

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