



## พฤติกรรมการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการใช้ระบบ WLMA

โดย

นายมนวิทย์ บุญประสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

## บทคัดย่อ

การประปานครหลวงได้มีการนำระบบสารสนเทศบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA) มาใช้สนับสนุนในการทำงานด้านการลดน้ำสูญเสีย ซึ่งการที่จะให้ได้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศอย่างคุ้มค่าหรือไม่นั้น ไม่อาจวัดได้จากรายได้ที่เพิ่มขึ้นหรือต้นทุนที่ลดลงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาว่าปัจจัยใดที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดใหม่ๆ ในการประยุกต์ใช้ระบบงานบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้สอดคล้องเหมาะสมกับรูปแบบงานที่เปลี่ยนแปลง อันจะทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนด้านระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

ในการทำงานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ซึ่งจะมีสาขาของการประปานครหลวง ที่ใช้ระบบ WLMA อยู่ทั้งสิ้นจำนวน 16 สาขา แต่เนื่องจากมีอีก 2 ส่วนย่อย คือ ฝ่ายเทคโนโลยีเพื่อการลดน้ำสูญเสียและศูนย์บริการประชาชน (Call Center 1125) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและสำหรับงานวิจัยนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในงาน อันได้แก่ ความต้องการของงาน, ความอิสระในงาน, ความสามารถในงาน และความรู้สึกดีใจที่มี ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกดีใจด้านทรัพยากรที่ไม่เพียงพอและความรู้สึกดีใจทางด้านความสามารถในงานที่ไม่เพียงพอ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการใช้ระบบ WLMA ของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ WLMA ของการประปานครหลวง

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการใช้ระบบ WLMA นั้นได้แก่ ความอิสระในงาน, ความเป็นเจ้าของงาน, และความรู้สึกดีใจทางด้านความสามารถในงานที่ไม่เพียงพอ

จากปัจจัยที่ส่งผลทั้ง 3 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ความเป็นเจ้าของงาน ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรให้มากขึ้น องค์กรควรกำหนดการฝึกอบรมด้านระบบสารสนเทศขององค์กรที่จะต้องมุ่งเน้นให้เห็นว่างานที่ทำเกี่ยวกับระบบทุกงานมีความสำคัญไม่แพ้กันทั้งงานที่เป็นของตนหรืองานที่เป็นของผู้อื่นอีกทั้งต้องมีการอบรมผู้ใช้ระบบทุกระดับชั้น

ในส่วนของปัจจัยอิสระในงาน พบว่า มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการใช้ระบบ WLMA อีกทั้งความรู้สึกเป็นธรรมระหว่างความทุ่มเททำงานกับผลตอบแทน (Effort-Reward Fairness) ยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความอิสระในงานกับพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการใช้ระบบ WLMA กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นระดับของผู้ปฏิบัติงานและมีระดับของเงินเดือนที่ไม่สูงจึงทำให้เมื่อมีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานมากพอที่จะเกิด

พฤติกรรมในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นโดยมุ่งใส่ใจที่ผลตอบแทนที่จะได้รับว่าเป็นธรรมหรือไม่  
ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการสร้างความคิดใหม่ในการใช้ระบบ WLMA มากขึ้น  
การประสานครหลวงควรสร้างความรู้สึกร่วมกันระหว่างความทุ่มเททำงานกับผลตอบแทน  
เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กรและรักษาผลประโยชน์ให้องค์กร

## Abstract

Metropolitan Waterworks Authority (MWA) has Water Leakage Management Application (WLMA) system to support work on reducing water loss. This will benefit from the information systems that are not worth it. Can't be measured by revenue increases or cost reductions alone, so in this research was to study the factors that will make the new ideas. In the application of water loss management system in accordance with the format change. This will make it worthwhile to invest more information.

In this study, the questionnaire is to collect data to test the research hypotheses. This is a branch of the Metropolitan Waterworks systems WLMA a total of 16 branches, but because there are two parts, i.e., the technology to reduce water loss and Public Service Center (Call Center 1 1 2 5), the samples for research. This relationship between the factors of the individual perception of the environment in addition to the work, job demands, job autonomy, job competence and feel overload. There are two kinds of feeling overload, i.e., quantitative overload and qualitative overload which effect to the innovative behavior of the system. WLMA worker associated with WLMA of MWA.

The results were factors affecting the innovative behavior of the system include job autonomy, job owner and qualitative overload.

Factors affecting these three factors, the factors that affect the most is job owner. In order to bring benefits to the organization more. The organization should define training, enterprise information system that will have to focus that work on every job is important, equally as active as their own or that of others, and need to be. Training users of all levels.

The independent factors in the work that has a direct effect on behavior in the use of innovative WLMA and a fair return on the effort to work with. (Effort-Reward Fairness) also affect the relationship between job autonomy in the conduct of innovative, using a system WLMA. The sample is a level of performance and low level of salary to use the system more WLMA Authority should create a sense of fairness and commitment to return to work to make employee loyalty to the organization and benefits to the organization.