

Survey question (Earn&Lin : The Future of online food delivery in Thailand)

Answer from Driver Grab food #1

1. มาทำได้อย่างไร
หารายได้เสริม ทำหลังเลิกเรียนและเสาร์ อาทิตย์
2. ทำไมเลือกมาทำกับแอปนี้
มันงานกว่าแอปอื่น งานเยอะ งานดี
3. เสียค่าแรกเด้ามัย เท่าไร
ไม่เสีย
4. มีการเซ็นสัญญา มัย ถ้าเซ็นต้องเซ็นกี่ปี
ไม่มีการเซ็นสัญญา
5. มีเสียค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มมัย
ไม่มี
6. มีการจัดอบรมมัย (guarentee quality)
มี อบรมวิธีกรและกระบวนการในการทำงาน ว่ารับออเดอร์ลูกค้ายังไง
7. Driverทำสัญญากับบริษัทเป็นแบบpartnerหรือลูกจ้าง
ไม่มีสัญญา
8. มีสวัสดิการอะไรมัย.....
มีประกันอุบัติเหตุ
9. ทำมาแล้วกี่ปี
6-7เดือน
10. ถ้าทำมาหลายปี มีนโยบายอะไรหรือส่วนแบ่งเปลี่ยนแปลงบ้างมัย แล้วเราได้รับผลดี/ผลเสียมัย
เมื่อก่อนค่าส่ง45-50บาท แล้วก็ปรับลดลงไปเหลือที่35บาท แต่คนขับไม่ไหว(น้อยไป) สุดท้าย
แกรปรับเพิ่มขึ้นเป็น40บาท(เฉพาะโซนกรุงเทพ นครปฐม, สมุทรปราการ 30 บาท)
11. เคยทำfood deliveryของเจ้าอื่นมัย
12. ถ้าเคย เจ้าไหนคุ้มสุด
13. ทำกับหลายเจ้าได้มัย
ได้ แต่เราต้องจัดคิวของเราดีดี เพราะget line man ให้เราเลือกงานเอง แต่แกรจะส่งงานมาให้
คนขับ
14. รายได้เฉลี่ยต่อวัน มากสุด.... น้อยสุด.....
มากที่สุด 1,600-1,700 บาทต่อวัน กรณีออกจากบ้าน10.00-20.00 (หักค่าcommissionไปแล้ว
ประมาณ2-3บาทต่องาน) ตัวงานได้600-700บาท แต่จะมีโบนัส ริ่งเก็บเพชร
15. ได้ส่วนแบ่งอย่างไรจากแอป
ได้ค่าส่งออเดอร์ละ40บาท (คิดจากระยะทาง) ถ้าระยะทางเกิน3-4กิโลเมตรค่าส่งจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
16. ทำวันละกี่ชั่วโมง เวลาเริ่ม-เลิกงาน
วันที่ไม่มีเรียนและวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ทำ 10.00-20.00 วันที่มีเรียนก็ทำหลังจากเลิกเรียน
17. ได้ดีบ้างมัย ถ้าได้ ได้เฉลี่ยประมาณกี่บาท แล้วได้สูงสุดกี่บาท

มีบ้าง ต่างชาติให้ประมาณ10-20บาท แต่ถ้าบางร้านรอนานๆ ลูกค้าจะเห็นใจให้เงินประมาณ20-30บาท

18. พบเจอปัญหาอะไรบ้าง ex ลูกค้าสั่งแล้วยกเลิก แต่คนขับซื้อของไปแล้ว (ใครรับผิดชอบ) แล้วทำยังไง
ลูกค้าสั่งแล้วหายไปเลย (แกรปจ่ายตังไปก่อน) สามารถโทรไปเคลมกับcall center grabได้
19. กรณีลูกค้าจ่ายเงินสด มีวิธีเอาเข้าระบบยังไง
ได้เป็นเงินสดธรรมดา แต่แกรปจะหักค่าcommissionของคนขับจากสัญญาที่เครดิตในแอป
20. กรณีลูกค้าจ่ายบัตรเครดิตdriverจะได้เงินคืนเมื่อไหร่
ได้เงินเข้าบัญชีของdriverในแอปเลย
21. เวลาแอปมีโปรโมชัน ค่าหักจากdriverมีัย
ไม่หัก เช่น ถ้ามีโปรโมชันค่าส่ง10บาท บริษัทจะโอนเครดิตให้แกรป30บาท (รายได้จากค่าส่งเริ่มต้นที่40บาท)
22. ทางแอปพลิเคชันมีแรงจูงใจอะไรบ้าง
มีโบนัส ริ่งเก็บเพชร(incentive) เวลาประมาณ17.00-19.00จะได้ประมาณ7เพชร
10.00-13.00 จะได้ประมาณ18-20 เพชร เพชรสามารถแลกเป็นเงินโบนัสสูงสุด530บาท
100เพชร = 120 บาท

Answer from Driver Line man#1

1. มาทำได้อย่างไร
รายได้เสริม
2. ทำไมเลือกมาทำกับแอปนี้
สะดวกสบายกว่า ค่าตอบแทนได้ดีที่สุด(คิดตามระยะทาง)
3. เสียค่าแรกเข้ามีัย เท่าไร
เสีย200บาท แต่100บาทก็อยู่ในเครดิตของเรา(บัญชีของคนขับในแอป) ส่วนอีก100เป็นค่าชุดกับหมวกให้ และเอาไปทำประวัติให้
4. มีการเซ็นสัญญามีัย ถ้าเซ็นต้องเซ็นกี่ปี
ไม่มีว่าต้องทำกี่ปี เซ็นสัญญาว่าเป็นพนักงาน
5. มีเสียค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มมีัย
ไม่มีเสียเพิ่มแล้ว (เสียไปแล้ว200บาท ข้อ3)
6. มีการจัดอบรมมีัย (guarentee quality)
มี
7. Driverทำสัญญากับบริษัทเป็นแบบpartnerหรือลูกจ้าง
เซ็นสัญญาว่าเป็นพนักงาน
8. มีสวัสดิการอะไรมีัย.....
ได้ประกันสังคม สิทธิพิเศษต่างๆ ไม่สามารถแลกเป็นเงินได้
9. ทำมาแล้วกี่ปี
เข้าปีที่2
10. ถ้าทำมาหลายปี มีนโยบายอะไรหรือส่วนแบ่งเปลี่ยนแปลงบ้างมีัย แล้วเราได้รับผลดี/ผลเสียมีัย
ยังไม่มี (เข้ามาเข้าปีที่สอง)
11. เคยทำfood deliveryของเจ้าอื่นมีัย
lalamove
12. ถ้าเคย เจ้าไหนคุ้มสุด

13. ทำกับหลายเจ้าได้มัย
14. รายได้เฉลี่ยต่อวัน มากสุด.... น้อยสุด.....
มากที่สุด1,800-1,900บาท ทำตั้งแต่9.00-22.00
15. ได้ส่วนแบ่งอย่างไรจากแอป
แอปหักเงิน(ค่าcommission) เช่นค่าส่ง100บาท แอปจะหักประมาณ6-7บาท หักจากเครดิต ค่าส่ง120บาท โดนหัก16บาท ค่าส่ง167บาท โดนหัก 28 บาท
16. ทำวันละกี่ชั่วโมง เวลาเริ่ม-เลิกงาน
ทำตั้งแต่9.00-22.00วันหยุด ทำหส่งเลิกงาน 19.00-22.00
17. ได้ดีบ้างมัย ถ้าได้ ได้เฉลี่ยประมาณกี่บาท แล้วได้สูงสุดกี่บาท
18. พบเจอปัญหาอะไรบ้าง ex ลูกค้าสั่งแล้วยกเลิก แต่คนขับซื้อของไปแล้ว (ใครรับผิดชอบ)
แล้วทำยังไง
ลูกค้ายกเลิกออเดอร์แต่คนขับไปซื้อมาแล้ว ต้องเอาไปเคลิมกับline man แต่จะต้องใช้เวลาประมาณ2วัน
19. กรณีลูกค้าจ่ายเงินสด มีวิธีเอาเข้าระบบยังไง
ก็ได้เป็นเงินสดธรรมดา
20. กรณีลูกค้าจ่ายบัตรเครดิตdriverจะได้เงินคืนเมื่อไหร่
ไม่มีจ่ายบัตรเครดิต
21. เวลาแอปมีโปรโมชั่น ค่าหักจากdriverมัย
เช่น ค่าส่ง100บาทโปรโมชั่นค่าส่ง10บาท แต่แอปจะโอนเครดิตให้90บาท
22. ทางแอปพลิเคชันมีแรงจูงใจอะไรบ้าง
เก็บดาว (star) ได้ประกันสังคม ได้สิทธิพิเศษต่างๆ ไม่สามารถแลกเป็นเงินได้

1. Primary data

• In-depth interviews (Drivers)

Part 2: Application's payment method to driver

Questions

1. In case of customer paying cash how the application pays to driver.
2. In case of customer paying Credit card how the application pays to driver.

Grab

Answer from GRAB driver

1. Driver gets the cash and the application will deduct commission fee from grab driver's credit account.
2. The application will transfer the net money to the driver account.

M

Answer from LINE MAN

1. Driver gets the cash and the application will deduct commission fee from Line Man's credit account.
2. Line Man does not have paying credit card function.

1. Primary data

• In-depth interviews (Drivers)

Part 1: Delivery Fee & additional incentive

Questions

1. How much do you get from the delivery fee?
2. The maximum income per day?
3. In case of promotion code used how much do you get?
4. How does the policy change during your working experiences?
5. Are there any incentive?

Grab

Answer from GRAB driver

1. Starting from 40 and increasing by distance.
2. Working from 10.00-20.00 the driver get 1,600-1,700 THB.
3. The application will pay up to the actual fee. Ex. if actual fee is 40 thb customer applies 10 thb promo code. The application will give 30 thb to driver.
4. At first, delivery starts from 45-50 thb and then reduce to 35 thb but it's too low for driver so currently the delivery fee is 40 THB.
5. There is incentive which is to collect point and exchange to money. (100 points=120 thb) Ex. During 17.00-19.00 get 7 points
10.00-13.00 get 18-20 points

M

Answer from LINE MAN

1. Ex. Delivery fee 120 THB the application will charge commission fee 16 THB.
2. Working from 9.00-22.00 the driver get 1,800-1,900 THB
3. The application will pay up to the actual fee.
4. NO.
5. There is incentive to collect stars.

Answer from “ง่วนหลี่” Restaurant

1. เป็นpartnerกับfood deliveryเจ้าไหนบ้าง
Get grab lineman
2. (กรณีที่เป็นpartnersเจ้าเดียว) ทำไมถึงเลือกเป็นpartnerแค่เจ้าเดียว
—
3. (กรณีที่เป็นpartnersหลายเจ้า) ทำไมถึงเลือก/ไม่เลือกเป็นpartnerกับเจ้าอื่นๆ
Partner เป็นคนติดต่อทางร้านขอลงแอปเอง ร้านไม่ได้เป็นคนเลือก
4. เริ่มเข้าไปเป็นpartnerได้อย่างไร
Partner ติดต่อมาขอลงข้อมูลร้านในแอป
5. ทำไมถึงตัดสินใจเป็นpartnerกับแอปนั้นๆ
ทำให้ลูกค้าเข้าถึงร้านได้ง่าย
6. มีการเซ็นสัญญามั้ย ถ้าเซ็นต้องเซ็นกี่ปี
ไม่มี
7. เสียค่าแรกเด้ามัย เท่าไร
ไม่เสีย
8. มีเสียค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มมัย
ไม่เสีย
9. เป็นpartnerมาแล้วกี่ปี
3 ปี
10. ถ้าทำมาหลายปี มีนโยบายอะไรเปลี่ยนแปลงบ้างมัย แล้วเราได้รับผลดี/ผลเสียมัย
ไม่มีนโยบายเปลี่ยนแปลง ข้อดีคือลูกค้ารู้จักเรามากขึ้นจากการเห็นร้านเราในแอป
11. ได้เงินหรือเสียเงินให้แอปอย่างไร
ได้เงินการgrab lineman get ตามราคาอาหารที่ร้านขาย
12. รายได้/กำไรก่อนหลังเป็นpartner
รายได้เพิ่มขึ้นจากแอปแล้วแต่วัน โดยเฉลี่ยได้คนสั่งห่อการแอปประมาณ 3-4 ราย
13. ประโยชน์จากการเป็นpartner
ลูกค้ารู้จักเรามากขึ้นหรือลูกค้าเก่าที่ไม่สะดวกแวะมาที่ร้านสั่งผ่านแอปได้
14. ในวันหนึ่งมีคนสั่งonlineกี่เปอร์เซ็นต์ มากินที่ร้านที่เปอร์เซ็นต์
ออนไลน์ 15% กินร้าน 85%
15. ราคาอาหารถ้าสั่งonlineกับมากินที่ร้านแตกต่างกันหรือไม่ ถ้าแตกต่าง แตกต่างเพราะอะไร
แตกต่าง เนื่องจากขายอาหารจีน รสชาติอาหารตอนกินร้อนๆ และสั่งห่อไปมีความแตกต่างกันบางเมนู กลุ่มลูกค้าคือครอบครัวหรือคนมีอายุ ทำให้กินที่ร้านมากกว่า
16. พบเจอปัญหาอะไรบ้างจากการเป็นpartner
บางเมนูไม่มีราคาหรือรายการในแอป ไม่สามารถเพิ่มเข้าไปเองได้ ทำให้มีการสื่อสารระหว่าง ร้าน ลูกค้าคนที่มาสั่ง หลายทอด
17. ถ้าเจอ แอปมีการช่วยเหลือมัย
ไม่มี
18. ได้ค่าอาหารยังง(เช่น โอนให้) ได้รับเงินหลังจากค่าอาหารวันนั้นเลยหรือกี่วันถัดไป
โอนให้หรือจ่ายสดทันทีที่รับอาหาร
19. เวลาแอปมีโปรโมชัน เค้าหักจากร้านมัย
ไม่หัก

Answer from “แอมเอียง” restaurant

1. เป็นpartnerกับfood deliveryเจ้าไหนบ้าง
line man +grab +get
2. (กรณีที่เป็นpartnersเจ้าเดียว) ทำไมถึงเลือกเป็นpartnerแค่เจ้าเดียว
3. (กรณีที่เป็นpartnersหลายเจ้า) ทำไมถึงเลือก/ไม่เลือกเป็นpartnerกับเจ้าอื่นๆ
ทางนั้นติดต่อมา
4. เริ่มเข้าไปเป็นpartnerได้อย่างไร
ทางนั้นยื่นข้อเสนอ
5. ทำไมถึงตัดสินใจเป็นpartnerกับแอมเอียง
กับgrab เก็บ%ก่อนข้างเยอะ มีตัวเลือกว่าจะจ่าย%เอง หรือ ขึ้นราคาในเดลิเวอรี่ เลือกขึ้นราคา
กับLM มีโปรให้ลูกค้าจ่ายค่าส่งแค่10บาท คิดว่าดี เลยโอเค กับGET ไม่ได้มีสัญญาอะไร GET
เข้ามาซื้อเรื่อยๆนานๆที
6. มีการเซ็นสัญญามั้ย ถ้าเซ็นต้องเซ็นกี่ปี
ไม่แน่ใจเรื่องสัญญา
7. เสียค่าแรกเข้ามั้ย เท่าไร
ไม่มีค่าแรกเข้า
8. มีเสียค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มมั้ย
ไม่มี
9. เป็นpartnerมาแล้วกี่ปี
ไม่ถึงปี
10. ถ้าทำมาหลายปี มีนโยบายอะไรเปลี่ยนแปลงบ้างมั้ย แล้วเราได้รับผลดี/ผลเสียมั้ย
11. ได้เงินหรือเสียเงินให้แอมอย่างไร
12. รายได้/กำไรก่อนหลังเป็นpartner
คิดว่าได้รายได้เพิ่มขึ้น
13. ประโยชน์จากการเป็นpartner
ขายบิลdelivery ได้มากขึ้น จากที่ลูกค้าเห็นจากในแอฟว่าค่าส่งไม่แพง
14. ในวันหนึ่งมีคนสั่งonlineที่เปอร์เซ็นต์ มากินที่ร้านที่เปอร์เซ็นต์
online 20% ร้าน80%
15. ราคาอาหารถ้าสั่งonlineกับมากินที่ร้านแตกต่างกันหรือไม่ ถ้าแตกต่าง แตกต่างเพราะอะไร
grab ตอบตามข้อ5 LMเท่าเดิม Getเท่าเดิม
16. พบเจอปัญหาอะไรบ้างจากการเป็นpartner
17. ถ้าเจอ แอมมีการช่วยเหลือมั้ย
18. ได้ค่าอาหารยังง (เช่น โอนให้) ได้รับเงินหลังจากค่าอาหารวันนั้นเลยหรือที่วันถัดไป
19. เวลาแอมมีโปรโมชัน เค้าหักจากร้านมั้ย
11. เวลาแอมมีโปรมาซื้อ แอมจะจ่ายค่าอาหารผ่านระบบ คือไม่จ่ายเงินสด (แอมให้แทปเล็ตไว้
ใช้ เช็คข้อมูลต่างๆ) โอนให้ร้านวันต่อวัน แต่จะสรุปยอดแล้วโอนวันรุ่งขึ้น หัก%ก่อน แล้วโอนให้
ร้าน LM จ่ายสดทุกบิล แต่จะบันทึกข้อมูลผ่านแอฟ แล้วคิด%เป็นเดือน ทางร้านโอน%กลับให้LM
เป็นเดือนๆ หลังสรุปยอด GET ไม่มี

1. Primary data

- In-depth interviews (Restaurants)

Questions	Non- Partner Answer from “จ่วนทลี”	Partner Answer from “แอมเอ็อง”
<ol style="list-style-type: none"> 1. What are the benefit from being a partner with the applications 2. How much do you pay to participate in the applications. (commission fee) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumers know more about our restaurant and consumer who do not want to come to restaurant they can order from the applications. 2. No. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. More order from customer due to low delivery since this restaurant is a partner with the applications. 2. Grab food 20% Line Man 10-25%