

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในการทำงาน ของพนักงานขับรถส่งอาหาร (Riders) ในกรุงเทพมหานคร

ณัฐนิษฐ์ชา ฉิมพาลี¹ กฤษ จรินทร์²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร (2) ค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน ได้แก่ พนักงานขับรถส่งอาหารแกร็บ ไลน์แมน ฟู้ดแพนด้า และโรบินฮู้ด จำนวนแอปพลิเคชันละ 4 คน ตามแนวทางของ Miles and Huberman (1994) ด้วยการเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (maximum variation sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน ในพื้นที่ที่ต่างกัน และในระยะเวลาที่ต่างกัน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ATLAS.ti ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานขับรถส่งอาหารส่วนใหญ่ เข้าสู่กลุ่มอาชีพเนื่องมาจากผลของ COVID-19 ด้านกระบวนการก่อนเข้าทำงานและอบรม พบว่า ทั้ง 4 แอปพลิเคชัน มีขั้นตอนการสมัครเข้าทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีเพียงจำนวน 2 ใน 4 คนของโรบินฮู้ด ที่มองว่าการสมัครมีความยากในการลงทะเบียนเข้าสมัครและอบรม และ (2) พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี จากข้อได้เปรียบของแอปพลิเคชัน มากที่สุด โดยแกร็บมีระบบเคลมสินค้าที่ชัดเจน ไลน์แมนมีข้อดีในเรื่องระบบการแจ้งเตือนเป็นหลัก ฟู้ดแพนด้าสามารถเลือกกะและจองเวลาทำงานเองได้ และโรบินฮู้ดมีผลประโยชน์ สวัสดิการ ความคุ้มค่า ค่าอินเซ็นทิฟ ค่าตอบแทน ค่อนข้างสูงกว่าแอปพลิเคชันอื่นและไม่หักค่า GP จากพนักงาน

คำสำคัญ: พนักงานขับรถส่งอาหาร; แอปพลิเคชัน; ฟู้ดเดลิเวอรี

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

ณัฐนิษฐ์ชา ฉิมพาลี และกฤษ จรินทร์. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (Riders) ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 14(3), 732-747.

¹วิทยาลัยอุตสาหกรรมการบินนานาชาติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1 ซอยฉลองกรุง 1 ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520, ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: natnitsa.ch@kmitl.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Factors Affected to Decision Making Working on Application Food Delivery in Bangkok

Natnitsa Chimpalee¹ Krit Jarinto²

Abstract

This research article aims to study (1) study the entry process into the profession of delivery workers (riders) who work in Bangkok, and (2) identify the factors influencing the decision-making process of selecting food delivery applications by these riders in Bangkok. The research employs a qualitative approach through in-depth interviews with 16 food delivery riders 4 riders from each application which are Grab, Lineman, Foodpanda, and Robinhood. The sampling was done following the Maximum Variation Sampling method by Miles and Huberman (1994) considering differences in location and time. Data was processed and analyzed using the ATLAS.ti software.

Findings are as follows: (1) The majority of food delivery riders entered the profession as a result of the COVID-19 pandemic. In terms of the pre-employment and training process, all four applications had relatively straightforward application procedures, although 2 out of 4 Robinhood riders reported difficulties in registration and training. (2) Most food delivery riders in Bangkok chose a particular application based on the advantages it offered. Grab was preferred for its clear product claim system, Lineman for its job distribution system, Foodpanda for allowing riders to choose and book their own working hours, and Robinhood for offering higher incentives, benefits, and compensation compared to other applications, with no GP (Gross Profit) deductions from the riders.

Keywords: Riders; Application; Food Delivery

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Chimpalee, N., & Jarinto., K. (2024). Factors affected to decision making working on application food delivery in Bangkok. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 14(3), 732-747.

¹ International Academy of Aviation Industry, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

1 Soi Chalongkrung 1, Ladkrabang, Bangkok 10520, Thailand

Corresponding Author Email: natnitsa.ch@kmitl.ac.th

² KMITL Business School, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 (COVID-19) ทั่วโลก ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงัก โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรม รวมถึงภาคบริการอื่นๆ เช่น สถานศึกษา โรงเรียนกวดวิชา ห้างสรรพสินค้า ตลาดสด บางบริษัทหรือบางองค์กรมีการปลดพนักงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย บ้างก็ลดเงินเดือนพนักงานหรือลดเวลาการทำงานเพื่อให้ธุรกิจไปต่อได้ การ Lockdown ประเทศ เพื่อป้องกันโควิด-19 (COVID-19) แพร่ระบาดตามมาตรการของภาครัฐ ทำให้ประชาชนหรือผู้ว่างงานมองหาช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มเติม ทั้งทำเป็นอาชีพหลัก และอาชีพเสริม ผู้คนหลายภาคส่วน ต่างพากันหันมา “ขี่มอเตอร์ไซด์” ส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ปั่นด้า ไลน์แมน แกร็บหรือโรบินฮู้ด กันถ้วนหน้า นับเป็นแรงงานประเภทใหม่บนแพลตฟอร์มที่ภาคเอกชนจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าเป็นการเปิดโอกาสความเท่าเทียมให้ทุกฝ่ายเข้าถึงงานได้ในสถานะที่เปรียบเสมือนเป็นเจ้านายตัวเอง ไม่ใช่ลูกจ้างแต่เป็นเหมือนหุ้นส่วนหรือพาร์ทเนอร์ ที่มีสถานะเท่าเทียมกัน (KASIKORN Research Center, 2019)

จากข้อมูลช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 (COVID-19) ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้รายงานสถิติการเติบโตของธุรกิจรับส่งอาหารออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ว่ามีมูลค่าจำนวน 36,000-38,000 ล้านบาท ซึ่งเติบโตถึงร้อยละ 24 จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกและประหยัดเวลา นำไปสู่การที่เจ้าของแอปพลิเคชัน รับส่งอาหารออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น ผู้ปั่นด้า ไลน์แมน แกร็บ หรือโรบินฮู้ด เปิดรับสมัครพนักงานส่งอาหารเป็นจำนวนมาก และรับอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับลูกค้าระหว่างวันที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่มีขีดจำกัด ซึ่งถือได้ว่าเป็นทางเลือกที่ดีให้กับผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดนี้และสามารถคลายทุกข์ในเรื่องการเลี้ยงปากเลี้ยงท้อง เพราะสามารถหารายได้จาก

ทำอาชีพนี้ได้มากถึงวันละกว่าจำนวน 1,000 บาท (SALIKA: Knowledge Sharing Space, 2020) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันผู้ปั่นด้าในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้กับผู้ที่สนใจเข้าร่วมเป็นพนักงานส่งอาหารกับแอปพลิเคชัน และเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการเจ้าของแอปพลิเคชัน สามารถนำไปปรับกลยุทธ์ของตนเองเพื่อดึงดูดและจูงใจผู้คนที่หันมาทำงานเป็นพนักงานส่งอาหาร (riders) เพื่อรองรับลูกค้าได้อย่างเพียงพอและมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันผู้ปั่นด้าในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชันผู้ปั่นด้า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม การตัดสินใจ แรงจูงใจและการเลือกอาชีพ
2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ให้ข้อมูลพนักงานส่งอาหาร (riders) ของผู้ปั่นด้า ไลน์แมน แกร็บและโรบินฮู้ด อย่างละ จำนวน 4 คน จำนวนรวม 16 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มบูรพา กลุ่มศรีนครินทร์ กลุ่มเจ้าพระยา กลุ่มกรุงธนใต้และกลุ่มกรุงธนเหนือ
4. ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการเลือกทำงานกับแอปพลิเคชัน ฟู้ดเดลิเวอรีให้กับพนักงานส่งอาหาร (riders) ทั้งที่เป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม

2. เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการเจ้าของแอปพลิเคชัน สามารถนำไปปรับกลยุทธ์ของตนเองเพื่อดึงดูดและจูงใจผู้คนให้หันมาทำงานเป็นพนักงานส่งอาหาร (riders) เพื่อรองรับลูกค้าได้อย่างเพียงพอและมีคุณภาพต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Marketing Oops (2018) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี แกร็บฟู้ด (grab food) เปิดทดลองในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 โดยไม่มีข้อกำหนดขั้นต่ำการสั่งซื้อ โดยในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2561 มียอดการส่งอาหารต่อวันเพิ่มขึ้นจำนวน 4.4 เท่า

Brandage Online (2019) ให้ข้อมูลว่าไลน์แมน (line man) มีผู้ใช้บริการเฉลี่ย จำนวน 1.5 ล้านคนต่อเดือน โดยผู้บริหารของบริการส่งอาหารไลน์แมนอ้างว่าไลน์แมนต้องการส่งเสริมร้านอาหารขนาดกลางและเล็กที่มีฝีมือแต่ที่อาจมีทำเลไม่ดีให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยากทานอาหารอร่อย แต่ต้องการความสะดวกสบาย ได้ทานอาหารที่ต้องการโดยไม่ต้องเดินทางในเมืองที่มีการจราจรติดขัด ในแง่ไลน์แมนจึงเสนอบริการที่ช่วยร้านค้า (ผู้ขาย) และผู้บริโภค (ผู้ซื้อ) เอาชนะอุปสรรคในเรื่องระยะทางทำเล และพื้นที่ ซึ่งล้วนเป็นเรื่องภูมิศาสตร์ในเมือง นั่นเอง

Alexander Felde กล่าวว่า ฟู้ดแพนด้า (food panda) เปิดตัวในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เดินหน้าพัฒนานวัตกรรม โซลูชัน ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยชูจุดแข็ง ‘บริการส่งฟรี’ ร่วมกับร้านอาหารที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วมากกว่า จำนวน 50,000 ร้าน

โดยตั้งเป้าเดินหน้าขยายพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทย (The Standard, 2020)

Bangkokbiznews (2020) ให้ข้อมูลว่า โรบินฮู้ด (robinhood) ได้เปิดทดลองให้ ส่งอาหารในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑลตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2563 ก่อนจะเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในช่วงต้นปี พ.ศ. 2564 ถือได้ว่าเป็นสะพานเชื่อมระหว่างร้านเล็กร้านน้อยกับลูกค้าของร้านให้เจอกันเพื่อช่วยให้ร้านอาหารมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขายผ่านแพลตฟอร์มส่งอาหาร นอกจากนี้ยังช่วยสร้างงานที่มีผลตอบแทนที่เป็นธรรมอีกนับหมื่นงานให้กับผู้ส่งอาหารหรือไรเดอร์ที่จะเป็นผู้เชื่อมต่อสำคัญในส่งมอบความสุขจากร้านอาหารถึงมือลูกค้าด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม การตัดสินใจ

Shull, Delbecq, and Cummings (1970) กล่าวว่า การตัดสินใจเกิดจากการใช้ดุลพินิจ ซึ่งมาจากข้อเท็จจริงและค่านิยมของแต่ละคนที่จะเลือกทางที่คิดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนได้

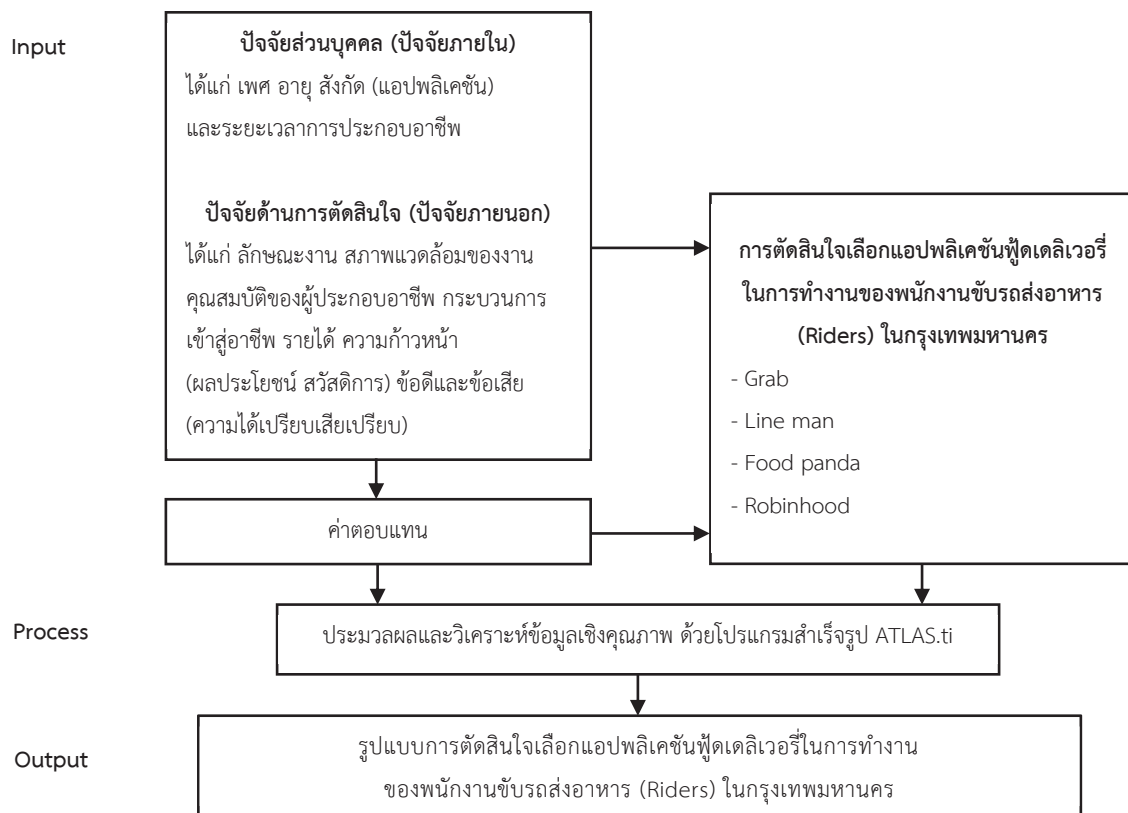
Mann (1975) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์ของทางเลือกโดยการเลือกกระทำไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

Ministry of Labor (2021) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ การตัดสินใจเลือกอาชีพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ แนวโน้มของตลาดแรงงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของงาน คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ การเข้าประกอบอาชีพ รายได้ ความก้าวหน้า การกระจายตัวของผู้ประกอบอาชีพ ข้อดีและข้อเสีย และ (2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความสนใจ บุคลิกภาพ สติปัญญา ความถนัดทักษะ ความสัมพันธ์ผล ประสพการณ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผล ความรับผิดชอบ ความอดสาหัส ความตรงต่อเวลา ระดับการกล้าเสี่ยง ความเป็นคนเปิดเผย ความไม่ยึดหยุ่น

ความแกร่งของจิตใจ ความรู้สึกเกี่ยวกับคุณค่าแห่งตน
 ความสามารถในการตัดสินใจ วุฒิภาวะทางอาชีพ เพศ

เชื้อชาติ อายุ ความแข็งแรงของร่างกายและสุขภาพ
 เป็นต้น

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยมีทั้งการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการด้วยการลงพื้นที่แล้วขอเบอร์ติดต่อเพื่อนัดหมายวันเวลาสถานที่ที่สะดวก และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ คือ การพบปะแบบส่วนตัว ด้วยการลงพื้นที่แล้วนั่งพูดคุย สัมภาษณ์ ในสถานที่ที่มีการรวมกลุ่มพนักงานขับรถส่งอาหารเยอะๆ แบ่งเป็นพนักงานส่งอาหารของแต่ละแอปพลิเคชันตาม

สัดส่วนจำนวนพนักงานส่งอาหาร (Riders) ได้แก่ แกร็บ (grab) จำนวน 4 คน โลนแมน (line man) จำนวน 4 คน ฟู้ดแพนด้า (food panda) จำนวน 4 คน และโรบินฮู้ด (robinhood) จำนวน 4 คน ตามแนวทางของ Miles and Huberman (1994) การเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (maximum variation sampling) ใช้เวลาสัมภาษณ์ต่อคนประมาณ 20 ถึง 30 นาที หรือจนกระทั่งข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว (data saturation) และมีขนาดเพียงพอต่อการหาข้อสรุปแล้ว ด้วยประเด็นคำถาม 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ทั่วไป ส่วนที่ 2 กระบวนการเข้าสู่อาชีพ และส่วนที่ 3 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกอาชีพและแผนการทำงาน โดยจัดกลุ่มคำถามตามลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของงาน คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ กระบวนการเข้าสู่อาชีพ รายได้ ความก้าวหน้า(ผลประโยชน์ สวัสดิการ) ข้อดีและข้อเสีย (ความได้เปรียบเสียเปรียบ) แปลงเป็นตัวเลข และนำเสนอในรูปแบบของวงล้อซึ่งผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม ATLAS.ti (Friesse, 2012) ช่วยในการนับจำนวนคำ สร้างข้อสรุปที่ได้จากผลการวิจัย โดยการโยนให้ถึงความสัมพันธ์ของผลการวิจัยโดยใช้โปรแกรม ATLAS.ti (Prommuang, 2021)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Grab ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี และมีรายได้เกินวันละ 500 บาท พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Lineman ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-50 ปี ประกอบอาชีพพนักงานส่งอาหารมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Foodpanda ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 30-50 ปี ประกอบอาชีพนี้เป็นอาชีพหลัก และมีรายได้มากกว่า 500 บาทขึ้นไปในทุกวัน พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Robinhood ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 35-50 ปี ประกอบอาชีพพนักงานส่งอาหารมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

2. จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ผลจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ประชาชนเจ็บป่วยและเสียชีวิต ผลกระทบจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้บริษัทต่างๆ ต้องปิดกิจการและปลดพนักงานส่งผลให้เกิดการว่างงาน ผู้ว่างงานจึงจำเป็นต้องหารายได้เพิ่มเติมเพื่อเลี้ยงตนเองและครอบครัวเป็นอาชีพเสริมและอาชีพหลัก ดังนั้น

จึงสรุปผลการวิจัยได้ว่า ความคิดเห็นด้านกระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหาร แกร็บ ในกรุงเทพมหานคร ด้านผลกระทบจาก COVID-19 พบว่ามี 3 ใน 4 คนที่กล่าวว่า COVID-19 มีผลต่อการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารและมี 1 คนที่ COVID-19 ไม่มีผลต่อการเข้าสู่อาชีพ เนื่องจากประกอบอาชีพนี้มาก่อนที่จะมี COVID-19 แล้ว ด้านอาชีพหลักและอาชีพเสริม พบว่า มี Grab_1 และ Grab_2 ที่ประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารเป็นอาชีพหลัก ส่วน Grab_3 และ Grab_4 ประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารเป็นอาชีพเสริม ด้านความอิสระในงาน พบว่า มี 2 ใน 4 คน ที่กล่าวว่า ความอิสระในงานมีผลในการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร ได้แก่ Grab_1 และ Grab_2 ด้านกระบวนการก่อนเข้าทำงานและอบรม พบว่า ทั้ง 4 คน มีความเห็นตรงกันว่า การสมัครงานของแกร็บ นั้น เหมือนการสมัครงานทั่วไปและการสมัครงานไม่ยุ่งยากซับซ้อนอะไร ด้านกระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหารไลน์แมน ในกรุงเทพมหานคร ด้านผลกระทบจาก COVID-19 พบว่า มี 2 ใน 4 คน ที่กล่าวว่า COVID-19 มีผลต่อการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารและมี 1 คนที่ COVID-19 ไม่มีผลต่อการเข้าสู่อาชีพ เนื่องจากประกอบอาชีพนี้มาก่อนที่จะมี COVID-19 แล้ว ด้านอาชีพหลักและอาชีพเสริม พบว่า มีเพียง Lineman_1 ที่ประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารเป็นอาชีพเสริม ส่วน Lineman_2 Lineman_3 และ Lineman_4 ประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารเป็นอาชีพหลัก ด้านความอิสระในงาน พบว่า มีเพียง Lineman_4 ที่กล่าวว่า ความอิสระในงานมีผลในการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร ด้านกระบวนการก่อนเข้าทำงานและอบรม พบว่า 3 ใน 4 คน มีความเห็นตรงกันว่า การสมัครงานของไลน์แมน นั้น ไม่ได้มีความยุ่งยากอะไร เพียงแค่มีรถมีใบขับขี่ ก็สามารถสมัครได้แล้ว ด้านกระบวนการ

เข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในกรุงเทพมหานคร ด้านผลกระทบจาก COVID-19 พบว่า มี 3 ใน 4 คน ที่กล่าวว่า COVID-19 มีผลต่อการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร ด้านอาชีพหลักและอาชีพเสริม พบว่า ทั้ง 4 คน ประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารเป็นอาชีพหลัก ด้านความอิสระในงาน พบว่า มี 3 ใน 4 ที่กล่าวว่า ความอิสระในงานมีผลในการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร ได้แก่ Foodpanda_1 Foodpanda_2 และ Foodpanda_4 ด้านกระบวนการก่อนเข้าทำงานและอบรม พบว่า ทั้ง 4 คน มีความเห็นตรงกันว่า การสมัครงานของฟู้ดแพนด้ามีขั้นตอนที่ง่าย ช้อปอุปกรณ์ง่าย และเหมือนการสมัครงานทั่วไป ด้านกระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหาร Robinhood ในกรุงเทพมหานคร ด้านผลกระทบจาก COVID-19 พบว่า มี 3 ใน 4 คน ที่กล่าวว่า COVID-19 มีผลต่อการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร ด้านอาชีพหลักและอาชีพเสริม พบว่า ทั้ง 4 คน ประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหารเป็นอาชีพหลัก ด้านความอิสระในงาน พบว่า ทั้ง 4 คน กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า ความอิสระในงานมีผลในการเข้าสู่อาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร ด้านกระบวนการก่อนเข้าทำงานและอบรม พบว่า มี 2 คน ที่มีความเห็นว่า กระบวนการสมัครงานของ Robinhood นั้น มีความยาก เนื่องจากรับสมัครคนจำนวนมาก และต้องกวดแย่งกันในการจองรอบอบรม หากลงทะเบียนไม่ทันก็ไม่สามารถเริ่มทำงานได้ ได้แก่ Robinhood_1 และ Robinhood_3 ส่วนอีก 2 คน ได้แก่ Robinhood_2 และ Robinhood_4 นั้น มีความเห็นว่า กระบวนการสมัครงานของโรบินฮู้ดไม่ได้ยุ่งยาก สมัคร สอบ อบรม ไม่เกิน 7 วัน หากผ่านหมดก็สามารถเริ่มงานได้

3. ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า

พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร ของแกร็บมีการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงาน จากข้อได้เปรียบหรือข้อดี ของแอปพลิเคชัน เป็นหลักมากที่สุด โดยมีการกล่าวถึงการมีระบบเคลมสินค้าที่ชัดเจน รองลงมาจะเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง เช่น เพื่อน คนรู้จัก แนะนำหรือให้ข้อมูล จึงตัดสินใจสมัครเข้ามาทำงาน เป็นต้น พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร ของไลน์แมน มีการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงาน จากข้อได้เปรียบหรือข้อดี ของแอปพลิเคชัน มากที่สุด โดยมีการกล่าวถึง ข้อดีของระบบการแจกงานและค่าอินเซ็นทิฟเป็นหลัก พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร ของฟู้ดแพนด้า มีการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงาน จากข้อได้เปรียบหรือข้อดี ของแอปพลิเคชัน ที่หลากหลายและค่อนข้างแตกต่างจากแอปพลิเคชันอื่น เช่น การเลือกกะเวลาทำงานด้วยตนเอง ไม่ต้องเดิมเครดิตและผู้มีประวัติอาชญากรรมที่ไม่ร้ายแรงสามารถเข้าทำงานได้ เป็นต้น พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร ของโรบินฮู้ดมีการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงาน จากผลประโยชน์ สวัสดิการ ความคุ้มค่า /ค่าอินเซ็นทิฟ/ค่าตอบแทน/ค่ารอบ เป็นหลัก เนื่องจากค่าตอบแทนค่อนข้างสูงกว่าแอปพลิเคชันอื่นและไม่มีหักค่า GP จากพนักงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านประชากรศาสตร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Grab ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี และมีรายได้เกินวันละ 500 บาท พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Lineman ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-50 ปี ประกอบอาชีพ

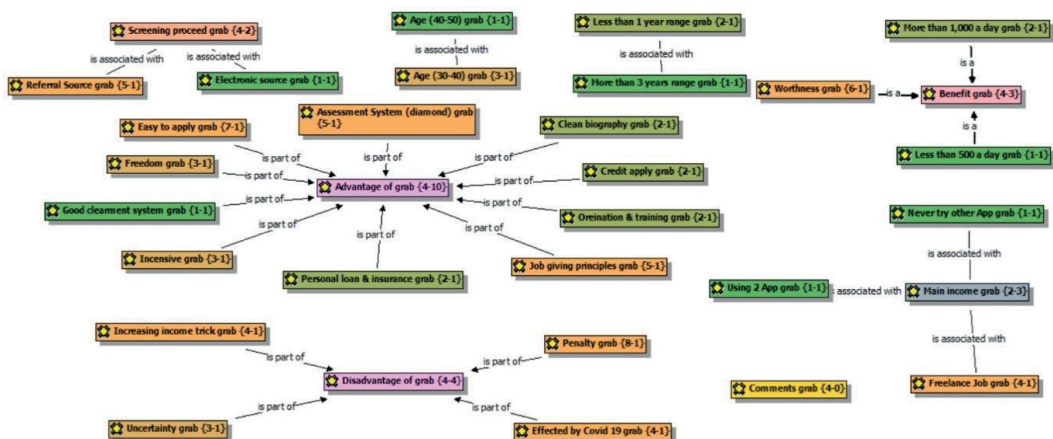
พนักงานส่งอาหารมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Foodpanda ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 30-50 ปี ประกอบอาชีพนี้ เป็นอาชีพหลัก และมีรายได้มากกว่า 500 บาทขึ้นไปในทุกวัน พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ Robinhood ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 35-50 ปี ประกอบอาชีพพนักงานส่งอาหารมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

2. ความคิดเห็นด้านกระบวนการเข้าสู่อาชีพ

2.1 ความคิดเห็นด้านกระบวนการเข้าสู่

กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหารแกร็บ ใน

กรุงเทพมหานคร พบว่า การสมัครงานของแก็ร็บบิ้น
เหมือนการสมัครงานทั่วไปและการสมัครงานไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อนอะไร เป็นงานที่อิสระ และปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันแก็ร็บบิ้น นั้นส่วนใหญ่เลือก
จากความได้เปรียบหรือข้อดีของแอปพลิเคชัน มาก
ที่สุด โดยมีกรกล่าวถึง การมีระบบเคลมสินค้าที่ชัดเจน
มีสินเชื่อบุคคลให้กับพนักงาน รองลงมาจะเป็น
แหล่งข้อมูลอ้างอิง เช่น เพื่อน คนรู้จัก แนะนำหรือ
ให้ข้อมูล จึงตัดสินใจสมัครเข้ามาทำงาน ดังแสดงใน
ภาพ 2



ภาพ 2 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานครของแกร็บ

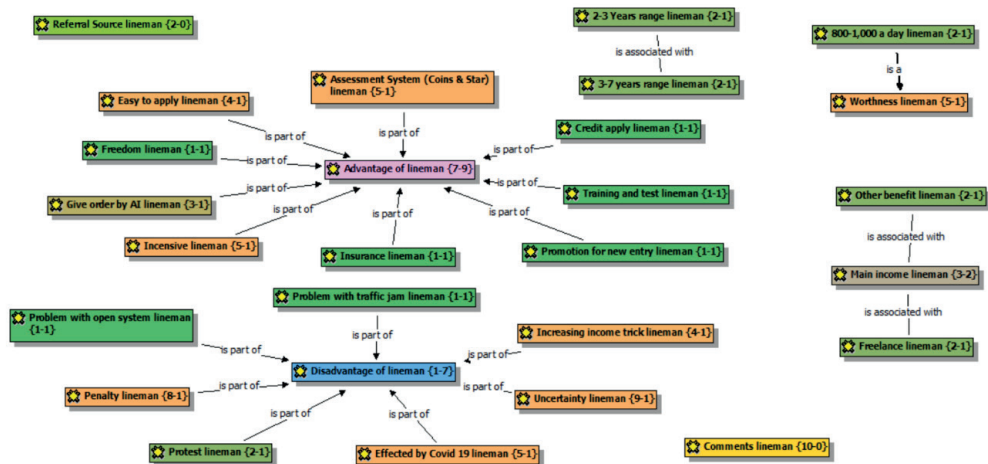
เลขตัวหน้า หมายถึง ความถี่ของการถูกลงรหัส (code)

เลขตัวหลัง หมายถึง ความถี่ของความเกี่ยวข้องกับการลงรหัสอื่น ๆ

2.2 ความคิดเห็นด้านกระบวนการเข้าสู่

กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหารไลน์แมน ใน
กรุงเทพมหานคร พบว่า การสมัครงานของไลน์แมน
นั้น ไม่ได้มีความยุ่งยากอะไร เพียงแค่มีรถ มีใบขับขี่
ก็สามารถสมัครได้แล้ว และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ใจเลือกแอปพลิเคชันไลน์แมน นั้นส่วนใหญ่เลือกจากความได้เปรียบหรือข้อดีของแอปพลิเคชัน มากที่สุด โดยมีการกล่าวถึงข้อดีของระบบการแจกงานและค่าอินเซ็นทิฟเป็นหลัก ดังแสดงในภาพ 3



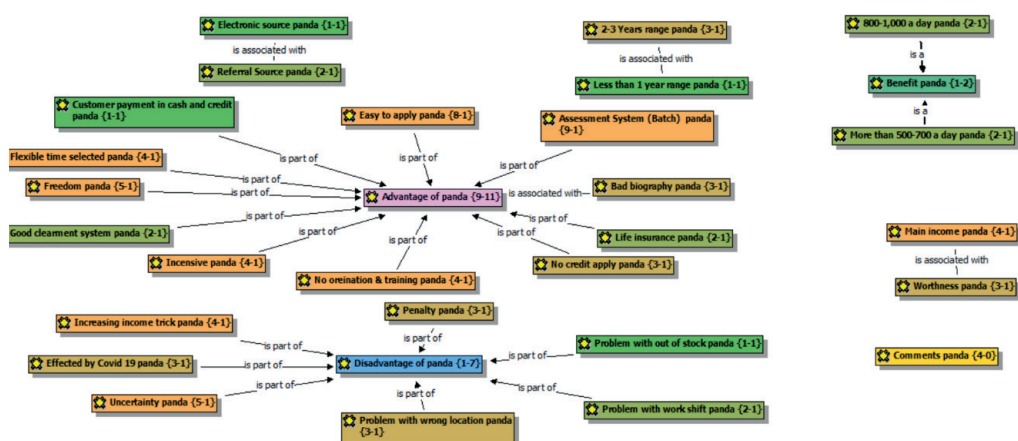
ภาพ 3 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานครของไลน์แมน

เลขตัวหน้า หมายถึง ความถี่ของการถูกลงรหัส (code)

เลขตัวหลัง หมายถึง ความถี่ของความสัมพันธ์ของการลงรหัสอื่น ๆ

2.3. ความคิดเห็นด้านกระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การสมัครงานของฟู้ดแพนด้า นั้น มีขั้นตอนที่ง่าย ชี้อุปกรณ์ง่ายและเหมือนการสมัครงานทั่วไป และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า ส่วนใหญ่เลือกจากข้อได้

เปรียบหรือข้อดี ของแอปพลิเคชันที่หลากหลายและค่อนข้างแตกต่างจากแอปพลิเคชันอื่น เช่น การเลือกกะเวลาทำงานด้วยตนเอง ไม่ต้องเติมเครดิตและผู้มีประวัติอาชญากรรมที่ไม่ร้ายแรงสามารถเข้าทำงานได้ ดังแสดงในภาพ 4



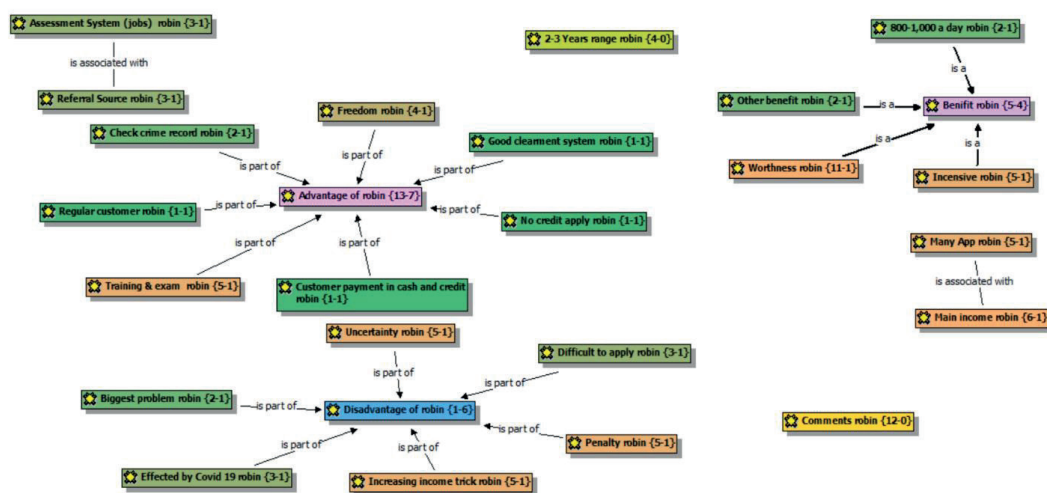
ภาพ 4 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานครของฟู้ดแพนด้า

เลขตัวหน้า หมายถึง ความถี่ของการถูกลงรหัส (code)

เลขตัวหลัง หมายถึง ความถี่ของความสัมพันธ์ของการลงรหัสอื่น ๆ

2.4. ความคิดเห็นด้านกระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหารโรบินฮู้ดในกรุงเทพมหานคร พบว่า ร้อยละ 50 มองว่าการสมัครงานของโรบินฮู้ด นั้น มีความยาก เนื่องจาก รับสมัครคนจำนวนมาก และต้องกีดกันในการจอร์อบบรมหากลงทะเบียนไม่ทันก็ไม่สามารถเริ่มทำงานได้ ในอีกร้อยละ 50 มีความเห็นว่า กระบวนการสมัครงานของโรบินฮู้ด ไม่ได้ยุ่งยาก สมัคร สอบ อบรม ไม่เกิน 7 วัน

หากผ่านหมดก็สามารถเริ่มงานได้ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันโรบินฮู้ด ส่วนใหญ่ มีการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงาน จากผลประโยชน์ สวัสดิการ ความคุ้มค่า/ค่าเงินขึ้นชีพ/ค่าตอบแทน/ค่ารอบ เป็นหลัก เนื่องจากค่าตอบแทนค่อนข้างสูงกว่าแอปพลิเคชันอื่นและไม่มีหักค่า GP จากพนักงาน ดังแสดงในภาพ 5



ภาพ 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานครของโรบินฮู้ด

เลขตัวหน้า หมายถึง ความถี่ของการถูกลงรหัส (code)

เลขตัวหลัง หมายถึง ความถี่ของความเกี่ยวข้องกับการลงรหัสอื่น ๆ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารตัดสินใจเลือก

แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงาน จากข้อดีข้อเสีย ของแต่ละแอปพลิเคชัน เพื่อเปรียบเทียบให้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

สรุปข้อดีข้อเสีย

Grab	Lineman	Foodpana	Robinhood
มีระบบการเคลมสินค้าที่มีชัดเจน รอลูกค้า 10-15 นาที ไม่รับสาย 3 ครั้ง แจ้ง CS ได้เลย	มีการบอกระดับของแต่ละบุคคล เพื่อแสดงถึงปริมาณการรับงานที่ทำได้ในแต่ละช่วงเวลา เช่น เมมเบอร์รับงานอย่างน้อยหนึ่งงาน เบลิคประมาณ 50 งาน สตาร์ประมาณ 100-150 งาน โปรประมาณ 350 งานและโปร บวกสูงสุดประมาณ 550 งาน เป็นต้น ซึ่งปริมาณการรับงานนี้สามารถแลกเป็นค่าอินเซ็นทิฟได้	มีการสะสมคะแนน และจัดระดับเป็นเลเวล 1-6 โดยพนักงานเข้าใหม่จะอยู่ระดับ 6 ค่าตอบแทนจะต่ำสุด และระดับ 1 ค่าตอบแทนจะสูงสุด โดยคะแนนจะมาจากชั่วโมงการทำงานและอัตราการรับงาน และสามารถนำคะแนนแลกเป็นของใช้ได้	ค่าตอบแทนหรือค่าตอบแทนค่อนข้างสูงกว่าทุกแอปพลิเคชัน เนื่องจากพนักงานขับรถส่งอาหารจะไม่ถูกหักค่า GP
มีระบบเก็บคะแนนที่สามารถดูอัตราการรับงาน ยกเลิกงาน ซึ่งมีผลต่อการแจกงานและสามารถนำคะแนนหรือเพชรแลกเป็นเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีระบบสะสมรอบสะสมคะแนน ที่สามารถดูอัตราการกดยกเลิกงาน การยกเลิกงาน	หากมีการยกเลิกงาน ติดต่อลูกค้าไม่ได้หรือต้องเคลมอาหาร ตัวพนักงานขับรถส่งอาหารไม่ต้องออกค่าใช้จ่ายเอง	ไม่มีงานพ่วงหรืองานแบกรับที่ละ 1 งานเท่านั้น
มีโบนัสหรืออินเซ็นทิฟในบางช่วงเวลา	ค่าตอบแทนหรือค่าตอบแทนที่ได้ จะมีค่าระยะห่างระหว่างพนักงานขับรถไปถึงร้านให้ด้วย ในขณะที่แอปพลิเคชันอื่นจะไม่มีการคิดระยะทางระหว่าง	สามารถเลือกกะหรือเวลาทำงานเองได้ หากไม่จองเวลาทำงาน จะไม่สามารถเปิดรับงานได้ แต่ละช่วงจะมีพนักงานขับรถจำกัดในแต่ละช่วงเวลา ทำให้อัตราการแข่งขันกันรับงานน้อยลง	มีประกันอุบัติเหตุให้ หากรับงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
มีสินเชื่อบุคคลที่พนักงานขับรถส่งอาหารสามารถขอสินเชื่อได้ เป็นระบบแจกงานผ่าน AI	แอปพลิเคชันจะมีบอกพื้นที่สีแดงที่แสดงถึงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ เป็นระบบแจกงานผ่าน AI	เปิดโอกาสให้ผู้มีประวัติอาชกรรรมที่ไม่ร้ายแรง สามารถเข้าทำงานได้ มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ โบนัสในช่วงเวลาพิเศษ ที่จะได้ค่าตอบแทนเพิ่มในบางพื้นที่ และบางช่วงเวลา	เป็นระบบกดยกงานเอง ไม่ผ่าน AI ในการแจกงาน เเคลมอาหารได้ง่าย พนักงานขับรถส่งอาหารไม่ต้องสำรองจ่ายเงินเอง เนื่องจากค่าอาหารจะถูกตัดผ่านบัญชีลูกค้า

ตาราง 1 (ต่อ)

สรุปข้อดีข้อเสีย

Grab	Lineman	Foodpana	Robinhood
			มีโบนัสหรือค่าอินเซ็นทิฟ ต่อ สัปดาห์ โดยผ่านการสะสม คะแนน หากปฏิบัติงานได้ตาม เกณฑ์ สามารถแลกเป็นเงิน ได้
ระบบไม่ค่อยแจกงานให้กับ คนเก่าที่ขี้นมานานแล้ว	เปิดรับสมัครพนักงานค่อนข้างน้อย ระยะเวลาการ พิจารณาผู้สมัคร ค่อนข้าง นาน	ความไม่แน่นอนของค่ารอบ หรือค่าตอบแทน บางครั้ง ระยะทางไกลค่ารอบน้อย ระยะทางใกล้ค่ารอบแพง	การสมัครเข้าทำงานและการ จองรอบการอบรม ค่อนข้าง ยากเนื่องจากแต่ละรอบรับ จำนวนจำกัดและต้องแย่งชิง ในการจองรอบอบรม
ขาดฟังก์ชันที่แสดงพื้นที่ ความหนาแน่นของผู้ใช้ บริการ	ความผิดพลาดของระบบ AI ในการคัดกรองไอดีและ ตัดสินพนักงานขับรถส่ง อาหารแบบไม่ถูกต้อง เช่น ใช้ไอดีตนเองแต่ระบบจับว่า ปลอมแปลงเป็นไอดีคนอื่น รับงาน เป็นต้น	ระยะทางที่คำนวณจาก แผนที่ ค่อนข้างผิดพลาดไป จากความเป็นจริง เช่น จีพี เอส คำนวณระยะทางเส้น ตรงแต่เส้นทางจริงมีคดง คั่นกลางต้องขับอ้อมไปอีก เป็นต้น	ยังมีกลไกสำหรับคนที่ใช้ ตัวช่วยกดรับงานอยู่มาก และทางแอปพลิเคชันยังไม่ สามารถหามาตรการจัดการ คนเหล่านี้ได้อย่างเด็ดขาด
ติดต่อแอดมินหรือ Cus- tomer Service ยากในการ เคลมสินค้า ค่ารอบหรือค่าตอบแทน ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับ แอปพลิเคชันอื่น			

การอภิปรายผล

1. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของแกร็บ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี และมีรายได้เกินวันละ 500 บาท พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของไลน์แมน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-50 ปี ประกอบอาชีพพนักงานส่งอาหารมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี พนักงาน

ขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของ ฟู้ดแพนด้า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 30-50 ปี ประกอบอาชีพนี้เป็นประจำทุกวัน และมีรายได้มากกว่า 500 บาทขึ้นไปทุกวัน พนักงานขับรถส่งอาหารในกรุงเทพมหานครของโรบินฮู้ด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 35-50 ปี ประกอบอาชีพพนักงานส่งอาหารมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ด้วยความที่ต้องอาศัยความอดทนอย่างสูง ไม่ว่าจะต้องทนแดด ทนฝน

และทำงานติดต่อกันเป็นระยะยาว อาจเป็นเหตุผลที่พนักงานขับรถส่งอาหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ Rocket Media Lab (2021) ที่สำรวจชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานขับรถส่งอาหารทั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,136 คน ซึ่งผลการสำรวจพบว่าเกินกว่า ร้อยละ 80 ของพนักงานขับรถส่งอาหารที่สำรวจเป็นผู้ชาย โดยช่วงอายุที่มากทำงานเป็นพนักงานขับรถส่งอาหารมากที่สุด ได้แก่ ระหว่างอายุ 23-30 ปี ตามมาด้วย 31-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุส่วนใหญ่ของผู้ให้สัมภาษณ์ กระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร

2. จากผลการสรุปข้อมูลกระบวนการเข้าสู่กลุ่มอาชีพของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ ว่างาน ถูกให้ออกจากงานและเล็งเห็นโอกาสในการหารายได้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้หลายคนหันมาประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) และส่วนมากจะประกอบอาชีพพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) เป็นอาชีพหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ Rocket Media Lab (2021) ที่กล่าวว่า ไรเดอร์เป็นอาชีพหนึ่งที่มีความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากการเติบโตของธุรกิจ food delivery ในช่วงการระบาดของโควิด -19 โดยมีพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ที่ทำเป็นอาชีพหลักสูงถึงร้อยละ 59.4 นอกจากนี้ พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ส่วนใหญ่ในแต่ละแอปพลิเคชัน มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าการเข้าสู่อาชีพนี้ ค่อนข้างง่าย มีการสมัครและรับการอบรมเหมือนกับการสมัครงานทั่วไป เพียงแค่มีรถมอเตอร์ไซด์ มีใบขับขี่และซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเพิ่มเติม เช่น เสื้อ กระเป๋า ก็สามารถทำงานได้ ยกเว้น แอปพลิเคชัน โรบินฮู้ด ที่มีพนักงานขับรถส่งอาหารให้ความเห็นว่า มีความยากเมื่อเทียบกับการ

สมัครของแอปพลิเคชันอื่น เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่รับสมัครคนจำนวนจำกัดและต้องลงทะเบียนในการเข้าอบรมแข่งขัน จึงจะสามารถเริ่มงานได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลายแอปพลิเคชันจะรับสมัครพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) มากขึ้นก็ส่งผลให้ค่ารอบหรือค่าตอบแทนถูกตัดราคาลงตามไปด้วย เนื่องจากเป็นอาชีพที่เกิดการแข่งขันสูง นั่นเอง ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร

3. จากผลการสรุปข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ของ 3 แอปพลิเคชัน ได้แก่ แกร็บ ไลน์แมน และ โรบินฮู้ด ที่ส่วนใหญ่ตัดสินใจทำงาน จากข้อได้เปรียบหรือข้อดี ของแต่ละแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของระบบการแจกงาน ระบบการเคลมสินค้าที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและไม่ต้องรับผิดชอบอะไรเยอะหรือแม้แต่ค่ารอบที่คุ้มค่าตามระยะทางที่ระบบส่งงานให้ รวมไปถึงการมองที่ความคุ้มค่าของค่ารอบหรือค่าตอบแทนเป็นหลัก ถึงแม้ว่าแต่ละแอปพลิเคชันค่ารอบอาจจะต่างกันเพียงเล็กน้อย แต่มีเพียง 1 แอปพลิเคชันที่ไม่มีการหักค่า GP จากพนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ทำให้ตัวผู้ขับขี่ได้ค่ารอบอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยกว่าแอปพลิเคชันอื่น ซึ่งก็คือ โรบินฮู้ด นั่นเอง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ของแกร็บส่วนใหญ่ อยากให้รัฐบาลเข้ามาสนับสนุนอาชีพนี้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของค่ารอบที่ไม่สมดุลหรือไม่คุ้มค่ากับค่าครองชีพ ค่าน้ำมันและค่าเสื่อมสภาพของรถ นอกจากนี้ยังเสนอให้ปรับปรุงพัฒนาระบบจีพีเอสให้ดีขึ้นและมีความแม่นยำมากขึ้น เป็นต้น บริษัท จึงควรให้ความ

สำคัญกับเรื่องดังกล่าว เพื่อให้พนักงานขับรถส่งอาหารเกิดความจงรักภักดีและเป็นพาร์ทเนอร์กับบริษัทได้ยาวนานยิ่งขึ้น

2. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ของไลน์แมนส่วนใหญ่เรียกร้องอยากให้มีการเพิ่มค่ารอบให้สูงขึ้น และพัฒนาระบบแฉกงานให้มีความเท่าเทียมมากขึ้น เนื่องจากบางคนได้รับงานเยอะ บางคนได้รับงานน้อย และบางคนแทบไม่มีงานส่งถึงในระบบเลย รวมถึงการทำงานของทางแอตมินหรือคอลเซ็นเตอร์ ที่ดูแลในเรื่องบทลงโทษหรือรับข้อร้องเรียน เนื่องจากในหลายกรณี เกิดความผิดพลาดจากระบบ แต่พนักงานขับรถส่งอาหารไม่มีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริงเท่าไรนัก ในประเด็นเรื่องการแฉกงานพ่วง งานแบบ ถ้าเป็นไปได้ อยากให้แฉกงานพ่วงหรืองานแบบเป็นร้านเดียวกัน ส่งคนละที่หรือหากเป็นคนละที่ก็ขอให้ส่งในที่ใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการส่งมอบสินค้า และลดความเสี่ยงในการโดนร้องเรียนความล่าช้าจากลูกค้าผู้ใช้บริการได้ เป็นต้น นอกจากนี้ คือ อยากให้มีการรับประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานขับรถส่งอาหาร ทุกคน หรือนำเข้าระบบประกันสังคม ก็ได้ เนื่องจากว่าอาชีพนี้ เป็นอาชีพที่เสี่ยงอันตรายอยู่บนท้องถนนตลอดเวลา บริษัท จึงควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการกับพาร์ทเนอร์ หรือพนักงานขับรถส่งอาหารมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย อุ่นใจและจงรักภักดีกับบริษัทมากยิ่งขึ้น

3. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ของฟู้ดแพนด้า ส่วนใหญ่ต้องการให้พิจารณาเพิ่มค่ารอบให้มากขึ้นและทำระบบให้สามารถโทรติดต่อลูกค้าโดยตรงได้ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการจัดส่ง กรณีที่รอสินค้า นานหรือไม่สามารถติดต่อลูกค้าผ่านทางแชทได้ เป็นต้น รวมถึง การคำนวณระยะทางและการพัฒนาระบบ จีพีเอส ให้เป็นไปตามเส้นทางจริงที่รถสามารถวิ่งได้ เนื่องจากหลายครั้งมักพบปัญหา ระยะทางที่ถูกคำนวณเป็นแนวเส้นตรงแต่ในความจริงมีคลองคั่น ทำให้ต้องขับรถอ้อมไกลกว่าเดิมแต่ได้ค่ารอบเท่าเดิม

เป็นต้น บริษัทควรปรับปรุงระบบจีพีเอสเพื่อให้มีความแม่นยำและเป็นธรรมกับพนักงานขับรถส่งอาหารมากขึ้น

4. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ของโรบินฮู้ด ต้องการให้ทางแอปพลิเคชันอำนวยความสะดวกในเรื่องของประกันอุบัติเหตุหรือเข้าระบบประกันสังคม เพื่อที่จะได้ไม่ต้องไปทำประกันเองกับที่อื่นและมีค่ารักษากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือความเจ็บป่วย และควรมีระบบตรวจจับกล้องในการกวดขันงาน หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ก็อาจจะเปลี่ยนไปใช้ระบบ AI ในการแจกจ่ายงานเหมือนแอปพลิเคชันอื่น เพื่อลดปัญหากล้องที่เกิดขึ้น เพราะจะทำให้คนที่กวดขันงานเอง โดยไม่ใช้กล้องจับงานได้ในปริมาณที่น้อยลง และหากเป็นไปได้ควรคำนวณค่ารอบจากระยะทางในจุดที่พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) อยู่ไปถึงร้านค้าเพิ่มเติมด้วย เนื่องจากทุกอย่างมีต้นทุนไม่ใช่เพียงแค่การรับสินค้าจากร้านค้าไปส่งลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเท่านั้น บริษัทควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานขับรถส่งอาหาร เพื่อให้พนักงานขับรถส่งอาหารเกิดความจงรักภักดีกับบริษัท และเป็นพาร์ทเนอร์ในระยะยาวด้วยความตั้งใจที่จะทำงานมากกว่าแค่การหารายได้

5. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ที่มีความถนัดในการการใช้แอปพลิเคชันและมีความชำนาญในการใช้แอปพลิเคชัน ควรเลือกโรบินฮู้ด (robinhood) เนื่องจากระบบกวดขันงานเองต้องใช้ความเร็วและความเชี่ยวชาญในการกวดขันงาน จึงจะสามารถรับงานได้ปริมาณมากในแต่ละวัน นอกจากนี้ระบบการจูงรอบการอบรมของ โรบินฮู้ด (robinhood) นั้น ก็ต้องอาศัยความชำนาญและความเร็วในการลงทะเบียนด้วยเช่นกัน เนื่องจากแต่ละรอบการสมัครมีรับจำนวนจำกัด ฉะนั้น บุคคลที่เหมาะสมกับแอปพลิเคชันนี้อาจจะเป็นคนที่มีความถนัดในการใช้สมาร์ทโฟนหรือใช้งานแอปพลิเคชันได้ดีในระดับหนึ่ง

6. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ที่มีความ

รับผิดชอบในตัวเองค่อนข้างสูงในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความมีวินัยในตนเองนั้น อาจจะเหมาะสมกับแอปพลิเคชัน ฟู้ดแพนด้า (foodpanda) เนื่องจากเป็นเพียงแอปพลิเคชันเดียวที่พนักงานขับรถส่งอาหารต้องจองกะหรือจองช่วงเวลาที่จะรับงานก่อน หากถึงเวลาแล้วเปิดระบบรับงานตรงตามเวลา สม่่าเสมอ ก็จะทำให้ระดับของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้นตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลต่อค่ารอบหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ หากบุคคลใดที่เคยมีประวัติอาชญากรรมที่

ไม่ร้ายแรง แต่ต้องการโอกาสในการทำงานก็สามารถสมัครงานกับ ฟู้ดแพนด้า (foodpanda) ได้เช่นกัน

7. พนักงานขับรถส่งอาหาร (riders) ที่ต้องการความอิสระด้านเวลาและการเปิดระบบรับงาน อาจจะเหมาะสมกับแอปพลิเคชัน แกร็บ (grab) หรือ ไลน์แมน (lineman) เนื่องจากเป็นระบบแจกงานด้วย AI และสามารถเปิด-ปิด ระบบรับงานได้ตามเวลาที่พนักงานขับรถส่งอาหารสะดวก

References

- Bangkokbiznews. (2020). *Launch of the “Robinhood” app, a new food delivery alternative, opens for trial service on October 26*. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/business/904454> [In Thai]
- Brandage Online. (2019). *Open the case study “Lineman” creates opportunities from the pain points of consumers*. Retrieved from <https://www.brandage.com/article/9788> [In Thai]
- Friese, S. (2012). *ATLAS.ti 7 quick tour*. ATLAS.ti Scientific Software Development.
- KASIKORN Research Center. (2019). *Food ordering application competition drives food delivery business to continue to grow, expected to have a value of 33,000-35,000 million Baht in 2019*. Retrieved from <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z2995.aspx> [In Thai]
- Mann, D. (1975). *Policy decision-making in education: An introduction to calculation and control*. Teachers College Press.
- Marketing Oops. (2018). *Grab aims to become a daily apps, launching “GrabFood” into the food delivery business*. Retrieved from <https://www.marketingoops.com/news/brand-move/grab-food> [In Thai]
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage.
- Ministry of Labor. (2021). *Career decision making: A model*. Retrieved from <https://lb.mol.go.th/คนหางาน-คนว่างงาน/แนะแนวอาชีพ/การตัดสินใจเลือกอาชีพ> [In Thai]
- Prommuang, P. (2021). *Using the Atlas.ti program for qualitative research*. Photocopied documents. Retrieved from https://www.academia.edu/34732882/การใช้_โปรแกรม_Atlas_ti_สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ [In Thai]
- Rocket Media Lab. (2021). *How is the Thai rider?, what do you want?*. Retrieved from <https://rocketmedialab.co/rider> [In Thai]
- SALIKA: Knowledge Sharing Space. (2020). *“New way of life” Thai rider “Fast horse” volunteers to relieve suffering in the “COVID era.”* Retrieved from <https://www.salika.co/2020/05/25/thai-rider-food-delivery-covid-19> [In Thai]
- Shull, F. A., Delbecq, A. L., & Cummings, L. L. (1970). *Organizational decision making*. McGraw Hill.
- The Standard. (2020). *Foodpanda celebrates 8 years in Thailand, expanding service area to cover 67 provinces*. Retrieved from <https://thestandard.co/foodpanda-8-years> [In Thai]