

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: GrabTaxi
ชื่อผู้เขียน	นางสาววาชรัตน์ สิงห์โต
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปีเตอร์ รักธรรม
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

แอปพลิเคชัน GrabTaxi เป็นแอปพลิเคชันสำหรับเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน โดยการใช้แอปพลิเคชัน GrabTaxi สามารถเข้ามาช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่ได้ผลเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องล้วนแล้วแต่ได้รับผลประโยชน์ร่วมกันในด้านต่างๆ ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของแอปพลิเคชัน ดังนั้นกรณีศึกษานี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของแอปพลิเคชัน ภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ เพื่อให้ทราบถึงเหตุปัจจัย และประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดจะได้รับจากการพัฒนาและใช้แอปพลิเคชัน GrabTaxi เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ (Best practice) ในการพัฒนาแอปพลิเคชันและทำให้ความชัดเจนต่อการใช้แอปพลิเคชัน GrabTaxi เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้โดยสารที่ต้องการการใช้แท็กซี่ในอนาคต

งานวิจัยฉบับนี้ได้ยกรณีศึกษาของแอปพลิเคชันสำหรับเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย คือ แอปพลิเคชัน GrabTaxi ที่เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาแก้ไขปัญหาในการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ โดยทำการศึกษารูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแอปพลิเคชัน GrabTaxi ในฐานะผู้ที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันโดยตรง เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของแอปพลิเคชัน โดยครอบคลุมไปถึง ผู้โดยสาร พนักงานขับรถแท็กซี่ และผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน โดยใช้ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และ ทฤษฎี PACMAD (People At the Centre of Mobile Application Development) ในการอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งจากผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญคือ คุณภาพของ

(2)

ข้อมูล (Information Quality) ในด้านการแสดงข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องการทราบจริง คุณภาพของระบบ (System Quality) ในด้านการทำงานของแอปพลิเคชันที่แก้ไขปัญหาการใช้บริการแท็กซี่ ตามสภาพปัญหาของคนในพื้นที่ ระบบการทำงานที่ง่าย และสะดวกในการใช้งาน เหมาะสมกับท้องถิ่น (Localization) ระบบการทำงานสามารถใช้งานได้ในทุกบริบท คุณภาพการบริการ (Service Quality) ในด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ และการเพิ่มรายได้ให้กับพนักงานขับรถแท็กซี่

คำสำคัญ: แกร็บแท็กซี่, แอปพลิเคชัน, แท็กซี่, ผู้โดยสาร, พนักงานขับรถแท็กซี่, ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน, ประโยชน์ร่วมกัน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

Independent Study Title	SUCCESSFUL FACTORS OF USING TAXI BOOKING APPLICATION OF STAKEHOLDERS IN BANGKOK: CASE STUDY GRABTAXI
Author	Miss Wacharat Singhatow
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Asst.Prof.Dr.Peter Ractham
Academic Years	2014

ABSTRACT

GrabTaxi is an application for booking taxi which is well known in Bangkok. GrabTaxi could help solving many taxi services as the stakeholders can take mutuality of benefits by its successful factors. Therefore, this case study is focusing on successful factors of using taxi booking application of stakeholders in Bangkok. The purpose of this research is to perceive the best practice from using application. Then developer who will improve the application can take that point to develop the application to be practical for real life of stakeholders.

This research raising GrabTaxi which is well known as booking taxi application in this moment. GrabTaxi is the application that use technology to solve taxi booking. This study is a quality research by interviewing stakeholders who use this applications to study for its successful factors including taxi drivers, passengers, application developers. By using theory of IS success factors and theory of PACMAD (People At the Centre of Mobile Application Development) to explain the result of this case study. The study indicates that stakeholders give priority on information quality of showing information that users want to known, system quality in using GrabTaxi to solve taxi service problems in Bangkok and also consider comfort and

(4)

proper of using application that system should be used in any situations, service quality in improving quality of taxi service and income of taxi drivers.

Keywords: GrabTaxi, Application, Taxi, Passenger, Taxi Driver, Developer, Mutuality of benefit, Stakeholders, Success factors