

ปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรม คิว.ซี ของ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตใต้
การสื่อสารแห่งประเทศไทย

Problems and Obstacles in the Implementation of Q.C Activities of Regional
Telecommunication Bureau [South] The Communications Authority of Thailand

จรัส ยกถาวร
Jaras Yokthavorn

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Master of Public Administration Thesis in Public Administration
Prince of Songkla University

2542

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรม คิว.ซี ของสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตใต้ การสื่อสารแห่งประเทศไทย
ผู้เขียน นายจรัส ยกถาวร
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2542

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรม คิว.ซี ของสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตใต้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีประชากรจำนวน 169 คน ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการ คิว.ซี จำนวน 8 คน หัวหน้าที่ทำการ จำนวน 18 คน หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ จำนวน 11 คน หัวหน้ากลุ่มที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ จำนวน 13 คน สมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ จำนวน 45 คน สมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ จำนวน 74 คน สังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตใต้ การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์โดยมีแบบสอบถามนำ (Interview schedule) ในส่วนของการวัดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ นั้น ใช้มาตรวัดด้วยลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) ข้อมูลทั้งหมดนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows โดยใช้สถิติเป็นจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการจำแนกระดับความหนักเบาของปัญหาด้วยคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

1.00 – 1.50 หมายถึง ปัญหาน้อยที่สุด

1.51 – 2.50 หมายถึง ปัญหาน้อย

2.51 – 3.50 หมายถึง ปัญหาปานกลาง

3.51 – 4.50 หมายถึง ปัญหามาก

4.51 – 5.00 หมายถึง ปัญหามากที่สุด

1. จากการศึกษาด้านความพร้อมขององค์การ ตามทัศนะของคณะกรรมการ คิว.ซี และหัวหน้าที่ทำการพบว่าทั้งสองกลุ่มเห็นว่า ความพร้อมขององค์การมีปัญหาระดับ "ปานกลาง" แต่ถึงอย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา ทั้งสองกลุ่มค่อนข้างจะแตกต่างกัน กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในกลุ่มแรกเท่ากับ 2.68 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของอีกกลุ่มเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณา ระดับปัญหาย่อยด้านความพร้อมขององค์การที่มีปัญหาระดับ "มาก" แล้ว พบว่า คณะกรรมการ

ดำเนินการ คิว.ซี เห็นว่า มีปัญหามากในเรื่องการประชาสัมพันธ์ในการทำ คิว.ซี ($\mu=3.63$) ในขณะที่หัวหน้าที่ทำการเห็นว่า มีปัญหามากในเรื่องการฝึกอบรม ($\mu=3.61$) และการดำเนินการ คิว.ซี ตามระเบียบของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ($\mu=3.56$)

2. ด้านบทบาทผู้นำ มี 2 ส่วน คือ 1.บทบาทผู้บริหารระดับสูง ในทัศนะของคณะกรรมการดำเนินการ คิว.ซี เห็นว่ามีปัญหาระดับ “มาก” ($\mu=3.83$) ในขณะที่หัวหน้าที่ทำการเห็นว่า มีปัญหาระดับ “ปานกลาง” ($\mu=3.28$) เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาย่อยของบทบาทผู้บริหารระดับสูง ที่มีปัญหาระดับ “มาก” แล้ว พบว่า คณะกรรมการดำเนินการ คิว.ซี เห็นว่าปัญหาหลัก คือ การไม่ยอมรับแนวคิดและหลักการของ คิว.ซี ($\mu=4.38$) การไม่แสดงความเป็นผู้นำในการทำ คิว.ซี ($\mu=4.00$) และการไม่เข้าร่วมฟังการแสดงกิจกรรม คิว.ซี ($\mu=4.00$) ในขณะที่หัวหน้าที่ทำการเห็นว่า การไม่แสดงความเป็นผู้นำในการทำ คิว.ซี ($\mu=3.50$) มีปัญหาเพียงหัวข้อเดียว

2.บทบาทผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในทัศนะของคณะกรรมการดำเนินการ คิว.ซี เห็นว่ามีปัญหาระดับ “มาก” ($\mu=3.65$) แต่ในทัศนะของหัวหน้าที่ทำการ เห็นว่ามีปัญหาระดับ “ปานกลาง” ($\mu=3.19$) เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาย่อยของบทบาทผู้บังคับบัญชาระดับต้น ที่มีปัญหาระดับ “มาก” แล้ว พบว่า มีปัญหาเฉพาะความเห็น ของคณะกรรมการดำเนินการ คิว.ซี ในการที่ผู้บังคับบัญชาระดับต้นไม่ให้ความสำคัญต่อ คิว.ซี ($\mu=4.13$) และไม่ส่งเสริมให้จัดตั้งกลุ่ม คิว.ซี ($\mu=4.00$)

3. ด้านความพร้อมของสมาชิกกลุ่ม คิว.ซี มี 2 ส่วน คือ 1.ด้านความพร้อมของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ตามทัศนะของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ และหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ พบว่า ทั้งสองกลุ่มเห็นว่า ความพร้อมของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี มีปัญหาระดับ “ปานกลาง” โดยมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก (หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ=3.40 และ หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ=3.45) แต่เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาย่อย ความพร้อมของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่มีปัญหาระดับ “มาก” แล้ว พบว่า มีปัญหาเฉพาะความเห็นของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ ในเรื่องการดำเนินการประชุม ($\mu=3.92$) และการเป็นผู้นำในที่ประชุม ($\mu=3.54$) ”

2.ปัญหาความพร้อมของสมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ในทัศนะของสมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จและสมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ พบว่า ทั้งสองกลุ่มเห็นว่า มีปัญหาระดับ “ปานกลาง” โดยค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก (สมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ=2.98 และกลุ่มคิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ=3.09) เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาย่อยของความพร้อมของสมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่มีปัญหาระดับ “มาก” แล้ว พบว่า

สมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ มีปัญหาการขาดความร่วมมือภายในกลุ่ม คิว.ซี ($\mu=3.78$) ในขณะที่สมาชิกกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ มีปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำ คิว.ซี ($\mu=3.64$)

4. ด้านการดำเนินการ คิว.ซี มี 2 ส่วน คือ 1.ขั้นตอนการทำ คิว.ซี ตามทัศนะของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ และกลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ พบว่า ทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัญหา ด้านการดำเนินการ คิว.ซี มีปัญหาระดับ "ปานกลาง" แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา ค่อนข้างจะแตกต่างกัน กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ=3.07 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ=3.44 เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาย่อยขั้นตอนการทำ คิว.ซี ที่มีปัญหาระดับ "มาก" แล้ว พบว่า มีปัญหามากเฉพาะหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จในหัวข้อ การเขียนรายงาน (3.85) และการบันทึกการประชุม (3.77)

2.เทคนิคการทำ คิว.ซี ตามทัศนะของหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ทั้งสองกลุ่ม พบว่า หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ มีปัญหาระดับ "ปานกลาง" ($\mu=3.41$) ในขณะที่หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ มีปัญหาระดับ "มาก" ($\mu=3.71$) เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาย่อยของเทคนิคการทำ คิว.ซี แล้ว พบว่า หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี ไม่สำเร็จ มีปัญหาระดับ "มาก" ทุกหัวข้อ ในขณะที่หัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี ที่ทำ คิว.ซี สำเร็จ มีปัญหา ในการใช้แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) ($\mu=3.55$) เพียงเรื่องเดียว

5. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร ปรากฏว่า ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรม คิว.ซี

- 1.00 - 1.50 means 'low'
- 1.51 - 2.50 means 'relative low'
- 2.51 - 3.50 means 'neutral'
- 3.51 - 4.50 means 'relative high'
- 4.51 - 5.00 means 'high'

The results showed that the problems and obstacles mainly resulted from the following:

1. Having started organization readiness, it is found that QCC committee's and supervisors' comment on the problem of organization readiness are neutral. However, the average levels of the problems of both groups are rather different, namely,

Thesis Title Problems and Obstacles in the Implementation of Q.C Activities of
Regional Telecommunication Bureau [South] The Communications
Authority of Thailand
Author Mr. Jaras Yokthavorn
Major Program Public Administration
Academic Year 1999 –

Abstract

The purpose of this study was to investigate the problems and obstacles in implementing the Q.C. activities at the offices responsible to Regional Telecommunication Bureau [South]. This study was the descriptive research. Target groups included the Q.C committees,8; heads of the offices,18;Q.C group leaders who have accomplished the task,11;and those who have not accomplished the task,13; Q.C group members who have achieved the goal ,45; and those who have not achieved the goal,74; all of them -169 - working at the offices responsible to Regional Telecommunication Bureau [South].

Data were collected through interview schedule. Likert scales are applied in parts of opinions or attitude survey toward all groups of problems. The data were statistically analyzed using SPSS For Windows program to find out the Percentage , Mean and Standard Deviation. Seriousness of problems are classified by the following criterion :

- 1.00 – 1.50 means 'low'
- 1.51 – 2.50 means 'relative low'
- 2.51 – 3.50 means 'neutral'
- 3.51 – 4.50 means 'relative high'
- 4.51 – 5.00 means 'high'

The results showed that the problems and obstacles mainly resulted from the following :

1. Having studied organization readiness, it is found that Q.C committee's and supervisors' comment on the problem of organization readiness are neutral. However the average levels of the problems of both groups are rather different , namely,

the average level of the problems of the first group equals to 2.68, while the other is 3.39. Considering the detail problems of organization readiness, which have problems in high level, is found as follows ; Q.C committee comment that there are a lot of problems in public relations of Q.C implementation ($\mu=3.63$), while supervisors comment that there are a lot of problems in training ($\mu=3.61$), are implementation of Q.C according to the regulations of Communication Authority of Thailand ($\mu=3.56$).

2. Leadership problem can be divided into 2 parts. Firstly, role of top management, which Q.C committee comment that there are a lot of problems ($\mu=3.83$). However, supervisors comment that it is a neutral problem ($\mu=3.28$). Considering the detail problems of role of top management, which have problems in high level, is found as follows ; Q.C committee comment that main problems are that top management do not accept Q.C concept and Q.C principles ($\mu=4.38$), do not show Q.C implementation leadership ($\mu=4.00$) and do not attend the presentation of Q.C activities ($\mu=4.00$). While supervisors comment that the only serious problem is that top management do not show Q.C implementation leadership ($\mu=3.50$). Secondly, role of entry-level supervisors, which Q.C committee comment that there are a lot of problems ($\mu=3.65$), While supervisors comment as a neutral problem ($\mu=3.19$). Considering the detail problems of role of entry-level supervisors, which have problems in high level, is found as follows; Q.C committee comment that main problems are that entry-level supervisors do not take Q.C into account ($\mu=4.13$) and do not promote Q.C group set up ($\mu=4.00$).

3. Readiness of Q.C group members can be divided into 2 parts. Firstly, readiness of Q.C group leaders, which both Q.C group leaders comment that the readiness of Q.C group leaders is a neutral problem with nearly the same average (Q.C group leader, who accomplished in implementing Q.C =3.40 and Q.C group leader, who failed in implementing Q.C=3.45). Considering the detail problems of the readiness of Q.C group leaders, which have problem in high level is found that Q.C group leader who failed in implementing Q.C comment that the main problems are how to conduct meeting ($\mu=3.92$) and leadership in the meeting ($\mu=3.54$). Secondly, Q.C group members' readiness, which both Q.C group members have neutral problems with nearly

the same average (the Q.C group members, who accomplished in implementing Q.C=2.98 and Q.C group members, who failed in implementing Q.C=3.09). Considering the detail problems of the readiness of Q.C group members, which have problems in high level is found that the problems of the Q.C group members, who accomplished in implementing Q.C are lack of coordination within Q.C group ($\mu=3.78$), while the problems of the Q.C group members, who failed implementing Q.C are lack of knowledge and understanding in Q.C implementation ($\mu=3.64$)

4. Q.C implementation can be divided into 2 parts. Firstly, procedure of Q.C implementation, which both of Q.C group leader, who accomplished in implementing Q.C and one, who failed have neutral problems, nevertheless the average levels of the problems of both groups are rather different, namely, the average level of the Q.C group leader, who accomplished in implementing Q.C=3.07 and the one, who failed =3.44. Considering the detail problems of the procedure of Q.C implementation, which have problems in high level is found that main problems of the Q.C group leader, who failed the implementation, are report writing ($\mu=3.85$), taking minute of meeting ($\mu=3.77$). Secondly, Q.C techniques, which the Q.C group leader, who accomplished in implementing Q.C, has a neutral problem ($\mu=3.41$) and the one, who failed the implementation, has a high problem ($\mu=3.71$). Considering the detail problems of the Q.C technique is found that the Q.C group leader, who failed in implementing Q.C, has high problems in every item, while the one, who accomplished the implementation, has the only problem of the usage of Pareto Diagram ($\mu=3.55$).

5. The organization environment is not a problem and an obstacle in implementing the Q.C activities.