

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในการใช้ CIS Web Application: กรณีศึกษา การประปานครหลวง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปานณัฐสุข ศิริวัฒน์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในการใช้ Customer Information System Web Application หรือ CIS Web Application ซึ่งเป็น Application ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวง งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ใช้งานระบบ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยการใช้ระบบ CIS Web Application

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานของการประปานครหลวงที่ใช้งานระบบ CIS Web Application ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นกระดาษ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยแบบสอบถามออนไลน์จะโพสต์ลงในเฟซบุ๊กกลุ่มปิดของการประปานครหลวง ซึ่งมีสมาชิกประมาณ 2,500 คน เก็บแบบสอบถามได้จำนวน 206 ชุด ใช้เวลาเก็บแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน จากนั้นนำไปวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี หรือ Task-Technology Fit (Goodhue and Thompson, 1995) ร่วมกับปัจจัยอื่นๆที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม คือ ปัจจัยการกำกับตนเอง ปัจจัยการจัดการตนเอง และปัจจัยทัศนคติ พัฒนาออกมาเป็นกรอบแนวคิด (Conceptual Model) ของงานวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ระดับความเข้ากันได้ระหว่างงานและเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อการกำกับตนเอง ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติ และส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน การกำกับตนเองส่งผลทางบวกต่อการจัดการตนเอง การจัดการตนเองส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และทัศนคติส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้คือผู้วิจัยไม่ได้กำหนดโควตาสังกัดของผู้ทำแบบสอบถาม ทำให้คำตอบส่วนใหญ่ของผู้ทำแบบสอบถามมาจากสำนักงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยทำงานอยู่

จากการศึกษางานวิจัยอื่นๆพบว่า มีผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยการกำกับตนเอง และการจัดการตนเอง แต่ยังไม่เคยมีการประยุกต์ปัจจัยการกำกับตนเอง และการจัดการตนเอง เข้ากับทฤษฎีตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวคือ ปัจจัยการกำกับตนเอง และการจัดการตนเอง มักพบในงานวิจัยด้านการศึกษา การเรียนรู้ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์แต่ยังไม่มีการประยุกต์กับงานวิจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้มีการผสมผสานปัจจัยการกำกับตนเอง การจัดการตนเอง และทัศนคติ ร่วมกับทฤษฎีตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีด้วย

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานระดับความเข้ากันได้ระหว่างงานและเทคโนโลยีการกำกับตนเอง  
การจัดการตนเองทัศนคติ CIS Web Application

Independent Study Title	JOB PERFORMANCE BY USING CIS WEB APPLICATION: CASE STUDY OF METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY
Author	Miss Pannutsook Siriwat
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Department/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Years	2015

### ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the factors that would impact “Customer Information System Web Application” or “CIS Web Application” which is an application to gather information from Metropolitan Waterworks Authority (MWA)’ customers. This study is prepared by the person who is using to find out what elements that could influence the effectiveness of CIS web.

The 206 sets of survey are collected from both online and paper-and-pencil questionnaires from the MWA’s operators who frequently use CIS Web. Then, regression analysis was applied to the survey for finding the correlation between independent variable and dependent variable by using Statistical Analysis Software.

The research presents the individual performance impact whether the capability of the application match the tasks that the user must to perform called Task-Technology Fit (Goodhue and Thompson, 1995) including the consideration of self-regulation, self-management and attitude factors from literature review for the conceptual model.

The outcome significantly shows the correlation between system and task. Well system design with cautious consideration of tasks will lead all operators to work effectively and well-perform to promote customer satisfaction. Also it will drive the

operators increase their competency and performance to accomplish organization's goal. This consequence is influenced by self-regulation and self-management, and then the organization should support them by providing the training session to eventually increase organization capability.

Including the attitude; last factor, the study shows that well design between system and task will cause the operators have positive attitude which will bring efficiency and effectiveness in the workplace. Then, the organization should well design and develop the user friendly system which is less – errors.

This research is limited by respondents that are mostly from the branch of Metropolitan Waterworks Authority where the researcher is working with.

The conceptual model development in this research provide a new insight to a relation between 'level of matching between task and technology' and 'self-regulation' in which the previous research regarding self-regulation were done in learning and study approach leaving the technological context behind. According to literature reviews, it is found that the level of matching between task and technology have a positive effect to self-regulation.

**Keywords:** Job performance, Level of matching between task and technology, Self-regulation, Self-management, Attitude, CIS Web Application