

## การเปรียบเทียบแพลตฟอร์มขนส่งด้วยรถบรรทุก: งานวิจัยเชิงคุณภาพ

### Comparison of Trucking Service Platform: A Qualitative Research

<sup>1</sup>นันทิยา ฝ่ายลุย (Nantiya Failui)

<sup>2</sup>รังสรรค์ เกียรติภานนท์ (Rangsan Kiatpanont)

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

(Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi)

Email: Nantiya.annalice@mail.kmutt.ac.th

**Received** June 10, 2021; **Revised** July 6, 2021; **Accepted** September 19, 2021

#### Abstract

The objective of this research is to compare trucking service platforms. And recommending qualitative research, we collected data interviewed with 60 platform users from three sources: information from related websites. Interview data for 30 carrier-side platform users and 30 carrier-client platform users using Data Triangulation using Content Analysis. To extract information related to research objectives and present the results of the data analysis by descriptive methods. The research reveals that operator users will pay more attention to how the platform generates additional revenue. On the other hand, customers tend to focus more on value for money and service quality. In addition, users on both sides expect a platform that is easy to use, stable, and easy to contact customer support when having problems. By comparing the platforms, it was found that The Gistix platform stands out from other platforms in terms of the amount of workload. While the Deliverree platform has a more flexible process on the carrier side. As for the Pan-truck platform, it has the advantage that customers can talk to service providers directly. And the service user is the one who determines the price mainly. As a result, transportation services in Pan Truk are low in price. This can be summarized as a guideline for developing the platform. To improve service quality in 4 areas: 1) the consistency of the workload in the platform 2) the application system is easy to use and stable. 3) Easier to contact customer service 4) Building understanding among platform users about service quality.

**Keywords:** Platform Business; Transportation Services; Gistix; Deliverree; Pan-Truck

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบแพลตฟอร์มบริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก และแนะนำการเลือกใช้แพลตฟอร์มฯ จากการวิเคราะห์ประสบการณ์ใช้งานจริงของผู้ใช้งานบนแพลตฟอร์มฯ โดยอาศัยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่สัมภาษณ์ผู้ใช้แพลตฟอร์มทั้งหมด 60 รายจาก 3 แหล่งได้แก่ ข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลสัมภาษณ์ผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ให้บริการขนส่ง 30 ราย และผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าผู้ให้บริการขนส่งอีก 30 ราย ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสกัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้งานฝั่งผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับวิธีที่แพลตฟอร์มช่วยสร้างรายได้เพิ่มเติม ในทางกลับกันฝั่งลูกค้ามีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าและคุณภาพการบริการมากกว่า นอกจากนี้ผู้ใช้งานทั้งสองฝั่งคาดหวังแพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย มีความเสถียร เมื่อมีปัญหาสามารถติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าได้ง่าย โดยผลการเปรียบเทียบแพลตฟอร์มพบว่า แพลตฟอร์ม Gistix มีความโดดเด่นกว่าแพลตฟอร์มอื่น ๆ ในแง่ของจำนวนงานที่มากกว่า ขณะที่แพลตฟอร์ม Deliverree มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นกับฝั่งผู้ให้บริการมากกว่า ส่วนแพลตฟอร์ม Pan-Truck มีจุดเด่นที่การให้ลูกค้าคุยกับผู้ให้บริการได้โดยตรง และผู้ใช้บริการขนส่งเป็นผู้กำหนดราคาเป็นหลัก ส่งผลให้บริการขนส่งในพื้นที่มีราคาต่ำ ทั้งนี้ สามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มฯ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ความสม่ำเสมอของจำนวนงานในแพลตฟอร์ม 2) ระบบแอปพลิเคชันใช้งานง่ายและเสถียร 3) ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าได้ง่ายขึ้น และ 4) การสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้งานแพลตฟอร์มเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

**คำสำคัญ:** ธุรกิจแพลตฟอร์ม; บริการขนส่ง; Gistix; Deliverree; Pan-Truck

## บทนำ

การขนส่งทางบกมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการขนส่งสินค้าและกระจายสินค้าภายในประเทศ และสามารถเข้าถึงพื้นที่ต่าง ๆ ได้มากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ทำให้ธุรกิจการให้บริการด้านขนส่งมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างของปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมามีบรรทุกเข้ามาขึ้นทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบกถึงทั้งหมด 1,158,916 คัน ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 2.02 จากปีก่อนหน้า (Department of Land Transport, 2015)

ข้อมูลจากกรมการขนส่ง (Department of Land Transport, 2015) แสดงสัดส่วนการขึ้นทะเบียนรถบรรทุกของบริษัทที่มีปริมาณมากกว่าการขึ้นทะเบียนรถบรรทุกส่วนบุคคล ส่งผลให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้นระหว่างบริษัทขนาดเล็กกับบริษัทขนาดใหญ่ ประกอบกับบริษัทขนาดใหญ่มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานในการให้บริการด้านการขนส่งมากกว่าบริษัทขนาดเล็กในมุมมองของลูกค้า (Pononake, 2019) ทำให้บริษัทขนาดเล็กประสบปัญหาเรื่องร่วางงาน และต้องเร่งปรับตัวเพื่อหาโอกาสในการหารายได้หรือลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น (Lerdloompheephan, 2019)

แพลตฟอร์มการขนส่งซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการขนส่งสินค้ากับลูกค้า จึงช่วยให้ผู้ประกอบการขนส่งขนาดเล็ก มีโอกาสในการหาลูกค้ารายใหม่ได้จากแพลตฟอร์มฯ (Pongsakornrungsilp et al., 2019) อีกทั้งยังช่วยให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการและราคาที่เป็นมาตรฐาน โดยคำนวณตามระยะทาง และประเภทของรถที่ลูกค้าเลือกใช้ สามารถเช็คราคาก่อนเลือกใช้บริการ และตรวจสอบติดตามสถานะของรถได้

ส่งผลให้ลูกค้าจึงมีความมั่นใจในการเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น ลดปัญหาการวิ่งรถเที่ยวเปล่าซากลับ อีกทั้งยังลดปัญหาการว่างงานของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าขนาดเล็ก (Aussawakornnirangkool, 2019)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแพลตฟอร์มขนส่งด้วยรถบรรทุกกลับมีอยู่อย่างจำกัด Huang & Jarernsiripornkul (2019) ได้เปรียบเทียบรูปแบบธุรกิจแพลตฟอร์มการขนส่งของบริษัท เหมยถวนดีลิเวอรี่ และบริษัท เอ้ยเหิงเมอดีลิเวอรี่ ในสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่าภาพรวมของทั้งสองบริษัทมีความเหมือนกันตรงที่กลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญในด้านความคุ้มค่าและคุณภาพของบริการ แต่บริษัท เหมยถวนดีลิเวอรี่ ให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการที่ตรงเวลา ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและส่งผลให้มีผลประกอบการเหนือคู่แข่ง ในกรณีของประเทศไทยแม้จะมีแพลตฟอร์มขนส่งจำนวนมาก เช่น Grab, Lineman, Lalamove, Gistix, Pan Truck และ Deliveriee แต่ก็ยังขาดการศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจแพลตฟอร์มขนส่งในเชิงลึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก จึงทำให้ผู้ประกอบการหรือบริษัทขนาดเล็กยังไม่มีแนวทางการตัดสินใจในการเลือกใช้งานแพลตฟอร์ม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละแพลตฟอร์มทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิจากประสบการณ์การใช้งานจริงของผู้ใช้แพลตฟอร์มฯ โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้งานแพลตฟอร์มได้เหมาะสมกับกรณีใช้งานของตนมากขึ้น อีกทั้งผู้พัฒนาแพลตฟอร์มฯ ยังสามารถทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้งานแพลตฟอร์มฯ และปรับปรุงแพลตฟอร์มให้ดียิ่งขึ้นตามคำแนะนำของงานวิจัยนี้

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบแพลตฟอร์มบริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จากการวิเคราะห์ประสบการณ์การใช้งานจริงของผู้ใช้งานบนแพลตฟอร์ม
2. เพื่อเสนอแนะการเลือกใช้แพลตฟอร์มที่ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก
3. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตการวิจัย

**ด้านเนื้อหา** ในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบแพลตฟอร์มบริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อเสนอแนะการเลือกใช้แพลตฟอร์มฯ และการพัฒนาแพลตฟอร์มฯ ให้ดียิ่งขึ้น

**ด้านพื้นที่การวิจัย** มุ่งเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่งและผู้ใช้งานแพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าผู้เรียกใช้บริการขนส่งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**ด้านประชากรการวิจัย** คือ ผู้ที่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการใช้งานที่อยู่ในแพลตฟอร์มการขนส่ง Gistix, Pan Truck และ Deliveriee จำนวน 60 ราย ทั้งในฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่ง และฝั่งลูกค้าผู้เรียกใช้บริการขนส่ง

**ระยะเวลาในการทำวิจัย** ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

## ทบทวนวรรณกรรม

### บริการขนส่ง

บริการขนส่ง (Transportation Services) หมายถึง บริการเคลื่อนย้ายคน (People) หรือ สินค้า (Goods) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่งด้วยต้นทุนการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (Putnuan, 2018) และการบริการที่สะดวก, รวดเร็ว, ถูกต้อง, แม่นยำ, ปลอดภัย, เชื่อถือได้, จัดส่งได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (Suwansatawee, 2016) และทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทสามารถดูแลสินค้าของลูกค้าให้เหมือนกับเป็นสินค้าของบริษัทตนเอง โดยผู้ให้บริการขนส่งต้องสามารถเข้าใจปัญหาและมองภาพเดียวกับลูกค้าจนสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาได้ เพื่อตอบโจทย์และสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Banyongpisut & Kanchanathaveekul, 2020)

### คุณภาพของบริการขนส่งตาม SCOR Model

SCOR Model หรือ Supply-chain operations reference model เป็นกระบวนการอ้างอิงของซัพพลายเชน ที่ถูกพัฒนาและรับรองโดย Supply Chain Council (SCC) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996 และมีการพัฒนาต่อเนื่องจนถึงเวอร์ชันที่ 12 ในปัจจุบัน (American Production and Inventory Control Society [APICS], 2017) โดยกระบวนการอ้างอิงดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการวางแผน, การจัดหาวัตถุดิบ, การผลิต, ส่งมอบ, การส่งคืน และกระบวนการสนับสนุนอื่น ๆ และกำหนดกลุ่มตัวชี้วัดของซัพพลายเชนใน 5 มิติได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ, ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ, การสามารถในการปรับเปลี่ยนของระบบ, ต้นทุนการให้บริการของระบบ, และประสิทธิภาพในการจัดการสินทรัพย์ของระบบ

ดังนั้น ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการขนส่งจึงประกอบด้วย 2 มิติหลักได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ โดยนับระยะเวลาตั้งแต่เมื่อรับรู้ความต้องการของลูกค้าจนถึงเมื่อสามารถเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้สำเร็จ และ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อยได้แก่

จัดส่งตามรายการสินค้าได้ถูกต้องและครบจำนวน (% of Orders Delivered In Full)

จัดส่งได้ถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า (Delivery Performance to Customer Commit Date)

เอกสารประกอบการจัดส่งสินค้าถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของลูกค้า (Documentation Accuracy)

สภาพสินค้าที่ถูกจัดส่งไม่เกิดความเสียหายหรือชำรุดบกพร่อง (Perfect Condition)

### ธุรกิจแพลตฟอร์ม

Rogers (2016) อธิบายความหมายของธุรกิจแพลตฟอร์มว่าเป็น “ธุรกิจที่สร้างมูลค่า โดยการอำนวยความสะดวกระหว่างบุคคลสองกลุ่มหรือมากกว่า” โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่สามประการ คือ

Distinct types of customers คือ จะต้องมีความหลากหลายของลูกค้ามากกว่าหนึ่ง เช่น Airbnb อาจจะมีเจ้าของห้องพักที่เป็นลูกค้าของทางแพลตฟอร์มและมีผู้ที่ต้องการหาที่พักซึ่งก็คือลูกค้าของทางแพลตฟอร์มเช่นกัน

Direct interaction คือ จะต้องให้ลูกค้าเหล่านี้สามารถติดต่อสื่อสารหรือทำธุรกรรมได้โดยตรง

Facilitating คือ เจ้าของแพลตฟอร์มเป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเพื่อสร้างกิจกรรมในแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่น อูเบอร์ (Uber) เป็นธุรกิจแพลตฟอร์มบริการขนส่งที่ก่อตั้งขึ้นมาในปี 2009 ให้บริการ “รถขนส่งสาธารณะ” โดยเปิดให้บุคคลที่มีรถเป็นของตนเองมาสมัครวิ่งร่วมกับทางแพลตฟอร์มในฐานะผู้ให้บริการขนส่ง (Distinct types of customers) มาจับคู่ร่วมเดินทางกับผู้โดยสารแพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าผู้เรียกใช้บริการขนส่ง (Distinct types of customers) โดยให้ผู้ให้บริการดำเนินการผ่านสมาร์ทโฟน (Direct interaction) เพื่อกำหนด

จุดหมาย และเส้นทางที่ต้องการไป และทราบประมาณการค่าโดยสารได้ก่อนการตกลงใช้บริการ โดยผู้ขับรถมีสิทธิ์เลือกว่าจะรับผู้โดยสารหรือไม่รับก็ได้ (Facilitating)

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแพลตฟอร์มขนส่งด้วยรถบรรทุก โดยผู้วิจัยเลือกใช้บริการเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานแพลตฟอร์มทั้งฝั่งผู้ขับรถและฝั่งผู้เรียกใช้บริการขนส่ง

**กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่ง 30 คน และกลุ่มผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าผู้เรียกใช้บริการขนส่ง 30 คน จากการค้นหาผ่านทาง Facebook เช่น Gztix (2021a); Deliverie (2021c, 2021b); Pan Truck (2021a) หรือ Line Group เช่น ырัรถร่วม Gztix, Driver Deliverie, พันทรักรวมงานบรรทุกถ่วงเทรลเลอร์ 10 ล้อ 6 ล้อ และเว็บไซต์ของ Gztix (2021b); Deliverie (2021a) และ PanTruck (2021b) ที่เกี่ยวกับการขนส่ง ซึ่งเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้คำถามคัดกรองว่ามีการใช้แพลตฟอร์มขนส่งของ Gztix, Pan Truck และ Deliverie อยู่ขณะนี้หรือไม่ เพื่อให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้แพลตฟอร์มการขนส่งเท่านั้น

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยกำหนดแนวข้อคำถาม เพื่อนำไปสู่การสนทนาอย่างมีเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รูปแบบการสัมภาษณ์จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการถามตอบได้อย่างเต็มที่ โดยใช้การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2563 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2564 โดยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างมีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนแรก เป็นส่วนของการแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์และชื่อหัวข้องานวิจัยวัตถุประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับ

ส่วนที่สอง เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ชื่อ, อายุ และอาชีพ เป็นต้น

ส่วนที่สาม เป็นส่วนของคำถามที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการแพลตฟอร์มขนส่ง และปัจจัยที่ผู้ใช้แพลตฟอร์มใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของแพลตฟอร์ม โดยอิงแนวคิดพื้นฐานของ SCOR Model เช่น สิ่งของตรงเวลา สิ่งของครบถ้วน ไม่เสียหาย เป็นต้น

### การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) โดยรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งที่มา (Denzin & Lincoln, 2017) ได้แก่ เครือข่ายสังคมออนไลน์, เว็บไซต์ของแต่ละแพลตฟอร์มผ่านช่องทาง Facebook, Line Group หรือ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง และการสัมภาษณ์ของผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่งบรรทุกกับผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าผู้เรียกใช้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งจากเว็บไซต์ และข้อมูลจากสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดระเบียบข้อมูล และสกัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในการเปรียบเทียบแพลตฟอร์มขนส่ง และนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยาย

## ผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูลจากเครือข่ายสังคมออนไลน์และเว็บไซต์

จากการรวบรวมข้อมูลการให้บริการของแพลตฟอร์มรถขนส่ง มีอยู่ด้วยกันหลากหลายแพลตฟอร์มผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook Gztix(2021a); Deliveriee (2021c, 2021b); PanTruck (2021a) หรือ Line Group เช่น ภัทรธรรม Gztix, Driver Deliveriee, พันท์กรวมงานบรรทุกรถพวงเทรลเลอร์ 10 ล้อ 6 ล้อ และเว็บไซต์ของ Grab (2021); Line Man (2021); Lalamove (2021); Gztix (2021b); Deliveriee (2021a) & PanTruck (2021b) พบว่ามีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน โดย Grab, Line man และ Lalamove มีให้บริการเพียงแค่รถมอเตอร์ไซด์และรถขนส่ง 4 ล้อ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือก Gztix, Deliveriee และ PanTruck ในการศึกษาเปรียบเทียบในขั้นถัดไปเนื่องจากตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยการเปรียบเทียบแพลตฟอร์มขนส่งด้วยรถบรรทุก ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แพลตฟอร์มที่ให้บริการการขนส่งในประเทศไทย

| ประเภทรถ       | Grab | Lineman | Lalamove | Gztix | Deliveriee | PanTruck |
|----------------|------|---------|----------|-------|------------|----------|
| รถมอเตอร์ไซด์  | /    | /       | /        |       |            |          |
| รถขนส่ง 4 ล้อ  |      |         | /        | /     | /          |          |
| รถขนส่ง 6 ล้อ  |      |         |          | /     | /          | /        |
| รถขนส่ง 10 ล้อ |      |         |          | /     | /          | /        |
| รถพวง 18 ล้อ   |      |         |          |       |            | /        |

หลังจากการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของแพลตฟอร์มรถขนส่งทั้ง 3 แพลตฟอร์มที่เลือก พบว่ามีความแตกต่างกันอยู่บ้างในรายละเอียดการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การรองรับระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือที่ Deliveriee ไม่สามารถรองรับระบบ IOS ทำให้ผู้สมัครใช้งานบนโทรศัพท์มือถือของ Apple จะไม่สามารถสมัครกับทางแอปพลิเคชันได้ นอกจากนี้ทางแอปพลิเคชัน Gztix และ Deliveriee บังคับให้ทางรถบรรทุกขนส่งต้องเปิด GPS บนโทรศัพท์มือถือตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าและทางเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ว่ารถอยู่ที่ใดแล้ว ห้ามมีสติ๊กเกอร์ของแบรนด์ขนส่งอื่นอยู่บนรถบรรทุก รวมทั้งอายุของผู้ที่สมัครมีข้อกำหนดอยู่ อีกทั้งแอปพลิเคชัน Gztix ยังต้องมีการให้ผู้ใช้งานฝั่งผู้ขับรถขนส่งจ่ายค่าค่าประกันการทำงานจำนวนเงิน 8,000 บาท (รถ 6 ล้อ) เพื่อประกันความเสียหายสินค้าระหว่างการขนส่งสินค้า ในขณะที่แอปพลิเคชันของ PanTruck ไม่มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดใดๆที่ทำให้แตกต่างจากแอปพลิเคชันของ Gztix และ Deliveriee ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบเงื่อนไขการสมัครวิ่งรถรวมของแต่ละแอปพลิเคชัน

| เงื่อนไขการสมัคร                      | Gztix       | Deliveriee  | PanTruck    |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. ระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือ    | Android/IOS | Android     | Android/IOS |
| 2. รถบรรทุกต้องเปิด GPS ตลอดเวลา      | เปิด        | เปิด        | ไม่เปิด     |
| 3. ห้ามมีสติ๊กเกอร์ของแบรนด์ขนส่งอื่น | ใช่         | ใช่         | ไม่ใช่      |
| 4. อายุในการสมัคร                     | 18 ปีขึ้นไป | 18 ปีขึ้นไป | 18 ปีขึ้นไป |
| 5. การติดต่อสื่อสารกับทางฝ่ายบริการ   | โทร/แชท     | โทร/แชท     | แชท         |



| เงื่อนไขการสมัคร                | Giztix             | Deliveree  | PanTruck   |
|---------------------------------|--------------------|------------|------------|
| 6. การติดต่อสื่อสารกับทางลูกค้า | โทร/แชท            | โทร/แชท    | โทร        |
| 7. ค่าค่าประกันการทำงาน         | รถ 6 ล้อ 8,000 บาท | ไม่ต้องค่า | ไม่ต้องค่า |
| 8. อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการ  | ใช่                | ใช่        | ไม่ต้อง    |
| 9. ไม่เคยรับโทษคดีร้ายแรง       | พิจารณา            | พิจารณา    | ไม่พิจารณา |

### ประสบการณ์ของผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่ง

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลของผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่งร่วมกับทางแพลตฟอร์ม จำนวน 30 คน ช่วงอายุ 26-56 ปี เพศชาย อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล และมีประสบการณ์ใช้งานแพลตฟอร์ม ตั้งแต่ 3 วัน – 3 ปี พบว่าผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่งส่วนใหญ่ เริ่มใช้บริการแพลตฟอร์มผ่านการชักชวนของคน ที่รู้จัก เพื่อสร้างโอกาสการรายได้เสริม มีอิสระในการทำงาน และลดปัญหาการวิ่งรถเที่ยวเปล่าหากลับอีกด้วย

ตารางที่ 3 ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแพลตฟอร์ม

| ผลจากการศึกษา                          |                    |                                                  | ข้อมูลประสบการณ์ของผู้ที่วิ่งรถร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งานแอปพลิเคชัน | การรับเงิน         | ได้รับเงินสม่ำเสมอตรงตามกำหนด                    | D01: “ได้เงินตรงทุกรอบเลยสบายใจ รับเงินสดกับทางลูกค้า หรือบางงานก็โอนเข้าบัญชีเราตามรอบของบริษัททุกวันพุธของต้นเดือน” (Giztix)<br>D06: “การจ่ายเงินมีสองประเภทคือการชำระเงินเป็นเงินสด และงานที่จะได้รับเงินผ่านการโอนเข้าบัญชีธนาคาร ซึ่งเดลิเวอรี่จะโอนให้ทุกสัปดาห์” (Deliveree)<br>D15: “ชอบที่ได้เงินเข้าตรงและผ่านธนาคารทีเดียวเลย” (Giztix) |
|                                        |                    | ได้รับเงินสดทันทีที่จบงาน                        | D10: “รับเงินผ่านทางหน้างานได้เลย ไม่ต้องผ่านทางแอปฯ” (PanTruck)<br>D13: “บางงานรับเงินสดหลังจบงานทำให้ไม่ต้องรอนาน” (Deliveree)                                                                                                                                                                                                                   |
|                                        | ลักษณะงานและประเภท | ลักษณะงาน                                        | D16: “กระจายสินค้าตามคลังของอีคอมเมิร์ซ เช่น คลังLazada” (Giztix)<br>D11: “บรรทุกของใช้ที่มีชิ้นใหญ่ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าเฟอร์นิเจอร์” (Deliveree)<br>D14: “ขนพวงจตุรกีจตุรกีหรือจตุรกีขนาดใหญ่ตามห้างร้าน” (Deliveree)<br>D28: “ขนสินค้าทางการเกษตร เช่น มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด กระหล่ำปลี สับปะรด ฯลฯ” (PanTruck)                              |
|                                        |                    | จำนวนงาน                                         | D03: “มีงานทุกวันวิ่งไม่ไหวจนเราต้องหยุดพักเอง” (Giztix)<br>D22: “งานจะเยอะช่วงแคมเปญของทาง Lazada วันวันละ 2 รอบเลย” (Giztix)<br>D13: “จำนวนงานมีน้อยมากไม่ถึง 10 เที่ยว/เดือน” (Deliveree)<br>D27: “จำนวนงานมีปานกลาง เดือนนึงประมาณ 20 เที่ยว” (PanTruck)                                                                                       |
|                                        |                    | เลือกพื้นที่รับงานโดยระบุต้นทางปลายทางที่ต้องการ | D08: “พื้นที่-ত্রักสามารถหางานด้วยการระบุต้นทางและปลายทางรวมถึงประเภทรถได้ด้วย” (PanTruck)<br>D10: “รู้สึกดีที่เลือกกดจังหวัดที่จะรับงานได้” (PanTruck)<br>D23: “สามารถกดเลือกรับงานตามจังหวัดที่ต้องการจะรับงานได้” (PanTruck)                                                                                                                    |

| ผลจากการศึกษา                             |                               |                                                                 | ข้อมูลประสบการณ์ของผู้ที่วิ่งรถร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | ลักษณะงานและประเภท            | มีงานหลากหลายพื้นที่ครอบคลุมทุกเส้นทาง                          | D03: “เห็นว่ามีให้บริการทุกที่เลยนะ รวมไปถึง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยที่จะได้เงินเพิ่ม แต่ที่ไกลสุดน่าจะสุราษฎร์ธานี” (Giztix)<br>D09: “มีงานรถบรรทุกรับจ้างครอบคลุมทุกเส้นทางดี” (PanTruck)<br>D26: “มีงานอยู่หลายจังหวัดเลยไม่ว่าจะเป็นภาคเหนือรับผักผลไม้ลงมาส่งที่ตลาดไทหรือไม่กี่วิ่งทอไปที่ระยอง” (PanTruck)                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                           |                               | เลือกประเภทรถที่ต้องการรับงานได้                                | D23: “ดีที่สามารถตั้งค่าประเภทที่เราต้องการจะหางานได้ครับ” (PanTruck)<br>D27: “ชอบที่สามารถตั้งค่าได้ครับ ว่าเรากำลังหางานประเภทไหน” (PanTruck)<br>D30: “กดเลือกประเภทรถได้ทำให้หางานง่ายขึ้น” (PanTruck)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                           | กระบวนการทำงานของทางแพลตฟอร์ม | การใช้งานสะดวก มีข้อมูลครบถ้วน และมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยประสานงาน | D14: “ไม่ต้องวิ่งหางาน เอง สามารถกรับงานทางมือได้เลย” (Deliverree)<br>D15: “แอปฯ มีความสะดวก ทันสมัย แล้วก็การใช้งานไม่ยุ่งยากจนวายน” (Giztix)<br>D16: “ชอบที่มีแผนที่ให้ ประสานงานไว ไม่ต้องมีใบงาน” (Giztix)<br>D17: “ชอบที่ไม่ต้องมีงานเอกสาร ข้อมูลทุกอย่างอยู่ใน Giztix หมดเลย” (Giztix)<br>D18: “Giztix มีการช่วยประสานงานเร็วจากฝ่ายบริการ” (Giztix)<br>D21: “ชอบตรงมีเบอร์โทรลูกค้าให้จะได้ติดต่อโทรคุยได้เลย” (Giztix)<br>D23: “ในกลุ่มไลน์ของพันธมิตร มีงานมาโพสต์ ทำให้มีงานวิ่งตลอด” (PanTruck)<br>D29: “ก็ดีที่มีงานมาให้ทำยามตอนที่ร่ว่งงาน ไม่ต้องหางานเอง” (PanTruck)   |
|                                           |                               |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ประสบการณ์ที่ไม่ดี                        | ราคา                          | ราคางานไม่มีมาตรฐาน                                             | D02: “ราคางานไม่ได้ดีมากแต่พอได้อยู่นิดหน่อย” (Giztix)<br>D03: “จากราคาการรถของทางแอปฯ ทำให้ไม่ได้รายได้ที่เยอะขึ้น” (Giztix)<br>D07: “ราคางานที่เสนอให้ กับรายละเอียดของงานที่ส่งไม่ครบ” (Deliverree)<br>D09: “ราคาคงมากเกินไปได้แต่ยังดีที่ได้ค่าน้ำมันเป็นค่ากลับบ้าน” (PanTruck)<br>D13: “ขอให้อัปเดตราคางานที่สมเหตุสมผล หากราคางานมันต่ำเตี้ยจนไม่คุ้มที่จะไปส่งของให้ ก็คงไม่มีใครกรับงาน” (Deliverree)<br>D23: “ราคางานต่ำมากไม่ค่อยเป็นมาตรฐานเลยครับ” (PanTruck)<br>D26: “ราคาที่ใช้แบบต่ำมากครับ รู้สึกไม่ค่อยคุ้มสักเท่าไรกับค่าเสื่อมของรถ แต่ก็วิ่งพอให้มีงาน” (PanTruck) |
| ประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการใช้งานแอปพลิเคชัน | ระบบทางแพลตฟอร์ม              | แอปฯ ไม่เสถียร                                                  | D01: “แอปฯ ของทาง Giztix หลุดบ่อยและค้างในช่วงเวลาที่กำลังจะต้องเช็คอินกับทางหน้างาน เสียเวลารอคอย และกระทบลูกค้ารายถัดไปอีก” (Giztix)<br>D12: “แอปฯ หลุดบ่อย ตอนกำลังจะกรับงาน” (Deliverree)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           |                               | กรับงานไม่ทัน                                                   | D01: “อยากให้มีงานเยอะ ๆ นึกถึงคนขับรถด้วยในการทำงาน” (Giztix)<br>D04: “กรับงานไม่ทันงานมีน้อย ในโซนพื้นที่นั้น ๆ” (Deliverree)<br>D05: “กรับงานไม่ค่อยไม่ทัน งานในระบบมีน้อยแต่แย่งกันมาก” (Deliverree)<br>D17: “รู้สึกว่าแอปฯ ค้างทำให้กรับงานราคาดี ๆ ไม่ทัน” (Deliverree)<br>D13: “กรับงานราคาแพงที่ได้กำไรเยอะ ๆ ไม่ค่อยได้” (Deliverree)                                                                                                                                                                                                                                          |



| ผลจากการศึกษา |                            |  | ข้อมูลประสบการณ์ของผู้ที่วิ่งรถรวม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|----------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | ระเบียบขั้นตอน<br>เยอะเกิน |  | D02: “ให้ถ่ายรูปสินค้าหน้างาน 4-5 รูปเยอะเกินไป” (Giztix)<br>D16: “ต้องอัปโหลดรูปภาพอีก ทำให้เสียเวลาไปขนส่งที่อื่นต่อ” (Giztix)<br>D17: “ขั้นตอนการรับสินค้าที่คลังยุ่งยากต้องสแกนนู่นนี่เต็มไปหมด” (Giztix)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|               | ติดต่อฝ่ายบริการ<br>ไม่ได้ |  | D04: “ติดต่อทีมบริการยาก เพราะสายไม่ค่อยว่าง จึงทำให้ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า<br>เอง ถ้ามีแต่รอฝ่ายบริการไม่ทันกินแน่นอนครับ” (Deliveriee)<br>D06: “ติดต่อได้ยากมากแต่พอมีปัญหาในก็ชอบมาห้กตั้ง Diver ไป” (Deliveriee)<br>D07: “ไม่มีจุดที่ว่างเลย แอปฯ ไม่มีความยืดหยุ่น โทรคุยกับเจ้าหน้าที่ไม่ได้ (เวลา<br>มีปัญหา) ต้อง chat only แต่ต้องติดหน่วงเวลา (1 นาที) เวลาอยู่ต่อหน้าลูกค้าแล้วต้องรอ<br>พิมพ์คุยกับเจ้าหน้าที่มันดูไม่มีอาชีพ” (Deliveriee)<br>D016: “เจ้าหน้าที่ดูแล Driver แบบอภิสิทธิ์ชน โทษแต่คนขับ ไม่เคยโทษการดำเนินการ<br>ตัวเอง” (Deliveriee) |

ข้อดีของแต่ละแพลตฟอร์ม จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับทางแพลตฟอร์ม พบว่าผู้ขับ  
รถได้ประสบการณ์ใช้งานบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสม่ำเสมอในการรับเงินหรือได้รับเงินสดทันทีหลังจบงาน  
ซึ่งมีลักษณะงานที่ต่างกันและจำนวนงานที่ไม่เท่ากัน อีกทั้งการที่มียานหลากหลายพื้นที่ คลอบคลุมทุกเส้นทาง  
สามารถเลือกพื้นที่รับงานได้โดยตั้งระบุต้นทาง-ปลายทางที่ต้องการและตั้งค่าเลือกประเภทที่ต้องการรับงานได้  
กระบวนการทำงานของทางแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้สะดวกมีข้อมูลครบถ้วนและมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยประสานงานกับ  
ทางผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่ง ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 3

ข้อเสียของแต่ละแพลตฟอร์ม จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับทางแพลตฟอร์ม พบว่าผู้  
ขับรถได้ประสบการณ์ใช้งานบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับราคางานที่ไม่มีมาตรฐาน ระบบทางแอปพลิเคชันที่ไม่  
เสถียร ทำให้ค้างและหลุดจากแอปพลิเคชันไปจึงกีดขวางงานไม่ทัน มีระเบียบขั้นตอนการทำงานเยอะเกินไป และ  
ประเด็นสุดท้ายคือการติดต่อกับทางฝ่ายบริการได้ลำบาก ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 3

#### ประสบการณ์ผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าที่เรียกใช้บริการขนส่ง

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลของผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ให้บริการรถบรรทุกขนส่งทั้งเพศชายและหญิงที่  
อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 30 คน ช่วงอายุ 24 – 45 ปี และอาชีพที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ฝ่ายจัดซื้อ  
จัดหา, ฝ่ายตลาด, ฝ่ายโลจิสติกส์ และเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง พบว่าผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าที่  
เรียกใช้บริการขนส่งผ่านบนแพลตฟอร์มของ Giztix, Deliveriee และ PanTruck มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง  
รถบรรทุกจาก 5 ด้านดังนี้ 1. ด้านราคาที่มีความถูกและคุ้มค่า 2. ด้านการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายทำให้  
สะดวกสบายและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 3. ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลาและถูกสถานที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจใน  
การใช้บริการ 4. สภาพรถที่ให้บริการตรงกับที่เลือกไปในขั้นตอนการจองรถจึงทำให้ขนส่งค่าได้ครบ และ 5. ด้านการ  
ให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าที่ติดต่อได้ง่าย และคอยช่วยติดตามสถานะของคนขับ ดังข้อมูลแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประสบการณ์ผู้ใช้แพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าที่เรียกใช้บริการขนส่ง

| ผลจากการศึกษา                             |                                |                        | ข้อมูลประสบการณ์ของผู้ที่วิจัยร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การตัดสินใจเลือกบริการรถบรรทุกขนส่ง 6 ล้อ | ด้านราคา                       | ถูก/<br>คุ้มค่า        | C05: “ราคาถูกคุ้มค่า เพราะทางแอปฯ คำนวณตามระยะทางจริงของงานนั้น” (Giztix)<br>C09: “ราคาไม่หนีกับเจ้าอื่นๆ แถมการให้บริการดีมากคุ้มค่าต่อการจ่ายไป” (Giztix)<br>C11: “ราคาไม่แพงเลย ถูกดีและมั่นใจกับทางแอปพลิเคชัน” (Deliverree)<br>C15: “ราคาเหมาะสมดี ไม่แพงถูกกว่ารถรับจ้างข้างทางทั่วไป” (Deliverree)<br>C21: “สามารถตั้งราคาเองได้ตามใจเราเลย คิดว่าคุ้มค่ามาก” (PanTruck)<br>C22: “ราคาถูกกว่าทุกแอปพลิเคชันที่เคยเปิดเช็คราคามา” (PanTruck)<br>C27: “รู้สึกว่าคุณค่าจะต่อการจ้างนะคิดว่าจะว่าพกันคนละครึ่งทาง ทางคนขับเองก็หางานไปเรื่อย ๆ ทางเราก็อยากได้ค่ารถถูกๆ” (PanTruck) |
|                                           | การใช้งานของแอปพลิเคชัน        | ใช้งานง่าย             | C01: “ไม่ยากเลยกดเข้าไปทำตามขั้นตอนเอา” (Giztix)<br>C07: “รู้สึกว่าคุณค่า มีแผนที่ขึ้นให้ดูด้วย ชุมคว่าปักมุดสถานที่ที่ถูกไหม” (Giztix)<br>C08: “ใช้งานง่าย สะดวกสบาย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากเลย” (Giztix)<br>C16: “แอปฯ มีความสะดวก ทันสมัย แล้วก็การใช้งานไม่ยุ่งยาก” (Deliverree)<br>C23: “แอปฯ ใช้งานง่ายมาก แคกรอกข้อมูลใส่ลงไปก็พอใช้งานได้” (PanTruck)<br>C30: “ใช้งานง่ายมากสามารถนำข้อความไปโพสต์ในกลุ่มไลน์ได้” (PanTruck)                                                                                                                                                         |
|                                           |                                | ใช้งานยุ่งยาก          | C13: “ใช้งานยุ่งยาก ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวนู่นนี่กว่าจะได้จ้างรถ” (Deliverree)<br>C17: “ยุ่งวุ่นวาย ต้องกรอกหลายอย่าง ทำให้เสียเวลา” (Deliverree)<br>C16: “กดเลือกปักมุดสถานที่เองไม่ได้ ต้องโทรถามบอกเส้นทาง” (Deliverree)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                           | จัดส่งสินค้าตรงเวลา/ถูกสถานที่ | ตรงเวลา/<br>ตรงสถานที่ | C03: “รถดี และมาตรงเวลาที่โทรคุยกัน เพราะทางคนขับจะโทรมาหาก่อนว่าจะเข้ามาประมาณกี่โมงเพื่อนัดเวลากัน” (Giztix)<br>C08: “รถมาตรงเวลาที่กำหนดเลย จัดส่งสินค้าได้ถูกที่ตามโลเคชั่นที่แจ้งไว้” (Giztix)<br>C19: “มาตรงเวลา ส่งของถูกครับ” (Deliverree)<br>C25: “ก็ตรงเวลาอยู่ คนขับจะโทรมาแจ้งว่าส่งเสร็จแล้ว” (PanTruck)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                           | สภาพรถที่ให้บริการ             | ตรงกับที่เลือก         | C01: “รถตรงกับที่จองไว้ ทำให้ขนส่งสินค้าขึ้นรถได้ครบทุกชิ้น” (Giztix)<br>C15: “สภาพที่ให้บริการดีตรงตามความต้องการ” (Deliverree)<br>C22: “รถที่มารับสินค้ามีสภาพโอเคตรงตามที่เลือกไปบรรทุกได้เยอะ” (PanTruck)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                           | การบริการของฝ่ายบริการ         | ติดต่อ                 | C14: “ฝ่ายบริการติดต่อดีมาก มันน่าหงุดหงิดเวลาติดต่อไม่ได้แถมยังไม่ให้ข้อมูล สุดท้ายต้องปล่อยผ่านไป” (Deliverree)<br>C19: “ติดต่อไม่ค่อยได้เลย เวลาโทรไปไม่ค่อยติดต่อทำให้เสียเวลา” (Deliverree)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                           |                                | ไม่ยาก                 | C01: “ไม่ยากนะ ช่วยตามคนขับให้ได้” (Giztix)<br>C07: “ติดต่อไม่ยากเลย ให้บริการดีด้วย” (Giztix)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### ผลการเปรียบเทียบแพลตฟอร์มขนส่ง

เนื่องจากไม่พบว่าผู้ใช้แพลตฟอร์มทั้งฝั่งผู้ขับรถให้บริการขนส่ง และฝั่งลูกค้าผู้เรียกใช้บริการขนส่งรายใดที่ใช้บริการขนส่งครบทั้ง 3 แพลตฟอร์ม และมีประสบการณ์มากพอในการเปรียบเทียบแพลตฟอร์มได้ ผลการศึกษาเปรียบเทียบแพลตฟอร์มการขนส่งรวบรวมทุกในงานวิจัยนี้ จึงอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้แพลตฟอร์มทั้งสองฝั่งเป็นหลัก ดังแสดงในตารางที่ 5 โดยพบว่าแต่ละแพลตฟอร์มมีจุดเด่นที่แตกต่างกันดังนี้

ตารางที่ 5 ตารางสรุปผลการเปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละแพลตฟอร์ม

| รายละเอียดข้อมูล                       |                                          |  |  |  |
|----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| เงื่อนไขการสมัคร (ฝั่งผู้ให้บริการ)    | 1. ระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือ       | Android/iOS                                                                       | Android                                                                            | Android/iOS                                                                         |
|                                        | 2. ต้องเปิด GPS ตลอด                     | เปิด                                                                              | เปิด                                                                               | ไม่เปิด                                                                             |
|                                        | 3. ห้ามมีติดสติ๊กเกอร์ของแบรนด์ขนส่งอื่น | ใช่                                                                               | ใช่                                                                                | ไม่ใช่                                                                              |
|                                        | 4. อายุในการสมัคร                        | 18 ปีขึ้นไป                                                                       | 18 ปีขึ้นไป                                                                        | 18 ปีขึ้นไป                                                                         |
|                                        | 5. การติดต่อสื่อสารกับทางฝ่ายบริการ      | โทร/แชท                                                                           | โทร/แชท                                                                            | แชท                                                                                 |
|                                        | 6. การติดต่อสื่อสารกับทางลูกค้า          | โทร/แชท                                                                           | โทร/แชท                                                                            | โทร                                                                                 |
|                                        | 7. ค่าประกันการทำงาน                     | รถ 6 ล้อ 8,000 บาท                                                                | ไม่ต้องค่าประกัน                                                                   | ไม่ต้องค่าประกัน                                                                    |
|                                        | 8. ต้องอาศัยในพื้นที่ให้บริการ           | ใช่                                                                               | ใช่                                                                                | ไม่ต้อง                                                                             |
|                                        | 9. การรับสมัครนักโทษคดีที่เคยมีร้ายแรง   | พิจารณา                                                                           | พิจารณา                                                                            | ไม่พิจารณา                                                                          |
| ประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งานแอปพลิเคชัน | 10. การรับเงิน                           | เงินโอนเข้าบัญชีธนาคารทุกวันพุธต้นเดือน                                           | เงินโอนเข้าบัญชีธนาคารทุกสัปดาห์                                                   | เงินสด, เงินโอนเข้าบัญชีธนาคารหลังจบงาน                                             |
|                                        | 11. ลักษณะงาน                            | คลังของอีคอมเมิร์ซ เช่น คลังLazada                                                | สินค้าชิ้นใหญ่ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า                                                | ผลผลิตเกษตร เช่น อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด                                           |
|                                        | 12. จำนวนงาน                             | ประมาณ40งาน/เดือน                                                                 | ประมาณ10งาน/เดือน                                                                  | ประมาณ20งาน/เดือน                                                                   |
|                                        | 13. ระบุสถานที่                          | ยึดตาม GPS                                                                        | ยึดตาม GPS                                                                         | ตั้งคาร์บูตบนทางปลายทางที่ต้องการ                                                   |
|                                        | 14. มีงานหลายพื้นที่ครอบคลุมทุกเส้นทาง   | ครอบคลุมทั่วไทย                                                                   | ครอบคลุมทั่วไทย                                                                    | ครอบคลุมทั่วไทย                                                                     |
|                                        | 15. เลือกประเภทรถที่ต้องการรับงานได้     | เลือกไม่ได้                                                                       | เลือกไม่ได้                                                                        | เลือกได้                                                                            |
|                                        | 16. กระบวนการทำงานของทางแอปพลิเคชัน      | ใช้งานสะดวก ข้อมูลครบถ้วน                                                         | แอปฯ ใช้งานสะดวก, มีข้อมูลครบถ้วน                                                  | แอปฯ ใช้งานสะดวก, มีข้อมูลและเบอร์ลูกค้าให้                                         |

| รายละเอียดข้อมูล                            |                                       |  |  |  |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ประสิทธิภาพที่ไม่ได้จากการใช้งานแอปพลิเคชัน | 17. ราคาไม่มีมาตรฐาน                  | มีมาตรฐาน                                                                         | มีมาตรฐาน                                                                          | ไม่มีมาตรฐาน                                                                        |
|                                             | 18. ระบบทางแอปพลิเคชัน                | ไม่เสถียร                                                                         | ไม่เสถียร                                                                          | เสถียร                                                                              |
|                                             | 19. การกรรับงาน                       | งานเต็มให้กด                                                                      | งานเต็มให้กด                                                                       | งานเต็มให้โทร                                                                       |
|                                             | 20. ระเบียบขั้นตอนเยอะ                | เยอะ                                                                              | ไม่เยอะ                                                                            | ไม่เยอะ                                                                             |
|                                             | 21. ติดต่อฝ่ายบริการ                  | ติดต่อง่าย                                                                        | ติดต่อยาก                                                                          | ติดต่อง่าย                                                                          |
| การตัดสินใจเลือกบริการรถบรรทุกขนส่ง 6 ล้อ   | 22. ด้านราคาถูก/คุ้มค่า               | ถูก                                                                               | ถูก                                                                                | ถูก                                                                                 |
|                                             | 23. แอปพลิเคชันใช้งานง่าย             | ใช้งานง่าย                                                                        | ยุ่งยาก                                                                            | ใช้งานง่าย                                                                          |
|                                             | 24. การจัดส่งสินค้าตรงเวลา/ถูกสถานที่ | ตรง                                                                               | ตรง                                                                                | ตรง                                                                                 |
|                                             | 25. สภาพรถที่ให้บริการ                | ตรงกับที่เลือก                                                                    | ตรงกับที่เลือก                                                                     | ตรงกับที่เลือก                                                                      |
|                                             | 26. ฝ่ายบริการติดต่อง่าย              | ติดต่อง่าย                                                                        | ติดต่อยาก                                                                          | ติดต่อง่าย                                                                          |

ผลการเปรียบเทียบจากตารางที่ 5 พบว่า บริษัท จิซทิกซ์ จำกัด (Giztix) มีจุดเด่นคือ มีจำนวนงานในแพลตฟอร์มเป็นจำนวนมาก มีงานให้รถวิ่งทุกวัน ราคาไม่มีมาตรฐานทำให้ผู้ขับรถมีรายได้สม่ำเสมอ โดยประเภทงานส่วนใหญ่เป็นการกระจายสินค้าจากคลังของอีคอมเมิร์ซ เช่น คลัง Lazada อย่างไรก็ตาม Giztix มีระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานค่อนข้างซับซ้อนเมื่อเทียบกับแพลตฟอร์มอื่น ยกตัวอย่างเช่น มีการเก็บค่าค้ำประกันความเสี่ยงของสินค้า 8,000 บาทสำหรับรถ 6 ล้อขึ้นไป ห้ามมีติดสติ๊กเกอร์ของแบรนด์ขนส่งอื่นติดอยู่ที่ตัวรถ ต้องเปิด GPS บนโทรศัพท์ตลอดเวลาที่รับงาน ต้องสแกนข้อมูลก่อนเข้ารับสินค้าขึ้นรถ และมีขั้นตอนต้องอัปโหลดรูปสินค้า 4-5 รูป เป็นต้น จุดแข็งอีกประการหนึ่งของ Giztix คือแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย ทั้งฝั่งผู้ขับรถ และผู้เรียกใช้บริการขนส่งรองรับทั้งระบบปฏิบัติการ Android และ iOS สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้ทั้งช่องทางโทรศัพท์และแชท ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาเรื่องความเสถียรของแอปพลิเคชันที่เป็นประเด็นที่มีผู้ใช้ แสดงความไม่พอใจเป็นจำนวนมาก

บริษัท เดลิเวอรี่ (ไทยแลนด์) จำกัด (Deliverree) มีจุดเด่นคือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและมีราคางานที่เป็นมาตรฐาน โดยประเภทงานส่วนใหญ่เป็นการบรรทุกเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมหรือธุรกิจขนาดใหญ่, ห้างร้าน, โรงงานของใช้ทั่วไปที่มีขนาดใหญ่ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าเฟอร์นิเจอร์ แต่มีข้อเสียเปรียบ คือจำนวนงานในแพลตฟอร์มมีน้อยทำให้มีปัญหาแย่งงานกัน โดยผู้ขับรถมักบ่นว่ากรรับงานไม่ทันคนอื่น แถมไม่สามารถปักมุดเลือกสถานที่ขนส่งตามที่ต้องการได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการติดต่อได้ยากลำบาก ซึ่งสร้างปัญหาให้ผู้ขับรถเป็นอย่างมากเมื่อต้องเจอปัญหาหน้างาน และต้องการความช่วยเหลือจากบริษัท ส่วนในแง่ระบบแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้สะดวก มีข้อมูลครบถ้วน แต่ในปัจจุบันยังไม่รองรับระบบปฏิบัติการ iOS

บริษัท พัน-ทรัก จำกัด มีจุดเด่นคือ ระบบเปิดให้ผู้ขับรถติดต่อกับผู้ใช้บริการขนส่งได้โดยตรง และเป็นแพลตฟอร์มเดียวที่มีการแจ้งจำนวนรถและจำนวนงานในระบบ เพื่อแสดงถึงปริมาณความต้องการของผู้ขับรถและผู้ใช้งานบนแพลตฟอร์ม โดยสามารถตั้งค่าประเภทที่ต้องการงาน หรือเลือกสถานที่ต้นทางและปลายทางได้ ประเภทงานส่วนใหญ่เป็นการบรรทุกสินค้าทางการเกษตร เช่น มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด กระหล่ำปลี สับปะรด เป็นต้น ในการรับงานไม่บังคับให้ผู้ขับรถให้ต้องเปิด GPS ของโทรศัพท์ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องอาศัยอยู่ในพื้นที่

ให้บริการ ไม่มีข้อห้ามเรื่องสถิติเกอร์ของแบรนด์ขนส่งอื่นติดอยู่ที่ตัวรถ อย่างไรก็ตามการที่ให้ติดต่อลูกค้าโดยตรงส่งผลให้ไม่มีมาตรฐานราคาขนส่ง ลูกค้าตั้งราคาได้เอง และมีการตัดราคาระหว่างผู้ขับรถด้วยกันเอง อีกทั้งการติดต่อสื่อสารกับทางฝ่ายบริการมีช่องทางแชทเพียงช่องทางเดียว โดยสามารถใช้โทรศัพท์ทั้ง Android และ iOS

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเปรียบเทียบแพลตฟอร์มที่ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท จิซทิกซ์ จำกัด, บริษัท เติลเวอรี่ (ไทยแลนด์) จำกัด และ บริษัท พัน-ทริก จำกัด พบว่าทั้ง 3 แพลตฟอร์มมีความเหมือนกันในด้านของแอปพลิเคชันใช้งานง่าย, มีข้อมูลครบถ้วน และขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Virayothin (2018) ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานแพลตฟอร์มบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ให้ความสำคัญในเรื่องการใช้งานแอปพลิเคชันที่ออกแบบให้ใช้งานง่ายและสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน นอกจากนี้ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มฝั่งผู้ให้บริการขนส่ง ยังคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการในมิติของความน่าเชื่อถือ (Reliability) ในด้านการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาและถูกสถานที่ สภาพรถให้บริการตรงตามความต้องการที่เลือก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suksawad & Jitsoonthornchaikul (2019) พบว่าผู้ให้บริการขนส่งให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการทันเวลา และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Buakaew & Chienwattanasook (2019) ที่พบว่าผู้ให้บริการขนส่งพัสดุให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้าเป็นต้น

## สรุปผล

ผลการเปรียบเทียบแพลตฟอร์มบริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จากการวิเคราะห์ประสบการณ์การใช้งานจริงของผู้ใช้งานบนแพลตฟอร์ม และข้อเสนอแนะการเลือกใช้แพลตฟอร์มบริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

แพลตฟอร์ม Giztix มีความโดดเด่นกว่าแพลตฟอร์มอื่น ๆ ในแง่ของจำนวนงานที่มากกว่า และการควบคุมคุณภาพการให้บริการที่มากกว่า แม้ว่าจะมีปัญหาบ้างในด้านความเสถียรของแอปพลิเคชัน ขณะที่ Deliverree มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นกับฝั่งผู้ให้บริการมากกว่า แต่ก็มีปัญหาในแง่ของจำนวนงานที่น้อยและติดต่อฝ่ายบริการของแพลตฟอร์มได้ยาก ส่วน Pan Truck มีรูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างออกไปโดยเน้นการให้ลูกค้าคุยกับผู้ให้บริการได้โดยตรง และมีกฎระเบียบไม่มาก แต่ก็มีประเด็นในด้านของราคาบริการขนส่งที่ต่ำ ซึ่งเป็นข้อดีสำหรับฝั่งผู้ให้บริการขนส่ง แต่ก็เป็นความท้าทายอย่างมากสำหรับฝั่งผู้ให้บริการขนส่ง ดังแสดงผลการเปรียบเทียบและข้อเสนอแนะในการเลือกแพลตฟอร์มในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบและข้อเสนอแนะในการเลือกแพลตฟอร์ม

|        | ผลการเปรียบเทียบแพลตฟอร์ม<br>(วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1)                                                                                                                                                                         | ข้อเสนอแนะการเลือกใช้แพลตฟอร์ม<br>(วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2)                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giztix | มีจำนวนงานในแพลตฟอร์มมากกว่า และสม่ำเสมอ และมีรูปแบบการทำงานที่เป็นระบบกว่าแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่นมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการด้วยการถ่ายรูปหน้างาน 4-5 รูป รวมถึงมีการเก็บค่าประกันความเสียหายจากฝั่งผู้ให้บริการขนส่งเป็นต้น | เหมาะกับผู้ใช้งานแพลตฟอร์มฝั่งลูกค้าที่คาดหวังคุณภาพการให้บริการที่เชื่อถือได้ และเหมาะกับผู้ใช้งานฝั่งผู้ให้บริการที่ต้องการปริมาณงานที่มีความสม่ำเสมอและพร้อมเรียนรู้ปรับตัวเข้ากับกระบวนการทำงานของ Giztix เช่นการใช้งานเทคโนโลยี และการดำเนินการด้านเอกสาร |

|           | ผลการเปรียบเทียบแพลตฟอร์ม<br>(วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1)                                                                                               | ข้อเสนอแนะการเลือกใช้แพลตฟอร์ม<br>(วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2)                                                                                                                                                                                                |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deliveree | มีจำนวนงานน้อยกว่า และระดับขั้นตอนที่น้อยกว่า<br>Giztix อีกทั้งติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าได้ยาก                                                                | เหมาะกับผู้ใช้งานฝั่งผู้ให้บริการขนส่ง ที่เป็นของรถบรรทุกเอง<br>รับงานเอง และต้องการหางานเสริมเป็นครั้งคราว ไม่เหมาะกับการ<br>วิ่งประจำเพราะจำนวนงานน้อย และติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า<br>ได้ยาก                                                                     |
| พันธมิตร  | เน้นงานขนส่งระยะทางไกล ส่วนใหญ่เป็นสินค้าเกษตร<br>แพลตฟอร์มไม่สนใจเรื่องสต็อกเกอร์ข้างรถ และราคางาน<br>ถูกกำหนดโดยฝั่งลูกค้า ซึ่งทำให้งานส่วนใหญ่มีราคาต่ำ | เหมาะกับผู้ใช้งานฝั่งลูกค้าที่เน้นเรื่องราคาการขนส่งเป็นหลัก<br>และเหมาะกับผู้ใช้งานฝั่งผู้ให้บริการที่ต้องการบริหารรถเที่ยว<br>เปล่าขากลับ (Backhaul) ซึ่งมีต้นทุนส่วนเพิ่ม (Marginal Cost)<br>สำหรับการให้บริการที่ไม่มาก จึงสามารถลดราคาในการ<br>ให้บริการได้ |

คำแนะนำการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกให้ดียิ่งขึ้น

จากผลวิเคราะห์ประสบการณ์ใช้งานจริงของผู้ใช้งานแพลตฟอร์มขนส่ง สามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์ม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

**ปริมาณ และความสม่ำเสมอของงานในแพลตฟอร์ม** เป็นปัจจัยลำดับต้น ๆ ที่ผู้ให้บริการขนส่งใช้พิจารณาในการเลือกใช้แพลตฟอร์ม เนื่องจากส่งผลต่อรายได้ของการทำงานของผู้ให้บริการโดยตรง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของแพลตฟอร์มในการ สร้างการรับรู้ และดึงดูดให้ผู้ใช้งานใหม่ให้เข้าสู่แพลตฟอร์มมากขึ้น

**ความใช้งานง่าย และความเสถียรของแอปพลิเคชัน** เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์ใช้งานแพลตฟอร์ม เนื่องจากแอปพลิเคชันเป็นช่องทางหลักในการใช้บริการแพลตฟอร์ม ซึ่งหากแอปพลิเคชันไม่เสถียรย่อมอาจส่งผลต่อผู้ใช้งานให้พลาดโอกาสได้งาน หรือเสียเวลาในการรอคอยระหว่างการให้บริการ

**ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริการของแพลตฟอร์ม** ที่ติดต่อได้ง่าย และช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นแพลตฟอร์มที่มีปัญหาในการใช้งานเยอะ รวมถึงแอปพลิเคชันไม่เสถียร ย่อมทำให้ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มต้องการการสนับสนุนจากฝ่ายบริการของแพลตฟอร์มมากขึ้น

**การสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม** ให้มีความเข้าใจถึงแนวทางการดำเนินการของแพลตฟอร์ม โดยยึดประโยชน์ของผู้ใช้แพลตฟอร์มเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่นการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้งานฝั่งผู้ให้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของการถ่ายรูปหน้างานเพื่อตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลย้อนกลับเป็นปริมาณงานในแพลตฟอร์มที่มากขึ้นเป็นต้น

## ๖ ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มสามารถใช้ผลการวิจัย เป็นแนวทางการตัดสินใจเลือกใช้งานแพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับกรณีการใช้งานของตน

2. ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มสามารถใช้งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจผู้ใช้งานแพลตฟอร์มทั้งสองฝั่ง รวมถึงยังสามารถใช้ข้อเสนอแนะการพัฒนาแพลตฟอร์มเป็นแนวทางในการปรับปรุงแพลตฟอร์มให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานแพลตฟอร์มมากขึ้น



### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ลูกค้าให้ความเห็นว่าราคาบริการขนส่งในแพลตฟอร์มมีราคาสูง ซึ่งอาจแปลความได้ว่าทางแพลตฟอร์มถึงเลือกกตราคาผู้ใช้งานฝั่งผู้ให้บริการ เพื่อเอาใจฝั่งผู้ใช้บริการหรือไม่ และประเด็นนี้ส่งผลต่อความอยู่รอด และการเติบโตของแพลตฟอร์มอย่างไร
2. ควรมีการศึกษามุมมองของผู้พัฒนาแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์มว่ามีการกำหนดปัจจัยการพิจารณาอย่างไร และใช้กลไกใดในการรับฟังความต้องการจากผู้ใช้งานแพลตฟอร์ม

### องค์ความรู้ใหม่

นอกจากเป็นการยืนยันแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งเช่น แอปพลิเคชันที่เสถียรและใช้งานง่าย และช่องทางการติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าที่เข้าถึงง่าย ด้วยการยึดโยงปัจจัยข้างต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) แล้วนั้น งานวิจัยนี้ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มฯ ยังมีข้อมูลอย่างจำกัด และขาดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่น ไม่มีผู้ใช้งานคนใดเลยในกลุ่มตัวอย่าง 60 คน ที่เคยใช้งานครบทั้ง 3 แพลตฟอร์ม ส่งผลให้วิธีการเลือกใช้แพลตฟอร์มเป็นการลองผิดลองถูก โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เริ่มใช้แพลตฟอร์มตามคำแนะนำของเพื่อน ดังนั้นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในงานวิจัยนี้ จึงเป็นการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแพลตฟอร์มฯ จากประสบการณ์ใช้งานจริง เพื่อช่วยชดเชยในส่วนที่ขาดหายไปข้างต้น ส่งผลให้ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มมีแนวทางการเลือกใช้แพลตฟอร์มได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น อีกทั้งผู้พัฒนาแพลตฟอร์มยังสามารถใช้ผลการเปรียบเทียบดังกล่าวเป็นแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ยึดโยงกับประสบการณ์ใช้งานจริงของผู้ใช้งานแพลตฟอร์มอีกด้วย

### References

- American Production and Inventory Control Society [APICS]. (2017). *SCOR 12.0 Quick Reference Guide*. Retrieved from <http://www.apics.org/docs/default-source/scor-p-toolkits/apics-scc-scor-quick-reference-guide.pdf>
- Aussawakornnirangkool, P. (2019). Adaptation of Thai Logistics Transportation Service Provider in the Digital Age. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 5(Supplement), 15–29.
- Banyongpisut, A., & Kanchanathaveekul, K. (2020). The Success of Logistics Startup Business in Bangkok Area. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 6(1), 1–20.
- Buakaew, N., & Chienwattanasook, K. (2019). Behaviors of Consumers Perception of Quality Perception of Efficiency Affects Service Purchase Between Kerry Express and Thailand Post. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(4), 1783–1796.

- Deliverree. (2021a). *Deliverree Driver Appication*. Retrieved from <https://www.deliverree.com/th/drivers-apply-now/>
- Deliverree. (2021b). *Deliverree Driver Thailand Facebook Group*. Retrieved from <https://www.facebook.com/groups/1777756159130263>
- Deliverree. (2021c). *Deliverree Thailand Facebook Page*. Retrieved from <https://www.facebook.com/DeliverreeTH>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Department of Land Transport. (2015). *Strategic Plan of the Department of Land Transport During 2016–2020*. Retrieved from <https://web.dlt.go.th/statistics/plugins/UploadiFive/uploads/885dbce3365620863daedce218fbd47e7452dc678ba392188ff2f9f8614e30a8.pdf>
- Giztix. (2021a). *Giztix Express Facebook*. Retrieved from <https://www.facebook.com/giztix>
- Giztix. (2021b). *Giztix Sweeps Startup Awards from 2015–2016–Giztix Blog*. Retrieved from <https://blog.giztix.com/giztix>
- Grab. (2021). *Grab Thailand Website*. Retrieved from <https://www.grab.com/th/>
- Huang, H., & Jarernsiripornkul, S. (2019). Comparative Study on Business Model of Meituan Delivery Co. and Ele.me Delivery Co., Ltd. in the People's Republic of China. *MBA–KKU Journal*, 12(2), 1–15.
- Lalamove. (2021). *Lalamove Thailand Website*. Retrieved from <https://www.lalamove.com/th-th/>
- Lerdloomphephan, P. (2019). Platform: Change Business Strategy. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 14(1), 150–157.
- Line Man. (2021). *Line Man Thailand Website*. Retrieved from <https://lineman.line.me/rider/>
- PanTruck. (2021a). *PanTruck Facebook Page*. Retrieved from <https://www.facebook.com/pantruckapp>
- PanTruck. (2021b). *PanTruck Website*. Retrieved from <https://blog.pantruck.com/>
- Ponanake, P. (2019). Study on Factors Affecting Logistics Management Capabilities of Logispost in Addressing The Problems of The Post Office Mangement Services in Aranyaprathet Distric. *Journal of Industrial Education*, 18(1), 129–136.
- Pongsakornrungsilp, S., Pongsakornrungsilp, P., & Pamphumeesup, P. (2019). The Success Factors for Applying Digital Platform of Hotel Businesses in Krabi. *International Thai Tourism Journal*, 15(1), 167–186.

- Putnuan, S. (2018). *Factors Affecting the Decision to Using Ranong Port Transport Service in Ranong*. In 26th International Conference on Innovations through Research Developments in Social Sciences, Humanities and Management Studies (IRDSSH) Full Paper Proceeding ANISSH-2018, 3(26), 215–218.
- Rogers, D. L. (2016). *The Digital Transformation Playbook; Rethink Your Business for the Digital Age*. Columbia Business School Publishing.
- Suksawad, M., & Jitsoonthornchaikul, A. (2019). *Comparison of Parcel Transportation Services Between Thailand Post Co., Ltd. and Kerry Express (Thailand) Company Limited in Muang District Nonthaburi Province*. Retrieved from <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/year8-1/8024.pdf>
- Suwansatawee, B. (2016). *Factors Affecting the Decisions on Choosing Logistics Service Providers in Food Business Entrepreneur in Bangkok Metropolitan Region*(Master of Business Administration). Bangkok University.
- Virayothin, P. (2018). *Factors Affecting Consumers in Making Decisions in Using Uber Eats Application for Food Delivery*(Master of Communication Arts, Digital Marketing Communication). Bangkok University.