

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การประปานครหลวงได้ยึดถือนโยบายของรัฐ ในการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทที่ทันสมัยในระดับสากล ซึ่งแผนเพิ่มประสิทธิภาพเป็นการดำเนินงานต่อเนื่องจากงานที่การประปาฯ ได้ดำเนินการอยู่แล้ว โดยจะดำเนินการในช่วงระยะเวลาปี 2547-2550 และมีจุดหมายเพื่อ ปรับปรุงผลประกอบการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งด้านการเงิน และพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจในบริการ

ขอบเขตของแผนเพิ่มประสิทธิภาพที่ กปน. จัดทำขึ้นนี้ครอบคลุมเรื่องสำคัญหลักๆ 4 เรื่อง ได้แก่ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านผลการดำเนินงาน 2) การพัฒนาคุณภาพการบริการ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และ 4) การบริหารความเสี่ยง

จากนโยบายดังกล่าว จึงทำให้มีการนำยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. มาใช้แทนแผนวิสาหกิจ ภายใต้แนวคิดที่ว่าทำอะไร กปน. จึงจะอยู่ได้อย่างยั่งยืน ทำอย่างไรจึงจะเพิ่มรายได้ (ทำกำไรเพิ่มขึ้น) โดยไม่ขึ้นค่าน้ำ ขณะเดียวกันต้องขยายงานบริการออกไปอย่างทั่วถึง ซึ่งยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์ด้านกำลังคน 2) ยุทธศาสตร์ด้านการตลาดและบริการ 3) ยุทธศาสตร์ด้านการผลิตและจ่ายน้ำ 4) ยุทธศาสตร์ด้านการเงิน 5) ยุทธศาสตร์ด้านการลงทุน และ 6) ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้วยสภาพเศรษฐกิจและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น การบริหารงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด เช่นเดียวกับการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการให้ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ในวันนี้ ไอทีได้กลายมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สิ่งที่มาอย่างเลี่ยงไม่ได้ คือ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงหรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยี ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์นำไอทีเข้ามาช่วยเสริมธุรกิจเพื่อขับเคลื่อนองค์กร และเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจมากขึ้น

การประปาฯ ได้หันมาเทคโนโลยีสารสนเทศ IT (Information Technology) มารองรับยุทธศาสตร์บริหาร กปน. เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้ได้ตามแผนเพิ่ม

ประสิทธิภาพ โดยได้มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการต่างๆ ที่ใช้ในองค์กรดังนี้ คือ

ระบบที่ 1 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

ระบบที่ 2 ระบบจัดเก็บเอกสาร

ระบบที่ 3 ระบบการเรียนรู้

ระบบที่ 4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ระบบที่ 5 ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

การนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรนั้น ในแต่ละสายงานจะมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่เอื้อประโยชน์แตกต่างกัน เช่น สายงานผลิต มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนรายงานและการวิเคราะห์ระดับความรุนแรง และประเมินโอกาสที่เกิด/Early Warning System (ระบบเตือนภัยล่วงหน้า/แจ้งให้ทราบถึงเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นซึ่งมีผลกระทบรุนแรงต่อองค์กร) สายงานบริการ มีระบบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน (MWA Call Center :1125) ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ เป็นต้น ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ ของผู้บริหารแต่ละระดับจึงมีความหลากหลาย อีกทั้งการได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงแต่ที่จะได้จากภายในองค์กรแล้ว ยังมีจากภายนอกองค์กร เพื่อได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและการตัดสินใจ

ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรนั้น แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับเทคนิคในการบริหารงาน และความคิดเห็นของผู้บริหารในแต่ละระดับ และสายงาน จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจจะศึกษา “เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการประปานครหลวง” ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการสารสนเทศขององค์กรให้ได้ประโยชน์ และคุ้มค่า ตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแต่ละประเภท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของผู้บริหารการประปานครหลวง

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของผู้บริหารการประปานครหลวง

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ระดับของผู้บริหารแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการแต่ละประเภท และผลจากการนำระบบ ฯ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แตกต่างกันหรือไม่

1.3.2 สายการบริหารงานของผู้บริหารแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการแต่ละประเภท และผลจากการนำระบบ ฯ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แตกต่างกันหรือไม่

1.4 สมมติฐานในการศึกษา

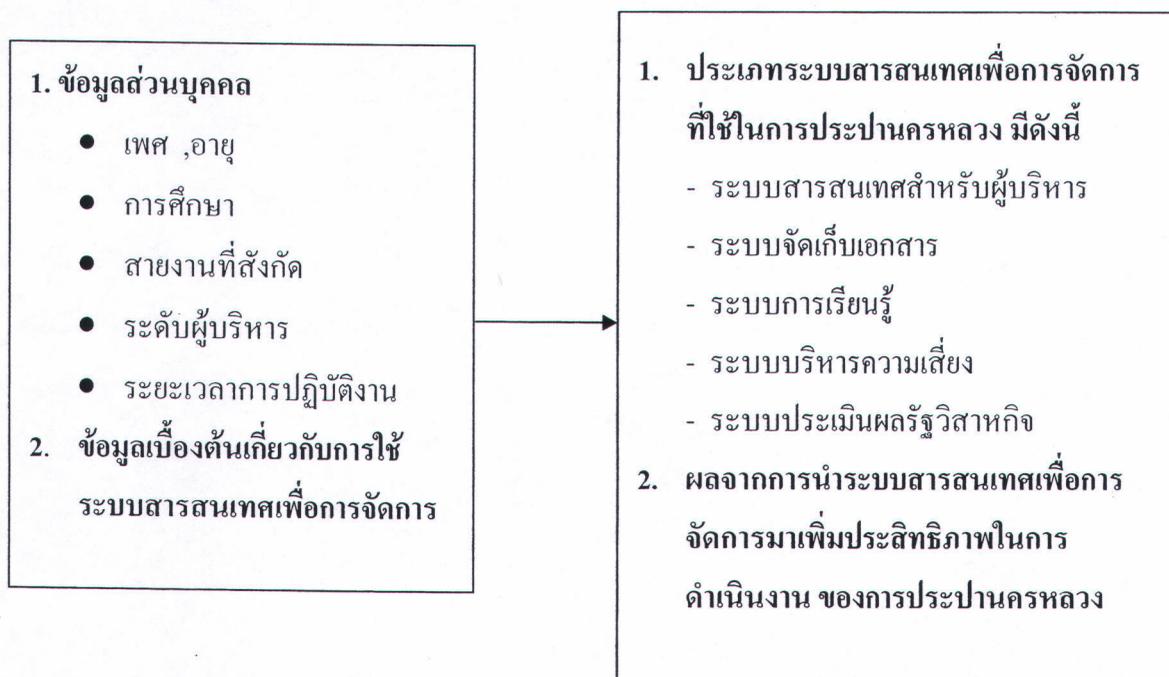
1.4.1 ผู้บริหารที่อยู่ในระดับที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ และผลจากการนำระบบ ฯ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แตกต่างกัน

1.4.2 ผู้บริหารที่อยู่ในสายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ และผลจากการนำระบบมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานแตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงบทบาทของผู้บริหารทุกระดับ ที่มีต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.6.2 ผลการศึกษาจะเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้บริหารนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาสนับสนุน และพัฒนางาน

1.6.3 จะทำให้ผู้บริหารทุกระดับสนใจ ให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาปรับปรุงระบบการทำงานในองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพต่อผลผลิต

1.7 ขอบเขตของการวิจัย

1.7.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตพื้นที่ที่ทำการศึกษาในองค์กรการประปานครหลวง โดยแบ่งกลุ่มประชากรเป็น

- 1) ผู้บริหารระดับต้น
- 2) ผู้บริหารระดับกลาง
- 3) ผู้บริหารระดับสูง

1.7.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเน้นเนื้อหาตามตัวแปรการวิจัยดังนี้

1.7.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ลักษณะประชากรของผู้บริหาร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สายงานที่สังกัด ระดับผู้บริหาร(ตำแหน่งงาน) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1.7.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

- 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ได้แก่ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการเรียนรู้ ระบบบริหารความเสี่ยง ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ
- 2) ผลจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของการประปานครหลวง

1.7.3 ขอบเขตด้านเวลา

งานวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในปี พ.ศ.2552

1.8 นวัตกรรมเชิงปฏิบัติการ

สายงาน หมายถึง สายงานตามโครงสร้างการบริหารองค์กรของหน่วยงานการประปา นครหลวง ได้แก่ สายงานผู้ว่าการ สายงานบริหาร สายงานบริการ สายงานวิศวกรรมและโยธา สายงานการเงินและบัญชี สายงานแผนและพัฒนาองค์กร สายงานผลิตและส่งน้ำ

ระดับผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการตามสายงานต่างๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับการบริหารงาน ได้ดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการและเทียบเท่า ของการประปานครหลวง

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่ายและเทียบเท่า ผู้อำนวยการกองและเทียบเท่า ของการประปานครหลวง

ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง หัวหน้าส่วน และเทียบเท่า ของการประปานครหลวง

ประเภทระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้ในการประปานครหลวง หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่การประปานครหลวงจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนงานบริหารจัดการด้านการประปา ได้แก่ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการเรียนรู้ ระบบบริหารความเสี่ยง และระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร หมายถึง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ผู้บริหารระดับสูง ใช้สำหรับตรวจสอบ ควบคุม หรือคูทิศทาง แนวโน้มขององค์กรโดยภาพรวม เพื่อให้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลที่ใช้ในระบบจะถูกกรองหรือประมวลมาจากระดับปฏิบัติการภายในองค์กร และจัดอยู่ในรูปแบบของข้อมูลสรุปที่อ่านและดูได้ง่าย มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนมากนัก

ระบบจัดเก็บเอกสาร หมายถึง ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบงานสารบรรณ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ออกแบบมาเพื่อจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่ในสำนักงาน โดยออกแบบโครงสร้างคล้ายการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน โดยทำการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีการสร้างดัชนีเพื่อใช้ในการค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว

ระบบการเรียนรู้ หมายถึง งานภูมิปัญญา (Knowledge Work) เป็นส่วนหนึ่งของงานข่าวสาร (Information Work) ซึ่งทำงานเกี่ยวกับการสร้างความรู้ และข่าวสารใหม่ๆ โดยที่ระบบงานภูมิปัญญา (Knowledge Work System :KWS) ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อสนับสนุนบุคลากรใน

ด้านนั้น ๆ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาภายในองค์กร ในด้านที่มีความเชี่ยวชาญ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และความเป็นไปได้

ระบบบริหารความเสี่ยง หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านคุณภาพน้ำ ความเสี่ยงด้านการเงิน ซึ่งเป็นระบบเตือนภัยที่ แจ้งให้ทราบถึงเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบรุนแรง

ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้ติดตามและประเมินผล ระบบงานของหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบแผนงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ การประสานครหลวง และแผนงานอื่นๆ โดยมีกระบวนการตั้งแต่ การวางแผนงาน การดำเนินงานตามแผนงาน การรายงานและติดตามประเมินความก้าวหน้าของแผนงาน การติดตามและประเมินผลแผนงาน การปรับแผนงานและกิจกรรม รวมถึงการบริหารทรัพยากร บุคคลที่ปฏิบัติงานในแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน

ผลจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาใช้ ทั้งภายในและภายนอก องค์กร ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพของการทำงาน บุคลากร การตัดสินใจของผู้บริหาร การสื่อสารทางธุรกิจ การทำธุรกิจ การศึกษา สังคมและเศรษฐกิจ ศิลธรรมและจริยธรรม และ กฎหมาย