

“พี่จะไปไหนเดี๋ยวผมไปด้วย”
กรณีศึกษา: การใช้แอปพลิเคชัน
แกร็บแท็กซี่ในการเรียกรถแท็กซี่
ในกรุงเทพมหานคร

วาชรรัตน์ สิงห์โต, ปีเตอร์ รัชธรรม และลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์

บทคัดย่อ

แกร็บแท็กซี่ (GrabTaxi) เป็นแอปพลิเคชันสำหรับเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ ซึ่งช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องล้วนแล้วแต่ได้รับผลประโยชน์ร่วมกันในปัจจุบันต่าง ๆ ที่ส่งผลถึงความสำเร็จในการพัฒนาและการทำงานของแอปพลิเคชัน จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ การนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางปฏิบัติ (best practice) รวมถึงเพื่อให้ทราบเหตุปัจจัย และประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งหมดที่ได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้โดยสาร และคนขับรถแท็กซี่ รวมถึงเป็นแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่มีส่วนพัฒนาสังคมไทยในภาคส่วนอื่นๆ ในอนาคต

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะผู้ที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันโดยตรง โดยใช้ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และทฤษฎี PACMAD (People at the Centre of Mobile Application Development) ในการอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญคือ คุณภาพของข้อมูล ในประเด็นที่แกร็บแท็กซี่สามารถแสดงข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องการทราบได้ คุณภาพของระบบในประเด็นที่ 1) การทำงานของแกร็บแท็กซี่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการแท็กซี่ในพื้นที่ได้ 2) ระบบแกร็บแท็กซี่ใช้งานง่าย และสะดวกในการใช้งาน 3) ระบบการทำงานสามารถใช้งานได้หลายบริบท และ คุณภาพการบริการ ทั้งในมิติของแกร็บแท็กซี่สามารถช่วยกระตุ้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ปกติ รวมทั้งแกร็บแท็กซี่มีบริการที่คอยช่วยเหลือผู้ใช้งานและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มรายได้ให้กับคนขับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการทางสังคม, สมาร์ทโฟน

Abstract

GrabTaxi is a popular smartphone application for booking taxi which help the users to solve the problem in hailing the taxi to the desired destinations in Bangkok. The success of the application enables all stakeholders to gain mutually benefit from using the application. This study employed a quality methodology by interviewing relevant stakeholders who gain benefits from using GrabTaxi application. The research goal is to gain an understanding on the success factors and how each stakeholder uses and ultimately gain mutual benefits from using the application. Information System Success Model and the PACMAD (People at the Centre of Mobile Application Development) concept were used to explain the result of this case study. The study indicated that success factors of GrabTaxi compose its information quality, system quality, and service quality. In terms of quality, GrabTaxi can provide the information that users want. In terms of system quality, GrabTaxi can be used to solve taxi service problems in Bangkok, and the application itself is easy to use. In terms of service quality, GrabTaxi can enhance the service quality of taxi and help increase taxi drivers' incomes.

Keywords: Quality of Life, ICT for Social Innovation, Smartphone

บทนำ

“ต้องส่งรถ ไม่ไปครับ แก๊สใกล้หมดแล้วน้อง”

ประโยคนี้ประชาชนที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร มักได้ยินเมื่อเรียกแท็กซี่สาธารณะในพื้นที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครในช่วงเวลาเย็น รถแท็กซี่สาธารณะจัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่สำคัญสำหรับประชาชนที่อยู่อาศัยในเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร นครราชสีมา หรือ เชียงใหม่ อย่างไรก็ตาม สถิติการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะประเภทรถแท็กซี่พบว่า ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบริการขนส่งสาธารณะอื่น ๆ (กรมการขนส่งทางบก, 2557) ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2557 (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2557) กรมการขนส่งทางบกได้รับการร้องเรียนจากประชาชนที่ใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 จำนวน 15,632 ราย (กรมการขนส่งทางบก, 2557) โดยรายละเอียดพบว่าประชาชนที่ใช้/ จะใช้บริการรถแท็กซี่ร้องเรียนมากที่สุดในเรื่องการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งถือเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ของการร้องเรียนทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 1 นอกจากนี้ยังมีผลการสำรวจสถิติปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่จากศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ปี พ.ศ. 2557 ซึ่งสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ พบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 34.12 ระบุว่า ปัญหาที่ประสบเป็นการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร การเลือกรับผู้โดยสารโดยอ้างว่าไปส่งรถ แก๊สหมด อยู่นอกเส้นทาง เลือกรับเฉพาะผู้โดยสารชาวต่างชาติ เป็นต้น (ศูนย์สำรวจความคิดเห็นนิด้าโพล, 2557) นอกจากนี้จากการประมวลปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ที่กล่าวมา ประกอบกับข้อมูลจากการร้องเรียนของผู้ใช้บริการแท็กซี่และ

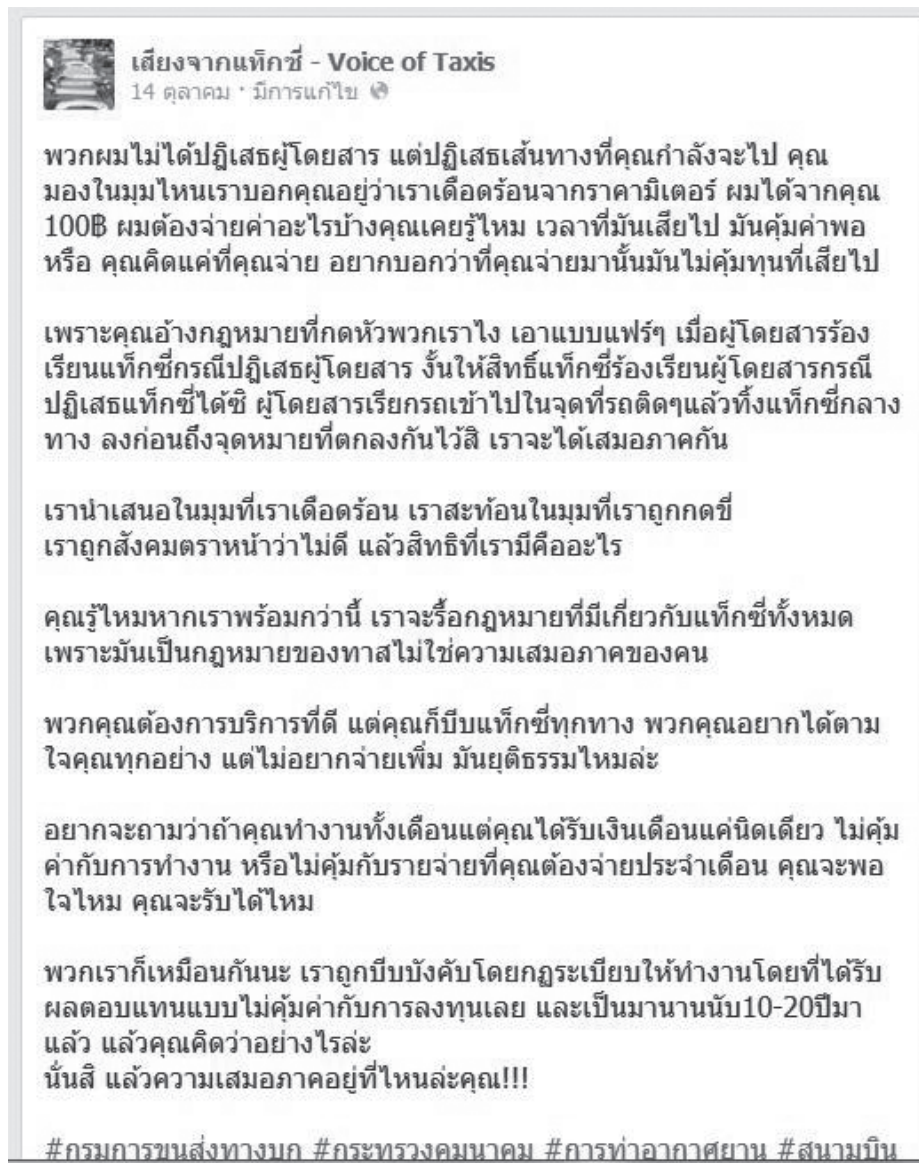
ผลสำรวจจากนิด้าโพล สรุปได้ว่าปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร 2) แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ และ 3) ขับรถประมาทหวาดเสียว เป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (รถแท็กซี่) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติความผิดตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (รถแท็กซี่) กรมการขนส่งทางบกปี พ.ศ. 2557

ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (รถแท็กซี่)	ความผิดตามกฎหมาย
ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	5,315
แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ	2,261
ขับรถประมาทน่าหวาดเสียว	1,823
ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลง	1,543
ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร	1,100
ความผิดอื่นๆ	3,590
รวม	15,632

ทำไมรถแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสาร

ในมุมมองของคนขับรถแท็กซี่นั้นมีเหตุผลในการปฏิเสธผู้โดยสารหลายมุมมอง เช่น ความไม่คุ้มค่าต่อเที่ยวโดยสาร ผู้โดยสารอาจลงจากรถแท็กซี่ระหว่างทางเพราะรถติด เป็นต้น (เฟสบุคเสียงจากแท็กซี่ Voice of Taxi สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2557) รายละเอียดดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ความเห็นในมุมมองของคนขับรถแท็กซี่ในการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร (ที่มา: เฟสบุ๊คเสียงจากแท็กซี่ Voice of Taxi สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2557)

จากสภาพการณ์ที่กล่าวมาในเบื้องต้น คณะผู้วิจัยจึงทำการ
สำรวจนําร่องจากการสัมภาษณ์กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ถึงสาเหตุของการปฏิเสธ
ผู้โดยสาร ซึ่งคนขับรถแท็กซี่มีเหตุผลต่าง ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“ถ้ามีผู้โดยสารเรียกผมไปฝั่งธนหรือที่ไหนไกล ๆ เช่น นครปฐม หรือ รังสิต
ผมก็ต้องวิ่งรถเปล่ากลับมา ไม่คุ้มกับค่าเวลา และค่าแก๊สผม”
(คนขับรถแท็กซี่คนที่ 1, สัมภาษณ์เมื่อ 22 มีนาคม, 2558)

“ผมเคยพาผู้โดยสารไปแถวในเมืองแล้วรถติดมาก ๆ อยู่ ๆ ผู้โดยสารขอลงกลางทาง
ผมก็รถติดอยู่เกือบสองชั่วโมงไม่ได้ไปไหนเลย และไม่มีผู้โดยสารด้วย”
(คนขับรถแท็กซี่คนที่ 2, สัมภาษณ์เมื่อ 25 มีนาคม, 2558)

จากนัยดังกล่าว เหตุผลที่คนขับรถแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสารนั้นมัก
เน้นไปที่ความไม่คุ้มค่าของการโดยสารหรือหากมองในเชิงเศรษฐศาสตร์ คือ
การไม่สมมาตรกันระหว่างความต้องการของผู้ให้บริการ (supply) และความ
ต้องการของผู้บริโภค (demand) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐ
และภาคเอกชนจึงมีความพยายามในการแก้ปัญหาดังที่กล่าวมา และวิธีแก้
ปัญหาย่างหนึ่งที่ถูกพิจารณาและนำมาทดลองใช้ในประเทศไทย โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งในเขตเมืองก็คือ “เทคโนโลยีสารสนเทศ”

เทคโนโลยีสารสนเทศและการแก้ปัญหาการเรียกรถแท็กซี่

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สมาร์ทโฟน (smart phone)
ได้เข้ามามีบทบาทต่อการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก จาก
ข้อมูลตัวเลขจำนวนผู้ใช้บริการมือถือในประเทศไทยในไตรมาสที่ 2 ประจำ
ปี 2557 มีจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือรวมทั้งสิ้น 94.3 ล้านเลขหมาย ซึ่ง

สามารถตีความได้ว่าหมายเลขโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยนั้นมีจำนวนมากกว่าประชากร หรืออีกนัยยะหนึ่งคือประชาชนหนึ่งคนอาจมีหมายเลขโทรศัพท์มากกว่าหนึ่งเลขหมาย ดังนั้นโทรศัพท์มือถือจึงมีบทบาทในการดำรงชีวิตของผู้บริโภคชาวไทยเป็นอย่างมาก เปรียบได้ว่าการพึ่งพาการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือมากขึ้น และอาจเป็นปัจจัยที่ 5 ในการใช้ชีวิตของคนไทยในปัจจุบัน

จากปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่ที่กล่าวมาในเบื้องต้น และแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของการใช้สมาร์ทโฟนในยุคปัจจุบันนั้น ทำให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับเรียกแท็กซี่ขึ้นมาใช้ โดยในช่วงต้นปี 2557 แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่บนสมาร์ทโฟนได้รับความนิยมในกลุ่มคนวัยทำงาน และนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวก ง่าย ปลอดภัยทั้งคนขับรถแท็กซี่ และผู้โดยสาร ซึ่งตัวแอปพลิเคชันเหล่านี้ก็ได้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาจากการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ เห็นได้จากพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร มีแอปพลิเคชันในการเรียกแท็กซี่ที่ได้รับความนิยม 3 แอปพลิเคชันด้วยกัน ได้แก่ 1) แกร็บแท็กซี่ (GrabTaxi) 2) อีซี่แท็กซี่ (Easy Taxi) และ 3) อุเบอร์ (Uber) ซึ่งทั้ง 3 แอปพลิเคชันนี้มีรูปแบบการทำงานคล้ายกัน คือ ผู้โดยสารสามารถเรียกแท็กซี่จากระบบแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนทุกระบบ ทั้งวินโดวส์โฟน (Windows phone) แอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (IOS) โดยการใช้งานต้องมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และเปิดจีพีเอส (GPS – Global Positioning System) แต่ทั้ง 3 แอปพลิเคชันก็มีข้อแตกต่างของตัวเองที่เห็นได้ชัดเจน คือ แกร็บแท็กซี่กับอีซี่แท็กซี่จะเน้นกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงานที่มีรายได้ปานกลาง ใช้บริการได้ทุกวัน และสามารถเรียกได้ทุกที่ อีกทั้งยังมีโปรโมชั่นที่คล้ายกัน คือ ไม่เก็บค่าเรียกใช้งานในครั้งแรก และมีส่วนลดให้ในวันสำคัญ เช่น วันแม่ วันพ่อ วันสงกรานต์ หรือโปรโมชั่นบริเวณพื้นที่ต่างๆ โดยเฉพาะ เช่น โปรโมชั่นไปเมืองทองธานี โปรโมชั่นข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา ส่วนอุเบอร์จะเน้นผู้โดยสาร

ในกลุ่มนักธุรกิจ และผู้มีรายได้สูงเป็นหลัก เพราะรถที่ให้บริการของอุเบอร်จะเป็นรถที่หรู ราคาสูงกว่าแท็กซี่ปกติ เช่น โตโยตาแคมรี่ (Toyota Camry) โดยคนขับรถแท็กซี่ของอุเบอร်นั้นจะแต่งตัวดี เช่น ผูกเนคไทด์ เสมือนเป็นคนขับรถประจำตัวของผู้โดยสาร โดยอุเบอร်มักมีโปรโมชั่นเฉพาะการใช้งานครั้งแรก มีส่วนลดให้ 300 บาท และไม่มีโปรโมชั่นลดบ่อยครั้ง เนื่องจากอุเบอร်วางตำแหน่งทางธุรกิจของตัวเองให้อยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการแบบชั้นหนึ่ง (first class) (Mthai, 2557)

กรณีที่ผู้โดยสารเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น แกร็บแท็กซี่นั้นสามารถลดปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารลงได้เนื่องจากการทำงานของแอปพลิเคชันคือการจับคู่ความต้องการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่และความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้โดยสาร โดยที่ผู้โดยสารและคนขับรถแท็กซี่ต่างฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน แกร็บแท็กซี่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ (supplier) และความต้องการของผู้บริโภค (demand) ได้ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ปัจจุบัน (2558) แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่มียอดการใช้งานจริงมากกว่าหนึ่งแสนบัญชีด้วยกัน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำแอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่ มาใช้เรียกแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่เป็นแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย อีกทั้งผู้ให้บริการเป็นกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงาน ซึ่งมีรายได้ปานกลาง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้เริ่มรวบรวมข้อมูลในระดับปฐมภูมิจากการทำวิจัยเชิงสำรวจ (exploratory research) โดยหาข้อมูลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อ้างอิงจากการสุ่มสัมภาษณ์และการสังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสาร และคนขับรถแท็กซี่ในขั้นต้น โดยคณะผู้วิจัยพบว่า มีผู้โดยสารจำนวนมากเลือกใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ เนื่องจากมีรถให้บริการจำนวนมาก มีโปรโมชั่นบ่อยครั้ง และ

ราคาในการให้บริการที่ผู้โดยสารสามารถจ่ายได้ ด้วยเหตุนี้การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ กับข้อมูลเบื้องต้นของแอปพลิเคชันแท็กซี่จะประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ (คนขับรถแท็กซี่) และความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่อย่างไร ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งเน้น วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติ (best practice) ในการส่งเสริมการพัฒนาแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาในด้านอื่นๆ ต่อไป อันจะช่วยเสริมคุณภาพชีวิตคนไทย ทั้งนี้คาดหวังว่า การเข้าใจถึงปัจจัยที่ทำให้แอปพลิเคชันแท็กซี่ประสบความสำเร็จจากมุมมองต่างๆ จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ผู้โดยสาร คนขับรถแท็กซี่และ ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถต่อยอดการใช้งานและการพัฒนาในมิติอื่นๆ ต่อไป

ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)

งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ งานวิจัยของ DeLone และ McLean (2003) ซึ่งนำเสนอตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดย DeLone และ McLean นิยามความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า สามารถวัดได้จากภาวะที่ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์โดยรวมจากระบบ (net benefits) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลสำคัญให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์โดยรวมจากระบบ มีอยู่สองปัจจัย คือ 1) การใช้งานระบบ (use) และ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (user satisfaction) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลถึงความตั้งใจในการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ยังขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพของข้อมูล (information quality) เช่น ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ระบบแสดงข้อมูล

ล่าสุด 2) คุณภาพของระบบ (system quality) เช่น ความพร้อมในการเข้าใช้งานของระบบ ความปลอดภัยของระบบ การตอบสนองของระบบ และ 3) คุณภาพการบริการ (service quality) เช่นความเที่ยงตรงของระบบ เป็นต้น (Delone และ McLean, 2003, Koo, Wati และ Chung, 2013, Chen, 2013, Legner, 2011)

แนวคิดการสร้างแอปพลิเคชันโดยให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบ (People At the Centre of Mobile Application Development: PACMAD) Usability Model

แนวคิดการสร้างแอปพลิเคชันโดยให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบ หรือ PACMAD Usability Model เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงการให้ความสำคัญต่อผู้ใช้งานระบบในช่วงการออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟน โดยแนวคิดนี้แบ่งออกถึงปัจจัย 3 ประการที่ช่วยในการออกแบบแอปพลิเคชันให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ปัจจัยทั้ง 3 ได้แก่

1) ผู้ใช้ (user) ผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ออกแบบระบบจะพิจารณาถึงผู้ใช้แอปพลิเคชันในขั้นตอนการพัฒนา เนื่องจากการใช้งานบนสมาร์ทโฟน การออกแบบหน้าจอจะเน้นให้มีขนาดเล็กลง และการใช้งานจะไม่เหมือนกับการใช้งานในคอมพิวเตอร์ เช่น ไม่ได้ใช้แป้นพิมพ์และเมาส์ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับการใช้งานที่ผู้ออกแบบแอปพลิเคชันต้องหาวิธีต่างๆ ในการป้อนข้อมูลสำหรับผู้ใช้งาน ผู้ออกแบบแอปพลิเคชันจึงพิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ใช้ในระดับต่างๆ ส่วนผู้ใช้ที่ชำนาญในการใช้งานแล้ว มีแนวโน้มที่จะใช้ปุ่มลัด แต่หากเป็นผู้ใช้มือใหม่จะชอบการแสดงผลหน้าจอ (interface) ที่ใช้งานง่าย

2) ลักษณะงาน (task) เป็นการคำนึงถึงลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ ผู้ออกแบบมักสร้างเป้าหมายที่ชัดเจนในการตอบโจทย์การใช้งานของ

ผู้ใช้ระบบ ในการพัฒนาแอปพลิเคชันจึงเน้นที่คุณสมบัติเพิ่มเติมสำหรับแอปพลิเคชัน ผู้ใช้จึงมีโอกาสดำเนินงานสำเร็จมากขึ้นด้วยฟังก์ชันการทำงานพิเศษ ผู้พัฒนาจึงมักคำนึงถึงความซับซ้อนในการใช้งานฟังก์ชันที่เพิ่มขึ้นมา

3) บริบทของการใช้งาน (context of use) การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถรองรับการใช้งานตามสภาพแวดล้อมของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันออกไปได้ (Harrison, Flood, and Duce, 2013) เป็นอีกปัจจัยที่จำเป็นต่อการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นโดยให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบ

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศและแนวคิดการสร้างแอปพลิเคชันโดยให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบ คณะผู้วิจัยได้สร้างแนวคิดเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จให้กับการใช้งานแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง และจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกใช้บริการแท็กซี่ (Seesan, Rungkasiri และ Cooharajanane, 2012, Rayle et al., 2014, Anwar, Volkov และ Rus, 2013) โดยคณะผู้วิจัยจัดกลุ่มผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1) ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน 2) คนขับรถแท็กซี่ และ 3) ผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่

กระบวนการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการผสมผสานข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และมีข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจกรณี (exploratory case study) ส่วนบริบทของงานวิจัยเน้นเหตุการณ์ที่เฉพาะเจาะจงภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยในการสำรวจมุ่งเน้นทำความเข้าใจเบื้องต้นถึง

ปัญหาในงานวิจัย (Yin, 2013) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (indepth-interview) มุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจและเรียนรู้ข้อมูลอย่างลึกซึ้งจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย โดยคณะผู้วิจัยพิจารณาว่าข้อดีในการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ได้ข้อมูลและรายละเอียดจากผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน และมีความเที่ยงตรงในการตอบคำถามตามกรอบคำถามที่กำหนดไว้ เนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องบริบทและข้อมูล อีกทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกยังสามารถปรับเปลี่ยนหัวข้อคำถามให้มีความยืดหยุ่นระหว่างการสัมภาษณ์ (Ritchie และ Lewis, 2013) คณะผู้วิจัยได้บันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์อันเป็นข้อมูลปฐมภูมิจากประชากรที่ให้สัมภาษณ์ ร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลจากเว็บไซต์ หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข่าว บทความ วิธีวิทยางานวิจัยจึงเริ่มจาก การออกแบบผู้ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) กับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร (Danie, 2012) จากประชากร คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่สามฝ่าย ได้แก่

1. ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ จำนวน 1 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณ วีร์ จารุณันท์ศิริ รองผู้จัดการบริษัท แกร็บแท็กซี่ ประเทศไทย จำกัด

2. กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่ใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คนขับรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำจุดจอดโรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 5 คน

คนรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำจุดจอด
โรงพยาบาลสมิติเวช จำนวน 2 คน

3. กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ จำนวน 7 คน
โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
พนักงานบริษัทเอกชน แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
นักศึกษาปริญญาตรีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
พนักงานบริษัทเอกชน แผนก Sourcing

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
พนักงานบริษัทเอกชน แผนกวิศวกรรมโยธาคูมงาน

ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
พนักงานบริษัทเอกชน แผนกวิศวกรรมโยธาคูมงาน

ส่วนการออกแบบตัวแปรและการวิเคราะห์ในเชิงตัวแปร เน้น
ข้อมูลในการใช้งานระบบแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ คุณภาพข้อมูล คุณภาพ
ระบบความพึงพอใจในการใช้งาน ลักษณะและบริบทการใช้งาน ซึ่งราย
ละเอียดและผลการวิเคราะห์ปรากฏในหัวข้อถัดไป

ผลการวิจัยและการอภิปราย

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ คณะผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งสามฝ่ายได้ 7 ปัจจัยด้วยกัน ดังนี้

1. การใช้งานระบบ (use) แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่มีบริการที่ส่งเสริมการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ทั้งในส่วนของคนขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร

“ถ้าอย่างไปแล้วไม่เจอผู้โดยสาร เค้า (GrabTaxi Call Center) ก็จะไม่โทรไปหาผู้โดยสารให้ด้วย แล้วถ้าเคลียร์กันไม่ได้ บริการจะยกเลิกงานให้เรา แล้วเค้าจะให้ค่าเสียเวลาเรา 20 บาท เค้าจะบริการ 24 ชม.นะ” (คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอดแกร็บแท็กซี่โรงพยาบาลกรุงเทพ, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

“Call Center ดีเพราะถ้าเราเรียกรถไม่ได้ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับคนขับรถแท็กซี่ เค้าจะเคลียร์ให้เรา” (ผู้โดยสาร พนักงานบริษัทเอกชน แผนกวิศวกรรมโยธาคูมงาน, สัมภาษณ์เมื่อ 31 มีนาคม, 2558)”

ผลการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า แกร็บแท็กซี่มีบริการที่คอยช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบ ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนที่ดีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันการมีระบบที่สนับสนุนการใช้งานระบบนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2013) ที่กล่าวว่า คุณภาพของการบริการส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้ระบบและ Legner, (2011) ที่กล่าวว่าคุณภาพของการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2. การมีคุณภาพของข้อมูล (information quality) แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่ที่สามารถแสดงข้อมูลที่มีคุณภาพที่ผู้ใช้งานต้องการใช้งาน

“ด้านข้อมูลผมยังไม่เห็นว่าจะมีแอปไหนมาเกินแอปตัวนี้ แต่ก่อนเราขับรถบนถนน ก็ไม่เห็นผู้โดยสารล่วงหน้าได้ แต่ถ้าใช้แอป บางครั้งเราอยู่บนถนนเส้นนี้ แต่ผู้โดยสารอยู่บนถนนเส้นอื่น เราก็จะมองเห็น ทำให้สายตาเรากว้างไกลขึ้นในการหาลูกค้า” (คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอดโรงพยาบาลสมิติเวช, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

“คิดว่าข้อมูลเพียงพอ และน่าเชื่อถือ เพราะเช็คดูแล้วชื่อ รูป และทะเบียนรถตรงกับที่มารับเราทุกอย่าง” (ผู้โดยสาร นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สัมภาษณ์เมื่อ 21 มีนาคม, 2558)”

จากนัยข้างต้น พอสรุปได้ว่าคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ใช้งานแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ เพราะผู้ใช้ระบบต้องการทราบข้อมูลที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Koo, Wati และ Chung (2013) ที่กล่าวว่าคุณภาพของข้อมูลส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ และ Chen (2013) ที่กล่าวว่าคุณภาพของข้อมูลส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจซื้อบริการ และยังพบอีกว่าความตั้งใจซื้อบริการส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร และ Legner, (2011) ที่กล่าวว่าคุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเชิงของการให้ข้อมูลเพื่อการบริการ

3. การมีคุณภาพของระบบ (system quality) แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานระบบหากมีคุณภาพระบบดี

“สำหรับแกร็บแท็กซี่เองนะครับ ถ้ามีงานเด่งขึ้นมา พี่แท็กซี่ก็จะกดปุ่มเพียงปุ่มเดียว โดยมีเวลาให้ 30 วินาทีที่จะกดปุ่มๆ นี้ และถ้าสมมติเค้าไม่สะดวกก็สามารถรอได้ ไม่จำเป็นต้องกดทันที” (ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, สัมภาษณ์เมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2558)

“ก็กดไม่เยอะนะครับ เราจะละสายตาจากถนนแค่เสี้ยววินาทีแค่นั้นเอง”
(คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอดโรงพยาบาลสมิติเวช, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

“ไม่มีปัญหาเพราะตอนอยู่บนรถก็จะมีแค่การกดแชร์ กับดูเส้นทางว่าคนขับขับออกนอกเส้นทางมั้ย” (ผู้โดยสารนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต, สัมภาษณ์เมื่อ 31 มีนาคม, 2558)”

จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นได้ว่า แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน ด้วยคุณภาพของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Koo, Wati และ Chung (2013) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตัวระบบ ดังที่ Legner, (2011) กล่าวว่า คุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการใช้งานโมบายล์แอปพลิเคชัน (mobile application)

4. การมีคุณภาพการบริการ (service quality) แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่สามารถช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ได้ คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยนอกเหนือจากระบบแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ที่ช่วยเสริมให้แอปพลิเคชันประสบความสำเร็จ

“มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพี่แท็กซี่ด้วย ดูจากการให้ดาว (star) และคอมเมนต์ของผู้โดยสารที่ให้พี่แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ถ้าคนไหนที่มีการร้องเรียนมา จะทำการตักเตือน และตัดคะแนนพี่แท็กซี่แล้วก็จะมีคนโทรกลับไปหาผู้โดยสารเร็วที่สุด เราแทบจะไม่ต้องทำอะไรเลย เพราะแอปพลิเคชันจะช่วยเหลือตรงนี้อยู่แล้ว”
(ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, สัมภาษณ์เมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2558)

“อย่างเวลาเราทำงานจบ ก็จะมีการโทรมาเตือนว่าเรามีงานนะ ก่อนรับงานครึ่งชั่วโมง เค้าจะดูผ่านจีพีเอส (GPS) ว่าเราอยู่ตรงไหน ไปรับผู้โดยสารหรือยัง” (คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอดโรงพยาบาลกรุงเทพ, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

“call center ดี เพราะถ้าเราเรียกรถไม่ได้ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับคนขับรถแท็กซี่ เค้าจะเคลียร์ให้เรา” (ผู้โดยสารพนักงานบริษัทเอกชน แผนกวิศวกรรมโยธา คุมงาน, สัมภาษณ์เมื่อ 31 มีนาคม, 2558)”

จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่สามารถช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2013) ที่กล่าวว่า คุณภาพของการบริการส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจซื้อบริการ ขณะที่ Legner, (2011) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งาน หรือความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (user satisfaction)

แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานได้เพราะระบบใช้งานง่าย และอำนวยความสะดวกในการใช้งานให้กับผู้ใช้ สอดรับกับคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทีมงานเกือบทุกคนต้องเคยโดยสารรถแท็กซี่มาก่อน ก็จะมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจากการใช้บริการบ้าง แล้วข้อมูลที่ต้องการคืออะไร โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นผู้หญิง เราจะสอบถามจากประสบการณ์การใช้บริการรถแท็กซี่ว่าอยากให้มันมีข้อมูลอะไรบ้าง ก็รับฟังแล้วก็เอามาพัฒนานะครับ” (ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, สัมภาษณ์เมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2558)

“ความเป็น localization ทั้งการทำงานของแอปพลิเคชัน การทำงานของทีมงาน ที่มุ่งเน้นความเป็นภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” (ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, สัมภาษณ์เมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2558)

“ใช้งานไม่ยากนะ ไม่เกิน 2 วัน ครั้งแรกคนเค้าก็อธิบายให้ฟังคร่าวๆ” (คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอดโรงพยาบาลกรุงเทพ, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

“ไม่ยาก ใช้ครั้งแรกก็สบายๆ มันเป็นไปตามขั้นตอน กดไม่เยอะก็เรียกได้แล้ว” (ผู้โดยสารพนักงานบริษัทเอกชน แผนกวิศวกรรมโยธาคูมงาน, สัมภาษณ์เมื่อ 20 มีนาคม, 2558)”

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่มีระบบการทำงานที่ง่ายและสะดวกในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koo, Wati และ Chung (2013) ที่ระบุไว้ว่า คุณภาพของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้

ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตัวระบบ

6. ลักษณะงาน (task) แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ตอบโจทย์ในการใช้งานตามลักษณะงานของผู้ใช้ในบริบทต่างๆ และแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ช่วยเพิ่มช่องทางการหารายได้ให้คนขับรถแท็กซี่

“นโยบายบริษัทเราจะอยู่ในลักษณะของ *Double bottom line* (ธุรกิจที่ต้องการกำไร หรือผลประกอบการที่ดีเหมือนธุรกิจทั่วไป แต่มุ่งเน้นประโยชน์ให้กับสังคมหรือทำให้สังคมดีขึ้น เป็นแบบ *Profit Social Organization* อะไรก็แล้วแต่ที่ผู้โดยสาร และพี่แท็กซี่ได้รับแล้วเรามีรายได้ ก็ถือว่าเป็นประโยชน์ที่เราต้องการให้เกิดขึ้น”

(ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, สัมภาษณ์เมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2558)

“ผมได้ยินมาจากเพื่อนก็เลยสนใจ แล้วผมก็เลยไปหาในอินเทอร์เน็ตว่าคนไทยใช้แอปอะไรเรียกรถมากที่สุด แล้วผมก็เลยเจอแกร็บแท็กซี่และจุดจอดรับตามสถานที่ต่างๆ ก็เยอะ ผมให้ความสำคัญกับความสะดวกและรายได้ในการรับงานนะ” (คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอด แกร็บแท็กซี่

โรงพยาบาลกรุงเทพ, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

จากข้อมูลข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า สำหรับ “ลักษณะงาน” ที่พิจารณาผ่านผู้ใช้/ ผู้บริโภคในมิติต่างๆ ไม่ใช่แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ แต่เป็นปัจจัยหลักที่คนขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญ และระบุว่าเป็นปัจจัยของความสำเร็จในการใช้งานแอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่ในมิติของคนขับรถแท็กซี่

7. บริบทของการใช้งาน (context) แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่สามารถใช้งานได้หลายพื้นที่หรือสถานการณ์ เช่น พื้นที่ทั้งภายในและนอกเมือง หรือแล้วแต่สภาพอากาศ

“ตอนนี้มีใช้ในกรุงเทพฯ และพัทยาค่ะ และอยู่ในช่วงที่วิเคราะห์ว่าจะให้มีในจังหวัดใดอีกบ้าง โดยจังหวัดนั้นจะต้องมีแท็กซี่ให้บริการอยู่แล้ว และโดยสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในไทยมีความคล้ายกันกับในมาเลเซีย แต่ก็ยังถือว่าน้อยกว่าในมาเลเซีย”

(ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, สัมภาษณ์เมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2558)

“เป็นทางเลือกให้เราอีกทางหนึ่ง เราไม่ต้องไปวิ่งวน ไหนจะเปลืองแก๊ส ไหนจะท้อใจ ว่าเราจะไปหาลูกค้าจากไหน รู้สึกมันคงขึ้น อย่างน้อยทำให้เก็บค่าวิ่งได้” (คนขับรถแท็กซี่ประจำจุดจอดแกร็บแท็กซี่ โรงพยาบาลกรุงเทพ, สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม, 2558)

“เรียกแท็กซี่แล้วเค้ารับแน่ และเวลาเรียกในที่ไกล ๆ ก็สะดวก” (ผู้โดยสารนักศึกษาปริญญาตรีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สัมภาษณ์เมื่อ 30 มีนาคม, 2558)

จากบทสัมภาษณ์เห็นได้ว่า แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาการใช้บริการแท็กซี่ตามสภาพปัญหาของคนในพื้นที่ โดยบริบทของการใช้งานอาจเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Legner, Nolte และ Nils (2013) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโมบายล์แอปพลิเคชัน (Mobile application)

สรุปผลวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สรุปคำตอบจากการวิจัยเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ซึ่งพิจารณาผ่านข้อมูลจาก 3 ฝ่ายอันประกอบด้วย 1) คนขับรถแท็กซี่ 2) ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ และ 3) ผู้โดยสารรถแท็กซี่ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีและเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ผลการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยและประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่

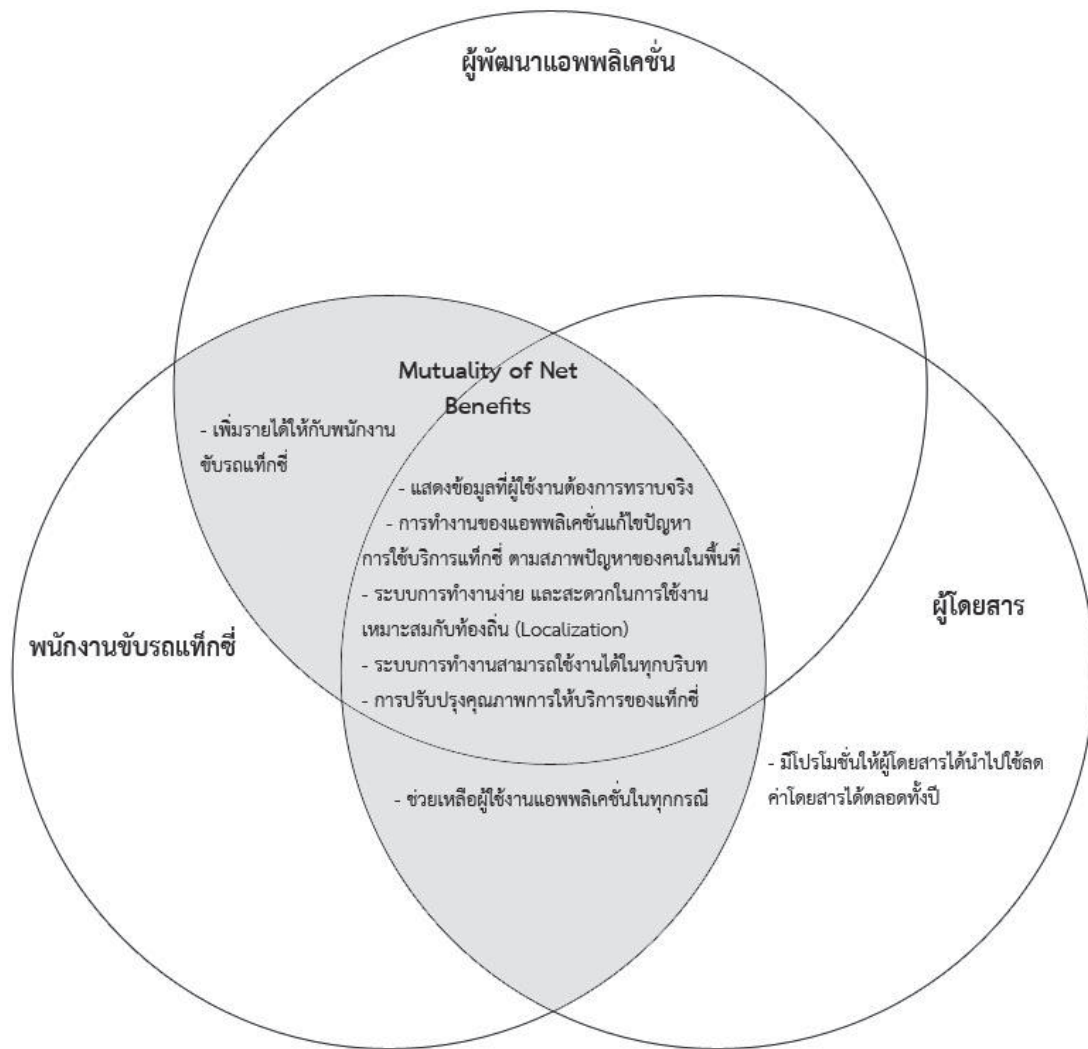
ปัจจัย	ประโยชน์ที่คนขับรถแท็กซี่ได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันได้รับจากการพัฒนาแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ผู้โดยสารได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่
ด้านคุณภาพของข้อมูล	- ทราบจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารล่วงหน้า - การที่ผู้โดยสารสามารถเห็นข้อมูลของคนขับรถแท็กซี่ได้ ทำให้คนขับรถแท็กซี่ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้โดยสารเพิ่มขึ้น	สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อนำมาพัฒนาแอปพลิเคชัน	ผู้โดยสารสามารถเห็นข้อมูลของคนขับรถแท็กซี่ได้ ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกเชื่อมั่นในการใช้บริการแท็กซี่มากขึ้น

ปัจจัย	ประโยชน์ที่คนขับ รถแท็กซี่ได้รับจาก การใช้งาน แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ ผู้พัฒนา แอปพลิเคชันได้ รับจากการพัฒนา แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ผู้ โดยสารได้รับจาก การใช้งาน แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่
ด้านคุณภาพ ของระบบ	● วางแผนเวลา ล่วงหน้าในการ รับงานได้ ● เลือกรับผู้โดยสาร ได้ตามความ เหมาะสมกับ ความต้องการวิ่ง รถของคนขับรถ แท็กซี่ ● ใช้งานง่าย สะดวก ในการใช้รับงาน ผ่านแอปพลิเคชัน ● ไม่ต้องใช้เวลามาก ในการดูหน้าจอ เมื่อใช้แอปพลิเคชัน ทำให้ไม่รบกวน สมาธิในการขับรถ	● พัฒนาให้การ ทำงานของ แอปพลิเคชัน สามารถเข้ามา แก้ไขปัญหาการ ให้บริการแท็กซี่ โดยประยุกต์การ ทำงานให้เข้ากับ สภาพปัญหาของ คนในพื้นที่ที่จะ นำแอปพลิเคชัน ไปใช้งาน ● พัฒนาระบบ การทำงานให้ง่าย และสะดวกในการ ใช้งาน เหมาะสม กับท้องถิ่น (localization) ทั้ง การทำงานของ แอปพลิเคชัน การทำงานของ ทีมงานที่มุ่งเน้น ความเป็นภูมิภาค เอเชียตะวันออกเฉียงใต้	● สะดวกทั้งสถานที่ และเวลาในการ เรียกใช้บริการ แท็กซี่ผ่าน แอปพลิเคชัน ● สามารถแชร์ ข้อมูลเกี่ยวกับการ เดินทางได้ ● สะดวกในการ จองรถล่วงหน้า เรียนรู้การใช้งาน ได้ง่าย และใช้ เวลาไม่นาน ● ใช้งานได้กับ ทุกบริบท

ปัจจัย	ประโยชน์ที่คนขับ รถแท็กซี่ได้รับจาก การใช้งาน แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ ผู้พัฒนา แอปพลิเคชันได้ รับจากการพัฒนา แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ผู้ โดยสารได้รับจาก การใช้งาน แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่
		● พัฒนาระบบการทำงานให้สามารถใช้งานได้ในทุกบริบทของสภาพแวดล้อม	
ด้านคุณภาพ ของบริการ	● ได้รับการอบรมฟรีตลอดปี และไม่มีค่าบริการ สามารถเข้าอบรมได้ตามความสนใจ ● ช่วยเหลือคนขับรถแท็กซี่ในทุกกรณีที่รับงานผ่านแอปพลิเคชัน	● ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ โดยดูจากการให้ดาว (star) และข้อเสนอแนะของผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชัน	● มี Call center รับฟังข้อคิดเห็นและให้ความสำคัญ พร้อมทั้งจะนำไปปรับปรุงแอปพลิเคชันสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารในทุกกรณีที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ● มีโปรโมชั่นให้ผู้โดยสารได้นำไปใช้ลดค่าโดยสารได้ทั้งปี

ปัจจัย	ประโยชน์ที่คนขับ รถแท็กซี่ได้รับจาก การใช้งาน แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ ผู้พัฒนา แอปพลิเคชันได้ รับจากการพัฒนา แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่	ประโยชน์ที่ผู้ โดยสารได้รับจาก การใช้งาน แอปพลิเคชัน แกร็บแท็กซี่
ด้านอื่นๆ	● เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับคนขับรถแท็กซี่อีกช่องทางหนึ่ง	● เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ดีขึ้น	● เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับคนขับรถแท็กซี่ และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการบริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพ

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ทั้งสามฝ่าย คือการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดได้รับประโยชน์ทั้งจากการพัฒนาและการใช้งานแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่ร่วมกัน โดยประโยชน์ร่วมโดยรวม (mutuality of net benefit) นั้นเกิดขึ้นจากข้อมูลที่มีคุณภาพ ระบบที่มีคุณภาพ และบริการที่มีคุณภาพของแอปพลิเคชัน ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ร่วมทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของแอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 7 ประเด็น ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ประโยชน์ร่วมกันที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของแอปพลิเคชัน จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประโยชน์ของงานวิจัย

จากเป้าหมายของงานวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางปฏิบัติที่ดีและประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันแท็กซี่ ผลวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อ กรมขนส่งทางบก หรือหน่วยงานราชการอื่นๆ โดยสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจ

ออกแบบนโยบายภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนขับและผู้โดยสารรถแท็กซี่ อีกทั้งผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถนำข้อมูลสรุปจากการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจวางกลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานจากศูนย์แห่งความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการปฏิบัติการและสารสนเทศ (Center of Excellence in Operations and Information Management) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะผู้เขียนขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูล องค์กรต่างๆ และผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินบทความและให้ข้อเสนอแนะและคำวิจารณ์บทความในการทำให้บทความนี้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2557). กรมการขนส่งทางบก ระบุ!!! ครึ่งปีแรก 2557 มีประชาชนร้องเรียนการให้บริการรถแท็กซี่ ผ่าน 1584 กว่า 15,000 ราย. *ข่าวกรมการขนส่งทางบก*, 114, 1.
- Anwar, A., Volkov, M., & Rus, D. (2013, October). ChangiNOW: A mobile application for efficient taxi allocation at airports. In *Intelligent Transportation Systems-(ITSC), 2013 16th International IEEE Conference on* (pp. 694-701). IEEE.
- Chen, L. Y. (2013). The quality of mobile shopping system and its impact on purchase intention and performance. *International Journal of Managing Information Technology*, 5(2), 23-32.
- Danie, I J. (2012). *Sampling Essentials: Los Angeles*. Sage Publications.

- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Harrison, R., Flood, D., & Duce, D. (2013). Usability of mobile applications: literature review and rationale for a new usability model. *Journal of Interaction Science*, 1(1), 1-16.
- Koo, C., Wati, Y., & Chung, N. (2013). A study of mobile and internet banking service: Applying for IS success model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 23(1), 65-86.
- Legner, C. (2011). Evaluating Mobile Business Applications in Service and maintenance Processes: Results of A Quantitative-empirical study. *ECIS 2011 Proceedings*. Paper 247. <http://aisel.aisnet.org/ecis2011/247>
- Rayle, L., Shaheen, S., Chan, N., Dai, D., & Cervero, R. (2014). *App-Based, On-Demand Ride Services: Comparing Taxi and Ridesourcing Trips and User Characteristics in San Francisco* University of California Transportation Center (UCTC). UCTC-FR-2014-08.
- Ritchie, J., Lewis, J., Nicholls, C. M., & Ormston, R. (Eds.). (2013). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. Sage.
- Seesan, R., Rungkasiri, T., & Cooharajanane, N. (2012). Taxi Friend: Innovation Application For Taxi Passenger. *International Conference Innovative Research in a Changing and Challenging World*, 342-347.
- Yin, R. K. (2013). *Case study research: Design and methods*. Sage publications.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เฟสบุ๊คเสียงจากแท็กซี่ Voice of Taxi. (2557, ตุลาคม 14). กระหู่เสียงจากแท็กซี่ - Voice of Taxi. [เฟสบุ๊ค]. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/voiceoftaxis>.

ศูนย์สำรวจความคิดเห็นนิด้าโพล. (2557, ธันวาคม 3). ความพอใจของผู้ใช้บริการแท็กซี่. [นิด้าโพล]. สืบค้นจาก http://nidapoll.nida.ac.th/top_news-ความพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่-68-141.html#.VcuiivlzmK.

MThai. (2557, พฤษภาคม 22). สงคราม App เรียกแท็กซี่ระอุ ผู้ตายแย่งส่วนแบ่งคนเมือง. [เอ็มไทย]. สืบค้นจาก <http://news.mthai.com/hot-news/373004.html>.

