



การศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางในลักษณะแบ่งปัน
ในมุมมองจากผู้ขับและผู้โดยสาร กรณีศึกษา แอปพลิเคชันอุเบอร์

โดย

นางสาวน้ำทิพย์ เกิดน้อย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางในลักษณะแบ่งปัน
ในมุมมองจากผู้ขับและผู้โดยสาร กรณีศึกษา แอปพลิเคชันอูเบอร์

โดย

นางสาวน้ำทิพย์ เกิดน้อย



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE STUDY OF AN EMPOWERMENT OF A RIDE SHARING
APPLICATION FROM THE PERSPECTIVES OF DRIVERS AND
PASSENGERS – A CASE STUDY OF AN UBER APPLICATION

BY

MISS NAMTHIP KURDNOI



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE PROGRAM
(MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS)
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวน้ำทิพย์ เกิดน้อย

เรื่อง

การศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางในลักษณะแบ่งปันในมุมมอง
จากผู้ขับและผู้โดยสาร กรณีศึกษา แอปพลิเคชันอุเบอร์

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)

เมื่อ วันที่ 03 ม.ย. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มฑุปายาส ทองมาก)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์)

คณบดี


.....
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางในลักษณะแบ่งปันในมุมมองจากผู้ขับ และผู้โดยสาร กรณีศึกษา แอปพลิเคชันอูเบอร์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวน้ำทิพย์ เกิดน้อย
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

ปัจจุบันกระแสเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) กำลังเป็นที่พูดถึงกันในวงกว้าง และนับว่ามีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลนี้เป็นอย่างยิ่ง เศรษฐกิจแบบแบ่งปันเกิดขึ้นจากแนวคิดในการริเริ่มทำการตลาดและการสร้างรูปแบบทางธุรกิจแบบใหม่ เพื่อช่วยในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้สูงสุด และเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างรายได้ผ่านการแบ่งปันทรัพยากรในการบริโภคร่วมกัน ผ่านทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และเชื่อมโยงระหว่างผู้ที่ต้องการจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผู้ที่ต้องการเข้าถึงทรัพยากรได้แก่สินค้าและบริการ ร่วมกันบนแพลตฟอร์มต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มือถือต่างๆ ก่อให้เกิดเป็นชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันสำหรับเศรษฐกิจแบบแบ่งปันที่มีต่อผู้ใช้งานและคุณภาพของแอปพลิเคชันในด้านต่างๆ ที่ควรมีการพัฒนาเพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการให้ได้มากขึ้น ผู้วิจัยได้ยกกรณีศึกษาของแอปพลิเคชันอูเบอร์ (Uber) แอปพลิเคชันเพื่อเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปัน ซึ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่มีรถ และผู้โดยสาร ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากร และเข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน โดยใช้ทฤษฎีการให้อำนาจในการศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันที่มีต่อผู้ใช้งาน ผู้วิจัยทำการศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอูเบอร์ได้แก่ ผู้ขับรถ และผู้โดยสาร และใช้การอธิบายในสามมิติของกระบวนการให้อำนาจคือ การให้อำนาจด้านโครงสร้าง การให้อำนาจด้านจิตวิทยา และการให้อำนาจด้านทรัพยากร เพื่อการ

เสริมสร้างโครงสร้างชุมชนเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันที่แข็งแกร่ง การตอบสนองความต้องการ และการเข้าถึงการบริการ การจัดการทรัพยากร และการทำให้เกิดความปลอดภัย ของผู้ใช้งานในชุมชน และใช้ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Success Model) เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพในด้านต่างๆ ของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) เพื่อการตอบโต้ความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น

จากการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่าแอปพลิเคชันอุเบอร์ให้อำนาจกับผู้ใช้งานในการเสริมสร้างโครงสร้างชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปันผ่านกระบวนการให้อำนาจด้านโครงสร้างนำไปสู่การให้อำนาจด้านทรัพยากร ทำให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงทรัพยากร และมีอำนาจในการจัดการทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่ นำไปสู่กระบวนการในการให้อำนาจด้านจิตวิทยา ในการสร้างความไว้วางใจในแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เสริมสร้างโครงสร้างชุมชน เกิดความรู้สึกปลอดภัย อุ่นใจ ลดช่องว่างของความรู้สึกกดดันในการบริโภคสินค้าและบริการในเศรษฐกิจแบบแบ่งปันร่วมกับผู้อื่น และในด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันอุเบอร์พบว่าผู้ใช้งานทั้งผู้ขับรถและผู้โดยสารต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ในขณะที่ในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) นั้นผู้ใช้งานที่เป็นผู้โดยสารมองว่าคุณภาพระบบนั้นดีอยู่แล้ว แตกต่างจากผู้ขับรถที่ยังต้องการให้มีการปรับปรุง และในด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ผู้ใช้งานต้องการให้มีการปรับปรุง และรักษามาตรฐานต่อไปเรื่อยๆ

คำสำคัญ: อุเบอร์ แอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางในลักษณะแบ่งปัน การบริโภคร่วมกัน เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน การจัดการทรัพยากร การให้อำนาจ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน คุณภาพของแอปพลิเคชัน การตอบสนองความต้องการ

Independent Study Title	THE STUDY OF AN EMPOWERMENT OF A RIDE SHARING APPLICATION FROM THE PERSPECTIVES OF DRIVERS AND PASSENGERS – A CASE STUDY OF AN UBER APPLICATION
Author	Miss Namthip Kurdnoi
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Asst.Prof.Dr. Ladawan Kaewkittipong
Academic Years	2015

ABSTRACT

Sharing economy is an emerging concept, which has been widely discussed. The concept affects business management in this digital era. Simply speaking, it is a new form of marketing and business model which focuses on collaborative consumption. It is an economy in which people share their limited resources in order to gain mutual benefits whilst earning money from the sharing. Information Technology is a main driver in connecting those who want to leverage their resources or to access resources of others.

This research is set to study an empowerment of a ride sharing application to users and qualities of the application. Uber is employed as a case study of how IT is used to empower both drivers and passengers and thus engage them in a sharing economy. Interviews with both drivers and passengers who use Uber are conducted. The concept of empowerment is applied to explain how application can empower community in three dimensions of empowerment process; structural, psychological, and resource empowerment. In addition, Information Success Model is adopted to study the quality of the application, namely information quality, system quality, and service quality.

The research findings show that an Uber application empowers users to promote solid infrastructure of sharing economy through the process of structural empowerment to resource empowerment. When community reaches the resources and has power to manage their own resources, the process contribute to psychological empowerment to build trust and confidence to share the resource together. In consequence, the trust and confidence strengthen the community, enabling people to feel more secure and safe and filling gaps of pressure in consuming service and goods with others. In terms of application quality, the research results show that both drivers and passengers need improvement in terms of information quality and service quality. While the passengers have good attitudes of system quality, the drivers require a higher system quality.

Keywords: Uber, Ride-Sharing Application, Collaborative Consumption, Sharing Economy, Resource Management, Empowerment, Application Users, Quality of Application, Users Fulfillment

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางในลักษณะแบ่งปันที่มีต่อผู้ใช้งาน ซึ่งได้แก่ผู้ขับรถ และผู้โดยสาร กรณีศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิตติพงษ์ ที่ได้เสียสละเวลาในการชี้แนะให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาคำแนะนำ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัย มาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้ที่ให้ข้อมูลในการเก็บข้อมูลทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลา และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยทำให้งานวิจัยออกมาสมบูรณ์

สุดท้าย ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่คอยให้การสนับสนุน มอบโอกาสในการศึกษา และกำลังใจมาโดยตลอด และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการที่คอยให้กำลังใจ คำแนะนำ และความช่วยเหลือตลอดมา

นางสาวน้ำทิพย์ เกิดน้อย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามงานวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดในการทำวิจัย	10
2.2.1 แนวคิดการบริโภคร่วมกัน (Collaborative Consumption)	10
2.2.2 แนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology)	11
2.2.3 แอปพลิเคชันอุเบอร์	13
2.2.4 ทฤษฎีการให้อำนาจ (Empowerment Theory)	19

2.2.4.1 การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานชุมชนที่แข็งแรง	19
2.2.4.2 การตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงการบริการ	20
2.2.4.3 ความรู้สึกปลอดภัย	20
2.2.4.4 การจัดการทรัพยากร	20
2.2.5 ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Success Model)	22
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	27
3.1 กลยุทธ์การวิจัย (Research Methodology)	27
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย (Data Collection)	28
3.3 การเลือกกรณีศึกษาตัวอย่าง (Sample Selection)	35
3.3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	36
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	38
4.1 การวิเคราะห์บทบาทของแอปพลิเคชันอูเบอร์ ในมุมมองของทฤษฎีการให้อำนาจ	38
4.1.1 การสร้างเสริมโครงสร้างชุมชนที่แข็งแรง	39
4.1.2 การตอบสนองความต้องการ และการเข้าถึงการบริการ	42
4.1.3 การจัดการทรัพยากร	46
4.1.4 ความรู้สึกปลอดภัย	50
4.2 สรุปการให้อำนาจของแอปพลิเคชันอูเบอร์ที่มีต่อผู้ขับรถและผู้โดยสาร	52
4.2.1 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อให้เกิดการสร้างโครงสร้างชุมชนที่แข็งแรง	52
4.2.2 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงบริการ	52
4.2.3 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันในการจัดการทรัพยากร	53
4.2.4 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันในการได้รับความรู้สึกปลอดภัย	53
4.3 คุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบแนวคิดของ DeLone and McLean IS Success Model	55
4.3.1 ด้านคุณภาพข้อมูล	56
4.3.1.1 มุมมองของผู้ขับรถ	56

4.3.1.2 มุมมองของผู้โดยสาร	56
4.3.2 ด้านคุณภาพระบบ	56
4.3.2.1 มุมมองของผู้ขับรถ	56
4.3.2.2 มุมมองของผู้โดยสาร	56
4.3.3 ด้านคุณภาพการบริการ	57
4.3.3.1 มุมมองของผู้ขับรถ	57
4.3.3.2 มุมมองของผู้โดยสาร	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย	61
5.3 ปัญหาและข้อจำกัดในการทำวิจัย และงานวิจัยต่อเนื่องในอนาคต	61
รายการอ้างอิง	63
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก บันทึกผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์- ผู้ขับรถ	69
ภาคผนวก ข บันทึกผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์- ผู้โดยสาร	82
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความเกี่ยวข้องของแนวคิดการบริโภคร่วมกันและคุณลักษณะของอูเบอร์	17
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการตอบคำถามงานวิจัย	25
3.1 เกณฑ์การพิจารณากลยุทธ์การวิจัย	27
3.2 กรอบคำถามการสัมภาษณ์	29
4.1 บทบาทของแอปพลิเคชันอูเบอร์ ในมุมมองของทฤษฎีการให้อำนาจ	53
4.2 ประเด็นในการคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น	58
ก.1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับกลุ่มประชากร	69
ก.2 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 1-5	70
ก.3 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 6-10	73
ก.4 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 11-15	77
ก.5 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 16	80
ข.1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับกลุ่มประชากร	82
ข.2 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 1-5	83
ข.3 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 6-10	85
ข.4 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 11-15	89
ข.5 บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นในข้อคำถามที่ 16-17	92

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 อธิบายถึงที่มาของระบบเครือข่ายแบบบุคคลสู่บุคคล	2
1.2 สัดส่วนจากเจริญเติบโตด้านรายได้เปรียบเทียบระหว่างเศรษฐกิจแบบแบ่งปันกับการเช่าอิมแบบดั้งเดิมที่จะเกิดขึ้นในปี 2025	3
1.3 รูปแบบการแลกเปลี่ยนกันภายในเศรษฐกิจแบบแบ่งปันผ่านแพลตฟอร์ม	4
2.1 การลงทะเบียนใช้แอปพลิเคชันอุเบอร์	14
2.2 แสดงที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้งาน	14
2.3 แสดงฟังก์ชันการคำนวณค่าโดยสารโดยประมาณ	15
2.4 แสดงการตอบรับจากพนักงานขับรถ	15
2.5 การแจ้งค่าโดยสารและวิธีการชำระค่าโดยสารผ่านทางบัตรเครดิต	16
2.6 หน้าจอการหารค่าโดยสาร	17
2.7 กรอบงานวิจัยของ DeLone and McLean IS Success Model,2003	23
3.1 แสดงกลุ่มประชากรที่เป็นผู้โดยสารและพนักงานขับรถอุเบอร์	35
4.1 แสดงหน้าจอของฟังก์ชันการให้คะแนนดาวการบริการ	40
4.2 แสดงการปริมาณของรถของผู้ขับอุเบอร์ เพื่อทำการจับคู่รถให้กับผู้โดยสาร	44
4.3 แสดงช่องทางการชำระเงินโดยตัดผ่านบัตรเครดิต	45
4.4 หน้าจอแสดงการหารค่าโดยสารร่วมกับผู้ร่วมทางคนอื่น	46
4.5 แสดงหน้าจอซึ่งแสดงข้อมูลของพนักงานขับรถ และข้อมูลของรถ	47
4.6 แสดงฟังก์ชันการแสดงเวลาในการติดตามรถแบบ Real time	48
4.7 แสดงหน้าจอของการคิดคำนวณค่าโดยสารให้คร่าวๆ	49
4.8 แสดงหน้าจอการกรอกข้อมูลเพื่อทำการลงทะเบียนของผู้โดยสาร	50
4.9 หน้าจอแสดงตำแหน่งปัจจุบันของรถในระหว่างการเดินทาง	51

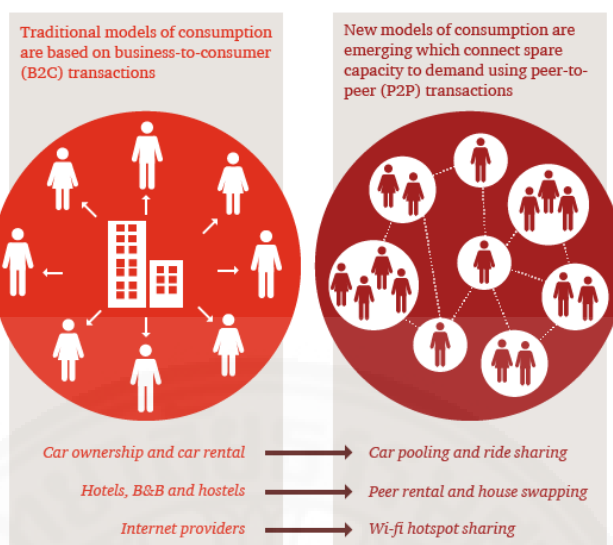
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การใช้งานทรัพยากรนั้นแต่เดิมเกิดจากการใช้งานของเจ้าของทรัพยากรนั้นๆ เป็นหลัก แต่ภายหลังเมื่อเกิดการเพิ่มจำนวนประชากรของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว จึงได้เกิดแนวคิดของระบบแบ่งปันทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของสินค้าหรือบริการ โดยไม่ต้องถือครองหรือเป็นเจ้าของทรัพยากรนั้นๆ แต่เพียงผู้เดียว (Matzler, Veider, & Kathan, 2015) ปัจจุบันกระแสเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) กำลังถูกพูดถึงในวงกว้าง และมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเป็นอย่างยิ่ง (วีไลพร ทวีลาภพันทอง, 2015) เศรษฐกิจแบบแบ่งปันนี้เกิดขึ้นมาจากการสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาจากรูปแบบธุรกิจ B2C (Business to Customer) แตกต่างจากการทำการตลาดแบบเดิม โดยกระจายออกไปตามประเภทของอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นการเพิ่มประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างไม่เพียงพอให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Allen & Berg, 2014) เมื่อมีการถือครองทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ก็จะสร้างการแบ่งปันแลกเปลี่ยนกับผู้ที่มีความต้องการในทรัพยากรนั้นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าของทรัพยากรที่มีภายใต้ความเชื่อใจและไว้วางใจ ซึ่งปัจจุบันไม่มีความหมายหรือนิยามของคำว่าเศรษฐกิจแบบแบ่งปันที่แน่นอน แต่กล่าวได้ว่าเป็นรูปแบบธุรกิจแบบหนึ่งซึ่งอยู่ในลักษณะการแลกเปลี่ยน แบ่งปัน ตัวการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรต่างๆ เช่นสินค้า หรือ บริการ ระหว่างบุคคลสู่บุคคล เป็นการเปิดโอกาสในการสร้างรายได้จากลักษณะบุคคลสู่บุคคล (Peer-to-peer) เพื่อเป็นกระบวนการกระจายทรัพยากรที่มีของบุคคลหนึ่งๆ ไปสู่บุคคลอื่นในลักษณะของการบริโภคร่วมกัน การบริโภคร่วมกัน โดยที่ผู้ได้รับการแบ่งปันจะไม่สามารถครอบครองทรัพยากรนั้นๆ ได้ (Allen & Berg, 2014; entrepreneur, 2014; Belk, 2007)

The rise of peer-to-peer networks

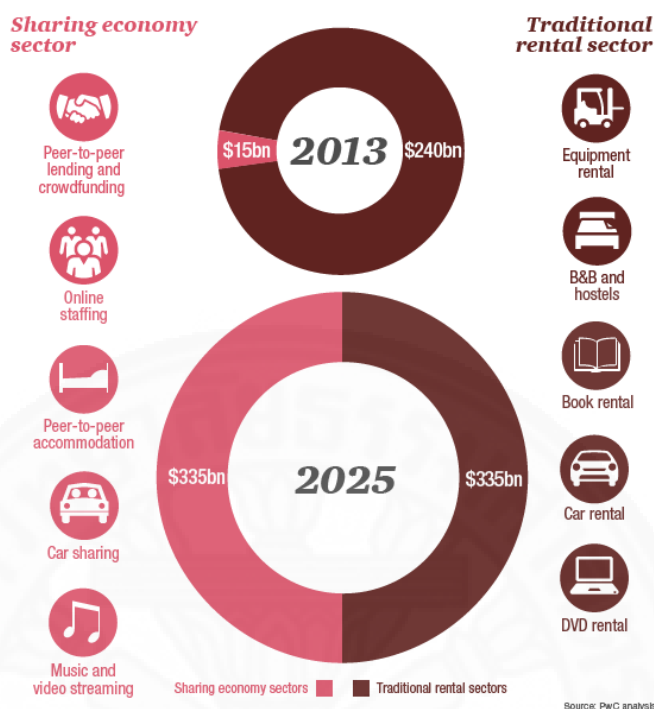


ภาพที่ 1.1 อธิบายถึงที่มาของระบบเครือข่ายแบบบุคคลสู่บุคคล

ที่มา: <http://www.pwc.co.uk/issues/megatrends/collisions/sharingeconomy/how-can-established-organisations-play-to-win-in-the-sharing-economy.html>

Pricewaterhouse Coopers คาดการณ์ไว้ว่าในปี 2568 เศรษฐกิจแบบแบ่งปันหลัก 5 ประเภทได้แก่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการเดินทางแบบแบ่งปัน ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการจัดการบุคคลเข้าทำงาน และธุรกิจบริการเพลง หรือวิดีโอแบบสตรีมมิ่ง จะผลักดันมูลค่าทางการตลาดเติบโตได้ถึง 11 ล้านล้านบาท (3.35 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐ) จากปัจจุบันที่ราวๆ 5 แสนล้านบาท

Sharing economy sector and traditional rental sector projected revenue growth



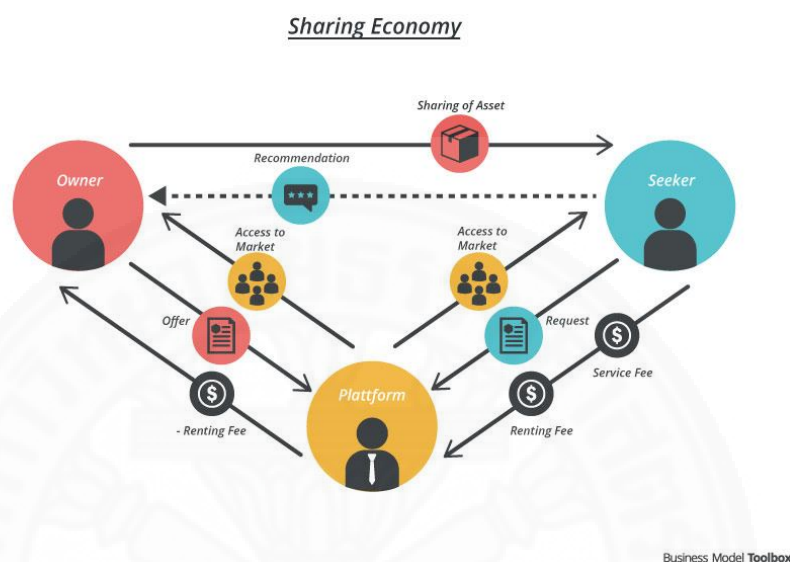
ภาพที่ 1.2 สัดส่วนจากเจริญเติบโตด้านรายได้เปรียบเทียบระหว่างเศรษฐกิจแบบแบ่งปันกับการเช่า ยืมแบบดั้งเดิมที่จะเกิดขึ้นในปี 2025

ที่มา: <http://www.pwc.co.uk/issues/megatrends/collisions/sharingeconomy/the-sharing-economy-sizing-the-revenue-opportunity.html>

โดยที่ระบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน เติบโตขึ้นภายใต้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ สะดวกขึ้นระหว่างบุคคลสู่บุคคลผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นการเติมเต็ม ข้อจำกัดในด้านการติดต่อสื่อสารและการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Chesbrough & Sacks, 2011) ใน การเข้าถึงทั้งสินค้าและบริการ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้นผ่านการให้บริการบนแพลตฟอร์ม ต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน ซึ่งการใช้แอปพลิเคชันผ่านทางสมาร์ทโฟนมี บทบาทอย่างมากในการทำให้การเชื่อมโยงบุคคลให้เกิดเป็นชุมชน

หัวใจในการทำธุรกิจเศรษฐกิจแบบแบ่งปันให้ประสบความสำเร็จอยู่ที่สามเงื่อนไขคือ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อใจ และความจริงใจ เนื่องด้วยประเด็นเรื่องความไว้วางใจ เป็นเรื่องที่ทำนาย สำหรับโครงสร้างธุรกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) นี้ ความไว้วางใจจึงเข้าไปเกี่ยวข้องกับ ประเด็นเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด (ทวิลาภพันทอง, 2015) เพราะเนื่องจากต้องใช้สินค้า และ บริการที่เกิดขึ้นจากคนแปลกหน้า ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ขับรถมารับ คนแปลกหน้าที่เข้ามาทำหน้าที่เป็น

ผู้โดยสาร หรือในธุรกิจที่อยู่ ทั้งผู้ที่เปิดบ้านให้เช่า และผู้ที่เข้ามาเช่าบ้าน โดยที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยง ติดต่อสื่อสารระหว่างคนในชุมชน ในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างกัน ดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 รูปแบบการแลกเปลี่ยนกันภายในเศรษฐกิจแบบแบ่งปันผ่านแพลตฟอร์ม
ที่มา: http://bmttoolbox.net/model-patterns/sharing_economy/

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาผ่านทาง การเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ขับและผู้โดยสารที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปัน ซึ่งลักษณะการให้บริการของแอปพลิเคชันคือจะให้บริการในการช่วยให้คนขับรถที่มีความสมัครใจนำรถส่วนตัวของตนเองเข้ามาให้บริการสามารถติดต่อกับผู้โดยสารได้สะดวกขึ้น ในปัจจุบันผู้มีผู้ให้บริการ 2 รายด้วยกันนั่นคือแอปพลิเคชันอุเบอร์ และแกร็บคาร์ (Grab Car) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกแอปพลิเคชันอุเบอร์เป็นกรณีศึกษาเพื่อตอบคำถามงานวิจัย “แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันให้อำนาจกับผู้ใช้งานในมุมมองจากผู้ขับและผู้โดยสารอย่างไร และควรพัฒนาคุณภาพในด้านใดของเทคโนโลยีลักษณะนี้เพื่อให้ตอบโจทย์ ความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น” เนื่องจากแอปพลิเคชันอุเบอร์เป็นแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปันรายแรกๆที่เริ่มนำมาใช้ในกรุงเทพในปี 2014 ในขณะที่ แกร็บคาร์ เริ่มใช้ในปี 2015 และเนื่องด้วยแอปพลิเคชันอุเบอร์ให้บริการในรูปแบบเดียวคือในลักษณะของการเชื่อมโยงผู้ที่สมัครนำรถยนต์ส่วนตัวเข้ามาให้บริการกับบริษัทซึ่งแตกต่างจากแกร็บคาร์ ผลิตรถยนต์ภายใต้แบรนด์ของแกร็บ (Grab) ซึ่งมีการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (GrabTaxi) ซึ่งเป็นรูปแบบของการเรียกรถแท็กซี่สาธารณะผ่านแอปพลิเคชันซึ่งไม่ตรงกับรูปแบบของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปัน

1.2 คำถามงานวิจัย

1.2.1 แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันให้อำนาจกับผู้ขับและผู้โดยสารอย่างไร

1.2.2 แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันควรพัฒนาอะไรบ้างให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันอุเบอร์ ต่อผู้ขับและผู้นั่งในฐานะผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน

1.3.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันการเดินทางแบบแบ่งปันเพิ่มเติมเพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การทำวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแอปพลิเคชันอุเบอร์ได้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชันอุเบอร์ และพนักงานขับรถอุเบอร์ ซึ่งจะทำการสัมภาษณ์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลสรุปจากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถ และผู้โดยสาร เกี่ยวกับการให้อำนาจของแอปพลิเคชันและทัศนคติของผู้ใช้งานมาเป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างชุมชนเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปัน และการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

Russell Belk (2014) ได้ทำการเปรียบเทียบการแบ่งปัน และการบริโภคร่วมกัน ที่เกิดขึ้นมาในยุคของอินเทอร์เน็ต และศึกษาความเป็นที่นิยมที่กำลังเติบโตขึ้นของทั้งการแบ่งปันและการบริโภคร่วมกันในปัจจุบัน โดยการยกตัวอย่างที่ทำให้เห็นถึงเหตุผลในการเติบโตขึ้นในวิธีการที่ธุรกิจเหล่านี้ทำ และเหตุผลที่ธุรกิจยังใช้รูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบเดิมของการขายและการเป็นเจ้าของ พบว่าอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะเว็บ 2.0 นำไปสู่วิธีการใหม่ๆ ในการแบ่งปันเช่นในธุรกิจภาพยนตร์หรือเพลง ที่เปิดให้มีการแบ่งปันกันทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึง สินค้าและบริการที่พวกเขาต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดเงินยิ่งขึ้น

Piscicelli, Cooper, and Fisher (2015) ได้ศึกษาบทบาทของการบริโภคร่วมกัน ในมุมมองของการให้ยืม และการยืมในระบบสินค้า-บริการ ว่าคุณค่าของลูกค้ามีอิทธิพลต่อการยอมรับการนำมาใช้ และการเผยแพร่ของการบริโภคร่วมกันอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า ประเพณีหรือสิ่งทำซ้ำต่อกันมา ความปลอดภัย และอำนาจ ช่วยในการอธิบายบทบาทของคุณค่าในการยอมรับการบริโภคร่วมกัน ซึ่งประเพณีหรือสิ่งที่ทำซ้ำต่อกันมา (การรักษา และการคงไว้ซึ่งวัฒนธรรม ครอบครัว หรือพิธีกรรมทางศาสนา) มีบทบาทในทางตรงกันข้ามกับการบริโภคร่วมกัน ความปลอดภัย (ความปลอดภัยของคนๆ หนึ่งกับสิ่งแวดล้อม และความมั่นคงในสังคมที่กว้างขวาง) มีผลเกี่ยวข้องกับความเชื่อใจ ไว้วางใจ กับคนอื่นในการบริโภคร่วมกัน และอำนาจ (อำนาจผ่านการควบคุมวัตถุ และทรัพยากรสังคม) นำไปสู่ประเด็นในเรื่องการเป็นเจ้าของแบบส่วนตัวในการเข้าไปถือครองวัตถุ

MÖHLMANN (2015) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจ และความเป็นไปได้ของการใช้ทางเลือกของเศรษฐกิจแบบแบ่งปันซ้ำ ผลการวิจัยพบว่าบทบาทของปัจจัยที่แตกต่างของความพึงพอใจกับทางเลือกการแบ่งปัน และความเป็นไปได้ของการใช้ทางเลือกในการแบ่งปันอีกครั้งขึ้นอยู่กับสองงานวิจัยด้วยกัน ในการศึกษาแรก จากการสำรวจผู้ใช้บริการการแบ่งปันรถที่ใช้บริการ Car2Go พบว่าปัจจัยในด้านการประหยัด ความคุ้นเคย คุณภาพในด้านการบริการ และความมีประโยชน์มีผลทางบวกกับความพึงพอใจ ในการศึกษาที่สอง สำรวจผู้ใช้บริการธุรกิจแบบ C2C (Consumer-to-Consumer) ในการให้บริการการแบ่งปันที่พัก ธุรกิจแบบ C2C แสดงให้เห็นถึงปัจจัยเช่นเดียวกับในการศึกษาแรก ยิ่งกว่านั้นยังพบว่าปัจจัยในด้านความคุ้นเคย และความมีประโยชน์ยังส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการเลือกทางเลือกในการแบ่งปันซ้ำอีกด้วย

Tussyadiah (2016) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจของแขกที่ใช้งานที่พักแบบ Peer-to-Peer และความตั้งใจในการกลับมาใช้งานซ้ำในการเดินทางที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการศึกษาแสดงให้เห็นถึงปัจจัยในด้านความเพลิดเพลิน การได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (ประหยัดเงิน) ความดึงดูดใจของที่พักออาศัย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้งานที่พัก โดยที่ปัจจัยในด้านความเพลิดเพลินนั้นมีผลมากที่สุดกับความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้ ของผู้ใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แต่ไม่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการใช้ และจากการสำรวจแขกที่เข้าพักที่มีการใช้งานห้องส่วนตัว หรือได้อาศัยในบ้าน หรืออพาร์ทเมนท์แยกกับเจ้าของพบว่า ประโยชน์ทางสังคมจากความพึงพอใจมีผลทางบวก หมายความว่า การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้เป็นเจ้าของนำไปสู่ความพึงพอใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้งานที่พักในห้องส่วนตัว ในทางตรงกันข้าม ประโยชน์ทางสังคมมีผลลบต่อความตั้งใจในใช้ของผู้ใช้งานที่ได้อาศัยในบ้านหรืออพาร์ทเมนท์ทั้งหมด

Boehm and Staples (2004) ได้ศึกษาการให้อำนาจในมุมมองของผู้บริโภค และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถึงผลการวิจัยพบว่า การให้อำนาจมีสามส่วนประกอบด้วยกัน ได้แก่ อำนาจในควบคุม การตัดสินใจด้วยตัวเอง และการให้อำนาจระดับชุมชน แตกต่างกันไปตามกลุ่มของผู้บริโภค ได้แก่ ครอบครัวพ่อแม่คนเดียว วันรุ่น ผู้สูงอายุ และนักกิจกรรม ในด้านของอำนาจในการควบคุม พบว่าประกอบด้วย 1) อำนาจในการควบคุมทางกายภาพ ในการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ 2) อำนาจในการควบคุมด้านอารมณ์ และพฤติกรรม 3) อำนาจในการควบคุมข้อมูลและการตัดสินใจ 4) อำนาจในการควบคุมระบบทางสังคม 5) ความสามารถของอำนาจในการควบคุมเวลา และการใช้เวลา 6) อำนาจในการควบคุมในการติดต่อ เชื่อมโยงความเป็นอิสระ ความเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล และการวางแผนอำนาจในการควบคุม ส่วนในมิติของการตัดสินใจได้ด้วยตนเองอธิบายไว้ในสี่มิติได้แก่ 1) ความสอดคล้องและความพยายามในกิจกรรม 2) ความกล้าในการรับความเสี่ยง ต่อต้าน และแสดงออกในสถานการณ์ที่มีความกดดัน สับสน และต้องดิ้นรนต่อสู้ 3) การเริ่มต้นและกระตือรือร้น 4) ความสามารถในการแสดงออกถึงความคิดเห็นของคนอื่น ซึ่งผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงการยกระดับความเป็นไปได้ของการให้อำนาจที่จะเพิ่มขึ้นได้โดย การเชื่อมโยงการขยายบริเวณ ประชากร ระหว่างกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกันให้มากขึ้น

Adamson and Bromiley (2015) ได้ศึกษาประเด็นในเรื่องของช่องว่างในการนำไปใช้ของนโยบายไม่ได้นำไปสู่แนวทางการปฏิบัติของการให้อำนาจระดับชุมชนที่แท้จริง ซึ่งงานวิจัยนี้ได้สืบค้นหาการให้อำนาจระดับชุมชน และผลกระทบที่เกิดจากผู้ให้บริการนำไปสู่โครงการที่สร้างขึ้นเพื่อเป้าหมายในการให้อำนาจคนในชุมชนท้องถิ่น (Community First Programme) ใน Wales โดยการพิจารณาความเป็นไปได้ของการให้อำนาจระดับชุมชนนั้นคือ ความพยายาม และความสามารถของสมาชิกในชุมชน ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการ ผลงานวิจัยพบว่าความร่วมมือทั้งหมดสามารถพิสูจน์ได้จากความสามารถในการจัดการลำดับก่อนหลัง ในการพัฒนาแผนกิจกรรม ซึ่งสมาชิกใน

ชุมชนนั้นมีความพยายามในการให้ความร่วมมือถ้าพวกเขาเชื่อว่าการกระทำนั้นๆ จะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายและจับต้องได้

Ling, Pan, Ractham, and Kaewkittipong (2015) ได้ศึกษาการให้อำนาจของระบบสารสนเทศต่อการให้อำนาจระดับชุมชนในการตอบสนองต่อเหตุการณ์น้ำท่วมในประเทศไทย จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ให้อำนาจกับชุมชนได้อย่างไรจากการอธิบายผ่านกระบวนการการให้อำนาจในสามมิติ ได้แก่ การให้อำนาจด้านโครงสร้าง ด้านจิตวิทยา และด้านทรัพยากร เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือจากชุมชน การแบ่งปันการเป็นตัวตน การควบคุมความร่วมมือ ในชุมชน ผลการศึกษาพบว่าในส่วนแรกสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทในการให้อำนาจที่ทำให้ชุมชนได้รับความร่วมมือจากชุมชน การแบ่งปันการเป็นตัวตน และการควบคุมความร่วมมือ ที่แสดงออกให้เห็นว่าระบบสารสนเทศสามารถถูกนำมาเข้ามาช่วยแก้ปัญหาทางสังคมได้ เช่นการจัดการภัยพิบัติ และส่วนที่สองพบว่ากระบวนการการให้อำนาจโดยการให้สื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวกลางของโครงสร้างที่เข้าช่วยให้ชุมชนได้รับความร่วมมือผ่านการทำงานร่วมกันของการให้อำนาจทางด้านโครงสร้างและการให้อำนาจด้านทรัพยากร และการที่ชุมชนได้รับการแบ่งปันการเป็นตัวตนผ่านการทำงานร่วมกันของการให้อำนาจด้านจิตวิทยา และการให้อำนาจด้านโครงสร้าง และสุดท้ายการที่ชุมชนได้รับการควบคุมด้านความร่วมมือผ่านการทำงานร่วมกันของการให้อำนาจด้านทรัพยากร และการให้อำนาจด้านจิตวิทยา

Hsu, Chang, Chu, and Lee (2014) ได้ศึกษาปัจจัยความตั้งใจในการซื้อซ้ำ ในกลุ่มของผู้ซื้อของออนไลน์โดยอธิบายโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีของ DeLone และ McLean ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจกับเว็บไซต์ และความพึงพอใจกับผู้ชายมีผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำ อีกทั้งการรับรู้คุณภาพของเว็บไซต์มีผลต่อการซื้อซ้ำด้วย ซึ่งในด้านคุณภาพข้อมูลจะต้องมีการจัดการด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และขั้นตอนต่างของธุรกิจในเว็บไซต์เพื่อที่จะเพิ่มคุณภาพข้อมูล ส่วนของคุณภาพการบริการนั้นจะต้องเพิ่มการบริการที่ติดต่อลูกค้าขั้นตอนของการติดต่อธุรกิจทั้งหมดให้กับกลุ่มลูกค้าที่ทำการซื้อผ่านทางเว็บไซต์มอบการบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพด้วย โดยการที่พนักงานที่ให้บริการลูกค้านั้นจะต้องรับฟังคำติชม และตอบคำถามของลูกค้าได้ และในด้านคุณภาพระบบนั้นเว็บไซต์จะต้องมีการจัดการโดยการมอบฟังก์ชันการทำงานที่เป็นประโยชน์ และอำนวยความสะดวกต่อการทำธุรกรรมออนไลน์

Tam and Oliveira (2015) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของ M-Banking ซึ่งขยายมาจากแอปพลิเคชันการทำการค้าขายบนอุปกรณ์มือถือ กับการดำเนินงานของบุคคล ที่มีผลเป็นอย่างมากกับการพัฒนาการให้ความสนใจของผู้ใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่าการใช้งาน M-Banking นั้นอธิบายได้โดยคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ ในด้าน

คุณภาพของระบบนั้น M-Banking มีความง่ายในการใช้งาน อนุญาตให้หาข้อมูลที่ต้องการค้นหา มีโครงสร้างที่ดี ในด้านคุณภาพของข้อมูล M-Banking ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถเข้าใจได้ น่าสนใจ เชื่อถือได้ ครอบคลุม และทันสมัย ในด้านของคุณภาพการบริการ M-Banking มีความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อต้องการ ให้ความสนใจเป็นรายบุคคล ตอบสนองให้บริการได้ตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ ตอบคำถามแก้ปัญหาด้วยความรู้ที่มีอยู่ได้

Lee and Kwon (2014) ทำการศึกษาปัจจัยของการให้บริการแอปพลิเคชัน และความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร ต่อความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งผลจากวิจัยพบว่าในด้านคุณภาพของข้อมูล แอปพลิเคชันนั้นให้ข้อมูลที่มีความแม่นยำ และเพียงพอต่อการใช้งาน ในด้านคุณภาพของระบบพบว่า ระยะเวลาในการเรียกใช้งานนั้นมีความเหมาะสม ทำงานได้ดี และสามารถเข้าถึงได้เมื่อไหร่ก็ตามที่ต้องการใช้งาน และในส่วนของของคุณภาพในด้านการบริการนั้น แอปพลิเคชันมีความพร้อมต่อการใช้งาน สามารถให้บริการได้ในระยะเวลาที่สัญญาไว้ และมีความสามารถในการตอบคำถามของบริษัทได้

Legner, Urbach, and Nolte (2016) ได้ทำการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสำเร็จของแอปพลิเคชันเพื่อธุรกิจบนอุปกรณ์มือถือ และการออกแบบแอปพลิเคชันตามแนวคิดทฤษฎี โดยการเก็บข้อมูลจาก DEKRA Automotive ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันให้บริการในภาคส่วนยานยนต์ ซึ่งผลงานวิจัยพบว่า ในส่วนของคุณภาพระบบ แอปพลิเคชันทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง อนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่าย มีองค์ประกอบที่ดี ง่ายต่อการใช้งาน และให้ฟังก์ชันตามที่ต้องการ ในส่วนของคุณภาพข้อมูล แอปพลิเคชันให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถเข้าใจได้ และข้อมูลมีความทันสมัย ในด้านคุณภาพการบริการ แอปพลิเคชันมอบความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ มีความมุ่งมั่นในการช่วยแก้ปัญหาที่พบ ให้การบริการได้ในระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ และมีความรู้ที่จะตอบคำถามที่มีความข้องใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาแค่ในมุมมองของเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน หรือการบริโภคร่วมกันเท่านั้น ซึ่งการศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นมุมมองปัจจัยของการเข้าไปมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน และบทบาทของการบริโภคร่วมกัน โดยการกล่าวถึงประโยชน์ ความสามารถในการใช้ทรัพยากร และการสร้างความพึงพอใจให้กับชุมชน ผ่านทางการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การสร้างความปลอดภัย และความเชื่อถือไว้ใจ (Belk, 2014; Piscicelli et al., 2015; MÖHLMANN 2015; Tussyadiah, 2016) เช่น Tussyadiah (2016) มุ่งเน้นไปที่การสร้างประสบการณ์ในการอยู่ร่วมกันระหว่างผู้ที่ให้เช่าพื้นที่ห้องพัก กับผู้เข้ามาใช้งานคือการสร้างความปลอดภัย โดยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และการให้บริการห้องพักที่น่าดึงดูดใจ เช่นเดียวกับกับ MÖHLMANN (2015) ที่มุ่งเน้นไปที่การบริการการแบ่งปันรถยนต์ และห้องพัก ซึ่งก็พบว่า การประหยัด ความคุ้นเคย คุณภาพการบริการ ความมีประโยชน์มีผล

ต่อการเข้ามาใช้ทางเลือกเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน และ Belk (2014) ที่ศึกษาพบว่าปัจจัยที่นำไปสู่การบริโภคร่วมกันได้แก่ ความปลอดภัย ความประหยัด ความคุ้มค่า การมีปฏิสัมพันธ์โดยผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในมุมมองของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่างานวิจัยที่ได้ยกตัวอย่างมาเบื้องต้นนั้นจะเป็นมุมมองของการศึกษาการเข้าใช้การบริโภคร่วมกันหรือเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน โดยได้ยกตัวอย่างไปในธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกันคือการแบ่งปันรถยนต์ และการแบ่งปันที่พัก และมีงานวิจัยส่วนน้อยที่พูดถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานกับการบริการเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน ซึ่งเข้ามามีบทบาทเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่เป็นสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับการแบ่งปัน (Belk, 2014) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงบทบาทที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารภายในชุมชนสะดวกขึ้น โดยการใช้ตัวอย่างของแอปพลิเคชันเพื่อเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันมาเป็นกรณีศึกษา

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดในการทำวิจัย

2.2.1 แนวคิดการบริโภคร่วมกัน (Collaborative Consumption)

แนวคิดการบริโภคร่วมกันเป็นการแสดงออกถึงรูปแบบทางสังคมและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในลักษณะของการแบ่งปัน การเช่า การมอบของขวัญ การแลกเปลี่ยน การยืมและการให้ยืม (Botsman & Rogers, 2010) เป็นพฤติกรรมของการแสดงออกถึงการเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นหลัก ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความมีมารยาท ความมีน้ำใจต่อผู้อื่น (Fine, 1980) โครงสร้างของกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน ส่งผลต่อบุคคลทั่วไปทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน หรือคนแปลกหน้า ทั้งในชีวิตประจำวันและการสร้างสภาวะแวดล้อมภายใต้กิจกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น (Felson & Spaeth, 1978) เช่นการให้เพื่อน หรือคนรู้จักนั่งรถของตนเองกลับบ้านด้วยกัน แล้วเกิดการแบ่งปันการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าน้ำมัน เป็นต้น หรือการส่งมอบสิ่งอื่นให้เพื่อเป็นการตอบแทนน้ำใจ MÖHLMANN, 2015 ได้ศึกษาถึงการเลือกรูปแบบของการแบ่งปันพบว่า ความมีประโยชน์ ความเชื่อ การประหยัดค่าใช้จ่าย และความคุ้มค่า เป็นส่วนสำคัญที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ที่เลือกทางเลือกการแบ่งปัน

กิจกรรมที่เกิดขึ้น มาจากเหตุผลในการแสวงหาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร (สินค้าและบริการ) ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่สามารถประหยัดต้นทุน และลดค่าใช้จ่ายทางธุรกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าจะเกิดผลดีมากมาย แต่ภายใต้แนวคิดการบริโภคร่วมกันนั้น หากไม่ได้รับการร่วมมือที่ดี เช่นการมีบุคคลหนึ่งที่กำลังบริโภคสินค้าหรือบริการร่วมกับผู้อื่นอยู่ แล้วไม่ทำการแบ่งปันการชำระค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดความไม่พอใจ เกิดความรู้สึกเอาเปรียบ หรือไม่ไว้วางใจกันของคนในชุมชน ดังนั้นความสามารถในการร่วมมือกันของผู้มีส่วนร่วมในแนวคิดการบริโภคร่วมกันจึงต้องมีการสื่อสารที่ดี หรือการสร้างความสำเร็จร่วมกัน (Mohlmann, 2015) กุญแจสำคัญในการ

สร้างชุมชนที่เข้มแข็งคือการมีปฏิสัมพันธ์ ประกอบไปด้วยการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และความเชื่อใจต่อผู้อื่น (Coleman, 1990; Putnam, 1993; Walzer, 1997) ความเชื่อใจเป็นสิ่งที่นำมาใช้เชื่อมโยงกับแนวคิดริเริ่มในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริโภคร่วมกันของผู้คนในชุมชน (Botsman & Rogers, 2010; Owyang et al., 2014) การมีปฏิสัมพันธ์ซ้ำๆ จำเป็นต่อการทำให้การร่วมมือเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นในระหว่างการแบ่งปัน เป็นความร่วมมือในลักษณะของความเป็นคนภายในครอบครัวมากกว่า บุคคลแปลกหน้า ทำให้ต้องมีความเชื่อมั่นในตัวบุคคลสูง หรือเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนตัว เช่นมาจากเพื่อน (Lamberton, 2016) ยิ่งกว่านั้น Piscicelli, Cooper, and Fisher (2015) ยังพบว่าความปลอดภัย สัมพันธ์โดยตรงต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือที่มีต่อบุคคลอื่นในการสร้างการบริโภคร่วมกัน เนื่องจากการบริโภคร่วมกันเป็นกรอบแนวคิดที่มาจากการเชื่อมโยงทางสังคม และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนแปลกหน้า ดังนั้นเพื่อสร้างความปลอดภัย ความเชื่อใจเป็นเหมือนสิ่งขับเคลื่อนสำหรับการสร้างความรู้สึกถึงความเป็นเพื่อนบ้าน และความคุ้นเคยในกับชุมชนท้องถิ่น

2.2.2 แนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology)

ธุรกิจแบบแบ่งปัน เป็นลักษณะของรูปแบบธุรกิจที่ขึ้นกับการแลกเปลี่ยน การขาย หรือให้เช่า โดยเป็นบริการที่ให้เข้าถึงความเป็นเจ้าของ ไม่ใช่แค่เพียงบริโภครักษาการที่มีให้หมดไป แต่เป็นการนำมาบริโภคให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่าและเท่าเทียมที่สุด โดยมีรูปแบบธุรกิจนั้นมีอยู่ 3 รูปแบบที่แตกต่างกันออกไปคือ ธุรกิจสู่ผู้บริโภค (B2C) บุคคลสู่บุคคล (P2P) และธุรกิจสู่ธุรกิจ (B2B) (Botsman, 2013) แต่ในงานวิจัยนี้จะมุ่งความสนใจไปที่รูปแบบในลักษณะของบุคคลสู่บุคคล (P2P) ซึ่งเป็นลักษณะของการลดคนกลาง ทำให้สามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของผู้อื่นที่เราต้องการได้โดยตรง (Andruss, 2015) Hamari, Sjöklint, and Ukkonen (2015) พบว่าปัจจัยของความยั่งยืนของธุรกิจแบบแบ่งปัน คือความยืดหยุ่นในการบริโภค และเศรษฐกิจส่งผลอย่างเป็นประโยชน์ให้กับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะเข้ามามีส่วนใน รูปแบบการแบ่งปันแบบบุคคลสู่บุคคลหรือ P2P และให้คำนิยามอย่างเป็นทางการของการบริโภคร่วมกันว่าเป็นเหมือนกิจกรรมที่เกิดขึ้นโดยใช้พื้นฐานของ P2P ในการรับ และการให้ หรือการแบ่งปันการเข้าถึงสินค้าและบริการ ผ่านการประสานงานโดยการใช้ บริการออนไลน์

การเติบโตของเศรษฐกิจแบบแบ่งปันนั้นถูกเติมเต็มด้วยอินเทอร์เน็ต และสื่อกลางทางสังคม หรือเรียกได้อีกชื่อหนึ่งว่าธุรกิจเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน เป็นการดำเนินงานในรูปแบบระบบธุรกิจที่แตกต่างจากเดิมโดยใช้รูปแบบทำให้ผู้บริโภคได้พบกันตัวต่อตัวเพื่อที่จะแจกจ่ายความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรของผู้อื่นได้ (Tussyadiah, 2015) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ เป็นปัจจัยที่เป็นกุญแจของกิจกรรมที่เกิดขึ้นร่วมกัน (Morgan

and Hunt, 1994) โดยไปที่กระบวนการผสมผสานดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาใช้อย่างต่อเนื่องในโครงสร้างทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Daunoriene et al., 2015; Botsman & Roger, 2010; Martin, 2016) เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้ลดค่าดำเนินการทางธุรกิจ และช่วยลดระยะทางในการติดต่อสื่อสาร (Slee, 2013)

เทคโนโลยีสารสนเทศยกระดับเครือข่าย และการบริการแบบกลุ่มเมฆ เปิดโอกาสให้ผู้คนได้เข้าถึงทรัพยากรที่พวกเขาต้องการ และเชื่อมโยงให้คนเข้ากับทรัพยากรให้ง่ายและสะดวกขึ้นผ่านการคลิกเพียงครั้งเดียว (Posen, 2015) กิจกรรมการได้รับ การให้ และการแบ่งปันในการเข้าถึงสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นกับรูปแบบบุคคลสู่บุคคล เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารกันบนบริการออนไลน์ (Hamari et al., 2015) โดยใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมเป็นสื่อกลางของเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน ที่มุ่งให้ความสนใจไปที่การหาวิธีในการเข้าถึงสิ่งต่างๆ ให้ง่ายและรวดเร็วขึ้น (Kapoor, 2014) จากกรณีศึกษาในงานวิจัยที่เลือกแอปพลิเคชันอุเบอร์ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันมือถือที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ที่มียานพาหนะเข้ากับผู้โดยสาร ในวิธีการที่สะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ การเชื่อมต่อผ่านทางสมาร์ทโฟนทำให้ผู้คนสามารถเสนอ และเรียกรถเดินทางได้เมื่อไหร่ก็ตามที่พวกเขาต้องการ หรือที่ไหนก็ตามที่พวกเขาต้องการ จากการแบ่งปันด้านการขับขี่ยานยนต์มีประสิทธิภาพ (Yousaf et al., 2014) Botsman, 2015 ได้กล่าวถึงการข้ามผ่านแต่ละภาคส่วน หรือกลุ่มทางเศรษฐกิจ อำนาจที่เคลื่อนที่ออกจากสถาบันใหญ่ กลายเป็นศูนย์กลางไปสู่เครือข่ายของบุคคลและชุมชน นั่นคือผู้ที่มีอำนาจในทรัพย์สิน การให้อำนาจที่เท่าเทียมที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญเริ่มจากการได้รับประสบการณ์ของสังคมของผู้บริโภคที่อยู่นิ่ง สู่การมีบทบาทมากขึ้น

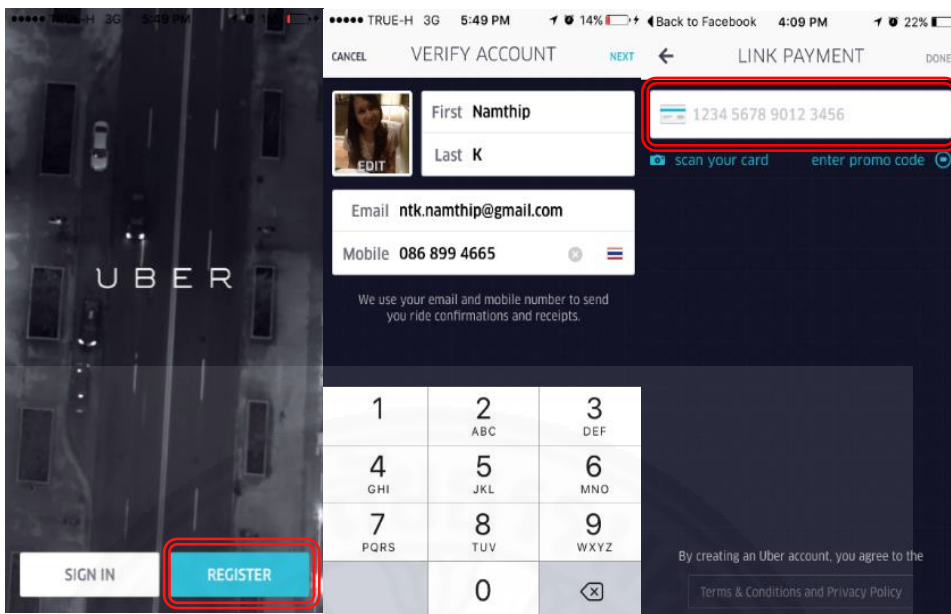
รูปแบบธุรกิจแบบแบ่งปันนั้นจะเกิดขึ้นมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปีแล้ว แต่ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปมีบทบาทอย่างมากในการทำให้การติดต่อสื่อสาร และการสร้างความร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ หลากหลายงานวิจัยที่พูดถึงการเข้าไปมีบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการขับเคลื่อนการทำงานภายใต้แนวคิดการบริโภคร่วมกัน หรือเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน เพื่อที่จะเอื้อให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงซึ่งทรัพยากรร่วมกันได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น (Botman&Roger,2010) การนำ Web Technology และ Mobile Technology มาใช้เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินแต่ละคนให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมได้รูปแบบธุรกิจบุคคลสู่บุคคล (P2P) (Cohen & Kietzmann, 2014) ในการสร้างความเติบโตด้านการรับรู้ของผู้บริโภค การเพิ่มจำนวนของเครือข่ายชุมชนการบริโภคร่วมกันผ่านทางระบบปฏิบัติการออนไลน์ (Hamari et al., 2015) กล่าวคือระบบนี้ทำให้กลุ่มคนสามารถเข้ามามีส่วนในกิจกรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบนี้ได้เท่าที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

เทคโนโลยีนี้ยังถูกนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้ค้าและเครือข่ายชุมชนระดับท้องถิ่นหรือคนทั่วไป เพื่อที่ใช้ในการเสาะแสวงหาการได้มาซึ่งความต้องการที่แตกต่างกัน (Martin et al., 2015)

ครอบคลุมถึงสี่กลุ่มนวัตกรรมคือ ระบบการแบ่งปันการจัดหาที่อยู่ การแบ่งปันการขับขี่หรือพาหนะ ตลาดการจ้างงานแบบบุคคลต่อบุคคล และการหมุนเวียนทรัพยากรแบบบุคคลต่อบุคคล ทั้งสี่กลุ่มนี้เป็นระบบทางนวัตกรรมที่ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศ ยกกระตัก เปลี่ยนรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภค และคนทำงาน ให้ได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่างๆ เช่น ทรัพย์สิน เวลา และทักษะต่างๆ เพื่อสร้างเป็นรายได้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการใช้งานทรัพยากร (Martin, 2016) ความแพร่หลายของการใช้ Mobile Technology นั้นยังสนับสนุนกิจกรรมทางการบริโภค โดยการดูแลพฤติกรรมผู้คนโดยอัตโนมัติ และแนะนำแนวทางการปรับปรุงที่เป็นไปได้ ความคิดนี้เป็นระบบที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความเคลื่อนไหว เพื่อช่วยในการวิเคราะห์หาโอกาสสำหรับการแบ่งปันรถ หรือการขับขี่ อีกทั้งยังแสดงถึงความเป็นไปได้ หรือแนวทางในการลดประเด็นที่เกี่ยวข้องด้านการจราจร (Bicocchi & Mamei, 2014) ดังนั้นผู้ทำการวิจัยได้ยกเอากรณีศึกษาของแอปพลิเคชันอุเบอร์ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่เข้ามาช่วยเชื่อมโยงระหว่างบุคคลที่มีความต้องการบริโภคร่วมกัน 2 กลุ่มให้เกิดความกระตือรือร้นในการแบ่งปันทรัพยากรซึ่งกันและกัน (Matzler, Veider, & Kathan, 2015)

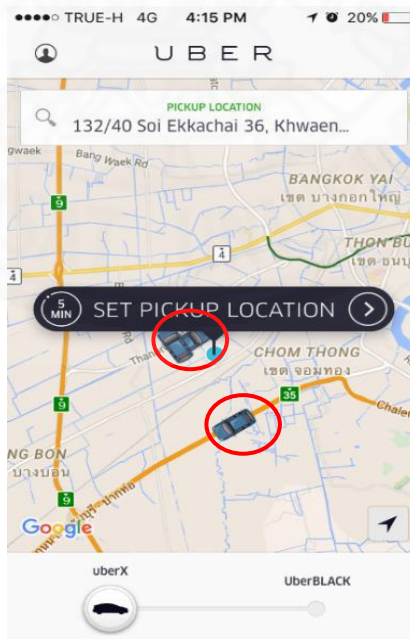
2.2.3 แอปพลิเคชันอุเบอร์

อุเบอร์ เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบการแบ่งปันการขับขี่ (Ride Sharing) ที่เกิดขึ้นมาจากการสมัครเข้ามาทำงานของผู้ที่มีรถตามเงื่อนไขการให้บริการของอุเบอร์ และเวลาที่เหลือหลังจากทำงานประจำ สามารถสมัครเข้ามาเป็น Partner กับอุเบอร์ โดยใช้แอปพลิเคชันเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานขับรถกับผู้โดยสาร ซึ่งผู้ที่จะทำการใช้งานแอปพลิเคชันนั้น จำเป็นต้องอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เช่น สมาร์ทโฟน เครื่องแท็บเล็ต เป็นต้น ซึ่งสามารถทำการติดตั้งแอปพลิเคชันไว้บนเครื่องได้ โดยอุเบอร์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสาร พูดคุย หรือจับคู่เพื่อให้เกิดการบริการระหว่างเจ้าของรถ และผู้โดยสาร โดยหน้าจอซึ่งแสดงถึงคุณลักษณะการทำงานของแอปพลิเคชันอุเบอร์เป็นดังนี้



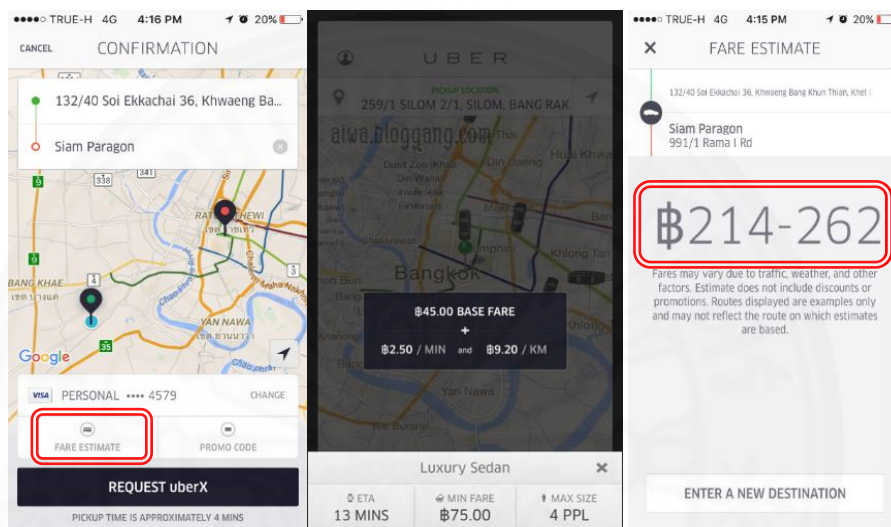
ภาพที่ 2.1 การลงทะเบียนใช้แอปพลิเคชันอุเบอร์

การใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ นั้นเริ่มจากการลงทะเบียนโดยใช้ข้อมูลซึ่งเป็นชื่อ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ และการลงทะเบียนหมายเลขบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการชำระเงิน



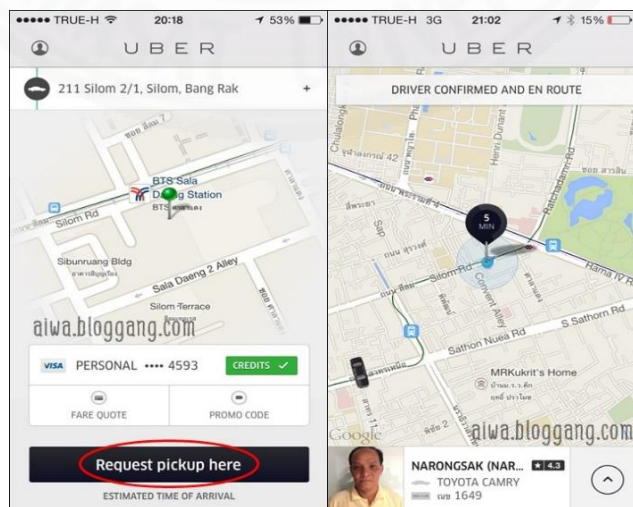
ภาพที่ 2.2 แสดงที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้งาน

เมื่อทำการลงทะเบียนเข้าใช้งานแอปพลิเคชันอูเบอร์ แล้วหน้าต่อมาจะเป็นการ แสดงที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้งาน (ผู้โดยสาร) ผ่านทางระบบ GPS ของแอปพลิเคชันเพื่อให้พนักงานขับรถสามารถทราบถึงตำแหน่งของผู้โดยสาร และผู้โดยสารก็จะสามารถทราบถึงตำแหน่งพนักงานขับรถ ด้วยเช่นกันผ่านรูปถนนหน้าจอแอปพลิเคชัน ผู้โดยสารสามารถกำหนดสถานที่ ที่ผู้โดยสารต้องการ จะไปได้ โดยสามารถตรวจสอบค่าโดยสารโดยประมาณได้โดยการกดปุ่ม Fare Estimate (ภาพที่ 2.3) บนแอปพลิเคชัน



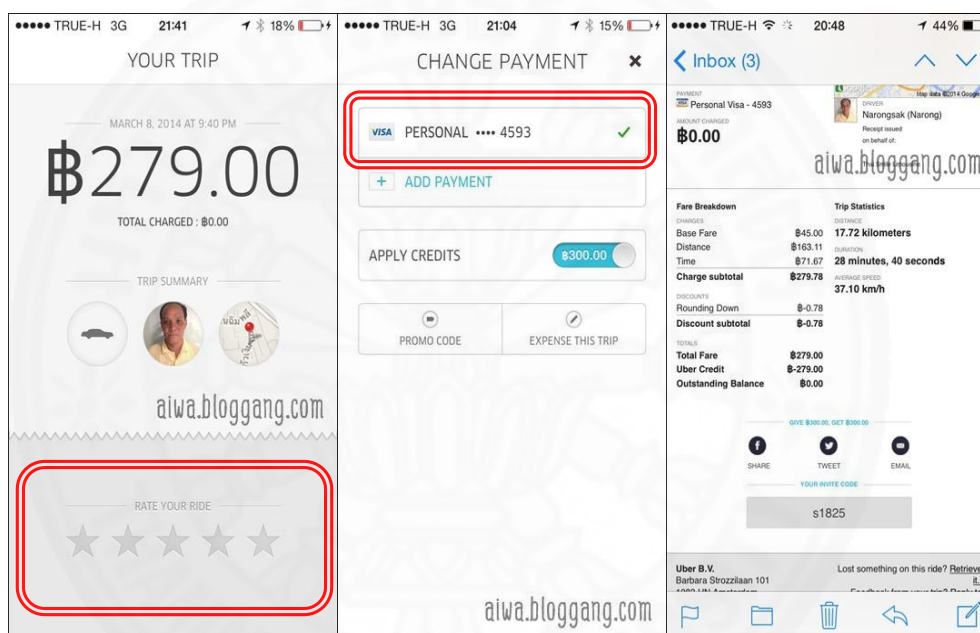
ภาพที่ 2.3 แสดงฟังก์ชันการคำนวณค่าโดยสารโดยประมาณ

ที่มา: <http://aiwa.bloggang.com>



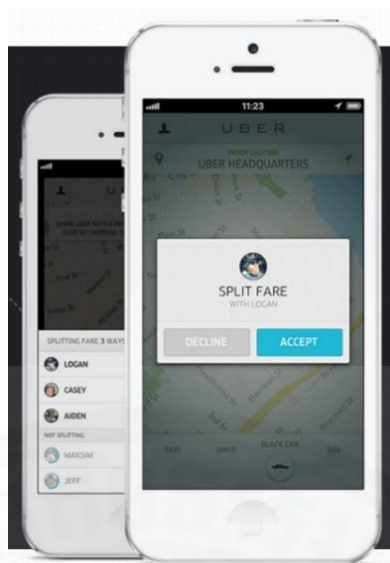
ภาพที่ 2.4 แสดงการตอบรับจากพนักงานขับรถ ที่มา: <http://aiwa.bloggang.com>

ผู้โดยสารสามารถกดเรียกรถโดยสารได้ผ่านปุ่ม Request Pickup Here บนหน้าจอแอปพลิเคชัน จากนั้นแอปพลิเคชันจะหาคับขับรถให้ โดยจะแสดงผลเป็นชื่อ รูปภาพ รุ่นและยี่ห้อของรถ และเลขทะเบียนรถ และคะแนนดาวความพึงพอใจ แอปพลิเคชันยังบอกถึงเวลาโดยประมาณที่รถจะมาถึง โดยขั้นตอนนี้ผู้โดยสารสามารถเลือกได้ว่าจะรับบริการจากพนักงานคนขับรถนั้นๆ หรือไม่ เมื่อผู้โดยสารตกลงรับบริการจากพนักงานขับรถแล้ว ผู้โดยสารสามารถติดตามตำแหน่งของรถได้บนแผนที่ โดยที่แอปพลิเคชันจะส่งข้อความซึ่งแสดงชื่อพนักงานขับรถพร้อมทั้งดาวที่แสดงถึงความพึงพอใจจากผู้โดยสารคนอื่น มาเพื่อยืนยันความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง และเวลาที่ใช้ในการเดินทางมารับ และจะแสดงข้อความอีกครั้งเมื่อรถมาถึง



ภาพที่ 2.5 การแจ้งค่าโดยสารและวิธีการชำระค่าโดยสารผ่านทางบัตรเครดิต
ที่มา: <http://aiwa.bloggang.com>

เมื่อการเดินทางสิ้นสุดลง แอปพลิเคชันจะแสดงค่าบริการ ผู้โดยสารสามารถชำระค่าบริการได้โดยการชำระผ่านบัตรเครดิตที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้กับแอปพลิเคชัน จากนั้นแอปพลิเคชันจะทำการส่งใบเสร็จตอบรับค่าบริการที่ได้ชำระมาทางอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้ และกำหนดให้ผู้โดยสารให้คะแนนการบริการกับพนักงานขับรถ รวมถึงผู้โดยสารสามารถติชม หรือแสดงข้อเสนอแนะได้ในขั้นตอนการให้คะแนนการบริการนี้ เช่นเดียวกับพนักงานขับรถ ซึ่งเมื่อการเดินทางสิ้นสุดลง พนักงานขับรถต้องให้คะแนนกับผู้โดยสารด้วยเช่นกัน



ภาพที่ 2.6 หน้าจอการหารค่าโดยสาร

อีกหนึ่งการบริการกรณีที่ผู้โดยสารมีเพื่อนร่วมทาง ผู้โดยสารทั้งหมดสามารถกำหนดให้แอปพลิเคชันทำการหารค่าโดยสารกับผู้ร่วมทางได้คนอื่นได้ โดยแต่ละคนสามารถชำระค่าโดยสารได้โดยการตัดผ่านบัตรเครดิต โดยไม่ต้องมาจ่ายเงินคืนย้อนหลัง หรือติดเงินกัน

เพื่อที่จะศึกษาถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันของคุณลักษณะของแอปพลิเคชันอุเบอร์กับแนวคิดการบริโภคร่วมกัน ผู้ทำการวิจัยจึงได้จับคู่คุณลักษณะของแอปพลิเคชัน กับแนวคิดการบริโภคร่วมกันโดยอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ได้เป็นตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงความเกี่ยวข้องของแนวคิดการบริโภคร่วมกันและคุณลักษณะของอุเบอร์

แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	คุณลักษณะของอุเบอร์
โครงสร้างของกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน ส่งผลต่อบุคคลทั่วไปทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อนหรือคนแปลกหน้า ในชีวิตประจำวัน ในการสร้างสภาวะแวดล้อมภายใต้กิจกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น (Felson & Spaeth, 1978)	<ul style="list-style-type: none"> ● การนำรถส่วนตัวมาสมัครเป็น Partner กับอุเบอร์ ● การที่ผู้โดยสารดาวน์โหลด และมีการเรียกรถอุเบอร์ผ่านแอปพลิเคชันอุเบอร์

ตารางที่ 2.1

แสดงความเกี่ยวข้องของแนวคิดการบริโภคร่วมกันและคุณลักษณะของอุเบอร์ (ต่อ)

แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	คุณลักษณะของอุเบอร์
<p>ความมีประโยชน์ ความเชื่อ การประหยัด ค่าใช้จ่าย และความคุ้นเคย เป็นส่วนสำคัญที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ที่เลือกทางเลือกการแบ่งปัน (MÖHLMANN, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การมารับที่แน่นอนของอุเบอร์ ● การแสดงผลของเวลาในการมาถึง ● การประเมินค่าโดยสารจากตำแหน่งในการรับส่ง ● การรับชำระเงินค่าโดยสารผ่านทางบัตรเครดิตที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้ ● ความสะดวกในการแบ่งชำระค่าโดยสารกับเพื่อนร่วมเดินทาง โดยการหารแล้วตัดผ่านบัตรเครดิตของแต่ละคน ● การแสดงแผนที่เส้นทางเพื่อช่วยในการนำทางให้กับผู้ขับขี่
<p>การมีปฏิสัมพันธ์เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างชุมชน ประกอบด้วย การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และความเชื่อใจต่อผู้อื่น (Coleman,1990; Putnam,1993; Walzer,1997)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การพูดคุยหรือติดต่อระหว่างพนักงานขับรถและผู้โดยสารผ่านการส่งข้อความ หรือการโทรศัพท์ ● การให้คะแนนการบริการทั้งกับผู้โดยสารให้พนักงานขับรถ และพนักงานขับรถให้กับผู้โดยสาร
<p>ความร่วมมือในลักษณะของความเป็นคนภายในครอบครัวมากกว่าภายนอกจึงต้องมีความเชื่อมั่นในตัวบุคคลสูง (Lamberton, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การเลือกที่จะรับหรือปฏิเสธการบริการจากผู้โดยสาร ● การลงทะเบียนโดยใช้ข้อมูลชื่อ รูปภาพ เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว อีเมลล์ และหมายเลขบัตรเครดิตของผู้โดยสาร ● การนำข้อมูลส่วนตัวของพนักงานขับรถพร้อมข้อมูลการจดทะเบียนรถ ไปสมัครเข้าเป็น Partner กับอุเบอร์
<p>ความปลอดภัย สัมพันธ์ต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือคนอื่นในการสร้างการบริโภคร่วมกัน (Piscicelli et al., 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถติดตามข้อมูลของพนักงานขับรถ และผู้โดยสารได้ภายหลัง ● การแสดงตำแหน่งของผู้โดยสาร และพนักงานขับรถผ่านทางระบบ GPS ในแอปพลิเคชัน

2.2.4 ทฤษฎีการให้อำนาจ (Empowerment Theory)

การให้อำนาจได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำงานและการศึกษาในหลายสาขาวิชาด้วยกัน เช่นจิตวิทยาชุมชน การจัดการ ทฤษฎีทางการเมือง งานสังคมสงเคราะห์ การศึกษา วิชาสุขภาพ และสังคมวิทยา (Hur,2006) แนวคิดการให้อำนาจ อธิบายถึงกระบวนการของการเกิดความเปลี่ยนแปลง (Cornell Empowerment Group,1989) ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายของการให้อำนาจไว้ดังนี้

Rappaport, 1987 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การให้อำนาจนั้นถ่ายทอดไปยังทั้ง การรับรู้เกี่ยวกับการควบคุมหรือการมีอิทธิพลต่อตนเอง อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับอิทธิพลทางสังคมที่เป็นอยู่ พลังทางการเมือง และสิทธิ

Zimmerman, 2000 กล่าวว่า การให้อำนาจนั้น เป็นการที่แต่ละบุคคลและองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อที่จะเติมเต็มความต้องการและความกังวลพื้นฐาน ผ่านสังคมการเมือง และกลไกความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งนี้เพื่อตอบรับกับสิ่งที่คุกคามและมีผลต่อคุณภาพชีวิต

Wallerstein & Bernstein, 1988 ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นกระบวนการทางสังคม ที่ส่งเสริมให้บุคคล องค์กร และชุมชน สามารถควบคุมตนเอง หรือมีความสามารถในการเลือก และกำหนดอนาคตของตนเอง ชุมชน และสังคม

Minkler, 1990 กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลและชุมชนสามารถรับเอาอำนาจ และแสดงออกในการเปลี่ยนแปลงชีวิต และสิ่งแวดล้อมของพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนความหมายของการให้อำนาจ ผู้วิจัยจึงจะมุ่งเน้นไปที่การให้อำนาจระดับชุมชน จากคำกล่าวของ Rappaport,1987 ว่าการให้อำนาจนั้นเป็นกระบวนการ กล่าวคือเป็นกลไกที่ผู้คน องค์กร และชุมชนได้รับอำนาจในการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำความเข้าใจว่าแอปพลิเคชันอุเบอร์ให้อำนาจกับผู้ใช้งานได้แก่ผู้ขับรถและผู้โดยสารอย่างไร จะต้องเข้าใจถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการให้อำนาจและกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อน โดยผลลัพธ์สามารถวัดตามเกณฑ์อ้างอิงจาก Reininger, 1994 ดังนี้

2.2.4.1 การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานชุมชนที่แข็งแรง

ชุมชนต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบโครงสร้างพื้นฐานต้องประกอบไปด้วยความต้องการพื้นฐานเช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในด้านระบบการคมนาคม สุขภาพพื้นฐาน การศึกษา สันทนาการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นทั้งในด้านอุปกรณ์ และการบริการ เพื่อการเข้าถึงชุมชนที่เกิดขึ้น สนับสนุน ส่งผลต่อบุคคลทั่วไปทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็ครอบครัว เพื่อน หรือคนแปลกหน้า ในชีวิตประจำวัน ในการสร้างสภาวะแวดล้อมภายใต้กิจกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น (Felson & Spaeth, 1978)

2.2.4.2 การตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงการบริการ

ในชุมชนที่ได้รับการให้อำนาจนั้น การบริการต่างๆ ถูกส่งต่อเป็นรูปแบบที่ไปส่งเสริมการมีอำนาจต่อคนในชุมชน และทำให้แน่ใจว่าพวกเขาเหล่านั้นได้รับการบริการที่ต้องการอย่างถูกต้องเหมาะสม และเติมเต็มความต้องการของแต่ละคนเพื่อที่จะสร้างคุณค่าให้กับตนเอง

2.2.4.3 ความรู้สึกปลอดภัย

ชุมชนที่ไม่ได้รับการให้อำนาจจะมีส่วนร่วมในความรู้สึกกลัว กล่าวคือไม่ได้รับการรักษาความปลอดภัยที่ถูกต้องเหมาะสม แต่หากชุมชนได้รับการให้อำนาจในเรื่องความปลอดภัยแล้ว บุคคล กลุ่ม หรือองค์กรจะมีความอิสระ มีความกล้าในการทำกิจกรรม การงานต่างๆ ร่วมกับผู้อื่นภายในชุมชน และชุมชนจะสามารถขยายหรือเติบโตขึ้นหากคนในชุมชนมีความรู้สึกปลอดภัย

2.2.4.4 การจัดการทรัพยากร

ความพยายามอย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าชุมชนจะเข้าถึงเป้าหมายแล้ว ทรัพยากรและการเมืองยังจะเป็นส่วนสำคัญทั้งกับกระบวนการและผลลัพธ์ของการให้อำนาจ

กระบวนการการให้อำนาจระดับชุมชนนั้น Ling, Pan, Ractham, and Kaewkitipong (2015) ได้ใช้การอธิบายกระบวนการที่เทคโนโลยีสารสนเทศ (สื่อสังคมออนไลน์) ให้อำนาจกับชุมชนที่นำไปสู่ผลลัพธ์ไว้ใน 3 มิติได้แก่การให้อำนาจทางโครงสร้าง การให้อำนาจทางจิตวิทยา และการให้อำนาจทางทรัพยากร

(1) การให้อำนาจทางโครงสร้าง เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการทำให้ปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เป็นจริง เช่น ปัจจัยทางด้านองค์กร สถาบัน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง หรือวัฒนธรรม การให้อำนาจด้านโครงสร้างเกิดขึ้นจากพื้นฐานความไม่มีอำนาจสู่การมีอำนาจ จากความไม่เท่าเทียมที่มีอยู่ในโครงสร้างทางสังคม ส่งผลต่อการกระจายอำนาจอย่างไม่เป็นธรรม และการกดขี่ซึ่งกลไกที่ทำให้การให้อำนาจนั้นเกิดขึ้นได้นั้นคือการขจัดอุปสรรคทางด้านโครงสร้าง ที่ขัดขวางชุมชนให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร โอกาส และทรัพยากรต่างๆ ออกไป ทั้งนี้การใช้สื่อทางสังคมเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการเพิ่มโอกาสทางการสื่อสาร เชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล และสนับสนุนเครือข่าย (Caron & Light, 2015) การใช้เครือข่ายทางสังคมทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม และสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพระหว่างบุคคล (Achat et al.,1998)

(2) การให้อำนาจทางจิตวิทยา เป็นการมองในอีกหนึ่งมุมมองนอกเหนือจากการให้อำนาจทางโครงสร้างซึ่งเป็นเพียงแค่การมุ่งเน้นไปในด้านพฤติกรรม แต่ความรู้ในการไม่มีอำนาจก็เป็นอีกหนึ่งมุมมองที่ควรมุ่งเน้น เพื่อให้ได้เรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ในการมีอำนาจ โดยที่สาระสำคัญของการให้อำนาจทางจิตวิทยานี้เป็นการรับรู้ความหมาย อำนาจหน้าที่ การตัดสินใจด้วยตนเอง และผลกระทบ ยิ่งไปกว่านั้นยังเกี่ยวข้องกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจ และการมีอิทธิพลด้วยเช่นกัน (Thomas & Velthouse, 1990; Bandura, 1986) ซึ่งมีพื้นฐานซึ่งเกิดขึ้นมาจากการจูงใจภายใน

ที่เกิดขึ้นจากการตีความจากความคิดของแต่ละบุคคล เช่นความเชื่อมั่นในตนเอง การรับรู้ และการกล้าแสดงออก เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และการได้รับความรู้เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในการเชื่อมการแบ่งแยก ความแตกต่างทางสังคมเข้าหากัน สื่อกลางทางสังคมได้เชื่อมโยงความสนใจ พื้นฐานของแต่ละบุคคลเข้าหากัน ทำให้เกิดเป็นกลุ่มที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน ส่งผลในการช่วย พัฒนาการเรียนในห้องเรียน (Albert) Idemudia & Raisinghani, 2014 พบว่านอกเหนือจากการสัมผัสโดยการมองเห็นในด้านกายภาพแล้ว ความเชื่อถือในการใช้สมาร์ทโฟน ทำให้เกิดการใช้อย่างต่อเนื่อง

(3) การให้อำนาจด้านทรัพยากร เป็นการมอบสิทธิในการครอบครอง ให้กับเจ้าของที่แท้จริง และการควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ การให้อำนาจด้านทรัพยากรนี้ เป็นการส่งเสริมด้านความสนใจในการใช้ประโยชน์ให้เต็มที่จากทรัพยากรที่มี โดยคุณลักษณะของการให้อำนาจด้านทรัพยากรนี้มาจากการจัดสรร ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การควบคุม และดูแลจัดการทรัพยากรที่มี ในสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม และการกระทำทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีอำนาจด้านทรัพยากรแล้วจึงจะสามารถควบคุมการเติบโตของทรัพยากร นวัตกรรม และขีดความสามารถในการพัฒนา และการขยายตัวของทรัพยากรสินต่างๆ ของชุมชน (Ersing, 2003) Burrows et al.,2000 พบว่าผู้ใช้งานสื่อทางสังคมสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้ทั้ง 5 ประเภทได้แก่ ความรู้ ความช่วยเหลือทางสังคม คนรู้จักที่นำมาสู่การจ้างงาน และคนที่มีอำนาจเหนือกว่า ความช่วยเหลือต่างๆ ทรัพยากรที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ จากสื่อกลางทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการให้อำนาจกับผู้ใช้งาน นโยบายทางสังคม และการช่วยเหลือตัวเอง ในหลายๆ ทาง

เพื่อที่จะอธิบายถึงการให้อำนาจของแอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชนนั้น งานวิจัยนี้จะนำทฤษฎีการให้อำนาจ (Empowerment) มาใช้ เนื่องจากทฤษฎีนี้มีความสอดคล้องกับลักษณะของเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน โดยประการแรก การให้อำนาจเป็นกระบวนการของการเพิ่มอำนาจส่วนตัว ระหว่างบุคคล เพื่อที่แต่ละคนจะสามารถเข้ามา ส่วนในการยกระดับสถานภาพในชีวิตแต่ละบุคคล (Gutierrez,1990) ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น ในการนำคนที่ไม่มี ความเกี่ยวข้องกันเข้ามาสร้างเป็นชุมชน ในการสร้างพลังที่แท้จริงที่มีผลมาจากความไม่ทัดเทียมทางเศรษฐกิจกันของคน (Lerner,1986) ซึ่งการแบ่งปันเป็นเหมือนวิธีในการลดความไม่เท่าเทียมกันด้านวัตถุ (Belk, 2009) จนเกิดเป็นระบบธุรกิจแบบบุคคลสู่บุคคล ประการที่สอง การให้อำนาจนั้น เกิดจากการมีส่วนร่วมของกลุ่มชุมชน หรือกิจกรรมที่มีความหลากหลายทำให้เกิดเป็นธรรมชาติของการมีส่วนร่วมขึ้น (Lord & Hutchison,1993) จึงเป็นความสำคัญที่ผู้มีส่วนร่วมทั้งหมดต้องมี ประสบการณ์ในการสร้างระดับความเชื่อถือและความไว้วางใจกับผู้อื่นร่วมกัน (Watt & Rodmell,1988) และประการที่สาม การให้อำนาจนั้นเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างทางเลือก และเข้าไปมีผล

ในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง (Kabeer, 1999) เพื่อที่จะจัดการ และเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ที่มีในชุมชน

2.2.5 ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Success Model)

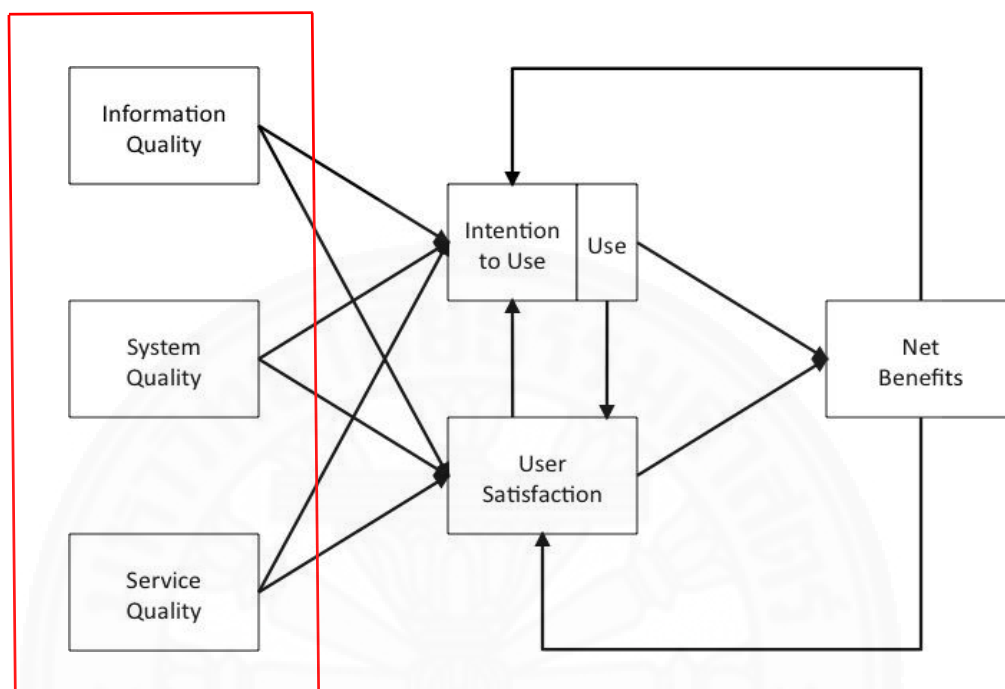
เป้าหมายของงานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อที่จะศึกษาแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันการเดินทางแบบแบ่งปันเพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น โดยการศึกษาคุณภาพของแอปพลิเคชันนั้นเกี่ยวข้องกับทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จากตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางคือ งานวิจัยของ DeLone และ McLean (2003) ที่มีการกล่าวถึงความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการทำให้กระบวนการของระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ จากการที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนสำคัญ และกว้างขวางอย่างมากในการนำมาจัดการธุรกิจ DeLone and McLean IS Success Model จึงถูกนำมาใช้เพื่อเป็นการวัดความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประโยชน์โดยรวม (Net Benefit) มาจาก 3 ตัวแปร คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Intention to Use) การใช้งานระบบ (Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ซึ่งทั้ง 3 ตัวมีผลมาจาก

2.2.5.1 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึงคุณภาพของข้อมูลที่ผลิตโดยระบบ และมีผลเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการตัดสินใจ วัดได้จากความสามารถในการทำความเข้าใจ ความถูกต้องแม่นยำ การนำไปใช้ประโยชน์ได้ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความเหมาะสมกับเวลา

2.2.5.2 คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึงระดับคุณภาพของกระบวนการของข้อมูลในอุปกรณ์มือถือ เมื่อมีการใช้บริการหรือเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบที่มีอยู่บนอุปกรณ์มือถือ แล้วมีอำนาจต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งคุณภาพของระบบนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความการประสบความสำเร็จในการทำ e-business รวมถึงความสามารถในการปรับตัว ความพร้อมใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ระยะเวลาในการตอบกลับของระบบ และการอำนวยความสะดวกของระบบ (DeLone & McLean, 2003) วัดได้โดยความสมบูรณ์ทางด้านเทคนิค ความแม่นยำ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ การทำงานได้ดีกับผู้มีส่วนในการใช้ระบบร่วมกัน

2.2.5.3 คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของระบบสารสนเทศทั้งหมด (Kim, Lee, Wang, & Mirusmonov, 2015) ทั้งนี้คุณภาพของการบริการนั้นเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อมั่น ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึกของคน และการตอบสนอง ที่เกิดขึ้นกับความสามารถของ e-business (DeLone & McLean, 2003) วัด

ได้จากความสามารถของระบบสารสนเทศ ที่ต้อบโจทย์การใช้งานที่เกิดขึ้น จำนวนของการใช้งาน ความบ่อย ธรรมชาติในการใช้งาน และจุดประสงค์ในการใช้งาน



ภาพที่ 2.7 กรอบงานวิจัยของ DeLone and McLean IS Success Model, 2003

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการให้อำนาจมาใช้ในการอธิบายด้วยสามเหตุผลด้วยกันคือ หนึ่งการให้อำนาจนั้นเกิดจากร่วมมือ และความสามารถในการจัดลำดับก่อนหลัง (Adamson & Bromiley, 2015) เนื่องจากในการเสริมสร้างเศรษฐกิจแบบแบ่งปันและการบริโภคร่วมกันนั้นต้องอาศัยความร่วมมือของคนในชุมชน สองการให้อำนาจทำให้เกิดอำนาจในการควบคุมในด้านต่างๆ เช่น ด้านอารมณ์และพฤติกรรม ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือด้านการควบคุมการใช้เวลา เป็นต้น (Boehm & Staples, 2004) ในการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างอิสระ และสามารถให้อำนาจจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นตัวกลางให้เกิดความร่วมมือของชุมชนเพื่อช่วยแก้ปัญหาทางสังคม และทำให้สามารถเข้าถึงทรัพยากร (Ling et al., 2015) และอีกมุมมองหนึ่งของบทบาทของแอปพลิเคชันในการต้อบโจทย์ผู้ใช้งาน ผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิดทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (DeLone and McLean IS Success Model, 2003) มาใช้เพื่ออธิบายแนวคิดคุณภาพต่างๆ ที่แอปพลิเคชันเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันจะสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น

ในการตอบคำถามงานวิจัยที่มีอยู่สองข้อได้แก่ 1) แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันให้อำนาจกับผู้ใช้งานได้แก่ผู้ขับรถและผู้โดยสารอย่างไร ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดการบริโภคร่วมกันมาเพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายลักษณะและสิ่งที่สร้างชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน และความสนใจการนำเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแอปพลิเคชันเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวกและช่วยทำให้เกิดชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปันนั้น ผู้วิจัยได้อธิบายโดยใช้ทฤษฎีการให้อำนาจระดับชุมชนเพื่อเป็นขอบเขตในการอธิบายผลลัพธ์และกระบวนการให้อำนาจจากแอปพลิเคชันที่มีต่อผู้ใช้งาน และคำถามงานวิจัยที่ 2) แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันควรพัฒนาอะไรบ้างให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (DeLone and McLean IS Success Model, 2003) มาเพื่อศึกษาถึงแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพในด้านต่างๆ ของระบบสารสนเทศเพื่อการตอบโจทย์ผู้ใช้งานให้มากขึ้น ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการตอบคำถามงานวิจัย

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน	
1.แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันให้อำนาจกับผู้ขับรถและผู้โดยสารอย่างไร	โครงสร้างของกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน ส่งผลต่อบุคคลทั่วไปทั้งหมด ไม่ว่าจะป็นครอบครัว เพื่อน หรือคนแปลกหน้า ในชีวิตประจำวัน ในการสร้างสภาวะแวดล้อมภายใต้กิจกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น	<p>การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานชุมชนที่แข็งแรง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความสามารถในการตัดสินใจ ที่มีผลต่อคุณภาพของชีวิต ● ความสามารถในการสรรหา จูงใจ โน้มน้าว สมาชิกในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชุมชน ● การรับรู้ข้อมูลจากผู้ที่ประสบความสำเร็จ หรือมีความคล้ายกับตัวเองในสายงาน 	Boehm & Staples, 2004; Conger & Kanungo ,1988; Felson & Spaeth, 1978
	ความมีประโยชน์ ความเชื่อ การประหยัดค่าใช้จ่าย และความคุ้นเคยเป็นส่วนสำคัญที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ที่เลือกทางเลือกการแบ่งปัน	<p>การตอบสนองความต้องการ และการเข้าถึงการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับอิสระในการทำในสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยที่ยังสามารถรับผิดชอบงาน และหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ได้ ● สามารถจัดปัญหาในเรื่องของการบริการ ให้มีสิทธิ์ในการบริการมากขึ้น 	Adamson & Bromiley, 2013; Boehm & Staples, 2004; MÖHLMANN, 2015
	ความร่วมมือในลักษณะของความเป็นคนภายในครอบครัวมากกว่าภายนอก จึงต้องมีความเชื่อมั่นในตัวบุคคลสูง	<p>การจัดการทรัพยากร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการใช้เวลาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในขณะที่ยังสามารถดำเนินกิจกรรมประจำวันได้ ● สามารถต่อรองเพื่อที่จะยืนยันในการตัดสินใจทำให้ได้รับอำนาจและทรัพยากร ● สมาชิกในชุมชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรส่วนบุคคลได้และใช้ได้อย่างไม่จำกัด 	Adamson & Bromiley, 2013; Boehm & Staples, 2004; Drury et al., 2005; Lamberton,2016

ตารางที่ 2.2

ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการตอบคำถามงานวิจัย (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน	
	การมีปฏิสัมพันธ์เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างชุมชน ประกอบด้วย การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และความเชื่อใจต่อผู้อื่น ความปลอดภัย สัมพันธ์ต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือคนอื่นในการสร้างการบริโภคร่วมกัน	ความรู้สึกปลอดภัย <ul style="list-style-type: none"> สามารถรู้สึกถึงความหวัง และความสุขได้ถึงแม้จะในการอยู่ในสภาวะกดดัน หรือมีปัจจัยภายนอกที่จะทำให้รู้สึกไม่สบายใจ หดหู่ใจ สนับสนุนทางด้านอารมณ์เพื่อที่จะสร้างบรรยากาศความเชื่อใจในชุมชน 	Boehm & Staples, 2004; Adamson & Bromiley, 2013; Coleman, 1990; Putnam, 1993; Walzer, 1997; Piscicelli, Cooper, and Fisher, 2015
คำถามงานวิจัย	ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ		แหล่งที่มา
2. แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันควรพัฒนาอะไรบ้างให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น	คุณภาพข้อมูล	ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีความแม่นยำ สามารถเข้าใจได้ น่าสนใจ เชื่อถือได้ ครบถ้วน เพียงพอต่อการใช้งาน และทันสมัย	DeLone and McLean, 2003; Hsu et al., 2014; Tam and Oliveira, 2015; Lee and Kwon, 2014; Legner et al., 2016
	คุณภาพระบบ	การมอบฟังก์ชันการทำงานที่เป็นประโยชน์ อำนวยความสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน อนุญาตให้หาข้อมูลที่ต้องการ มีโครงสร้างที่ดี ระยะเวลาในการเรียกใช้งานมีความเหมาะสม ทำงานได้ดี	
	คุณภาพการบริการ	การที่พนักงานที่ให้บริการรับฟังคำติชม และตอบคำถามได้ มีความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้บริการได้ตามระยะเวลาที่สัญญาไว้	

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

คำถามงานวิจัยที่ต้องการศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปัน ที่มีต่อผู้ขับและผู้โดยสาร ผู้วิจัยเลือก กลยุทธ์การวิจัยแบบกรณีศึกษา และเลือกวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เพื่อที่ใช้ในการศึกษากระบวนการและผลที่เกิดขึ้นผ่านแนวคิดเรื่องการให้อำนาจ

3.1 กลยุทธ์การวิจัย (Research Methodology)

กลยุทธ์การวิจัยเพื่อการค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์มีอยู่ด้วยกัน 5 รูปแบบคือ การทดลอง (Experiment) การสำรวจ (Survey) การวิเคราะห์เอกสาร (Archival Analysis) การศึกษาประวัติศาสตร์ (History) และกรณีศึกษา (Case Study) ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกกลยุทธ์การวิจัยจากเกณฑ์ดังตารางที่ 3.1 คือพิจารณาจากคำถามงานวิจัย การมีส่วนในการควบคุมสถานการณ์ในการวิจัย และ เหตุการณ์ที่สนใจ สำหรับงานวิจัยนี้ คำถามงานวิจัยเป็นไปในลักษณะคำถาม “อย่างไร” และเจาะจงไปที่การที่แอปพลิเคชันให้อำนาจกับผู้ใช้งาน ในการทำให้เศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันนั้นประสบความสำเร็จ โดยที่ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าไปควบคุมการใช้งานแอปพลิเคชันอูเบอร์ได้ ดังนั้นกลยุทธ์การวิจัยแบบกรณีศึกษาจึงเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ (Yin,1994; Sigelkow,2007)

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การพิจารณากลยุทธ์การวิจัย

กลยุทธ์การวิจัย	1. รูปแบบคำถามงานวิจัย	2. ผู้วิจัยต้องมีการควบคุมสถานการณ์ในการวิจัย	3. ผู้วิจัยมีความสนใจและเจาะจงไปที่เหตุการณ์
Experiment	อย่างไร,ทำไม	ใช่	ใช่
Survey	ใคร, อะไร, ที่ไหน, อย่างไรก็ตาม, เเท่าไหร่	ไม่	ใช่

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การพิจารณากลยุทธ์การวิจัย (ต่อ)

กลยุทธ์การวิจัย	1. รูปแบบคำถามงานวิจัย	2. ผู้วิจัยต้องมีการควบคุมสถานการณ์ในการวิจัย	3. ผู้วิจัยมีความสนใจและเจาะจงไปที่เหตุการณ์
Archival Analysis	ใคร, อะไร, ที่ไหน, อย่างไร, เท่าไหร่	ไม่	ใช่/ไม่
History	อย่างไร, ทำไม	ไม่	ไม่
Case Study	อย่างไร, ทำไม	ไม่	ใช่

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย (Data Collection)

ผู้วิจัยเลือกวิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยมีการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอนตามกรอบคำถามในการแบ่งตามแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และตามกรอบคำถามดังตารางที่ 3.2 โดยการใช้ชุดคำถาม 2 ชุดในการสัมภาษณ์ผู้ขับรถและผู้โดยสารที่ใช้แอปพลิเคชันอุเบอร์ เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะขึ้นอยู่กับที่ประมาณ 15-20 นาทีต่อคน โดยจะทำการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) โดยจะมีการบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ เพื่อนำมาเป็นหลักฐานในการถอดบทสัมภาษณ์ภายหลัง และจะมีการปรับลำดับของคำถาม และอาจจะทำการเพิ่มคำถามบางส่วน ตามสถานการณ์และความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล

ตารางที่ 3.2

กรอบคำถามการสัมภาษณ์

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา	คำถามการสัมภาษณ์
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน		
1.แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันให้อำนาจกับผู้ขับขี่และผู้โดยสารอย่างไร	โครงสร้างของกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน ส่งผลกระทบต่อบุคคลทั่วไปทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน หรือคนแปลกหน้า ในชีวิตประจำวัน ใน การสร้างสภาวะแวดล้อมภายใต้กิจกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น	<p>การสร้างโครงสร้างพื้นฐานชุมชนที่แข็งแกร่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความสามารถในการตัดสินใจ ที่มีผลต่อคุณภาพของชีวิต ● ความสามารถในการสรรหา จูงใจ โน้มน้าว สมาชิกในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชุมชน ● การรับรู้ข้อมูลจากผู้ที่ประสบความสำเร็จ หรือมีความคล้ายกับตัวเองในสายงาน 	Boehm & Staples, 2004; Conger & Kanungo ,1988; Felson & Spaeth, 1978	<p>ส่วนของผู้ขับขี่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณรู้จักกูเบอร์ได้อย่างไร 2. ในความคิดของคุณคิดว่า แอปพลิเคชันกูเบอร์คืออะไร 3. เหตุผลในการสมัครเข้ามาขับขี่กับกูเบอร์คืออะไร 4. คุณมีความมั่นใจกับแอปพลิเคชันกูเบอร์มากน้อยแค่ไหน 5. การให้ดาวมีไว้ทำอะไร ส่งผลอย่างไรบ้าง 6. ประโยชน์อื่นๆ จากการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการนำรถมาขับกับกูเบอร์คืออะไร <p>ส่วนของผู้โดยสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณรู้จักกูเบอร์ได้อย่างไร 2. ในความคิดของคุณ คิดว่ากูเบอร์คืออะไร 3. ทำไมคุณถึงเลือกใช้งาน แอปพลิเคชันกูเบอร์ 4. คุณได้ประโยชน์อะไรจากการใช้งานกูเบอร์ 5. คุณรู้สึกอย่างไรกับการให้คะแนนดาว มีผลต่อคุณอย่างไร

ตารางที่ 3.2

กรอบคำถามการสัมภาษณ์ (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา	คำถามการสัมภาษณ์
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน		
<p>ความมีประโยชน์ ความเชื่อ การประหยัดค่าใช้จ่าย และความคุ้นเคย เป็นส่วนสำคัญที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ที่เลือกทางเลือกการแบ่งปัน</p>	<p>การตอบสนองความต้องการ และการเข้าถึงการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับอิสระในการทำในสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยที่ยังสามารถรับผิดชอบงานและหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ได้ ● สามารถจัดปัญหาในเรื่องของการบริการ ให้มีสิทธิ์ในการบริการมากขึ้น 	<p>Adamson & Bromiley, 2013; Boehm & Staples, 2004; MÖHLMANN, 2015</p>	<p>ส่วนของผู้ขับรถ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แอปพลิเคชันอุเบอร์ช่วยทำให้คุณมีความสะดวกในการหาผู้โดยสารอย่างไร 2. แผนที่ในแอปพลิเคชันช่วยอะไรคุณได้บ้าง 3. คิดอย่างไรกับฟังก์ชันการคำนวณค่าโดยสารให้อัตโนมัติ ช่วยในเรื่องใดได้บ้าง 4. คุณมีเป้าหมายจากจุดประสงค์ที่คุณนำรถเข้ามาขับหรือไม่ แล้วสิ่งที่คุณได้รับตอบโจทยความต้องการของคุณหรือไม่ <p>ส่วนของผู้โดยสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อุเบอร์ช่วยให้คุณหารถได้ง่ายขึ้นหรือไม่ อย่างไร 2. การเรียกรถผ่านอุเบอร์มีความแตกต่างจากการเรียกแท็กซี่แบบธรรมดาอย่างไร ดีกว่าอย่างไร 3. คุณมีความมั่นใจกับอุเบอร์มากแค่ไหน อย่างไร (ในแง่ของการได้รับการบริการที่ดี สะดวก หรือมีความปลอดภัย เป็นต้น) 	

ตารางที่ 3.2

กรอบคำถามการสัมภาษณ์ (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา	คำถามการสัมภาษณ์
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน		
				<p>4. คุณเชื่อมั่นในแผนที่นำทางของอูเบอร์ หรือไม่ว่าจะพาคุณไปถึงที่หมายได้อย่างถูกต้อง คุณเคยเจอประสบการณ์ในที่คนขับพาหลงทาง หรือขับอ้อมเส้นทางบ้างหรือไม่ อย่างไร ประสบการณ์ในที่คนขับพาหลงทาง หรือขับอ้อมเส้นทางบ้างหรือไม่ อย่างไร</p> <p>5. คุณมีความเห็นอย่างไรต่อการที่อูเบอร์ เรียกเก็บค่าโดยสาร โดยการตัดผ่านบัตรเครดิต ดีกว่าเก็บแบบเงินสดหรือไม่ คุณชอบช่องทางไหนมากกว่ากัน</p> <p>6. คุณเคยใช้พีเจอาร์ การแชร์ค่าโดยสารโดยตัดผ่านบัตรกับผู้ร่วมเส้นทางกับคุณหรือไม่ ถ้าเคยคุณคิดว่ามีข้อดีอย่างไร</p> <p>7. คุณคิดว่าอูเบอร์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของคุณหรือไม่อย่างไร</p>

ตารางที่ 3.2

กรอบคำถามการสัมภาษณ์ (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา	คำถามการสัมภาษณ์
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน		
ความร่วมมือในลักษณะของความ เป็นคนภายในครอบครัวมากกว่า ภายนอกจึงต้องมีความเชื่อมั่นในตัว บุคคลสูง	<p>การจัดการทรัพยากร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความต้องการในการพัฒนา ความสามารถในการใช้เวลาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นใน ขณะที่ยังสามารถดำเนินกิจกรรม ประจำวันได้ ● สามารถต่อรองเพื่อที่จะยืนยันใน การตัดสินใจทำให้ได้รับอำนาจ และทรัพยากร ● สมาชิกในชุมชนสามารถเข้าถึง ทรัพยากรส่วนบุคคลได้และใช้ได้ อย่างไม่จำกัด 	<p>Adamson & Bromiley, 2013; Boehm & Staples, 2004; Drury et al., 2005; Lamberton, 2016</p>	<p>ส่วนของผู้ขับรถ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณคิดว่าการนำรถส่วนตัวมาขับกับอูเบอร์มีความคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร 2. การที่ลูกค้าทราบถึงข้อมูลของคุณ เช่น ชื่อ รูป ทะเบียนและ ยี่ห้อ คุณคิดว่าจะช่วยในเรื่องใดบ้าง 3. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันช่วยให้คุณสามารถบริหารจัดการเวลา ได้หรือไม่ อย่างไร <p>ส่วนของผู้โดยสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณคิดว่าการคิดค่านวนค่าโดยสารได้คร่าวๆ ของแอปพลิเคชัน มีข้อดีอย่างไร 2. การคำนวณเวลารอให้ระหว่างการเรียกรถ ช่วยให้คุณ สามารถจัดสรรเวลาได้ดีขึ้นอย่างไร 	

ตารางที่ 3.2

กรอบคำถามการสัมภาษณ์ (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้		แหล่งที่มา	คำถามการสัมภาษณ์
	แนวคิดการบริโภคร่วมกัน	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจระดับชุมชน		
การมีปฏิสัมพันธ์เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างชุมชน ประกอบด้วย การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และความเชื่อใจต่อผู้อื่น ความปลอดภัย สัมพันธ์ต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือคนอื่นในการสร้างการบริโภคร่วมกัน	<p>ความรู้สึกปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถรู้สึกถึงความหวัง และความสุขได้ถึงแม้จะในการอยู่ในสภาวะกดดัน หรือมีปัจจัยภายนอกที่จะทำให้รู้สึกไม่สบายใจ หดหู่ใจ สนับสนุนทางด้านอารมณ์ เพื่อที่จะสร้างบรรยากาศความเชื่อใจในชุมชน 	Boehm & Staples, 2004; Adamson & Bromiley, 2013; Coleman,1990; Putnam,1993; Walzer,1997; Piscicelli et al., 2015	<p>ส่วนของผู้บริโภค</p> <ol style="list-style-type: none"> คุณคิดว่าการเรียกเก็บเงินผ่านทางบัตรเครดิต มีข้อดีอย่างไร <p>ส่วนของผู้โดยสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> คุณรู้สึกอย่างไรกับการที่คุณได้เห็นรายละเอียดของผู้บริโภคและรถ (รูป/ชื่อ/ยี่ห้อและรุ่นของรถ/ทะเบียนรถ) ผ่านแอปพลิเคชัน แผนที่ในแอปพลิเคชัน ให้ประโยชน์อย่างไรกับคุณ รวมถึงการแสดงตำแหน่งของคุณบนแผนที่และการที่สามารถแชร์เวลาให้กับคนในครอบครัวของคุณ ทำให้คุณรู้สึกปลอดภัยขึ้นอย่างไร คุณรู้สึกอย่างไรกับการได้นั่งรถที่เป็นส่วนตัวของผู้บริโภค มีความแตกต่างจากรถแท็กซี่ แบบธรรมดาอย่างไร คุณรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นหรือไม่ 	

ตารางที่ 3.2

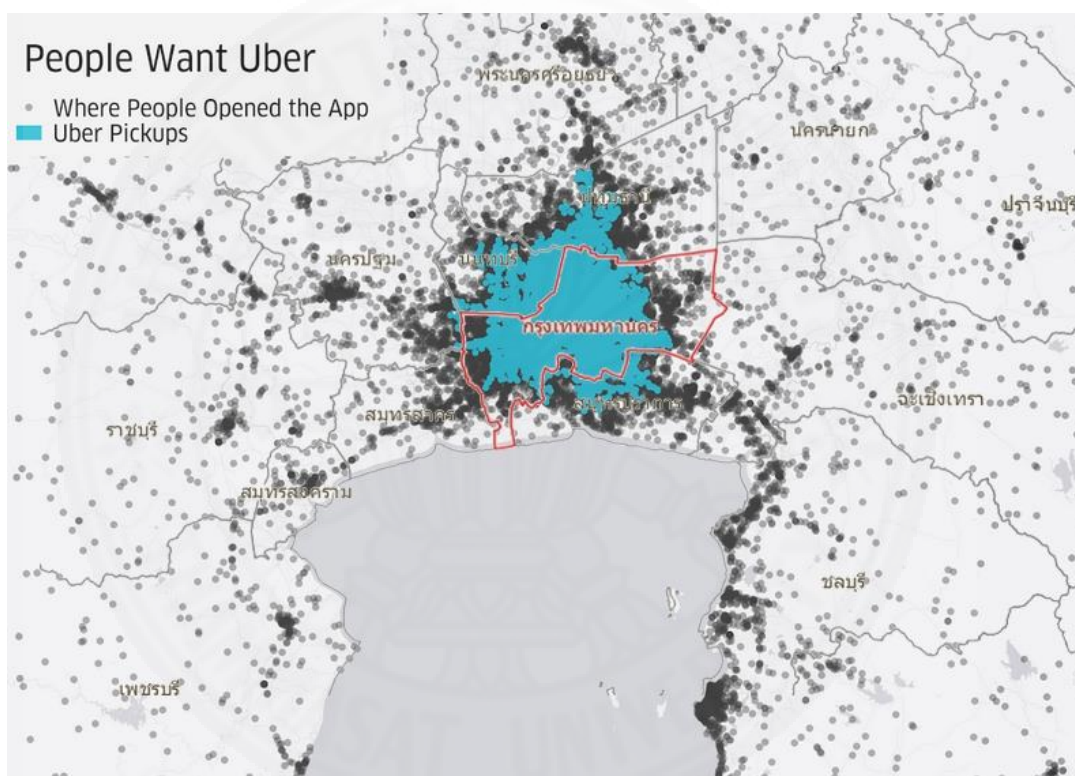
กรอบคำถามการสัมภาษณ์ (ต่อ)

คำถามงานวิจัย	ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ		แหล่งที่มา	คำถามการสัมภาษณ์
2. แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปัน ควรพัฒนาอะไรบ้างให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น	คุณภาพข้อมูล	ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีความแม่นยำ สามารถเข้าใจได้ น่าสนใจ เชื่อถือได้ ครบถ้วน เพียงพอต่อการใช้งาน และทันสมัย	DeLone and McLean, 2003; Hsu et al.,2014; Tam and Oliveira, 2015; Lee and Kwon, 2014; Legner et al.,2016	ส่วนของผู้ขับรถ 1. ข้อดี/ข้อเสียจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างไรบ้าง 2. คุณอยากให้มีฟังก์ชันการทำงานอะไรเพิ่มขึ้นมาในตัวแอปพลิเคชันเพื่อช่วยให้ตอบสนองความต้องการ ส่วนของผู้โดยสาร 1. คุณคิดว่าอุเบอร์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของคุณหรือไม่อย่างไร 2. ในความคิดของคุณคิดว่าคุณอยากให้อุเบอร์เพิ่มอะไรในแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการที่ดีขึ้น
	คุณภาพระบบ	การมอบฟังก์ชันการทำงานที่เป็นประโยชน์ อำนวยความสะดวกง่ายต่อการใช้งาน อนุญาตให้หาข้อมูลที่ต้องการ มีโครงสร้างที่ดี ระยะเวลาในการเรียกใช้งานมีความเหมาะสม ทำงานได้ดี		
	คุณภาพการบริการ	การที่พนักงานที่ให้บริการรับฟังคำติชม และตอบคำถามได้ มีความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้บริการได้ตามระยะเวลาที่สัญญาไว้		

3.3 การเลือกกรณีศึกษาตัวอย่าง (Sample Selection)

3.3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์นั้น จะเลือกจากผู้ที่มีการใช้งานที่มีอุปกรณ์มือถือ เช่น สมาร์ทโฟนหรือเครื่องแท็บเล็ตที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ ซึ่งผู้ทำการวิจัยเลือกที่จะสัมภาษณ์ผู้ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ เท่านั้นเพื่อที่จะสามารถตอบคำถามงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันได้



ภาพที่ 3.1 แสดงกลุ่มประชากรที่เป็นผู้โดยสารและพนักงานขับรถอุเบอร์

ที่มา: <https://www.blognone.com/node/67837>

จุดสีดำในภาพที่ 3.1 แสดงถึงกลุ่มประชากรที่มีการเปิดแอปพลิเคชันอุเบอร์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการในการเรียกใช้บริการรถของอุเบอร์ โดยพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในบริเวณของเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร และยังเลยไปถึงจังหวัดปริมณฑลอย่าง จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี

จุดสีฟ้าที่แสดงการมารับของพนักงานขับรถที่ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในบริเวณเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์เฉพาะที่อยู่ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการมารับซึ่งแสดงให้เห็นถึงการใช้งานแอปพลิเคชันของทั้งผู้โดยสาร และพนักงานขับรถมากที่สุด โดยทำการสุ่มสัมภาษณ์เพื่อการเก็บข้อมูลงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสำรวจแบ่งได้เป็น

3.3.1.1 กลุ่มพนักงานขับรถที่ลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปัน ที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันในกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน

3.3.1.2 กลุ่มผู้โดยสารที่เคยการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปัน ที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันในกรุงเทพมหานครจำนวน 15 คน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

หลังจากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ขับรถและผู้โดยสารฝั่งละ 15 คน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามงานวิจัยโดยทำการเชื่อมโยงคำตอบที่ได้จากการผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้อำนาจได้แก่ 1) โครงสร้างพื้นฐานชุมชนที่แข็งแรง 2) การตอบสนองความต้องการและเข้าถึงการบริการ 3) ความรู้สึกปลอดภัย 4) การจัดการทรัพยากร และทำการเชื่อมโยงผลลัพธ์จากการให้อำนาจระดับชุมชนไปตามมิติต่างๆ ของกระบวนการให้อำนาจที่เกิดขึ้นได้แก่ การให้อำนาจด้านโครงสร้าง การให้อำนาจด้านทรัพยากร การให้อำนาจด้านจิตวิทยา ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ เพื่อที่จะศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปันที่มีกับผู้ใช้งาน

การเชื่อมโยงผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เข้ากับทฤษฎีการให้อำนาจนั้น ผู้วิจัยจะทำการตีความบทสัมภาษณ์ตามนิยามและความหมายของทฤษฎีการให้อำนาจ ในเรื่องของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้อำนาจ โดยที่คำตอบแต่ละคำตอบจากบทสัมภาษณ์จะถูกนำมาเชื่อมโยงจับเข้ากับผลลัพธ์จากการให้อำนาจของแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง และทำการอธิบายถึงกระบวนการของการให้อำนาจที่เกี่ยวข้องในการเกิดผลลัพธ์นั้นๆ

นอกจากนั้น ในชุดคำถามในการสัมภาษณ์ทั้งผู้ขับและผู้โดยสาร ผลที่ได้ยังคงครอบคลุมถึงการนำข้อมูลที่ได้ไปเชื่อมโยงกับแนวคิดการส่งเสริมระบบสารสนเทศ ในด้านการส่งเสริมคุณภาพของ

เทคโนโลยี (DeLone and McLean IS Success Model) เพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษาคุณภาพด้านต่างๆ ได้แก่ คุณภาพด้านข้อมูล คุณภาพด้านระบบ และคุณภาพด้านบริการ ในมุมมองของผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อหาจุดที่ยังสามารถเพิ่มเติมจากการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอยู่ เพื่อการพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถให้อ่านากับผู้ใช้งานได้มากขึ้น



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์จำนวน 30 คนซึ่งแบ่งเป็นพนักงานขับรถจำนวน 15 คน และผู้โดยสารจำนวน 15 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ใน 2 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

1) พนักงานขับรถอุเบอร์ ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยได้ทำการถามคำถามทั้งสิ้น 16 คำถามในจำนวนพนักงานขับรถทั้งสิ้น 15 คน โดยเป็นผู้ขับรถผู้ชายทั้งสิ้น 10 คน และหญิง 5 คน ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 3-4 เดือน (ภาคผนวก ก)

2) ผู้โดยสารที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ในการเรียกรถ ผู้วิจัยได้ทำการถามคำถามทั้งสิ้น 18 คำถามในจำนวนผู้โดยสารทั้งสิ้น 15 คน โดยเป็นผู้โดยสารผู้ชาย 7 คน และหญิง 8 คน ซึ่งมีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันส่วนใหญ่อยู่ที่เดือนละ 1-2 ครั้ง (ภาคผนวก ข)

การมีทรัพยากรที่เหลือนอกจากการใช้ปกติ และไม่ทำให้เกิดประโยชน์กลายเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้เกิดแนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน ซึ่งเมื่อแนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปันนี้ถูกเชื่อมโยงเข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้เกิดช่องทางในการจับคู่ ค้นหาผู้ที่ต้องการใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เข้ากับผู้ที่มีความต้องการใช้ทรัพยากร จนกลายเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้บริโภคในการเข้าถึงสินค้าและบริการ และเป็นช่องทางในการนำทรัพยากรที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม โดยการติดต่อสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มของแอปพลิเคชัน ทั้งนี้แอปพลิเคชันอุเบอร์เป็นหนึ่งในแอปพลิเคชันเศรษฐกิจแบบแบ่งปันในลักษณะของการแบ่งปันการขับขี่ ที่ผู้ทำการวิจัยได้หยิบยกนำมาเป็นกรณีศึกษาถึงการให้อำนาจของแอปพลิเคชันอุเบอร์ที่มีต่อผู้ใช้งานและแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปันให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น ในบทนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

4.1 การวิเคราะห์บทบาทของแอปพลิเคชันอุเบอร์ ในมุมมองของทฤษฎีการให้อำนาจ

ตามทฤษฎีการให้อำนาจ เทคโนโลยีสารสนเทศอาจให้อำนาจได้ 4 ทาง ได้แก่ 1) การให้อำนาจ ผ่านทางการสร้างเสริมโครงสร้างชุมชนให้แข็งแรง ผ่านทางความสามารถในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ความสามารถในการสรรหา จูงใจ โน้มน้าว ให้เข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในชุมชน และการรับรู้ข้อมูลจากผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือใกล้เคียงในสายงาน 2) การตอบสนองความ

ต้องการ และการเข้าถึงการบริการ ผ่านทางการได้รับอิสระในการทำสิ่งที่ตนเองต้องการ และความสามารถในการจัดปัญหาในเรื่องของสิทธิ์ในการได้รับการบริการที่ดีขึ้น 3) การจัดการทรัพยากร ผ่านความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ความสามารถในการต่อรองเพื่อการยืนยันการตัดสินใจ และความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรส่วนบุคคลได้อย่างไม่จำกัด และ 4) ความรู้สึกปลอดภัย ผ่านทางความรู้สึกถึงความหวังและความสุขภายใต้สภาวะที่กดดัน และการได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ในการสร้างบรรยากาศที่มีความเชื่อใจ ดังการอธิบายการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1.1 การสร้างเสริมโครงสร้างชุมชนที่แข็งแรง

การบริโภคในยุคศตวรรษที่ 21 ผู้บริโภคร่วมมือกันเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดปรากฏการณ์ที่ส่งผลต่อรูปแบบทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก แต่เดิมการบริโภคนั้นผู้บริโภคจะต้องครอบครองและเป็นเจ้าของเพียงผู้เดียว แต่ในปัจจุบันรูปแบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปันทำให้ผู้บริโภคสามารถบริโภคได้โดยไม่ต้องครอบครองโดยการเป็นเจ้าของ (Botsman & Rogers, 2010) ซึ่งผู้ที่มีทรัพยากรมากกว่า จะแบ่งปันทรัพยากรที่มีให้ผู้บริโภคอื่นที่ยังขาด และต้องการทรัพยากรนั้นๆ มาใช้ประโยชน์ร่วมกัน ภายในชุมชน ซึ่งในการเชื่อมโยงความต้องการนั้น เกิดขึ้นผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่นแอปพลิเคชันอุเบอร์ และในการสร้างชุมชนเศรษฐกิจการแบ่งปันที่แข็งแรงนั้น ต้องได้รับความร่วมมือในการเข้ามาใช้งานของคนในชุมชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลใน 2 มุมมองด้วยกันนั้นคือผู้ที่มีรถที่สมัครเข้ามาเป็น Partner กับอุเบอร์ และผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน

การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันในเรื่องราวต่างๆ ทำให้ผู้ที่มีรถตัดสินใจที่จะนำรถเข้ามาขับกับอุเบอร์ ผู้ขับคนที่ 2 บอกว่า “รู้จักอุเบอร์ผ่านทางสื่อ และเพื่อนก็แนะนำมา” ผู้ขับคนที่ 6 รู้จักกับอุเบอร์ด้วยเหตุผลที่ว่า “น้องที่ออฟฟิศแนะนำมาเพราะเห็นว่าอยากทำงานเสริม และเห็นว่าขับรถดี” โดยการนำรถมาขับกับอุเบอร์นั้น ผู้ขับคนที่ 1 ให้ข้อมูลว่า “มีเวลาว่าง มีรถและต้องการหารายได้” ผู้ขับคนที่ 2 กล่าวว่า “ผมมีรถอยู่แล้วทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น และอยากเพิ่มรายได้ อยากได้ประสบการณ์ใหม่ๆ” ผู้ขับคนที่ 6 กล่าวว่า “ตอนแรกขับ Part time และคิดว่างานเก่าเริ่มไม่โตแล้วจึงออกมาขับเต็มตัวดีกว่า เพราะอยากทำอาชีพอิสระ” และผู้ขับคนที่ 9 ให้ความเห็นที่น่าสนใจไว้ว่า “อยากลองว่ารายได้ที่อุเบอร์ตั้งไว้ โฆษณาไว้จะทำได้จริงหรือไม่”

โดยที่ผู้ขับนั้นมีมุมมองต่อแอปพลิเคชันอุเบอร์ ผู้ขับคนที่ 1 กล่าวว่า “แอปพลิเคชันที่สามารถนำรถตัวเองมาขับเพื่อหารายได้” และ ผู้ขับคนที่ 7 กล่าวว่า “การที่เราเดินทางแล้วจะมี

Partner มาร่วมเดินทางกับเรา เป็นการเดินทางไปในเส้นทางเดียวกัน (เมืองนอก) ถ้าไทยก็เหมือนเป็นแท็กซี่ในอีกระดับที่สูงกว่า”

เมื่อผู้มีรถนำรถเข้ามาซั้กับอุเบอร์ แล้วอีกหนึ่งสิ่งที่จะสร้างความร่วมมือที่ดีของคนในชุมชนนั้นคือ ความมั่นใจ โดย ผู้ซั้คนที่ 4 กล่าวว่า“ค่อนข้างมั่นใจมาก มั่นใจกับแอปพลิเคชันที่มาจากต่างประเทศ มี Navigator ช่วยนำทางไปตามซอยต่างๆ ได้” และ ผู้ซั้คนที่ 8 กล่าวว่า “มั่นใจว่าจะหารายได้ให้เราได้ แต่ก็ต้องอยู่ที่ตัวเราออกมาทำงานด้วย” แต่ภายใต้ความมั่นใจก็ยังมี ความรู้สึกว่แอปพลิเคชัน ยังมีปัญหาด้านการใช้งานอยู่บ้าง เช่น ผู้ซั้คนที่ 1 รู้สึกว่ “มั่นใจปานกลาง บางทีแอปยังมีการคำนวณค่าโดยสารที่ไม่แม่นยำอยู่” และผู้ซั้คนที่ 12 กล่าวถึงความมั่นใจว่ “ปานกลาง มีเรื่อง map ยังผิดพลาดบ้าง”



ภาพที่ 4.1 แสดงหน้าจอของฟังก์ชันการให้คะแนนดาวการบริการ
ที่มา: <http://aiwa.bloggang.com>

ฟังก์ชันการให้คะแนนดาวในแอปพลิเคชัน (ภาพที่ 4.1) แสดงออกให้เห็นถึงคะแนนการบริการ ที่สะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ซั้อุเบอร์ ผู้ซั้คนที่ 2 กล่าวว่า “มีผลในเรื่องการบริการของพนักงานซั้รถ” และผู้ซั้คนที่ 7 กล่าวว่า “เป็นการรายงานว่ผู้โดยสาร หรือ

ผู้ขับรถเป็นอย่างไร ทำให้เกิดความเชื่อถือความมั่นใจเพิ่มขึ้น และการที่ผู้โดยสารสามารถให้ดาวเราได้ ก็เป็นเหมือนการสะท้อนการบริการของเรา เป็นสิ่งที่เตือนให้บริกาที่ดีๆ” ผู้ขับ 9 ยังกล่าวอีกว่า “การันตีตัวเราว่าเรา เทคโนโลยีเราดีใหม่ พุดคุยกับเขาดีใหม่ ขับรถดีใหม่ เป็นการรักษามาตรฐาน และเป็น การเตือนไปในตัว”

ทั้งนี้ในการนำรถไปขับกับอุเบอร์นั้นผู้ขับได้รับประโยชน์เพิ่มเติม โดยที่ผู้ขับคนที่ 7 เล่าว่า “รู้จักเส้นทางในกรุงเทพฯ มากขึ้น ได้ถือว่าทำตัวให้เป็นประโยชน์ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ เพิ่มขึ้น ดีกว่าอยู่บ้านแล้วนั่งดูโทรทัศน์ไปเฉยๆ ช่วยให้สมองไม่ฝ่อด้วย” ในการพูดคุยมีปฏิสัมพันธ์กัน ในระหว่างเดินทางก็ยังเป็นโอกาสในการได้เจอผู้คนที่หลากหลายมากทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ซึ่ง หนีไม่พ้นการติดต่อสื่อสารกัน พนักงานขับรถส่วนใหญ่ที่ได้รับชาวต่างชาติ จะมีโอกาสที่ได้ฝึกการ สนทนาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ผู้ขับคนที่ 4 เล่าว่าได้มี “แลกเปลี่ยนทัศนคติกับคนอื่น ได้ฝึก ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ” และผู้ขับ 9 กล่าวว่า “ทำให้กระตือรือร้นเรื่องภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นด้วย จะได้คุยกับชาวต่างชาติได้ จากตอนนั้นฟังได้ แต่พูดไม่ได้”

ในส่วนของผู้โดยสารนั้นรู้จักอุเบอร์จากการบอกเล่าของคนรู้จัก ผู้โดยสารคนที่ 4 เล่าว่า “รู้จักจากสื่อ และการอ่านรีวิว” และผู้โดยสารคนที่ 7 และคนที่ 2 บอกว่า “เคยเป็นคนขับมา ก่อน” โดยที่มุมมองของผู้โดยสาร ผู้โดยสาร 1 ให้ข้อมูลว่า “บริการรถแท็กซี่ที่มีความหลากหลาย สะดวกสบายและบริการดีกว่า มีมารยาท” ผู้โดยสาร 5 มีความคิดเห็นว่า “การที่คนเอารถส่วนตัวมา ให้บริการรับส่งผู้โดยสาร” และผู้โดยสาร 7 กล่าวว่าอุเบอร์เป็น “แอปพลิเคชันที่เอาไว้เรียกรถ”

ผู้โดยสารได้รับข้อมูลจากประสบการณ์ผู้ที่เคยใช้งานอุเบอร์ หรือมีการบอกต่อ มาแล้ว พวกเขาจึงตัดสินใจที่จะเลือกใช้อูเบอร์เนื่องจาก ผู้โดยสาร 1 กล่าวว่า “อุเบอร์มารับตามที่ตกลงในแอปเลย ไม่ปฏิเสธผู้โดยสารและไม่ต้องเสียเวลารอ” ผู้โดยสาร 2 กล่าวว่า “สามารถเรียกรมา รับส่งได้ถึงที่หมายปลายทาง” และผู้โดยสาร 6 กล่าวว่า “ต้องการได้รับความสะดวกและการบริการที่ ดีกว่าในการเดินทาง”

คะแนนดาว (ภาพที่ 4.1) ที่มีการให้ระหว่างผู้ขับและผู้โดยสารเมื่อการเดินทาง จบลง จะสะท้อนถึงคุณภาพในด้านการบริการ และคุณภาพของผู้โดยสารในครั้งต่อไป ผู้โดยสาร 2 กล่าวว่า “ทำให้เราสามารถรู้ได้ว่าความคิดเห็นของ user คนอื่นเป็นอย่างไรเพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจใน ความปลอดภัยและการบริการมากขึ้น” ผู้โดยสาร 5 กล่าวว่า “มันแสดงให้เห็นถึงคะแนนการบริการ ของคนขับ ถ้ามากก็แสดงว่าบริการดี ทำให้เรามั่นใจมากขึ้น” และผู้โดยสาร 9 บอกว่า “ไม่ค่อยได้ สนใจเรื่องดาวตอนเรียกขึ้น แต่เรารู้สึกดีที่สามารถให้คะแนนการบริการได้ เหมือนเป็นการสะท้อน การบริการ”

การเดินทางส่วนมากจะใช้ระยะเวลาพอสมควร ทำให้ในระหว่างการเดินทางนั้น ผู้โดยสารได้ประโยชน์เพิ่มเติมจากการใช้งานแอปพลิเคชันคือการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทัศนคติ และมุมมองต่างๆ ทั้งในเรื่องการทำงาน และเรื่องทั่วไป ผู้โดยสารคนที่ 6 กล่าวว่า “ได้แชร์เรื่องราวต่างๆ แชร์ประสบการณ์เพื่อรับเอามุมมองใหม่ๆ” ผู้โดยสาร 14 ให้ข้อมูลว่า “ได้บริการที่ดี และได้คุยแลกเปลี่ยนความคิดกับคนขับ” และผู้โดยสาร 8 กล่าวว่า “ปกติขับรถ แต่ได้ใช้ยูเบอร์แล้วได้รู้เส้นทางใหม่ๆ เพิ่มขึ้นจากเส้นทางเดิมที่เดินทาง ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์”

ผู้มีรถและผู้โดยสาร เข้ามามีส่วนร่วมในเศรษฐกิจแบบแบ่งปันได้ ผ่านทางการใช้งานแอปพลิเคชันที่เข้ามาเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้แต่ละคนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง เช่นผู้มีรถสามารถหารายได้เพิ่มเติมได้จากการใช้งานแอปพลิเคชัน และผู้โดยสารที่ตอบสนองความต้องการโดยการรับบริการด้านคมนาคมจากผู้มีรถในชุมชนเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปัน รวมถึงประโยชน์ในด้านอื่นๆ ที่ผู้ใช้งานได้รับเช่นความรู้เรื่องเส้นทางที่เพิ่มขึ้น หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทัศนคติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง และการรักษามาตรฐานในการบริการของผู้ที่ขับรถ ประสบการณ์ที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันได้รับเหล่านี้ทำให้เกิดการบอกต่อในการเข้ามาใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งเมื่อแอปพลิเคชันให้อำนาจกับคนในชุมชน ทำให้มีผู้เข้ามาในชุมชนเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันมากขึ้น และทุกคนมีความร่วมมือกันที่ดีก็จะเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานชุมชนให้แข็งแรง

4.1.2 การตอบสนองความต้องการ และการเข้าถึงการบริการ

ทุกคนที่เข้ามาชุมชนเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันล้วนแล้วแต่มีความต้องการของตนเองที่แตกต่างกันไปทั้งสิ้นทั้งนี้ฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ของแอปพลิเคชันจะเป็นตัวช่วยในการตอบสนองความต้องการนั้นๆ ให้ผู้ใช้งานได้เข้าถึงมากขึ้น ผู้ขับรถคนที่ 2 กล่าวว่า “เราไม่ต้องไปคอยวิ่งตามหาลูกค้า แอปมันก็จะหาลูกค้ามาให้เรา” ผู้ขับรถคนที่ 3 กล่าวว่า “แอปสามารถจับคู่ผู้โดยสารได้ในระยะทางใกล้เคียงให้ได้เลยโดยไม่ต้องไปเสียเวลารอคอยผู้โดยสาร ซึ่งทำให้เสียค่าโอกาส” และผู้ขับรถคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “เราแค่ดูแอปพลิเคชัน และการแจ้งการเตือน ทำให้สามารถรับงานได้ โดยไม่ต้องไปคอยวิ่งหาลูกค้าเหมือนกับแท็กซี่”

ในการเข้าถึงการให้บริการกับผู้โดยสารผ่านการจับคู่ระหว่างผู้ขับและผู้โดยสาร โดยแอปพลิเคชัน จะมีอีกหนึ่งฟังก์ชันการทำงานที่จะเข้าไปช่วยให้ผู้ขับสามารถนำรถไปให้บริการ ผู้โดยสารได้ถึงที่คือแผนที่นำทาง (Navigation หรือ GPS) ซึ่งจะแสดงตำแหน่งของผู้โดยสาร และปลายทางเพื่อช่วยให้สามารถไปรับและไปส่งได้ถูกต้อง ถึงแม้ว่าจะไม่รู้เส้นทาง ผู้ขับรถคนที่ 1 กล่าวว่า “ช่วยให้ขับไปตามเส้นทางได้ง่ายขึ้น อย่างเช่นมาในที่ ที่ไม่เคยมา มี Navigator ก็สามารถทำให้ไปได้

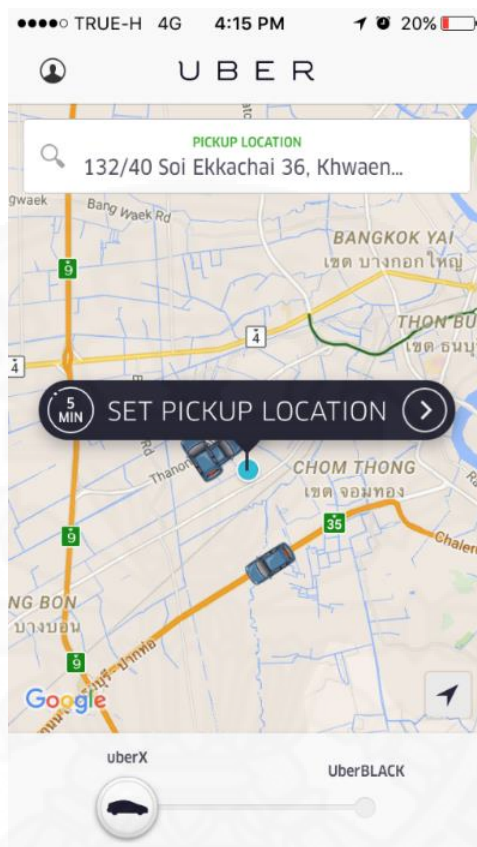
ถูก” ผู้ขับขี่รถคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า “ง่ายเพราะ อย่างเส้นทางที่ไม่รู้จักเลย หรือเรารู้จักเส้นทางแค่แถวบ้านเรา พอมีคนเรียกไปไหน GPS มันก็นำทางไป” โดยที่เมื่อจบการเดินทาง แอปพลิเคชันจะคิดคำนวณค่าเดินทางให้ และแสดงผลบนหน้าจอมือถือ ผู้ขับขี่รถคนที่ 2 กล่าวว่า “สามารถรู้ได้เลยว่าต้องเก็บเงินเท่าไร ลูกค้าต้องจ่ายเท่าไร” และผู้ขับขี่รถคนที่ 9 กล่าวว่า “ทำเราประมาณได้ว่าต้องขับเท่าไรเพื่อที่จะให้ได้การันตีรายได้กับอูเบอร์” อย่างไรก็ตามในการเดินทางบางเส้นทางในเส้นทางที่มีความคุ้นเคยของผู้ขับเอง หรือผู้โดยสาร ทำให้พบว่า ผู้ขับขี่รถคนที่ 1 กล่าวว่า “คิดว่ายังไม่ค่อยแม่นยำเท่าไร” และผู้ขับขี่รถคนที่ 7 มีความคิดเห็นว่า “ดีครับ แต่ก็ยังเจอเคสที่คำนวณผิดอย่างเช่นค่าทางด่วน บางทีไม่ได้ใช้ แต่ก็คิดค่าทางด่วน ลูกค้าก็ต้องระมัดระวังเอาเอง เป็นไปได้ก็ต้องเตือนกันเองทั้งคู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน”

สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของผู้ขับรถ คือรายได้ ซึ่งผู้ขับจะเลือกได้ว่าจะตั้งเป้าหมายในการทำรายได้ของตัวเองที่เท่าไร ทำให้เกิดการวางแผน และมีความตั้งใจในการทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ผู้ขับขี่รถคนที่ 6 ต้องทำรายได้ให้ได้ “อย่างน้อยต้องให้ได้ 1200 ขึ้นไปต่อวัน” ผู้ขับขี่รถคนที่ 2 กล่าวว่า “มีเป้าหมายในแต่ละสัปดาห์ตามโปรที่อูเบอร์แนะนำ และก็สามารถทำตามเป้า” และผู้ขับ 8 กล่าวว่า “ต้องวิ่งรับชม.นิ่งต้องให้ได้ 2 คนขึ้นไป อูเบอร์มีโปรก็ทำตามโปรคร่าวๆ ได้เลย”

ในส่วนของผู้โดยสารนั้นการตอบสนองความต้องการคือการได้รับการบริการที่ดีที่สุดเหมาะสมและเหมาะสมและคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพื่อเป็นค่าตอบแทน โดยที่แอปพลิเคชันช่วยให้สามารถจับคู่รถเพื่อให้ได้รับการบริการได้ง่ายขึ้น ผู้โดยสาร 4 กล่าวว่า “ใช่ ไม่ต้องไปโบกเรียกแท็กซี่ข้างทาง เรียกผ่านแอปแล้วก็รอให้มารับที่บ้านได้เลย” ผู้โดยสาร 12 กล่าวว่า “ค่อนข้างง่ายเลย เพราะเรียกแถวไหนก็ได้” และผู้โดยสาร 15 บอกว่า “สะดวกกว่าเดิม เพราะไม่ต้องเรียกรถมีตูดิกๆ ริมถนน” โดยที่ผู้โดยสารมีความรู้สึกว่าการใช้อูเบอร์เรียกรถนั้นมีความแตกต่างจากรถแท็กซี่ ผู้โดยสาร 1 กล่าวว่า “สะดวกกว่าเนื่องจากสามารถนัดหมายล่วงหน้าได้ที่สำคัญคนขับรถมีมารยาทมากกว่า” ผู้โดยสาร 2 กล่าวว่า “สามารถเรียกผ่านแอปพลิเคชัน ได้เลยโดยไม่ต้องรอโบกรถข้างถนน” ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “สามารถเรียกรถมาหาได้เลย โดยที่ไม่ต้องไปโบกข้างทาง สะดวกที่บางทีของเยอะ ก็สามารถเรียกให้มารับได้ถึงที่เลย” ผู้โดยสาร 9 ให้ข้อมูลว่าอูเบอร์ “ไม่มีการปฏิเสธลูกค้าสามารถเรียกตามตำแหน่งที่ต้องการได้เลย เช่นบ้านอยู่ในซอย หรือพื้นที่ๆ เข้าถึงยาก”

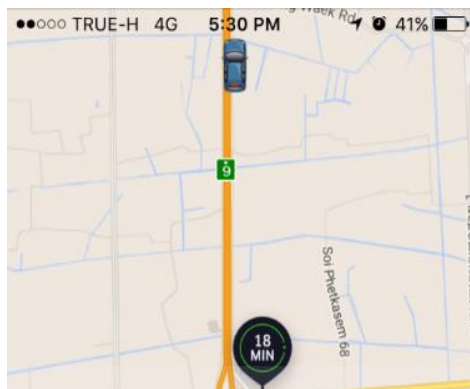
จากประสบการณ์ต่างๆ ที่ผู้โดยสารได้รับจากการเดินทางในลักษณะแบ่งปัน ทำให้เกิดความมั่นใจว่าแอปพลิเคชันจะสามารถส่งมอบการบริการที่ดีได้ ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “มีความมั่นใจที่จะได้รถแน่นอน ไม่ต้องมาหวั่นเสียกับการปฏิเสธผู้โดยสารของแท็กซี่ทั่วไป มีความมั่นใจมาก”

ผู้โดยสาร 7 กล่าวว่า “มันใจนะ เขาไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร บริการก็ดีกว่า คนขับก็คุณภาพมากกว่า” และอีกหนึ่งความเห็นของผู้โดยสาร 9 กล่าวว่า “มันใจอยู่ เพราะคนขับอุเบอร์จะบริการดี ไม่ปฏิเสธลูกค้า มีการพูดคุย เป็นคนอีกระดับ”



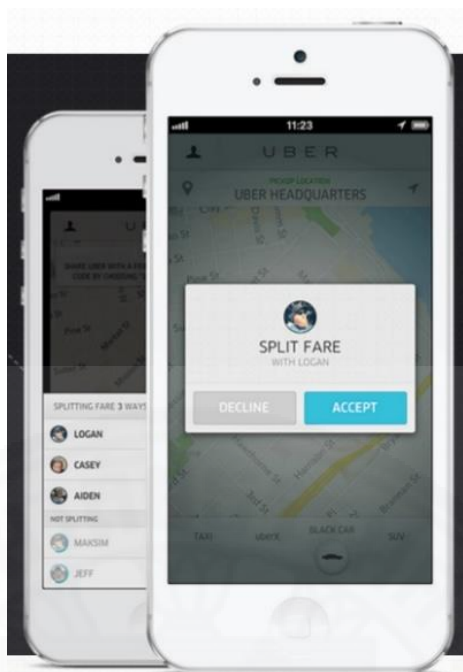
ภาพที่ 4.2 แสดงการปริมาณของรถของผู้ขับอุเบอร์เพื่อทำการจับคู่รถให้กับผู้โดยสาร

แผนที่แสดงตำแหน่งปัจจุบันของผู้โดยสารและผู้ขับรถ (ภาพที่ 4.2) เป็นอีกหนึ่งฟังก์ชันการทำงานที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการและการได้รับการบริการเช่นกัน ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “มันใจ ไม่เคยเจอขับหลง ปกติก็พาไปสู่จุดที่ไปได้อย่างถูกต้อง” ผู้โดยสาร 9 รู้สึก “เชื่อมันอยู่ ไม่เคยพาหลงนะ มีแต่พาอ้อม และเราสะดวกที่เราไม่ต้องบอกทางด้วย เหมือนคนขับจะรู้เลยว่าเราไปที่ไหน” อย่างไรก็ตามก็ยังกึ่งกึ่งเกิดความคลาดเคลื่อนในการไปรับและส่งของผู้ขับรถได้ ผู้โดยสาร 5 ให้ข้อมูลว่าแอปพลิเคชัน “ยังมีการป้กหมุดที่ผิดอยู่ ทำให้คลาดกันกับคนขับ” ผู้โดยสาร 14 กล่าวว่า “ในพื้นที่สัญญาณไม่ดี อาจทำให้การแสดง GPS ผิดพลาดบ้าง”



ภาพที่ 4.3 แสดงช่องทางการชำระเงินโดยตัดผ่านบัตรเครดิต

เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านความเป็นอิสระ และความสะดวกสบาย ในการชำระเงิน ผู้โดยสารสามารถชำระเงินค่าโดยสารได้ผ่านการตัดบัตรเครดิตที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้ในแอปพลิเคชัน ผู้โดยสาร 2 กล่าวว่า “ดีกว่า ช่วยลดปัญหาเก็บเงินเกินค่าโดยสารโดยอ้างว่าไม่มีเงินทอน” ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “สามารถตรวจสอบบิลค่าโดยสารได้ และสะดวกดี” ผู้โดยสาร 5 กล่าวว่า “รู้สึกสะดวกและมีความปลอดภัยที่ไม่ต้องพกเงินสดติดตัว เมื่อถึงที่หมายสามารถลงจากรถได้เลย”



ภาพที่ 4.4 หน้าจอแสดงการหารค่าโดยสารร่วมกับผู้ร่วมทางคนอื่น

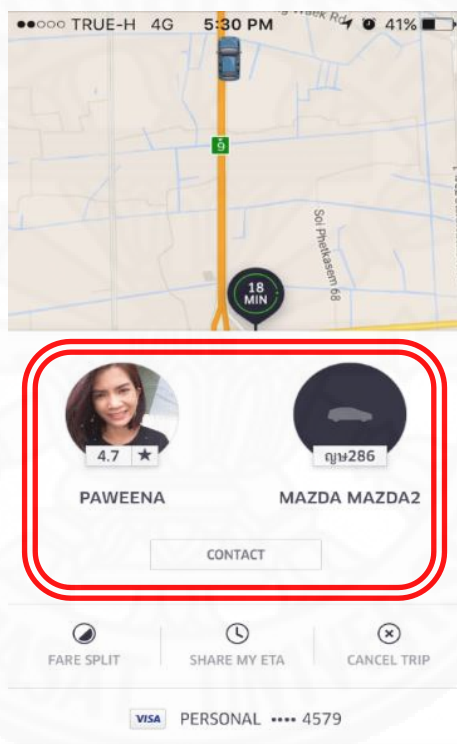
ในการขจัดปัญหาในด้านของการลิ้มชิมรสชาติโดยสารให้เพื่อนหรือผู้โดยสารที่ร่วมทางมาด้วย แอปพลิเคชันอุเบอร์มีฟังก์ชัน Split Fare หรือการหารค่าโดยสารและตัดผ่านบัตรเครดิตของผู้ร่วมทางทุกคน ซึ่งในส่วนของฟังก์ชันนี้จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารทั้ง 15 คนไม่เคยใช้งานในส่วนนี้

ฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งาน โดยที่ผู้ขับขี่สามารถทำงานได้สะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการในการพบลูกค้า และหารายได้ โดยที่สามารถทำงานได้อย่างอิสระตามเป้าหมายรายได้ของตนเอง ซึ่งการที่แอปพลิเคชันตอบโจทย์ในส่วนนี้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้ที่เข้ามาในระบบเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันโดยผลที่ได้ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการบอกต่อ หรือชักชวนผู้อื่นให้เข้ามาในชุมชนได้ เช่นเดียวกับผู้โดยสารที่เมื่อแอปพลิเคชันตอบโจทย์ทำให้เกิดความสะดวกสบาย ได้รับการบริการที่ดีแล้ว ก็จะนำไปสู่คำแนะนำที่จะส่งมอบหรือบอกต่อให้กับคนอื่นๆ ให้เข้ามามีส่วนในชุมชนได้

4.1.3 การจัดการทรัพยากร

ความรู้สึกคุ้มค่าจากการที่ผู้ที่มีรถ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สามารถแบ่งปันใช้ร่วมกับผู้อื่นได้ ประกอบกับเจ้าของทรัพยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และเวลาที่สามารถนำมาใช้ให้เกิด

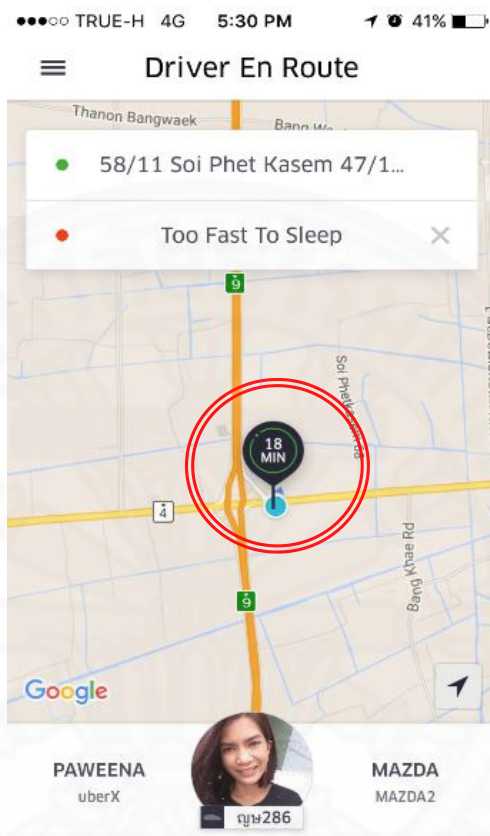
ประโยชน์เพิ่มเติมทำให้ผู้ขับรถตัดสินใจนำรถออกมาขับ ผู้ขับรถคนที่ 3 กล่าวว่า “คัมที่เราขับรถไปทำงานอยู่แล้ว และพอเลิกงานก็สามารถเปิดแอปพลิเคชันเพื่อหารายได้เพิ่มได้เลย อย่างน้อยก็ได้ค่าน้ำมันเพิ่ม” ผู้ขับรถคนที่ 5 รู้สึกว่า “คิดว่าคุ้ม เพราะเราสามารถเอารถมาขับหารายได้เสริมได้ และในการนำรถมาขับก็ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าที่มานั่งเป็นเหมือนญาติเหมือนพี่น้อง” ในส่วนของทรัพยากรเวลา ผู้ขับรถคนที่ 1 กล่าวว่า “สามารถเลือกได้ว่าจะทำงานตอนไหน ไม่ทำงานตอนไหน” ผู้ขับรถคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “ได้มาก เพราะสามารถนำรถมาวิ่ง และทำงานได้ตามต้องการ เป็นเจ้านายตัวเองสามารถจัดสรรเวลาได้” และผู้ขับรถคนที่ 9 กล่าวว่า “เราทำงานหลักไป ระหว่างอยู่บ้านทำนุ่นนี่ ก็เปิดแอปไว้ พอมีงานเข้ามาก็สามารถออกไปทำงานได้เลย”



ภาพที่ 4.5 แสดงหน้าจอซึ่งแสดงข้อมูลของพนักงานขับรถ และข้อมูลของรถ

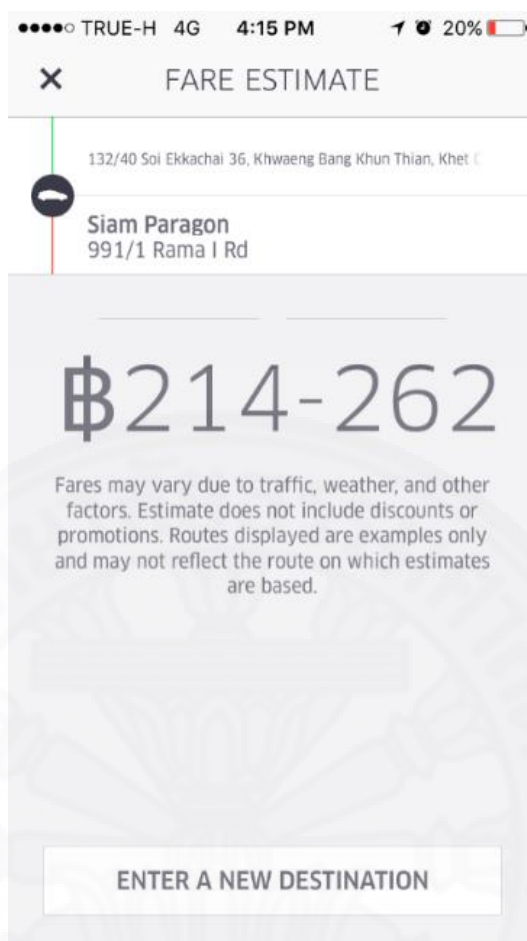
ในการนำทรัพยากรของตนเองมาให้ผู้อื่นบริโภคร่วมกันนั้น จำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่กันและกัน การเปิดเผยข้อมูลเช่นข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลรถของผู้ขับดังภาพ 4.5 จึงมีบทบาทในการบริโภคของคนในชุมชน ผู้ขับรถคนที่ 2 กล่าวว่า “ดีในการนัดตามจุดที่พฤษภาคม ทำให้ลูกค้าสามารถหารถได้ง่าย” และผู้ขับรถคนที่ 3 กล่าวว่า “ช่วยในเรื่องความมั่นใจ จากการ

ลงทะเบียนรถ และคนขับรถเพื่อที่ผู้โดยสารจะได้ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารเอง” ผู้ขับรถคนที่ 6 กล่าวว่า “เป็นการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย เพราะที่เดี๋ยวนี้มีมือถือสามารถ Capture หน้าจอได้แล้ว”



ภาพที่ 4.6 แสดงฟังก์ชันการแสดงผลเวลาในการติดตามรถแบบ Real time

ผู้โดยสารเมื่อทำการตอบรับการบริการกับแอปพลิเคชันอุเบอร์แล้ว แอปพลิเคชัน จะทำการแสดงผลเวลาในการมาถึงของรถที่จะมารับตามเวลาจริงจากการคำนวณในแผนที่ ในส่วนนี้ทำให้ผู้โดยสารสามารถจัดการทรัพยากรเวลาได้ ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “ไม่ต้องเผื่อเวลาออกไปเรียกรถ สามารถทำนู่นนี่รอได้เลยโดยดูจากเวลาที่ขึ้นบนหน้าจอ” ผู้โดยสาร 5 บอกว่า “ทำให้สามารถเตรียมตัวหรือทำอย่างอื่นรอได้ เพราะเวลาจะถูกประมาณแบบ Real time เชื่อถือได้” ผู้โดยสาร 14 กล่าวว่า “ทำให้ ตัดสินใจในการเตรียมตัวได้ดีขึ้น”

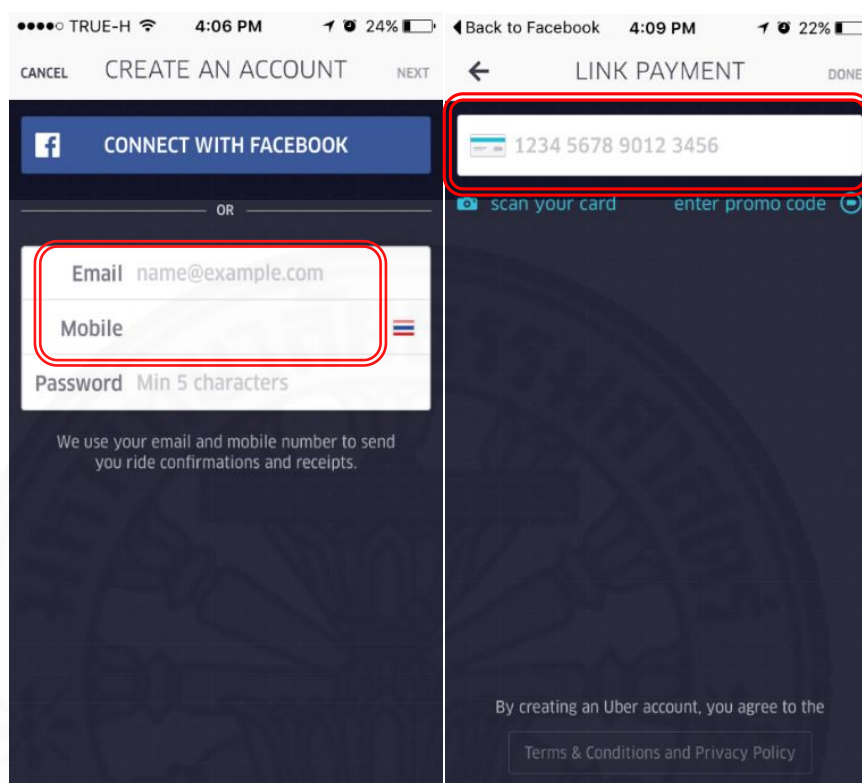


ภาพที่ 4.7 แสดงหน้าจอของการคิดคำนวณค่าโดยสารให้คร่าวๆ

ผู้โดยสารสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายคร่าวๆ ได้ ผ่านการคำนวณตามระยะทาง และเวลาของแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้โดยสารสามารถเตรียมตัวล่วงหน้าในด้านค่าใช้จ่ายได้ ผู้โดยสาร 2 กล่าวว่าฟังก์ชันในส่วนนี้ “เพื่อให้เราสามารถตรวจสอบราคาย้อนหลังได้กรณีที่ได้รับยอดใช้งานใน บัตรเครดิตว่าตรงกัน” ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “ทำให้เรารู้ช่วงของการจ่ายเงิน รู้การประมาณการ คร่าวๆ” ผู้โดยสาร 4 กล่าวว่า “ช่วยในเรื่องความคุ้มค่า สามารถดูราคาก่อนแล้วไปเปรียบเทียบกับ การเดินทางในลักษณะอื่นได้”

เมื่อแอปพลิเคชันสามารถช่วยให้จัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้มี รถและมีเวลา ความรู้ ทักษะในการขับรถ และพร้อมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของตนเอง ให้มีความ มั่นใจในการเข้ามาสู่ชุมชน พร้อมกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการโดยสาร อย่างผู้โดยสาร ทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถแบ่งปัน และรับทรัพยากรที่อยู่ในชุมชนได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

4.1.4 ความรู้สึกปลอดภัย

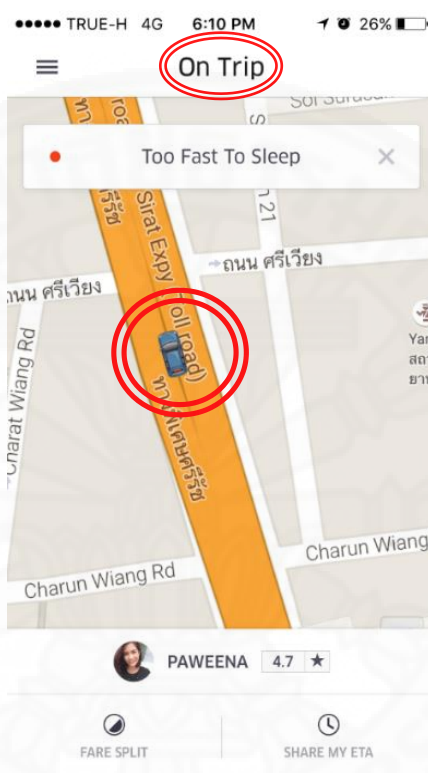


ภาพที่ 4.8 แสดงหน้าจอการกรอกข้อมูลเพื่อทำการลงทะเบียนของผู้โดยสาร

ในการสร้างความเชื่อใจในชุมชนนั้น ความจริงใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบางอย่าง และข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อที่สามารถตรวจสอบได้ มีประโยชน์ทำให้ผู้ขับรถที่มีความไว้วางใจอยู่แล้วรู้สึกมั่นใจขึ้นไปอีกจากข้อมูลของผู้โดยสารที่จะสามารถติดตามภายหลังได้นั้นคือการลงทะเบียนเข้าใช้งาน แอปพลิเคชันอูเบอร์ด้วยเบอร์โทรศัพท์ และหมายเลขบัตรเครดิต (ภาพที่ 4.8) ผู้ขับรถคนที่ 2 ที่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่าการให้ผู้โดยสารกรอกข้อมูลบัตรเครดิตนั้น “เป็นการคัดกรองลูกค้าไปในตัวว่ามีความน่าเชื่อถือ เพราะมีชื่อลูกค้าตามบัตรเครดิต รู้สึกปลอดภัยกับตัวเอง มีความมั่นใจที่จะไม่โดนโกงค่าโดยสาร”

ข้อมูลส่วนตัวที่ผู้โดยสารได้รับเป็นข้อมูลส่วนตัวผู้ขับ ไม่ว่าจะเป็นชื่อที่ใช้ทะเบียนรูป ข้อมูลทะเบียนรถ (ภาพที่ 4.5) จากการเปิดใจ เปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันทำให้เกิดความมั่นใจไว้วางใจ และความเชื่อใจในการเข้ามามีส่วนในเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันมากขึ้น ผู้โดยสาร 1

รู้สึกกว่า “รู้สึกปลอดภัยมากขึ้นเนื่องจากสามารถแคปจอส่งข้อมูลไปแจ้งคนอื่นได้หากในกรณีเรากลับหรือไปไม่ถึงที่ มีสิ่งดังกล่าวก็จะเป็นประโยชน์ในการหาตัวเรา” ผู้โดยสาร 6 กล่าวว่า “ในเรื่องความปลอดภัยช่วยได้มาก เราจะได้รู้ว่าใครมารับเราและเราก็มีประวัติของเขา” ผู้โดยสาร 11 บอกว่า “รู้รายละเอียด เห็นหน้าคนขับ ขึ้นแล้วปลอดภัยได้เห็นว่าคนนี้แหละที่เป็นคนให้บริการเรา ตามที่สมัครไว้”



ภาพที่ 4.9 หน้าจอแสดงตำแหน่งปัจจุบันของรถในระหว่างการเดินทาง

ยิ่งไปกว่านั้นเพื่อความรู้สึกปลอดภัย และสบายใจในการเดินทางไปกับคนแปลกหน้ายิ่งขึ้นของผู้โดยสาร แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการแสดงตำแหน่งปัจจุบันซึ่งจะบอกถึงเส้นทางปัจจุบันตามระยะเวลาจริงที่ได้มีการโดยสารให้กับผู้โดยสาร ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “ทำให้เรารู้ว่าเราอยู่ตรงไหนแล้วในเส้นทาง เป็นการสร้างความมั่นใจ” ผู้โดยสาร 5 กล่าวว่า “รู้สึกปลอดภัยเวลาเดินทางตอนกลางคืน เราจะได้รู้ว่าเราอยู่ตรงไหน และ Capture หน้าจอให้คนทางบ้านดูได้” ผู้โดยสาร 8 ให้ข้อมูลว่า “เราไม่ต้องบอกตำแหน่งอีกที สามารถหลับตอนอยู่ในรถได้เลย เราแจ้งสถานที่ๆ อยู่และสถานที่ๆ จะไป เขาก็ไปส่งได้เลย”

การสร้างความมั่นใจของทั้งผู้ขับรถที่เอารถแบ่งปันการขับขี่ในชุมชน และผู้ที่ จะเข้ามารับการแบ่งปันนั้นต้องมีความจริงจัง และปฏิบัติตามกติกาของชุมชนเป็นอย่างดี การ รักษามาตรฐานและความรู้สึกปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเดินทางแบบ แบ่งปัน และเมื่อสอบถามถึงความรู้สึกของผู้โดยสารที่ได้นั่งรถที่เป็นรถส่วนตัวของผู้มีรถมีความเห็นดังนี้ ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า "ชอบตรงที่คนขับจะหวงรถตัวเอง คนขับก็จะขับดีกว่า มีรูปลักษณ์ ความสะอาด ที่ดีกว่า ถ้านั่งแท็กซี่จะรู้สึกเหมือนนั่งรถเค้าม้า แต่อูเบอร์จะรู้สึกเป็นมิตรมากกว่า" ผู้โดยสาร 5 ให้ประเด็นว่า "ในเรื่องความสะอาด และรู้สึกปลอดภัย เป็นกันเองมากกว่า"

4.2 สรุปการให้อำนาจของแอปพลิเคชันอูเบอร์ที่มีต่อผู้ขับรถและผู้โดยสาร

4.2.1 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อให้เกิดการสร้างโครงสร้างชุมชนที่แข็งแรง

การเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนของผู้ที่มีรถ ทักษะ และเวลา เข้ามาในชุมชน เศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันเกิดจากความต้องการในการแบ่งปันทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่เหนือ ผู้อื่น และต้องการแบ่งปันให้กับผู้ที่ต้องการบริโภคทรัพยากรร่วม ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยได้ รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จักว่าแอปพลิเคชันถูกใช้เป็นตัวกลาง ที่ช่วยทำการค้นหาจับคู่ผู้โดยสาร กับผู้ขับรถ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปันทั้ง 2 ฝ่าย ดังนั้นจึงถือได้ ว่าแอปพลิเคชันตัวกลางในการเข้าไปให้อำนาจในด้านโครงสร้างกับคนในชุมชนอย่างพนักงานขับรถ และผู้โดยสาร ทำให้เกิดเป็นโครงสร้างชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปันที่แข็งแรง

4.2.2 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการตอบสนองความต้องการและเข้าถึง การบริการ

แอปพลิเคชันอูเบอร์เป็นตัวกลางในการทำให้ทุกๆ คนในชุมชนมีอิสระสามารถ เข้าถึงทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการให้ความร่วมมือในการ ให้บริการ หรือการเข้าไปมีส่วนในชุมชนเพื่อรับบริการ จากกรณีที่แอปพลิเคชันเป็นตัวกลางและ เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีทรัพยากรสามารถนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อส่งมอบและรับสิ่งที่ ตนเองต้องการได้อย่างแท้จริง จากความเชื่อใจ มั่นใจ การมีปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ อัน สืบเนื่องมาจากกระบวนการการให้อำนาจทางด้านโครงสร้าง เมื่อมีโครงสร้างของชุมชน หรือระบบ ที่แข็งแรงแล้ว ความมั่นใจ และไว้วางใจในการเข้าไปรับบริการ หรือการให้บริการก็จะเกิดขึ้นใน กระบวนการของการให้อำนาจด้านจิตวิทยาในการทำให้ผู้ขับ และผู้โดยสารเกิดความเชื่อใจกัน จน สามารถเข้าถึงการให้บริการได้

4.2.3 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันในการจัดการทรัพยากร

ในมุมมองของการให้อำนาจด้านทรัพยากรนั้น แอปพลิเคชันทำให้ผู้ที่มีรถและมีทักษะ เวลาว่าง สามารถนำรถของตนเองออกมาหารายได้ ไม่ว่าจะป็นรายได้หลัก หรือรายได้เสริม และการเลือกที่จะเปิด หรือปิดแอปพลิเคชันได้ ก็มีส่วนช่วยในการทำให้พนักงานขับ สามารถจัดสรรเวลาอันมีค่าได้เป็นอย่างดี ทั้งที่ยังสามารถดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่มีความจำเป็นหรือต้องทำเป็นประจำได้ แอปพลิเคชันได้ให้อำนาจให้คนเหล่านั้นเลือกได้ว่าจะทำงานเวลาใด จะเริ่ม หรือจะเลิกได้เมื่อใด และในอีกหนึ่งมุมมองของผู้โดยสารที่แอปพลิเคชันสามารถทำให้พวกเขาได้มีรถเพื่อโดยสาร และฟังก์ชันการแสดงเวลาในการมาถึงของรถก็ทำให้สามารถจัดการเวลา ทำกิจกรรมอย่างอื่นระหว่างคอย เพราะรู้เวลาอย่างแน่นอนได้ตามเวลาจริง

4.2.4 การให้อำนาจของแอปพลิเคชันในการได้รับความรู้สึกปลอดภัย

แอปพลิเคชันมีผลต่อการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องความคิดของคนในชุมชน โดยเฉพาะผู้โดยสารที่จะต้องโดยสารไปกับคนที่ไม่รู้จัก ในเรื่องความมั่นใจ ความไว้วางใจและความปลอดภัยในการตัดสินใจใช้บริการ แอปพลิเคชันได้ตอบโจทยนี้ด้วย ฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันที่ช่วยสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยทำให้ผู้โดยสาร และพนักงานขับรู้สึกเหมือนได้ร่วมเดินทางกับคนใกล้ตัว มีความรู้สึกอุ่นใจ และมั่นใจกับชุมชนในลักษณะนี้ เป็นการลดบรรยากาศเครียด และความหวาดระแวงระหว่างกัน เรียกได้ว่าฟังก์ชันของแอปพลิเคชันนั้นสร้างบรรยากาศความเชื่อใจให้กับชุมชน จนส่งมอบไปยังผู้ที่ยังอยู่ภายนอกชุมชน โดยการที่ผู้คนที่อยู่ในชุมชนอยู่แล้วทำการบอกต่อ หรือชักชวนให้เข้ามาลองรับประสบการณ์ที่ดี

ตารางที่ 4.1

บทบาทของแอปพลิเคชันอุเบอร์ในมุมมองของทฤษฎีการให้อำนาจ

บทบาทของแอปพลิเคชันอุเบอร์	ทฤษฎีการให้อำนาจ
แอปพลิเคชันอุเบอร์ เสริมสร้างโครงสร้างชุมชน เศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันที่แข็งแรง	การให้อำนาจด้านโครงสร้าง แอปพลิเคชันอุเบอร์ ใช้เป็นสื่อกลางในความต้องการในการตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน จากสิ่งที่ต้องการเพิ่มการใช้ประโยชน์จากรถ ทักษะ หรือเวลาที่ตนเองมี และการขาดแคลน จนนำไปสู่การค้นคว้าเพื่อหาประโยชน์สูงสุดให้กับตนเอง จนเกิดการสื่อสาร พูดคุยแลกเปลี่ยน เกิดเป็นชุมชนและมีโครงสร้างทางชุมชนที่แข็งแรงของระบบการแบ่งปันการบริโภค

ตารางที่ 4.1

บทบาทของแอปพลิเคชันอุเบอร์ในมุมมองของทฤษฎีการให้อำนาจ (ต่อ)

บทบาทของแอปพลิเคชันอุเบอร์	ทฤษฎีการให้อำนาจ
	<p>การให้อำนาจด้านทรัพยากร</p> <p>แอปพลิเคชันเชื่อมโยงผู้ที่ต้องการแบ่งปัน เข้ากับผู้ที่ต้องการรับ เมื่อมีการร่วมกันใช้งานของผู้ขับรถ และผู้โดยสาร จึงเกิดเป็นความเข้าใจถึงเป้าหมายของการนำแอปพลิเคชันมาใช้ เพื่อเป็นสื่อกลางในเชื่อมโยงผู้ที่ต้องการแบ่งปันทรัพยากร กับผู้ใช้ทรัพยากรในชุมชนเข้าด้วยกัน</p>
<p>แอปพลิเคชันอุเบอร์ ใน การตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงการบริการ</p>	<p>การให้อำนาจด้านจิตวิทยา</p> <p>แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจในการที่ผู้ขับนำรถเข้ามาให้บริการ และผู้โดยสารที่มีความรู้สึกปลอดภัยในการเลือกที่จะได้รับการบริการ อีกทั้งหลังจากที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันแล้ว ผู้ที่อยู่ในชุมชนก็จะส่งมอบสิ่งเรื่องราวประสบการณ์ที่รับให้กับเพื่อนหรือคนรู้จัก</p> <p>การให้อำนาจด้านโครงสร้าง</p> <p>เมื่อเข้ามาใช้งานระบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน ผู้ขับ และผู้โดยสารได้รับความไว้วางใจ และเมื่อมีการเข้าถึงการบริการหรือใช้งานแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องเรื่อยๆ ก็จะเป็นการส่งเสริมกลับไปที่โครงสร้างทางชุมชนให้มีขนาดที่ใหญ่และแข็งแรงยิ่งขึ้น</p>
<p>แอปพลิเคชันอุเบอร์ทำให้เกิดการจัดการทรัพยากร</p>	<p>การให้อำนาจด้านทรัพยากร</p> <p>แอปพลิเคชันทำให้ผู้ขับรถ สามารถนำรถมาขับได้ตามระยะเวลาที่ตนเองต้องการได้ โดยการเลือกปิดหรือเปิดแอปพลิเคชัน ทำให้สามารถกำหนดเวลาในการทำงานได้ และแอปพลิเคชันทำให้ผู้โดยสารที่ไปตามสถานที่ต่างๆ ได้ตามที่ตนเองต้องการ โดยที่สามารถจัดสรรเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่ายของตนเองได้</p> <p>การให้อำนาจด้านจิตวิทยา</p> <p>แอปพลิเคชันอุเบอร์สามารถให้ ความสามารถในการจัดการทรัพยากรจึงเป็นแรงจูงใจทำให้ผู้ที่มีรถ มองเห็นถึงความเป็นไปได้ในการจัดการทรัพยากรของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนและตรงตามความต้องการของตนเอง จนเกิดเป็นความพอใจ และใช้แอปพลิเคชันต่อเนื่อง</p>

ตารางที่ 4.1

บทบาทของแอปพลิเคชันอุเบอร์ในมุมมองของทฤษฎีการให้อำนาจ (ต่อ)

บทบาทของแอปพลิเคชัน อุเบอร์	ทฤษฎีการให้อำนาจ
แอปพลิเคชันอุเบอร์ทำให้เกิดความปลอดภัย	<p>การให้อำนาจด้านโครงสร้าง</p> <p>แอปพลิเคชันสร้างโครงสร้างชุมชนที่มีความแข็งแรง รวมกับความรู้สึกของคนในชุมชนที่จะสามารถเข้าถึงการบริการ ยิ่งชุมชนมีขนาดใหญ่ ยิ่งต้องรักษาการสร้างความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความเชื่อใจ เพื่อให้การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ เป็นคนแปลกหน้าเป็นไปได้อย่างราบรื่น</p> <p>การให้อำนาจด้านจิตวิทยา</p> <p>แอปพลิเคชันช่วยลดช่องว่างของความรู้สึกกดดัน ที่จะเป็สิ่งกีดขวางการบริโภคทรัพยากรร่วมกัน จะเห็นถึงฟังก์ชันเช่นการรับรู้ข้อมูลของพนักงานขับ การหรือติดตามรถผ่านระบบ GPS การรับรู้ข้อมูลส่วนบุคคล ฟังก์ชันเหล่านี้ล้วนแต่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยมากขึ้น</p>

4.3 คุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบแนวคิดของ DeLone and McLean IS Success Model

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันอุเบอร์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ตามกรอบงานวิจัยของ DeLone and McLean (2003) ที่กล่าวถึงคุณภาพของระบบสารสนเทศ 3 ด้านได้แก่ 1) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) จากข้อมูลที่เป็นประโยชน์ แม่นยำ สามารถเข้าใจได้ น่าสนใจ เชื่อถือได้ ครบถ้วน เพียงพอต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย 2) คุณภาพระบบ (System Quality) โดยมองจากการมอบฟังก์ชันการทำงานที่เป็นประโยชน์ อำนวยความสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน การที่ผู้ใช้งานได้รับอนุญาตให้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีโครงสร้างที่ดี ระยะเวลาในการใช้งานเหมาะสม และ 3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยมองจากการรับฟังคำติชม และการตอบคำถาม ความพยายามในการให้ความช่วยเหลือได้ตามเวลา ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ทั้งผู้โดยสารและพนักงานขับรถเกี่ยวกับประเด็นในเรื่องข้อดี/ข้อเสีย สิ่งที่ยังขาดอยู่ในตัวแอปพลิเคชัน รวมถึงฟังก์ชันการทำงานที่อยากได้เพิ่มเพื่อให้ตอบสนองความต้องการ และเพื่อให้แอปพลิเคชันให้อำนาจกับผู้ใช้งานในชุมชนเศรษฐกิจการเดินทางแบบแบ่งปันได้ดีขึ้น

4.3.1 ด้านคุณภาพข้อมูล

4.3.1.1 มุมมองของผู้ขับรถ

จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถทั้ง 15 คนถึงคำถามเกี่ยวกับข้อดี/ข้อเสียจากการใช้งานแอปพลิเคชันได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพข้อมูลพบว่า ผู้ขับรถ 1 กล่าวว่า “การปิกหมุดที่ไม่ตรงทำให้เสียโอกาส” ผู้ขับรถ 3 กล่าวว่า “เส้นทางบางที่ยังไม่แม่นยำเท่าไหร่ อาจจะยังต้องปรับปรุงเรื่องเส้นทาง” และผู้ขับรถ 5 ที่กล่าวว่า “ยังเป็นเรื่องแผนที่ ที่ไม่ค่อยมีการอัปเดตเส้นทาง” ผู้ขับรถ 8 “อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อ และในเรื่องการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ และ Feature การเห็นหน้าลูกค้า”

ในส่วน of คำถามในการสัมภาษณ์ที่ถามถึงฟังก์ชันที่ผู้ขับรถอยากให้เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการที่มากขึ้นได้ความเห็นจากผู้ขับรถ 2 ที่กล่าวว่า “อยากให้แอปสามารถระบุสีของรถได้เพื่อให้สะดวกต่อการหาของลูกค้ายกเลิกก่อนต่างๆ ที่เดินทางไปแล้ว” และอยากทราบเส้นทางของลูกค้ายกเลิกก่อนต่างๆ ที่เดินทางไปแล้ว” เช่นเดียวกับผู้ขับรถ 3 ที่กล่าวว่า “อยากให้มีฟังก์ชันการแจ้งเสร็จเพิ่ม เพื่อให้คนนั่งสามารถสังเกตได้ง่ายขึ้น” และอีกประเด็นหนึ่งจากผู้ขับรถที่ 5 ที่กล่าวว่า “อยากให้มีการอัปเดตเรื่องแผนที่ให้มีความครอบคลุมมากกว่านี้”

4.3.1.2 มุมมองของผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารด้วยคำถามถึงความคิดเห็นในสิ่งที่ต้องการเพิ่มในแอปพลิเคชันเพื่อให้ตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้นพบว่า ผู้โดยสาร 12 อยากให้มีการ “เพิ่มสีรถ ในช่องแสดงผล”

4.3.2 ด้านคุณภาพระบบ

4.3.2.1 มุมมองของผู้ขับรถ

จากการสัมภาษณ์ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานพบว่า ผู้ขับรถ 1 กล่าวว่า “มีการคิดเงินที่ผิดพลาดบ้าง”

4.3.2.2 มุมมองของผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในส่วนที่ผู้โดยสารต้องการเพิ่มให้แอปพลิเคชันสามารถตอบโจทย์การใช้งานได้มากขึ้นไม่พบส่วนที่ผู้ใช้งานต้องการให้มีเพิ่มในการทำงานในด้านคุณภาพระบบ ผู้โดยสารคนที่ 1 กล่าวว่า “ตอบได้ เนื่องจากราคาสัมพันธ์กับคุณภาพ ดี” และผู้โดยสารคนที่ 7 กล่าวว่าแอปพลิเคชัน “ตอบโจทย์แล้ว”

4.3.3 ด้านคุณภาพการบริการ

4.3.3.1 มุมมองของผู้ใช้บรรด

จากการสัมภาษณ์ถึงข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานและฟังก์ชันที่มีความต้องการเพิ่มเพื่อให้ตอบสนองความต้องการได้มากขึ้นได้ข้อมูลว่า ผู้ใช้บรรด 6 กล่าวว่า “ช่องทางการติดต่อกับอุเบอร์มีแค่ช่องทางเดียว และเป็นเมลล์ภาษาอังกฤษสำหรับ IOS ทำให้ยากต่อคนที่ไม่เก่งภาษาอังกฤษ” ผู้ใช้บรรด 7 กล่าวว่า “เป็นเรื่องการติดต่อกันน้ดหมายกัน เพราะอุเบอร์ไม่ได้รับเรื่องค่าโทรศัพท์เพราะบางทีหากันไม่เจอ” และความคิดเห็นของผู้ใช้บรรด 11 กล่าวว่า “อยากให้โทรหาลูกค้าฟรี ผ่านแอป หรืออะไรสักอย่าง”

4.3.3.2 มุมมองของผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์ถึงการตอบสนองความต้องการจากการใช้งานแอปพลิเคชัน และฟังก์ชันการทำงานที่อยากให้เพิ่มในแอปพลิเคชันพบว่า ผู้โดยสาร 2 กล่าวว่า “เพิ่มจำนวนรถผู้ให้บริการให้มากกว่านี้ และอยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการไม่ให้ลดลง” ผู้โดยสาร 3 กล่าวว่า “อยากให้มีการ Support ภาษาไทย เมื่อเวลาแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้าไป” และผู้โดยสาร 10 ที่มีความต้องการให้อูเบอร์ “เพิ่มรถในที่ห่างไกลมากขึ้น”

ถึงแม้ผู้ใช้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์จะมีความเห็นตรงกันว่าระบบของแอปพลิเคชันหรือระบบของอุเบอร์ นั้นดีอยู่แล้ว แต่จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมก็ยังพบจุดบกพร่องที่เกิดจากการใช้งานแอปพลิเคชันและจุดที่ต้องการเพิ่มเติมเพื่อให้ตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้นตามแนวคิดคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLean, 2003 ดังตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2

ประเด็นในการคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น

คุณภาพที่ส่งผลต่อการทำให้แอปพลิเคชัน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	ประเด็นที่พนักงานขับรถคิดว่าควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม	ประเด็นที่ผู้โดยสารคิดว่าควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม
คุณภาพของข้อมูล	<p>การพัฒนาการป้กหมุดบนแผนที่ เพื่อที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อลดการเสียโอกาสในการให้บริการ</p> <p>การเพิ่มการระบุข้อมูลสีของรถ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเป็นจุดสังเกตให้กับผู้โดยสารเพื่อลดระยะเวลาในการตามหารถที่มารับของผู้โดยสาร</p> <p>การเพิ่มข้อมูลรูปของผู้โดยสาร เพื่อที่จะสามารถสังเกต รับผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>การอัปเดตข้อมูลด้านแผนที่ เกี่ยวกับเส้นทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>การเพิ่มการระบุข้อมูลสีของรถ เพื่อเป็นข้อมูลช่วยให้ขึ้นรถได้ถูกต้องยิ่งขึ้น</p>
คุณภาพของระบบ	<p>การปรับปรุงการคิดค่านวนค่า โดยสารให้เกิดความแม่นยำ และถูกต้อง</p>	-
คุณภาพของการบริการ	<p>การเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับทางอุเบอร์</p> <p>รองรับการใช้งานโทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสาร และความช่วยเหลือในด้าน การติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติที่ลงทะเบียนเบอร์โทรศัพท์ต่างประเทศเอาไว้</p>	<p>การรักษามาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>การเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับทางอุเบอร์</p> <p>การเพิ่มพื้นที่การให้บริการ ให้ครอบคลุมมากขึ้น</p>

ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นประเด็นในฝั่งของผู้ขับรถที่ต้องการให้แอปพลิเคชันมีการพัฒนาคุณภาพของแอปพลิเคชันนั้นเกี่ยวข้องกับคุณภาพในสามด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของข้อมูลเป็นเรื่องของการปรับปรุงแผนที่และการปกคลุม เพิ่มการแสดงผลข้อมูลรูปของผู้โดยสารและสีของรถ เพื่อช่วยลดการเสียโอกาสในการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพระบบนั้นผู้ขับรถต้องการให้มีการปรับปรุงการคิดคำนวณค่าโดยสาร และ 3) ด้านคุณภาพของการบริการที่ต้องการเพิ่มช่องทางการติดต่อกลับ และความช่วยเหลือในการติดต่อกับชาวต่างชาติ และคุณภาพของแอปพลิเคชันที่ผู้โดยสารต้องการให้มีการพัฒนานั้นมีสองด้านที่เกี่ยวข้องได้แก่ 1) ด้านคุณภาพข้อมูล ที่ต้องการให้มีการระบุสีของรถเพื่อช่วยให้ขึ้นรถได้ถูกต้องยิ่งขึ้น และ 2) คุณภาพการบริการในการเพิ่มช่องทางการติดต่อกลับ การเพิ่มพื้นที่การให้บริการ และการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

บทที่ 5 นำเสนอบทสรุปของงานวิจัยนี้ โดยผู้ทำการวิจัยได้แบ่งหัวข้อในการอธิบาย ออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย 1) สรุปผลการวิจัย 2) ประโยชน์ของงานวิจัย 3) ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย และ 4) งานวิจัยต่อเนื่องในอนาคต ตามรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ 2 ประเด็นคำถามคือ 1) แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันให้อำนาจกับผู้ขับขี่และผู้โดยสารอย่างไร และ 2) แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางแบบแบ่งปันควรพัฒนาอะไรบ้างให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น ซึ่งในส่วนแรก งานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นความสนใจไปที่ผู้ขับขี่และผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน ผลที่ได้พบว่าแอปพลิเคชันอุเบอร์ให้อำนาจกับผู้ใช้งานในการเสริมสร้างโครงสร้างชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปันผ่านกระบวนการให้อำนาจด้านโครงสร้าง นำไปสู่การให้อำนาจด้านทรัพยากร ทำให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงทรัพยากร ทำให้มีอำนาจในการจัดการทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่ และเข้าสู่กระบวนการในการให้อำนาจด้านจิตวิทยา ในการที่จะตอบสนองความต้องการและเข้าถึงการบริการ ให้มีความไว้วางใจมาใช้งานและรับบริการทำให้เป็นการเสริมสร้างโครงสร้างชุมชน เกิดเป็นความรู้สึกปลอดภัย อุ่นใจ ทำให้ลดช่องว่างของความรู้สึกกดดันในการบริโภคสินค้าและบริการในเศรษฐกิจแบบแบ่งปันร่วมกับผู้อื่น

ส่วนที่สองในด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันอุเบอร์พบว่าแอปพลิเคชันยังมีจุดบกพร่อง ข้อดีและข้อเสียที่ได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชัน และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เพียงพอ ผู้ใช้งานที่เป็นผู้ขับขี่ต้องการให้มีปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ในเรื่องของข้อมูลสิทธิ์ ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลแผนที่ ในด้านคุณภาพระบบอยากให้มีการปรับปรุงการคิดคำนวณค่าโดยสาร และการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเบอร์โทรศัพท์ที่จดทะเบียนต่างประเทศ และในด้านคุณภาพการบริการอยากให้มีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกลับอุเบอร์ และการรองรับการโทรศัพท์ อีกด้านที่ทำการศึกษาพบว่าผู้โดยสาร อยากให้มีการปรับปรุงคุณภาพในด้านข้อมูลของสิทธิ์ และความแม่นยำของแผนที่ และในด้านคุณภาพการบริการที่อยากให้รักษามาตรฐานต่อไปเรื่อยๆ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อกลับอุเบอร์ และการเพิ่มพื้นที่การบริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย

ผลงานวิจัยในส่วนแรกซึ่งศึกษาการให้อำนาจของแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปันที่มีต่อผู้ใช้งานได้แก่พนักงานขับรถ หรือผู้โดยสาร พบว่าผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากกระบวนการให้อำนาจของแอปพลิเคชันอุเบอร์ ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขับรถและผู้โดยสาร ได้แก่การเสริมสร้างโครงสร้างชุมชนที่แข็งแกร่ง ในการที่คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการบริการพื้นฐาน การได้รับความรู้สึกปลอดภัย และการจัดการทรัพยากร ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนั้นสามารถนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมระบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้คนสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้ง่ายยิ่งขึ้น (Posen,2015) เนื่องจากการติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความไว้วางใจนั้นเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างชุมชนเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Coleman,1990; Putnam,1993; Walzer,1997)

ในส่วนที่สองของงานวิจัย จากการวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เข้ากับ DeLone and McLean IS Success Model พบว่า คุณภาพข้อมูลและคุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันอุเบอร์มีส่วนที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านของการให้ข้อมูลลักษณะรถและลักษณะบุคคลเพิ่มเติมเพื่อลดการเสียโอกาสให้กับผู้ใช้งานที่เป็นผู้ขับรถ หรือความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลแผนที่ที่จะให้ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน และคุณภาพในด้านการบริการที่ต้องมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อให้ความช่วยเหลือ ซึ่งปัจจุบันมีอยู่เพียงช่องทางเดียวทำให้เกิดความยากลำบากในติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือติชมของผู้ใช้งาน

5.3 ปัญหาและข้อจำกัดในการทำวิจัย และงานวิจัยต่อเนื่องในอนาคต

งานวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยในระยะเวลาอันสั้น โดยผลงานวิจัยถูกอ้างอิงจากประชากรเพียงกลุ่มน้อยและในวงแคบ ซึ่งอาจจะมีมุมมองอื่นๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการให้อำนาจของแอปพลิเคชันอุเบอร์เช่นประเด็นทางด้านกฎหมาย และด้านการคมนาคมอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ทำการเก็บข้อมูลครอบคลุมไปถึงในส่วนนี้ ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้จึงเป็นเพียงแค่วางทางการให้อำนาจของแอปพลิเคชันแค่อูเบอร์ที่เป็นแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปันเท่านั้น ซึ่งในระบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปันยังครอบคลุมถึงภาคส่วนธุรกิจอื่นด้วยเช่นการแบ่งปันที่พัก ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจ

ทำการศึกษาถึงการให้อำนาจของแอปพลิเคชันจากแอปพลิเคชันในลักษณะอื่นภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน และการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ เปรียบเทียบเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงการให้อำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพกว้าง เพื่อการนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมเศรษฐกิจแบบแบ่งปันที่มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลแค่เพียงการสัมภาษณ์ถึงข้อดี ข้อเสีย จุดบกพร่อง และสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในแอปพลิเคชัน ซึ่งไม่ได้สะท้อนถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการเดินทางแบบแบ่งปัน ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของแอปพลิเคชัน สำหรับเป็นแนวทางส่งเสริมการพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รายการอ้างอิง

Books and Book Articles

- Botsman, R., & Rogers, R. (2010). *What's mine is yours: the rise of collaborative consumption*. New York : HarperBusiness.
- Boyce, C., & Neale, P. (2006). *Conducting In-Depth Interviews: A Guide for designing and conduction In-Depth Interviews for Evaluation Input*. Watertown,MA 02472 USA: Pathfinder International.
- Cornell Empowerment Group. (1989). *Empowerment and family support*. Networking Bulletin, 1(1)2.
- Chesbrough, H. (2011). *Open Services Innovation: Rethinking Your Business to Grow and Compete in a New Era*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Kabeer, N. (1999). *Reversed Realities : Gender Hierarchies In Development Thought*. New York: Verso.
- Minkler, M. (1990). Improving Health Through Community Organization. In Glans, Lewis, & Rimer (Eds.), *Health Behavior and Health Education: Theory, Research and Practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Yin, R. k. (1994). *Case Study Research: Applied social research methods series*. Beverly Hills: Publications S.
- Tussyadiah, I. (2015). An exploratory on drivers and deterrents of collaborative consumption in travel. In I. Tussyadiah, & A. Inversini (Eds.), *Information & Communication Technologies in Tourism*. Switzerland: Springer International Publishing.
- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment Theory: Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of Community Psychology*. New York: Plenum Publishers.

Articles

- Achat, H., Kawachi, I., Levine, S., Berkey, C., Coakley, E., & Colditz, G. (1998). Social networks, stress and health-related quality of life. *Quality of Life Research*, 7, 735-750.
- Adamson, D., & Bromiley, R. (2013). Community empowerment: learning from practice in community regeneration. *International Journal of Public Sector Management*, 26(3), 190-202.
- Allen, D., & Berg, C. (2014). The sharing economy: How over-regulation could destroy an economic revolution. *The Voice for Freedom*, 37.
- Andruss, P. (2015). How to launch a business in the sharing economy. *Entrepreneur*.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social-cognitive view*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Belk, R. (2007). Why not share rather than own? *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 611(1), 126-140.
- Belk, R. (2010). Sharing. *Journal of Consumer Research*, 36, 715-734.
- Bicocchi, N., & Mamei, M. (2014). Investigating ride sharing opportunities through mobility data analysis *Pervasive and Mobile Computing*, 14, 83-94.
- Boehm, A., & Staples, L. H. (2004). Empowerment: The Point of View of Consumers. *The Journal of Contemporary Social Services*, 85, 270-280.
- Burrows, R., Nettleton, S., Pleace, N., Loader, B., & Muncer, S. (2000). Virtual community care? Social policy and the emergence of computer mediated social support. *Information, Communication and Society*, 3(1), 95-121.
- Caron, J., & Light, J. (2015). "My World Has Expanded Even Though I'm Stuck at Home": Experiences of Individuals With Amyotrophic Lateral Sclerosis Who Use Augmentative and Alternative Communication and Social Media *American Journal of Speech-Language Pathology*, 24, 680-695.
- Cohen, B., & Kietzmann, J. (2014). Ride On! Mobility Business Models for the Sharing Economy. *Organization & Environment*, 27(3), 279-296.

- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The Empowerment Process: Intergrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Daunoriene, A., Draksaitė, A., Snieska, V., & Valodkienė, G. (2015). Evaluating Sustainability of Sharing Economy Business Models. *Social and Behavioural Sciences*, 213, 836-841.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (Spring, 2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19, 9-30.
- Drury, J., & Reicher, S. (2005). Explaining enduring empowerment: A comparative study of collective action and psychological outcomes. *European Journal of Social Psychology*, 35, 35-58.
- Felson, M., & Spaeth, J. (1978). Community structure and collaborative consumption. *Am Behav Sci*, 21, 614-624.
- Gephart, R. P. (2004). Qualitative Research and the Academy of Management Journal. *Academy of Management Journal*, 47(4), 454-462.
- Hamari, J., Sjöklint, M., & Ukkonen, A. (2015). The Sharing Economy: Why People Participate in Collaborative Consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*.
- Hsu, M.-H., Chang, C.-M., Chu, K.-K., & Lee, Y.-J. (2014). Determinants of repurchase intention in online group-buying: The perspectives of DeLone & McLean IS success model and trust. *Computers in Human Behavior*, 36, 234-245.
- Idemudia, E. C., & Raisinghani, M. S. (2014). The Influence of Cognitive Trust and Familiarity on Adoption and Continued Use of Smartphones: An Empirical Analysis. *Journal of International Technology & Information Management*, 23, 69-94.
- Kim, C., Lee, I.-S., Wang, T., & Mirusmonov, M. (2015). Evaluating effects of mobile CRM on employees' performance. *Industrial Management & Data Systems*, 115, 740-764.

- Lamberton, C. (2016). Collaborative consumption: a goal-based framework. *Current Opinion in Psychology, 10*(55-59).
- Lee, A., & Savelsbergh, M. (2015). Dynamic ridesharing: Is there a role for dedicated drivers? *Transportation Research PartB, 81*, 483-497.
- Ling, C. L. M., Pan, S. L., Ractham, P., & Kaewkitipong, L. (2015). ICT-Enabled Community Empowerment in Crisis Response: Social Media in Thailand Flooding 2011. *Journal of the Association for Information Systems, 16*(3), 174-212.
- Lord, J., & Hutchison, P. (1993). The Process of Empowerment: Implications for Theory and Practice. *Canadian Journal of Community Mental Health, 12*(1), 5-22.
- Martin, C. J. (2016). The sharing economy: A pathway to sustainability or a nightmarish form of neoliberal capitalism?. *Ecological Economics, 121*, 149-159.
- Martin, C. J., Upham, P., & Budd, L. (2015). Commercial orientation in grassroots social innovation: Insights from the sharing economy. *Ecological Economics, 118*, 240-251.
- Matzler, K., Veider, V., & Kathan, W. (2015). Adapting to the Sharing Economy. *MIT Sloan Management Review, 56* (2), 70-76.
- MÖHLMANN, M. (2015). *Collaborative consumption: determinants of satisfaction and the likelihood of using a sharing economy option again. Journal of Consumer Behaviour*(14), 193–207.
- Morgan R, & Hunt D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing* 58, 20–38.
- Orssatto, R. J., & Clegg, S. R. (1999). The political ecology of organizations: Toward a framework for analyzing business-environment relationships. *Organization & Environment, 12*, 263-279.
- Piscicelli, L., Cooper, T., & Fisher, T. (2015). The role of values in collaborative consumption: insights from a product-service system for lending and borrowing in the UK. *Journal of Cleaner Production, 97*, 21-19.

- Posen, H. A. (2015). Ridesharing in the Sharing Economy: Should Regulators Impose Uber Regulations on Uber?. *Iowa Law Review*, 101(405), 406-433.
- Sabri, A. (2014). Applying DeLone and McLean IS success model on sociotechno Knowledge Management System. *International Journal of Computer Science*, 11(6), 160-165.
- Siggelkow, N. (2007). Persuasion With Case Study. *Academy of Management Journal*, 50(1), 20-24.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An “Interpretive” Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- Wallerstein, N., & Bernstein, E. (1988). Empowerment Education: Freire's Idea Adapted to Health Education. *Health Education Quarterly*, 15(4), 379-394.
- Watt, A., & Rodmell, S. (1988). Community involvement in health promotion: Progress or panacea?. *Health Promotion*, 2(4), 359-367.
- Yousaf, J., Li, J., Chen, L., Tang, J., & Dai, X. (2014). Generalized multipath planning model for ride-sharing systems. *Front.Comput.Sci*, 8(1), 100-118.

Newsletters

- Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Harvard University Press: Cambridge, Massachusetts.
- Putnam, R. (1993). *Making Democracy Work*. Civic traditions in modern Italy. Princeton University Press: Princeton, NJ.
- Walzer M. (1997). *On Tolerance*. Yale University Press: New Haven.

Theses

Reininger, B. M. (1994). *Advancing The Theory of Collective Empowerment: A Qualitative Study*. (Doctor of Public Health). The University of Texas Health Science Center at Houston, Houston, Texas.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

วีไลพร ทวีลาภพันทอง. (2015). PwC แนะนำจับตาเทรนด์ "เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน" ครองตลาดธุรกิจยุคดิจิทัล. Retrieved from <http://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2015/new-release-29-05-2015-th.html#top>

Electronic Media

Albert, D. J. Social Media in Music Education. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?sid=4a986889-9e28-4786-9264-4ad7b75e7585%40sessionmgr4005&vid=1&hid=4103&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#bib17>. ERIC, from Music Educators Journal

Botsman, R. (2013). The Sharing Economy Lacks A Shared Definition. Retrieved from <http://www.fastcoexist.com/3022028/the-sharing-economy-lacks-a-shared-definition>

Owyang J, Samuel A, Grenville A. (2014). Sharing is the new buying. Retrieved from <http://www.web-strategist.com>

Kapoor R. (2014, August). Lessons from the Sharing Economy. *TECHCRUNCH*. Retrieved from <http://techcrunch.com/2014/08/30/critical-lessons-from-the-sharing-economy>

Sacks, D. (2011). The Sharing Economy. *Fast Company magazine*. Retrieved from <http://www.fastcompany.com/>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

บันทึกผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ – ผู้ขับรถ

ตารางที่ ก.1

ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับกลุ่มประชากร

ลำดับที่ของผู้ขับรถ	เพศ	ระยะเวลาในการทำงาน
ผู้ขับรถคนที่ 1	หญิง	2-3 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 2	หญิง	ประมาณ 1 ปี
ผู้ขับรถคนที่ 3	ชาย	10 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 4	ชาย	ครึ่งปี
ผู้ขับรถคนที่ 5	ชาย	5-6 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 6	ชาย	เพิ่งเริ่มขับได้ 1 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 7	ชาย	2-3 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 8	หญิง	2 เดือนกว่าๆ
ผู้ขับรถคนที่ 9	ชาย	3 วัน
ผู้ขับรถคนที่ 10	หญิง	1-2 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 11	ชาย	ปีกว่าๆ
ผู้ขับรถคนที่ 12	ชาย	ประมาณ 2 อาทิตย์
ผู้ขับรถคนที่ 13	ชาย	2 เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 14	ชาย	เกือบๆ เดือน
ผู้ขับรถคนที่ 15	หญิง	3-4 เดือน

ตารางที่ ก.2

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อความที่ 1-5

	1.คุณรู้จัก อุเบอร์ได้ อย่างไร	2.ในความคิดของ คุณคิดว่า แอป พลิเคชันอุเบอร์คือ อะไร	3.เหตุผลในการ สมัครเข้ามาขับรถ กับอุเบอร์คืออะไร	4.คุณมีความมั่นใจ กับแอปพลิเคชันอุ เบอร์ มากน้อยแค่ ไหน	5.คุณคิดว่าการนำรถ ส่วนตัวมาขับกับอุเบอร์มี ความคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร
พนักงาน ขับรถ คนที่ 1	รู้จักผ่านสื่อ	แอปพลิเคชันที่ สามารถนำรถ ตัวเองมาขับเพื่อ หารายได้	มีเวลว่าง มีรถและ ต้องการหารายได้	มั่นใจปานกลาง บางที่แอปยังมีการ คำนวณค่าโดยสาร ที่ไม่แม่นยำอยู่	คุ้มค่าเมื่อเทียบกับรายได้ ที่ต้องการ
พนักงาน ขับรถ คนที่ 2	รู้จักผ่านสื่อ และเพื่อนก็ แนะนำ	แท็กซี่ที่เอารถ ส่วนบุคคลมาขับ เพื่อรับผู้โดยสาร	มีรถอยู่แล้วทำให้ ตัดสินใจง่ายขึ้น และอยากเพิ่ม รายได้ อยากรได้ ประสบการณ์ใหม่ๆ	ค่อนข้างมั่นใจมาก	คุ้มที่เราขับรถไปทำงาน อยู่แล้ว และพอเลิกงานก็ สามารถเปิดแอปพลิเคชัน เพื่อหารายได้เพิ่มได้ เลย อย่างน้อยก็ได้ค่าน้ำมันเพิ่ม
พนักงาน ขับรถ คนที่ 3	เพื่อนแนะนำ	แอปพลิเคชันเรียก รถ	มีเวลว่างจากงาน หลัก (ขายของ Online) ต้องการ หารายได้เสริม	ค่อนข้างมั่นใจมาก อุเบอร์ มีระบบที่ดี	คุ้มเพราะได้รายได้ที่เป็น กำไรเพียงพอกับคาร์ด
พนักงาน ขับรถ คนที่ 4	รู้จักผ่านทาง เฟซบุ๊ก	การนำรถส่วนตัว มาหารายได้ เพิ่มเติม	รักการขับรถ และมี รถส่วนตัวอยู่แล้ว อยากที่จะหารายได้ เพิ่ม	ค่อนข้างมั่นใจมาก มั่นใจกับแอปพลิเคชัน ที่มาจาก ต่างประเทศ มี Navigator ช่วยนำ ทางไปตามซอย ต่างๆ ได้	คุ้มรถเราอยู่ว่างๆ ก็เอา มาขับได้รายได้ ดีกว่าให้ จอดอยู่เฉยๆ
พนักงาน ขับรถ คนที่ 5	น้องที่ ออฟฟิศ แนะนำมา เพราะเห็นว่า อยากทำงาน เสริม และ เห็นว่าขับรถ ดี	แอปที่สามารถทำ ตามเวลา ว่างก็ขับ ไม่ว่างก็ไม่ต้องขับ เพื่อหารายได้ เสริมได้	อยากทำงานเสริม	แอปพลิเคชันทุก อย่างดี	คิดว่าคุ้ม เพราะเรา สามารถเอารถมาขับหา รายได้เสริมได้ และใน การนำรถมาขับก็ทำให้ รู้สึกว่าลูกค้าที่มานั่งเป็น เหมือนญาติเหมือนพี่น้อง

ตารางที่ ก.2

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 1-5 (ต่อ)

	1.คุณรู้จัก อุเบอร์ได้ อย่างไร	2.ในความคิดของคุณคิด ว่า แอปพลิเคชันอุเบอร์ คืออะไร	3.เหตุผลในการ สมัครเข้ามาขับรถ กับอุเบอร์คืออะไร	4.คุณมีความมั่นใจ กับแอปพลิเคชัน อุเบอร์มากน้อยแค่ไหน	5.คุณคิดว่าการนำรถ ส่วนตัวมาขับกับ อุเบอร์มีความคุ้มค่า หรือไม่ อย่างไร
พนักงาน ขับรถคน ที่ 6	น้องที่ทำงาน เก่าแนะนำ	การบริการลูกค้าโดย แท็กซี่ป้ายดำ เป็น ทางเลือกของคนที่มีรถ มีเวลาว่างก็สามารถหา รายได้เสริมได้	ตอนแรกขับ Part time และคิดว่า งานเก่าเริ่มไม่โต แล้วจึงออกมาขับ เต็มตัวดีกว่า เพราะอยากทำ อาชีพอิสระ	แอปมีระบบจาก ต่างประเทศที่ดี มั่นใจว่าจะทำให้มี รายได้ครอบคลุม กับค่าใช้จ่ายของ ครอบครัว	คุ้ม เรามีรถอยู่แล้ว เราก็สามารถนำวิ่ง ขับเพื่อสร้างอาชีพ หารายได้เสริมได้
พนักงาน ขับรถคน ที่ 7	โฆษณาของ อุเบอร์	การที่เราเดินทางแล้ว จะมี Partner มาร่วม เดินทางกับเรา เป็นการ เดินทางไปในเส้นทาง เดียวกัน (เมืองนอก) ถ้าไทยก็เหมือนเป็น แท็กซี่ในอีกระดับหนึ่งที่ สูงกว่า	เนื่องจากอายุมาก แล้ว ก็ต้องการหา รายได้เพิ่มเสริมที่ พอทำได้ พร้อมกับ รถมีอยู่แล้ว และก็ ยังต้องผ่อนอยู่	มั่นใจในเรื่อง ภาพลักษณ์ ความ ไว้วางใจกับอุเบอร์รู้ ประวัติคนขับคนนั้น	คุ้ม แต่เราก็ต้องขยัน ตาม เพื่อหักลบกับ ค่าใช้จ่ายของรถ
พนักงาน ขับรถคน ที่ 8	ได้ยินเพื่อนๆ คุยกันเลย สนใจ	เวลาเราว่างเว้นจาก งาน เราก็เปิดแอปเพื่อ หารายได้เสริมได้	งานหลักมีน้อย เวลาว่างเลยเยอะ ก็เลยมาขับ	มั่นใจว่าจะหา รายได้ให้เราได้ แต่ ก็ต้องอยู่ที่ตัวเรา ออกมาทำงานด้วย	ก็คุ้ม เมื่อเทียบกับ กับเป้าหมาย และ ความต้องการของ เรา อย่างเช่น ต้องการหารายได้ เสริม ที่ว่างเว้นจาก งานเอารถตัวเองที่มี อยู่มาขับก็โอเคดี
พนักงาน ขับรถคน ที่ 9	รู้จักจาก Facebook	เครื่องอำนวยความสะดวก สะดวกเพื่อตอบสนอง ความต้องการของคน ที่ต้องการจะขึ้นรถ และ คนที่ต้องการจะขับรถ	อยากลองว่ารายได้ ที่อุเบอร์ตั้งไว้ โฆษณาไว้จะทำได้ จริงหรือไม่	เพิ่งขับได้แค่ 3 วัน แต่เท่าที่ศึกษา ข้อมูลมาก็มั่นใจอยู่ นะ	คุ้ม เพราะได้เราได้ ประสบการณ์เพิ่ม ได้เจอคนใหม่ๆ ได้ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์

ตารางที่ ก.2

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อความที่ 1-5 (ต่อ)

	1.คุณรู้จักอุเบอร์ได้อย่างไร	2.ในความคิดของคุณคิดว่า แอปพลิเคชันอุเบอร์คืออะไร	3.เหตุผลในการสมัครเข้ามาขับรถกับอุเบอร์คืออะไร	4.คุณมีความมั่นใจกับแอปพลิเคชันอุเบอร์มากน้อยแค่ไหน	5.คุณคิดว่าการนำรถส่วนตัวมาขับกับอุเบอร์มีความคุ้มค่าหรือไม่อย่างไร
พนักงานขับรถคนที่ 10	โฆษณาในเว็บไซต์	แอป ให้คนที่มียารถมีรายได้เสริม	เห็นเพื่อนที่ทำ ได้เงินเยอะ	เป็นแอป ระดับโลกจึงมั่นใจได้	คุ้มบางวัน บางวันถ้าวิ่งได้เงินน้อยก็ไม่ค่อยคุ้ม
พนักงานขับรถคนที่ 11	รู้จักจาก Facebook	แอปจับคู่คนอยากขับรถกับคนอยากนั่งรถ	ว่างๆ ทำงานทำเค้าว่าเงินดี	มั่นใจเพราะสามารถนำมาหารายได้แล้วได้เงินจริงๆ	คุ้มค่า เพราะได้รายได้เยอะในระดับหนึ่ง หักลบกับค่าดูแลรถ และค่าน้ำมันแล้วยังมีเหลืออีกเยอะ
พนักงานขับรถคนที่ 12	ได้ยินเพื่อนๆ คุยกันเลยสนใจ	แอปที่สามารถขับรถรับจ้างเป็นพาร์ทไทม์ได้	หารายได้พิเศษ	ปานกลาง เพราะยังมีเรื่อง map ที่ผิดพลาด พาหลงอยู่บ้าง	คุ้มเพราะทำให้ได้รายได้ตามต้องการ
พนักงานขับรถคนที่ 13	เพื่อนแนะนำ	เป็นแท็กซี่ที่ใช้รถบ้านมาแทน	มีเวลารว่างจากงานประจำ	ค่อนข้างมาก	คุ้ม ลองหักค่าใช้จ่ายแล้วก็ยังมีเหลือโอเค
พนักงานขับรถคนที่ 14	รู้จักจาก Facebook	เป็นแอปที่ช่วยให้การขับรถกลายเป็นอาชีพเสริมได้	ว่างงาน หารายได้ดี	มั่นใจเพราะมีใช้ในหลายประเทศ	คุ้ม เพราะ เราก็กี่ได้รายได้ มากกว่ารายจ่าย
พนักงานขับรถคนที่ 15	คนรู้จักแนะนำ	แท็กซี่ป้ายดำ	มีรถแต่ออกจากงาน เลยมาลองขับ	คิดว่าเป็นระบบที่ดีมั่นใจได้	คุ้มเพราะ ได้อะไรใหม่ๆ นอกจาก รายได้ ด้วย เช่น มุมมอง หรือได้ประสบการณ์

ตารางที่ ก.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 6-10

	6. แอปพลิเคชัน อุเบอร์ช่วยให้ คุณมีความสะดวก ในการหาผู้โดยสาร อย่างไร	7. แผนที่ใน แอปพลิเคชันช่วย อะไรคุณได้บ้าง	8.การให้ดาวมีไว้ ทำอะไร ส่งผลดี อย่างไรบ้าง	9.การที่ลูกค้า ทราบถึงข้อมูลของ คุณ เช่น ชื่อ รูป ทะเบียนและยี่ห้อ คุณคิดว่าจะช่วย ในเรื่องใดบ้าง	10. คิดอย่างไรกับ ฟังก์ชันการ คำนวณค่าโดยสาร ให้อัตโนมัติ ช่วยใน เรื่องใดบ้าง
พนักงาน ขับรถคน ที่ 1	ง่ายขึ้น เพราะแอป พลิเคชันค้นหาลูกค้า ให้เอง โดยที่ไม่ต้อง ไปคอยขับรถหา	ช่วยให้ขับไปตาม เส้นทางได้ง่ายขึ้น อย่างเช่นมาในที่ ที่ไม่ เคยมา มี Navigator ก็ สามารถทำให้ไปได้ถูก	ช่วยในเรื่องทำให้ดู น่าเชื่อถือ	ช่วยในเรื่องความ ปลอดภัย และสร้าง ความมั่นใจให้กับ ลูกค้า	คิดว่ายังไม่ค่อย แม่นยำเท่าไร
พนักงาน ขับรถคน ที่ 2	เราไม่ต้องไปคอยวิ่ง ตามลูกค้า แอป มันก็จะหาลูกค้ามา ให้เรา	ทำให้สะดวกมากขึ้น เดินทางง่ายขึ้น แต่ยังมี ปัญหาเรื่องการปิกหมุด ที่ไม่ตรงกับที่อยู่ ทำให้ เกิดการคลาดเคลื่อน	มีผลในเรื่องการ บริการของ พนักงานขับรถ	ดีในการนัดตามจุด ที่พูกพลา้นทำให้ ลูกค้าสามารถหารถ ได้ง่าย	สามารถรู้ได้เลยว่า ต้องเก็บเงินเท่าไร ลูกค้าต้องจ่าย เท่าไร
พนักงาน ขับรถคน ที่ 3	แอปสามารถจับคู่ ผู้โดยสารได้ใน ระยะทางใกล้เคียง ให้ได้เลยโดยไม่ต้อง ต้องไปเสียเวลารอ คอยผู้โดยสาร ซึ่งทำ ให้เสียค่าโอกาส	ทำได้เดินทางได้ง่ายขึ้น มาก	เป็นเหมือนตัวช่วย ในการรักษาภ เพื่อที่จะให้รักษา มาตรฐานในการ บริการที่ดี	ช่วยในเรื่องความ มั่นใจ จากการ ลงทะเบียนรถ และ คนขับรถเพื่อที่ ผู้โดยสารจะได้ ตรวจสอบความ ถูกต้อง เพื่อความ ปลอดภัยของ ผู้โดยสารเอง	สะดวกที่ไม่ต้องคิด คำนวณค่าโดยสาร ด้วยตัวเอง และ สามารถแจ้งให้ ผู้โดยสารเตรียมเงิน ก่อนลงได้เลย ทำให้ เป็นการ ประหยัดเวลา
พนักงาน ขับรถคน ที่ 4	เราแค่ดูแอปพลิเค ชัน และการแจ้งการ เตือน ทำให้สามารถ ก่รับงานได้ โดยไม่ ต้องไปคอยวิ่งหา ลูกค้าเหมือนกับ แท็กซี่	แผนที่สามารถช่วยนำ ทางไปตามตรอกซอก ซอย ทำให้เดินทางเข้า ไปได้สะดวกมากขึ้น	มีประโยชน์ที่ เหมือนเป็นคะแนน ความประพฤติของ คนขับ ทำให้คนขับ มีความตั้งใจในการ ให้บริการลูกค้า ทำ ให้ขับรถโดย ปลอดภัย มีความ ระมัดระวังในการ ให้บริการ	ทำให้ลูกค้าทราบ รูปประพันสัณฐาน ของผู้ขับก่อน และ สามารถติดตามตัว ผู้ขับได้ สร้าง ความปลอดภัย ให้กับผู้โดยสาร	เราไม่ต้องมาคิดค่า โดยสารเอง

ตารางที่ ก.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 6-10 (ต่อ)

	6. แอปพลิเคชัน อุเบอร์ช่วยทำให้คุณ มีความสะดวกในการ หาผู้โดยสารอย่างไร	7. แผนที่ใน แอปพลิเคชันช่วย อะไรคุณได้บ้าง	8.การให้ดาวมีไว้ทำ อะไร ส่งผลอย่างไร บ้าง	9.การที่ลูกค้า ทราบถึงข้อมูล ของคุณ เช่น ชื่อ รูป ทะเบียน และยี่ห้อ คุณคิด ว่าจะช่วยใน เรื่องใดบ้าง	10. คิดอย่างไรกับ ฟังก์ชันการคำนวณ ค่าโดยสารให้ อัตโนมัติ ช่วยใน เรื่องใดได้บ้าง
พนักงาน ขับรถคน ที่ 5	แอปก็สามารถหา ลูกค้าให้ได้เลย โดยที่ ไม่ต้องมาคอยขับหา	ช่วยทำให้เราไป ตามเส้นทางที่ไม่ คุ้นเคยได้	เป็นการเรตติ้ง เหมือน เป็นคะแนนจิตพิสัย เป็น ดาวทางจิตวิทยา เพื่อให้ คนระวังเรื่องมารยาท เรื่องการประพฤติของ ตนเอง เป็นการสร้าง ค่านิยมให้ประพฤติดีๆ ต่อกัน	ช่วยเป็นที่สังเกต ในการหารถ	สะดวกต่อการเตรียม เงินของลูกค้า ทำให้ ลูกค้าแพลนได้ว่า จะต้องจ่ายเงิน เท่าไร
พนักงาน ขับรถคน ที่ 6	โอเคดี ซึ่งเมื่อเทียบ กับแท็กซี่ที่ได้ลูกค้าได้ สูงกว่า แต่อูเบอร์ สามารถตรวจสอบ ที่มาที่ไปของทั้งคนนั่ง และคนขับได้ ทำให้ มั่นใจได้ในเรื่องความ ปลอดภัย	ก็พอช่วยได้ แต่ยังไม่ แม่นยำ เพราะ ยังงี้ก็ยังไม่ต้องพึ่ง การโทรคุยเพื่อหา ตำแหน่งกันอยู่ดี เพราะบางที่หมด ไปอยู่ผิดที่ แต่ถ้า ไปที่ๆ ไม่คุ้นเคย แผนที่ก็ช่วยได้ มากอยู่	อันนี้ก็แล้วแต่ลูกค้า เป็น เหมือนการให้คะแนน การบริการ ว่าเราขับดี บริการดี หรือคุยลูกค อ	เป็นการสร้างความ ความมั่นใจให้ ลูกค้า ทำให้ ลูกค้ารู้สึก ปลอดภัย เพราะว่าเดี๋ยวนี้ มือถือสามารถ Capture หน้าจอได้แล้ว	ทำให้เกิดความ รวดเร็ว แต่ก็ยังไม่ ค่อยมีความชัดเจน
พนักงาน ขับรถคน ที่ 7	ง่ายขึ้น สมัยก่อนเคย ขับแท็กซี่ ต้องไปคอย มองหาผู้โดยสาร แต่อู เบอร์เราแค่รอ สัญญาณที่ผู้โดยสาร เรียกเข้ามา เรา สามารถขับรถไป เรื่อยๆ ได้ ไม่ต้องมา รอ	ง่ายเพราะ อย่าง เส้นทางที่ไม่รู้จัก เลย หรือเรารู้จัก เส้นทางแค่แถว บ้านเรา พอมีคน เรียกไปไหน GPS มันก็นำทางไป	เป็นการรายงานว่ ผู้โดยสาร หรือผู้โดยสาร เป็นอย่างไร ทำให้เกิด ความเชื่อใจความมั่นใจ เพิ่มขึ้น และการที่ ผู้โดยสารสามารถให้ดาว เราได้ก็เป็นเหมือนการ สะท้อนการบริการของ เรา เป็นสิ่งที่เตือน ให้บริการดีๆ	เขาจะรู้ข้อมูล ของเรา เป็นการ เพิ่มความสะดวก ในการให้บริการ เวลาลูกค้ายืนอยู่ ริมถนนก็จะรู้ได้ เลยว่าคนไหนจะ มารับเรา	ดีครับ แต่ก็ยังเจอเคส ที่คำนวณผิด อย่างเช่นค่าทางด่วน บางที่ไม่ได้ใช้ แต่ก็คิด ค่าทางด่วน ลูกค้าก็ ต้องระมัดระวังเอา เอง เป็นไปได้ก็ต้อง เตือนกันเองทั้งคู่เพื่อ รักษาผลประโยชน์ซึ่ง กันและกัน

ตารางที่ ก.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 6-10 (ต่อ)

	6. แอปพลิเคชัน อุเบอร์ช่วยให้ คุณมีความ สะดวกในการหา ผู้โดยสารอย่างไร	7. แผนที่ใน แอปพลิเคชันช่วยอะไร คุณได้บ้าง	8. การให้ดาวมี ไว้ทำอะไร ส่งผลอย่างไร บ้าง	9. การที่ลูกค้าทราบถึง ข้อมูลของคุณ เช่น ชื่อ รูป ทะเบียนและ ยี่ห้อ คุณคิดว่าจะ ช่วยในเรื่องใดบ้าง	10. คิดอย่างไรกับ ฟังก์ชันการ คำนวณค่าโดยสาร ให้อัตโนมัติ ช่วยใน เรื่องใดได้บ้าง
พนักงาน ขับรถคน ที่ 8	ลูกค้าสามารถ เรียกเราผ่าน แอปได้เลยตาม ระยะพื้นที่ๆ มี เราอยู่โดยที่เรา ไม่ต้องไปคอยหา	ช่วยได้แต่ก็ยังมีพาลง อยู่เนื่องจากการปัก หมุดผิด และบางที ข้อมูลไม่ครบเช่นพวก Guest house มีมาแต่ เลขที่บ้าน แต่ไม่มีชื่อ ทำให้ยากต่อการค้นหา	มีผลต่อการให้ คะแนนการ บริการ	ก็ดีเค้าจะได้รู้ว่าเรา เป็นใคร รถคันไหน	สะดวกดีนะ แต่ก็ ยังมีปัญหาเรื่องค่า ทางด่วน
พนักงาน ขับรถคน ที่ 9	ง่ายเพราะแอป มันจับคู่ลูกค้าให้	ช่วยได้ในระดับนึง แต่ เราก็รู้จักเส้นทางอย่าง น้อยก็เส้นทางหลักๆ อยู่บ้าง	การันตีตัวเรา ว่าเรา เทคโนโลยี ชาติใหม่ พูดคุยกับชาติ ใหม่ ขับรถดี ใหม่ เป็นการ รักษามาตรฐาน และเป็นการ เตือนไปในตัว	ลูกค้าจะได้รู้เลยและ ขึ้นรถได้ถูกคั้น แน่นอน	ทำเราประมาณได้ ว่าต้องขับเท่าไร เพื่อที่จะให้ได้กา รันตีรายได้กับ อุเบอร์
พนักงาน ขับรถคน ที่ 10	ดีมาก เพราะได้ ลูกค้าไม่หยุดเลย	ช่วยได้แต่ แผนที่ก็ผิด บ้าง ผิดทุกวันบางทีก็ สลับไปสลับมา	ทำให้รักษา มาตรฐาน ได้ดี ขึ้น	ปลอดภัยกับลูกค้า ว่าเรามีตัวตน สามารถตรวจสอบได้	สะดวกดี แต่ก็ คำนวณเรื่องทาง ด่วนผิดบ่อย
พนักงาน ขับรถคน ที่ 11	ช่วยได้มาก เพราะไม่ต้อง เสียเวลาจอดรถ เหมือนแท็กซี่	ทำให้สะดวกในที่ที่ไม่ เคยไป	ทำให้ช่วยสร้าง น่าเชื่อถือถ้า ดาวเยอะก็ดู น่าเชื่อถือขึ้น	ทำให้นัดหมายเจอ กันง่ายขึ้น	ง่ายดี รู้ว่าต้องเก็บ เงินลูกค้าเท่าไร
พนักงาน ขับรถคน ที่ 12	ง่ายขึ้น เพราะ อยู่กับที่ก็มีลูกค้า เรียก	ช่วยได้บ้าง แต่ก็ควรจะ รู้เส้นทางเองบ้าง	ช่วยให้เรารู้ว่า เราบริการดี ไหม	สร้างความมั่นใจให้ ลูกค้าอาจจะแคป เจอร์ส่งให้เพื่อนหรือ คนในครอบครัวได้	รวดเร็ว และง่าย เวลาชำระเงิน แต่ ก็มีความผิดพลาด บ้าง

ตารางที่ ก.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 6-10 (ต่อ)

	6. แอปพลิเคชัน อุเบอร์ช่วยให้ คุณมีความสะดวก ในการหาผู้โดยสาร อย่างไร	7. แผนที่ใน แอปพลิเคชันช่วย อะไรคุณได้บ้าง	8.การให้ความมี ไว้ทำอะไร ส่งผลดี อย่างไรบ้าง	9.การที่ลูกค้าทราบ ถึงข้อมูลของคุณ เช่น ชื่อ รูป ทะเบียนและยี่ห้อ คุณคิดว่าช่วยใน เรื่องใดบ้าง	10. คิดอย่างไรกับ ฟังก์ชันการคำนวณ ค่าโดยสารให้ อัตโนมัติ ช่วยใน เรื่องใดได้บ้าง
พนักงานขับ รถคนที่ 13	สะดวก เพราะ มี ลูกค้าเรียกอยู่ ตลอด แทบไม่ได้ หยุดพัก	ช่วยได้ในระดับหนึ่ง เช่นกรณี รถติด อาจจะทำให้เลี่ยง เส้นทางได้	คอยเตือนว่า เราต้องรักษา มาตรฐานได้ดี	ปลอดภัย สำหรับ คนนั่ง จะได้ รู้ว่า เราเป็นใคร มี ปัญหาที่ติดตามได้	ลูกค้าง่ายในการ เตรียมเงิน
พนักงานขับ รถคนที่ 14	ไม่ต้องตระเวนขับ หาลูกค้าให้ เสียเวลา	สะดวกมากขึ้น ใน กรณี ลูกค้าไม่ ชำนาญปลายทาง และเราไม่รู้จัก	ทำให้เราตั้งใจ บริการขึ้น	ช่วยให้ลูกค้าทราบ ได้ง่ายขึ้น	รู้ยอดเงินที่เราจะ ได้ และลูกค้าก็ สะดวกในการ เตรียมตัวว่ามี ค่าใช้จ่ายเท่าไร อย่างไร
พนักงานขับ รถคนที่ 15	เวลาเราขับอยู่ใน บริเวณ ลูกค้าเรียก มากขึ้นที่เราเลยไม่ ต้องวิ่งรถเปล่า	ช่วยได้นิดหน่อย ตอนปลายทาง เนื่องจากเป็นซอย เล็กๆ เราอาจจะไม่ ชำนาญ ซึ่งส่วนมา ผู้โดยสารก็ช่วย บอกให้ไม่เวียน	ทำให้ นำเชื้อถือ เหมือนการัน ตีว่าคนขับ บริการดี หรือไม่ดีได้ใน ระดับหนึ่ง	เวลาที่จุดคนเยอะ คนนั่งสามารถหา เราได้ง่ายขึ้นเพื่อจะ ได้ขึ้นรถได้เร็วและ ถูกต้อง	ดี เพราะไม่ต้องมา คิดคำนวณเอง

ตารางที่ ก.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 11-15

	11.คุณคิดว่าการเรียกเก็บเงินผ่านทางบัตรเครดิต มีข้อดีอย่างไร	12. ข้อดี/ ข้อเสียจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างไรบ้าง	13.คุณมีเป้าหมายจากจุดประสงค์ที่คุณนำรถเข้ามาขับหรือไม่ แล้วสิ่งที่คุณได้รับตอบโจทย์ความต้องการของคุณหรือไม่	14.คุณคิดว่าแอปพลิเคชันช่วยให้คุณสามารถบริหารจัดการเวลาได้หรือไม่ อย่างไร	15. ประโยชน์อื่นๆจากการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการนำรถมาขับกับอุเบอร์คืออะไร
พนักงานขับรถคนที่ 1	มีความสะดวกที่สามารถเช็คย้อนหลังได้ ไม่ต้องเตรียมเงินทอน	มีการคิดเงินที่ผิดพลาดบ้าง	มีเป้าหมายในเรื่องของรายได้ และสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ	สามารถเลือกได้ว่า จะทำงานตอนไหน ไม่ทำงานตอนไหน	ได้รู้จักเส้นทางใหม่ๆเพิ่มขึ้น
พนักงานขับรถคนที่ 2	เป็นการคัดกรองลูกค้าไปในตัวว่ามีความน่าเชื่อถือ เพราะมีชื่อลูกค้าตามบัตรเครดิต รู้สึกปลอดภัยกับตัวเอง มีความมั่นใจที่จะไม่โดนโกงค่าโดยสาร	การปิดหมุดที่ไม่ตรงทำให้เสียโอกาส/การติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ ยากลำบากเพราะลูกค้าได้ทำการผูกเบอร์ต่างประเทศไว้	มีเป้าหมายในแต่ละสัปดาห์ตามโปรที่อุเบอร์แนะนำ และสามารถทำได้ตามเป้า	ช่วยมาก เพราะสามารถเลือกได้ว่า จะทำงานตอนไหน	ได้รู้จักเส้นทางใหม่ๆ ได้ประสบการณ์เพิ่ม ได้พบปะผู้คนใหม่ๆ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้โดยสาร
พนักงานขับรถคนที่ 3	มีความสะดวกไม่ต้องเสียเวลาทอนเงิน	เส้นทางบางที่ยังไม่แม่นยำเท่าไร อาจจะยังต้องปรับปรุงเรื่องเส้นทาง	ต้องสร้างเป้าหมายรายได้ของตัวเองไว้ และแอปก็สามารถช่วยให้ทำตามเป้าหมายได้	สามารถเลือกเปิดแอปเพื่อหารายได้เสริมจากเวลาที่ว่างเว้นจากการขายของออนไลน์ได้	ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับลูกค้า
พนักงานขับรถคนที่ 4	สามารถจัดการได้เวลามีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการคำนวณค่าโดยสาร และคนขับก็รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น เพราะบัตรเครดิตมีข้อมูลของลูกค้าอยู่ สามารถเช็คได้	ข้อเสียยังเป็นเรื่องของแผนที่อยู่บ้าง บางทีสัญญาณหายเวลาอยู่ใต้ทางด่วน และยังมีความไม่ครอบคลุมตามพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลอยู่	ไม่ได้ตั้งเป้าหมายแต่ตอบสนองความต้องการที่ว่า ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ ได้ขับรถ ได้แชร์ประสบการณ์กับผู้อื่น	ได้มาก เพราะสามารถนำรถมาวิ่งและทำงานได้ตามต้องการ เป็นเจ้านายตัวเองสามารถจัดสรรเวลาได้	แลกเปลี่ยนทัศนคติกับคนอื่น ได้ฝึกภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ทำให้สามารถคุมอาหารได้มากขึ้น

ตารางที่ ก.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 11-15 (ต่อ)

	11.คุณคิดว่าการเรียกเก็บเงินผ่านทางบัตรเครดิต มีข้อดีอย่างไร	12. ข้อดี/ ข้อเสียจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างไรบ้าง	13.คุณมีเป้าหมายนำรถเข้ามาขับหรือไม่ แล้วสิ่งที่คุณได้รับตอบโจทย์ความต้องการของคุณหรือไม่	14.คุณคิดว่าแอปพลิเคชันช่วยให้คุณสามารถบริหารจัดการเวลาได้หรือไม่อย่างไร	15. ประโยชน์อื่นๆจากการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการนำรถมาขับกับอูเบอร์คืออะไร
พนักงานขับรถคนที่ 5	ดีที่มีความมั่นใจกับการกดผ่านบัตรเครดิตเพราะไม่กลัวที่จะพกเงินสด ทำให้เกิดความสะดวกสบายด้วย	ยังเป็นเรื่องแผนที่ไม่ค่อยมีการอัปเดตเส้นทาง	มีเป้าหมายรายได้และสามารถทำตามได้	เราสามารถเปิดแอปหลังเลิกงานเพื่อหารายได้เสริมได้ และสามารถเลือกได้ว่าอยากทำงานตอนไหน	คลายเครียดจากการคุยกับผู้โดยสาร ได้รู้มุมมองจากผู้อื่นมากขึ้นจากการแชร์ประสบการณ์ของผู้โดยสาร
พนักงานขับรถคนที่ 6	ถ้าลูกค้าจ่ายผ่านบัตรเครดิตมันก็จะม่ข้อมูลของลูกค้าที่จ่าย และช่วยให้เราออมเงินได้ เทียบกับถ้ารับเงินสด ก็จะทำให้สูญรัย	อยู่ชานเมืองมีความยากหนอยในการเริ่มทำจากที่บ้านเลย	อย่างน้อยต้องให้ได้ 1200 ขึ้นไปต่อวัน	เราอยากจะทำงานหรืออยากจะทำเล็กงานก็เมื่งก็ได้ทำได้ตามที่เราต้องการ	ได้เรียนรู้เส้นทางใหม่ๆ ได้ประสบการณ์เพิ่มเติม
พนักงานขับรถคนที่ 7	บัตรเครดิตสามารถแก้ไขในรอบบิลได้ ถ้าเกิดความผิดพลาดแต่ถ้าเป็นเงินสดก็คือเก็บแล้วเก็บเลย บางทีเรื่องค่าทางด่วน ก็เก็บขาดเก็บเกินก็แก้ไขอะไรไม่ได้	หาข้อบกพร่องยังไม่เจอ คิดว่าแอปดีอยู่แล้ว มีระบบที่ดีอยู่แล้ว	มีเป้าหมายในการหารายได้เป็นอาทิตย์	เราเลือกได้ว่าจะทำงานวันละกี่ ชม. ตามเป้าให้ได้ อาทิตย์ละเท่าไรหรืออาทิตย์ไหนเหนื่อยๆ ก็สามารถหยุดพักผ่อนได้	รู้จักเส้นทางในกรุงเทพฯ มากขึ้น ได้ถือว่าทำตัวให้เป็นประโยชน์ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้น ดีกว่าอยู่บ้านแล้วนั่งดูโทรทัศน์ไปเฉยๆ ช่วยให้สมองไม่ฝ่อด้วย
พนักงานขับรถคนที่ 8	บัตรเครดิตสะดวกดีเพราะว่ามีค่าอะไรผิดพลาดก็ยังไม่แก้ไขได้	การเดินทางออกไปไกลๆ บางที ก็ต้องตรึงเปลากลับ จึงทำให้รู้สึกว่เสียเวลากับ ค่าเดินทางในส่วนนี้ไป	ต้องวิ่งรับชม.นึ่งต้องให้ได้ 2 คนขึ้นไป อูเบอร์มีโปรก็ทำตามโปรคร่าวๆ ได้เลย	เราทำงานหลักไประหว่างอยู่บ้านทำนุ่นนี้ ก็เปิดแอปไว้พอมึงงานเข้ามาก็สามารถออกไปทำงานได้เลย	ได้เจอคนใหม่ๆ

ตารางที่ ก.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 11-15 (ต่อ)

	11.คุณคิดว่าการเรียกเก็บเงินผ่านทางบัตรเครดิต มีข้อดีอย่างไร	12. ข้อดี/ ข้อเสียจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างไรบ้าง	13.คุณมีเป้าหมายจากจุดประสงค์ที่คุณนำรถเข้ามาขับหรือไม่ แล้วสิ่งที่คุณได้รับตอบใจห้ความต้องการของคุณหรือไม่	14.คุณคิดว่าแอปพลิเคชันช่วยให้คุณสามารถบริหารจัดการเวลาได้หรือไม่ อย่างไร	15. ประโยชน์อื่นๆจากการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการนำรถมาขับกับอุเบอร์คืออะไร
พนักงานขับรถคนที่ 9	สะดวกดีครับ เราไม่ต้องเตรียมเงินทอน และก็ช่วยให้เราเก็บเงินได้มากขึ้นด้วย	บางที่ลูกค้าเรียกในสถานที่เดียวกัน พร้อมกัน ก็มีการขึ้นผิดกันบ้าง	เทียบกับงานประจำกับค่าใช้จ่ายของรถแล้วก็อยากได้ขั้นต่ำอย่างน้อย 1000 ต่อวัน แต่ยังไม่เคยลองแบบเต็มวันว่าจะได้อย่างที่โฆษณาไว้หรือไม่ แต่จากที่ลองก็คิดว่าน่าจะโอเคนะ	ช่วยได้ดี	ทำให้กระตือรือร้นเรื่องภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นด้วย จะได้คุยกับชาวต่างชาติได้จากตอนนี้ฟังได้ แต่พูดไม่ได้
พนักงานขับรถคนที่ 10	เงินสด ดีกว่าเพราะได้เงินเลย แต่บัตรเครดิตไม่ต้องเตรียมเงินทอน	แผนที่ยังไม่ค่อยเสถียร	รายได้ 6-7 พันต่อสัปดาห์ ตอบใจห้	เลือกขับหรือไม่ขับได้ตามใจ	ได้ไปในเส้นทางใหม่ๆ ที่ไม่เคยไปทำให้รู้จักเส้นทางในกรุงเทพฯ มากขึ้น
พนักงานขับรถคนที่ 11	ไม่ต้องเตรียมเงินทอน บัตรเครดิต ดีกว่า	คิดว่าดีอยู่แล้ว	มีรายได้ตามต้องการ โดยที่ไม่ต้องถูกบังคับหรือจับตามาก ตอบใจห้	ได้เพราะ ทำตามเวลาว่างได้เลย	ได้เจอผู้คนใหม่ ได้เปลี่ยนสังคม แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน มีเพื่อนคุยระหว่างเดินทาง
พนักงานขับรถคนที่ 12	รู้สึกว่าลูกค้าบัตรเครดิตจะดูดี ดูปลอดภัยกว่าพวกใช้เงินสด	การคิดเงินยังผิดพลาดหลายอย่าง	ตอบใจห้ดี ได้รายได้นำพอใจ	ปรับเวลาทำงานได้ตามใจ หยุด ลา หรือทำชดเชยได้ตามใจ	เป็นประสบการณ์เพิ่มขึ้นที่ได้ทางลัดแปลกๆ ที่ไม่เคยไป
พนักงานขับรถคนที่ 13	สะดวกดี ไม่ต้องทอนเงิน	แผนที่แสดงผลผิดบางที่	มีเป้าหมายรายได้และทำตามได้	เลือกเปิดหรือปิดแอปเมื่อไหร่ก็ได้	ได้เจอคนใหม่ๆ ทางใหม่ๆ

ตารางที่ ก.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 11-15 (ต่อ)

	11. คุณคิดว่า การเรียกเก็บเงินผ่านทาง การตัดบัตรเครดิต มีข้อดีอย่างไร	12. ข้อดี/ข้อเสียจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างไรบ้าง	13. คุณมีเป้าหมายจากจุดประสงค์ที่คุณนำรถเข้ามาขับหรือไม่ แล้วสิ่งที่คุณได้รับตอบโทยความต้องการของคุณหรือไม่	14. คุณคิดว่า แอปพลิเคชันช่วยให้คุณสามารถบริหารจัดการเวลาได้หรือไม่ อย่างไร	15. ประโยชน์อื่นๆจากการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการนำรถมาขับกับอุเบอร์คืออะไร
พนักงานขับรถคนที่ 14	ดีเพราะถ้าจ่ายเงินสดเยอะกลายเป็นเราต้องพกเงินเยอะทำให้มีความเสี่ยงมากขึ้น	เรื่องการคิดค่าทางด่วน ผิดๆ ถูกๆ	รายได้ดีกว่างานประจำที่เคยทำอยู่และรู้สึกทำงานไม่หนักเท่า	ดีมาก เพราะ ถ้าเหนื่อยก็พักได้เลย	ลูกค้ามีความหลากหลายมาก ทำให้ได้มุมมองและประสบการณ์ใหม่ๆ
พนักงานขับรถคนที่ 15	ไม่เสียเวลาตอนเงินถึงที่ลงได้เลย เช่น ลงในจุดคับขัน	เส้นทางที่แนะนำในแมพไม่ค่อยดี	ไม่ได้ตั้งเป้าไว้ ขับเป็นรายได้เสริมเฉยๆ	ดีเพราะทำได้ตลอดเมื่อเราว่าง หรือไม่ทำเมื่อไหร่ก็ได้	ได้ฝึกภาษา กับชาวต่างชาติ

ตารางที่ ก.5

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อคำถามที่ 16

	16. คุณอยากให้มีฟังก์ชันการทำงานอะไรเพิ่มขึ้นมาในตัวแอปพลิเคชันเพื่อช่วยให้ตอบสนองความต้องการ
พนักงานขับรถคนที่ 1	คิดว่าฟังก์ชันการทำงานโอเคอยู่แล้ว
พนักงานขับรถคนที่ 2	อยากให้แอปสามารถระบุสีของรถได้เพื่อให้สะดวกต่อการหาของลูกค้า อยากให้มีฟังก์ชันการเห็นหน้าลูกค้า และอยากทราบเส้นทางของลูกค้าก่อนเพราะบางทีถูกลูกค้ายกเลิกก่อนทั้งๆ ที่เดินทางไปแล้ว คั่มที่เราขับรถไปทำงานอยู่แล้ว และพอเลิกงานก็สามารถเปิดแอปพลิเคชันเพื่อหารายได้เพิ่มได้เลย อย่างน้อยก็ได้ค่าน้ำมันเพิ่ม
พนักงานขับรถคนที่ 3	อยากให้มีฟังก์ชันการแจ้งสัรตเพิ่ม เพื่อให้คนนั่งสามารถสั่งเกตได้ง่ายขึ้น มีเวลาว่างจากงานหลัก (ขายของ Online) ต้องการหารายได้เสริม ค่อนข้างมั่นใจมากอุเบอร์มีระบบที่ดี

ตารางที่ ก.5

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้ขับรถในข้อความที่ 16 (ต่อ)

	16. คุณอยากให้มีฟังก์ชันการทำงานอะไรเพิ่มขึ้นมาในตัวแอปพลิเคชันเพื่อช่วยให้ตอบสนองความต้องการ
พนักงานขับรถคนที่ 4	อยากให้มีฟังก์ชันการแจ้งเตือนเพิ่ม เพื่อให้คนนั่งสามารถสังเกตได้ง่ายขึ้น
พนักงานขับรถคนที่ 5	คิดว่าระบบ และแอปพลิเคชันมีความครบถ้วนอยู่แล้ว
พนักงานขับรถคนที่ 6	อยากให้มีการอัปเดตเรื่องแผนที่ให้มีความครอบคลุมมากกว่านี้
พนักงานขับรถคนที่ 7	ช่องทางการติดต่อกับอูเบอร์มีแค่ช่องทางเดียว และเป็นเมลล์ภาษาอังกฤษสำหรับ IOS ทำให้ยากต่อคนที่ไม่เก่งภาษาอังกฤษ
พนักงานขับรถคนที่ 8	เป็นเรื่องการติดต่อกันยาก เพราะอูเบอร์ไม่ได้รองรับเรื่องค่าโทรศัพท์เพราะบางทีหากันไม่เจอ
พนักงานขับรถคนที่ 9	อยากให้มีฟังก์ชันคำนวณระยะทางระหว่างที่ร้อออกไปรับลูกค้าด้วย อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อ และในเรื่องการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ และ Feature การเห็นหน้าลูกค้า
พนักงานขับรถคนที่ 10	อยากให้มีส่วนช่วยในการติดต่อกับคนต่างชาติ เพราะเราไม่รู้ว่าจะไหนติดต่อกลับไปก็เป็นเบอร์ต่างประเทศ ต้องรอเขาโทรกลับอย่างเดียว
พนักงานขับรถคนที่ 11	อยากให้ติดต่อลูกค้าต่างชาติ ที่ไม่มีเบอร์ในไทยได้
พนักงานขับรถคนที่ 12	อยากให้โทรหาลูกค้าฟรี ผ่านแอป หรืออะไรสักอย่าง
พนักงานขับรถคนที่ 13	อยากให้แจ้งเรื่องร้องเรียนได้ง่ายกว่านี้ อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับอูเบอร์
พนักงานขับรถคนที่ 14	อยากให้แอปสามารถแจ้งเตือนได้เพื่อให้ลูกค้าหารถง่ายขึ้น
พนักงานขับรถคนที่ 15	คิดว่าโอเคแล้วไม่อยากจะอะไรเพิ่ม

ภาคผนวก ข

บันทึกผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอุเบอร์ – ผู้โดยสาร

ตารางที่ ข.1

ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับกลุ่มประชากร

ลำดับที่ของ ผู้โดยสาร	เพศ	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน
ผู้โดยสาร 1	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	ประมาณอาทิตย์ละครั้ง
ผู้โดยสาร 2	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	เดือนละครั้งสองครั้ง
ผู้โดยสาร 3	หญิง	นักศึกษาปริญญาโท	ใช้ไปทำงาน ทุกวัน
ผู้โดยสาร 4	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	ใช้ตลอดที่เดินทาง
ผู้โดยสาร 5	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	เมื่อก่อนใช้บ่อย เดี่ยวนี้น้อย
ผู้โดยสาร 6	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	นานๆใช้ที
ผู้โดยสาร 7	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	เคยใช้ 4-5 ครั้ง
ผู้โดยสาร 8	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	เพิ่งเคยใช้ 2 ครั้ง
ผู้โดยสาร 9	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	ใช้เกือบทุกวัน ไปทำงาน
ผู้โดยสาร 10	หญิง	นักศึกษาปริญญาตรี	ใช้เดือนละครั้ง
ผู้โดยสาร 11	หญิง	นักศึกษาปริญญาตรี	เพิ่งเคยใช้ไม่กี่ครั้ง
ผู้โดยสาร 12	ชาย	ธุรกิจส่วนตัว	นานๆใช้ที
ผู้โดยสาร 13	ชาย	ธุรกิจส่วนตัว	ใช้เดือนละครั้งสองครั้ง
ผู้โดยสาร 14	ชาย	ธุรกิจส่วนตัว	สัปดาห์ละ 2 วัน
ผู้โดยสาร 15	หญิง	นักศึกษาปริญญาตรี	ใช้เฉพาะวันที่กลับตึก เดือนละครั้งสอง ครั้ง

ตารางที่ ข.2

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 1-5

	1. คุณรู้จัก อุเบอร์ได้อย่างไร	2. ในความคิดของคุณ คิดว่า อุเบอร์คืออะไร	3. ทำไมคุณถึงเลือกใช้งาน แอปพลิเคชันอุเบอร์	4.อุเบอร์ช่วยให้คุณหารถได้ง่าย ขึ้นหรือไม่ อย่างไร	5. การเรียกรถผ่านอุเบอร์มีความแตกต่างจากการ เรียกแท็กซี่แบบธรรมดาอย่างไร ดีกว่าอย่างไร
ผู้โดยสาร คนที่ 1	ปากต่อปาก	บริการรถแท็กซี่ที่มีความ หลากหลาย สะดวกสบายและ บริการดีกว่า มีมารยาท	อุเบอร์มารับตามที่ตกลงในแอปเลย ไม่ ปฏิเสธผู้โดยสารและไม่ต้องเสียเวลารอ	ง่ายขึ้น แต่ไม่มากเพราะบาง ช่วงเวลาก็ไม่มีรถมารับ	สะดวกกว่าเนื่องจากสามารถนัดหมายล่วงหน้าได้ที่ สำคัญคนขับรถมีมารยาทมากกว่า
ผู้โดยสาร คนที่ 2	คนรู้จักแนะนำ	บริการรับส่งโดยสาร โดยสามารถ ตัดเงินจากบัตรเครดิตได้	สามารถเรียกรถรับส่งได้ถึงที่หมาย ปลายทาง	ค่อนข้างง่ายขึ้น	สามารถเรียกผ่านแอปพลิเคชันได้เลยโดยไม่ต้องรอโบก รถข้างถนน
ผู้โดยสาร คนที่ 3	รู้จักจากสื่อ และ การอ่านรีวิว	แอปพลิเคชันที่ใช้เรียกรถ	ได้เข้าไปอ่านจากรีวิว และได้ทราบข้อมูล ว่าเป็นแอปพลิเคชันที่มีการใช้งานกันทั่ว โลก ดูน่าเชื่อถือ	-	สามารถเรียกรถมาหาได้เลย โดยที่ไม่ต้องไปโบกข้าง ทาง สะดวกที่บางทีของเยอะ ก็สามารถเรียกให้มารับ ได้ถึงที่เลย
ผู้โดยสาร คนที่ 4	รู้จักมาจากพี่ชาย	รถแท็กซี่ที่ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร	อุเบอร์จะไม่ปฏิเสธผู้โดยสารและสามารถ กะเวลาได้	ใช่ ไม่ต้องไปโบกเรียกแท็กซี่ข้าง ทาง เรียกผ่านแอปแล้วก็รอให้มา รับที่บ้านได้เลย	-
ผู้โดยสาร คนที่ 5	รู้จักผ่านสื่อ และ เพื่อนแนะนำ	การที่คนเอารถส่วนตัวมา ให้บริการรับส่งผู้โดยสาร	ต้องการได้รับความสะดวกและการบริการ ที่ดีกว่าในการเดินทาง	ทำให้สะดวกขึ้น	ได้ขึ้นรถส่วนตัวของคนขับ รู้สึกว่าคนขับบริการดีกว่า ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร
ผู้โดยสาร คนที่ 6	เคยเป็นคนขับ	การให้บริการรถแท็กซี่ที่คนเอารถ ส่วนตัวมาขับ	ช่วยให้เดินทางได้สะดวกขึ้น	ง่าย เราเรียกจากที่ๆ เราอยู่ได้ เลย	คนขับดีกว่า รถดีกว่า เราได้รถแน่นอน

ตารางที่ ข.2

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 1-5 (ต่อ)

	1. คุณรู้จัก อุเบอร์ได้อย่างไร	2. ในความคิดของคุณ คิดว่า อุเบอร์คืออะไร	3. ทำไมคุณถึงเลือกใช้งาน แอปพลิเคชันอุเบอร์	4.อุเบอร์ช่วยให้คุณหารถได้ง่ายขึ้น หรือไม่ อย่างไร	5. การเรียกรถผ่านอุเบอร์มีความแตกต่างจากการเรียกแท็กซี่ แบบธรรมดาอย่างไร ดิกว่าอย่างไร
ผู้โดยสาร คนที่ 7	เพื่อนแนะนำ	แอปพลิเคชันที่เอาไว้เรียกรถ	ได้ยินว่าราคาถูกกว่าแท็กซี่	ง่ายขึ้น สามารถเรียกในทีๆ ต้องการ ได้เลย	การันตีว่าเขาไปแน่นอน
ผู้โดยสาร คนที่ 8	มีเพื่อนแนะนำ	บริการรถเหมือนประมาณ แท็กซี่	ไม่อยากออกไปเรียกรถที่ถนน ใหญ่	สามารถเรียกจากหน้าบ้านได้เลย	เขามารับเราแน่นอน บางทีไปยืนเรียกริมถนน ก็จะไม่โดนแย่งรถ หรือถูกปฏิเสธ ถ้าเรียกอุเบอร์คือแน่นอนว่าเค้าจะมารับเราเลย
ผู้โดยสาร คนที่ 9	รู้จักตามสื่อ	เป็นแท็กซี่ประเภทหนึ่ง	ไม่ต้องจ่ายเงินสด ใช้บัตรเครดิตเอา มีระยะทางและ GPS ด้วย	ใช่ สามารถเรียกจากบ้านได้เลย ซึ่ง บ้านไม่ค่อยมีรถอะไรผ่าน	ไม่มีการปฏิเสธลูกค้า สามารถเรียกตามตำแหน่งที่ต้องการได้เลย เช่นบ้านอยู่ในซอย หรือพื้นที่ๆ เข้าถึงยาก
ผู้โดยสาร คนที่ 10	รู้จักตามสื่อ	เป็นแอปเรียกแท็กซี่	สะดวกในการรอไม่ต้องเรียกหน้า มหาลัย	ง่ายมาก เพราะเรียกที่ไหนก็ได้	ไม่ต้องรอริมถนน
ผู้โดยสาร คนที่ 11	คนรู้จักแนะนำ	บริการรถโดยสารส่วนตัว	เรียกที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องโบกเอง	ง่าย เพราะไม่ต้องไปยืนริมถนน	ต่างตรงที่เรียก ได้รถแน่นอนไม่ถูกปฏิเสธ
ผู้โดยสาร คนที่ 12	รู้จักตามสื่อ	เป็นรูปแบบหนึ่งของรถรับจ้าง คล้ายแท็กซี่	เรียกแท็กซี่ไปปรับถึงที่	ค่อนข้างง่ายเลย เพราะเรียกแถว ไหนก็ได้	รถส่วนมากดีกว่า และไปทุกที่ที่เรียก
ผู้โดยสาร คนที่ 13	คนรู้จักแนะนำ	แอปพลิเคชันใช้เช่ารถที่มีคน ต้องการหารายได้	เดินทางสะดวก ง่าย ไม่ถูก ปฏิเสธ	ง่ายมาก เพราะปกติเรียกแถวสยาม แท็กซี่ไม่ยอมไป	สะดวกในการรอ ไม่ต้องไปรอ ตามถนนบางที่ตากแดด บางที่ฝนตก
ผู้โดยสาร คนที่ 14	เคยเป็นคนขับ	การนำรถส่วนตัวมารับจ้าง	ค่าโดยสารถูก	ง่ายขึ้นสำหรับบางที่ ที่แท็กซี่ไม่ค่อย ไป	ไม่เจอรถเก่า สภาพรถดีกว่า
ผู้โดยสาร คนที่ 15	คนรู้จักแนะนำ	เป็นแอปสำหรับคนต้องการ หารถตัวเองมาหารายได้	ดูปลอดภัยกว่าแท็กซี่	สะดวกกว่าเดิม เพราะไม่ต้องเรียกร รถมีตๆ ดิๆ ริมถนน	มารับถึงที่

ตารางที่ ข.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 6-10

	6. คุณมีความมั่นใจกับอุเบอร์มากแค่ไหน อย่างไร (ในแง่ของการได้รับการบริการที่ดี สะดวก หรือมีความปลอดภัยเป็นต้น)	7. คุณได้ประโยชน์อะไรจากการใช้งานอุเบอร์	8. คุณรู้สึกอย่างไรกับการที่คุณได้เห็นรายละเอียดของผู้ขับรถ และรถ (รูป/ชื่อ/ยี่ห้อและรุ่นของรถ/ทะเบียนรถ) ผ่านแอปพลิเคชัน	9. คุณรู้สึกอย่างไรกับการให้คะแนนดาว มีผลต่อคุณอย่างไร	10. แผนที่ในแอปพลิเคชัน ให้ประโยชน์อย่างไรกับคุณ รวมถึงการแสดงตำแหน่งของคุณบนแผนที่และการที่สามารถแชร์เวลาให้กับคนในครอบครัวของคุณ ทำให้คุณรู้สึกปลอดภัยขึ้นอย่างไร
ผู้โดยสาร คนที่ 1	มีความสะดวกมาก และมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีถึงแม้ว่าจะต้องจ่ายแพงกว่า	เดินทางสะดวกมากขึ้น	รู้สึกปลอดภัยมากขึ้นเนื่องจากสามารถแคปจอส่งข้อมูลไปแจ้งคนอื่นได้หากในกรณีเราหลับหรือไปไม่ถึงที่มีสิ่งดังกล่าว ก็จะเป็นประโยชน์ในการหาตัวเรา	ไม่เคยสนใจเรื่องดาว	รู้สึกปลอดภัยมากที่สุด
ผู้โดยสาร คนที่ 2	มั่นใจมากกว่าแท็กซี่	สามารถเรียกใช้งานได้ในกรณีไม่มีเงินสดติดตัว สามารถเรียกใช้งานจากในซอยบ้านได้เลย	มีข้อมูลครบถ้วนดี	ทำให้เราสามารถรู้ได้ว่าความคิดเห็นของ user คนอื่นเป็นอย่างไรเพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยและการบริการมากขึ้น	ทำให้รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น
ผู้โดยสาร คนที่ 3	มีความมั่นใจที่จะได้รถแน่นอน ไม่ต้องมาหวั่นเสียกับการปฏิเสธผู้โดยสารของแท็กซี่ทั่วไป มีความมั่นใจมาก	ได้รับการบริการที่ดี และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนขับ	ทำให้เราขึ้นรถได้ถูกต้อง และรู้สึกปลอดภัย และทำให้เราสามารถตรวจสอบประวัติได้	ทำให้พนักงานขับรถตั้งใจทำงานบริการมากขึ้นเพื่อรักษาระดับของดาว และการมอบคะแนนการบริการให้กัน	ทำให้เรารู้ว่าเราอยู่ตรงไหนแล้วในเส้นทาง เป็นการสร้างความมั่นใจ

ตารางที่ ข.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 6-10 (ต่อ)

	6. คุณมีความมั่นใจกับอุเบอร์มากแค่ไหน อย่างไร (ในแง่ของการได้รับการบริการที่ดี สะดวก หรือมีความปลอดภัยเป็นต้น)	7. คุณได้ประโยชน์อะไรจากการใช้งานอุเบอร์	8. คุณรู้สึกอย่างไรกับการที่คุณได้เห็นรายละเอียดของผู้ขับรถ และรถ (รูป/ชื่อ/ยี่ห้อและรุ่นของรถ/ทะเบียนรถ)ผ่านแอปพลิเคชัน	9. คุณรู้สึกอย่างไรกับการให้คะแนนดาว มีผลต่อคุณอย่างไร	10. แผนที่ในแอปพลิเคชัน ให้ประโยชน์อย่างไรกับคุณ รวมถึงการแสดงตำแหน่งของคุณบนแผนที่และการที่สามารถแชร์เวลาให้กับคนในครอบครัวของคุณ ทำให้คุณรู้สึกปลอดภัยขึ้นอย่างไร
ผู้โดยสาร คนที่ 4	มั่นใจมาก เรียกใช้ตลอด	ได้นั่งรถใหม่ๆ มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น ได้แลกเปลี่ยนความคิดกับคนขับ	ช่วยในเรื่องความปลอดภัย	ถ้าดาวน้อยๆ ก็จะไม่กล้านั่ง ถ้าเรทสูงๆ ก็จะมั่นใจมากกว่า	ดูเส้นทางที่จะไป จะได้ชัวร์ว่าไม่ขับอ้อมหรือพาลง
ผู้โดยสาร คนที่ 5	มั่นใจระดับหนึ่ง	การบริการที่ดีกว่า ความรู้สึกปลอดภัยเวลาโดยสารเวลากลางคืน	ทำให้เรารู้ว่าใคร รถคันไหน ยี่ห้ออะไรที่มารับเรา ช่วยเรื่องความปลอดภัย	มันแสดงให้เห็นถึงคะแนนการบริการของคนขับ ถ้ามากก็แสดงว่าบริการดี ทำให้เรามั่นใจมากขึ้น	รู้สึกปลอดภัยเวลาเดินทางตอนกลางคืน เราจะได้รู้ว่าเราอยู่ตรงไหน และ Capture หน้าจอให้คนทางบ้านดูได้
ผู้โดยสาร คนที่ 6	มั่นใจ เพราะคิดว่าคนขับอุเบอร์ทุกคนมาทำงานด้วยความตั้งใจ	ได้แชร์เรื่องราวต่างๆ แชร์ประสบการณ์เพื่อรับเอามุมมองใหม่ๆ	ในเรื่องความปลอดภัยช่วยได้มาก เราจะได้รู้ว่าใครมารับเรา และเราก็มีประวัติของเขา	เชื่อว่าคนขับอุเบอร์ทุกคนเป็นห่วงเรื่องคะแนนดาว เพราะฉะนั้นเขาจะรักษาคะแนนดาวก็จะส่งผลดีกับคนนั่งด้วย	ทำให้รู้สึกปลอดภัย รู้ตำแหน่งของเรา
ผู้โดยสาร คนที่ 7	มั่นใจนะ เขาไม่ปฏิเสธผู้โดยสารบริการก็ดีกว่า คนขับก็คุณภาพมากกว่า	ได้พูดคุยกับคนขับ แชร์ประสบการณ์	เราจะได้รู้ว่าเราต้องขึ้นรถคันไหน และการเห็นหน้า เห็นข้อมูลก็ทำให้รู้สึกปลอดภัย	การันตีคุณภาพว่าคนขับเป็นอย่างไร	ไม่เคยลอง แต่คิดว่าทำให้รู้สึกปลอดภัย

ตารางที่ ข.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 6-10 (ต่อ)

	6. คุณมีความมั่นใจกับอุเบอร์มากแค่ไหน อย่างไร (ในแง่ของการได้รับการบริการที่ดี สะดวก หรือมีความปลอดภัย เป็นต้น)	7. คุณได้ประโยชน์อะไรจากการใช้งานอุเบอร์	8. คุณรู้สึกอย่างไรกับการที่คุณได้เห็นรายละเอียดของผู้ขับรถ และรถ (รูป/ชื่อ/ยี่ห้อและรุ่นของรถ/ทะเบียนรถ)ผ่านแอปพลิเคชัน	9. คุณรู้สึกอย่างไรกับการให้คะแนนดาว มีผลต่อคุณอย่างไร	10. แผนทีในแอปพลิเคชัน ให้ประโยชน์อย่างไรกับคุณรวมถึงการแสดงตำแหน่งของคุณบนแผนที่และการที่สามารถแชร์เวลาให้กับคนในครอบครัวของคุณทำให้คุณรู้สึกปลอดภัยขึ้นอย่างไร
ผู้โดยสาร คนที่ 8	มั่นใจกับอุเบอร์เราอยากรถเราก็เรียกรถได้ง่ายตามตำแหน่งที่เราต้องการ	ปกติขับรถ แต่ได้ใช้อุเบอร์แล้วได้รู้เส้นทางใหม่ๆ เพิ่มขึ้นจากเส้นทางเดิมที่เดินทางได้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์	ทำให้เรารู้ว่าเรานัดกับคนไหนไว้ คนไหนที่จะมารับเรา ทำให้เรารู้สึกปลอดภัยมากขึ้น	เป็นคะแนนว่าให้บริการดีหรือไม่ดี ในการขับรถ คิดว่าถ้าเยอะก็ดีกว่า	เราไม่ต้องบอกตำแหน่งอีกที่ สามารถกลับตอนอยู่ในรถได้เลย เราแจ้งสถานที่ๆ อยู่ และสถานที่ๆ จะไป เขาก็ไปส่งได้เลย
ผู้โดยสาร คนที่ 9	มั่นใจอยู่ เพราะคนขับอุเบอร์จะบริการดี ไม่ปฏิเสธลูกค้า มีการพูดคุย เป็นคนอีกระดับ	ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้ขึ้นรถใหม่ๆ	มีประวัติคนขับ และรู้สึกปลอดภัยขึ้น	ไม่ค่อยได้สนใจเรื่องดาวตอนเรียกขึ้น แต่เรารู้สึกดีที่สามารถให้คะแนนการบริการได้ เหมือนเป็นการสะท้อนการบริการ	ทำให้เรารู้ว่าตอนนี้เราอยู่ที่ไหน เดินทางไปถึงไหนแล้ว
ผู้โดยสาร คนที่ 10	ก็โอเค เพราะที่ผ่านมาก็เจอแต่ดี ๆ	เหมือนได้เพื่อนเวลาเดินทาง ได้พูดคุยกับคนขับ	รู้ว่าคนไหนจะมารับ ง่ายต่อการใช้บริการ	ดูบ้างไม่ดูบ้าง ถึงเห็นว่าน้อยก็ไม่ได้ยกเลิก	ไม่เคยแชร์ ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นอะไร
ผู้โดยสาร คนที่ 11	มั่นใจมาก เรียกแทนแท็กซี่อยู่ในปัจจุบัน	ได้นั่งรถใหม่กว่าแท็กซี่ ได้คนขับที่สุภาพกว่า	รู้รายละเอียด เห็นหน้าคนขับ ขึ้นแล้วปลอดภัยได้เห็นหน้าคนนี้แหละที่เป็นคนให้บริการเรา ตามที่สมัครไว้	รู้สึกว่าเขาได้ว่าคนขับน่าจะบริการดีกว่า	ได้ดูคร่าวๆ ว่าไปถึงไหนยังบ้างในกรณีไปที่ไม่คุ้นเคย
ผู้โดยสาร คนที่ 12	ดีกว่าแท็กซี่	ได้มุมมองใหม่ๆ ได้ข้อคิด และได้รับการบริการที่ดี	รู้สึกถึงความปลอดภัยว่า เขามีตัวตนมีการลงทะเบียน	ทำให้รู้สึกว่าคุณขับทุกคนน่าจะพยายามรักษาตัว น่าจะมีผลให้บริการดีเกือบทุกคน	ปลอดภัยดี สามารถให้คนอื่นดูว่าเราอยู่ที่ไหน

ตารางที่ ข.3

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 6-10 (ต่อ)

	6. คุณมีความมั่นใจกับอุเบอร์มากแค่ไหน อย่างไร (ในแง่ของการได้รับการบริการที่ดี สะดวกหรือมีความปลอดภัยเป็นต้น)	7. คุณได้ประโยชน์อะไรจากการใช้งานอุเบอร์	8. คุณรู้สึกอย่างไรกับการที่คุณได้เห็นรายละเอียดของผู้ขับรถ และรถ (รูป/ชื่อ/ยี่ห้อและรุ่นของรถ/ทะเบียนรถ)ผ่านแอปพลิเคชัน	9. คุณรู้สึกอย่างไรกับการให้คะแนนดาว มีผลต่อคุณอย่างไร	10. แผนที่ในแอปพลิเคชัน ให้ประโยชน์อย่างไรกับคุณรวมถึงการแสดงตำแหน่งของคุณบนแผนที่และการที่สามารถแชร์เวลาให้กับคนในครอบครัวของคุณทำให้คุณรู้สึกปลอดภัยขึ้นอย่างไร
ผู้โดยสารคนที่ 13	มั่นใจกับมาตรฐาน เพราะที่เจอมาแม้แต่คนขับดีๆ ไม่เหมือนแท็กซี่	เดินทางง่ายขึ้น และได้รับการบริการที่ดี	ช่วยได้เรื่องการมองเห็นจุดที่เรายืนรอจะได้เห็นก่อนว่าคนไหนมารับ	ถ้าดาวเยอะก็รู้สึกมั่นใจว่าคนที่ดาวน้อยเพราะไม่รู้จะมีปัญหาอะไรรึป่าว	เฉยๆ แต่ก็รู้สึกว่าสำหรับคนที่จำเป็น เช่น ผู้หญิง น่าจะเป็นประโยชน์
ผู้โดยสารคนที่ 14	มั่นใจมาก เจอแต่รถดีๆ และคนขับพูดจาดี บริการดี	ได้บริการที่ดีและได้คุยแลกเปลี่ยนความคิดกับคนขับ	ดูปลอดภัยว่าเค้ามมีการลงทะเบียนเรียบร้อย	เป็นการชีวิต ว่าคนขับนั้น ดีหรือไม่ดีได้ในระดับนึง ถ้าน้อยมากอาจจะรู้สึกไม่ค่อยโอเค	รู้สึกว่าช่วยเพิ่มความปลอดภัย เนื่องจาก นอกจากเราแล้วคนอื่นยังรู้ได้ว่าเราอยู่ตรงไหน เผื่อมีอะไรจะได้เข้าช่วยเหลือได้ง่าย
ผู้โดยสารคนที่ 15	มั่นใจค่อนข้างมากเพราะดูมีที่มาที่ไปปลอดภัย	รู้สึกปลอดภัยในการเดินทางมากขึ้น	สะดวกรวดเร็ว ทำให้มั่นใจว่าขึ้นรถไปแล้วจะไม่ผัดกัน	ทำให้เห็นว่าอุเบอร์สนใจในการรักษาระดับการให้บริการโดยฟังความเห็นของเรา	ที่บ้านชอบเพราะได้เห็นที่เราอยู่ไหนแล้ว รู้สึกปลอดภัยมาก

ตารางที่ ข.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 11-15

	11. คุณเชื่อมั่นในแผนที่นำทางของอุเบอร์หรือไม่ว่าจะพาคุณไปถึงที่หมายได้อย่างถูกต้อง คุณเคยเจอประสบการณ์ในที่คนขับพาหลงทางหรือขับอ้อมเส้นทางบ้างหรือไม่ อย่างไร	12. คุณคิดว่าการคิดคำนวณค่าโดยสารได้คร่าวๆ ของแอปพลิเคชัน มีข้อดีอย่างไร	13. คุณมีความเห็นอย่างไรต่อการที่อุเบอร์เรียกเก็บค่าโดยสารโดยการตัดผ่านบัตรเครดิต ดีกว่าเก็บแบบเงินสดหรือไม่ คุณชอบช่องทางไหนมากกว่ากัน	14. การคำนวณเวลารอให้ระหว่างการเรียกรถ ช่วยให้คุณสามารถจัดสรรเวลาได้ดีขึ้นอย่างไร	15. คุณเคยใช้ Feature การแชร์ค่าโดยสารโดยตัดผ่านบัตรกับผู้ร่วมเส้นทางกับคุณหรือไม่ ถ้าเคยคุณคิดว่ามีข้อดีอย่างไร
ผู้โดยสารคนที่ 1	เชื่อ เนื่องจากเส้นทางยากๆ ก็สามารถพาไปถึงจุดหมายได้	ง่ายต่อการเตรียมเงินไว้ล่วงหน้าในกรณีถ้าเกรงว่าคนขับจะไม่ทอนเงิน	อยากให้เราสามารถชำระได้ทั้งสองทาง	ประมาณการได้ทำให้รู้ว่าตอนไหนต้องวิ่งหรือตอนไหนขิวได้	ไม่เคย
ผู้โดยสารคนที่ 2	เคยเจอขับหลงทางบางครั้ง	เพื่อให้เราสามารถตรวจสอบราคาย้อนหลังได้กรณีที่ได้รับยอดใช้งานในบัตรเครดิตว่าตรงกัน	ดีกว่า ช่วยลดปัญหาเก็บเงินเกินค่าโดยสารโดยอ้างว่าไม่มีเงินทอน	เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสารคนที่ 3	มั่นใจ ไม่เคยเจอขับหลง ปกติก็พาไปสุดที่ไปได้อย่างถูกต้อง	ทำให้เรารู้ช่วงของการจ่ายเงิน รู้การประมาณการคร่าวๆ	สามารถตรวจสอบบิลค่าโดยสารได้และสะดวกดี	ไม่ต้องเผื่อเวลาออกไปเรียกรถ สามารถทำนู่นนี่รอได้เลย โดยดูจากเวลาที่ขึ้นบนหน้าจอ	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสารคนที่ 4	มั่นใจ เราสามารถดูเส้นทาง และบอกคนขับได้ ถ้าคนขับจะพาอ้อม หรือขับหลง	ช่วยในเรื่องความคุ้มค่า สามารถดูราคาก่อนแล้วไปเปรียบเทียบกับการเดินทางในลักษณะอื่นได้	สะดวกที่ไม่ต้องรอเงินทอน	จัดสรรเวลาได้ เราสามารถกะเวลาที่รถจะมาถึงได้ ตัวอย่างถ้าเรียกจากบ้านก็สามารถแต่งตัวไปรอไปได้	ยังไม่เคยใช้
ผู้โดยสารคนที่ 5	ยังมีการปิกนุกที่ผิดอยู่ ทำให้คลาดกันกับคนขับ	ทำให้สามารถทราบได้ก่อนเพื่อที่จะได้เตรียมเงิน	รู้สึกสะดวกและมีความปลอดภัยที่ไม่ต้องพกเงินสดติดตัว เมื่อถึงที่หมายสามารถลงจากรถได้เลย	ทำให้สามารถเตรียมตัวหรือทำอย่างอื่นรอได้ เพราะเวลาจะถูกประมาณแบบ Real time เชื่อถือได้	ไม่เคยใช้ไม่รู้ว่ามิด้วย

ตารางที่ ข.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 11-15 (ต่อ)

	11. คุณเชื่อมั่นในแผนที่นำทางของ อูเบอร์หรือไม่ว่าจะพาคุณไปถึงที่หมาย ได้อย่างถูกต้อง คุณเคยเจอ ประสบการณ์ในที่คนขับพาหลงทาง หรือขับอ้อมเส้นทางบ้างหรือไม่ อย่างไร	12. คุณคิดว่าการคิด คำนวณค่าโดยสารได้ คร่าวๆ ของแอปพลิเคชัน มีข้อดีอย่างไร	13. คุณมีความเห็นอย่างไรต่อการที่ อูเบอร์เรียกเก็บค่าโดยสารโดยการตัด ผ่านบัตรเครดิต ดีกว่าเก็บแบบเงินสด หรือไม่ คุณชอบช่องทางไหนมากกว่า กัน	14. การคำนวณเวลารอให้ระหว่างการ เรียกรถ ช่วยให้คุณสามารถจัดสรรเวลาได้ ดีขึ้นอย่างไร	15. คุณเคยใช้ Feature การแชร์ค่าโดยสารโดยตัด ผ่านบัตรกับผู้ร่วมเส้นทาง กับคุณหรือไม่ ถ้าเคยคุณ คิดว่ามีข้อดีอย่างไร
ผู้โดยสาร คนที่ 6	ไปได้ถูกต้องนะ แต่บางทีก็มีพาไปอ้อมอยู่ บ้าง แต่ก็เชื่อถือได้	เราแพลนได้ว่าเราต้อง จ่ายเงินเท่าไร จะได้ เตรียมเงินถูก	รู้สึกปลอดภัยที่ไม่ต้องเตรียมเงินสด ไม่ ต้องถือเงินก็ได้ และก็สะดวกดี	ทำให้เราไปทำอย่างอื่นได้ระหว่างรอ เช่น บางทีเลิกงานก็เก็บของไปรอไปได้	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสาร คนที่ 7	ทำให้รู้ถึงเส้นทาง	สามารถดูงบประมาณได้ว่า คุ้มค่าต่อระยะทางหรือไม่	สะดวกดี ไม่มีปัญหาเรื่องเงินทอน	สามารถจัดสรรเวลาได้ดีขึ้น สามารถเลือกจุด ที่มารับได้และเราก็ไม่ต้องรอเกลือ	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสาร คนที่ 8	มันใจมากอยู่ ปกติเขาก็ไปถูกต้องตลอด	สะดวกที่เรารู้เลยว่าจะต้อง จ่ายเงินเท่าไร เทียบกับ แท็กซี่ได้	ช่วงเพิ่งใช้แรกๆ ก็ยังกลัวเรื่องบัตรเครดิต อยู่ แต่ถ้าหากได้ใช้มากขึ้น บัตรเครดิตก็ น่าจะสะดวกกว่าที่เราไม่ต้องเตรียมเงิน	ก็ดีที่เราจะรู้ว่ารถมาเมื่อไร จะมาถึง เมื่อไร ทำให้รู้เวลาเลยว่าจะต้องรอนาน เท่าไร	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสาร คนที่ 9	เชื่อมั่นอยู่ ไม่เคยพาหลงนะ มีแต่พาอ้อม และเราสะดวกที่เราไม่ต้องบอกทางด้วย เหมือนคนขับจะรู้เลยว่าเราไปที่ไหน	เราจะได้ว่าคร่าวๆ ได้ว่า ต้องจ่ายเท่าไร	สะดวกดีนะ เราสามารถขึ้นรถ แล้วพอ จบทริปก็ลงรถได้เลย	ทำให้จัดสรรเวลาได้ง่ายขึ้น จะได้กะเวลาถูก	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสาร คนที่ 10	กลางๆ เพราะก็มีผิดบ้างถูกบ้าง	จะได้เตรียมเงินที่ต้องจ่าย ได้ง่ายขึ้น	เฉยๆ เพราะคิดว่า แล้วแต่สะดวก บางที เงินสดก็สะดวกดี ไม่ต้องมาเช็คที่หลัง	ถ้านานจะได้ไปทำอย่างอื่นได้	ไม่เคย

ตารางที่ ข.4

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 11-15 (ต่อ)

	11. คุณเชื่อมั่นในแผนที่นำทางของอุเบอร์หรือไม่ว่าจะพาคุณไปถึงที่หมายได้อย่างถูกต้อง คุณเคยเจอประสบการณ์ในที่คนขับพาหลงทางหรือขับอ้อมเส้นทางบ้างหรือไม่ อย่างไร	12. คุณคิดว่าการคิดคำนวณค่าโดยสารได้คร่าวๆ ของแอปพลิเคชัน มีข้อดีอย่างไร	13. คุณมีความเห็นอย่างไรต่อการที่อุเบอร์เรียกเก็บค่าโดยสารโดยการตัดผ่านบัตรเครดิต ดีกว่าเก็บแบบเงินสดหรือไม่ คุณชอบช่องทางไหนมากกว่ากัน	14. การคำนวณเวลารอให้ระหว่างการเรียกรถ ช่วยให้คุณสามารถจัดสรรเวลาได้ดีขึ้นอย่างไร	15. คุณเคยใช้ Feature การแชร์ค่าโดยสารโดยตัดผ่านบัตรกับผู้ร่วมเส้นทางกับคุณหรือไม่ ถ้าเคยคุณคิดว่ามีข้อดีอย่างไร
ผู้โดยสารคนที่ 11	มั่นใจ เพราะไม่เคยหลง	รู้ราคาก่อนเพื่อประเมินได้ บางที่แพงมากอาจจะเลือกเส้นทางอื่นแทน	ดีตรงไม่ต้องจ่ายแล้วรอรับเงินทอน	จัดสรรเวลาได้ง่ายเพราะรู้ว่าจะมาถึงเมื่อไหร่ ไม่ต้องรอแบบไร้จุดหมาย	ไม่เคยใช้
ผู้โดยสารคนที่ 12	เชื่อมั่น เพราะได้เห็นเส้นทางก่อน บางทีถึงจะไม่ถูกเรารู้ก่อนและแนะนำได้	เตรียมเงิน ให้ใกล้เคียงหรือพอดีได้ง่ายขึ้น	สะดวกเพราะไม่ต้องเตรียมเงิน	ประมาณได้ว่าต้องเตรียมตัวเลยหรือมีเวลาทำโน่นนี่ได้นิดหน่อย	เคยได้ขึ้นมาแต่ไม่เคยลอง
ผู้โดยสารคนที่ 13	ในพื้นที่สัญญาณไม่ดี อาจทำให้การแสดง GPS ผิดพลาดบ้าง	สามารถรู้ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นเพื่อคำนวณการใช้จ่ายได้	กลัวเรื่องความปลอดภัยว่าจะตัดบัตรเครดิตเปล่า แต่ก็สะดวกดี	ได้ เพราะเรียกปุ๊บแล้วก็รอ โดยไม่ต้องออกไป ยืนโบกริมถนน ซึ่งไม่รู้เมื่อไหร่จะได้ออกรถ	ไม่เคย
ผู้โดยสารคนที่ 14	หมุดบางที่ยังผิดหลงบ้างบางครั้ง	เทียบกับที่เคยนั่งแท็กซี่ ได้ก่อนนั่งจริง	ไม่ต้องเตรียมเงิน เช่นเศษเหรียญ	ทำให้ ตัดสินใจในการเตรียมตัวได้ดีขึ้น	ไม่เคย
ผู้โดยสารคนที่ 15	เชื่อมั่นเพราะ นั่งหลายครั้งก็ไม่เคยขึ้นเส้นทางมาผิด แต่ก็นั่งแต่ที่เดิมๆ	ประมาณค่าใช้จ่ายคร่าวๆ ได้ล่วงหน้า	ที่บ้านจ่ายให้ ไม่ต้องออกไปก่อน พ่อแม่จ่ายบัตรเครดิตให้ทีเดียวเลย	รู้ว่าจะมาถึงแล้วรีบทำให้ รู้ว่าต้องรีบรีเปลา	รู้แต่ ไม่กล้าใช้ ดูไม่ส่วนตัว

ตารางที่ ข.5

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 16-17

	16. คุณรู้สึกอย่างไรกับการได้นั่งรถที่เป็นส่วนตัวของผู้ขับรถ มีความแตกต่างจากรถแท็กซี่ แบบธรรมดาอย่างไร คุณรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นหรือไม่	17. คุณคิดว่าอูเบอร์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของคุณหรือไม่อย่างไร	18. ในความคิดของคุณคิดว่า คุณอยากให้อูเบอร์เพิ่มอะไรในแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการที่ดีขึ้น
ผู้โดยสารคนที่ 1	รู้สึกปลอดภัยมากขึ้นและสงบมากขึ้น	ตอบได้ เนื่องจากราคาสัมพันธ์กับคุณภาพ ดี	ไม่มี
ผู้โดยสารคนที่ 2	รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น	ได้	เพิ่มจำนวนรถผู้ให้บริการให้มากกว่านี้ และอยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการไม่ให้ลดลง
ผู้โดยสารคนที่ 3	ชอบตรงที่คนขับจะหวงรถตัวเอง คนขับก็จะขับดีกว่า มีรูปลักษณ์ความสะอาดที่ดีกว่า ถ้านั่งแท็กซี่จะรู้สึกเหมือนจ้องต้องนั่งรถเค้ามานะ แต่อูเบอร์จะรู้สึกเป็นมิตรมากกว่า	ตอบสนองความต้องการมากเพราะว่าเป็นคนที่ใช้รถสาธารณะประเภทนี้เป็นประจำอยู่แล้ว	อยากให้มีการ Support ภาษาไทย เมื่อเวลาแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้าไป
ผู้โดยสารคนที่ 4	เรื่องความสะอาด และการขับรถของคนขับเพราะว่าเขาจะมีความระมัดระวังมากกว่า	ตอบโจทย์มากๆ	ไม่มี มีความสะดวกดีอยู่แล้ว
ผู้โดยสารคนที่ 5	ในเรื่องความสะอาด และรู้สึกปลอดภัย เป็นกันเองมากกว่า	ตอบสนองดีค่ะ กับการได้รับการบริการที่ดี	อยากให้มีช่องทางในการติดต่อกลับเพิ่ม อยากให้แผนที่มีความแม่นยำมากกว่านี้
ผู้โดยสารคนที่ 6	รถดีกว่า คนขับดีกว่า ระวังเป็นห่วงรถตัวเองมากกว่า สะอาดกว่า	ตอบโจทย์	ไม่มี คิดว่าดีอยู่แล้ว
ผู้โดยสารคนที่ 7	สะอาดกว่า สบายว่า รู้สึกเป็นกันเองมากกว่า	ตอบโจทย์แล้ว	ไม่มี
ผู้โดยสารคนที่ 8	ได้นั่งรถที่ดูใหม่ และทำให้รู้สึกเหมือนได้นั่งรถที่คนข้างบ้านขับไปส่ง และคนขับอูเบอร์ก็ดูใจเย็นกว่า และไม่ต้องรีบ	ตอบโจทย์ และสะดวกดี	ไม่มี คิดว่าครบถ้วนดีอยู่แล้ว

ตารางที่ ข.5

บทสัมภาษณ์มุมมองความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในฝั่งผู้โดยสารในข้อคำถามที่ 16-17 (ต่อ)

	16. คุณรู้สึกอย่างไรกับการได้นั่งรถที่เป็นส่วนตัวของผู้ขับรด มีความแตกต่างจากรถแท็กซี่แบบธรรมดาอย่างไร คุณรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นหรือไม่	17. คุณคิดว่าอูเบอร์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของคุณหรือไม่อย่างไร	18. ในความคิดของคุณคิดว่าคุณอยากให้อูเบอร์เพิ่มอะไรในแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการที่ดีขึ้น
ผู้โดยสารคนที่ 9	ได้นั่งรถที่ใหม่กว่า สะอาดกว่า มีการบริการที่ดีกว่า	ตอบโจทย์มาก	คิดว่าดีอยู่แล้ว
ผู้โดยสารคนที่ 10	รู้สึกว่าเจ้าของดูแลดีกว่าสะอาดกว่า	มาก	เพิ่มรถในที่ห่างไกลมากขึ้น
ผู้โดยสารคนที่ 11	คนขับดีกว่าอาจจะเพราะเป็นรถตัวเองเลยถนอมกว่า	ได้ในระดับนึง	คิดว่าโอเคแล้ว
ผู้โดยสารคนที่ 12	สะอาดและสบายกว่า ไม่มีกลิ่นอับหรือเหม็น	ตอบโจทย์ได้ดี	เพิ่ม สีรถ ในช่องที่แสดงผล
ผู้โดยสารคนที่ 13	ปลอดภัยและ สะอาดกว่า	ดีมาก	แสดงสีรถที่จะมารับด้วย
ผู้โดยสารคนที่ 14	รู้สึกว่าปลอดภัย เพราะเจ้าของรถน่าจะรักษารถดีกว่า ซ่อมดีกว่า	เป็นบริการที่ดีมาก	สะดวกดีแล้วไม่มีอะไรเพิ่ม
ผู้โดยสารคนที่ 15	สะอาด และ คนขับ จะขับระวังกว่า	สุดยอด	ไม่มี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวน้ำทิพย์ เกิดน้อย
วันเดือนปีเกิด	24 กรกฎาคม พ.ศ.2531
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาความเป็นผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์ทำงาน	2554-2558: คุณครูภาษาอังกฤษ โรงเรียนสอนภาษาอากาศพัฒนา

