท์ การติดประชาสัมพันธ์ หนังสือราชการ เป็นต้น ปัญหาการสื่อสาร พบว่าเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดทักษะในการสื่อสาร ภูมิความรู้ไม่เท่ากัน มีทัศนคติไม่ต่อการสื่อสาร ตัวข้อมูลมีการใช้คำหรือเนื้อหาคลุมเครือ และช่องทางการสื่อสารเกิดการขัดข้อง การสื่อสารตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชาทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) โดยเลือกที่จะศึกษาในพื้นที่ขนาดเล็กหรือในองค์กร

ตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้บริหารและหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อ จำนวน 6 คน (2) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจัดซื้อ จำนวน 10 คน และ (3) ตัวแทนฝ่ายขายวัตถุดิบของบริษัทคู่ค้า จำนวน 7 คน รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 23 คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ผู้ปฏิบัติงานในแผนกจัดซื้อ และฝ่ายของผู้ขาย เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาความ (Description Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษากระบวนการสื่อสารและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อของบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาใน 7 ขั้นตอนของงานจัดซื้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การสร้างใบสั่งซื้อและการกำหนดรายละเอียดของสินค้าและบริการ

ผู้ซื้อสั่งซื้อจากฝ่ายต่างๆจะเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งแจ้งความต้องการในการซื้อวัตถุดิบ วัสดุอุปกรณ์ สินค้าและบริการต่างๆมายังฝ่ายจัดซื้อซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยมีการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบของใบสั่งซื้อที่ได้มีการกำหนดรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอน มาจากตัวสาร (ใบขอสั่งซื้อ) มีการกำหนดรายละเอียดสินค้าไม่ครบถ้วน และขาดการอัปเดตข้อมูลปริมาณสินค้าคงคลังและข้อมูลวัตถุดิบใหม่ทำให้เกิดปัญหาต่อการสั่งซื้อ การสั่งซื้อมาไม่ทันกับความต้องการใช้ เกิดความล่าช้า และได้สินค้าไม่ตรงกับความต้องการ

2. การคัดเลือกผู้ขายและออกใบสั่งซื้อ

ฝ่ายจัดซื้อจะเป็นผู้ส่งสาร โดยการส่งข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการตามความต้องการของผู้ซื้อไปยังผู้ขายซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อทำการเสนอราคาในรูปแบบลายลักษณ์อักษรผ่านทางอีเมลล์และทำการสรุปการเปรียบเทียบราคาเพื่อขออนุมัติสั่งซื้อจากผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชานุมัติใบขอสั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจึงส่งใบสั่งซื้อดังกล่าวไปให้ผู้ขาย เพื่อเป็นการยืนยันการสั่งซื้อ ปัญหาและอุปสรรคมาจากฝ่ายจัดซื้อขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของสินค้าที่สั่งซื้อ รวมถึงข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่ส่งให้ผู้ขาย ไม่ชัดเจนครบถ้วน ทำให้ต้องประสานงานหลายรอบเพื่อขอข้อมูล

3. การติดตามการส่งมอบจากผู้ขาย

เมื่อฝ่ายจัดซื้อซึ่งเป็นผู้ส่งสารทำการออกใบสั่งซื้อให้กับผู้ขายหรือผู้รับสารที่ได้ผ่านการคัดเลือก จะการติดตามการยืนยันการส่งมอบตามใบสั่งซื้อจากผู้ขายเพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ขายได้รับใบสั่งซื้อแล้ว และจะส่งมอบสินค้าได้ตามจำนวนและวันที่กำหนดไว้ในใบสั่งซื้อโดยใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์และทางอีเมลล์ ปัญหาและอุปสรรคมาจากผู้ขายไม่ตอบยืนยันข้อมูลใบสั่งซื้อกลับมายังฝ่ายจัดซื้อ ทำให้เกิดปัญหาการส่งมอบงานไม่ตรงตามกำหนด การเลื่อนวันส่งมอบสินค้า

4. การส่งมอบสินค้าและบริการจากผู้ขาย

ในขั้นตอนนี้ผู้ขายจะเป็นผู้ส่งสาร จะนำสินค้าพร้อมเอกสารที่ใช้ประกอบการส่งมอบสินค้า ติดต่อขอส่งมอบสินค้ากับฝ่ายคลังสินค้าซึ่งเป็นผู้รับสาร ที่มีหน้าที่ในการรับสินค้า โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อ เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงานทางวาจา เพื่อขอส่งมอบสินค้าตามเอกสารใบสั่งซื้อ ปัญหาและอุปสรรคมาจากผู้ขายไม่ได้นำเอกสารที่ใช้ประกอบการส่งมอบมาหรือเอกสารไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามสอบถามเอกสาร

5. การตรวจรับสินค้า การวางบิลและการประเมินผู้ขาย

ฝ่ายคลังสินค้าจะเป็นผู้ส่งสาร ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบสินค้า และทำการประเมินการส่งมอบ หากพบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดตามใบสั่งซื้อฝ่ายคลังสินค้าจะทำการรับมอบสินค้า และออกใบรับวางบิลให้กับผู้ขายซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อยืนยันว่าได้ทำการรับสินค้าและตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ปัญหาและอุปสรรค เกิดจากขาดเอกสารที่ใช้ในการส่งมอบสินค้าและพบว่าเอกสารไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังพบว่า การตรวจสอบคุณภาพสินค้าของผู้ขายไม่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาการตรวจรับสินค้าล่าช้า และไม่สามารถตรวจรับสินค้าและวางบิลได้ทันที

6. การประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมิน

เจ้าหน้าที่คลังสินค้าจะเป็นผู้ส่งสาร ที่ทำหน้าที่ประเมินการส่งมอบของผู้ขายทั้งด้าน คุณภาพ ด้านเอกสาร เวลา และจำนวนที่ส่งมอบ และส่งเอกสารการประเมินให้กับผู้รับสารคือฝ่ายจัดซื้อ ในการสรุปและแจ้งผู้ขายเพื่อให้รับทราบผลการประเมิน ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากผู้ขายจำนวนมาก ทำให้ฝ่ายจัดซื้อต้องใช้เวลาในการทำการสรุปเพื่อการประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมินผู้ขาย

7. การรับวางบิลและชำระเงิน

ฝ่ายคลังสินค้าทำการรับสินค้าและออกเอกสารรับวางบิลให้กับผู้ขาย ฝ่ายคลังสินค้าจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ที่ทำการส่งมอบเอกสารที่ผู้ขายนำมาใช้ประกอบการส่งมอบสินค้าและการวางบิลให้กับฝ่ายบัญชีการเงินซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อดำเนินการตั้งหนี้และจ่ายเงินตามรอบบัญชีให้กับผู้ขาย ปัญหาและอุปสรรค มาจากเอกสารประกอบการวางบิลไม่ครบหรือไม่ถูกต้อง และผู้ขายไม่สามารถออกใบกำกับภาษีให้ได้ เนื่องจากมีดำเนินกิจกรรมการส่งสินค้าในวันหยุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการวางบิลและการชำระเงิน

อภิปรายผล

จากการศึกษากระบวนการสื่อสารและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารในงานจัดซื้อของบริษัทผลิตเครื่องดื่มสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. การสร้างใบขอซื้อและการกำหนดรายละเอียดของสินค้าและบริการ

การสื่อสารและการประสานงานจากผู้ขอสั่งซื้อมายังฝ่ายจัดซื้อ ลักษณะที่เป็นทางการในรูปแบบของใบขอซื้อที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wisutthakorn (2012) พบว่า การใช้การสื่อสารที่เป็นทางการจะใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญและต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรค พบว่า มาจากตัวสารหรือใบสั่งซื้อ คือมีการกำหนดรายละเอียดความต้องการของสินค้าไม่ถูกต้อง ข้อมูลในการสื่อสารไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirirat (2015) และ Intavee and Rattanawong (2016) พบว่า การขาดข้อมูลหรือรายงานสำหรับสื่อสารในงานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการจัดซื้อเป็นอุปสรรคในการทำงาน การขาดข้อมูลสินค้าหรือรายงานในการสนับสนุนแผนการสั่งซื้อถึงปริมาณสินค้า

คงเหลือและกำลังจะส่งเข้ามา มีผลต่อการวางแผนการสั่งซื้อทำให้สั่งซื้อมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาด้านพื้นที่จัดเก็บ

2. การคัดเลือกผู้ขายและออกใบสั่งซื้อ

ฝ่ายจัดซื้อจะดำเนินการสั่งซื้อมูลรายละเอียดยของสินค้าและบริการไปยังผู้ขายเพื่อทำการเสนอราคาและใช้ในการสรุปการเปรียบเทียบราคาเพื่อขออนุมัติสั่งซื้อจากผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันการสั่งซื้อกับผู้ขาย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือฝ่ายจัดซื้อ และผู้รับสาร คือ ผู้ขายที่ผ่านการคัดเลือกและผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจในการอนุมัติใบสั่งซื้อ โดยจะสื่อสารข้อมูล ในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) และ Kunalasiri (2015) พบว่า การสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่เป็นระบบมีลำดับขั้นตอนตามโครงสร้างงาน โดยมีการสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เป็นเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นเรื่องสำคัญและต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับปัญหาอุปสรรคพบว่า มาจากการที่ซัพพลายเออร์ผู้ขาย (ผู้รับสาร) ได้รับข้อมูลสินค้าไม่ชัดเจนครบถ้วน (ตัวสาร) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kunalasiri (2015) พบว่า ปัญหาสำคัญในการสื่อสารเกิดจากข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาไม่ชัดเจน ทำให้ความล่าช้าในการสื่อสารและการทำงาน

3. การติดตามการส่งมอบจากผู้ขาย

ในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสารคือฝ่ายจัดซื้อและผู้รับสารคือผู้ขายที่ผ่านการคัดเลือก โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบที่เป็นทางการคือเอกสารใบสั่งซื้อผ่านการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรและการสอบถามแบบไม่เป็นทางการคือการประสานงานทางวาจาในการติดตามการยืนยันการส่งมอบตามใบสั่งซื้อจากผู้ขายเพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ขายได้รับใบสั่งซื้อแล้ว และจะส่งมอบสินค้าได้ตามจำนวนและวันที่กำหนดไว้ในใบสั่งซื้อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Iemwimangsa (2015) พบว่า การสื่อสารจำเป็นต้องอาศัยรูปแบบกิจกรรมการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งกิจกรรมที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร การเขียน คำสั่ง เป็นต้น และไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การสอบถามข้อมูล เป็นต้น การสื่อสารเพียงวิธีการเดียวไม่อาจครอบคลุมความต้องการได้ สำหรับปัญหาอุปสรรค พบว่า ซัพพลายเออร์ผู้ขาย (ผู้รับสาร) ไม่ตอบรับหรือยืนยันข้อมูลใบสั่งซื้อกลับมายังฝ่ายจัดซื้อ ทำให้สินค้าส่งมอบไม่ตรงตามกำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wattanasathien (2016) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ไม่มีการยืนยันหรือการตอบกลับข้อมูล ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการสื่อสารหรือรูปแบบแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจน

4. การส่งมอบสินค้าและบริการจากผู้ขาย

ผู้ขายจะนำสินค้าและเอกสารประกอบการส่งสินค้า มาเพื่อติดต่อขอส่งมอบสินค้ากับผู้คลังสินค้าที่มีหน้าที่ในการรับสินค้า เพื่อทำการตรวจสอบสินค้าให้ตรงตามปริมาณที่ทำการสั่งและคุณภาพเป็นไปตามที่กำหนด รวมถึงการตรวจสอบเอกสารที่ใช้ประกอบการส่งมอบก่อนการรับสินค้าดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือ ผู้ขาย และผู้รับสารคือฝ่ายคลังสินค้า โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อ เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงานทางวาจา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) พบว่า การสื่อสารที่เป็นทางการจะเป็นแบบรูปเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจะเป็นกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญและต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน ส่วนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด อาศัยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสื่อสาร ผ่านการพูดคุยแบบเผชิญหน้า ผ่านโทรศัพท์ เพื่อขอคำปรึกษา พูดคุยประสานงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานมากขึ้น สำหรับปัญหาอุปสรรค พบว่า ซัพพลายเออร์ผู้ขาย ไม่มีเอกสาร

การส่งสินค้าหรือเอกสารประกอบที่ต้องใช้ในการส่งมอบไม่ครบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามสอบถามเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบที่มาของฝ่ายที่ส่งสินค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sirirat (2015) พบว่าปัญหาของการสื่อสารคือ การขาดการแจ้งข่าวสาร การขาดเอกสารหรือข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ส่งสารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ในการแจ้งข่าวสารให้กับบุคคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

5. การตรวจรับสินค้า การวางบิลและการประเมินผู้ขาย

ฝ่ายคลังสินค้าจะทำการตรวจรับสินค้าและประเมินการส่งมอบของผู้ขาย โดยตรวจสอบสินค้าตามข้อกำหนดและตามใบสั่งซื้อ ก่อนทำการรับมอบสินค้าและออกใบรับวางบิลให้กับผู้ขาย เพื่อรอการชำระเงินตามรอบบัญชี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนเริ่มต้นคือการทำการติดต่อเพื่อส่งมอบสินค้า ผู้ส่งสารคือ ผู้ขาย และผู้รับสารคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า ในขณะที่เดียวกันเมื่อฝ่ายคลังสินค้าทำการประเมินการส่งมอบของผู้ขาย โดยการตรวจสอบสินค้าที่ผู้ขายนำมาส่งมอบเพื่อแจ้งผู้ขายในการวางบิล จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารก็จะเป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า และผู้รับสารก็จะเป็น ผู้ขาย โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารใบสั่งซื้อ เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงานทางวาจา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมี 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทางคือทั้งสองฝ่ายเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีการใช้การสื่อสารทั้งแบบที่เป็นวัจนภาษาคือภาษาพูดและภาษาเขียนและแบบอวัจนคือการใช้ท่าทาง สัญลักษณ์ ในการสื่อสาร สำหรับปัญหาอุปสรรคที่พบคือ การขาดเอกสารที่ใช้ในการส่งมอบสินค้าและการตรวจสอบคุณภาพสินค้าของฝ่ายคุณภาพและซัพพลายเออร์ผู้ขายไม่ตรงกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kaolim (2012) พบว่า ปัญหาหนึ่งที่เกิดในกระบวนการจัดซื้อ ผู้ขายไม่ส่งเอกสารที่ต้องใช้ในการส่งมอบสินค้าตามวันที่กำหนด

6. การประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมิน

เป็นการทวนสอบประสิทธิภาพของผู้ขาย เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัท และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ขายให้เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการส่งมอบสินค้าให้กับบริษัทอยู่เสมอ ฝ่ายคลังสินค้าทำหน้าที่ประเมินการส่งมอบของผู้ขาย และส่งเอกสารการประเมินให้กับทางจัดซื้อเพื่อทำการสรุปและแจ้งผู้ขายเพื่อรับทราบผลการประเมิน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า และผู้รับสารคือฝ่ายจัดซื้อ และเมื่อฝ่ายจัดซื้อทำการสรุปผลการประเมินและส่งให้ผู้ขาย ฝ่ายจัดซื้อจะเป็นผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะเป็นผู้ขาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tiengthongkum (2014) พบว่า การให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประสานงานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานจัดซื้อได้ ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บและติดตามผลข้อมูล เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับปัญหาอุปสรรคพบว่า การมีซัพพลายเออร์ผู้ขายจำนวนมาก ทำให้ฝ่ายจัดซื้อต้องใช้เวลาในการสรุปข้อมูล ประสานงานและติดตามข้อมูล เกิดภาระงานที่มากในการสรุปข้อมูลเพื่อการประเมินผู้ขายและแจ้งผู้ขายรับทราบผลการประเมินผู้ขาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) และ Kunalasiri (2015) พบว่า ปัญหาหนึ่งของการสื่อสารคือการที่บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ การที่ผู้รับสารมีภาระงานมากจะทำให้ไม่มีเวลาในการติดตามข้อมูล และทำให้การสื่อสารนั้นใช้เวลาค่อนข้างมาก ซึ่งถือเป็นปัญหาและอุปสรรคหนึ่งของการสื่อสาร

7. การรับวางบิลและชำระเงิน

ฝ่ายคลังสินค้าเมื่อทำการรับสินค้าและออกเอกสารรับวางบิลส่งให้กับผู้ขายแล้ว จะส่งเอกสารให้กับฝ่ายบัญชีการเงิน เพื่อดำเนินการตั้งหนี้และจ่ายเงินตามรอบบัญชีให้กับผู้ขาย ขั้นตอนนี้ผู้ส่งสาร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้า และผู้รับสารคือฝ่ายการเงิน โดยจะสื่อสารข้อมูลในรูปแบบเอกสารต่างๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการประสานงาน

ทางวาจา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) ในการสื่อสารองค์กร จะมีการสื่อสารทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและทางวาจา เพื่อให้การทำงานมีความเข้าใจกันมากขึ้น และสามารถตรวจสอบและผลการปฏิบัติงานได้ สำหรับปัญหาอุปสรรคพบว่า เอกสารประกอบการวางบิลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wisutthakorn (2012) พบว่าปัญหาสำคัญในการสื่อสารพบว่าการเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดทักษะในการสื่อสาร ตัวข้อมูลหรือสารไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1. ควรมีการกำหนดวิธีการสื่อสารความต้องการมายังหน่วยงานจัดซื้อเพื่อให้รายละเอียดสินค้าให้ชัดเจนและครบถ้วน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้เกิดการสื่อสารที่เป็นระบบ เพื่อให้การส่งต่อข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- 1.2. ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดซื้อควรมีทักษะที่ดีในการสื่อสารที่ดี ทั้งการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร หากขาดทักษะการสื่อสารที่ดีแล้ว การทำงานก็มีโอกาสเกิดความผิดพลาดและเกิดความล่าช้า
- 1.3. ควรมีการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารในการทำงานที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานจัดซื้อกับผู้ขายเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้องและครบถ้วน และควรมีการสร้างข้อกำหนดหรือข้อปฏิบัติในการส่งมอบสินค้ากับผู้ขาย เพื่อเป็นการวางแผนของกระบวนการสื่อสารและการทำงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน
- 1.4. ควรมีการกำหนดข้อตกลงด้านคุณภาพและวิธีการตรวจสอบ และทำการสื่อสารไปยังผู้ขายก่อนการสั่งซื้อ เพื่อให้วัตถุดิบที่ส่งเข้ามายังองค์กร สามารถนำไปใช้ได้ทันทีไม่เกิดเวลารอคอย
- 1.5. องค์กรควรมีการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงาน และควรพัฒนาแนวทางในการสื่อสารโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดรวดเร็วและสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงานประมวผลได้ในทันที เพื่อลดภาระงานและการรอคอยข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของฝ่ายจัดซื้อ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.2 ควรมีการศึกษาการวัดความสำเร็จในงานจัดซื้อ โดยใช้ดัชนีวัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) มาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพในงานจัดซื้อตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

เอกสารอ้างอิง

- Akua, A.A. and Emmanuel, A. (2014). Communication in the Workplace: Guidelines for improving effectiveness. *Global Journal of commerce and Management Perspective*, 3(5), 208-213.
- Aphaphattsakul, K. (2015). *Purchasing Management*. Bangkok: Focus Media and Publishing Co., Ltd. (in Thai)

- Bunsathorn, W. (2018). *Strategic Communication*. Bangkok: National Institute of Development Administration Press. (in Thai)
- Berlo, D.K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Iemwimangsa, K. (2015). *Organizational Communication in National Nanotechnology Center*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Intavee, K. and Rattanawong, W. (2016). Improvement purchasing system Efficiency and Inventory Management Case study AAA Company. *The Proceedings of the 16th Thai Value Chain Management and Logistic Conference*, University of the Thai Chamber of Commerce, 1-16. (in Thai)
- Kaolim, R. (2012). *Guideline for Improvement of Major Raw Material Procurement Efficiency Case Study: Seasoning Manufacturer Company*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Kunalasiri, T. (2015). *Communication type of optimize surgical teamwork effectiveness within operating theater in private hospital in Nakonsawan*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Langtakul, S. (2018) *Operation Management*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Leenders, et al. (2006) *Purchasing and Supply Management*. New York: McGraw-Hill
- Nantaphan, C. (2016). *Problems of communication in society and organizations*. Bangkok: Odeon Store Press. (in Thai)
- Paniangthong, S. (2009). *Supply management principles. Strategic procurement*. Bangkok: Siam M and B Publishing. (in Thai)
- Sirirat, C. (2015). *Problems of Communication among Staff at Central Library*. Srinakharinwirot University. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Sunnil, C. and Peter, M. (2016). *Supply Chain Management Strategy, Planning and Operation*. Harlow, Essex: Pearson Education.
- Tiengthongkum, W. (2014). *Improvement the direct purchasing of material to produce garments of Thai Parfun Co., Ltd*. Thesis of the Degree of Master of Science. Bangkok: Siam Technology College. (in Thai)
- Wattanasathiensin, P. (2016). *Factors that affect Communication Problems within an Organization: A Case Study of United Standard Terminal PLC*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Wisutthakorn, A. (2012). *An Approach to Optimize Communication Effectiveness within Organizations under the office of The Higher Education Commission*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Yenyuek, C. (2010). *Organizational communication*. Pathum Thani: Rangsit University Press. (in Thai)