

致理科技大學國際貿易系

國貿實務專題

平台外送員工作狀況與滿意度之研究

指導老師：林峯瑜

學生：侯琬菁、吳櫻然、賴韻安、
江宜芹、鄭佳紘

中華民國一一二年九月

國貿實務專題研究授權書

本授權書所授權之國貿實務專題研究為侯琬菁、吳櫻然、賴韻安、江宜芹、鄭佳紘共5人，在致理科技大學國際貿易系112學年度第1學期完成國貿實務專題。

國貿實務專題名稱：平台外送員工作狀況與滿意度之研究

同意 不同意

本組同學共 5 人，皆同意著作財產權之論文全文資料，授予教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，不限地域與時間，惟每人以一份為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名：（親筆正楷）

專題學生簽名：（親筆正楷）

學號：（務必填寫）

中華民國 112 年 9 月 25 日

摘要

大多數對於外送平台的研究都是從消費者或使用者的立場出發，探討消費者對於外送平台的使用經驗與滿意度。因此本研究想從外送員的角度來探討外送平台的工作狀況以及滿意度，進一步了解這一行業的現狀和參與者的內心想法，研究方式以深度訪談法以及問卷調查法，這樣的研究設計有助於深入挖掘外送員的觀點和經驗。

深度訪談的部分以六大面向作為訪談，包括「動機」、「困難與阻礙」、「成就與人生轉變」、「疫情帶來了哪些影響」、「是否轉換職業」以及「對將要從事外送服務行業人員的建議」，讓外送員分享他們在這個行業中的真實感受和經歷，這有助於我們進一步理解外送員的動機、挑戰、成就和未來展望。而問卷調查法是以「基本資料」、「工作薪資與福利」、「工作壓力」、「自我認同」、「工作整體滿意度」、「未來規劃」等六大方向作為調查，這些數據可以幫助我們了解外送員的工作條件、生活狀況以及對自身職業的看法。

分析研究發現，大多數的人都把外送員視為兼職，因排班時間非常彈性，一上線及即可接單，且不須額外的技能，只要有手機以及交通工具，就可以當外送人員，另外疫情過後，民眾紛紛會到外面用餐，加上外送市場過於飽和，導致現今外送員的收入難以在疫情期間賺得更多，若要把外送員視為正職，需要花更多時間與努力去滿足一個月所需的收入。

關鍵詞：外送平台、Foodpanda、Uber Eats、工作狀況、滿意度調查、深度訪談

目 錄

第壹章 緒論.....	1
第一節 研究目的與動機.....	1
第二節 研究問題.....	1
第三節 研究流程.....	2
第貳章 文獻探討.....	3
第一節 外送平台的趨勢.....	3
第二節 平台外送員產業.....	6
第三節 結論.....	9
第參章 研究方法.....	11
第一節 研究設計.....	11
第二節 研究對象.....	12
第三節 問卷設計.....	13
第四節 問卷統計分析方法.....	17
第肆章 研究結果與分析.....	18
第一節 深度訪談的研究分析.....	18

第二節 問卷樣本之敘述性統計	27
第五章 結論與建議	41
第一節 結論	41
第二節 建議	42
參考文獻	44
附錄.....	47
附錄一 訪談逐字稿	47
附錄二 問卷	59

圖 目 錄

圖 1 研究流程.....	2
圖 2 外送員 2019 年-2022 年人數變化.....	6
圖 3 2020 年吸引使用外送平台的原因調查.....	9
圖 4 性別比.....	27
圖 5 年齡比.....	28
圖 6 主要接單平台比.....	28
圖 7 外送年資比.....	29
圖 8 外送員工作所在縣市比.....	29
圖 9 教育程度比.....	30
圖 10 婚姻狀況比.....	30
圖 11 是否有其他正職工作比.....	31
圖 12 平均每月外送所得比.....	32
圖 13 平均每日工作時數比.....	32
圖 14 平均每周休息天數比.....	32
圖 15 平均每日接單量比.....	33
圖 16 雨天平均每日接單量比.....	34
圖 17 最喜歡的外送時段比.....	34
圖 18 發生交通事故比.....	35

圖 19 未來三年是否會繼續從事外送工作？	38
圖 20 外送工作對於我的未來職涯規劃有幫助嗎？	39
圖 21 我認為外送工作可以提供發展專業技能的機會？	39
圖 22 我對於未來職涯發展有明確的目標或計劃？	40
圖 23 是否考慮參加培訓或進修課程以提高職場競爭力？	40

表 目 錄

表 1 FOODPANDA / UBER EATS / LALAMOVE / PANDOMO 服務項目比較.....	5
表 2 個案研究調查形式.....	11
表 3 訪談對象表.....	12
表 4 基本資料.....	14
表 5 工作概況.....	14
表 6 工作薪資與福利.....	15
表 7 工作壓力.....	15
表 8 自我認同.....	16
表 9 自我認同.....	16
表 10 工作整體滿意度.....	17
表 11 深度訪談內容分析.....	25
表 12 外送員的薪資足夠日常開銷平均數一覽表.....	35
表 13 工作壓力平均數一覽表.....	36
表 14 自我認同平均數一覽表.....	37
表 15 工作整體滿意度平均數一覽表.....	37

第壹章 緒論

第一節 研究目的與動機

2019 年的疫情初，外送平台還未像現在這樣廣泛皆知，從事外送的人員也是少之又少。

但在疫情爆發的 2020 年開始，因防疫的規範導致許多公司、餐廳受到影響，導致顧客量嚴重下滑、收入赤字、經濟不景氣而裁員，甚至倒閉。不過也因此有許多外送平台 例：foodpanda、Uber Eats 有了展露的機會，在極度匱乏的人力的情況下，越來越多人從事外送平台的工作，加上公司的推廣及發放許多的折扣下，吸引了大量受到疫情影響下有需要使用外送服務的人們，這也是為何外送平台能夠在短時間內從一個鮮為人知到現在幾乎無人不知的狀況。

到 2022 年末的現在，全球疫情逐漸趨緩，平台外送員的話人手也不較前幾年來的吃緊，但仍然能在路上還是頻繁能見穿著制服的平台外送員在工作的身影，讓我們不禁感到好奇，當初為什麼會選擇這份工作、有什麼吸引繼續做下去他們的動力、在外送運作的原理是什麼以及在從事這份工作時會遇見什麼值得在意、擔憂、想提出的事情，於是我們有了以下的研究動機：

- 一、了解平台外送員的工作狀況及滿意度。
- 二、目前外送平台研究大多以消費者角度出發，較少從外送員角度來進行研究，因此想從外送員角度來了解平台的運作模式及滿意度。

第二節 研究問題

在 2020 疫情的推升下，為了避免接觸而感染，推出零接觸的外送服務，外送平台成功走入大眾的視野，也因此讓許多人加入了外送服務的行列。本次研究主要以訪談的方式，深入認識 1 位 foodpanda 及 4 位 Uber

Eats 的平台外送員，打破大眾對外送服務的刻板印象。主要探討題目為以下：

- 一、平台外送員的動機及困境？
- 二、平台外送員工作狀況與滿意度之探討

為了獲得更全面做外送員的數據，除了採取個案深度訪談外，我們也會發放網路問卷做更進一步的調查分析。

第三節 研究流程

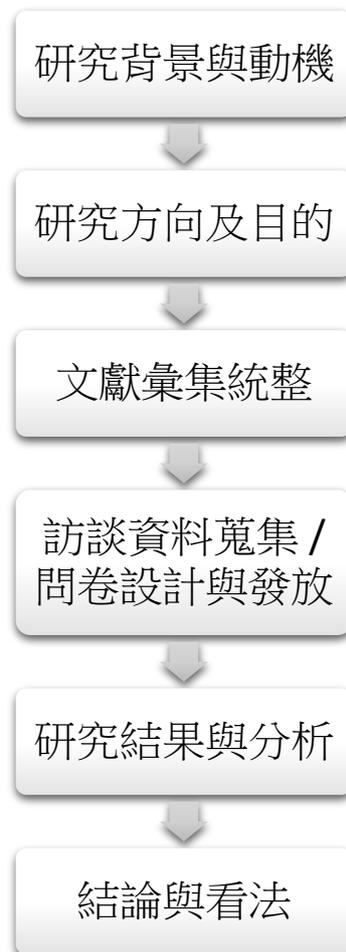


圖 1 研究流程

第貳章 文獻探討

第一節 外送平台的趨勢

一、台灣外送平台的發展

2020 年國內疫情爆發時，餐飲業受到的影響甚大，到店面購買的消費者寥寥無幾，損失相當慘重，但在這期間使用「美食外送平台」成為趨勢，更受到廣大消費者的青睞，除此之外，為了能提供消費者更多元的線上消費選擇，也紛紛推出各式各樣的外送平台。目前台灣外送平台產業大致可區分為：外資型、跨營運型、本土新創、第三方物流。（未來流通研究所）

- （一）外資型：foodpanda 和 Uber Eats 是德國和美國的公司，也是台灣兩大宗的外送平台，擁有強大資本力量支撐，無論是在合作店家數量、服務覆蓋範圍、配送人員以及用戶規模等關鍵數據上，均遙遙領先。
- （二）資訊系統或電商平台關聯業者跨足營運：Inline 為候位服務系統，已有許多知名餐飲業在使用此系統，疫情期間也推出外帶外送服務、shopee 眾所皆知的大型電商平台，也加入美食外送的行列，只不過合作商家較少。
- （三）本土新創業者：cutaway 為全台第一個結合傳統代排及運送服務的線上平台，專門解決各種限量商品的排隊問題、foodomo 提供代購代買服務，就算不是合作店家也可以請配送員代買。
- （四）以支援服務角色切入的第三方物流企業（3PL）：Lalamove 的司機夥伴駕駛多種車型，包括貨車、廂型車來適應不同的市場，而且幾乎任何大小的貨物都可以運送。同時，機車也可以提供快速和低成本的快遞服務。

二、台灣外送平台的現況與影響

疫情從 2020 年爆發後流行至今，外送平台大幅改變人們的生活型態，使用外送平台進行購物成為消費者的日常，也成為餐飲產業轉型的重要關鍵，則台灣人最愛用的平台分別為 foodpanda78%、Uber Eats61%。

根據 foodpanda 公佈「疫後關鍵報告」，可得知疫後外送需求並未隨著和店家開放內用而減少，因為疫情較嚴峻時期所帶來的風險及後遺症，促成消費者為了防疫而多次使用外送平台，由於無法知道疫情何時結束的不確定性，消費者的自我健康意識提升，開始有了健康餐和宅家自煮風潮，而外送平台也提供多元選擇，從美食到生活用品，也推出生鮮蔬果外送到府服務，帶來更多的便利性。

疫後餐飲業新出路，雲端餐廳數量成長近八成，消費者減少餐廳內用頻率，業者快速應變開創新型態營運模式，選擇開設「雲端餐廳」以減少內用所需的場地、設備與外場人力成本，專注服務外送及外帶消費者，致力於提升商品品質。

外送平台則在數位轉型、疫情催化的情況下，更朝向優化訂餐體驗、強化訂閱用戶服務內容等多面向積極發展，例如：拓展消費深度，產品與服務 all in one，foodpanda 邁向整合式外送平台，積極拓展合作商家的多元性，期望達到「只要消費者需要，foodpanda 就能買得到」的終極目標。

三、台灣外送平台比較

由於外送平台盛行，在選擇平台使用時，會考量到品牌知名度、足夠的合作店家、提供多元服務和介面操作的簡易性，foodpanda 和 uber eats 就是已廣為人知的外送平台，本組將以本土新創之 foodomo 和第三方物流業者 Lalamove 作為雙北較常見的外送平台進行服務項目比對。

- (一) foodpanda、Uber Eats 兩者皆為知名度高的品牌，不僅提供美食外送之外，也提供生鮮雜貨外送，以及團購訂單。
- (二) Lalamove 除了外送美食，也外送各樣物品（包含：大小型物件、易碎物品、搬家、生鮮、冷凍、日常用品、美食外送...），甚至也跨縣市外送。

(三) foodomo 同樣除了美食外送之外，也提供代買餐廳的服務，代買餐廳大部份為知名人氣餐廳，因消費的人數較多，需要配送人員排隊代買，會加收人工處理的服務費用，也有團購訂單服務。

表 1 foodpanda / Uber Eats / Lalamove / pandomo 服務項目比較

	foodpanda	Uber Eats	Lalamove	foodomo
在台成立時間	2012 年	2016 年	2013 年	2015 年
服務範圍	全台，包含金門和澎湖	全台，包含澎湖	台北、新北、桃園	台北、新北、桃園、台中、高雄、(台南和新竹只有外送服務)
服務時間	全台 24hr，金門澎湖 05：30~02：30	06：00~02：00，部分區域為 24hr	雙北、桃園、台中、高雄 24hr	雙北 24hr、其他縣市有各自營業時間
外送費	NT\$25-59	NT\$20-60	依車種報價	NT\$70-80
低消	NT\$99	無	無	NT\$120
合作店家數量	約 10 萬家	約 7 萬家	無	約 1 萬家
付款方式	Line pay、Apple pay、現金、信用卡	Line pay、現金、信用卡	現金、信用卡	Line pay、atome、信用卡

資 666666 料來源：foodpanda / Uber Eats / Lalamove / pandomo 官網、未來流通研究所

由表 1 可以得知，foodpanda 是目前台灣市佔率最高的外送平台也是付款方式最多樣、成立最久的外送平台，與之合作的商家就多達 10 萬家，其次則是 Uber Eats、foodomo、Lalamove。

四家外送平台的服務範圍都包含在台北、新北、桃園地區，由此可得知外送平台在台北、新北、桃園地區等北部的競爭非常大，其它區則還有可發展的空間。

第二節 平台外送員產業

一、平台外送員成長之因素

「根據勞動部職業安全衛生署統計，2019 年全台外送員人數 4.5 萬人，隔年攀升至 8.7 萬人，2021 年更來到 10.2 萬人，2022 年持續飆升至 14.5 萬人。外送員數量的快速增長，無論正職或兼職，短短三年間暴增了十萬人。」（經濟日報，2023）。

台大國發所教授辛炳隆指出平台外送員持續成長的原因可能為：一、低薪環境導致不少正職工作者必須兼職外送，或完全以外送為主要工作；二、疫情影響，導致消費型態產生改變，民眾愈來愈依賴外送；三、年輕人對工作型態的偏好改變。1111 人力銀行網路事業群總經理張篆楷表示，導致平台外送員逐年成長的主要原因為「低薪」，現在不僅年輕人，中年人也開始投入外送的行列。

yes123 求職網發言人楊宗斌認為除了低薪，疫情衝擊帶來的無薪假、大量的裁員及通貨膨脹的壓力也是促使許多人兼職外送這樣入職門檻低且時間彈性的工作。（經濟日報，2023）



圖 2 外送員 2019 年-2022 年人數變化

成為外送員的門檻很低，無須經過多層的人員面試及筆試考核，符合以下的條件就可到外送平台官網上填寫報表線上申請，等待幾天確認沒有任何問題後，就可加入成為外送員的一員。

- (一) 年滿 18 歲及本人的中國信託台幣帳戶
- (二) 國民身分證、機車、機車駕照、機車強制險卡
- (三) 含網路的智慧型手機
- (四) 具備台灣身分證及警察刑事紀錄證明（良民證）

資料來源：foodpanda 官方網站

二、平台外送員成長之影響

生活及工作型態的改變，疫情下外送平台的崛起，自主且彈性的外送工作成為了斜槓青年們的首選。然而教授辛炳隆表示，外送員的增加，也將壓縮到正常工作的時間，致使勞動市場越來越彈性，同時也代表早九晚五這樣穩定的職業型態越來越少，進而導致「因果互生」的就業安全問題。例如：原本餐廳要找一名正職員工，但現在大家大多都叫外送，正職員工需求慢慢被取代，也衍生找不到人的窘境（經濟日報，辛炳隆，2023）。

面對新興的就業型態，辛炳隆認為部分製造業可以將傳統的工作時數分割成部分，以吸引年輕人就業。外送員的急遽增加，代表潛在的「結構性缺工」及「結構性失業」問題，張篆楷指出一般上班族月薪五萬已經不少了，但是外送跑單可能可以有七、八萬。勞動人口缺工問題，張篆楷建議業主除了提升企業本身，也應主動向二度就業的勞動人口提供就業機會（經濟日報，張篆楷，2023）。楊宗斌也提醒外送工作技能要求低，若外送員不能積極培養其他技能，可能會產生結構性失業問題，若問題持續，將導致就業市場差距變大並影響長遠的經濟發展。（經濟日報，楊宗斌，2023）

三、平台外送員之想法

國立大學資訊科系畢業的林昱樹，大學畢業後和母親一起經營餐車，因她工作過於勞累而中風。為了增加收入和隨時照顧家人，他線上申請了 Uber Eat 的外送員。林昱樹外送經歷至少 3 年，他利用空閒時間寫下的書籍《兩輪江湖的真相》中提出了做為外送員的甘苦（今周刊，彭蕙珍，2022）。

林昱樹指出許多媒體報導外送員月入可以到六萬，然而隨著外送員人數的增加，外送員的收入已經越來越少，如果想要月入六萬需要非常拚，也意味著要捨棄掉玩樂的時間去工作。林昱樹也認為外送員的專業在於態度，而他們的技能在於方向感好、看得懂英文地址、會使用智慧型手機，且具有責任感、勤勞和自制力等……。666666

對於目前為什麼有這麼多人願意做外送員最主要有以下特點。

（一）工作時間彈性

目前絕大多數的人會選擇把外送員當作正職工作有最主要的原因是「時間彈性」，因外送的特性，可以自由選擇任何時間來接案跑單，面對有突發狀況的時候也可以先暫停接單，選擇在其他時段從事工作。

（二）兼差補充收入

受疫情的影響，許多人因為物價不斷的增高，被各方面的經濟壓力壓的喘不過氣的人，本身有正職工作或著還在就學時，通常選擇在下班、放學、假日時來進行把外送當作兼職來添補家計。

（三）目前薪資太低

在物價飆漲的情況下，每天在公司爆肝加班的基本薪資卻沒有要隨之漲高的情勢下，很多人認為不如選擇乾脆辭職，去做薪資差不多但卻可以更輕鬆更自由彈性的外送工作。

（四）工作轉換跑道

受疫情的影響，許多公司因承受不住而大量裁員，因此那些被裁員的人或著想要趁機轉換跑道的人，可以利用正在找工作前的空窗期間，選擇一邊做外送員點賺外快，一邊尋找下一份正職工作。

「很多人認為做外送沒有門檻，不需要技術，但也不是每個人都能做，都做得下去。」（兩輪江湖的真相，林昱樹，2022）



圖 3 2020 年吸引使用外送平台的原因調查

四、平台外送員之困境

根據 104 人力銀行的調查，外送員平均月薪是 4.2 萬元，努力一點甚至可以更多，看起來是比大學生畢業起薪多，但高薪背後，隱藏了高成本和高風險。平台外送員平台外送員是自由度高，投入越多回報越大的工作。然而，由於進入門檻低、替代性高對於專職的長期平台外送員，無可避免的面臨到薪資發展的問題。此外，除了外送工作需投入的成本，隨著時間的發展，薪資並不會因此提高，還需要面對未來通貨膨脹、物價上漲，平台外送員將投入更多的時間來賺取更多的錢。人生研究所也指出為了擺脫低薪而選擇外送員正職的人，其實是繼續複製低薪模式，因為外送無法累積專業能力與個人資產，而如果是缺錢或償還債務，外送員是不錯的兼職選擇，但也儘可能的不要當成正職，並買足夠保險和理財，才能早日擺脫低薪的循環。(人生研究所，2020)

第三節 結論

新冠疫情讓台灣進入無限延長的賽局，生活型態和消費習慣被迫改變，新的秩序悄悄地重構我們的生活日常，在疫情衝擊下消費型態快速轉變，外送平台已成為新趨勢，更是融入了現代人的日常生活。

面對疫情後所發展的新經濟，從餐廳營運模式轉型、消費者參與，外送平台更是推動產業進步的重要角色，而興起的外送平台不斷的加入，讓

此市場更加激烈，於是各個平台，不斷推出各種優惠、活動以及更多市場，例如：foodpanda 與 Uber Eats 都推出了生鮮雜貨，還有他們各自的自有品牌：熊貓超市以及優市，另外也都開設了 pandapro 會員和 Uber One，目的是為了贏得消費者對於自家外送平臺的忠誠度。

外送員在這近幾年漸漸盛行，是一個工作時間彈性，且報酬也比一般工作時薪來得高的工作，有許多外送員因為獎金而被吸引，但當外送員也有潛在風險，例如：台灣的機車族較多、道路如虎口以及風吹日曬等等……。像是雨天或颱風天這種視線模糊的天氣，處處也藏著危險性，例如：視線模糊以及路面濕滑等等……，很容易發生意外。而 Uber Eats 有雨天獎勵，是為了鼓勵雨天送餐，2~3 個小時內每單加給 20 元，平台不抽成，部分外送員，想靠在這段時間內多賺幾筆訂單，增加收入，導致自己陷入危險之中。

綜合以上的原因，讓外送員容易發生交通意外，而另一方面，部分外送員為了趕在時間內把餐送給客人，鑽車、不打方向燈、超速、逼車、跨越雙黃線超車、邊騎車邊滑手機等等……，不管是外在因素的考量，還是自身的因素，公司應考慮到這些相關問題，想出對應的策略並妥善地處理。

前兩三年疫情爆發時，外送員站在第一線，為民眾奔波三餐，而當時的政府沒有做出明確規章，保障基本薪資、社會保險及平台應負的企業責任，讓他們陷入要繼續工作，亦或是選擇自身安全與利益的兩難之中。

疫情比較緩解後，店家陸續地開放內用、民眾也慢慢地在店家裡吃飯，這樣的景象，讓訂單較疫情爆發時少，導致外送員供過於求，市場漸漸地過度飽和，甚至有些外送員已賺不到基本薪資了。

外送工作並不是輕鬆的事情，對於專職的長期平台外送員，無可避免的面臨到薪資發展的問題，還需要面對未來通貨膨脹、物價上漲，平台外送員將投入更多的時間來賺取更多的錢。

第參章 研究方法

第一節 研究設計

本研究將透過深度訪談法和問卷調查法進行資料蒐集，並將所得到的資料進行整合和分析，以深入了解外送員的工作經驗、價值認知、工作滿意度、未來規劃等相關議題，並探討外送產業在後疫情時代發展現況與未來趨勢。

一、深度訪談法

本研究主旨在採取深度訪談法，以個案研究調查方式，透過與外送員的面談，獲得更真實的感受。我們將從對工作內容看法的探討，進一步深入探討外送員對於自身價值的認知，並探討目前外送員在疫情前後的概況與影響。透過透析訪談內容，了解外送員在工作中較常遇見的問題，並分析外送員從事外送工作的動機與目的。除了了解外送員對這份工作的熱忱，我們也將探討這份工作帶來的附加價值，以及對於自身的改變與提升。

透過收集相關資料並進行調查與分析，本研究旨在深入了解此行業的運作及利益。在個案研究調查形式上，我們將運用以下表 2，並進一步探討問題。

表 2 個案研究調查形式

問題形式	定義
封閉式問題	有限制答案的問句，例如：只能回答「是」、「否」。
開放式問題	沒有限制答案的問句，受訪者可以直述己見。

資料來源：本研究整理

二、問卷調查法

本研究將採用問卷調查法作為輔助研究方法，以便收集大量資料並便於後續的統計分析。問卷內容包含「基本資料」、「工作概況」、「工作薪資與福利」、「工作壓力」、「自我認同」、「工作整體滿意度」、「未來規劃」，透過問卷調查法來了解外送員的整體情況。

第二節 研究對象

本研究將對 Foodpanda 及 Uber Eats 的外送員進行深度訪談，探討他們對於工作內容、薪資、福利、工作壓力、自我認同、工作滿意度等方面的看法，以及在疫情前後的工作狀況和影響。此外，我們也將藉由訪談了解外送員對於外送產業在後疫情時代的發展現況和未來趨勢的看法，以及他們對於自身未來發展的規劃和期望。

除了訪談外送員，本研究也將透過問卷調查收集更多資料，以加深對外送員的了解。問卷內容將包含基本資料、工作經驗、價值認知、工作滿意度、未來規劃，並邀請更多的外送員參與調查，以擴大樣本數和資料的代表性。

一、訪談對象

表 3 訪談對象表

編號	年齡	性別	教育程度	婚姻狀況	所屬外送平台	外送地區	外送年資
A	23	男	大學	單身	Uber Eats	台中	半年至一年
B	21	男	高職	單身	Uber Eats	新竹	一年半
C	26	男	研究所	單身	Uber Eats	台北	一年
D	31	男	大學	單身	Uber Eats	新店、台北	半年
E	27	男	五專	單身	foodpanda	新北	五年

第三節 問卷設計

一、深度訪談

本次深度訪談問卷的設計參考崑山科技大學王雲柔於 2022 年之研究，題目為《外送人員服務動機之分析：以 Foodpanda 為例》，並經由本組組員的討論，設計以下訪談內容大綱。

基本資料：年齡、性別、教育程度、婚姻狀況、所屬外送平台、外送地區

- Q1. 請問成為平台外送員的動機為何？
- Q2. 外送服務過程中，您最常面臨的困難與阻礙是什麼？
- Q3. 外送服務的工作，您認為最大的成就與人生轉變是什麼？
- Q4. 疫情對您的工作帶來了哪些影響？
- Q5. 將來是否有計劃或願望轉換職業？
- Q6. 對於將要從事外送服務行業人員的建議？

二、問卷調查

本調查問卷內容參考中華大學蔡杰哲於 2022 年之研究，題目為《比較不同外送平台外送員之工作狀況與滿意度之研究—以 Uber Eats 與 Foodpanda 為例》。另外也參考相關網路資料，經過小組成員討論後形成以下問卷內容。

(一) 基本資料

以單選題的方式，調查外送員的基本資料，分別為「性別」、「年齡」、「居住地」、「教育程度」，共四題。

表 4 基本資料

構面	衡量項目
基本資料	1.性別
	2.年齡
	3.居住地
	4.教育程度

(二) 工作概況

以單選題的方式，了解外送員的工作概況，題目分別為「工作年資」、「平均每天接單」、「平均每日所得」、「平均每日工作時長」、「工作狀態為正職還是兼職」、「是否有特定工作時段」，共六題。

表 5 工作概況

構面	衡量項目
工作概況	1.工作年資
	2.平均每天接單
	3.平均每日所得
	4.平均每日工作時長
	5.工作狀態為正職還是兼職
	6.是否有特定工作時段

(三) 工作薪資與福利

採 Likert 五點量表，向外送員提問關於工作的薪資、福利、環境等是否能夠滿意，從非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，分數依序 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，分數越高代表越滿意，問題中包含了「外送員的薪資足夠日常開銷」、「外送工作對於我的生活品質或財務狀況有正面影響」、「擁有足夠的工作彈性，安排自己的時間」、「是否滿意公司的福利制度」、「外送平台對於外送員的安全保障是否滿意」、「外送公司應該提供更好的工作環境和設施」、「是否因為公司缺乏支援而導致工作上的不便或困難」，共七題。

表 6 工作薪資與福利

構面	衡量項目
工作薪資與福利	1.外送員的薪資足夠日常開銷
	2.外送工作對於我的生活品質或財務狀況有正面影響
	3.擁有足夠的工作彈性，安排自己的時間
	4.是否滿意公司的福利制度
	5.外送平台對於外送員的安全保障是否滿意
	6.外送公司應該提供更好的工作環境和設施
	7.是否因為公司缺乏支援而導致工作上的不便或困難

(四) 工作壓力

採 Likert 五點量表，向外送員提問是否會對於這份工作產生壓力、失落等負面情緒，從非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，分數依序 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，分數越高代表越有壓力，題目分別為「外送工作缺乏成就感或挑戰」、「收入不穩定而對日常生活帶來不安全感」、「面對較高的交通事故風險而感到有壓力」、「外送時間緊迫，處理不完所有訂單」、「應對客戶投訴或不滿而有壓力」、「因為不穩定的工作時間而無法得到足夠的休息」、「平台外送員競爭相同訂單而感到壓力」、「對於未來工作發展可能性感到壓力」，共八題。

表 7 工作壓力

構面	衡量項目
工作壓力	1.外送工作缺乏成就感或挑戰
	2.收入不穩定而對日常生活帶來不安全感
	3.面對較高的交通事故風險而感到有壓力
	4.外送時間緊迫，處理不完所有訂單
	5.應對客戶投訴或不滿而有壓力
	6.因為不穩定的工作時間而無法得到足夠的休息
	7.平台外送員競爭相同訂單而感到壓力
	8.對於未來工作發展可能性感到壓力

(五) 自我認同

採 Likert 五點量表，外送員對於這份工作中是否能夠獲得成就感等正向情緒，從非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，分數依序 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，分數越高代表越滿意，題目分別為「我認為外送工作有足夠的社會地位」、「我認為外送工作扮演著重要角色」、「我會在家人或朋友前介紹自己是外送員」、「我認為外送工作有足夠的職業發展機會」、「我的工作有得到支持和鼓勵」，共五題。

表 8 自我認同

構面	衡量項目
自我認同	1.我認為外送工作有足夠的社會地位
	2.我認為外送工作扮演著重要角色
	3.我會在家人或朋友前介紹自己是外送員
	4.我認為外送工作有足夠的職業發展機會
	5.我的工作有得到支持和鼓勵

(六) 未來規劃

採用單選題，向外送員提問除了這份工作以外是否有其他的考慮、是否考慮轉職、還是維持現狀，題目分別為「未來三年都會繼續從事外送工作嗎」、「對目前外送發展趨勢有何看法」、「是否考慮轉換其他行業或職位」、「是否打算將外送工作作為長期職業」、「是否願意進行其他專業培訓或課程，提升職場競爭力」、「在外送工作的同時，我有明確的未來規劃」、「外送工作對於我的未來職涯規劃有幫助」，共七題。

表 9 自我認同

構面	衡量項目
未來規劃	1.未來三年都會繼續從事外送工作嗎
	2.對目前外送發展趨勢有何看法
	3.是否考慮轉換其他行業或職位
	4.是否打算將外送工作作為長期職業
	5.是否願意進行其他專業培訓或課程，提升職場競爭力
	6.在外送工作的同時，我有明確的未來規劃
	7.外送工作對於我的未來職涯規劃有幫助

(七) 工作整體滿意度

採 Likert 五點量表，向外送員提問關於目前的工作的薪資、制度、環境、工作過程等是否感到滿意，從非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，分數依序 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，分數越高代表越滿意，題目分別為「外送工作的環境和條件是可以接受的」、「外送公司提供的福利及保障是合理的」、「我可以接受外送工作帶來的壓力」、「對外送工作整體滿意度」、「是否願意繼續從事外送工作」、「是否推薦他人從事外送工作」，共六題。

表 10 工作整體滿意度

構面	衡量項目
工作整體滿意度	1.外送工作的環境和條件是可以接受的
	2.外送公司提供的福利及保障是合理的
	3.我可以接受外送工作帶來的壓力
	4.對外送工作整體滿意度
	5.是否願意繼續從事外送工作
	6.是否推薦他人從事外送工作

第四節 問卷統計分析方法

本研究使用 Excel 和 Google 試算表，將受訪者的回答分為五個等級，從非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，分數依序給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。接著，根據受訪者給的回答，將分數進行加總，若平均大於三，表示多數受訪者較為同意研究所探討的問題或觀點，反之，若評分小於三，則表示大多數受訪者較不同意。

第肆章 研究結果與分析

第一節 深度訪談的研究分析

一、就業動機

外送工作從 2019 年自疫情影響逐年增加，對於外送員快速增長的原因，除了工作彈性高和加入門檻低外，台大國發所教授辛炳隆也指出平台外送員成長的原因可能為：一、低薪環境導致不少正職工作者必須兼職外送；二、疫情影響，民眾愈來愈依賴外送；三、年輕人對工作型態的偏好改變（經濟日報，2023）。因此，我們將根據上述觀點來討論外送員的就業動機是否受到這些因素的影響。以下是有關這個問題的訪談內容陳述：

「純粹是為了增加收入，而選擇當平台外送員，但並不打算把這份工作當作正職來做，畢竟我本身就有做別的正職工作，所以就只是把外送當作打工。我覺得外送工作是一個比較容易取得的工作機會，可以安排自己比較空閒時賺取額外的收入。雖然外送工作可能不需要太多的技能……，但就是為了增加額外的收入而從事這份工作，是主要的動機。」（外送員 A）

「發現大家的生活習慣因為疫情而有所改變，外送員也跟著成為一個需求量的職業，不僅不需要什麼特別的專業技能，就能及時上班，平時待在家有點無聊，就想說可以試試看，還能賺點錢買自己想要的東西。」（外送員 B）

「想當外送員主要是因為新冠疫情之前的工作受到影響，再找工作的想找個靈活的方式來賺錢。當時聽說外送有彈性的工作時間，而且我算還滿喜歡騎車到處晃，所以就決定試試看。」（外送員 C）

「因為身邊朋友有在做，然後由於疫情的關係影響本業（餐飲）有提早下班，因此想說嘗試看看。」（外送員 D）

「當初聽到其他人說跑外送薪水不錯，再加上跑的時間也很彈性，本身是較喜愛自由的人，剛好跑外送也不需要被管，於是就也加入全職外送的行列，即便後來找到其他工作也依然當兼職在跑。」(外送員 E)

根據上述內容可得知，外送員的就業動機主要受經濟因素的影響。

- (一) 許多外送員選擇這份工作是為了增加額外的收入。
- (二) 疫情對正職工作的影響，外送工作被視為另一種打工機會。
- (三) 由於外送時間彈性佳，他們可以根據自己的時間安排工作，在閒暇時間賺取額外的錢。
- (四) 外送工作入職門檻較低，不需要特別的專業技能或資格，故能夠吸引年輕人加入。

二、困境與阻礙

外送服務在現代生活中扮演著重要的角色。然而，這看似簡單的服務背後，外送員們面臨著各種困境與阻礙。因此，我們將關注外送員在工作中所面臨的一些問題，這些問題不僅會影響他們的工作效率，還可能影響他們的安全和心理狀態。通過深入了解外送工作的困難和障礙，我們可以更好地理解外送行業以及外送員們所承受的工作壓力。以下是有關這個問題的訪談內容陳述：

「下雨的時候，視線會比較模糊，需要更多的專注力。雨天會讓交通堵塞，延長我們的送餐時間。我們得在壅塞的交通中騎車，準時把食物送到客人的手中，這也是有關到我們外送員的安全問題。所以我下兩天幾乎不怎麼跑外送的。」(外送員 A)

「有時候會接到大訂單，顧客又不買購物袋，在取餐的時候要分多次拿取，不然就是要我們自掏腰包購買提袋，我們也為了儘快將餐點送達客人手上，無法確認是店家為包裝完整，還是竹北的路不平，常常會有把餐點打翻的問題。」(外送員 B)

「外送的過程中，尤其是午餐晚餐時段，最常碰到塞車、餐廳人潮多的問題。人多店員也忙，口氣有時候很差，雖然能理解但會導致我當天外送時的心情不是很好。」(外送員 C)

「常常遇到消費者的座標和實際平台顯示的不同。這時候就會直接連絡到消費者確認位置，因為外送員和消費者的平台介面會不一樣，所以可以看到消費者的電話，還有下大雨的時候，網路容易不好，導致看不到消費者的資訊，而延誤送餐。曾經也有過因為天氣，延後送餐被消費者罵和負評。因此，也會因為天氣不好而減少接单」(外送員 D)

「遇到下雨天路滑視線不清等等是所有外送員一定會遇到的不說，因為當初是做全職的外送，會有衝單量跟獎金的壓力，跟時間賽跑下的結果就是騎車不安全、容易出車禍；遇到巷子多的小路容易地址跑錯，需要額外多花時間找對地址、還有些是客人下錯地址等等，對於當時全職的人來說這些多花的時間可以再多跑個幾單，可能會剛好跟獎金失之交臂；再來需要常常搬重物上樓都是很耗費體力跟時間的。」(外送員 E)

從訪談可以得知，外送員在工作中面臨困境和阻礙包含：

- (一) 天氣不佳會對外送員的工作產生負面影響，包括視線模糊、交通堵塞和安全風險。
- (二) 處理大訂單時，缺少適當的購物袋或店家包裝不完善可能導致餐點損壞。
- (三) 消費者提供的地址與實際地址不符，或者平台顯示的地址不準確，這將導致外送員需要額外的時間和努力來確定正確的送餐地點，延誤送餐時間。
- (四) 外送員需要長時間騎車，並處理多個送餐訂單。這樣的工作壓力可能導致身體或心理上的負擔。

三、成就與自我價值

成就與自我價值是在工作的重要元素。然而，外送工作通常被視為一份不需要技術的工作，那麼外送員們如何在其中找到成就感。以下是有關這個問題的訪談內容陳述：

「收到客人給小費時會有一種成就感。當客人給小費時，是一種直接的回饋，說明客人對我的服務感到滿意。這種肯定，不僅帶來了物質上的獎勵，也讓我更追求禮貌以及服務到好的工作態度。另外，這種小費是完全屬於我們個人的，並不會被公司抽走，所以收到小費真的會很開心。」
(外送員 A)

「最大的成就為個人外送好評有一直維持在 95% 以上，而且跑了半個月的薪資也非常可觀，比外面工讀多一倍，最大轉變就是越來越有耐心，也懂得如何應對各式各樣的客人。」(外送員 B)

「收到小費的時候，因為小費不會被平台抽走，而且對於我來說小費制度是種勉勵和認可。」(外送員 D)

「我認為有好有壞，好的點自然是開始懂得尊重別人，做過之後才發現每個人都有它困難的點值得人家去包容體諒；而不好的轉變是一旦做過全職外送不受他人約束，以後的工作也不太想受他人管教。這份工作帶給我的成就感是來自於進帳的金額，曾經巔峰能夠做到一個月 12 到 13 萬不等，讓我能意識到原來我也是個能賺錢的人。」(外送員 E)

根據以上內容，使外送員更容易獲得成就感最直接的方式為以下三種：

- (一) 評價反饋：能夠讓外送員了解客戶對其服務的評價。
- (二) 小費：則提供實際的經濟回報，使他們能夠看到自己的工作表現所帶來的直接效益。
- (三) 財務回報：外送工作能夠在短期內為外送員帶來相對可觀的收入，使他們感到工作付出有所回報。

四、平台選擇偏好

Foodpanda 和 Uber Eats 作為外送平台的兩大龍頭，一直以來都吸引了許多人的加入，但每個人的選擇偏好都不盡相同。因此，我們將探討外送員選擇 Uber Eats 或 Foodpanda 的原因及平台選的考量。以下是有關這個問題的訪談內容陳述：

「由於 UberEats 沒有轉單限制，若訂單太大量，或者太遠什麼的，都可以隨時棄單，也不會衍生出其他問題，則 Foodpanda 的接單率低於 85%，會拿不到獎勵，所以跑 Foodpanda 基本上單來就得接，沒得挑。」
(外送員 A)

「因為 Uber Eats 能直接及時上下班較彈性，Foodpanda 則是排班制，反而會比較有壓力」(外送員 B)

「當初選擇 UberEats，是因為可以選擇只接已線上付款（信用卡）的訂單，或現金都接。相較於 Foodpanda 就沒得選，只能都接。如果接現金訂單，在下雨天穿著雨衣外送時，還要掏錢和找錢，通常很麻煩，也可能忘記收錢，找錯錢，更不用說還有拿到假鈔的風險！」(外送員 C)

「因為 Uber Eats 跑單很彈性，能隨時上線跑單，不想跑了就可以直接下線，而 foodpnda 不一樣，外送員需要選時段選區域，時間就會被綁比較死，而且熊貓會看接單率太低好像會影響薪水，更重要我不想穿著那個有熊貓的衣服在路上跑。」(外送員 D)

「一開始選擇 Uber Eats 是因為進入的門檻低，不需要買裝備、也不用接受教育訓練，然而這個原因也造成 Uber Eats 的騎士快速增加，在市佔率沒有跟上的情況下自然就賺比較少，而轉至 Food Panda 的原因之一還有勞保，不須跑公會自己作加保的動作，基與種種考量下就選擇 Foodpanda 了。」(外送員 E)

根據訪談內容，Uber Eats 提供更大的靈活性，允許外送員隨時可接單，在選擇外送訂單付款方式也較彈性，而 foodpanda 則以排班制為主，

雖然收入穩定和會提供勞工保障，但限制和規範也相對比較多。然而，foodpanda 提供勞工保障，不同於 Uber Eats 則需要自行加保。

故外送員在選擇平台時，可能考慮的因素包含：

- (一) 平台彈性程度
- (二) 勞工保障
- (三) 市場競爭

並根據自己的情況和需求做出選擇。

五、疫情的影響

疫情的爆發，改變大眾的生活習慣，從外送需求的劇增到競爭的激烈。因此，探討疫情對外送員職業的影響，了解疫情初期和後期對這一行業的不同，以及外送員們在這段特殊時期所經歷的變化。以下是有關這個問題的訪談內容陳述：

「我是在疫情中後段的時候才加入的，那時候的單量跟疫情後段的單量是有差的，疫情越來越趨緩，大家也比較敢在外面吃飯，相對的顧客也比較沒那麼常叫外送，另外加入外送員的人也越來越多，所以賺的錢也沒有在剛加入的時候多。」(外送員 A)

「因為疫情的關係，大家為了避免確診的風險，生活習慣開始變得盡量不出門跟其他人接觸，愈來愈依賴外送服務，因此外送的需求量變多，外送員這個職業也就開始變得被需要，造就我們的單量提高，薪資提升。」(外送員 B)

「疫情剛開始，很多人都不想出門，所以訂單多了不少，也趁機賺了不少，不過後來大家都熟悉了外送點餐，外送夥伴也變多了，競爭多的情況下，訂單比以前少，有點可惜。」(外送員 C)

「疫情的時候大家都不太出門，想說不怕確診的話可以趁這一波疫情賺多一點錢。另外，當時的單量也確實比疫情前後要多，而且當時剛加入的外送員也有趟次獎金。」(外送員 D)

「疫情剛開始時每個人都不願意出門而選擇叫外送，那時的單量增加無非是對我最大的影響，也就是這個時期是跑外送薪水最高的時候。」(外送員 E)

根據訪談內容可得知疫情前後所帶來不同之影響：

- (一) 在疫情初期和嚴峻的時期，加入外送行列確實能夠獲得較高的收入。
- (二) 隨著疫情趨緩，店家開始允許內用，而大眾也開始願意外出用餐，外送訂單逐漸減少。
- (三) 隨著消費型態的改變，外送員的數量也有所增加，也意味著競爭變得更加激烈，外送員必須更積極的跑單來保持穩定的收入。

六、反思與建議

透過與不同外送員的深入訪談，外送員也提出了對於外送工作的建議。以下是有關這個問題的訪談內容陳述：

「我能理解外送行業的工作節奏比較緊湊，但騎車騎很快或是亂鑽，很容易威脅到其他汽機車或行人的安全，所以不要為了節省幾分鐘而犧牲自身的安全。」(外送員 A)

「在成為外送員之前，須了解較容易接到單的地方位於何處，像是辦公大樓、園區、學校等，還有對於路況要有一定的了解，行車注意安全，能沒有意外最好。」(外送員 B)

「要有非常的有耐心，會很常遇到客戶可能會換心情取消訂單，或是交通狀況不好耽誤時間。」(外送員 C)

「我覺得要靠當外送員賺錢很辛苦，所以真的想做的話一定要考慮得非常仔細，跑外送沒有想像中的好賺，現在的外送真的需要從早跑到晚，包含餐期都要跑，這樣加上平台獎金的話，薪水會比較好看，但是付出的時間（一週可能只能讓自己休 1 天）體力甚至油錢加機車的耗損，這些都是要當外送員需要注意的。」（外送員 D）

「不建議跑正職外送，會犧牲掉和朋友及家人相處的時間、不能想出去玩說走就走，沒有心思去顧及其他事情，雖然口口聲聲說這分工作時間彈性，但當時做全職的我來說只會專心思考甚麼時候錢賺得多，變成整個青春都在外送上面。」（外送員 E）

根據訪談內容，外送員普遍認為注意安全非常重要。外送工作不僅需要擁有良好的體力，還需要具備耐心。此外，外送員還需要提前了解哪些地區更容易接到訂單，並對當地的道路有一定了解，以提高工作效率和訂單量。最後，找到工作和生活之間的平衡也是外送員一個重要的課題。

七、小結

表 11 深度訪談內容分析

訪談問題	內容分析
一、就業動機	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主要受經濟因素的影響，選擇這份工作是為了增加額外的收入。 2. 疫情對正職工作的影響，外送工作被視為另一種打工機會。 3. 外送時間彈性佳，根據自己的時間安排工作，在閒暇時間賺取額外的錢。 4. 入職門檻較低，不需要特別的專業技能或資格，故能夠吸引年輕人加入。
二、困境與阻礙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 天氣不佳會產生負面影響，包括視線模糊、交通堵塞和安全風險。 2. 處理大訂單時，缺少適當的購物袋或店家包裝不完善可能導致餐點損壞。 3. 消費者提供的地址與實際地址不符，導致外送員

	<p>延誤送餐時間。</p> <p>4. 需要長時間騎車，並處理多個送餐訂單，可能導致身體或心理上的負擔。</p>
三、成就與自我價值	<p>1. 評價反饋能夠讓外送員了解客戶對其服務的評價。</p> <p>2. 小費提供實際的經濟回報，能夠看到自己的工作表現所帶來的直接效益。</p> <p>3. 從事外送工作能在短期內獲得可觀的收入，使他們感到工作付出有所回報。</p>
四、平台選擇偏好	Uber Eats
	<p>1. 能及時上下班，提供更大的靈活性</p> <p>2. 允許外送員隨時可接單和轉單</p> <p>3. 在選擇外送訂單付款方式也較彈性</p>
	Foodpanda
	<p>1. 以排班制為主，較不適合當作兼職</p> <p>2. 收入穩定和會提供勞工保障</p> <p>3. 限制和規範也相對比較多</p>
五、疫情影響	<p>1. 在疫情初期和嚴峻的時期，加入外送行列確實能夠獲得較高的收入。</p> <p>2. 隨著疫情趨緩，店家允許內用，而大眾也願意外出用餐，外送訂單逐漸減少。</p> <p>3. 隨著消費型態的改變，外送員的數量也有所增加，也意味著競爭變得更加激烈，必須更積極的跑單來保持穩定的收入。</p>
六、反思與建議	<p>1. 普遍認為注意安全非常重要</p> <p>2. 需要擁有良好的體力和耐心</p> <p>3. 提前了解哪些地區更容易接到訂單，並對當地的道路有一定了解，以提高工作效率和訂單量</p>

第二節 問卷樣本之敘述性統計

本研究問卷回收份數共有 40 份，有效份數為 34 份，則無效份數為 6 份，發放問卷期間為兩個禮拜，範圍則是全台灣。

一、受訪者基本資料

(一) 性別

在受訪者 34 人中，生理男占 70.6% (24 人)，生理女則占 29.4% (10 人)，由此可知外送員為生理男的比例是生理女的兩倍。

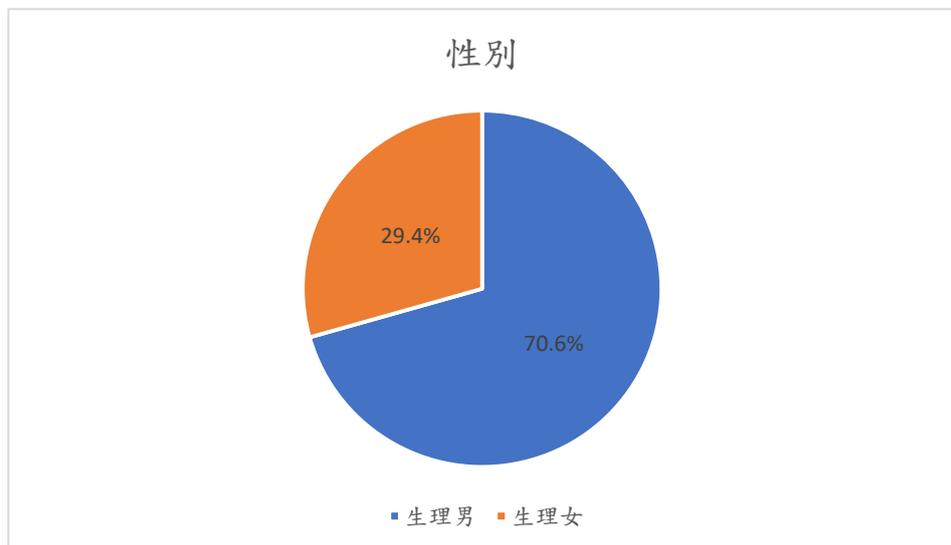


圖 4 性別比

(二) 年齡

在受訪者 34 人中，以 20 歲~29 歲者占最多，占 67.6% (23 人)，其次是 30 歲~39 歲者，占 14.75% (5 人)，則 40~49 歲者以及小於 20 歲者，皆排名第三，各占 8.8% (3 人)，由此可知受訪者中以年輕人為居多。

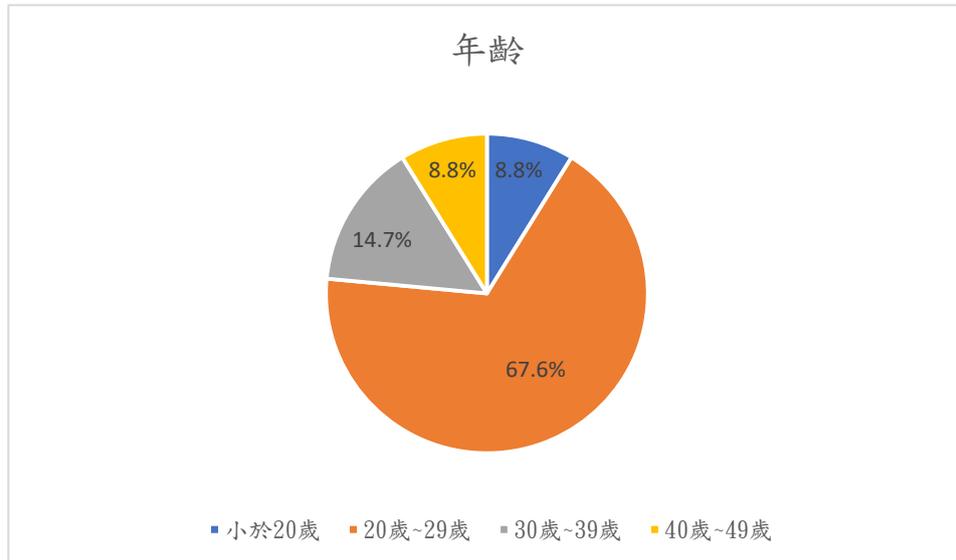


圖 5 年齡比

(三) 主要接單工作平台

在受訪者 34 人中，主要接單工作平台，以 Uber Eats 者占 58.8% (20 人)，以 foodpanda 為主要接單工作平台者占 38.2% (13 人)，而以 Lalamove 為主要接單工作平台者占 2.9% (1 人)，由此可知以 Uber Eats 為主要接單工作平台占大多數。

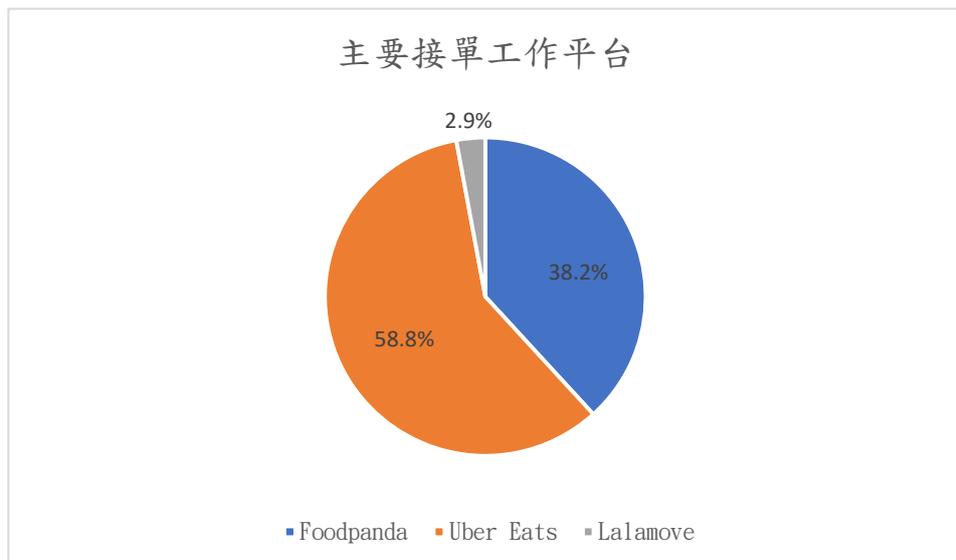


圖 6 主要接單平台比

(四) 外送年資

在受訪者 34 人中，以 6 個月（含）以下者最多，占 35.3%（12 人），並排第二名為 1 年～2 年以及 3 年～4 年，各占了 20.6%（7 人），則第三名為 7 個月～12 個月，占 17.6%（6 人），由此可知受訪者在外送平台的工作經歷，多為 6 個月（含）以下者。

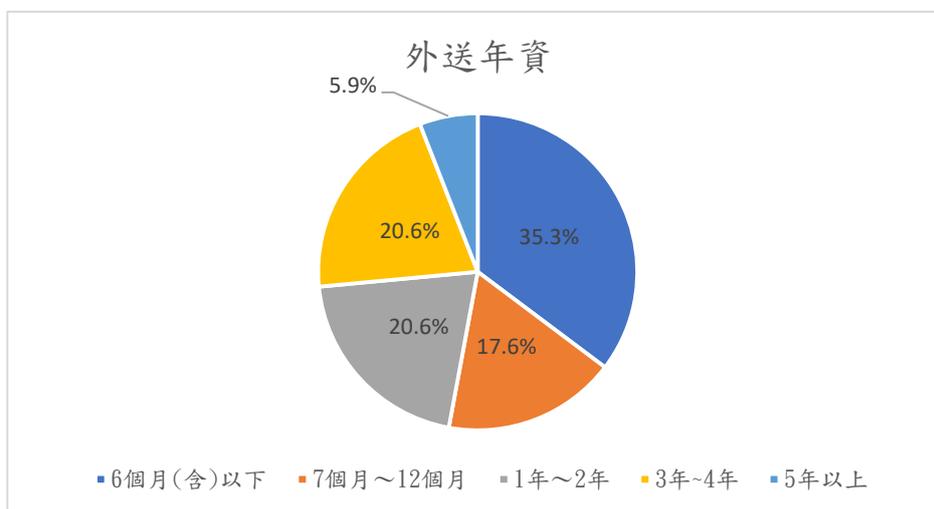


圖 7 外送年資比

(五) 工作縣市—複選

在受訪者 34 人中，以在台北以及新北工作區域的人數占最多，為 29.4%（10 人），其次為桃園，各占 23.5%（8 人），第三名則為新竹占 20.6%（7 人），其餘台中、苗栗、基隆、台南以及高雄等地區，合計占 31.2%（10 人），由此可知受訪者工作區域大多都是在北部地區為多。

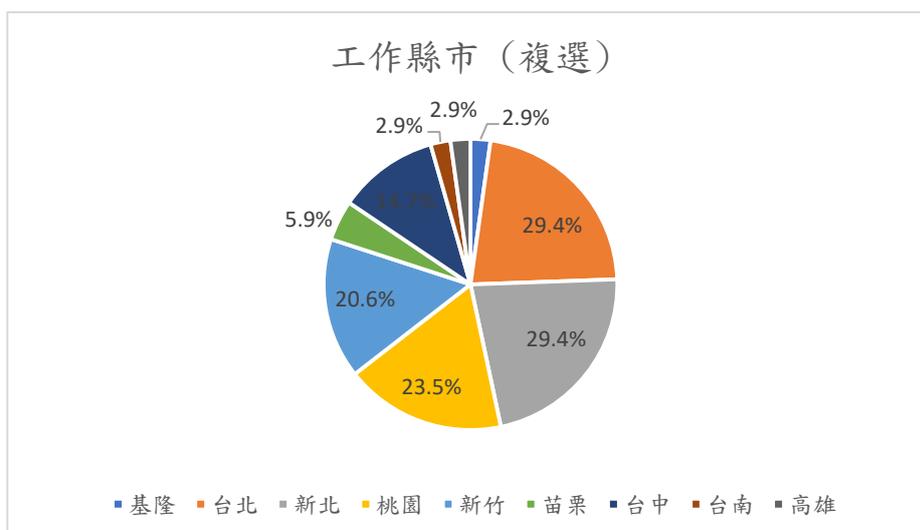


圖 8 外送員工作所在縣市比

(六) 教育程度

在受訪者 34 人中，以大學的教育程度為最多占 61.8% (21 人)，其次為高中職占 29.4% (10 人)，第三名為國中(含)以下占 5.9% (2 人)，其餘為碩士以上占 2.9% (1 人)，由此可知，以教育程度來說，大學的教育程度是占最多比例的。

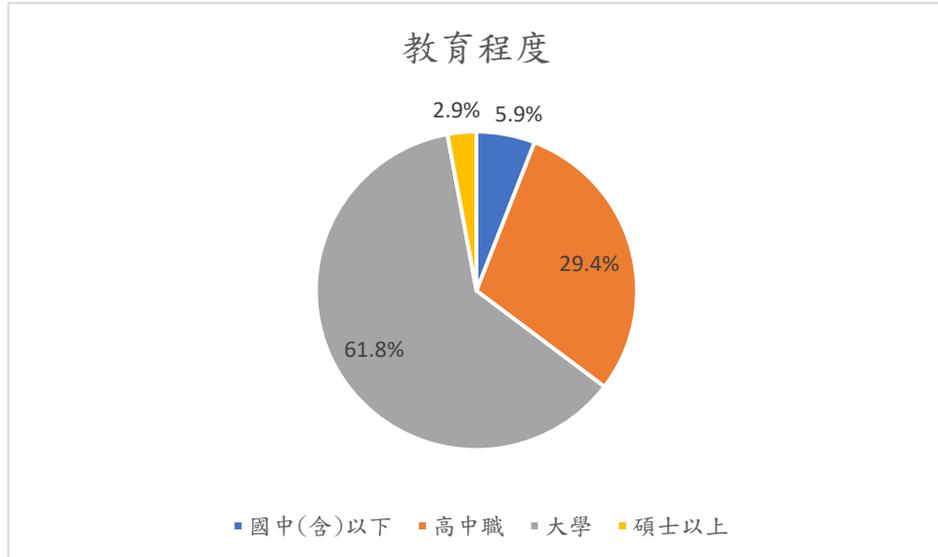


圖 9 教育程度比

(七) 婚姻狀況

在受訪者 34 人中，婚姻狀況以單身的比例占最多為 85.3% (29 人)，而已婚的比例則占 14.7% (5 人)。

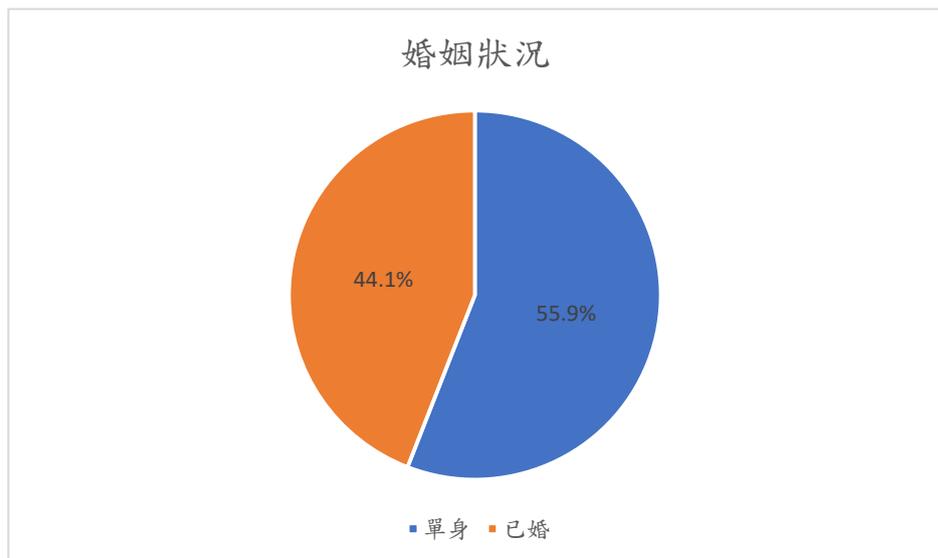


圖 10 婚姻狀況比

(八) 是否有其他正職工作

在受訪者 34 人中，有其他正職工作者占 55.9% (19 人)，而沒有其他正職工作者占 44.1% (15 人)。

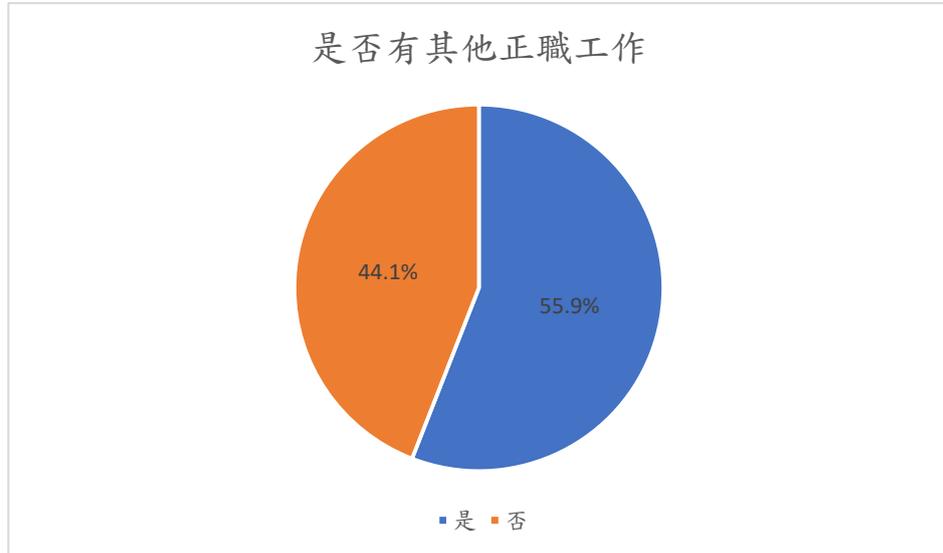


圖 11 是否有其他正職工作比

二、受訪者的工作概況

(一) 平均每月外送所得

在受訪者 34 人中，平均每月外送所得位於 20,000 元以下者占居多，為 55.9% (19 人)，其次為 20,001 元~30,000 元、30,001 元~40,000 元以及 40,001 元~50,000 元各占 11.8% (4 人)，而 100,001 元以上占最少比例，為 2.9% (1 人)。

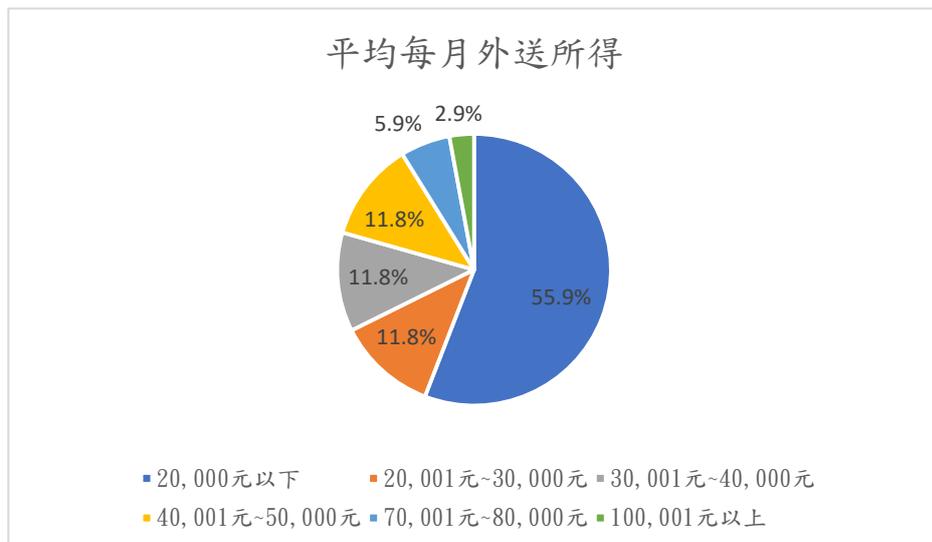


圖 12 平均每月外送所得比

(二) 平均每日工作時數

在受訪者 34 人中，平均每日工作時數位於 4 小時~6 小時者占居多，為 35.3% (12 人)，其次為小於 4 小時以及 7 小時~9 小時，各占了 23.5% (8 人)，而 16 小時以上占最少比例，為 5.9% (2 人)。

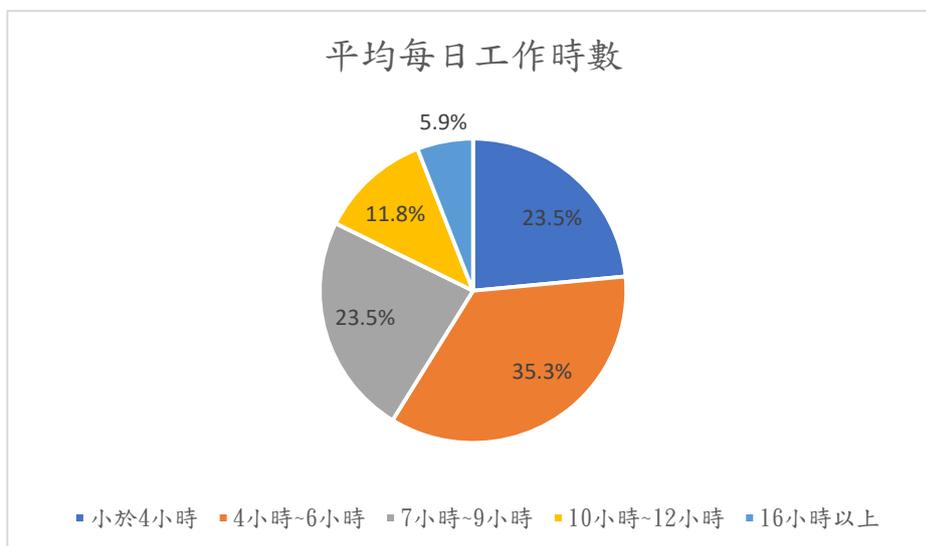


圖 13 平均每日工作時數比

(三) 平均每周休息天數

在受訪者 34 人中，平均每周休息天數位於 1 天~2 天者占居多，為 29.4% (10 人)，其次為 0 天~1 天者占 23.5% (8 人)，第三名為休息 2 天~3 天者占 20.6% (7 人)，而 4 天~5 天占最少比例，為 2.9% (1 人)。

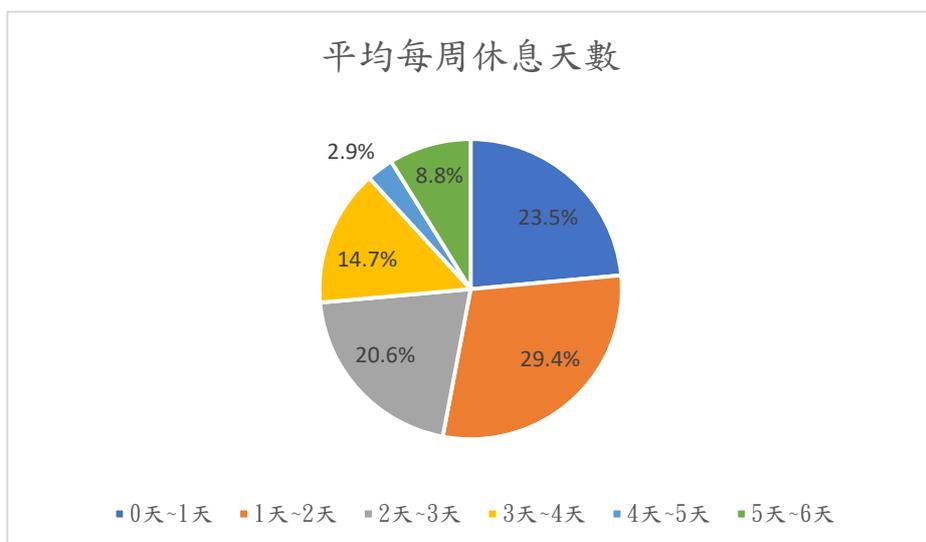


圖 14 平均每周休息天數比

(四) 平均每日接單量

在受訪者 34 人中，平均每日接單量位於 11 單~15 單者占居多，為 38.2% (13 人)，其次為 16 單~25 單者占 29.4% (10 人)，第三名為 10 單以下、26 單~35 單以及 56 單以上者各占 8.8% (3 人)，其餘的 36 單~45 單以及 46 單~55 單合計占 5.8% (2 人)。

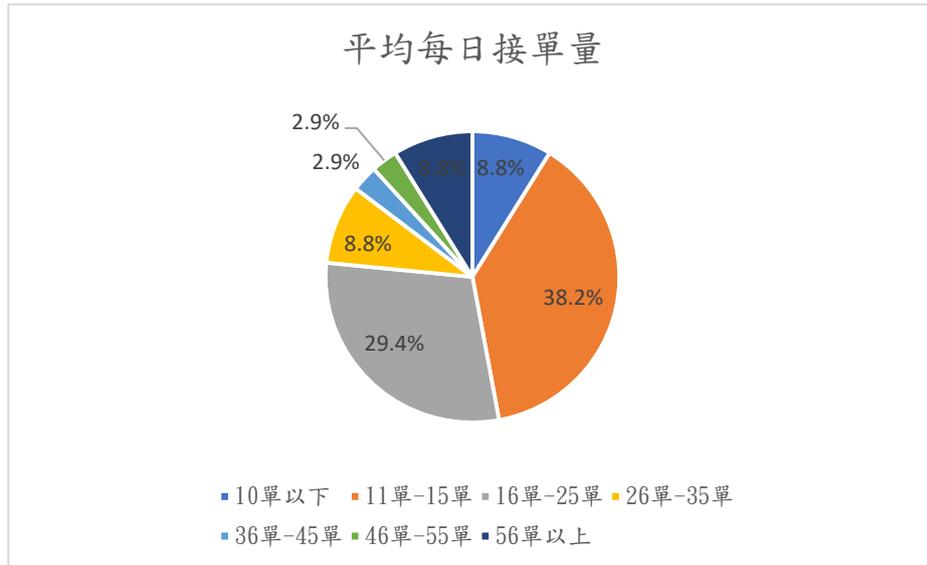


圖 15 平均每日接單量比

(五) 雨天平均每日接單量

在受訪者 34 人中，雨天平均每日接單量位於 16 單~25 單者占居多，為 26.5% (9 人)，其次為 10 單以下者占 23.5% (8 人)，第三名為 11 單~15 單、26 單~35 單以及 56 單以上者各占 14.7% (5 人)，而 36 單~45 單僅有 5.9% (2 人)。

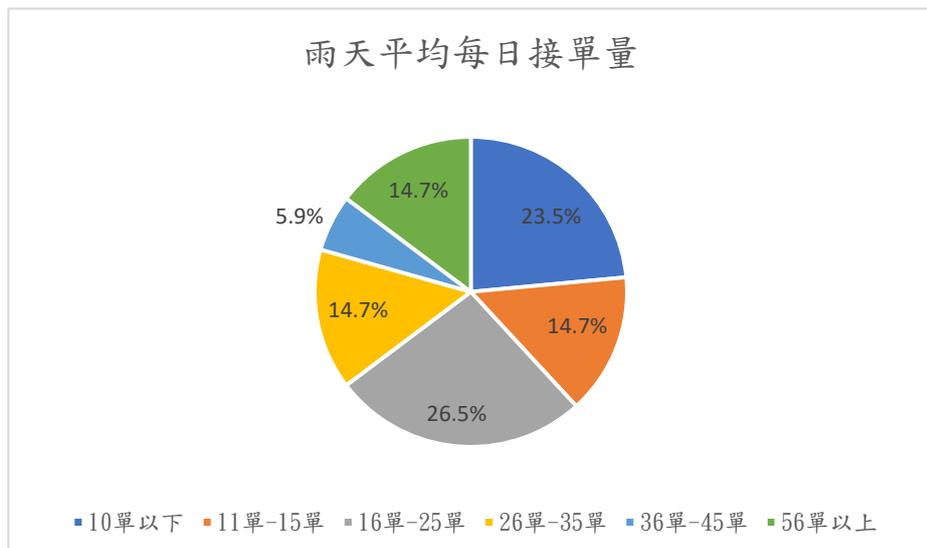


圖 16 雨天平均每日接單量比

(六) 最喜歡的外送時段—複選

在受訪者 34 人中，最喜歡的外送時段位於 18 點~20 點為最多，占 61.8% (21 人)，其餘依照比例由高到低分別為 20 點~22 點 41.2% (14 人)、12 點~14 點 38.2% (13 人)、16 點~18 點 29.4% (10 人)、10 點~12 點 23.5% (8 人)、22 點~24 點 23.5% (8 人)、8 點~10 點 17.6% (6 人)、14 點~16 點 17.6% (6 人)、2 點~4 點 14.7% (5 人)、4 點~6 點 14.7% (5 人)、0 點~2 點 11.8% (4 人)、6 點~8 點 11.8% (4 人)。

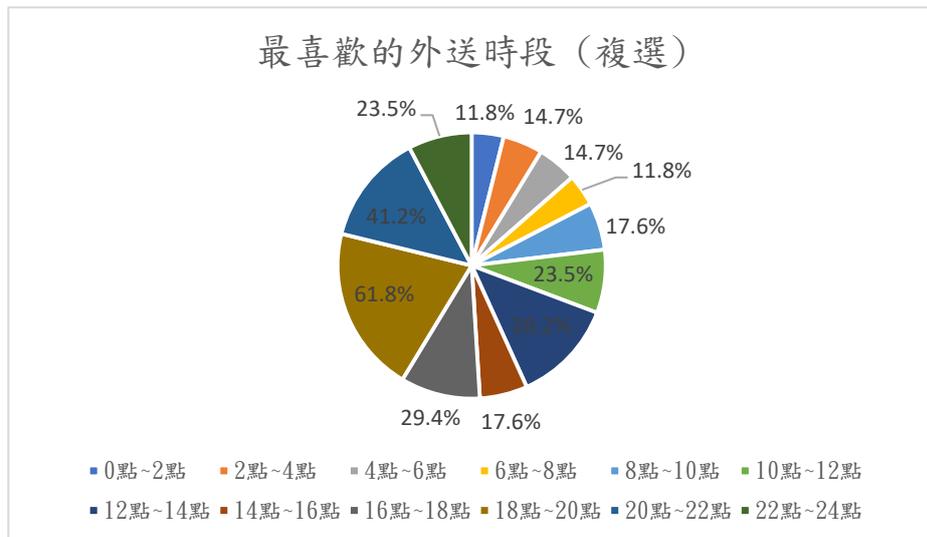


圖 17 最喜歡的外送時段比

(七) 是否曾在外送期間發生交通事故

在受訪者 34 人中，沒有發生過交通事故者占 73.5% (25 人)，則有發生交通事故者占 26.5% (9 人)。

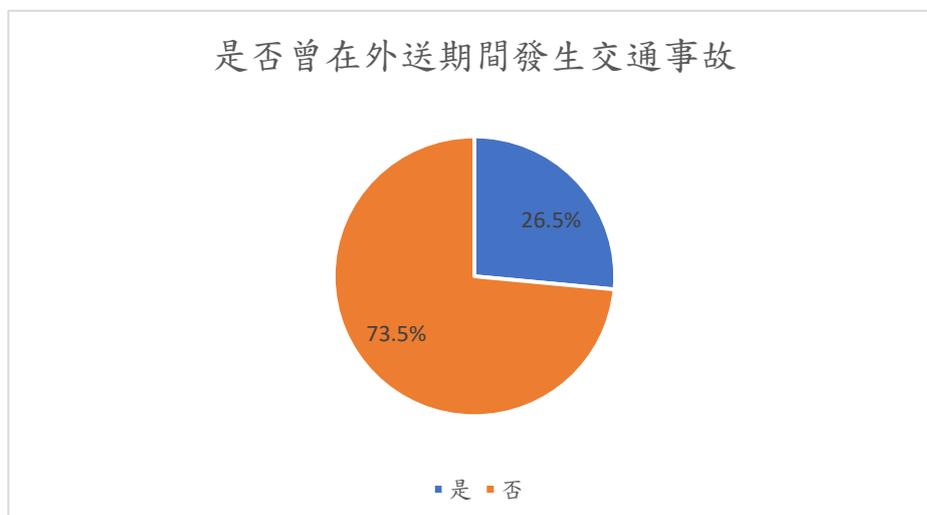


圖 18 發生交通事故比

問卷第三部份－外送員的薪資足夠日常開銷平均數一覽表

表 12 外送員的薪資足夠日常開銷平均數一覽表

問卷問題	平均值
外送員的薪資足夠日常開銷	2.71
外送工作對於我的生活品質或財務狀況有正面影響	3.41
擁有足夠的工作彈性，安排自己的時間	4.00
是否滿意公司的福利制度	2.59
外送平台對於外送員的安全保障是否滿意	2.59
對外送公司所提供的工作制度和規範是否滿意	2.91
是否因為公司缺乏支援而導致工作上的不便或困難	3.62

從表 12 可得知，「外送員的薪資足夠日常開銷」平均僅 2.71，故外送員普遍認為他們的薪資不足以應對日常開銷。然而，「外送工作對於生活品質和財務狀況的正面影響」，平均值為 3.41，高於前一題的 2.71，說明外送工作可以提供額外收入但仍無法完全支撐日常開銷。而工作靈活性方面，外送員普遍認為他們「擁有足夠的工作彈性，可以自由安排時間」，平均得分達 4.00，亦是表中分數最高者。然而，「對於公司的福利制度和外送平台的安全保障」，外送員的滿意度較低，平均得分都在 2.59。外送員對於「公司提供的工作制度和規範的滿意度」，平均值為 2.91，可見外送員對於外送平台公司相關內部政策都是偏向不滿意的。最後，大多數外送員認為「公司缺乏支援，導致工作上的不便或困難」，平均值為 3.62，屬於平均中上，意味著公司應提供更好的支援和資源並更深入地了解他們的需求，以改善工作條件及滿意度。

問卷第四部份－工作壓力平均數一覽表

表 13 工作壓力平均數一覽表

問卷問題	平均值
外送工作缺乏成就感或挑戰性	3.88
收入不穩定而對日常生活帶來不安全感	3.82
面對較高的交通事故風險而感到有壓力	3.85
外送時間緊迫，處理不完所有訂單	3.21
應對客戶投訴或不滿而有壓力	3.35
因為不穩定的工作時間而無法得到足夠的休息	3.29
平台外送員競爭相同訂單而感到壓力	3.44
對於未來工作發展可能性感到壓力	4.03

根據表 13，外送員普遍感到「工作缺乏成就感或挑戰性」，平均為 3.88，說明外送工作單調且缺乏多樣性。而「收入不穩定而對日常生活帶來不安全感」平均值為 3.82，說明外送員會對於薪資的不穩定感到擔憂。外送員也普遍感到面臨較高的「交通事故風險壓力」，平均值為 3.85。此外，外送員也認為「外送時間緊迫，難以處理所有訂單」平均 3.21，「應對客戶投訴或不滿而有壓力」平均 3.35，「由於不穩定的工作時間，無法得到足夠的休息」平均 3.29。另外，平台外送員在「競爭相同訂單時感到壓力」平均 3.44，外送員「對於未來的工作發展可能性感到壓力」，平均 4.03。

總體來說，表 5-2 工作壓力的平均數皆大於 3，說明外送員對於外送工作在多個方面普遍感到相對高的工作壓力。

問卷第五部份－自我認同平均數一覽表

表 14 自我認同平均數一覽表

問卷問題	平均值
我認為外送工作有足夠的社會地位	2.53
我認為外送工作扮演著重要角色	3.32
我會在家人或朋友前介紹自己是外送員	2.68
我認為外送工作有足夠的職業發展機會	2.32
我的工作有得到支持和鼓勵	3.00

根據表 14，「我認為外送工作有足夠的社會地位」、「我會在家人或朋友前介紹自己是外送員」及「我認為外送工作有足夠的職業發展機會」平均皆小於 3，然而「我認為外送工作扮演著重要角色」及「我的工作有得到支持和鼓勵」皆大於等於 3。表示外送員在他們的工作上有得到一定程度的支持和鼓勵並普遍認為外送工作扮演著重要角色，但外送員平均認為外送工作的社會地位仍然偏低，也對職業發展機會持懷疑的態度。故整體來說，在自我認同方面平均也是相對偏低的。

問卷第六部分－工作整體滿意度平均數一覽表

表 15 工作整體滿意度平均數一覽表

問卷問題	平均值
外送工作的薪資條件是可以接受的	3.06
外送公司提供的福利及保障是合理的	2.74
我可以接受外送工作帶來的壓力	3.59
對外送工作整體滿意度	3.15
是否願意繼續從事外送工作	3.35
是否推薦他人從事外送工作	2.79

從表 15 中可得知，受訪人在所有工作整體滿意度的問題中，「我可以接受外送工作帶來的壓力」這塊是最高的，平均值落在 3.59，外送工作通常具有高度靈活性，工作者可以選擇自己的工作時間和地點，此靈活性可以幫助工作者更好地調整工作和生活之間的平衡，減輕工作帶來的壓力。

同時外送員通常有較大的自主權，可以決定接受哪些訂單，如何安排交付，以及工作時段，讓他們更好地掌控工作流程，減少不必要的壓力。而「外送公司提供的福利及保障是合理的」以及「是否推薦他人從事外送工作」這兩個區塊的分數較低，平均值落在 2.74 與 2.79，說明一些受訪者對於外送工作的整體滿意度不是非常高，因此他們不願意向他人推薦此工作，這種觀點可能也有牽涉到，公司提供的福利及保障，導致這兩區塊的平均值相對較低的原因。

問卷第七部分－未來規劃一覽圖

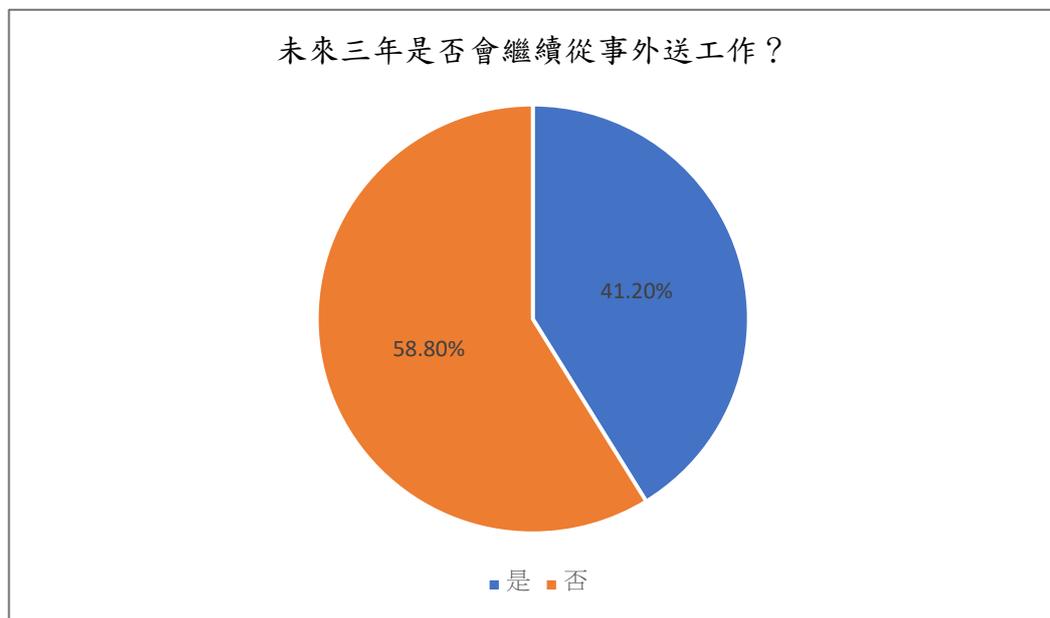


圖 19 未來三年是否會繼續從事外送工作？

由上圖可知，近 6 成的訪問者在未來三年內不會繼續從事外送工作，而 4 成多的訪問者則在未來三年內會繼續從事外送工作。

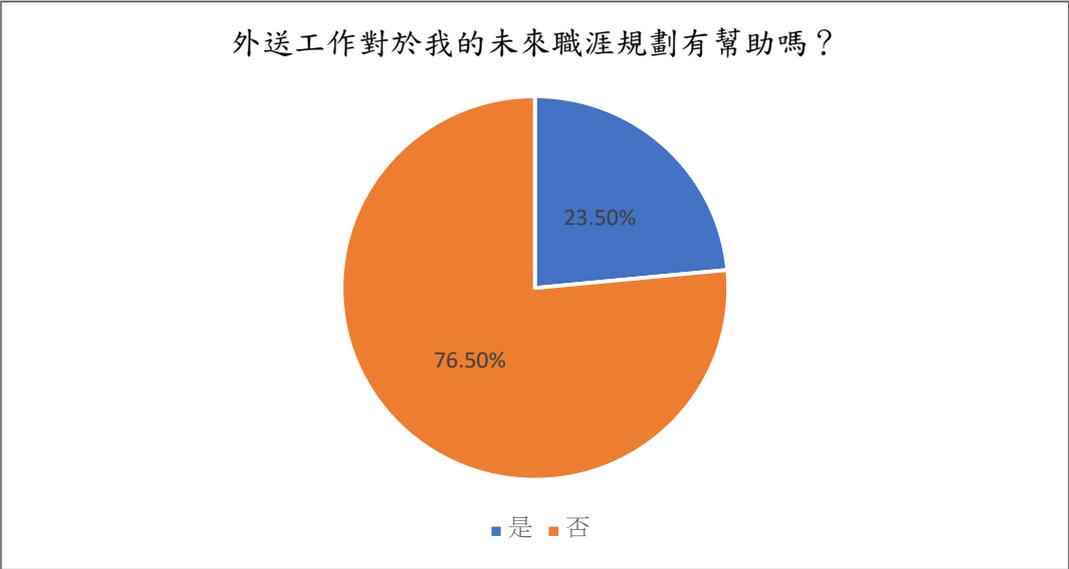


圖 20 外送工作對於我的未來職涯規劃有幫助嗎？

由上圖可知，其中 76.5%的訪問者覺得外送工作對於未來職涯規劃沒有幫助，而 23.5%的訪問者覺得外送工作對於未來職涯規劃有幫助。

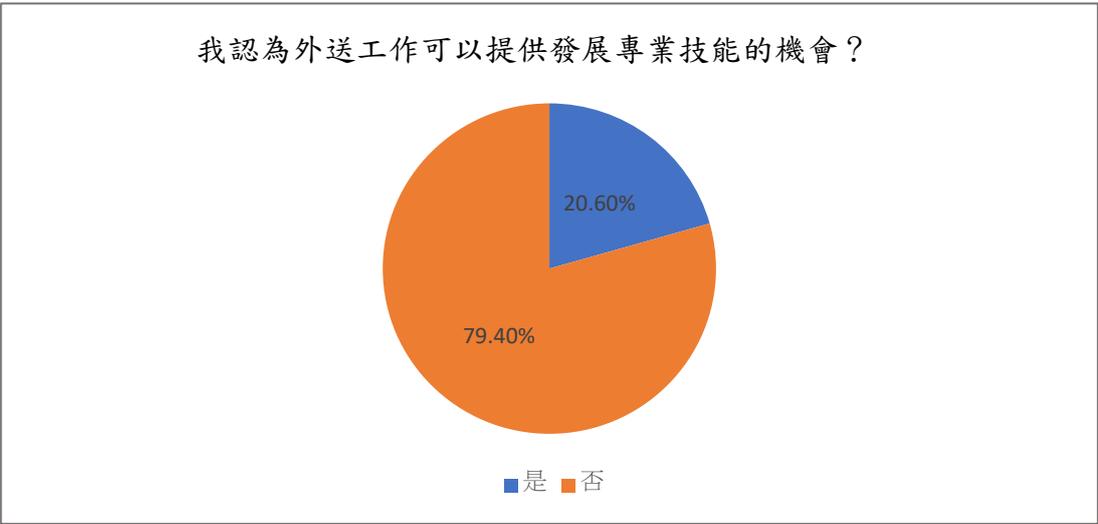


圖 21 我認為外送工作可以提供發展專業技能的機會？

由上圖可知，其中近八成的訪問者覺得外送工作無法提供發展專業技能的機會，而 20.6%的訪問者覺得外送工作可以提供發展專業技能的機會。

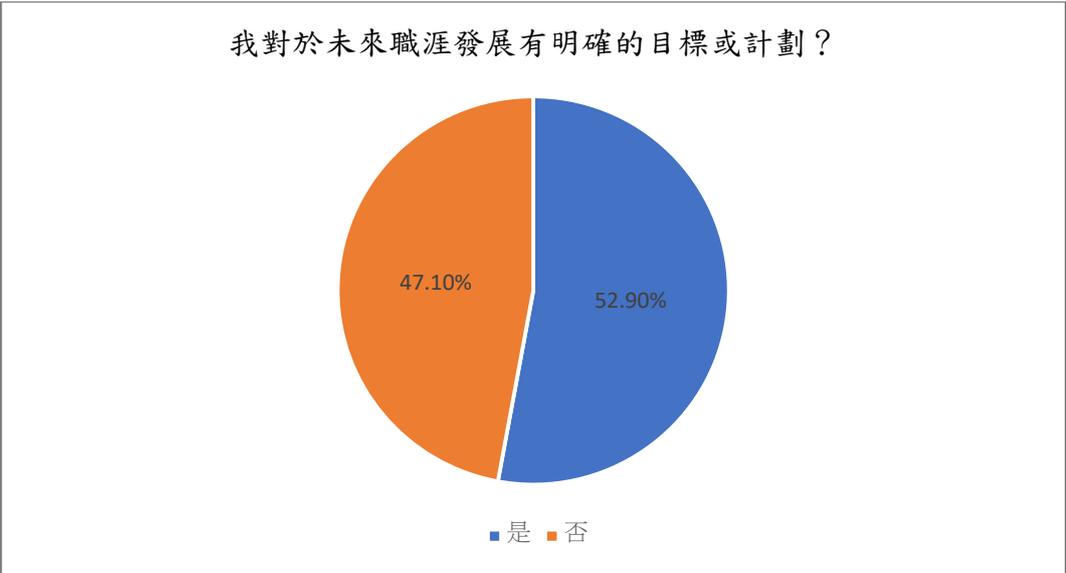


圖 22 我對於未來職涯發展有明確的目標或計劃？

由上圖可知，其中 52.9%的訪問者對於未來職涯發展有明確的目標或計劃，而 47.1%的訪問者對於未來職涯發展沒有明確的目標或計劃。

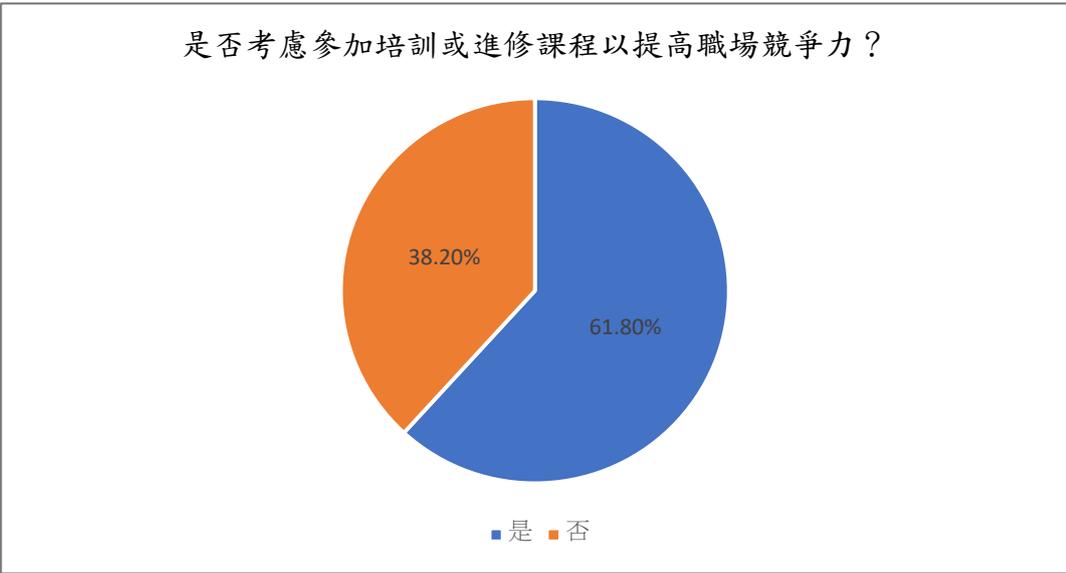


圖 23 是否考慮參加培訓或進修課程以提高職場競爭力？

由上圖可知，其中 61.8%的訪問者有考慮參加培訓或進修課程以提高職場競爭力，而 38.2%的訪問者沒有考慮參加培訓或進修課程以提高職場競爭力。

第五章 結論與建議

大多數對於外送平台的研究都是從消費者或使用者的立場出發，探討消費者對於外送平台的使用經驗與滿意度。因此本研究想要從平台外送員的角度出發來探討對於外送員工作狀況與滿意度的調查，透過外送員的深度訪談及問卷內容來了解外送員產業的狀況。

本研究對來自各地不同生活領域的外送員進行問卷和訪談，深入了解外送動機、困難、經驗以及對未來的展望，訪談內容顯示外送行業對於平台外送員在心靈層面有確切的成就感及滿足感，並統整研究結果，提供有關外送服務行業的見解，由此尋找其價值和意義。結合前四章的內容探討說明與分析，本章將對於這份工作可能面臨的挑戰和機會提出詳細的建議，希望能給與外送員實質上的助益。

第一節 結論

從深度訪談及問卷內容中發現以下幾點結論：

1. 目前做外送工作為兼職的有 55%，其中男性就佔了 70.6%。
2. 許多人選擇成為外送員主要是為了增加收入，大部分月收入落在 20000 以下 55.9%。
3. 平均每日工作時數位於 4 小時~6 小時者占居多為 35.3%，由此可知跑外送最主要填補時間空檔、應對疫情造成的工作損失等。
4. 外送工作提供了一定程度的彈性，讓他們可以安排工作時間，這對於具有其他正職工作的人來說極為有吸引力。
5. 外送員喜好外送工作的自由度，同時也是他們選擇這份工作的原因之一。
6. 進入外送產業不需要太高的門檻，會有許多人不斷地加入這個行列，這也許不是一個好的現象，造成一些人選擇不找一份正職工作，這對個人職涯經驗累積益處不大，無法寫進求職經驗當中。

7. 外送工作並非沒有挑戰，最明顯的例子包括交通事故風險、不穩定的單量、惡劣的天氣條件、客戶取消訂單等，但即使有這些因素，由於工作自由度的關係還是有許多年輕人義無反顧的加入。
8. 需要注意的是，外送的評分機制對收入有一定影響，因此提供優質的服務至關重要，因此在外送服務過程中，這些機制在一定程度上影響了他們的工作壓力。
9. 外送工作除了滿足金錢和時間上的填補外，也發現可以帶來另一種層面的收穫，提供服務業就該有好的態度觀念。外送員提醒自己他們的工作對客戶有其價值，每次成功送達食物時，都提醒自己他們的工作是有意義的。
10. 有好的態度而額外收到小費時、收到一句感謝的話語時也能夠為他們帶來力量，就會有越努力越有成果的感覺，這種正面回饋最可以提高他們的工作滿意度和自尊心。
11. 在工作途中能夠最直觀感受到的是同理心的重要性，當外送員有急迫的送單壓力時，幫忙準備的店家也會有店內客人要服務的需求，一旦有一方開始催促，另一方則產生壓力進而態度不佳，因而給予雙方都不好的感受，因此也比較能夠去體會他人辛苦跟尊重他人。

總之，外送工作可以是一個臨時的經濟解決方案，但所有人都應評估風險和機會，謹慎選擇，並保持開放的眼界，以確保未來職業發展的多元性。

第二節 建議

根據本組的研究結果有以下幾點建議：

1. 目前平台外送市場的市佔率有逐漸趨近飽和、獎金下滑等趨勢，在加入此市場的動機需要謹慎評估，若做正職似乎不會是最好的選擇，在年資久的外送員身上尤為發現此問題，3、4年前與現今跑同樣時數能夠賺到的錢約為當時的7成，因此若是以能夠自由運用時間為動機的情況，需要再好好衡量是否可以滿足其需求。
2. 雖然此份工作能得到及時的經濟回報，但不應該成為長期發展的目標，尤其跑外送的年齡以大學生占大多數，加入不需要專業技能，等

同於替代率很高，若想有長期的發展建議還是多評估其他職業機會，發展專業技能，以提高未來競爭力。

3. 雖然平台外送員不適合當作長期職業，但外送員的工作能夠從中得到的不只有金錢，也能夠學習到換位思考、尊重服務他人，所以即使短期跑也能夠得到不錯的寶貴經驗，也算是很有收穫。外送員可以學習情緒管理技巧，以應對客戶可能出現的負面態度或壓力情境。這可以包括冷靜地應對挑釁、取消訂單或交通擁擠等情況。

參考文獻

【專訪】疫情下的第一線外送員心聲——減薪、高染疫風險、職災保障不足，2021,06,09，管之岑

<https://crossing.cw.com.tw/article/14899>

2023 三大外送平台抽成費用比一比，後疫情時代餐飲零售生存術，2023,03

<https://blog.ocard.co/knowhow/order-3-delivery-cost/>

2023 最新 | 4 大外送平台 | 熊貓/UberEats/啦啦快送/皮卡物流 | 比較薪水收入哪個好？，2023,09,01

<https://saratrip.com/ubereats-lalamove-foodpanda/>

3 件成為外送司機前要知道的事/foodpanda 熊貓外送員收入支出分析，2023,09,01，莎拉莎拉帶你去旅行

<https://saratrip.com/foodpandarider-note/>

不受衝擊！外送平台「疫」軍突起 年成長近 3 倍，2022,06,30，王嘉琳、張庭翔

<https://www.ftvnews.com.tw/news/detail/2022630F07M1>

他 26 歲月入 6 萬、國立大學畢業「跑外送」不怕被笑…「你越懶我賺越多」：還能騎車環島兼外送，2022,08,12，彭蕙珍

<https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183034/post/202208110016/>

外送平台比一比》熊貓、Uber Eats、Lalamove、Cutaway，誰對餐飲店家最友善？，2021,05,24，林怡均、楊語芸

<https://www.newsmarket.com.tw/blog/152614/>

外送糾紛！Google 上塞爆數百則負評 Foodpanda 檯面下的消費爭議，
2022.06.16，寶酣

<https://www.persona-media.com/investigative-food-delivery-negativ-review/>

外送員人數三年爆增十萬 台灣就業市場生了什麼病？，2023，02,10，葉
卉軒

<https://money.udn.com/money/story/10871/6964022>

外送員挑平台最在意 5 大要點，看不見的影響關鍵是「企業文化」，
2020,05,04

<https://www.thenewslens.com/feature/2020foodpanda-recruitment/134524>

外送員薪水怎麼算？可以兼差還是當主業？外送員薪水、加成機制大解
密，2023,08,01，JOE

<https://www.money101.com.tw/blog/%E5%A4%96%E9%80%81%E5%93%A1%E8%96%AA%E6%B0%B4%E6%80%8E%E9%BA%BC%E7%AE%97>

疫情改變生活！雙北 Z 世代外送成癮 消費行為變化一覽，2022,05,04，
胡孟歆

<https://news.tvbs.com.tw/life/1783396>

疫情後「訂閱制、外帶自取」不減反增！健康餐、雲端廚房與整合式服務
成為消費新趨勢，2022,03,23，陳怡岑、林玉婷

<https://www.foodnext.net/news/industry/paper/573968555>

真實外送員心聲：「我的夢想跟外送無關，但外送是讓我實現夢想的第一
步」，2020,05,07

<https://www.thenewslens.com/feature/2020foodpanda-recruitment/134720>

搶當外送平台霸主！如何靠粉絲團互動翻轉社群聲量？，2022,03,14

https://www.i-buzz.com.tw/community/article_page/?id=MzYz

產值破百億元！一文看懂 2020 台灣「餐飲外送平台」四大策略角力，
2020,11,26，未來流通研究所

<https://www.gvm.com.tw/article/76119>

這兩年外送員滿街跑，我們的交通有因此變得更危險嗎？，2022,07,04，
社團法人台灣數位平台經濟協會

<https://www.thenewslens.com/article/168946>

想靠「做外送」賺高薪？十年後，你會後悔現在的決定，2020,05,17，王
木木

<https://smarter01.com/food-delivery-low-pay/>

附錄

附錄一 訪談逐字稿

訪談對象：A

性別：男

年齡：23

婚姻狀況：未婚

教育程度：大學

所屬外送平台：Uber Eats

外送年資：半年至一年半

外送地區：台中

1. 請問成為外送人員的動機為何？

純粹是為了增加收入，而選擇當外送人員，但並不打算把這份工作當作正職來做，畢竟我本身就有做別的正職工作，所以就只是把外送當作打工。我覺得外送工作是一個比較容易取得的工作機會，可以安排自己比較空閒時賺取額外的收入。雖然外送工作可能不需要太多的技能……，但就是為了增加額外的收入而從事這份工作，是主要的動機。

2. 外送服務過程中，您最常面臨的困難與阻礙是什麼？

下雨的時候，視線會比較模糊，需要更多的專注力。雨天會讓交通堵塞，延長我們的送餐時間。我們得在壅塞的交通中騎車，準時把食物送到客人的手中，這也是有攸關到我們外送員的安全問題。所以我下雨天幾乎不怎麼跑外送的。

3. 外送服務的工作，您認為最大的成就與人生轉變是什麼？

收到客人給小費時會有一種成就感。當客人給小費時，是一種直接的回饋，說明客人對我的服務感到滿意。這種肯定，不僅帶來了物質上的獎勵，也讓我更追求禮貌以及服務到好的工作態度。另外，這種小費是完全屬於我們個人的，並不會被公司抽走，所以收到小費真的會很開心。

4. 疫情對您的工作帶來了哪些影響？

我是在疫情中後段的時候才加入的，那時候的單量跟疫情後段的單量是有差的，疫情越來越趨緩，大家也比較敢在外面吃飯，相對的顧客也比較沒那麼常叫外送，另外加入外送員的人也越來越多，所以賺的錢也沒有在剛加入的時候多。

5. 將來是否有計劃或願望轉換職業？

本身就有在做其他的正職工作，外送當作打工兼職，但是做到後面外送員的市場越來越飽和，賺得沒以前多，後來就沒繼續做了。

6. 對於將要從事外送服務行業人員的建議？

我能理解外送行業的工作節奏比較緊湊，但騎車騎很快或是亂鑽，很容易威脅到其他汽機車或行人的安全，所以不要為了節省幾分鐘而犧牲自身的安全。

額外問題

1. 請問您覺得單量多嗎？

主要是跑的時間多長而決定，加上系統可以讓你選擇要接現金付款的客人，還是線上付款的客人，或者是兩者都接單，像我都接已付款單（線上付款），所以單量就沒有其他人兩者都接來得多，因為現金付款我還要先代墊，覺得太麻煩了，所以只接已付款單。

2. 請問您以後求職，會把外送員這份工作，寫在履歷表上嗎？

應該不會，因為這只是一個騎車到處跑的人，也沒有跟客人接觸到太長的時間，所以沒有什麼東西可以寫在履歷表上，感覺外送員只有騎車的技能。

3. 請問會有薪資的壓力嗎？

畢竟這份工作是我的兼職，所以不太會有壓力。也是有人把它當正職的，像距離比較近的話，接一單也才賺個 30-40 塊，所以把外送員當正職的人，得花更多時間和心力，當然壓力肯定比兼職來得還要大。

訪談對象：B

性別：男

年齡：21

婚姻狀況：未婚

教育程度：高職

所屬外送平台：Uber Eats

外送年資：一年半

外送地區：新竹

1. 請問成為外送人員的動機為何？

發現大家的生活習慣因為疫情而有所改變，外送員也跟著成為一個需求量大的職業，不僅不需要什麼特別的專業技能，就能及時上班，平時待在家有點無聊，想說可以試試看，還能賺點錢買自己想要的東西。

2. 外送服務過程中，您最常面臨的困難與阻礙是什麼？

有時候會接到大訂單，顧客又不買購物袋，在取餐的時候要分多次拿取，不然就是要我們自掏腰包購買提袋，我們也為了儘快將餐點送達客人手上，無法確認是店家為包裝完整，還是竹北的路不平，常常會有把餐點打翻的問題。

3. 外送服務的工作，您認為最大的成就與人生轉變是什麼？

最大的成就為個人外送好評有一直維持在 95% 以上，而且跑了半個月的薪資也非常可觀，比外面工讀多一倍，最大轉變就是越來越有耐心，也懂得如何應對各式各樣的客人。

4. 疫情對您的工作帶來了哪些影響？

因為疫情的關係，大家為了避免確診的風險，生活習慣開始變得盡量不出門跟其他人接觸，愈來愈依賴外送服務，因此外送的需求量變多，外送員這個職業也就開始變得被需要，造就我們的單量提高，薪資提升。

5. 將來是否有計劃或願望轉換職業？

本身就有學其他專業，只是因為疫情的關係，工作比較難找，才去兼職 Uber，當我找到較穩定且具有專業性質的工作就會轉職。

6. 對於將要從事外送服務行業人員的建議？

對於路況要有一定的了解，其實交通也是蠻複雜的，而且竹北較多辦公大樓，是一個很多單可以接的地方。

額外問題

1. 請問很常發生交通事故嗎？

本人未曾發生過，其實你行車注意安全，根本不怎麼有意外發生，除非你平時騎車都搶快，那也沒辦法。

2. 若發生意外 Uber 會有什麼保障？

Uber 有保險可以申請，只不過他們處理事務的效率極差，儘量避免意外發生。

3. 在什麼時段進行外送比較好賺？

下雨天單量很多，雖然麻煩跟比較危險，但也比較容易能接到小費的單。

4. 為什麼當初選擇 Uber eats 而不是 Foodpanda？

因為 Uber eats 能直接及時上工較彈性，Foodpanda 則是排班制，反而會比較有壓力。

訪談對象：C

性別：男

年齡：26

婚姻狀況：未婚

教育程度：研究所

所屬外送平台：Uber Eats

外送年資：一年

外送地區：台北

1. 請問成為外送人員的動機為何？

想當外送員主要是因為新冠疫情之前的工作受到影響，再找工作的想找個靈活的方式來賺錢。當時聽說外送有彈性的工作時間，而且我算還蠻喜歡騎車到處晃，所以就決定試試看。

2. 外送服務過程中，您最常面臨的困難與阻礙是什麼？

外送的過程中，尤其是午餐晚餐時段，最常碰到塞車、餐廳人潮多的問題。人多店員也忙，口氣有時候很差，雖然能理解但會導致我當天外送時的心情不是很好。

3. 疫情對您的工作帶來了哪些影響？

疫情剛開始，很多人都不想出門，所以訂單多了不少，也趁機賺了不少，不過後來大家都熟悉了外送點餐，外送夥伴也變多了，競爭多的情況下，訂單比以前少，有點可惜。

4. 將來是否有計劃或願望轉換職業？

有想找更穩定的工作，或許外送還是可以當另一個多元的收入來源，但目前還沒有很確定未來想做的職業，外送對我不是長久之計。

5. 對於將要從事外送服務行業人員的建議？

要有非常的有耐心，會很常遇到客戶可能會換心情取消訂單，或是交通狀況不好耽誤時間。

訪談對象：D

性別：男

年齡：31

婚姻狀況：未婚

教育程度：大學

所屬外送平台：Uber Eats

外送年資：半年

外送地區：台北、新店

1. 請問成為外送人員的動機為何？

因為身邊朋友有在做，然後由於疫情的關係影響本業（餐飲）有提早下班，因此想說嘗試看看。

2. 外送服務過程中，您最常面臨的困難與阻礙是什麼？

(1) 常常遇到消費者的座標和實際平台顯示的不同。這時候就會直接連絡到消費者確認位置，因為外送員和消費者的平台介面會不一樣，所以可以看到消費者的電話。

(2) 下大雨的時候，網路容易不好，導致看不到消費者的資訊，而延誤送餐。曾經也有過因為天氣，延後送餐被消費者罵和負評。因此，也會因為天氣不好而減少接單

3. 外送服務的工作，您認為最大的成就與人生轉變是什麼？

收到小費的時候，因為小費不會被平台抽走，而且對於我來說小費制度是種勉勵和認可。

4. 對於將要從事外送服務行業人員的建議？

我覺得要靠當外送員賺錢很辛苦，所以真的想做的話一定要考慮得非常仔細，跑外送沒有想像中的好賺，現在的外送真的需要從早跑到晚，包含餐期都要跑，這樣加上平台獎金的話，薪水會比較好看，但是付出的時間（一週可能只能讓自己休 1 天）體力甚至油錢加機車的耗損，這些都是要當外送員需要注意的。

額外問題

1. 在疫情嚴重的時候開始做，為什麼疫情結束後就沒做了？

原本有想要繼續做，但是越來越多人加入，單量也逐漸減少。再加上本業（餐飲）開始復甦，收入也相較於外送更穩定。

2. 請問當時本業的上班時段大概是幾點？

疫情的時候上班時間大概是 10：00 到 20：30。都是利用下班有空的時間和放假的時候做外送。

3. 你覺得做外送工作對未來職涯有幫助嗎？

對我而言沒有幫助，因為不太需要技能，只要會騎車和用手機然後體力夠好就好，像是騎車需要足夠的專注度，或是有些住在 5、6 樓沒有電梯的顧客也需要自己提著餐點爬上去。做外送可以學到更有禮貌而已，開始比較常說謝謝，另外也比較會注意到平常不會放在心上的禮儀。

4. 為什麼會選擇在疫情的時候跑外送？是因為錢比較多的原因嗎？

因為沒事做，疫情的時候大家都不太出門，想說不怕確診的話可以趁這一波疫情賺多一點錢。另外，當時的單量也確實比疫情前後要多，而且當時剛加入的外送員也有趟次獎金。

5. 收到負評會有什麼懲罰嗎？

因為我受到算滿少的，但是因為它是占%數，消費者會看到評分表和評分標準。但是有聽平台會控單，評分太差的話單量好像會被減少，不確定是不是真的這樣。

6. 有過因為外送工作發生交通意外嗎？

沒有，安全駕駛。因為覺得安全最重要，所以不用趕。

7. 在做外送員的時候會有壓力嗎？

會有一點心理上壓力，像是店家出餐速度影響送餐時間，會比較著急。

8. 為什麼當初選擇加入 Uber 而不是 Foodpanda ?

因為 Uber eats 跑單很彈性，能隨時上線跑單，不想跑了就可以直接下線，而 foodpanda 不一樣，外送員需要選時段選區域，時間就會被綁比較死，而且熊貓會看接單率太低好像會影響薪水，更重要我不想穿著那個有熊貓的衣服在路上跑

9. 對於外送員是否有其他想分享的事情嗎？

曾經在新店外送的時候迷路，因為新店山區多，網路有時候會跑掉，所以那時候迷路了兩個多小時都沒接單，出來的時候已經在永和了。

10. 對於外送工作整體的滿意度你會怎麼評分？

當時對外送的滿意度其實滿高的，因為賺得多，有一直在跑的話一個月有機會賺到 5、6 萬，而且當時也不是在尖峰時段跑，大概是 21：00 到 00：00，加上獎金，讓我可以賺到相當不錯的薪水，也不會覺得很累。

訪談對象：E

性別：男

年齡：27

婚姻狀況：未婚

教育程度：五專

所屬外送平台：Food Panda

外送年資：五年

外送地區：新北

1. 請問成為外送人員的動機為何？

當初聽到其他人說跑外送薪水不錯，再加上跑的時間也很彈性，本身是較喜愛自由的人，剛好跑外送也不需要被管，於是就也加入全職外送的行列，即便後來找到其他工作也依然當兼職在跑。

2. 外送服務過程中，您最常面臨的困難與阻礙是什麼？

遇到下雨天路滑視線不清等等是所有外送員一定會遇到的不說，因為當初是做全職的外送，會有衝單量跟獎金的壓力，跟時間賽跑下的結果就是騎車不安全、容易出車禍；遇到巷子多的小路容易地址跑錯，需要額外多花時間找對地址、還有些是客人下錯地址等等，對於當時全職的人來說這些多花的時間可以再多跑個幾單，可能會剛好跟獎金失之交臂；再來需要常常搬重物上樓都是很耗費體力跟時間的。

3. 外送服務的工作，您認為最大的成就與人生轉變是什麼？

我認為有好有壞，好的點自然是開始懂得尊重別人，做過之後才發現每個人都有它困難的點值得人家去包容體諒；而不好的轉變是一旦做過全職外送不受他人約束，以後的工作也不太想受他人管教。這份工作帶給我的成就感是來自於進帳的金額，曾經巔峰能夠做到一個月 12 到 13 萬不等，讓我能意識到原來我也是個能賺錢的人。

4. 疫情對您的工作帶來了哪些影響？

疫情剛開始時每個人都不願意出門而選擇叫外送，那時的單量增加無非是對我最大的影響，也就是這個時期是跑外送薪水最高的時候。

5. 將來是否有計劃或願望轉換職業？

沒有意願去找其他正職工作，但有想要創業的想法，然而跑全職外送後期無法完成存第一桶金的想法，現在正兼職其他工作和外送去實現存錢的第一步。

6. 對於將要從事外送服務行業人員的建議？

不建議跑正職外送，會犧牲掉和朋友及家人相處的時間、不能想出去玩說走就走，沒有心思去顧及其他事情，雖然口口聲聲說這分工作時間彈性，但當時做全職的我來說只會專心思考甚麼時候錢賺得多，變成整個青春都在外送上面。

額外問題

1. 做外送對你有什麼實質上的幫助？

比較知道哪一間店好吃，所以吃飯會懂得選擇店家，算是一種實用的收穫。

2. 外送評價的機制是否對你會造成影響？

會，客人的評價低於公司給的數字會拿不到 5 元的加給，看起來雖少但單數疊加上去也是可觀的數字；若客人沒有給予評價則不影響，一樣會照給加給。

3. 請問你從 Uber Eats 轉為 Food Panda 的原因為何？

一開始選擇 Uber Eats 是因為進入的門檻低，不需要買裝備、也不用接受教育訓練，然而這個原因也造成 Uber Eats 的騎士快速增加，在市佔率沒有跟上的情況下自然就賺比較少，而轉至 Food Panda 的原因之一還有勞保，不須跑公會自己作加保的動作，基與種種考量下就選擇 Food Panda 了。

4. 是什麼原因讓你從全職外送轉變為兼職？

最直觀的理由就是現在跑外送賺到的錢比以前少很多，在以前跑一單可以賺 60 元，現在卻近乎砍半，其他的獎勵制度也在慢慢縮減。

5. 做外送員時你最印象深刻的是什麼？

有遇到大樓管理員視而不見的情況，我自己推斷應該是之前有外送員對他不禮貌的關係，後來對管理員都會特別有禮貌。

6. 請問對於外送這份工作的滿意度如何？

分為兩個取向，賺錢的滿意度為三分，自由度為滿分。

附錄二 問卷

(一) 基本資料

單選題，共 8 題，以外送員的個人基本資料為主。

1、性別	<input type="checkbox"/> 生理男	<input type="checkbox"/> 生理女
2、年齡	<input type="checkbox"/> 小於 20 歲 <input type="checkbox"/> 20~29 歲 <input type="checkbox"/> 30~39 歲 <input type="checkbox"/> 40~49 歲 <input type="checkbox"/> 50~59 歲 <input type="checkbox"/> 60 歲以上	
3、主要接單工作平台	<input type="checkbox"/> Foodpanda <input type="checkbox"/> Uber Eats <input type="checkbox"/> Lalamove <input type="checkbox"/> 其他	
4、外送年資	<input type="checkbox"/> 6 個月 (含) 以下 <input type="checkbox"/> 7~12 個月 <input type="checkbox"/> 1~2 年 <input type="checkbox"/> 2~3 年 <input type="checkbox"/> 3~4 年 <input type="checkbox"/> 4~5 年 <input type="checkbox"/> 5 年以上	
5、外送區域 (複選)	<input type="checkbox"/> 基隆 <input type="checkbox"/> 台北 <input type="checkbox"/> 新北 <input type="checkbox"/> 桃園 <input type="checkbox"/> 新竹 <input type="checkbox"/> 苗栗 <input type="checkbox"/> 台中 <input type="checkbox"/> 南投 <input type="checkbox"/> 彰化 <input type="checkbox"/> 雲林 <input type="checkbox"/> 嘉義 <input type="checkbox"/> 台南 <input type="checkbox"/> 高雄 <input type="checkbox"/> 屏東 <input type="checkbox"/> 宜蘭 <input type="checkbox"/> 花蓮 <input type="checkbox"/> 台東 <input type="checkbox"/> 澎湖 <input type="checkbox"/> 金門	
6、教育程度	<input type="checkbox"/> 國中 (含) 以下 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士以上	
7、婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 已婚	<input type="checkbox"/> 單身
8、是否有其他正職工作	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

(二) 工作概況

單選題，共 7 題，以外送員的個人工作概況為主。

1、平均每月外送所得	<input type="checkbox"/> 20,000 元以下 <input type="checkbox"/> 20,001~30,000 元 <input type="checkbox"/> 30,001~40,000 元 <input type="checkbox"/> 40,001~50,000 元 <input type="checkbox"/> 50,001~60,000 元 <input type="checkbox"/> 60,001~70,000 元 <input type="checkbox"/> 70,001~80,000 元 <input type="checkbox"/> 80,001~90,000 元 <input type="checkbox"/> 90,001~100,000 元 <input type="checkbox"/> 100,001 元以上
2、平均每日工作時數	<input type="checkbox"/> 小於 4 小時 <input type="checkbox"/> 4-6 小時 <input type="checkbox"/> 7-9 小時 <input type="checkbox"/> 10-12 小時 <input type="checkbox"/> 13-15 小時 <input type="checkbox"/> 16 小時以上
3、平均每周休息天數	<input type="checkbox"/> 0~1 天 <input type="checkbox"/> 1~2 天 <input type="checkbox"/> 2~3 天 <input type="checkbox"/> 3~4 天 <input type="checkbox"/> 4~5 天 <input type="checkbox"/> 5~6 天
4、平均每日接單量	<input type="checkbox"/> 10 單以下 <input type="checkbox"/> 11~15 單 <input type="checkbox"/> 16~25 單 <input type="checkbox"/> 26~35 單 <input type="checkbox"/> 36~45 單 <input type="checkbox"/> 46~55 單 <input type="checkbox"/> 56 單以上
5、雨天平均每日接單量	<input type="checkbox"/> 10 單以下 <input type="checkbox"/> 11~15 單 <input type="checkbox"/> 16~25 單 <input type="checkbox"/> 26~35 單 <input type="checkbox"/> 36~45 單 <input type="checkbox"/> 46~55 單 <input type="checkbox"/> 56 單以上
6、最喜歡的外送時段 (複選)	<input type="checkbox"/> 0~2 點 <input type="checkbox"/> 2~4 點 <input type="checkbox"/> 4~6 點 <input type="checkbox"/> 6~8 點 <input type="checkbox"/> 8~10 點 <input type="checkbox"/> 10~12 點 <input type="checkbox"/> 12~14 點 <input type="checkbox"/> 14~16 點 <input type="checkbox"/> 16~18 點 <input type="checkbox"/> 18~20 點 <input type="checkbox"/> 20~22 點 <input type="checkbox"/> 22~24 點
7、是否曾在外送期間發生交通事故	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

(三) 工作薪資與福利

採 Likert 五點量表，共 7 題，提問外送員對於工作的薪資、福利、環境是否能夠滿意。

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1、外送員的薪資足夠日常開銷	<input type="checkbox"/>				
2、外送工作對於我的生活品質或財務狀況有正面影響	<input type="checkbox"/>				
3、擁有足夠的工作彈性，安排自己的時間	<input type="checkbox"/>				
4、是否滿意公司的福利制度	<input type="checkbox"/>				
5、外送平台對於外送員的安全保障是否滿意	<input type="checkbox"/>				
6、對外送公司所提供的工作制度和規範是否滿意	<input type="checkbox"/>				
7、是否因為公司缺乏支援而導致工作上的不便或困難	<input type="checkbox"/>				

(四) 工作壓力

採 Likert 五點量表，共 8 題，提問外送員是否會對於這份工作產生壓力、失落等負面情緒。

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1、外送工作缺乏成就感或挑戰性	<input type="checkbox"/>				
2、收入不穩定而對日常生活帶來不安全感	<input type="checkbox"/>				
3、面對較高的交通事故風險而感到有壓力	<input type="checkbox"/>				
4、外送時間緊迫，處理不完所有訂單	<input type="checkbox"/>				
5、應對客戶投訴或不滿而有壓力	<input type="checkbox"/>				
6、因為不穩定的工作時間而無法得到足夠的休息	<input type="checkbox"/>				
7、平台外送員競爭相同訂單而感到壓力	<input type="checkbox"/>				
8、對於未來工作發展可能性感到壓力	<input type="checkbox"/>				

(五) 自我認同

採 Likert 五點量表，共 5 題，外送員對於這份工作中是否能夠獲得成就感等正向情緒。

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1、我認為外送工作有足夠的社會地位	<input type="checkbox"/>				
2、我認為外送工作扮演著重要角色	<input type="checkbox"/>				
3、我會在家人或朋友前介紹自己是外送員	<input type="checkbox"/>				
4、我認為外送工作有足夠的職業發展機會	<input type="checkbox"/>				
5、我的工作有得到支持和鼓勵	<input type="checkbox"/>				

(六) 工作整體滿意度

採 Likert 五點量表，共 6 題，外送員對於目前的工作的薪資、制度、環境、工作過程等是否感到滿意。

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1、外送工作的薪資條件是可以接受的	<input type="checkbox"/>				
2、外送公司提供的福利及保障是合理的	<input type="checkbox"/>				
3、我可以接受外送工作帶來的壓力	<input type="checkbox"/>				
4、對外送工作整體滿意度	<input type="checkbox"/>				
5、是否願意繼續從事外送工作	<input type="checkbox"/>				
6、是否推薦他人從事外送工作	<input type="checkbox"/>				

(七) 未來規劃

採用單選題，共 5 題，外送員是否除了這份工作以外有其他的考慮、是否考慮轉職、還是維持現狀。

1、未來三年是否會繼續從事外送工作？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
2、外送工作對於我的未來職涯規劃有幫助嗎？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
3、我認為外送工作可以提供發展專業技能的機會？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
4、我對於未來職涯發展有明確的目標或計劃？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
5、是否考慮參加培訓或進修課程以提高職場競爭力？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否