

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย
ต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สนับสนุนโดย

สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

มีนาคม 2565

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิต
ของคนทำงานแพลตฟอร์ม (Platform Worker)

เสนอต่อ

สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีนาคม 2565

คณะผู้วิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.โสทธิธร มัลลิกะมาส	ที่ปรึกษาโครงการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี ชัยวัฒน์	หัวหน้าโครงการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลลีนี มุทธากลิน	นักวิจัย
4. รองศาสตราจารย์ ดร.กิริยา กุลกลการ	นักวิจัย
5. นางสาวชนลักษณ์ ชัยศรีลักษณ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
6. นางสาวนิชาภัทร ไม้งาม	ผู้ช่วยนักวิจัย
7. นายจรรุวัฒน์ เอ็มชัยบุตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
8. นายชานน มัลลิกะมาส	ผู้ช่วยนักวิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม

สรุปผลการศึกษา

ในปัจจุบันระดับเศรษฐกิจไทยได้อาศัยเครื่องมือดิจิทัลทั้งในภาคการค้าและบริการ จนเกิดกิจการที่ไม่มีหน้าร้านและสามารถสร้างรายได้ผ่านระบบออนไลน์ จากการเปลี่ยนแปลงลักษณะของระบบเศรษฐกิจดังกล่าว จะเห็นว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” (digital platform) ส่งผลกระทบต่อภาคแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะ ทำให้รูปแบบ ทักษะอาชีพเปลี่ยนแปลงไป เกิดอาชีพอิสระใหม่ ๆ ซึ่งไม่ได้เป็นการจ้างงานระยะยาว เช่น คนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการส่งสินค้าและอาหารออนไลน์ ซึ่งมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอีกมากในอนาคต ส่งผลให้เกิดแรงงานนอกระบบมากขึ้น กระทรวงแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญของแรงงานนอกระบบในกลุ่มนี้ เพราะต้องเผชิญกับงานรูปแบบใหม่ในดิจิทัลแพลตฟอร์ม จึงได้จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครอง ดูแลสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์ม

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ ๒ ประการคือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน ๓ กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ๑) กลุ่มขับชื้อยานพาหนะรับจ้าง ๒) กลุ่มบริการส่งอาหาร ๓) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน โดยเน้นไปที่ ๔ ประเด็นหลัก ได้แก่ ๑) ภูมิหลัง วิถีชีวิต และทัศนคติของคนทำงานแพลตฟอร์ม ๒) สภาพและบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม ๓) สุขภาพ ความมั่นคงและหลักประกันในชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม ๔) ความเชื่อมโยงและความต้องการจากภาครัฐของคนทำงานแพลตฟอร์ม และ ๒) เพื่อนำเสนอแนวทางกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน ๓ กลุ่มอาชีพ และ ๔ ประเด็นหลักตามข้อ ๑)

วิธีการศึกษาของโครงการวิจัยนี้ใช้ทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ การศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลและบทวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทำการศึกษากรณีศึกษาในต่างประเทศจำนวน ๖ ประเทศ และสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในประเทศไทย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ขณะที่วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ จะทำการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์มใน ๖ จังหวัด ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย ๑,๐๐๐ ตัวอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูลจากคนทำงานแพลตฟอร์ม จากนั้นจะทำการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา เพื่อนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายต่อไป

ผลการศึกษาในส่วนของการประเมินโดยรวมของการทำงานของแพลตฟอร์มจากการสัมภาษณ์ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในประเทศไทยนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศหรือ ILO (๒๐๐๑) ที่ได้อธิบายว่า เศรษฐกิจดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของแรงงาน เนื่องจากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การขยายตัวของอินเทอร์เน็ต ระบบคลาวด์ พร้อม ๆ กับนวัตกรรมของเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้เกิดธุรกรรมทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจำนวนมากระหว่างปัจเจกบุคคล ธุรกิจผ่านเครื่องมือต่าง ๆ โดยข้อมูลได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหลาย ๆ ภาคส่วนในระบบเศรษฐกิจ รวมถึงต่อมาเกิดการเกิดขึ้นของการระบาดของโควิด-๑๙ ส่งผลให้ผู้คนไม่สามารถติดต่อพบปะกันได้โดยตรง การทำงานต้องเป็นการทำงานทางไกลในรูปแบบของการทำงานจากที่บ้าน (WFH) และติดต่อกันด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปรากฏการณ์ดังกล่าวยิ่งทำให้เศรษฐกิจดิจิทัลทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้แพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการแรงงานของธุรกิจหรือลูกค้ากับความต้องการทำงานของแรงงานผ่านเทคโนโลยีแบบดิจิทัล และแพลตฟอร์มกลายเป็นผู้ทำกำไรอย่างมหาศาลจากการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่มีข้อจำกัดเหล่านี้ ซึ่งการทำงานดังกล่าวของแพลตฟอร์มได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและทิศทางในอนาคตของงานและแรงงานลงไปอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม โอกาสดังกล่าวข้างต้นเกิดขึ้นพร้อม ๆ ไปกับประเด็นที่ท้าทายสำหรับแรงงานแพลตฟอร์ม ซึ่งความสัมพันธ์ของคนทำงานในแพลตฟอร์มกับผู้จ้างงานในปัจจุบันมีอยู่ ๒ ประเภท ประเภทแรก แรงงานถูกจ้างโดยตรงจากแพลตฟอร์มและถูกกำหนดสถานะเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง (employee) และมีความสัมพันธ์ในด้านการจ้างงานกับนายจ้างโดยตรง ประเภทที่สองคือ แรงงานที่ถูกกำหนดสถานะเป็นผู้จ้างงานตัวเอง (self-employed) หรือผู้รับสัญญางานอิสระ (independent contractors) ทั้งนี้ แรงงานประเภทแรกที่มีฐานะเป็นลูกจ้างมีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับแรงงานประเภทที่สองที่เป็นผู้จ้างงานตัวเอง

ผลการสัมภาษณ์พบว่า เงื่อนไขการทำงานของแรงงานในแพลตฟอร์มมักจะถูกกำหนดจากข้อตกลงและเงื่อนไข (terms of services) ของแพลตฟอร์มแต่ฝ่ายเดียว โดยแพลตฟอร์มโดยกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เวลา รายได้ มารยาทในการบริการลูกค้า กฎที่ต้องทำตาม และความเป็นเจ้าของข้อมูลและอื่น ๆ โดยทั่วไปแล้ว แพลตฟอร์มมักกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มและแรงงานว่ามีความสัมพันธ์กันด้วยสัญญา (contractual relationship) แต่ไม่ใช่การจ้างงานโดยไม่ได้คำนึงถึงรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยเหตุนี้ แรงงานในแพลตฟอร์มจึงไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและการคุ้มครองที่ลูกจ้างพึงได้รับเท่าที่ควร

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังใช้อัลกอริทึม (algorithms) ในการจับคู่แรงงานกับลูกค้า รวมถึงกระบวนการให้คะแนนการทำงานของแรงงานผ่านมาตรวัดต่าง ๆ การตอบรับและการปฏิเสธงาน กระบวนการดังกล่าวจำกัดเสรีภาพของแรงงานในการปฏิเสธงานที่ไม่เหมาะสม และคนทำงานในแพลตฟอร์มยังไม่สามารถที่จะรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองได้โดยง่าย โดยกฎหมายบางประเภทในบางประเทศ เช่น กฎหมายการแข่งขัน (competition law) อาจห้ามไม่ให้แรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (self-employed) รวมตัวกัน

ในขณะที่ผลการศึกษาจากการสำรวจ พบว่า คนทำงานในแต่ละกลุ่ม ทั้งกลุ่มขับชี่ยานพาหนะรับจ้าง กลุ่มบริการส่งอาหาร และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน มีคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ทั้ง เพศ อายุ การศึกษา และลักษณะของครอบครัว เช่นกลุ่มขับชี่ยานพาหนะรับจ้างมักจะเป็นผู้ชายวัยกลางคน กลุ่มบริการส่งอาหารมักจะเป็นผู้ชาย ในช่วงวัยรุ่น และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้านมักจะเป็นผู้หญิงสูงวัย ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากลักษณะของงานที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

สำหรับสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม พบว่า กลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery) ให้ความสำคัญของงานแพลตฟอร์มต่อการดำรงชีวิตในระดับมาก โดยสาเหตุสำคัญที่ประกอบอาชีพคนทำงานบนแพลตฟอร์มคือ เป็นแหล่งรายได้หลัก รองลงมาคือ มีอิสระในการทำงาน รายได้ดีกว่าอาชีพอื่น และอยากเป็นนายตัวเอง คนทำงานในกลุ่มนี้ทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย ๖ วัน/สัปดาห์ ประมาณ ๑๐ ชั่วโมงต่อวัน วันละประมาณ ๒๑ รอบ พอ ๆ กับความต้องการขั้นต่ำต่อวันที่ระบุไว้เฉลี่ย ๒๐ รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่าเฉลี่ยประมาณ ๑ ปี โดยมีร้อยละ ๓๕.๕ ทำไม่ถึงปี (เฉลี่ยประมาณ ๕ เดือน) โดยคนทำงานร้อยละ ๓๙.๘ เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม ในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ได้แก่ ปวดเมื่อยตามร่างกาย และไข้หวัด (จากแสงแดด/ฝน) คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕ และ ๒๙.๖ ตามลำดับ ทั้งนี้ สังเกตได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ปริมาณเคยเจ็บป่วยประมาณครึ่งหนึ่ง สูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังพบร้อยละ ๑๐.๔ เคยประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์ม จนต้องไปโรงพยาบาล ในกลุ่มนี้ ใช้ระยะเวลารักษาตัวเฉลี่ยประมาณ ๑๒ วัน ค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย ๙,๑๙๖.๑๗ บาท โดยสังเกตได้ว่า กลุ่มกรุงเทพฯ ปริมาณ รักษาอาการบาดเจ็บและเสียค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน แต่ที่น่าพิจารณาคือ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๘.๙ ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน

สำหรับกลุ่มขับชี่ยานพาหนะ (ride hailing) ผลการสำรวจระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์มพบว่ามีค่าสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ประกอบอาชีพคนทำงานบนแพลตฟอร์มพบว่า เหตุผลว่าเป็นแหล่งรายได้หลักสำคัญที่สุด รองลงมาคือ มีอิสระในการทำงาน มีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่น และอยากเป็นนายตัวเอง ในช่วง ๒ เดือนที่ผ่านมา มีการทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย ๖ วัน/สัปดาห์

เฉลี่ย ๙.๙๑ ชั่วโมงต่อวัน และเฉลี่ยวันละ ๙.๖๑ รอบ พอ ๆ กับจำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน ที่ระบุไว้เฉลี่ย ๘.๗๘ รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเฉลี่ย ๒.๔๑ ปี ส่วนใหญ่ทำงานมาแล้วมากกว่า ๑ ปี มีเพียงร้อยละ ๑๒.๑ ที่ทำงานไม่ถึงปี คนทำงานร้อยละ ๓๕.๗ เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์มในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ได้แก่ ปวดเมื่อยตามร่างกาย และใช้หัววัด (จากแสงแดด/ฝน)

ขณะที่กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ผลการสำรวจระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์มพบว่ามีความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ประกอบอาชีพคนทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่า เหตุผลหลักคือ มีอิสระในการทำงาน เป็นรายได้หลัก และมีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่น ในช่วง ๒ เดือนที่ผ่านมาตัวอย่างทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย ๕ วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย ๗.๔๖ ชั่วโมงต่อวัน และเฉลี่ยวันละ ๓.๔๙ รอบ แต่จำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวันต้องการเพียง ๒.๘๐ รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ทำงานไม่ถึงปี (ร้อยละ ๕๑.๔) คนทำงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์มและอาการหลัก ๆ ที่พบเกือบทั้งหมดคือปวดเมื่อยตามร่างกาย

ในส่วนของหลักประกันและความมั่นคงของคนทำงานแพลตฟอร์มในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สิทธิ ๓๐ บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) รองลงมา คือ การใช้สิทธิมาตรา ๔๐ และมาตรา ๓๙ ขณะที่การวางแผนการออม พบว่าโดยรวมได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงการวางแผนทางการเงินยังไม่มากเท่าที่ควร

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม จำแนกออกเป็น ๓ ประเด็นใน ๘ ข้อ ได้แก่ งานที่เป็นธรรม (Fair Work) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Reward) และการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition)



๑. ข้อเสนอเชิงนโยบายของงานที่เป็นธรรม (Fair Work) มี ๓ ข้อ ประกอบด้วยสัญญาการทำงานที่เป็นธรรม (Fair Agreement) มาตรฐานงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard) และความรู้ในการตัดสินใจทำงาน (Operational Literacy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑.๑ เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement) ระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งในเรื่องของความถี่ในการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา จำนวนวันของการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา และกระบวนการทำความเข้าใจกับคนทำงานแพลตฟอร์มก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา เนื่องจากคนทำงานแพลตฟอร์มควรมีสติในการรับรู้เนื้อหาในข้อตกลงหรือสัญญาอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตัดสินใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรมดังกล่าว ควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาและลักษณะการทำงานที่เหมาะสม อันไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงทางสุขภาพและสุขภาวะในการทำงานด้วย เช่น ไม่ทำให้ต้องเร่งรีบเกินไป และไม่ก่อให้เกิดการทำงานหนักจนเสียสุขภาพ เป็นต้น รวมไปถึงการให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิของคนทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับคนทำงานด้วย เช่น การล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ควรเข้ามาเป็นคนกลางในการพิจารณาหรือรับทราบเนื้อหาในข้อตกลงหรือสัญญาดังกล่าว

๑.๒ กำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard) โดยอ้างอิงจากแนวคิดงานที่เป็นธรรมของสากลที่มีการใช้กันอยู่แล้ว และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มเข้าสู่การดำเนินการตามมาตรฐานของงานที่เป็นธรรมดังกล่าว ซึ่งการประเมินเกณฑ์ดังกล่าว อาจใช้การประเมินภายในโดยคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือสหภาพคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือผู้ประเมินภายนอก หรือประเมินตนเองก็ได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ควรมีร่างต้นแบบกลางของสัญญาในการทำงานที่เป็นธรรมตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่เป็นธรรมในการเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์กับคนทำงานแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ กระทรวงแรงงานควรเผยแพร่ผลการประเมินออกสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เนื่องจากประเด็นเรื่องงานแพลตฟอร์มเป็นประเด็นที่ผู้บริโภค และภาครัฐของทั่วโลกให้ความสนใจ การเผยแพร่ดังกล่าวจะเป็นกลไกการให้รางวัลและบังคับให้มีการปรับปรุงกับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มจากแรงกดดันของผู้บริโภค และเป็นการประชาสัมพันธ์การกำกับดูแลคนทำงานแพลตฟอร์มที่เหมาะสมของภาครัฐไทยให้กับนานาชาติรับรู้ด้วย

๑.๓ ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการทำงานและการเงิน (Operational and Financial Literacy) กับคนทำงานแพลตฟอร์ม ในส่วนของความรู้ทางการทำงาน เนื่องจากการประกอบอาชีพคนทำงานแพลตฟอร์มจะต้องใช้ทุนกำลังแรงงาน ทุนเวลา ทั้งช่วงรองาน เตรียมงาน หรือทำงาน และทุนกายภาพ เช่น รถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ หรือเครื่องมือทำความสะอาด ซึ่งต่างก็มีต้นทุนทั้งสิ้น รวมทั้งต้นทุนดังกล่าวมีทั้งระยะสั้น เช่น ค่าน้ำมัน และระยะยาว เช่น ค่าเสื่อม รวมถึงความเสี่ยงทั้งที่สามารถรับรู้ได้ และไม่อาจรับรู้

ได้ หากคนทำงานแพลตฟอร์มไม่สามารถคิดต้นทุนได้อย่างแม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง จะส่งผลให้ไม่สามารถประเมินค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้ ซึ่งแนวทางการคำนวณที่แม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง อาจมาจากการอบรมให้ความรู้ หรือการจัดทำ spreadsheet หรือ application เพื่อทำการคำนวณให้ก็ได้ ขณะที่ในส่วนของความรู้ทางการเงิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มที่เป็นแรงงานอิสระประเภทหนึ่ง ซึ่งมีรายได้ไม่แน่นอน และไม่สามารถเข้าถึงการออมหรือหลักประกันภาคบังคับได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จะเป็นผู้ดำเนินการหลัก

๒. ข้อเสนอเชิงนโยบายของผลตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Reward) มี ๓ ข้อ ประกอบด้วย กองทุนสวัสดิการ (Welfare Fund) การกำหนดค่าจ้างรายชั่วโมง (Hourly Wage) และมาตรการคุ้มครองคนทำงาน (Protection Measure) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑ จัดตั้งกองทุนสวัสดิการคนทำงานแพลตฟอร์ม (Welfare Fund) เพื่อสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีการสมทบจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มทุกราย คนทำงานแพลตฟอร์มทุกคน และภาครัฐตามสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสวัสดิการดังกล่าวอาจรวมถึงประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ และเงินออมระยะยาว อย่างไรก็ตาม มูลค่าสมทบของภาครัฐไม่ควรเกินกว่าสัดส่วนที่สมทบให้กับแรงงานกลุ่มอื่น รวมถึงต้องมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์ม และการทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อให้การจัดการกองทุนสามารถจัดสรรผลประโยชน์และบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มต่อการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยไม่เป็นภาระเพิ่มเติมกับงบประมาณหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันเนื่องมาจากการทำงานเพื่อผลกำไรของผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม ซึ่งการบริหารจัดการกองทุนอาจเป็นส่วนหนึ่งของกองทุนประกันสังคมหรือเป็นกองทุนต่างหากก็ได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นผู้ร่วมดำเนินการ นอกจากนี้ กองทุนยังอาจทำหน้าที่ในการสนับสนุนการทำประกันอุบัติเหตุของคนทำงานแพลตฟอร์มด้วย

๒.๒ กำหนดให้มีมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำในรายชั่วโมงเป็นทางเลือกเพิ่มเติมจากการกำหนดรายวัน (Hourly Wage) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อรูปแบบการทำงานในอนาคตที่มีความยืดหยุ่นสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำดังกล่าวอาจมีความแตกต่างกันระหว่างคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานในจำนวนชั่วโมงเทียบเท่าหรือเกินกว่า กับคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานในจำนวนชั่วโมงน้อยกว่าแรงงานประจำตามกฎหมายแรงงานก็ได้ เพียงแต่มาตรฐานดังกล่าว จำเป็นต้องมีความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ด้วย ซึ่งในการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวควรมาจากการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์ม และภาครัฐ รวมถึงควรมีการออกแบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลการทำงานบนแพลตฟอร์มในการออกแบบ และปรับปรุงมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำในอนาคตด้วย

๒.๓ ในระยะยาว กระทรวงแรงงานควรมีมาตรการในการปกป้อง คัดกรอง และดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือแรงงานนอกระบบประเภทอื่น โดยเฉพาะแรงงานที่อยู่ในกลุ่มของงานแห่งอนาคต (Protection Measure) โดยมาตรการดังกล่าวอาจมีความหลากหลาย และแตกต่างกันตามรูปแบบที่เหมาะสม เช่น มาตรการสำหรับคนงานหรือคนงานอิสระ (Worker or Independent Worker) โดยเฉพาะหรือมาตรการที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและแรงงาน โดยอาจใช้เกณฑ์กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและแรงงานแบบสากล หรือแบบที่จัดทำขึ้น โดยเฉพาะก็ได้ หรือเป็นมาตรการขึ้นทะเบียนกับภาครัฐ เพื่อลดอคติและความไร้ตัวตนของแรงงานนอกระบบ ดังที่เคยเป็นมา

๓. ข้อเสนอเชิงนโยบายของการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition) มี ๒ ข้อ ประกอบด้วย ธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) และการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ (Market Entry) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงาน of แพลตฟอร์ม เพื่อให้เกิดความโปร่งใสของข้อมูล (Data Transparency) โดยเฉพาะในประเด็นของความได้เปรียบเสียเปรียบในการทำงานระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและคนทำงานแพลตฟอร์ม อันจะนำไปสู่การแสดงความเห็นต่อระบบ การร้องเรียนข้อบกพร่อง และการต่อรองสภาพการทำงานที่เสียเปรียบ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะสร้างการมีส่วนร่วมของคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยกระทรวงแรงงานอาจทำงานร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการกำหนดมาตรฐานธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ต่อสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มที่เหมาะสม ขณะที่กระทรวงแรงงานและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อาจส่งเสริมเพิ่มเติมในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมหรือการรวมกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มเพื่อนำเสนอข้อเสนอร่วมกับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มในการสร้างสุขภาวะการทำงานที่ดีในการทำงานที่ดีด้วย ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมดังกล่าว ควรครอบคลุมถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ และมีการตอบสนองจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มที่รวดเร็วและรับผิดชอบด้วย

๓.๒ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาดแพลตฟอร์มอย่างเป็นธรรม (Market Entry) ภาครัฐจึงต้องป้องกัน และขัดขวางไม่ให้เกิดการผูกตลาดจากผู้ประกอบการบางราย กล่าวคือ ต้องไม่ให้มีการเสนอขายสินค้าและบริการในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนจนเข้าเกณฑ์การผูกตลาด เนื่องจาก การผูกตลาดจะนำมาสู่การแข่งขันที่มีเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่อำนาจน้อยราย การเพิ่มอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ การกีดราคาและเอาเปรียบคนทำงานแพลตฟอร์มมากเกินไป ที่ควรจะเป็น แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าราคาตลาด และจะนำไปสู่การผูกขาดหรือการกระจุกตัวน้อย

ของตลาดในระยะยาว ทั้งนี้ การป้องกันและขัดขวางไม่ให้เกิดการทุ่มตลาดมีทั้งมิติในประเทศ ซึ่งหมายถึง การเสนอขายสินค้าหรือบริการในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนของผู้ประกอบการภายในประเทศ และมิติต่างประเทศ ซึ่งหมายถึงการมีกำไรของบริษัทแม่ในต่างประเทศที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแบกรับภาระขาดทุนของการประกอบการในประเทศไทย ซึ่งในระยะยาวอาจนำไปสู่การครอบครองตลาดในประเทศ โดยผู้ประกอบการต่างประเทศ โดยกระทรวงแรงงานอาจร่วมมือกับคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า (กขค.) และกระทรวงพาณิชย์ในการกำกับดูแลเรื่องนี้

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ณ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-5
1.4 วิธีการศึกษา.....	1-5
บทที่ 2 ตลาด การแข่งขัน กฎหมายและสถานการณ์ของแพลตฟอร์ม	2-1
2.1 ตลาดและการแข่งขันของแพลตฟอร์ม	2-1
2.2 รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนและแรงจูงใจของแพลตฟอร์ม	2-6
2.3 สถานการณ์ปัญหาของพนักงานแพลตฟอร์มในประเทศไทย.....	2-14
2.4 สถานะและความสัมพันธ์ตามกฎหมายระหว่างพนักงานแพลตฟอร์มกับบริษัทแพลตฟอร์มฯ	2-31
บทที่ 3 กรณีศึกษาแพลตฟอร์มในต่างประเทศและประเทศไทย	3-1
3.1 ประเด็นโดยรวมของพนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล.....	3-1
3.2 พนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกา	3-15
3.3 พนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศอินเดีย	3-32
3.4 พนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศออสเตรเลีย.....	3-43
3.5 พนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศสหราชอาณาจักร	3-55
3.6 พนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์.....	3-69
3.7 พนักงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศมาเลเซีย	3-78
3.8 ทบทวนการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแพลตฟอร์มและแรงงานแพลตฟอร์มในประเทศไทย.....	3-102

บทที่ 4 สถานการณ์คนทำงานแพลตฟอร์ม.....	4-1
4.1 คุณลักษณะทั่วไปของคนทำงานแพลตฟอร์ม	4-1
4.1.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery).....	4-1
4.1.2 กลุ่มขับชี่ยานพาหนะ (Ride Hailing).....	4-2
4.1.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน	4-3
4.2 สภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม.....	4-15
4.2.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร.....	4-15
4.2.2 กลุ่มขับชี่ยานพาหนะ	4-16
4.2.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน	4-17
4.3 หลักประกันและความมั่นคงของคนทำงานแพลตฟอร์ม	4-37
4.3.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร.....	4-37
4.3.2 กลุ่มขับชี่ยานพาหนะ	4-39
4.3.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน	4-40
4.4 รูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม.....	4-55
4.4.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร.....	4-55
4.4.2 กลุ่มขับชี่ยานพาหนะ	4-56
4.4.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน	4-57
บทที่ 5 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล.....	5-1
ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มในประเด็นต่าง ๆ	5-1
5.1 บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล	5-1
5.2 คนทำงานแพลตฟอร์ม.....	5-4
5.3 ร้านอาหาร	5-7
5.4 นักวิชาการ	5-8
ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องใน 5 ประเด็น	5-10
นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม.....	5-10
รูปแบบการจ้างงาน.....	5-11
สภาพปัญหาในการทำงาน	5-12
สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะ	5-12

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	5-12
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอเชิงนโยบาย	6-1
6.1 สรุปผลการศึกษา.....	6-1
6.2 ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาวะของพนักงานแพลตฟอร์ม	6-7
6.3 ประเด็นท้าทายในอนาคตของการกำกับดูแลและคุ้มครองพนักงานแพลตฟอร์ม	6-11
บรรณานุกรม.....	7-1
ภาคผนวก	ผ-1
ภาคผนวก ก. เอกสารประกอบการนำเสนอในการประชุมรับฟังความคิดเห็น	ผก-1
ภาคผนวก ข. สรุปผลการสัมมนารับฟังความคิดเห็นต่อรายงานฉบับกลาง	ผข-1
ภาคผนวก ค. สรุปผลการสัมมนารับฟังความคิดเห็นต่อรายงานการวิจัยฉบับร่าง	ผค-1

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 2-1 มูลค่าตลาดการบริการส่งอาหาร ในปีพ.ศ. 2557 – 2567 (หน่วย: ล้านบาท).....	2-3
ภาพที่ 2-2 สัดส่วนการถือครองตลาดบริการส่งอาหารในประเทศไทยปี 2563.....	2-4
ภาพที่ 2-3 ตัวอย่างการโปรโมทอินเซนทีฟของแกร็บ	2-8
ภาพที่ 2-4 ตัวอย่างการโปรโมทค่ารอบของฟู้ดแพนด้า	2-9
ภาพที่ 2-5 ตัวอย่างของเคสท์จากไลน์แมน	2-12
ภาพที่ 6-1 ประเด็นท้าทายในโลกอนาคตกับระบบการจัดการสวัสดิการใหม่ของประเทศ	6-12

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1-1 จำนวนแรงงานนอกระบบ ระหว่างปี 2558 – 2563	1-2
ตารางที่ 2-1 การเปรียบเทียบข้อเรียกร้องของคนทำงานแพลตฟอร์มในแต่ละบริษัท	2-28
ตารางที่ 3-1 การเปรียบเทียบคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเด็นปัญหา และแนวทางแก้ไขใน 6 ประเทศ กรณีศึกษา	3-98
ตารางที่ 3-2 การจัดสถานะของแรงงานตามระดับการควบคุมของแพลตฟอร์ม และระดับการพึ่งพิง ที่แรงงานมีต่อแพลตฟอร์ม	3-103
ตารางที่ 4-1 เพศ	4-3
ตารางที่ 4-2 อายุ	4-3
ตารางที่ 4-3 ระดับการศึกษาสูงสุด	4-4
ตารางที่ 4-4 สถานภาพสมรส	4-4
ตารางที่ 4-5 อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม ที่ทำควบคู่กันอยู่ในปัจจุบัน	4-5
ตารางที่ 4-6 อาชีพที่ทำทั้งหมด (นับรวมที่อยู่นอกแพลตฟอร์ม)	4-5
ตารางที่ 4-7 การทำเป็นงานประจำ	4-6
ตารางที่ 4-8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม	4-6
ตารางที่ 4-9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมทุกอาชีพ)	4-7
ตารางที่ 4-10 ลักษณะที่อยู่อาศัย	4-7
ตารางที่ 4-11 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	4-8
ตารางที่ 4-12 จำนวนบุตร	4-8
ตารางที่ 4-13 แพลตฟอร์มหลักที่ร่วมงานอยู่ด้วยปัจจุบัน	4-9
ตารางที่ 4-14 แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ร่วมงานอยู่ด้วยในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-9
ตารางที่ 4-15 เพศ	4-10
ตารางที่ 4-16 อายุ	4-10
ตารางที่ 4-17 ระดับการศึกษาสูงสุด	4-10
ตารางที่ 4-18 สถานภาพสมรส	4-11
ตารางที่ 4-19 อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม ที่ทำควบคู่กันอยู่ในปัจจุบัน	4-11
ตารางที่ 4-20 อาชีพที่ทำทั้งหมด (นับรวมที่อยู่นอกแพลตฟอร์ม)	4-11
ตารางที่ 4-21 การทำเป็นงานประจำ	4-12
ตารางที่ 4-22 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม	4-12
ตารางที่ 4-23 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมทุกอาชีพ)	4-12
ตารางที่ 4-24 ลักษณะที่อยู่อาศัย	4-13
ตารางที่ 4-25 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	4-13

ตารางที่ 4-26 การมีลูก	4-13
ตารางที่ 4-27 แพลตฟอร์มหลักที่ร่วมงานอยู่ด้วยในปัจจุบัน	4-14
ตารางที่ 4-28 แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ร่วมงานอยู่ด้วยในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-14
ตารางที่ 4-29 ระดับความสำคัญของงานแพลตฟอร์มต่อการดำรงชีวิต	4-18
ตารางที่ 4-30 สาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม (ร้อยละ)	4-19
ตารางที่ 4-31 จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา	4-20
ตารางที่ 4-32 จำนวนชั่วโมงต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม	4-20
ตารางที่ 4-33 จำนวนรอบต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม	4-21
ตารางที่ 4-34 จำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน	4-21
ตารางที่ 4-35 ระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม	4-22
ตารางที่ 4-36 เจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม	4-22
ตารางที่ 4-37 ลักษณะอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)	4-23
ตารางที่ 4-38 ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนต้องเข้าโรงพยาบาล	4-23
ตารางที่ 4-39 ระยะเวลาการรักษาอาการบาดเจ็บ (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)	4-24
ตารางที่ 4-40 ค่ารักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)	4-24
ตารางที่ 4-41 ค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน	4-25
ตารางที่ 4-42 ปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-26
ตารางที่ 4-43 ระดับความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม	4-27
ตารางที่ 4-44 ปัญหาที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-28
ตารางที่ 4-45 ระดับความพึงพอใจกับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม	4-29
ตารางที่ 4-46 ปัญหาที่พบเมื่อติดต่อกับบริษัท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-29
ตารางที่ 4-47 ปัญหาที่พบเมื่อติดต่อกับร้านอาหาร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-30
ตารางที่ 4-48 ระดับความพึงพอใจกับร้านอาหารบนแพลตฟอร์ม	4-30
ตารางที่ 4-49 ระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์ม	4-31
ตารางที่ 4-50 สาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม	4-31
ตารางที่ 4-51 จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา	4-32
ตารางที่ 4-52 จำนวนชั่วโมงต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม	4-32
ตารางที่ 4-53 จำนวนรอบต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม	4-32
ตารางที่ 4-54 จำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน	4-33
ตารางที่ 4-55 ระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม	4-33
ตารางที่ 4-56 เจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม	4-33
ตารางที่ 4-57 ลักษณะอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)	4-34

ตารางที่ 4-58 ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนต้องเข้าโรงพยาบาล	4-34
ตารางที่ 4-59 ระยะเวลาการรักษาอาการบาดเจ็บ (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย).....	4-34
ตารางที่ 4-60 ค่ารักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)	4-34
ตารางที่ 4-61 ค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน	4-34
ตารางที่ 4-62 ปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ).....	4-35
ตารางที่ 4-63 ระดับความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม	4-35
ตารางที่ 4-64 ปัญหาที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-36
ตารางที่ 4-65 ระดับความพึงพอใจกับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม	4-36
ตารางที่ 4-66 ปัญหาที่พบเมื่อติดต่อกับบริษัท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ).....	4-37
ตารางที่ 4-67 การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน.....	4-41
ตารางที่ 4-68 การรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (คะแนน 1 - 5).....	4-41
ตารางที่ 4-69 ประกันภาคสมัครใจ (ประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุ) นอกเหนือจากหลักประกันของรัฐ ..	4-42
ตารางที่ 4-70 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย”	4-42
ตารางที่ 4-71 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “หนักจนต้องเข้าโรงพยาบาล”	4-43
ตารางที่ 4-72 สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-44
ตารางที่ 4-73 สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-45
ตารางที่ 4-74 การวางแผนการออมเงิน	4-46
ตารางที่ 4-75 ช่องทางในการออม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ).....	4-47
ตารางที่ 4-76 ช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) ..	4-48
ตารางที่ 4-77 ระดับความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ	4-48
ตารางที่ 4-78 เงินออมต่อเดือน	4-49
ตารางที่ 4-79 ความสามารถในการจ่ายเงิน หากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที ...	4-49
ตารางที่ 4-80 การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน.....	4-49
ตารางที่ 4-81 การรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (คะแนน 1 - 5).....	4-50
ตารางที่ 4-82 ประกันภาคสมัครใจ (ประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุ) นอกเหนือจากหลักประกันของรัฐ ..	4-50
ตารางที่ 4-83 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย”	4-50
ตารางที่ 4-84 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “หนักจนต้องเข้าโรงพยาบาล”	4-51
ตารางที่ 4-85 สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-51
ตารางที่ 4-86 สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-52
ตารางที่ 4-87 การวางแผนการออมเงิน	4-52
ตารางที่ 4-88 ช่องทางในการออม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ).....	4-53
ตารางที่ 4-89 ช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) ..	4-53

ตารางที่ 4-90 ระดับความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ	4-54
ตารางที่ 4-91 เงินออมต่อเดือน	4-54
ตารางที่ 4-92 ความสามารถในการจ่ายเงิน หากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที ...	4-54
ตารางที่ 4-93 การเลือกรูปแบบการทำงาน	4-58
ตารางที่ 4-94 รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้	4-59
ตารางที่ 4-95 การยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน	4-60
ตารางที่ 4-96 ความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (คะแนน 1 - 9)	4-60
ตารางที่ 4-97 แนวโน้มที่จะเลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไปทำงานประจำ	4-61
ตารางที่ 4-98 แนวโน้มที่จะเลิกทำงานประจำและไปทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว	4-61
ตารางที่ 4-99 ระยะเวลาอย่างน้อยในการทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไปอีก	4-62
ตารางที่ 4-100 การปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-62
ตารางที่ 4-101 ความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาทอรองกับแพลตฟอร์ม	4-63
ตารางที่ 4-102 รูปแบบการทำงาน	4-63
ตารางที่ 4-103 รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้ในแต่ละรูปแบบการจ้างงาน	4-64
ตารางที่ 4-104 การยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน	4-64
ตารางที่ 4-105 ความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (คะแนน 1 - 9)	4-64
ตารางที่ 4-106 แนวโน้มที่จะเลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไปทำงานประจำ กรณีที่ทำงานกับ แพลตฟอร์มเต็มตัว	4-65
ตารางที่ 4-107 แนวโน้มที่จะเลิกทำงานประจำและไปทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว กรณีที่ทำงาน แพลตฟอร์มควบคู่ไปกับงานประจำ	4-65
ตารางที่ 4-108 ระยะเวลาอย่างน้อยในการทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไปอีก	4-65
ตารางที่ 4-109 การปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	4-66
ตารางที่ 4-110 ความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาทอรองกับแพลตฟอร์ม	4-66
ตารางที่ 5-1 สรุปบทสัมภาษณ์จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5-14
ตารางที่ 6-1 ข้อถกเถียงต่อแนวทางการกำหนดนโยบาย (Policy Option)	6-13

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การทำงานมีความสำคัญกับชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง โดยการทำงานเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของชีวิตที่ต้องปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมอื่นใด คนวัยแรงงานจึงเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรเป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ที่มุ่งเน้นให้คนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า จึงจำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี (quality of work life) แต่จากสถานการณ์ของโลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากกว่าในอดีต ทำให้ผลกระทบที่กำลังเกิดขึ้นจากการเคลื่อนตัวเข้าสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 4 หรือ Industry 4.0 ได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ การลงทุน และการใช้ชีวิต ดังนั้นการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นจึงถือเป็นโจทย์ที่หลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญ การผลักดันนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เพื่อใช้เป็นโมเดลในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไปสู่การแข่งขันด้วยฐานขององค์ความรู้ การใช้นวัตกรรมสามารถกระจายโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้รับมือกับกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงในระดับโลกได้คือทุนทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความพร้อม

ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2563 พบว่าจำนวนประชากรรวมของประเทศไทย จำนวน 66.6 ล้านคน มีจำนวนผู้มีงานทำ 37.9 ล้านคน จำแนกออกเป็นแรงงานในระบบ 17.5 ล้านคน เป็นแรงงานนอกระบบ 20.4 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ของผู้มีงานทำทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบมีสัดส่วนเกินกว่าครึ่งหนึ่งของผู้มีงานทำทั่วประเทศ และเป็นผู้ที่มีส่วนสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ได้รับการคุ้มครอง และการส่งเสริมระบบสวัสดิการทางสังคมต่าง ๆ ทั้งในด้านสุขภาพ และหลักประกันความมั่นคงในชีวิตไม่ทัดเทียมแรงงานในระบบ ด้วยเหตุที่แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีสภาพการทำงานและการจ้างงานที่ไม่แน่นอน รวมทั้งสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยและการทำงานไม่เอื้อต่อการติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือนายจ้าง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานนอกระบบยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร

ตารางที่ 1-1 จำนวนแรงงานนอกระบบ ระหว่างปี 2558 – 2563

ปี	ผู้มีงานทำ						
	รวม (ล้านคน)	แรงงานในระบบ		แรงงานนอกระบบ			
		จำนวน (ล้านคน)	ร้อยละ	จำนวน (ล้านคน)	ร้อยละ	การเปลี่ยนแปลง	
						จำนวน (ล้านคน)	ร้อยละ
2558	38.3	16.9	44.1	21.4	55.9	-0.7	-3.2
2559	38.3	17.0	44.4	21.3	55.6	-0.1	-0.5
2560	37.6	16.8	44.8	20.8	55.2	-0.5	-2.3
2561	38.3	17.1	44.7	21.2	55.3	0.4	1.9
2562	37.5	17.1	45.7	20.4	54.3	-0.8	-3.8
2563	37.9	17.5	46.2	20.4	53.8	0	0

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2563

ในปัจจุบันระดับเศรษฐกิจไทยได้อาศัยเครื่องมือดิจิทัลทั้งในภาคการค้าและบริการ จนเกิดกิจการที่ไม่มีหน้าร้านและสามารถสร้างรายได้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ได้พัฒนาตัวแบบทางธุรกิจ (Business model) ที่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ และได้สร้างโปรแกรมสำเร็จรูป (application) เพื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน เพื่อเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจโดยมีแหล่งรายได้จากการให้บริการจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ที่มีความต้องการซื้อ (demand) และผู้มีความต้องการขาย (supply) โดยมีการตกลงซื้อขายกันทั้งในอุตสาหกรรมการค้าและการบริการ ตัวแบบทางธุรกิจนี้เกิดเป็นฐานทางเศรษฐกิจในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งได้เข้ามาทดแทนระบบเศรษฐกิจแบบดั้งเดิม (traditional economy) จนเกิดเป็นศัพท์ที่มีการบัญญัติในทางเทคโนโลยีว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” (digital platform) ลักษณะที่โดดเด่นของงานลักษณะนี้คือเป็นงานที่เสร็จสิ้นเป็นชิ้น โดยมากงานหนึ่งชิ้นจะสามารถทำเสร็จได้ในเวลาไม่นาน ซึ่งไม่ต่างจากงานอิสระทั่วไป เช่น งานรับจ้างเย็บผ้า ซ่อมรองเท้า หรือรับพิมพ์งานเอกสาร อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ทำให้งานลักษณะนี้ปรากฏรูปแบบที่ชัดเจนขึ้น คือ การขับเคลื่อนการรับและทำงานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ ทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการต่างติดต่อกันอยู่บนระบบออนไลน์ในหลายๆ กรณีผู้ให้บริการและลูกค้าจะมีโอกาสพบปะกันในโลกจริง เช่น การให้บริการขนส่ง หรือการส่งสินค้าหรืออาหาร หน้าที่ของแพลตฟอร์มนอกจากจะเป็นตัวกลางให้ผู้เกี่ยวข้องได้พบปะและจับคู่ ยังมีระบบอื่น ๆ ที่ช่วยในการประเมินคุณภาพของการทำงาน เช่น ระบบให้คะแนนและระบบให้แสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ เพื่อรักษาคุณภาพและเพิ่มความน่าเชื่อถือในประเด็นด้านความปลอดภัย เป็นต้น

จากการเปลี่ยนแปลงลักษณะของระบบเศรษฐกิจดังกล่าว จะเห็นว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” (digital platform) ส่งผลกระทบต่อภาคแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะ ทำให้รูปแบบ ทักษะอาชีพเปลี่ยนแปลงไป เกิดอาชีพอิสระใหม่ ๆ ซึ่งไม่ได้เป็นการจ้างงานระยะยาว เช่น “คนทำงานแพลตฟอร์ม”

(platform worker) ที่ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ ในการประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการส่งสินค้าและอาหารออนไลน์ ที่อีกมากมายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลให้เกิดแรงงานนอกระบบมากขึ้น โดยเป็นการทำงานแบบตามสัญญาจ้างที่ตกลงกันเป็นชิ้นๆ โดยอาจมีการทำข้อตกลงแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงานร่วมกัน ทำให้แรงงานขาดความมั่นคงในอาชีพ ไม่ครอบคลุมค่าจ้างขั้นต่ำ ไม่การันตีความมั่นคงทางรายได้ วันหยุด ลาป่วย ลาคลอด ไม่ได้รับค่าจ้างเหมือนงานประจำ รวมถึงสวัสดิการอื่น ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ไม่มีสุขภาวะที่ดีในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าของแพลตฟอร์ม จะมีอำนาจต่อรองในการกำหนดเงื่อนไขการทำงานที่สูงกว่าตัวแรงงานที่มีอำนาจในการต่อรองต่ำ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นโจทย์สำคัญที่กระทรวงแรงงานต้องปรับตัวให้ทันต่อรูปแบบการจ้างงานที่เปลี่ยนไปผ่านการใช้แพลตฟอร์ม และเพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศได้เท่าทันเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหลักประกันทางสังคมที่เหมาะสมกับโลกยุคดิจิทัล ให้แรงงานนอกระบบ (แรงงานอิสระ) เพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

รูปแบบงานในปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ งานรูปแบบเก่า งานรูปแบบเก่าบนความสัมพันธ์การจ้างงานแบบใหม่ และงานรูปแบบใหม่ ซึ่งการที่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสภาพความสัมพันธ์การจ้างงานเป็นอย่างไร จะส่งผลอย่างมากต่อการคุ้มครองตัวแรงงาน

1. งานรูปแบบเก่า ก็คืองานที่ต้องให้มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีไปอย่างไร แต่ว่ารูปแบบเดิมก็ยังอยู่ ยกตัวอย่างเช่น วินมอเตอร์ไซด์ แม้ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามา มีแอปพลิเคชัน มีธุรกิจแบบใหม่ที่เป็น platform economy อย่างแกร็บ (Grab) เฟฟสเตย์ (Favstay) เก็ท (GET) หรืออะไรก็แล้วแต่ ก็ยังมั่นใจว่างานแบบเดิมก็ยังคงอยู่

2. งานรูปแบบเก่าบนความสัมพันธ์การจ้างงานแบบใหม่ จะเป็นความสัมพันธ์การจ้างงานที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การสั่งซื้ออาหารผ่านแพลตฟอร์มซึ่งกำลังได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน อาจจะเป็นฟู้ดแพนด้า (foodpanda) หรือ แกร็บฟู้ด (Grab Food) หรือว่าไลน์แมน (Lineman) เป็นต้น

3. งานรูปแบบใหม่ งานรูปแบบนี้ก็มักจะมาพร้อมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ยกตัวอย่างเช่น ในอดีตก่อนที่จะมีวิทยู เราก็ไม่มีอาชีพดีเจ และก่อนที่จะมียูทูบ (YouTube) ก็ไม่มีอาชีพยูทูบเบอร์ (YouTuber) ไม่มีอาชีพอินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) หรือไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (micro influencer) อย่างปัจจุบัน

ในอนาคตเป็นที่คาดการณ์กันว่าจะมีงานรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งความจริงแล้วยังทราบว่าการรูปแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะเป็นอย่างไร ถ้าสามารถคาดเดาถูก ก็จะทราบว่าทักษะประเภทไหนที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต และทักษะประเภทไหนที่แรงงานในปัจจุบันจะต้องพัฒนา เพื่อที่จะมีโอกาสในการทำงานต่อไปในอนาคต โดยพบว่ากฎหมายคุ้มครองแรงงานนอกระบบในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุม

การเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานหรือประกอบอาชีพ ความปลอดภัยในการทำงาน หลักประกันทางสังคม ความเป็นธรรมในการจ้างงาน และไม่มีอำนาจในการต่อรอง

นิยามศัพท์เฉพาะ

คนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) หมายถึง ยังไม่มีคำนิยามหรือความหมายที่ยอมรับในทางวิชาการ เนื่องจากเป็นเพียงการบัญญัติศัพท์ที่เพิ่งปรากฏขึ้น คนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) มีทั้งงานขายของ ขายแรงงาน ทางออนไลน์ ซึ่งมาในรูปแบบงานที่ใหม่ไม่คุ้นเคย เป็นการทำงานชั่วคราวที่ไม่ใช่ทำงานประจำ หรืองานอาชีพเสริม เป็นงานอิสระ หรือบางคนเรียกว่าเป็นนายตัวเอง เช่น ส่งคนส่งอาหาร ส่งของ อยากทำตอนไหนก็ได้มีอิสระ ผู้ว่าจ้างไม่ใช่ นายจ้าง

ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (digital platform) หมายถึง ยังไม่มีคำนิยามหรือความหมายที่ยอมรับในทางวิชาการ เนื่องจากเป็นเพียงการบัญญัติศัพท์ที่เพิ่งปรากฏขึ้น เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะของการดำเนินธุรกิจในระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (digital platform)” เป็นการให้บริการธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- 1) กลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้าง
- 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร
- 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

โดยเน้นไปที่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ภูมิหลัง วิถีชีวิต และทัศนคติของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)
- 2) สภาพและบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)
- 3) สุขภาพ ความมั่นคงและหลักประกันในชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)
- 4) ความเชื่อมโยงและความต้องการจากภาครัฐของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)

1.2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ และ 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1.2.1

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ทำการสำรวจสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และต่างจังหวัด ไม่น้อยกว่า 6 จังหวัด อย่างน้อย 1,000 ตัวอย่างที่มีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน

1.3.2 ศึกษาสภาพการทำงานและแนวทางการส่งเสริมของภาครัฐที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศอย่างน้อย 6 ประเทศ โดยแบ่งเป็นในกลุ่มอาเซียน 2 ประเทศ ทวีปเอเชีย (ที่ไม่ใช่อาเซียน) 1 ประเทศ ทวีปออสเตรเลีย 1 ประเทศ ทวีปยุโรป 1 ประเทศ และทวีปอเมริกา 1 ประเทศ

1.3.3 ศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้และแนวทางในการกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์มกลุ่มที่มีข้อตกลงในการทำงานร่วมกับเจ้าของ Platform ใน 3 กลุ่มอาชีพที่มีจำนวนมากและกระทรวงแรงงานให้ความสำคัญได้แก่

- 1) กลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้าง
- 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร
- 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

1.4 วิธีการศึกษา

1.4.1 การศึกษาสภาพการทำงานและแนวทางการส่งเสริมของภาครัฐที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจยุคใหม่ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)

1.4.2 การสำรวจข้อมูลคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ของประเทศไทย

(1) ศึกษาองค์ความรู้ บทความ งานวิจัยและการสำรวจข้อมูลคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจยุคใหม่

(2) ศึกษาองค์ความรู้ และการออกแบบ แบบสำรวจ ตลอดจนวิธีการสำรวจข้อมูลของสถานการณ์คนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) โดยเฉพาะใน 3 กลุ่มเป้าหมาย และ 4 ประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.4.3 วิธีการสำรวจข้อมูลคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ในประเทศไทย

การสำรวจข้อมูลคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ของประเทศไทย จะทำการสำรวจคนทำงานแพลตฟอร์มจำแนกตามพื้นที่ เพราะเนื่องจากไม่มีข้อมูลประชากรคนทำงานแพลตฟอร์ม

ที่เป็นทางการ จึงได้ตั้งจำนวนแบบสำรวจที่เจาะจงพื้นที่ ซึ่งแต่ละพื้นที่ที่เลือกทำการสำรวจต้องเป็นจำนวนที่สามารถนำมาวิเคราะห์ทางสถิติได้ โดยแบ่งเป็นการสำรวจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ชุด และต่างจังหวัด ไม่น้อยกว่า 6 จังหวัด ๆ ละไม่น้อยกว่า 100 ชุด รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 1,000 ชุด ที่มีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน

ทั้งนี้ ในการสำรวจข้อมูลคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) จะต้องมีส่วนของ 1) กลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้าง 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร และ 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ให้เหมาะสมตามหลักสถิติ

1.4.4 วิธีการเก็บข้อมูลในการประเมินผล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางแบบสอบถามออนไลน์ หรือวิธีการที่เห็นว่ามีความเหมาะสมในการสำรวจข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือในทางวิชาการสากล

1.4.5 วิธีการศึกษานโยบายของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ศึกษานโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานและแนวทางการส่งเสริมสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่มีในปัจจุบัน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบออนไลน์และ/หรือออฟไลน์ตามความเหมาะสม โดยเน้นที่การให้ความเห็นต่อร่างรายงานฉบับกลาง (Interim Report) เพื่อนำไปสู่การออกแบบนโยบายที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างแท้จริง

บทที่ 2

ตลาด การแข่งขัน กฎหมายและสถานการณ์ของแพลตฟอร์ม

2.1 ตลาดและการแข่งขันของแพลตฟอร์ม

2.1.1 กลุ่มขี้นยานพาหนะรับจ้าง (ride-hailing)

ธุรกิจการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชัน (ride-hailing) เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยในปี 2556 และมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยในปี 2560 มูลค่าตลาดของธุรกิจการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชัน อยู่ที่ 18,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2 ของ GDP ภาคขนส่งโดยสารทางบกไทย¹ ในขณะที่ปี 2561 มูลค่าตลาดของธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นเท่ากับ 21,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6 ของ GDP ภาคขนส่งโดยสารทางบกไทย จึงมีการคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมขนส่งทางบกไทยจะเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 3- 5 ต่อปีทำให้ในปี 2568 มูลค่าตลาดจะเพิ่มสูงถึง 120,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20 - 25 ของ GDP ภาคขนส่งทางบกไทย²

ในปี 2556 มีบริษัทที่ให้บริการอยู่เพียง 3 เจ้า ได้แก่ 1) อุเบอร์ (Uber) 2) แกร็บ (Grab) และ 3) อีซีแท็กซี่ (EasyTaxi) ซึ่งให้บริการประเภทรถยนต์แตกต่างกัน กล่าวคือ อุเบอร์เป็นผู้ให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลรายแรก ในขณะที่แกร็บและอีซีแท็กซี่เริ่มต้นด้วยการให้บริการแท็กซี่เป็นหลัก การสร้างตลาดในช่วงแรกจะมุ่งใช้โปรโมชั่นจูงใจให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเปลี่ยนวิธีการเดินทางจากรูปแบบเดิมมาเป็นรูปแบบใหม่ผ่านแอปพลิเคชัน ต่อมา ในปี 2559 อีซีแท็กซี่ประกาศถอนตัวจากประเทศไทย ทำให้เหลือผู้เล่นในตลาดอยู่เพียง 2 เจ้า ได้แก่ อุเบอร์ และ แกร็บ โดยแต่ละเจ้าเริ่มขยายบริการไปยังยานพาหนะรับจ้างและบริการในรูปแบบอื่น ๆ เช่น แกร็บขยายบริการจากที่ให้บริการเพียงแท็กซี่ไปยังรถยนต์ส่วนบุคคลอย่างแกร็บคาร์ (GrabCar) และ จัสท์แกร็บ (JustGrab) และบริการส่งอาหารแกร็บฟู้ด (GrabFood) ในขณะที่อุเบอร์เริ่มขยายบริการไปยังรถแท็กซี่เป็นอุเบอร์แท็กซี่ (UberTaxi) และบริการส่งอาหารอุเบอร์อีท (UberEats) เป็นต้น

ในภายหลังแกร็บและอุเบอร์มีการควบรวมในภูมิภาค ASEAN ในปี 2561 ทำให้แกร็บกลายเป็นเจ้าตลาดในธุรกิจการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชัน โดยบทความของ EIC แสดงตัวเลขส่วนแบ่งการตลาดของแกร็บก่อนการควบรวมกิจการของแกร็บกับอุเบอร์ พบว่า แกร็บครองสัดส่วนตลาดอยู่ประมาณร้อยละ 70 ของมูลค่าตลาดทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าหลังจากการควบรวมกิจการ ส่วนแบ่งการตลาดของแกร็บจะสูงขึ้นด้วย

¹ ข้อมูลจาก EIC: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4726>

² ข้อมูลจากรายงาน “อุตสาหกรรมการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชัน (Ride-hailing service)” โดย CONC Thammasat

ในปัจจุบันแกร็บได้ให้บริการยานพาหนะหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย บริการการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล (GrabCar) รถแท็กซี่ (GrabTaxi) บริการเรียกรถยนต์ส่วนบุคคลหรือรถแท็กซี่ที่ใกล้ที่สุด (JustGrab) รถจักรยานยนต์ (GrabBike) รถตู้ (GrabVan) และบริการอื่น ๆ เช่น บริการรับ-ส่งอาหาร (GrabFood), บริการรับ-ส่งพัสดุ (GrabExpress) ฯลฯ โดยครอบคลุมพื้นที่การให้บริการกว่า 50 จังหวัด มีพาร์ทเนอร์คนขับมากกว่า 100,000 คน ประกอบด้วย ร้อยละ 23 เป็นบริการการเดินทาง และร้อยละ 77 เป็นบริการจัดส่งอาหารและพัสดุ³ สร้างรายได้ให้พาร์ทเนอร์คนขับโดยเฉลี่ย 30,000 – 35,000 บาทต่อเดือน⁴ และยังมีสิทธิประโยชน์ทางประกันอุบัติเหตุเมื่อเกิดอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางบนแอปฯ และประกันสุขภาพรายเดือน ค่าครองชีพจ่ายสูงสุด 1,500 บาทต่อครั้งแก่พาร์ทเนอร์คนขับที่มีจำนวนรอบขับสูง

อย่างไรก็ตาม ตลาดการให้บริการยานพาหนะผ่านแอปพลิเคชันมีแนวโน้มจะแข่งขันกันมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากยังคงมีผู้แข่งขันหน้าใหม่เข้ามาในตลาดอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น โบลท์ (Bolt), ไลน์แมนแท็กซี่ (Lineman Taxi) ทูไรด์ (True Ryde) และบอนกุ (Bonku) เป็นต้น ประกอบกับการออกกฎหมายกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564⁵ นับเป็นโอกาสสำคัญในการพัฒนาและขยายธุรกิจการให้บริการขับขี้นยานพาหนะรับจ้างได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งยังเป็นการสนับสนุนให้มีผู้เล่นหน้าใหม่เข้ามาแข่งขันในตลาดการให้บริการยานพาหนะผ่านแอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้นด้วย

2.1.2 กลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery)

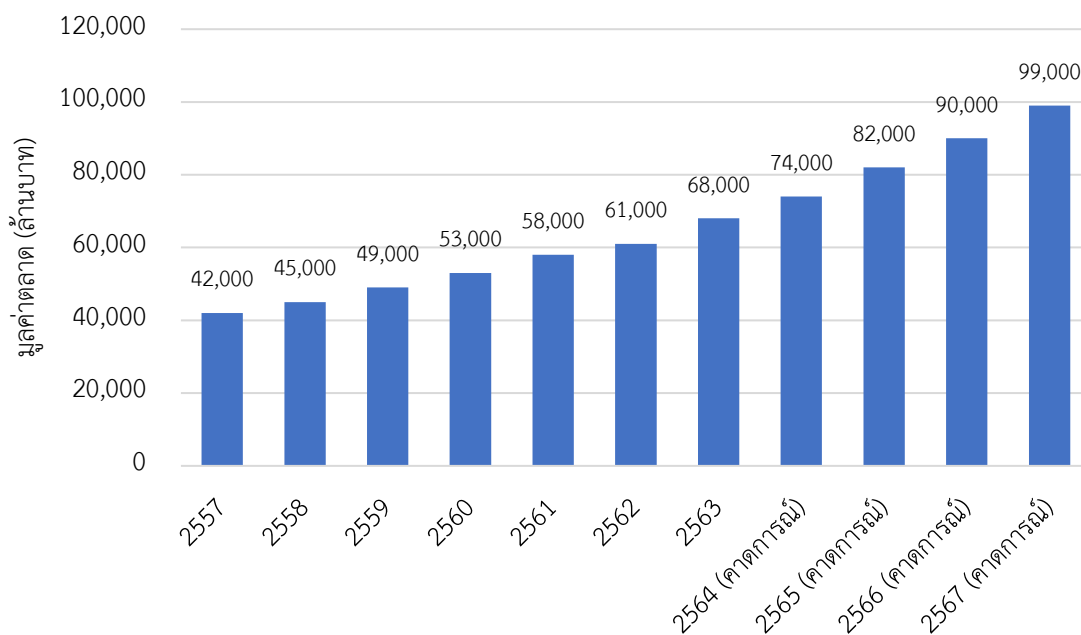
ธุรกิจการให้บริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีมูลค่าตลาดสูงและมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นในอนาคต จากภาพที่ 1 แสดงข้อมูลมูลค่าตลาดการบริการส่งอาหาร (food delivery) ในไทยตั้งแต่ปี 2557 – 2567 ของยูโรโมนิเตอร์ (Euromonitor) และศูนย์วิจัยกิจการไทย พบว่ามูลค่าตลาดให้บริการส่งอาหารเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จาก 42,000 ล้านบาทในปี 2557 เป็น 68,000 ล้านบาทในปี 2563 และมีการประเมินว่ามูลค่าดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นเป็น 74,000 ล้านบาทในปี 2564 82,000 ล้านบาทในปี 2565 90,000 ล้านบาทในปี 2566 และ 99,000 ล้านบาทในปี 2567 คิดเป็นอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี

³ <https://brandinside.asia/grab-statistic-may-day/>

⁴ หนุ่มแชร์ประสบการณ์ตักงาน หันมาขับ Grab ทำเงินได้ 3 – 4 หมื่นต่อเดือน (สิงหาคม 2563): <https://www.onbnews.today/post/35341>

⁵ 3 ปีที่รื้อคอกับ “กม. แอปเรียกรถ” ถูกกฎหมาย จับตาโค้งสุดท้ายก่อนใช้จริง: <https://positioningmag.com/1333971>

ภาพที่ 2-1 มูลค่าตลาดการบริการส่งอาหาร ในปีพ.ศ. 2557 – 2567 (หน่วย: ล้านบาท)



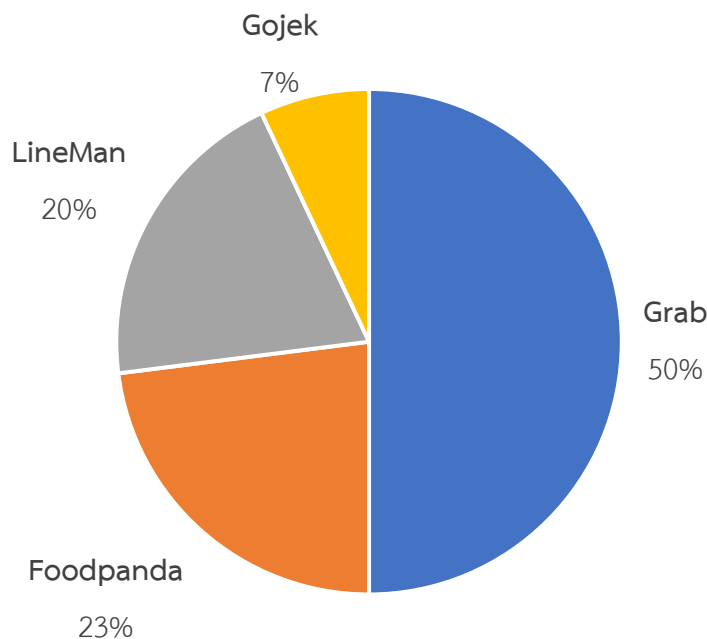
ที่มา: Euromonitor และศูนย์วิจัยกสิกรไทย⁶

ย้อนกลับไปที่เมื่อปี 2555 ฟู้ดแพนด้า (foodpanda) เป็นเจ้าแรกที่บุกเบิกตลาดการบริการส่งอาหารในประเทศไทย ต่อมา ในปี 2559 โลนแมน (Lineman) ได้เข้ามาทำตลาดรับส่งอาหารและพัสดุ จากนั้น อุเบอร์ได้เริ่มให้บริการอุเบอร์อีท (Uber Eats) ในปี 2560 และแกร็บเริ่มให้บริการแกร็บฟู้ดในปี 2561 ภายหลังจากการควมรวมกิจการของแกร็บกับอุเบอร์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) จึงทำให้แกร็บกลายเป็นผู้ถือครองสัดส่วนตลาดรับส่งอาหารโดยส่วนใหญ่ จากภาพที่ 2 แสดงสัดส่วนการถือครองตลาดรับส่งอาหารในประเทศไทยปี 2563 จะเห็นว่าในปัจจุบัน วงการบริการส่งอาหารของประเทศไทยมีผู้เล่นรายใหญ่อยู่ 4 ราย ได้แก่ แกร็บ ฟู้ดแพนด้า โลนแมน และ โกเจ็ก (Gojek) โดยที่แกร็บเป็นผู้เล่นรายสำคัญที่ถือครองสัดส่วนการตลาดสูงที่สุดถึงร้อยละ 50 ของตลาดทั้งหมด รองลงมา คือ ฟู้ดแพนด้า ซึ่งมีสัดส่วนการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 23 ตามมาด้วย โลนแมน มีสัดส่วนการตลาดอยู่ที่ประมาณร้อยละ 20 และ โกเจ็ก ครองสัดส่วนการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 7 แต่ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2564 แอร์เอเชีย ดิจิทัล ซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจด้านดิจิทัลภายใต้กลุ่มแอร์เอเชียได้เข้าซื้อกิจการของโกเจ็กในประเทศไทยเพื่อพัฒนาซูเปอร์แอปในชื่อ แอร์เอเชียซูเปอร์แอป (airasia super app)⁷

⁶ เข้าถึงจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2021/01/2021-year-of-food-delivery/>

⁷ 'แอร์เอเชีย' ปิดดีล 'โกเจ็กไทย' เดินหน้าปั้น 'ซูเปอร์แอป' เต็มตัว เข้าถึงจาก <https://positioningmag.com/1341096> (พฤศจิกายน 2564)

ภาพที่ 2-2 สัดส่วนการถือครองตลาดบริการส่งอาหารในประเทศไทยปี 2563



ที่มา: <https://www.statista.com/statistics/1247775/thailand-leading-food-delivery-services-by-market-share/>

ในปัจจุบัน แกร็บได้ให้บริการแกร็บฟู้ดครอบคลุมพื้นที่กว่า 50 จังหวัด มีพาร์ทเนอร์คนขับมากกว่า 100,000 คน ประกอบด้วย ร้อยละ 23 เป็นบริการการเดินทาง และร้อยละ 77 เป็นบริการจัดส่งอาหารและพัสดุ สร้างรายได้ให้พาร์ทเนอร์คนขับอยู่ที่ประมาณ 26,000 บาทต่อเดือน⁸

ในส่วนของการแข่งขัน ผู้เล่นแต่ละรายในตลาดรับส่งอาหารต่างก็มีกลยุทธ์ในการดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย อย่างเช่น แกร็บฟู้ดและฟู้ดแพนด้าที่นิยมจัดโปรโมชั่นแจกโค้ดส่วนลดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คิดราคาค่าส่งในราคาไม่แพง แต่อาจไปเพิ่มราคาอาหารในแอปฯ ให้แตกต่างจากราคาหน้าร้าน ในขณะที่ไลน์แมน เน้นราคาอาหารในแอปฯ ที่ตรงกับราคาหน้าร้าน และคิดราคาค่าส่งที่สะท้อนความเป็นจริง⁹ ในด้านพื้นที่การให้บริการ ฟู้ดแพนด้าเน้นการขยายตัวสู่ร้านค้าท้องถิ่นครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วไทย ในด้านพาร์ทเนอร์ ไลน์แมนมีพาร์ทเนอร์อย่าง Wongnai ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มรีวิวร้านอาหารที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น หรือ โรบินฮู้ด แพลตฟอร์มล่าสุดที่เน้นความเป็นธรรม โดยไม่คิดส่วนแบ่งจากการส่งอาหารกับพาร์ทเนอร์คนขับและร้านอาหาร ความหลากหลายของตัวแพลตฟอร์มทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับความต้องการของตัวเองได้

⁸ ส่องรายได้ “คนขับฟู้ดดีลิเวอรี” เจ้าไหนเงินดีสุด?: <https://www.prachachat.net/ict/news-670152>

⁹ “ปรับตัวธุรกิจ” สู่ Food Delivery: <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/652109>

นอกจากนี้ สถานการณ์โควิด-19 ยังเป็นตัวกระตุ้นให้ตลาดรับส่งอาหารเติบโตขึ้นและอาจส่งผลต่อการแข่งขันภายในตลาดที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นในอนาคต เนื่องมาจากผู้คนที่เปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต จากเดิมสามารถนั่งรับประทานอาหารในร้านอาหารได้ แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้คนใช้ชีวิตอยู่บ้านมากขึ้น ร้านอาหารถูกจำกัดการให้บริการได้เพียงแค่ส่งกลับบ้านเท่านั้น คนจึงต้องหันมาพึ่งบริการรับส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น จากวิถีการดำเนินชีวิตใหม่นี้ นำไปสู่การเติบโตในตลาดรับส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น และอาจมีผู้เล่นหน้าใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อแย่งส่วนแบ่งตลาดที่กำลังจะเติบโตขึ้นในอนาคตมากยิ่งขึ้นไปด้วย

2.1.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

ในกลุ่มธุรกิจรับจ้างทำงานบ้านผ่านแอปพลิเคชันเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยในปี 2558 โดยบริษัท ซีคสเตอร์ (Seekster) จำกัด ริเริ่มแพลตฟอร์มที่ใช้เป็นสื่อกลางเชื่อมระหว่างผู้ให้บริการผัดบ้าน และช่างซ่อม กับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการในรูปแบบรายชั่วโมงตามความต้องการของลูกค้า ปัจจุบัน ซีคสเตอร์ ให้บริการแม่บ้าน ช่างแอร์ และช่างประปา ที่ผ่านการอบรมและตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ครอบคลุมการให้บริการในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ชลบุรี และเชียงใหม่ มีแม่บ้านให้บริการประมาณ 3,000 คน¹⁰ สร้างรายได้ให้กับแม่บ้านโดยเฉลี่ย 17,000 – 25,000 บาทต่อเดือน¹¹

ต่อมา ในปี 2559 บริษัท บีเนท จำกัด ได้ออกแอปพลิเคชัน BeNeat เพื่อให้บริการจัดหาแม่บ้านทำความสะอาด และขยายบริการไปยังบริการรีดผ้าและบริการนวด ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ชลบุรี และเชียงใหม่ โดยมีแม่บ้านให้บริการประมาณ 1,000 คนในปี 2560¹² สร้างรายได้ให้แก่แม่บ้านเฉลี่ยเดือนละ 20,000 – 40,000 บาทขึ้นอยู่กับความขยันและความตั้งใจทำงาน¹³ นอกจากนี้ ยังมีบริษัทที่ให้บริการแม่บ้านออนไลน์อื่น ๆ อีก อย่างเช่น อะเยซัน (Ayasan) บีคีน (BEEclean) และ เซอร์วิสฮีโร่ (ServisHero) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจการให้บริการแม่บ้านออนไลน์ยังคงมีข้อจำกัดในหลายด้าน เช่น อุปสรรคทางด้านกฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น ที่จำกัดการดำเนินธุรกิจของบริษัทสัญชาติไทยและยังเอื้อให้สตาร์ทอัพที่จดทะเบียนในต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้ง่ายขึ้น เป็นผลทำให้การแข่งขันภายในธุรกิจนี้ยังมีน้อย โดยมีบริษัทสัญชาติไทยเพียง 3 – 4 รายเท่านั้น

¹⁰ รู้จัก Seekster แพลตฟอร์มรวมแม่บ้านและคนทำงานสารพัดช่าง: https://www.matichon.co.th/advertorial/news_2754318

¹¹ เบื้องหลังสตาร์ทอัพ Seekster แพลตฟอร์มรวมแม่บ้าน-สารพัดช่าง สำเร็จได้จากความผิดพลาด: <https://dtacblog.co/dtacsmes/>

¹² BeNeat สตาร์ทอัพแม่บ้านยอดพุ่ง: <https://www.prachachat.net/economy/news-42229>

¹³ <https://beneat.co/apply>

2.2 รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนและแรงจูงใจของแพลตฟอร์ม

การทำงานผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทยได้รับความนิยมมากขึ้นในยุคปัจจุบัน หากพิจารณาค่าจ้างของแต่ละแพลตฟอร์มสามารถอธิบายได้ดังนี้¹⁴

2.2.1 กลุ่มขี้นยานพาหนะรับจ้าง (ride-hailing)

กลุ่มขี้นยานพาหนะรับจ้างที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยคือกลุ่มของบริการรับ-ส่งคนของแกร็บ ซึ่งในที่นี้จะเรียกว่า “แกร็บคาร์” โดยปกติแล้วบริการของบริษัท แกร็บ จะมีตั้งแต่ แกร็บคาร์ จัสท์แกร็บ แกร็บแท็กซี่ แกร็บไบค์ และแกร็บแวน เป็นต้น แต่สำหรับภาพรวมของรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนและอินเซนทิฟ (Incentives) จะแตกต่างกันใน 2 กลุ่มคือ ระหว่างกลุ่มแกร็บคาร์กับแกร็บไบค์ (ซึ่งรวมจัสท์แกร็บและแกร็บแวน) และกลุ่มแกร็บแท็กซี่

สำหรับแกร็บแท็กซี่ ก็คือบริการเรียกรถแท็กซี่ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับจะเป็นรายได้จากค่ามิเตอร์ตามปกติ ซึ่งเริ่มต้น 35 บาท โดยจะต้องจ่ายค่าเรียกรถให้กับแพลตฟอร์มเป็นจำนวนเงิน 20 บาท

แต่สำหรับแกร็บคาร์และบริการอื่น ๆ จะมีระบบการคิดที่แตกต่างออกไป โดยค่าตอบแทนเริ่มต้นจะเริ่มที่ 30 บาท และได้เพิ่มกิโลเมตรละ 9 บาท ซึ่งจะต้องจ่ายค่าคอมมิชชั่น (commission) ให้กับแพลตฟอร์ม ร้อยละ 25 ของค่าตอบแทนทั้งหมด ในขณะที่แกร็บไบค์จะต้องจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้กับแพลตฟอร์ม ร้อยละ 15 ของค่าตอบแทนทั้งหมด¹⁵

สมมติว่าพาร์ทเนอร์คนขับหรือไรเดอร์ ได้รับงานแกร็บคาร์ที่มีค่าตอบแทนที่คำนวณจากระยะทางทั้งสิ้น 100 บาท ผู้ขับก็จะโดนหักโดยระบบไป 25 บาท และได้ค่าตอบแทนจริงเพียง 75 บาท แต่ถ้าเป็นงานแกร็บไบค์ ณ ระดับค่าตอบแทนเดียวกัน ผู้ขับจะโดนระบบหัก 15 บาท และได้รับค่าตอบแทนจริง 85 บาท ทั้งนี้ค่าตอบแทนจะขึ้นอยู่กับระยะทางและปัจจัยอื่น ๆ ควบคู่กันไป ซึ่งผู้ขับจะทราบค่าตอบแทนที่ตนจะได้รับทุกครั้งเมื่อกดรับงาน

โบนัสอินเซนทิฟ (incentive)

สำหรับแกร็บคาร์จะมีการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมเป็นอินเซนทิฟ หากสามารถบรรลุเป้าหมายที่ให้นับการได้ เช่น “ขับภายในระยะเวลา 7.00-9.00 น.” ครบ 3 รอบจะได้รับเพิ่ม XXX บาท แต่ถ้าครบ 5 รอบจะได้เพิ่ม XXX บาท เป็นต้น ซึ่งในที่นี้ ไม่สามารถบอกจำนวนเงินที่แท้จริงได้ว่ามีโบนัสที่เพิ่มขึ้นเท่าไรขึ้นอยู่กับในแต่ละสถานการณ์โดยผู้ขับจะรับทราบเงื่อนไขและจำนวนเงินที่จะได้รับก่อนที่จะขับเสมอ

¹⁴ ข้อมูลที่อ้างอิงอาจไม่ใช่ข้อมูลปัจจุบัน เนื่องจากอัตราค่าตอบแทนและแรงจูงใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

¹⁵ <https://www.grab.com/th/en/driver/transport/justgrab/>

2.2.2 กลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery)

- แกร็บฟู้ด



โครงสร้างค่าตอบแทน

โครงสร้างค่าตอบแทนของแกร็บฟู้ด ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ¹⁶ (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม)

1. ค่าจัดส่งอาหาร 50 บาทต่อออเดอร์ (15% commissions)
2. ค่าส่งที่ได้รับเงินจากลูกค้า 10 บาทต่อออเดอร์ (10% commissions)
3. ค่าส่งเพิ่มเติมจากระยะทาง 10 บาทต่อกิโลเมตร *ส่วนที่เกิน 6 กิโลเมตร (15% commissions)

ตัวอย่าง

1. สมมติว่าผู้ส่งมีออเดอร์ส่งอาหารที่ระยะทาง 6 กิโลเมตร ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ $(50(0.85)+10(0.90)) = 51.5$ บาท
2. สมมติว่าผู้ส่งมีออเดอร์ส่งอาหารที่ระยะทาง 10 กิโลเมตร ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ $(50(0.85)+10(0.90)+40(0.85)) = 85.5$ บาท

แต่อย่างไรก็ตาม ค่าตอบแทนของแกร็บฟู้ดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยจากข้อมูลที่เราได้ล่าสุด ค่าจัดส่งจะเริ่มต้นที่ 40 บาทต่อเที่ยว และหากจัดส่งอาหารระยะทางมากกว่า 3 กิโลเมตร จะได้รับค่าบริการต่อกิโลเมตรมากขึ้น¹⁷ (ข้อมูล ณ 5 สิงหาคม 2564)

¹⁶ www.tripgether.com/ข่าวประชาสัมพันธ์/เปิดรายได้-5-แอปขับรถส่งอาหาร-อาชีพมาแรง-รายได้สูงสุด-30000-ต่อเดือน/ (ข้อมูลวันที่ 6 มกราคม 2564)

¹⁷ www.thunkhaotoday.com/news/investing/738/ส่งรายได้คนขับส่งอาหาร-ทางเลือกอาชีพยุคโควิด

โบนัสอินเซนทิฟ (incentive)

นอกจากนี้ไรเดอร์ยังจะได้รับโบนัสเพิ่มเติม ซึ่งแกร็บจะเรียกว่า **อินเซนทิฟ (incentive)** โดยจะถูกเก็บสะสมเป็นเพชร หลักการ คือ ขับให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละชั้น จะได้รับเพชรสะสมซึ่งจะถูกตีเป็นมูลค่า ดังนั้น หากขับได้จำนวนรอบมาก ทำได้ตามเป้าหมาย ก็จะได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นด้วย¹⁸

ตัวอย่าง

1. สะสมเพชรได้ 150 กระรัต จะสามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้ กระรัตละ 1 บาท ดังนั้นจะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม = 150 บาท
2. สะสมเพชรได้ 300 กระรัต จะสามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้ กระรัตละ 2.9 บาท ดังนั้นจะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม = 870 บาท
3. สะสมเพชรได้ 79 กระรัต ไม่ถึงขั้นต่ำของเพชรสะสม (80) ดังนั้นจึงไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม

ค่าอินเซนทิฟจะมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา โดยส่วนใหญ่มักใช้เพื่อดึงดูดให้ผู้ขับได้ขับในช่วงที่มีความต้องการสูง (demand)

ภาพที่ 2-3 ตัวอย่างการโปรโมทอินเซนทิฟของแกร็บ

ตัวอย่างอินเซนทิฟ การถือล่าเพชร	
จำนวนเพชร (กระรัต)	โบนัสต่อเพชร 1 กระรัต (บาท)
80	0.5
130	1
190	1.4
230	1.5
280	2.9
*ตัวเลขในตารางเป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น จำนวนเพชรและโบนัสจะแตกต่างกันตามพื้นที่ให้บริการ	

ที่มา : <https://help.grab.com/driver/th-th/115014804427-อินเซนทิฟ-GrabFood>

¹⁸ <https://help.grab.com/driver/th-th/115014804427>

- ฟู้ดแพนด้า



แพลตฟอร์มฟู้ดแพนด้าเป็นอีกหนึ่งแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมในสังคมไทย ซึ่งรูปแบบการจ่ายเงินจะแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

โครงสร้างค่าตอบแทน (ข้อมูลล่าสุด เดือน พฤศจิกายน 2564)

ภาพที่ 2-4 ตัวอย่างการโปรโมทค่ารอบของฟู้ดแพนด้า

การแสดงผลค่ารอบรูปแบบใหม่

ที่สุดแห่งความอิสระกับการทำงานที่คุณเลือกได้

ยืดหยุ่นได้	รับหรือปฏิเสธออเดอร์ได้ด้วยตนเอง
ชัดเจน	แสดงรายได้ก่อนกดรับงาน
สมเหตุสมผล	คำนวณรายได้จากระยะทางที่วิ่งงาน

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา



ที่มา : <https://www.pandariders.info/fee-structure>

ไรเดอร์ของฟู้ดแพนด้าจะสามารถเห็นรายได้ก่อนกดรับงาน และสามารถเลือกงานที่จะทำได้แล้ว (จากข้อมูลล่าสุดในเดือน พฤศจิกายน) ผู้ขับสามารถเลือกรับงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ และรายได้ขึ้นอยู่กับค่าออเดอร์ที่เห็นก่อนรับงาน โดยไรเดอร์สามารถปฏิเสธหรือยอมรับออเดอร์บนแอปฯ ว่างงานได้ ทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ทั้งนี้การคิดคำนวณแบบ “แบบ” ก็ยังคงมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้อยู่

การคำนวณ “แบบช” หรือเรตติ้งการทำงานจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม A B C โดยแต่ละพื้นที่จะแบ่งแยกออกไปในแต่ละกลุ่ม ในส่วนของ “แบบช” นั้น จะมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ได้แก่

1. ช่วงเวลาพิเศษ : ถ้าทำงานในช่วงเวลาพิเศษ จะได้รับคะแนนเพิ่มเติม
2. วิ่งครบตามชั่วโมงที่จอง : จำนวนชั่วโมงทำงานที่เลือกไว้เทียบกับชั่วโมงทำงานจริง
3. การขาดงาน : ถ้าไม่ขาดงานตามตารางที่เลือกไว้ จะได้คะแนนเต็ม
4. เปอร์เซ็นต์ที่ก่รับงาน : จำนวนออเดอร์ที่ก่รับงานจริงเทียบกับจำนวนออเดอร์ที่ระบบส่งให้ (มีการคำนวณการยกเลิกงานด้วย)

ในแต่ละกลุ่ม A,B,C จะมีสัดส่วนการคิดคะแนนที่ต่างกันออกไป โดยกลุ่ม A จะมีสัดส่วนลดหลั่นกันโดยเน้นที่การวิ่งครบตามชั่วโมงที่จองกับช่วงเวลาพิเศษ กลุ่ม B จะมีสัดส่วน (1) (2) (3) เท่า ๆ กัน ในขณะที่กลุ่ม C จะมี (2) วิ่งครบตามชั่วโมงที่จองสูงกว่า

โบนัสอินเซนทิฟ (incentive)

มีโบนัสเมื่อทำออเดอร์ได้ครบจำนวนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

● **ไลน์แมน**



แพลตฟอร์มไลน์แมนเป็นอีกหนึ่งแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม โดยจะเน้นเรื่องการส่งในพื้นที่ใกล้เคียง ๆ เป็นหลัก เพราะโครงสร้างค่าส่งจะแพงกว่าเจ้าอื่นหากสั่งออเดอร์ที่อยู่ห่างไกล โครงสร้างค่าตอบแทนของไลน์แมนมีดังต่อไปนี้¹⁹

โครงสร้างค่าตอบแทน

1. ค่าจัดส่งอาหารเริ่มต้น 55 บาท/ออเดอร์
 - บริการนอกเวลา ตั้งแต่ช่วงประมาณ 21.00 – 22.59 น. ได้เพิ่มออเดอร์ละ 50 บาท

¹⁹ <https://bestreview.asia/how-to/make-more-money-by-starting-a-food-delivery/>

- บริการนอกเวลา ตั้งแต่ช่วงประมาณ 23.00 – 06.00 น.ได้เพิ่มออเดอร์ละ 100 บาท
- 2. ค่าจัดส่งเพิ่มเติม 9 บาท / กิโลเมตร *ส่วนที่เกิน 1 กิโลเมตรขึ้นไป
- ทุกบริหารหัก commission 15%

ตัวอย่าง

1. สมมติไรเดอร์ต้องส่งอาหารระยะทาง 800 เมตร ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ $(55 \times 0.85) = 46.75$ บาท
2. สมมติไรเดอร์ต้องส่งอาหารระยะทาง 3 กิโลเมตร ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ $(55 \times 0.85) + 18 \times (0.85) = 62.05$ บาท
3. สมมติไรเดอร์ต้องส่งอาหารระยะทาง 1 กิโลเมตรในเวลา ดี 2 ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ $(55 \times 0.85) + 100 \times (0.85) = 131.75$ บาท

โบนัสอินเซนทิฟ (incentive)

สำหรับไรเดอร์ไลน์แมนมีอินเซนทิฟเช่นเดียวกัน ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากของแกร็บ โดยอินเซนทิฟของไลน์แมนจะมีหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบของภารกิจ (quest)

ภาพที่ 2-5 ตัวอย่างของเคสท์จากไลน์แมน²⁰

M LINE MAN

อีโรว์จริง

อีโรว์พิชิตเคสท์!!

3 เคสท์พิเศษ
เฉพาะ **กรุงเทพฯ และปริมณฑล**
วันที่ **1-4 เม.ย. 64**

อีโรว์จริง อีโรว์พิชิตอื่นๆ

วิธีการพิชิตเคสท์ที่ 1

ไรเดอร์ที่ช่วยกำจัดความหิวของลูกค้าในพื้นที่ วันและเวลาที่กำหนด จะได้รับค่าอินเซนทิฟพิเศษสูงสุด 10 บาท*/งาน

ตัวอย่าง : ไรเดอร์รับงานในเขตพื้นที่ปทุมวันในวันเสาร์ที่ 3 เม.ย. 64 เวลา 11.00 น. ไรเดอร์จะได้รับเงินค่าส่งเริ่มต้น 60 บาท/งาน (ค่าส่งเริ่มต้น 50 บาท + ค่าอินเซนทิฟ 10 บาท)

พื้นที่สีแดง ต้องการไรเดอร์ช่วยกำจัดความหิวอย่างเร่งด่วน

พื้นที่	วันที่	เวลา	อินเซนทิฟ	รวมค่าส่งเริ่มต้น
ปทุมวัน วัฒนา คลองเตย บางรัก ราชเทวี ห้วยขวาง พญาไท พระนคร จตุจักร ลาดพร้าว ดินแดง ดุสิต สวนหลวง สาทร บางกะปิ วังทองหลาง	1 - 2 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น.	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน
		17.00 - 19.59 น.		
	3 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น.	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน
		17.00 - 19.59 น.		
	เวลาอื่นๆ	+5 บาท/งาน	55 บาท/งาน	
	4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน

วิธีการพิชิตเคสท์ที่ 2

ไรเดอร์ที่ช่วยกำจัดความหิวของลูกค้ารับอินเซนทิฟเพิ่มทุกวันเมื่อรับงานถึงที่กำหนดในทุกพื้นที่ของกรุงเทพฯ และปริมณฑล **สูงสุด 400 บาท***

พื้นที่	วันที่	เวลา	รับงาน	อินเซนทิฟ
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	1 - 4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	ตั้งแต่ 20 ขึ้นไป	100 บาท/วัน
รวม 4 วัน				400 บาท

วิธีการพิชิตเคสท์ 3

ไรเดอร์ที่ร่วมกำจัดความหิวให้ลูกค้าจะได้รับสิทธิในการลุ้นรางวัลเมื่อรับงานตามเงื่อนไขดังนี้

1. รับงานที่มีมูลค่าตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไปจะได้รับ 1 สิทธิ์
2. รับงานที่มีระยะทางจากร้านค้าไปหาลูกค้าตั้งแต่กิโลเมตรที่ 5 ขึ้นไปจะได้รับ 1 สิทธิ์
3. รับงานที่มีมูลค่าตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไปและมีระยะทางจากร้านค้าไปหาลูกค้าตั้งแต่กิโลเมตรที่ 5 ขึ้นไปจะได้รับ 2 สิทธิ์

ตัวอย่างที่ 1 : ไรเดอร์รับงานที่ 1 มูลค่า 600 บาทและรับงานที่ 2 มีระยะทาง 6 กิโลเมตรจากร้านค้าไปหาลูกค้า ดังนั้นไรเดอร์จะได้รับสิทธิในการลุ้นเงินรางวัล 2 สิทธิ์

ตัวอย่างที่ 2 : ไรเดอร์รับงานที่ 1 มูลค่า 600 บาทและรับงานที่ 2 มูลค่า 900 บาทและมีระยะทาง 6 กิโลเมตรจากร้านค้าไปหาลูกค้า ดังนั้นไรเดอร์จะได้รับสิทธิในการลุ้นเงินรางวัล 3 สิทธิ์

ประกาศรายชื่อไรเดอร์ผู้โชคดีที่พิชิตเคสท์ได้ผ่านทางแอปฯ LINE MAN Rider เวลา 18.00 น. โดยคำนวณจากรับงานตั้งแต่ 00.01 - 23.59 น. ของวันก่อนหน้า

มูลค่าเงินรางวัลรวมกว่า 200,000 บาท*

รางวัล	เงินรางวัล(บาท)
รางวัลที่ 1 (จำนวน 1 รางวัล)	5,000
รางวัลที่ 2 (จำนวน 5 รางวัล)	2,000
รางวัลที่ 3 (จำนวน 35 รางวัล)	1,000

*เงื่อนไขเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด

²⁰ https://www.youtube.com/watch?v=qPL7hb5iFfA&ab_channel=notpresent

2.2.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

- บีเน็ต



บีเน็ตเป็นแพลตฟอร์มแม่บ้านออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันค้นหาแม่บ้าน ที่จะช่วยให้หาแม่บ้านที่อยู่ใกล้บ้านคุณ โดยสามารถเลือกดูประวัติของแม่บ้านและการรีวิวก่อนตัดสินใจได้ แม่บ้านผ่านการตรวจสอบประวัติ ฝึกฝนมาอย่างดี อัตราแม่บ้าน 250 บาทต่อชั่วโมง

โครงสร้างค่าตอบแทน²¹

แม่บ้านที่อยู่ในแพลตฟอร์มของบีเน็ตจะได้รับค่าตอบแทนตามความถนัดของการทำงาน แบ่งออกเป็น การทำความสะอาด กับงานรีดผ้า

1. งานทำความสะอาด มีอัตราค่าตอบแทนดังนี้
 - ทำ 2 ชั่วโมง รับ 350 บาท
 - ทำ 4 ชั่วโมง รับ 700 บาท
 - ทำ 8 ชั่วโมง รับ 1,120 บาท
2. งานรีดผ้า มีอัตราค่าตอบแทนดังนี้
 - เริ่มต้นที่ 40 ตัว รับ 350 บาท

²¹ <https://www.facebook.com/photo?fbid=969373570481296&set=gm.793256764917560>

2.3 สถานการณ์ปัญหาของพนักงานแพลตฟอร์มในประเทศไทย

ประเทศไทยมีการพูดถึงธุรกิจแพลตฟอร์มในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะจากการเข้ามาให้บริการธุรกิจขนส่งมวลชนของบริษัท อุเบอร์ ซึ่งถือเป็นเจ้าแรก ๆ ทำให้เกิดคนทำงานกิ๊ก (gig workers) ในหัวเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ เป็นต้น หลังจากนั้นประเทศไทยได้มีบริษัทที่ให้บริการขับขี่ขนส่งและขนส่งอาหารเกิดขึ้นตามมาเรื่อย ๆ อีกหลายบริษัท จากการทบทวนสถานการณ์ที่เป็นข้อพิพาทและความขัดแย้งระหว่างบริษัทกับพนักงาน พบว่า เริ่มเกิดขึ้นประมาณปี พ.ศ. 2562 ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจแพลตฟอร์มผู้ให้บริการด้านขับขี่ยานพาหนะรับจ้างและกลุ่มบริการส่งอาหาร

เมื่อพิจารณาแยกตามบริษัทจะพบว่า พนักงานแพลตฟอร์มจาก 3 บริษัท เช่น แกร็บ ไนน์แมน และฟู้ดแพนด้า มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องในประเด็นต่าง ๆ เรื่อยมา ซึ่งการติดตามสถานการณ์ปัญหาของพนักงานแพลตฟอร์มในงานนี้จะเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2562 ที่ปรากฏการเคลื่อนไหวเรียกร้องขึ้นตามสื่อต่าง ๆ จนกระทั่งถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2565

2.3.1 พนักงานแพลตฟอร์มกลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้างและกลุ่มบริการส่งอาหาร

แกร็บ (Grab)

พ.ศ. 2562

แกร็บฟู้ด (GrabFood) เปิดให้บริการในพญาในช่วงกลางเดือนมิถุนายน เริ่มเก็บค่าบริการส่งอาหารจากลูกค้า 29 บาท จนกระทั่งเดือนตุลาคม ไนน์แมนได้เริ่มเปิดให้บริการ บริษัททั้ง 2 ราย แข่งขันกันโดยลดค่าส่งเหลือ 10 บาท แล้วลดค่ารอบของพนักงานแพลตฟอร์มส่งอาหาร หรือที่เรียกกันว่า ไรเดอร์ (rider) ลงกว่าครึ่ง ทำให้ไรเดอร์พัทธรวมตัวประท้วงค่ารอบ หากเปรียบเทียบเงินที่ได้รับนั้นถูกกว่าค่ารถวินในพื้นที่ อีกทั้งพนักงานต้องรับผิดชอบภาระค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ติดต่อกับลูกค้าเอง รวมทั้งค่าสิทธิของรถ อีกปัญหาหนึ่งคือ เรื่องอุบัติเหตุ ไรเดอร์ของแกร็บหลายคนเกิดอุบัติเหตุถูกล้มเพราะทรายก่อสร้างบนถนนทั่วเมืองพญา ซึ่งส่วนนี้ไรเดอร์ต้องรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลเองทั้งหมด

มกราคม พ.ศ. 2563

ไรเดอร์แกร็บในต่างจังหวัด ออกมาเคลื่อนไหวกรณีค่ารอบที่วิ่งไม่สะท้อนความเป็นจริงตามระยะทาง และในต่างจังหวัดจุดแต่ละจุดอยู่ไกลกัน การที่บริษัทเพิ่มค่าส่งที่มากขึ้นและเก็บเงินเพิ่มกับลูกค้าทำให้ยอดขายซอลลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อไรเดอร์

มิถุนายน พ.ศ. 2563

เกิดการรวมตัวของไรเดอร์ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจาก

1. การปรับค่าตอบแทนเบี้ยขยัน เช่น จากเดิมถ้าไรเดอร์ทำคะแนนได้ 165 แต้ม จะได้ค่าเบี้ยขยันจำนวน 460 บาทต่อวัน ทางบริษัทได้ปรับอัตราเงินตอบแทนเบี้ยขยันใหม่ให้กับไรเดอร์ เป็น 290 แต้ม จะได้เงินตอบแทนเบี้ยขยันจำนวน 500 บาท ไรเดอร์จึงมองว่าพวกเขาต้องทำงานหนักขึ้นเท่าตัว แต่ได้ค่าตอบแทนลดน้อยลง และต้องเร่งรีบทำรอบเพิ่มแต้มให้มากขึ้นตามอัตราใหม่ที่บริษัทกำหนด ซึ่งจะทำให้เกิดอุบัติเหตุและเป็นอันตรายกับไรเดอร์ได้

2. บริษัทมีการหักเงินค่ารอบในระยะทาง 3 กิโลเมตรแรก จากเดิมที่ไรเดอร์จะได้รับเงิน 15 บาท เป็นเหลือค่ารอบ รอบละ 13 บาท ทำให้ไรเดอร์มองว่าเป็นการเอาเปรียบพวกเขามากเกินไป

10 สิงหาคม พ.ศ. 2563

ไรเดอร์ในเขตกรุงเทพฯ รวมตัวกันเพื่อขอเข้าพบผู้บริหารและได้ยื่นข้อเรียกร้องในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งเขตพื้นที่รับงานในกรุงเทพ นนทบุรี และปทุมธานี ที่ทางระบบบังคับให้เปิดงานหมดทุกสาย ทำให้เกิดปัญหาในการรับงานของไรเดอร์

2. การใช้อุปกรณ์ของทางบริษัทและความปลอดภัยของผู้ขับขี่ กรณีจัดส่งพัสดุหรือสิ่งของ บริษัทกำหนดว่าต้องมีกระบะเป่าแกร็บ เพื่อบรรจุและจัดเก็บสินค้าหรือพัสดุของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อยเรียบร้อยและความปลอดภัยในระหว่างการขับขี่ พร้อมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าสินค้าหรือพัสดุที่ต้องการจัดส่งนั้นจะถูกจัดเก็บเป็นอย่างดี แต่ไรเดอร์บางคนไม่สะดวกในการซื้อและใช้กระบะเป่า

3.สิทธิการคุ้มครอง

4.ระบบการรับงานส่งอาหารที่ไม่ได้มาตรฐาน

5.ระบบการแบนงานที่ไม่เป็นธรรม

ธันวาคม พ.ศ. 2563

การเคลื่อนไหวครั้งนี้ น่าจะเป็นครั้งใหญ่ครั้งหนึ่งของไรเดอร์แกร็บ เนื่องจากบริษัทออกหนังสือที่ทำให้ไรเดอร์รู้สึกว่าคุณเหมือนเป็นแรงงานนอกระบบ ไม่ใช่ลูกจ้าง ไม่รับผิดชอบในสวัสดิการหรือชีวิต มีกฎระเบียบมากหากเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ในขณะที่การดูแลคุ้มครองคนขับไม่เท่ากับบริษัทอื่น เช่น

1. การบังคับให้ซื้อเสื้อ ชื่อกระบะเป่า ของบริษัท หากไม่ซื้อและถ่ายรูปด้วย จะทำการปิดระบบ

2. ในกรณีถ้าไม่ซื้อกระบะเป่าจะเห็นงานได้น้อยลง แต่ไรเดอร์อ้างว่าบริษัทให้คนสั่งได้เลือกแล้วว่าต้องการไรเดอร์แบบที่มีกระบะเป่าหรือไม่มีกระบะเป่า

3. การลดค่ารอบ ทำให้ไรเดอร์ต้องวิ่งจำนวนรอบมากขึ้นเพื่อให้ได้รายได้เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพที่ตามมา พักผ่อนไม่เพียงพอ เกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นเสียชีวิต และเงินที่ได้น้อยลงทั้งที่คนขับมีค่าใช้จ่ายเรื่องค่าสึกหรอของรถ ค่าน้ำมัน ฯลฯ

4. ระบบ GPS ของบริษัทไม่ตรงกับระยะทางจริง ทำให้ไรเดอร์ไม่ได้รับเงินในส่วนต่างของระยะทาง

5. การไม่มีสวัสดิการ ไม่มีประกันอุบัติเหตุ หรือมีประกันอุบัติเหตุ แต่คุ้มครองแค่ช่วงมีมอเตอร์ไซค์เท่านั้น ทั้งที่อุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกช่วงที่ทำงาน เช่น กรณีที่มีอุบัติเหตุบาดเจ็บและตาย ไรเดอร์ต้องช่วยกันเรียกรถพยาบาล หรือเรียกรถแท็กซี่กลับบ้านได้เพียง 5,000 บาทและพวงหรีด ซึ่งญาติต้องเข้าไปติดต่อกับบริษัท

6. การปิดระบบเนื่องจากโดนลูกค้าให้ดาวน้อย ทั้งที่ผ่านมาได้อยู่ที่ 5 ดาวมาตลอดจากการรีวิวของลูกค้าหลายคน

7. ระบบทำงานเปิด 24 ชั่วโมง แต่คอลเซ็นเตอร์ (call center) เปิดให้บริการกับไรเดอร์ถึง 23.00 น. ทำให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ต้องการขอความช่วยเหลือ ไรเดอร์ไม่สามารถติดต่อได้

8. บริษัทไม่เปิดโอกาสให้ไรเดอร์ได้อุทธรณ์ ยกตัวอย่างเช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุสุดวิสัยจนทำให้ไม่สามารถไปส่งอาหารได้ทันเวลาตามออเดอร์ ไรเดอร์จะถูกลูกค้าต่อว่าซึ่งเป็นเหตุให้ไรเดอร์ถูกปิดระบบสูญเสียรายได้ โดยไม่มีระบบสืบสวนสอบสวนหรือฟังเหตุผลจากทางฝั่งไรเดอร์แต่อย่างใด

9. ระบบการจ่ายงานไม่เป็นธรรมและไม่ทั่วถึง บริษัทนำ AI เข้ามาใช้ในการจัดจํา ซึ่งจากเดิมเป็นการกระจายงานให้กับคนที่อยู่ใกล้จุดนั้น ๆ ตอนนี้เป็นการยิงงานให้คนที่ไม่ได้อยู่ตรงนั้น บางคนได้หลายงานพร้อมกัน บางคนไม่ได้งานเลย หรือคนที่อยู่ในเกรดสูง จะมีโอกาสได้งานมากกว่า และได้รับสวัสดิการบางอย่าง

10. แกร็บคาร์จะถูกแพลตฟอร์มหัก 25 % หรือ 1 ใน 4 ของรายได้ ในขณะที่ไรเดอร์ต้องแบกรับภาระค่าเสื่อมของรถ ค่าน้ำมัน และค่าเสื่อมของสุขภาพ

11. แกร็บคาร์มีความเสี่ยงเพราะใช้รถยนต์ส่วนตัวและใช้ใบขับขี่ธรรมดาซึ่งนับว่าผิดกฎหมายจากการใช้รถผิดประเภท อาจโดนจับปรับ อีกทั้งประกันภัยรถยนต์ไม่ให้การคุ้มครอง

สำหรับการเรียกร้องในการรวมตัวครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ข้อ คือ

1. ค่าตอบแทน ต้องได้รับภาษีเงินได้คืนร้อยละ 3 เมื่อสิ้นปีตามกฎหมาย ในกรณีที่มีการเคลมอาหารเกิดขึ้น ต้องได้ค่าเคลมอาหารคืนภายใน 24 ชั่วโมง และค่าตอบแทนในต่างจังหวัดต้องเท่ากับหรือใกล้เคียงกับค่าตอบแทนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2. เงื่อนไขการทำงาน เช่น

- รอลูกค้าไม่เกิน 5 นาที
- กรณีลูกค้ายกเลิกออเดอร์กลางคัน ต้องได้รับค่าเสียเวลา 20 บาท (ไม่รวมค่ารออีก 20 บาท ต่อ 5 นาที)
- กรณีงานที่มีมากกว่า 1 คำสั่งซื้อ หรืองานแบบ ต้องเป็นออเดอร์จากร้านเดียวกันเท่านั้น
- ต้องมีค่ารอออเดอร์สำหรับร้านแนะนำ เพราะไรเดอร์ต้องใช้เวลาในการรออาหาร
- ปรับปรุงระบบ GPS ให้ตรงกับตำแหน่งจริง
- หากเกิดกรณียกเลิกงาน การซ่อมงาน หรือทำงานชดเชยต้องไม่เอาเปรียบไรเดอร์ อย่างลูกค้ายกเลิกออเดอร์ สินค้าหมด หรือร้านปิด ต้องได้ค่าเสียเวลา หากมีการกินอาหารต้องได้ค่าเคลมภายใน 24 ชั่วโมง

3. ช่องทางการรับฟังปัญหา ต้องมีคอลเซ็นเตอร์ 24 ชั่วโมง ลดเวลาการรอสายคอลเซ็นเตอร์ ถ้าหากถูกแบนโดยไม่เป็นธรรม ไรเดอร์ต้องสามารถร้องเรียนได้ทันที และบริษัทต้องช่วยเหลือทันทีหากเกิดอุบัติเหตุ (เจ็บ-ตาย) โดยไม่ต้องรอมติจากบริษัทแม่ที่สิงคโปร์

ต่อมา บริษัทได้ชี้แจงผลการดำเนินการของบริษัทจากข้อเรียกร้องของไรเดอร์ ดังนี้

1. บริษัทได้ทำเอกสารทวิ 50 ให้สำหรับยื่นภาษี ซึ่งบริษัทต้องทำการหักภาษี ณ ที่จ่ายก่อน และไรเดอร์จะได้คืนหลังจากการยื่นภาษี ทั้งนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบทำเอกสารและช่องทางประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นภาษี

2. ค่าตอบแทนต่อรอบในต่างจังหวัด บริษัทต้องทำการวิจัยหาข้อมูลเพื่อกำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ รวมทั้งอุปสงค์และอุปทานในแต่ละจังหวัด

3. บริษัทคำนวณรายได้ของไรเดอร์โดยครอบคลุมต้นทุน ค่าเสียโอกาสหากถูกยกเลิกออเดอร์ ค่าครองชีพ ค่ารออาหาร ค่าเดินทาง และค่าน้ำมัน ฯลฯ แล้ว ส่วนรายได้ต่อเที่ยวที่เป็นการรับหลายงานพร้อมกัน บริษัทจะกำหนดไม่ตายตัว

4. บริษัทพยายามลดเวลารอของไรเดอร์ เช่น ให้ร้านเตรียมอาหารก่อนที่ไรเดอร์จะไปถึงที่ร้าน ร้านค้าที่ใช้เวลานานจะไม่อยู่ในงานแบบ และบริษัทได้ปรับระยะส่งงานของไรเดอร์ให้สั้นลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

5. กรณีระบบ GPS บริษัทจะปรับปรุงโดยตั้งโครงการพัฒนาแผนที่ อาศัยคนขับเป็นคนส่งข้อเสนอแนะมาทางศูนย์ช่วยเหลือและมีค่าตอบแทนให้

6. บริษัทคาดว่าจะปรับปรุงแบบการสื่อสารและเพิ่มช่องทางการติดต่อในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 เพื่อให้ไรเดอร์เข้าใจกฎ ระเบียบ มาตรการ บทลงโทษ ช่องทางการร้องเรียนที่ง่ายขึ้น และขยายระยะเวลาให้บริการของคอลเซ็นเตอร์เป็นช่วงเวลาตั้งแต่ 08.00-24.00 น. และสามารถโทรผ่านแอปพลิเคชัน แจ้งเหตุฉุกเฉินได้ 24 ชั่วโมง

7. บริษัทไม่ส่งเสริมให้ยกเลิกงาน ปัจจุบันอนุญาตให้ไรเดอร์ยกเลิกงานได้เพียงร้อยละ 10 แต่ถ้ายกเลิกมากกว่านี้ไม่มีบทลงโทษ แต่ไรเดอร์จะไม่ได้รับเบี้ยขยัน ในกรณีที่ร้านปิด สินค้าหมด หรือราคาไม่ตรง ไรเดอร์สามารถทำการยกเลิกได้และไม่เสีย % การรับงาน

8. หากไรเดอร์ถูกยกเลิกงาน บริษัทมีช่องทางสำหรับการดำเนินการ โดยใช้เวลา 3 วัน

9. บริษัทให้ความสำคัญคุ้มครองการทำงาน ดังนี้

- ค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 50,000 บาทต่อครั้ง หากเสียชีวิตจะได้รับเงินสูงสุด 200,000 บาท ทั้งนี้ การวินิจฉัยและระยะเวลาผลขึ้นอยู่กับบริษัทประกัน
- ขยายระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่เปิดแอปพลิเคชัน (มีหรือไม่มีงานทำก็ได้) จนถึงปิดแอปพลิเคชัน ไปแล้ว 30 นาที
- กรณีขับรถโดยประมาทจนเกิดอุบัติเหตุจะมีการหักเดือน 1 ครั้ง และครั้งที่ 2 จะถูกแบนไม่สามารถรับงานได้ 3 วัน

ไลน์แมน (Lineman)

มีนาคม พ.ศ. 2564

เกิดการเคลื่อนไหวอันเนื่องมาจากบริษัทปรับลดราคาค่าตอบแทนต่อรอบในการวิ่งส่งอาหารและส่งสินค้า แต่ยังคงหักร้อยละ 15 ต่อรอบเท่าเดิม รวมทั้งระยะทาง GPS ของทางไลน์แมนก็ไม่ตรงกับระยะทางวิ่งจริงของไรเดอร์

เดิมที่ค่าตอบแทนขั้นต่ำในการวิ่งส่งอาหารและสินค้าครั้งแรกจะอยู่ที่ 62 บาท หักร้อยละ 15 จากระยะทางเริ่มต้น 3 กิโลเมตร ก็จะทำให้ได้ค่าตอบแทน 52.70 บาท ส่วนค่าตอบแทนรอบใหม่ที่ปรับลดลง 3 กิโลเมตร อยู่ที่ 50 บาท หักร้อยละ 15 ไรเดอร์จะได้รับเงิน 42.50 บาท เท่ากับว่าเงินที่ไรเดอร์เคยได้รับจะหายไป 10.20 บาทต่อรอบ ส่วนระยะทาง 4 กิโลเมตร เดิมได้ที่ 54 บาท หลังหักร้อยละ 15 รอบใหม่ปรับลดเหลือ 45.90 บาท เงินที่เคยได้รับจะหายไป 12.10 บาท เหลือแล้วหากวิ่งส่งงานต่อวัน 20 รอบ เงินที่เคยได้รับก็จะหายไปประมาณ 200-300 บาท เมื่อคำนวณต่อเดือน รายได้ของไรเดอร์จะหายไปมากกว่า 7,000 กว่าบาท

ทำให้ไรเดอร์ยื่นข้อเรียกร้องขอความเป็นธรรมกับบริษัททั้งหมด 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการรอบที่ลดลง ขอให้เพิ่มเป็นเท่าเดิม คือเริ่มต้นที่ 62 บาท และหักร้อยละ 15 ตามเดิม และขอให้มีการเปลี่ยนแปลงราคาตามอัตราที่เสนอภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากที่ได้รับหนังสือนี้
2. ระบบต้องคำนวณเส้นทางตามจริงจาก GPS ของไรเดอร์*
3. กรณีไรเดอร์ที่มีคติความแต่สิ้นสุดและมีใบบริสุทธิแล้ว สามารถร่วมงานกับไลน์แมนได้เหมือนเดิม โดยที่คติไหนร้ายแรงจนถึงขั้นไม่สามารถร่วมงานกับไลน์แมนได้ ขอให้บริษัทระบุเหตุผลให้ชัดเจน
4. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ ควรได้รับจากตัวงานตามจริง
5. ได้รับเงินคืนภาษีร้อยละ 3 ณ สิ้นปี ตามที่กฎหมายกำหนด

1 มิถุนายน พ.ศ. 2564

ไรเดอร์จากอยุธยา-อ่างทองได้รวมตัวกันมายื่นหนังสือที่บริษัท ไลน์แมน วงใน จำกัด เรื่องการปรับค่ารอบในต่างจังหวัดที่ถูกลดขั้นต่ำลงเหลือเริ่มต้นที่ 24 บาท จากเดิมค่ารอบละ 38 บาท ซึ่งขอให้กลับไปจำนวนเท่าเดิม ผลกระทบจากการลดทำให้ไรเดอร์ต้องทำงานยาวนานขึ้น เช่น บางรายแต่เดิมทำงาน 10 ชั่วโมง ต้องทำงานเพิ่มเป็น 12-13 ชั่วโมง เพื่อให้ได้รับเงินเท่าเดิม

การกระจายงานระหว่างไรเดอร์ใหม่กับไรเดอร์เก่าไม่เท่าเทียมกัน โดยไรเดอร์ใหม่มีโอกาสได้รับงานมากกว่าคนที่ทำงานมานานแล้ว

2 มิถุนายน พ.ศ. 2564

ไรเดอร์ในพื้นที่ กรุงเทพฯ เห็นว่าปัญหาเรื่องการลดค่ารอบยังไม่ได้รับคำตอบจากบริษัท จึงมีข้อเรียกร้องร่วมกันใหม่ โดยให้เหลือเพียง 2 ข้อเรียกร้อง นั่นคือ 1. การทวงคืนค่ารอบเดิมที่ราคาไม่ต่ำกว่า 40 บาทต่อหนึ่งงาน ทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพฯ ที่ปัจจุบันอยู่ที่ 50 บาท) และ 2. ให้บริษัทรับฟังไรเดอร์ที่มีอยู่แล้วก่อนตัดสินใจรับไรเดอร์ใหม่ เพื่อลดปัญหาคนล้นและแย่งงานกัน

ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ไรเดอร์ได้รวมตัวกันภายหลังจากที่บริษัทได้ปรับลดราคาการรอบในการให้บริการของไรเดอร์จาก 38 บาท เหลือ 24.73 บาทต่อรอบ ซึ่งได้เรียกร้องผ่านทางสื่อมวลชนถึงบริษัทด้วยข้อเสนอ 5 ข้อ ได้แก่

1. ไรเดอร์ขอค่ารอบคืนเท่าเดิมที่ 38 บาท หักแล้วเหลือ 32.30 บาท ซึ่งตอนนี้ ไลน์แมนลดค่ารอบเหลือ 30 บาท เมื่อหักแล้วไรเดอร์จะเหลือเงิน 24.73 บาท จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ถ้าได้ค่ารอบเท่านี้เมื่อหักค่าน้ำมัน ค่ากิน และค่าอื่น ๆ แล้ว ไรเดอร์ได้รับเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ
2. ขอให้แก้ไขระบบการจ่ายงานให้มองเห็นงานที่อยู่ใกล้ก่อนแล้วค่อย ๆ ขยายรัศมีการเห็นงาน

3. ต้องให้งานเท่าเทียมกันทั้งไรเดอร์เก่าและไรเดอร์ใหม่ (ไม่เอาระบบไรเดอร์ใหม่เห็นงานก่อนไรเดอร์เก่า)

4. อินเซนทิฟที่ได้จากการนับจำนวนงานที่ชัดเจนและหากจะมีการเปลี่ยนแปลงให้แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ถึง 7 วัน เพื่อการปรับตัวและวางแผนล่วงหน้าของไรเดอร์

5. ขอให้บริษัทหยุดรับสมัครไรเดอร์ใหม่ หากจำนวนงานที่มีไม่เพียงพอต่อไรเดอร์ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ไรเดอร์หาอุปกรณ์หรืออื่น ๆ มาเป็นตัวช่วยรับงาน อันจะนำไปสู่การแข่งขันการรับงานและจะเป็นปัญหาลูกโซ่ตามมาอีกหลายอย่าง

บริษัทแจ้งให้ทราบถึงประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขอินเซนทิฟและรูปแบบราคาได้คำนวณจากหลายปัจจัย รวมถึงการรักษารายได้เฉลี่ยของไรเดอร์ส่วนมากเป็นสำคัญ ทั้งนี้ บริษัทได้รับฟังความเห็นจากไรเดอร์และกำลังอยู่ระหว่างการปรับอินเซนทิฟในแต่ละช่วงเวลาใหม่ และจะทำการประกาศในวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ไรเดอร์จะสามารถตรวจสอบผ่าน inbox ของแอปพลิเคชัน LINEMAN Rider

2. บริษัทเน้นย้ำถึงการสร้างรายได้ที่มั่นคงและสม่ำเสมอให้กับไรเดอร์ทุกคน แต่ไรเดอร์ใหม่อาจเจอข้อผิดพลาดในการใช้งานแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานแผนที่ได้ไม่คล่อง การยกเลิกงานโดยบังเอิญ รวมถึงกรณีอื่น โดยที่ผ่านมามีบริษัทจึงต้องสงวนสิทธิ์และเพิ่มโอกาสให้กับไรเดอร์ใหม่ในบางพื้นที่จำกัดช่วงเวลามากสุดที่ 3 วันแรก หรือประมาณ 20 ออเดอร์ ภายในวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2564 บริษัทจะทำการยกเลิกวิธีการกระจายงานรูปแบบดังกล่าว เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการทำงานของไรเดอร์ทั่วประเทศ

3. ระบบการกระจายงานในปัจจุบัน กำหนดงานในรัศมีที่น้อยกว่า 3 กิโลเมตรในทุกพื้นที่ และถ้าในกรณีที่ไม่มีไรเดอร์มารับงานในรัศมีน้อยกว่า 3 กิโลเมตร บริษัทจำเป็นต้องกระจายงานให้กับไรเดอร์ในรัศมีที่กว้างขึ้น เพื่อให้ร้านค้าและผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และไรเดอร์จะได้รับค่าตอบแทนจากระยะทางที่มากขึ้นด้วย

4. บริษัทได้ปรับปรุงแก้ไขแผนที่อย่างต่อเนื่องและให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งไรเดอร์สามารถขอปรับปรุงราคาค่าเดินทางที่เกิดจากการคำนวณผิดพลาดได้ผ่านทาง Customer Support ตลอด 24 ชั่วโมง และบริษัทจะปรับปรุงระยะเวลาการคืนเงินส่วนต่างนี้จาก 5 วัน เป็น 3 วัน

5. จากกรณีที่ระบบขัดข้องระหว่างวันที่ 30 พฤษภาคม ถึง 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564 บริษัทกำลังเร่งดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และจะรีบดำเนินการชดเชยภายในเดือนมิถุนายน ซึ่งการชดเชยจะอยู่ในรูปแบบผลประโยชน์ต่าง ๆ

6. กรณีอาหารถูกยกเลิก ไรเดอร์ไม่ต้องเดินทางเพื่อนำอาหารมาส่งที่บริษัท ตามนโยบายเดิมที่มีอยู่ ไรเดอร์สามารถขอคืนค่าอาหารผ่านทาง Customer Support ได้ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และบริษัทจะชี้แจงให้พนักงานของบริษัทได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

7. คุณภาพการบริการของพนักงาน บริษัทได้สอบสวนพนักงานที่ถูกร้องเรียน ซึ่งได้มีการตักเตือนเบื้องต้น ถ้าหากพบการกระทำผิด บริษัทพร้อมลงโทษสูงสุดตามระเบียบทันที ทั้งนี้ บริษัทมีมาตรการควบคุมการให้บริการ มีการจัดอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ไรเดอร์ได้รับการบริการที่ดีและได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนที่สุด

8. จากสถานการณ์ในปัจจุบัน มีคนจำนวนมากต้องการสมัครเป็นไรเดอร์กับบริษัท เพื่อสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว รวมทั้งมีร้านอาหารจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบ และผู้บริโภคที่ต้องการสั่งอาหาร บริษัทจึงมีความจำเป็นในการบริหารจัดการจำนวนไรเดอร์ให้เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งบริษัทจะเน้นย้ำการคำนึงถึงผลตอบแทนและรายได้เฉลี่ยของไรเดอร์ในทุก ๆ พื้นที่ ไปพร้อม ๆ กันกับการสร้างรายได้ให้กับไรเดอร์ใหม่

4 มิถุนายน พ.ศ. 2564

เกิดการชุมนุมใหญ่ครั้งที่ 2 เริ่มต้นในเวลา 12:00 น. โดยมีไรเดอร์จากจังหวัดอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี เป็นต้น เข้ามาร่วมด้วย เพื่อยื่นกรณให้บริษัทตอบสนองข้อเรียกร้อง

1. ค่ารอบ 40 บาท ทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพฯ) ซึ่งต้องการให้ค่าตอบแทนในต่างจังหวัดต้องไม่ต่ำกว่า 40 บาทต่อ 2 กิโลเมตรแรก ระยะทางที่เกินมาให้บวก 8 บาทต่อกิโลเมตร ตามอัตราเดิมของบริษัท

2. หากบริษัทต้องการรับไรเดอร์ใหม่มาเพิ่ม จะต้องปรึกษาให้ไรเดอร์เดิมเห็นชอบก่อน เพราะการรับคนเพิ่มมีผลกระทบกับไรเดอร์ทุกคน

จากข้อเรียกร้องดังกล่าว บริษัทยอมรับที่จะปรับเป็นราคาใหม่ แต่ไม่ใช่จำนวน 40 บาท

5 มิถุนายน พ.ศ. 2564

มีข่าวไรเดอร์หญิงประสบอุบัติเหตุทางถนน ทำให้บาดเจ็บจนต้องสูญเสียขาไป 1 ข้าง จึงทำให้มีการเรียกร้องเพื่อต้องการให้ทางบริษัททำประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงาน เยียวกรณีเกิดอุบัติเหตุ เพราะปัจจุบันมีนโยบายแค่เยียวยาสำหรับผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุเท่านั้น แต่ไม่มีสำหรับกรณีที่ได้รับบาดเจ็บ และไม่ใช้ทุกคนที่จะได้รับประกันกรณีการเสียชีวิต ซึ่งไรเดอร์ที่จะได้รับต้องเป็นเฉพาะผู้ที่วิ่งงานได้ครบตามจำนวนที่บริษัทกำหนดเท่านั้น

8 มิถุนายน พ.ศ. 2564

ไรเดอร์จังหวัดนครพนมซึ่งได้ค่ารอบปัจจุบันที่ 21 บาท นักรวมตัวไม่มารับงานตั้งแต่เวลา 12:00-13:00 น. เพื่อประท้วงระบบจ่ายงานแบบ ‘อิงงาน’ ของบริษัท รวมถึงแสดงความไม่พอใจต่อการบีบให้ไรเดอร์พึ่งพารายได้จากอินเซนทิฟซึ่งมีความไม่แน่นอน ปรับเปลี่ยนอัตราไปตลอดเวลา แทนที่จะเป็นการพึ่งพารายได้จากค่ารอบที่มีกำหนดราคาไว้แน่นอน

13 มิถุนายน พ.ศ. 2564

จังหวัดสุพรรณบุรีประกาศนัดรวมตัวของไรเดอร์

14-15 มิถุนายน พ.ศ. 2564

ไรเดอร์จังหวัดชลบุรีประกาศขอความร่วมมือไรเดอร์ให้หยุดรับงานพร้อมกันในช่วงเวลา 17:00-19:00 น. ของวันแรก และ 17:00-20:00 น. ของวันที่ 2 เพื่อเพิ่มแรงกดดันต่อบริษัทให้ยอมรับข้อเรียกร้องเรื่องราคาค่ารอบ รวมถึงนัดยกระดับการชุมนุมเชิงสัญลักษณ์ #ชลบุรีจะไม่ทน ในวันอาทิตย์ที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2564 และได้นัดหยุดรับงานตลอดทั้งวันในวันถัดไปคือ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ด้วย

22 มิถุนายน พ.ศ. 2564²²

กลุ่มไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดนครพนมได้รวมตัวกันเพื่อยื่นหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรม กรมแรงงานจังหวัด ยุติธรรมจังหวัด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคก้าวไกล

17 กันยายน พ.ศ. 2564²³

ไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดสระบุรีนัดรวมตัวกันยื่นหนังสือต่อศูนย์ดำรงธรรม และแรงงานจังหวัดสระบุรี เพื่อให้ภาครัฐช่วยเหลือเรื่องค่ารอบและระบบการกระจายงาน โดยมีข้อเรียกร้อง 3 ข้อ คือ

- 1) ขอให้บริษัทปรับค่ารอบในต่างจังหวัดขึ้น ออเดอร์หนึ่งไม่ต่ำกว่า 20 บาท ก่อนหักค่าธรรมเนียมและภาษี ณ ที่จ่าย
- 2) ขอให้บริษัทปรับระบบกระจายงานในระยะรัศมีเดิม 3 กิโลเมตรแรก
- 3) ขอให้บริษัทยกเลิกนโยบายที่ให้ไรเดอร์ใหม่เห็นงานก่อนไรเดอร์เก่า เพราะสร้างความไม่เท่าเทียม และเลือกปฏิบัติอย่างชัดเจน

21 กันยายน พ.ศ. 2564²⁴

²² ที่มาจากเพจ Facebook สหภาพไรเดอร์นครพนม

²³ ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/95122>

²⁴ ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/95122>

ไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดนครศรีธรรมราชนัดหยุดงานประท้วง (strike) ในช่วงเวลาเร่งด่วน เวลา 11.00-12.59 น. จากกรณีการรอบและเงินจูงใจ (incentive) ที่ไม่เป็นธรรม

21 ตุลาคม พ.ศ. 2564²⁵

ไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 20-30 คน ได้รวมตัวยื่นหนังสือต่อศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดเพื่อให้ภาครัฐช่วยประสานงานกับบริษัทเรื่องปัญหาการรอบและการกระจายงานที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งข้อเรียกร้องมีด้วยกัน 6 ข้อ ได้แก่

- 1) ขอให้บริษัทปรับขึ้นค่ารอบในอัตราไม่ต่ำกว่า 40 บาท หักแล้วเหลือไม่ต่ำกว่า 32.80 บาท
- 2) ขอให้บริษัทปรับอัตราของการกระจายงานให้เหมือนเดิม คือระยะแรกอยู่ในรัศมี 3 กิโลเมตร
- 3) ขอให้ปรับเปลี่ยนระบบการจ่ายงานที่ไรเดอร์ใหม่และเก่า มองเห็นงานเหมือนกัน
- 4) ขอให้บริษัทจ่ายค่าตอบแทนและค่าเสียเวลาในกรณีที่ลูกค้ายกเลิกออเดอร์
- 5) ขอให้บริษัทปรับเปลี่ยนการจูงใจ (incentive) ให้เหมาะสมกับจำนวนออเดอร์อย่างชัดเจน หากมีการเปลี่ยนแปลงให้แจ้งกับไรเดอร์ล่วงหน้าอย่างน้อย 3-7 วัน
- 6) ขอให้บริษัทปีติรับสมัครไรเดอร์ใหม่ หากมีออเดอร์ไม่เพียงพอต่อจำนวนไรเดอร์

31 ตุลาคม พ.ศ. 2564²⁶

กลุ่มไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดนครพนม ยื่นหนังสือต่อหน่วยงานภาครัฐให้ช่วยดูแลเรื่องการปรับเปลี่ยนระบบการจ่ายค่าตอบแทนและระบบแอปพลิเคชันของบริษัท เดิมจากการันตีรายได้ต่อเดือนที่ 26,000 บาท ลดลงมาอยู่ที่ 16,000 บาท และมีการปรับลดค่ารอบจาก 25 บาท เหลือ 17 บาท

1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564²⁷

กลุ่มไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดนครพนมเข้ายื่นหนังสือต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อขอความเป็นธรรมในเรื่องค่าตอบแทน

10 ธันวาคม พ.ศ. 2564²⁸

กลุ่มไรเดอร์ไลน์แมนจังหวัดนครพนมเดินทางไปยังสำนักงานใหญ่ของบริษัทเพื่อท้วงถามเรื่องค่าตอบแทน

²⁵ ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/10/95592>

²⁶ ที่มาจาก <https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.107066694739633/242904114489223/>

²⁷ ที่มาจาก <https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.107066694739633/243561274423507/>

²⁸ ที่มาจาก สหภาพไรเดอร์นครพนม

ฟู้ดแพนด้า (foodpanda)

สิงหาคม พ.ศ. 2563

ไรเดอร์ฟู้ดแพนด้าได้เรียกร้องให้บริษัทปรับระบบการจ่ายเงินให้แก่ไรเดอร์ หลังปริมาณงานลดลงจนกระทบต่อรายได้ ด้วยการยื่นข้อเรียกร้อง 9 ข้อ ได้แก่

1. ให้สร้างตารางการทำงาน หรือ ‘กะ’ ให้เพียงพอกับจำนวนไรเดอร์ที่มากขึ้น
2. ให้บริษัทปิดรับไรเดอร์ชั่วคราวเพื่อแก้ปัญหาการกระจายไม่ทั่วถึง
3. ให้ชะลอการปรับเพิ่มเปอร์เซ็นต์หรือค่าจีพี (GP) ที่หักจากร้านค้า
4. ขอให้มีการอบรมผู้ให้ความช่วยเหลือไรเดอร์ของบริษัท เพื่อให้ช่วยเหลือไรเดอร์ได้ถูกประเด็น
5. ขอให้จัดทำตารางการทำงาน หรือแบ่งกะของไรเดอร์แต่ละครั้งมีระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง
6. ให้ไรเดอร์ได้รับประกันอุบัติเหตุทุกคน
7. ขอให้ปรับลดราคาค่าส่งอาหารขั้นต่ำจาก 70 บาทเหลือ 50 บาท เพราะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ส่วนเรื่องการพักเบรกของไรเดอร์ ทำให้ไรเดอร์ตกแบช รับเงินน้อยลง ถือว่าไม่ยุติธรรม
8. ปรับเปลี่ยนการคิดค่ารอบของการให้บริการแก่สมาชิกใหม่
9. เรื่องร้านอาหาร ทางฟู้ดแพนด้าเก็บค่าธรรมเนียมจากร้านอาหารในบางร้านร้อยละ 35 ขณะที่บางร้านเก็บที่ร้อยละ 30 โดยน่าจะเก็บที่ร้อยละ 30 เท่ากัน และอยากให้บริษัทฯ พิจารณาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมมากกว่านี้

ทางบริษัทได้ออกมาแจ้งการแก้ไขปัญหา ซึ่งบริษัทพร้อมที่จะจัดทำตารางการทำงาน ตารางงานจะยาวขึ้น มีกะในการทำงาน แต่จะส่งผลให้จำนวนออเดอร์ต่อชั่วโมงการทำงานของไรเดอร์ลดน้อยลงจาก 1.5 ออเดอร์ต่อชั่วโมงจะเหลือแค่ 1 ออเดอร์ บริษัทยอมที่จะปิดรับไรเดอร์ใหม่ แต่ในเรื่องการปรับราคาค่าส่งอาหารขั้นต่ำ บริษัทขอรับไปพิจารณากับผู้มีอำนาจตัดสินใจต่อไป ส่วนข้อกังวลอื่น ๆ จำเป็นต้องหารือกับสำนักงานใหญ่ในประเทศเยอรมัน และจะให้คำตอบภายใน 7 วัน ทั้งนี้ ยังมีเรื่องระยเวลานั่งรอที่ร้านอาหารกรณี ‘เบรกงาน’ จากกรณีเสีย น้ำมันหมด ฝนตกด้วยที่รอคำตอบจากสำนักงานใหญ่ในประเทศเยอรมนี

21 กรกฎาคม พ.ศ. 2564²⁹

สหภาพไรเดอร์ส่งหนังสือถึงบริษัท เดลิเวอรี่ ฮีโร่ ประเทศไทย (ฟู้ดแพนด้า) จากกรณีของบริษัทปลดไรเดอร์ที่เข้าไปร่วมชุมนุมทางการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อไรเดอร์คนอื่นอันเนื่องมาจากเกิดปรากฏการณ์ลบบแอปฯ

²⁹ ที่มาจาก <https://mgronline.com/onlinesection/detail/9640000071467>

และแบนฟู้ดแพนด้าด้วยการไม่สั่งอาหาร และสหภาพไรเดอร์ได้เรียกร้องให้บริษัทปรับเปลี่ยนสัญญาสภาพการทำงาน และสภาพการจ้างงานเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อไรเดอร์ รวมถึงร้านค้า โดย

- 1) ขอให้บริษัทจ่ายค่ารอบให้กับไรเดอร์ไม่ต่ำกว่าอเดอร์ละ 25 บาท ทั่วประเทศ
- 2) ขอให้บริษัทยกเลิกการเก็บเงินค่าอุปกรณ์การทำงาน เช่น ชุดทำงานและกล่องใส่อาหาร และสามารถนำชุดและกล่องเก่าหรือชำรุดมาแลกกับทางบริษัทได้ปีละ 1 ชุด
- 3). ขอให้ทางบริษัทลดค่า GP จากเดิม 30% เหลือ 15% และงดเก็บค่า GP ร้านค้าเป็นเวลา 1 เดือน (ระหว่าง 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2564)

26 สิงหาคม พ.ศ. 2564³⁰

ไรเดอร์ฟู้ดแพนด้าเชียงใหม่จำนวน 300 คน ยื่นหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด นายเจริญฤทธิ์ สงวนสัตย์ เพื่อให้ช่วยประสานงานกับทางบริษัทเรื่องการลดค่ารอบ ซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่ลดลง โดยบริษัท มีการปรับลดค่ารอบ 3 กิโลเมตรกับไรเดอร์ทุกคน ไรเดอร์ที่อยู่ในเกรตหนึ่ง ค่ารอบ 3 กิโลเมตรแรก จากจำนวน 27 บาท ลดเหลือ 23 บาท ไรเดอร์ที่อยู่ในเกรตสอง ค่ารอบ 3 กิโลเมตรแรก จากจำนวน 25 บาท ลดเหลือ 21 บาท ไรเดอร์ที่อยู่ในเกรตสาม ค่ารอบ 3 กิโลเมตรแรก จากจำนวน 23 บาท ลดเหลือ 19 บาท และไรเดอร์ที่อยู่ในเกรตสี่และห้า ค่ารอบ 3 กิโลเมตรแรก จากจำนวน 21 บาท ลดเหลือ 17 บาท ทำให้รายได้ของไรเดอร์หายไปประมาณร้อยละ 30-40 หรือวันละหลายร้อยบาท

หนังสือที่ยื่นกับทางผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่มีการระบุข้อเรียกร้องให้ทางบริษัทคิดค่ารอบเท่าเดิม หรือเริ่มต้น 3 กิโลเมตรแรก ที่ 21 บาท และขอให้มีการพิจารณาวัตรระยะทางและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ภายในวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2564

7 กันยายน พ.ศ. 2564³¹

กลุ่มไรเดอร์ฟู้ดแพนด้าจังหวัดนครนายก ยื่นหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดที่ศูนย์ดำรงธรรม และสำนักงานของบริษัทในจังหวัด เพื่อแก้ปัญหาการปรับลดค่ารอบ ข้อเรียกร้องในครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) ขอปรับค่ารอบทุกแบตช์ (batch) มาเท่ากับจำนวนเดิมก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564 ซึ่งค่ารอบเดิม แบตช์ที่ 1 จะได้รับ 26 บาทต่อรอบ แบตช์ที่ 2 จะได้รับที่ 24 บาท แบตช์ที่ 3 จะได้รับ 23 บาท และแบตช์ที่ 4 และ 5 จะได้รับ 21 บาท หากเป็นการวิ่งระยะทาง 0-3 กิโลเมตร จะไม่ได้รับค่าระยะทางเพิ่ม แต่ถ้าจำนวนตั้งแต่ 3 กิโลเมตรขึ้นไป จะได้ค่ารอบเพิ่มมากขึ้น

³⁰ ที่มาจาก

<https://www.one31.net/news/detail/48780?fbclid=IwAR1opcaCW2ibObYvKXczjwqJHejP81Nrd3FSBs0NBkcPnNFbG9y2R4Qlys>

³¹ ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/94891>

2) หากไม่สามารถปรับได้ ขอให้เพิ่มค่ารอบในช่วงที่เป็นชั่วโมงพิเศษ จำนวน 5-10 บาทต่อออเดอร์

3) ขอให้มีการปรับกะการทำงาน จาก 3 ชั่วโมง เป็น 5 ชั่วโมง

จากทั้ง 3 ข้อ ทางบริษัทไม่รับปากในข้อ 1) เรื่องการปรับค่ารอบเท่าเดิม บริษัทยังปฏิเสธข้อเรียกร้องข้อ 2) เนื่องจากไม่มีงบประมาณเพียงพอ และข้อ 3) ทางสำนักงานใหญ่ของบริษัทรับที่จะนำกลับมาพิจารณาอีกครั้ง

14 กันยายน พ.ศ. 2564³²

กลุ่มไรเดอร์ผู้ดูแลแพนด้าจังหวัดบุรีรัมย์ เข้ายื่นหนังสือข้อเรียกร้องต่อสำนักงานบริษัทประจำจังหวัดและที่ศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากค่ารอบถูกปรับลดลงอย่างไม่เป็นธรรม

17 กันยายน พ.ศ. 2564³³

กลุ่มไรเดอร์ผู้ดูแลแพนด้าจังหวัดกระบี่ ร้องต่อสำนักงานบริษัทประจำจังหวัด เรื่องปัญหาค่ารอบและระบบงานที่ไม่เป็นธรรมต่อไรเดอร์ ซึ่งข้อเรียกร้องมีดังนี้

1) ปรับเปลี่ยนระบบการจ่ายค่าตอบแทน และการวัดระยะทางโดยบริษัท

- ขอให้บริษัทตั้งค่ารอบมาตรฐาน แบตช์ที่ 1 ค่ารอบเริ่มต้นที่ 25 บาท แบตช์ที่ 2 ค่ารอบเริ่มต้นที่ 23 บาท แบตช์ที่ 3 ค่ารอบเริ่มต้นที่ 22 บาท และแบตช์ที่ 4 ค่ารอบเริ่มต้นที่ 21 บาท

- เรียกร้องให้บริษัทนำ Google Map มาใช้ เพื่อวัดเส้นทางจริงที่ไรเดอร์วิ่งและมีความแม่นยำ รวมทั้งเพิ่มค่าตอบแทนตามระยะทางจริงอย่างเป็นธรรม

2). การแก้ปัญหาระบบที่ทำให้มีออเดอร์ค้างอยู่บนหน้าจอ บางออเดอร์เข้ามาแล้วหายไป หรือบางออเดอร์กดรับไม่ได้ ซึ่งมีผลต่อการคำนวณเปอร์เซ็นต์การทำงานและระดับแบตช์ของการทำงาน

3) ข้อเรียกร้องกรณีโชนวังอำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

4) เพิ่มระยะเวลาในการกดรับงาน ให้ไรเดอร์สามารถกดรับงานได้ทันในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย

22 กันยายน พ.ศ. 2564³⁴

กลุ่มไรเดอร์ผู้ดูแลแพนด้าจังหวัดลำปาง และสมาชิกสหภาพไรเดอร์เดินทางไปยื่นข้อเรียกร้องเรื่องการลดค่ารอบที่ศาลากลางจังหวัด

³² ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/95122>

³³ ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/95122>

³⁴ ที่มาจาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/95122>

1 ตุลาคม พ.ศ. 2564³⁵

กลุ่มไรเดอร์ผู้ดูแลแพนด้าจังหวัดร้อยเอ็ด เข้ายื่นหนังสือและพูดคุยกับตัวแทนของบริษัทที่สำนักงานบริษัทประจำจังหวัด

9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564³⁶

กลุ่มไรเดอร์ผู้ดูแลแพนด้าจังหวัดสุราษฎร์ธานี แลกกับสื่อมวลชนและส่งมอบหนังสือให้กับสภาไรเดอร์ เพื่อดำเนินการยื่นหนังสือไปยังบริษัทแม่ (Delivery Hero) ในประเทศเยอรมนี เรื่องของค่ารอบ การคำนวณระยะทาง ออเดอร์ที่ไม่ได้เป็นการสั่งจริงหรือออเดอร์ผี และมีการมอบหนังสือขอเรียกร้องให้กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดด้วย

ในระยะหลังการต่อสู้ของคนทำงานไรเดอร์ไม่ได้เป็นการรวมตัวเฉพาะไรเดอร์ที่ทำงานในบริษัทนั้น ๆ แต่เป็นการรวมตัวของไรเดอร์ทุกค่ายเพื่อเคลื่อนไหวและเรียกร้อง นำโดยสภาไรเดอร์ เช่น

ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 มีการประกาศเชิญชวนไรเดอร์ทั่วประเทศออกมาเคลื่อนไหว มีการรับฟังความคิดเห็นและปัญหาในแต่ละพื้นที่

- วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2565³⁷ สภาไรเดอร์ภาคใต้นัดหยุดงานในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีการสั่งอาหารมากที่สุด 11.00-12.59 น. เนื่องจากปัญหาการกดค่ารอบและการไม่มีสวัสดิการคุ้มครองไรเดอร์ เช่น ไรเดอร์จังหวัดปัตตานี สงขลา นราธิวาส และระนอง และยังมีในภูมิภาคอื่น เช่น ไรเดอร์จังหวัดสิงห์บุรี อโยธยา และนครพนม ร่วมด้วย³⁸

- ในวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2565 นำข้อความคิดเห็นและปัญหาของไรเดอร์ในแต่ละพื้นที่ยื่นให้กับบริษัท เพื่อให้แก้ปัญหภายในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2565 และมีกำหนดการที่จะหยุดงานเชิงสัญลักษณ์พร้อมกันทั่วประเทศ

- ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565³⁹ เวลา 11.00-12.59 น. พร้อมกับมีการยื่นหนังสือให้กับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดต่าง ๆ

³⁵ ที่มาจาก <https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.102240105222292/225826696196965/>

³⁶ ที่มาจาก <https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.107066694739633/247543547358613/>

³⁷ ที่มาจาก <https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.102240105222292/288679663245001/>

³⁸ ที่มาจาก https://www.matichon.co.th/economy/news_3140092

³⁹ ที่มาจาก <https://www.facebook.com/102343905606310/photos/a.102345095606191/130323152808385/>

หากนำสถานการณ์ปัญหาข้อเรียกร้องที่ผ่านมามาทั้งหมดของพนักงานแพลตฟอร์มที่ขับขี่พาหนะและขนส่งอาหารในแต่ละบริษัทมาเปรียบเทียบกัน จะพบความเหมือนกันในหลายประการ และมีความแตกต่างกันในบางประการตามเงื่อนไขของบริษัท ปัญหาที่น่าจะเป็นข้อเรียกร้องร่วมของพนักงานแพลตฟอร์มกลุ่มนี้จากทุกบริษัทคือ “การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม” สำหรับข้อเรียกร้องนอกเหนือจากนี้พบว่า ไรเดอร์ของแกร็บและไลน์แมนมีข้อเสนอที่คล้ายคลึงกันหลายประการ อาทิ การแก้ไขเรื่องการลดค่ารอบของไรเดอร์ การคำนวณระยะทาง GPS ของบริษัทไม่ตรงกับระยะทางจริง การปรับลดอินเซนทีฟและการกระจายงาน ขณะที่ปัญหาเรื่องการเปิดรับไรเดอร์ใหม่ เป็นข้อเรียกร้องที่ไรเดอร์จากไลน์แมนและฟู้ดแพนด้ามี่เหมือนกัน (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2-1 แสดงการเปรียบเทียบข้อเรียกร้องของพนักงานแพลตฟอร์มที่ขับขี่พาหนะและขนส่งอาหารหรือไรเดอร์ ในแต่ละบริษัท

ไรเดอร์แกร็บ	ไรเดอร์ไลน์แมน	ไรเดอร์ฟู้ดแพนด้ามี่
1. สวัสดิการของไรเดอร์	1. สวัสดิการของไรเดอร์	1. สวัสดิการของไรเดอร์
2. ปัญหาการลดค่ารอบ	2. ปัญหาการลดค่ารอบ	2. การเปิดรับไรเดอร์ใหม่
3. อินเซนทีฟ	3. อินเซนทีฟ	3. การจัดการตารางการทำงาน ของไรเดอร์
4. การกระจายงาน	4. การกระจายงาน	4. การอบรมผู้ที่ทำหน้าที่ ช่วยเหลือไรเดอร์
5. การคำนวณระยะทาง GPS บริษัท	5. การเปิดรับไรเดอร์ใหม่	5. สนับสนุนการลดราคาค่าส่ง อาหารให้กับลูกค้า
6. ระบบให้ความช่วยเหลือ (call center)	6. การคำนวณระยะทาง GPS บริษัท	
7. ระบบการแบ่งงานของบริษัท	7. การตรวจสอบประวัติการ กระทำความผิดทางกฎหมาย	
	8. การคืนภาษีของไรเดอร์	

สำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มไรเดอร์ในต่างประเทศ มีข้อพิพาทของปัญหาล้ายคลึงกันกับในประเทศไทยและเป็นกรณีที่เกิดขึ้นระหว่างบริษัทที่ให้บริการอยู่ในประเทศไทยด้วยเหมือนกัน

ประเทศไต้หวัน คนทำงานผู้ดูแลแพนด้ารวมตัวประท้วงหลังจากถูกตัดเงินค่าจ้างต่อการส่งอาหารตามออเดอร์หรือคำสั่งซื้อ จากเดิม 70 ดอลลาร์ไต้หวัน (ราว 70-71 บาท) ต่อคำสั่งซื้อ เหลือเพียง 57 ดอลลาร์ไต้หวัน (ราว 57-58 บาท) นั้นหมายความว่า จะได้รับค่าจ้างรายชั่วโมงต่ำกว่าแรงงานค่าแรงขั้นต่ำ ทำให้ต้องทำงานเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมถึง 1.5 เท่าจึงจะได้เงินเพียงพอ อีกทั้งบริษัทไม่ได้มีการปรึกษากับคนทำงานขนส่งก่อน แต่ตัดสินใจเองฝ่ายเดียว โดยอ้างจากข้อความสัญญาที่ระบุว่า "บริษัทขอสงวนสิทธิในการตีความขั้นสุดท้ายกับสัญญาจ้าง" นอกจากนี้บริษัทยังมักจะบังคับให้คนส่งของ "พักงาน" ถ้าหากพวกเขาปฏิเสธคำสั่งซื้อ ทำให้มีลักษณะคล้ายการถูกใช้งานแบบบังคับมากกว่าการรับจ้างบริการตามรายสัญญาแบบที่บริษัทอ้าง

สำหรับการที่บริษัทอ้างว่า คนทำงานจะสามารถสร้างรายได้ 100,000 ดอลลาร์ไต้หวันต่อเดือน (ราว 101,000 บาท) ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นสิ่งที่ไปได้อย่างมาก

นอกจากนี้ บริษัทมีข้อเรียกร้องต่อพนักงานที่ไม่มีเหตุผล เช่น การบังคับให้พนักงานต้องซื้อเสื้อยูนิฟอร์มของบริษัท และจ่ายค่ากระเปาะส่งอาหารที่ไม่สามารถนำไปคืนได้ถึงแม้ว่าจะเลิกทำงานนี้แล้ว นอกจากนี้ สภาพการจ้างงานที่ไม่แน่นอน เมื่อต้องเผชิญกับการได้รับคำสั่งซื้อน้อยลง จึงทำให้คนส่งของได้รับค่าจ้างที่น้อยลงไปด้วย

ถ้าหากร้านอาหารทำอาหารช้าก็จะส่งผลให้คนส่งของทำยอดตามคำสั่งซื้อได้น้อยไปด้วย ถ้าหากคนทำงานไม่สามารถทำได้ถึงระดับโควตาร้อยละ 90 ก็จะถูกปรับลดเงินค่าจ้างครั้งละ 5 ดอลลาร์ไต้หวัน (ราว 5 บาท) ต่อคำสั่งซื้อ และจะถูกส่งย้ายให้ไปทำในช่วงที่ชั่วโมงคนส่งอาหารน้อยโดยอัตโนมัติ

แนวทางการแก้ไขปัญหาลูกจ้าง สำนักงานกิจการแรงงานของไทจงรับเรื่องร้องเรียนของพนักงานส่งของเหล่านี้และบอกว่าจะจัดให้มีการพบปะเจรจาระหว่างคนส่งของกับบริษัท ผู้ดูแลแพนด้า เพื่อหาทางออกทางสำนักงานกล่าวอีกว่านายจ้างไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงค่าจ้างตามใจชอบโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง สำนักงานกิจการแรงงานยังได้ช่วยจัดตั้งสหภาพแรงงานสำหรับพนักงานส่งของ เพื่อให้พวกเขามีประกันด้านสุขภาพและสวัสดิการแรงงาน นอกจากนี้ยังมีสหภาพอื่น ๆ หลายแห่งที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและการส่งของซึ่งผู้ทำงานแบบอิสระจะสามารถเลือกได้ว่าสหภาพแรงงานไหนที่เหมาะสมกับพวกเขา

ประเทศอินโดนีเซีย เกิดการคว่ำบวมกิจกรรมระหว่างบริษัท แกร็บ กับ โกเจ็ก ทำให้สหภาพแรงงานเตรียมเคลื่อนไหวหากไม่มีการเชิญสหภาพเข้าร่วม เพราะการคว่ำบวมกิจการให้เหลือผู้ให้บริการเพียงเจ้าเดียวจะทำให้รายได้ของคนทำงานหายไป

2.3.2 คนทำงานแพลตฟอร์มกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

สำหรับแพลตฟอร์มแม่บ้านทำความสะอาด เป็นอีกการให้บริการหนึ่งที่เกิดขึ้นในยุคเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ปัจจุบันมีหลายบริษัทในประเทศไทยที่ให้บริการแม่บ้านทำความสะอาดบนแพลตฟอร์ม เช่น บีเนท (Beneat) ซีคสเตอร์ (Seekster) ดูโฟร์ยู (Do4you) อะยะซัน (Ayasan) เซอร์วิสฮีโร่ (ServisHero) ยูสบาย (U-sabai) น็อคดอร์ (Knockdoor) โฮมเซอร์วิส บาย โฮมโพร (Homeservice by Homepro) และมีสแคลร์ (Ms Claire) สำหรับภาพรวมปัญหาของคนทำงานแพลตฟอร์มทำความสะอาด หรือที่เรียกว่า แม่บ้านแพลตฟอร์ม มีดังนี้

1. ความเสี่ยงจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศ บริษัทยังไม่มีมาตรการในการให้ความคุ้มครอง
2. แม่บ้านจะต้องเสียค่าใช้จ่ายซื้อเครื่องแบบและอุปกรณ์ทำความสะอาดในอัตราที่แตกต่างกันไปในแต่ละแพลตฟอร์ม รวมทั้งค่าฝึกอบรมเพิ่มเติมที่บางแพลตฟอร์มเรียกเก็บเมื่อมีการเรียกแม่บ้านกลับมาทบทวนและอัปเดตวิธีการทำงานเป็นครั้งคราว
3. ค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางไปทำงาน แม่บ้านต้องออกด้วยตนเองเพื่อเดินทางไปให้ถึงสถานที่ที่ลูกค้าต้องการซึ่งจะเปลี่ยนแปลงในแต่ละวัน บางครั้งเป็นงานเร่งรีบที่ต้องให้บริการทันที จึงต้องเลือกบริการขนส่งมวลชนอย่างรถไฟไฟฟ้า แกร็บแท็กซี่หรือมอเตอร์ไซด์รับจ้าง เพื่อไปให้ทันและไม่หลงทาง ทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่คุ้มกับค่ารถและค่าแรง
4. แม้บริษัทจะไม่ได้ให้สถานะแม่บ้านว่าเป็นพนักงานประจำของบริษัท แต่บริษัทมีกฎระเบียบที่เข้มงวดกว่าการจ้างงานทั่วไป เช่น กำหนดบทลงโทษด้วยการหักเงินพนักงานเมื่อลาหยุดในวันนักขัตฤกษ์หรือหากลาป่วยโดยไม่มีใบรับรองแพทย์
5. บริษัทได้หักค่าธรรมเนียมจากแม่บ้านในอัตราที่สูง ในขณะที่ค่าตอบแทนที่มอบให้ลดต่ำลงเรื่อย ๆ
6. ในกรณีที่แสดงความไม่พอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างแม่บ้านกับลูกค้า หรือที่เรียกว่า แอดมิน แม่บ้านมักจะไม่ได้รับงานจากแพลตฟอร์มอีก แม้จะไม่ได้เป็นฝ่ายผิดก็ตาม อีกทั้งแอดมินมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกลางและชดเชยความบกพร่องของเทคโนโลยีที่ยังไม่เสถียร เช่น กรณีพิกัดของลูกค้าที่ระบุไว้ผิดพลาด ตำแหน่งที่ปักไว้ไม่ถูกต้อง แม่บ้านไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้โดยตรง จึงจำเป็นต้องสอบถามจากแอดมิน
7. บริษัทไม่มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและไม่มีกระบวนการตรวจสอบเมื่อเกิดความขัดแย้ง เช่น กรณีที่มีการปฏิบัติด้วยการไม่จ่ายงานให้กับแม่บ้าน ฯลฯ
8. บางบริษัทเน้นการนำเสนอโปรไฟล์ของแม่บ้านแต่ละคน ด้วยบุคลิกลักษณะและรูปร่างหน้าตา เช่น ถ่ายภาพแบบ portrait เปิดโอกาสให้มิชชันนารีหรือผู้ไม่ประสงค์ดีนำไปใช้ในทางที่เป็นอันตรายต่อแม่บ้าน

9. แม้หลายบริษัทจะเปิดกว้างให้คนหลากหลายเพศได้เข้ามาสมัครทำงาน แต่ในการรับคนทำงานจะเลือกแต่ผู้หญิง โดยให้เหตุผลว่าเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า และงานนี้เป็นงานสำหรับเพศหญิง เพราะมีความละเอียดอ่อน ใจเย็น รักงานบริการ และบริษัทยังเน้นเสนอภาพลักษณ์ที่คนทำงานต้องไม่อ้วน พุดจาไฟเราะ มีท่าทางกระฉับกระเฉง ไม่มีกลิ่นตัว ฯลฯ

10. แม่บ้านหลายคนมีปัญหาสุขภาพ เนื่องมาจากการรับประทานอาหารไม่ตรงเวลาด้วยติดงานลูกค้า หรือมีงานเข้ามา หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรังจากการสัมผัสน้ำยาทำความสะอาดเป็นเวลานาน

มิถุนายน พ.ศ. 2564

คนทำงานแพลตฟอร์มทำความสะอาดได้ร่วมเรียกร้องวัคซีน เพราะการทำงานมีความเสี่ยง และลูกค้าที่จะจ้างงานจะขอดูใบแสดงว่าผ่านการฉีดวัคซีนมาแล้ว นอกจากนี้ ยังเรียกร้องการจ่ายเงินเยียวยาจากรัฐ จึงเกิดการรวมกลุ่มไปยื่นหนังสือให้นายกฯ เพื่อเรียกร้องวัคซีนให้กับคนงานด้านหน้าบนแพลตฟอร์มที่ทำเนียบรัฐบาล

2.4 สถานะและความสัมพันธ์ตามกฎหมายระหว่างคนทำงานแพลตฟอร์มกับบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัล

ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) และบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้าข่ายการจ้างงาน 2 ประเภท ได้แก่ การจ้างทำของ และการจ้างแรงงานกฎหมาย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2535 โดยมีรายละเอียดดังนี้

การจ้างทำของ

ตามมาตรา 587 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อันว่าจ้างทำของนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่า ผู้รับจ้าง ตกลงจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า ผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำนั้น จึงเป็นการทำงานภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง โดยที่ค่าตอบแทนจากการทำงานจะขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ และผู้รับจ้างจะไม่ถูกควบคุมหรืออยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องทำงานให้เสร็จเท่านั้น โดยจะใช้วิธีการใดก็ได้ ซึ่งเป็นการทำงานที่มีความเป็นอิสระ ตามมาตรา 607 กล่าวว่าการจ้างทำของไม่ใช่สัญญาเฉพาะตัวมุ่งถึงผลสำเร็จของงานเป็นหลัก แต่อาจเป็นสัญญาที่มีสาระสำคัญอยู่ที่ความรู้ความสามารถของผู้รับจ้างก็ได้ ตามมาตรา 588 และ 589 การจ้างทำของ กล่าวว่าการจ้างทำของมีเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับใช้ในการทำงาน ผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาเอง เว้นแต่ตกลงเป็นอย่างอื่น และผู้ว่าจ้างไม่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับสวัสดิการ สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามกฎหมายแรงงานแต่อย่างใด และตามมาตรา 428 กล่าวว่าผู้ว่าจ้างทำของไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความปลอดภัยอันผู้รับจ้างได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกในระหว่างทำการงานที่ว่าจ้าง เว้นแต่ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ผิดในส่วนการงานที่สั่งให้ทำหรือในคำสั่งที่ตนให้ไว้ หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง

ในกรณีนี้ ผู้รับจ้างจัดเป็นผู้รับจ้างอิสระ (self-employed หรือ independent contractors) มีฐานะเป็นแรงงานนอกระบบหรือผู้ประกอบการ ไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายแรงงานเกี่ยวกับค่าตอบแทนการทำงานที่ประกอบไปด้วยค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด สภาพการจ้างในเรื่องเวลาทำงาน เวลาพัก การทำงานในวันหยุด และการทำงานล่วงเวลา รวมถึงยังไม่มีสิทธิได้รับเงินทดแทน หรือได้รับการคุ้มครองจากประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเรื่องแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับแรงงานนอกระบบ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับจ้างมีหน้าที่จัดและดูแลสถานที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ นอกจากนั้นยังไม่มีสิทธิในการรวมกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างยังสามารถสมัครเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคมมาตรา 40 หากมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี แต่ไม่เกิน 65 ปี ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนสูงสุด 5 สิทธิ ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ รวมถึงสามารถเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) เพื่อการดำรงชีพในยามชราภาพ และมีสิทธิรักษาพยาบาลตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งในกรณีนี้ แรงงานจะอยู่ภายใต้การคุ้มครองของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ พ.ศ. ... ซึ่งอยู่ระหว่างการยกร่าง และมีหลักการสำคัญคือ การทำให้แรงงานนอกระบบเข้าถึงสิทธิพื้นฐานในการประกอบอาชีพ มีการปลอดภัยในการทำงาน มีหลักประกันทางสังคม มีการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กร ได้รับการส่งเสริม คุ้มครอง และพัฒนาสู่คุณภาพชีวิตที่ดี

กรณีสัญญาระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลกับคนทำงานแพลตฟอร์มนั้น คนทำงานแพลตฟอร์มมีอิสระในการเลือกชั่วโมงทำงานหรือสามารถกำหนดตารางเวลาในการทำงานได้เอง สามารถเลือกหรือปฏิเสธงานได้ตามความสะดวกของตนเอง สามารถเลือกสถานที่ทำงาน เส้นทางเดินทาง หรือวิธีการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง รายได้ของผู้รับจ้างขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานที่ทำ และหากไม่สามารถทำงานให้แก่ผู้ว่าจ้างจนสำเร็จ คนทำงานแพลตฟอร์มจะไม่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ว่าจ้างจ่ายสินจ้างได้ ไม่มีข้อสัญญาในการห้ามคนทำงานแพลตฟอร์มมิให้ทำงานกับบริษัทคู่แข่งรายอื่น บริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่ได้เป็นผู้จัดการรถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรศัพท์มือถือ สัญญาณอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ทำความสะอาดให้กับคนทำงานแพลตฟอร์ม และบริษัทไม่ได้เข้าไปรับผิดชอบค่าเสียหายในกรณีที่คนทำงานแพลตฟอร์มประสบอุบัติเหตุจากการขับขี่ระหว่างทางที่กำลังขนส่ง ในกรณีนี้สัญญาระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลกับคนทำงานแพลตฟอร์มจึงมีลักษณะที่สอดคล้องกับสัญญาจ้างทำของ

การจ้างแรงงาน

ตามมาตรา 575 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อันสัญญาจ้างแรงงานนั้นคือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งเรียกว่าลูกจ้างตกลงจะทำงานให้แก่บุคคล อีกคนหนึ่งเรียกว่านายจ้าง และนายจ้างตกลงจะให้สินจ้างแก่

ลูกจ้างตลอดเวลาที่ทำงานให้ การได้รับค่าตอบแทนตามระยะเวลาการทำงานเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน หรือรายขึ้นตามระบุในสัญญา โดยไม่ขึ้นกับผลสำเร็จของงาน แรงงานต้องลงแรงทำงานตามระยะเวลาทำงานปกติที่ตกลงกันไว้ในสัญญา หากทำงานนอกเหนือจากระยะเวลาทำงานปกติ นายจ้างต้องให้ค่าตอบแทนเป็นค่าทำงานล่วงเวลา โดยเป็นหน้าที่ของนายจ้างต้องจัดหาเครื่องมือหรือสัมภาระในการทำงาน ลูกจ้างไม่ต้องจัดหาเครื่องมือหรือสัมภาระในการทำงาน นายจ้างและลูกจ้างมีสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกัน โดยตามมาตรา 583 กล่าวว่านายจ้างเป็นผู้กำหนดเนื้อหาและขอบเขตของงานที่ทำ และวิธีการทำงานของลูกจ้าง นายจ้างจึงมีอำนาจบังคับบัญชาเหนือลูกจ้าง สามารถสั่งการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีอำนาจลงโทษในกรณีที่มีการปฏิบัติงานนั้นไม่สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ในขณะเดียวกัน นายจ้างจะจัดหาเครื่องมือหรือสัมภาระในการทำงาน ในสัญญาจ้างแรงงาน ลูกจ้างไม่ต้องจัดหาเครื่องมือหรือสัมภาระในการทำงาน โดยเป็นหน้าที่ของนายจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานให้ลูกจ้างเพื่อใช้ในการทำงาน ตามมาตรา 425 กล่าวว่านายจ้างต้องร่วมรับผิดชอบในกรณีลูกจ้างได้กระทำละเมิดไปในขณะกำลังปฏิบัติงาน และมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของแรงงานและคุ้มครองดูแลความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างภายใต้กฎหมายแรงงาน และตามมาตรา 577 กล่าวว่าสัญญาจ้างแรงงานมุ่งถึงคุณสมบัติของลูกจ้างเป็นการเฉพาะตัว นายจ้างหรือลูกจ้างจะโอนสิทธิและหน้าที่ของตนไปให้บุคคลภายนอก โดยที่อีกฝ่ายไม่ยินยอมไม่ได้

ในกรณีนี้ ลูกจ้างจึงมีฐานะเป็นแรงงานในระบบภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายแรงงาน โดยกฎหมายแรงงานมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้ใช้แรงงานที่อยู่ในฐานะด้อยกว่าและไม่สามารถเจรจาต่อรองสภาพการจ้างของตนเองกับผู้ว่าจ้างที่มีอำนาจต่อรองมากกว่าได้ กฎหมายแรงงานจึงห้ามมิให้ผู้ว่าจ้างทำสัญญาจ้างที่ให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่อผู้ใช้แรงงานต่ำกว่าที่กฎหมายคุ้มครอง เช่น จำนวนชั่วโมงในการทำงาน เงินค่าจ้างล่วงเวลา เงินค่าชดเชยกรณีเลิกจ้าง เงินค่าทดแทนกรณีว่างงาน สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิในการลา และประกันสุขภาพ สิทธิที่จะรวมกลุ่มกันโดยชอบตามกฎหมายและปฏิเสธการให้บริการเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อเจรจาต่อรองหรือเรียกร้องให้แก้ไขปรับปรุงสภาพการจ้าง

โดยกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานที่มีสถานะเป็นลูกจ้าง ได้แก่

1. **พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2551** เป็นกฎหมายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ขั้นต่ำของผู้ใช้แรงงานและหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง ได้แก่ การจ่ายค่าจ้างขั้นต่ำ การใช้แรงงานหญิง แรงงานเด็ก ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดประเพณี วันหยุดพักร้อนประจำปี สิทธิในการลา วันพักร้อน การทำงานล่วงเวลาและค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา การจ่ายเงินชดเชยในกรณีต่าง ๆ เป็นต้น โดยลูกจ้าง คือ ผู้ซึ่งตกลงทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้างไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างทดลองงาน ลูกจ้างซึ่งกำหนดเวลาจ้างไว้ไม่แน่นอน หรือลูกจ้างที่ทำงานไม่เต็มเวลา เป็นกฎหมายพิเศษ

ที่กำหนดให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างเพิ่มขึ้นไปจากบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องสัญญาจ้างแรงงานที่ไม่สามารถคุ้มครองลูกจ้างได้อย่างเพียงพอ อันเนื่องมาจากแนวคิดพื้นฐานที่เห็นถึงความไม่เสมอภาคของอำนาจในการต่อรองของคู่สัญญาที่ประโยชน์จะเป็นของนายจ้างแต่ฝ่ายเดียวเป็นส่วนใหญ่

2. **พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518** เป็นกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการรวมตัวเจรจาต่อรองทำข้อตกลงร่วมของคนทำงานกับฝ่ายนายจ้าง กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการต่อรองผลประโยชน์ การแจ้งข้อเรียกร้อง และการระงับข้อพิพาทแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยให้สิทธิแก่นายจ้างและแรงงานในการจัดตั้งองค์กรของตน รับรองสิทธิของสหภาพแรงงานในการดำเนินการ เพื่อแสวงหาและคุ้มครองประโยชน์เกี่ยวกับการจ้างและการทำงาน จัดตั้งคณะกรรมการลูกจ้างขึ้นเพื่อให้ฝ่ายนายจ้างได้ปรึกษาหารือในกิจการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและกัน และรับรองสิทธิในการนัดหยุดงานโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อร่วมเจรจาต่อรองสภาพการจ้าง

3. **พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533** เป็นกฎหมายที่เป็นหลักประกันให้กับคนทำงานได้รับสวัสดิการจากกองทุนประกันสังคมที่จัดตั้งขึ้นโดยเงินสมทบที่มาจากการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนของ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล เงินกองทุนดังกล่าวจะถูกใช้เพื่อการช่วยเหลือคนทำงานที่เป็นลูกจ้างและเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 โดยกองทุนจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับคนทำงานโดยแบ่งออกเป็น 7 กรณี ดังนี้ คือ 1. กรณีเจ็บป่วย 2. กรณีคลอดบุตร 3. กรณีชราภาพ 4. กรณีทุพพลภาพ 5. กรณีสงเคราะห์บุตร 6. กรณีตาย และ 7. กรณีว่างงาน สำหรับคนทำงานที่ได้ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนมาแล้วไม่ต่ำกว่า 12 เดือนแล้วพ้นสภาพการเป็นลูกจ้างแล้วไม่เกิน 6 เดือน และต้องไม่เป็นผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพจากกองทุนประกันสังคมจะสามารถสมัครเข้าเป็นผู้ประกันตนแบบสมัครใจตามมาตรา 39 ซึ่งผู้ประกันตนจะได้รับความคุ้มครอง 6 กรณี (กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพ) ต่อเนื่องจากการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33

4. **พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537** ให้การคุ้มครองช่วยเหลือแรงงานที่ประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วยหรือเสียชีวิตโดยเกี่ยวข้องกับการทำงานให้นายจ้าง โดยมีการจัดตั้งเป็นกองทุนที่เรียกว่ากองทุนเงินทดแทนขึ้นเพื่อเป็นทุนในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง เมื่อลูกจ้างประสบอันตราย หรือ เจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตาย หรือสูญเสียอวัยวะเนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง โดยนายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทนเพียงฝ่ายเดียวปีละ 1 ครั้ง มีลักษณะเหมือนเบี้ยประกัน และเมื่อลูกจ้างทำงานให้นายจ้างแล้วเกิดประสบอันตราย ลูกจ้างก็จะมีสิทธิได้รับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน ซึ่งประกอบด้วยค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนรายเดือน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ

5. **พระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.**

2554 กำหนดให้นายจ้างมีหน้าที่ต้องดูแลความปลอดภัยและสุขลักษณะในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของลูกจ้างมิให้ลูกจ้างได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย ลูกจ้างมีหน้าที่ให้ความร่วมมือกับนายจ้างในการดำเนินการและส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ลูกจ้างและสถานประกอบกิจการ เพื่อให้ให้นายจ้าง บริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งนายจ้างมีหน้าที่จัดทำเอกสารหรือรายงานตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง โดยเอกสารหรือรายงานนั้นต้องมีการตรวจสอบหรือรับรองโดยบุคคล หรือนิติบุคคล ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงนั้น และลูกจ้างมีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎกระทรวงนั้น

6. **พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ.2522** กฎหมายฉบับนี้ ตราขึ้นโดยเห็นว่าคดีแรงงานเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากคดีแพ่งและคดีอาญาโดยทั่วไป เพราะเป็น ข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งข้อขัดแย้งดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาซึ่งเป็น ข้าราชการฝ่ายตุลาการผู้มีความรู้และความเข้าใจในปัญหาแรงงานร่วมกับผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและ ฝ่ายลูกจ้าง การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลแรงงานจะใช้วิธีไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทเป็นหลัก เพื่อให้คู่ความมีโอกาสประนีประนอมยอมความและสามารถกลับไปทำงานร่วมกันโดยไม่เกิดความรู้สึกเป็นอริ ต่อกัน จำเป็นต้องยกเว้นขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่บัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หลายกรณีด้วยกันเพื่อให้เกิดการคล่องตัวยิ่งขึ้น ศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับการจ้างแรงงาน สิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมาย ว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กฎหมายว่าด้วยประกันสังคม เป็นต้น รวมทั้งกรณีละเมิด ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การพิจารณาคดีประกอบด้วยผู้พิพากษา 3 ฝ่าย คือ ผู้พิพากษาซึ่งเป็นข้าราชการ ฝ่ายตุลาการ ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้าง และผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้าง จำนวนฝ่ายละเท่า ๆ กัน ร่วมเป็นองค์คณะการพิจารณาพิพากษาคดี แต่หากคู่กรณี (นายจ้าง-ลูกจ้าง) ไม่สามารถตกลงกันได้ ศาลก็จะพิจารณาดัดสินชี้ขาดตามบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและความสงบเรียบร้อย

กรณีสัญญาระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลกับคนทำงานแพลตฟอร์มนั้น บริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัล สามารถกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่คนขับจะต้องปฏิบัติตาม เช่น การกำหนดประเภท สภาพและอายุ ของยานพาหนะ การกำหนดราคาค่าโดยสาร ทิศทางการเดินทาง การไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร และหากไม่ปฏิบัติตาม จะต้องถูกลงโทษ กรณีนี้จึงอาจมองได้ว่าบริษัทใช้อำนาจบังคับบัญชาเหนือคนขับผ่านการกำหนดเงื่อนไขและ บทลงโทษ โดยสามารถตัดการเข้าถึงบัญชีผู้ใช้งานของคนขับได้เป็นการชั่วคราวเพื่อลงโทษในทันที และ การที่บริษัทให้บริการแอปพลิเคชันถือเป็นการหาเครื่องมือหรือสัมภาระในการทำงาน การใช้ระบบจีพีเอส

ในการติดตามการทำงานและที่ตั้งของคนทำงานแพลตฟอร์มในทุกขณะเวลาปฏิบัติงาน เพื่อใช้คำนวณระยะทางในการทำงาน การที่คนขับไม่สามารถสร้างฐานลูกค้าของตัวเองขึ้นมาได้อย่างคนขับรถรับจ้างอิสระทั่วไป และการที่ความสัมพันธ์มีลักษณะที่มีได้เป็นเพียงการจับคู่ระหว่างร้านอาหาร ลูกค้าที่สั่งอาหาร และคนขับรถส่งอาหารเท่านั้น จึงมีลักษณะของสัญญาจ้างแรงงาน

อย่างไรก็ดี บริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่ยอมรับลักษณะการจ้างคนทำงานแพลตฟอร์มในรูปแบบการจ้างแรงงาน แต่จะใช้คำว่า **หุ้นส่วน** แทน ซึ่งตามมาตรา 1025 ของลักษณะ 22 หุ้นส่วนและบริษัท ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะนิติกรรม-สัญญาและหนี้ หุ้นส่วนสามัญ คือ ห้างหุ้นส่วนประเภทซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนหมดทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันเพื่อหนี้ทั้งปวงของหุ้นส่วนโดยไม่มีจำกัด ตามมาตรา 1026 กล่าวว่าผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาลงหุ้นด้วยในห้างหุ้นส่วน สิ่งที่น่ามาลงด้วยนั้น จะเป็นเงินหรือทรัพย์สินสิ่งอื่น หรือลงแรงงานก็ได้ ตามมาตรา 1028 กล่าวว่าถ้าผู้เป็นหุ้นส่วนคนใดได้ลงแต่แรงงานของตนเข้าเป็นหุ้น และในสัญญาเข้าหุ้นส่วนมิได้ตราค่าค่าแรงไว้ ท่านให้คำนวณส่วนกำไรของผู้ที่เป็นหุ้นส่วนด้วยลงแรงงานเช่นนั้น เสมอด้วยส่วนถัวเฉลี่ยของผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งได้ลงเงินหรือลงทรัพย์สินเข้าหุ้นในการนั้น และตามมาตรา 1032 กล่าวว่าห้ามมิให้เปลี่ยนแปลงข้อสัญญาเดิมแห่งห้างหุ้นส่วนหรือประเภทแห่งกิจการ นอกจากด้วยความยินยอมของผู้เป็นหุ้นส่วนหมดด้วยกันทุกคน เว้นแต่จะมีข้อตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น จะเห็นว่า หุ้นส่วนจัดเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ในระดับเท่าเทียมกัน แบ่งปันกำไรขาดทุนกัน มีส่วนร่วมในการกำหนดค่าบริการ และห้ามมิให้เปลี่ยนแปลงสัญญาเดิมหากไม่ยินยอมและสามารถเจรจาต่อรองแก้ไขสัญญาได้ ซึ่งในกรณีนี้จะเห็นว่า คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้มีสถานะเท่าเทียมกับบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ค่าบริการ และค่าตอบแทนแรงงานถูกกำหนดและเปลี่ยนแปลงโดยบริษัท กรณีคนทำงานแพลตฟอร์มจึงไม่เข้าข่ายของความเป็นหุ้นส่วน

หากพิจารณา**ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ...** ซึ่งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA มุ่งเน้นไปที่การควบคุมดูแลผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งหมายถึง ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มในลักษณะเป็นสื่อกลางที่มีพื้นที่ให้ผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้บริโภคเชื่อมต่อกันโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล อันได้แก่ ผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้บริโภค และประชาชนทั่วไป จะได้รับประโยชน์จากการได้รับบริการจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรม มีมาตรการที่ดีในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ และได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความเป็นธรรมในการใช้งาน จะเห็นได้ว่า ร่างกฎหมายฉบับนี้กล่าวถึงผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการและผู้บริโภค ซึ่งไม่ชัดเจนว่า ในกรณีบริการส่งอาหาร ผู้ประกอบการหมายถึง

เฉพาะร้านอาหาร หรือรวมไรเตอร์ด้วย อย่างไรก็ตาม ร่างกฎหมายดังกล่าวจะมีประโยชน์ต่อคนทำงานแพลตฟอร์มในแง่การให้บริการที่มีมาตรฐานและความเป็นธรรมของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์ม

หากจะมองบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลว่า เป็น **บริษัทธรรมาภิบาล** จึงกำหนดให้บริษัทสามารถกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ผู้รับจ้างอิสระที่ประสงค์จะใช้แอปพลิเคชันของบริษัทต้องปฏิบัติตามได้ ซึ่งหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม คุณภาพของการให้บริการ การควบคุมติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปสู่การลงโทษหรือเลิกสัญญาการใช้แอปพลิเคชันระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลกับคนทำงานแพลตฟอร์มได้ ในกรณีนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลและคนทำงานแพลตฟอร์มจึงน่าจะเข้าข่ายการจ้างแรงงานโดยแท้

ทั้งนี้ การที่การจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์มมีลักษณะก้ำกึ่งระหว่างการจ้างทำของกับการจ้างแรงงาน ทำให้คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้มีฐานะเป็นทั้งลูกจ้างและผู้ประกอบอาชีพอิสระ หากเป็นเช่นนี้ จึงอาจจำเป็นที่จะต้องนิยามประเภทแรงงานขึ้นใหม่ และกำหนดสัญญาแรงงานประเภทใหม่ ซึ่งอาจอยู่ระหว่างลูกจ้างของบริษัทกับผู้รับจ้างอิสระ และได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายเฉพาะดังเช่น **พ.ร.บ.คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553** ที่ให้การคุ้มครองคนงานที่รับงานจากผู้จ้างงานในกิจการอุตสาหกรรมออกไปทำที่บ้านเพื่อนำไปผลิตหรือประกอบนอกสถานประกอบการของผู้จ้างงานหรืองานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวงเป็นการเฉพาะ **กฎกระทรวง ฉบับที่ 14 (พ.ศ. 2555)** ที่ให้ความคุ้มครองลูกจ้างที่ทำงานบ้าน อันมิได้ประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย ให้ได้รับการคุ้มครองดูแลเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายบางส่วนที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และ**กฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานเกษตรกรรม พ.ศ. 2557** ที่วางมาตรการควบคุมดูแลและคุ้มครองลูกจ้างในงานเกษตรกรรมซึ่งมิได้จ้างลูกจ้างตลอดปีและมิได้ให้ลูกจ้างทำงานในลักษณะที่เป็นงานอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โดยอาจ **กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการทำงานแพลตฟอร์ม** ในเรื่องค่าแรงขั้นต่ำรายชั่วโมง การประกันค่าตอบแทนขั้นต่ำ เป็นต้น จัดตั้งกองทุนสวัสดิการสำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มในลักษณะที่เป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพ และประกันว่างงาน โดยกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนตามสัดส่วนการจ้างงาน จัดตั้งศูนย์ตรวจสอบข้อเรียกร้องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอำนาจต่อรองให้กับคนทำงาน หรืออาจพิจารณายกระดับ **สวัสดิการทางสังคม** ของประเทศ ดังเช่น ทศพล วรรณกุลพันธ์ และคณะ (2562) ได้เสนอให้รัฐสร้างหลักประกันรายได้แก่คนงานรับจ้างอิสระอย่างถ้วนหน้า (UBI) เพื่ออุดช่องว่างหรือช่องโหว่ที่ระบบกฎหมายไม่สามารถมอบหลักประกันและความมั่นคงในชีวิตให้กับคนงานกลุ่มนี้ ผ่านระบบประกันรายได้ตามความจำเป็นพื้นฐานในชีวิต และการจ่ายเงินแก่คนงานตามเส้นมาตรฐานต่ำสุดในการดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

บทที่ 3

กรณีศึกษาแพลตฟอร์มในต่างประเทศและประเทศไทย

เนื้อหาในบทนี้ประกอบไปด้วยการทบทวนการศึกษามิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งปัญหาและการกำกับดูแลการทำงานแพลตฟอร์มในภาพรวม กรณีศึกษาเกี่ยวกับแพลตฟอร์มการทำงาน รวมถึงปัญหาและการกำกับดูแลแพลตฟอร์มในต่างประเทศ งานวิจัยชิ้นนี้ได้เลือกทบทวนสภาพและประเด็นต่าง ๆ ของคนทำงานในแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง (location-based platform) ใน 6 ประเทศ โดยมีคนทำงานแพลตฟอร์มในสหรัฐอเมริกาเป็นตัวแทนของทวีปอเมริกา และเลือกรัฐแคลิฟอร์เนียเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากคนทำงานแพลตฟอร์มหรือคนทำงานกิ๊ก (gig workers) ในมลรัฐแคลิฟอร์เนียมีส่วนโดยเฉลี่ยที่มากกว่าคนทำงานกิ๊กของสหรัฐอเมริกา คนทำงานแพลตฟอร์มในสหราชอาณาจักรเป็นตัวแทนของทวีปยุโรป คนทำงานแพลตฟอร์มในประเทศออสเตรเลียเป็นตัวแทนของทวีปออสเตรเลีย คนทำงานแพลตฟอร์มในประเทศอินเดียเป็นตัวแทนของทวีปเอเชีย และคนทำงานแพลตฟอร์มในประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซียเป็นตัวแทนของภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ในส่วนสุดท้ายต่อเนื่องจากกรณีศึกษา 6 ประเทศ จะเป็นส่วนของการทบทวนการศึกษาเกี่ยวกับแพลตฟอร์มในประเทศไทย

3.1 ประเด็นโดยรวมของคนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล

องค์การแรงงานระหว่างประเทศหรือ ILO (2001)⁴⁰ อธิบายว่า เศรษฐกิจดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของแรงงาน เนื่องจากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเกิดการขยายตัวของอินเทอร์เน็ต ระบบคลาวด์ และนวัตกรรมของเทคโนโลยีการสื่อสารไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งส่งผลให้เกิดธุรกรรมทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจำนวนมากระหว่างปัจเจกบุคคล ธุรกิจ ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ โดยข้อมูลได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหลาย ๆ ภาคส่วนในระบบเศรษฐกิจ การเกิดขึ้นของการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ผู้คนไม่สามารถติดต่อพบปะกันได้โดยตรง การทำงานต้องเปลี่ยนรูปแบบเป็นการทำงานทางไกลจากที่บ้าน (work from home) และติดต่อกันด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปรากฏการณ์ดังกล่าวยังทำให้เศรษฐกิจดิจิทัลทวีบทบาทและความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โล่เรียงไปตั้งแต่การที่ร้านค้าหรือภาคธุรกิจต้องจัดส่งสินค้าและอาหารไปสู่มือลูกค้า หรือภาคธุรกิจต้องการแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มาทำงานให้ตนเอง สภาวะดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้แพลตฟอร์มเข้ามา

⁴⁰ International Labour Office (2021). World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work, Geneva: ILO.

มีบทบาทเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการแรงงานของภาคธุรกิจหรือลูกค้า กับความต้องการทำงานของแรงงานผ่านเทคโนโลยีแบบดิจิทัล การทำงานดังกล่าวของแพลตฟอร์มได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและทิศทางในอนาคตของงานและแรงงานไปอย่างมีนัยสำคัญ

การทำงานของแพลตฟอร์มที่ใช้เทคโนโลยีแบบดิจิทัลมีหลากหลายรูปแบบ แต่สามารถจัดหมวดหมู่ได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรก แพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ (online web-based platform) และประเภทที่สอง แพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง (location-based platform) สำหรับแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ งานถูกกำหนดและดำเนินการออนไลน์โดยนายจ้างและคนทำงานไม่จำเป็นต้องพบปะกัน โดยประเภทของงานออนไลน์บนเว็บครอบคลุมตั้งแต่งานแปล งานด้านกฎหมาย งานด้านการเงิน งานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิบัตร งานการออกแบบ การพัฒนาซอฟต์แวร์ของฟรีแลนซ์ นอกจากนี้ยังมีงานบนแพลตฟอร์มที่มีการแข่งขันกัน รวมถึงแพลตฟอร์มที่รับทำงานชิ้นย่อย ๆ ด้วย โดยองค์การระหว่างประเทศจัดแบ่งประเภทย่อย ๆ ของแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บออกเป็น 4 ประเภท คือ แพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ (freelance platform), contest-based platform, competitive programming platform และ microtask platform

งานแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บมีลักษณะข้ามอาณาบริเวณของรัฐและแผ่กว้างไปในระดับโลก ส่วนแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างจะเป็นแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องทำงานในพื้นที่ทางกายภาพหนึ่ง ๆ และมีการพบปะกับลูกค้า เช่น คนขับแท็กซี่ คนส่งอาหาร คนทำงานบ้าน หรือคนดูแลและซ่อมแซมบ้าน เป็นต้น แพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างที่สำคัญมีอยู่ 2 ประเภท คือ แพลตฟอร์มแท็กซี่ (taxi platform) และ แพลตฟอร์มขนส่ง (delivery platform) งานของแพลตฟอร์มแบบนี้จึงเป็นงานที่มีลักษณะท้องถิ่น (local) เมื่อเทียบกับแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ

สำหรับด้านบวกของแพลตฟอร์มดิจิทัล คือ แพลตฟอร์มมีศักยภาพในการทำให้คนทำงานที่เป็นกลุ่มด้อยโอกาสในตลาดแรงงานไม่ว่าจะเป็นแรงงานผู้หญิง แรงงานคนพิการ แรงงานที่อายุน้อย รวมถึงแรงงานอพยพ ได้มีโอกาสในการทำงานที่มีรายได้มากขึ้น ในประเทศกำลังพัฒนา แพลตฟอร์มเป็นแหล่งที่มีการสร้างงาน ทำให้รัฐบาลของประเทศเหล่านี้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลรวมถึงการสร้างความเร็วขาข่ายให้แก่แรงงาน ในขณะที่ภาคธุรกิจก็ได้รับประโยชน์จากแพลตฟอร์ม ทำให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงกำลังแรงงานทั้งในท้องถิ่นและระดับโลก ส่งผลให้ภาคธุรกิจมีประสิทธิภาพ มีผลิตภาพโดยรวม และสามารถเข้าถึงตลาดในวงกว้างมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม โอกาสดังกล่าวข้างต้นเกิดขึ้นพร้อมกับประเด็นที่ท้าทายต่าง ๆ สำหรับคนทำงาน การทำงานในแพลตฟอร์มเชื่อมโยงกับประเด็นความสม่ำเสมอของงาน รายได้ เงื่อนไขการทำงาน การคุ้มครองทางสังคม การใช้ความเร็วขาข่าย และอิสระในการรวมตัวรวมทั้งสิทธิในการต่อรอง ข้อท้าทายเหล่านี้

เป็นประเด็นร่วมกันกับแรงงานนอกระบบและแรงงานที่ทำงานแบบไม่มีมาตรฐาน (non-standard work) และมีผลกระทบต่อคนทำงานดิจิทัลที่กำลังมีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น การแพร่ระบาดและวิกฤตโควิด-19 ยังสะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงและความไม่เท่าเทียมกันของแรงงาน โดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง

สำหรับธุรกิจดั้งเดิม การเติบโตขึ้นของธุรกิจแพลตฟอร์มสร้างข้อท้าทายต่าง ๆ เช่น การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการที่แพลตฟอร์มไม่ได้ขึ้นกับระบบภาษีแบบดั้งเดิม และไม่ได้ขึ้นต่อกฎระเบียบที่มีอยู่ครอบคลุมถึงคนทำงานในแพลตฟอร์มด้วย นอกจากนี้ ธุรกิจแบบดั้งเดิมยังเผชิญกับความท้าทายทางด้านเงินทุนที่ต้องจัดหาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่แพลตฟอร์ม โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) รวมถึงความไม่เพียงพอของโครงสร้างทางด้านดิจิทัล ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นปัญหาสำคัญของประเทศกำลังพัฒนา

งานวิจัยชิ้นนี้ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (2021) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจแพลตฟอร์มดิจิทัลว่า มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานและเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอย่างไร ผ่านการสำรวจจากแรงงานจำนวน 12,000 คน ใน 100 ประเทศทั่วโลกที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์บนเว็บ (online web-based platform) ทั้ง 4 ประเภท และทำงานผ่านแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง (location-based platform) ทั้ง 2 ประเภท คือ แพลตฟอร์มแท็กซี่ และแพลตฟอร์มส่งของ รวมถึงยังได้สัมภาษณ์ตัวแทนของธุรกิจจำนวน 70 แห่ง ในหลากหลายประเภทครอบคลุมถึงบริษัทแพลตฟอร์มจำนวน 16 แห่ง และสมาคมคนทำงานแพลตฟอร์มจำนวน 16 แห่ง

ผลการศึกษาพบว่า จำนวนของแพลตฟอร์มที่มีการทำงานออนไลน์บนเว็บและแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง เพิ่มขึ้นจาก 142 แพลตฟอร์มในปี 2010 มาเป็น 777 แพลตฟอร์มในปี 2020 โดยจำนวนของแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บเพิ่มขึ้นถึง 3 เท่า ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ขณะที่แพลตฟอร์มแท็กซี่และแพลตฟอร์มขนส่งซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างเติบโตขึ้น 10 เท่า อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์มดังกล่าวข้างต้นกระจุกตัวอยู่ในบางพื้นที่ นั่นคือร้อยละ 29 อยู่ในสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 8 อยู่ในอินเดีย และอีกร้อยละ 5 อยู่ในสหราชอาณาจักรและไอร์แลนด์เหนือ

คนทำงานในแพลตฟอร์มมีอยู่ 2 ประเภท ประเภทแรก ได้แก่ คนทำงานที่ถูกจ้างโดยตรงจากแพลตฟอร์มและถูกกำหนดสถานะเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง (employee) และมีความสัมพันธ์ในด้านการจ้างงานกับนายจ้างโดยตรง ประเภทที่สองคือ คนทำงานที่ถูกกำหนดสถานะเป็นผู้จ้างงานตัวเอง (self-employed) หรือคนงานอิสระ (independent contractors) ทั้งนี้ คนทำงานประเภทแรกที่มีฐานะเป็นลูกจ้างมีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับคนทำงานประเภทที่สองที่เป็นผู้จ้างงานตัวเอง ตัวอย่างเช่น

ในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ที่ชื่อ พีเพิลเปอร์ฮาว (PeoplePerHour) มีการจ้างงานคนทำงานที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างจำนวน 50 คน ขณะที่มีการจ้างแรงงานอิสระ จำนวน 2.4 ล้านคน

การประมาณขนาดที่แท้จริงของคนทำงานในแพลตฟอร์มเป็นสิ่งที่ยากและท้าทายเนื่องจากการปกปิดหรือไม่เปิดเผยข้อมูลของแพลตฟอร์ม แต่จากการสำรวจของนักวิจัยและหน่วยงานวิจัยในยุโรปและอเมริกาเหนือระหว่างปี 2015 ถึง 2019 พบว่า สัดส่วนของประชากรวัยผู้ใหญ่ที่ทำงานในแพลตฟอร์มอยู่ในระหว่างร้อยละ 0.3-22

เมื่อพิจารณาเฉพาะไปที่แพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บพบว่า จำนวนอุปทานของแรงงานมีมากกว่าจำนวนอุปสงค์ต่อแรงงาน ส่งผลกดดันให้รายได้ของคนทำงานลดน้อยลง องค์กร Online Labor Observatory ได้ติดตามอุปทานและอุปสงค์ของแรงงานในแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บตั้งแต่ปี 2017 พบว่ามีการเพิ่มขึ้นทั้งอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน สำหรับแรงงานในแพลตฟอร์มประเภทฟรีแลนซ์ (freelance) และงานแบบไมโคร (micro-task work) แต่เมื่อมีวิกฤตโควิด-19 อุปทานของแรงงานเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ในขณะที่อุปสงค์ต่อแรงงานลดลง โดยเฉพาะอุปสงค์ของแรงงานด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์และเทคโนโลยี

อุปสงค์ต่อแรงงานในแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ 5 แพลตฟอร์มสำคัญจะอยู่ในประเทศพัฒนาแล้ว ขณะที่อุปทานของแรงงานส่วนใหญ่จะอยู่ในประเทศกำลังพัฒนา นอกจากนี้ ยังมีหลักฐานว่าในบางแพลตฟอร์มมีอุปทานแรงงานส่วนเกิน ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างแรงงานเพื่อให้ได้งาน ส่งผลให้ผลตอบแทนที่ได้รับลดต่ำลง

การกระจายตัวของการลงทุนในแพลตฟอร์มการทำงานดิจิทัลรวมถึงรายได้จากแพลตฟอร์ม มีการกระจายตัวที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยร้อยละ 96 ของการลงทุนในแพลตฟอร์มกระจุกตัวอยู่ในเอเชีย (มูลค่า 56 พันล้านดอลลาร์) อเมริกาเหนือ (มูลค่า 46 พันล้านดอลลาร์) และยุโรป (มูลค่า 12 พันล้านดอลลาร์) เปรียบเทียบกับร้อยละ 4 ที่ลงทุนในแพลตฟอร์มในภูมิภาคลาตินอเมริกา แอฟริกา และรัฐอาหรับ (มูลค่า 4 พันล้านดอลลาร์) ในขณะที่แพลตฟอร์มที่ให้บริการด้านรถแท็กซี่มีเงินลงทุนจากธุรกิจการร่วมทุน (venture capital) มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับแพลตฟอร์มส่งอาหาร และแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ ทั้งนี้ เงินลงทุนจำนวนร้อยละ 75 กระจุกตัวอยู่ในแพลตฟอร์มใหญ่ 2 แพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์มการทำงานดิจิทัลทั่วโลกสร้างรายได้อย่างน้อย 52 พันล้านดอลลาร์ในปี 2019 โดยที่รายได้กว่าร้อยละ 70 เกิดขึ้นใน 2 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา จำนวนร้อยละ 49 และจีน จำนวนร้อยละ 23 ขณะที่ส่วนแบ่งของรายได้ต่ำลง โดยในยุโรปสร้างรายได้เพียงร้อยละ 11 และในภูมิภาคอื่น ๆ อีกร้อยละ 17 บริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่จำนวน 7 แห่ง มีรายได้รวมกันทั้งหมดมากกว่า 1,010 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2019 โดยส่วนใหญ่แล้วบริษัทเหล่านี้จะเน้นการลงทุนไปที่แพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลเช่นกัน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศระบุถึง 3 เหตุผลที่ธุรกิจเลือกใช้แพลตฟอร์ม เหตุผลแรก คือ ความคล่องตัวในกระบวนการคัดเลือกคนทำงาน เหตุผลที่สอง คือ การลดต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ และประการที่สาม คือ การเข้าถึงความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งนี้ การดำเนินงานของหลายธุรกิจถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นจากนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกโดยแพลตฟอร์ม รวมถึงการเข้าถึงอุปทานขนาดใหญ่ของคนทำงานที่มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลายในระดับโลกผ่านทางแพลตฟอร์ม

การสำรวจโดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ พบว่า แรงงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มเป็นผู้ชาย มีระดับการศึกษาสูง โดยแรงงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี โดยเฉพาะแรงงานในประเทศกำลังพัฒนา แม้ว่าจะมีแรงงานผู้หญิงในแพลตฟอร์ม แต่สัดส่วนของแรงงานหญิงมีเพียง 4 ใน 10 คน สำหรับแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ และมีสัดส่วน 1 ใน 10 สำหรับแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง ในบางประเทศแพลตฟอร์มการส่งอาหารที่ใช้แอปพลิเคชัน (application) เป็นแหล่งของการสร้างโอกาสในการทำงานให้กับแรงงานอพยพด้วย

การแบ่งงานกันทำระหว่างเพศในอาชีพต่าง ๆ เกิดขึ้นในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ โดยมีผู้หญิงจำนวนมากกว่าผู้ชาย ในงานประเภทงานแปล งานบริการทางด้านกฎหมาย การเขียนและการเรียบเรียง รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับบริการทางด้านธุรกิจ การขายและการตลาด แต่มีจำนวนสัดส่วนผู้หญิงที่น้อยกว่าในการทำงานด้านเทคโนโลยีและวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับแรงจูงใจที่ทำให้คนเลือกทำงานในแพลตฟอร์มมีความหลากหลาย ด้วยรูปแบบของแพลตฟอร์มต่าง ๆ และแตกต่างกันไปตามเพศของคนทำงาน กล่าวคือ แรงจูงใจหลัก 2 ข้อที่ดึงดูดให้คนเลือกที่จะทำงานแพลตฟอร์มออนไลน์บนเว็บ คือ ความต้องการหารายได้เพิ่มเติม และความต้องการที่จะทำงานที่มีความยืดหยุ่น สำหรับแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ แรงจูงใจหลัก คือ ความต้องการที่จะทำงานยืดหยุ่นและสามารถทำงานได้ที่บ้าน ส่วนแพลตฟอร์มที่ทำงานแบบไมโคร การหารายได้เพิ่มเติมถือเป็นแรงจูงใจหลักในทางกลับกัน ปัจจุบันที่ดึงดูดให้คนเข้ามาทำงานใน competitive programming platforms ก็คือความต้องการปรับปรุงความเชี่ยวชาญและหาโอกาสทางด้านอาชีพ

สำหรับผู้หญิงทั้งในประเทศพัฒนาแล้วและกำลังพัฒนานั้น แรงจูงใจหลักที่ดึงดูดให้เข้ามาทำงานในแพลตฟอร์ม คือ การสามารถทำงานได้ที่บ้านและความยืดหยุ่นของงานที่ทำ ส่วนแรงจูงใจหลักที่ทำให้แรงงานเลือกทำงานในแพลตฟอร์มที่แรงงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างก็คือ ทางเลือกใหม่หรือโอกาสในการทำงาน ความยืดหยุ่นของงาน และรายได้ที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ

คนทำงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มที่พวกเขาต้องมีการพบปะกับผู้จ้างระบุว่า การทำงานในแพลตฟอร์มเป็นรายได้หลัก ขณะที่ 1 ใน 3 ของคนทำงานในแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ ได้ระบุว่า

งานในแพลตฟอร์มเป็นรายได้หลัก โดยสัดส่วนดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นในกลุ่มคนทำงานในประเทศกำลังพัฒนาและในกลุ่มผู้หญิง

อย่างไรก็ตาม องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) พบว่า มีความแตกต่างของรายได้ของคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บในประเทศพัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนา กล่าวคือ รายได้โดยเฉลี่ยต่อชั่วโมงของคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ อยู่ที่ 3.4 ดอลลาร์ แต่ครึ่งหนึ่งของคนทำงานในแพลตฟอร์มได้รับรายได้ต่อชั่วโมงที่ 2.1 ดอลลาร์ ส่วนคนทำงานในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์มีรายได้เฉลี่ยต่อชั่วโมงที่ 7.6 ดอลลาร์ ขณะที่คนทำงานในแพลตฟอร์มซึ่งทำงานแบบไมโครมีรายได้เฉลี่ยต่อชั่วโมงที่ 3.3 ดอลลาร์ และคนทำงานในประเทศกำลังพัฒนามีแนวโน้มที่จะได้รายได้น้อยกว่าแรงงานในประเทศพัฒนาแล้ว ตัวอย่างเช่น ในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ คนทำงานในประเทศกำลังพัฒนาได้รายได้น้อยกว่าในประเทศพัฒนาแล้วถึงร้อยละ 60 แม้ว่าคนทำงานทั้งคู่จะมีคุณลักษณะคล้าย ๆ กัน ทำงานประเภทเดียวกัน นอกจากนี้ รายได้ที่ได้รับจากแพลตฟอร์มทำงานออนไลน์บนเว็บยังขึ้นกับเวลาที่ใช้ไปโดยไม่ได้รับค่าจ้าง เช่น เวลาในการมองหางาน เวลาในการปรับปรุงโปรไฟล์ของตนเอง การแข่งขันกันระหว่างคนทำงานเนื่องจากอุปทานของแรงงานที่สูงขึ้น ค่าคอมมิชชั่นที่เพิ่มสูง รวมถึงการไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานเพราะลูกค้าปฏิเสธที่จะรับงาน

นอกจากนี้ ยังพบว่ามีช่องว่างทางรายได้ของคนทำงานระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ ซึ่งมีลักษณะผสมกัน เมื่อได้ควบคุมคุณลักษณะของแรงงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานนำมาพิจารณาในระดับโลกแล้วไม่พบความแตกต่างกันทางรายได้ แต่เมื่อพิจารณาในระดับประเทศแล้วกลับพบว่า ในบางกรณีมีความแตกต่างของรายได้ระหว่างคนทำงานผู้หญิงและผู้ชาย นอกจากนี้ รายได้ที่แตกต่างกันระหว่างเพศยังพบในแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างด้วย

ในประเทศกำลังพัฒนา รายได้ของคนทำงานในแพลตฟอร์มแท็กซี่และแพลตฟอร์มส่งอาหารมักจะสูงกว่างานในรูปแบบเดิม โดยรายได้ต่อชั่วโมงของคนทำงานในแพลตฟอร์มแท็กซี่และแพลตฟอร์มส่งอาหารมีความแตกต่างกันในประเทศต่าง ๆ แต่มีแนวโน้มที่สูงกว่าการทำงานในรูปแบบดั้งเดิมด้วย แพลตฟอร์มแท็กซี่สามารถลดต้นทุนการดำเนินการ ทำให้ค่ารถถูกลงสำหรับลูกค้า ธุรกิจของแพลตฟอร์มเกิดการขยายตัว นอกจากนี้ โบนัสและอินเซนทิฟ เป็นแรงจูงใจให้คนทำงานจำนวนมากเลือกทำงานในแพลตฟอร์ม ส่งผลให้อุปทานของแรงงานในแพลตฟอร์มมากกว่าอุปสงค์ที่มี และเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงระหว่างคนทำงานจากสถานการณ์ข้างต้น มีแนวโน้มที่จะทำให้ออกาสในการหารายได้ของคนทำงานในรูปแบบดั้งเดิมลดต่ำลง

คนทำงานในแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บทำงานโดยเฉลี่ย 27 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งรวมทั้งเวลาในการทำงานที่ได้รับรายได้และไม่ได้รับรายได้ โดย 1 ใน 3 ของเวลาดังกล่าว คือ 8 ชั่วโมงจาก 27 ชั่วโมงนั้น คนทำงานใช้ไปกับการทำงานที่ไม่ได้รับรายได้ โดยครึ่งหนึ่งของแรงงานระบุว่า ตนเองมีรายได้

จากงานอื่น ๆ และใช้เวลาโดยเฉลี่ย 28 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ในการทำงานดังกล่าว นอกเหนือไปจากการทำงานในแพลตฟอร์ม ส่งผลให้คนทำงานเหล่านี้มีชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ที่ยาวนาน นอกจากนี้ คนทำงานบางส่วนในแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บยังเผชิญกับความไม่แน่นอนของตารางการทำงาน และเวลาการทำงานที่ไม่ปกติ (unsocial hours) โดยเฉพาะคนทำงานในประเทศกำลังพัฒนาที่นายจ้างอยู่ในประเทศพัฒนาแล้ว สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบในทางลบต่อสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (work-life balance) ของคนทำงาน

ส่วนคนทำงานในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนทำงานแท็กซี่และคนทำงานส่งอาหารทำงานอย่างเร่งรีบและยาวนาน โดยเฉลี่ยแล้วคนทำงานแท็กซี่ทำงานประมาณ 65 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และคนทำงานส่งอาหารทำงาน 59 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทั้งนี้ คนทำงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง ร้อยละ 79 ของคนทำงานแท็กซี่และร้อยละ 74 ของคนทำงานส่งอาหารระบุว่าพวกเขาเผชิญกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากการจราจรที่ติดขัด รายได้ที่ไม่เพียงพอ การขาดแคลนลูกค้า การทำงานที่ยาวนาน การบาดเจ็บจากการทำงาน และแรงกดดันทำให้ขับขี้อย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ทั้งคนทำงานในแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บและแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างระบุว่า ต้องการงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ แต่พวกเขาไม่สามารถทำได้ เนื่องจากไม่มีงานให้ทำหรือไม่มีงานที่จ่ายผลตอบแทนที่ดี ยิ่งไปกว่านั้น การออกแบบของแพลตฟอร์มมักจะจำกัดไม่ให้คนทำงานในประเทศกำลังพัฒนาเข้าถึงงานที่มีผลตอบแทนที่ดี

จากการศึกษาพบว่า ในแพลตฟอร์มมีการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ (skilled mismatch) ทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน แม้ว่าคนทำงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์และ competitive programming platforms จะระบุว่า ความเชี่ยวชาญของพวกเขาตรงกับประเภทของงาน และคนทำงานหลายส่วนก็ได้ทำงานที่ตรงกับความเชี่ยวชาญของตน ในทางกลับกัน แพลตฟอร์มงานแบบไมโครพบว่า เกิดการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ เนื่องจากคนทำงานที่มีการศึกษาในระดับสูงกลับทำงานที่อาศัยความเชี่ยวชาญในระดับต่ำหรือน้อยกว่าระดับการศึกษาที่มี ซึ่งเหมือนกันกับคนทำงานในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง ทั้งในแพลตฟอร์มแท็กซี่และแพลตฟอร์มส่งอาหาร ซึ่งคนทำงานมักมีการศึกษาระดับสูงกว่างานที่ทำเช่นกัน

เงื่อนไขการทำงานของคนทำงานในแพลตฟอร์มถูกกำหนดจากข้อตกลงและเงื่อนไข (terms of services) ที่มาจากแพลตฟอร์มแต่ฝ่ายเดียว โดยแพลตฟอร์มมีข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เวลา รายได้ มารยาทในการบริการลูกค้า กฎที่ต้องทำตาม และความเป็นเจ้าของข้อมูล และอื่น ๆ โดยทั่วไปแล้วแพลตฟอร์มมักจะกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับคนทำงานว่ามีความสัมพันธ์กันด้วยสัญญา

(contractual relationship) แต่ไม่ใช่การจ้างงานโดยไม่ได้คำนึงถึงรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยเหตุนี้ คนทำงานในแพลตฟอร์มจึงไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและการคุ้มครองที่ถูกจ้างควรได้รับ

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังใช้อัลกอริทึม (algorithms) ในการจับคู่คนทำงานกับลูกค้า รวมถึงกระบวนการให้คะแนนการทำงานของคนทำงานผ่านมาตรวัดต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการตอบรับและการปฏิบัติงาน กระบวนการดังกล่าวจำกัดเสรีภาพของคนทำงานในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจพบว่า คนทำงานในแพลตฟอร์มแท็กซี่ที่ใช้แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มส่งอาหารระบุว่า พวกเขาไม่สามารถปฏิเสธหรือยกเลิกงานได้เพราะจะส่งผลกระทบต่อการใช้คะแนนและการจัดลำดับโดยแพลตฟอร์ม ปริมาณงานที่คนทำงานจะได้รับ รวมถึงเงินโบนัส การเสียค่าปรับเพื่อลงโทษ และอาจจะถึงขั้นถูกปิดการใช้งาน (deactivation) จากแพลตฟอร์มได้

การยกเลิกงานหรือการได้คะแนนที่ต่ำเป็นปัญหาร่วมกันของคนทำงานในแพลตฟอร์ม โดยคนทำงานส่วนใหญ่เชื่อว่าเหตุผลของการยกเลิกงานเป็นสิ่งที่ไม่ชอบธรรม ทั้งนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ไม่ได้ตระหนักถึงกระบวนการที่เป็นทางการในการร้องเรียนและขอความช่วยเหลือในกรณีข้างต้น แต่สำหรับคนทำงานในแพลตฟอร์มฟรีแลนซ์ กระบวนการร้องเรียนดังกล่าวเป็นที่รู้จักและถูกใช้ ผลลัพธ์ที่ได้จึงเป็นประโยชน์ต่อคนทำงาน ในขณะที่แพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างมักจะเผชิญกับปัญหาการถูกปิดการใช้งานจากแพลตฟอร์ม ซึ่งครึ่งหนึ่งของคนทำงานประสบผลสำเร็จในร้องเรียน

นอกจากนี้ คนทำงานในแพลตฟอร์มมักจะไม่สามารถที่จะรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรอง โดยกฎหมายบางประเภท เช่น กฎหมายการแข่งขัน (competition law) ห้ามไม่ให้คนทำงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (self-employed) รวมตัวกันเพื่อต่อรอง เนื่องจากถือเป็นส่วนหนึ่งของการผูกขาด (cartel) อย่างไรก็ตาม อนุสัญญาว่าด้วยการรวมตัวและเจรจาต่อรองของ ILO ปี 1949 และอนุสัญญาว่าด้วยเสรีภาพในการสมาคมและการคุ้มครองสิทธิในการรวมตัว ปี 1948 กำหนดให้แรงงานสามารถมีอิสระที่จะรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรอง โดยในบางประเทศ เช่น แคนาดา ไอร์แลนด์ ญี่ปุ่น และสเปน มีข้อยกเว้นให้คนที่ทำงานอิสระสามารถรวมตัวกันต่อรองกับแพลตฟอร์มได้ ข้อท้าทายหนึ่งในการรวมตัวกันของคนทำงานแพลตฟอร์มก็คือ คนทำงานแพลตฟอร์มกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก แรงงานจากภูมิภาคต่าง ๆ สามารถรวมตัวกันได้ผ่านช่องทางดิจิทัล ในขณะที่คนทำงานในแพลตฟอร์มที่ต้องการพบปะกับผู้จ้าง มีการรวมตัวกันนัดหยุดงาน การฟ้องร้อง และการรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงาน คนทำงานในแพลตฟอร์มบางส่วนยังรวมตัวกันในรูปของสหกรณ์

ปัญหาการไม่มีประกันสังคมเป็นอีกปัญหาสำคัญ ซึ่งเป็นข้อท้าทายของการทำงานในแพลตฟอร์ม เนื่องจากคนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ไม่มีประกันสังคม จึงเกิดช่องว่างด้านการประกันสุขภาพ การดูแลเมื่อเจ็บป่วยจากการทำงาน การว่างงาน ความพิการอันเป็นผลมาจากการทำงาน บำนาญสำหรับ

การเกษียณอายุ หรือเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ การเข้าถึงการประกันสังคมของคนทำงานแพลตฟอร์มแท็กซี่และแพลตฟอร์มส่งอาหารเป็นไปอย่างจำกัด โดยเฉพาะแรงงานหญิงซึ่งเผชิญกับความปลอดภัยทางอาชีพและความเสี่ยงทางด้านสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตโควิด-19 คนทำงานในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้างจะยิ่งเผชิญกับความเสี่ยงดังกล่าวมากขึ้น

ปัญหาการถูกเลือกปฏิบัติของคนทำงานแพลตฟอร์ม การศึกษาของ ILO พบว่า การเลือกปฏิบัติที่มีต่อคนทำงานแพลตฟอร์มแบบการทำงานออนไลน์บนเว็บส่งผลเสียต่อโอกาสในการทำงาน ทำให้รายได้ที่ได้รับลดน้อยลง และการเลือกปฏิบัติดังกล่าวอยู่บนฐานของเชื้อชาติและเพศ ทั้งนี้ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เกิดกับคนทำงานผู้หญิงและคนทำงานที่อยู่ในประเทศกำลังพัฒนา ส่วนคนทำงานในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้างก็ระบุถึงปัญหาการเผชิญกับการเลือกปฏิบัติและถูกคุกคาม โดยคนทำงานแท็กซี่ต้องเผชิญกับปัญหาความรุนแรงและพฤติกรรมที่หยาบคายของลูกค้า คนขับแท็กซี่ในรูปแบบดั้งเดิม และจากตำรวจ ขณะที่คนทำงานส่งอาหารต้องเผชิญกับการถูกเลือกปฏิบัติโดยลูกค้า ร้านอาหาร และตำรวจ

วิกฤตโควิด-19 ยังสะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงจำนวนมากที่คนทำงานในแพลตฟอร์มเผชิญอยู่จากการสำรวจของ ILO ใน 4 ประเทศ ถึงผลกระทบของโควิด-19 ที่มีต่อคนทำงานในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง ทั้งคนทำงานขับแท็กซี่และคนทำงานส่งอาหาร โดยคนทำงานขับแท็กซี่จำนวน 9 ใน 10 คน และคนทำงานส่งอาหารจำนวน 7 ใน 10 คน ระบุว่า ในช่วงเวลาดังกล่าวอุปสงค์ของลูกค้าลดน้อยลง ส่งผลให้รายได้ของคนทำงานลดน้อยลงด้วย และเพื่อชดเชยกับรายได้ที่ลดลง คนทำงานเหล่านี้ระบุว่าตนต้องทำงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานในแพลตฟอร์ม บางส่วนต้องลดค่าใช้จ่ายให้น้อยลง นำเงินเก็บมาใช้ ผัดผ่อนการชำระหนี้ รวมถึงการกู้ยืมเงินมาใช้จ่าย

คนทำงานบางส่วนในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้างรายงานว่า การทำงานในช่วงเวลาดังกล่าวภายใต้ความกดดันทางเศรษฐกิจส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลว่าจะติดเชื้อโควิด-19 ในขณะที่ทำงาน คนทำงาน 7 ใน 10 คนระบุว่า ตนเองไม่สามารถที่จะหยุดงานหรือได้รับค่าชดเชยถ้าติดเชื้อ ทำให้เกิดความเสี่ยงทางสุขภาพทั้งต่อตัวคนทำงานเองและต่อผู้อื่น แม้ว่าแพลตฟอร์มได้พยายามปกป้องหรือสร้างความปลอดภัยให้กับคนทำงานโดยการให้ความรู้ด้านการดูแลตนเองและการจัดเตรียมชุดป้องกันตัว (PPE) แต่กว่าครึ่งหนึ่งของคนทำงานระบุว่าชุด PPE ที่มีไม่เพียงพอทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ยิ่งไปกว่านั้นคนทำงาน จำนวน 8 ใน 10 คน ระบุว่าค่าใช้จ่ายทางการเงินเพิ่มมากขึ้นจากการต้องซื้อชุด PPE เอง

สำหรับกฎระเบียบของประเทศต่าง ๆ ที่แต่ละประเทศใช้ดูแลการทำงานของคนทำงานในแพลตฟอร์ม ILO พบว่า ประเทศต่าง ๆ มีแนวทางที่หลากหลายในการขยายการปกป้องคนทำงานไปสู่คนทำงานแพลตฟอร์ม

ด้านความปลอดภัยจากการทำงานและสุขภาพ พบว่า กฎหมายในประเทศออสเตรเลียและประเทศนิวซีแลนด์ขยายความครอบคลุมความปลอดภัยจากการทำงานและสุขภาพไปสู่คนทำงานทุกคน ในประเทศบราซิล ศาลได้ขยายกฎหมายด้านมาตรฐานความปลอดภัยและสุขภาพไปสู่คนทำงานแพลตฟอร์ม

ด้านการประกันสังคม หลายประเทศได้ขยายการประกันสังคมไปสู่คนทำงานแพลตฟอร์ม โดยในประเทศฝรั่งเศสได้ครอบคลุมการประกันด้านอุบัติเหตุไปสู่คนทำงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง หลายประเทศในลาตินอเมริกาได้ขยายการประกันสังคมไปสู่คนทำงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง และในประเทศอินโดนีเซียและประเทศมาเลเซียมีการชดเชยหากเกิดการบาดเจ็บและเสียชีวิตแก่คนทำงานแพลตฟอร์ม เมื่อเผชิญกับวิกฤตโควิด-19 บางประเทศเช่นประเทศไอร์แลนด์ได้ขยายการชดเชยการเจ็บป่วยไปสู่คนทำงานทั้งหมด และในประเทศฟินแลนด์และสหรัฐอเมริกาได้ขยายการชดเชยด้านการว่างงานไปสู่คนทำงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง ซึ่งไม่เคยมีการประกันดังกล่าวมาก่อน

ด้านความสัมพันธ์ในการจ้างงาน ประเทศต่าง ๆ มีรูปแบบในการจัดการที่หลากหลาย ตั้งแต่รูปแบบที่กว้างไปจนถึงรูปแบบที่แคบ ทั้งการจัดความสัมพันธ์ด้านการจ้างงานเป็นลูกจ้างโดยพิจารณาจากระดับการถูกควบคุมโดยแพลตฟอร์ม การจัดความสัมพันธ์ด้านการจ้างงานในระดับกลาง ๆ โดยให้ขยายการคุ้มครองคนทำงานไปสู่คนทำงานแพลตฟอร์ม การจัดความสัมพันธ์จากสิ่งที่ดีขึ้นอยู่จริง ๆ โดยการรับประกันผลตอบแทนที่แน่ชัด จนถึงการจัดคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นแรงงานอิสระจากระดับของความยืดหยุ่นและความเป็นอิสระของแรงงาน

ด้านเวลาทำงานและรายได้ มาตรฐานแรงงานถูกดัดแปลงให้เข้ากับคนทำงานแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่นกฎหมายของประเทศฝรั่งเศสกำหนดให้คนทำงานแพลตฟอร์มสามารถมีสิทธิที่จะไม่ติดต่อสื่อสาร (right to disconnect) และมีช่องทางให้คนทำงานแพลตฟอร์มสามารถได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ

ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง แพลตฟอร์มบางแห่งมีข้อจำกัดในกฎที่แก้ไขความขัดแย้งกับคนทำงาน ทำให้คนทำงานเผชิญกับข้อจำกัดต่าง ๆ แต่ข้อจำกัดได้ถูกท้าทายโดยการตัดสินของศาล ตัวอย่างเช่นศาลสูงสุดในประเทศแคนาดาตัดสินให้ข้อกำหนดของแพลตฟอร์มเป็นโมฆะและไม่มีอำนาจบังคับต่อคนทำงาน

การเข้าถึงข้อมูลและความเป็นส่วนตัว รัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น บราซิล อินเดีย ไนจีเรีย และสหภาพยุโรป ประกันการเข้าถึงข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของคนทำงานแพลตฟอร์ม รัฐบาลฝรั่งเศสทำการแก้ไขกฎหมายแรงงานให้คนทำงานแพลตฟอร์มในภาคการขนส่งมีสิทธิที่จะเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในแพลตฟอร์ม

การเพิ่มขึ้นของการคำนึงถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ของแพลตฟอร์มทำให้แพลตฟอร์มและองค์กรแรงงานเข้ามาตกลงกันประเด็นต่าง ๆ ในประเทศเดนมาร์ก แพลตฟอร์มทำความสะอาดและสุขภาพแรงงาน

มีการต่อรองและตกลงร่วมกันในการเปลี่ยนสถานะของการทำงานไปเป็นลูกจ้าง นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังได้พัฒนาจรรยาบรรณเพียงฝ่ายเดียว หรือร่วมกันกับแพลตฟอร์มอื่นเพื่อตอบสนองต่อข้อท้าทายต่าง ๆ ที่เผชิญอยู่ แพลตฟอร์มจำนวน 6 แห่ง ได้ลงนามร่วมกันในกฎบัตรของหลักการงานแพลตฟอร์มที่ดี (World Economic Forum Charter of Principles for Good Platform Work) ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดี ความยืดหยุ่น เงื่อนไขที่ยุติธรรม การคุ้มครองทางสังคม การมีสิทธิและส่วนร่วมของการทำงานและการจัดการข้อมูล

World Economic Forum (2020)⁴¹ นิยามว่า แพลตฟอร์ม คือ บริษัทที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการจ้างปัจเจกบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการกับลูกค้าหรือธุรกิจเพื่อให้บรรลุผล โดยการทำงานนั้นเป็นการทำงานทางไกลที่ไม่ต้องมีการพบปะกันหรือเป็นการทำงานที่มีการพบปะกันโดยตรงก็ได้⁴² แพลตฟอร์มครอบคลุมหลายภาคเศรษฐกิจโดยครอบคลุมตั้งแต่งานที่ใช้ความเชี่ยวชาญระดับสูงไปสู่งานที่มีลักษณะประจำ ด้วยเหตุนี้ แพลตฟอร์มจึงไม่นับรวมแพลตฟอร์มที่แบ่งปันการใช้สินทรัพย์ทุนร่วมกัน เช่น แอร์บีเอ็นบี (Airbnb) หรือแพลตฟอร์มที่ขายสินค้าที่จับต้องได้ เช่น อีเบย์ (eBay)

โดยทั่วไปแล้ว บริการหรืองานของแพลตฟอร์ม ได้แก่ การสร้างมูลค่าจากการนำเอาลูกค้ากับคนทำงานมาพบกันโดยลดต้นทุนทางธุรกรรมต่าง ๆ โดยลูกค้าของแพลตฟอร์มจ่ายเงินเพื่อใช้บริการในระยะสั้นและเลือกใช้บริการของแพลตฟอร์ม ณ เวลาที่ต้องการใช้งานในการดำเนินโครงการต่าง ๆ จนบรรลุผล การจ่ายค่าบริการถูกจัดการผ่านแพลตฟอร์มหรือตัวกลางที่แพลตฟอร์มมอบหมายให้ดำเนินการ ทั้งนี้ งานหรือบริการของแพลตฟอร์มสามารถดำเนินการทางไกลโดยที่คนทำงานและลูกค้าไม่ต้องพบปะกัน ผ่านทางแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มสำหรับซื้อขายออนไลน์ หรือจะมีการพบปะกันระหว่างลูกค้าและแรงงานก็ได้ ในขณะที่แรงงานต้องรับผิดชอบในการเตรียมอุปกรณ์สำหรับการทำงานด้วยตนเอง

The World Economic Forum หรือ WEF (2020) รายงานว่า บริษัทของสหรัฐอเมริกาครอบครองสัดส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์ม กล่าวคือ แพลตฟอร์มดิจิทัลขนาดใหญ่ 3 ใน 5 แห่ง มีสำนักงานใหญ่ในสหรัฐอเมริกา ส่วนแพลตฟอร์มที่เหลือมีสำนักงานใหญ่ในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหราชอาณาจักร รวมถึงประเทศขนาดใหญ่ที่มีการเติบโตเศรษฐกิจอย่างสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมถึงประเทศขนาดเล็กที่มีรายได้สูง เช่น สิงคโปร์ และสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ในขณะที่คนทำงานในแพลตฟอร์มกระจายตัวไปทั่วโลก ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มอัปเวิร์ค (Upwork) มีฟรีแลนซ์จำนวนกว่า 12 ล้านคน กระจายตัวอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมากกว่า 180 ประเทศ ขณะที่อุเบอร์ (Uber) ดำเนินงานใน 70 ประเทศ ครอบคลุมคนขับแท็กซี่และ

⁴¹ World Economic Forum (WEF) (2020). The Promise of Platform Work: Understanding the Ecosystem, Geneva: WEF.

⁴² companies operating digital platforms for individuals to hire out their skills and services to businesses or consumers, with tasks completed either remotely or in-person, either directly or through substitutes.

คนงานขนส่ง (delivery partners) กว่า 4 ล้านคน การกระจายตัวในภูมิภาคต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้เกิดข้อท้าทายต่อกฎระเบียบต่าง ๆ และเป็นโอกาสให้กับประเทศต่าง ๆ ได้ถกเถียงและเรียนรู้การดำเนินการต่าง ๆ

งานในแพลตฟอร์มมีความทับซ้อนกับเศรษฐกิจแบบกิ๊กและเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน แต่ก็มี ความแตกต่างกัน โดยบริษัทในแพลตฟอร์มใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นตัวกลางในการดำเนินการจ้าง ความเชี่ยวชาญและบริการจากปัจเจกบุคคลให้กับลูกค้าหรือธุรกิจ การดำเนินธุรกิจของแพลตฟอร์มขยายตัว และเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทั้งยังทำลายรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิม รูปแบบของงานในแพลตฟอร์มครอบคลุมตั้งแต่บริการรถรับจ้างไปจนถึงงานที่ใช้ความเชี่ยวชาญระดับสูง งานในแพลตฟอร์มสร้างประโยชน์ให้แก่คนทำงานและลูกค้าหรือผู้จ้าง แต่ก็ยังก่อให้เกิดความท้าทายต่อ กฎระเบียบและมาตรฐานการทำงาน นิยามของงานในแพลตฟอร์มเป็นจุดเริ่มต้นของข้อท้าทายเหล่านี้ กล่าวคือ งานในแพลตฟอร์มบางครั้งก็ถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก แต่เศรษฐกิจแบบกิ๊กก็ยังคงครอบคลุม รูปแบบของการจ้างงานชั่วคราวแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานในแพลตฟอร์มด้วย นอกจากนี้ งานในแพลตฟอร์มดิจิทัล ยังแตกต่างจากแพลตฟอร์มที่แบ่งปันการใช้สินทรัพย์ร่วมกันอย่างแอร์บีเอ็นบีและแพลตฟอร์มที่ขายสินค้า เช่น อีเบย์

ในปี 2018 งานและบริการดิจิทัลในแพลตฟอร์มมีมูลค่าทั่วโลกราว ๆ 126 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งน้อยกว่าร้อยละ 3 ของมูลค่าของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก แพลตฟอร์มเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมูลค่าการใช้จ่าย ในแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 48 ในปี 2018 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ทั้งนี้กว่าร้อยละ 93 ของการใช้จ่าย ในแพลตฟอร์มหรือ 119 พันล้านดอลลาร์ เป็นการใช้จ่ายของลูกค้าที่เป็นปัจเจกบุคคล (B2C platforms) ซึ่งแพลตฟอร์มใหญ่ 2 แห่ง คือ อูเบอร์ และ ดีดี (DiDi) ครอบคลุมสัดส่วนประมาณ 2 ใน 3 ของเศรษฐกิจ แพลตฟอร์ม ในขณะที่การใช้จ่ายระหว่างลูกค้าที่เป็นภาคธุรกิจหรือ B2B เติบโตขึ้นร้อยละ 22 ในปี 2018 โดยแพลตฟอร์มอ็อปเวิร์คมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายถึงร้อยละ 42 เมื่อพิจารณาจากมูลค่าการใช้จ่ายของแพลตฟอร์ม ผลการดำเนินงานของแพลตฟอร์มจำนวนมากยังคงขาดทุน จึงยังไม่แน่ชัดว่าการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนจะอยู่ในรูปแบบหรือทิศทางใด อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์มเป็นเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่มีบทบาทและกำลังเติบโตขึ้น

WEF พบว่า คนทำงานในแพลตฟอร์มด้วยเหตุผลหลายประการ ประมาณร้อยละ 0.5-2 ของคนทำงาน ทั้งหมดในประเทศสมาชิก OECD มีส่วนร่วมเป็นคนทำงานในแพลตฟอร์ม แม้ว่าสัดส่วนของคนทำงาน แพลตฟอร์มจะต่ำ แต่จำนวนของคนทำงานแพลตฟอร์มนั้นเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยส่วนใหญ่เกิดจาก แรงดึงดูด กล่าวคือ การเข้าทำงานในแพลตฟอร์มเป็นไปโดยง่ายและงานในแพลตฟอร์มมีความยืดหยุ่น แม้ว่าจะไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สถาบัน McKinsey Global Institute รายงานว่า คนทำงานอิสระและ ทำงานชั่วคราวสามารถแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ซึ่งสามารถนำมาใช้กับคนทำงานแพลตฟอร์ม ได้แก่

free agents เป็นคนทำงานที่เลือกทำงานในแพลตฟอร์มเป็นรายได้หลัก โดยคนทำงานเลือกที่จะทำงานในแพลตฟอร์มเอง มีสัดส่วนร้อยละ 30 ของคนทำงานในแพลตฟอร์มทั้งหมด

causal earners เป็นคนทำงานที่เลือกทำงานในแพลตฟอร์มเป็นรายได้เสริมจากรายได้หลักอื่น ๆ โดยคนทำงานเลือกที่จะทำงานในแพลตฟอร์มเอง มีสัดส่วนร้อยละ 40 ของแรงงานในแพลตฟอร์มทั้งหมด

provisionals เป็นคนทำงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มเป็นรายได้หลัก แต่ถ้าเลือกได้อยากทำงานในภาคการจ้างงานแบบเดิมมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 14 ของแรงงานในแพลตฟอร์มทั้งหมด

financially strapped ได้แก่ คนทำงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มเพื่อหารายได้เสริมนอกเหนือจากรายได้หลัก แต่ถ้าเลือกได้คนทำงานจะไม่เลือกทำงานในแพลตฟอร์ม มีสัดส่วนร้อยละ 16 ของคนทำงานในแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง เป็นการให้บริการทำงานตามสั่งที่อำนวยความสะดวกโดยแอปพลิเคชันในการเชื่อมโยงผู้ซื้อหรือลูกค้ากับผู้ขายบริการหรือแรงงานในประเทศ โดยส่วนใหญ่มีลูกค้าเป็นปัจเจกบุคคล (B2C) แพลตฟอร์มดังกล่าวครอบคลุมในหลายบริการตั้งแต่รับจ้างการส่งอาหารและสินค้า การดูแลสุนัข การทำงานบ้าน การดูแลคนป่วยและเด็ก เป็นต้น โดยงานส่วนใหญ่จะเป็นงานที่มีความซับซ้อนต่ำและไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนัก แต่ก็มีงานบางอย่างที่ต้องการความเชี่ยวชาญระดับสูงเช่น การแนะนำทางการแพทย์ และการสนับสนุนทางด้าน IT

5 แพลตฟอร์มสำคัญที่มีมูลค่าการใช้จ่ายสูงในแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง อันดับ 1 ได้แก่ อุเบอร์ ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มแท็กซี่ของสหรัฐอเมริกา มีมูลค่าการใช้จ่ายสูงถึง 49,799 ล้านดอลลาร์ อันดับ 2 ได้แก่ ดีดี (DiDi) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มแท็กซี่ของจีน มีมูลค่าการใช้จ่ายที่ 36,400 ล้านดอลลาร์ อันดับ 3 ได้แก่ ลิฟท์ (Lyft) เป็นแพลตฟอร์มคนขับและแท็กซี่ของสหรัฐอเมริกา มีมูลค่าการใช้จ่ายอยู่ที่ 8,054 ล้านดอลลาร์ อันดับ 4 ได้แก่ หม่ยถวน เตียนผิง (Meituan Dianping) เป็นแพลตฟอร์มคนขับและแท็กซี่ของจีน มีมูลค่าการใช้จ่ายที่ 7,070 ล้านดอลลาร์ และอันดับ 5 ได้แก่ แกร็บ (Grab) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มแท็กซี่ของสิงคโปร์ มีมูลค่าการใช้จ่ายประมาณ 4,000 ล้านดอลลาร์ ในปี 2018

แพลตฟอร์มสร้างประโยชน์ให้กับหลายฝ่ายครอบคลุมทั้งผู้บริโภค แรงงาน และนายจ้าง ประโยชน์ของแพลตฟอร์มมีตั้งแต่การสร้างงานที่ยืดหยุ่นซึ่งครอบคลุมในภูมิภาคต่าง ๆ อุปสงค์ที่ขยายตัว การจ้างงานที่ครอบคลุมและขยายตัว การจับคู่ระหว่างลูกค้าและคนทำงาน การนำมาซึ่งผลตอบแทนที่เป็นทางการและเชื่อถือได้ งานในแพลตฟอร์มยังเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบงานในอนาคตที่สร้างงานให้กับกลุ่มคนทำงานที่อยู่ชายขอบของกำลังแรงงาน โดยเฉพาะคนทำงานที่ไม่ได้อยู่ในเมือง อีกทั้งยังสร้างงานให้กับคนทำงานที่ถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม ในอีกด้านหนึ่งการทำงานในแพลตฟอร์มนำมาซึ่งปัญหาหรือข้อท้าทายใหม่ ๆ

เช่น การได้รับรายได้ที่สมเหตุสมผล ผลประโยชน์และการคุ้มครองทางสังคม การมีหลักประกันต่าง ๆ การพัฒนาทักษะของแรงงาน การมีตัวแทนและอำนาจต่อรองของพนักงาน รวมถึงการดำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของพนักงาน

เนื่องจากคนทำงานและการจ้างงานในแพลตฟอร์มเป็นสิ่งที่แตกต่างจากการจ้างงานในแบบดั้งเดิม ความท้าทายที่เกิดขึ้นคือ การมีข้อกำหนดที่สามารถจัดการและครอบคลุมกับประเด็นการจ้างงานและคนทำงานในแพลตฟอร์ม โดยแพลตฟอร์มอาจจะปรับปรุงหรือขยายข้อกำหนด ออกแบบกฎหมายให้ครอบคลุมการจ้างงานในแพลตฟอร์ม ซึ่งต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบที่มีต่อคนทำงาน และร่วมมือกับผู้กำหนดนโยบายหรือภาครัฐเพื่อผลักดันให้เกิดประโยชน์และปกป้องคนทำงานแพลตฟอร์มโดยเฉพาะ การปฏิบัติตาม กฎบัตรของหลักการของงานแพลตฟอร์มที่ดี

ตัวอย่างของแพลตฟอร์มที่มีการปรับปรุงเงื่อนไขการทำงานเพื่อให้คนทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น แกร็บในประเทศมาเลเซียได้ริเริ่มโครงการ ‘Break The Silence’ ในปี 2018 เพื่อลดอุปสรรคในการเข้าสู่การทำงานและเพิ่มโอกาสการทำงานให้กับคนหูหนวกหรือคนที่มีปัญหาทางการได้ยิน ให้พวกเขาเข้ามาทำงานเป็นคนขับรถให้กับแพลตฟอร์ม ทำให้มาเลเซียเป็นในไม่กี่ประเทศที่มีกฎหมายอนุญาตให้คนพิการสามารถมีใบอนุญาตขับรถรับจ้างได้ นอกจากนี้ แกร็บยังได้เตรียมอุปกรณ์ในการช่วยเหลือแก่คนขับที่หูหนวกหรือพิการทางการได้ยินให้สามารถติดต่อกับผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ ป้ายแนะนำ และการสนับสนุนการติดต่อกับลูกค้าโดยทันทีเพื่อช่วยเหลือคนขับที่พิการทางการได้ยิน นอกจากนี้ แกร็บยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน เช่น Gerkatin (Movement for the Well-Being of Deaf Indonesians), Malaysia Federation of the Deaf, Singapore Association of the Deaf และ National Association of the Deaf Thailand เพื่อสนับสนุนคนใบ้และพิการทางด้านการได้ยินในภูมิภาคอาเซียนให้ได้มีโอกาสในการทำงาน โดยแกร็บมีคนขับที่หูหนวกหรือพิการทางการได้ยินมากกว่า 500 คนในแพลตฟอร์ม และตั้งใจจะเพิ่มจำนวนคนขับเหล่านี้เป็น 2 เท่าในปีถัดไป การริเริ่มดังกล่าวยังขยายครอบคลุมถึงการจ้างงานคนพิการประเภทอื่น ๆ เช่น คนพิการทางแขนขา คนพิการที่ต้องนั่งรถเข็น ให้เข้ามาทำงานในแพลตฟอร์มได้อีกด้วย

แพลตฟอร์มเดลิเวอรู (Deliveroo) ในประเทศฝรั่งเศสได้ประกาศนโยบายจ่ายค่าชดเชยแก่ไรเดอร์เมื่อเจ็บป่วย โดยไรเดอร์จะได้รับค่าชดเชยครอบคลุมรายได้ที่ขาดหายไปเมื่อเจ็บป่วยและไม่สามารถทำงานได้ การเจ็บป่วยดังกล่าวไม่จำเป็นต้องเป็นการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่การเจ็บป่วยนั้นต้องมีใบรับรองแพทย์ ทำให้ไรเดอร์ได้รับการคุ้มครองและมีความมั่นคงมากขึ้นพร้อม ๆ ไปด้วยความสามารถที่จะทำงานฟรีแลนซ์ที่มีความยืดหยุ่นและอิสระ สามารถกำหนดตารางการทำงานของตนเองได้ ซึ่งไรเดอร์

ได้ระบุว่า เป็นสิ่งที่พวกเขาให้ความสำคัญมาก โดยเดลิเวอรูยังมีแผนที่จะขยายนโยบายดังกล่าวไปสู่ประเทศอื่น ๆ ด้วย

นอกจากนี้ เดลิเวอรู ในยุโรปยังได้สร้างพื้นที่อภิปรายของไรเดอร์ (Rider Forums) เพื่อเปิดโอกาสให้ไรเดอร์ได้มีเสียงในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริษัท พื้นที่ดังกล่าวเปิดโอกาสให้ไรเดอร์ได้แบ่งปันความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับบริษัทได้โดยตรง ตัวอย่างเช่น ในประเทศฝรั่งเศส ไรเดอร์จำนวน 25 คน ได้ถูกเลือกจากไรเดอร์ด้วยกันและถูกแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาของไรเดอร์ (rider advisors) เป็นเวลา 12 เดือน โดยที่ปรึกษาไรเดอร์ดังกล่าวจะนัดพบปะกันทุก 3 เดือน เพื่อถกเถียงกันในประเด็นต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อไรเดอร์ในฝรั่งเศสรวมถึงเรื่องความปลอดภัยและผลประโยชน์ของไรเดอร์ ไรเดอร์จะได้รับค่าตอบแทนสำหรับการทำหน้าที่ดังกล่าว และทางแพลตฟอร์มยังจัดเตรียมอาหารและค่าเดินทางสำหรับคนทำงานที่เข้าร่วมพบปะ นอกจากการจัดพื้นที่อภิปรายแล้ว เดลิเวอรูยังเป็นเจ้าภาพเดินสายพบปะกับไรเดอร์โดยตรงด้วยตัวเอง

แพลตฟอร์ม โพสต์เมทส์ (Postmates) ได้เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพของคนทำงานด้วยการสนับสนุนให้เพิ่มหรือยกระดับความเชี่ยวชาญของตน โดยได้จัดให้มีแพลตฟอร์มอีเลิร์นนิง (e-learning) และจัดหลักสูตรต่าง ๆ จำนวน 7 หลักสูตร ให้กับแรงงานในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา การจัดการโครงการ การจัดการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (cybersecurity) คำสั่งบริหารการจัดการข้อมูล (Structured Query Language) และภาษาโปรแกรมมิ่ง (data programming language)

แพลตฟอร์ม เอ็มบีโอ (MBO) เช่นเดียวกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ได้ทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคนทำงาน และลูกค้า เช่น ประวัติการทำงานของคนทำงาน ประวัติทางการเงิน โครงสร้างทางธุรกิจ ความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องกับลูกค้า ข้อมูลดังกล่าวสามารถเก็บรวบรวมอยู่ในรูป compliance file ที่มีประโยชน์ต่อทั้งคนทำงานและลูกค้า ข้อมูลดังกล่าวถูกรวบรวมและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาที่ปัจเจกบุคคลหรือคนทำงานนั้น ๆ ทำงานกับแพลตฟอร์ม และถูกเคลื่อนย้ายจากโครงการหนึ่งไปอีกโครงการหนึ่งเพื่อเป็นการประหยัดเวลา กำลังแรงงาน และต้นทุนของทั้งลูกค้าและคนทำงาน ถ้าคนทำงานมีคุณสมบัติที่ไม่ถึงมาตรฐาน แพลตฟอร์ม จะมีการเตรียมการแนะนำและการฝึกสอนแก่คนทำงานผ่านการให้ข้อมูลและให้การศึกษา เพื่อให้คนทำงานสร้างความเชี่ยวชาญในทักษะที่เป็นที่ต้องการของตลาด โดยคนทำงานที่ถูกจัดว่าเป็นลูกจ้างของแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มจะทำทุกวิถีทางเพื่อให้แน่ใจว่าคนทำงานนั้นได้รับสิทธิขั้นต่ำที่ควรจะได้รับ

3.2 คนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกา

ข้อมูลพื้นฐานของคนทำงานแพลตฟอร์มในสหรัฐอเมริกา

องค์กร USAFACTS⁴³ ระบุว่า เศรษฐกิจแบบกิ๊กเมื่อพิจารณาโดยกว้าง ๆ แล้ว ได้รวมเอาฟรีแลนซ์ คนงานสัญญาจ้าง (contract workers) และบุคคลที่รับงานในระยะเวลาอันจำกัดด้วย อย่างไรก็ตาม คำว่า เศรษฐกิจแบบกิ๊กในระยะหลังถูกใช้โดยเจาะจงไปที่คนทำงานที่หางานและได้รับค่าจ้างผ่านเทคโนโลยี แพลตฟอร์ม สำนักงานสถิติของสหรัฐอเมริการะบุว่า เป็นงานที่ใช้สื่อกลางอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาคนทำงาน ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กของสำนักงานสถิติของสหรัฐอเมริกา พบว่า มีคนทำงานกิ๊กจำนวน 1.6 ล้านคน นับเป็นจำนวน ร้อยละ 1 ของกำลังแรงงานของสหรัฐอเมริกา คนทำงานเหล่านี้ถูกว่าจ้างโดยแพลตฟอร์มอย่างอูเบอร์ หรือ ทาร์คเร็บบิท (TaskRabbit) ในปี 2015 สำนักงานความรับผิดชอบของรัฐบาล (Government Accountability Office) ประมาณว่า มีคนที่ทำงานอยู่ในงานที่ไม่ใช่แบบดั้งเดิมอยู่ประมาณ 1 ใน 3 ของกำลังแรงงาน

โดยร้อยละ 72 ของแรงงานกิ๊ก หรือประมาณจำนวน 1.6 ล้านคน ทำงานกิ๊กแบบงานเต็มเวลา คือ ทำงานมากกว่า 35 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทั้งนี้คนทำงานกิ๊กไม่ได้เป็นนายจ้างตัวเองทั้งหมด เนื่องจากร้อยละ 63 ของคนทำงานกิ๊กเป็นลูกจ้างซึ่งมีสัดส่วนที่มากกว่าคนทำงานกิ๊กที่เป็นนายจ้างตัวเองหรือประมาณร้อยละ 80 ของคนทำงานกิ๊กที่เป็นนายจ้างตัวเอง ไม่มีการจัดตั้งองค์กรธุรกิจแรงงานกิ๊ก ขณะที่ร้อยละ 62 ทำงาน โดยมีการพบปะกันกับผู้จ้าง (work in-person) อย่างคนขับรถรับจ้างในบริษัทแพลตฟอร์มอูเบอร์ และ ลิฟท์ รวมถึงการขับรถขนส่งในบริษัทแพลตฟอร์มอย่างดอลลี (Dolly) และโพสต์เมทส์ ส่วนจำนวนร้อยละ 38 ทำงานออนไลน์ในบริษัทแพลตฟอร์มอย่างคลิกเวิร์กเกอร์ (Clickworker) ที่ทำการจัดการข้อมูลและการค้นหา ผ่านเว็บไซต์ รวมถึงแพลตฟอร์มอย่างไฟเวอร์ (Fiverr) ที่ทำงานครีเอทีฟ

คนทำงานกิ๊กในสหรัฐมีอายุระหว่าง 25 ถึง 54 ปี ซึ่งนับเป็นร้อยละ 71 ของแรงงานกิ๊ก เทียบกับ ร้อยละ 64 ของแรงงานทั่วไป โดยคนทำงานกิ๊กมีแนวโน้มน้อยกว่าคนทำงานแบบดั้งเดิมที่จะมีอายุต่ำกว่า 25 ปี หรือมากกว่า 55 ปี อย่างไรก็ตาม ลักษณะดังกล่าวของคนทำงานกิ๊กก็แตกต่างกันไประหว่างอุตสาหกรรมและ ธรรมชาติของงาน

คนทำงานกิ๊กเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิงเล็กน้อย กล่าวคือ ร้อยละ 54 ของคนทำงานกิ๊กเป็นผู้ชายและ ร้อยละ 46 เป็นผู้หญิง โดยคนทำงานกิ๊กมีแนวโน้มที่จะเป็น คนผิวขาวน้อยกว่าแรงงานประเภทอื่น แต่อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 75 ของคนทำงานกิ๊กเป็น คนผิวขาว ขณะที่ร้อยละ 17 เป็นคนทำงานผิวดำ และ ร้อยละ 16 เป็นคนทำงานฮิสแปนิก โดยคนทำงานผิวขาวและคนทำงานที่มีเชื้อสายเอเชียมักจะทำงานออนไลน์ ขณะที่คนทำงานผิวดำและคนทำงานฮิสแปนิกมักจะทำงานที่ต้องมีการพบปะกันกับลูกค้า ครึ่งหนึ่ง ของคนทำงานกิ๊กที่มีอายุมากกว่า 25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่านั้นเปรียบเทียบกับร้อยละ 35 ของประชากรโดยทั่วไป

⁴³ <https://usafacts.org/articles/what-gig-economy/>

Maciej Duszyński⁴⁴ (2020) ได้รวบรวมสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับคนทำงานกิ๊กในสหรัฐอเมริกา โดยระบุถึง BSL ที่รายงานจำนวนคนทำงานในสหรัฐว่ามีประมาณ 26 ล้านคน ขณะที่ Gallup ระบุว่ามีคนทำงาน 56 ล้านคน ที่อยู่ในแรงงานที่ไม่ใช่การจ้างงานแบบดั้งเดิม และ McKinsey ระบุว่ามีคนทำงานกิ๊กจำนวน 42 ล้านคนในสหรัฐอเมริกา ซึ่งนับรวมเอาคนทำงานที่รายได้หลักของพวกเขาไม่ได้อยู่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเข้าไว้ด้วย ขณะที่อีพเวิร์ครายงานว่า มีฟรีแลนซ์จำนวน 57.3 ล้านคนในสหรัฐอเมริกา และคาดการณ์ว่าในปี 2027 จำนวนของฟรีแลนซ์จะเพิ่มขึ้นเป็น 86.5 ล้านคน โดย INTUIT ระบุว่าในสหรัฐอเมริกา คนทำงานกิ๊กจะมีจำนวนถึงร้อยละ 40 ของกำลังแรงงานทั้งหมดในปี 2020 ขณะที่ Edison Research รายงานว่า ร้อยละ 44 ของคนทำงานที่เข้าร่วมในเศรษฐกิจแบบกิ๊กระบุว่า งานกิ๊กเป็นแหล่งรายได้หลักของพวกเขา ทั้งนี้คนทำงานประมาณร้อยละ 38 จะกระจุกตัวอยู่ที่ช่วงอายุระหว่าง 18-34 ปี

McKinsey รายงานว่า 1 ใน 6 ของคนทำงานที่ทำงานในรูปแบบดั้งเดิมแสดงความต้องการที่จะหารายได้หลักจากการทำงานแบบอิสระ หรือร้อยละ 20-30 ของประชากรวัยทำงานในสหรัฐทำงานอิสระด้วย ขณะที่ PYMNTS ประเมินว่า คนทำงานกิ๊กสร้างรายได้ทั้งหมด 1.4 ล้านล้านบาท ให้กับเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาในปี 2018 โดย Gallup ระบุว่า ร้อยละ 36 ของกำลังแรงงานในสหรัฐ มีส่วนในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก มีรายได้หลักหรือรายได้รองจากเศรษฐกิจแบบกิ๊ก ขณะที่ PYMNTS ระบุว่า ร้อยละ 55 ของคนทำงานกิ๊กทำงานแบบเต็มเวลา คนทำงานกิ๊กประกอบไปด้วย 2 กลุ่มใหญ่ คือ ร้อยละ 14 ของแรงงานกิ๊กทำงานด้านศิลปะ บันเทิง ออกแบบ กีฬา และสื่อ อีกจำนวนร้อยละ 10 ของคนทำงานกิ๊กทำงานด้านการขายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนสาเหตุที่ผลักดันให้คนทำงานเข้าทำงานแบบกิ๊กก็คือ ความต้องการหาเงินเพิ่มและความต้องการหารายได้ให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ทั้งยังประเมินว่าคนทำงานอเมริกันมีรายได้ประมาณร้อยละ 40 มาจากงานกิ๊ก

ขณะที่ MBO Partners รายงานว่า จำนวนคนที่ทำงานแบบกิ๊กอย่างน้อยหนึ่งครั้งในหนึ่งเดือนเพิ่มขึ้นจาก 12.9 ล้านคน ในปี 2017 เป็น 14.9 ล้านคน ในปี 2018 และตั้งแต่ปี 2016 สัดส่วนของคนทำงานดังกล่าวเพิ่มขึ้นร้อยละ 42

⁴⁴[https://resumelab.com/job-search/gig-economy-](https://resumelab.com/job-search/gig-economy-statistics?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=6540517835&utm_term=%2Bgig%20%2Beconomy%20%2Bstats&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=100494834865&placement=&gclid=Cj0KCQjwwNWKBhDAARIsAJ8HkhfN18Svskl4_yi5-gs-3c42K4RkH_w5lWgTJyYCLbQDh6gKtpba4D8aAoYNEALw_wcB)

[statistics?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=6540517835&utm_term=%2Bgig%20%2Beconomy%20%2Bstats&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=100494834865&placement=&gclid=Cj0KCQjwwNWKBhDAARIsAJ8HkhfN18Svskl4_yi5-gs-3c42K4RkH_w5lWgTJyYCLbQDh6gKtpba4D8aAoYNEALw_wcB](https://resumelab.com/job-search/gig-economy-statistics?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=6540517835&utm_term=%2Bgig%20%2Beconomy%20%2Bstats&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=100494834865&placement=&gclid=Cj0KCQjwwNWKBhDAARIsAJ8HkhfN18Svskl4_yi5-gs-3c42K4RkH_w5lWgTJyYCLbQDh6gKtpba4D8aAoYNEALw_wcB)

ทั้งนี้ 1 ใน 5 คนของคนที่ทำงานก็ทำงานมากกว่า 15 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และมีลูกค้าอยู่นอกสหรัฐอเมริกา ขณะที่ร้อยละ 37 ของคนที่ทำงานก็ทำงานมากกว่า 15 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีอายุอยู่ระหว่าง 21-38 ปี

PYMNTS ระบุว่า ร้อยละ 75 ของคนที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก ไม่ต้องการที่จะย้ายจากงานกิ๊กไปทำงานแบบเต็มเวลา และร้อยละ 60 ของคนที่ทำงานก็พึงพอใจกับเศรษฐกิจแบบกิ๊กไม่ต้องการที่จะมองหากิจการจ้างงานแบบอื่น ๆ และร้อยละ 41 ของคนที่ทำงานก็ระบุว่าถูกจ้างงานเพราะความเชี่ยวชาญเฉพาะของตน ขณะที่ Gallup ระบุว่า ร้อยละ 64 ของคนที่ทำงานก็มีความพึงพอใจในประเภทของงานที่ทำ และ McKinsey รายงานว่า คนงานที่เลือกที่จะทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กยอมรับว่ามีความพึงพอใจในงานที่ทำมากกว่าที่จะมีสถานการณ์บังคับให้ทำ BCG Henderson ระบุว่า ร้อยละ 45 ของคนที่ทำงานก็ต้องการที่จะเป็นคนงานอิสระและหาลูกค้าใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง ขณะที่มีคนงานกิ๊กเพียงร้อยละ 20 ที่ต้องการจะย้ายไปทำงานแบบเต็มเวลา ทั้งนี้ 3 เหตุผลหลักที่ทำให้คนเลือกที่จะเข้าร่วมในเศรษฐกิจแบบกิ๊กคือ งานที่น่าสนใจและมีความหมาย การเป็นนายจ้างตัวเอง และความยืดหยุ่นในการจัดการงาน

การศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับคนงานแพลตฟอร์มในสหรัฐอเมริกา

Prudential insurance company (2019)⁴⁵ ได้ทำการศึกษาคนงานชั่วคราวหรือคนงานกิ๊กในสหรัฐอเมริกา ผ่านรายงานที่ชื่อว่า Gig worker in America พบว่า คนงานกิ๊กเป็นคนงานอิสระมากกว่าที่จะเป็นลูกจ้าง (employee) ธุรกิจที่ทำการจ้างคนงานชั่วคราวคือ แพลตฟอร์มเกี่ยวกับเทคโนโลยี (technology-enabled platform) และธุรกิจที่จ้างพนักงานแบบรับช่วง (outsourcing) ในงานบางประเภทจากการศึกษาพบว่า งานทางเลือกมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 2 ระหว่างปี 2005-2015

สำหรับธุรกิจแล้ว การจ้างงานแบบกิ๊กเป็นรูปแบบของธุรกิจที่สร้างประสิทธิภาพและลดต้นทุนให้กับธุรกิจ เนื่องจากรูปแบบการจ้างงานแบบนี้เปลี่ยนต้นทุนคงที่ไปเป็นต้นทุนแปรผันและลดต้นทุนในการดำเนินการลง ทำให้ทรัพยากรต่าง ๆ มีความยืดหยุ่นมากขึ้น สำหรับคนงานกิ๊ก การทำงานมีความยืดหยุ่นและเปิดโอกาสให้ได้เป็นนายของตนเอง อย่างไรก็ตาม รูปแบบการจ้างงานดังกล่าวได้ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ ผลกระทบของการจ้างงานดังกล่าวทำให้คนงานยากที่จะคาดปริมาณงานที่มี ไม่สามารถเข้าถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่มาจากการจ้างงานแบบดั้งเดิม และผลตอบแทนโดยเฉลี่ยของแรงงานต่ำกว่าการจ้างงานแบบดั้งเดิม

⁴⁵ Prudential insurance company (2019). Gig Workers in America: <https://www.prudential.com/wps/wcm/connect/4c7de648-54fb-4ba7-98de-9f0ce03810e8/gig-workers-in-america.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mD-yCXo>

แม้ว่ารูปแบบการจ้างงานแบบคนงานอิสระจะไม่ใช่เรื่องใหม่ Prudential Insurance Company ซึ่งได้ศึกษาโดยการสำรวจ On-Demand Economy Survey เพื่อทำความเข้าใจคุณสมบัติและความคิดของคนทำงานกิ๊ก และผลกระทบที่รูปแบบการจ้างงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อการมีสุขภาพการเงินที่ดี (financial wellness) ของคนทำงาน นิยามของคนทำงานกิ๊ก (gig workers) ในงานชิ้นนี้ คือ ปัจเจกบุคคลที่ทำงานหรือให้บริการด้านแรงงานด้วยตัวเอง เช่น ฟรีแลนซ์ และคนงานอิสระ คนทำงานที่รับทำงานตามสั่ง (on-demand worker) และคนทำงานชั่วคราว ทั้งนี้ไม่นับรวมคนที่ให้เช่าสินทรัพย์ เช่น Airbnb และขายสินค้าที่ผลิตขึ้น เช่น Etsy โดยจัดแบ่งแรงงานกิ๊กเป็น 2 ประเภท คือ gig only worker เป็นคนทำงานที่ทำงานแบบกิ๊กเท่านั้น gig plus ได้แก่ คนทำงานที่ทำให้งานแบบกิ๊กและทำงานแบบดั้งเดิมไปด้วย หรือไม่ว่าจะเป็นการทำงานแบบเต็มเวลาหรือเป็นงานชั่วคราว

เมื่อศึกษาลักษณะของคนทำงานกิ๊กพบว่า คนทำงานกิ๊กเหล่านี้มีอายุมาก คือ มีอายุอยู่เฉลี่ยที่ 47 ปี เปรียบเทียบแรงงานประจำที่มีอายุเฉลี่ย 43 ปี ร้อยละ 51 คนทำงานกิ๊กอยู่ในสถานะหย่าร้าง และร้อยละ 36 แยกกันอยู่หรือเป็นหม้าย โดยร้อยละ 35 ของคนทำงานกิ๊กเกษียณอายุแล้ว และร้อยละ 9 เป็นผู้ปกครองที่อยู่กับบ้านหรือเป็นนักเรียน อย่างไรก็ตาม คนทำงานกิ๊กที่ทำงานประจำอื่น ๆ ไปด้วย (gig plus workers) มีอายุน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนทำงานประจำ คือ มีอายุเฉลี่ย 38 ปี และร้อยละ 31 ของคนทำงานกิ๊กที่ทำงานประจำอื่น ๆ ไปด้วยกำลังศึกษาในระดับปริญญาโท เทียบกับร้อยละ 18 ของคนทำงานประจำ แรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่คือ คนทำงานที่อาศัยอยู่ในชานเมือง ร้อยละ 51 เปรียบเทียบกับร้อยละ 39 ของแรงงานประจำ

ร้อยละ 13 ของคนทำงานกิ๊กที่ทำงานประจำไปด้วยเป็นนักเรียนเทียบกับร้อยละ 4 ของคนทำงานประจำที่เป็นนักเรียน โดยร้อยละ 21 ของแรงงานกิ๊กที่ทำงานประจำด้วยระบุว่า รายได้ของตนเป็นแหล่งรายได้เดียวของครัวเรือน เมื่อเปรียบเทียบกับร้อยละ 42 ของแรงงานประจำที่ระบุว่า รายได้ของตนเป็นแหล่งรายได้เดียวของครัวเรือน

จากการสำรวจพบว่า รูปแบบการทำงานของงานกิ๊กครอบคลุมงานที่หลากหลายไล่เรียงไปตั้งแต่ งานบริการทางธุรกิจและวิชาชีพ งานบริการส่วนบุคคล แรงงานที่มีความเชี่ยวชาญและบริการด้านการค้า เมื่อพิจารณาเจาะลงไปที่คนทำงานซึ่งทำงานกิ๊กอย่างเดียวเท่านั้น พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานก่อสร้าง ติดตั้ง และซ่อมแซม ส่วนแรงงานที่ทำงานกิ๊กไปพร้อม ๆ กับงานประจำอื่นส่วนใหญ่จะทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีด้านข่าวสาร ทั้งนี้คนทำงานกิ๊กทั้ง 2 รูปแบบมักจะทำงานขาย การดูแลบุคคล และงานบริการคล้าย ๆ กัน นอกจากนี้ ยังพบว่าคนทำงานที่ทำงานกิ๊กอย่างเดียวมักทำงานด้านศิลปะและสื่อ ขณะที่คนทำงานที่ทำงานกิ๊กไปพร้อมกับงานประจำทำงานสถาปัตย์และวิศวกรรม

แม้ว่าการจ้างงานในรูปแบบนี้ก็สร้างความยืดหยุ่นให้กับนายจ้างและคนทำงาน แต่ก็ส่งผลกระทบในทางลบต่อค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ ความมั่นคงทางด้านอาชีพ รวมทั้งสุขภาพทางการเงินของแรงงาน สุขภาพทางการเงินที่ดีในที่นี้ คือ ความสามารถของปัจเจกบุคคลในการบรรลุถึงองค์ประกอบพื้นฐานของความมั่นคงทางการเงิน เช่น การจัดการการเงินวันต่อวัน การบรรลุถึงเป้าหมายที่สำคัญทางการเงิน และการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน

เมื่อสำรวจแรงจูงใจในการทำงานของคนทำงานก็พบว่า คนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวนั้นมีความจำเป็นต้องทำงานแต่ไม่ได้รักที่จะทำงานชั่วคราว โดยร้อยละ 44 ของคนทำงานระบุว่า งานก็เหมือนงานที่ทำเพื่อเอาเงินมาช่วยค่าใช้จ่ายในบ้าน และกว่า 1 ใน 3 ของคนทำงานระบุว่า งานก็นำรายได้มาให้เมื่อเผชิญกับความผันผวนทางรายได้ ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ คนทำงานที่อายุมากที่ทำงานก็อย่างเดียวนั้นเลือกทำงานก็เพราะเหตุผลทางการเงินมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า โดยร้อยละ 46 ของคนทำงานที่มีอายุมากให้เหตุผลว่า ต้องการหาเงินเพื่อให้พอกับรายจ่ายเทียบกับร้อยละ 28 ของคนทำงานอายุน้อย ขณะที่ร้อยละ 22 ของคนทำงานที่อายุน้อยต้องการการเปลี่ยนแปลงมากกว่าเมื่อเทียบกับร้อยละ 7 ของคนทำงานอายุมาก ในทางกลับกัน คนทำงานที่ทำงานก็ก็ควบคู่ไปกับงานประจำส่วนใหญ่หรือร้อยละ 44 ระบุว่า การทำงานชั่วคราวเป็นทางผ่านไปสู่นาคตทางวิชาชีพในระยะยาว ร้อยละ 86 ของคนทำงานเหล่านี้ระบุว่าตนเองมีทิศทางอาชีพในอนาคตเทียบกับร้อยละ 64 ของคนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวและเทียบกับร้อยละ 78 ของคนทำงานเป็นลูกจ้างประจำ

ร้อยละ 44 ของคนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวนั้นมีความพอใจน้อยต่องานที่ทำอยู่เปรียบเทียบกับร้อยละ 55 ของคนทำงานประจำที่ทำงานเต็มเวลา และร้อยละ 64 ของคนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวนั้นมีความมั่นใจในอนาคตทางอาชีพน้อย เมื่อเทียบกับคนที่ทำงานประจำที่มีความมั่นใจถึงร้อยละ 78 อย่างไรก็ตาม คนทำงานที่ทำงานก็พร้อม ๆ กับทำงานประจำด้วยจะมีความพอใจในงานชั่วคราวมากกว่างานประจำที่ทำ โดยร้อยละ 86 ของคนทำงานดังกล่าวระบุว่า ตนเองมีทิศทางในอนาคตทางวิชาชีพที่มั่นคง ในขณะที่มองว่า งานประจำที่ทำนั้นมั่นคงกว่างานก็ที่เลือกทำ อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 50 ของคนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียว และร้อยละ 51 ของคนทำงานที่ทำทั้งงานก็และประจำด้วยต่างระบุว่า รู้สึกมีความมั่นคงทางการเงินเทียบกับร้อยละ 59 ของคนทำงานที่ทำงานประจำ

ในขณะที่คนทำงานที่ทำงานประจำมองว่า ความสม่ำเสมอและเป็นเวลาของรายได้ที่ได้รับเป็นข้อดีของการทำงานประจำแบบดั้งเดิม คนทำงานเหล่านี้มองว่าข้อด้อยก็คือ การขาดโอกาสในการหารายได้ (แม้ว่าคนทำงานประจำเหล่านี้จะมีรายได้มากกว่าคนที่ทำงานชั่วคราวอย่างเดียว) คนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวนั้นระบุว่า ประโยชน์ของงานแบบก็ (gig work) คือ ความสามารถในการควบคุมความภาคภูมิใจและการเติมเต็ม การได้ใช้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และ, ความยืดหยุ่นในเวลางาน

ส่วนผลเสียของการทำงานชั่วคราวก็คือ การไม่ได้ผลประโยชน์อื่น ๆ เหมือนงานประจำ ตามมาด้วยความไม่สม่ำเสมอของรายได้ และปริมาณการจ้างงานที่คาดเดาไม่ได้

โดยรวมแล้วเมื่อเปรียบเทียบกัน คนทำงานที่ทำงานก็กเพียงอย่างเดียวไม่สนใจที่จะเปลี่ยนไปทำงานประจำแบบดั้งเดิมในจำนวนที่มากกว่า ในขณะที่คนทำงานประจำแบบดั้งเดิมไม่สนใจจะเปลี่ยนไปทำงานก็กในจำนวนที่น้อยกว่า เมื่อถามถึงการเปลี่ยนงานร้อยละ 32 หรือเกือบ 1 ใน 3 ของคนทำงานประจำแสดงความสนใจที่จะเปลี่ยนไปทำงานก็ก ขณะที่ร้อยละ 19 ของคนทำงานที่ทำงานก็กอย่างเดียวแสดงความสนใจที่จะเปลี่ยนไปทำงานประจำแบบดั้งเดิม ความกลัวที่จะล้มเหลวและการขาดแคลนผลตอบแทนต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่เหนียวรั้งไม่给人ทำงานประจำย้ายไปทำงานแบบก็ก โดยคนทำงานประจำระบุว่า งานก็กจะดึงดูดให้พวกเขาเข้าไปทำงานก็กเพราะผลตอบแทนที่สม่ำเสมอ และผลตอบแทนหรืออินเซนทิฟที่มี ส่วนแรงงานที่ทำงานก็กเพียงอย่างเดียวระบุว่า ความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นปัจจัยหลักในการเปลี่ยนรูปแบบงานที่ทำ

เมื่อพิจารณาการจัดการทางการเงินวันต่อวัน ธรรมชาติของการทำงานแบบงานก็กอยู่ในรูปแบบที่คนทำงานมักต้องอยู่กับความไม่สม่ำเสมอของรายได้และความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ทั้งยังต้องเก็บเงินบางส่วนเพื่อไว้เพื่อผลตอบแทนอื่นที่คนทำงานก็กไม่ได้รับ รวมถึงอดออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณ และจ่ายภาษีด้วยตัวเอง จากการสำรวจดังกล่าวพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วคนทำงานก็กได้รับรายได้ 36,500 ดอลลาร์ต่อปีเมื่อเทียบกับคนทำงานเต็มเวลาที่ได้รับรายได้ 62,700 ดอลลาร์ต่อปี โดยรายได้ต่อปีนี้น้อยกว่าของคนทำงานก็กดังกล่าวไม่ได้เป็นเรื่องที่น่าแปลกใจ เนื่องจากคนทำงานที่ทำงานก็กอย่างเดียวทำงานโดยเฉลี่ยน้อยกว่าแรงงานประจำ คือ ทำงานโดยเฉลี่ย 25 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เทียบกับคนทำงานประจำที่ทำงานเฉลี่ย 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในขณะที่คนทำงานที่ทำงานก็กไปพร้อมกับงานประจำจะทำงานโดยเฉลี่ยมากกว่าเล็กน้อย คือ 44 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ได้รับรายได้ประมาณ 55,800 ดอลลาร์ต่อปี เช่นเดียวกับแรงงานประจำ การจัดการทางการเงินวันต่อวันดังกล่าวเป็นสิ่งที่ท้าทายโดยเฉพาะต่อคนทำงานที่เลือกทำงานก็กเพียงอย่างเดียว

การที่คนทำงานก็กไม่ได้มีระบบการออมเงินเพื่อการเกษียณอายุ รวมถึงยังไม่ได้รับเงินสมทบเพิ่มเติมจากนายจ้าง ทำให้การบรรลุถึงเป้าหมายที่สำคัญทางการเงินเป็นเรื่องท้าทายสำคัญ ด้วยเหตุนี้จึงมีคนทำงานก็กจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 16 เท่านั้นที่มีเงินสมทบจากนายจ้างเพื่อการเกษียณอายุ (employer-sponsored retirement plan) เทียบกับร้อยละ 52 ของแรงงานประจำที่มีเงินสมทบจากนายจ้างเพื่อการเกษียณอายุ ขณะที่คนทำงานที่ทำงานก็กไปพร้อมกับงานประจำเข้าถึงเงินสมทบจากนายจ้างเพื่อการเกษียณอายุได้มากกว่า กล่าวคือ ร้อยละ 25 ของคนทำงานก็กที่ทำงานก็กไปพร้อมกับงานประจำสามารถเข้าถึงเงินสมทบจากนายจ้างเพื่อการเกษียณอายุ การเข้าถึงที่มากกว่าดังกล่าวก็เนื่องมาจากผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้เวลาบางส่วนในการทำงานประจำนั่นเอง

ในด้านการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน การศึกษาพบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 54 ของคนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวหรือ gig only workers ไม่สามารถเข้าถึงผลประโยชน์ที่นายจ้างจัดเตรียมให้ ทำให้แรงงานเหล่านี้มีความเปราะบางและมีความเสี่ยงทางการเงินอันเกิดได้จากสาเหตุต่าง ๆ คือ การเสียชีวิตก่อนวัยอันควรของคนในครอบครัว การพิการ หรือเจ็บป่วยอย่างร้ายแรง โดยเมื่อดูในรายละเอียดจะพบว่า คนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวก่อนมีประกันสุขภาพน้อยกว่าคนทำงานประจำ คือ คนทำงานก็เพียงร้อยละ 40 ที่มีประกันสุขภาพเทียบกับร้อยละ 82 ของคนทำงานประจำ คนทำงานที่ทำงานก็มีการประกันชีวิตประมาณร้อยละ 20 เทียบกับคนทำงานประจำที่มีร้อยละ 59 สำหรับประกันด้านทันตกรรมพบว่า คนทำงานก็ก็มีประกันร้อยละ 25 เทียบกับร้อยละ 66 ของคนทำงานประจำ และคนทำงานก็เพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่มีการประกันภาวะทุพพลภาพระยะสั้นเทียบกับร้อยละ 42 ของแรงงานประจำ

คนทำงานอายุน้อยที่ทำงานก็อย่างเดียว มีอายุระหว่าง 18 ถึง 35 ปี มีแนวโน้มที่จะเข้าถึงประโยชน์ต่าง ๆ น้อยกว่าคนทำงานอายุมากกว่า 55 ปีที่คนทำงานก็เท่านั้น สัดส่วนของคนทำงานที่ทำงานก็ควบคู่ไปกับงานอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์ต่าง ๆ อยู่ระหว่างประโยชน์ที่คนทำงานที่ทำงานก็อย่างเดียวและงานที่ทำงานประจำ เนื่องจากคนทำงานเหล่านี้ได้รับประโยชน์บางส่วนจากงานประจำที่ทำอยู่

Annette Bernhardt and Sarah Thomason (2017)⁴⁶ ศึกษางานแบบก็กในรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยนิยามว่างานแบบก็กครอบคลุมทุกรูปแบบของการตกลงกันโดยอิสระ (independent contracting) นั่นคือแรงงานเป็นผู้ดำเนินการตกลงด้วยตัวเอง จากมุมมองทางนโยบายสาธารณะ คำจำกัดความดังกล่าวทำให้เกิดความแตกต่างกันในการดูแลคนงานรับจ้างอิสระ (independent contractors) เพราะกฎหมายแรงงาน และการประกันสังคมไม่ครอบคลุมคนทำงานกลุ่มนี้ กล่าวคือ กฎหมายการจ้างงานและกฎหมายแรงงานไม่ได้ครอบคลุมถึงคนงานรับจ้างอิสระ ส่งผลกระทบต่อการไม่ถูกคุ้มครองในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สุขภาวะในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิที่จะไม่ถูกกีดกัน สิทธิในการรวมตัว การลาป่วยและการลาคลอด รวมถึงคนทำงานกลุ่มนี้ยังไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองทางสังคมต่าง ๆ ที่โดยทั่วไปแล้วลูกจ้างจะได้รับ เช่น การประกันสุขภาพโดยนายจ้าง เงินบำนาญ การประกันการว่างงาน การประกันการพิการจากการทำงาน และค่าชดเชยแรงงาน

อย่างไรก็ตาม นิยามที่ใช้ในงานชิ้นนี้กว้างกว่าการนิยามว่า งานก็กเป็นงานที่ทำตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น (on-demand platform work) ที่มักจะเน้นจุดเน้นของข้อถกเถียงเกี่ยวกับเศรษฐกิจแบบก็ก การให้นิยามที่กว้างกว่าดังกล่าวทำให้ภาพของงานแบบก็กในแคลิฟอร์เนียเปลี่ยนแปลงไปและครอบคลุมมากกว่าการทำงานตามความต้องการของลูกค้า

⁴⁶ Annette Bernhardt and Sarah Thomason (2017). What Do We Know About Gig Work in California?, Berkeley: Institute for Research on Labor and Employment University of California.

รายงานชิ้นนี้ประเมินว่า ในปี 2016 คนทำงานที่ทำงานผ่านรูปแบบการตกลงระหว่างปัจเจกบุคคล และทำเป็นงานหลัก มีอยู่ประมาณร้อยละ 8.5 ของกำลังแรงงานในแคลิฟอร์เนีย ซึ่งมีสัดส่วนที่มากกว่า คนทำงานกึ่งของสหรัฐอเมริกาโดยเฉลี่ย คนทำงานส่วนใหญ่ใช้การตกลงระหว่างปัจเจกบุคคลเป็นช่องทาง ในการหารายได้เสริม แต่น่าเสียดายที่ผู้ศึกษาระบุว่า ไม่มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพียงพอที่จะสามารถระบุสัดส่วน ของคนทำงานเหล่านี้ในแคลิฟอร์เนียได้ แต่จากวรรณกรรมปริทัศน์ที่ศึกษา พบว่า คนทำงานก็แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ คนทำงานที่พึ่งพิงงานก็กเป็นแหล่งรายได้หลัก และคนทำงานที่ทำงานก็กเป็นรายได้เสริม การศึกษา โดยกระทรวงการคลังของสหรัฐอเมริกาพบว่า ในปี 2014 ร้อยละ 7.2 ของคนทำงานที่พึ่งพิงรายได้หลักจาก งานก็ก และร้อยละ 6.1 ของคนทำงานได้รับค่าจ้างจากทั้งเงินเดือนและรายได้จากงานก็ก โดยร้อยละ 65.2 ของคนทำงานมีรายได้จากการเป็นแรงงานอิสระ สัดส่วนของรายได้ดังกล่าวจะน้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้ ทั้งหมด

การศึกษาชิ้นนี้ยังไม่สามารถระบุได้ว่า คนทำงานก็กขยายตัวเพิ่มมากขึ้น แต่จากข้อมูลที่มีอยู่ สามารถตีความได้ว่า สัดส่วนของคนทำงานที่ทำงานก็กและพึ่งพิงรายได้หลักจากงานดังกล่าวค่อนข้างจะคงที่ ในช่วงที่ผ่านมาและมีสัดส่วนเป็นเลขตัวเดียว ในขณะที่คนทำงานที่มีรายได้เสริมจากงานก็กมีสัดส่วน ที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากอัตราค่าจ้างทั่วไปมีแนวโน้มที่จะลดลงและความต้องการของคนทำงานและครอบครัว ที่ต้องหาเงินให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายมีมากขึ้น

การศึกษาชิ้นนี้ยังระบุว่า ไม่สามารถจะประเมินอัตราปัญหาการระบุสถานะของคนทำงานที่ผิดพลาด (misclassification) ที่เกิดในกลุ่มคนงานอิสระ นายจ้างระบุสถานะของคนทำงานผิดพลาดโดยระบุสถานะ ของคนทำงานเป็นการจ้างงานชั่วคราวแทนการเป็นลูกจ้าง แม้ว่าสถานะของคนทำงานดังกล่าวตามกฎหมาย ควรจะเป็นลูกจ้าง แต่ก็สามารถระบุได้ว่าการระบุสถานะของคนทำงานที่ผิดพลาดเป็นปัญหาร่วมกัน ของคนทำงานโดยเฉพาะคนทำงานในบางประเภท เช่น งานดูแลบ้าน งานภารโรง งานก่อสร้าง งานขนส่ง งานดูแลและร้านอาหาร

นอกจากนี้ การศึกษายังพบว่า ลักษณะของคนทำงานที่ทำงานก็กหรือเป็นคนงานอิสระ ในรัฐแคลิฟอร์เนียเมื่อเทียบกับคนที่ทำงานประจำส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้ชายผิวขาวที่อายุมาก กล่าวคือ ร้อยละ 62 ของแรงงานก็กเป็นผู้ชาย และร้อยละ 38 เป็นผู้หญิง 42.1 มีอายุระหว่าง 50-64 ปี และร้อยละ 38.7 มีอายุระหว่าง 35-49 ปี และร้อยละ 49.9 เป็นคนผิวขาวที่ไม่ใช่ลาติโน อีกประมาณร้อยละ 32.8 มีเชื้อสาย ลาตินอเมริกา ขณะที่ร้อยละ 38 ของคนทำงานก็กเกิดในต่างประเทศแต่อพยพเข้ามาอยู่ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า งานแบบเป็นนายจ้างตัวเองในช่วง 30 ปีที่ผ่านมากระจุกอยู่ในกลุ่มของคนงานอพยพ ที่มีหลักแหล่งจากประเทศอื่น ส่วนใหญ่ของคนทำงานเหล่านี้มีระดับการศึกษาที่สูงคือระดับวิทยาลัยและ สูงกว่านั้น โดยร้อยละ 26 จบการศึกษาระดับวิทยาลัย ร้อยละ 23.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และ

ร้อยละ 13.1 จบการศึกษาระดับปริญญาโท แต่ก็ยังมีคนทำงานบางส่วนคือ ร้อยละ 14 ที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา

เมื่อเทียบกับลูกจ้างประจำ คนงานอิสระมักจะเป็นทำงานแบบล่องเวลา โดยเฉพาะการทำงานล่องเวลาโดยไม่สมัครใจ แรงงานเหล่านี้มีสัดส่วนน้อยที่มีประกันสุขภาพที่จัดให้โดยนายจ้าง จึงต้องถูกขูดเซຍโดยการต้องหาประกันสุขภาพเองด้วยซื้อการประกันสุขภาพเอกชน การใช้บริการทางสุขภาพของภาครัฐรวมถึงการไม่มีประกันสุขภาพเลย

งานของคนงานอิสระดังกล่าวครอบคลุมทุกส่วนของเศรษฐกิจในทุกระดับรายได้ ตั้งแต่งานบริการที่มีผลตอบแทนต่ำ เช่น งานทำความสะอาด งานดูแลเด็ก ดูแลบ้าน และงานล้างรถ ไปจนถึงงานที่มีรายได้ระดับกลาง เช่น งานก่อสร้าง งานทำผม งานขับแท็กซี่ งานศิลปะ งานเอนเตอร์เทน และงานเสมียนที่ทำบัญชี ไปจนถึงงานที่มีรายได้สูง เช่น นักบัญชี หมอ ทนาย และสถาปนิก การจ้างงานคนงานอิสระในอุตสาหกรรมและอาชีพดังกล่าวสามารถจัดกลุ่มตามเชื้อชาติ เพศสภาพ และสถานะการเป็นผู้อพยพ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานแบบอิสระเหล่านี้มีความซับซ้อนมากกว่าการศึกษาชิ้นก่อน ๆ ที่ระบุถึงเหตุจูงใจว่าเป็นเรื่องของความยืดหยุ่นของงานและการเติมเต็มส่วนบุคคล (self-fulfillment)

เมื่อพิจารณาเฉพาะงานอยู่ในแพลตฟอร์มที่ทำงานตามความต้องการ (on-demand platform) เช่น อุเบอร์ และ ทาร์คเร้าบิท เป็นงานที่มีส่วนแบ่งมากและเป็นงานที่เป็นที่ถกเถียงกันในงานแบบกิ๊ก รวมถึงนโยบายที่มีต่อคนทำงานเหล่านี้ แต่แพลตฟอร์มที่ทำงานตามความต้องการมีสัดส่วนคนทำงานอยู่น้อยประมาณร้อยละ 0.5 ของคนงานอิสระที่ยังรวมเอาแรงงานคนใดก็ตามที่ได้รับรายได้จากงานดังกล่าวหรือทำงานดังกล่าวเป็นรายได้เสริม พร้อมไปกับงานประจำอื่น ๆ ด้วย การศึกษาชิ้นหนึ่งเกี่ยวกับคนทำงานในหลายเมืองในแคลิฟอร์เนีย พบว่า ในแคลิฟอร์เนียมีคนทำงานที่ทำงานตามความต้องการมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนทำงานที่ทำงานตามความต้องการเฉลี่ยของทั้งประเทศ แต่แม้ว่าจะมีคนทำงานที่ทำงานตามความต้องการในสัดส่วนมาก แรงงานดังกล่าวในแคลิฟอร์เนียนับเป็นเพียงร้อยละ 1 ของคนทำงานเท่านั้น การศึกษาชิ้นนี้ยังพบว่า การเติบโตของแพลตฟอร์มเติบโตในอัตราที่ช้าลงและอัตราการว่างงานในเมือง เช่น ซานฟรานซิสโกซึ่งเป็นเมืองแรก ๆ ที่มีแพลตฟอร์มที่ทำงานตามความต้องการ มีอัตราการลดลง

สำหรับนโยบายของรัฐแคลิฟอร์เนียที่มีต่องานกิ๊กเริ่มต้นจากการต้องมีระบุให้ชัดเจนถึงปัญหาที่เผชิญอยู่ แต่แม้ว่าคนทำงานกิ๊กหรือคนงานอิสระเป็นรูปแบบของแรงงานในศตวรรษที่ 21 สิ่งที่เราไม่รู้เกี่ยวกับคนทำงานเหล่านี้ก็ยังมีมากกว่าสิ่งที่เรารู้ ในงานชิ้นนี้ได้ระบุในหลายประเด็นที่ต้องทำการศึกษาต่อ ประเด็นแรกคือ เราต้องการที่จะมีข้อมูลมากขึ้นเพื่อทำความเข้าใจว่าคนงานอิสระเหล่านี้ ทำงานกิ๊กเป็นงานหลักหรืองานเสริมจากงานหลัก รวมถึงแนวโน้มในระยะยาว ประเด็นที่สองคือ เราต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะวัดรายได้ของแรงงาน ข้อมูลรายได้ของครัวเรือนที่ใช้อยู่ในรายงานชิ้นนี้ไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้

ซึ่งการวัดรายได้ของแรงงานดังกล่าว รวมถึงการเปรียบเทียบรายได้ของแรงงานที่ทำงานชั่วคราวเป็นหลักกับเป็นรายได้เสริม ประเด็นสุดท้าย เราต้องมีการศึกษามากขึ้นเพื่อทำความเข้าใจความหลากหลายของคุณภาพของงานในรูปแบบต่าง ๆ ในหลายอุตสาหกรรมนอกเหนือจากผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงประเด็นเรื่องการจัดประเภทที่ผิดพลาด (misclassification) ของคนทำงานในกลุ่มนี้

Roselyn Miller (2021)⁴⁷ สรุปหมุดหมายสำคัญของนโยบายรวมถึงกฎหมายเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยในปี 2018 กรณีคดีความระหว่าง Dynamex v. Superior Court of Los Angeles ที่คนทำงานส่งของ 2 คนทำการฟ้องร้องบริษัท ไดนาเม็กซ์ (Dynamex) ซึ่งเป็นบริษัทขนส่ง โดยระบุว่า บริษัทจำแนกสถานะคนทำงานของตนผิดพลาดเป็นคนงานอิสระ แทนที่จะจำแนกว่าพวกเขาเป็นลูกจ้าง (employees) และเรียกร้องว่าพวกเขาควรได้รับสิทธิประโยชน์หรือความคุ้มครองจากสถานะลูกจ้าง ศาลของรัฐแคลิฟอร์เนียได้นำเอาการจำแนกประเภทคนทำงานที่เรียกว่า ABC Test มาใช้ในการพิจารณาว่าคนทำงานนี้มีสถานะเป็นลูกจ้างแต่ถูกจำแนกประเภทผิดเป็นคนงานอิสระ

ทั้งนี้ ABC Test ระบุว่า คนทำงานจะถูกกำหนดเป็นลูกจ้างแบบดั้งเดิมยกเว้นแต่นายจ้างสามารถพิสูจน์ได้ว่า

1. บริษัทไม่ได้ทำการควบคุมการทำงานของบุคคลนั้น
2. คนทำงานถูกจ้างโดยแพลตฟอร์มให้ทำงานนอกเหนือขอบเขตของการจ้างงานหลักขององค์กร
3. คนทำงานเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานหรือธุรกิจที่เป็นอิสระจากนายจ้าง

กรณีความดังกล่าวเป็นฐานของการจัดแบ่งประเภทของคนทำงานในรัฐแคลิฟอร์เนียที่ใช้ตัดสินว่าคนทำงานจะถูกจัดเป็นลูกจ้างที่มีสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองทางกฎหมายหรือไม่ หลังจากคำพิพากษาในกรณีดังกล่าวแล้ว รัฐแคลิฟอร์เนียยังผ่านกฎหมาย AB-5 ในปี 2019 กฎหมายดังกล่าวได้ให้รายละเอียดของนิยามและขอบเขตของการจัดประเภทคนทำงานตามกฎหมายโดยกำหนดให้คนทำงานที่ผ่าน ABC Test ได้รับการประกันการว่างงาน (unemployment insurance) AB-5 ส่งผลให้มีการพิจารณาจัดประเภทหรือสถานะของคนทำงานจำนวน 2 ล้านคนที่เป็นคนงานอิสระให้เป็นลูกจ้างและประกันว่า คนทำงานเหล่านี้ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองตามสถานะของตนจากลักษณะหรือประเภทของงานที่ทำ

แม้ว่าร่างกฎหมาย AB-5 จะผ่านมาได้ แต่กฎหมายดังกล่าวเป็นที่ถกเถียงกันในชุมชนธุรกิจ เพราะกฎหมายดังกล่าวมีข้อยกเว้นให้กับธุรกิจหลายประเภท เช่น ประมง บางประเภทของการขนส่ง และบางประเภทของแรงงานวิชาชีพคอปกขาว และแม้ว่ากฎหมายดังกล่าวจะครอบคลุมการจ้างงาน

⁴⁷ Roselyn Miller (2021). California's Landmark Gig Work Policies
<https://www.newamerica.org/ca/reports/california-landmark-gig-proposals/>

ผ่านแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มอย่าง อุเบอร์ และ ลิฟท์ ที่ต่างก็ทำการฟ้องร้องรัฐแคลิฟอร์เนียบนฐานที่ว่ากฎหมาย AB-5 สร้างต้นทุนให้กับธุรกิจและช้อยกเว้นที่มีก็ไม่ยุติธรรม ทั้งนี้ภาคธุรกิจเห็นว่ากฎหมายดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของตนเพิ่มสูงขึ้น และพวกเขาคงไม่สามารถที่จะจ้างคนทำงานเหล่านี้ไว้ได้ ถ้าคนทำงานเหล่านี้ถูกจัดประเภทเป็นลูกจ้าง เนื่องจากมีคนทำงานจำนวนมากพึ่งพิงรายได้จากงานนี้ก็ ไม่ว่าจะเป็นรายได้หลักหรือรายได้เสริม ตลอดจนแรงกดดันจากภาคธุรกิจส่งผลต่อความนิยมในกฎหมายดังกล่าว และทำให้เกิดการต่อต้านกฎหมายดังกล่าวมากขึ้น

เพื่อตอบโต้กับกฎหมาย AB-5 ในปี 2020 บริษัทแพลตฟอร์มต่างได้แก่ อุเบอร์ ลิฟท์ ดอร์แดช (DoorDash) และ อินตาคาร์ท (Instacart) ได้ใช้เงินจำนวน 200 ล้านดอลลาร์ เพื่อผลักดัน Proposition 22 ผ่านการลงคะแนนในรัฐแคลิฟอร์เนียโดยร้อยละ 59 ของผู้ลงคะแนนยอมรับ Prop 22 ขณะที่ร้อยละ 41 ไม่ยอมรับ Prop 22 ซึ่งเป็นนโยบายที่มุ่งอนุญาตให้แพลตฟอร์มที่มีดำเนินการบนแอปฯ (app-based) สามารถทำการจัดประเภทของคนทำงานชั่วคราวจ้างและขนส่งอาหารเป็นงานอิสระได้ ข้อเสนอดังกล่าวทำให้คนทำงานชั่วคราวจ้างที่ทำงานในแพลตฟอร์มที่ดำเนินการบนแอปฯ เป็นช้อยกเว้นจากกฎหมาย AB-5

Proposition 22 จำกัดประเภทของคนทำงานที่สามารถเรียกร้องประโยชน์และความคุ้มครองจากการจ้างงานแบบดั้งเดิม แต่ยังคงให้ประโยชน์บางอย่าง เช่น การรับประกันรายได้ขั้นต่ำสำหรับคนทำงานที่ชั่วคราวจ้างที่ยังคงทำงานอยู่ ฝ่ายสนับสนุน Proposition 22 ระบุว่า ธุรกิจของพวกเขาจะไม่สามารถอยู่รอดหรือดำเนินต่อไปได้ถ้าจัดประเภทคนทำงานเป็นลูกจ้าง (employees) และต้นทุนที่สูงขึ้นดังกล่าวจะถูกผลักไปให้กับผู้บริโภค ในขณะที่เหล่าคนทำงานต้องสูญเสียความยืดหยุ่นในการทำงานและความสามารถในการควบคุมการทำงานลง อย่างไรก็ตาม Miller ตั้งข้อสังเกตว่า ความยืดหยุ่นและการควบคุมตารางการทำงานเป็นประโยชน์ที่ธุรกิจเหล่านี้ให้กับคนทำงานได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงสถานะของคนทำงาน

ในขณะที่ฝ่ายที่ต่อต้าน Proposition 22 ก็เห็นด้วยเกี่ยวกับการที่เหล่าบรรดาธุรกิจแพลตฟอร์มที่ดำเนินการบนแอปฯ พยายามควบคุมการอธิบายและกดดันคนทำงานให้สนับสนุนร่างกฎหมายดังกล่าว คนทำงานเหล่านี้ระบุว่า คนทำงานอาจจะถูกผลักดันให้สนับสนุนกฎหมายแม้ว่าจะขัดกับผลประโยชน์ของคนทำงานเอง เพราะ Proposition 22 ได้จำกัดไม่ไห้คนทำงานเข้าถึงประโยชน์และการคุ้มครองหลายอย่าง ถ้าคนทำงานถูกจัดประเภทว่าเป็นลูกจ้างภายใต้ AB-5 นโยบายดังกล่าวตั้งคำถามกับขอบเขตที่บริษัทเหล่านี้เข้าไปข้องเกี่ยวกับการออกแบบและผ่านข้อบังคับต่าง ๆ Proposition 22 ยังถูกเขียนขึ้นในลักษณะที่ทำให้ยากที่จะย้อนกลับคืนและสามารถถูกทำให้เป็นแบบอย่างกับมลรัฐอื่น ๆ หรือนโยบายของรัฐบาลกลางในการจัดประเภทของคนทำงานอีกด้วย

ต่อมาคนทำงานในแพลตฟอร์มชั่วคราวจ้างได้ทำการฟ้องต่อศาลสูงในเดือนมกราคม ปี 2021 ให้ทบทวน Prop 22 ว่าละเมิดรัฐธรรมนูญ จนในเดือนสิงหาคม ปี 2021 ที่ผ่านมาศาลสูงของแคลิฟอร์เนีย

ตัดสินว่า Prop 22 ละเมิดรัฐธรรมนูญของรัฐ ส่งผลให้มีความพยายามในการผลักดันของแพลตฟอร์มใหญ่ ๆ ล้มเหลว ขณะที่ฝ่ายคนทำงานแพลตฟอร์มประสบความสำเร็จในการเรียกร้องสถานะของการทำงานที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับคนทำงานแพลตฟอร์มมากขึ้น

Fendrick, Lisa (2018)⁴⁸ ระบุว่าปัญหาหรือประเด็นหลักของคนทำงานก็คือ ปัญหาเรื่องของการความสับสนในการจัดประเภทคนทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กว่า คนทำงานเหล่านี้มีสถานะเป็นคณงานอิสระ (independent contractors) หรือเป็นลูกจ้าง (employees) ของแพลตฟอร์ม ในปัจจุบันคนทำงานก็ถูกจัดประเภทเป็นคณงานอิสระแต่ไม่ใช่ลูกจ้าง ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมา คือ การแบ่งประเภทของคนทำงานเป็น 2 หมวดหมู่อย่างที่ใช้อยู่ในสหรัฐอเมริกาถูกพัฒนาขึ้นและเป็นผลพวงของโครงการนิวติลของรัฐบาลในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 แม้ว่าในช่วงเวลาดังกล่าวยังไม่มีเศรษฐกิจแบบกิ๊ก แต่การจัดแบ่งประเภทเป็น 2 ประเภทดังกล่าวไม่ได้วิวัฒน์หรือปรับไปตามธรรมชาติของงานที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุนี้งานแบบกิ๊กจึงไม่จัดอยู่ในประเภทลูกจ้างหรือคณงานอิสระ แต่ควรจะจัดอยู่ในประเภทใหม่ที่อยู่ระหว่างคนทำงานทั้งสองประเภทดังกล่าว

ทั้งนี้การจัดประเภทคนทำงานที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อคนทำงานไม่เพียงแต่คนทำงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อนายจ้างและรัฐบาล กล่าวคือ การจัดประเภทที่ผิดพลาดส่งผลให้คนทำงานไม่ได้รับสิทธิและประโยชน์ที่ตัวเองควรได้รับ ขณะที่นายจ้างก็ต้องเผชิญกับการบังคับใช้กฎหมายที่เป็นผลลบกับตนเอง และรัฐก็ต้องสูญเสียรายได้จากภาษีที่ควรจะได้เก็บได้

การจัดประเภทของแรงงานในสหรัฐอเมริกาที่ผ่านมา ได้ดำเนินการผ่านการทดสอบ 3 แบบ คือ การทดสอบโดยพระราชบัญญัติมาตรฐานแรงงานที่เป็นธรรม (Fair Labor Act: FLSA) กฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) และ ABC test โดย FLSA กำหนดค่าแรงขั้นต่ำและการจ่ายเงินล่วงเวลา รวมทั้งสร้างแนวทางสำหรับการจัดประเภทของลูกจ้างและคณงานอิสระ ทั้งนี้ FLSA จัดประเภทคนทำงานบนฐานของความสัมพันธ์ทางการเงินระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง การทดสอบสถานะของแรงงานของ FLSA พิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น บริการที่คนทำงานทำเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจของนายจ้างหรือไม่ (whether a worker provides services that are integral to the employer's business) คนทำงานมีโอกาที่จะทำกำไรหรือขาดทุนหรือไม่ (whether the worker has the opportunity to make a profit or suffer a loss) คนทำงานได้ขยายความสัมพันธ์กับนายจ้างหรือไม่ (whether the worker has an extended relationship with the employer) ด้วยเหตุนี้ FLSA จึงให้ความสำคัญกับความเป็นจริงของสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจมากกว่าระดับของการควบคุม ซึ่งดูเหมือนว่าจะเป็นปัจจัยตัดสินของกฎหมายจารีตประเพณี

⁴⁸ Fendrick, Lisa (2018), A Third Class of Worker: The Dependent Contractor:

https://cupola.gettysburg.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1731&context=student_scholarship

ขณะที่กฎหมายจารีตประเพณีเป็นระบบการจัดประเภททางกฎหมายที่ใช้ตัดสินสถานะของการทำงานว่าเป็นแรงงานอิสระหรือไม่ ให้ความสำคัญกับระดับของการควบคุม (degree of control) ที่นายจ้างมีหรือคนทำงานมี เปรียบเทียบกับความเป็นอิสระของคนทำงาน (worker's independence) การชั่งน้ำหนักและการเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว กรมสรรพากรเสนอให้ตรวจสอบพฤติกรรม การเงิน และรูปแบบความสัมพันธ์ที่ดำรงอยู่ระหว่างคนทำงานกับนายจ้าง สำหรับปัจจัยด้านพฤติกรรม จะพิจารณาว่าบริษัทควบคุมสิ่งที่คนทำงานทำ วิธีที่คนทำงานทำหรือไม่ (controls what the worker does and how they do it) สำหรับการพิจารณาทางการเงินจะพิจารณาคลายกับการพิจารณาของ FLSA ว่าใครหรือฝ่ายใดมีอำนาจทางการเงิน (who has the financial power in the situation) ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบความสัมพันธ์ จะพิจารณาจากรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างกับคนทำงาน เพื่อหาคำประกอบของการควบคุม และความเหมือนกันของการเกณฑ์การทดสอบของ FLSA กฎหมายจารีตประเพณี คือการไม่สามารถกำหนดออกมาเป็นตัวเลขคะแนนที่ชัดเจนว่าที่คะแนนเท่าไร ที่จะสามารถระบุได้ว่า คนทำงานเป็นผู้รับจ้างอิสระ แต่การทดสอบต้องพิจารณาร่วมกันจากหลายปัจจัย ๆ

ส่วนวิธีทดสอบที่เรียกว่าเป็น ABC test เป็นการทดสอบที่นายจ้างมักจะเผชิญความยากลำบากที่จะผ่านการทดสอบเพราะการทดสอบด้วยเกณฑ์ดังกล่าว คนทำงานมักจะถูกจัดประเภทเป็นลูกจ้าง (employee) ในอดีตการทดสอบดังกล่าวเป็นการทดสอบโดยมลรัฐเพื่อแยกประเภทของลูกจ้างและคนทำงานอิสระออกจากกัน เพื่อกำหนดเงินประกันการว่างงาน (unemployment tax) การทดสอบดังกล่าวสันนิษฐานว่า คนทำงานเป็นลูกจ้าง ณ จุดเริ่มต้น และพิจารณาเกณฑ์ 3 ข้อ เพื่อท้าทายสถานะลูกจ้างดังกล่าวของคนทำงาน เกณฑ์ 3 ข้อ ได้แก่ คนทำงานเป็นอิสระจากการควบคุมหรือกำกับผลการทำงานหรือไม่ งานที่คนทำงานทำอยู่นอกธุรกิจปกติของบริษัทหรือไม่ คนทำงานได้เข้าร่วมในการค้าอิสระ อาชีพ หรือ ธุรกิจของตัวเองหรือไม่ ABC test ถูกนำมาใช้และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในการจัดประเภทแรงงาน อย่างไรก็ตามหน่วยงานต่าง ๆ เลือกใช้การทดสอบตามเกณฑ์ที่แตกต่างกันทำให้ผลที่ออกมามีความแตกต่างกัน กล่าวคือเมื่อใช้เกณฑ์บางอย่าง คนทำงานถูกระบุว่าเป็นแรงงานอิสระ แต่เมื่อใช้อีกเกณฑ์หนึ่งกับคนทำงานคนเดียวกัน คนทำงานนั้นถูกจัดประเภทว่าเป็นลูกจ้าง

สำหรับการตัดสินของศาลในเรื่องการกำหนดสถานะของคนทำงาน พบว่า มีตัวอย่างกรณีการตัดสิน 2 กรณีที่ศาลตัดสินว่า คนทำงานเป็นคนงานอิสระและมี 2 กรณีที่ศาลตัดสินว่าคนทำงานเป็นลูกจ้าง กรณีที่หนึ่งเป็นกรณีแรกของเศรษฐกิจแบบกิ๊กที่ขึ้นศาล คือ กรณีที่นาย Lawson ฟ้องร้องบริษัท Grubhub ต่อศาลแคลิฟอร์เนียเหนือในปี 2018 โดยระบุว่าบริษัททำการควบคุมคนทำงานระหว่างช่วงเวลาทำงาน ดังนั้นคนทำงานควรจะถูกจัดเป็นลูกจ้างที่ต้องได้รับสิทธิและประโยชน์จากบริษัทมากกว่าคนทำงานอิสระตามที่บริษัทระบุ ในคดีดังกล่าวศาลตัดสินว่านาย Lawson ไม่ใช่ลูกจ้าง เพราะบริษัทไม่ได้ประเมินผลการทำงานของเขา และไม่ได้ทำการปฐมนิเทศและอบรมแรงงาน รวมทั้งคนทำงานไม่ได้มียูนิฟอร์ม

ที่จะต้องใส่ อีกกรณีที่เกิดขึ้นในปี 2018 เช่นกันคือ ศาลฟิลาเดเฟียตัดสินให้คนขับรถของอุเบอร์แบล็ค (UberBlack) เป็นคนทำงานอิสระเนื่องจากบริษัทไม่ได้มีการควบคุมคนขับมากเพียงพอที่จะระบุได้ว่า คนขับเป็นพนักงาน โดยศาลบรรยายว่า คนขับรถทำงานตามที่เขาต้องการและมีอิสระที่จะนอนพัก หรือขับรถเล่น หรือสูบบุหรี่ในระหว่างการขับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทไม่ได้ทำการควบคุมคนขับรถ

ในทางกลับกันการตัดสินของศาลในอีก 2 กรณี กลับตัดสินให้คนทำงานเป็นลูกจ้างแทนที่จะเป็น คนทำงานอิสระ กรณีแรกคือ ข้อพิพาทระหว่าง Berwick v. Uber Technologies ในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ที่ศาลตัดสินให้คนขับรถของอุเบอร์มีสถานะเป็นลูกจ้างระหว่างที่เขาทำงานให้กับบริษัทเพราะบริษัทได้เข้ามา เกี่ยวข้องกับทุกด้านของงานที่คนทำงานทำรวมถึงมีระดับการควบคุมสูงเหนือแรงงาน ในกรณีดังกล่าว ศาลใช้เกณฑ์ของ FLSA เพื่อทดสอบว่าแรงงานเป็นลูกจ้างและต้องได้รับค่าตอบแทนย้อนหลังในช่วงที่ทำงาน เป็นคนขับ เป็นค่าเสื่อมราคาของรถตามระยะทางที่ได้ใช้ไป และเป็นค่าดอกเบี้ยของรายจ่ายที่คนทำงานได้จ่าย ไป ส่วนกรณีที่สอง เป็นข้อพิพาทระหว่าง Dynamex Operations West กับ Superior Court ที่ศาลระบุว่า คนทำงานถูกจัดประเภทว่าเป็นคนทำงานอิสระต้องผ่านการทดสอบโดยใช้เกณฑ์ ABC test การใช้เกณฑ์ ดังกล่าวส่งผลให้คนขับรับจ้างที่ครั้งหนึ่งเคยถูกระบุว่าคนทำงานอิสระต้องเปลี่ยนประเภทไปเป็นลูกจ้าง

ด้วยเหตุนี้ Fendrick จึงได้เสนอการจัดประเภทหรือหมวดหมู่ใหม่ให้กับคนทำงานในแพลตฟอร์ม ในสหรัฐอเมริกา โดยจัดคนทำงานแพลตฟอร์มเป็น dependent contractor หรือผู้รับจ้างที่พึ่งพิงต่อนายจ้าง ตัวอย่างของการจัดหมวดหมู่ดังกล่าวเกิดขึ้นในหลายประเทศ เช่น แคนาดา สเปน และเยอรมนี สำหรับ ประเทศแคนาดาถ้าองค์กรหรือนายจ้างต้องพึ่งพิงต่อคนทำงานนั้น ๆ เป็นเวลาหลายปี และถ้าคนทำงานนั้น ได้รับรายได้อย่างน้อยร้อยละ 80 จากองค์กรดังกล่าว คนทำงานหรือปัจเจกบุคคลนั้นถูกจัดเป็นผู้รับจ้างที่พึ่งพิง ต่อนายจ้าง ส่วนในประเทศเยอรมนี การที่คนทำงานจะถูกจัดเป็นผู้รับจ้างที่พึ่งพิงต่อนายจ้าง คนทำงานนั้น จะต้องได้รับรายได้ร้อยละ 50 จากองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงองค์กรเดียว ในประเทศสเปน คนทำงานที่จัดเป็น ผู้รับจ้างที่พึ่งพิงต่อนายจ้างจะต้องได้รับรายได้ร้อยละ 75 จากองค์กรดังกล่าว

สำหรับข้อเสนอการกำหนดสถานะใหม่ของคนทำงานในแพลตฟอร์มของสหรัฐอเมริกานี้ Fendrick เสนอว่า ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยฉับพลันแต่ต้องใช้เวลาและมีลำดับหรือขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง ลำดับหรือขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงเริ่มตั้งแต่การมีช่วงเวลาที่เราเรียกว่า เป็นหลักการขอยกเว้นการรับผิดชอบ (safe harbor) หรือช่วงเวลาที่ยกเว้นก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงสถานะของคนทำงาน กล่าวคือบริษัท ไม่ต้องรับผิดชอบในการจ่ายค่าใช้จายย้อนหลังให้กับคนทำงาน ถ้าคนทำงานถูกตัดสินว่าเป็นลูกจ้าง ขั้นตอนที่สอง คือ การสร้างหมวดหมู่ใหม่ของคนทำงาน และขั้นตอนที่สาม คือ การสลับไปใช้การดัดแปลง การทดสอบของ FLSA เพื่อจัดหมวดหมู่คนทำงานดังกล่าว

การมีช่วงระยะเวลาที่ยาวเกินไปทำให้บริษัทไม่ต้องถูกบังคับให้จ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่คนทำงานทั้งในอดีตและปัจจุบันทุกคน เนื่องจากบริษัทอาจจะล้มละลายได้ เพราะมีค่าใช้จ่ายที่สูง การกำหนดช่วงระยะเวลายาวดังกล่าวเปิดโอกาสให้บริษัทได้เตรียมตัวทางการเงิน และศึกษาประโยชน์และความคุ้มครองในรูปแบบใดที่บริษัทจะมอบให้คนทำงานได้ ช่วงระยะเวลาของการยกเว้นและเตรียมตัวดังกล่าวใช้เวลาประมาณ 3 ถึง 5 ปี เพื่อให้บริษัทปรับตัวในการรองรับสถานะใหม่ของคนทำงาน เมื่อสถานะใหม่ในฐานะผู้รับจ้างที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้างถูกประกาศใช้ ทุกมลรัฐของสหรัฐอเมริกาต้องยอมรับนิยามหรือสถานะดังกล่าว องค์กรและกฎหมายแรงงานดำเนินงานตามนิยามและข้อตกลงดังกล่าว สถานะจะตั้งอยู่บนฐานของความคิดด้านการพึ่งพิงทางการเงินซึ่งใช้เกณฑ์ของ FLSA เพราะเน้นไปที่การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ดำเนินอยู่จริง

ด้วยเหตุนี้ นิยามของผู้รับจ้างที่พึ่งพิงต่อนายจ้างจึงหมายถึง ปัจเจกบุคคลผู้ซึ่งตามสัญญาทำงาน แลกกับค่าตอบแทนกับนายจ้าง โดยปัจเจกบุคคลดังกล่าวต้องมีอิสระในการทำงาน ครอบครองอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และได้รับรายได้ส่วนใหญ่จากผู้จ้างรายเดียว ส่วนเกณฑ์ที่จะตัดสินว่า คนทำงานคนใดเป็นผู้รับจ้างอิสระและต้องพึ่งพิงต่อนายจ้าง ดัดแปลงเกณฑ์ของ FLSA ที่ใช้ในการแยกลูกจ้างและคนทำงานอิสระออกจากกัน ปัจจัยหลัก 5 ข้อ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินสถานะของคนทำงาน ได้แก่

1. ขอบเขตของบริการเป็นส่วนประกอบสำคัญของธุรกิจหรือไม่ (The extent to which the services rendered are an integral part of the principal's business)
2. ความยาวนานของความสัมพันธ์ (The permanency of the relationship)
3. ธรรมชาติและระดับของการควบคุมโดยนายจ้าง (The nature and degree of control by the principal)
4. โอกาสที่คนทำงานจะได้กำไรหรือขาดทุน (The worker's opportunities for profit and loss)
5. ระดับของการริเริ่ม การตัดสินใจ และความคาดการณ์ต่อตลาดที่เปิดและแข่งขันพร้อมกับสิ่งอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของคนทำงาน (The amount of initiative, judgment, of foresight in open market competition with other required for the success of the worker)

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ถ้าคนทำงานถูกจัดเป็นลูกจ้าง ยังต้องนำเอาเกณฑ์การพิจารณาระดับที่สองมาพิจารณาเพิ่มเติมว่า คนทำงานนั้นเป็นลูกจ้างหรือผู้รับจ้างที่ต้องพึ่งพิงนายจ้าง โดย Carbomi (2016) ระบุเกณฑ์การพิจารณาว่า คนทำงานเป็นผู้รับจ้างที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้าง ได้แก่

1. ครอบครองวัสดุและเครื่องมือบางส่วนที่จำเป็นในการทำงานโดยเป็นอิสระจากวัสดุและเครื่องมือของนายจ้าง (Possesses at least some material and/or infrastructure necessary for the activity, independent of the employer's material and/or infrastructure;)
2. ทำงานโดยขึ้นต่อองค์กร เทคนิค และขั้นตอนที่นายจ้างจัดเตรียมให้ เช่น รูปแบบของธุรกิจ ตาราง และความต้องการของลูกค้าหรือนายจ้าง (Works subject to organizational, technical, and procedural criteria that the employer provides, such as business styles, scheduling and other employer or end-client requirements;)
3. ทำงานอย่างอิสระโดยปราศจากการเฝ้าตรวจสอบอย่างใกล้ชิดจากนายจ้างและไม่ต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการทำงาน (Performs the activity autonomously, that is without being subject to close supervision of the employer and regardless of the time needed to carry out the task;)
4. ได้รับค่าตอบแทนบนฐานของปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ (Receives remuneration based on the quantity and quality of the work performed)

นอกจากข้อเสนอเรื่องการจัดประเภทของคนทำงานแพลตฟอร์มใหม่ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในนิวยอร์ก โดยเฉพาะนครนิวยอร์ก (New York City-New Jersey metro area) ได้สร้างทางเลือกใหม่จากแพลตฟอร์มขนาดใหญ่มาเป็นรูปแบบของกิจการที่คนงานเป็นเจ้าของและบริหารงานร่วมกันในแบบที่เรียกว่า platform cooperativism ผ่านแอปพลิเคชันที่เรียกว่าอัฟแอนด์โก (Up & Go)⁴⁹ คือแอปพลิเคชันทำความสะอาดบ้าน ซึ่งคนงานทำความสะอาดบ้านในเมืองนิวยอร์กส่วนใหญ่ที่เป็นแรงงานหญิงเชื้อสายลาตินอเมริกาที่จะรับจ้างทำความสะอาดร่วมกัน ทั้งมีบทบาทเป็นเจ้าของและเป็นคนทำงาน โดยการดำเนินงานของอัฟแอนด์โกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสหกรณ์ 3 องค์กรหลัก คือ Brightly Cleaning Cooperative, Cooperative Cleaning of New York และ Ecomundo Cleaning Cooperative

ทั้งนี้ Rosario Jimenez⁵⁰ หนึ่งในเจ้าของและรองประธานของ Ecomundo Cleaning Cooperative ระบุว่า ในฐานะที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กด้านการรับจ้างทำความสะอาด จำเป็นต้องปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดังกล่าวเพื่อให้เข้าถึงฐานลูกค้าที่มากขึ้น สามารถรักษาคุณภาพด้านการบริการ และเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม การจะทำได้จึงจำเป็นต้องร่วมมือกันในรูปแบบของกิจการที่คนงานเป็นเจ้าของและบริหารงานร่วมกัน

⁴⁹ Up & Go - a platform for fair work and liveable wages : <https://participedia.net/method/6661>

⁵⁰ Up & Go (2017). New Home Services Platform Up & Go Shakes up the Gig Economy by Putting Workers in Charge <https://www.globenewswire.com/en/news-release/2017/05/09/1311291/0/en/New-Home-Services-Platform-Up-Go-Shakes-up-the-Gig-Economy-by-Putting-Workers-in-Charge.html>

อัฟแอนด์โก มีความแตกต่างจากแพลตฟอร์มก่อนหน้านี้บนฐานที่ว่า เมื่อคนที่ทำงานเป็นเจ้าของแพลตฟอร์มและบริหารแพลตฟอร์มของตนเองจึงไม่ต้องมีการดำเนินงานผ่านคนกลาง และเน้นไปที่การมีเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม มีค่าจ้างในระดับที่สูง และดีกว่าคนงานในแพลตฟอร์มขนาดใหญ่ที่มักจะมีสภาพการทำงานที่ย่ำแย่กว่าและมีค่าจ้างที่ต่ำกว่า โดยคนทำความสะอาดของอัฟแอนด์โกได้เงินมากกว่าคนงานทำความสะอาดในบริษัทอื่น ๆ ชั่วโมงละ 4-5 ดอลลาร์ โดยได้รับค่าจ้างเฉลี่ยชั่วโมงละ 22.25 ดอลลาร์ เปรียบเทียบกับคนรับจ้างทำความสะอาดอื่น ๆ ที่ได้รับค่าจ้างชั่วโมงละ 17.27 ดอลลาร์ ในขณะที่แอปพลิเคชันทั่วไปหักร้อยละ 20 หรือมากกว่านั้นจากแรงงาน แต่อัฟแอนด์โกหักเพียงร้อยละ 5 ซึ่งเงินที่หักจากคนทำงานจะนำไปลงทุนกลับไปในแพลตฟอร์ม ขณะที่ร้อยละ 95 ของรายได้จะเป็นของคนทำงานทำความสะอาด คนทำงานในแพลตฟอร์มอัฟแอนด์โก ในฐานะที่เป็นเจ้าของร่วมกันยังสามารถรวมตัวกันต่อรองและตัดสินใจในด้านต่าง ๆ รวมถึงราคาค่าบริการ (ค่าจ้าง) ด้วยผ่านการประชุมและลงคะแนนเสียง ทั้งนี้ ลูกจ้างของอัฟแอนด์โกไม่สามารถที่จะทำการให้คะแนนคนทำความสะอาดเป็นรายบุคคลเหมือนกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ แต่ลูกจ้างสามารถให้ข้อเสนอแนะต่อบริการที่ได้รับได้

อัฟแอนด์โกจึงเป็นตัวอย่างของการแก้ไขปัญหาสภาพการทำงานและสถานะของคนทำงานในแพลตฟอร์ม โดยการเป็นเจ้าของแพลตฟอร์มและการบริหารร่วมกันโดยคนงาน ที่มีการควบคุมอย่างเป็นประชาธิปไตยโดยคนงาน มีเงื่อนไขการทำงาน และรายได้ที่เป็นธรรม ขณะที่ลูกจ้างก็จะได้ค่าบริการที่โปร่งใส และได้รับบริการที่มีคุณภาพแบบมีอาชีพ

3.3 คนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศอินเดีย

ข้อมูลพื้นฐานของคนทำงานแพลตฟอร์มในอินเดีย

Michael & Susan Dell Foundation and Boston Consulting Group (BCG) (2021)⁵¹ รายงานว่า ในปี 2021 อินเดียมีจำนวนกำลังแรงงานประมาณ 500 ล้านคน ในจำนวนดังกล่าว แรงงานจำนวน 210 ล้านคน ทำงานในภาคเกษตรและภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้แรงงานจำนวน 290 ล้านคน เป็นแรงงานที่อยู่นอกภาคเกษตรที่ประกอบไปด้วยแรงงานภาคก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์จำนวน 62 ล้านคน แรงงานภาคอุตสาหกรรมและสาธาณูปโภคจำนวน 60 ล้านคน แรงงานในภาคการค้าปลีกจำนวน 47 ล้านคน และภาคการคมนาคมและโลจิสติกส์จำนวน 25 ล้านคน

จากการศึกษาศักยภาพของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก พบว่า เศรษฐกิจแบบกิ๊กมีศักยภาพที่จะสร้างงานถึง 90 ล้านตำแหน่งในภาคการผลิตที่ไม่ใช่ภาคการเกษตร และสร้างมูลค่าของธุรกรรมมากกว่า 250 ล้านดอลลาร์ ซึ่งมูลค่าดังกล่าวนับเป็นร้อยละ 1.25 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของอินเดีย ภาคการผลิต

⁵¹ Michael & Susan Dell Foundation and Boston Consulting Group (BCG) (2021). Unlocking the Potential of Gig Economy in India: <https://media-publications.bcg.com/India-Gig-Economy-Report.pdf>

หลักที่มีศักยภาพในการสร้างงานแบบกิ๊ก ได้แก่ ภาคก่อสร้าง ภาคอุตสาหกรรม การคมนาคมและโลจิสติกส์ ที่เมื่อรวมกันแล้วสามารถสร้างงานได้ถึง 70 ล้านตำแหน่ง ทั้งนี้ ตำแหน่งงานดังกล่าวรวมตำแหน่งงานที่เปลี่ยนจากตำแหน่งงานที่จ้างงานแบบดั้งเดิมมาเป็นงานแบบกิ๊ก รวมถึงตำแหน่งงานใหม่ ๆ ในเศรษฐกิจ ตำแหน่งงานใหม่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นผลมาจากความโปร่งใสของตลาด ทำให้สามารถจับคู่อุปสงค์กับอุปทานได้ การจัดส่งที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ต้นทุนต่ำลง และมีอุปสงค์ที่เพิ่มมากขึ้น

ขณะเดียวกันสำนักงานสถิติแรงงาน (Bureau of Labor Statistics) (2016) ระบุว่า แม้ว่าคนทำงานกิ๊กในอินเดียจะเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่เป็นเรื่องยากที่จะคำนวณจำนวนคนทำงานที่เป็นคนทำงานกิ๊กจากการสำรวจของ NITI Aayog ในปี 2014 พบว่า แพลตฟอร์มใหญ่ในอินเดียอย่างโอลา (Ola) และ อุเบอร์ สร้างงานประมาณ 1 ล้านและ 2.2 ล้านตำแหน่ง ขณะที่ข้อมูลจาก Fairwork ของอินเดีย ในปี 2020 ได้ประมาณจำนวนคนทำงานแพลตฟอร์มว่ามีราว ๆ 3.30 ล้านคน ที่ทำงานใน 11 แพลตฟอร์มที่เป็นที่รู้จักในอินเดีย โดยระบุว่าไม่มีข้อมูลการแยกเพศสภาพของคนทำงานแพลตฟอร์ม แต่จากรายงานของ Employment Outlook Report ประจำปี 2018-2019 พบว่ามีคนทำงานหญิงราว ๆ 68,000 คนทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ในธุรกิจจัดส่งสินค้า⁵²

รายงานและการศึกษาหลายชิ้นพยายามที่จะจัดหมวดหมู่และขนาดของเศรษฐกิจแบบกิ๊กในอินเดีย รายงานดังกล่าวระบุว่ากว่าครึ่งหนึ่งของคนทำงานกิ๊กในอินเดียกระจุกตัวอยู่ในภาคการผลิต ซอฟต์แวร์และเทคโนโลยี แต่การศึกษาส่วนใหญ่เน้นไปที่งานแบบคอปกขาว โดยให้ความสำคัญน้อยกับงานแบบคอปกน้ำเงินหรือคอปกเทาซึ่งเป็นคนทำงานส่วนใหญ่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก กิจกรรมของงานแบบกิ๊กที่เห็นได้เด่นชัดในอินเดีย ได้แก่ งานขนส่งส่วนบุคคล การขนส่งสินค้าและอาหาร การให้บริการส่วนบุคคลกับครัวเรือนผ่านแพลตฟอร์มหลัก ได้แก่ อุเบอร์ และ โอลา สำหรับแพลตฟอร์มขนส่งส่วนบุคคล แพลตฟอร์ม สวิกกี (Swiggy) โซมาโต้ (Zomato) เดลิเวอรี (Delhivery) ดันโซ (Dunzo) และฟู้ดแพนด้า สำหรับการขนส่งสินค้าและอาหาร แพลตฟอร์มเออร์บัน คอมพานี (Urban Company) เฮ้าส์จอย (Housejoy) แฮนด์ดี้ (Handy) และมิสเตอร์ไรท์ (Mr. Right) สำหรับการให้บริการในครัวเรือน และแพลตฟอร์มพอร์ที (Portea) สำหรับงานพยาบาลในครัวเรือน และแพลตฟอร์มฟเลกซ์อิงท์ (FlexingIt) และอัปเวิร์ค สำหรับงานที่ใช้ความเชี่ยวชาญระดับสูงและวิชาชีพ

คนทำงานกิ๊กส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าเมื่อเทียบกับคนทำงานที่ไม่ได้อยู่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กหรือเศรษฐกิจแบบทางการ คนทำงานกิ๊กทำงานในชั่วโมงการทำงานที่น้อยกว่าต่อวัน กล่าวคือ คนทำงานกิ๊กโดยเฉลี่ยทำงาน 7 ชั่วโมงต่อวัน เปรียบเทียบกับคนทำงานอื่นที่ทำงานโดยเฉลี่ย 8.5 ชั่วโมงต่อวัน

⁵² Ghosh, Anwesha and Ramachandran, Risha. Engendering the Gig Economy in India:

https://www.isstindia.org/publications/1623414147_pub_Engendering_gig_economy_in_India_-_Policy_Brief.pdf

โดยคนทำงานก็มีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับที่ดี ร้อยละ 30 จบการศึกษาในระดับเกรด 9 เปรียบเทียบกับร้อยละ 20 ของคนทำงานอื่นที่จบการศึกษาในระดับเกรด 9 นอกจากนี้รายได้ของคนทำงานก็ก็เป็นแหล่งรายได้รองของครัวเรือน กล่าวคือ ร้อยละ 30 ของแรงงานก็นำรายได้เข้าสู่ครัวเรือนเป็นรายได้เสริมเทียบกับคนทำงานอื่น ๆ ที่ร้อยละ 10 เป็นผู้นำรายได้เสริมเข้าสู่ครัวเรือน

คนทำงานก็มีความตั้งใจที่ผลักดันให้เข้ามาทำงานแตกต่างจากคนทำงานอื่น กล่าวคือ คนทำงานก็ให้ความสำคัญกับศักยภาพในการหารายได้ที่สูงและเวลาที่ยืดหยุ่นในการเลือกทำงาน มากกว่า 1 ใน 4 ของคนทำงานก็ทำงานเพื่อหารายได้เสริมให้กับรายจ่ายอื่นภายในครัวเรือน เช่น ค่ารักษาพยาบาลแบบฉุกเฉิน ค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดงานพิเศษต่าง ๆ ของครัวเรือน การจ่ายค่าเช่า เป็นต้น ทั้งนี้ คนทำงานก็ให้ความสำคัญกับความโปร่งใส การทันเวลา และการจ่ายรายได้ที่แน่นอน ในขณะที่ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพไม่ใช่แรงจูงใจสำคัญของคนทำงานก็

คนทำงานก็ไม่ได้เป็นแรงงานที่มีลักษณะเหมือนกัน แต่มีลักษณะแตกต่างกันโดยสามารถแบ่งคนทำงานก็ออกเป็นกลุ่มหรือส่วนที่ต่างกันขึ้นอยู่กับความแตกต่างด้านระดับของความเชี่ยวชาญ ช่วงอายุ และการหารายได้เข้าสู่ครัวเรือน ซึ่งจะส่งผลต่อความแตกต่างในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ความต้องการรายได้สูงหรือต่ำ การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน ตัวอย่างเช่น คนทำงานก็ที่เป็นนักเรียนทำงานเพื่อหารายได้เสริมโดยมุ่งไปที่การเรียนรู้จากการทำงานและให้ความสำคัญกับตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น ในขณะที่คนทำงานก็ที่มีความเชี่ยวชาญในระดับกลาง ซึ่งเป็นผู้หารายได้หลักให้กับครัวเรือนจะให้ความสำคัญกับระดับของรายได้ ความสม่ำเสมอของงาน และความมั่นใจว่าจะมีงานด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจลักษณะเฉพาะของกลุ่มต่าง ๆ ของคนทำงานก็ รวมถึงแรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่ต่างกัน จะทำให้สามารถดึงดูดหรือรักษาคนทำงานก็ในแพลตฟอร์ม

ในประเทศอินเดีย สถานะของคนทำงานก็ในแพลตฟอร์มยังคลุมเครือและไม่ได้มีสถานะเป็นลูกจ้าง ทั้งนี้ กฎหมายของอินเดียกำหนดสถานะของคนทำงานก็เป็นคนทำงานอิสระ (independent contractors) ภายใต้กฎหมายประกันสังคมปี 2020 คนทำงานก็ถูกนิยามว่า เป็นบุคคลที่ทำงานหรือร่วมในการจัดการงาน และได้รับรายได้จากกิจกรรมที่ทำซึ่งอยู่นอกเหนือไปจากรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างแบบดั้งเดิม ตามกฎหมายดังกล่าวงานแพลตฟอร์มเป็นรูปแบบการจ้างงานที่องค์กรหรือปัจเจกบุคคลใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการเข้าถึงองค์กรหรือปัจเจกบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาเฉพาะหรือให้บริการเฉพาะโดยให้ผลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน กฎหมายดังกล่าวระบุว่า คนทำงานดังกล่าวไม่ใช่ลูกจ้างที่จะได้รับประโยชน์จากการประกันสังคมจากรัฐบาลกลาง ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การประกันชีวิต ทุพพลภาพ อุบัติเหตุ การประกันสุขภาพ สวัสดิการการคลอดบุตร การคุ้มครองเมื่อชราภาพ บริการดูแลเด็ก และผลประโยชน์อื่น ๆ

แม้ว่าการระบาดของโควิด-19 ที่ทำให้เกิดการล็อกดาวน์ทั่วประเทศจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก แต่คนทำงานส่วนใหญ่ก็มีภาพบวกต่อศักยภาพของเศรษฐกิจแบบกิ๊กและต้องการที่จะเข้ามาทำงานแบบกิ๊ก อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจแบบกิ๊กยังมีความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น การประกัน การจ้างงาน การจ่ายเงินตามเวลา การพัฒนาและเรียนรู้ การเพิ่มขึ้นของรายได้

การศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในอินเดีย

Rupa Korde, Prachi Agarwal, Deepthi Adimulam, Mahika Gandhi (2021)⁵³ ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมการทำงานโดยทำลายความสัมพันธ์แบบดั้งเดิมระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ทำให้คนทำงานมีความเป็นอิสระและยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และในประเทศกำลังพัฒนาอย่างอินเดียมีศักยภาพทางเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นอย่างมาก ในปี 2020 โครงการของ ASSOCHAM คาดการณ์ว่า เศรษฐกิจแบบกิ๊กในอินเดียขยายตัวอย่างมากถึงร้อยละ 17 และจะมีมูลค่าถึง 455 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2023 รวมถึงยังมองในแง่ดีว่า ในช่วงเวลาของความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ การจ้างงาน และผลตอบแทนที่ลดลงเนื่องจากวิกฤตโควิด-19 เศรษฐกิจแบบกิ๊กยังคงมีการขยายตัว ทั้งนี้ ประโยชน์ของเศรษฐกิจแบบกิ๊กไม่เพียงแต่เป็นเรื่องของความพึงพอใจและความยืดหยุ่นเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงความคาดหวังในเรื่องการสร้างงาน การนำเอาเวลาและกำลังงานที่ไม่ได้ใช้มาใช้ ทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจเติบโตมากขึ้น

Rudra Srivastava and Aman Gupta (2021)⁵⁴ ระบุว่า คำว่าคนทำงานกิ๊กเป็นแนวคิดใหม่ในอินเดีย โดยทั่วไปคนทำงานกิ๊ก หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ทำงานรายชั่วโมงหรืองานล่วงเวลานับรวมตั้งแต่งานจัดเลี้ยงไปจนถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์ งานเหล่านี้เป็นงานชั่วคราวที่ต้องทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่ระบุ โดยงานดังกล่าวเป็นงานที่ไม่ได้เป็นมาตรฐาน (nonstandard work arrangement) ทั้งนี้ กฎหมายประกันสังคมปี 2020 ระบุว่า คำว่าคนทำงานกิ๊กเป็นบุคคลที่ทำงานและได้รับรายได้จากกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ด้วยเหตุนี้ คนทำงานกิ๊กจึงเป็นคำกว้าง ๆ ที่ครอบคลุมคนทำงานกลุ่มที่ทำงานชั่วคราว คำที่ใช้เรียกคนทำงานกิ๊กครอบคลุมตั้งแต่คนทำงานชั่วคราว (contingent workers) ฟรีแลนซ์ (freelancers) และคนรับจ้างอิสระ (independent contractors)

ส่วนคำว่าคนทำงานแพลตฟอร์ม หมายถึง คนที่ทำงานกับองค์กรที่ให้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยตรงต่อปัจเจกบุคคลหรือองค์กร ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มอูเบอร์ โอลา และโซมาโต้ เป็นต้น ทั้งนี้ กฎหมาย

⁵³ Korde, R., Agarwal, P., Adimulam, D., and Gandhi, M. (2021). Gig Economy India: 2020-2021. Amsterdam, WageIndicator Foundation. India, FLAME University.

⁵⁴ Rudra Srivastava and Aman Gupta India: Gig Workers And Platform Workers: The Code On Social Security 2020 11 February 2021; <https://www.mondaq.com/india/employee-benefits-compensation/1035552/gig-workers-and-platform-workers-the-code-on-social-security-2020>

ประกันสังคมระบุว่า คนทำงานแพลตฟอร์ม หมายถึง บุคคลที่มีส่วนร่วมกับการทำงานในแพลตฟอร์ม ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจคนทำงานแพลตฟอร์มมากขึ้นต้องทำความเข้าใจความหมายของคำว่างานแพลตฟอร์ม โดยงานแพลตฟอร์ม หมายถึง การจัดการงานที่อยู่นอกการจ้างงานแบบดั้งเดิม โดยองค์กรหรือปัจเจกบุคคลใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเข้าถึงและให้องค์กรหรือปัจเจกบุคคลอื่นทำการแก้ปัญหาหรือให้บริการกิจกรรมอื่นซึ่งระบุโดยรัฐบาลกลางเพื่อแลกเปลี่ยนกับรายได้

Gig Economy India: ปี 2020-2021 ได้ทำการสำรวจ 10 บริษัทแพลตฟอร์มในพื้นที่ต่าง ๆ ของอินเดียครอบคลุมแพลตฟอร์มรถขนส่ง การขนส่งอาหาร การขนส่งสินค้าจากร้านขายของชำ และอี-คอมเมิร์ซออนไลน์ ประกอบไปด้วยแพลตฟอร์ม โอลา อุเบอร์ โซมาโต้ สวิกกี อเมซอน (Amazon) ฟลิปคาร์ต (Flipkart) ซุปเดลี (SuprDaily) โกรเฟอร์ส (Grofers) เออร์บัน คอมพานี และ บิ๊กบาสเก็ต (Big Basket) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แรงงานจำนวน 660 คน ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงกรกฎาคมปี 2020 ผ่านวิธีแบบ snowball โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้แม้ว่าจะมีความเอนเอียงไปในกลุ่มคนทำงานชายแต่ก็สะท้อนให้เห็นภาพของรูปแบบการจ้างงานแบบกิ๊กในอินเดีย ซึ่งพบว่า คนทำงานโดยเฉลี่ยมีอายุประมาณ 23 ปี ส่วนใหญ่ทำงานแบบกิ๊กเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคนทำงานส่วนใหญ่ในทุกช่วงอายุทำงานในแพลตฟอร์มเพียงแห่งเดียว แต่คนทำงานที่อายุน้อยกว่า 30 ปีในบางครั้งทำงานมากกว่า 1 แพลตฟอร์ม

คนทำงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มส่งอาหาร เช่น โซมาโต้ และ สวิกกี รวมถึงแพลตฟอร์มรถรับจ้าง เช่น โอลา และ อุเบอร์ มีระยะเวลาการทำงานยาวนานจนทำให้คนทำงานเหล่านี้มีเวลาเหลือไม่พอที่จะช่วยทำงานในครัวเรือนได้ ในทางกลับกัน คนทำงานที่ทำงานทางด้านขนส่งกับแพลตฟอร์มอี-คอมเมิร์ซ เช่น ดันโซ อเมซอน และ ฟลิปคาร์ต ยังพอมีเวลาเหลือในการช่วยทำงานในครัวเรือน

คนทำงานจำนวนมากในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของตนที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ทำ อย่างไรก็ตาม คนทำงานจำนวนมากพบว่าเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างคุณสมบัติหรือความเชี่ยวชาญที่มีกับตำแหน่งงานที่ทำ โดยเฉพาะการมีคุณสมบัติสูงกว่างานที่ทำ ซึ่งปัญหาดังกล่าวพบได้ในทุกแพลตฟอร์ม

ร้อยละ 32 ของคนทำงานเป็นคนที่รายได้เข้าสู่ครัวเรือนแต่เพียงคนเดียว จึงต้องเน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปกป้องคนทำงานแพลตฟอร์มจากการถูกขูดรีดเพื่อประกันว่าคนทำงานจะได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เหมาะสม และเกือบครึ่งหนึ่งของคนทำงานที่ให้สัมภาษณ์ระบุว่า รายได้ของพวกเขาเป็นสัดส่วนที่สูงของรายได้ในครัวเรือน

ความพึงพอใจในค่าจ้างของคนทำงานมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับการทำงานต่อเนื่องในแพลตฟอร์มเดียว โดยพบว่า กลุ่มคนทำงานที่พึงพอใจกับการทำงานในแพลตฟอร์ม คนทำงานกลุ่มนี้ร้อยละ

90 ระบุว่า พวกเขา ยังคงจะทำงานในแพลตฟอร์มเดิมต่อไป ในขณะที่ร้อยละ 50 ของแรงงาน มีความไม่พึงพอใจ ทั้งความไม่พึงพอใจกับค่าจ้างและความต้องการที่จะเปลี่ยนไปทำงานแพลตฟอร์มอื่น

ร้อยละ 80 ของคนทำงานรายงานว่าพวกเขาไม่ได้รับค่าชดเชยเมื่อลาป่วย ร้อยละ 50 ของคนทำงาน ระบุว่าเมื่อทำงานล่วงเวลาก็ยังคงได้รายได้เหมือนเวลาทำงานปกติ และคนทำงานกว่าร้อยละ 25 ระบุว่า ไม่ได้รับเงินค่าล่วงเวลาแม้จะทำงานเกินเวลา รวมถึงคนทำงานไม่ได้เป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน ทั้งนี้ มีเพียงแพลตฟอร์มเดียวคือ ดันโซ ที่คนทำงานร้อยละ 75 ระบุว่าเป็นส่วนหนึ่งของสหภาพแรงงาน ที่ไม่เป็นทางการ จึงไม่น่าแปลกใจว่า รายได้ของคนทำงานขึ้นกับปริมาณงานที่ทำ และคนทำงานจะได้รายได้ เพิ่มเติมถ้าทำงานจนได้อินเซนทิฟ

ในด้านการจัดการคนทำงานแพลตฟอร์มโดยภาครัฐ พบว่า กฎหมายแรงงานของอินเดีย ไม่มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นเวลานาน แต่เมื่อเผชิญกับวิกฤตโควิด-19 บางรัฐ เช่น อุตตรประเทศ มัธยประเทศ และคุชราต ทำการผ่อนคลายเงื่อนไขทางกฎหมายด้านค่าแรงขั้นต่ำ ความปลอดภัยของแรงงาน และ ชั่วโมงการทำงาน การผ่อนคลายทางด้านกฎหมายในรัฐต่าง ๆ ดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นว่า รัฐบาลกลาง ของอินเดียสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงกฎหมายแรงงานใหม่ได้ สิ่งสำคัญคือ ข้อถกเถียงเกี่ยวกับคนทำงาน แพลตฟอร์มเนื่องจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มไม่ได้มีรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศและคนทำงานเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของแรงงานนอกระบบ ซึ่งส่งผลให้อำนาจต่อรองน้อยลง ผวนกับการขาดกลไกในการแก้ไขและ ลักษณะไม่เป็นทางการของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก และสิ่งที่น่าผิดหวังคือ การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย การประกันสังคม (The Code on Social Security) ประสบความล้มเหลวที่จะบรรลุถึงความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว

นอกจากนี้ นักเคลื่อนไหวทางด้านแรงงาน นักวิชาการ และ นักสหภาพแรงงาน ยังชี้ให้เห็นว่า คนทำงานก็ถูกควบคุมสอดส่องโดยอัลกอริทึม ทำให้ความโปร่งใสและความรับผิดชอบของแพลตฟอร์ม ที่มีต่อคนทำงานลดน้อยลง การควบคุมสอดส่องโดยอัลกอริทึมดังกล่าวกระทบต่อค่าจ้างรายวันและอาจทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติ โดย Aneja and Zothan (2020) ระบุว่า โครงสร้างและการออกแบบของแพลตฟอร์ม แยกขาดคนทำงานออกจากกัน ทำให้ยากต่อการรวมตัวของคนทำงานในรูปแบบของสหภาพ ถึงอย่างนั้นก็ตาม คนงานได้หาหนทางที่จะรวมตัวและสนับสนุนกันและกันผ่านการรวมกลุ่มกันทางโซเชียลมีเดีย

กฎหมายประกันสังคม (Code of Social Security 2020) ของอินเดียรวมกฎหมายแรงงานจำนวน 9 ฉบับเข้าด้วยกัน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพและบทบัญญัติเบ็ดเสร็จ (Employees' Provident Funds and Miscellaneous Provision Act ปี 1952) กฎหมาย Payment of Gratuity Act 1972 กฎหมาย เงินทดแทน (Employees' Compensation Act 1923) กฎหมายสวัสดิการการคลอดบุตร (Maternity Benefit Act 1961) กฎหมายการประกันภัยของลูกจ้างโดยรัฐ (Employees' State Insurance Act, 1948)

กฎหมาย Workers Cess Act 1996 กฎหมาย Cine Workers Welfare Fund Act 1981 และกฎหมาย Building and Other Construction and Unorganised Workers' Social Security Act 2008

กฎหมายประกันสังคมดังกล่าวไม่ใช่เป็นการรวมกฎหมายทั้ง 9 ฉบับเข้าด้วยกันเท่านั้น แต่ยังขยายการครอบคลุมโดยให้ประโยชน์กับคนทำงานทั้งหมดหรือคนทำงานจำนวนมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่มีการรวมตัวกัน (organized sectors) หรือส่วนที่ไม่มีการรวมตัวกัน (unorganized sectors) โดยมุ่งที่จะให้ประโยชน์แก่คนทำงานมากที่สุดและมีการกำกับดูแลโดยรัฐให้น้อยที่สุด กฎหมายดังกล่าวมุ่งที่จะสร้างความเป็นรูปแบบเดียวกันซึ่งถือเป็นประโยชน์จากประกันสังคมที่แรงงานได้รับ ซึ่งก่อนหน้านี้คนทำงานและผลประโยชน์ที่ได้รับถูกแบ่งให้แตกต่างกันไปตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ

กฎหมายประกันสังคมดังกล่าวขยายความครอบคลุมไปถึงคนทำงานที่ทำสัญญา ซึ่งมีการกำหนดระยะเวลาไว้นาน โดยคนทำงานกลุ่มดังกล่าวในปัจจุบันมีสิทธิรับเงินบำนาญ ซึ่งก่อนหน้านี้มีเพียงคนทำงานประจำเท่านั้น ตามกฎหมายนี้ คนทำงานจะมีสิทธิรับบำนาญต่อเมื่อเลิกทำงาน หลังจากที่ได้ทำงานต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี สำหรับสถานการณ์ที่ทำให้คนทำงานเลิกทำงานครอบคลุมการเกษียณอายุ การลาออกจากงาน การตาย และภาวะทุพพลภาพถาวรจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย หรือการยกเลิกสัญญาจ้างงาน

ภายใต้กฎหมายประกันสังคมดังกล่าว คนทำงานได้รับประโยชน์ต่าง ๆ จากการประกันสังคม เช่น income service และการประกันสุขภาพ นอกจากนี้คนทำงานประเภทใหม่ ๆ เช่น คนทำงานกิ๊ก คนทำงานแพลตฟอร์ม และคนที่ทำงานและมีการกำหนดระยะเวลาจ้างงานแน่นอน ซึ่งก่อนหน้านี้ไม่ถูกรวมอยู่ในกฎหมายแรงงานฉบับต่าง ๆ เพราะพวกเขาไม่ได้รับเงินเป็นรายเดือนในรูปของเงินเดือน จึงทำให้ไม่ได้รับประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การประกันสุขภาพและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คนทำงานกลุ่มดังกล่าวถูกนับรวมเข้าไว้ในกฎหมายฉบับนี้และได้รับประโยชน์ร่วมกับกับคนทำงานกลุ่มอื่น ๆ

รัฐบาลกลางของอินเดียให้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แก่คนทำงานทั้งหมด เช่น สวัสดิการทางด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านการคลอดบุตร ประกันชีวิต และประกันสุขภาพ โดยรัฐบาลของแต่ละรัฐจะรับผิดชอบในด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การยกระดับความเชี่ยวชาญ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังระบุว่า คนทำงานทุกประเภทจะต้องรับค่าแรงขั้นต่ำตามข้อกำหนดค่าแรงขั้นต่ำและครอบคลุมโดยการประกันภัยของรัฐ (Employees State Insurance Corporation) ทั้งนี้รัฐบาลอินเดียไม่มีข้อมูลว่าในอินเดียมีคนทำงานกิ๊กในจำนวนเท่าไรแต่ประเมินว่าน่าจะมีคนทำงานกิ๊กอยู่ประมาณ 130 ล้านคน

อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้วางแผนที่จะสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับคนทำงานภายในเดือนมิถุนายน ปี 2021 เพื่อให้คนทำงานได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ คนทำงานกิ๊กและคนทำงานแพลตฟอร์มต้อง

ลงทะเบียนเพื่อเข้ารับประโยชน์ดังกล่าว โดยคนทำงานที่สามารถลงทะเบียนได้จะเป็นคนทำงานที่มีอายุมากกว่า 16 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี และต้องมีจำนวนเวลาทำงานอย่างน้อย 90 วันในช่วงระยะเวลา 12 ปีที่ผ่านมา โดยคนทำงานดังกล่าวต้องทำการยืนยันหรือรับรองตัวตนพร้อมกับส่งเอกสารเพิ่มเติมผ่านระบบออนไลน์หรือออฟไลน์ รวมถึงดิจิทัลไอดี ที่เรียกว่า Aadhar Card โดยรัฐบาลกลางจะเลือกตัวแทน 5 คนจากสมาชิกของคนทำงานที่ unorganized sector เข้าไปอยู่ในคณะกรรมการของประกันสังคมแห่งชาติ ซึ่งจะทำหน้าที่กำหนดกรอบนโยบายและข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับคนทำงานกิ๊กและคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยกฎหมายประกันสังคมนี้กำหนดให้ aggregators หรือนายจ้างของคนทำงานกิ๊กต้องบริจาคเงินส่วนหนึ่งที่เป็นรายรับให้กับกองทุนประกันสังคมสำหรับสวัสดิการของ unorganized sector

กฎหมายประกันสังคมต้องการที่จะปกป้องสิทธิของคนทำงานกิ๊กผ่านการคุ้มครองการประกันทางสังคม (social security protections) ในกฎหมายดังกล่าว มีข้อกำหนดใหม่ 9 ข้อ ซึ่งครอบคลุมและขยายไปที่คนทำงานทั้งหมดในภาคอุตสาหกรรมที่มีการรวมตัวกันและไม่มีการรวมตัวกันผ่านกฎหมายแรงงาน 4 ฉบับ กฎหมายดังกล่าวนอกจากจะครอบคลุมลูกจ้างที่มีสัญญา ยังขยายความครอบคลุมไปถึงคนทำงานแพลตฟอร์ม และคนทำงานกิ๊ก รวมทั้งคนทำงานอพยพระหว่างรัฐ ในการระบุถึงคนทำงานกิ๊กและคนทำงานแพลตฟอร์มในกฎหมาย รัฐได้ตระหนักถึงบทบาทของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก จึงเสนอให้จัดตั้งกรรมการสวัสดิการ (welfare board) เพื่อพิจารณาความกังวลและข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการชดเชยด้านสวัสดิการแก่แรงงาน แต่ยังประสบความล้มเหลวในการเตรียมกลไกต่าง ๆ เพื่อให้อำนาจแก่กรรมการเหล่านี้ในการดำเนินการ

ในข้อกำหนดต่าง ๆ ทางกฎหมายประกันสังคมมีการกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์ม เช่น แพลตฟอร์มรถรับจ้าง ส่งอาหาร ส่งของให้ร้านขายของชำ และส่งของให้อี-คอมเมิร์ซต้องจัดสรรร้อยละ 1-2 ของรายได้ประจำปีหลังหักค่าใช้จ่าย เพื่อใช้ในดูแลลูกจ้างในรูปแบบของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต และบำนาญ เป็นต้น แม้ว่าการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะเป็นการช่วยแรงงานในระยะยาว แต่ในระยะสั้น คนทำงานยังกังวลถึงรายได้ที่ลดลงเนื่องจากถูกหักไปในการประกันสังคมดังกล่าว ข้อกังวลเกิดขึ้นกับแพลตฟอร์มบางประเภท เช่น แพลตฟอร์มรถรับจ้างและอี-คอมเมิร์ซ ที่ยังคงไม่มีกำไรในการดำเนินการและอาจจะผลกระทบหรือต้นทุนมายังคนทำงานแทน

ข้อสังเกตที่มีต่อกฎหมายประกันสังคมฉบับล่าสุดนี้ ในปัจจุบัน Shivanshu Goswami, Animesh Upadhyay and Abhishek Ranjan (2020)⁵⁵ ระบุว่า ธุรกิจที่เรียกว่าสตาร์ทอัพกำลังขยายตัวและเพิ่มบทบาทมากขึ้นในอินเดีย ธุรกิจดังกล่าวมีรูปแบบธุรกิจที่จ้างคนงานอิสระ ทำให้ไม่มีความสัมพันธ์แบบนายจ้างกับลูกจ้างที่เป็นฐานของการบังคับใช้กฎหมายแรงงาน ซึ่งจะครอบคลุมเฉพาะลูกจ้างเท่านั้น ดังนั้นการนับรวม

⁵⁵ Shivanshu Goswami, Animesh Upadhyay and Abhishek Ranjan, 2020. An analysis on gig and platform workers: Code on social security <https://thedailyguardian.com/an-analysis-on-gig-and-platform-workers-code-on-social-security/>

เอาคนทำงานก็เข้ามาอยู่ภายใต้กฎหมายประกันสังคมได้ส่งผลให้รูปแบบธุรกิจที่พึ่งพิงกับคนทำงานก็จำนวนมากต้องเลิกกิจการหรือเปลี่ยนแปลงไป

ข้อสังเกตประการต่อมาคือ ในช่วงก่อนหน้านี้นี้มีการเรียกร้องจากคนที่เป็นคนทำงานก็และคนทำงานแพลตฟอร์มเพื่อให้ได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ข้อเรียกร้องดังกล่าวส่งผลให้เกิดคดีในศาลสูงของเดลีเพื่อผลักดันให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดสถานะของคนทำงานเหล่านี้ใหม่เป็นลูกจ้าง (employee) เพราะสถานะดังกล่าวจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากกฎหมายแรงงาน การออกกฎหมายประกันสังคมฉบับนี้จึงเป็นการประนีประนอมระหว่างความต้องการของนายจ้างและความต้องการของคนทำงาน หรือสร้างทางเลือกให้กับรัฐบาลที่ในด้านหนึ่งก็ไม่ต้องการระบุหรือกำหนดสถานะให้กับคนทำงานเหล่านี้ว่าเป็นลูกจ้าง แต่ในอีกด้านหนึ่งรัฐบาลก็มองประโยชน์ของประกันสังคมในด้านต่าง ๆ ให้กับคนทำงาน เช่น ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และการประกันอุบัติเหตุ

อย่างไรก็ตาม Shivanshu Goswami, Animesh Upadhyay and Abhishek Ranjan ระบุว่า แม้รัฐบาลจะยอมรับว่ามีคนทำงานแพลตฟอร์มออนไลน์ และรวมเอาคนทำงานเข้ามาอยู่ในกฎหมายประกันสังคม แต่การดำเนินการดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอและมีการดำเนินงานอื่น ๆ อีกมากมายที่รัฐบาลอินเดียจะต้องดำเนินการ ข้อแรก กฎหมายประกันสังคมเป็นกฎหมายเดียวที่มีการระบุถึงคนทำงานก็ ตามนิยามของคนทำงานก็และคนทำงานแพลตฟอร์มสามารถใช้ตีความได้ว่า คนทำงานแพลตฟอร์มมีนิยามที่แคบกว่าและเป็นส่วนหนึ่งของคนทำงานก็ที่ครอบคลุมคนทำงานที่กว้างกว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ กฎหมายอื่น ๆ ไม่ได้มีการนิยามคนทำงานก็และแพลตฟอร์ม ส่งผลให้เกิดความสับสนและส่งผลถึงประโยชน์หรือการคุ้มครองต่าง ๆ ที่คนทำงานเหล่านี้จะได้รับ ดังนั้น การขาดการนิยามที่ชัดเจนของคนทำงานก็และแพลตฟอร์มทำให้เกิดความคลุมเครือ แพลตฟอร์มจึงกลายเป็นผู้ตัดสินว่าคนทำงานคนใดเป็นคนทำงานก็ และคนทำงานคนใดเป็นคนทำงานแพลตฟอร์ม

ประการที่สอง ศาลควรจะให้ข้อเสนอแนะถึงสวัสดิการของคนทำงานก็ เพราะจนถึงขณะนี้ในประเทศอินเดียยังขาดการริเริ่มดังกล่าวของศาล ในขณะที่ศาลสูงของสหราชอาณาจักรที่มีกรณีคดีข้อพิพาทระหว่าง Uber BV & Ors. v. Aslam & Ors. ศาลสูงของสหราชอาณาจักรตัดสินให้คนขับรถของแพลตฟอร์มอุเบอร์มีสถานะเป็นลูกจ้างแทนที่จะเป็นคนงานอิสระ ทำให้คนทำงานได้รับประโยชน์ที่ขึ้นกับสถานะพนักงาน เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ การลาประจำปี และการประกันต่าง ๆ แต่ศาลสูงของอินเดียไม่ได้สร้างหรือกำหนดบรรทัดฐานดังกล่าว แม้ว่าในปี 2018 มีกรณีพิพาทระหว่าง Delhi Commercial Driver Union กับ Union of India ถึงสถานะของคนทำงาน แต่คดีดังกล่าวถูกถอนออกไปทำให้การระบุสถานะของคนทำงานโดยศาลสูงของอินเดียยังไม่เกิดขึ้น ดังนั้น การมีแนวทางที่กำหนดโดยศาลสูงจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อจะเป็นกรอบเชิงนโยบายในการสร้างสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของคนทำงานและแพลตฟอร์ม

แม้ว่ากฎหมายดังกล่าวจะดำเนินมาถูกทิศทาง แต่ก็ยังมีข้อห่วงใยในประเด็นต่าง ๆ จำนวนมาก ได้แก่ การไม่มีอาณัติทางกฎหมายหรือความครอบคลุมแบบถ้วนหน้า การไม่มีช่วงเวลาหรือกลไกความรับผิดชอบที่สอดคล้องไปกับกฎหมายดังกล่าว ข้อด้อยดังกล่าวทำให้กฎหมายถูกเรียกว่าเป็น “vague with lofty promises” คือ เป็นคำสัญญาที่สูงส่งแต่อ่อนแอ นอกจากนี้ ยังมีคำถามที่ไม่มีคำตอบเกี่ยวกับการนำไปปฏิบัติ รวมถึงยังมีขอบเขตที่แคบในการประกันและสร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้น

หลายฝ่ายยังกังวลว่ากฎหมายดังกล่าวจะล้มเหลวเมื่อต้องนำไปปฏิบัติจริงกับปัญหาที่แรงงานก็เผชิญอยู่ อย่างที่ล้มเหลวในการจัดการกับรายได้ของคนที่มีความไม่แน่นอนและผันผวน และปัญหาจะเพิ่มมากขึ้นจากการที่กฎหมายดังกล่าวละเลยหรือไม่ใส่ใจกับการออกบัตรประจำตัวแบบบอเนกประสงค์ (smart identification cards) และการควบคุมสอดส่องผ่านอัลกอริทึม รวมถึงข้อกังวลที่ว่ากฎหมายดังกล่าวจะส่งผลทางลบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและผลักดันให้บริษัทต้องจ้างคนทำงานเต็มเวลาเพื่อจ่ายค่าจ้างเท่าเทียมแทน

Fair work (2020)⁵⁶ ศึกษาแพลตฟอร์มที่คนทำงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง (location based platform) ในประเทศอินเดียที่เป็นการทำงานตามความต้องการของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน (work on demand via app) ในภาคบริการที่บ้านและการดูแลบุคคล โลจิสติกส์ การเดินทาง การขนส่งอาหาร ซึ่งพบว่าการเติบโตของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นแหล่งโอกาสการทำงานให้กับประเทศที่มีจำนวนคนทำงานที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง และยังพบว่ามีภาระงานมากกว่าตำแหน่งงานที่มีอยู่

ประเด็นหลักของการทำงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม คือ สถานการณ์จ้างงาน เนื่องจากแรงงานจำนวนมากไม่ได้ถูกจัดว่าเป็นลูกจ้างที่มีความมั่นคงทางรายได้ และไม่มีการคุ้มครองทางสังคม แต่คนทำงานในแพลตฟอร์มถูกจัดว่าเป็นคนทำงานอิสระ ด้วยเหตุนี้ คนทำงานในแพลตฟอร์มจึงมีความยืดหยุ่นในตลาดแรงงานมากขึ้น แต่ต้องเผชิญกับความเปราะบางและสถานะที่เลวร้ายมากขึ้น คนทำงานจำนวนมากขาดความมั่นคงทางแรงงานและรายได้ รวมถึงการขาดอัตลักษณ์ในงานที่ทำ ทำให้สามารถคาดการณ์ถึงอนาคตข้างหน้าได้น้อยมาก

รายงานชิ้นนี้ประเมินงานที่เป็นธรรม ใน 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (fair pay) เงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม (fair conditions) สัญญาการจ้างงานที่เป็นธรรม (fair contracts) การจัดการที่เป็นธรรม (fair management) และการมีตัวแทนที่เป็นธรรม (fair representation) การประเมินนี้เป็น การประเมินปีที่ 2 โดยประเมินจากทั้งสิ้น 11 แพลตฟอร์ม โดยใช้วิธีการศึกษาแบบทุติยภูมิ (desk research) การสัมภาษณ์แพลตฟอร์ม และคนทำงาน

⁵⁶ Fair work (2020). Fairwork India Rating 2020: Labour Standards in the Platform Economy https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/01/Fairwork_India_2020_report.pdf

ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างในองค์กรของแพลตฟอร์มต่าง ๆ และมีความแตกต่างในการตีความข้อกำหนด เมื่อพิจารณาคะแนนที่ได้ พบว่า บางแพลตฟอร์มมีความสนใจที่จะสร้างเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมมากขึ้น การให้คะแนนดังกล่าวยังส่งผลต่อการเลือกของผู้บริโภคในการเลือกบริการจากแพลตฟอร์มโดยพิจารณาจากเงื่อนไขในการทำงานของแพลตฟอร์ม

การศึกษาพบว่า มีข้อมูลน้อยมากเกี่ยวกับจำนวนคนทำงานแพลตฟอร์ม รายได้ของแพลตฟอร์ม แต่รัฐบาลอินเดียเสนอว่า แพลตฟอร์มควรจะเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับงาน (data on jobs) แต่ก็ยังไม่มี การประเมินขนาดของแพลตฟอร์มในประเทศอินเดีย งานชิ้นนี้จะประเมินจากแพลตฟอร์มจำนวน 11 แห่งว่ามีจำนวนคนทำงานทั้งหมดประมาณ 3 ล้านคน

ปัจจัยที่ทำให้การจ้างงานในแพลตฟอร์มเติบโตมีหลายปัจจัย ปัจจัยแรกคือ รูปแบบการจ้างงานของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนทำงานออกจากภาคเกษตรกรรม ด้วยอุปสรรคทางด้านระดับการศึกษา เนื่องจากคนทำงานเหล่านี้มีระดับการศึกษาต่ำ เมื่อพบช่องทางหรือโอกาสที่จะเข้าสู่การทำงานแพลตฟอร์ม จึงย้ายเข้ามาอยู่ในเมือง คนทำงานเหล่านี้ได้หางานทำในแพลตฟอร์มที่ใช้แอปพลิเคชันซึ่งดึงดูดให้แรงงานเข้าร่วมจากรายได้ที่สูง การหารายได้ในระยะเวลารวดเร็ว ความสามารถในการคาดการณ์รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงานประเภทอื่น ๆ

ปัจจัยที่สองที่ทำให้แพลตฟอร์มเติบโต คือ การขยายตัวของการใช้โทรศัพท์มือถือที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่สามคือ การเพิ่มขึ้นของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเกิดจากการเพิ่มขึ้นการขนส่งสินค้าจากร้านค้าไปสู่ลูกค้า ปัจจัยที่สี่คือ อุปทานของการร่วมลงทุน (venture capital) ที่เข้ามาสนับสนุนการขยายตัวของแพลตฟอร์ม และปัจจัยสุดท้ายที่ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของแพลตฟอร์มก็คือ สภาพความคลุมเครือของกฎหมาย

คนทำงานในแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จึงถูกจัดเป็นคนทำงานอิสระหรือพาร์ทเนอร์ ทำให้มีลักษณะเป็นการทำงานชั่วคราวที่ไม่ได้รับการคุ้มครองในด้านต่าง ๆ

ข้อค้นพบจากการศึกษา พบว่า คะแนนของแพลตฟอร์ม 11 แห่งในประเทศอินเดียมีความหลากหลายในด้านเงื่อนไขการทำงานจะขึ้นอยู่กับนโยบายและการจัดการของแพลตฟอร์มเออร์บันคอมพานีที่เป็นแพลตฟอร์มด้านบริการในบ้านได้รับคะแนนสูงสุดในการประเมินของ fair work ตามมาด้วยฟลิปคาร์ตที่เป็นแพลตฟอร์มอี-คอมเมิร์ซ จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการของทั้งสองแพลตฟอร์มแสดงให้เห็นว่า กระบวนการทำงานที่เป็นธรรมได้เพิ่มมุมมองใหม่ที่มาจากมุมมองของคนทำงานให้กับผู้จัดการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นผ่านนโยบายของแพลตฟอร์ม

แม้ว่าค่าจ้างที่สูงและการได้รับเงินในระยะเวลานั้น ๆ อย่างรวดเร็วจะเป็นแรงดึงดูดให้คนทำงานเข้ามาทำงานในแพลตฟอร์ม แต่ยังคงขาดข้อมูลที่เพียงพอว่าคนทำงานที่ทำงานใน 7 แพลตฟอร์มจาก 11 แพลตฟอร์มได้รับค่าจ้างขั้นต่ำหลังจากหักต้นทุนแล้ว โดยมีแพลตฟอร์มเออร์บันคอมพานี ฟลิปคาร์ต โกรเฟอร์ส และ โอลา เป็นข้อยกเว้น ประเด็นดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเข้าไปจัดการ (regulation) และรับฟังความเห็นจากคนทำงานในเรื่องค่าตอบแทน

คนทำงานส่วนใหญ่ของแพลตฟอร์มมีประกันสังคมน้อยถึงไม่มีประกันสังคมเลย แม้ว่าแพลตฟอร์มบางแห่งจะมีประกันอุบัติเหตุให้กับคนทำงาน แต่คนทำงานก็ไม่ทราบแน่ชัดถึงกระบวนการเรียกร้องดังกล่าวในการศึกษารุ่นนี้พบว่า มีแพลตฟอร์ม 2 แห่งคือ เออร์บันคอมพานี และ ฟลิปคาร์ต มีมาตรการต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงให้สภาพการทำงานของคนทำงานดีขึ้น

นอกจาก เออร์บันคอมพานี และ ดันโซ แล้ว ในแพลตฟอร์มอื่น ๆ ไม่มีหลักฐานเพียงพอว่าคนทำงานสามารถเข้าถึง อ่านได้ และเข้าใจ ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการทำงาน การเพิ่มขึ้นของการผู้รับเหมาช่วง (subcontract) การคัดสรรคนทำงานจากพวกผู้รับเหมาช่วง ทำให้ยังไม่ชัดเจนว่าใครเป็นคนรับผิดชอบต่อสภาพการทำงานรวมถึงการจ่ายค่าแรง

สำหรับแพลตฟอร์มที่มีการจัดการที่เป็นธรรม พบว่า มีหลักฐานเพียงพอว่า 8 ใน 11 แพลตฟอร์มมีการเตรียมช่องทางให้คนทำงานได้สื่อสารและร้องเรียนการตัดสินใจในระเบียบหรือกฎต่าง ๆ ของแพลตฟอร์ม รวมถึงการปิดการใช้งาน (deactivate) มีเพียงเออร์บันคอมพานี และ ฟลิปคาร์ตที่ได้รับคะแนนส่วนเพิ่ม และ เออร์บันคอมพานีได้รับคะแนนส่วนเพิ่มจากการบล็อกลูกค้าที่เลือกปฏิบัติกับคนทำงาน ส่วนฟลิปคาร์ตได้รับคะแนนส่วนเพิ่มสำหรับการริเริ่มในการจ้างผู้หญิงและคนพิการเข้ามาเป็นพนักงานในการจัดส่งสินค้าจากร้านค้าให้กับลูกค้า

นอกจากเออร์บันคอมพานีและฟลิปคาร์ตแล้ว แพลตฟอร์มส่วนใหญ่มีคะแนนที่ต่ำในด้านการรับฟังเสียงและการรวมตัวของคนทำงาน อย่างไรก็ตาม ไม่มีแพลตฟอร์มใดที่มีข้อตกลงว่าจะเจรจากับสมาคมแรงงานหรือสหภาพ ทั้งนี้จากวิกฤตโควิด-19 ส่งผลเสียทำให้วิถีชีวิตของคนทำงานเลวร้ายลง คนทำงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มรายงานว่า วิกฤตโควิด-19 ได้กระตุ้นให้เกิดสภาพการทำงานที่เลวร้ายที่มีอยู่แล้วในแพลตฟอร์มให้ยิ่งเลวร้ายลง

3.4 คนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศออสเตรเลีย

ข้อมูลพื้นฐานของคนทำงานแพลตฟอร์มในออสเตรเลีย

McDonald, Paula; Williams, Penny; Stewart, Andrew; Mayes, Robyn and Oliver, Damian (2019)⁵⁷ ศึกษาคนทำงานแพลตฟอร์มในออสเตรเลียพบว่า คนออสเตรเลียที่ทำงานในแพลตฟอร์มมีความหลากหลาย คนที่อายุน้อยมีอายุระหว่าง 18 ถึง 34 ปี มีสัดส่วนของผู้ชายที่ทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลมากกว่าประชากรกลุ่มอื่น ๆ โดยมีสัดส่วนของคนทำงานหญิงเพียงครึ่งหนึ่งของคนทำงานชายเท่านั้น ส่วนกลุ่มคนที่อายุมากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลน้อยลง รัฐนิวเซาท์เวลส์มีสัดส่วนของคนทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลสูงสุดคือ ร้อยละ 14.3 เปรียบเทียบกับรัฐวิกตอเรียที่มีสัดส่วนของคนทำงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลอยู่ที่ร้อยละ 13.8 โดยประชากรที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคหรือพื้นที่ห่างไกลมีแนวโน้มที่จะทำงานแพลตฟอร์มน้อยกว่าประชากรที่อาศัยในเมืองใหญ่ นักเรียนและคนที่ว่างงานมีสัดส่วนในการทำงานในแพลตฟอร์มสูงกว่าคนกลุ่มอื่น ๆ และเมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานที่ทำงาน นักเรียนมีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มมากกว่าถึง 1.3 เท่า และคนที่ว่างงานมีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มมากกว่า 2 เท่า

คนที่อาศัยอยู่กับคนพิการ คนที่อาศัยในออสเตรเลียชั่วคราว และคนที่ในบ้านพูดภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ มีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลมากกว่าคนกลุ่มอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อเทียบกับคนออสเตรเลีย คนต่างชาติที่อาศัยอยู่ในออสเตรเลียชั่วคราวทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลมากกว่าคนออสเตรเลียถึง 3 เท่า ขณะที่คนที่อยู่ในออสเตรเลียอย่างถาวรมีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลมากกว่าคนออสเตรเลียประมาณ 1.7 เท่า ส่วนกลุ่มคนที่ในบ้านพูดภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษมีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลมากกว่า 1.5 เท่า

แพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศออสเตรเลียที่มีคนทำงานด้วยมากที่สุด ได้แก่ แอร์ทาสเกอร์ (Airtasker) มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ อุเบอร์ มีสัดส่วนแรงงานอยู่ที่ร้อยละ 22.7 ตามมาด้วยฟรีแลนซ์เซอร์ (Freelancer) มีสัดส่วนคนทำงานประมาณร้อยละ 11.8 และ อุเบอร์อีท (UberEats) มีสัดส่วนคนทำงานที่ร้อยละ 10.8 สำหรับ Deliveroo มีสัดส่วนคนทำงานร้อยละ 8.2 ทั้งนี้ 1 ใน 3 ของคนทำงานแพลตฟอร์มหรือประมาณร้อยละ 35.2 ทำงานในแพลตฟอร์มมากกว่าหนึ่งแห่ง และร้อยละ 11.4 ทำงานใน 4 แพลตฟอร์มหรือมากกว่านั้น แต่คนทำงานในแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 64.8 ทำงานในแพลตฟอร์มเพียงแพลตฟอร์มเดียว

นอกจากนี้ยังพบว่า กว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 45.5 ของคนที่ตอบแบบสำรวจ ทำงานในแพลตฟอร์ม ผลการสำรวจยังชี้ว่า แพลตฟอร์มหลักที่พวกเขาทำงานด้วยไม่มีประกันการเจ็บป่วยหรือประกันภัยการรับผิดชอบ

⁵⁷ McDonald, Paula; Williams, Penny; Stewart, Andrew; Mayes, Robyn and Oliver, Damian (2019) Digital Platform Work in Australia Prevalence, Nature and Impact: https://s3.ap-southeast-2.amazonaws.com/hdp.au.prod.app.vic-engage.files/7315/9254/1260/Digital_Platform_Work_in_Australia_-_Prevalence_Nature_and_Impact_-_November_2019.pdf

ทางวิชาชีพ ขณะที่ร้อยละ 39 รายงานว่าแพลตฟอร์มหลักที่พวกเขาทำงานด้วยกำหนดให้คนทำงานต้องทำประกันเอง ขณะที่มากกว่าร้อยละ 20 ระบุว่า ไม่รู้ว่าแพลตฟอร์มที่ตนเองทำงานด้วยจัดหาประกันให้ หรือให้พวกเขาทำประกันเอง

แม้ว่าแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จะระบุว่า คนทำงานที่ทำงานกับแพลตฟอร์มเป็นนายจ้างตัวเอง แต่กว่า 1 ใน 4 ของคนทำงานหรือประมาณร้อยละ 28.4 รายงานว่า แพลตฟอร์มที่พวกเขาทำงานด้วยปฏิบัติกับพวกเขาเสมือนเป็นลูกจ้าง แต่ก็ไม่ใช่ที่แน่ชัดว่าคนทำงานเหล่านี้เชื่อว่าพวกเขาเป็นลูกจ้างจริงหรือไม่

ประเภทของงานที่คนทำงานแพลตฟอร์มในออสเตรเลียทำส่วนใหญ่ ได้แก่ การขนส่งและการส่งอาหาร คิดเป็นร้อยละ 18.6 บริการมืออาชีพ (professional services) คิดเป็นร้อยละ 16.9 งานซ่อมแซมคิดเป็นร้อยละ 11.5 งานเขียนและงานแปลคิดเป็นร้อยละ 9 ในขณะที่อีกร้อยละ 7.8 ของคนทำงานแพลตฟอร์มทำงานบริการแบบเสมือนและการบันทึกข้อมูล ร้อยละ 7.7 ทำงานด้านครีเอทีฟและสื่อ ขณะที่ร้อยละ 7.2 ทำงานด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์และเทคโนโลยี และอีกร้อยละ 7 ทำงานด้านบริการดูแล

คนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 59 จะได้รับค่าตอบแทนตามความสำเร็จของงานหรือชิ้นงาน มีคนทำงานเพียงร้อยละ 22 ที่ได้รับผลตอบแทนตามระยะเวลาหรือตามชั่วโมงการทำงาน ครึ่งหนึ่งของคนทำงานแพลตฟอร์มหรือร้อยละ 52.3 ระบุว่า รายได้จากงานแพลตฟอร์มเป็นรายได้เสริมและสามารถอยู่ได้ถ้าไม่มีรายได้ส่วนนี้ ขณะที่คนทำงานเพียงร้อยละ 15.4 ที่ระบุว่ารายได้จากงานแพลตฟอร์มเป็นรายได้ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการดำรงชีพ เมื่อพิจารณา 4 ใน 5 ของคนทำงานแพลตฟอร์มหรือร้อยละ 80.7 รายงานว่า รายได้จากงานแพลตฟอร์มน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของรายได้รวมประจำปีของพวกเขา ส่วนใหญ่แล้ว คนทำงานแพลตฟอร์มที่ระบุว่ารายได้จากแพลตฟอร์มมีความสำคัญกับการดำรงชีพของพวกเขา มักจะเป็นคนทำงานที่มีคนพิการในบ้าน คนทำงานที่เคยว่างงาน และคนทำงานที่ทำงานด้านการดูแล ขนส่ง และส่งอาหาร แต่ถ้าสอบถามว่าคนทำงานได้รายได้เท่าไรจากการทำงานในแพลตฟอร์ม คนทำงานกว่าร้อยละ 40 ไม่รู้ว่าตัวเองมีรายได้ต่อชั่วโมงเท่าไร

รายได้เฉลี่ยต่อชั่วโมงของคนทำงานแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์มที่สามารถระบุรายได้จะระบุรายได้เฉลี่ยของตนเองอยู่ที่ 32.16 ดอลลาร์ ขณะที่คนทำงานส่วนที่ทำงานวิชาชีพมีรายได้มากกว่า 50 ดอลลาร์ต่อสัปดาห์ และคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีรายได้น้อยจะมีรายได้เฉลี่ย 0.01-9.99 ดอลลาร์ต่อชั่วโมง โดยเป็นงานประเภทเสมือนและการบันทึกข้อมูลรวมถึงงานเขียนและงานแปล ขณะที่ค่าแรงขั้นต่ำของประเทศออสเตรเลียในระหว่างที่ทำการสำรวจอยู่ที่ 18.93 ดอลลาร์ต่อชั่วโมง

แรงจูงใจหลักที่ทำให้คนทำงานเลือกทำงานในแพลตฟอร์ม คือ ต้องการหารายได้พิเศษ ต้องการทำงานในช่วงเวลาที่เลือกเอง ต้องการงานที่สนุก ต้องการเลือกงานและโครงการที่ทำ ต้องการทำงานในสถานที่ที่ตัวเองเลือก และทำงานที่เป็นนายของตัวเอง ทั้งนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มพึงพอใจกับงานแพลตฟอร์มในด้าน

ความยืดหยุ่นของงาน โดยเฉพาะความสามารถที่จะเลือกชั่วโมงการทำงานเองได้ การเป็นนายของตัวเอง และการเลือกงานและโครงการด้วยตัวเอง ส่วนสิ่งที่คนทำงานพอใจน้อยในการทำงานแพลตฟอร์มคือ รายได้ที่เป็นธรรม โอกาสในการเข้าถึงงานจากต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมและต้นทุนที่เป็นธรรมต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม

เมื่อเปรียบเทียบคนทำงานกลุ่มต่าง ๆ ในแพลตฟอร์มพบว่า คนทำงานซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญพิเศษและคนทำงานด้านการซ่อมแซมมีความพอใจมากกว่าแรงงานขนส่งและรับส่งอาหาร อันเนื่องมาจากความสามารถในการกำหนดค่าบริการของตนเอง การเรียนรู้ความเชี่ยวชาญใหม่ ๆ และสามารถยกระดับความเชี่ยวชาญของตน ขณะที่คนทำงานแพลตฟอร์มหญิงมีความพอใจน้อยกว่าคนทำงานชายในด้านความสามารถในการกำหนดค่าบริการของตนเอง รวมถึงความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและต้นทุนที่ต้องแบกรับ ส่วนเหตุผลที่คนทำงานแพลตฟอร์มเลิกทำงานในรูปแบบนี้เพราะไม่มีเวลา การทำงานแพลตฟอร์มกินเวลามากเกินไป พวกเขาต้องใช้เวลายาวนานกว่าที่จะทำงานเสร็จ

การศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในออสเตรเลีย

Actuaries Institute (2020)⁵⁸ พบว่า เศรษฐกิจแบบกิ๊กที่ดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศออสเตรเลียมีการขยายตัวด้านขนาดเพิ่มขึ้นอย่างมากจากในอดีต โดยมีการเติบโตขึ้นกว่าเดิมถึง 9 เท่าจากปี 2015 ซึ่งครอบคลุมการใช้จ่ายของผู้บริโภคมากกว่า 6 พันล้านดอลลาร์ และอาจจะครอบคลุมแรงงานจำนวน 2 แสน 5 หมื่นคน

ปัญหาของการศึกษาเศรษฐกิจแบบกิ๊กในออสเตรเลียคือ การขาดข้อมูลหรือการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น ปริมาณการใช้จ่ายของผู้บริโภค จำนวนการจ้างงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก ขนาดและการเติบโตของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก รวมถึงผลกระทบที่มีต่อภาคการผลิตหรือการจ้างงาน โดยเฉพาะที่มีต่อการจ้างงานแบบดั้งเดิม และจากการที่เศรษฐกิจแบบกิ๊กอยู่ในช่วงเริ่มต้นและกำลังเติบโต การศึกษาผลกระทบที่มีต่อความมั่นคงด้านการเงินของคนทำงานในระยะยาวจึงเป็นประเด็นที่น่าศึกษา

นิยามของเศรษฐกิจแบบกิ๊กที่ใช้ในการศึกษาชิ้นนี้ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คนทำงานให้บริการตามความต้องการของลูกค้า (provide on-demand services) โดยคนทำงานถูกจัดเป็นแรงงานอิสระและใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นตัวกลางในการดำเนินธุรกรรม

ภาคส่วนสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก รวมถึงมีการกระจุกตัวของคนทำงานอยู่จำนวนมากในประเทศออสเตรเลียคือ การขนส่งส่วนบุคคล (private transport) กับ การส่งอาหาร

⁵⁸ Actuaries Institute (2020). The Rise of the Gig Economy and its Impact on the Australian Workforce, Sydney: Actuaries Institute.

(meal delivery) ในส่วนของการขนส่งส่วนบุคคลนั้นเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 39 ระหว่างปี 2015 ถึง 2019 การเติบโตดังกล่าวเกิดขึ้นจากการเพิ่มสูงขึ้นของอุปสงค์ของผู้บริโภคในการใช้บริการขนส่งส่วนบุคคลผ่านแพลตฟอร์ม เช่น อุเบอร์ ดีดี และ โอลา การเติบโตขึ้นนี้ยังทำให้เกิดการหดตัวของการใช้รถแท็กซี่แบบเก่า (traditional private provider) ที่ผู้บริโภคลดการใช้จ่ายลงถึงร้อยละ 6 ช่วงปี 2015-2019 ส่วนบริการรับส่งอาหารนั้นเติบโตขึ้นถึง 6 เท่า ระหว่างปี 2015-2019 โดยมีมูลค่าการบริโภคของผู้บริโภคเท่ากับ 3.8 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2019 การเติบโตเป็นผลมาจากการขยายตัวที่มีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ เข้ามา และในช่วงการระบาดของโควิด-19 ในเดือนตุลาคม ปี 2020 ทำให้การเติบโตของการขนส่งอาหารเพิ่มสูงมากขึ้น แน่นอนว่าในระยะสั้นแล้ว คนงานจะได้รับประโยชน์จากรายได้ทางการเงินที่เพิ่มสูงขึ้น แต่สำหรับผลกระทบในระยะยาวทางการเงินนั้นยังเป็นเรื่องที่ต้องการการศึกษา

ภายใต้ข้อกำหนดด้านแรงงาน (labor force regulation) ในปัจจุบัน คนงานก็ถูกจัดเป็นแรงงานอิสระซึ่งมีความยืดหยุ่นมากกว่าสถานะของลูกจ้าง (employee) แต่ยังมีขาสวัสดิการหลายอย่างที่ลูกจ้างแบบดั้งเดิมได้รับ เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ การจ่ายเงินสะสมสมทบโดยนายจ้าง (employer-paid superannuation) การลาป่วย การลาประจำปีโดยได้รับค่าตอบแทน การลาคลอดโดยได้รับค่าชดเชย การลางานเป็นช่วงระยะเวลายาวนานโดยได้รับค่าชดเชย (long service leave) และการประกันภัยเงินทดแทนคนงาน (workers compensation insurance)

คนงานส่วนใหญ่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กอยู่ในกลุ่มประชากรที่มีความเปราะบางทางการเงิน คือ มีอายุน้อย เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา และเป็นคนงานที่เคยตกงานมาก่อน ประโยชน์ของคนงานก็ถูกพิจารณาในระยะสั้น แรงงานร้อยละ 25 มีรายได้มากขึ้นหรือสามารถใช้จ่ายได้มากขึ้น หลังจากได้ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยร้อยละ 77 ในกลุ่มนี้มาจากประชากรในกลุ่มที่มีความมั่งคั่งในระดับต่ำของสังคม อย่างไรก็ตาม ผลกระทบหรือความเสี่ยงทางการเงินในระยะยาว โดยเฉพาะการคุ้มครองทางด้านรายได้และเงินเก็บหลังเกษียณ ยังคงต้องถูกนำมาพิจารณาต่อไป

ประโยชน์ที่คนงานได้รับจากการทำงานในรูปแบบกิ๊ก คือ งานที่ทำมีความยืดหยุ่นและคนงานมีอิสระในการเลือกที่จะทำงานที่ไหนและเมื่อไร เนื่องจากเป็นภาคการทำงานที่มีอุปสรรคต่ำในการเข้ามาทำงาน มีความสามารถในการหารายได้เพิ่มเติม หรือลดความผันผวนทางรายได้ให้กับคนงาน เมื่อรายได้หลักของคนงานลดลง หรือประสบกับการว่างงานชั่วคราว นอกจากผลประโยชน์ดังกล่าวแล้ว ผลเสียของการทำงานในภาคเศรษฐกิจแบบกิ๊ก คือ ความคับข้องใจในการทำงาน ความเสี่ยงจากการทำงาน รวมถึงการขาดสิทธิพื้นฐานของคนงาน เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ การจ่ายเงินสมทบจากนายจ้าง การลาป่วย การลาประจำปีโดยได้รับค่าตอบแทน การลาคลอด การลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร การลาหยุดเป็นระยะเวลานาน

และประกันภัยเงินทดแทนคนทำงาน ซึ่งมีผลมาจากสถานการณ์ทำงานแบบอิสระของคนทำงาน รวมถึงการตระหนักรู้ที่น้อยของคนทำงานเอง

คนทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กมีการประกันชีวิตและประกันสุขภาพในระดับต่ำ อยู่ที่ร้อยละ 30 และร้อยละ 14 ของกลุ่มประชากรที่มีประกันดังกล่าว และน้อยกว่าร้อยละ 1.5 ของแรงงานเหล่านี้จ่ายเงินสมทบส่วนบุคคล (personal superannuation contributions) และแม้ว่าแรงงานส่วนนี้จะจ่ายเงินสมทบส่วนบุคคล แต่เงินสมทบดังกล่าวอยู่ในสัดส่วนที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเงินสมทบจากนายจ้างของกลุ่มคนทำงานที่ได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ การทำงานที่ไม่มีเงินสมทบจากนายจ้างและการที่คนทำงานจ่ายสมทบเข้ามาในจำนวนเงินที่น้อย จะทำให้คนทำงานเหล่านี้มีความเสี่ยง มีเงินออมสำหรับการเกษียณที่ต่ำ จำเป็นต้องพึ่งพิงกับเงินบำนาญผู้สูงอายุของรัฐบาลสำหรับรายได้หลังการเกษียณ

การศึกษาชิ้นนี้ศึกษาจากคนทำงานกิ๊กจำนวน 8,000 คน ในประเทศออสเตรเลีย โดยศึกษาจากข้อมูลการทำธุรกรรม (transaction data) หรือธุรกรรมทางการเงินของคนทำงาน พบว่า ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กคนทำงานถูกจัดเป็นคนทำงานอิสระไม่ได้รับสิทธิประโยชน์เท่ากับลูกจ้าง เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ การจ่ายเงินสมทบจากนายจ้าง การลาป่วย การลาหยุดประจำปี รวมถึงการประกันเงินชดเชยคนทำงาน

คุณลักษณะทางประชากรของคนทำงานกิ๊ก เป็นคนกลุ่มอายุน้อย อายุระหว่าง 18-34 ปี มีความมั่งคั่งหรืออำนาจซื้อต่ำ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน และเคยว่างงานมาก่อน ทำให้คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางในสังคม และถือเป็นแรงงานหน้าใหม่ของกำลังแรงงานของประเทศ จึงอาจไม่มีความเข้าใจหรือไม่ตระหนักถึงความเสี่ยงหรือสิทธิที่น้อยจากการทำงานในแพลตฟอร์มดิจิทัล สำหรับคนที่เคยตกงานและมีความมั่งคั่งต่ำ จำเป็นต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากภาครัฐและเงินบำนาญผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้น การทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กยังมีความเสี่ยงว่าไม่ได้แก้ไขปัญหาค่าความเปราะบางดังกล่าวของคนทำงาน

แม้ว่าจะมีความเสี่ยงดังกล่าว จำนวนคนทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กยังมีความเติบโตเพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงว่าผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและประโยชน์ต่าง ๆ ยังคงดึงดูดคนให้เข้ามาทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยร้อยละ 25 ของคนทำงานเหล่านี้ในระยะสั้น มีความมั่งคั่งทางรายได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากการเข้าร่วมในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก

เศรษฐกิจแบบกิ๊กทำให้เกิดโอกาสในการทำงานสำหรับคนที่ไม่เหมาะสมกับการจ้างงานในรูปแบบเดิม เนื่องจากงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กมีอุปสรรคในการเข้าทำงานต่ำ ทำให้คนทำงานที่ออกจากงานหรือเคยว่างงานในระยะสั้นมีโอกาสในการทำงานและมีช่องทางที่จะหารายได้และเพิ่มความมั่งคั่ง ฉะนั้น คนทำงานหรือประชากรที่เข้าร่วมในเศรษฐกิจแบบกิ๊กที่มีความมั่งคั่งหรือทางเลือกทางเศรษฐกิจน้อยจะมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า คนทำงานก็กึ่งจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 1.5 ของคนทำงาน ได้สมทบเงินส่วนตัว สำหรับการเกษียณอายุในอนาคต และจำนวนเงินที่สมทบนั้นเป็นจำนวนน้อย โดยเฉลี่ยแล้ว คนทำงานชั่วคราว จะสมทบเงินประมาณ 500 ถึง 900 ดอลลาร์ต่อปี เทียบกับแรงงานในระบบที่ได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ จะได้เงิน สะสมรวมกับเงินสมทบจากนายจ้างเป็นจำนวน 3,700 ดอลลาร์ต่อปี ด้วยเหตุนี้ คนทำงานก็กึ่งมีทั้งคนที่ไม่มีเงิน สะสมสมทบจากนายจ้างหรือจากงานประเภทหลักประเภทอื่น หรือคนทำงานที่มีแนวโน้มที่จะต้องพึ่งพิงต่อเงิน บำนาญผู้สูงอายุของรัฐเป็นรายได้สมทบหลังเกษียณอายุด้วย

ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ภาคการส่งอาหารเติบโตเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าร้อยละ 100 จนถึงเดือนตุลาคม ปี 2020 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงก่อนวิกฤตโควิด-19 ช่วงแรกของการล็อกดาวน์ระหว่างเดือนมีนาคมถึง เมษายน ปี 2020 การเติบโตถูกผลักดันจากการลดลงของการขนส่งภาคเอกชน แม้ว่าการเติบโตโดยรวม ของเศรษฐกิจแบบก็กึ่งจะลดลงถึงร้อยละ 70 ในต้นเดือนเมษายน ปี 2020 แต่กลับมาฟื้นตัวขึ้นและดึงดูดให้เกิด การใช้จ่ายต่อสัปดาห์ที่เพิ่มสูงขึ้นตั้งแต่ต้นเดือนพฤษภาคม ปี 2020 ยิ่งไปกว่านั้นช่วงปลายเดือนตุลาคม ปี 2020 การเติบโตของมูลค่าการใช้จ่ายรายสัปดาห์ในเศรษฐกิจแบบก็กึ่งได้เติบโตขึ้นเหนือมูลค่าการใช้จ่าย โดยรวมของผู้บริโภคถึงร้อยละ 40

การเติบโตอย่างรวดเร็วของภาคการส่งอาหารของเศรษฐกิจแบบก็กึ่งได้สะท้อนให้เห็นว่า ภาคการส่ง อาหารเป็นภาคสำคัญที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ แพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถทำให้ร้านอาหาร และคาเฟ่ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดการล็อกดาวน์ขึ้น ด้วยเหตุนี้ เศรษฐกิจแบบก็กึ่งช่วยสนับสนุนให้ การค้าและการจ้างงานดำเนินต่อไปได้

โดยสรุปแล้ว คนทำงานก็กึ่งส่วนใหญ่มีความมั่งคั่งหรืออำนาจซื้อเพิ่มขึ้นในระยะสั้นจากการเข้าทำงาน ในแพลตฟอร์ม แต่แลกมาด้วยผลกระทบในทางลบ คือ ต้องสมทบเงินด้วยตัวเอง มีคนทำงานจำนวนน้อยมาก ที่สมทบเงินและสมทบในปริมาณที่น้อย ทำให้ในระยะยาวแล้ว คนทำงานต้องเผชิญกับความไม่มั่นคง ทางการเงินและต้องพึ่งพิงภาครัฐในด้านความมั่นคงทางสังคม รวมถึงรายได้หลังเกษียณอายุ

Select Committee on Job Security (2021)⁵⁹ ได้ ทำการศึกษา First interim report: on-demand platform work in Australia โดยสำรวจคนทำงานแพลตฟอร์มจำนวน 14,000 คน พบว่า คนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่มีอายุ 18-34 ปี เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง แรงงานเหล่านี้มีคนพิการ ในครอบครัว นอกจากนี้ พบว่า จำนวนแรงงานที่เป็นคนที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในบ้านมีจำนวนมากกว่า คนที่ใช้ภาษาอังกฤษในบ้านถึง 1.5 เท่า ซึ่งมักเป็นผู้อพยพที่อยู่อาศัยในออสเตรเลียชั่วคราวมากกว่า คนออสเตรเลียถึง 3 เท่า และเป็นผู้อพยพที่อยู่อาศัยในออสเตรเลียถาวรมากกว่าคนออสเตรเลีย 1.7 เท่า

⁵⁹ https://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Committees/Senate/Job_Security/JobSecurity/Interim_report

จากผู้ตอบแบบสำรวจทำงานแพลตฟอร์มดิจิทัล มีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสำรวจคนทำงานในแพลตฟอร์มในช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา จำนวนร้อยละ 7.1 และอีกร้อยละ 13.1 ของผู้ตอบแบบสำรวจทำงานแพลตฟอร์มในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในช่วงที่ผ่านมา ในจำนวนร้อยละ 13.1 นี้ เคยทำงานในแพลตฟอร์มในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อีกร้อยละ 38.7 ทำงานบนแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับลูกค้า ส่วนคนทำงานบนแพลตฟอร์มออนไลน์บนเว็บ มีจำนวนร้อยละ 28.2 และ 1 ใน 3 ของคนทำงานได้ทำงานทั้ง 2 แบบร่วมกัน คือ ทั้งแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะลูกค้าและแพลตฟอร์มบนเว็บ

ร้อยละ 64.8 ของคนทำงานทำงานในแพลตฟอร์มเดียว และ 1 ใน 3 ของคนทำงานทำงานมากกว่าหนึ่งแพลตฟอร์ม โดยกว่าร้อยละ 11.4 ทำงานในแพลตฟอร์มใน 4 แพลตฟอร์มหรือมากกว่านั้น คนทำงานจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 80.7 ระบุว่ารายได้จากงานแพลตฟอร์มน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของรายได้ทั้งหมด ขณะที่ร้อยละ 27 ระบุว่ารายได้จากแพลตฟอร์มเป็นรายได้ทั้งหมดของพวกเขา ร้อยละ 15.4 ของคนทำงานระบุว่ารายได้จากงานแพลตฟอร์มสำคัญต่อความต้องการพื้นฐาน และร้อยละ 52.3 ของคนทำงานระบุว่า รายได้จากงานแพลตฟอร์มเป็นรายได้เสริมและสามารถอยู่ได้ แม้ไม่มีรายได้จำนวนนี้

2 ภาคส่วนของแพลตฟอร์มที่มีความสำคัญและเติบโตเป็นอย่างมาก คือ การเดินทางส่วนบุคคล (private transport) ซึ่งเติบโตกว่าร้อยละ 39 ระหว่างปี 2015-2019 การขนส่งอาหาร (meal delivery) มีเติบโตถึง 6 เท่าจากปี 2015 ถึง 2019

ระบบกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ในประเทศออสเตรเลียไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อจัดการกับความสัมพันธ์ทางการจ้างงานที่เกิดขึ้นในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ครอบคลุมเฉพาะความสัมพันธ์แบบนายจ้างกับลูกจ้าง (employees) ขณะที่คนทำงานในแพลตฟอร์มถูกจัดประเภทว่าเป็นคนทำงานอิสระ (independent contractors) ส่งผลให้ไม่ได้รับการคุ้มครองอย่างที่ลูกจ้างได้รับความคุ้มครอง

แม้ว่าคนทำงานอิสระและคนที่ประกอบธุรกิจของตัวเองสามารถเข้าถึงสิทธิบางอย่างได้กฎหมายรวมถึงได้รับการคุ้มครองจากสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (unfair contract) และการประพฤติมิชอบ (unconscionable conduct) แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นจริงชี้ให้เห็นว่า การคุ้มครองดังกล่าวไม่เหมาะสมและคนทำงานแพลตฟอร์มไม่สามารถเข้าถึงได้

กรอบของกฎหมาย (workplace laws) ของประเทศออสเตรเลียในปัจจุบันสามารถแยกคนทำงานออกเป็น 2 ประเภทคือ ลูกจ้าง (employees) และ คนทำงานอิสระ (independent contractors) ซึ่งการจัดการตลาดแรงงานที่เป็นอยู่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กไม่ได้สอดคล้องกับการจัดหมวดหมู่ดังกล่าว

ลูกจ้างในออสเตรเลียได้รับการคุ้มครองภายใต้พระราชบัญญัติการทำงานที่เป็นธรรม (Fair Work Act 2009) โดยกฎหมายได้จัดเตรียมตาข่ายความปลอดภัย (safety net) ที่รวมเอามาตรฐานการจ้างงานแห่งชาติ

10 ข้อ เข้าไว้ด้วยกัน ครอบคลุมตั้งแต่ชั่วโมงการทำงาน รูปแบบการลา การจ้างแบบเป็นสายลักษณะอักษร เมื่อถูกเลิกจ้าง ค่าแรงขั้นต่ำ สิทธิในการมีตัวแทน รวมถึงสิทธิอื่น ๆ ในขณะที่คนทำงานที่ไม่ได้มีสถานะของลูกจ้างจะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้กฎหมายดังกล่าว รวมถึงความคุ้มครองจากการให้รางวัลหรือลงโทษ เช่น ค่าจ้างรางวัล การลงโทษ การทำงานล่วงเวลา กระบวนการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง กระบวนการในการปรึกษา และช่วงเวลาขั้นต่ำในการมีปฏิสัมพันธ์ นอกจากนี้ คนทำงานที่ไม่ได้เป็นลูกจ้างจะไม่ได้รับสิทธิหรือการคุ้มครองอื่น เช่น ค่าชดเชยการทำงาน บำนาญ และการคุ้มครองการถูกเลือกปฏิบัติ เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้สิทธิและการคุ้มครองระหว่างนายจ้างที่มีต่อลูกจ้าง

ปัญหาหลักของคนทำงานแพลตฟอร์มก็คือ การระบุสถานะของคนทำงาน การศึกษาคนทำงาน แพลตฟอร์มที่ต้องพบปะกับผู้จ้างของรัฐวิเทศที่ทำการศึกษในช่วงเดือนมิถุนายน 2020 พบว่า ปัญหาของคนทำงานแพลตฟอร์มเกิดจากรูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่มีความคลุมเครือ รวมถึงการเกิดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่ระบุเอาไว้ในการจ้างงานกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน

ศาลและตุลาการได้ใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการทดสอบทางกฎหมาย เพื่อที่จะระบุสถานะของคนทำงาน กระบวนการดังกล่าวได้ชี้แจงน้ำหนักคุณสมบัติทั้งหมดของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน ตั้งแต่สิทธิและอำนาจทางกฎหมายที่จะควบคุมคนทำงาน ความสามารถและขอบเขตที่มอบหมายงานให้กับคนทำงาน การพิจารณาว่าคนทำงานถูกรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผ่านการจ้างบริการ การพิจารณาสาระของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับคนทำงาน แทนที่จะพิจารณาเฉพาะเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ตกลงกัน การพิจารณาว่าใครเป็นผู้เตรียมและดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ที่คนทำงานใช้ การจ่ายค่าตอบแทนเมื่องานสำเร็จหรือเป็นค่าแรงเพื่อแลกเปลี่ยนกับเวลาการทำงาน รวมถึงการพิจารณาว่าคนทำงานกำลังทำงานในธุรกิจของนายจ้างหรือดำเนินธุรกิจของตัวเอง

รายงานการศึกษาดังกล่าวให้ข้อสังเกตว่า นักวิจารณ์ ผู้เชี่ยวชาญ สหภาพ และธุรกิจ มีความเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องสถานะของคนทำงาน และระบุว่าสถานื่อดังกล่าวยังไม่สามารถหาคำตอบที่แน่ชัดได้ เนื่องจากข้อมูลที่ปรากฏมีทั้งข้อมูลหรือปัจจัยที่ชี้ว่าแพลตฟอร์มเป็นนายจ้างของคนทำงาน และข้อมูลที่แย้งกับข้อสรุปที่ชี้ว่าคนทำงานแพลตฟอร์มมีสถานะเป็นลูกจ้างของแพลตฟอร์ม

กรณีพิพาทเกี่ยวกับสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นดำเนินผ่านคณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรม (Fair Work Commission: FWC) ผู้ตรวจการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรม (Fair Work Ombudsman: FWO) และศาลแห่งสหพันธรัฐของออสเตรเลีย (Federal Court of Australia) เป็นข้อถกเถียงถึงสถานะคนงานอิสระของคนทำงานแพลตฟอร์มซึ่งดูเหมือนว่าจะยังไม่มีข้อสรุป

ตัวอย่างเช่น กรณีพิพาทเรื่องสถานะของคนทำงานในแพลตฟอร์มส่งอาหารฟู้ดออร์รา (Foodora) ที่ดำเนินกิจการในออสเตรเลียเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ก่อนที่จะหยุดกิจการไปในปี 2018 คณะกรรมการ

เพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมระบุว่าสถานะของคนทำงานของผู้ตอบว่าไม่ใช่คนงานอิสระ แต่เป็นลูกจ้างของแพลตฟอร์ม ขณะที่ข้อพิพาทในปี 2019 ระหว่างอูเบอร์ออสเตรเลียและคนขับของอูเบอร์นั้น คณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมระบุว่า ความสัมพันธ์ดังกล่าวไม่ใช่การจ้างงาน และแม้ว่าผู้ตรวจการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมจะระบุว่า คณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมได้นำเอาหลาย ๆ ประเด็นมาพิจารณาร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ผลการตัดสินดังกล่าวเป็นผลรายกรณีและไม่จำเป็นต้องเป็นต้นแบบให้กับการตัดสินในกรณีพิพาทอื่น ๆ

กรณีพิพาทระหว่าง Amita Gupta และอูเบอร์อิตาลี ในปี 2020 คณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมระบุว่า Amita Gupta ไม่ได้เป็นลูกจ้างของอูเบอร์อิตาลีแต่เป็นคนทำงานอิสระ กรณีพิพาทดังกล่าวถูกร้องเรียนและรื้อขึ้นศาลแห่งสหพันธรัฐออสเตรเลีย แต่อูเบอร์อิตาลีจ่ายเงินชดเชยแก่คู่กรณีเพื่อให้เอาข้อพิพาทดังกล่าวออกจากศาล ส่วนกรณีพิพาทระหว่าง Diego Franco และเดลิเวอรู คณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมระบุว่า Diego Franco เป็นลูกจ้างของเดลิเวอรู

ทั้งนี้ ผู้ตรวจการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมระบุว่า การตัดสินกรณีพิพาทของคณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมเป็นการตัดสินและมีผลรายกรณีไป ไม่ได้เป็นผลที่จะมีผลกระทบต่อกรณีพิพาทอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต

ในขณะที่ความเห็นจากผู้บริการแพลตฟอร์มอย่างอูเบอร์ระบุว่า คนทำงานที่ทำงานกับตนเองหรือต้องการที่จะเป็นพันธมิตร (partners) มากกว่าที่จะเป็นลูกจ้างที่มีระยะเวลาและช่วงเวลาการทำงานที่คงที่ในทางกลับกัน สหภาพแรงงานขนส่งของออสเตรเลียระบุว่า จากการสำรวจเมื่อปี 2020 สหภาพได้พบว่า ในส่วนของคนทำงานส่งอาหารส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 72 ระบุว่าพวกเขาต้องการมีสถานภาพเป็นลูกจ้างมากกว่าที่จะเป็นคนงานอิสระ และร้อยละ 87 ของคนทำงานมีความเห็นว่า พวกเขาควรมีสถานะในการรับเงินบำนาญ ลาป่วย ได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ และค่าจ้างพิเศษเมื่อทำงานในวันหยุด และกว่าร้อยละ 90 ของคนทำงานระบุว่า คนทำงานขนส่งควรจะมีสิทธิในการตั้งสหภาพเพื่อต่อรองผลประโยชน์ของตน ส่วนของแพลตฟอร์มรถยนต์ขนส่ง แรงงานจำนวนร้อยละ 47.62 ระบุว่าพวกเขาต้องการที่จะเป็นลูกจ้างมากกว่าเป็นคนงานอิสระ โดยคนทำงานจำนวนมากระบุว่า ต้องการเงื่อนไขการทำงานและค่าจ้างที่สูงกว่าที่เป็นอยู่

นอกจากนี้ สหภาพแรงงานขนส่งของออสเตรเลียระบุว่า จากการสำรวจคนทำงานส่งอาหาร จำนวนร้อยละ 86 ต้องพึ่งพิงงานดังกล่าว เพราะเป็นแหล่งรายได้หลักของคนทำงาน และร้อยละ 61.2 ของคนทำงานระบุว่า บริษัทเอาเปรียบและไม่เปิดโอกาสให้พวกเขาได้ปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง แรงงานขนส่งร้อยละ 18.5 รายงานว่าได้ถูกระงับการจ่ายเงิน และร้อยละ 9 ระบุว่าถูกเลิกจ้างงานจากข้อกล่าวหาที่ไม่เป็นจริง ทั้งนี้ คนทำงานมากถึงร้อยละ 83 ต้องการให้มีกลไกการแก้ปัญหาหรือจัดการข้อขัดแย้งที่ดีขึ้น

สหภาพแรงงานขนส่งของออสเตรเลียยังระบุว่า ระบบแรงงานสัมพันธ์ของออสเตรเลียต้องถูกปฏิรูปให้ทันสมัยโดยเฉพาะการแบ่งคนทำงานออกเป็น 2 ประเภท โดยคนทำงานอิสระเป็นคนทำงานที่ไม่ได้มีสิทธิและการคุ้มครองต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ คนทำงานกลุ่มนี้ต้องพึ่งพิงการจ้างงานภายใต้ความสัมพันธ์แบบคนทำงานอิสระที่ไม่ได้รับสิทธิและการคุ้มครอง รวมถึงเป็นคนทำงานที่แข่งขันกันสูง มีจำนวนส่วนเกิน (margin) ต่ำ และแทบไม่มีอุปสรรคขวางกั้นไม่ให้คนทำงานใหม่เข้ามา แม้ว่าคนทำงานเหล่านี้จะถูกจัดเป็นคนทำงานอิสระก็ตาม ในความเป็นจริง คนทำงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มขนส่งอยู่ภายใต้การจัดการของแพลตฟอร์มสูง ผ่านรูปแบบของอัลกอริทึมและการจัดการรูปแบบใหม่ที่ทำลายความมั่นคงในอาชีพ และทำการควบคุมโดยซ่อนเร้น รวมถึงเพิ่มระดับความไม่ยั่งยืนของงาน

กฎหมายแรงงานอิสระของเครือจักรภพ (Commonwealth Independent Contractors Act 2006) ออกแบบมาเพื่อประกันว่าความสัมพันธ์แบบสัญญาการจ้างงานอิสระจะถูกควบคุมโดยกฎหมายพาณิชย์มากกว่าที่จะเป็นกฎหมายอุตสาหกรรม โดยกำหนดว่าสัญญาจ้างงานอิสระเป็นรูปแบบของการจัดการงานตามกฎหมายพาณิชย์ โดยคนทำงานอิสระจะมีเสรีภาพที่เข้าไปทำสัญญาการให้บริการกับแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มสามารถใช้กฎหมายฉบับนี้ในการทบทวนสัญญาบนฐานที่ว่า สัญญาไม่เป็นธรรมหรือไม่ แต่ไม่มีบทลงโทษสำหรับสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และแต่ละฝ่ายจะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของตัวเอง ในกระบวนการนี้ สหภาพแรงงานระบุว่า ภายใต้กฎหมายดังกล่าว คนทำงานต้องจ่ายเงินของตัวเองในการต่อสู้ทางกฎหมาย ซึ่งอาจจะใช้ระยะเวลายาวนานกว่าหลายปีซึ่งเป็นข้อจำกัดของแรงงานที่จะดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว

การที่คนทำงานแพลตฟอร์มถูกจัดประเภทว่าเป็นคนทำงานอิสระ หมายความว่าคนทำงานเหล่านี้จะถูกควบคุมด้วยกฎหมายการแข่งขัน (competition laws) ด้วยเหตุนี้ การรวมตัวกันต่อรองของคนทำงานเพื่อต่อรองในเรื่องข้อกำหนดและเงื่อนไขการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย ทั้งนี้ คณะกรรมการด้านการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลีย (Australian Competition and Consumer Commission: ACCC) กำลังเสนอให้มีการปฏิรูปและเปลี่ยนแปลงประเด็นดังกล่าว เพราะกฎหมายการแข่งขันทำให้คนทำงานอิสระที่ทำงานในแพลตฟอร์มประสบความยากลำบากในการรวมตัวกัน เพื่อต่อรองในประเด็นต่าง ๆ โดยคณะกรรมการฯ เสนอว่าอาจจะมีช่องทางในการยกเว้นกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายการต่อต้านการสมรู้ร่วมคิด

คณะกรรมการที่ถูกคัดเลือกมาเพื่อศึกษาด้านความมั่นคงทางด้านอาชีพ (Select Committee on Job Security) มีข้อสรุปสำหรับประเด็นปัญหาหลักของคนทำงานแพลตฟอร์มว่าด้วยสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์มที่ตั้งอยู่บนข้อถกเถียงว่า คนทำงานแพลตฟอร์มควรจะถูกจัดประเภทเป็นคนทำงานอิสระหรือ

ลูกจ้าง โดยเสนอทางเลือกในเชิงนโยบายผ่านการสำรวจหรือระดมความคิดเห็นของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านข้อเสนอทั้ง 6 ข้อ ดังนี้

ข้อเสนอแรก คือ การคงสถานะเดิม (maintaining the status quo) กลุ่มนี้มองว่า กฎหมายหรือข้อกำหนดที่เป็นอยู่เกี่ยวกับสถานะของพนักงานแพลตฟอร์มมีความเหมาะสมและไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ข้อพิพาทด้วยสถานะของพนักงานสามารถตัดสินโดยศาลผ่านการใช้กฎหมายจารีตประเพณี (common law) การคุ้มครองที่มีต่อพนักงานอิสระเพียงพอ ส่วนข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างกับพนักงานอิสระก็ไม่ได้เป็นประเด็นที่จะต้องทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากสถานะเดิม

ข้อเสนอที่สอง คือ ทางเลือกที่เสนอให้มีการขยายคำจำกัดความการจ้างงานและลูกจ้างในกฎหมายการทำงานที่เป็นธรรม (Fair Work Act) ผ่านการปฏิรูปหรือแก้ไขกฎหมายดังกล่าวไปพร้อมกับกฎหมายพนักงานอิสระ (Indepednet Contractors Act) ให้สามารถรองรับการจ้างงานที่ไม่ใช่แบบดั้งเดิม โดยขยายการนิยามพนักงานและสถานะของพนักงานให้กว้างและครอบคลุมขึ้น และขยายการเข้าถึงประโยชน์ สิทธิ และการคุ้มครองต่าง ๆ เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ เงื่อนไขการทำงานขั้นต่ำ การรวมตัวกันต่อรอง รวมถึงการเข้าถึงคณะกรรมการเพื่อการจ้างงานที่เป็นธรรมให้ครอบคลุมถึงพนักงานแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอที่สาม คือ การจัดประเภทพนักงานแพลตฟอร์มใหม่ให้เป็นลูกจ้าง ทางเลือกนี้เสนอให้จัดประเภทพนักงานแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็นคนขับรถ คนทำงานส่งอาหาร คนทำงานดูแลคนพิการ และคนแก่ ให้มีสถานะเป็นลูกจ้างและได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองเช่นเดียวกันกับลูกจ้าง ข้อโต้แย้งที่มีต่อทางเลือกนี้คือ พนักงานแพลตฟอร์มบางส่วนเลือกทำงานแพลตฟอร์ม เพราะความยืดหยุ่นของงาน แพลตฟอร์ม และสามารถทำงานแพลตฟอร์มของหลายบริษัทไปพร้อม ๆ กัน การย้ายประเภทจากพนักงานอิสระไปเป็นลูกจ้างทำให้ความยืดหยุ่นดังกล่าวหายไป

ข้อเสนอที่สี่ เสนอให้พนักงานแพลตฟอร์มยังคงสถานะเป็นพนักงานรับจ้าง แต่ให้ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับสามารถเคลื่อนย้ายตามพนักงานไปได้ (portable benefits) กล่าวคือ ในกรณีที่แพลตฟอร์มใส่เงินสมทบลงไปในกองทุนสำหรับพนักงาน และสามารถเบิกหรือเคลื่อนย้ายเงินที่สะสมไว้ในกองทุนดังกล่าวตามพนักงานไปได้ ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานบริษัทอื่น ๆ และมีข้อเสนอให้จัดประเภทพนักงานแพลตฟอร์มให้อยู่ในประเภทใหม่เป็น dependent contractor หรือพนักงานรับจ้างที่ต้องพึ่งพิงนายจ้าง เหมือนกับที่ประเทศสเปนและแคนาดาได้จัดให้พนักงานแพลตฟอร์มอยู่ในหมวดหมู่ดังกล่าว โดยในประเทศสเปน ถ้าหากพนักงานแพลตฟอร์มคนนั้นได้รับรายได้ร้อยละ 75 จากบริษัทใดบริษัทหนึ่งที่ทำงาน หรือในประเทศแคนาดา ถ้าพนักงานแพลตฟอร์มคนนั้นได้รับรายได้ร้อยละ 80 จากบริษัทใดบริษัทหนึ่งที่ทำงาน ก็ให้จัดคนงานนั้นเป็นพนักงานรับจ้างที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้าง ทั้งนี้ คนงานจะได้รับประโยชน์และการคุ้มครองน้อยกว่าลูกจ้างแต่มากกว่าพนักงานรับจ้างอิสระ เช่น การได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้า

เมื่อถูกให้ออกจากงาน การรวมตัวกันต่อรองกับนายจ้าง การได้รับค่าจ้างระหว่างลาพักผ่อน สำหรับข้อโต้แย้งที่มีต่อทางเลือกนี้มาจากฝ่ายสหภาพแรงงานที่มองว่า การสร้างประเพณีใหม่ให้กับคนทำงานแพลตฟอร์มอาจส่งผลให้คนทำงานที่ควรถูกจัดประเภทเป็นลูกจ้างกลับถูกจัดประเภทใหม่ และได้รับประโยชน์และการคุ้มครองน้อยกว่าที่เคยได้รับ

ข้อเสนอที่ห้า คือ การขยายสิทธิและมาตรฐานขั้นต่ำไปสู่คนทำงานรับจ้างอิสระและการจัดการให้มีการกำกับดูแล สหภาพแรงงานระบุว่า คนทำงานที่อยู่ในสถานะคล้ายการจ้างงานผ่านความสัมพันธ์แบบการทำสัญญาระหว่างผู้จ้างกับนายจ้างไม่ควรที่ถูกปฏิเสธให้ไม่ได้รับสิทธิและประโยชน์ที่ควรจะได้รับ ซึ่งไม่เพียงแต่ไม่เป็นธรรมแต่ยังส่งผลกระทบต่อคนทำงานดังที่เกิดขึ้นกับคนทำงานแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอที่หก คือ การมีข้อบังคับเฉพาะสำหรับประเภทของแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน โดยผ่านการปรึกษาร่วมกันถึงความต้องการของคนทำงานกับแพลตฟอร์ม และสิ่งที่แพลตฟอร์มปรับได้ เช่น แพลตฟอร์มแบ่งปันรถยนต์หรือคนทำงานขับรถผ่านแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ จากการสำรวจของสหภาพแรงงานพบว่า คนทำงานน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของคนทำงานในแพลตฟอร์มแบ่งปันรถยนต์ต้องการที่จะมีสถานะเป็นลูกจ้าง แต่คนทำงานส่วนใหญ่ต้องการสภาพและเงื่อนไขการทำงานที่ดีขึ้น เช่น ร้อยละ 72.3 ของคนขับต้องการค่าจ้างส่วนเพิ่มสำหรับกะกลางคืน ช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และช่วงวันหยุดราชการ ร้อยละ 64 ต้องการที่จะได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ กว่าร้อยละ 64 ต้องการการประกันภัยเงินทดแทน แพลตฟอร์มแบ่งปันรถยนต์มักจะปล่อยให้คนทำงานใหม่เข้าสู่แพลตฟอร์มได้ไม่จำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของคนทำงานในแพลตฟอร์มเดิม เกิดการผลักดันให้คนทำงานต้องแข่งขันกันและได้รับค่าตอบแทนน้อยลง ถือเป็นปัญหาที่แรงงานต้องเผชิญ การเสนอให้แพลตฟอร์มกำหนดมาตรฐานในการจ่ายค่าตอบแทนรวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้แพลตฟอร์มไม่ปล่อยคนขับรถเข้าสู่แพลตฟอร์มหรือลงสู่ถนนมากจะช่วยแก้ไขปัญหาลดข้อพิพาทและส่งผลดีต่อคนทำงาน ตัวอย่างเช่น อุเบอร์คงสถานะคนทำงานจ้างอิสระแต่เพิ่มการมีมาตรฐานขั้นต่ำของความปลอดภัยให้กับคนทำงาน ส่งผลให้คนทำงานยังคงพอใจกับความยืดหยุ่นในการทำงาน และได้รับความคุ้มครองด้านความปลอดภัยมากขึ้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการฯ ยังเสนอให้สำนักงานสถิติของออสเตรเลียขยายการสำรวจกำลังแรงงานให้ครอบคลุมถึงคนทำงานแพลตฟอร์มเพื่อประมาณจำนวนของคนทำงานที่ทำงานในแพลตฟอร์ม ซึ่งรวมถึงประเภทของงานและอุตสาหกรรมที่คนเหล่านี้ทำงานอยู่ ชั่วโมงการทำงาน สถานะของวีซ่า รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและแรงงาน ค่าแรง รวมถึงลักษณะเฉพาะทางประชากร รวมทั้งยังเสนอให้สำนักงานสถิติเก็บข้อมูลการบาดเจ็บที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น จำนวนแรงงานที่บาดเจ็บ ประเภทของการบาดเจ็บและการเสียชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งยังเสนอให้สอบสวน บันทึกลง และนับข้อมูลอุบัติเหตุบนถนนที่เกี่ยวข้องกับคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นการบาดเจ็บจากการทำงานด้วย สำหรับเรื่องเร่งด่วน

ที่ต้องทำ คือ Save Work Australia จัดทำแนวทางในการนำเอากฎหมายสุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงานมาใช้กับคนทำงานแพลตฟอร์ม

รัฐบาลออสเตรเลียยังต้องหาช่องทางที่จะให้อำนาจกับผู้ควบคุมของรัฐต่าง ๆ ในการเรียกร้องข้อมูลจากแพลตฟอร์มในเรื่องจำนวนคนทำงาน ค่าตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน เงื่อนไขการทำงาน และข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการเพื่อใช้ในการดูแลด้านความปลอดภัย การแข่งขัน และสิทธิแรงงาน

อีกทั้งยังเสนอให้รัฐบาลกลางของออสเตรเลียทำงานร่วมกับรัฐต่าง ๆ ปฏิรูปกองทุนเงินทดแทนของรัฐ ขยายครอบคลุมไปที่คนทำงานแพลตฟอร์มโดยไม่คำนึงถึงสถานะของงานและวีซ่า รวมถึงกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มต้องจ่ายเงินสมทบสำหรับคนทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังแนะนำให้รัฐบาลออสเตรเลียขยายนิยามของการจ้างงานและลูกจ้างในกฎหมายงานที่เป็นธรรม (Fair Work Act 2009) ให้ครอบคลุมรูปแบบงานแบบใหม่ และทำให้กลไกการทำงานของคณะกรรมการเพื่องานที่เป็นธรรมขยายครอบคลุมไปสู่สิทธิของคนทำงานที่อยู่นอกจากขอบเขตหรือนิยามการจ้างงานภายใต้มาตรฐานและการคุ้มครองของกฎหมายงานที่เป็นธรรม รวมถึงให้อำนาจกับคณะกรรมการงานที่เป็นธรรม (FWC) ในการแก้ไขข้อขัดแย้งเกี่ยวกับสถานการณ์จ้างงาน การทำสัญญา และจัดทำมาตรฐานขั้นต่ำและเงื่อนไขความสัมพันธ์ในการทำงานโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำและกระบวนการที่เข้าถึงได้

3.5 คนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศสหราชอาณาจักร

ข้อมูลพื้นฐานของคนทำงานแพลตฟอร์มในสหราชอาณาจักร

Andrew Fennell (2021)⁶⁰ ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กในสหราชอาณาจักรมีขนาดใหญ่และมีการเติบโตของแรงงาน แรงงานกิ๊กทำงานแบบยืดหยุ่นในระยะสั้นและได้รับเงินเมื่อทำงานเสร็จเป็นชิ้น ๆ แทนที่จะได้รับรายได้จากจำนวนเวลาที่ทำงาน ตัวอย่างเช่น คนขับรถรับจ้างที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กจะไม่ได้รับค่าจ้างรายชั่วโมงสำหรับการทำงานเป็นกะ แต่พวกเขาจะได้รับค่าตอบแทนสำหรับการรับส่งที่เสร็จสิ้นในแต่ละครั้ง ข้อดีของการทำงานแบบกิ๊กก็คือ งานมีความยืดหยุ่นทำให้แรงงานสามารถเลือกที่จะทำงานเมื่อไรและอย่างไรก็ได้ รวมถึงแรงงานยังได้รายได้เพิ่มขึ้นถ้ามีผลการทำงานที่ดี แรงงานกิ๊กครอบคลุมงานแบบคนขับแท็กซี่ คนจัดส่ง และคนทำความสะอาด แต่เศรษฐกิจแบบกิ๊กยังครอบคลุมงานวิชาชีพที่ใช้ความเชี่ยวชาญ เช่น งานเขียนต้นฉบับ งานสอน งานพิสูจน์อักษร งานแก้ปัญหาไอที หรือการออกแบบเกมส์ เป็นต้น

⁶⁰ Andrew Fennell (2021) The latest facts and figures behind the UK's fast-growing gig economy: <https://standout-cv.com/gig-economy-statistics-uk>

เศรษฐกิจแบบกิ๊กในสหราชอาณาจักรมีความหลากหลาย แต่โดยรวมแล้วเศรษฐกิจแบบกิ๊กครอบคลุมงานประเภทเหล่านี้ คือ งานขับรถรับจ้างที่รับส่งผู้โดยสารโดยรถยนต์ผ่านแอปฯ เช่น อูเบอร์ และ ลิฟท์ งานปั่นจักรยานส่งอาหารตามบ้านผ่านแอปฯ เช่น เดลิเวอรู และ จัสท์อีท (JustEat) งานให้บริการทางดิจิทัลแบบฟรีแลนซ์เช่น งานเขียนต้นฉบับ งานออกแบบกราฟฟิก และงานพัฒนาเว็บไซต์ผ่านตลาดฟรีแลนซ์บนโลกออนไลน์ เช่น ไฟเวอร์ และ พีเพิลเปอร์ฮาว (PeoplePerHour) รวมถึงแรงงานก่อสร้างที่ให้บริการแก่ปัจเจกบุคคลหรือธุรกิจ

แพลตฟอร์มที่มีแรงงานทำงานมากและเป็นที่รู้จักมากที่สุดในสหราชอาณาจักรลำดับแรก คือ อูเบอร์ (ร้อยละ 18) โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2021 พบว่ามีแรงงานจำนวน 1 แสน 5 หมื่นคนทำงานกับอูเบอร์ แพลตฟอร์มอันดับที่สอง คือ เดลิเวอรู (ร้อยละ 12) ที่ได้รับสมญาว่าเป็นเน็ตฟลิกซ์ (Netflix) ของแพลตฟอร์มส่งอาหาร ซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงล็อกดาวน์ ทำให้มีธุรกรรมเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 64.3 ในปี 2020 ส่งผลให้เดลิเวอรูวางแผนที่จะจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นถึง 5 หมื่นคน พีเพิลเปอร์ฮาว (ร้อยละ 12) เป็นแพลตฟอร์มของฟรีแลนซ์ที่ทำงานออนไลน์เป็นที่รู้จักในสัดส่วนเดียวกับเดลิเวอรู นอกจากนี้ อันดับรองลงมา ได้แก่ แพลตฟอร์มไฟเวอร์ (ร้อยละ 10) อัฟเวิร์ค (ร้อยละ 9) ทาร์คเร็บิท (ร้อยละ 8) และ อเมซอนเฟล็กซ์ (Amazon Flex) (ร้อยละ 8)

รายงานของสหราชอาณาจักร พบว่า ในปี 2019 มีจำนวนแรงงานกิ๊ก 4.7 ล้านคน ซึ่งมากกว่าแรงงานกิ๊กในปี 2016 ถึง 2 เท่าจากจำนวน 2.4 ล้านคนในปี 2016 ทั้งนี้ แรงงานดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 9.6 ของประชากรวัยทำงานที่ระบุว่า ทำงานกิ๊กอย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ โดยผู้ใหญ่ 1 ใน 7 คนในสหราชอาณาจักรทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก แรงงานกิ๊กสร้างมูลค่าจำนวน 20 พันล้านปอนด์ให้กับเศรษฐกิจสหราชอาณาจักร ซึ่งเป็นสัดส่วนเดียวกับอุตสาหกรรมด้านอวกาศ ทั้งนี้ 3.2 พันล้านปอนด์ เป็นรายได้ที่มาจากคนขับรถอูเบอร์ และ 1.5 พันล้านปอนด์ มาจากแรงงานของแพลตฟอร์มเดลิเวอรู และคาดว่าในปี 2022 จะมีแรงงานจำนวน 7.25 ล้านคน ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กในสหราชอาณาจักร

โดยทั่วไป แรงงานกิ๊กไม่ได้ทำงานกิ๊กเป็นงานเต็มเวลา ทั้งนี้ ร้อยละ 48 ของแรงงานกิ๊กในสหราชอาณาจักรเท่านั้นที่ทำงานเต็มเวลา โดยร้อยละ 71.5 ของแรงงานกิ๊กมีรายได้จากงานกิ๊กน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของรายได้ทั้งหมด มีแรงงานกิ๊กเพียงร้อยละ 9.4 ที่พึ่งพิงรายได้จากแรงงานกิ๊กเพียงอย่างเดียว และร้อยละ 19.1 มีรายได้จากงานกิ๊กมากกว่าครึ่งหนึ่งของรายได้ทั้งหมด ทั้งนี้ แรงงานกิ๊กผู้หญิงได้รับรายได้น้อยกว่าแรงงานกิ๊กผู้ชายประมาณร้อยละ 10 เนื่องมาจากการขาดความมั่นใจของแรงงานหญิงที่จะเรียกค่าจ้างเพิ่มขึ้นหรือเกิดจากแรงกดดันของแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่น คนขับรถรับจ้างของแพลตฟอร์มอูเบอร์มีรายได้เฉลี่ย 29,495 ปอนด์ต่อปี ขณะที่ผู้หญิงที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันได้รับรายได้น้อยกว่า ในขณะที่แรงงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มเดลิเวอรูได้รับรายได้เฉลี่ย 10 ปอนด์ต่อชั่วโมง แรงงานหญิงได้รายได้น้อยกว่าแรงงาน

ชาย 1 ปอนด์ หรือน้อยกว่าร้อยละ 10 แต่ช่องว่างดังกล่าว ยังน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานประเภทอื่นที่ไม่ใช่แรงงานกิ๊ก ซึ่งงานประเภทอื่นนั้น แรงงานหญิงจะได้รายได้ไม่น้อยกว่าแรงงานชายประมาณร้อยละ 12.5

ผู้ชายทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กมากกว่าผู้หญิง โดยร้อยละ 16.5 ของประชากรชายมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเปรียบเทียบกับร้อยละ 14.1 ของประชากรหญิง ทำให้แรงงานกิ๊กที่เป็นหญิงคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.5 ของแรงงานกิ๊กทั้งหมด โดยแรงงานกิ๊กกระจายตัวอยู่ในทุกช่วงอายุ แต่ส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มคนที่มีอายุน้อย โดยร้อยละ 31.5 ของคนทำงานกิ๊กอยู่ในช่วงอายุ 16-24 ปี ขณะที่ร้อยละ 16.4 อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี และยิ่งประชากรอายุมากขึ้นก็จะมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจแบบกิ๊กน้อยลง โดยร้อยละ 13.4 ของคนทำงานกิ๊กอยู่ในช่วงอายุ 45-54 ปี ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวข้างต้นไม่ได้เป็นสิ่งที่น่าแปลกใจ เนื่องจากงานกิ๊กจำนวนมากต้องการแรงงานที่มีสุขภาพดีและสภาพทางร่างกายที่เหมาะสมเพราะเป็นงานที่ต้องขึ้นบันไดหลายร้อยชั้นในการขนส่งพัสดุหรือซีจีรยานในระยะไกลเพื่อส่งอาหาร

แรงงานกิ๊กกระจายอยู่ทั่วสหราชอาณาจักร แต่ลอนดอนเป็นจุดศูนย์กลางที่สำคัญของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก ทั้งนี้ แรงงาน 1 ใน 5 หรือร้อยละ 21 ของประชากรในลอนดอนทำงานกิ๊กสม่ำเสมอ โดยแรงงานกิ๊กมีแนวโน้มที่จะเช่าบ้านอยู่ หรืออยู่กับพ่อแม่ หรือครอบครัว หรือเพื่อนโดยไม่เสียค่าเช่าหรือจ่ายค่าเช่าบางส่วนมากกว่าประชากรโดยทั่วไป แรงงานกิ๊กทำงานหลายประเภท แต่ทำงานออฟฟิศแบบออนไลน์จากคอมพิวเตอร์มากที่สุด ตามมาด้วยการให้บริการตามบ้าน งานขับรถและส่งอาหาร และการทำธุระเล็ก ๆ น้อย ๆ

ความถี่ในการทำงานกิ๊กในสหราชอาณาจักรมีความแตกต่างกันมาก ทั้งนี้ กว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 55 ของแรงงานระบุว่า ทำงานกิ๊กหนึ่งครั้งในหนึ่งเดือน ร้อยละ 12 ระบุว่าทำงานกิ๊ก 2-3 ครั้งในหนึ่งอาทิตย์ และร้อยละ 9 ระบุว่าทำงานกิ๊กทุกวัน จากธรรมชาติของงานแบบกิ๊ก คนทำงานจำนวนมากจึงไม่สามารถเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ทำงานในแต่ละสัปดาห์

ในช่วงโควิด-19 แพลตฟอร์มส่งอาหารเช่น อุเบอร์อีทและเดลิเวอรู เติบโตเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของอุปสงค์จากการล็อกดาวน์หรือการไม่สามารถพบปะกันของผู้คน หลังจากการล็อกดาวน์เดลิเวอรู มีร้านอาหารใหม่เข้าร่วมแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้น 11,500 ร้านและมีแผนที่จะรับคนขับเพิ่มจำนวน 15,000 คน อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น แพลตฟอร์มรถรับจ้างมีผลกระทบในทางลบ โดยอุเบอร์ระบุว่ามีการให้บริการลดลงร้อยละ 73 เปรียบเทียบกับปีก่อนที่จะเกิดโรคระบาด ทั้งนี้ จากการสำรวจพบว่า คนทั่วไปมีความสนใจในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเพิ่มมากขึ้น โดยร้อยละ 92 ของคนที่สำรวจระบุว่าช่วงเวลาของการระบาดของโควิด-19 เป็นช่วงเวลาของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 57 ระบุว่างานกิ๊กมีความสำคัญและเป็นงานที่ผู้คนเสาะหาในช่วงของการระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้ บริษัทจำนวนมากหันมาจ้างแรงงานแบบกิ๊กเพื่อลดต้นทุนของตนส่งผลให้เศรษฐกิจแบบกิ๊กเติบโตมากขึ้น

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของแรงงานก็โดยรัฐบาลของสหราชอาณาจักร พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่ง หรือ ร้อยละ 53 ของแรงงานที่ทำงานก็หรือมีส่วนร่วมในงานแบบก็มีความพึงพอใจมากหรือปานกลางต่อการทำงานผ่านเว็บไซต์หรือแอปฯ ส่วนเหตุผลหลักที่ทำให้แรงงานเหล่านี้มีความพอใจในงานแบบก็ก็คือ ความเป็นอิสระและความยืดหยุ่นของงาน ส่วนสิ่งที่แรงงานก็วิตกกังวลก็คือ ประโยชน์หรือรายได้ที่ได้รับจากการทำงาน ขณะที่ 1 ใน 4 หรือร้อยละ 25 ของแรงงานระบุว่าไม่มีความสุขจากการทำงานแบบก็ ระดับความพอใจในงานแบบก็จะสูงในแรงงานที่มองว่ารายได้จากงานก็มีความสำคัญ แต่ระดับความพอใจจะลดน้อยลงในกลุ่มแรงงานที่มองว่างานก็ป็นงานชั่วคราว

การขาดกฎหมายที่ครอบคลุมหรือสนับสนุนแรงงานก็ป็นปัญหาสำคัญในสหราชอาณาจักร เพราะโดยทั่วไปแล้ว แรงงานก็ก็ไม่ได้รับค่าชดเชยเมื่อเจ็บป่วย สิทธิในการลาหยุด และผลประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลอย่างมากต่อแรงงานถ้าแรงงานประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยอย่างรุนแรง เมื่อจำนวนของคนที่ทำงานหรือมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจแบบก็ก็เพิ่มขึ้น ประเด็นเรื่องกฎหมายดังกล่าวจึงถูกหยิบยกมาป็นปัญหา ในปี 2021 อุเบอร์แพ้คดีในข้อขัดแย้งเรื่องสถานะของคนขับของตนในศาลสูง ส่งผลให้อูเบอร์ต้องให้สถานะลูกจ้างกับคนขับของตน ทำให้คนขับของอุเบอร์ได้รับประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงเงินเดือนขั้นต่ำ เงินชดเชยเมื่อเกษียณ เงินชดเชยในวันหยุด กรณีของอุเบอร์ป็นตัวอย่างที่ย้าเตือนแพลตฟอร์มอื่น ๆ ว่าปัญหาเรื่องการจัดหมวดหมู่ที่ผิดพลาดของคนทำงานแพลตฟอร์มป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในกรณีที่แรงงานก็ทำงาน ทำหน้าที่หรือรูปแบบเดียวกับลูกจ้างประจำ แรงงานก็ก็ดังกล่าวก็ควรจะได้รับผลตอบแทนเช่นเดียวกับลูกจ้างประจำ

การศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในสหราชอาณาจักร

Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. and González Vázquez, I (2018)⁶¹ พบว่าในภูมิภาคยุโรปร้อยละ 10 ของประชากรวัยผู้ใหญ่เคยทำกิจกรรมการบริการหรือทำงานในแพลตฟอร์ม แต่น้อยกว่าร้อยละ 8 ทำงานในแพลตฟอร์มสม่ำเสมอ และน้อยกว่าร้อยละ 6 ทำงานในแพลตฟอร์มอย่างน้อย 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และได้รับรายได้อย่างน้อยร้อยละ 25 ของรายได้ทั้งหมด แรงงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มเป็นหลัก ได้แก่ แรงงานที่ได้รับรายได้ร้อยละ 50 หรือมากกว่าจากงานแพลตฟอร์มและใช้เวลามากกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ในการทำงานในแพลตฟอร์ม

ถ้าพิจารณาจากนิยามดังกล่าวจะพบว่า มีแรงงานร้อยละ 2 ในยุโรปเท่านั้นที่ทำงานในแพลตฟอร์มเป็นหลัก ในแต่ละประเทศก็มีสัดส่วนของแรงงานที่ทำงานหลักในแพลตฟอร์มแตกต่างกัน กล่าวคือในสหราชอาณาจักรมีแรงงานทำงานในแพลตฟอร์มเป็นหลักสูงสุด ส่วนกลุ่มประเทศที่มีแรงงานทำงาน

⁶¹ Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. and González Vázquez, I (2018). Platform Workers in Europe, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

ในแพลตฟอร์มเป็นหลักในระดับสูง ได้แก่ เยอรมนี เนเธอร์แลนด์ สเปน โปรตุเกส และอิตาลี ในขณะที่กลุ่มซึ่งมีแรงงานทำงานในแพลตฟอร์มต่ำ คือ ฟินแลนด์ สวีเดน ฝรั่งเศส ฮังการี และสโลวาเกีย

คนทำงานแพลตฟอร์มในยุโรปส่วนใหญ่เป็นแรงงานชายที่อายุน้อย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สัดส่วนของแรงงานหญิงในแพลตฟอร์มมีน้อยกว่าแรงงานชายและลดลงเมื่อแพลตฟอร์มขยายตัวมากขึ้น อย่างไรก็ตาม คนทำงานแพลตฟอร์มมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไปในประเทศต่าง ๆ การที่แรงงานในแพลตฟอร์มมีระดับการศึกษาที่สูงไม่ใช่สิ่งที่น่าแปลกใจ เนื่องจากการทำงานในแพลตฟอร์มต้องอาศัยความเชี่ยวชาญคล่องตัวในการใช้อินเทอร์เน็ต และความเชี่ยวชาญดังกล่าวก็มักเชื่อมโยงกับระดับการศึกษา แรงงานในแพลตฟอร์มส่วนใหญ่มีครอบครัวและมีลูก และเมื่อไม่ได้คำนึงถึงอายุของแรงงาน จะพบว่าคนทำงานแพลตฟอร์มมีจำนวนประสบการณ์ในตลาดแรงงานน้อยกว่าแรงงานโดยเฉลี่ย

สถานะการจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นประเด็นหลักที่มีข้อถกเถียงกัน เมื่อสำรวจความเห็นของแรงงานส่วนใหญ่ถึงสถานะการจ้างงาน พบว่า แรงงานร้อยละ 68.1 ระบุว่าตนเป็น ลูกจ้าง (employee) และ ร้อยละ 7.6 ของแรงงานระบุว่าตนเองเป็นนายจ้างของตัวเอง (self-employed) ความเป็นไปได้ข้อแรกคือ คนทำงานแพลตฟอร์มมีงานทำสม่ำเสมอในสถานะของลูกจ้างหรือนายจ้างของตัวเองและถูกคุ้มครองด้วยกฎหมายการจ้างงาน (standard employment legislation) ข้อสอง คือ คนทำงานแพลตฟอร์มมีความไม่แน่ใจในสถานะการจ้างงานของตนว่าจะเป็นลูกจ้างหรือไม่ แม้ว่าแรงงานเหล่านี้จะให้บริการผ่านแพลตฟอร์มใดแพลตฟอร์มหนึ่งเป็นประจำ ประเด็นนี้เป็นประเด็นที่น่าแปลกใจเพราะโดยส่วนใหญ่แรงงานจะทำงานในแพลตฟอร์มและถูกระบุว่าเป็นแรงงานอิสระมากกว่าจะเป็นลูกจ้าง และความไม่แน่นอนหรือไม่ชัดเจนดังกล่าวส่งผลต่อข้อถกเถียงในด้านนโยบายในยุโรปด้วย โดยสรุป คือ สถานะของแรงงานในแพลตฟอร์มเป็นเรื่องที่ไม่ชัดเจนแม้กับตัวแรงงานเอง เมื่อสัมภาษณ์คนทำงานแพลตฟอร์มโดยตรง แรงงานจำนวนร้อยละ 54 ระบุว่าตนเองเป็นนายจ้างของตัวเองและร้อยละ 38 ระบุว่าตนเองเป็นลูกจ้าง

ประเภทของงานในแพลตฟอร์มแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ประเภท คือ บริการที่ดำเนินการทางดิจิทัล (services performed digitally) เช่น งานระดับไมโคร งานเสมือนและการบันทึกข้อมูล เป็นต้น และบริการที่ดำเนินการ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เช่น การเดินทาง การขนส่งสินค้า การทำความสะอาดบ้าน เป็นต้น โดยเฉลี่ยแล้ว คนทำงานแพลตฟอร์มร้อยละ 50 ให้บริการทั้งทางดิจิทัลและดำเนินการ ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง สำหรับระดับของความเชี่ยวชาญในงานแพลตฟอร์มสามารถแบ่งได้เป็น ความเชี่ยวชาญระดับสูง (high skills) ความเชี่ยวชาญระดับกลาง (non-professionals services) และความเชี่ยวชาญระดับต่ำ (on-location services)

คนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ทำงานบริการมากกว่าหนึ่งประเภท และทำงานใน 2 แพลตฟอร์มหรือมากกว่านั้น โดยรวมเอากิจกรรมที่มีความเชี่ยวชาญระดับสูงกับระดับต่ำเข้าด้วยกัน เพื่อลดความเสี่ยงหรือ

ความผันผวนทางด้านรายได้ และเพิ่มความหลากหลายของงานที่ทำ งานที่คนทำงานแพลตฟอร์มทำ คืองานเสมียนและบันทึกข้อมูลออนไลน์ แต่คนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญสูง (professional services)

เพศสภาพมีความสัมพันธ์กับประเภทของงานที่ทำในแพลตฟอร์ม งานพัฒนาซอฟต์แวร์และการขนส่งเป็นงานที่ดำเนินการโดยแรงงานชายเป็นส่วนใหญ่ ในทางกลับกัน งานแปลและงานบริการในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งเป็นงานที่ทำโดยแรงงานหญิงเป็นส่วนใหญ่

ตลาดของบริการทางดิจิทัลอาจจะทำให้เกิดการสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในแต่ละประเทศ แม้ว่าบริการโดยส่วนใหญ่จะไม่ได้ทำให้เห็นความแตกต่างของบริการของประเทศต่าง ๆ แต่ก็มียูรูปแบบของความเชี่ยวชาญเฉพาะเกิดขึ้นในบางประเทศ เช่น ประเทศสโลวาเกียและโครเอเชียเชี่ยวชาญในบริการที่ใช้ความเชี่ยวชาญระดับกลาง ส่วนประเทศโรมาเนียเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศที่เชี่ยวชาญแบบ non-professional services และประเทศเนเธอร์แลนด์ให้บริการที่ใช้ความเชี่ยวชาญระดับสูง เช่น ซอฟต์แวร์และอินเทอร์เน็ตออฟฟิ

หนึ่งในสามของคนทำงานแพลตฟอร์มเกิดลักษณะที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างงานกับความรู้ ความชำนาญของตนเอง โดยงานที่ใช้ความเชี่ยวชาญระดับต่ำ แต่กลับดำเนินการโดยแรงงานที่มีระดับการศึกษาและความเชี่ยวชาญที่สูง

แรงจูงใจที่ทำให้แรงงานเลือกทำงานแพลตฟอร์มก็คือ ความยืดหยุ่นและความเป็นอิสระในการทำงาน แต่คำอธิบายดังกล่าวต้องพิจารณาอย่างระมัดระวัง เนื่องจากการขาดทางเลือกในการทำงานยังนับเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้แรงงานเลือกทำงานในแพลตฟอร์ม สภาพการทำงานในแพลตฟอร์มยังมีด้านที่แตกต่างหรือขัดแย้งกัน กล่าวคือ สภาพการทำงานที่ดูเหมือนมีความยืดหยุ่นกลับดำเนินควบคู่ไปกับการทำงานที่เข้มข้น นอกจากนี้ งานในแพลตฟอร์มยังมีสภาพการทำงานที่ยากลำบากและมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน

ผลกระทบของการจ้างงานและการทำงานในแพลตฟอร์มมีลักษณะคลุมเครือ ในด้านหนึ่งงานในแพลตฟอร์มได้ทำให้อุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดแรงงานของแรงงานลดน้อยลง และช่วยให้การเข้าร่วมในตลาดแรงงานสะดวกขึ้น เพราะแพลตฟอร์มช่วยในการจับคู่แรงงานที่มีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่แตกต่างกันให้พบกับงานประเภทที่เหมาะสมกับแรงงานแต่ละกลุ่ม เช่น แรงงานกลุ่มเฉพาะที่ต้องการเงื่อนไขการทำงานที่เฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นแรงงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลครัวเรือน แรงงานที่พิการและเจ็บป่วย แรงงานอายุน้อย แรงงานที่มีระดับการศึกษต่ำ แรงงานอายุมาก แรงงานที่ว่างงานมาเป็นระยะเวลานาน แรงงานอพยพ เป็นต้น ในอีกด้านหนึ่ง แรงงานในแพลตฟอร์มเหล่านี้ต้องพึ่งพิงกับงานที่มีสถานการณ์ทำงานแบบแรงงานอิสระที่เงื่อนไขการทำงาน การเป็นตัวแทน และการคุ้มครองทางสังคมที่ไม่ชัดเจน หรือ ถ้าแย่ไปกว่านั้นก็อยู่ในสภาพที่เลวร้าย

สถานะของคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นประเด็นหลักและซับซ้อนของแรงงานในแพลตฟอร์ม ความสัมพันธ์ด้านการจ้างงานของแพลตฟอร์มในหลายกรณีมีความคลุมเครือ การที่สถานะของการจ้างงานของแรงงานมีความสำคัญเพราะมันมีความเชื่อมโยงต่อการเข้าถึงการประกันสังคม สิทธิในการอบรม และกฎหมายที่ครอบคลุมถึงเงื่อนไขการทำงาน ด้วยเหตุนี้ การทำให้สถานะของแรงงานในแพลตฟอร์มมีความชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญ

Statistical Services and Consultancy Unit (SSCU), University of Hertfordshire and Hertfordshire Business School (HBS) (2020)⁶² ทำการสำรวจแบบออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างของคน ที่อาศัยอยู่ในสหราชอาณาจักรจำนวน 2,235 คนที่มีอายุระหว่าง 16 ถึง 75 ปี ในระหว่างวันที่ 26 เมษายนถึง 1 พฤษภาคม 2019 ซึ่งเป็นงานสำรวจที่ต่อเนื่องมาจากงานสำรวจในปี 2016 ที่สำรวจระหว่างวันที่ 22 มกราคม ถึง 26 มกราคม 2016 กับผู้ที่อาศัยในสหราชอาณาจักรจำนวน 2,238 คนที่มีอายุระหว่าง 16 ถึง 75 ปี โดยนำการสำรวจ 2 ครั้งนี้มาเปรียบเทียบกัน

การสำรวจในปี 2019 พบว่า ร้อยละ 9.6 ของกลุ่มคนที่สำรวจระบุว่าทำงานในแพลตฟอร์มหรือเศรษฐกิจแบบกิ๊ก เช่น อัฟเฟิร์ค อุเบอร์ หรือ แอนต์ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในสัปดาห์ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ การสำรวจในปี 2016 พบว่าเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า (จากร้อยละ 4.7 เป็นร้อยละ 9.6) แรงงานส่วนใหญ่ที่ทำงานในแพลตฟอร์มทำงานดังกล่าวเพื่อเสริมรายได้ที่ได้จากงานประเภทอื่น ๆ (top-up to other earnings) โดยร้อยละ 71.5 ระบุว่ารายได้ที่ได้จากงานแพลตฟอร์มน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของรายได้ทั้งหมด (เทียบกับร้อยละ 67.1 ในปี 2016)

แม้ว่างานในแพลตฟอร์มจะขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในปี 2019 แต่คนทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ ไม่ได้ทำงานแพลตฟอร์มแบบเต็มเวลา แต่ทำงานแพลตฟอร์มเพื่อหารายได้เสริมจากงานอื่น ผลการสำรวจ แสดงให้เห็นว่าร้อยละ 71.5 ของคนทำงานแพลตฟอร์มระบุว่ารายได้จากแพลตฟอร์มน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของ รายได้ทั้งหมด ส่วนน้อยของคนทำงานแพลตฟอร์มระบุว่ารายได้จากแพลตฟอร์มเป็นรายได้หลัก โดยมีเพียง ร้อยละ 9.4 ที่ระบุว่ารายได้จากงานในแพลตฟอร์มเป็นรายได้เดียวที่มี ขณะที่ร้อยละ 28.5 ระบุว่ารายได้จาก แพลตฟอร์มเป็นครึ่งหนึ่งของรายได้ของตน และร้อยละ 25 ระบุว่าไม่รู้หรือไม่อยากเปิดเผยข้อมูล

ร้อยละ 48.1 ของคนที่ทำงานในแพลตฟอร์มระบุว่า พวกเขาทำงานเต็มเวลาส่วนร้อยละ 10.7 ระบุว่า พวกเขาเป็นนายจ้างของตัวเอง คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกมองแยกหรือแตกต่างจากแรงงานประเภทอื่น ๆ

⁶² Statistical Services and Consultancy Unit (SSCU), University of Hertfordshire and Hertfordshire Business School (HBS) (2020). Platform Work in the UK 2016-2019 <https://www.feps-europe.eu/attachments/publications/platform%20work%20in%20the%20uk%202016-2019%20v3-converted.pdf>

ในตลาดแรงงาน แต่พบได้ในทุกประเภทและรูปแบบของงานที่หลากหลาย ไม่เป็นทางการ มีความเสี่ยง และพร้อมให้บริการเมื่อเรียกหา

งานในแพลตฟอร์มเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้คนเพิ่มรายได้ของตนเองผ่านกิจกรรมออนไลน์ ได้เรียงตั้งแต่การหาเงินจากการให้เช่าห้องออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม เช่น แอร์บีเอ็นบี (เพิ่มมากกว่า 2 เท่าจากร้อยละ 8.7 ในปี 2016 ถึงร้อยละ 18.7 ในปี 2019) การขายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในแพลตฟอร์ม เช่น เอ็ตซี (Etsy) (เพิ่มจากร้อยละ 10 ในปี 2018 เป็นร้อยละ 20.2 ในปี 2019)

การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ขยายตัวไปทั่วตลาดแรงงาน ในปี 2016 คนทำงาน 1 ใน 10 ใช้แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ในการรับข่าวสารเรื่องตำแหน่งงาน แต่ในปี 2019 สัดส่วนดังกล่าวขยายตัวเป็นสองเท่า คือ ร้อยละ 21 ของประชากรวัยทำงานใช้แอปฯ กับเว็บไซต์ในการรับข่าวสารดังกล่าว ในจำนวนดังกล่าวอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของแรงงานไม่ใช่คนทำงานแพลตฟอร์ม การใช้แอปฯ และเว็บไซต์เพื่อบันทึกงานที่ทำเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.2 เป็นร้อยละ 24.6 โดยคนส่วนใหญ่ที่ระบุว่าบันทึกงานที่ทำไม่ใช่คนทำงานแพลตฟอร์ม ร้อยละ 24 ของผู้ใหญ่ที่สำรวจระบุว่างานที่ทำถูกให้คะแนนโดยลูกค้า ในขณะที่ร้อยละ 11 ระบุว่าพวกเขาไม่ใช่คนทำงานแพลตฟอร์ม

ผู้ชายมีแนวโน้มที่จะทำงานในแพลตฟอร์มมากกว่าผู้หญิง ในการสำรวจปี 2019 ร้อยละ 46.5 เป็นแรงงานผู้หญิง ทั้งนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มผู้หญิงระบุว่า งานแพลตฟอร์มเป็นแหล่งรายได้เดียวมากกว่าเมื่อเทียบกับแรงงานชาย (ร้อยละ 11.6 ของคนทำงานแพลตฟอร์มผู้หญิงระบุว่ารายได้จากงานในแพลตฟอร์มเป็นแหล่งรายได้เดียวเทียบกับร้อยละ 7.6 ของคนทำงานแพลตฟอร์มชาย) ขณะที่เมื่อดูช่วงอายุจะพบว่าคนทำงานแพลตฟอร์มโดยเฉลี่ยจะมีอายุน้อย คือ ร้อยละ 31.5 มีอายุระหว่าง 16-24 ปี และร้อยละ 28.7 มีอายุ 25-34 ปี และคนทำงานแพลตฟอร์มกระจายอยู่ทั่วสหราชอาณาจักรแต่กระจุกตัวอยู่ใน Greater London

แรงงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ระบุว่าทำงานมากกว่าหนึ่งประเภทของแพลตฟอร์ม ร้อยละ 7.8 ของแรงงานทำงานออนไลน์ ซึ่งเป็นประเภทงานที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ร้อยละ 5.4 ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลคนตามบ้าน ร้อยละ 5.1 ทำงานขับรถและรับส่ง ร้อยละ 3.5 ทำงานเล็ก ๆ น้อย ๆ

ร้อยละ 48.1 ของคนทำงานแพลตฟอร์มระบุว่าพวกเขาทำงานเต็มเวลา ร้อยละ 12.4 ระบุว่าทำงานล่วงเวลา ร้อยละ 10.7 ระบุว่าเป็นการจ้างงานตัวเอง ขณะที่ร้อยละ 5.7 ระบุว่าเป็นผู้ปกครองเต็มเวลา และร้อยละ 11.3 เป็นนักเรียน

ร้อยละ 60.7 ของประชากรในสหราชอาณาจักรเคยเป็นผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม แม้ว่าครัวเรือนที่มีฐานะจะมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ใช้บริการของแพลตฟอร์มมากกว่า โดย 2 ใน 3 ของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม

มีรายได้ระหว่าง 20,000 ถึง 34,999 ปอนด์ต่อปี และ 3 ใน 4 มีรายได้มากกว่า 35,000 ปอนด์ต่อปี แต่ร้อยละ 50.9 ของครัวเรือนที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 ปอนด์ต่อปี เป็นลูกค้าของแพลตฟอร์มรวมถึงเป็นพนักงานแพลตฟอร์มเองด้วย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการของแพลตฟอร์มก็อยู่ในกลุ่มรายได้ต่ำด้วยร้อยละ 76 ของคนที่ระบุว่าให้บริการขับรถและรับส่งของผ่านแพลตฟอร์มอย่างน้อยทุกสัปดาห์ก็เป็นคนใช้งานแพลตฟอร์มด้วยอย่างน้อยเดือนละครั้ง ร้อยละ 67.2 ของคนที่ให้บริการในบ้านของคนอื่นอย่างน้อยทุกสัปดาห์ก็เป็นลูกค้าที่ใช้บริการดังกล่าวด้วยอย่างน้อยเดือนละครั้ง

แพลตฟอร์มออนไลน์จำนวนมากระบุสถานะของคนที่ใช้บริการแพลตฟอร์มว่าเป็นพนักงานอิสระ (independent contractors) การสำรวจชิ้นนี้ทำการสำรวจความคิดเห็นของคนทำงานแพลตฟอร์มถึงสถานะของตัวเอง พบว่า แรงงานจำนวนน้อยเท่านั้นที่ระบุว่าตนมีสถานะเป็นแรงงานอิสระ มีเพียงร้อยละ 6.9 ระบุว่าตนเป็นแรงงานอิสระ ร้อยละ 4.8 ระบุว่าตนเองทำงานให้กับเอเจนซี ร้อยละ 7.2 ระบุว่าตนเป็นนายจ้างตนเองแต่ทำงานกับบริษัทหรือนายจ้างคนเดียว ร้อยละ 5.4 ระบุว่าตนเป็นนายจ้างตัวเองและทำงานกับหลายบริษัท ร้อยละ 3.4 ระบุว่าตนเองเป็นแรงงานภายใต้สัญญาที่ไม่ประกันชั่วโมงการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการยากที่จะระบุว่าคนทำงานแพลตฟอร์มแตกต่างหรือเป็นประเภทที่แยกจากคนอื่นในตลาดแรงงาน เนื่องจากคนที่ทำงานในแพลตฟอร์มกระจายอยู่ในทุกประเภทของการจ้างงานและสถานะของรายได้ เมื่อพิจารณาว่าแรงงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มทำงานแพลตฟอร์มเพื่อหารายได้เสริมจากรายได้หลัก จึงเป็นการสมเหตุสมผลที่จะมองว่าแพลตฟอร์มเป็นแหล่งรายได้เสริมของแรงงานที่หลากหลายไม่ว่าแรงงานนั้นจะเป็นแรงงานเต็มเวลา เป็นนายจ้างของตัวเอง เป็นแรงงานชั่วคราว แรงงานถาวร แรงงานที่ไม่ประกันชั่วโมงการทำงาน

Fair Work (2021)⁶³ ระบุว่าสำนักงานสถิติประมาณขนาดของกำลังแรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กที่ไม่ได้แยกงานที่ต้องพบปะกับผู้จ้างและงานที่ทำงานออนไลน์โดยไม่ต้องพบปะกับผู้จ้างออกจากกัน ในปี 2017 ประชากรร้อยละ 4.4 ของสหราชอาณาจักรทำงานอยู่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กหรือประมาณ 2.8 ล้านคน โดยแรงงานในแพลตฟอร์มเหล่านี้มีอายุน้อย ร้อยละ 56 มีอายุระหว่าง 18-34 ปี แรงงานส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ลอนดอน แรงงานเหล่านี้มีระดับการศึกษาเท่ากับระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยของประชากรของสหราชอาณาจักร และมีสัดส่วนของแรงงานหญิงและชายในสัดส่วนเดียวกับสัดส่วนของเพศหญิงและชายในประชากรของสหราชอาณาจักร คือ ร้อยละ 54 เป็นแรงงานชาย และร้อยละ 40 เป็นแรงงานหญิง

สิ่งที่น่าสนใจคือ แรงงานในแพลตฟอร์มส่วนใหญ่เป็นแรงงานอพยพหรือมีเชื้อชาติอื่น โดยร้อยละ 68 ของแรงงานเหล่านี้เป็นคนชาวชาวอังกฤษเปรียบเทียบกับร้อยละ 85 ของแรงงานโดยรวมที่เป็นคนชาวชาว

⁶³ Fair Work (2021), Fairwork UK Ratings 2021: Labour Standards in the Gig Economy: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/06/Fairwork-UK-Report-2021.pdf>

อังกฤษ ในขณะที่แรงงานซึ่งระบุว่าเป็นอินเดียหรือคนแอฟริกากันผิวดำมีสัดส่วนที่มากกว่าสัดส่วนของแรงงานทั่วไปโดยรวม สัดส่วนดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบของการทำงานของแรงงานชนกลุ่มน้อยที่มีเชื้อชาติอื่น มักจะทำงานที่มีความเสี่ยง (precarious work) โดยในปี 2014 มีรายงานว่า ร้อยละ 37.4 ของแรงงานชนกลุ่มน้อยที่มีเชื้อชาติอื่นทำงานในภาคที่มีผลตอบแทนต่ำเปรียบเทียบกับร้อยละ 29 ของแรงงานผิวขาว แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบการจ้างงานของแพลตฟอร์ม

ในด้านประเภทของงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก สำนักงานสถิติพบว่างานส่งพัสดุและสิ่งของ (courier services) เป็นงานหลักของแรงงาน ทั้งนี้ ร้อยละ 42 ของแรงงานที่สำรวจระบุว่าในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมาทำงานส่งพัสดุและสิ่งของ ร้อยละ 28 ทำงานด้านการขนส่ง และร้อยละ 21 ทำงานส่งอาหาร โดยร้อยละ 18 ของแรงงานก็ระบุว่าพวกเขาทำงานผ่านแอปฯ อุเบอร์ ขณะที่ร้อยละ 12 ระบุว่าพวกเขาทำงานผ่าน แอปฯ เดลิเวอรู โดยงานขนส่งพัสดุและสิ่งของเป็นงานที่มีรายได้ต่อชั่วโมงสูงที่สุด กล่าวคือ ร้อยละ 32 ได้รับค่าตอบแทน 13 ปอนด์หรือมากกว่านั้นต่อชั่วโมง ขณะที่ร้อยละ 25 ระบุว่าพวกเขาได้รับรายได้ต่อชั่วโมงน้อยกว่า 7.5 ปอนด์

ปัญหาหลักของแรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กก็คือ การไม่มีระดับค่าจ้างขั้นต่ำ (wage floor) นอกจากนี้รูปแบบการจ้างงานแบบเป็นนายตัวเองยังทำให้บริษัทเหล่านี้ไม่ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับของการเป็นนายจ้าง การทำสัญญาดังกล่าวไม่อนุญาตให้แรงงานเข้าถึงการคุ้มครองแรงงานในด้านต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายแรงงาน ทั้งนี้ บริษัทสามารถเขียนเงื่อนไขและข้อกำหนดในการจ้างงานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองได้ สัญญาจ้างงานสามารถถูกยกเลิกได้แต่ฝ่ายเดียวโดยบริษัท ณ เวลาใดก็ได้ และแม้ว่าบางบริษัทจะมีนโยบายการไม่กีดกันแรงงาน แต่การดำเนินนโยบายดังกล่าวเป็นไปตามดุลยพินิจของบริษัท ประโยชน์หลักของรูปแบบการจ้างงานของบริษัทแพลตฟอร์มจึงอยู่ในรูปแบบที่บริษัทสามารถผลักความเสี่ยงไปที่แรงงาน ซึ่งต้องรับผิดชอบการจัดการการเงินของตนเอง โดยบริษัทได้รับประโยชน์จากการรับผิดชอบน้อยเช่นไม่ต้องจ่ายเงินสมทบประกันภัยแห่งชาติ (national insurance contributions)

ธรรมชาติของงานที่แยกส่วนของงานแบบกิ๊กส่งผลให้แรงงานประสบความยากลำบากในการรวมตัวต่อร่วมกับบริษัท แรงงานกิ๊กจึงขาดสิทธิในการรวมตัวกันในรูปแบบของสหภาพแรงงาน แม้ว่าจะมีความพยายามของแรงงานในการรวมตัวกันแต่ก็ประสบผลสำเร็จน้อย อย่างไรก็ตาม แรงงานมีทางเลือกในการติดต่อกับองค์กรแรงงานต่าง ๆ เช่น GMB, UVW, IWW, ADCU และ IWGB ให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของตน ประเด็นท้าทายและชัยชนะของแรงงานอยู่ที่ประเด็นเรื่องสถานะการทำสัญญาและสิทธิในการรวมตัวกัน ทั้งนี้ กรณีพิพาทระหว่างแรงงานและบริษัทที่เกิดขึ้นในศาลสูงช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริบททางกฎหมายและการเมืองในสหราชอาณาจักรทำให้แรงงานก็สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดีขึ้น

รายงานการศึกษา Fair Work UK 2021 ทำให้คะแนนและจัดลำดับแพลตฟอร์มจำนวน 11 แห่งใน 5 ประเด็นคือ การจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Pay) เงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม (Fair Conditions) การทำสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Contracts) การจัดการที่เป็นธรรม (Fair Management) การมีตัวแทนที่เป็นธรรม (Fair Representation) แพลตฟอร์มทั้ง 11 แห่ง ได้แก่ เพดัลมี (Pedal Me) จัสท์อีท เดลิเวอรู ทาร์คแบริบิท อุเบอร์ อุเบอร์อีท, เฮลป์ลิง (Helpling), สจิวต (Stuart), อเมซอน เฟล็กซ์, (Blot) และ โอลา

Fair Work พบว่า แม้ว่ากระบวนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจขยายตัวขึ้นในช่วงการระบาดของโควิด-19 แต่ในความเป็นจริงแล้ว การเติบโตดังกล่าวเกิดขึ้นก่อนหน้านี้ กล่าวคือ ตั้งแต่ปี 2016 ยุทธศาสตร์ทางอุตสาหกรรมของสหราชอาณาจักรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ โครงสร้างพื้นฐานทางข้อมูลและเทคโนโลยีพื้นฐานของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ สหราชอาณาจักรนำภูมิภาคยุโรปโดยรวมในด้านของมูลค่าของตลาดข้อมูล (data market) จำนวน 18 พันล้านปอนด์ และจำนวนของผู้ให้บริการ (data suppliers) ที่มีจำนวนถึง 154,000 ราย ข้อมูลจากมือถือ (mobile datafication) ส่งผลให้แพลตฟอร์มสามารถเป็นตัวกลางในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ในชีวิตประจำวันโดยร้อยละ 91 ของพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ในอังกฤษเข้าถึง 4G

การเติบโตของการจ้างงานในรูปแบบที่ไม่ใช่มาตรฐาน (non-standard forms of employment) ในสหราชอาณาจักรเกิดขึ้นภายหลังวิกฤตทางการเงินในปี 2008 จากการเพิ่มขึ้นของการจ้างงานที่ไม่เหมือนการจ้างงานโดยทั่วไป รวมถึงสัญญาจ้างแบบใหม่ที่นายจ้างไม่ได้กำหนดชั่วโมงขั้นต่ำในสัปดาห์ (zero-hour contracts) การทำงานชั่วคราวและงานแบบแพลตฟอร์ม รัฐบาลของพรรคอนุรักษนิยมของเดวิด คาเมรอน (David Cameron) ตอบรับการขยายตัวของงานในแพลตฟอร์มรวมถึงงานในรูปแบบที่ไม่ใช่มาตรฐานเพื่อลดอัตราการว่างงานในช่วงของเศรษฐกิจตกต่ำ งานในแพลตฟอร์มเป็นช่องทางในการสร้างโอกาสในการทำงานให้กับแรงงานที่เผชิญกับอุปสรรคในการทำงานแบบมาตรฐาน รวมทั้งทำให้ตลาดแรงงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม รัฐบาลเน้นไปที่ปริมาณของตำแหน่งงานมากกว่าคุณภาพของงาน และงานรูปแบบใหม่จำนวนมากมีการจ่ายค่าจ้างที่ต่ำ เงื่อนไขการทำงานที่เลวร้าย และสิทธิแรงงานที่จำกัด งานในแพลตฟอร์มเป็นตัวอย่างของประเด็นข้างต้นเหล่านี้ โดยแรงงานส่วนใหญ่ในแพลตฟอร์มถูกแพลตฟอร์มจัดว่าเป็นการจ้างงานตัวเอง (self-employed) การจัดประเภทแรงงานดังกล่าวส่งผลให้แรงงานเหล่านี้ไม่ได้รับสิทธิที่ลูกจ้าง (employee) ซึ่งได้รับทั้งสิทธิในการได้รับค่าแรงขั้นต่ำ การคุ้มครองความปลอดภัยและสุขภาพ ค่าชดเชยวันหยุดและค่าเลี้ยงดูเด็ก รวมถึงการปกป้องจากการถูกเลือกปฏิบัติ และโอกาสในการรวมตัวกันของแรงงาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น รัฐบาลของเทเรซา เมย์ (Theresa May) ทำการศึกษาข้อกำหนดหรือกฎหมายการจ้างงาน คณะกรรมการอิสระโดยแมทธิว เทเลอร์ (Matthew Taylor) ได้ทำการศึกษาและตีพิมพ์

ผลการศึกษาดังกล่าวในเดือนพฤษภาคม 2017 การศึกษาชิ้นนี้ไม่ได้เสนอให้มีการยกเครื่องกฎหมาย การจ้างงานของสหราชอาณาจักรครั้งใหญ่ แม้ว่าพวกเขาจะตระหนักว่าการจำแนกแรงงานผิดประเภทเป็นประเด็นหลัก แต่รายงานดังกล่าวก็เสนอแนะแค่การทำให้การจัดประเภทดังกล่าวในกฎหมายมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการจำแนกว่าใครเป็น ลูกจ้าง (employees) คนงาน (workers) หรือการจ้างงานตัวเอง (self-employed) โดยไม่ได้ทำให้การระบุดังกล่าวมีความชัดเจนนัก นอกจากนี้ รายงานดังกล่าวยังตระหนักถึงประเด็นต่าง ๆ ที่คนทำงานแพลตฟอร์มต้องเผชิญครอบคลุมเรื่องของเวลาทำงานที่ไม่ได้รับผลตอบแทนและการขาดการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งในประเด็นดังกล่าว รายงานดังกล่าวเสนอแนะแค่การแก้ไขกฎหมายที่มีในรายละเอียดปลีกย่อย อย่างไรก็ตาม รายงานดังกล่าวไม่ได้อ้างอิงถึงประเด็นการจัดการหรือควบคุมโดยอัลกอริทึมและการปกป้องข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นหลักอีกประเด็นที่แรงงานในแพลตฟอร์มเป็นกังวล

ต่อจากการศึกษาของเทเลอร์ รัฐบาลอังกฤษได้ทำการปรึกษาหารือในประเด็นเฉพาะเจาะจงต่าง ๆ รวมถึงประเด็นเรื่องสถานะการจ้างงาน อย่างไรก็ตาม ในที่สุดแล้ว ยังไม่มีการปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานะและสิทธิของแรงงานแบบไม่ได้มาตรฐาน (non-standard) ทำให้สถานะและสิทธิของแรงงานกลุ่มดังกล่าวไม่เปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นของความสัมพันธ์ใหม่ระหว่างสหภาพยุโรปกับสหราชอาณาจักร (Brexit) และวิกฤติโควิด-19 ส่งผลให้การปฏิรูปการจ้างงานลดลำดับความสำคัญลงในวาระของรัฐบาล

อย่างไรก็ตาม กรณีข้อขัดแย้งในศาลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่อยู่ในเศรษฐกิจแบบกึ่งก็เกี่ยวกับงานแพลตฟอร์มได้กลับมาสู่ความสนใจอีกครั้ง ในปี 2021 ศาลสูงสหราชอาณาจักรได้ชี้ขาดกรณีอูเบอร์ โดยพิจารณาว่ารูปแบบของการควบคุมหลายแบบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อยู่ในรูปแบบธุรกิจของอูเบอร์ โดยศาลกำหนดให้กลุ่มคนขับรถอูเบอร์เป็น limb-b workers⁶⁴ แทนที่จะเป็นนายจ้างของตัวเอง (self-employed) ส่งผลให้อูเบอร์ต้องจัดประเภทของคนขับทั่วทั้งสหราชอาณาจักรใหม่ และจากการควบคุมดังกล่าว ศาลได้เห็นชอบว่ารูปแบบเวลาการทำงานต้องครอบคลุมไปถึงช่วงเวลาที่คนขับรอคอยการเรียกจากผู้โดยสาร ในคดีความ 2 คดีที่ศาลตัดสินในปี 2021 แพลตฟอร์มรถรับจ้าง 2 แพลตฟอร์มหลักในสหราชอาณาจักร คือ อูเบอร์ และ โอลา ถูกกำหนดให้ต้องมอบข้อมูลให้กับคนขับและทำให้ระบบการตัดสินใจแบบอัตโนมัติ (automated decision-making system) มีความโปร่งใสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การบังคับใช้เรื่องการร้องเรียนสถานะการจ้างงานของไรเดอร์ในเดลิเวอรี่ คาดหมายว่าจะรู้ผลในช่วงไตรมาสแรกของปี 2021

นอกจากสัญญาณของความกระตือรือร้นดังกล่าวข้างต้น กรอบของกฎหมายในปัจจุบันยังคงยอมให้คนทำงานแพลตฟอร์มได้รับรายได้ต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำ ไม่ได้รับการคุ้มครองทางสุขภาพและความเสี่ยง และ

⁶⁴ The Employment Rights Act 1996 defines a worker as an individual who has entered into or works under (a) a contract of employment or (b) any other contract, whether express or implied and (if it is express) whether oral or in writing, whereby the individual undertakes to do or perform personally any work or services for another party to the contract whose status is not by virtue of the contract that of a client or customer of any profession or business undertaking carried on by the individual.

ไม่มีช่องทางการร้องเรียน รวมถึงไม่มีสิทธิพื้นฐานต่าง ๆ ดังที่ Fairwork ได้ระบุเอาไว้ในบทบัญญัติ แต่การตัดสินใจและบังคับของศาลก็แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของสิทธิของพนักงานแพลตฟอร์มในสหราชอาณาจักรอาจจะส่งผลให้รัฐบาลเข้าไปแทรกแซงอย่างรวดเร็วผ่านข้อกำหนดต่าง ๆ มากกว่าที่จะตั้งข้อกำหนดของแพลตฟอร์มไว้กับการตัดสินใจของศาล แต่แม้ว่านายกรัฐมนตรีหลายคนได้เรียกร้องให้รัฐบาลเข้าไปแทรกแซงข้อกำหนดต่าง ๆ ของการทำงานแพลตฟอร์ม จนถึงขณะนี้ยังไม่มีความคิดหน้าใด ๆ

ในรายงานชิ้นนี้ Fairwork ศึกษาพบว่า 11 แพลตฟอร์ม ได้คะแนนระหว่าง 0 ถึง 8 จากคะแนนเต็ม 10 โดยคะแนนที่แพลตฟอร์มทั้ง 11 แห่งได้มีความหลากหลายแตกต่างกันไป มีแพลตฟอร์มจำนวนน้อยเท่านั้นที่ได้คะแนนในระดับสูง แต่ส่วนใหญ่ของแพลตฟอร์มถูกประเมินว่าล้มเหลว แม้แต่ระดับพื้นฐานของมาตรฐานด้านความยุติธรรม

ด้านการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรมมี 2 แพลตฟอร์ม คือ เพดลมี และ จัสท์อิท ที่มีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าแรงงานทุกคนได้รับการประกันว่าจะได้รับรายได้เท่ากับหรือมากกว่าค่าแรงขั้นต่ำในสหราชอาณาจักร ดังนั้น จึงมีแรงงานจำนวนมากในประเทศที่ได้ค่าจ้างน้อยกว่าค่าจ้างขั้นต่ำรายชั่วโมง และไม่มีแพลตฟอร์มใดเลยที่ประกันว่าแรงงานจะได้รับค่าจ้างอย่างน้อยเท่ากับค่าจ้างเพื่อชีวิต (living wage) หลังจากหักต้นทุนการทำงานแล้ว

ด้านเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม แพลตฟอร์มส่วนใหญ่บรรเทาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่มีเพียง 5 แพลตฟอร์มที่จัดเป็นตาข่ายความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการทำสัญญาที่เป็นธรรม มี 5 แพลตฟอร์มมีหลักฐานว่ามีเงื่อนไขและข้อตกลงจ้างงานที่มีความชัดเจนและโปร่งใส รวมถึงบังคับใช้กฎหมายแรงงาน และมีเพียง 2 แพลตฟอร์ม คือ เพดลมี และ จัสท์อิท ที่มีเงื่อนไขและข้อตกลงการจ้างงานที่ไม่เสี่ยงความรับผิด

ด้านการจัดการที่เป็นธรรม มี 4 แพลตฟอร์มที่มีหลักฐานว่าจัดระบบการจัดการที่เป็นธรรมจากกระบวนการตัดสินใจที่กระทบต่อแรงงาน และมีเพียง 2 แพลตฟอร์ม คือ เพดลมี และ เดลิเวอรู ที่มีหลักฐานว่ามีความยุติธรรมในกระบวนการจัดการ

ด้านการมีตัวแทนที่เป็นธรรม มีเพียงแพลตฟอร์มเดียวเท่านั้น คือ เพดลมี ที่ประกันว่าแรงงานจะมีเสรีภาพในการรวมตัวกันและประกันการรับฟังเสียงของการรวมกลุ่มของแรงงาน

นอกจากนี้ ในกรณีลอนดอน การคมนาคมของลอนดอน (TFL) ได้ประกาศที่จะไม่ต่อใบอนุญาตให้กับอูเบอร์ ลอนดอน ในปี 2017 ด้วยเหตุผลที่ว่าแอปฯ บริการแท็กซี่ดังกล่าวไม่เหมาะสมกับกรุงลอนดอน หลังจากตรวจสอบพบว่าการเดินทางกว่า 14,000 เที่ยว บริการโดยคนขับที่ปลอมแปลงอัตลักษณ์ของตนในแอปฯ ดังกล่าว แม้ว่าอูเบอร์อ้างว่าจะทำการตรวจสอบคนขับ การประกันอุบัติเหตุ และความปลอดภัย

แต่ก็ไม่ผ่านมาตรฐานของการคมนาคมของลอนดอน โดยนายกเทศมนตรีกรุงลอนดอนระบุว่า แม้ว่า การตัดสินใจดังกล่าวจะสร้างความไม่พอใจให้กับผู้ใช้บริการอูเบอร์ แต่ความปลอดภัยเป็นข้อกังวลที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและวิวัฒนาการของรูปแบบบริการแท็กซี่ผ่านแอปฯ ที่ต้องมีความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนำไปสู่ การเกิดขึ้นแอปฯ ที่เรียกว่า แท็กซี่แอป (Taxiapp) ที่เป็นการรวมตัวกันของคนขับแท็กซี่ในรูปแบบของสหกรณ์ของคนขับแท็กซี่ (co-operation of the driver)⁶⁵

แท็กซี่แอปเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรโดยมีคนขับแท็กซี่ทุกคนเป็นเจ้าของและพัฒนาขึ้น โดยมุ่งความซื่อตรง ความเชื่อถือในบริการ โดยยึดถือสวัสดิการของลูกค้าและคนขับเป็นสำคัญ แท็กซี่แอปของลอนดอนได้รับใบอนุญาตและใช้มิเตอร์ที่ได้รับการรับรองโดยการคมนาคมของลอนดอน ทำให้ไม่สามารถเรียกค่าสูงเกินที่กำหนดได้ โดยคนขับทุกคนจะต้องผ่านการทดสอบที่เรียกว่าความรู้เกี่ยวกับลอนดอน (Knowledge of London) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้การใช้เส้นทางที่ใช้เวลาน้อยที่สุดในการเดินทาง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

แท็กซี่แอปจึงเป็นความพยายามและทดสอบการใช้เทคโนโลยีแพลตฟอร์มโดยกลุ่มคนขับแท็กซี่กลุ่มเล็ก ๆ ของกรุงลอนดอนที่เป็นกลุ่มอาชีพที่เก่าแก่และสามารถอยู่รอดได้มาจนถึงปัจจุบัน เพื่อทำให้เกิดความโปร่งใสในการคมนาคมในกรุงลอนดอน ทั้งนี้ แท็กซี่แอปได้รับการสนับสนุนทางการเงินผ่านเดอะ ไฮฟ์ (the Hive) ซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับการสนับสนุนโดยสหกรณ์ของสหราชอาณาจักร (Co-operatives UK) และธนาคารสหกรณ์ (Co-operative Bank)

ปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าสหกรณ์แพลตฟอร์ม (Platform Cooperativism) หรือ Platform co-op ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ออกแบบมาเพื่อให้บริการหรือขายผลิตภัณฑ์ โดยมีกลุ่มคนที่พึงพิงและเข้าร่วมเป็นเจ้าของและจัดการร่วมกัน ทั้งนี้ มีผู้คนจำนวนมากขึ้นที่จัดการงานและทรัพยากรผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งมีความยืดหยุ่นและเป็นอิสระ ทั้งยังมีศักยภาพที่จะสร้างคามยุติธรรมและการมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น นำมาซึ่งประโยชน์ของทั้งแรงงานและลูกค้า เป็นอีกทางเลือกหนึ่งจากการผูกขาดและขูดรีดของแพลตฟอร์มดิจิทัลขนาดใหญ่จำนวนน้อยที่มีบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่เป็นเจ้าของ ซึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน การสอดส่อง และการควบคุมข้อมูล

3.6 คนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์

ข้อมูลพื้นฐานของคนทำงานแพลตฟอร์มในสิงคโปร์

⁶⁵ Co-operative News (2017), Taxiapp: London's black cab co-op alternative to Uber 22 September 2017 <https://www.thenews.coop/122467/sector/community/taxiapp-londons-black-cab-co-op-alternative-uber/>
Taxiapp: London's black cab co-op alternative to Uber

Sumit Agarwal⁶⁶ ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นที่รู้จักในสิงคโปร์มานานหลายปี ก่อนที่จะเกิดการระบาดของโควิด-19 โดยแรงงานจำนวนมากเลือกมาทำงานฟรีแลนซ์ระหว่างที่รองานประจำ หรือทำงานฟรีแลนซ์เพื่อหารายได้เสริม หรือทำงานฟรีแลนซ์ระหว่างการศึกษา เศรษฐกิจแบบกิ๊กก็ยังเป็นทางเลือกสำหรับแรงงานที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงานประจำ ตามการประเมินของกระทรวงทรัพยากรมนุษย์ของสิงคโปร์ (MOM) พบว่าจำนวนของฟรีแลนซ์ในสิงคโปร์มีจำนวน 211,000 คน ในปี 2019 ซึ่งนับเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของกำลังแรงงานของผู้อยู่อาศัยที่ถูกจ้างงาน (employed residents) เพิ่มขึ้นจาก 200,000 คนในปี 2016 แม้ว่าจะมีจำนวนลดลงเล็กน้อยจากปี 2017 ที่มีแรงงานฟรีแลนซ์จำนวน 223,500 คน ซึ่งโดยรวมยังคงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ล่าสุดในปี 2020 กระทรวงทรัพยากรมนุษย์รายงานว่าฟรีแลนซ์จำนวน 228,200 คน

Singapore University of Social Sciences (SUSS) รายงานว่านักศึกษาที่เพิ่งจบการศึกษามุ่งหน้าไปสู่การทำงานฟรีแลนซ์ทันที แทนที่จะหางานประจำทำแบบเก่า Joint Graduate Employment Surveys พบว่า ร้อยละ 2 ของนักศึกษาที่จบใหม่ในปี 2017 ทำงานเป็นฟรีแลนซ์เปรียบเทียบกับร้อยละ 1.7 ในปี 2016 และในปีถัด ๆ มาจำนวนของคนจบใหม่ที่ทำงานเป็นฟรีแลนซ์ก็ยังมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ Randolph Tan ซึ่งเป็นอาจารย์เศรษฐศาสตร์ที่ SUSS ระบุว่าปัจจัยหลักที่ทำให้เศรษฐกิจแบบกิ๊กเติบโตก็คือเทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น การเติบโตของแพลตฟอร์มแกร็บ ฟู้ดแพนด้า และไฟเวอร์ เกิดจากแอปฯ ที่อยู่ในโทรศัพท์ซึ่งทำการจับคู่อุปสงค์และอุปทานโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางอย่างการสัมภาษณ์งานและการพบปะกัน ทำให้มีต้นทุนที่ต่ำและประสิทธิภาพที่มากขึ้น ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญที่ดึงดูดตลาดเสรี จึงไม่น่าแปลกใจที่เศรษฐกิจแบบกิ๊กจะเติบโตและขยายตัว

คณะกรรมการที่ปรึกษาของกระทรวงทรัพยากรมนุษย์ระบุถึงปัญหาหลัก 3 ประการที่คนทำงานแพลตฟอร์มหรือฟรีแลนซ์ต้องเผชิญและความพยายามในการช่วยเหลือแรงงานในการแก้ปัญหาดังกล่าว ได้แก่ ปัญหาการเตรียมความพร้อมหลังการเกษียณและการมีที่อยู่อาศัย เนื่องจากคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นนายจ้างตัวเองจึงต้องสมทบเงิน ร้อยละ 8-10.5 ของรายได้เข้าสู่กองทุนสุขภาพ ขณะที่แพลตฟอร์มไม่ต้องสมทบเงินให้กับแรงงาน การประกันรายได้หรือการชดเชยเมื่อเกิดการบาดเจ็บจากการทำงาน เพราะคนทำงานแพลตฟอร์มต้องเดินทางบนถนนทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย แต่ไม่มีช่องทางในการชดเชยเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บจากการทำงาน ปัญหาอำนาจต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างแพลตฟอร์มและแรงงาน อันเนื่องมาจากคนทำงานแพลตฟอร์มไม่สามารถรวมตัวกันอยู่ในรูปแบบของสหภาพแรงงาน ทำให้ไม่มีอำนาจต่อรองและไม่มีกลไกการจัดการเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นกับแพลตฟอร์ม

⁶⁶Agarwal, Sumit (2021). Commentary: The gig economy – a surprise boost from the pandemic and in Singapore, it's not going anywhere: <https://www.channelnewsasia.com/commentary/gig-economy-performance-covid-19-jobs-revenue-grab-gojek-376656>

การศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในสิงคโปร์

Zeng Hongde (2020)⁶⁷ ศึกษาสวัสดิการของคนทำงานแพลตฟอร์มบริการรถยนต์ส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันและบริการส่งอาหารในสิงคโปร์ โดยให้ภาพว่า บริการรถยนต์ส่วนบุคคลผ่านแอปฯ เข้ามาในสิงคโปร์เมื่อปี 2013 และการเข้ามาดังกล่าวส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาคการขนส่ง โดยเฉพาะการรวมกันของแพลตฟอร์มแกร็บและอุเบอร์ในปี 2018 ทำให้เกิดความวิตกกังวลว่าจะทำให้เกิดอำนาจผูกขาดขึ้น ในปี 2018 แพลตฟอร์มโกเจ็กได้เข้ามาดำเนินการในสิงคโปร์และครอบคลุมพื้นที่ตลาดรถแท็กซี่และรถรับจ้างส่วนบุคคลไปร้อยละ 6 อย่างไรก็ตาม แกร็บยังคงเป็นแพลตฟอร์มส่งอาหารที่ใหญ่ที่สุดในสิงคโปร์ โดยมีแพลตฟอร์มเดลิเวอรูและฟู้ดแพนด้าเป็นคู่แข่งสำคัญ

ทั้งแพลตฟอร์มบริการรถยนต์ส่วนบุคคลและการส่งอาหารผ่านแอปฯ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจสิงคโปร์ แพลตฟอร์มบริการรถยนต์ส่วนบุคคลแข่งขันกับบริษัทแท็กซี่แบบดั้งเดิมส่งผลให้บริษัทแบบดั้งเดิมต้องทำการปรับปรุงบริการ แพลตฟอร์มทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกมากขึ้นและช่วยลดการจราจรที่ติดขัดด้วยการลดการเป็นเจ้าของรถยนต์ลง นอกจากนี้ แพลตฟอร์มรับส่งอาหารยังทำให้รายได้ของร้านอาหารเพิ่มมากขึ้น จึงไม่น่าแปลกใจว่าทำไมผู้บริโภคและรัฐบาลจึงต้อนรับแพลตฟอร์มเหล่านี้ ประจวบกับการเข้ามาของแพลตฟอร์มสอดคล้องกับความพยายามของรัฐบาลที่จะทำให้ประเทศเป็นชาติอัจฉริยะ (smart nation) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ยากจะต้านทาน

สำหรับประเด็นด้านแรงงาน การให้บริการของแพลตฟอร์มดังกล่าวข้างต้นแน่นอนว่าต้องมีการจ้างแรงงาน แต่การจ้างงานดังกล่าวมีความซับซ้อน เนื่องจากแรงงานของแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกจัดประเภทว่าเป็นลูกจ้าง (employees) แต่ถูกจัดประเภทให้เป็นผู้ให้บริการอิสระ (independent service providers) ถึงแม้ว่าแรงงานเหล่านี้จะทำงานเต็มเวลากับแพลตฟอร์ม และถูกจัดประเภทเป็นบุคคลที่จ้างงานตัวเอง (self-employed person: SEPs) เหมือน ๆ กับเจ้าของธุรกิจหรือผู้ให้บริการการปรึกษาทางธุรกิจ การจัดประเภทของคนทำงานแพลตฟอร์มจึงเป็นประเด็นสำคัญ

ในปี 2018 บุคคลที่เป็นนายจ้างของตัวเอง (SEPs) มีปริมาณร้อยละ 8-10 ในตลาดแรงงาน สัดส่วนดังกล่าวค่อนข้างคงตัวในทศวรรษที่ผ่านมา ร้อยละ 80 ของ SEPs ชอบที่จะทำงานเป็นนายจ้างของตัวเองมากกว่าการเข้าทำงานเป็นลูกจ้างเนื่องจากความเป็นอิสระ มี 2 ประเด็นหลักในการแยกความแตกต่างระหว่าง SEPs และลูกจ้าง ประเด็นแรก กฎหมายแรงงาน (the Employment Act (Exhibit 1 describes key provisions)) ที่กำหนดการลาภิจ การพักผ่อน และสิทธิต่าง ๆ ของลูกจ้าง ไม่ได้ใช้กับ SEPs ประเด็นที่สองทั้งนายจ้างและลูกจ้างถูกกำหนดให้ต้องมีการสมทบเงินในกองทุนประกันสังคม (Central Provident Fund:

⁶⁷ Zeng Hongde, Nicholas (2020). Improving the Welfare of Platform Workers in Singapore: 1-26.
<https://doi.org/10.25818/6gpf-pk42>

CPF) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและรายได้หลังเกษียณอายุ ในขณะที่ SEPs ไม่มีเงินสมทบดังกล่าวจากผู้ให้บริการ SEPs เพียงแต่ถูกกำหนดให้ต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนเพื่อสุขภาพ (the Medisave Account) ด้วยเหตุนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มจึงไม่ถูกคุ้มครองโดยกฎหมายการจ้างงานและมีระดับการออมเงินภาคบังคับที่ต่ำ

อย่างไรก็ตาม การประมาณจำนวนของคนทำงานแพลตฟอร์มและจำนวนแรงงานที่ทำงานเต็มเวลาเป็นเรื่องยาก ขณะที่การขั้รถยนต์รับจ้างส่วนบุคคลต้องมีใบขับขี่รถรับจ้างส่วนบุคคล (Private Hire Car Driver's Vocational Licence: PDVL) พบว่า ในปี 2019 มีคนสิงคโปร์ 41,000 คนที่มีใบขับขี่ดังกล่าวและส่วนใหญ่เป็นคนที่อายุน้อย โดยร้อยละ 44 ของผู้มีใบขับขี่ดังกล่าวมีอายุระหว่าง 20 ถึง 39 ปี อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกคนที่มีใบขับขี่ดังกล่าวจะให้บริการรถรับจ้าง กระทรวงแรงงานได้ประมาณว่ามีคนขั้รถยนต์รับจ้างส่วนบุคคล 21,200 คน ในปี 2018 นับเป็นร้อยละ 0.9 ของกำลังแรงงานในสิงคโปร์ โดยแกร็บซึ่งเป็นแพลตฟอร์มรถรับจ้างขนาดใหญ่ระบุว่าในปี 2019 คนขั้รถรับจ้างส่วนใหญ่เป็นคนอายุน้อยละขั้รถรับจ้างเป็นงานไม่เต็มเวลา

สำหรับการขนส่งอาหารในปี 2018 ประมาณการว่ามีแรงงานในภาคดังกล่าว 22,000 คน นับเป็นร้อยละ 1 ของกำลังแรงงานสิงคโปร์ โดยแรงงานในแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่และฟู้ดแพนด้ามีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 32 ปี และส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและทำงานไม่เต็มเวลา การสำรวจในปี 2019 ในแพลตฟอร์มจำนวน 200 แพลตฟอร์ม พบว่า 1 ใน 4 ของแรงงานทำงานแบบเต็มเวลา ด้วยเหตุนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มเป็นแรงงานที่อายุน้อยและทำงานชั่วคราวเท่านั้น

ในงานศึกษาชิ้นนี้ Zeng Hongde (2020) สัมภาษณ์คนทำงานแพลตฟอร์มจำนวน 50 คน และแบ่งคนทำงานแพลตฟอร์มออกเป็น 4 ประเภท คือ ประเภทแรกคือ แรงงานกลุ่มที่ไม่มีทางเลือกอื่น (no alternative) แรงงานกลุ่มนี้เป็นแรงงานที่ไม่สามารถหางานอื่น ๆ ทำได้เนื่องจากการติตราของสังคม ความจำเป็นที่จะต้องทำงานที่ยืดหยุ่นหรือการขาดความชำนาญและความน่าเชื่อถือ เช่น อดีตนักโทษ แม่หรือพ่อเลี้ยงเดี่ยว คนที่มีระดับการศึกษาต่ำ แรงงานเหล่านี้ทำงานในแพลตฟอร์มแบบเต็มเวลา แรงงานกลุ่มนี้มีจำนวน 1 ใน 5 ของแรงงานที่สัมภาษณ์

แรงงานประเภทที่สอง คือ แรงงานกลุ่มที่ต้องการเงินเพิ่มเติม (need additional money) แรงงานกลุ่มนี้ทำงานแพลตฟอร์มเสริมจากงานที่ทำอยู่เพื่อหารายได้เพิ่มเติมให้เพียงพอจึบรายจ่ายหรือเอาไปใช้หนี้ แรงงานประเภทที่สามหรือแรงงานที่ทำงานแพลตฟอร์มชั่วคราวเนื่องจากต้งงานหรือต้องการเงินออม เรียกว่า Transitioning แรงงานกลุ่มนี้มีประมาณครึ่งหนึ่งของแรงงานที่สัมภาษณ์ ในที่สุดแรงงานกลุ่มนี้จะเปลี่ยนเป็นแรงงานที่ทำงานแพลตฟอร์มแบบถาวรในระยะยาว แรงงานประเภทที่ 4 คือ แรงงานกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญ

และคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาหรือประกาศนียบัตรแต่เลือกทำงานในแพลตฟอร์มเพราะรายได้ดี กลุ่มนี้เรียกว่า A better option

ปัญหาที่แรงงานในแพลตฟอร์มเผชิญก็คือ ความเปราะบาง (vulnerable) อันเนื่องมาจาก 3 ปัจจัย ปัจจัยแรก คือ สถานะที่คลุมเครือของคนทำงานแพลตฟอร์ม ประการที่สอง คือ รูปแบบทางธุรกิจของแพลตฟอร์มที่ทำให้แรงงานไม่มีความเป็นอิสระ และปัจจัยที่สาม คือ ธรรมชาติของงานในแพลตฟอร์ม

จากปัญหาความเปราะบางดังกล่าวข้างต้น จึงก่อให้เกิดประเด็นด้านสวัสดิการของแรงงานขึ้น Kaine and Josserand (2019)⁶⁸ พบว่าแพลตฟอร์มทำสัญญาจ้างงานโดยหลีกเลี่ยงข้อบังคับหรือกฎหมายแรงงานจากสถานะแรงงานที่ไม่ใช่ลูกจ้าง กล่าวคือ กฎหมายการจ้างงานที่ให้สวัสดิการแก่แรงงานไม่ได้ครอบคลุมคนทำงานแพลตฟอร์ม รายได้ที่ดูเสมือนว่ามากกว่าของคนทำงานแพลตฟอร์มเกิดจากการที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาล เงินชดเชยวันหยุดหรือการลาพักอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ กฎหมายการจ้างงาน (the Employment Act) ที่มีอยู่ยังไม่สามารถเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เงื่อนไขการทำงานของแรงงานดีขึ้นเพราะไม่ได้ครอบคลุมถึงคนทำงานแพลตฟอร์ม

ประเด็นอื่น ๆ ที่ทำให้คนทำงานแพลตฟอร์มมีความเปราะบางต่อการถูกขูดรีดก็คือ การไม่สามารถรวมตัวกันได้ โดยคนทำงานแพลตฟอร์มมักจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าร่วมกับสหภาพแรงงานหรือรวมตัวกันสร้างอำนาจต่อรอง ในประเทศออสเตรเลีย แรงงานก็ไม่สามารถรวมตัวกันได้ เพราะไม่ได้ถูกจัดประเภทว่าเป็นลูกจ้าง การไม่สามารถรวมตัวกันได้ดังกล่าวส่งผลให้แรงงานไม่มีอำนาจต่อรองกับแพลตฟอร์มที่มีอำนาจผูกขาดมากกว่า ในสิงคโปร์ SEPs ก็ไม่สามารถรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงานได้เช่นกัน

แพลตฟอร์มยังควบคุมเงื่อนไขการทำงาน แม้ว่าคนทำงานแพลตฟอร์มจะระบุว่าการทำงานมีชั่วโมงการทำงานและเงื่อนไขการทำงานที่ยืดหยุ่น แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ความเป็นอิสระของแรงงานมีจำกัด การศึกษาการทำงานของแรงงานรับส่งอาหารในออสเตรเลียในปี 2019⁶⁹ พบว่าแพลตฟอร์มหรือแอปฯ ควบคุมการทำงานของแรงงานตั้งแต่กระบวนการรับส่งอาหาร การจัดสรรงานให้ไรเดอร์ สัดส่วนแบ่งของรายได้ การควบคุมดังกล่าวดำเนินการผ่านการจัดการโดยอัลกอริทึมที่ติดตามและตรวจสอบการทำงานของแรงงานผ่านมาตรวัดต่าง ๆ เช่น ความเร็ว การตอบรับ และปฏิเสชงาน เป็นต้น การจัดการดังกล่าวยังนำมาซึ่งข้อมูลที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยแพลตฟอร์มมีข้อมูลมากกว่า ทำให้แรงงานถูกกดขี่ได้มากกว่า นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังควบคุมเวลาการทำงานของแรงงานผ่านการใช้ระบบอินเซนทิฟ เพื่อกระตุ้นให้แรงงานทำงานมากขึ้นผ่าน

⁶⁸ Sarah Kaine and Emmanuel Josserand (2019). "The Organisation and Experience of Work in the Gig Economy." *Journal of Industrial Relations* 61, no. 4.

⁶⁹ Caleb Goods, Alex Veen, and Tom Barratt (2019). "Is Your Gig any Good?" *Analysing Job Quality in the Australian PlatformBased Food-Delivery Sector.* *Journal of Industrial Relations* 61, no. 4.

การทำให้การทำงานเป็นเกมส์ (gamification of work) ซึ่งเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของแรงงาน โดยถ้าแรงงานต้องการมีรายได้ที่ดี แรงงานต้องทำงานยาวนานขึ้นและบ่อยครั้งก็ยาวนานกว่าที่แรงงานต้องการจะทำ

ความเปราะบางของคนทำงานแพลตฟอร์มยังมาจากการให้คะแนนของลูกค้า เนื่องจากระบบอินเซนทิฟขึ้นกับการให้คะแนนของลูกค้าบนฐานคิดที่ว่าลูกค้าคือพระเจ้า ฐานคิดดังกล่าวส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลของอำนาจระหว่างแรงงานและลูกค้า ทั้งนี้ แรงงานยังถูกให้คะแนนจากปัจจัยที่พวกเขาไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ถ้าไรเดอร์มารับลูกค้าช้า ก็อาจเพราะแพลตฟอร์มคำนวณผิดพลาด การให้คะแนนไรเดอร์ต่ำจากความล่าช้าดังกล่าวกลับไม่ได้ส่งผลต่อชื่อเสียงของแพลตฟอร์ม หรือเมื่อร้านอาหารเตรียมอาหารให้ลูกค้าล่าช้า ทำให้ลูกค้าได้รับอาหารช้ากว่ากำหนด ไรเดอร์ส่งอาหารจะถูกลูกค้าให้คะแนนต่ำและมีรายได้ลดลง

แม้ดูเหมือนว่าการมีรายได้ที่สูงกว่าของการทำงานในแพลตฟอร์มจะเป็นปัจจัยในการดึงดูดแรงงาน โดยรายได้ของแรงงานขับรถรับจ้างอยู่ที่ 6,000 ดอลลาร์ต่อเดือน จากการทำงาน 9 ชั่วโมงต่อวัน ในปี 2017 ซึ่งเทียบกับรายได้โดยเฉลี่ยของคนสิงคโปร์โดยทั่วไปที่ 4,232 ดอลลาร์ต่อเดือน ในปี 2019 อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ไม่ใช่ภาพแทนที่ดี เนื่องจากรายได้ที่สูงกว่ารายได้โดยเฉลี่ยเกิดจากอินเซนทิฟที่แพลตฟอร์มให้เนื่องจากต้องการแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดและอินเซนทิฟดังกล่าวจะถูกลดลงในไม่ช้า ทั้งนี้ ประสิทธิภาพที่สะท้อนภาพดังกล่าวก็คือ ในปี 2015 คนขับรถรับจ้างส่วนบุคคลผ่านแอปฯ ได้รับรายได้ 2500 ดอลลาร์ต่อเดือนจากการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน แต่ได้รายได้ 2000 ดอลลาร์ต่อเดือนจากการทำงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน ในปี 2018 ในขณะที่คนขับคนหนึ่งระบุว่า การได้รายได้ 4,000 ดอลลาร์ต่อเดือนในปี 2018 เป็นไปได้ก็ต่อเมื่อต้องทำงาน 18 ชั่วโมงต่อวันเท่านั้น ในขณะที่คนงานรับส่งอาหารระบุว่าในปี 2018 พวกเขาทำงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน 5 วันในหนึ่งสัปดาห์ และได้รับรายได้ประมาณ 3,000 - 4,000 ดอลลาร์ต่อเดือนซึ่งเป็นรายได้ที่ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยของคนสิงคโปร์

ในสภาพความเป็นจริงแล้ว รายได้จากการทำงานในแพลตฟอร์มไม่ได้สูงอย่างที่กล่าวไปข้างต้น จากการสำรวจคนทำงานแพลตฟอร์ม 200 แห่งในปี 2019⁷⁰ พบว่ารายได้ของคนทำงานแพลตฟอร์มกว่าครึ่งมีเพียง 1,500 ดอลลาร์หรือน้อยกว่านั้นต่อเดือน และเป็นเพียงแหล่งรายได้เดียวที่แรงงานได้รับ ทำให้แรงงานเหล่านี้ตกอยู่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ ยิ่งไปกว่านั้น คนทำงานแพลตฟอร์มยังมีความเปราะบางจากการที่แพลตฟอร์มลดอินเซนทิฟหรือค่าบริการลง ดังที่นักเศรษฐศาสตร์แรงงาน Walter Theseira ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นการผูกขาดโดยผู้ประกอบการน้อยราย ด้วยเหตุนี้ แพลตฟอร์มส่งของจึงมีอิสระที่จะเปลี่ยนแปลง

⁷⁰ Sin, Yuen and Janice Tai. "New Poll Highlights Concern over Gig Workers' Prospects." The Straits Times, November 17, 2019. <https://www.straitstimes.com/singapore/manpower/new-poll-highlights-concern-over-gig-workers-prospects>.

ค่าตอบแทนแรงงานได้เอง ด้วยเหตุนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดจึงส่งผลต่อค่าตอบแทนของแรงงาน การรวมกันของแกร็บและอุเบอร์ในปี 2018 จึงถูกแรงงานระบุว่าส่งผลให้อินเซนทีฟของแรงงานลดลง

ในขณะที่บริษัทจำนวนมากจัดให้มีการประกันประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับ แต่สำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มแล้วไม่มีการประกันประโยชน์ดังกล่าว Tripartite Workgroup for Self-Employed Persons in Singapore (TWSEP) ซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรแรงงานระบุในปี 2018 ว่า SEPs หรือแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองในสิงคโปร์ไม่มีการประกันรายได้ที่ขาดหายไปจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการทำงาน แม้ว่าในทางทฤษฎีแรงงานจะสามารถซื้อประกันเหล่านี้จากเอกชนได้ แต่ค่าเบี้ยประกันก็มักจะสูง เนื่องจากไม่มีการผูกมัดความเสี่ยงเข้าด้วยกันในแรงงานกลุ่มดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มก็มีแนวโน้มที่จะเสี่ยงจากการบาดเจ็บและสูญเสียรายได้โดยไม่มีการประกันความสูญเสียดังกล่าว นอกจากนี้ SEPs ยังถูกยกเว้นจากการสมทบแบบบังคับในการประกันเกษียณอายุ (retirement savings) ที่ถูกจัดการโดยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่ให้เป็นการสมทบโดยสมัครใจ เนื่องจากรายได้ที่ผันผวนของแรงงานและความต้องการที่จะเก็บเงินสดของแรงงานเอง ทำให้แรงงานสะสมเงินได้น้อยหรือไม่เข้าร่วมเลย ด้วยเหตุดังกล่าว คนทำงานแพลตฟอร์มจึงเผชิญกับปัญหารายได้ที่ไม่เพียงพอเมื่อเกษียณอายุ แรงงานอิสระรวมถึงคนทำงานแพลตฟอร์มจึงมีการออมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพต่ำกว่าลูกจ้างโดยทั่วไป

ในสิงคโปร์ การออมเพื่อสุขภาพเป็นการออมภาคบังคับสำหรับแรงงานอิสระ แต่การใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลก็เป็นประเด็นสำคัญสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างของตัวเอง (SEPs) โดยมี SEPs เพียงร้อยละ 25 ที่มีการออมเพื่อสุขภาพในระดับที่กำหนดไว้ การออมเพื่อสุขภาพที่ต่ำดังกล่าวเกิดจากความไม่สะดวก การมีรายได้ต่ำ หรือการไม่เห็นคุณค่าของการออม ส่งผลให้คนทำงานแพลตฟอร์มมีความเสี่ยงต่อการใช้ชีวิตและค่าใช้จ่ายหลังเกษียณอายุ

นอกจากนี้ แรงงานในแพลตฟอร์มยังเผชิญกับปัญหาการขาดการพัฒนาความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มโดยเฉพาะแรงงานที่ทำงานแพลตฟอร์มชั่วคราว (transitioning group) เมื่อทำงานในแพลตฟอร์มที่ไม่ได้ต้องการความเชี่ยวชาญมาก จึงได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าทุนมนุษย์ที่ลงทุนไป และมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อรายได้ระยะยาวของแรงงาน เมื่อเทียบกับการทำงานในระบบที่แรงงานสามารถหรือมีโอกาสนในการพัฒนาความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าของอาชีพมากกว่า ผลกระทบดังกล่าวสอดคล้องกับการวิเคราะห์ที่ระบุว่าการทำงานในแพลตฟอร์มเป็นงานที่เป็นทางตัน (dead end)

สำหรับข้อเสนอเชิงนโยบายของ Zeng Hongde (2020) ที่มีต่อคนทำงานแพลตฟอร์มมี 3 รูปแบบกว้าง ๆ ผ่านการนำเอาประสบการณ์ในประเทศอื่น ๆ มาปรับใช้ในสิงคโปร์ คือ การควบคุมแพลตฟอร์มการจัดตั้งและรวมตัวกันของแรงงาน และการเพิ่มอำนาจให้แรงงาน

ข้อเสนอแรก คือ การควบคุมแพลตฟอร์มเพื่อให้สวัสดิการของแรงงานดีขึ้น ตัวอย่างเช่น ในกรณีประเทศออสเตรเลียที่เสนอให้กฎหมายสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Australian health and safety laws) ถูกนำมาใช้กับแรงงานทั้งหมด แทนที่จะใช้การประกันการจ้างงาน (employment insurance) เฉพาะกับลูกจ้างเท่านั้น ในรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales) สหภาพแรงงานเสนอให้บริษัทแพลตฟอร์มเป็นผู้จัดให้มีการประกันเงินทดแทนแรงงาน (compensation insurance) นอกจากนี้ ประเด็นความโปร่งใสของการดำเนินงานของแพลตฟอร์มในเรื่องความไม่สมดุลของข้อมูลระหว่างแรงงานและแพลตฟอร์ม การดำเนินการลดความไม่สมดุลจะเริ่มจากการเปรียบเทียบรายได้ของแรงงานกับค่าจ้างขั้นต่ำและฐานข้อมูลปฏิบัติการ โดยรัฐบาลและฝ่ายที่สามารถกำหนดให้สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตาม การเพิ่มข้อกำหนดหรือการควบคุมดังกล่าวจะเพิ่มต้นทุนให้กับแพลตฟอร์มและส่งผลกระทบต่อรายได้ของแรงงานลดลง ทั้งนี้ การเพิ่มความโปร่งใสอาจถูกต่อต้านจากแพลตฟอร์มที่ใช้ข้อมูลเป็นฐานในการแข่งขันกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ

สำหรับความพยายามในการควบคุมแพลตฟอร์ม ในปี 2019 รัฐบาลสิงคโปร์ได้กำหนดข้อกำหนดให้บริษัทรับจ้างต้องมีใบอนุญาต ข้อกำหนดดังกล่าวป้องกันไม่ให้บริษัทกีดกันไม่ให้แรงงานไปทำงานชั่วคราวในแพลตฟอร์มอื่น ยกเว้นแต่บริษัทจะจ้างแรงงานนั้นโดยตรง การกำหนดข้อกำหนดดังกล่าวเกิดขึ้นเพื่อไม่ให้แพลตฟอร์มทำการล่อคนขับเอาไว้กับตน ผนวกกับเมื่ออินเซนทิฟของแพลตฟอร์มลดระดับลงหลังจากที่แพลตฟอร์มสามารถครอบครองพื้นที่ในตลาดได้แล้ว การกำหนดข้อกำหนดดังกล่าวจะเปิดช่องทางเลือกให้คนขับและลดการขูดรีดของแพลตฟอร์มจากคนขับลง

ด้านการจัดตั้งและรวมตัวกันของแรงงาน แม้ว่าการรวมตัวกันเพื่อก่อตั้งสหภาพจะเป็นกลไกหนึ่งในการจัดการแรงงาน แต่ก็ยังมีกลไกอื่น ๆ ในการจัดตั้งและรวบรวมแรงงาน ตัวอย่างจากการศึกษาคนขับรถของแกร็บและโกเจ็กในอินโดนีเซีย⁷¹ พบว่า การรวมตัวกันของแรงงานเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าโดยรวมในระดับประเทศแล้ว สมาชิกของสหภาพแรงงานมีจำนวนลดลง โดยการรวมตัวกันของแรงงานมี 3 ประเภท ประเภทแรก ซึ่งเป็นประเภทที่เด่นชัดที่สุด เป็นการรวมตัวกันในหมู่คนขับเพื่อช่วยเหลือกันและกัน โดยจะรวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการในท้องถิ่นและเน้นไปที่การสนับสนุนทางสังคมต่อแรงงาน ประเภทที่สองเป็นสมาคมคนขับที่จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ แต่ไม่ใช่สหภาพแรงงาน สมาคมที่ใหญ่ที่สุด คือ ADO มีสมาชิกทั้งหมด 10,000 คน ใน 11 จังหวัด รูปแบบที่สามเป็นการรวมตัวกันในรูปสหภาพแรงงานที่มีสมาชิก 1,000 คน โดยการรวมตัวกันในประเภทแรกเป็นการรวมตัวกันในระดับท้องถิ่น แต่การรวมตัวกันแบบสมาคมและสหภาพเป็นการรวมตัวกันในระดับอุตสาหกรรม

⁷¹ Michele Ford and Vivian Honan (2019). "The Limits of Mutual Aid: Emerging Forms of Collectivity among App-Based Transport Workers in Indonesia." *Journal of Industrial Relations* 61, no. 4.

สำหรับสิงคโปร์ แม้ว่าแรงงานที่เป็นนายจ้างของตัวเอง (SEPs) จะไม่สามารถรวมตัวกันเป็นสหภาพ สหภาพแรงงานแห่งชาติ (The National Trades Union Congress: NTUC) สนับสนุนคนทำงาน แพลตฟอร์มรวมถึงดำเนินการในการอบรมแรงงานผ่าน Employment and Employability Institute ในขณะที่ The Freelancers and Self-employed Unit (FSU) ได้ล๊อบบี้ให้บริษัทยอมรับสัญญาจ้างที่เป็นธรรมและเข้าร่วมเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสนับสนุนแรงงานอิสระและคนทำงานแพลตฟอร์ม รวมถึงยังได้เสนอให้มีการประกันกลุ่มให้กับสมาชิกของตน ในขณะที่ National Private Hire Vehicles Association (NPVA) ถูกจัดตั้งขึ้นในปี 2016 เพื่อเป็นตัวแทนผลประโยชน์ของคนขับรถรับจ้างเอกชน

ในด้านการเพิ่มอำนาจให้กับแรงงาน คนทำงานแพลตฟอร์มสามารถเพิ่มอำนาจผ่านการขยายโครงสร้างของการช่วยเหลือ โดยเฉพาะการปกป้องทางกฎหมายและระบบบำนาญให้ครอบคลุมตั้งแต่ลูกจ้างขยายไปยังแรงงานแพลตฟอร์ม TWSEP⁷² เสนอให้ NTUC⁷³ รัฐบาล และธุรกิจที่ดำเนินการด้านอุตสาหกรรมประกันให้พัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และค่ารักษาผู้ป่วยนอกสำหรับแรงงานอิสระ ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นและเป็นประกันที่แรงงานที่เป็นนายจ้างของตัวเองสามารถซื้อได้ แม้ว่าข้อเสนอดังกล่าวจะไม่ใชการบังคับ รัฐบาลได้พยายามที่จะผลักดันให้บริษัทที่จ้างบริการแรงงานอิสระสนับสนุนแรงงานในการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โดย TWSEP เสนอให้รัฐบาลทำเป็นแนวทางด้วย กำหนดเป็นการประกันภาคบังคับให้กับภาคบริการที่มีความเสี่ยงสูงเพื่อเป็นต้นแบบให้กับบริษัทอื่น ๆ รัฐบาลยังสนับสนุนให้ผู้ซื้อบริการแรงงานอิสระจัดสรรประกันการลาป่วยให้กับแรงงาน ทั้งนี้ แพลตฟอร์มหลายแพลตฟอร์มได้ดำเนินการตามแรงกระตุ้นดังกล่าว เช่น แกร็บได้จัดประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่ครอบคลุมคนขับและประกันตามสั่งเปี่ยมไม่แพง (bespoke insurance at affordable premiums) ให้กับแรงงาน ด้วยเหตุนี้ คนทำงานแพลตฟอร์มจึงเข้าถึงการประกันรายได้ที่เสียไปจากการเจ็บป่วย

แรงงานขับรถอิสระจะต้องจ่ายเงินให้กับกองทุนสุขภาพสำหรับการขอใบอนุญาตขับรถของเอกชน (PDVL) ซึ่งมีอายุ 3 ปี เพื่อเป็นหลักประกันว่าคนขับจะมีเงินทุนเพื่อการรักษาในระยะยาว แพลตฟอร์มได้ร่วมดำเนินการดังกล่าว โดยแกร็บได้สนับสนุนเงินบางส่วนมูลค่าประมาณ 100 ดอลลาร์ ให้คนขับรถของบริษัทในการจ่ายเงินกองทุนสุขภาพ รัฐบาลยังได้นำร่องใน “Contribute as you Earn” ((CAYE) scheme) เพื่อช่วยให้แรงงานอิสระสามารถจ่ายเงินเป็นส่วน ๆ แก่กองทุนสุขภาพเมื่อมีรายได้แทนที่จะต้องจ่ายทั้งก้อนตอนปลายปี ซึ่งอาจจะเป็นช่วงเวลาที่แรงงานเงินขาดมือหรือมีความยุ่งยากในการบริหาร โดยการนำร่องดังกล่าวครอบคลุมถึงแรงงานอิสระและในอนาคตจะรวมเอาคนทำงานแพลตฟอร์มเข้าด้วย

⁷² The Tripartite Workgroup for Self-Employed Persons in Singapore

⁷³ The National Trades Union Congress

อย่างไรก็ตาม มาตรการต่าง ๆ ข้างต้น แม้ว่าจะเป็น การเพิ่มอำนาจให้กับแรงงาน แต่ก็ไม่สามารถจัดการกับปัญหาระยะยาว โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแรงงาน ในฐานะปัจเจกบุคคลที่มี การลงทุนด้านการอบรมและการเข้าถึงการอบรมดังกล่าว นับเป็นสิ่งสำคัญ รัฐบาลสิงคโปร์ได้ร่วมมือกับบริษัทแพลตฟอร์มในการพัฒนาอบรมเพื่อปรับปรุงความเชี่ยวชาญของแรงงาน โดยได้รับร่วมมือกับ SkillsFuture Singapore จัดคอร์สสำหรับคนขับของบริษัท ขณะที่โกเจ็กร่วมมือกับ WorkForce Singapore (WSG) เพื่อผลักดันให้คนขับของบริษัทสามารถยกระดับทักษะการทำงานได้ การอบรมดังกล่าวยังช่วยให้คนทำงานแพลตฟอร์มที่อยากจะเปลี่ยนงานสามารถเปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นได้ นอกจากนี้ โกเจ็กรยังได้ร่วมมือกับ SkillsFuture อบรมการเขียนเรซูเม่ และการวางแผนอาชีพให้กับคนขับของตน ส่วนเดลิเวอรูก็ได้ร่วมมือกับแพลตฟอร์มการศึกษาออนไลน์ในด้านการเริ่มธุรกิจ ทักษะทางด้านสังคม (softskill) และการออกแบบเว็บไซต์ให้ไรเดอร์ของตนได้เรียนแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ความรู้ใหม่ ๆ ดังกล่าวจะเป็นโอกาสให้คนทำงานแพลตฟอร์มได้เรียนรู้และสร้างความเชี่ยวชาญหากต้องการเปลี่ยนไปทำงานประเภทอื่น ๆ

นอกจากนี้ รัฐบาลสิงคโปร์ยังได้สนับสนุนการอบรม โดยจัดให้มีเงินสนับสนุนที่เรียกว่า The Workfare Training Support scheme ให้กับชาวสิงคโปร์ ซึ่งคนทำงานแพลตฟอร์มก็สามารถเข้าร่วมโครงการดังกล่าวได้ เพื่อโอกาสในการพัฒนาหรือเรียนรู้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ และเป็นช่องทางในการหางานใหม่

สำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มที่ต้องการที่จะเปลี่ยนไปทำงานประจำ รัฐบาลและ NTUC⁷⁴ รวมถึงองค์กรพันธมิตรอื่น ๆ เช่น NTUC's Youth Career Network ได้จัดกลไกที่จับคู่แรงงานกับตำแหน่งงานที่มี เนื่องจากพบว่าแรงงานขาดความคุ้นเคยกับสภาพของการจ้างงาน (employment landscape) และไม่รู้ว่าจะหางานได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น แรงงานขับรถในแพลตฟอร์มที่ไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากขอใบอนุญาตขับรถของเอกชน (PDVL) ไม่ผ่าน โครงการดังกล่าวได้ช่วยจับคู่แรงงานดังกล่าวกับตำแหน่งงานที่มี ทั้งยังจับคู่คนทำงานแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ต้องการเปลี่ยนไปทำงานประจำด้วย

3.7 คนทำงานแพลตฟอร์ม ปัญหา และการกำกับดูแล: กรณีศึกษาประเทศมาเลเซีย

ข้อมูลพื้นฐานของคนทำงานแพลตฟอร์มในมาเลเซีย

Nurfarahin Harun, Noraliza Mohamad Ali, Nur Layali Mohd Ali Khan (2020)⁷⁵ จากสำนักงานสถิติของมาเลเซีย (Department of Statistics Malaysia) ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน

⁷⁴ The National Trades Union Congress

⁷⁵ Nurfarahin Harun, Noraliza Mohamad Ali, Nur Layali Mohd Ali Khan (2020) An Experimental Measure of Malaysia's Gig Workers Using Labour Force Survey:

ช่วงสั้น ๆ การทำงานเป็นโครงการและการทำงานโดยให้ความสนใจกับผลลัพธ์ของงาน งานแบบกึ่งรวมงาน 2 แบบคือ งานที่เรียกว่างานแบบ crowdwork ที่กิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการทำงานดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และงานที่เรียกว่าการทำงานตามความต้องการของผู้จ้าง (work-on-demand) ที่ดำเนินการผ่านแอปฯ ของบริษัทต่าง ๆ

ส่วนแรงงานกึ่งก็คือแรงงานอิสระที่แข่งขันกันโดยตรงกับแรงงานอื่น ๆ และมักจะไม่ถูกจ้างงานในระยะเวลายาว ๆ โดยบริษัทใดบริษัทหนึ่ง แต่ทำงานเพื่อให้ประสบผล ได้รับผลลัพธ์ของงานในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ โดยไม่ได้มีสัญญาจ้างงานโดยเปิดเผยหรือซ่อนเร้นในรูปแบบการจ้างงานระยะยาว ในขณะที่งานแบบกึ่งเป็นงานที่มีทางเลือก มีการจัดการงานที่มีโครงสร้างน้อยและเน้นไปที่แรงงานที่ไม่ใช่ลูกจ้าง เป็นงานระยะสั้นหรืองานเป็นชิ้นงาน ซึ่งปรากฏมากในแพลตฟอร์มออนไลน์

Nurfarahin Harun, Noraliza Mohamad Ali, Nur Layali Mohd Ali Khan (2020) ทำการคำนวณว่าในปี 2018 มีแรงงาน 3,043,000 คน ที่ทำงานเป็นลูกจ้างเอกชนที่ทำงานไม่เต็มเวลาและเป็นผู้ประกอบธุรกิจของตัวเอง ในจำนวนดังกล่าวมีแรงงานกึ่งจำนวน 555,500 คนคิดเป็นร้อยละ 18.4 ของแรงงานดังกล่าวมากกว่าครึ่งหนึ่งของแรงงานกึ่ง คือ ร้อยละ 54 คิดเป็นจำนวน 302,100 คน เป็นแรงงานชาย ขณะที่ร้อยละ 46 หรือ 257,700 คน ที่เป็นแรงงานหญิง แม้ว่าสัดส่วนของแรงงานกึ่งที่เป็นผู้หญิงจะมีน้อยกว่าแรงงานกึ่งที่เป็นผู้ชาย แต่เมื่อเทียบกับสัดส่วนของแรงงานหญิงต่อชายทั้งหมดแล้ว พบว่า มีแรงงานหญิงเพียงร้อยละ 38.9 สัดส่วนของแรงงานกึ่งหญิงจึงมีมากกว่าโดยเปรียบเทียบ นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้หญิงซึ่งต้องรับผิดชอบงานในครัวเรือนมีแนวโน้มที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานด้วยการทำงานแบบกึ่ง ดังนั้น การพัฒนาของแพลตฟอร์มขายปลีกดิจิทัลได้สร้างช่องทางให้ผู้หญิงเข้าร่วมในเศรษฐกิจแบบกึ่ง

นอกจากนี้ ยังพบว่าแรงงานกึ่งส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 37.65 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี ตามมาด้วยช่วงอายุ 34 ถึง 44 ปี ที่มีสัดส่วนร้อยละ 24.2 และแรงงานกึ่งที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี มีร้อยละ 9.1 รูปแบบของอายุของแรงงานกึ่งดังกล่าวสอดคล้องกับการกระจายตัวของอายุของแรงงานโดยทั่วไปที่กระจุกตัวอยู่ในช่วงอายุ 25 ถึง 34 ปี การที่แรงงานกึ่งกระจุกตัวอยู่ที่ช่วงอายุ 25 ถึง 34 ปี ก็เนื่องจากแรงงานเหล่านี้เพิ่งจบการศึกษา และต้องการความยืดหยุ่นในการทำงานระหว่างที่พวกเขากำลังหางานที่ถาวรกว่านั้น ในขณะที่สัดส่วนของแรงงานกึ่งที่อยู่มีอายุระหว่าง 55 ถึง 64 ปี จำนวนน้อยชี้ให้เห็นว่าการทำงานแบบกึ่งเป็นช่องทางให้แรงงานหารายได้เสริมเพื่อแผนการเกษียณอายุที่มากขึ้นในอนาคต

แรงงานกึ่งกว่าครึ่งหรือประมาณ 281,700 คนจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเช่นเดียวกับแรงงานโดยทั่วไปของมาเลเซีย ขณะที่ร้อยละ 40.8 ของแรงงานกึ่งหรือ 228,500 คนจบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

แรงงานก็มีส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 97 กระจุกตัวอยู่ในภาคบริการ โดยแรงงานก็ส่วนมากหรือร้อยละ 36.8 อยู่ในภาคขายปลีก ขายส่ง ขณะที่ร้อยละ 16.2 ทำงานอยู่ในภาคขนส่งและ storage activities ทั้งนี้ แรงงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมได้รับรายได้น้อยกว่าแรงงานที่จบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย แรงงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมชอบที่จะทำงานก็จะเป็นงานประจำหรือชั่วคราว เพื่อให้ได้รับรายได้เพิ่มเติมหรือเสริม ในขณะที่แรงงานซึ่งจบระดับมหาวิทยาลัยทำงานก็เพราะเป็นงานที่ให้รายได้และผลประโยชน์ที่น่าพึงพอใจ และหาไม่ได้จากตำแหน่งงานประเภทอื่น ๆ ภายหลังจบการศึกษา

การจ้างงานแบบก็กได้รับความนิยมในภาคการค้าปลีกและค้าส่ง รวมถึงภาคการขนส่ง และ storage industries เนื่องมาจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การเกิดขึ้นของเว็บไซต์ขายปลีกออนไลน์ดึงดูดประชากรในหลาย ๆ กลุ่ม แพลตฟอร์มอย่างเช่น แกร็บและมายคาร์ (MyCar) ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายมากขึ้น ในการจองรถผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ บางส่วนของแรงงานทำงานแบบก็กเป็นงานที่สอ่งเพื่อหารายได้เสริม

ขณะที่ EMIR Research (2020)⁷⁶ ระบุว่าร้อยละ 26 ของแรงงานมาเลเซียหรือแรงงานประมาณ 4 ล้านคนทำงานแบบก็กและจำนวนของแรงงานดังกล่าวก็ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการทำงานแบบล่วงเวลา และฟรีแลนซ์จะมีมานานแล้ว แต่งานประเภทดังกล่าวขยายตัวมากขึ้น เนื่องมาจากการเติบโตขึ้นของแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ ก็มาจากเหตุผลที่ว่าแรงงานต้องการเวลา เงินไขการทำงาน และสถานที่ทำงานที่ยืดหยุ่น การมีอิสระที่จะเลือกประเภทของงานและรายได้ที่ค่อนข้างจะดี

เหตุผลที่แรงงานเข้ามาเป็นแรงงานแบบก็ก คือ การต้องการหารายได้เพิ่มเติม ขณะเดียวกัน แรงงานบางส่วนก็ระบุว่างานก็กเป็นแหล่งรายได้หลักของพวกเขา การทำงานที่ไหนก็ได้เป็นรูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่เป็นที่นิยม โดยเฉพาะในช่วงการระบาดของโควิด-19 ที่สัดส่วนของแรงงานก็กเพิ่มสูงขึ้นในสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 26 และก่อนช่วงการระบาดของโควิด-19 เองก็ตาม Zurich Insurance สํารวจพบว่าลูกจ้างที่ทำงานเต็มเวลาในมาเลเซีย ร้อยละ 38 มีความสนใจที่จะย้ายเข้าไปทำงานในเศรษฐกิจแบบก็กใน 12 เดือนข้างหน้าเทียบกับสัดส่วนเฉลี่ยของแรงงานทั่วโลกอยู่ที่ร้อยละ 20 ที่มีความสนใจจะย้ายเข้าไปทำงานในเศรษฐกิจแบบก็ก

การศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในมาเลเซีย

Zurich Insurance Group (Zurich) และ the Smith School of Enterprise and the Environment ของ the University of Oxford (2020)⁷⁷ ศึกษาเศรษฐกิจแบบก็กและแรงงานก็ก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจ หาช่องว่าง และสร้างความยืดหยุ่นของการคุ้มครองแรงงาน รวมถึง

⁷⁶ EMIR Research (2020) Rise of gig economy: <https://www.thesundaily.my/opinion/rise-of-gig-economy-AK4491398>

⁷⁷ Zurich-University of Oxford Agile Workforce Study: Gig Economy Rises in Malaysia, Income Protection Lags: <https://www.zurich.com.my/en/about-zurich/zurich-in-the-news/2020/2020-01-16>

การสนับสนุนทางการเงินแก่แรงงานในบริษัทที่ตลาดแรงงานมีการแยกส่วนมากขึ้น การศึกษาดังกล่าวเป็นโครงการระยะ 3 ปี แต่รายงานนี้ออกมาในปี 2018 เป็นรายงานการศึกษาในระยะแรกที่ครอบคลุมการสำรวจใน 16 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย บราซิล ฟินแลนด์ เยอรมนี ฮังการี ไอร์แลนด์ อิตาลี ญี่ปุ่น มาเลเซีย เม็กซิโก โรมาเนีย สเปน สวิตเซอร์แลนด์ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา

การศึกษากรณีประเทศมาเลเซีย ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นช่องทางใหม่ที่จะช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนอย่างมีส่วนร่วม ทั้งนี้ เศรษฐกิจแบบกิ๊กถูกคาดหวังว่าจะถูกรวมอยู่ในแผน 12 ของประเทศมาเลเซียที่ครอบคลุมปี 2021-2025 ในปัจจุบัน ยังอยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นของการจัดการให้ภาคเศรษฐกิจดังกล่าวสร้างสวัสดิการกับแรงงานที่ทำงานอยู่ แม้ว่ารายงานของสำนักงานสถิติของมาเลเซียพบว่า อัตราการว่างงานของประเทศอยู่ในระดับต่ำที่ร้อยละ 3.3 อย่างไรก็ตาม มากกว่า 1 ใน 3 ของแรงงานคิดว่าจะเข้าทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลในมาเลเซีย และการเติบโตดังกล่าวจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อมีการจัดการและถูกนำไปใช้งานอย่างเหมาะสม

การศึกษาดังกล่าว พบว่า ร้อยละ 38 ของแรงงานมาเลเซียที่ทำงานเต็มเวลาในกลุ่มที่สำรวจมีความประสงค์จะเข้าไปทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กในอีก 12 เดือนข้างหน้า สัดส่วนดังกล่าวสูงกว่าอัตราความต้องการเข้าทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กของแรงงานที่ทำงานเต็มเวลาในโลกที่เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 20 สัดส่วนที่สูงดังกล่าวสอดคล้องไปกับงบประมาณของปี 2020 ที่รัฐบาลมาเลเซียใช้ไปกับความตั้งใจที่จะกำหนดทิศทางประเทศไปสู่การเป็น Asean Digital Powerhouse รวมถึงการกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจผ่านเศรษฐกิจใหม่ในยุคดิจิทัล

แม้ว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กจะดึงดูดแรงงานให้เข้ามาทำงานด้วย แต่ก็มีข้อเสียในด้านผลตอบแทนและการคุ้มครองที่แรงงานซึ่งทำงานชั่วคราวเหล่านี้ไม่ได้รับเท่ากับแรงงานที่ทำงานเต็มเวลา ผลตอบแทนและการคุ้มครองดังกล่าวรวมถึงประกันสุขภาพและการประกันอุบัติเหตุ การประกันแบบอิงกับการจ้างงาน โครงการบำนาญ การลางานโดยได้รับเงิน การคุ้มครองค่าแรงงาน และอื่น ๆ

จากแนวโน้มการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลและการจ้างงานดังกล่าว Zurich Insurance Group และมหาวิทยาลัย Oxford ทำการสำรวจประชากรวัยแรงงานใน 16 ประเทศ ใน 5 ทวีป รวมถึงมาเลเซีย พบว่าประชากรวัยทำงานกว่า 18,000 คนที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 70 ปี มีความต้องการการคุ้มครองที่มากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยแรงงานวัยทำงานกว่า 1,118 คนในมาเลเซียอยู่ในการสำรวจดังกล่าว ข้อค้นพบจากการสำรวจดังกล่าว พบว่า

เกือบ 1 ใน 4 หรือร้อยละ 24 ของแรงงานที่ตอบแบบสำรวจในมาเลเซียเป็นแรงงานที่เป็นนายตัวเอง (self-employment) โดยร้อยละ 62 ของแรงงานในกลุ่มดังกล่าวเป็นแรงงานอิสระ (freelance) ขณะที่ร้อยละ 38 มีธุรกิจเป็นของตนเอง ในกลุ่มแรงงานที่เป็นแรงงานอิสระดังกล่าวส่วนใหญ่มีอายุน้อย โดยร้อยละ

24 อยู่ในช่วง 20-29 ปี และร้อยละ 19 เป็นแรงงานที่อายุมากกว่า ที่อยู่ในช่วง 30-54 ปี ในขณะที่แรงงานที่อายุมากกว่า 55 ปี ดำเนินกิจการของตัวเองและเป็นนายจ้างของตัวเองคิดเป็นร้อยละ 47

ร้อยละ 38 ของแรงงาน 1,118 คนในมาเลเซียระบุว่า ต้องการย้ายจากงานประจำที่ทำมาเป็นแรงงานอิสระ โดยกลุ่มแรงงานที่มีอายุน้อย คือ 20-29 ปี มีสัดส่วนต้องการเปลี่ยนไปทำงานอิสระมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45 ขณะที่ร้อยละ 51 ของแรงงานที่ถูกจ้างงานและร้อยละ 50 ของแรงงานที่เป็นนายของตัวเอง มีความกังวลว่างานของตนเองจะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยี ขณะที่ร้อยละ 21 ของแรงงานที่ถูกจ้างและร้อยละ 18 ของแรงงานที่เป็นนายของตัวเองมีการคุ้มครองทางด้านรายได้หรือการประกันในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

ร้อยละ 17 ของแรงงานที่ถูกจ้างงานคาดว่าจะถ้าเผชิญกับปัญหาทางสุขภาพ รายได้จะหายไป 1-6 เดือน และร้อยละ 14 ของแรงงานที่ถูกจ้างงานไม่สามารถคาดหมายถึงมูลค่าของรายได้ที่หายไป สำหรับแรงงานที่เป็นนายของตัวเอง ร้อยละ 28 ของแรงงานคาดว่าจะถ้าเผชิญกับปัญหาด้านสุขภาพ รายได้จะหายไป 1-6 เดือน ในขณะที่ร้อยละ 23 ของแรงงานที่เป็นนายของตัวเองไม่สามารถคาดหมายถึงมูลค่าของรายได้ที่หายไป

ร้อยละ 67 ของแรงงานที่เป็นนายของตัวเองกลัวว่าจะกลายเป็นภาระให้กับครอบครัวและเพื่อน ๆ ถ้ามีอะไรเกิดขึ้นกับพวกเขา และกังวลว่าจะมีรายได้ไม่เพียงพอในช่วงเกษียณอายุ ขณะที่ร้อยละ 37 ของแรงงานที่เป็นนายของตัวเอง มีความรู้ด้านการประกันและการคุ้มครองทางรายได้เทียบกับร้อยละ 42 ของแรงงานที่ทำงานเต็มเวลาที่มีความรู้ด้านการประกันและการคุ้มครองทางรายได้ อย่างไรก็ตาม ความรู้ดังกล่าวไม่ได้หมายถึงการมีประกันรายได้หรือประกันอื่น ๆ จริง เนื่องจากร้อยละ 18 ของแรงงานที่เป็นนายของตัวเอง และร้อยละ 21 ของแรงงานที่ถูกจ้างงานเต็มเวลา มีการคุ้มครองทางรายได้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง โดยร้อยละ 20 ของแรงงานที่สำรวจในมาเลเซียทำงานหลายประเภทพร้อม ๆ กัน ด้วยเหตุผลหลักที่ว่าต้องการหารายได้เพิ่มเติม

การศึกษายังพบว่า งานแบบกึ่งเต็มเวลาเพราะความยืดหยุ่นของตารางเวลา ความเป็นอิสระจากนายจ้าง ความสามารถควบคุมเวลาและโหลตงานของตนเองได้ ทำให้แรงงานในมาเลเซียเข้าร่วมในเศรษฐกิจแบบกึ่งมากขึ้น ประเด็นเรื่องความรู้ที่ต่ำในด้านการคุ้มครองรายได้และการประกันต่าง ๆ จะเป็นปัญหาหลักที่ควรจะให้ความสนใจ เนื่องจากแรงงานกลุ่มนี้มีรายได้ที่ไม่สม่ำเสมอและมีแนวโน้มที่จะสูญเสียรายได้ถ้าไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถคาดหมายได้ เช่น การเจ็บป่วยหรือความสูญเสียในครอบครัว

การศึกษาดังกล่าวประจวบเหมาะและสอดคล้องไปกับความพยายามของ Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) ที่จะจัดการและชี้นำเศรษฐกิจดิจิทัลในมาเลเซีย โดย MDEC ทำงานใกล้ชิดเป็น

พันธมิตรกับแพลตฟอร์มจำนวน 115 แพลตฟอร์ม ในฐานะที่แพลตฟอร์มเป็นแหล่งที่มาของรูปแบบใหม่ของรายได้ มีความยืดหยุ่น เพื่อสร้างความยั่งยืน รวมถึงเพื่อปรับปรุงชีวิตของชาวมาเลเซีย

Darzy Norhalim ผู้อำนวยการของ MDEC กล่าวว่า รูปแบบของงานมีการเปลี่ยนแปลงจากการกระตุ้นของความเป็นเมือง กระบวนการเป็นดิจิทัล และการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ทั้งนี้ เทคโนโลยีได้สร้างโอกาสในการหารายได้รูปแบบใหม่ในหลาย ๆ อุตสาหกรรมและพื้นที่ โดยระบุว่าในปี 2020 มีนายจ้างจำนวน 115 แพลตฟอร์มที่เป็นนายจ้างของแรงงานแบบกึ่งและมีแรงงานกึ่งกว่า 459,455 คนที่ลงทะเบียนกับ MDEC ทั้งนี้ ยังมีแรงงานกึ่งยังไม่ได้ลงทะเบียนและไม่ได้ถูกนับรวมในกลุ่มดังกล่าว

รายงานผลการศึกษาจาก Zurich-University of Oxford agile workforce สนับสนุนข้อมูลของ MDEC ที่ว่าเศรษฐกิจแบบกึ่งไม่ใช่แค่เป็นเรื่องชั่วคราวแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและกำลังขยายตัว

รัฐบาลมาเลเซียมีบทบาทอย่างมากในการผลักดันประเทศให้เป็นจุดหมายปลายทางของการลงทุนในด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจดิจิทัล ผ่านการมอบสิทธิประโยชน์และนโยบายการเก็บภาษีที่เอื้อต่อการลงทุน ประกอบกับแรงงานมาเลเซียมีทักษะสูงและประเทศมีพื้นฐานของภาคการผลิตที่มั่นคง โดยเศรษฐกิจดิจิทัลคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20 ของมูลค่าเศรษฐกิจทั้งหมดโดยเติบโตสูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.8 จากปี 2015 ทั้งนี้ ธุรกิจอีคอมเมิร์ซสร้างมูลค่าให้กับเศรษฐกิจดิจิทัลของมาเลเซียถึงร้อยละ 40 โดยคาดการณ์ว่าจะมีมูลค่าสูงถึง 2.7 หมื่นล้านดอลลาร์ในปี 2021 ทั้งนี้ มาเลเซียได้ริเริ่มโครงการเขตการค้าเสรีดิจิทัลเมื่อปี 2017 ทำให้ภาพรวมของการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซเป็นไปในแง่บวก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ โดยเฉพาะในธุรกิจอีคอมเมิร์ซระหว่างประเทศและธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศ รวมไปถึงธุรกิจส่งออกผ่านการทำงานร่วมกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ทั้งในภูมิภาคและระดับโลก เพื่อเพิ่มอุปสงค์ให้กับสินค้ามาเลเซีย⁷⁸

รัฐบาลมาเลเซียได้ประกาศ 2 แผนนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยี นโยบายแรก คือ การจัดตั้งหน่วยงานที่เรียกว่า Malaysian Digital Economy Corporation (MDEC) ที่มีหน้าที่พัฒนาและทดสอบเทคโนโลยียุคใหม่ เช่น ฟินเทค (FinTech) และบล็อกเชน นโยบายที่สอง คือ การสร้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับเศรษฐกิจ โครงการ Digital Talent Development Strategy Framework เพื่อเร่งพัฒนาบุคลากรดิจิทัล อีกทั้งยังส่งเสริมภาพลักษณ์เพื่อการลงทุนในระยะยาว

⁷⁸ แคม ช็อง 'มาเลเซีย' รุกดึงเงินลงทุน ด้วย 'เทคโนโลยี-ศก.ดิจิทัล 1 ก.พ. 2563 :

<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/864531>

MDEC⁷⁹ หรือ Malaysia Digital Economy Corporation เป็นหน่วยงานหลักของมาเลเซียที่จัดตั้งขึ้นในปี 1996 เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลภายใต้การจัดการของกระทรวงการสื่อสารและมัลติมีเดีย (KKMM) วัตถุประสงค์ของ MDEC คือ พัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของชาติ MDEC เป็นศูนย์กลางในการผลักดันการลงทุน การสร้างผู้ชนะทางเทคโนโลยีระดับท้องถิ่น (local tech champions) กระตุ้นนวัตกรรมของ ecosystems รวมถึงกระตุ้นและเผยแพร่ความเท่าเทียมกันทางดิจิทัล (digital inclusivity) ทั้งนี้ MDEC มีเป้าหมายที่จะทำให้มาเลเซียเป็นศูนย์กลางดิจิทัลของอาเซียน เพื่อเป็นแหล่งกำเนิดหรือเป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 โดยให้หลักประกันว่าเศรษฐกิจดิจิทัลจะสร้างความรุ่งเรืองอย่างเท่าเทียมกันในหมู่ชาวมมาเลเซีย

นอกจากนี้ รัฐบาลมาเลเซียผลักดันให้ภาคธุรกิจปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลผ่านกองทุน Industry Digitalization Transformation Fund ที่จัดสรรงบประมาณไว้เกือบ 500 ล้านดอลลาร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันด้วยการใช้เทคโนโลยีอุตสาหกรรม 4.0 เช่น ปัญญาประดิษฐ์ และไอโอที โดยรัฐบาลให้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีแก่ภาคอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และทรัพย์สินทางปัญญา ให้เงินทุนจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับระบบอัตโนมัติแก่ภาคธุรกิจบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ในการปรับใช้ระบบดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนองค์กร หรือสร้างสรรค์นวัตกรรม

ความพยายามของรัฐบาลมาเลเซียบรรลุผลโดยเห็นได้จากเงินลงทุนจากต่างประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 97.2 ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2019 นอกจากนี้ รัฐบาลมาเลเซียได้วางแผนใช้งบประมาณของปี 2020 ในการกระตุ้นเศรษฐกิจและส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

Sofea Azahar (2020)⁸⁰ ระบุว่า เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (platform economy) เศรษฐกิจแบบ on-demand และ เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (sharing economy) หมายถึง อุปสงค์และอุปทานของงาน หรือกิจกรรมในระยะสั้น หรืองานที่ทำเป็นชิ้น

ร้อยละ 26 ของแรงงานในมาเลเซียหรือประมาณ 4 ล้านคนระบุว่าทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยจำนวนแรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กขยายตัวเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 26 โดยเฉพาะในช่วงการระบาดของโควิด-19 บางส่วนของแรงงานเข้าทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเพราะต้องการรายได้เพิ่มเติม และบางส่วนระบุว่าการทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นรายได้หลักของแรงงาน

แม้ว่าการทำงานแบบกิ๊กและอิสระจะไม่ใช่อะไรใหม่ในมาเลเซีย แต่ตำแหน่งงานและสัดส่วนของแรงงานดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้น เนื่องมาจากการก้าวเข้ามาและเติบโตขึ้นของแพลตฟอร์มดิจิทัล แรงจูงใจให้แรงงานทำงานในแพลตฟอร์มก็คือความยืดหยุ่นของเวลาการทำงานและสถานที่ในการทำงาน ความเป็นอิสระในการเลือก

⁷⁹ <https://theodi.org/organisation/malaysian-digital-economy-corporation-mdec/>

⁸⁰ AZAHAR, SOFEA (2020). Rise of gig economy : <https://www.thesundaily.my/opinion/rise-of-gig-economy-AK4491398>

ประเภทของงาน และรายได้ที่สูงกว่า โดยในปัจจุบัน การทำงานผ่านแพลตฟอร์มได้กลายเป็นบรรทัดฐานและรูปแบบการทำงานแบบใหม่ในมาเลเซีย

ก่อนการระบาดของโควิด-19 Zurich Insurance สัมภาษณ์พบว่า ลูกจ้างที่ทำงานเต็มเวลากว่าร้อยละ 38 ในมาเลเซียแสดงความต้องการที่จะเข้าไปทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กในช่วง 12 เดือนข้างหน้า ซึ่งความต้องการดังกล่าวสูงกว่าความต้องการของลูกจ้างที่ทำงานเต็มเวลาโดยเฉลี่ยทั่วโลก (ร้อยละ 20 ของลูกจ้างเต็มเวลาแสดงความต้องการที่จะเข้าทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก)

Global Gig-Economy Index รายงานว่าสหรัฐอเมริกาอยู่ในอันดับแรกที่ตลาดแรงงานฟรีแลนซ์เติบโตสูงสุด โดยมีการเติบโตของรายได้ที่ร้อยละ 78 ตามมาด้วยสหราชอาณาจักรที่อยู่ในอันดับสองและมีการเติบโตของรายได้ร้อยละ 58 ส่วนในภูมิภาคเอเชีย ฟิlippินส์อยู่ในอันดับหก โดยมีการเติบโตของรายได้ร้อยละ 35 และอินเดียอยู่ในอันดับที่ 7 โดยมีการเติบโตของรายได้ร้อยละ 29 สะท้อนให้เห็นว่าผู้คนค่อย ๆ ตระหนักว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นช่องทางที่พวกเขาสามารถหารายได้ได้ นอกจากนี้ ยังพบว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กดึงดูดคนอายุน้อยที่มีอายุระหว่าง 24-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 ในขณะที่คนอายุระหว่าง 35-44 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 32.5 ที่อยู่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยข้อดีของเศรษฐกิจแบบกิ๊กก็คือ ความสามารถในการทำงานที่ไหนก็ได้ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี การศึกษาโดย Kelly OCG พบว่าร้อยละ 84 ของตำแหน่งผู้จัดการที่ถูกจ้างงานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกถูก outsource ไปที่แรงงานฟรีแลนซ์ เพื่อลดต้นทุนและกระตุ้นนวัตกรรม และรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน

Sofea Azahar ยังระบุว่าในกรณีมาเลเซีย รัฐบาลช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจแบบกิ๊กด้วยอินเซนทิฟหรือแรงจูงใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัสวัสดิการของแรงงานในแผนที่เรียกว่า แผนการปฏิรูปเศรษฐกิจแห่งชาติ (National Economic Reform Plan: Penjana) ในช่วงวิกฤตโควิด-19 เป็นมูลค่าถึง 75 ล้านริงกิต โดยจัดสรร 50 ล้านริงกิตให้กับแพลตฟอร์มที่มีส่วนช่วยแรงงานผ่านโครงการประกันสังคมของแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (Socso) และ โครงการสมทบเงินเพื่อการเกษียณอายุของแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (EPF's i-Saraan) และ อีก 25 ล้านริงกิตให้กับ Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) เพื่อจัดทำโครงการที่เรียกว่า Global Online Workforce Program

ทั้งนี้ เงินสนับสนุนดังกล่าวมีมูลค่า 75 ล้านริงกิต จัดอยู่ในหมวดที่เรียกว่าเป็น Gig Economy Social Protection and Skilling ซึ่งครอบคลุมจำนวนแรงงานเป้าหมาย 30,000 คนที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก ระยะเวลาเริ่มต้นของโครงการ คือ สิงหาคม ปี 2020 มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจแบบกิ๊กและจัดเตรียมโครงข่ายรองรับทางสังคมสำหรับแรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กและแรงงานนอกระบบ นอกจากนี้ 25 ล้านริงกิตยังถูกจัดให้ MDEC เพื่ออบรมให้แรงงานสามารถทำงานออนไลน์ได้ที่บ้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่อยู่ในต่างประเทศได้

นโยบายดังกล่าวข้างต้นของรัฐบาลมาเลเซียให้ความสำคัญและรวมเอาการคุ้มครองทางสังคม แม้ว่าจะดูดีแต่ก็มีปัญหาเกิดขึ้นเมื่อนโยบายดังกล่าวถูกนำไปปฏิบัติจริง ตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับอินเซนทิฟดังกล่าวเข้าถึงแรงงานชั่วคราวเพียง 2,847 คนที่ลงทะเบียนกับ Socso โดยแรงงานดังกล่าวนับเป็นร้อยละ 0.95 ของกลุ่มเป้าหมาย คือ แรงงานชั่วคราวจำนวน 300,000 คน

ส่วนงบประมาณ 100 ล้านริงกิตของกระทรวงอุดมศึกษาสำหรับ Penjana Career Advancement Program (KPT-CAP) เป็นโครงการใหม่ที่ถูกประกาศออกมา เพื่อสร้างศักยภาพให้กับแรงงานฟรีแลนซ์ก็จะสั้นหรือเร็วเกินไป แม้ว่าจะมีความสำคัญในการยกระดับความเชี่ยวชาญของแรงงานที่เฉพาะเจาะจงในการเข้าทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก ซึ่งถ้าไม่ได้รับการยกระดับความเชี่ยวชาญดังกล่าว แรงงานฟรีแลนซ์เหล่านี้ก็จะได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ หรือไม่ได้รับค่าตอบแทนเลย ทั้งนี้ PayPal ระบุว่าร้อยละ 58 ของแรงงานฟรีแลนซ์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีประสบการณ์ในการไม่ได้รับค่าตอบแทนเพราะลูกค้าไม่จ่ายค่าตอบแทนให้ ด้วยเหตุนี้ เครื่องมือต่าง ๆ ของรัฐบาลต้องถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงถูกตรวจสอบถึงประสิทธิภาพและระดับการตระหนักหรือเข้าถึงของกลุ่มเป้าหมาย คือ แรงงานชั่วคราว

Edwin Goh และ Nelleita Omar (2020)⁸¹ ระบุว่างานแบบกิ๊กมีความสำคัญต่อการจ้างงานในมาเลเซียเพิ่มมากขึ้น โดยตั้งแต่ความพยายามควบคุมการระบาดของโควิดในช่วงเดือนมีนาคม 2020 ที่เรียกว่าเป็นการควบคุมการเคลื่อนไหวของคน (Movement Control Order: MCO) ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้มีอุปสงค์เพิ่มมากขึ้นต่อบริการการขนส่งอาหารและบริการรับจ้างของแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น แกร็บ และฟู้ดแพนด้า ด้วยเหตุนี้ นักวิจัย ผู้กำหนดนโยบายและสื่อต่าง ๆ ต่างให้ความสนใจกับประเด็นของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยมุ่งเน้นไปที่แรงงานและสวัสดิการของแรงงานผ่านงานวิจัย บทบรรณาธิการ และรายงานของสื่อในรูปแบบต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นร่วมกันที่พบจากงานรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นก็คือ คำว่าแรงงานแบบกิ๊กมีนิยามและถูกใช้อย่างไร (how the term ‘gig worker’ is used) แม้จะคำว่า แรงงานกิ๊ก จะถูกใช้เป็นการทั่วไปในงานต่าง ๆ แต่คำดังกล่าวกลับครอบคลุมแรงงานและรูปแบบของงานที่กว้างขวาง ทำให้ถ้าคำว่า แรงงานกิ๊ก ไม่ถูกทำความเข้าใจและนิยามให้แน่ชัด จะส่งผลกระทบและสร้างปัญหาต่อผู้กำหนดนโยบายและประสิทธิภาพของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานกิ๊ก

แนวคิดเกี่ยวกับงานแบบกิ๊ก หรือ งานชั่วคราวไม่ใช่สิ่งใหม่ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แรงงานที่ทำงานตามข้อตกลงหรือสัญญา รู้จักกันว่าเป็นแรงงานอิสระ (independent contractors) หรือฟรีแลนซ์ที่ทำงานเป็นโครงการหรือเป็นชิ้น ๆ แทนที่จะถูกจัดลงไปในรูปแบบของแรงงานไม่เต็มเวลา (part-time) หรือ

⁸¹ Edwin Goh and Nelleita Omar (2020). Not All “Gig Workers” Are The Same: <https://www.centre.my/post/gig-workers-are-not-all-the-same>

การทำงานเต็มเวลา (full-time employment) คำว่าแรงงานก็เป็นที่แพร่หลายในมาเลเซียช่วงต้นของทศวรรษ 2010 เมื่อแพลตฟอร์มรับจ้างอย่างอูเบอร์และแกร็บได้เข้ามาดำเนินกิจการในมาเลเซีย และตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา แรงงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มขนส่งหรือรับจ้างดังกล่าวถูกพิจารณาว่าเป็นแรงงานอิสระ

คำว่าแรงงานก็ที่ใช้กันในปัจจุบันครอบคลุมถึงงานและความเชี่ยวชาญหลากหลายประเภทไล่เรียงไปตั้งแต่งานขับรับจ้างไปจนถึงนักร้องแบบที่เป็นฟรีแลนซ์ 2021 Economic Outlook Review นิยามว่าแรงงานก็ คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ทำงานชั่วคราวตามข้อตกลงหรืองานชั่วคราวระยะสั้น ในขณะที่สำนักงานสถิติมาเลเซีย (The Department of Statistics Malaysia: DOSM) จัดแรงงานก็ทั้งหมดเป็นแรงงานอิสระหรือคนที่ทำกิจการของตนเอง (own-account workers) ซึ่งเป็นรูปแบบการจ้างงานที่ครอบคลุมแรงงานในวงกว้าง

โดย Edwin Goh และ Nelleita Omar เสนอว่าเพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายมีความชัดเจน การกำหนดนิยามแรงงานก็อย่างเป็นทางการควรจะตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกันของแรงงานก็ ตั้งแต่ธรรมชาติของงานและระดับความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน รวมถึงข้อมูลทางด้านประชากรและอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน แต่หัวใจสำคัญที่ทำให้แรงงานก็แตกต่างจากแรงงานแบบอื่นอย่างมีนัยสำคัญก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานและแพลตฟอร์ม

สำหรับฟรีแลนซ์ที่เป็นแรงงานคอปกขาวที่ทำงานกราฟิกดีไซน์ โปรแกรมเมอร์ ผู้สร้างเนื้อหา และอื่น ๆ ในแพลตฟอร์มอย่างอูเบอร์หรือทาร์คเร้าบิทเป็นตลาดออนไลน์สำหรับโพสต์โปรไฟล์ ความเชี่ยวชาญและคะแนนที่ได้รับจากลูกค้าที่แม้ว่าจะมีข้อจำกัดจากอุปสงค์และอุปทาน แต่แรงงานเหล่านี้ยังสามารถควบคุมงานที่ทำและเรตติ้งที่ได้รับบางส่วน โดยแพลตฟอร์มได้รับค่าคอมมิชชั่น แต่ไม่ได้ควบคุมการจัดหางานให้แรงงานโดยตรง

ในขณะที่แรงงานที่ทำงานในแพลตฟอร์มขนส่งและรับส่งอาหารมีความสัมพันธ์กับแพลตฟอร์มในรูปแบบที่แตกต่างไป เนื่องจากกรรมสิทธิ์และอัลกอริทึมของแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ แพลตฟอร์มทำหน้าที่จัดแบ่งงานให้กับแรงงานตามปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงพื้นที่ ราคาของค่าจ้างและค่าขนส่งถูกกำหนดโดยแพลตฟอร์มในทางทฤษฎีแล้ว แรงงานมีอิสระที่จะตอบรับหรือปฏิเสธงาน แต่ในความเป็นจริงแล้วแพลตฟอร์มสามารถสร้างบทลงโทษแรงงานที่มีอัตราการรับงานต่ำได้

ในปี 2020 UCL Institute for Innovation and Public Purpose⁸² ได้เสนอการศึกษาในการจัดแบ่งความแตกต่างของงานแบบกึ่งบนฐานของระดับการควบคุมของนายจ้างหรือแพลตฟอร์ม และระดับการพึ่งพิงของแรงงาน แรงงานที่ไม่ได้พึ่งพิงแพลตฟอร์มหรือนายจ้างในด้านงานและการควบคุมการทำงานถูกเรียกว่าเป็นผู้รับจ้างอิสระ (independent contractors) ในขณะที่แรงงานที่ขึ้นต่อแพลตฟอร์มในการรับงานและถูกควบคุมการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยแพลตฟอร์มถูกเรียกว่าเป็นผู้รับจ้างที่ต้องพึ่งพิงนายจ้าง (dependent contractors) หรือ reliant contractors

จากความแตกต่างของพลวัตของอำนาจ และการพึ่งพิงของแรงงานกับนายจ้างหรือแพลตฟอร์มดังกล่าว การใช้คำว่าแรงงานกึ่งหรือแรงงานชั่วคราวเพื่ออธิบายว่าเป็นแรงงานที่ทำงานชั่วคราวตามข้อตกลงระยะสั้นเป็นการนิยามที่ตื้นเขิน และส่งผลกระทบในเชิงกฎหมายและนโยบาย ตัวอย่างที่ชัดเจนก็คือ การที่รัฐแคลิฟอร์เนียผ่านกฎหมายที่เรียกว่า Assembly Bill No. 5 (AB5) ในปี 2019 โดยจัดกลุ่มแรงงานกึ่ง (ที่รวมฟรีแลนซ์อิสระ) เป็นแรงงานหรือลูกจ้างเต็มเวลา (full-time employees)

การนำเอา AB5 ด้วยการจัดนิยามแรงงานดังกล่าวส่งผลกระทบต่อแรงงาน โดยฟรีแลนซ์จำนวนมากที่มีข้อตกลงกับผู้จ้างถูกยกเลิกสัญญาหรือข้อตกลงเพราะแรงงานเหล่านี้ ไม่สามารถทำตามเกณฑ์ที่ผู้กำหนดใน AB5 และบริษัทบางบริษัทยังไม่สามารถแบกรับต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นจากการเปลี่ยนสัญญาหรือข้อตกลงกับแรงงานเป็นลูกจ้างประจำ โดยเฉพาะต้นทุนการประกันสุขภาพ ยิ่งไปกว่านั้น นิยามการจ้างงานที่เข้มงวดที่ใช้ใน AB5 เป็นเสมือนการลงโทษแรงงานชั่วคราวที่เลือกทำงานแบบกึ่งด้วยเหตุผลของความยืดหยุ่นของงานชั่วคราวเหล่านี้

ส่งผลให้หลังจากมีการบังคับใช้กฎหมาย AB5 แพลตฟอร์มอย่างอูเบอร์ ลิฟท์ ดอร์แดช และแพลตฟอร์มอื่น ๆ ผลักดัน California Proposition 22 (Prop 22) ซึ่งเป็นร่างกฎหมายของเอกชนที่ถูกออกแบบมาเพื่อปรับแก้ AB5 และกำหนดนิยามของสถานะการจ้างงานของแรงงานกึ่งหรือฟรีแลนซ์ใหม่โดยร้อยละ 58 ของแรงงานเลือกที่จะนิยามแรงงานชั่วคราวที่ขนส่งอาหารและขับรถรับจ้างว่าเป็นผู้รับจ้าง แต่เป็นผู้รับจ้างที่ได้รับการประกันค่าจ้างขั้นต่ำอย่างน้อยอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 120 ของค่าแรงรายชั่วโมงขั้นต่ำของรัฐ รวมถึงได้รับความคุ้มครองทางด้านสุขภาพ

ข้อถกเถียงในเชิงกฎหมายและความพยายามในการย้อนกลับกฎหมาย AB5 โดย Prop 22 เป็นสิ่งที่ย้ำเตือนว่าผู้กำหนดนโยบายไม่ควรที่จะมองข้ามความแตกต่างในแรงงานกลุ่มที่เรียกว่าเป็นแรงงานกึ่ง การสนับสนุนและช่วยเหลือที่ผู้รับจ้างอิสระ เช่น ฟรีแลนซ์ ต้องการก็แตกต่างจากความช่วยเหลือที่แรงงาน

⁸² UCL Institute for Innovation and Public Purpose (2020). Gig work at the base of the pyramid: dependence, control, and corporate obligations: <https://medium.com/iipp-blog/gig-work-at-the-base-of-the-pyramid-dependence-control-and-corporate-obligations-ad62303db7f1>

ชั่วคราวที่พึ่งพิงและขึ้นต่อแพลตฟอร์ม เช่น แรงงานส่งอาหารและแรงงานขับรถรับจ้างต้องการ ในขณะที่ผู้รับจ้างอิสระอาจต้องการการสนับสนุนในการร่างข้อตกลงที่เป็นธรรมและการป้องกันพวกเขาจากลูกค้าที่ฉ้อฉล แรงงานที่พึ่งพิงและขึ้นต่อแพลตฟอร์มต้องการเครื่องมือที่ร้องไห้และมีประสิทธิภาพ เช่น เครือข่ายความปลอดภัยและการคุ้มครองทางสังคมจากการทำงานของอัลกอริทึมของแพลตฟอร์ม

Economic Outlook Review ของมาเลเซียในปี 2021 ระบุว่าเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็นแหล่งของการเติบโตทางเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ โดยรัฐบาลของมาเลเซียตอบรับข้อสังเกตดังกล่าวด้วยการตั้งคณะกรรมการที่มีตัวแทนของกระทรวงทรัพยากรมนุษย์ กระทรวงเยาวชนและกีฬา และ กระทรวงการค้าภายในและกิจการผู้บริโภค เพื่อการศึกษาทางเลือกทางกฎหมายที่ใช้ในการปกป้องแรงงานชั่วคราวเหล่านี้ ขณะที่ทำการศึกษาดังกล่าวแรงงานชั่วคราวได้รับเพียงการคุ้มครองโดยสมัครใจ เช่น การประกันอันตรายระหว่างการทำงาน ซึ่งมาจากโครงการการประกันการบาดเจ็บของแรงงานที่เป็นนายของตนเอง (Self-Employed Employment Injury Scheme: SEEIS) และโครงการสมทบเงินเพื่อการเกษียณอายุของแรงงานที่เป็นนายของตนเอง (*i-Saraan*)

ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงมาเลเซีย ยังคงทำการศึกษาทางเลือกสำหรับระเบียบข้อบังคับที่ใช้กับแรงงานชั่วคราว และสิ่งที่ชัดเจนสำหรับแรงงานชั่วคราวที่พบก็คือ แรงงานเหล่านี้ไม่ได้เหมือนกัน แต่มีความแตกต่าง ความแตกต่างที่สำคัญก็คือ ความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างแรงงานกับแพลตฟอร์ม รวมถึงธรรมชาติของงานชั่วคราว และระดับความเชี่ยวชาญของแรงงาน ซึ่งทำให้แรงงานประเภทต่าง ๆ เผชิญกับความเปราะบางที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ Edwin Goh และ Nelleita Omar จึงเสนอว่ารัฐบาลควรมีนิยามหรือ terminology ที่แตกต่างกันสำหรับแรงงานอิสระในแต่ละกลุ่ม เพื่อจะได้กำหนดข้อกำหนด ระเบียบ หรือกฎหมายที่เหมาะสมกับแรงงานแต่ละกลุ่ม

Research for Social Advancement (2020) ระบุว่านโยบายในปัจจุบันของมาเลเซียที่สนับสนุนเศรษฐกิจแบบกิ๊ก มี 2 โครงการหลัก ได้แก่

โครงการแรก คือ การประกันสังคมสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (SOCSO's Self-Employment Social Security: SESSS) ซึ่งเป็นภาคบังคับสำหรับแรงงานที่เป็นนายตัวเอง (self employed) โดยรวมเอาแรงงานขนส่งรับจ้างในแพลตฟอร์มเข้าไปด้วย โครงการดังกล่าวอยู่ภายใต้กฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (Self-Employment Social Security Act 2017) โครงการนี้ คุ้มครองแรงงานที่เป็นนายตัวเอง โดยรวมเอาประกันการบาดเจ็บจากการทำงาน ซึ่งรวมโรคจากการทำงานและอุบัติเหตุระหว่างการทำงานด้วย

โครงการประกันสังคมสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อปกป้องปัจเจกบุคคลที่เป็นนายจ้างของตัวเอง (self-employed) ภายใต้กฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่เป็นนายจ้างของตัวเอง

ในระยะแรก โครงการดังกล่าวเป็นภาคบังคับสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างของตัวเองในภาคการขนส่งส่วนบุคคล (Passenger Transportation Sector) ได้แก่ แท็กซี่ และคนขับรถโดยสารภายใต้กฎหมาย Self Employment Social Security Act 2017 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2017 และได้ขยายไปสู่ 19 กลุ่มแรงงานเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2020 รวมถึงธุรกิจออนไลน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การประมวลผลข้อมูล บริการในครัวเรือน ความงามและการดูแลสุขภาพ โครงการดังกล่าวคุ้มครองปัจเจกบุคคลซึ่งเป็นนายจ้างตัวเองที่เป็นชาวมาเลเซียหรือคนที่มีถิ่นที่อยู่ถาวรในมาเลเซีย โดยไม่จำกัดอายุนับจากวันที่หักเงินกับโครงการเริ่มตั้งแต่วันและเวลาที่เงินถูกจ่ายและได้รับใบเสร็จ

ทั้งนี้ แรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองสามารถจ่ายเงินรายเดือนหรือรายปีให้แก่ประกันสังคม (SOCSCO) โดยจ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตแบบกึ่ง โครงการดังกล่าวทำการคุ้มครองแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง โดยประกันการบาดเจ็บและโรคจากการทำงาน รวมถึงอุบัติเหตุระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งนี้ การบาดเจ็บจากการทำงาน หมายถึง การบาดเจ็บที่มีสาเหตุจากอุบัติเหตุหรือโรคที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่เกิดขึ้นระหว่างหรือนอกกิจกรรมการทำงาน รวมถึงระหว่างเดินทางที่มีจุดมุ่งหมายที่จะไปทำงาน ส่วนโรคที่เกิดจากการทำงานเป็นโรคที่มีสาเหตุจากอาชีพโดยเฉพาะที่ระบุไว้ใน Fifth Schedule of the Employees' Social Security Act 1969 โดยโครงการดังกล่าวให้ผลประโยชน์ทางการเงิน (เงินสด) เพื่อประกันบุคคลผู้เอาประกันและบุคคลที่ต้องพึ่งพิงนอกเหนือจากค่ารักษาพยาบาล การฟื้นฟูทางกายภาพ เงินช่วยเหลือแก่ผู้ทุพพลภาพชั่วคราว เงินช่วยเหลือแก่ผู้ทุพพลภาพถาวร ค่าเบี้ยเลี้ยงคงที่ การฝึกอบรมทางวิชาชีพ และเงินช่วยเหลืองานศพ

โครงการที่สอง คือ โครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (EPF's Voluntary Contribution with Retirement Incentive: i-Saraan) โดยแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองที่ไม่ได้มีรายได้สม่ำเสมอสามารถสมทบเงินแบบสมัครใจในกองทุนเพื่อการเกษียณอายุ และในขณะเดียวกันก็ได้รับเงินสมทบช่วยเหลือจากรัฐบาล

i-Sarann หรือ โครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณ เป็นโครงการที่ให้แรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองที่เป็นสมาชิกและไม่ได้มีรายได้ประจำทำการสมทบเงินโดยสมัครใจเพื่อที่จะได้รับเงินตอบแทนหรือชดเชยหลังการเกษียณ โดยส่วนหนึ่งของเงินดังกล่าวจะถูกสมทบจากรัฐบาล ทั้งนี้ รัฐบาลจะสมทบเงินให้ร้อยละ 15 แต่ไม่เกิน 250 ริงกิตต่อปีเพิ่มให้จากที่แรงงานจ่าย แรงงานที่จะสมัครโครงการดังกล่าว ได้แก่ พลเมืองมาเลเซียที่เป็นนายจ้างตัวเองที่มีอายุต่ำกว่า 55 ปี และเป็นสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ส่วนแรงงานที่สมัครไม่ได้ คือ แรงงานที่ได้รับเงินสมทบประจำจากนายจ้างและเงินสมทบจากรัฐบาลจะให้กับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 55 ปีเท่านั้น

เงินสมทบจากแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองเป็นการสมทบตามจังหวะเวลาและความสามารถในการสมทบของแรงงานเอง โดยแรงงานยังคงถอนเงินดังกล่าวออกไปได้เมื่อจำเป็น และแรงงานยังได้รับเงินปันผลรายปีจากการออมเพื่อการเกษียณดังกล่าว โดยผลประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณ ได้แก่ เงินหลังเกษียณสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองหรือแรงงานที่ไม่ได้รับรายได้สม่ำเสมอหรือประจำ โดยเงินที่ได้รับจะมีส่วนที่เพิ่มที่เป็นอินเซนทิฟ อีกร้อยละ 15 แต่ไม่เกิน 250 ริงกิตต่อปีสำหรับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 55 ปี อินเซนทิฟพิเศษนี้เป็นเงินที่รัฐบาลสมทบให้ตั้งแต่ปี 2018 ถึงปี 2022 และเมื่อแรงงานเสียชีวิตจะได้รับเงิน 2,500 ริงกิต ตามแต่เงื่อนไขและข้อตกลงในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ทั้งนี้ มีข้อเสนอสำหรับการดำเนินนโยบายอื่น ๆ ในอนาคตว่า การระบาดของโควิด-19 สะท้อนให้เห็นความเปราะบางของแรงงานอิสระเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น การขาดการคุ้มครองทางสังคมและกลไกการทำงานที่จะกระตุ้นการใช้จ่าย รวมถึงการลดลงของกิจกรรมต่าง ๆ จากมาตรการการควบคุมการสัญจรของรัฐบาล ข้อเสนอที่มีจึงเป็นข้อเสนอสำหรับนโยบายระยะสั้น และระยะยาวที่มุ่งรักษาสวัสดิการของแรงงานอีกด้วย โดยข้อเสนอระยะสั้น คือ การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนทางรายได้ (Income Support Scheme: ISS) สำหรับแรงงานที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดยแบ่งปันฐานข้อมูลจากโครงการประกันสังคมสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (Self-employed Social Security Scheme: SESSS)

หลังจากที่นายกรัฐมนตรี Muhyiddin Yassin ได้ประกาศกองทุนกระตุ้นเศรษฐกิจจากผลกระทบวิกฤตโควิด-19 ที่เรียกว่า Pelan Jana Semula Ekonomi Negara (PRIHATIN) เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2020 แรงงานขับรถรับจ้างให้แพลตฟอร์มได้รับเงินสนับสนุนจำนวน 500 ริงกิตต่อคน แม้ว่าเงินดังกล่าวจะได้รับการตอบรับจากแรงงาน แต่จำนวนเงินสนับสนุนดังกล่าวก็ไม่เพียงพอสำหรับแรงงานขับรถรับจ้างตามแพลตฟอร์ม เนื่องจากแรงงานเหล่านี้ไม่สามารถทำงานและไม่ได้รับรายได้มากกว่า 2 เดือน และแม้ว่าจะมีการนำเอาเงินจากโครงการ PRIHATIN ในส่วนของเงินช่วยเหลือครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำมาช่วยด้วย เงินช่วยเหลือที่คนขับรถเหล่านี้ได้รับจะเพิ่มสูงขึ้นไปอยู่ที่ 2,900 ริงกิต ถ้ารายได้ของครัวเรือนเหล่านี้อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า 4,000 ริงกิต หรือถ้าคนขับรถเหล่านี้เป็นคนโสดและมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 ริงกิต อย่างไรก็ตาม เงินช่วยเหลือจำนวน 2,900 ริงกิต ดังกล่าวไม่เพียงพอที่จะใช้จ่ายสำหรับครัวเรือน

ต่อมาในวันที่ 5 มิถุนายน สองเดือนหลังการประกาศโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ รัฐบาลมาเลเซียได้ให้เงินจำนวน 50 ล้านริงกิตกับแพลตฟอร์มที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง และ โครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ภายใต้แผนกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้น (PENJANA) แม้ว่านโยบายดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ดี แต่การดำเนินงานดังกล่าวยังคงไม่สามารถทำให้แรงงานเหล่านี้ผ่านพ้นจากผลกระทบอันเนื่องมาจากโควิด-19 ได้

การช่วยเหลือทางด้านรายได้แก่แรงงานดังกล่าวแบ่งปันฐานข้อมูลจากโครงการประกันสังคมสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (SESSS) ทำให้แรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองที่ลงทะเบียนกับ SESSS เท่านั้นที่ได้รับความช่วยเหลือโดยอัตโนมัติ ขณะที่แรงงานที่ไม่ได้ลงทะเบียนกับ SESSS สามารถติดต่อขอรับเงินช่วยเหลือจาก ISS ได้ด้วยตัวเอง เงินช่วยเหลือจาก ISS เป็นเงินที่ช่วยเหลือแรงงานในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ อย่างไรก็ตาม แทนที่จะเป็นการให้เงินครั้งเดียว Research for Social Advancement เสนอว่าควรให้เงินช่วยเหลือรายเดือนไปจนกว่าการระบาดของโควิด-19 จะบรรเทาลง การให้เงินช่วยเหลือรายเดือนดังกล่าวจึงสามารถบรรเทาความเปราะบางของแรงงานได้มากกว่า เมื่อเทียบกับการให้เงินก้อนเดียว นอกจากนี้ การที่โครงการ ISS แบ่งปันข้อมูลแรงงานที่ลงทะเบียนกับ SESSS ทำให้กระบวนการกระตุ้นเงินดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ มาตรการควบคุมการเดินทางของประชาชน (MCO) ทำให้แรงงานชั่วคราวรับจ้างแบบเต็มเวลาจำนวนมากตกงาน เพื่อตอบรับกับผลกระทบดังกล่าวแพลตฟอร์มหลายแห่งได้กระตุ้นให้คนชั่วคราวรับจ้างเปลี่ยนไปเป็นคนชั่วคราวส่งของ แนวโน้มดังกล่าวยังดำเนินต่อเนื่องไปจนกว่าชาวมาเลเซียส่วนใหญ่จะได้รับวัคซีนและเตรียมตัวเข้าสู่ภาวะปกติใหม่ อย่างไรก็ตาม การรักษาระยะห่างยังคงเป็นมาตรการหลัก ซึ่งหมายความว่า คนชั่วคราวรับจ้างต่างอยู่ในภาวะหวาดหวั่นในการรับส่งผู้โดยสาร ในกรณีที่เคยไปกว่านั้น คนชั่วคราวเหล่านี้จะถูกขับออกจากตลาดคนชั่วคราวรับจ้าง ในขณะที่ผู้โดยสารก็คงเผชิญกับความวิตกกังวลแบบเดียวกันกับคนชั่วคราวรับจ้าง ส่งผลให้อุปสงค์และอุปทานของแรงงานเหล่านี้นักด่ำลงในระยะเวลาหนึ่ง

ด้วยเหตุนี้ จึงมีการเสนอโครงการที่จะช่วยจับคู่แรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเข้ากับแพลตฟอร์มตามความเชี่ยวชาญ รวมถึงการยกระดับความเชี่ยวชาญเพื่อสร้างทางเลือกในการทำงานให้กับแรงงานเหล่านี้ โครงการดังกล่าวถูกออกแบบให้รักษาแรงงานให้อยู่ในเศรษฐกิจแบบกิ๊กโดยเฉพาะแรงงานรับส่งคน เพื่อให้แรงงานเหล่านี้มีงานและรายได้ไปตลอดช่วงเวลาของวิกฤตโควิด-19 ตัวอย่างของโครงการดังกล่าว เช่น โครงการ eRezeki ของ Multimedia Development Corporation (MDEC) ซึ่งเป็นโครงการที่ช่วยชาวมาเลเซียที่มีรายได้ต่ำให้ได้รับรายได้เสริม และ Go-eCommerce ที่เป็นแพลตฟอร์มสร้างผู้ประกอบการ โครงการทั้งคู่ได้รับเงินทุนสนับสนุนให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ eRezeki ช่วยในการจับคู่แรงงานกับแพลตฟอร์มตามความเชี่ยวชาญที่เหมาะสม โดยโครงการดังกล่าวครอบคลุม 3 กลุ่มของแรงงาน ได้แก่ digital micro task, digital works และ digitally-enable task เพื่อเป็นทางเลือกให้กับแรงงานกิ๊กที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการควบคุมการเดินทางของคนจากโควิด-19 ส่วนโครงการ Go-eCommerce เป็นแพลตฟอร์มผู้ประกอบการที่มีเครื่องมือที่จะช่วยแรงงานในการสร้างธุรกิจของตัวเอง โครงการดังกล่าวสร้างโอกาสให้แรงงานกิ๊กในการยกระดับความเชี่ยวชาญและสร้างธุรกิจของตัวเอง

โครงการเหล่านี้มีความสำคัญในการเตรียมพร้อมให้แรงงานรับผลกระทบที่เลวร้าย โดยหาโอกาสหรือช่องทางสำหรับแรงงาน และช่วยเหลือแรงงานในการสร้างหรือยกระดับความเชี่ยวชาญให้หลากหลาย

ทั้งนี้ กองทุนกระตุ้นเศรษฐกิจจากผลกระทบวิกฤตโควิด-19 ที่เรียกว่า PRIHATIN ได้จัดสรรเงินจำนวน 25 ล้านริงกิตแก่ Multimedia Development Corporation (MDEC) และ Global Online Workforce (GLOW) program เพื่อยกระดับความเชี่ยวชาญของแรงงานให้แรงงานได้ทำงาน และได้รับรายได้จากลูกค้าต่างชาติผ่านการทำงานออนไลน์ที่บ้าน

สำหรับข้อเสนอด้านนโยบายในระยะยาว ข้อเสนอแรก คือ การสร้างหมวดหมู่ใหม่ให้กับแรงงานที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กเป็น ลูกจ้างอิสระ (independent employees) เนื่องจากการที่เศรษฐกิจแบบกิ๊กเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว การนิยามการจ้างงานแบบเก่าไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปของแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอิสระและการเป็นนายจ้างตัวเอง ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการจัดหมวดหมู่ หรือนิยามแรงงานอิสระแบบนี้ใหม่ เพื่อเป็นทางออกให้กับการสร้างสวัสดิการในระยะยาวให้กับแรงงาน อย่างไรก็ตาม ข้อกำหนดทางกฎหมายของลูกจ้าง (employees) เทียบเคียงกับแรงงานอิสระ (independent contractors) ก่อให้เกิดปัญหาให้กับเศรษฐกิจแบบกิ๊ก เนื่องจากความเป็นทวิลักษณ์ของแรงงาน 2 ประเภทดังกล่าว การไม่มีนิยามที่แน่ชัดว่าใครและอะไรคือแรงงานกิ๊ก ก่อให้เกิดความสับสนและผลกระทบที่ไม่ได้ตั้งใจ

การจัดหมวดหมู่แรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กใหม่เป็นการแก้ไขปัญหาคความสับสนและแก้ปัญหาการขาดตาข่ายรองรับทางสังคมสำหรับแรงงานกิ๊ก การเสนอให้จัดหมวดหมู่แรงงานที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กใหม่ที่เป็นส่วนผสมระหว่างการเป็นลูกจ้าง (employee) และ แรงงานอิสระ (independent contractor) การจัดหมวดหมู่ใหม่นี้มุ่งเน้นไปที่ขนาดของการควบคุมของแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงาน โดยใช้คำว่า ลูกจ้างอิสระ (independent employees) ซึ่งเป็นหมวดหมู่ที่อยู่ตรงกลางระหว่างแรงงานที่ไม่เป็นอิสระหรือลูกจ้างแบบดั้งเดิม กับผู้รับจ้างอิสระ โดยไม่ได้ถูกควบคุมหรือสั่งการเท่ากับลูกจ้างแบบดั้งเดิม ข้อเสนอดังกล่าว (การจัดหมวดหมู่ใหม่ให้กับแรงงานกิ๊กให้เป็นลูกจ้างอิสระ) จะนำมาซึ่งสิทธิและการคุ้มครองรูปแบบต่าง ๆ โดยเป็นบางส่วนที่ลูกจ้างแบบดั้งเดิมได้รับ แต่ก็แลกมาด้วยความยืดหยุ่นในข้อกำหนดและเงื่อนไขการทำงาน

สำหรับข้อถกเถียงที่มีต่อการจัดหมวดหมู่แรงงานก็กว่าจะเป็นลูกจ้างหรือแรงงานอิสระ ข้อแรก คือ การระบุว่าแรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กควรจะถูกจัดเป็นลูกจ้างประจํา นั้น ส่งผลกระทบทำให้ต้นทุนของแพลตฟอร์มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้สวัสดิการหรือประโยชน์ของผู้บริโภคลดลง เนื่องจากต้นทุนได้ถูกแพลตฟอร์มผลักภาระไปให้กับลูกค้า นอกจากนี้ การจัดหมวดหมู่ให้แรงงานเป็นลูกจ้างอาจเป็นชัยชนะที่สร้างความเสียหายให้กับแรงงาน เพราะการจัดหมวดหมู่ดังกล่าวลดความยืดหยุ่นของการทำงานซึ่งเป็นจุดเด่นหรือประโยชน์ของเศรษฐกิจแบบกิ๊ก เนื่องจากลูกจ้างจะต้องถูกนายจ้างควบคุมในระดับที่คุ้มกับค่าจ้าง

ที่ได้รับ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ถ้าบริษัทจะต้องจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์ การคุ้มครอง และสิทธิต่าง ๆ ให้กับลูกจ้าง บริษัทก็คาดหวังว่าแรงงานจะทำหน้าที่เสมือนเป็นลูกจ้างประจำ สำหรับการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งสถานะลูกจ้างดังกล่าว แต่สำหรับแรงงานในแพลตฟอร์ม พวกเขาเลือกความสามารถในการควบคุมตารางเวลาของตัวเองมากกว่า

นอกจากนี้ ยังมีการเสนอให้ผสมการจัดหมวดหมู่ของลูกจ้างและแรงงานอิสระ โดยจัดหมู่แรงงานที่ทำงานในเศรษฐกิจแบบกึ่งเป็นลูกจ้างที่ต้องพึ่งพิงนายจ้าง (dependent contractors) แต่ข้อเสนอดังกล่าวก็ดูไม่เหมาะสม เพราะมีเหตุผลที่น่าเชื่อถือว่าแรงงานในเศรษฐกิจแบบกึ่งโดยส่วนใหญ่ไม่ได้ขึ้นต่อแพลตฟอร์มในการทำงาน ดังนั้น การจัดหมวดหมู่แรงงานใหม่เป็นลูกจ้างที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้างจึงล้มเหลวที่จะครอบคลุมถึงลักษณะสำคัญของการทำงานในเศรษฐกิจแบบกึ่ง เช่น ความยืดหยุ่นและความเป็นอิสระในการทำงาน

ข้อเสนอเชิงนโยบายประเด็นที่สอง คือ การเสนอให้ควบคุมการทำงานของแรงงานในเศรษฐกิจแบบกึ่งเริ่มจากการสร้างสัญญาข้อตกลง (Contract of Agreement) ระหว่างแรงงานกึ่งและแพลตฟอร์ม สัญญาข้อตกลงดังกล่าวเป็นข้อตกลงที่ผูกพันตามกฎหมายที่ถูกกำหนดขึ้น สัญญาดังกล่าวกำหนดระดับของความยืดหยุ่นและอิสระของลูกจ้างอิสระ (independent employees) ในฐานะที่เป็นแรงงาน ซึ่งไม่ถูกบังคับทำงานตามความยาวนานหรือระยะเวลาของการทำงาน และสามารถหยุดหรือไม่ทำงานได้ตามเวลาที่ตนเองต้องการ นอกจากนี้ ข้อตกลงดังกล่าวยังให้สิทธิทางกฎหมายบางอย่างกับแรงงาน แต่สิทธิดังกล่าวมีน้อยกว่าลูกจ้างที่มีสัญญาทำงานกับนายจ้างแบบประจำ ทั้งนี้ ข้อตกลงดังกล่าวต้องถูกใช้กับทุกบริษัทหรือแพลตฟอร์มเหมือน ๆ กัน

ข้อตกลงและการจัดหมวดหมู่แบบใหม่นี้จะทำให้แพลตฟอร์มต้องมีการทดสอบสิทธิในการควบคุม (right to control) เพื่อตัดสินว่าแรงงานที่จ้างมาทำงานควรจะถูกจัดเป็นลูกจ้างอิสระ (independent employee) หรือไม่ อย่างไรก็ตาม การทดสอบดังกล่าว เมื่อทำจริง ๆ แล้วเป็นเรื่องยาก เนื่องจากการขาดข้อมูลของเศรษฐกิจแบบกึ่งและแรงงานกึ่ง อย่างไรก็ตาม ก็มีเกณฑ์บางอย่างให้พิจารณา ข้อแรก คือ การพิสูจน์ว่าลูกจ้างอิสระถูกจ้างมาในระยะสั้น หรือทำงานตามชิ้นงานที่ถูกจับคู่โดยแพลตฟอร์มออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในมือถือ ข้อสอง คือ ข้อตกลงดังกล่าวใช้กับทั้งการทำงานแบบ crowd work และ gig work ข้อสาม การบริการของแรงงานเป็นไปเพื่อแพลตฟอร์ม ไม่ใช่เป็นไปเพื่อลูกค้าของแพลตฟอร์ม การทดสอบเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ชัดเจนว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อน อย่างไรก็ตาม ถ้าการทดสอบดังกล่าวได้รับการออกแบบอย่างดี การทดสอบเพื่อกำหนดว่าแรงงานมีสถานะเป็นลูกจ้างอิสระหรือเปล่า จะเพิ่มอำนาจให้กับแรงงานในแพลตฟอร์ม และเป็นการประกันว่าแพลตฟอร์มจะไม่รับภาระมากเกินไปในการทำข้อตกลงดังกล่าว

ทั้งนี้ กระทรวงทรัพยากรมนุษย์ (Ministry of Human Resource) ได้กำหนดกรอบและขอบเขตอำนาจระหว่างข้อตกลงของแพลตฟอร์มและลูกจ้างอิสระ ยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลที่แบ่งปันระหว่างแพลตฟอร์ม

กับรัฐบาล (P2G) ถูกแบ่งปันและสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล เพื่อประกันว่ากรอบดังกล่าวจะดำเนินไปได้ โดยข้อมูล P2G เป็นการร่วมมือที่จำเป็นระหว่างแพลตฟอร์มและกระทรวง เพื่อให้ลูกจ้างอิสระสามารถลงทะเบียนในโปรแกรมประกันสังคมได้โดยอัตโนมัติ รวมถึงการเตรียมข้อมูลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสถิติสำหรับเศรษฐกิจแบบกิ๊ก จากการรวมศูนย์ข้อมูลในระดับประเทศดังกล่าว การแบ่งปันข้อมูล P2G ทำให้รัฐบาลสามารถเข้าถึงข้อมูลและจัดเตรียมความช่วยเหลือทางการเงินได้เมื่อจำเป็น โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤต แต่ก็มีข้อกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูลที่แบ่งปันกันระหว่างสถาบันต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ ข้อมูลดังกล่าวก็ควรจะได้รับคามยินยอมและเข้ารหัสเอาไว้

ข้อเสนอประการที่สาม คือ การให้แรงงานกิ๊กสามารถเข้าสู่โปรแกรมประกันสังคมได้โดยอัตโนมัติ โปรแกรมประกันสังคมที่ลูกจ้างอิสระเข้าร่วมได้โดยตรง คือ การประกันสังคมสำหรับแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (Self Employed Social Security Scheme) และ โครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณ (i-Saraan) เมื่อแรงงานมีการทำสัญญาข้อตกลงกับแพลตฟอร์ม ด้วยความช่วยเหลือของการแบ่งปันข้อมูลของแพลตฟอร์มและรัฐบาล (P2G) การแบ่งปันข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะแรงงานทำงานกับหลายแพลตฟอร์ม ดังนั้น ถ้าแต่ละแพลตฟอร์มเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ของแรงงานที่ได้รับและแบ่งปันกับรัฐบาลผ่าน P2G ฐานข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ยืนยันการหักการประกันสังคมและเงินสมทบเมื่อเกษียณอายุ ส่วนแรงงานที่ได้รับรายได้ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำสามารถเลือกที่จะไม่หักเงินสมทบดังกล่าว เนื่องจากพวกเขาถูกสันนิษฐานว่าทำงานกิ๊กเป็นงานเสริมเท่านั้น สำหรับแพลตฟอร์มก็ถูกกำหนดให้ต้องจ่ายเงินสมทบสำหรับเกษียณอายุให้กับแรงงานอิสระ ในทางกลับกัน การหักเงินประกันถูกออกแบบไว้สำหรับการประกันโรคและการบาดเจ็บที่เกิดจากการทำงาน และแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องจ่ายเงินสมทบ

จากการศึกษาของ Research for Social Advancement พบว่าร้อยละ 64 ของแรงงานกิ๊กมีความเต็มใจรับเงินน้อยกว่า 200 ริงกิตต่อเดือน ผนวกกับประโยชน์ที่ได้รับจากประกันสังคม นอกจากนี้ยังพบว่า แรงงานมีความเต็มใจที่จะร่วมจ่ายในการประกันการบาดเจ็บจากการทำงาน และการสะสมเงินเพื่อเกษียณอายุ ด้วยเหตุนี้ การลงทะเบียนแรงงานอิสระเข้าสู่ระบบประกันสังคมโดยอัตโนมัติเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อประกันว่าแรงงานจะมีตาข่ายคุ้มครองทางสังคมดังกล่าว

ข้อเสนอประการที่สี่ คือ การเก็บภาษีแรงงานกิ๊กเนื่องจากเศรษฐกิจแบบกิ๊กมีการเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว รัฐบาลจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสูญเสียรายได้จำนวนมาก ถ้ามีการลดภาษีให้กับแรงงานในกลุ่มดังกล่าว เช่นเดียวกับกลไกการลงทะเบียนหรือเข้าร่วมประกันสังคมโดยอัตโนมัติของแรงงานที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น แรงงานอิสระสามารถถูกเก็บภาษีจากข้อมูลที่แบ่งปันกันระหว่างแพลตฟอร์มและภาครัฐ รายรับรวมที่แรงงานอิสระได้รับจากแพลตฟอร์มต่าง ๆ สามารถวัดและเก็บภาษีได้ ด้วยเหตุนี้ การเก็บภาษี

ดังกล่าวจะสร้างรายได้จำนวนมากให้กับรัฐบาลและสร้างความเท่าเทียมกันในการเสียภาษี อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญก็คือ การประกันว่าอัตราภาษีที่เก็บจะสมเหตุสมผลและไม่เป็นภาระกับแรงงานอิสระมากจนเกินไป

ข้อเสนอประการที่ห้า คือ การยกเลิกข้อตกลงที่ขูดรีดแรงงาน ภายใต้กรอบข้อกำหนดใหม่นี้ แพลตฟอร์มจะต้องแจ้งเตือนแรงงานก่อนที่จะยกเลิกการจ้างแรงงาน โดยเฉพาะเมื่อมีการให้ออก หรือลดจำนวนการจ้างงาน ทั้งนี้ แพลตฟอร์มยังต้องเตรียมเงินชดเชยให้กับแรงงานอิสระที่ถูกยกเลิกการจ้างงานเป็นเวลา 1 สัปดาห์ แม้ว่าแรงงานจะสามารถถูกไล่ออกจากงานได้ เนื่องจากผลการทำงานที่ไม่น่าพึงพอใจ มีพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อลูกค้าของแพลตฟอร์ม หรือการประพฤติผิดจรรยาบรรณและละเมิดนโยบายของแพลตฟอร์ม แต่อย่างน้อยแพลตฟอร์มต้องแจ้งเหตุผลแก่แรงงานว่า เหตุใดแรงงานถึงถูกให้ออกจากงาน อย่างไรก็ตาม ลูกจ้างอิสระไม่สามารถถูกไล่ออก เมื่อเขาหรือเธอรายงานเหตุการณ์หรือบุคคลหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทำผิดต่อข้อกำหนดของกระทรวงทรัพยากรมนุษย์

กรอบแนวคิดดังกล่าวถูกออกแบบมาเพื่อป้องกันการถูกขูดรีด หรืออย่างน้อยก็ลดการขูดรีดลูกจ้างอิสระ ทั้งนี้ รูปแบบธุรกิจของแพลตฟอร์มไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงการสร้างประสิทธิภาพ และหรือเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้กับแพลตฟอร์มเท่านั้น แต่ยังต้องเป็นรูปแบบที่เพิ่มอำนาจให้กับแรงงานด้วย ตามที่ได้ระบุไว้แล้ว ว่ากระทรวงทรัพยากรมนุษย์ได้เพิ่มกรอบอำนาจทางกฎหมาย เพื่อควบคุมแพลตฟอร์มที่มีหลักฐานว่าขูดรีดหรือเลือกปฏิบัติต่อแรงงานอิสระ ภายใต้ข้อกำหนดดังกล่าว แพลตฟอร์มจะต้องมีเงื่อนไขการทำงานที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อแรงงาน เช่นเดียวกันกับการป้องกันไม่ให้มีแรงงานเด็ก นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างอิสระบนฐานของคุณลักษณะของบุคคล เช่น เพศ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา อายุ และความพิการ ข้อกำหนดดังกล่าวช่วยกระจายอำนาจจากแพลตฟอร์ม และทำให้อำนาจของฝ่ายต่าง ๆ ในเศรษฐกิจแบบนี้ก็มีความสมดุลมากขึ้น

ข้อเสนอประการที่หกเป็นข้อเสนอเกี่ยวกับการแข่งขันของตลาด เมื่อมีกรอบข้อกำหนดและการคุ้มครองทางกฎหมาย และการคุ้มครองทางสังคมต่อแรงงาน แพลตฟอร์มต่าง ๆ ถูกกระตุ้นให้แข่งขันกันเพื่อดึงดูดลูกจ้างอิสระ การดึงดูดดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่ผลประโยชน์และสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ส่วนลดการช่วยเหลือ บริการทางการเงินและภาษี รวมถึงการจัดหาประกันในรูปแบบต่าง ๆ การกำหนดรายการของประโยชน์ต่าง ๆ แทนที่จะทำการระบุหรือกำหนดในกฎหมายโดยตรง ควรจะเป็นการปล่อยให้แพลตฟอร์มและแรงงานร่วมกันตัดสินใจ โดยจะขึ้นกับลักษณะเฉพาะของรูปแบบธุรกิจของอุตสาหกรรมนั้น ๆ ความหลากหลายหรือความแตกต่างของประโยชน์ต่าง ๆ ที่มี ทำให้แพลตฟอร์มสามารถทำให้ตนเองแตกต่างกับแพลตฟอร์ม เพื่อแข่งขันกันดึงดูดลูกจ้างอิสระให้เข้ามาทำงานกับแพลตฟอร์มของตน

ข้อเสนอประการที่เจ็ดเป็นเรื่องสิทธิในการรวมตัวเป็นสหภาพแรงงาน จากบริบทการแข่งขันที่เข้มข้นในตลาดและข้อบังคับที่มีต่อนายจ้างในระดับต่ำ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องอนุญาตให้ลูกจ้างมีสิทธิในการรวมตัว

กันเป็นสหภาพเพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับแพลตฟอร์ม ด้วยเหตุที่สหภาพเป็นช่องทางให้แรงงานสามารถรักษาผลประโยชน์ของตนได้ โดยสหภาพสามารถเข้าไปเกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดแรงงานผิดประเภท การเรียกร้องสภาพการทำงาน และผลประโยชน์ที่ดีขึ้น รวมถึงผลักดันให้เกิดการปฏิรูปกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ สหภาพแรงงานจึงเป็นกุญแจสำคัญในการตรวจสอบและคานอำนาจกับแพลตฟอร์ม

อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอด้านนโยบายในระยะยาวดังกล่าวข้างต้นยังเผชิญกับข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ด้านแรกก็คือ การผลักดันให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลระหว่างรัฐบาลกับแพลตฟอร์ม (P2G) รัฐบาลต้องยกระดับฐานข้อมูลและความเชื่อมโยงทางด้านดิจิทัล เพื่อจัดการกับปริมาณและความเร็วของการเดินทางของข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นจากแพลตฟอร์มมาสู่เซิร์ฟเวอร์ของรัฐบาล ข้อที่สอง การขาดอำนาจต่อรองของสหภาพแรงงาน เนื่องจากการขัดขวางไม่ให้มีสหภาพแรงงานและกฎหมายที่ไม่สนับสนุนสิทธิในการรวมตัวกันของสหภาพส่งผลให้อำนาจต่อรองของแรงงานในมาเลเซียอ่อนแอ ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงต้องจัดการกับปัญหาหลักพร้อม ๆ กับการดำเนินกรอบนโยบายในระยะยาวดังกล่าวข้างต้น

ตารางที่ 3-1 การเปรียบเทียบคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเด็นปัญหา และแนวทางแก้ไขใน 6 ประเทศกรณีศึกษา

ปัจจัยต่าง ๆ ของคนทำงาน แพลตฟอร์ม	สหรัฐอเมริกา	สหราชอาณาจักร	ออสเตรเลีย	อินเดีย	สิงคโปร์	มาเลเซีย
คุณลักษณะของ คนทำงานกิ๊ก หรือคนทำงาน แพลตฟอร์ม	- แรงงานกิ๊กที่รวม คนทำงานแพลตฟอร์ม ด้วยมีจำนวน 1.6 ล้านคน นับเป็นจำนวนร้อยละ 1 ของกำลังแรงงานของ สหรัฐอเมริกา มีอายุ ระหว่าง 25 ถึง 54 ปี เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง และเป็นคนขาว - คนทำงานแพลตฟอร์ม ในแคลิฟอร์เนียส่วนใหญ่ เป็นผู้ชายผิวขาว อายุ เฉลี่ย 47 ปี ส่วนใหญ่เกิด ในต่างประเทศและอพยพ เข้ามาในสหรัฐอเมริกา มี	- ประชากรประมาณ ร้อยละ 4.4 หรือ 2.8 ล้านคนทำงานอยู่ใน เศรษฐกิจแบบกิ๊ก โดย แรงงานในแพลตฟอร์มมี อายุระหว่าง 18-34 ปี ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ลอนดอน มีระดับ การศึกษาเท่ากับระดับ การศึกษาโดยเฉลี่ยของ ประชากรทั่วไป และมี สัดส่วนของแรงงานหญิง และชายในสัดส่วน เดียวกับสัดส่วนของ ประชากร ส่วนใหญ่เป็น	ประมาณว่ามีจำนวน 2 แสน 5 หมื่นคน อายุ 18- 34 ปี เป็นผู้ชายมากกว่า ผู้หญิง เป็นคนที่ไม่ได้ใช้ ภาษาอังกฤษที่บ้าน เป็นผู้ อพยพที่อยู่อาศัยใน ออสเตรเลียชั่วคราวและ ถาวร มีความมั่งคั่งต่ำ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน คน ที่เคยว่างงานมาก่อน หรือ แรงงานใหม่ จึงมีความ เปราะบางในสังคม	รัฐบาลอินเดียประเมินว่า น่าจะมีคนทำงานกิ๊กอยู่ ประมาณ 130 ล้านคน มี อายุเฉลี่ย 23 ปี ทำงาน กิ๊กเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายใน การศึกษาระดับปริญญา ตรี	- แรงงานอายุน้อยที่ ทำงานไม่เต็มเวลา - แรงงานขับรถจ้างส่วน บุคคลอายุเฉลี่ย 20-39 ปี 2018 ประมาณว่ามี จำนวน 21,200 คน หรือ ร้อยละ 0.9 ของแรงงาน - แรงงานส่งอาหารอายุ เฉลี่ย 32 ปี ปี 2018 ประมาณว่ามีจำนวน 22,000 คนหรือร้อยละ 1 ของแรงงาน	ร้อยละ 26 ของแรงงาน มาเลเซียหรือแรงงาน ประมาณ 4 ล้านคน รายงานทำงานแบบกิ๊ก⁸³ โดยแรงงานส่วนใหญ่อายุ น้อยอยู่ช่วงอายุ 20-29 ปี

⁸³ EMIR Research (2020) Rise of gig economy: <https://www.thesundaily.my/opinion/rise-of-gig-economy-AK4491398>

	ระดับการศึกษาระดับ วิทยาลัยหรือสูงกว่า	แรงงานอพยพหรือมีเชื้อ ชาติอื่น				
สถานะของ คนทำงาน แพลตฟอร์ม	- แรงงานอิสระ (independent contractors) หรือลูกจ้าง (employees) ขึ้นอยู่กับ การทดสอบโดย Fair Labor Act: FLSA) (Common Law) หรือ ABC test	-แรงงานอิสระ (independent contractors) - แรงงานที่เป็นนายจ้าง ตัวเอง (self-employed workers)	- แรงงานอิสระ (independent contractors)	- แรงงานอิสระ (independent contractors) - ฟรีแลนซ์ (freelance) - คนทำงานชั่วคราว (contingent workers) - บุคคลที่ทำงานอยู่ นอกเหนือไปจากรูปแบบ ความสัมพันธ์ระหว่าง นายจ้างและลูกจ้างแบบ ดั้งเดิม	- คนที่เป็นนายจ้างตัวเอง (Self-employed persons: SEPs)	- คนที่เป็นนายจ้างตัวเอง (Self-employed workers)
ปัญหาหลักของ คนทำงาน แพลตฟอร์ม	กฎหมายการจ้างงานและ กฎหมายแรงงานไม่ได้ ครอบคลุมถึงแรงงาน อิสระ ส่งผลกระทบต่อ การไม่ได้รับสิทธิ ประโยชน์และการ คุ้มครองทางสังคมต่าง ๆ	การเติบโตของการจ้าง งานในรูปแบบที่ไม่ใช่ มาตรฐาน ทำให้งาน รูปแบบนี้มีค่าจ้างที่ต่ำ เงื่อนไขการทำงานที่ เลวร้าย และสิทธิแรงงาน ที่จำกัด	คนทำงานแพลตฟอร์ม ไม่ได้อยู่ภายใต้ Fair Work Act 2000 เหมือน ลูกจ้าง จึงไม่ได้รับ ประโยชน์และการ คุ้มครองแบบลูกจ้าง	- คนทำงานแพลตฟอร์ม เป็นส่วนหนึ่งของแรงงาน นอกระบบส่งผลให้มี อำนาจต่อรองน้อยผนวก กับการขาดกลไกในการ แก้ไขปัญหาและลักษณะ ไม่เป็นทางการ	คนทำงานแพลตฟอร์ม ไม่ได้ถูกจัดประเภทว่าเป็น ลูกจ้าง แต่ถูกจัดประเภท ให้เป็นผู้ให้บริการอิสระ หรือเป็นนายจ้างตัวเอง ถึงแม้ว่าพนักงานเหล่านี้ จะทำงานเต็มเวลากับ	คนทำงานแพลตฟอร์ม ไม่ได้รับผลตอบแทนและ การคุ้มครองเท่ากับ แรงงานที่ทำงานเต็มเวลา รวมถึงประกันสุขภาพ และการประกันอุบัติเหตุ การประกันแบบอิงกับการ

	ที่โดยทั่วไปแล้วลูกจ้างจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สุขภาวะในการทำงาน การประกันสุขภาพ การประกันการว่างงาน เงินบำนาญ	มีปัญหาสถานะของแรงงาน	แต่อยู่ภายใต้ Independent Contractors Act 2006 ภายใต้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายการแข่งขัน มีปัญหาสถานะของแรงงาน	- การถูกควบคุมสอดส่องโดยอัลกอริทึม ทำให้ความโปร่งใสและความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานน้อย - โครงสร้างและการออกแบบของแพลตฟอร์มแยกขาดแรงงานออกจากกันทำให้เป็นการยากที่แรงงานจะรวมตัวกันในรูปแบบของสหภาพ	แพลตฟอร์ม จึงไม่ถูกคุ้มครองโดยกฎหมายการจ้างงาน	จ้างงาน โครงการบำนาญ การลางานโดยได้รับเงิน การคุ้มครองค่าแรงงาน และอื่น ๆ
การจัดการปัญหาของ คนทำงาน แพลตฟอร์ม	- ปัญหาการจัดสถานะของแรงงาน โดยการใช้การทดสอบ 3 แบบคือ 1.The Fair Labor Standards Act (FLSA) 2. Common Law 3. ABC test	- ยังไม่มีการปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานะและสิทธิของแรงงานแบบไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่าจะมีคณะกรรมการอิสระทำการศึกษาแต่ไม่ได้เสนอให้มีการยกเครื่องกฎหมายการจ้างงาน	- ปัญหาสถานะของแรงงาน - มีกลไกในการตัดสินใจกรณีพิพาทดังกล่าวผ่านการพิจารณาของ 3 หน่วยงาน คือ 1. Fair Work Commission	กฎหมายประกันสังคมที่รวมกฎหมายจำนวน 9 ฉบับ เข้าด้วยกันทำการขยายการครอบคลุมไปยังแรงงานทั้งหมดรวมถึงคนทำงานแพลตฟอร์ม มุ่งสร้างความเป็นรูปแบบเดียวกันของประโยชน์ที่แรงงานได้รับ คนทำงาน	- คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกคุ้มครองโดยกฎหมายแรงงานถูกยกเว้นจากการสมทบแบบบังคับในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่ต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนสุขภาพ - TWSEP เสนอให้ NTUC รัฐบาล และธุรกิจที่	- การประกันบาดเจ็บจากการทำงาน โรคจากการทำงาน และอุบัติเหตุจากการทำงาน (SEEIS) โครงการดังกล่าวอยู่ใต้กฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง 2017

	- ABC test นำมาสู่ California Assembly Bill 5 (AB-5) 2019 และ Proposition 22 - ในปี 2021 ศาลสูงตัดสินว่า Prop 22 ละเมิดรัฐธรรมนูญของรัฐ - มีทางเลือกของกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของและบริหารร่วมกันที่เรียกว่า Platform co-operative	เสนอแนะแค่ทำให้การจัดประเภทแรงงานในกฎหมายมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการจำแนกว่าใครเป็น ลูกจ้าง (employees) คนงาน (workers) หรือการจ้างงานตัวเอง (self-employed) - กรณีข้อขัดแย้งในศาลที่เกี่ยวข้องกับงาน ในปี 2021 แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของการเรียกร้องสิทธิของแรงงาน - มีทางเลือกของกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของและบริหารร่วมกันที่เรียกว่า Platform co-operative	2. Fair Work Ombudsmen 3. Federal Court of Australia	แพลตฟอร์มได้รับประโยชน์ร่วมกันกับแรงงานกลุ่มอื่น ๆ ที่ก่อนหน้านี้ไม่ถูกรวมอยู่ในกฎหมายแรงงาน แต่กฎหมายประกันสังคมมีข้อด้อยตรงที่ไม่มีอาณัติทางกฎหมายหรือความครอบคลุมแบบถ้วนหน้า การไม่มีช่วงเวลาหรือกลไกความรับผิดชอบที่สอดคล้องไปกับกฎหมาย	ดำเนินการด้านอุตสาหกรรมการประกันให้พัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและค่ารักษาผู้ป่วยนอกสำหรับแรงงานอิสระ - รัฐบาลสิงคโปร์ได้ร่วมมือกับบริษัทแพลตฟอร์มในการพัฒนาอบรมเพื่อปรับปรุงความเชี่ยวชาญของแรงงาน	- โครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (I-Saraan) โดยแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเองที่ไม่ได้มีรายได้สม่ำเสมอสามารถที่จะสมทบเงินแบบสมัครใจในกองทุนเพื่อการเกษียณอายุและในขณะเดียวกันก็ได้รับเงินสมทบช่วยเหลือจากรัฐบาล

จากกรณีศึกษา 6 ประเทศข้างต้น จะพบว่า ประเด็นเรื่องสถานะภาพของแรงงานเป็นประเด็นปัญหาหลักของการทำงานแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะการจัดสถานะของการทำงานแพลตฟอร์มเป็นลูกจ้าง (employee) หรือแรงงานอิสระ (independent contractor) ปัญหาสถานะของการทำงานแพลตฟอร์มดังกล่าวนำมาซึ่งสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองทางสังคมต่าง ๆ ที่การทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้รับหากถูกจัดประเภทเป็นแรงงานอิสระ เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สุขภาวะในการทำงาน การประกันสุขภาพ การประกันการว่างงาน เงินบำนาญ เป็นต้น ข้อเสนอทางออกจากปัญหาเรื่องสถานะของแรงงานดังกล่าว นำมาสู่ข้อเสนอให้มีการจัดสถานะของการทำงานแพลตฟอร์มใหม่ เช่น ในมลรัฐแคลิฟอร์เนียที่การทดสอบ โดยใช้ ABC test กำหนดให้สถานะตั้งต้นของการทำงานแพลตฟอร์มเป็นลูกจ้าง โดยแพลตฟอร์มมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าแรงงานของตนไม่ได้มีสถานะดังกล่าวตามเกณฑ์ที่กำหนด หรือการกำหนดสถานะของการทำงานแพลตฟอร์มเป็นลูกจ้าง โดยพิจารณาจากระดับการควบคุมของแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานที่เกิดขึ้นจริง

อย่างไรก็ตาม การกำหนดให้เปลี่ยนสถานะของการทำงานแพลตฟอร์มจากคนงานอิสระไปเป็นลูกจ้าง ยังมีข้อถกเถียงกันในเรื่องระดับการควบคุม และระดับการพึ่งพิงที่การทำงานแพลตฟอร์มมีต่อแพลตฟอร์ม ว่ามีระดับของความเข้มข้นไม่เหมือนกับลูกจ้าง และไม่เหมือนกับแรงงานอิสระ จึงเกิดข้อเสนอให้กำหนดสถานะของการทำงานแพลตฟอร์มอยู่ตรงกลางระหว่างลูกจ้างและแรงงานอิสระ แบบที่เรียกว่า แรงงานที่ต้องพึ่งพิงกับนายจ้าง (dependent contractor) โดย UCL Institute for Innovation and Public Purpost (2020)⁸⁴ ได้เสนอการจัดประเภทแรงงาน รวมถึงการทำงานแพลตฟอร์ม โดยพิจารณาถึงระดับการควบคุมของแพลตฟอร์มว่ามีสูงหรือต่ำ พร้อม ๆ กับการพิจารณาระดับการพึ่งพิงที่แรงงานมีต่อแพลตฟอร์มว่ามีสูงหรือต่ำดังตารางที่ 4 สำหรับประเทศที่มีการจัดคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นแรงงานที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้าง ได้แก่ ประเทศสเปนและแคนาดา โดยในสเปน ถ้าคนทำงานแพลตฟอร์มได้รับรายได้ร้อยละ 75 จากบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือแพลตฟอร์มที่ทำงาน หรือในแคนาดา ถ้าคนทำงานแพลตฟอร์มได้รับรายได้ร้อยละ 80 จากบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือแพลตฟอร์มที่ทำงาน ก็ให้จัดแรงงานนั้น ๆ เป็นแรงงานรับจ้างที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้าง

ทั้งนี้ แรงงานที่มีสถานะแรงงานที่ต้องพึ่งพิงต่อนายจ้างจะได้รับประโยชน์และการคุ้มครองน้อยกว่าลูกจ้าง แต่มากกว่าแรงงานอิสระ เช่น การได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อถูกให้ออกจากงาน การรวมตัวกันต่อรองกับนายจ้าง การได้รับค่าจ้างระหว่างลาพักผ่อน เป็นต้น สำหรับข้อโต้แย้งที่มีต่อการจัดสถานะคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นประเภทแรงงานที่ต้องพึ่งพิงนายจ้าง ทำให้แรงงานได้รับประโยชน์และการคุ้มครองน้อยกว่าที่ควรจะได้รับถ้ามีสถานะเป็นลูกจ้าง

⁸⁴UCL Institute for Innovation and Public Purpose (2020). Gig Work at the Base of the Pyramid: Dependent, Control and Corporate Obligations: <https://medium.com/iipp-blog/gig-work-at-the-base-of-the-pyramid-dependence-control-and-corporate-obligations-ad62303db7f1>

ตารางที่ 3-2 การจัดสถานะของแรงงานตามระดับการควบคุมของแพลตฟอร์ม
และระดับการพึ่งพิงที่แรงงานมีต่อแพลตฟอร์ม⁸⁵

สถานะของแรงงาน	ระดับการควบคุมแรงงานโดยแพลตฟอร์ม และระดับการพึ่งพิงที่แรงงานมีต่อ แพลตฟอร์ม	การคุ้มครอง สิทธิ และประโยชน์ที่ได้รับ
ลูกจ้าง (employee)	ระดับการควบคุมแรงงานสูง ระดับการพึ่งพิงต่อแพลตฟอร์มสูง	ระดับสูง
แรงงานที่ต้องพึ่งพิงนายจ้าง (dependent contractor)	ระดับการควบคุมแรงงานปานกลาง ระดับการพึ่งพิงต่อแพลตฟอร์มปานกลาง	ระดับปานกลาง
แรงงานอิสระ (independent contractor)	ระดับการควบคุมแรงงานต่ำ ระดับการพึ่งพิงต่อแพลตฟอร์มต่ำ	ระดับต่ำ

นอกจากทางเลือกของการพิจารณาการจัดสถานะที่เหมาะสมให้กับคนทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อให้แรงงานได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองที่ควรจะได้รับอย่างเหมาะสมดังกล่าวแล้ว จากการทบทวนกรณีศึกษาจาก 6 ประเทศ ยังพบทางเลือกจากการบริหาร ควบคุม และพึ่งพิงแพลตฟอร์มขนาดใหญ่มาเป็นการสร้างกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของและบริหารร่วมกันที่เรียกว่า Platform co-operative ตัวอย่างดังกล่าวปรากฏใน 2 ประเทศกรณีศึกษา คือ สหราชอาณาจักร และ สหรัฐอเมริกา

3.8 ทบทวนการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแพลตฟอร์มและแรงงานแพลตฟอร์มในประเทศไทย

อรรถณัฐ วันชนะสมบัติ และ เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร (2561)⁸⁶ ทำการวิจัยในหัวข้อ “เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบต่อคนงานภาคบริการ กรณีศึกษาประเทศไทย” โดยศึกษาผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อการจ้างงาน ท่าทีและการตอบสนองเชิงนโยบายของรัฐบาลในต่างประเทศ รวมทั้งสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการใน 3 แพลตฟอร์มที่กำลังได้รับความนิยมในประเทศไทยในขณะศึกษา ได้แก่ ผู้ขับอุเบอร์ (Uber) เจ้าของห้องพักแอร์- บีเอ็นบี (AirBnB) และแม่บ้าน หรือคนทำความสะอาดบ้านบน

⁸⁵ ตารางที่ 2 ดัดแปลงจากแผนภาพของ UCL Institute for Innovation and Public Purpose (2020). Gig Work at the Base of the Pyramid: Dependence, Control and Corporate Obligations: <https://medium.com/iipp-blog/gig-work-at-the-base-of-the-pyramid-dependence-control-and-corporate-obligations-ad62303db7f1>

⁸⁶ อรรถณัฐ วันชนะสมบัติ และ เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร (2561) เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบต่อคนงานภาคบริการ: กรณีศึกษาประเทศไทย สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรมและมูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท

แพลตฟอร์มบีเน็ต (BeNeat) นอกจากสรุปถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของภาคเศรษฐกิจแพลตฟอร์มและทางเลือกเชิงนโยบายที่หลากหลายของรัฐบาลในต่างประเทศ สิ่งสำคัญที่สุดที่นักวิจัยชี้ให้เห็น คือ สถานะและสภาพการทำงาน รวมถึงประสบการณ์และทัศนคติของคณงานดิจิทัลที่เกิดจากความสัมพันธ์ใหม่ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และช่องว่างของความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ดังกล่าวกับการคุ้มครองของกฎหมาย

ผลการศึกษาที่พบ คือ ในกรณีของอุเบอร์พบว่า ในจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ผู้ขับรถมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือประมาณร้อยละ 58 จากผู้ให้สัมภาษณ์ 48 ราย ทำงานขับรถเป็นรายได้เสริม เพราะมีรายได้หลักที่มาจากการทำงานอื่น และที่น่าสังเกตก็คือ ผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยเป็นผู้เกษียณ หรือใกล้เกษียณอายุการทำงาน หรือผู้ที่ไม่ได้อยู่ในตลาดแรงงานที่เป็นทางการ เช่น แม่บ้านที่มีภาระครอบครัวต้องดูแลลูกที่ยังเล็ก ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพและกำลังพักฟื้นเพื่อกลับเข้าสู่ตลาด คนกลุ่มนี้รู้สึกว่าการแพลตฟอร์มอย่างอุเบอร์ สร้างความยืดหยุ่นให้กับพวกเขาได้ทำงานเพื่อหารายได้เสริมและลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวลงได้ส่วนหนึ่ง ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศที่พบว่าเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มเอื้อให้ผู้ที่เคยตกตึกกีดกันหรือประสบกับอุปสรรคในการเข้าสู่งาน เช่น กลุ่มแรงงานอพยพ ผู้ที่ไม่มีวุฒิการศึกษา หรือคนที่มีภาระในการดูแลเด็ก หรือ ผู้สูงอายุในครอบครัว ได้มีโอกาสทำงานและมีรายได้เพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาที่น่าสนใจอีกประเด็นหนึ่ง คือ ผู้ให้บริการขับรถในแพลตฟอร์มอุเบอร์บางรายตอบว่า พวกเขาสามารถสร้างรายได้มากพอที่จะเปลี่ยนงานหรือออกจากงานประจำที่ทำอยู่ และหันมาขับรถเป็นอาชีพหลัก เพราะพวกเขาสามารถเลือกเวลาทำงานได้เอง ในประเด็นนี้นักวิจัยตั้งข้อสังเกตว่า รายได้ที่สูงของผู้ขับอุเบอร์ในระยะเริ่มต้นนี้อาจมาจากการเติบโตของแพลตฟอร์มอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุผลเฉพาะบางประการ เช่น บริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่อย่างอุเบอร์ (และแอร์บีเอ็นบี) มีอำนาจครอบงำเหนือตลาด และ/หรือ มีนโยบายการอุดหนุนตลาดเกิดใหม่ เนื่องจากการดำเนินการในระดับโลกทำให้สามารถโยกย้ายผลกำไรจากธุรกิจในพื้นที่หนึ่งมาอุดหนุนธุรกิจในระยะเริ่มต้นในอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งนำไปสู่คำถามเรื่องการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

นอกจากนี้ ระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มอาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดในระดับท้องถิ่น ในลักษณะที่ทำให้เกิดความไม่มั่นคงในอาชีพที่สูงขึ้นในระยะยาว ความซับซ้อนของผลกระทบนี้ คือ ความเป็นไปได้ที่คนทำงานในตลาดแรงงานจะมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการตัดสินใจเปลี่ยนงาน เพราะความไม่มั่นคงนี้อาจยังไม่ปรากฏให้เห็นในระยะสั้น

สำหรับแพลตฟอร์มที่สอง คือ แอร์บีเอ็นบี ก็มีขอบเขตการดำเนินงานในระดับข้ามชาติเช่นเดียวกับอุเบอร์ โดยให้บริการจับคู่ผู้ให้เช่าและผู้เช่าห้องพักทั่วโลก ทั้งยังมีความเกี่ยวข้องกับตลาดแรงงานในหลายระดับ การเติบโตของธุรกรรมบนแพลตฟอร์มแอร์บีเอ็นบีส่งผลกระทบด้านลบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมโรงแรมและ

ที่พักแบบดั้งเดิม ซึ่งยังส่งผลกระทบแบบลูกโซ่ต่อไปยังการจ้างงานภายในอุตสาหกรรมดังกล่าวในระดับท้องถิ่น ทำให้ธุรกิจโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันของแอร์บีเอ็นบี จึงตอบสนองด้วยการเลิกจ้างพนักงานประจำลงและหันไปจ้างพนักงานแบบชั่วคราวแทนเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนี้ การเติบโตภายในตลาดที่พักแบบแพลตฟอร์มทำให้เกิดความต้องการบริการต่อเนื่องจำนวนมากไม่ใช่เพียงในด้านพนักงานทำความสะอาด ซักอบรีด แต่รวมถึงการบริหารห้องพัก เช่น การส่งมอบและรับคืนกุญแจ การประสานกับผู้เข้าพักและอื่น ๆ ที่กลายเป็นตลาดเกิดใหม่ที่ยังคงต้องการองค์ความรู้และการฝึกอบรม

การขยายตัวของแอร์บีเอ็นบี อาจทำให้เกิดการขยายตัวของแรงงานอิสระ ซึ่งรวมทั้งเจ้าของห้องพัก และ ผู้ให้บริการต่อเนื่องต่าง ๆ ที่ความมั่นคงในการทำงานถูกนำไปผูกอยู่กับความผันผวนของอุปสงค์และอุปทานของตลาดที่พัก ถึงแม้การศึกษาชิ้นนี้ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสถิติในระดับภาพรวมของตลาดภายในประเทศ แต่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้นำห้องพักเข้าให้บริการบนแพลตฟอร์มของแอร์บีเอ็นบี แสดงให้เห็นถึงช่องว่างของกฎหมายท้องถิ่นที่ล้าสมัยในการกำกับดูแลธุรกิจโรงแรมและที่พักกับรูปแบบธุรกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องความสัมพันธ์แบบสามเส้าระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มอย่างเช่นแอร์บีเอ็นบี ผู้เข้าพัก และผู้นำห้องพักออกให้บริการ ที่ดูเหมือนว่าแอร์บีเอ็นบีจะเป็นฝ่ายได้รับผลกำไรเต็มที่ แต่กลับสามารถผลักภาระรับผิดชอบต่าง ๆ ไปให้กับผู้นำห้องพักออกให้บริการ ไม่ว่าในเรื่องความเสี่ยงทั้งทางด้านธุรกิจและความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น รวมไปถึงการต้องรับผิดชอบต่อภาระในการจัดการความขัดแย้งกับผู้ให้บริการ

ส่วนแพลตฟอร์มบีนีทที่ให้บริการจับคู่ผู้รับและผู้ให้บริการทำความสะอาดบ้านถูกเลือกเป็นกรณีศึกษาควบคู่กับแพลตฟอร์มการขนส่งและบริการที่พัก เพราะธุรกิจทำความสะอาดมีความสัมพันธ์กับ 3 บริบทที่สำคัญ คือ บริบทเรื่องธุรกิจท่องเที่ยวและการเติบโตของธุรกิจที่พัก บริบทของตลาดแรงงานที่แม่บ้านทำความสะอาดจำนวนมากเป็นผู้หญิงมาจากครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ และมีแนวโน้มที่จะเป็นแรงงานข้ามชาติที่มีอำนาจต่อรองต่ำ และมักมีความเสี่ยงต่อการถูกเอาเปรียบและละเมิดสิทธิ และบริบทของสังคมอุตสาหกรรมและสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยในปัจจุบันที่ชนชั้นกลางทำงานหนักและผลกระทบเรื่องการทำงานบ้านไปยังกลุ่มคนทำงานที่มาจากชนชั้นแรงงาน การศึกษาแพลตฟอร์มบีนีทจึงเน้นศึกษาสองใน 2 ประเด็นหลัก คือ การเข้าถึงโอกาสการทำงานของผู้หญิงทำงานชนชั้นแรงงานหรือจากสมาชิกกลุ่มแรงงานข้ามชาติ และประเด็นเรื่องอำนาจต่อรองและการละเมิดสิทธิของคนทำงานที่ถูกกำหนดจากแพลตฟอร์ม

ข้อค้นพบประการแรก คือ ขณะที่ผู้ให้บริการทำความสะอาดที่มีข้อจำกัดในการทำงานเต็มเวลาการทำงานกับแพลตฟอร์มเปิดโอกาสหรือทางเลือกในการทำงานให้กับแรงงานเหล่านี้มากขึ้น แต่ความยืดหยุ่นก็ต้องแลกมาด้วยต้นทุนไม่ว่าจะเป็นการต้องเสียค่าธรรมเนียมให้กับแพลตฟอร์ม เพื่อจับคู่กับผู้รับบริการ แต่ผู้ให้บริการต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วยตนเอง เช่น อุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประการที่สอง พบว่า แพลตฟอร์มบีนีทมีความโปร่งใสต่ำเนื่องจากกลไกในการให้/รับงานถูกกำหนดจากเจ้าของ

แพลตฟอร์มเพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้ให้บริการก็ไม่มีสิทธิรับรู้ถึงเงื่อนไขและกระบวนการตัดสินใจ นอกจากนี้ แพลตฟอร์มได้กำหนดระบบคัดกรองขั้นสูงเอาไว้ เพราะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม และผู้สมัครต้องมีบัญชีธนาคารจึงเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงงานของกลุ่มแรงงานข้ามชาติ

ขณะที่ภาครัฐกำลังส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอันเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจดิจิทัลภายใต้นโยบาย “ประเทศไทย 4.0” แต่ภาครัฐไทยยังขาดความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับกลไกการทำงานของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ยังไม่ต้องพูดถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ การศึกษาชิ้นนี้เสนอว่า สิ่งที่ภาครัฐบาลต้องทำเป็นอย่างยิ่ง คือ การเพิ่มบทบาทเชิงรุกในการทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มที่มีแรงงานเป็นศูนย์กลางบนฐานของเป้าหมายเรื่องความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางที่ภาครัฐควรดำเนินการ ได้แก่ การสนับสนุนทั้งในด้านเงินทุนและความรู้ให้กับสถาบันการศึกษาขั้นสูง เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มที่เป็นมิตรกับแรงงาน รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเอกชน โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กนำเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับแรงงานดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาผู้บริหารทางธุรกิจแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (CONC) (2562)⁸⁷ ศึกษาประเด็นเรื่องอุตสาหกรรมการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชัน (Ride-hailing service) พบว่า อุตสาหกรรมการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชัน หรือ “Ride-hailing” ได้เปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คน โดยอาศัยความง่ายและความสะดวก โดย Ride-hailing ทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ขับขี่และผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชันที่สามารถตอบสนองพฤติกรรมของคนที่ย้ายไป ทั้งการเข้าถึงสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต การเติบโตของสังคมเมือง ความเป็นดิจิทัล วิธีการทำงานและแนวคิดใหม่ ๆ ที่เน้นความคล่องตัวมากขึ้น

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงประโยชน์ ผลกระทบ และแนวทางกฎหมายในการพัฒนาอุตสาหกรรม Ride-hailing โดยรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ด้วยการค้นคว้าการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย การทำแบบสอบถามออนไลน์ และการสนทนากลุ่มของทั้งผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ ผู้ขับแท็กซี่ ผู้ให้บริการ แพลตฟอร์ม ภาครัฐ และภาควิชาการ

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการให้บริการยานพาหนะผ่านทางแอปพลิเคชันให้ถูกกฎหมายจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชนที่เป็นผู้โดยสาร ผู้ให้บริการรถยนต์โดยสารผ่านแอปพลิเคชัน ตลอดจนสังคมและเศรษฐกิจโดยรวม สำหรับผู้โดยสาร การให้บริการยานพาหนะผ่านแอปฯ ทำให้การเดินทางในชีวิตประจำวันสะดวกมากขึ้น เพิ่มความมั่นใจในการเดินทางด้วยมาตรการด้านความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานและสามารถ

⁸⁷ ศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาผู้บริหารทางธุรกิจแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2562) อุตสาหกรรมการให้บริการยานพาหนะ ผ่านทางแอปพลิเคชัน (Ride-hailing service) : <https://conc.tbs.tu.ac.th/upload/file/4d063e5c1f0475d7acce40f7e729c36.pdf>

เชื่อมต่อรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น สำหรับผู้ขับขี่แล้ว การให้บริการดังกล่าวเป็นช่องทางการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ และลดภาระหนี้สิน ด้านสังคม การมีบริการดังกล่าวทำให้ระบบคมนาคมถูกยกระดับขึ้น เป็นการเพิ่มทางเลือกในการเดินทาง ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการเพิ่มโอกาสแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการทั้งการเป็นผู้ขับขี่และผู้โดยสารผ่าน การเข้าถึงการระบบคมนาคมด้วยสมาร์ตโฟน ด้านเศรษฐกิจ การให้บริการยานพาหนะผ่านแอปฯ สร้างประโยชน์ส่วนเพิ่มให้กับเศรษฐกิจ ทั้งจากรายได้โดยตรงที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและรายได้ทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยรายได้เหล่านี้ได้กระจายไปสู่อุตสาหกรรมหลักต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวม และภาคการท่องเที่ยวที่ปัจจุบันมีแนวโน้มเป็นนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มเล็กมากขึ้น การใช้แอปฯ ดังกล่าวจึงทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดอุปสรรคทั้งด้านภาษาและราคาค่าโดยสารที่ไม่เป็นธรรม

ผลการศึกษาจากการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายและสิ่งที่ควรกำหนดให้ผู้ให้บริการยานพาหนะผ่านแอปฯ มีข้อเสนอแนะได้ดังนี้ คือ

1) มาตรฐานความปลอดภัย ควรมีพนักงาน Call center ที่คอยรับแจ้งปัญหาและช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง โดยแอปพลิเคชันสามารถรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระบบเตือนภัย ระบบ Real-time GPS รวมไปถึงระบบการยืนยันตัวตนของผู้ขับขี่

2) มาตรฐานผู้ขับขี่และมาตรฐานรถยนต์ ควรมีการตรวจสอบประวัติและการอบรมผู้ขับขี่ และสำหรับรถยนต์ ประเภท และขนาดของเครื่องยนต์ไม่ควรเป็นประเด็นในการควบคุม ควรเปิดกว้างให้รถยนต์หลายประเภทให้บริการได้เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย

3) มาตรฐานการบริการขั้นต่ำ ทั้งการรองรับผู้โดยสารที่ครอบคลุมจำนวนผู้ขับขี่ในระบบที่เพียงพอ ความสามารถของแอปฯ ในการรองรับการใช้งานในวงกว้าง การชำระเงิน และระบบภาษาที่หลากหลาย

4) มาตรฐานราคา ควรปล่อยให้การคิดราคาเป็นไปตามตลาด หรือ Dynamic Pricing โดยให้ตลาดหาจุดสมดุลระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับขี่ จูงใจให้ผู้ขับขี่เข้าสู่ระบบเมื่อมีความต้องการใช้บริการมาก และลดค่าโดยสารลงเมื่อมีความต้องการใช้น้อย

5) มาตรฐานบริษัท ควรให้จดทะเบียนเป็นบริษัทไทยมีทุนจดทะเบียนที่เพียงพอ เพื่อรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ส่งผลเสียให้กับผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ และระบบคมนาคมโดยรวม

ทั้งนี้ การบริการยานพาหนะผ่านแอปฯ ถือว่าเป็นการเดินทางทางเลือกที่มีประโยชน์ต่อระบบคมนาคมทั้งระบบ ช่วยในเรื่องของการเดินทางในชีวิตประจำวันของคนในประเทศ และช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ ข้อมูลดิจิทัลที่เก็บได้จากแอปฯ ยังสามารถนำมาช่วยในการวางแผนแก้ไขปัญหา

การจราจรและการวางผังเมืองในอนาคต การให้บริการยานพาหนะผ่านแอปฯ จึงเป็นหนึ่งในสิ่งที่จะช่วยโครงสร้างพื้นฐานทางระบบคมนาคมที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และเป็นแนวทางการขับเคลื่อนประเทศไทยในโลกยุคดิจิทัล

เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และ วรศุลย์ ตูลารักษ์ (2563)⁸⁸ ศึกษา “รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม” โดยอธิบายว่าแพลตฟอร์มแรงงาน ทั้งในความหมายของโมเดลธุรกิจและเครื่องมือดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงาน ลักษณะการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างงานกับคนงาน งานวิจัยฉบับนี้นิยามหรือพิจารณาว่า ระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มเป็นเศรษฐกิจที่เกิดจากการจับคู่ความต้องการของผู้เสนอขายสินค้าและบริการโดยผ่านกลไกดิจิทัล หรือเป็นเศรษฐกิจที่ขึ้นอยู่กับความต้องการเสนอซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในการดำเนินการ เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าและบริการบนสมมติฐานที่ว่า เป็นการลดต้นทุนธุรกรรมของการแลกเปลี่ยน

การนิยามแพลตฟอร์มในลักษณะข้างต้นทำให้สามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ รวมทั้งความสัมพันธ์ในเชิงการจ้างงานระหว่างบริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มและคนงานส่งอาหารได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ในกรณีของแพลตฟอร์มส่งอาหารอาจดูเหมือนว่าผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มหรือลูกค้าของแพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นผู้อุปถัมภ์คนงานส่งอาหารก็ตาม แต่หากพิจารณาจากนิยามเรื่อง นายหน้าแรงงานและการทำหน้าที่จับคู่ความต้องการกำลังแรงงานแล้ว สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจนว่าลูกค้าของแพลตฟอร์มเป็นเพียงผู้เสนอซื้อบริการส่งอาหาร ขณะที่คนงานส่งอาหารเสนอขายบริการส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มที่เป็นผู้จับคู่ความต้องการทั้งสอง และแพลตฟอร์มทำหน้าที่เสนอซื้อกำลังแรงงานจากคนงานส่งอาหารอีกทอดหนึ่ง

ทั้งนี้ บริษัทแพลตฟอร์มส่งอาหารที่เป็นผู้เล่นหลักในไทย ได้แก่ บริษัท ไลน์คอมพานี ผ่านบริการของไลน์แมนที่ให้บริการร่วมกับลาเลมูฟ บริษัท แกร็บแท็กซี่ ประเทศไทย จำกัด ให้บริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด บริษัท ฟู้ดแพนด้า ไทยแลนด์ จำกัด นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มบริษัท โกเจ็ทกรุ๊ป

ในปัจจุบัน ยังไม่มีการสำรวจข้อมูลกำลังแรงงานในอุตสาหกรรมส่งอาหารถึงแหล่งที่พัก นอกจากนี้ อุปสรรคของการสืบค้นจำนวนคนทำงานผ่านแพลตฟอร์มส่งอาหารมาจากปัญหาที่คนงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีสถานะเป็นพนักงานประจำ แต่ทำงานแบบชั่วคราวและไม่เต็มเวลา อย่างไรก็ตาม มีการรายงานจำนวนคนส่งสินค้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารของบริษัทลาเลมูฟในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ว่ามีจำนวนมากกว่า 17,000 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบสัญญาว่าจ้าง และถือว่ามากที่สุดในตลาด และในร้อยละ 35 ของกลุ่มนี้เป็นพนักงานขับแบบเต็มเวลา ผู้วิจัยประเมินว่า ในปัจจุบันอาจมีคนขับรถจักรยานยนต์ในอุตสาหกรรมส่งอาหารมากกว่า 30,000 คน

⁸⁸ เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และ วรศุลย์ ตูลารักษ์ (2563) รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม: library.fes.de/pdf-files/bueros/thailand/16337.pdf

การศึกษาพบแนวโน้มและพัฒนาการที่สำคัญ คือ ธุรกิจแฟรนไชส์ร้านอาหารและร้านอาหารขนาดใหญ่ที่มีสาขาทั่วประเทศที่เคยจ้างพนักงานประจำเป็นคนงานส่งอาหาร เริ่มได้รับผลกระทบจากการแข่งขันของแพลตฟอร์มส่งอาหารและตระหนักว่าบริการส่งอาหารของตนกำลังสูญเสียความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ้างที่เคยจ้างพนักงานส่งอาหารประจำไปเป็นการจ้างเหมาช่วงคนขับรถส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์ม

ในระบบแพลตฟอร์ม บริษัทสามารถตัดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับคนงานออกไปด้วยการแทนที่หัวหน้างานโดยแอปฯ ความขัดแย้งแบบเดิมในโรงงานที่เป็นปัญหาระหว่างหัวหน้างานกับคนงานจึงแทบจะถูกขจัดออกไปจนหมด ความขัดแย้งจึงเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นความอึดอัดใจของคนงานในระดับปัจเจกแทน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการมอบหมายงาน การให้รางวัล และการลงโทษโดยแอปฯ ซึ่งกลายเป็น “กล่องดำ” ที่คนงานไม่เข้าใจ นอกจากนี้ ศูนย์บริการลูกค้าของแพลตฟอร์มยังไม่สามารถช่วยเหลือตอบคำถาม และให้คำแนะนำ ทั้งในกรณีของปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่เกิดจากการทำงานของแอปฯ ด้วยเหตุนี้ การนำแอปฯ มาใช้สั่งงานในระบบแพลตฟอร์มควบคู่กับการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จึงช่วยลดแรงเสียดทานจากความอึดอัดใจของคนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการจ่ายผลตอบแทน แพลตฟอร์มนำระบบการให้จ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นและแรงจูงใจมาผนวกเข้ากับการควบคุมการทำงานบนแอปฯ ทั้งนี้ อัตราค่าตอบแทนที่คนส่งอาหารได้รับต่อหนึ่งชิ้นงานหรือออเดอร์แตกต่างกันไปในแต่ละแพลตฟอร์ม แต่จะอยู่ในอัตราที่ไม่สูงนัก เพราะแพลตฟอร์มต้องการจูงใจให้คนส่งอาหารทำงานเพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจนี้ นอกจากจะกระทบกับความสัมพันธ์ในด้านแรงงาน เพราะร้านอาหารที่เคยจ้างคนทำงานส่งอาหารไม่ได้มีพันธะและความรับผิดชอบต่องานส่งอาหารและคนทำงานอีกต่อไป อำนาจต่อรองของกลุ่มคนทำงานส่งอาหารย่อมสูญหายไป เพราะคนงานไม่มีสิทธิและกระบวนการในการต่อรองเรื่องค่าตอบแทนกับแพลตฟอร์มอีกต่อไป การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นเป็นลักษณะสำคัญร่วมกันของทุกแพลตฟอร์มเพื่อควบคุมต้นทุนแรงงานในระยะยาว กระตุ้นให้แรงงานทำงานรวดเร็วในจำนวนที่มากขึ้น และเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการจ้างแรงงานแบบยืดหยุ่นในปัจจุบัน

แรงจูงใจถือเป็นค่าตอบแทนที่สำคัญมากสำหรับการควบคุมอุปทานแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มใช้แอปฯ ออกแบบและคำนวณแรงจูงใจลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างใดก็ได้ แพลตฟอร์มไม่ได้ใช้เพียงแรงจูงใจเชิงบวกเพื่อควบคุมพฤติกรรมการทำงานของคนส่งอาหารเท่านั้น แพลตฟอร์มยังกำหนดบทลงโทษที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกฎระเบียบในการทำงานที่ครอบคลุมข้อกำหนดในเรื่องพฤติกรรม ความประพฤติวิธีการทำงาน ตลอดจนข้อควรปฏิบัติที่มีลักษณะคล้ายกับข้อตกลงร่วมกันข้อสังเกตที่พบก็คือ ขณะที่แพลตฟอร์มส่วนใหญ่ยึดถือนโยบายที่ว่าคนส่งอาหารเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่พนักงาน

ของบริษัทที่แพลตฟอร์มต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานเรื่องการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิการในการทำงาน แต่แพลตฟอร์มกลับนำกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ มาบังคับใช้กับคนส่งอาหารและปฏิบัติ

สวัสดิการเป็นหมวดค่าตอบแทนที่คนส่งอาหารโดยทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงได้ สาเหตุสำคัญประการแรก มาจากการที่แพลตฟอร์มส่วนใหญ่มักไม่จ้างงานพนักงานประจำ ผู้วิจัยพบว่า มีแพลตฟอร์มรายใหญ่เพียงรายเดียวที่ประชาสัมพันธ์ว่าคนส่งอาหารได้รับสิทธิการคุ้มครองด้านประกันรถจักรยานยนต์อุบัติเหตุและประกันชีวิต แต่มีแพลตฟอร์มใหม่หลายรายที่โฆษณาว่ามีประกันอุบัติเหตุ แต่คนส่งอาหารคงต้องผ่านเกณฑ์หลายอย่าง เช่น ทำงานนานเกินระยะเวลาที่กำหนด และทำงานในปริมาณมากอย่างต่อเนื่องจนบริษัทจัดให้คนงานเป็นกลุ่มนำของคนขับรถจักรยานยนต์ แสดงให้เห็นว่าโดยปกติคนส่งอาหารที่ทำงานแบบไม่เต็มเวลาไม่สามารถเข้าถึงสิทธิด้านประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิต เนื่องจากแพลตฟอร์มไม่มีนโยบายที่ชัดเจน

ในกรณีของประเทศสหรัฐอเมริกา คนทำงานแพลตฟอร์มเป็นคนงานในภาคเศรษฐกิจไม่เป็นทางการเช่นกัน เช่น คนงานส่งอาหารจำนวนมากเป็นกลุ่มของแรงงานวัยรุ่นที่เป็นนักศึกษาและมักจะเป็นแรงงานที่ทำงานพาร์ทไทม์หรือหารายได้เสริมเพื่อสนับสนุนตนเอง แรงงานกลุ่มนี้เป็นแรงงานกลุ่มใหม่ที่เพิ่มจำนวนขึ้นทั่วโลก ถูกนิยามว่าเป็นแรงงานที่ไม่มีความมั่นคง (precariat) รายได้ขึ้นกับค่าแรงที่เป็นตัวเงินเป็นส่วนใหญ่ แต่ขาดสวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับคนงานประจำ บริบทของประเทศไทยมีความแตกต่างจากบริบทของประเทศอุตสาหกรรม เช่น สหรัฐฯ และประเทศในยุโรปตรงที่แรงงานในภาคเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมาจาก 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มแรงงานในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ กล่าวคือ คนงานที่มีอาชีพรับจ้างที่มีรายได้ไม่แน่นอนเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำและไม่อยู่ในระบบประกันสังคม รวมกับกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มแรงงานที่เคยทำงานในภาคเศรษฐกิจที่เป็นทางการ แต่ย้ายมาสู่ระบบแพลตฟอร์มเนื่องมาจากสาเหตุเชิงโครงสร้าง

กลยุทธ์และวิธีการทำงานที่แพลตฟอร์มใช้ในการสร้างเงื่อนไขของการจ้างงานบนแพลตฟอร์มที่มีลักษณะพิเศษต่างไปจากการจ้างงานแบบเดิม โดยธุรกิจแพลตฟอร์มได้ทำให้รูปแบบความสัมพันธ์แบบ “หุ้นส่วน” ระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มและคนงานกลายเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ โดยบริษัทเน้นประชาสัมพันธ์ในเรื่องความเป็นอิสระในการทำงาน โดยคนส่งอาหารสามารถบริหารเวลาในการทำงานด้วยตนเองพร้อมกับเสนอค่าตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยระบุจากสภาพที่เป็นจริง ความเป็นอิสระในมุมมองของบริษัทแพลตฟอร์ม หมายถึง บริษัทมีอิสระอย่างเต็มที่ในการกำหนดราคา ทั้งค่าบริการและค่าแรงของคนงาน โดยส่งต่อภาระต้นทุนในการบริหารธุรกิจที่เคยเป็นต้นทุนทางตรง รวมถึงข้อผูกมัดในการจ่ายเงินเดือน สวัสดิการ และประกันอุบัติเหตุ ฯลฯ ไปให้คนงานส่งอาหารเกือบทั้งหมด ทำให้คนงานซึ่งถูกระบุว่าเป็นหุ้นส่วนของธุรกิจแพลตฟอร์มเป็นหุ้นส่วนที่มีอำนาจต่อรองน้อยมาก และบริษัทแพลตฟอร์มแทบไม่ได้แบ่งปันผลประโยชน์หรือความเป็นเจ้าของให้กับหุ้นส่วนดังกล่าวอย่างเหมาะสม

นอกจากการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในการจ้างงานและการใช้แผนประชาสัมพันธ์การตลาด เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนทำงานแล้ว ในทางปฏิบัติ บริษัทแพลตฟอร์มเปิดรับสมัครคนงาน โดยไม่มีจำนวนจำกัด เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของคนงานเข้ามาบริการส่งอาหาร โดยไม่มีการหยุดชะงัก เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการรับสมัครงานแบบดั้งเดิมจะพบว่า บริษัทแพลตฟอร์มทำกระบวนการรับคนเข้าทำงานให้ง่าย สะดวก และลดขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ยุ่งยากลง การรับสมัครคนงานโดยไม่จำกัดจำนวนนี้ ทำให้เกิดกำลังแรงงานส่วนเกินที่แข่งขันกันรับงาน แต่การแข่งขันในด้านการเสนอขายของแรงงานของคนส่งอาหารแทบไม่ส่งผลกระทบกับการแข่งขันด้านราคา เนื่องจากแพลตฟอร์มมีการกำหนดราคาโดยเฉพาะค่าแรงแบบด้านเดียวผ่านอัลกอริทึม ขณะที่คนงานส่งอาหารผู้เข้าเสนอขายแรงงานไม่มีส่วนกำหนดด้วยแม้แต่น้อย จึงต้องตกเป็นฝ่ายรับราคาโดยไม่มีอำนาจตัดสินใจหรือต่อรองในด้านราคาขายค่าแรง

ระบบการควบคุมของแพลตฟอร์มที่เป็นกลไกหลักในการแปลงกำลังแรงงานให้กลายเป็นงานส่งอาหาร โดยระบบการควบคุมนี้ประกอบด้วยส่วนประกอบ 3 ประการ คือ สาธารณูปโภคทางเทคโนโลยี ข้อมูลที่ไม่สมมาตร และระบบการประเมินงานที่ไม่มีความโปร่งใส

ด้านสาธารณูปโภคทางเทคโนโลยี แพลตฟอร์มมีแอปฯ เป็นศูนย์กลางของการทำงาน เพราะแรงงานทำแทบทุกอย่างผ่านทางแอปฯ นอกเหนือไปจากการควบคุมผ่านแอปฯ แล้ว คนงานส่งอาหารยังต้องทำงานภายใต้เงื่อนไขของข้อมูลที่ไม่สมมาตร ในกรณีของคนงานส่งอาหารในประเทศไทย แพลตฟอร์มของไทยแสดงข้อมูลปลายทางและสถานที่จัดส่งให้กับคนส่งอาหาร ตั้งแต่ขั้นตอนแรก คือ ขั้นตอนกระจายงาน แต่คนงานส่งอาหารอาจมีเวลาในการรับข้อมูล คือ อ่านข้อมูลและตัดสินใจที่สั้นมาก นอกจากนี้ คนงานส่งอาหารมีความสามารถในการเลือกเส้นทางส่งอาหารเองตามความชำนาญเส้นทางของแต่ละคนมากกว่า

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มมีวิธีการประเมินประสิทธิภาพงานที่ขาดความโปร่งใสและชัดเจน คนส่งอาหารหลายคนรู้สึกตรงกันว่าแนวทางที่แพลตฟอร์มสื่อสารกับคนส่งอาหารกับการปฏิบัติจริงนั้นไม่ตรงกัน ในหลักการแพลตฟอร์มมักจะเตือนคนส่งอาหารถึงผลกระทบแง่ลบ เช่น จะถูกระงับการทำงานชั่วคราวหากพวกเขาปฏิเสธงานเกินจำนวนที่กำหนดหรือหากผลประเมินการทำงานโดยผู้ใช้บริการต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม ทีมผู้วิจัยพบว่า ค่าตอบแทนและแรงจูงใจของบริษัทแพลตฟอร์มรายใหญ่ในประเทศไทยเริ่มมีแนวโน้มที่ลดลง ส่งผลให้คนขับรถส่งอาหารของแพลตฟอร์มในหลายจังหวัด อาทิ ขอนแก่นและอุดรธานีเกิดความไม่พอใจและรวมตัวกันเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง และแม้ว่าความขัดแย้งและการแข่งขันทางธุรกิจในงานขนส่งได้ถูกถ่ายโอนไปยังคนงาน และปรากฏเป็นรูปธรรมของความขัดแย้งในระดับกลุ่มระหว่างคนงานขนส่งด้วยกัน เช่น กรณีการปะทะกันระหว่างกลุ่มผู้ขับจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะหรือวินมอเตอร์ไซด์กับคนงานแพลตฟอร์มที่รวมถึงคนส่งอาหาร ดังนั้น คนงานแพลตฟอร์มจึงเกิดการรวมกลุ่มกันขึ้น โดยเริ่มต้นจากวัตถุประสงค์เพื่อแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า หรือความขัดแย้งซึ่งพวกเขาประสบในระดับชีวิตประจำวันก่อน

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ตัวโครงสร้างของระบบแพลตฟอร์มที่ถูกออกแบบให้เกิดการรวมศูนย์ของอำนาจตัดสินใจทั้งหมดอยู่ในบริษัทแม่และกระจายอำนาจในการจัดการออกไปให้กับคนทำงานจนไม่มีโครงสร้างของตัวกลางในการบังคับบัญชาที่เป็นรูปธรรมให้ต่อรองด้วย ทำให้คนงานแพลตฟอร์มพบกับอุปสรรคพื้นฐานที่ว่าต่อรองกับใคร ยิ่งไปกว่านั้น ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารกับบริษัทแพลตฟอร์มเป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่มีกลไกการตอบรับหรือกระบวนการสื่อสารข้อมูล ในบริบทเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามกับขั้นตอนและกระบวนการรับฟังของแพลตฟอร์มที่จะนำไปสู่การติดตามผลและจัดการแก้ไขปัญหาของแพลตฟอร์มในอนาคต

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานะของคนทำงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขยายการตีความของกฎหมายในเรื่องสัญญาจ้างให้กว้างขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและรองรับกับอนาคตของงานประเภทใหม่ที่มีความสัมพันธ์ในด้านแรงงาน รูปแบบและวิธีการทำงาน รวมทั้งการบังคับบัญชาที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านสุขภาพและความปลอดภัย องค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมต้องร่วมมือกันเสนอวาระเพื่อแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุมถึงงานบนแพลตฟอร์มและรูปแบบการทำงานใหม่

ด้านความรับผิดชอบและขอบเขตการใช้อำนาจของบริษัทแพลตฟอร์ม จะต้องมีการร่างกฎหมายแรงงานขึ้นใหม่ เพื่อให้สะท้อนกับรูปแบบการทำงานแบบใหม่ และที่สำคัญคือความไม่สมดุลระหว่างอำนาจและความรับผิดชอบของบริษัทแพลตฟอร์มต่อคนงาน ทั้งนี้ กฎหมายใหม่นี้จะต้องสามารถกำกับบริษัทแพลตฟอร์มในด้านแรงงานสัมพันธ์และกำหนดความรับผิดชอบของบริษัทในด้านต่าง ๆ ทั้งสุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงาน และการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการรวมกลุ่มและเสรีภาพในการเจรจาต่อรองร่วมกัน เสนอว่าสหภาพแรงงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สหภาพแรงงานในกิจการอาหารและกิจการขนส่งหรือเครือข่ายของแรงงานนอกระบบควรริเริ่มชักชวนคนงานแพลตฟอร์มซึ่งมีการรวมกลุ่มอย่างหลวม ๆ อยู่แล้วเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากคนงานกลุ่มนี้มีความต้องการและศักยภาพที่จะยกระดับการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดอำนาจต่อรองมากขึ้น จึงถือเป็นโอกาสที่ดีในการจัดการศึกษาด้านสิทธิแรงงานให้กับคนงานกลุ่มนี้บนข้อจำกัดของการขาดสถานที่เชิงกายภาพ คนงานกลุ่มนี้อาจรวมตัวกันในลักษณะ “ข้ามนายจ้างและสถานประกอบการ” และสร้างการเจรจาต่อรองร่วมกันในลักษณะของคนงานแพลตฟอร์ม เกิดเครือข่ายของคนทำงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ด้านประเด็นอื่น ๆ ผู้วิจัยเสนอว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูลทางสถิติ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติควรมีการสำรวจสถิติของการเกิดอุบัติเหตุ โดยจำแนกอาชีพและอุตสาหกรรมที่เกิดอุบัติเหตุของคนทำงาน นอกเหนือจากการจำแนก เพศ และวัย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบาย และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานเพื่อให้เกิดผลในการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาชิ้นนี้สรุปว่า สังคมไม่ควรถกเถียงกันเรื่องสถานะนายจ้างของบริษัทแพลตฟอร์มอีกต่อไป และข้อสรุปว่าแพลตฟอร์มแรงงานหรือแพลตฟอร์มจ่ายงานมีสถานะเป็นนายจ้างของคนทำงานควรเป็นที่ยอมรับในวงกว้างเช่นเดียวกับที่กฎหมายต้องจัดให้บริษัทจ้างเหมาช่วงหรือนายหน้าแรงงานมีสถานะเป็นนายจ้างของคนงานที่ถูกจ้างเหมาช่วงมาอีกต่อ การพัฒนาขึ้นของแพลตฟอร์มจ่ายงานจึงเป็นเพียงการนำเทคโนโลยีแบบดิจิทัลมาอำพรางความสัมพันธ์ดังกล่าวให้มองเห็นได้ยากขึ้นอีกระดับ

สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม (JELI) (2563)⁸⁹ ได้จัดเสวนาเรื่องสิทธิเสรีภาพและอำนาจในการรวมกลุ่มของไรเดอร์ส่งอาหาร รวมทั้งจินตนาการถึงแพลตฟอร์มที่คนงานเป็นเจ้าของและมีอำนาจกำหนดสวัสดิการได้เอง โดยไม่ถูกผูกขาดจากทุนแพลตฟอร์มข้ามชาติ พบว่าพัฒนาการจากพนักงานเดลิเวอรี่ถึงไรเดอร์อิสระย้อนไปถึงราว ๆ ช่วงปี 2551 พนักงานส่งอาหารของ KFC ที่ถูกเรียกว่า พนักงานว้าว (Wow) ที่เริ่มจากการเป็นพนักงานของบริษัทและบริษัทมีรถและอุปกรณ์อื่น ๆ ให้ มีชั่วโมงการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน มีสัญญาจ้าง ได้รับเงินเดือนและเงินพิเศษจากการทำงาน เช่น ค่าเดินทาง ค่าเสื่อมสภาพของยานพาหนะ ค่าประกันสุขภาพจากกองทุนประกันสังคม และค่าประกันอุบัติเหตุบนท้องถนนจาก พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ แต่เมื่อธุรกิจอาหารเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งจากการขยายสาขาและการเกิดใหม่ของร้านอาหารอื่น ๆ บริษัทเริ่มลดต้นทุนด้วยการปลดคนงาน พนักงานที่เคยมีสวัสดิการและเงินเดือนประจำมีทางเลือก 2 ด้าน คือ ลาออกและกลายเป็นคนว่างงาน หรือย้ายไปเป็นพนักงานอิสระตามแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ทำธุรกิจส่งอาหารแทน เช่น แกร็บ ฟู้ดแพนด้า หรือลาลามูฟ

ข้อดีของการเปลี่ยนไปทำงานแพลตฟอร์ม คือ งานในแพลตฟอร์มเป็นงานที่มีความยืดหยุ่นและเป็นอิสระ คนทำงานไม่ต้องทำงานจนครบ 8 ชั่วโมง แต่ใช้เวลาเพียง 2-3 ชั่วโมงหารายได้เสริมได้ แต่ข้อดีดังกล่าวก็ต้องแลกมากับการที่คนงานไม่สามารถระบุได้ว่านายจ้างเป็นใคร หรือระบุได้แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง ไม่มีสัญญาจ้าง มีรายได้ไม่แน่นอน และไม่ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ

จุดเด่นที่บริษัทจัดหาพนักงานขนส่งแบบแพลตฟอร์มพยายามยกขึ้นมาให้เห็นว่าแตกต่างจากบริษัทขายอาหารทั่วไป คือ ความยืดหยุ่นมีอิสระ แต่ในสภาพความจริงการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มนั้นเทคโนโลยีได้กลายเป็นผู้ควบคุมรายใหม่ที่เขาสามารถสั่งการอย่างเจียบ ๆ เช่น เมื่อคนขับเดินทางออกไปนอกเขตจังหวัดที่ตนลงทะเบียนไว้แต่แรก ระบบในแอปพลิเคชันจะบังคับให้คนงานเปิดรับงานทุกประเภทโดยอัตโนมัติ หากปฏิเสธงานที่แจ้งเตือนเข้ามาในระบบบ่อยครั้งก็จะถูกลงโทษด้วยการปิดระบบไม่ให้ทำงานอีก โดยที่พนักงานไม่สามารถโต้แย้งได้เลย เพราะเป็นการควบคุมด้วยระบบอัลกอริทึมที่ตั้งค่ามาแล้ว รวมถึงการออกแบบนโยบายบางอย่างเพื่อรีดประสิทธิภาพของไรเดอร์ให้วิ่งงานให้ได้มากที่สุด เช่น งานแบช (batch)

⁸⁹ <https://decode.plus/20200909/> ผู้ร่วมเสวนาประกอบด้วย พรเทพ ชีวาลอมรกุล ไรเดอร์และสมาชิกกลุ่ม Grab สันทนการ และอัศรินทร์ แก้วประดับ เจ้าหน้าที่องค์กรเพื่อสิทธิแรงงาน Solidarity Center

หรืองานพ่วงของแกร็บที่มีวิธีการคำนวณที่ทำให้ไรเดอร์มีรายได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น เมื่อต้องรับงานพ่วงชิ้นที่สอง นอกจากค่าตอบแทนที่ใช้แอลกอริทึมคำนวณแล้ว ยังมีค่าตอบแทนแบบ “อินเซนทิฟ” จูงใจให้พนักงานขยันทำงานหนักขึ้น

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่แค่ไรเดอร์ในไทยเท่านั้นที่เผชิญกับปัญหาอันเกิดจากนโยบายและโมเดลการจ้างงานแบบใหม่ของแพลตฟอร์ม ในประเทศอินเดีย พบว่า ไรเดอร์ประสบกับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เนื่องจากการทำงานแข่งกับเวลาและมีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยเป็นโรคเรื้อรังอื่น ๆ โดยอาการหลัก ๆ ของไรเดอร์ คือ ปวดหลังจากการต้องขับยานพาหนะเป็นเวลานาน หลายรายมีอาการติดเชื้อในทางเดินปัสสาวะ เพราะต้องอั้นปัสสาวะเป็นเวลานานระหว่างขับชีรด์ รับประทานอาหารไม่ตรงเวลา สูบบุหรี่เมื่อเครียดกับงาน หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีแต่คนสูบบุหรี่ นำไปสู่โรคหัวใจและโรคมือสั่นจากการขับรถเป็นเวลานาน

ผลการสำรวจของ International Transport Workers’ Federation (ITF) พบว่าคนงานแพลตฟอร์มยังมีหนี้สินเพิ่มขึ้น เพราะคนงานต้องกู้ยืมเงินไปซื้อยานพาหนะหรือโทรศัพท์มือถือที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ไม่มีหลักประกันการทำงานว่าหากพวกเขาประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยจนขาดรายได้จะทำอย่างไรกับหนี้สินเหล่านี้ โดย อัศริน แก้วประดับ เจ้าหน้าที่องค์กรเพื่อสิทธิแรงงาน Solidarity Center ตั้งข้อสังเกตว่าไรเดอร์ในประเทศไทยกำลังเผชิญปัญหาไม่ต่างกัน แต่ไม่มีการรวบรวมสถิติและหลักฐานเอาไว้อ้างอิงอย่างเป็นระบบ ในขณะที่ยังไม่มีหน่วยงานใดเข้ามาดูแลสิทธิแรงงาน รวมถึงคนงานก็ไม่มีช่องทางสื่อสารปัญหากับบริษัทแพลตฟอร์มหรือบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ และเสนอว่าในต่างประเทศมีการรวมกลุ่มของคนทำงานอย่างไม่เป็นทางการภายใต้รูปแบบของสหพันธ์ของคนทำงานแพลตฟอร์ม ซึ่งใกล้เคียงกับที่ไรเดอร์ไทยกำลังพยายามรวบรวมสมาชิกอยู่

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ไรเดอร์ต้องรวมตัวเพื่อช่วยเหลือกันเองตัวอย่าง เช่น กลุ่ม Grab สันทนการ ไรเดอร์ได้รวมตัวช่วยเหลือกันในหลายกรณี เช่น กรณีบาดเจ็บและเสียชีวิต โดยกำลังยื่นคำร้องไปยังแกร็บว่าบริษัทควรรับผิดชอบ แต่บริษัทก็เคยปฏิเสธโดยระบุว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นตอนที่ไรเดอร์ไม่มียานติดตัว ทั้งที่เป็นความจริงแล้ว กรณีที่เกิดอุบัติเหตุก็อยู่ในระหว่างที่ไรเดอร์ออนไลน์อยู่บนแอปพลิเคชันหรือเกิดจากริดเดอร์ต้องเร่งทำงานให้วิ่งงานได้หลายรอบมากขึ้น เพื่อชดเชยนโยบายลดค่ารอบของบริษัท

อย่างไรก็ตาม การรวมตัวกันดังกล่าวของแรงงานก็เผชิญกับอุปสรรคหรือข้อท้าทายต่าง ๆ เช่น กลุ่ม Grab สันทนการมีจุดเริ่มต้นมาจากกลุ่มไลน์ แต่เมื่อไลน์มีข้อจำกัดว่าไม่สามารถรับสมาชิกจำนวนมากได้ กลุ่มจึงต้องย้ายไปรวมตัวกันบน facebook โดย พ.ศ. 2563 กลุ่ม Grab สันทนการและเพจ Grab สันทนการ Family มีสมาชิกอยู่ประมาณ 30,000 คน นอกจากกลุ่ม Grab สันทนการก็ยังมีกลุ่มอื่น ๆ อีกประมาณ 3-4 กลุ่มที่มีรูปแบบการต่อสู้แตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่ม official กลุ่มกู๊ซ Grab Bike และ

กลุ่มกู๊ซ Grab Food โดยจากการที่เป็นกลุ่มที่มีจุดยืนว่าจะไม่ปิดปากเงียบหากรู้สึกว่าถูกบริษัทละเมิดสิทธิ ทำให้สมาชิกกลุ่มดังกล่าวได้รับคำตำหนิบ่อยครั้ง ดังนั้น สาเหตุหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการรวมกลุ่มเรียกร้องของไรเดอร์ก็คือ ไรเดอร์บางส่วนอาจจะไม่พร้อมหรือไม่เห็นด้วยกับการเรียกร้องสิทธิจากบริษัท รวมทั้งบริษัทก็พร้อมเปิดรับไรเดอร์ใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ไรเดอร์เก่าอยู่เสมอ

ทั้งนี้ อภันตริ เจริญศักดิ์ อดีตแกนนำสหพันธ์อาหารและบริการประเทศไทยและสหภาพผู้ปรุงอาหารและให้บริการให้ความเห็นว่า ไม่ว่านายจ้างยุคใหม่จะจำแลงกายมาในรูปแบบใด สิทธิของคนทำงานก็ไม่ควรลดลงไปจากเดิม โดยรัฐบาลอาจจะต้องออกกฎหมายหรือนโยบายใหม่ เพราะแพลตฟอร์มดิจิทัลดำเนินกิจการมา ตั้งแต่ พ.ศ. 2558-2559 ซึ่งผ่านมา 3-4 ปี รัฐบาลก็ยังเดินตามหลัง คือ ยังไม่รู้เลยว่านายจ้างควรรับผิดชอบต่อลูกจ้างอย่างไร แม้แต่ลูกจ้างก็ยังสับสนว่าเราอยู่ในระบบไหนของแรงงาน จะมีสิทธิสวัสดิการเท่าไร

คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย (คสรท.) ได้เสนอการแก้ไข พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เพื่อเปลี่ยนแปลงนิยามคำว่านายจ้างและลูกจ้างใหม่ให้สอดคล้องกับการทำงานแบบแพลตฟอร์ม และยกระดับคนงานบนแพลตฟอร์มให้มีสิทธิเท่าเทียมกับคนงานประเภทอื่น ๆ และแก้ไข พ.ร.บ.แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ที่กำหนดข้อจำกัดในการรวมกลุ่มด้วย ซึ่งกำลังยื่นเสนอกรมการให้มีการส่งเรื่องต่อไปยังรัฐบาลและถ้าหากไรเดอร์ส่งอาหารต้องการรวมกลุ่มกัน คสรท. พร้อมจะช่วยเหลือให้ความรู้ทางกฎหมายด้วย

ตัวอย่างของการรวมตัวกันในประเทศอื่น ได้แก่ การต่องรองที่สหพันธ์คนงานขนส่งผ่านแอปพลิเคชันแห่งประเทศอินเดีย (Indian Federation of App-based transport workers: IFAT) ซึ่งมีไรเดอร์ส่งอาหารเข้าเป็นสมาชิกยื่นข้อเรียกร้องไปถึงรัฐบาลอินเดียและบริษัทในช่วงโควิด-19 ให้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันโรค เช่น เจลล้างมือ หรือชุด PPE ให้กับคนขับที่ต้องทำงานภายใต้ความเสี่ยง รวมถึงขอเพิ่มค่าโดยสารและต่องรองขอลดค่านายหน้าของบริษัทหักไปร้อยละ 20 หากรายได้ที่คนทำงานหาได้เหลือร้อยละ 5 โดย IFAT เริ่มต้นประท้วงมาตั้งแต่เดือนมิถุนายนและยังคงยืนหยัดที่จะเรียกร้องต่อไปในเดือนสิงหาคม

นอกจากนี้ยังมีการจินตนาการถึงการร่วมกันเป็นเจ้าของแพลตฟอร์มของแรงงาน โดยที่แรงงานมีส่วนกำหนดความหมายของความเป็นอิสระอย่างแท้จริง โดยมีตัวอย่างการดำเนินการของแพลตฟอร์มของคนงาน โดยคนงาน และเพื่อคนงานในหลายประเทศ เช่น ลา ปาฆารา ซิโคลเมนซาเซเรีย (La Pajara Ciclomensajería) ซึ่งเป็นกลุ่มคนส่งอาหารในสเปนที่ประสบปัญหาการถูกกดขี่จากแพลตฟอร์มใหญ่ ๆ ที่เป็นเจ้าตลาดในประเทศ จึงได้รวมตัวกันเขียนโปรแกรมแอปพลิเคชันขนส่งอาหารใหม่ ชื่อ CoopCycle การเขียนโปรแกรมดังกล่าวเป็นเหมือนโปรแกรมเลียนแบบการทำงานของแพลตฟอร์มรายใหญ่ เป็นการใช้อำนาจของทุนนิยมสนับสนุนสังคมนิยม CoopCycle กลายเป็นสหกรณ์คนส่งอาหารที่ปกครองโดยคนส่งอาหาร เพื่อคนส่งอาหาร เป็นไปเพื่อทวงคืนศักดิ์ศรีและอำนาจอิสระในการกำหนดรูปแบบงานของตัวเองอย่างแท้จริง

สหภาพแรงงานในยูกันดามีการตั้งแพลตฟอร์มของคนงานชื่อ Riding App เพื่อให้คนที่ต้องการทำงานเป็นพนักงานขับรถหรือพนักงานขนส่งที่เป็นสมาชิกสหภาพได้เข้ามาทำงาน เพื่อเป็นการตอบโต้การทำธุรกิจของอุเบอร์ที่ท้องถิ่นมองว่าเป็นบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดักดวงประโยชน์จากคนงานและลูกค้าในยูกันดาเท่านั้น

ส่วนในประเทศไทย เริ่มมีการทดลองทำแพลตฟอร์มทางเลือก เช่น “ตามสั่งตามส่ง” แพลตฟอร์มส่งอาหารผ่านไลน์ที่กระจายงานส่งอาหารให้วินมอเตอร์ไซค์ในพื้นที่ถนนลาดพร้าว 101 เพื่อเป็นทางเลือกแทนแพลตฟอร์มขนาดใหญ่ที่มักจะเรียกหักเงินจากไรเดอร์และเก็บเงินจากร้านค้าในอัตราสูง หรือ Locall แพลตฟอร์มของชุมชนที่รวบรวมเมนูของร้านค้าและร้านอาหารขนาดเล็กในชุมชนให้กับผู้บริโภค โดยกระจายงานให้วินมอเตอร์ไซค์และเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าแพลตฟอร์มใหญ่ ๆ อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์มทางเลือกทั้งสองยังไม่ได้เกิดจากกลุ่มคนงานเป็นผู้ริเริ่มหรือคนงานยังไม่ได้มีอำนาจการตัดสินใจในการร่วมออกแบบนโยบายและรูปแบบของงานหรือบริหารจัดการแพลตฟอร์มแต่อย่างใด

นิภาพรรณ เจนสันติกุล (2564)⁹⁰ ได้ศึกษาคนทำงานแพลตฟอร์มในเศรษฐกิจดิจิทัลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแพลตฟอร์มและอธิบายข้อดีและข้อเสียของการทำงานแพลตฟอร์ม เพื่ออธิบายปรากฏการณ์แรงงานที่เกิดขึ้น โดยการรวบรวมเอกสารทางวิชาการ แหล่งข้อมูลออนไลน์โดยใช้การสืบค้นคำสำคัญ คือ คนทำงานแพลตฟอร์ม เศรษฐกิจดิจิทัล และทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจำแนกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์รูปแบบการทำงาน คุณลักษณะของคนทำงานแพลตฟอร์ม และข้อดีข้อเสีย

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มจำแนกเป็น งานรับเป็นครั้งหรืองานตามความต้องการ งานที่ทำได้ทุกที่เป็นการจ้างเหมางานโดยไม่ระบุตัวตนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ งานที่เรียกตามแอปพลิเคชันเป็นการจ้างงานที่แรงงานและลูกค้าจับคู่ออนไลน์ตามอุปสงค์และอุปทานงานที่เป็นบางเวลา งานว่าจ้างหลายฝ่าย และงานจ้างตัวเอง

ข้อดีของการทำงานแพลตฟอร์ม คือ สามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ รายได้ผันแปรตามปริมาณงาน เป็นการสร้างทางเลือกในการทำงาน มีความยืดหยุ่นเรื่องระยะเวลาในการทำงาน ส่วนข้อเสียของการทำงานแพลตฟอร์ม คือ ความไม่มั่นคงจากรายได้ที่ไม่แน่นอนและการไม่ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน ความเสี่ยงอันเกิดจากการถูกแย่งงานจากคนอื่นที่มีฝีมือและทักษะแบบเดียวกัน และความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ

⁹⁰ นิภาพรรณ เจนสันติกุล (2564) แรงงานแพลตฟอร์มในเศรษฐกิจดิจิทัล วารสารวิชาการแสงอีสาน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ วิทยาเขตอีสาน ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564.

สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564)⁹¹ ได้ศึกษาโครงการออกแบบระบบประกันสังคมที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานในอนาคต โดยระบุว่า ตลาดแรงงานประเทศไทยมีขนาด 37.4 ล้านคน ประกอบด้วยแรงงานนอกระบบจำนวนกว่า 20.3 ล้านคน ในจำนวนนี้ประมาณว่า 1 ถึง 5 ล้านคนเป็นแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่ แรงงานนอกระบบรูปแบบดั้งเดิมและรูปแบบใหม่มีความเสี่ยงที่ทั้งเหมือนและต่างกัน สิ่งที่เหมือนกัน คือ แรงงานนอกระบบทั้ง 2 รูปแบบมีรายได้ที่ไม่แน่นอนและต้องแบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเอง แต่แรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่มีรายได้เฉลี่ยสูงกว่าแรงงานนอกระบบรูปแบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตามระบบประกันสังคมในปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับความต้องการของแรงงานนอกระบบสองรูปแบบ ดังจะเห็นได้ว่าตัวเลขผู้สมทบในระบบประกันสังคมของไทยทั้ง 3 ประเภทมีจำนวนเพียง 16 ล้านคนเท่านั้น ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าระบบประกันสังคมของไทยยังมีช่องว่างในการพัฒนาเพื่อดึงดูดกลุ่มแรงงานนอกระบบให้เข้ามาสู่ระบบมากขึ้น แต่อาจต้องการมาตรการที่แตกต่างกันระหว่างแรงงานนอกระบบแบบดั้งเดิมและรูปแบบใหม่

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ตลาดแรงงานและระบบประกันสังคมของประเทศไทยในเชิงลึกประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงตลาดแรงงาน การทำงานของระบบประกันสังคมที่รองรับแรงงานกลุ่มต่าง ๆ วิเคราะห์ช่องว่างการพัฒนาระบบประกันสังคมเพื่อดึงดูดกลุ่มแรงงานนอกระบบ ทั้งรูปแบบใหม่และรูปแบบดั้งเดิมให้เข้าร่วมระบบประกันสังคม การวิเคราะห์ ออกแบบ และทดสอบสิทธิประกันสังคมเพื่อรองรับแรงงานรูปแบบใหม่ รวมถึงการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายและแผนการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

ผลการศึกษาพบว่า แรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่เมื่อเทียบกับรูปแบบดั้งเดิมจะมีการศึกษาสูงกว่ารายได้มากกว่า แต่ก็ยังไม่มั่นคง ทศนคติต่อความเสี่ยงแตกต่างกัน คือ แรงงานรูปแบบใหม่เลือกรับความเสี่ยงเอง ในขณะที่แรงงานดั้งเดิมถูกบังคับให้ต้องรับความเสี่ยง สำหรับแรงจูงใจในการเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่จะคำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากสิทธิประโยชน์ที่ตนมีโอกาสใช้สูง นอกจากนี้ การเคลื่อนย้ายและคงสิทธิประโยชน์ประกันสังคมยังมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่ เพราะมีการเปลี่ยนงานบ่อย ในทางกลับกัน อุปสรรคสำคัญในการเข้าร่วมระบบประกันสังคมประกอบไปด้วย รายได้ที่ไม่แน่นอนจึงไม่สามารถสมทบเป็นรายเดือนได้ สถานะแรงงานที่มีความคลุมเครือ โดยเฉพาะคนทำงานแพลตฟอร์มและแรงงานเหมาช่วงที่ไม่มีความชัดเจนว่าแรงงานเหล่านี้เป็นลูกจ้างประจำที่จะรับสิทธิ ม.33 หรือไม่ รวมถึงสิทธิประโยชน์ไม่ตรงตามความต้องการของแรงงาน ทั้งนี้ แรงงานนอกระบบทั้งสองรูปแบบมีความต้องการสิทธิประโยชน์ที่มีโอกาสที่จะได้รับสูง ได้แก่ เงินทดแทนกรณีการว่างงาน เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย ค่ารักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยจาก

⁹¹ สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564) โครงการออกแบบระบบประกันสังคมที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานในอนาคต เสนอต่อ กองยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพคนและสังคม สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ วันที่ 3 มิถุนายน 2564.

การทำงาน ในขณะที่แรงงานเหล่านี้มีความต้องการค่อนข้างน้อยต่อเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ เงินทดแทนกรณีคลอดบุตร และเงินสงเคราะห์บุตร

แรงงานนอกระบบแบบดั้งเดิมมีรายได้ต่ำและมีความไม่แน่นอนสูง หากหยุดทำงานด้วยเหตุที่ไม่คาดคิดจะทำให้ขาดรายได้ทันที ดังนั้น จึงต้องการสิทธิในการรักษาพยาบาลและเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยสำหรับแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่อย่างแรงงานที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์มมีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและมีรายได้ไม่แน่นอน ดังนั้น จึงต้องการสิทธิในการรักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ เงินชดเชยจากการว่างงานและเจ็บป่วย ในขณะที่ฟรีแลนซ์มีความเสี่ยงด้านรายได้จึงมีความสนใจในการออม เงินชดเชยกรณีว่างงานและเงินชดเชยกรณีเจ็บป่วย

อย่างไรก็ดี ประกันสังคม.40 ในปัจจุบันยังไม่มีสิทธิประโยชน์ดังกล่าว นอกจากเงินชดเชยกรณีเจ็บป่วยเท่านั้น นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลเป็นหนึ่งในแรงจูงใจที่สำคัญในการเข้าร่วมระบบประกันสังคม แต่ระบบการรักษาพยาบาลของระบบประกันสังคมยังมีปัญหาหลายประการ เช่น คุณภาพการรักษาไม่เท่าการจ่ายเงินเอง การรอคิวนาน หรือการได้สถานพยาบาลไม่ตรงกับความต้องการ ด้วยเหตุนี้ แรงงานนอกระบบที่มีรายได้ปานกลางถึงสูงจึงเลือกที่จะซื้อประกันสุขภาพเอกชน เนื่องจากต้องการความสะดวกสบายในการรับบริการ ส่วนแรงงานนอกระบบรายได้น้อยจะเลือกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความท้าทายที่ระบบประกันสังคมไทยต้องปรับเปลี่ยนเพื่อดึงดูดแรงงานนอกระบบทั้งแบบดั้งเดิมและแบบใหม่ คณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาระบบประกันสังคมเพื่อกำหนดปัญหาในการนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย ได้แก่

- (1) การขยายความครอบคลุมของระบบประกันสังคมที่ล่าช้า โดยมีแรงงานนอกระบบจำนวนมากที่ยังไม่รู้ถึงข้อมูลของประกันสังคมและบางส่วนยังขาดแรงจูงใจที่จะเข้าร่วมสมทบเนื่องจากสิทธิประโยชน์ไม่ตรงกับที่ตนเองต้องการ
- (2) การขาดการพิจารณาความเชื่อมโยงที่เหมาะสมระหว่างนโยบายประกันสังคม และนโยบายช่วยเหลือทางสังคม เช่น การเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุถ้วนหน้า จะลดอุปสงค์ของระบบประกันสังคม
- (3) นโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายแรงงานและนโยบายประกันสังคมของไทยไม่เอื้อต่อการเข้าร่วมระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่
- (4) การเสริมสร้างทักษะแรงงาน รัฐยังไม่มีนโยบายที่เสริมสร้างทักษะแรงงานที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) แรงงานที่เป็น “แพลตฟอร์ม” แรงงานบางส่วนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้และต้องออกจากตลาดแรงงานอย่างถาวรในที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากวิกฤตการระบาด

ของไวรัสโควิด-19 แรงงานที่เป็น “แผลเป็น” กลุ่มนี้มักประสบปัญหาที่มีรายได้ไม่เพียงพอยามเกษียณ รัฐยังไม่มีนโยบายระยะยาวที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือแรงงานกลุ่มนี้

ผลการสำรวจในส่วนของการสอบถามทั่วไป ด้านเหตุผลที่ไม่เป็นผู้ประกันตน พบว่า เหตุผลที่สำคัญที่สุด คือ การไม่ทราบว่ามีประกันสังคม ม.39 และ ม.40 ส่วนในด้านความยืดหยุ่นในการจ่ายเงินสมทบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกความถี่ของการจ่ายเงินสมทบได้ จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหารายได้ไม่แน่นอนมากที่สุด ด้านสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่า กว่าครึ่งเห็นด้วยกับการมีแพทย์ประจำตัวที่รักษาต่อเนื่องและช่วยประสานงานกับโรงพยาบาลที่ต้องไปตรวจรักษาเพิ่มเติม แต่ไม่ต้องการจ่ายเงินสมทบเพิ่มเติม

ทั้งนี้ จากการสำรวจของแบบสอบถามทั่วไปข้างต้น และการทบทวนวรรณกรรมว่าด้วยแรงจูงใจของแรงงานในการเข้าสู่ระบบ รวมถึงแบบสำรวจในประเทศไทยชี้ให้เห็นว่า ชุดสิทธิประโยชน์และระดับสิทธิประโยชน์ในประกันสังคม ม.40 เหมาะสมและเป็นที่พึงพอใจสำหรับแรงงานนอกระบบแบบดั้งเดิม ซึ่งมีรายได้น้อยอยู่แล้ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงระบบประกันสังคมในมิติอื่น เช่น การเพิ่มความยืดหยุ่นในการจ่ายเงินสมทบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล การลดความยุ่งยากของกระบวนการ การเพิ่มความเชื่อมั่นต่อระบบประกันสังคมภาครัฐ เป็นต้น

สำหรับชุดทดสอบตามแนวคิดแบบจำลองทางเลือกพบว่า หากมีการออกแบบชุดสิทธิประโยชน์ใหม่นอกเหนือจากชุดสิทธิประโยชน์ ม.40 ที่เสนออยู่แล้วในปัจจุบันอย่างเหมาะสมจะสามารถดึงดูดแรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่ได้มาก โดยทำการทดลองเพิ่มชุดสิทธิประโยชน์ใหม่จำนวน 2 ชุด ชุดแรกเป็นชุดสิทธิประโยชน์ที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดในแต่ละชุดทดลองซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะที่มีความต้องการสูงที่สุด ชุดที่สองเป็นชุดสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มเติมจากชุดแรก โดยเพิ่มสิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับการสำรวจในกระบวนการ design thinking ว่าเป็นที่ต้องการของแรงงานรูปแบบใหม่จำนวนไม่น้อย เช่น การไปรักษาที่โรงพยาบาลไหนก็ได้ การดูแลระยะยาว เมื่อทดลองนำชุดสิทธิประโยชน์ทั้งสองชุดมาคำนวณหาค่าความต้องการร่วมกัน โดยยังคงมีชุดสิทธิประโยชน์ตามมาตรา 40 เดิมด้วย ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการรวมสูงกว่าของมาตรา 40 ในปัจจุบัน ด้วยเหตุผลนี้ คณะผู้วิจัยจึงเลือกสิทธิประโยชน์ดังกล่าวให้เป็นฐานของข้อเสนอแนะการปรับเพิ่มชุดประกันสังคมภาคสมัครใจ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากงานวิจัยชิ้นนี้ ข้อเสนอในส่วนแรก คือ การเพิ่มชุดสิทธิประโยชน์ ม.40 (4) และ ม.40 (5) ซึ่งมีฐานความคิดจากการวิเคราะห์แบบจำลองทางเลือกว่ามีศักยภาพในการดึงดูดให้แรงงานนอกระบบรูปแบบใหม่สมัครเข้าระบบประกันสังคม โดย ม.40 (4) และ ม.40 (5) มีระดับสิทธิประโยชน์และจำนวนเงินสมทบที่สูงกว่า ม.40 ใน ปัจจุบัน โดยเงินสมทบสำหรับ ม.40 (4) คือ 468 บาท

ต่อเดือน และ ม.40 (5) คือ 681 บาทต่อเดือน ซึ่งยังต่ำกว่าเงินสมทบสูงสุดของแรงงานในระบบในมาตรา 33 ปัจจุบัน สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมเมื่อเทียบกับ ม.40 ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ เพิ่มเงินชดเชยรายได้กรณีเจ็บป่วย (ทั้ง 2 มาตรา) จำนวนชดเชยค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกในกรณีไปรักษาโรงพยาบาลไหนก็ได้ (เฉพาะ ม.40 (5)) เพิ่มเงินสงเคราะห์บุตรเป็น 800 บาท (2 มาตรา) คุ้มครองศูนย์เด็กเล็กเลี้ยงดูเดือนจนบุตรอายุ 6 ปี (2 มาตรา) เงินสงเคราะห์ลาคลอดสำหรับบิดาหรือมารดา (2 มาตรา) สิทธิในการเลือกบำเหน็จหรือบำนาญ พร้อมอายุเกษียณ (2 มาตรา) สิทธิค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน (2 มาตรา) และเงินสมทบสำหรับการดูแลระยะยาว (2 มาตรา)

นอกจากการเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ประกันสังคมใน ม.40 (4) และ ม.40 (5) การปรับปรุงรายละเอียดของสิทธิประโยชน์บางสิทธิเป็นเรื่องสำคัญ โดยมี 3 สิทธิประโยชน์ที่ควรมีการปรับปรุง ได้แก่ ด้านการปรับปรุงระบบสิทธิการรักษาพยาบาล ด้านการปฏิรูประบบบำนาญผ่านการปรับเพดานเงินสมทบสำหรับประกันสังคม ม.33 รวมทั้งปรับวิธีการคำนวณเงินบำนาญจากการใช้รายได้เฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายเป็นรายได้เฉลี่ยทั้งชีวิตหรือรายได้เฉลี่ยสูงสุด 180 เดือน เพื่อสร้างความเป็นธรรมต่อผู้ประกันตนที่มีรายได้ลดลงก่อนเกษียณและปรับเงินบำนาญตามอัตราเงินเพื่อรองรับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในอนาคต ในด้านการขยายความครอบคลุมสิทธิประกันอุบัติเหตุและเจ็บป่วยจากการทำงานโดยขยายความครอบคลุมของกองทุนเงินทดแทนให้กับผู้รับจ้างทำของบางส่วน โดยให้ผู้จ้างเป็นผู้สมทบผ่านการหักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

นอกจากข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับชุดสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมแล้ว ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานในหลายเรื่อง ทั้งในส่วนสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยข้อเสนอในส่วนสำนักงานประกันสังคมจะครอบคลุม ตั้งแต่ประเด็นการประชาสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นในระบบประกันสังคมผ่านช่องทางสารสนเทศต่าง ๆ ตามกลุ่มเป้าหมาย การปรับปรุงสถานภาพทางกฎหมายของแรงงานรูปแบบใหม่ในอนาคตผ่านการปรับปรุงนิยามของผู้รับจ้างและลูกจ้าง โดยให้คำว่าลูกจ้างครอบคลุมถึงผู้รับจ้างบางกลุ่ม เช่น คนทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อให้แรงงานกลุ่มนี้เข้าถึงความคุ้มครองทั้งทางกฎหมายและทางสังคม การลดความยุ่งยากเพิ่มความยืดหยุ่นโดยให้ผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนนายจ้างและจดทะเบียนธุรกิจได้ในเวลาเดียวกัน ให้แรงงานที่ออกจากประกันสังคม ม.33 เข้าสู่ ม.39 โดยอัตโนมัติ และให้ผู้ประกันตนเลือกความถี่และจำนวนเงินที่ต้องการสมทบได้เอง เนื่องจากมีรายได้ที่ไม่แน่นอน รวมทั้งอนุญาตการเคลื่อนย้ายสิทธิประโยชน์โดยการปรับปรุงวิธีการคำนวณเงินบำนาญของประกันสังคม ม. 39 นอกจากนี้ยังควรให้ผู้ประกันตน ม.39 เลือกฐานเงินเดือนที่ต้องการได้

ส่วนข้อเสนอต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอที่สำคัญ ได้แก่ ข้อเสนอด้านการปรับทักษะแรงงาน โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบูรณาการหน่วยงานอบรมของภาครัฐผ่านการสร้างแพลตฟอร์มกลางในการอบรม สนับสนุนให้มีการอบรมในสถานประกอบการ รวมทั้งควรมีการอุดหนุนค่าเดินทาง และสนับสนุนให้เข้าถึง

การอบรมภาคเอกชนผ่านคู่มือส่วนตัว และเพิ่มความเชื่อมโยงกับระบบความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งเป็น การให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างนโยบายประกันสังคมและนโยบายความช่วยเหลือทางสังคม ทำได้โดยส่งเสริมความเกื้อกูลระหว่างสองนโยบายโดยรัฐช่วยจ่ายสมทบเงินประกันสังคมในอัตราถดถอย คือ สมทบในสัดส่วนมากสำหรับผู้มีรายได้น้อย และลดลงสำหรับผู้มีรายได้มากขึ้น และหลีกเลี่ยงการทดแทน ในนโยบายทางสังคมที่มีลักษณะถ่วงน้ำหนัก โดยไม่ให้ระดับความช่วยเหลือสูงเกินไปจนทำให้คนไม่ยอมเข้า ระบบประกันสังคม

Friedrich-Ebert-Stiftung Thailand (FES)⁹² ได้จัดเสวนาเรื่อง คนทำงานแพลตฟอร์ม เส้นทางสู่ การจัดตั้งและสถานภาพทางกฎหมาย โดยมีวงเสวนาย่อยหัวข้อ บทเรียนจากต่างประเทศและแนวทางการทำงานของไทย พบว่า คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ว่าจะเป็นไรเดอร์ แม่บ้าน หมอนวด และอื่น ๆ ยังคง มีสถานะคลุมเครือในกฎหมายไทย ความคลุมเครือนี้นำไปสู่การเอาเปรียบแรงงานจากเจ้าของ แพลตฟอร์มและในบางครั้งก็มาจากการปฏิบัติและการพลัดพรากและความเสี่ยงเกือบทั้งหมดไปให้แรงงาน โดยพรสุดา เจริญพัฒนาตระกูล เจ้าหน้าที่กองนิติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ยอมรับถึง สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และให้ความเห็นว่า ถ้ามองในบริบทการจ้างงานโดยรวมในประเทศไทย เนื่องจากไม่มี คำพิพากษาที่ชัดเจนในเรื่องนี้จึงต้องพิจารณาจากบริบทกฎหมายที่มีอยู่ก่อน ได้แก่ พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน และประมวลกฎหมายที่กำหนดนิยามการจ้างงานเอาไว้ ซึ่งสัญญาจ้างแรงงานตามมาตรา 575 ประเด็น ที่ถกเถียงกัน คือ เป็นจ้างแรงงานหรือจ้างทำของ การจะเป็นสัญญาจ้างแรงงานได้ต้องมีอำนาจบังคับบัญชา แต่การที่ไรเดอร์เข้าออกงานอย่างอิสระ เริ่มหรือเลิกงานเมื่อไหร่ก็ได้ ตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาที่มีมา โดยตลอด ศาลมองว่าจุดนี้เป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้เห็นว่านายจ้างไม่มีอำนาจบังคับบัญชาลูกจ้าง ดังนั้น ตามหลักกฎหมายแรงงานทั่วไปจึงไม่ใช่ลูกจ้าง ทำให้ไม่สามารถนำกฎหมายแรงงานมาบังคับใช้ได้ แต่ต้องการ แรงงานระหว่างประเทศระบุว่าตาม Recommendation ข้อ 198-199 การพิจารณาความสัมพันธ์การจ้างงาน ที่แท้จริงต้องดูจากข้อเท็จจริงของสถานการณ์ทำงาน ดังนั้น ถ้าจะคุยเรื่องสถานการณ์ทำงานอาจต้องพิจารณา เป็นกรณีไปก่อน แต่ถ้าดูภาพรวมของการทำงานด้วยความอิสระของการทำงาน ลักษณะของการทำงาน ก็น่าจะยังเป็นสัญญาจ้างทำของตามกฎหมายไทย

ในทางกลับกัน เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร จากสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม มีความเห็น แตกต่างออกไปโดยระบุว่าจากงานวิจัยเรื่องสถานะคนงานจำนวนมากในต่างประเทศและสถาบันแรงงานฯ การจะวิเคราะห์ว่าคนงานมีลักษณะการทำงานแบบไหน ให้ดูที่การควบคุมของแอปพลิเคชันหรือลักษณะ การทำงานเป็นหลัก โดยลักษณะการทำงานส่งอาหารมีงานวิจัยจำนวนมากที่ชี้ให้เห็นว่าคนงาน ตั้งแต่เปิด แอปพลิเคชันรับออเดอร์จนถึงปิดงานถูกควบคุมทุกขั้นตอน และถ้าทำผิดขั้นตอนแม้แต่ขั้นตอนเดียวก็อาจจะ

⁹² <https://prachatai.com/journal/2021/11/95971>

ถูกลงโทษหรือไม่ได้รับค่าตอบแทน อีกทั้งยังระบุว่าความท้าทายที่สำคัญในขณะนี้ เป็นผลจากเทคโนโลยี ที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างค่อนข้างมาก ซึ่งส่งผลสำคัญ 2 ประการ ทำให้เกิดความไม่มั่นคง ในการทำงานแบบเรื้อรังเกิดจากความไม่มั่นคงในการทำงานหรือสัญญาจ้างแบบยืดหยุ่น และทำให้เกิด ความเหลื่อมล้ำในเชิงโครงสร้างที่มาจากความไม่สมมาตรในหลายเรื่อง เช่น ความไม่สมดุลของข้อมูลข่าวสาร ระหว่างแพลตฟอร์มกับคนทำงาน ความไม่สมดุลระหว่างความเสี่ยง ความไม่สมดุลของทรัพยากรที่สองฝ่าย มีไม่เท่ากัน ความไม่สมดุลในการกระจายผลได้ทางเศรษฐกิจหรือรายได้ซึ่งต่างกันมาก โดยทุกสิ่งที่แพลตฟอร์ม ทำ ถูกกำหนดจากแพลตฟอร์มฝ่ายเดียวและสามารถเปลี่ยนแปลงเองเมื่อไหร่ก็ได้ โดยไม่มีกระบวนการทักท้วง หรืออุทธรณ์จากฝั่งคนงาน

นอกจากนี้ ทศพล วรรณกุลพันธ์ ระบุว่าสิ่งที่คนทำงานแพลตฟอร์มต้องเผชิญ เมื่อกฎหมาย ไม่สามารถให้ความคุ้มครองไปถึงว่ามีอยู่ด้วยกัน 2 ประเด็นหลัก คือ ความสัมพันธ์ในการจ้างงานและสัญญา ที่เป็นธรรม โดยประเด็นแรก คนทำงานแพลตฟอร์มต้องเจอกับปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก คนทำงาน แพลตฟอร์มอยู่บนการจ้างงานแบบยืดหยุ่น แต่ไม่มั่นคง ด้านที่สอง ผลตอบแทนที่ไม่แน่นอนแบบที่เรียกว่า zero hour contact ทำให้ไม่มีการประกันค่าจ้างขั้นต่ำ สิ่งที่จะเกิดขึ้น คือ การขูดรีดแรงงาน ด้านที่สาม มีการผลกระทบความเสี่ยงไปให้แรงงานแบกรับ ด้วยเหตุนี้ การจ้างงานแบบนี้จึงไม่ใช้การเหมาะสมช่วงการจ้างงาน เพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นการเหมาะสมช่วงความเสี่ยงไปให้คนงานด้วย ด้านที่สี่ การเข้าไม่ถึงหลักประกัน สิทธิแรงงาน เพราะคนทำงานแพลตฟอร์มถูกมองว่าเป็นแรงงานนอกระบบ

โดยทศพลและทีมวิจัยทำการศึกษา รายงานการถอดบทเรียนฉบับสมบูรณ์กระบวนการยุติธรรมชุมชน 5 กรณีศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดสงขลา กรุงเทพมหานคร (2564)⁹³ ในส่วนของ สิทธิชุมชนของกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มและการยกระดับสู่การจัดการตัวเองพบว่า ภาวะที่ไม่มีใครจัดการ ให้ชัดเจน เมื่อเกิดความขัดแย้ง แพลตฟอร์มและแรงงานจะจัดการกันเอง ซึ่งอำนาจต่อรองของแต่ละฝ่าย ต่างกันมาก ทำให้แรงงานเป็นฝ่ายเสียเปรียบ โดยลักษณะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนคนทำงานแพลตฟอร์ม อาจมีอยู่หลายลักษณะ เช่น ความขัดแย้งระหว่างบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์ม และคนทำงานในสังกัด ประเด็น เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในสัญญา ความขัดแย้งระหว่างคนทำงานกับรัฐ ในเรื่องของการเรียกร้องให้รัฐเข้ามาดูแล รับผิดชอบ สร้างความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างคนทำงานแพลตฟอร์มด้วยกันเอง แต่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักของรัฐหรือระบบกฎหมายเชิงเดียวไม่เท่าทันกับกระแสความเปลี่ยนแปลง อาจยังไม่สามารถเข้ามาจัดการปัญหาดังกล่าวได้

⁹³ ทศพล วรรณกุลพันธ์ และคณะ (2564) รายงานการถอดบทเรียนฉบับสมบูรณ์กระบวนการยุติธรรมชุมชน 5 กรณีศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดสงขลา กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

การบริหารจัดการความขัดแย้งโดยให้ชุมชนคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นศูนย์กลาง สามารถนำกรอบคิดว่าด้วยสิทธิชุมชนมาประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบเพื่อยกระดับ ส่งเสริมให้เกิดการจัดการตนเองในมิติต่าง ๆ ของชุมชนคนทำงานแพลตฟอร์มอาจไม่ได้ดำรงชีวิตการทำงานอย่างเป็นปัจเจก หากแต่ยังมีรวมกลุ่มกันอยู่อย่างหลวม ๆ เพื่อดำเนินกระบวนการต่อรอง เรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน จนทำให้เกิดเป็น “ชุมชน” ทั้งการเป็นชุมชนในเชิงพื้นที่ที่ คนทำงานเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กันในพื้นที่ใดแห่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ทางกายภาพหรือพื้นที่ไซเบอร์ ผ่านโลกสื่อสังคมออนไลน์ การเป็นชุมชนในเชิงหน้าที่ที่ทุกคนต้องตกอยู่ภายใต้กฎกติกา บรรทัดฐาน การกำกับควบคุม หรือระบบความสัมพันธ์เดียวกัน หรือเป็นชุมชนรูปแบบใหม่ ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) เปลี่ยนจากความหมายของชุมชนแบบดั้งเดิมที่หมายถึง หน่วยทางสังคมหนึ่ง ๆ ที่ผู้คนเข้ามามีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันบนพื้นที่ทางกายภาพเท่านั้น เนื่องจากคนทำงานแพลตฟอร์มมักใช้พื้นที่สื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นที่ขับเคลื่อนหลักและเข้ามามีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันในพื้นที่ดังกล่าว โดยที่อาจมีระบบความสัมพันธ์เป็นเครือข่ายเหมือนลูกโซ่ที่ยืดโยงผ่านระบบเศรษฐกิจหรือวัฒนธรรมบางอย่าง รวมทั้งอาจมีเป้าหมายและความคาดหวังที่เหมือน ๆ กันด้วย

ดังนั้น การส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนจัดการปัญหาความขัดแย้งด้วยศักยภาพของตนเองกระบวนการยุติธรรมชุมชนจะต้องลดการพึ่งพิงอำนาจจากศูนย์กลาง หรือผู้มีอำนาจรัฐ และลดการผลัดความรับผิดชอบไปยังสถาบัน ให้กลไกของรัฐควรเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้น้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม รัฐอาจยังคงมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก สนับสนุน และส่งเสริมให้กระบวนการเจรจาทางสังคมเกิดขึ้นจริง โดยรับรองให้กลุ่มคนทำงานสามารถจัดตั้งองค์กรแรงงานได้ตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ เปลี่ยนจากการรวมตัวแบบหลวม ๆ ไปสู่การรวมกลุ่มที่ถูกรับรองโดยกฎหมายอย่างเป็นทางการ หรือให้การรวมกลุ่มเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อเพิ่มศักยภาพ และอำนาจการต่อรองแก่คนทำงาน ในกระบวนการเรียกร้องความเป็นธรรมหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานและวิถีชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม

สิ่งสำคัญสำหรับการจัดการความขัดแย้งของความยุติธรรมชุมชนในกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์ม คือ การยึดหลักความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ซึ่งหมายถึง กระบวนการใด ๆ ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้งกลับคืนสู่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยใช้วิธีการสร้างกระบวนการที่มีส่วนร่วมหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์ม กลุ่มคนทำงาน รวมถึงภาครัฐ ทั้งนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีอาจทำได้โดยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การเจรจา การไกล่เกลี่ยการประชุมกลุ่ม เพื่อระงับพิพาทโดยมีเป้าหมายเป็นการประนีประนอม บอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความคาดหวัง และความต้องการของแต่ละฝ่ายอย่างเข้าอกเข้าใจกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม

บทที่ 4

สถานการณ์คนทำงานแพลตฟอร์ม

ในบทนี้จะอธิบายสถานการณ์ของคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยแบ่งการอธิบายออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) คุณลักษณะทั่วไปของคนทำงานแพลตฟอร์ม 2) สภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม 3) หลักประกันและความมั่นคงของคนทำงานแพลตฟอร์ม และ 4) รูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม

จากการสำรวจคนทำงานแพลตฟอร์มจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล และต่างจังหวัดจำนวน 6 จังหวัด ประกอบด้วย ชลบุรี อยุธยา เชียงใหม่ ขอนแก่น นครศรีธรรมราช และ สุราษฎร์ธานี มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 1,108 คน แบ่งออกเป็น กลุ่มบริการส่งอาหาร 916 คน กลุ่มขับซีดานพาหนะ 157 คน และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน 35 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 คุณลักษณะทั่วไปของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และอื่น ๆ ซึ่งจะอธิบายแยกตามกลุ่มบริการส่งอาหาร กลุ่มขับซีดานพาหนะ และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ดังต่อไปนี้

4.1.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery)

จากการสำรวจกลุ่มบริการส่งอาหาร จำนวน 916 คน แบ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานประจำ (fulltime) จำนวน 861 คน และกลุ่มงานพาร์ทไทม์ (parttime) 55 คน ซึ่งแบ่งเป็นคนทำงานแพลตฟอร์มจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล 311 คน (ร้อยละ 34) และจังหวัดอื่น ๆ 6 จังหวัด ประกอบด้วย ชลบุรี อยุธยา เชียงใหม่ ขอนแก่น นครศรีธรรมราช และ สุราษฎร์ธานี รวม 605 คน (ร้อยละ 66)

โดยภาพรวม ตัวอย่างร้อยละ 88.3 เป็นเพศชาย และร้อยละ 11.7 เป็นเพศหญิง อายุจะอยู่ในช่วง 20-39 ปี (ร้อยละ 80.9) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 82.7 จบต่ำกว่าปริญญาตรี ขณะที่ร้อยละ 17.2 จบปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพคนที่เป็นโสด (ร้อยละ 38.1) กับมีแฟน (ร้อยละ 33.6) มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ที่สมรสแล้วมีเพียงร้อยละ 23.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 81.7 ไม่ได้ประกอบอาชีพอื่นนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม สอดคล้องกับการที่ทำเพียงแค่อาชีพเดียวร้อยละ 82.8 สำหรับกลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 94.0 ทำงานแพลตฟอร์มเป็นงานประจำ รายได้จากงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 70.0) เมื่อรวมรายได้จากทุกอาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 74.9 ยังอยู่ในระดับ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน เช่นเดียวกันเมื่อสอบถามลักษณะที่อยู่อาศัย พบร้อยละ 22.3 มีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง ส่วนที่เหลืออาศัยอยู่กับพ่อแม่ และเช่าอยู่ สมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 2 คน ร้อยละ 31.9 มีลูกแล้วและมีลูกเฉลี่ย

ประมาณ 2 คน แพลตฟอร์มหลักที่ร่วมงานอยู่ด้วยปัจจุบัน ได้แก่ แกร็บฟู้ด ร้อยละ 61.7 โลว์แมน ร้อยละ 19.9 และฟู้ดแพนด้า ร้อยละ 15.0 โดยพบว่าส่วนใหญ่ 801 คนทำงานเพียงแพลตฟอร์มเดียว

เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีคุณลักษณะที่ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก เพียงแต่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบกลุ่มตัวอย่างที่ทำเป็นงานพาร์ทไทม์มากกว่า และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ทำงานประจำกับทำงานพาร์ทไทม์ พบว่าคุณลักษณะในภาพรวมไม่ได้แตกต่างกัน มีเพียงบางประเด็นเท่านั้น เช่น ผู้ที่ทำเป็นงานพาร์ทไทม์มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 51.2) มาทำงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่เพื่อเป็นรายได้เสริม (ร้อยละ 90.2) และรายได้จากงานแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จะได้ไม่ถึง 15,000 บาท เนื่องจากไม่ได้เป็นงานประจำ อีกทั้งที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นบ้านของตนเอง (ร้อยละ 41.5) เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มทำงานประจำส่วนใหญ่จะเป็นบ้านเช่า (51.1) แสดงถึงการที่กลุ่มทำงานแพลตฟอร์มเป็นงานประจำส่วนใหญ่จะมีภาระค่าใช้จ่ายด้านค่าเช่าบ้านที่เพิ่มเติมขึ้นมา

(พิจารณาจากตารางที่ 4-1 ถึง 4-14)

4.1.2 กลุ่มขับชียานพาหนะ (Ride Hailing)

จากการสำรวจกลุ่มขับชียานพาหนะจำนวน 157 คน พบผู้ขับชียานพาหนะมาให้การสัมภาษณ์จากแบ่งเป็นผู้ที่ขับชียานพาหนะจากกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 153 คน จังหวัดชลบุรีอีก 2 คน และจังหวัดอยุธยา 2 คน สำหรับจังหวัดอื่น ๆ ไม่มีตัวอย่างจากการสำรวจในครั้งนี้

โดยภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 96.8 อายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.2) รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 23.6) และอายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 19.7) ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 35.0) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 24.8) ส่วนผู้ที่จบระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 12.1 เท่านั้น ในส่วนของสถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ร้อยละ 52.9) รองลงมา คือ มีแฟน ร้อยละ 23.6 กลุ่มคนโสดมีเพียงร้อยละ 19.7 เท่านั้น เช่นเดียวกันผู้ที่ขับชียานพาหนะส่วนใหญ่ร้อยละ 79.6 ทำเพียงอาชีพเดียว และตัวอย่างที่พบได้ทั้งหมดเป็นกลุ่มที่ทำเป็นงานประจำ ไม่มีกลุ่มที่ทำเป็นงานพาร์ทไทม์หรืองานอดิเรก แสดงว่าผู้ที่ทำขับชียานพาหนะจะทำงานแพลตฟอร์มเป็นงานประจำ และทำอาชีพอื่นเป็นรายได้เสริม ในส่วนของรายได้กลุ่มขับชียานพาหนะส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 51.0) รองลงมา คือ รายได้ไม่ถึง 15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 42.0) ลักษณะของที่อยู่อาศัยระหว่างบ้านตัวเองกับบ้านเช่า มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และมีสมาชิกในบ้านค่อนข้างสูงประมาณ 4-5 คน เป็นส่วนใหญ่ สำหรับผู้ที่มีลูกจะมีเฉลี่ยประมาณ 2 คน คนที่ไม่มีลูกคิดเป็นร้อยละ 41.4 ในส่วนของแพลตฟอร์มที่ทำงานส่วนใหญ่ คือ แกร็บ โลว์แมน และ ลาลามูฟ

(พิจารณาตารางที่ 4-15 ถึง 4-28)

4.1.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

จากการสำรวจกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน มีความยากในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจได้จำนวน 35 คน ซึ่งมาจากพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลทั้งสิ้น

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.1) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 60) ไม่มีผู้ที่จบปริญญาตรีขึ้นไป ในส่วนของสถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ร้อยละ 88.6) และทำเพียงอาชีพเดียว (ร้อยละ 71.4) ตัวอย่างที่พบได้ทั้งหมดเป็นกลุ่มที่ทำเป็นงานประจำ ไม่มีกลุ่มที่ทำเป็นงานพาร์ทไทม์หรืองานอดิเรก ในส่วนของรายได้กลุ่มรับจ้างทำงานที่บ้านมีรายได้ประมาณ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 85.7) ที่เหลือ คือ รายได้ไม่ถึง 15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 14.3) ไม่มีผู้ใดมีรายได้เกิน 30,000 บาทต่อเดือน ลักษณะของที่อยู่อาศัยระหว่างบ้านตัวเองกับบ้านเช่า มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันและมีสมาชิกในบ้านส่วนใหญ่ประมาณ 2-5 คน สำหรับผู้ที่มิลูกจะมีเฉลี่ยประมาณ 2 คน คนที่ไม่มีลูกมีเพียงร้อยละ 11.4 เท่านั้น ในส่วนของแพลตฟอร์มที่ทำงานทั้งหมดมาจากแพลตฟอร์มบีเนท (Beneat)

(พิจารณาตารางที่ 4-15 ถึง 4-28)

ตารางที่ 4-1 เพศ

ลำดับ	เพศ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	809	88.3	246	91.1	39	95.1	511	86.5	13	92.9
2	หญิง	107	11.7	24	8.9	2	4.9	80	13.5	1	7.1
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-2 อายุ

ลำดับ	อายุ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	25	2.7	2	0.7	2	4.9	21	3.6	0	0.0
2	20 - 29 ปี	404	44.1	104	38.5	15	36.6	281	47.5	4	28.6
3	30 - 39 ปี	337	36.8	109	40.4	15	36.6	207	35.0	6	42.9
4	40 - 49 ปี	122	13.3	39	14.4	8	19.5	71	12.0	4	28.6
5	50 - 59 ปี	28	3.1	216	5.9	1	2.4	11	1.9	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-3 ระดับการศึกษาสูงสุด

ลำดับ	ระดับการศึกษา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่าประถมศึกษา	3	0.3	1	0.4	1	2.4	1	0.2	0	0.0
2	ประถมศึกษา	52	5.7	18	6.7	1	2.4	32	5.4	1	7.1
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	196	21.4	72	26.8	9	22.0	114	19.3	1	7.1
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย	307	33.5	94	34.9	16	39.0	192	32.5	5	35.7
5	อนุปริญญา/ปวส.	200	21.8	51	19.0	1	2.4	144	24.4	4	28.6
6	ปริญญาตรี	148	16.2	33	12.3	12	29.3	100	16.9	3	21.4
7	สูงกว่าปริญญาตรี	9	1.0	0	0.0	1	2.4	8	1.4	0	0.0
8	ไม่ระบุ	1	0.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-4 สถานภาพสมรส

ลำดับ	สถานภาพสมรส	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	โสด	349	38.1	1	0.4	1	2.4	256	43.3	1	7.1
2	มีแฟน	308	33.6	18	6.7	1	2.4	191	32.3	5	35.7
3	สมรส	218	23.8	72	26.8	9	22.0	120	20.3	7	50.0
4	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	3.8	94	34.9	16	39.0	20	3.4	1	7.1
5	หม้าย/คู่เสียชีวิต	4	0.4	51	19.0	1	2.4	2	0.3	0	0.0
6	ไม่ระบุ	2	0.2	33	12.3	12	29.3	2	0.3	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-5 อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม ที่ทำควบคู่กันอยู่ในปัจจุบัน

ลำดับ	อาชีพนอกเหนือ จากงานแพลตฟอร์ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ได้ประกอบอาชีพอื่น	748	81.7	254	94.1	7	17.1	487	82.4	0	0.0
2	พนักงานบริษัทเอกชน	66	7.2	4	1.5	21	51.2	32	5.4	9	64.3
3	ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้าง ทั่วไป/ชั่วคราว	40	4.4	7	2.6	6	14.6	25	4.2	2	14.3
4	ค้าขายรายย่อย/บริการ รายย่อย	19	2.1	1	0.4	2	4.9	14	2.4	2	14.3
5	ธุรกิจส่วนตัว/ ผู้ประกอบการ	14	1.5	3	1.1	3	7.3	8	1.4	0	0.0
6	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	1.2	1	0.4	0	0.0	9	1.5	1	7.1
7	เกษตรกร/ประมง	8	0.9	0	0.0	0	0.0	8	1.4	0	0.0
8	อาชีพอิสระ อาทิ ทนายความ สถาปนิก	6	0.7	0	0.0	2	4.9	4	0.7	0	0.0
9	อื่น ๆ อาทิ นักแสดงแสง และเสียง ลูกจ้าง เทศบาล	4	0.4	0	0.0	0	0.0	4	0.7	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-6 อาชีพที่ทำทั้งหมด (นับรวมที่อยู่นอกแพลตฟอร์ม)

ลำดับ	อาชีพที่ทำ ทั้งหมด	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 อาชีพ	758	82.8	262	97.0	11	26.8	485	79.3	0	0.0
2	2 อาชีพ	156	17.0	7	2.6	30	73.2	105	20.5	14	100.0
3	3 อาชีพ	2	0.2	1	0.4	0	0.0	1	0.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-7 การทำเป็นงานประจำ

ลำดับ	การทำเป็นงานประจำ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	งานประจำ	861	94.0	270	100.0	0	0.0	591	100.0	0	0.0
2	งานเพื่อเสริมรายได้	51	5.6	0	0.0	37	90.2	0	0.0	14	100.0
3	ทำเป็นงานอดิเรกยามว่างเท่านั้น	4	0.4	0	0.0	4	9.8	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม

ลำดับ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน	239	26.1	50	18.5	24	58.5	154	26.1	11	78.6
2	15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน	641	70.0	205	75.9	13	31.7	420	71.1	3	21.4
3	30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน	32	3.5	13	4.8	3	7.3	16	2.7	0	0.0
4	50,001 – 100,000 บาทต่อเดือน	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
5	มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน	3	0.3	1	0.4	1	2.4	1	0.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมทุกอาชีพ)

ลำดับ	ระดับการศึกษา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน	149	16.3	48	17.9	6	15.0	95	16.1	0	0.0
2	15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน	686	74.9	206	76.9	22	55.0	450	76.1	8	57.1
3	30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน	67	7.3	13	4.9	11	27.5	37	6.3	6	42.9
4	50,001 – 100,000 บาทต่อเดือน	9	1.0	0	0.0	1	2.5	8	1.4	0	0.0
5	มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน	2	0.2	1	0.4	0	0.0	1	0.2	0	0.0
6	ไม่ระบุ	3	0.3	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-10 ลักษณะที่อยู่อาศัย

ลำดับ	การทำให้เป็นงานประจำ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อาศัยอยู่กับพ่อแม่ ครอบครัวแฟน หรือเพื่อน โดยมีการจ่ายค่าเช่าหรือออกค่าใช้จ่ายบางส่วน	178	19.4	65	24.1	10	24.4	102	17.3	1	7.1
2	บ้านของตัวเอง	204	22.3	37	13.7	17	41.5	142	24.0	8	57.1
3	อาศัยอยู่กับพ่อแม่ ครอบครัวแฟน หรือเพื่อน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย	153	16.7	27	10.0	6	14.6	120	20.3	0	0.0
4	เช่าที่อยู่อาศัย	370	40.4	138	51.1	7	17.1	221	37.4	4	28.6
5	อื่น ๆ อาทิ บ้านพักข้าราชการ บ้านพักบริษัท อยู่กับญาติ	8	0.9	1	0.4	1	2.4	5	0.8	1	7.1
6	ไม่ระบุ	3	0.3	2	0.7	0	0.0	1	0.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-11 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ลำดับ	จำนวนสมาชิก	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อยู่คนเดียว	109	11.9	20	7.4	4	9.8	84	14.2	1	7.1
2	2 – 3 คน	392	42.8	121	44.8	13	31.7	252	42.6	6	42.9
3	4 – 5 คน	305	33.3	87	32.2	18	43.9	195	33.0	5	35.7
4	6 – 7 คน	84	9.2	33	12.2	2	4.9	47	8.0	2	14.3
5	8 คนขึ้นไป	17	1.9	3	1.1	3	7.3	11	1.9	0	0.0
6	ไม่ระบุ	9	1.0	6	2.2	1	2.4	2	0.3	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-12 จำนวนบุตร

ลำดับ	จำนวนบุตร	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มีลูก	616	67.2	174	64.4	23	56.1	413	69.9	6	42.9
2	1 คน	158	17.2	58	21.5	9	22.0	87	14.7	4	28.6
3	2 คน	109	11.9	28	10.4	7	17.1	71	12.0	3	21.4
4	3 คน	21	2.3	4	1.5	1	2.4	15	2.5	1	7.1
5	4 คนขึ้นไป	4	0.4	1	0.4	0	0.0	3	0.5	0	0.0
6	ไม่ระบุ	8	0.9	5	1.9	1	2.4	2	0.3	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-13 แพลตฟอร์มหลักที่ร่วมงานอยู่ด้วยปัจจุบัน

ลำดับ	แพลตฟอร์มหลักที่ ร่วมงานอยู่ด้วยปัจจุบัน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	Grabfood	565	61.7	193	71.5	27	65.9	336	56.9	9	64.3
2	Lineman	182	19.9	19	7.0	6	14.6	156	26.4	1	7.1
3	Foodpanda	137	15.0	34	12.6	4	9.8	95	16.1	4	28.6
4	Robinhood	23	2.5	19	7.0	4	9.8	0	0.0	0	0.0
5	Grabbike/express	4	0.4	1	0.4	0	0.0	3	0.5	0	0.0
6	Grabcar/taxi	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7	Lalamove	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
8	Skootar	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9	อื่น ๆ ได้แก่ Gojek	2	0.2	2	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-14 แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ร่วมงานอยู่ด้วยในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ ร่วมงาน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มี	801	85.2	223	79.1	37	86.0	529	89.1	12	85.7
2	Lineman	46	4.9	26	9.2	2	4.7	16	2.7	0	0.0
3	Grabbike/express	36	3.8	3	1.1	0	0.0	31	5.2	2	14.3
4	Grabfood	21	2.2	10	3.5	1	2.3	10	1.7	0	0.0
5	Foodpanda	11	1.2	6	2.1	0	0.0	1	0.2	0	0.0
6	Lalamove	11	1.2	5	1.8	1	2.3	5	0.8	0	0.0
7	Robinhood	9	1.0	7	2.5	1	2.3	0	0.0	0	0.0
8	Grabcar/taxi	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
9	Line Taxi	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
10	Seekster	1	0.1	0	0.0	1	2.3	0	0.0	0	0.0
11	Skootar	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
12	อื่น ๆ ได้แก่ Bolt	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		940	100.0	282	100.0	43	100.0	594	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-15 เพศ

		ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	152	96.8	0	0.0
2	หญิง	5	3.2	35	100.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-16 อายุ

		ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
ลำดับ	อายุ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.6	0	0.0
2	20 - 29 ปี	29	18.5	0	0.0
3	30 - 39 ปี	37	23.6	9	25.7
4	40 - 49 ปี	49	31.2	20	57.1
5	50 - 59 ปี	31	19.7	6	17.1
6	60 ปีขึ้นไป	10	6.4	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-17 ระดับการศึกษาสูงสุด

		ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
ลำดับ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0	0	0.0
2	ประถมศึกษา	20	12.7	5	14.3
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	39	24.8	21	60.0
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย	55	35.0	8	22.9
5	อนุปริญญา/ปวส.	24	15.3	1	2.9
6	ปริญญาตรี	19	12.1	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-18 สถานภาพสมรส

ลำดับ	สถานภาพสมรส	ข้าบิ่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	โสด	31	19.7	1	2.9
2	มีแฟน	37	23.6	1	2.9
3	สมรส	83	52.9	31	88.6
4	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	3.2	2	5.7
5	หม้าย/คู่เสียชีวิต	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-19 อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม ที่ทำควบคู่กันอยู่ในปัจจุบัน

ลำดับ	อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม	ข้าบิ่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.0	0	0.0
2	พนักงานบริษัทเอกชน	14	8.9	10	28.6
3	ค้าขายรายย่อย/บริการรายย่อย	3	1.9	0	0.0
4	ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ	7	4.5	0	0.0
5	ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป/ชั่วคราว	7	4.5	0	0.0
6	เกษตรกร/ประมง	0	0.0	0	0.0
7	อาชีพอิสระ อาทิ ทนายความ สถาปนิก	0	0.0	0	0.0
8	ไม่ได้ประกอบอาชีพอื่น	125	79.6	25	71.4
9	อื่น ๆ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-20 อาชีพที่ทำทั้งหมด (นับรวมที่อยู่นอกแพลตฟอร์ม)

ลำดับ	อาชีพที่ทำทั้งหมด	ข้าบิ่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 อาชีพ	131	83.4	25	71.4
2	2 อาชีพ	25	15.9	10	28.6
3	3 อาชีพ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-21 การทำเป็นงานประจำ

ลำดับ	การทำเป็นงานประจำ	ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	งานประจำ	157	100.0	35	100.0
2	งานเพื่อเสริมรายได้	0	0.0	0	0.0
3	ทำเป็นงานอดิเรกยามว่างเท่านั้น	0	0.0	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-22 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม

ลำดับ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม	ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน	66	42.0	15	42.9
2	15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน	80	51.0	20	57.1
3	30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน	8	5.1	0	0.0
4	50,001 – 100,000 บาทต่อเดือน	3	1.9	0	0.0
5	มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน	0	0.0	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-23 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมทุกอาชีพ)

ลำดับ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมทุกอาชีพ)	ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน	31	19.7	5	14.3
2	15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน	99	63.1	30	85.7
3	30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน	20	12.7	0	0.0
4	50,001 – 100,000 บาทต่อเดือน	6	3.8	0	0.0
5	มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-24 ลักษณะที่อยู่อาศัย

ลำดับ	ลักษณะที่อยู่อาศัย	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	บ้านของตัวเอง	62	39.5	16	45.7
2	เช่าที่อยู่อาศัย	54	34.4	12	34.3
3	อาศัยอยู่กับพ่อแม่ ครอบครัว แฟน หรือเพื่อน โดยมี การจ่ายค่าเช่าหรือออกค่าใช้จ่ายบางส่วน	23	14.6	1	2.9
4	อาศัยอยู่กับพ่อแม่ ครอบครัว แฟน หรือเพื่อน โดยไม่มี ค่าใช้จ่าย	18	11.5	6	17.1
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-25 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ลำดับ	จำนวนสมาชิก	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อยู่คนเดียว	10	6.4	0	0.0
2	2 – 3 คน	48	30.6	14	40.0
3	4 – 5 คน	70	44.6	17	48.6
4	6 – 7 คน	26	16.6	2	5.7
5	8 คนขึ้นไป	3	1.9	2	5.7
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-26 การมีลูก

ลำดับ	การมีลูก	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มีลูก	65	41.4	4	11.4
2	1 คน	32	20.4	12	34.3
3	2 คน	40	25.5	15	42.9
4	3 คน	16	10.2	2	5.7
5	4 คน	4	2.5	2	5.7
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-27 แพลตฟอร์มหลักที่ร่วมงานอยู่ด้วยในปัจจุบัน

ลำดับ	แพลตฟอร์มหลัก	ขับชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	Grabcar/taxi	79	50.3	0	0.0
2	Beneat	0	0.0	35	100
3	Lalamove	29	18.5	0	0.0
4	Lineman	14	8.9	0	0.0
5	Line Taxi	13	8.3	0	0.0
6	Grabbike/express	10	6.4	0	0.0
7	Grabfood	3	1.9	0	0.0
8	อื่น ๆ ได้แก่ Bolt	9	5.7	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-28 แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ร่วมงานอยู่ด้วยในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ร่วมงาน	ขับชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มี	144	90.6	35	100.0
2	Lineman	4	2.5	0	0.0
3	Line Taxi	3	1.9	0	0.0
4	Grabbike/express	2	1.3	0	0.0
5	Grabfood	1	0.6	0	0.0
6	Grabcar/taxi	1	0.6	0	0.0
7	อื่น ๆ ได้แก่ Bolt	4	2.5	0	0.0

4.2 สภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ในส่วนของสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มจะมีการถามคำถามในหลาย ๆ ด้าน ทั้งความสำคัญ สาเหตุการประกอบอาชีพ ระยะเวลาการทำงาน ค่าตอบแทน การประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย รวมไปถึงปัญหาที่พบเจอในการทำงาน ซึ่งจะอธิบายแยกตามกลุ่มบริการส่งอาหาร กลุ่มขับชี่ยานพาหนะ และ กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ดังต่อไปนี้

4.2.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร

สำหรับกลุ่มบริการส่งอาหารจากตัวอย่างทั้งหมด 916 คน ในประเด็นของความสำคัญของงาน แพลตฟอร์มต่อการดำรงชีวิต กำหนดระดับความสำคัญ 1-9 โดยส่วนใหญ่ให้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 7.63) โดยสาเหตุสำคัญที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม คือ เป็นแหล่งรายได้หลัก ร้อยละ 21.3 และมีอิสระในการทำงาน ร้อยละ 19.6 นอกจากนี้ ยังมีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่น ร้อยละ 14.6 และอยากเป็นนายตัวเอง ร้อยละ 12.6

ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา เฉลี่ยแล้วทำงานกับแพลตฟอร์ม 6 วัน/สัปดาห์ ประมาณ 9 ชั่วโมงต่อวัน วันละประมาณ 22 รอบ พอ ๆ กับการต้องการขั้นต่ำต่อวันที่ระบุไว้เฉลี่ย 21 รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่าเฉลี่ยประมาณ 1 ปี โดยมีร้อยละ 36.4 ทำไม่ถึงปี (เฉลี่ยประมาณ 5 เดือน)

ร้อยละ 40.9 เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม ในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ได้แก่ ปวดเมื่อยตามร่างกาย และไข้หวัด (จากแสงแดด/ฝน) คิดเป็นร้อยละ 56.8 และ 30.7 ตามลำดับ ทั้งนี้ สังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ปริมาณพล เคยเจ็บป่วยประมาณครึ่งหนึ่ง สูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบร้อยละ 10.8 เคยประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนต้องไปโรงพยาบาล ในกลุ่มนี้ใช้ระยะเวลารักษาตัวเฉลี่ยประมาณ 12 วัน ค่ารักษาพยาบาล เฉลี่ย 8,774.63 บาท โดยสังเกตได้ว่ากลุ่มกรุงเทพฯและ ปริมาณพล รักษาอาการบาดเจ็บและเสียค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน แต่ที่น่าสนใจคือ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ร้อยละ 80.7 ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน

การสำรวจปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่าปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ แอปพลิเคชันค้าง/กระตุก/ล่ม ทำให้เสียงาน ร้อยละ 28.9 ปัญหาด้านแผนที่ ระบบ GPS และการปักหมุดไม่ตรง ร้อยละ 23.2 และการแข่งขันสูง กดรับงานไม่ทัน ร้อยละ 11.9 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 7.07 (จากคะแนน 1 - 9) ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก

ปัญหาหลัก ๆ ที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าปักหมุดผิด ร้อยละ 26.6 ลูกค้ายกเลิกออเดอร์สั่งเล่น ไม่ยอมรับสินค้า เปลี่ยนคำสั่งซื้อ ร้อยละ 20.9 และปัญหาด้านการสื่อสาร ไม่รับสาย ติดต่อยาก

ร้อยละ 20.4 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจกับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 6.82 (จากคะแนน 1 - 9) ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก

ส่วนปัญหาที่มักพบเมื่อติดต่อกับบริษัท ได้แก่ โทรติดต่อ Call center ของบริษัทได้ยาก ร้อยละ 29.5 บริษัทให้ความช่วยเหลือล่าช้า ร้อยละ 27.5 และการเรียกร้องเงินคืนจากกรณีเกิดข้อพิพาทใช้เวลานาน ร้อยละ 13.7 ตามลำดับ และปัญหาสำคัญที่พบเมื่อติดต่อกับร้านอาหาร ได้แก่ บริการล่าช้า ร้อยละ 36.5 จัดอาหารผิด/ไม่ครบ/ระบุคิวไม่ถูกต้อง ร้อยละ 28.4 และพิภักดิ์ของร้านอาหารไม่ตรง ร้อยละ 12.9 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจกับร้านอาหารบนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 6.67 (จากคะแนน 1 - 9) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับจังหวัดอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีสภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่มีบางประเด็นที่ควรพิจารณา ยกตัวอย่างเช่น ต่างจังหวัดจะมีจำนวนรอบที่ทำงานเฉลี่ยสูงกว่า โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑล ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงประมาณ 11-20 รอบ แต่ต่างจังหวัดจะมีจำนวนรอบ 21-30 รอบในสัดส่วนที่มากขึ้น ทำให้ค่าเฉลี่ยสูงกว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑล อีกทั้งจำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการก็สูงกว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑลเช่นเดียวกัน สะท้อนได้ว่าต่างจังหวัดต้องวิ่งในจำนวนรอบที่มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่ใกล้เคียงกับกรุงเทพฯ และปริมณฑล แต่เมื่อพิจารณาถึงจำนวนชั่วโมงที่ทำ พบว่า ค่าเฉลี่ยจะอยู่ประมาณ 9-10 ชั่วโมงต่อวัน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น แสดงว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑล แม้จะได้ค่าตอบแทนต่อรอบที่สูงกว่า แต่มีการแข่งขันมากกว่าทำให้จำนวนรอบที่ได้รับน้อยกว่าต่างจังหวัด ในส่วนของการประสบอุบัติเหตุ พบว่าไม่แตกต่างกันระหว่างกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับจังหวัดอื่น ๆ สัดส่วนผู้ที่เคยประสบอุบัติเหตุอยู่ประมาณร้อยละ 10 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้ที่ทำเป็นงานประจำกับทำงานพาร์ทไทม์ โดยภาพรวมพบว่าสภาพการทำงานโดยทั่วไปไม่แตกต่างกันมากนัก มีเพียงจำนวนรอบที่ผู้ทำเป็นงานประจำจะมีจำนวนรอบต่อวันที่สูงกว่าผู้ที่ทำงานพาร์ทไทม์

(พิจารณาตารางที่ 4-29 ถึง 4-48)

4.2.2 กลุ่มขับเคลื่อนพาหนะ

สำหรับกลุ่มขับเคลื่อนพาหนะ ผลการสำรวจระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์ม โดยกำหนดระดับความสำคัญ 1 - 9 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย 7.90 ถือว่ามีความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม พบว่า ร้อยละ 27.2 ให้เหตุผลว่าเป็นแหล่งรายได้หลัก และร้อยละ 20.9 คิดว่าเพื่อมีอิสระในการทำงาน ขณะที่ประมาณร้อยละ 15 เห็นว่ามีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่นและอยากเป็นนายตัวเอง

ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา ตัวอย่างทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย 6 วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย 9.91 ชั่วโมงต่อวัน และเฉลี่ยวันละ 9.61 รอบ พอ ๆ กับจำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน ที่ระบุไว้เฉลี่ย 8.78 รอบ สำหรับ

ระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเฉลี่ย 2.41 ปี ส่วนใหญ่ทำงานมาแล้วมากกว่า 1 ปี มีเพียงโดยมีร้อยละ 12.1 ที่ทำงานไม่ถึงปี

ร้อยละ 35.7 เคยเจ็บป่วยจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม ในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ได้แก่ ปวดเมื่อยตามร่างกาย และไข้หวัด (จากแสงแดด/ฝน) คิดเป็นร้อยละ 75.0 และ 21.4 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีตัวอย่างเพียงคนเดียว (ร้อยละ 0.6) ที่ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานบนแพลตฟอร์มจนต้องไปโรงพยาบาล โดยมีระยะเวลาการรักษาอาการบาดเจ็บ 7 วัน เสียค่ารักษาประมาณ 1,000 บาท สิ่งที่น่าพิจารณา คือ ส่วนใหญ่ร้อยละ 87.3 ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน

การสำรวจปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่าปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาด้านแผนที่และระบบ GPS / การปักหมุดไม่ตรง ร้อยละ 24.6 แอปพลิเคชันค้าง/กระตุก/ล่ม ทำให้เสียงาน ร้อยละ 18.6 และการแข่งขันสูง กดรับงานไม่ทัน ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 7.09 คะแนน (จากคะแนน 1 - 9) ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก

ปัญหาหลัก ๆ ที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าปักหมุดผิด ร้อยละ 27.1 ปัญหาด้านการสื่อสารไม่รับสาย ติดต่อยาก ร้อยละ 23.8 และรอลูกค้านาน หรือถูกสั่งให้ไปส่งนอกเหนือจากจุดหมายที่ตกลงไว้ ร้อยละ 16.6 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจกับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 6.82 คะแนน (จากคะแนน 1 - 9) ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก

ส่วนปัญหาที่มักพบเมื่อติดต่อกับบริษัท ได้แก่ โทรติดต่อ Call center ของบริษัทได้ยาก ร้อยละ 36.3 บริษัทให้ความช่วยเหลือล่าช้า ร้อยละ 16.2 และการเรียกร้องเงินคืนจากกรณีเกิดข้อพิพาทใช้เวลานาน ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ มีผู้ที่ไม่เคยพบเจอปัญหาประมาณร้อยละ 33.3

(พิจารณาตารางที่ 4-49 ถึง 4-66)

4.2.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

สำหรับกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ผลการสำรวจระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์ม โดยกำหนดระดับความสำคัญ 1 - 9 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย 7.77 ถือว่ามีความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม พบว่า ร้อยละ 24.8 ให้เหตุผลว่า เพื่อมีอิสระในการทำงาน และร้อยละ 21.9 คิดว่าเป็นรายได้หลัก ขณะที่ประมาณร้อยละ 14.3 เห็นว่ามีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่น

ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา ตัวอย่างทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย 5 วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย 7.46 ชั่วโมงต่อวัน และเฉลี่ยวันละ 3.49 รอบ แต่จำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวันต้องการเพียง 2.80 รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ทำงานไม่ถึงปี (ร้อยละ 51.4)

ร้อยละ 68.6 เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม ในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ที่พบได้มากที่สุด คือ ปวดเมื่อยตามร่างกาย (ร้อยละ 91.7) ส่วนไข้หวัด (จากแสงแดด/ฝน) และโรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจ ภูมิแพ้ พบได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ มีตัวอย่างเพียงร้อยละคนเดียว (ร้อยละ 2.9) ที่ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงาน แพลตฟอร์มจำเป็นต้องไปโรงพยาบาล โดยมีระยะเวลาการรักษาอาการบาดเจ็บ 3 วัน แต่ตัวอย่างรายนี้ไม่เสีย ค่ารักษา และส่วนใหญ่ร้อยละ 87.3 ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน

การสำรวจปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่าปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาด้าน แผนที่และระบบ GPS / การปักหมุดไม่ตรง และ แอปพลิเคชันค้าง/กระตุก/ล่ม ทำให้เสียงาน ร้อยละ 21.3 เท่ากัน และการแข่งขันสูง กดรับงานไม่ทัน ร้อยละ 20.0 รองลงมา โดยมีความพึงพอใจกับการทำงาน บนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 7.20 คะแนน (จากคะแนน 1 - 9) ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก

ปัญหาหลัก ๆ ที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ไม่รับสาย ติดต่อยาก ร้อยละ 28.3 ปักหมุดผิด ร้อยละ 25 และลูกค้าแสดงอารมณ์ไม่ดี ต่อว่าหรือข่มขู่ ร้อยละ 15 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจ กับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม เฉลี่ย 7.29 คะแนน (จากคะแนน 1 - 9) ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก

ส่วนปัญหาที่มักพบเมื่อติดต่อกับบริษัท ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.3 ไม่พบเจอปัญหา สำหรับผู้ที่พบเจอ ปัญหา ได้แก่ โทรติดต่อ Call center ของบริษัทได้ยากและ การให้ความช่วยเหลือล่าช้า

(พิจารณาตารางที่ 4-49 ถึง 4-66)

ตารางที่ 4-29 ระดับความสำคัญของงานแพลตฟอร์มต่อการดำรงชีวิต

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ		งานพาร์ทไทม์		งานประจำ		งานพาร์ทไทม์	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
2	2	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
3	3	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
4	4	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
5	5	49	5.3	10	3.7	4	9.8	35	5.9	0	0.0
6	6	73	8.0	2	0.7	2	4.9	60	10.2	9	64.3
7	7	262	28.6	77	28.5	18	43.9	164	27.7	3	21.4
8	8	293	32.0	87	32.2	10	24.4	194	32.8	2	14.3
9	9 (มากที่สุด)	235	25.7	93	34.4	7	17.1	135	22.8	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		7.63		7.92		7.34		7.54		6.50	
S.D.		1.16		1.02		1.13		1.19		0.76	

ตารางที่ 4-30 สาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม (ร้อยละ)

ลำดับ	สาเหตุ	ภาพรวม	กรุงเทพฯ และปริมณฑล		จังหวัดอื่น ๆ	
			งานประจำ (Fulltime)	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	งานประจำ (Fulltime)	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)
1	เป็นแหล่งรายได้หลัก	23.1	30.6	8.9	21.2	0.0
2	เพื่อมีอิสระในการ ทำงาน	19.6	19.3	17.1	20.4	2.4
3	รายได้ดีกว่าอาชีพอื่น	14.6	20.6	14.6	11.9	16.7
4	อยากเป็นนายตัวเอง	12.6	13.4	9.8	12.6	9.5
5	เป็นแหล่งรายได้เสริม จากงานประจำ	4.7	0.8	21.1	4.6	31.0
6	อยากลองทำงานอิสระ	6.9	4.7	10.6	7.1	28.6
7	ตกงานในช่วงโควิด -19	4.8	3.6	2.4	5.7	0.0
8	หางานประจำทำไม่ได้	3.8	1.8	0.8	5.0	0.0
9	ทำงานชั่วคราวจนกว่า จะมีโอกาสที่ดีกว่า	3.5	2.7	4.1	3.8	4.8
10	เพื่อนแนะนำให้ทำ/ทำ ตามเพื่อน	3.2	1.4	4.1	4.1	0.0
11	ไม่ได้รับความสำคัญสมัย ทำงานประจำ	1.2	0.3	0.8	1.6	0.0
12	เพื่อจะได้เจอคนอื่น ๆ	1.3	0.4	3.3	1.5	7.1
13	เกษียณจากงานประจำ แต่ยังอยากทำงานอยู่	0.4	0.5	1.6	0.3	0.0
14	อื่น ๆ อาทิ ไม่ต้องลงทุน มาก	0.1	0.0	0.8	0.1	0.0
รวม		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

ตารางที่ 4-31 จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับ	จำนวนวันต่อสัปดาห์	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 วัน/สัปดาห์	3	0.3	0	0.0	0	0.0	3	0.5	0	0.0
2	2 วัน/สัปดาห์	8	0.9	1	0.4	3	1.1	3	0.5	1	7.1
3	3 วัน/สัปดาห์	28	3.1	2	0.7	5	1.9	19	3.2	2	14.3
4	4 วัน/สัปดาห์	32	3.5	2	0.7	3	1.1	23	3.9	4	28.6
5	5 วัน/สัปดาห์	142	15.5	22	8.1	4	1.5	113	19.1	3	21.4
6	6 วัน/สัปดาห์	374	40.8	117	43.3	14	5.2	239	40.4	4	28.6
7	7 วัน/สัปดาห์	326	35.6	123	45.6	12	4.4	191	32.3	0	0.0
8	ไม่ระบุ	3	0.3	3	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (วัน/สัปดาห์)		6		6		5		6		5	
ต่ำสุด (วัน/สัปดาห์)		1		2		2		1		2	
สูงสุด (วัน/สัปดาห์)		7		7		7		7		6	

ตารางที่ 4-32 จำนวนชั่วโมงต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม

ลำดับ	จำนวนชั่วโมงต่อวัน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 5 ชั่วโมง	47	5.1	3	1.1	12	29.3	26	4.4	6	43.0
2	6 – 10 ชั่วโมง	637	69.5	196	72.6	21	51.2	412	69.7	8	57.0
3	11 – 15 ชั่วโมง	220	24.0	66	24.4	6	14.6	148	25.0	0	0.0
4	16 ชั่วโมงขึ้นไป	9	1.0	4	1.5	0	0.0	5	0.8	0	0.0
5	ไม่ระบุ	3	0.3	3	0.4	2	4.9	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อวัน)		9.41		9.97		7.72		9.34		6.00	
ต่ำสุด (ชั่วโมงต่อวัน)		2		2		2		2		4	
สูงสุด (ชั่วโมงต่อวัน)		20		20		15		20		9	

ตารางที่ 4-33 จำนวนรอบต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม

ลำดับ	จำนวนรอบต่อวัน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 10 รอบ	108	11.8	39	14.4	14	34.1	53	9.0	2	14.0
2	11 – 20 รอบ	430	46.9	195	72.2	23	56.1	206	34.9	6	43.0
3	21 – 30 รอบ	280	30.6	34	12.6	4	9.8	236	39.9	6	43.0
4	31 รอบขึ้นไป	97	10.6	1	0.4	0	0.0	96	16.2	0	0.0
5	ไม่ระบุ	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (รอบต่อวัน)		21.71		17.70		14.71		24.07		19.43	
ต่ำสุด (รอบต่อวัน)		3		5		3		5		10	
สูงสุด (รอบต่อวัน)		50		40		30		50		30	

ตารางที่ 4-34 จำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน

ลำดับ	จำนวนรอบขั้นต่ำต่อวัน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 10 รอบ	195	21.3	47	17.4	18	43.9	124	21.0	6	43.0
2	11 – 20 รอบ	365	39.8	189	70.0	17	41.5	152	25.7	7	50.0
3	21 – 30 รอบ	272	29.7	31	11.5	4	9.8	236	39.9	1	7.0
4	31 รอบขึ้นไป	81	8.8	1	0.4	1	2.4	79	13.4	0	0.0
5	ไม่ระบุ	3	0.3	2	0.7	1	2.4	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (รอบต่อวัน)		20.59		17.33		14.87		22.57		15.57	
ต่ำสุด (รอบต่อวัน)		2		4		2		4		8	
สูงสุด (รอบต่อวัน)		50		31		50		50		25	

ตารางที่ 4-35 ระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระยะเวลา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ถึงปี*	333	36.4	51	18.9	8	19.5	267	45.2	7	50.0
2	1 ปี	322	35.2	82	30.4	11	26.8	222	37.6	7	50.0
3	2 ปี	197	21.5	93	34.4	15	36.6	89	15.1	0	0.0
4	3 ปี	45	4.9	34	12.6	3	7.3	8	1.4	0	0.0
5	4 ปีขึ้นไป	18	2.0	9	3.3	4	9.8	5	0.9	0	0.0
6	ไม่ระบุ	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (ปี)		1.02		1.54		1.66		0.76		0.50	
ต่ำสุด (ปี)		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี	
สูงสุด (ปี)		6		6		5		6		1	

ตารางที่ 4-36 เจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม

ลำดับ	เจ็บป่วยจากการทำงาน แพลตฟอร์ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคย	375	40.9	150	55.6	11	26.8	207	35.0	7	50.0
2	ไม่เคย	541	59.1	120	44.4	30	73.2	384	65.0	7	50.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-37 ลักษณะอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)

ลำดับ	ลักษณะอาการเจ็บป่วย	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ปวดเมื่อยตามร่างกาย	213	56.8	81	54.0	7	63.6	120	58.0	5	71.4
2	ใช้หวัด (จากแสงแดด/ฝน)	115	30.7	48	32.0	3	27.3	63	30.4	1	14.3
3	โรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจ ภูมิแพ้	30	8.0	19	12.7	1	9.1	9	5.3	1	14.3
4	ไมเกรน/ความดัน	12	3.2	1	0.7	0	0.0	11	4.3	0	100.0
5	ความผิดปกติทางด้านประสาทสัมผัส (หู/ตา)	1	0.3	0	0.0	0	0.0	1	0.5	0	100.0
6	อาการป่วยอื่น ๆ อาทิ โควิด ผังผืด เป็นลมแดด	4	1.1	1	0.7	0	0.0	3	1.4	0	100.0
รวม		375	100.0	150	100.0	11	100.0	207	100.0	7	100.0

ตารางที่ 4-38 ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนต้องเข้าโรงพยาบาล

ลำดับ	ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงาน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคย	99	10.8	28	10.4	4	9.8	67	11.3	0	0.0
2	ไม่เคย	817	89.2	242	89.6	37	90.2	524	88.7	14	100.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-39 ระยะเวลาการรักษาอาการบาดเจ็บ (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)

ลำดับ	ระยะเวลาการรักษา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 - 2 วัน	34	34.3	4	14.3	0	0.0	30	52.8	0	100.0
2	3 - 4 วัน	13	13.1	2	7.1	0	0.0	11	18.9	0	100.0
3	5 - 6 วัน	7	7.1	2	7.1	0	0.0	5	7.5	0	100.0
4	7 วันขึ้นไป	41	41.4	17	60.7	4	100.0	20	18.9	0	100.0
5	ไม่ระบุ	4	4.0	3	10.7	0	0.0	1	1.9	0	100.0
รวม		99	100.0	28	100.0	4	100.0	67	100.0	0	100.0
ค่าเฉลี่ย (วัน)		12.44		26.44		12.75		7.12		0	
ต่ำสุด (วัน)		1		1		7		1		0	
สูงสุด (วัน)		365		365		30		60		0	

ตารางที่ 4-40 ค่ารักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)

ลำดับ	ค่ารักษาพยาบาล	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เสียค่ารักษา	20	20.2	7	25.0	3	75.0	10	14.9	0	100.0
2	ไม่เกิน 500 บาท	11	11.1	0	0.0	0	0.0	11	16.4	0	100.0
3	501 – 1,000 บาท	12	12.1	2	7.1	0	0.0	10	14.9	0	100.0
4	มากกว่า 1,000 บาท	52	52.5	16	57.1	0	0.0	36	53.7	0	100.0
5	ไม่ระบุ	4	4.0	3	10.7	1	25.0	0	0.0	0	100.0
รวม		99	100.0	28	100.0	4	100.0	67	100.0	0	100.0
ค่าเฉลี่ย (บาท)		8,774.63		24,510.00		0		3,296.12		0	
ต่ำสุด (บาท)		0		0		0		0		0	
สูงสุด (บาท)		200,000		200,000		0		30,000		0	

ตารางที่ 4-41 ค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน (ทั้งจากบริษัทแพลตฟอร์มและจากบริษัทประกัน)

ลำดับ	ค่าสินไหมชดเชยจากที่ทำงาน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือ	739	80.7	222	82.2	31	75.6	473	80.0	13	92.9
2	เบิกค่าสินไหมและค่าขาดประโยชน์จากบริษัทประกัน	47	5.1	14	5.2	4	9.8	29	4.9	0	0.0
3	ได้รับความสนใจ แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากบริษัท	27	2.9	11	4.1	2	4.9	14	2.4	0	0.0
4	ได้รับการช่วยเหลือบางอย่างจากบริษัท	74	8.1	10	3.7	3	7.3	60	10.2	1	7.1
5	ได้รับการช่วยเหลืออย่างเต็มที่จากบริษัท	10	1.1	1	0.4	0	0.0	9	1.5	0	0.0
6	ไม่ระบุ	19	2.1	12	4.4	1	2.4	6	1.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-42 ปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	แอปพลิเคชันค้าง/ กระตุก/ล่ม ทำให้เสีย งาน	697	28.9	216	21.2	28	23.1	441	35.3	12	0.0
2	ปัญหาด้านแผนที่และ ระบบ GPS / การปัก หมุดไม่ตรง	559	23.2	234	22.9	28	23.1	289	23.2	8	33.3
3	การแข่งขันสูง กดรับงาน ไม่ทัน	287	11.9	109	10.7	15	12.4	162	13.0	1	0.0
4	การคำนวณระยะทางใน แอปพลิเคชันที่สั้นกว่า ระยะทางจริง ทำให้ ค่าบริการคลาดเคลื่อน	229	9.5	154	15.1	15	12.4	60	4.8	0	0.0
5	การกระจายงานไม่เท่า เทียม	187	7.7	99	9.7	14	11.6	72	5.8	2	0.0
6	การระบุสัญลักษณ์อย่าง ไม่เป็นธรรมชาติ	120	5.0	77	7.5	6	5.0	37	3.0	0	33.3
7	ปัญหาด้าน ระบบปฏิบัติการ iOS ที่ เก็บค่าโทรศัพท์เพิ่มเติม	116	4.8	38	3.7	6	5.0	71	5.7	1	0.0
8	เงื่อนไขในการได้รับสิทธิ ประโยชน์สูงเกินความ เป็นจริง	81	3.4	43	4.2	4	3.3	33	2.6	1	33.3
9	เนื้อหาบนแอปพลิเคชัน เป็นภาษาอังกฤษ	48	2.0	38	3.7	3	2.5	7	0.6	0	0.0
10	อื่น ๆ อาทิ ออเดอร์ หลุด ค่ารอบลดลง	6	0.2	3	0.3	0	0.0	3	0.2	0	0.0
11	ไม่พบเจอปัญหา	84	3.5	9	0.9	2	1.7	73	5.8	0	0.0

ตารางที่ 4-43 ระดับความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	2	0.2	0	0.0	1	2.4	1	0.2	0	0.0
2	2	2	0.2	1	0.4	0	0.0	1	0.2	0	0.0
3	3	3	0.3	1	0.4	0	0.0	2	0.3	0	0.0
4	4	7	0.8	1	0.4	1	2.4	5	0.8	0	0.0
5	5	63	6.9	10	3.7	3	7.3	49	8.3	1	7.1
6	6	138	15.1	29	10.7	4	9.8	104	17.6	1	7.1
7	7	372	40.6	131	48.5	17	41.5	218	36.9	6	42.9
8	8	266	29.0	77	28.5	10	24.4	174	29.4	5	35.7
9	9 (มากที่สุด)	59	6.4	17	6.3	4	9.8	37	6.3	1	7.1
10	ไม่ระบุ	4	0.4	3	1.1	1	2.4	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		7.07		7.19		6.97		7.02		7.29	
S.D.		1.11		0.98		1.49		1.14		0.99	

ตารางที่ 4-44 ปัญหาที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ลูกค้าปึกhardtผิด	763	26.6	239	20.7	31	22.0	481	31.5	12	29.3
2	ลูกค้ายกเลิกออเดอร์ สั่งเล่น ไม่ยอมรับสินค้า เปลี่ยนคำสั่งซื้อ	599	20.9	217	18.8	28	19.9	343	22.4	11	26.8
3	ปัญหาด้านการสื่อสาร ไม่รับสาย ติดต่อยาก	584	20.4	233	20.2	31	22.0	309	20.2	11	26.8
4	รอลูกค้านาน หรือถูกสั่งให้ไปส่งนอกเหนือจากจุดหมายที่ตกลงไว้	356	12.4	173	15.0	22	15.6	158	10.3	3	7.3
5	ลูกค้าแสดงอารมณ์ไม่ดี ต่อว่าหรือข่มขู่	236	8.2	121	10.5	9	6.4	104	6.8	2	4.9
6	ลูกค้าใช้งานอื่น นอกเหนือจากขอบเขตที่ว่าจ้าง	132	4.6	86	7.4	12	8.5	34	2.2	0	0.0
7	ลูกค้าไม่จ่ายค่าอาหาร/ค่าจอดรถ หรือไม่จ่ายเงินเต็มจำนวน	140	4.9	77	6.7	6	4.3	56	3.7	1	2.4
8	ลูกค้าทำอาจารย์/คุกคามทางเพศ	6	0.2	5	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
9	อื่น ๆ อาทิ ชื่อร้านค้าไม่ตรงกับที่สั่ง กลั่นแกล้ง โดนร้องเรียน	3	0.1	1	0.1	0	0.0	2	0.1	0	0.0
10	ไม่พบเจอปัญหา	47	1.6	3	0.3	1	0.7	42	2.7	1	2.4

ตารางที่ 4-45 ระดับความพึงพอใจกับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	3	0.3	1	0.4	1	2.4	1	0.2	0	0.0
2	2	2	0.2	1	0.4	1	2.4	0	0.0	0	0.0
3	3	4	0.4	0	0.0	0	0.0	4	0.7	0	0.0
4	4	22	2.4	5	1.9	0	0.0	17	2.9	0	0.0
5	5	75	8.2	20	7.4	3	7.3	52	8.8	0	0.0
6	6	175	19.1	48	17.8	11	26.8	115	19.5	1	7.1
7	7	398	43.4	135	50.0	16	39.0	238	40.3	9	64.3
8	8	185	20.2	49	18.1	5	12.2	127	21.5	4	28.6
9	9 (มากที่สุด)	45	4.9	7	2.6	2	4.9	36	6.1	0	0.0
10	ไม่ระบุ	7	0.8	4	1.5	2	4.9	1	0.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		6.82		6.81		6.51		6.84		7.21	
S.D.		1.17		1.07		1.52		1.19		0.58	

ตารางที่ 4-46 ปัญหาที่พบเมื่อติดต่อกับบริษัท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	โทรติดต่อ Call center ของบริษัทได้ยาก	381	29.5	124	31.8	22	39.3	225	27.5	10	0.0
2	บริษัทให้ความช่วยเหลือล่าช้า	356	27.5	76	19.5	9	16.1	262	32.1	9	50.0
3	การเรียกร้องเงินคืนจากกรณีเกิดข้อพิพาทใช้เวลานาน	177	13.7	58	17.9	6	10.7	105	12.9	8	50.0
4	บริษัทไม่ให้ความช่วยเหลือ	42	3.2	17	4.4	4	7.1	21	2.6	0	0.0
5	อื่น ๆ ได้แก่ บริษัทไม่ให้เบอร์	1	0.1	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
6	ไม่พบเจอปัญหา	336	26.0	114	29.2	15	26.8	204	25.0	3	0.0

ตารางที่ 4-47 ปัญหาที่พบเมื่อติดต่อกับร้านอาหาร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	บริการล่าช้า	703	36.5	214	27.5	28	29.5	450	43.6	11	47.8
2	จัดอาหารผิด/ไม่ครบ/ ระบุคิวไม่ถูกต้อง	547	28.4	199	25.6	20	21.1	319	30.9	9	39.1
3	พิกัดของร้านอาหารไม่ ตรง	249	12.9	166	21.3	24	25.3	59	5.7	0	0.0
4	ปฏิบัติหรือพูดจาไม่ดี ด้วย	244	12.7	130	16.7	14	14.7	99	9.6	1	4.3
5	ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อกับใคร	81	4.2	54	6.9	6	6.3	21	2.0	0	0.0
6	อื่น ๆ	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.1	0	0.0
7	ไม่พบเจอปัญหา	103	5.3	15	1.9	3	3.2	83	8.0	2	8.7

ตารางที่ 4-48 ระดับความพึงพอใจกับร้านอาหารบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	4	0.4	2	0.7	2	4.9	0	0.0	0	0.0
2	2	2	0.2	1	0.4	1	2.4	0	0.0	0	0.0
3	3	8	0.9	2	0.7	0	0.0	6	1.0	0	0.0
4	4	18	2.0	3	1.1	0	0.0	15	2.5	0	0.0
5	5	84	9.2	27	10.0	3	7.3	53	9.0	1	7.1
6	6	198	21.6	73	27.0	16	39.0	108	18.3	1	7.1
7	7	432	47.2	132	48.9	15	36.6	279	47.2	6	42.9
8	8	143	15.6	22	8.1	2	4.9	113	19.1	6	42.9
9	9 (มากที่สุด)	20	2.2	3	1.1	1	2.4	16	2.7	0	0.0
10	ไม่ระบุ	7	0.8	5	1.9	1	2.4	1	0.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		6.67		6.50		6.13		6.77		7.21	
S.D.		1.12		1.07		1.60		1.09		0.89	

ตารางที่ 4-49 ระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	0	0.0	0	0.0
2	2	0	0.0	0	0.0
3	3	0	0.0	0	0.0
4	4	0	0.0	0	0.0
5	5	0	0.0	0	0.0
6	6	8	5.1	2	5.7
7	7	48	30.6	11	31.4
8	8	52	33.1	15	42.9
9	9 (มากที่สุด)	49	31.2	7	20.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย		7.90		7.77	
S.D.		0.90		0.84	

ตารางที่ 4-50 สาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	สาเหตุ	ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เป็นแหล่งรายได้หลัก	128	27.2	23	21.9
2	เป็นแหล่งรายได้เสริมจากงานประจำ	24	5.1	10	9.5
3	ทำงานชั่วคราวจนกว่าจะมีโอกาสที่ดีกว่า	11	2.3	0	0.0
4	อยากเป็นนายตัวเอง	72	15.3	6	5.7
5	เพื่อมีอิสระในการทำงาน	98	20.9	26	24.8
6	เกษียณจากงานประจำแต่ยังอยากทำงานอยู่	0	0.0	0	0.0
7	เพื่อจะได้เจอคนอื่น ๆ	11	2.3	2	1.9
8	ไม่ได้รับความสำคัญสมัยทำงานประจำ	3	0.6	0	0.0
9	หางานประจำทำไม่ได้	11	2.3	1	1.0
10	อยากลองทำงานอิสระ	18	3.8	9	8.6
11	เพื่อนแนะนำให้ทำ/ทำตามเพื่อน	8	1.7	10	9.5
12	ตกงานในช่วงโควิด -19	15	3.2	3	2.9
13	รายได้ดีกว่าอาชีพอื่น	71	15.1	15	14.3
14	อื่น ๆ	0	0.0	0	0.0

ตารางที่ 4-51 จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับ	จำนวนวันต่อสัปดาห์	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 วัน/สัปดาห์	2	1.3	0	0.0
2	2 วัน/สัปดาห์	2	1.3	6	17.1
3	3 วัน/สัปดาห์	2	1.3	0	0.0
4	4 วัน/สัปดาห์	6	3.8	1	2.9
5	5 วัน/สัปดาห์	10	6.4	14	40.0
6	6 วัน/สัปดาห์	45	28.7	8	22.9
7	7 วัน/สัปดาห์	90	57.3	6	17.1
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย (วัน/สัปดาห์)		6		5	
ต่ำสุด (วัน/สัปดาห์)		1		2	
สูงสุด (วัน/สัปดาห์)		7		7	

ตารางที่ 4-52 จำนวนชั่วโมงต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม

ลำดับ	จำนวนชั่วโมงต่อวัน	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 5 ชั่วโมง	9	5.7	3	8.6
2	6 – 10 ชั่วโมง	100	63.7	28	80.0
3	11 – 15 ชั่วโมง	48	30.6	4	11.4
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย (ชั่วโมง/วัน)		9.91		7.46	
ต่ำสุด (ชั่วโมง/วัน)		4		4	
สูงสุด (ชั่วโมง/วัน)		15		13	

ตารางที่ 4-53 จำนวนรอบต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม

ลำดับ	จำนวนรอบต่อวัน	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 10 รอบ	121	77.1	35	100.0
2	11 – 20 รอบ	35	22.3	0	0.0
3	21 – 30 รอบ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย (รอบ/วัน)		9.61		3.49	
ต่ำสุด (รอบ/วัน)		3		1	
สูงสุด (รอบ/วัน)		25		10	

ตารางที่ 4-54 จำนวนรอบชั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน

ลำดับ	จำนวนรอบชั้นต่ำต่อวัน	ขับชี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 10 รอบ	126	80.3	35	100.0
2	11 – 20 รอบ	30	19.1	0	0.0
3	21 – 30 รอบ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย (รอบ/วัน)		8.78		2.80	
ต่ำสุด (รอบ/วัน)		1		1	
สูงสุด (รอบ/วัน)		29		6	

ตารางที่ 4-55 ระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระยะเวลา	ขับชี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ถึงปี	19	12.1	18	51.4
2	1 ปี	28	17.8	7	20.0
3	2 ปี	52	33.1	2	5.7
4	3 ปี	24	15.3	7	20.0
5	4 ปีขึ้นไป	34	21.7	1	2.9
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย (ปี)		2.41		1.06	
ต่ำสุด (ปี)		1		1	
สูงสุด (ปี)		8		5	

ตารางที่ 4-56 เจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม

ลำดับ	เจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม	ขับชี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคย	56	35.7	24	68.6
2	ไม่เคย	101	64.3	11	31.4
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-57 ลักษณะอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)

ลำดับ	ลักษณะอาการเจ็บป่วย	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ปวดเมื่อยตามร่างกาย	42	75.0	22	91.7
2	ไข้หวัด (จากแสงแดด/ฝน)	12	21.4	1	4.2
3	โรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจ ภูมิแพ้	2	3.6	1	4.2
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-58 ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนต้องเข้าโรงพยาบาล

ลำดับ	ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์ม	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคย	1	0.6	1	2.9
2	ไม่เคย	156	99.4	34	97.1
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-59 ระยะเวลาการรักษาอาการบาดเจ็บ (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)

ลำดับ	ระยะเวลาการรักษา	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	3 วัน	0	0.0	1	100.0
2	7 วัน	1	100.0	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-60 ค่ารักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)

ลำดับ	ค่ารักษาพยาบาล	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เสียค่ารักษา	0	0.0	1	100.0
2	1,000 บาท	1	100.0	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-61 ค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน (ทั้งจากบริษัทแพลตฟอร์มและจากบริษัทประกัน)

ลำดับ	ค่าสินไหมชดเชยจากที่ทำงาน	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือ	137	87.3	30	85.7
2	เบิกค่าสินไหมและค่าขาดประโยชน์จากบริษัทประกัน	5	3.2	5	14.3
3	ได้รับความสนใจ แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากบริษัท	11	7.0	0	0.0
4	ไม่ระบุ	4	2.5	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-62 ปัญหาที่เคยเจอจากการทำงานบนแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	แอปพลิเคชันค้าง/กระตุก/ล่ม ทำให้เสียงาน	93	18.6	16	21.3
2	ปัญหาด้านแผนที่และระบบ GPS / การปักหมุดไม่ตรง	123	24.6	16	21.3
3	ปัญหาด้านระบบปฏิบัติการ iOS ที่เก็บค่าโทรศัพท์เพิ่มเติม	7	1.4	0	0.0
4	การแข่งขันสูง กดรับงานไม่ทัน	76	15.2	15	20.0
5	เงื่อนไขในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงเกินความเป็นจริง	21	4.2	0	0.0
6	เนื้อหาบนแอปพลิเคชันเป็นภาษาอังกฤษ	25	5.0	4	5.3
7	การระบุสัญญาอย่างไม่เป็นธรรม	33	6.6	0	0.0
8	การกระจายงานไม่เท่าเทียม	49	9.8	12	16.0
9	การคำนวณระยะทางในแอปพลิเคชันที่สั้นกว่าระยะทางจริง ทำให้ค่าบริการคลาดเคลื่อน	64	12.8	2	2.7
10	ไม่พบเจอปัญหา	8	1.8	10	13.3

ตารางที่ 4-63 ระดับความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	0	0.0	0	0.0
2	2	0	0.0	0	0.0
3	3	0	0.0	0	0.0
4	4	0	0.0	0	0.0
5	5	2	1.3	2	5.7
6	6	30	19.1	3	8.6
7	7	82	52.2	16	45.7
8	8	36	22.9	14	40.0
9	9 (มากที่สุด)	6	3.8	0	0.0
10	ไม่ระบุ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย		7.09		7.20	
S.D.		0.79		0.83	

ตารางที่ 4-64 ปัญหาที่พบเจอเกี่ยวกับลูกค้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ลูกค้ายกเลิกออเดอร์ สั่งเล่น ไม่ยอมรับสินค้า เปลี่ยนคำสั่งซื้อ	59	11.5	3	5.0
2	ปัญหาด้านการสื่อสาร ไม่รับสาย ติดต่อยาก	122	23.8	17	28.3
3	ลูกค้าปิกหมดผิด	139	27.1	15	25.0
4	ลูกค้าแสดงอารมณ์ไม่ดี ต่อว่าหรือข่มขู่	45	8.8	9	15.0
5	ลูกค้าไม่จ่ายค่าอาหาร/ค่าจอดรถ หรือไม่จ่ายเงินเต็มจำนวน	27	5.3	0	0.0
6	ลูกค้าใช้งานอื่นนอกเหนือจากขอบเขตที่ว่าจ้าง	30	5.8	1	1.7
7	รอลูกค้านาน หรือถูกสั่งให้ไปส่งนอกเหนือจากจุดหมายที่ตกลงไว้	85	16.6	1	1.7
8	ลูกค้าทำอันตราย/คุกคามทางเพศ	1	0.2	0	0.0
9	อื่น ๆ	1	0.2	0	0.0
10	ไม่พบเจอปัญหา	4	0.8	14	23.3

ตารางที่ 4-65 ระดับความพึงพอใจกับลูกค้าบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	2	1.3	0	0.0
2	2	2	1.3	0	0.0
3	3	0	0.0	0	0.0
4	4	0	0.0	0	0.0
5	5	3	1.9	0	0.0
6	6	40	25.5	5	14.3
7	7	73	46.5	15	42.9
8	8	35	22.3	15	42.9
9	9 (มากที่สุด)	2	1.3	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย		6.82		7.29	
S.D.		1.17		0.71	

ตารางที่ 4-66 ปัญหาที่พบเมื่อติดต่อกับบริษัท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ปัญหา	ขับชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	โทรศัพท์ต่อ Call center ของบริษัทได้ยาก	74	36.3	3	8.3
2	การเรียกร้องเงินคืนจากกรณีเกิดข้อพิพาทใช้เวลานาน	29	14.2	0	0.0
3	บริษัทให้ความช่วยเหลือล่าช้า	33	16.2	2	5.6
4	บริษัทไม่ให้ความช่วยเหลือ	0	0.0	1	2.8
5	ไม่พบเจอปัญหา	68	33.3	30	83.3

4.3 หลักประกันและความมั่นคงของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ในส่วนของหลักประกันและความมั่นคงของคนทำงานแพลตฟอร์มจะมีการถามคำถามในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการเข้าถึงสิทธิหลักประกัน การรักษาพยาบาล ความต้องการสิทธิประโยชน์จากหลักประกันและสวัสดิการ รวมไปถึงประเด็นทางด้านการออม ซึ่งจะอธิบายแยกตามกลุ่มบริการส่งอาหาร กลุ่มขับชียานพาหนะ และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ดังต่อไปนี้

4.3.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร

การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน ภาพรวมพบว่าร้อยละ 41.5 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) รองลงมาร้อยละ 22.3 ใช้สิทธิมาตรา 40 และร้อยละ 18.3 ใช้สิทธิมาตรา 39 สำหรับผู้ที่ระบุว่าตนเองไม่มีสิทธิหลักประกันมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 6.6 ซึ่งผู้ที่ตอบว่าไม่มีคาดว่ามาจากความไม่รู้หรือการไม่เลือกรับสิทธิเอง เพราะหากไม่มีสิทธิหลักประกันอื่น ประชาชนคนไทยทุกคนจะได้รับสิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) โดยอัตโนมัติตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การสำรวจการรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (กำหนดคะแนน 1 - 5) พบว่าตัวอย่างรู้จักสิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ มาตรา 33 (ค่าเฉลี่ย 3.33) มาตรา 40 (ค่าเฉลี่ย 3.23) และมาตรา 39 (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ สำหรับประกันภาคสมัครใจ พบว่ากว่าครึ่งหรือร้อยละ 55.1 ระบุไม่มีเลย ขณะที่ร้อยละ 29.3 มีประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 2.8 มีประกันสุขภาพ และร้อยละ 12.7 มีทั้ง 2 ประเภท

การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย” พบว่าประมาณครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 54.9 ไม่ไปโรงพยาบาล/จ่ายเอง ขณะที่ร้อยละ 22.2 ใช้ประกันสังคม และร้อยละ 20.0 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) นำพิจารณา คือ พบว่ามีเพียงร้อยละ 0.4 ที่เบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์ม สำหรับกรณีเจ็บป่วย “หนักจนต้องเข้าโรงพยาบาล” พบร้อยละ 49.1 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) และร้อยละ 30.9 ใช้ประกันสังคม ขณะที่ร้อยละ 10.3 จ่ายเอง โดยมีเพียงร้อยละ 1.3 ที่เบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์ม

สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐหลัก ๆ คือ เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ร้อยละ 28.9 รองลงมา คือ เงินช่วยเหลือกรณีว่างงาน ร้อยละ 18.8 และเงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต ร้อยละ 16.9 ตามลำดับ สำหรับสวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม ที่สำคัญพบว่าเพิ่มค่าตอบแทนต่อรอบให้มากขึ้น ร้อยละ 32.7 การประกันรายได้ขั้นต่ำ/จำนวนงานต่อวัน ร้อยละ 21.6 และปรับปรุงระบบการกระจายงานให้มีความเสถียรมากขึ้น ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

เมื่อสอบถามถึงวางแผนการออม (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าโดยรวมได้ค่าเฉลี่ย 5.43 อยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงการวางแผนทางการเงินยังไม่มากเท่าที่ควร สำหรับช่องทางการออม กว่า 2 ใน 3 หรือ ร้อยละ 64.9 ออมโดยฝากประจำหรือไม่ประจำ ตัวอย่างที่ออมเป็นสินทรัพย์ประเภทอื่น ๆ มีไม่มากนัก (ร้อยละ 20.6) ขณะที่ร้อยละ 14.5 ไม่มีการออมเลย ด้านช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ กว่าครึ่งหรือร้อยละ 59.3 ใช้การออมเงินส่วนตัว โดยมีร้อยละ 35.2 ไม่ได้วางแผนเพื่อการเกษียณเลย สอดคล้องกับผลการประเมินความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ (กำหนดคะแนน 1 - 9) ที่พบว่าโดยรวมได้ค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง สำหรับจำนวนเงินที่ออม พบว่ากว่าครึ่งหรือร้อยละ 53.7 ออมไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือน ขณะที่ร้อยละ 24.8 ออมมากกว่าเดือนละ 3,000 บาท และมีถึงร้อยละ 21.5 ที่ออมไม่ได้เลย ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที พบว่ามีร้อยละ 34.6 ที่ระบุว่าสามารถจ่ายได้ทันที ส่วนที่เหลือตอบว่าไม่ได้ และไม่แน่ใจ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมประเด็นด้านหลักประกันและความมั่นคง ไม่แตกต่างกันมากนัก ที่แตกต่างและเห็นได้ชัดคือการใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล โดยจังหวัดอื่น ๆ จะมีสัดส่วนการใช้บัตรทองมากกว่า แต่สำหรับกรุงเทพฯ และปริมณฑลจะมีสัดส่วนใช้ประกันสังคมมากกว่า ในส่วนของประเด็นด้านการออม พบว่าไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนักระหว่างกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับจังหวัดอื่น ๆ แต่สำหรับมิติของความแตกต่างระหว่างการทำเป็นงานประจำกับงานพาร์ทไทม์ พบว่ากลุ่มทำงานพาร์ทไทม์มีการวางแผนการเงินได้ดีกว่า มีการกระจายการออมไปยังช่องทางการลงทุนที่หลากหลายมากขึ้น มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่ได้จากบริษัท เพราะมีจำนวนหนึ่งที่ยังทำงานบริษัทอยู่ และมีความมั่นใจว่าเงินเพียงพอใช้ยามเกษียณที่มากกว่ากลุ่มที่ทำเป็นงานประจำ

(พิจารณาตารางที่ 4-67 ถึง 4-79)

4.3.2 กลุ่มขับเคลื่อนพาหนะ

การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน พบว่าร้อยละ 42.0 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) รองลงมา ร้อยละ 25.5 ใช้สิทธิมาตรา 40 ร้อยละ 17.2 ใช้สิทธิมาตรา 39 และร้อยละ 10.5 ใช้สิทธิมาตรา 33 เมื่อสำรวจการรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (กำหนดคะแนน 1 - 5) พบว่าตัวอย่างรู้จักสิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ มาตรา 39 (ค่าเฉลี่ย 4.00) มาตรา 40 (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มาตรา 33 (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ สำหรับประกันภาคสมัครใจ พบว่าเกือบครึ่งหรือร้อยละ 47.1 ระบุ ไม่มีเลย ขณะที่ร้อยละ 27.4 มีประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 5.1 มีประกันสุขภาพ และร้อยละ 20.4 มีทั้ง 2 ประเภท

การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย” พบว่าร้อยละ 32.5 ใช้ประกันสังคม ขณะที่ร้อยละ 39.5 ไม่ไปโรงพยาบาล/จ่ายเอง และร้อยละ 26.1 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) สำหรับกรณีเจ็บป่วย “หนักจนต้องเข้าโรงพยาบาล” พบร้อยละ 43.3 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) ร้อยละ 37.6 ใช้สิทธิประกันสังคม ขณะที่ร้อยละ 12.1 ใช้ประกันสุขภาพของเอกชน และร้อยละ 7.0 จ่ายเอง สังเกตได้ว่าการเจ็บป่วยทั้งสองกรณีไม่มีการเบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์มเลย

สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐ หลัก ๆ คือ เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ร้อยละ 28.2 รองลงมา คือ เงินช่วยเหลือกรณีว่างงาน ร้อยละ 21.6 และเงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ สำหรับสวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์มที่สำคัญ คือ การเพิ่มค่าตอบแทนต่อรอบให้มากขึ้น (ร้อยละ 28.2) การประกันรายได้ขั้นต่ำ/จำนวนงานต่อวัน (ร้อยละ 26.6) และปรับลดค่าคอมมิชชั่น (ร้อยละ 14.8)

เมื่อสอบถามถึงวางแผนการออม (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าโดยรวมได้ค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง สำหรับช่องทางการออม ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.7 ออมโดยฝากประจำหรือไม่ประจำ ขณะที่ร้อยละ 24.7 ไม่มีการออมเลย ด้านช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ กว่าครึ่งหรือร้อยละ 61.9 ใช้การออมเงินส่วนตัว โดยมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 35.0 ที่ไม่ได้วางแผนเพื่อการเกษียณเลย สอดคล้องกับผลการประเมินความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ (กำหนดคะแนน 1 - 9) ที่พบว่าได้ค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สำหรับจำนวนเงินที่ออม พบว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 53.4 ออมไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือน ขณะที่ร้อยละ 20.3 ออมมากกว่าเดือนละ 3,000 บาท มีประมาณร้อยละ 25.5 ออมไม่ได้เลย และหากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที พบว่ามีร้อยละ 32.5 ที่ระบุว่าสามารถจ่ายได้ ส่วนที่เหลือตอบว่าไม่ได้ และไม่แน่ใจ

(พิจารณาตารางที่ 4-80 ถึง 4-92)

4.3.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน พบว่าร้อยละ 51.4 ใช้สิทธิมาตรา 39 ร้อยละ 22.9 ใช้สิทธิมาตรา 33 ร้อยละ 17.1 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) และร้อยละ 8.6 ใช้สิทธิมาตรา 40 เมื่อสำรวจการรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (กำหนดคะแนน 1 - 5) พบว่าตัวอย่างรู้จักสิทธิมาตรา 40 มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ มาตรา 33 (ค่าเฉลี่ย 4.20) มาตรา 39 (ค่าเฉลี่ย 4.03) 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ สำหรับประกันภาคสมัครใจ พบว่าเกินกว่าครึ่งหรือร้อยละ 60.0 ระบุว่าไม่มีเลย ขณะที่ร้อยละ 11.4 มีประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 14.3 มีประกันสุขภาพ และร้อยละ 14.3 มีทั้ง 2 ประเภท

การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย” พบว่าร้อยละ 74.3 ใช้ประกันสังคม ขณะที่ร้อยละ 20.0 ไม่ไปโรงพยาบาล/จ่ายเอง สำหรับกรณีเจ็บป่วย “หนักจนต้องเข้าโรงพยาบาล” พบร้อยละ 68.6 ใช้ประกันสังคม ร้อยละ 14.3 ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) ขณะที่ร้อยละ 17.1 ใช้ประกันสุขภาพของเอกชน สังเกตได้ว่าการเจ็บป่วยทั้งสองกรณีไม่มีการเบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์มเลย

สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐ หลัก ๆ คือ เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (ร้อยละ 24.5) รองลงมา คือ เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพ (ร้อยละ 14.3) ว่างาน (ร้อยละ 13.3) เสียชีวิต (ร้อยละ 12.2) และการออม (ร้อยละ 12.2) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน สำหรับสวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์มที่สำคัญ คือ การประกันรายได้ขั้นต่ำ/จำนวนงานต่อวัน (ร้อยละ 25.8) และการปรับปรุงระบบการกระจายงานให้เสถียรมากขึ้น (ร้อยละ 20.6)

เมื่อสอบถามถึงการวางแผนการออม (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าโดยรวมได้ค่าเฉลี่ย 5.62 อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับช่องทางการออม ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ออมโดยฝากประจำหรือไม่ประจำ ขณะที่ร้อยละ 17.5 ไม่มีการออมเลย ด้านช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ พบว่าผู้ที่มีการออมจะออมด้วยเงินส่วนตัว และสัดส่วนผู้ที่ออมกับไม่ได้วางแผนการออมเพื่อเกษียณมีสัดส่วนที่เกือบจะเท่ากัน (ประมาณร้อยละ 50) ทั้งนี้ ผลการประเมินความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ (กำหนดคะแนน 1 - 9) ที่พบว่าได้ค่าเฉลี่ย 5.51 อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับจำนวนเงินที่ออม พบว่าคนที่ออมได้มากกว่าเดือนละ 3,000 บาท มีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 42.8) ในขณะที่คนออมไม่ได้เลยมีเพียงร้อยละ 22.9 เท่านั้น และหากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที พบว่ามีเกินครึ่ง (ร้อยละ 51.4) ที่ระบุว่าสามารถจ่ายได้

(พิจารณาตารางที่ 4-80 ถึง 4-92)

ตารางที่ 4-67 การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน

ลำดับ	การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	380	41.5	90	33.3	5	12.2	281	47.5	4	28.6
2	มาตรา 40	204	22.3	76	28.1	4	9.8	123	20.8	1	7.1
3	มาตรา 39	168	18.3	82	30.4	4	9.8	82	13.9	0	0.0
4	มาตรา 33	71	7.8	2	0.7	20	48.8	42	7.1	7	50.0
5	ไม่ได้ใช้สิทธิของรัฐ	12	1.3	4	1.5	0	0.0	7	1.2	1	7.1
6	สิทธิข้าราชการ	4	0.4	0	0.0	0	0.0	3	0.5	1	7.1
7	ไม่มี	60	6.6	12	4.4	5	12.2	43	7.3	0	0.0
8	ไม่ทราบ	17	1.9	4	1.5	3	7.3	10	1.7	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-68 การรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (คะแนน 1 - 5)

ลำดับ	หลักประกันทางสังคม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	4.23	0.93	3.95	1.08	3.6	1.28	4.39	0.78	4.57	0.65
2	มาตรา 33	3.33	1.14	3.22	1.07	3.72	1.47	3.33	1.15	3.93	0.73
3	มาตรา 40	3.23	1.15	3.54	1.03	3.28	1.13	3.10	1.18	3.00	0.39
4	มาตรา 39	3.19	1.6	3.46	1.15	3.4	1.3	3.05	1.14	3.00	0.39
5	กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	1.96	0.96	1.8	0.85	1.7	0.65	2.04	1.02	2.14	0.54

ตารางที่ 4-69 ประกันภาคสมัครใจ (ประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุ) นอกเหนือจากหลักประกันของรัฐ

ลำดับ	ประกันภาคสมัครใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มีเลย	505	55.1	143	53.0	13	31.7	341	57.7	8	57.1
2	มีประกันอุบัติเหตุ	268	29.3	88	32.6	11	26.8	166	28.1	3	21.4
3	มีประกันสุขภาพ	26	2.8	6	2.2	2	4.9	17	2.9	1	7.1
4	มีทั้ง 2 ประเภท	116	12.7	32	11.9	15	36.6	67	11.3	2	14.3
5	ไม่ระบุ	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-70 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย”

ลำดับ	การใช้สิทธิรักษาพยาบาล	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ไปโรงพยาบาล/จ่ายเอง	503	54.9	108	40.0	15	36.6	367	62.1	13	92.9
2	ประกันสังคม	203	22.2	106	39.3	16	39.0	80	13.5	1	7.1
3	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	183	20.0	53	19.6	5	12.2	125	21.2	0	0.0
4	ประกันสุขภาพของเอกชน	14	1.5	1	0.4	3	7.3	10	1.7	0	0.0
5	เบิกจ่ายจากงานอื่นที่ทำ	6	0.7	0	0.0	1	2.4	5	0.8	0	0.0
6	เบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์ม	4	0.4	0	0.0	1	2.4	3	0.5	0	0.0
7	สิทธิข้าราชการ	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
8	ไม่ระบุ	2	0.2	2	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-71 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “พนักงานต้องเข้าโรงพยาบาล”

ลำดับ	การใช้สิทธิ รักษาพยาบาล	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	450	49.1	103	38.1	8	19.5	335	56.7	4	28.6
2	ประกันสังคม	283	30.9	128	47.4	20	48.8	128	21.7	7	50.0
3	จ่ายเอง	94	10.3	19	7.0	6	14.6	69	11.7	0	0.0
4	ประกันสุขภาพของเอกชน	67	7.3	17	6.3	6	14.6	42	7.1	2	14.3
5	เบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์ม	12	1.3	1	0.4	0	0.0	11	1.9	0	0.0
6	เบิกจ่ายจากงานอื่นที่ทำ	7	0.8	0	0.0	1	2.4	5	0.8	1	7.1
7	สิทธิข้าราชการ	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
8	ไม่ระบุ	2	0.2	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-72 สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	สิทธิประโยชน์	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	708	28.9	206	27.5	27	27.0	463	29.6	12	28.6
2	เงินช่วยเหลือกรณีว่างงาน	461	18.8	175	23.4	22	22.0	256	16.4	8	19.0
3	เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต	415	16.9	109	14.6	14	14.0	282	18.0	10	23.8
4	เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพ	328	13.4	69	9.2	11	11.0	242	15.5	6	14.3
5	เงินสมทบการออม	113	4.6	31	4.1	2	2.0	80	5.1	0	0.0
6	เงินช่วยเหลือกรณีชราภาพ	117	4.8	51	6.8	5	5.0	58	3.7	3	7.1
7	เงินสมทบการออมเพื่อเกษียณ	89	3.6	46	6.1	4	4.0	38	2.4	1	2.4
8	เงินช่วยเหลือกรณีสงเคราะห์บุตร	94	3.8	25	3.3	3	3.0	64	4.1	2	4.8
9	เงินช่วยเหลือกรณีคลอดบุตร	51	2.1	14	1.9	3	3.0	34	2.2	0	0.0
10	อื่น ๆ ได้แก่ สวัสดิการสุขภาพที่ดี	1	0.0	1	0.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
11	ไม่ต้องการ	77	3.1	21	2.8	9	9.0	47	3.0	0	0.0

ตารางที่ 4-73 สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	สวัสดิการความมั่นคง จากแพลตฟอร์ม (เลือก ได้มากกว่า 1 ข้อ)	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มค่าตอบแทนต่อรอบ ให้มากขึ้น	811	32.7	234	31.0	38	32.8	527	33.7	12	29.3
2	การประกันรายได้ขั้นต่ำ/ จำนวนงานต่อวัน	535	21.6	191	25.3	27	23.3	305	19.5	12	29.3
3	ปรับปรุงระบบการ กระจายงานให้มีความ เสถียรมากขึ้น	366	14.8	87	11.5	12	10.3	261	16.7	6	14.6
4	ปรับลดค่าคอมมิชชั่น	309	12.5	119	15.7	16	13.8	168	10.7	6	14.6
5	จัดทำกองทุนเพื่อ ช่วยเหลือเมื่อไม่สามารถ ทำงานได้	263	10.6	72	9.5	10	8.6	177	11.3	4	9.8
6	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	105	4.2	35	4.6	5	4.3	64	4.1	1	2.4
7	การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	72	2.9	16	2.1	7	6.0	49	3.1	0	0.0
8	อื่น ๆ ได้แก่ ปรับปรุง ระบบการลงโทษ	2	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.1	0	0.0
9	ไม่ต้องการ	14	0.6	2	0.3	1	0.9	11	0.7	0	0.0

ตารางที่ 4-74 การวางแผนการออมเงิน

ลำดับ	การวางแผนการออมเงิน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่ได้วางแผนเลย)	60	6.6	20	7.4	0	0.0	37	6.3	3	21.4
2	2	60	6.6	14	5.2	1	2.4	45	7.6	0	0.0
3	3	63	7.9	10	3.7	3	7.3	49	8.3	1	7.1
4	4	62	6.8	21	7.8	2	4.9	38	6.4	1	7.1
5	5	141	15.4	61	22.6	4	9.8	73	12.4	3	21.4
6	6	190	20.7	60	22.2	10	24.4	118	20.0	2	14.3
7	7	198	21.6	54	20.0	11	26.8	133	22.5	0	0.0
8	8	90	9.8	12	4.4	4	9.8	71	12.0	3	21.4
9	9 (วางแผนอย่างสม่ำเสมอ)	35	3.8	12	4.4	4	9.8	19	3.2	0	0.0
10	ไม่ระบุ	17	1.9	6	2.2	2	4.9	8	1.4	1	7.1
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		5.43		5.34		6.26		5.44		4.69	
S.D.		2.11		2.00		1.74		2.16		2.59	

ตารางที่ 4-75 ช่องทางในการออม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางในการออม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ฝากประจำหรือไม่ประจำ	701	64.9	203	66.3	29	55.8	458	65.3	11	52.4
2	ซื้อสลากออมสินหรือสลาก ธกส.	59	5.5	20	6.5	6	11.5	32	4.6	1	4.8
3	การสะสมสินทรัพย์ในรูปแบบอื่นอย่าง อสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้าน ที่ดิน หรือ สิ่งหาริมทรัพย์ เช่น รถ ทองคำ	62	5.7	11	3.6	4	7.7	45	6.4	2	9.5
4	การออมที่ไม่เป็นทางการ เช่น เล่นแชร์	41	3.8	17	5.6	0	0.0	22	3.1	2	9.5
5	ซื้อพันธบัตรรัฐบาล	25	2.3	0	0.0	4	7.7	21	3.0	0	0.0
6	การสะสมสกุลเงิน อิเล็กทรอนิกส์	20	1.9	3	1.0	2	3.8	13	1.9	2	9.5
7	ลงทุนในหุ้น/กองทุน	6	0.6	0	0.0	0	0.0	6	0.9	0	0.0
8	ซื้อเงินตราต่างประเทศ	2	0.2	2	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9	อื่น ๆ อาทิ ซื้อกองทุน ธนาคาร หุ้นสวัสดิการ ข้าราชการ	7	0.6	1	0.3	0	0.0	6	0.9	0	0.0
10	ไม่มีการออม	157	14.5	49	16.0	7	13.5	98	14.0	3	14.3

ตารางที่ 4-76 ช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการวางแผนทางการเงิน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ออมเงินส่วนตัว	547	59.3	159	59.1	28	60.9	349	58.8	11	78.6
2	ไม่ได้วางแผนเพื่อการเกษียณเลย	325	35.2	99	36.8	9	19.6	214	36.0	3	21.4
3	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัท	20	2.2	4	1.5	5	10.9	11	1.9	0	0.0
4	กองทุนบำเหน็จบำนาญของรัฐ	9	1.0	1	0.4	3	6.5	5	0.8	0	0.0
5	ไม่มีกองทุนเพื่อการเกษียณ แต่มีสินทรัพย์รูปแบบอื่น เช่น อสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์	22	2.4	6	2.2	1	2.2	15	2.5	0	0.0

ตารางที่ 4-77 ระดับความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ

ลำดับ	ระดับความมั่นใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่มั่นใจเลย)	109	11.9	31	11.5	3	7.3	72	12.2	3	21.4
2	2	98	10.7	9	3.3	1	2.4	88	14.9	0	0.0
3	3	107	11.7	31	11.5	5	12.2	65	11.0	6	42.9
4	4	93	10.2	34	12.6	1	2.4	56	9.5	2	14.3
5	5	145	15.8	51	18.9	4	9.8	89	15.1	1	7.1
6	6	156	17.0	49	18.1	8	19.5	97	16.4	2	14.3
7	7	131	14.3	42	15.6	11	26.8	78	13.2	0	0.0
8	8	43	4.7	9	3.3	4	9.8	30	5.1	0	0.0
9	9 (มั่นใจมากที่สุด)	20	2.2	5	1.9	2	4.9	13	2.2	0	0.0
10	ไม่ระบุ	14	1.5	9	3.3	2	4.9	3	0.5	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		4.76		4.74		5.62		4.42		3.29	
S.D.		2.20		2.05		2.20		2.24		1.64	

ตารางที่ 4-78 เงินออมต่อเดือน

ลำดับ	เงินออมต่อเดือน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ออมไม่ได้เลย	194	21.5	56	20.7	8	19.5	127	21.5	3	21.4
2	1 - 1,000 บาท	168	18.3	48	17.8	10	24.4	109	18.4	1	7.1
3	1,001 - 2,000 บาท	183	20.0	59	21.9	9	22.0	110	18.6	5	35.7
4	2,001 - 3,000 บาท	141	15.4	45	16.7	1	2.4	95	16.1	0	0.0
5	3,001 - 4,000 บาท	82	9.0	29	10.7	1	2.4	50	8.5	2	14.3
6	4,001 - 5,000 บาท	64	7.0	18	6.7	3	7.3	42	7.1	1	7.1
7	5,001 บาทขึ้นไป	81	8.8	13	4.8	8	19.5	58	9.8	2	14.3
8	ไม่ระบุ	3	0.3	2	0.7	1	2.4	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-79 ความสามารถในการจ่ายเงิน หากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที

ลำดับ	ความสามารถในการจ่ายเงิน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ได้	317	34.6	86	31.9	10	24.4	214	36.2	7	50.0
2	ไม่ได้	288	31.4	83	30.7	14	34.1	188	31.8	3	21.4
3	ไม่แน่ใจ	311	34.0	101	37.4	17	41.5	189	32.0	4	28.6
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-80 การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน

ลำดับ	การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	66	42.0	6	17.1
2	มาตรา 39	27	17.2	18	51.4
3	มาตรา 40	40	25.5	3	8.6
4	มาตรา 33	16	10.2	8	22.9
5	ไม่ได้ใช้สิทธิของรัฐ	2	1.3	0	0.0
6	ไม่มี	5	3.2	0	0.0
7	ไม่ทราบ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-81 การรู้จักสิทธิและหลักประกันทางสังคม (คะแนน 1 - 5)

ลำดับ	หลักประกันทางสังคม	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	4.32	0.71	3.83	0.62
1	มาตรา 33	3.73	1.00	4.20	0.53
2	มาตรา 40	3.82	1.05	4.46	0.61
3	มาตรา 39	4.00	0.93	4.03	0.66
4	กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	1.68	0.91	2.63	1.22

ตารางที่ 4-82 ประกันภาคสมัครใจ (ประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุ) นอกเหนือจากหลักประกันของรัฐ

ลำดับ	ประกันภาคสมัครใจ	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มีเลย	74	47.1	21	60.0
2	มีประกันอุบัติเหตุ	43	27.4	4	11.4
3	มีประกันสุขภาพ	8	5.1	5	14.3
4	มีทั้ง 2 ประเภท	32	20.4	5	14.3
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-83 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “เล็กน้อย”

ลำดับ	การใช้สิทธิรักษาพยาบาล	ข้าพชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ประกันสังคม	51	32.5	26	74.3
2	ไม่ไปโรงพยาบาล/จ่ายเอง	62	39.5	7	20.0
3	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	41	26.1	1	2.9
4	ประกันสุขภาพของเอกชน	3	1.9	1	2.1
5	เบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์ม	0	0.0	0	0.0
6	เบิกจ่ายจากงานอื่นที่ทำ	0	0.0	0	0.0
7	สิทธิข้าราชการ	0	0.0	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-84 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย “พนักงานต้องเข้าโรงพยาบาล”

ลำดับ	การใช้สิทธิรักษาพยาบาล	ข้าบขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ประกันสังคม	59	37.6	24	68.6
2	จ่ายเอง	11	7.0	0	0.0
3	สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง)	68	43.3	5	14.3
4	ประกันสุขภาพของเอกชน	19	12.1	6	17.1
5	เบิกจ่ายกับบริษัทแพลตฟอร์ม	0	0.0	0	0.0
6	เบิกจ่ายจากงานอื่นที่ทำ	0	0.0	0	0.0
7	สิทธิข้าราชการ	0	0.0	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-85 สิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มเติมจากหลักประกันของรัฐ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	สิทธิประโยชน์	ข้าบขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	123	28.2	24	24.5
2	เงินช่วยเหลือกรณีว่างงาน	94	21.6	13	13.3
3	เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต	74	17.0	12	12.2
4	เงินช่วยเหลือกรณีทุพพลภาพ	49	11.2	14	14.3
5	เงินช่วยเหลือกรณีชราภาพ	35	8.0	11	11.2
6	เงินสมทบการออมเพื่อเกษียณ	23	5.3	3	3.1
7	เงินสมทบการออม	9	2.1	12	12.2
8	เงินช่วยเหลือกรณีสงเคราะห์บุตร	12	2.8	2	2.0
9	เงินช่วยเหลือกรณีคลอดบุตร	6	1.4	4	4.1
10	ไม่ต้องการ	11	2.5	3	3.1

ตารางที่ 4-86 สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม	ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประกันรายได้ขั้นต่ำ/จำนวนงานต่อวัน	115	26.6	25	25.8
2	เพิ่มค่าตอบแทนต่อรอบให้มากขึ้น	122	28.2	14	14.4
3	ปรับลดค่าคอมมิชชั่น	64	14.8	18	18.6
4	ปรับปรุงระบบการกระจายงานให้มีความเสถียรมากขึ้น	54	12.5	20	20.6
5	จัดทำกองทุนเพื่อช่วยเหลือเมื่อไม่สามารถทำงานได้	39	9.0	4	4.1
6	การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	16	3.7	7	7.2
7	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	12	2.8	6	6.2
8	อื่น ๆ	1	0.2	0	0.0
9	ไม่ต้องการ	10	2.3	3	3.1

ตารางที่ 4-87 การวางแผนการออมเงิน

ลำดับ	การวางแผนการออมเงิน	ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่ได้วางแผนเลย)	22	14.0	6	17.1
2	2	19	12.1	2	5.7
3	3	4	2.5	0	0.0
4	4	12	7.6	0	0.0
5	5	19	12.1	1	2.9
6	6	47	29.9	8	22.9
7	7	24	15.3	8	22.9
8	8	9	5.7	9	25.7
9	9 (วางแผนอย่างสม่ำเสมอ)	0	0.0	0	0.0
10	ไม่ระบุ	1	0.6	1	2.9
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย		4.72		5.62	
S.D.		2.22		2.59	

ตารางที่ 4-88 ช่องทางในการออม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางในการออม	ข้าบปียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ฝากประจำหรือไม่ประจำ	110	64.7	28	70.0
2	ซื้อสลากออมสินหรือสลาก ธกส.	5	2.9	0	0.0
3	การสะสมสินทรัพย์ในรูปแบบอื่นอย่างอสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้าน ที่ดิน หรือสังหาริมทรัพย์ เช่น รถ ทองคำ	2	1.2	0	0.0
4	การออมที่ไม่เป็นทางการ เช่น เล่นแชร์	4	2.4	3	7.5
5	ซื้อพันธบัตรรัฐบาล	2	1.2	2	5.0
6	การสะสมสกุลเงินอิเล็กทรอนิกส์	0	0.0	0	0.0
7	ลงทุนในหุ้น/กองทุน	1	0.6	0	0.0
8	ซื้อเงินตราต่างประเทศ	2	1.2	0	0.0
9	อื่น ๆ อาทิ ซื้อกองทุนธนาคาร หุ้นสวัสดิการ ข้าราชการ	2	1.2	0	0.0
10	ไม่มีการออม	42	24.7	7	17.5

ตารางที่ 4-89 ช่องทางการวางแผนทางการเงินสำหรับการใช้ชีวิตในวัยผู้สูงอายุ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการวางแผนทางการเงิน	ข้าบปียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ออมเงินส่วนตัว	99	61.9	17	48.6
2	ไม่ได้วางแผนเพื่อการเกษียณเลย	56	35.0	18	51.4
3	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัท	4	2.5	0	0.0
4	ไม่มีกองทุนเพื่อการเกษียณ แต่มีสินทรัพย์รูปแบบอื่น เช่น อสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์	1	0.6	0	0.0

ตารางที่ 4-90 ระดับความมั่นใจว่าเงินเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในวัยหลังเกษียณ

ลำดับ	ระดับความมั่นใจ	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่มั่นใจเลย)	35	22.3	6	17.1
2	2	12	7.6	2	5.7
3	3	12	7.6	0	0.0
4	4	9	5.7	3	8.6
5	5	18	11.5	1	2.9
6	6	38	24.2	5	14.3
7	7	27	17.2	8	22.9
8	8	4	2.5	10	28.6
9	9 (มั่นใจมากที่สุด)	1	0.6	0	0.0
10	ไม่ระบุ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย		4.35		5.51	
S.D.		2.35		2.63	

ตารางที่ 4-91 เงินออมต่อเดือน

ลำดับ	เงินออมต่อเดือน	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ออมไม่ได้เลย	40	25.5	8	22.9
2	1 - 1,000 บาท	36	22.9	7	20.0
3	1,001 - 2,000 บาท	28	17.8	0	0.0
4	2,001 - 3,000 บาท	20	12.7	5	14.3
5	3,001 - 4,000 บาท	12	7.6	7	20.0
6	4,001 - 5,000 บาท	8	5.1	6	17.1
7	5,001 บาทขึ้นไป	12	7.6	2	5.7
8	ไม่ระบุ	1	0.6	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-92 ความสามารถในการจ่ายเงิน หากจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉินจำนวน 20,000 บาททันที

ลำดับ	ความสามารถในการจ่ายเงิน	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ได้	51	32.5	18	51.4
2	ไม่ได้	60	38.2	14	40.0
3	ไม่แน่ใจ	46	29.3	3	8.6
รวม		157	100.0	35	100.0

4.4 รูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ในส่วน of รูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม จะถามถึงรูปแบบของการจ้างงานที่ต้องการ ความพึงพอใจต่อการทำงาน และอื่น ๆ ซึ่งจะอธิบายแยกตามกลุ่มบริการส่งอาหาร กลุ่มขับชียานพาหนะ และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ดังต่อไปนี้

4.4.1 กลุ่มบริการส่งอาหาร

จากรูปแบบการทำงาน 3 รูปแบบ ที่สะท้อนการเป็นฟรีแลนซ์ (รูปแบบที่ 1) การเป็นลูกจ้าง (รูปแบบที่ 2) และการเป็นหุ้นส่วน (รูปแบบที่ 3) หากให้เลือกรูปแบบการทำงานที่ต้องการจากทั้ง 3 รูปแบบ พบว่าร้อยละ 48.8 เลือกรูปแบบที่ 3 ซึ่งก็คืองานอิสระ เลือกงานที่ทำได้ รายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ รองลงมา คือ กลุ่มที่เลือกรูปแบบที่ 1 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 37.4 ซึ่งก็คืองานอิสระ เลือกงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ ขณะที่ มีเพียงร้อยละ 13.0 ที่เลือกรูปแบบที่ 2 ซึ่งก็คืองานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ แสดงถึงการที่คนส่วนใหญ่มาทำงานแพลตฟอร์มอยากมีความอิสระในการทำงานเป็นสำคัญ

รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้ในแต่ละรูปแบบ พบว่ารูปแบบ 3 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 21,418 บาท ใกล้เคียงกับรูปแบบที่ 1 เฉลี่ย 21,303 บาท ในขณะที่รูปแบบ 2 เฉลี่ยเพียง 17,535 บาท ทั้งนี้ ร้อยละ 63.8 ยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน เฉลี่ย 374.42 บาท จะสังเกตได้ว่ารูปแบบงานอิสระมีรายได้ขั้นต่ำที่ยอมรับสูงกว่างานที่ไม่อิสระ ซึ่งมีการถูกให้ค่าของความ “ไม่แน่นอน” ของรายได้ไว้ค่อนข้างสูง ถ้างานมีความไม่แน่นอนของรายได้ จะยอมรับรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อชดเชยยามที่ขาดรายได้ไป

ด้านความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าความอิสระในการทำงาน มีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ เฉลี่ย 7.91 แต่ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมาก คือ 7.02 - 7.345 ยกเว้นด้านสวัสดิการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ย 4.76

ในกรณีที่ทำงานกับแพลตฟอร์มเต็มตัว ส่วนใหญ่ร้อยละ 87.3 จะไม่เลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไปทำงานประจำ โดยมีร้อยละ 12.7 มีแนวโน้มเลิก โดยให้เหตุผลว่า ไม่มั่นคง มีความเสี่ยง กลับต่างจังหวัด เรียนต่อ ถูกเอาเปรียบมากไป เป็นต้น ในกรณีที่ทำงานแพลตฟอร์มควบคู่ไปกับงานประจำ ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.2 จะไม่เลิกทำงานประจำและไปทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว โดยมีร้อยละ 7.8 มีแนวโน้มเลิก โดยให้เหตุผลว่า งานมาก เวลาร่น้อย ต้องการอิสระ เป็นต้น

การสำรวจระยะเวลาอย่างน้อยที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไป พบว่าเฉลี่ย 5.33 ปี ด้านการปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ ร้อยละ

ในกรณีที่ทำงานกับแพลตฟอร์มเต็มตัว ส่วนใหญ่ร้อยละ 95.4 จะไม่เลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไปทำงานประจำ โดยมีร้อยละ 4.6 มีแนวโน้มเลิก โดยให้เหตุผลว่า หากรายได้สูงกว่านี้ หากได้สวัสดิการดีกว่านี้ เป็นต้น ในกรณีที่ทำงานแพลตฟอร์มควบคู่ไปกับงานประจำ ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.2 จะไม่เลิกทำงานประจำและไปทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว โดยมีร้อยละ 7.8 มีแนวโน้มเลิก โดยให้เหตุผลว่า ต้องการอิสระ หากรายได้ได้มากกว่า เป็นต้น

การสำรวจระยะเวลาอย่างน้อยในการทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไปอีก พบว่าเฉลี่ย 7 ปี ด้านการปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ ร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี ร้อยละ 27.1 นอกจากนี้ ยังต้องสร้างเครือข่ายผู้ที่ประกอบอาชีพเหมือนกัน และบริหารจัดการเวลาตนเอง ร้อยละ 16.5 และ 12.8 ตามลำดับ สำหรับความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาดูเรื่องกับแพลตฟอร์ม (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่ามีค่าเฉลี่ย 5.70 คือ อยู่ในระดับกลาง ๆ ค่อนข้างไปทางมาก

(พิจารณาตารางที่ 4-102 ถึง 4-110)

4.4.3 กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

หากให้เลือกรูปแบบการทำงาน 3 รูปแบบ พบว่า ร้อยละ 11.4 เลือกรูปแบบที่ 1 ซึ่งคืองานอิสระเลือกงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 1) ร้อยละ 68.6 เลือก รูปแบบที่ 2 ซึ่งคืองานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 2) และที่เหลือร้อยละ 20.0 เลือกรูปแบบที่ 3 คืองานอิสระเลือกงานที่ทำได้ รายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 3)

รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้ พบว่า รูปแบบ 2 มีเฉลี่ยสูงสุดคือ 25,143 บาท รองลงมา คือรูปแบบ 3 เฉลี่ย 23,514 บาท และรูปแบบ 1 มีค่าเฉลี่ย 22,829 บาท ทั้งนี้ ร้อยละ 40.0 ยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน เฉลี่ย 296.43 บาท

ด้านความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าความอิสระในการทำงาน มีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ เฉลี่ย 8.31 แต่ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมาก คือ 7.49-8.03 ยกเว้นด้านสวัสดิการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ย 6.74

ในกรณีที่ทำงานกับแพลตฟอร์มเต็มตัว กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ทำงานเต็มตัว (ร้อยละ 100) จะไม่เลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไปทำงานประจำ ในกรณีที่ทำงานแพลตฟอร์มควบคู่ไปกับงานประจำ ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.0 จะไม่เลิกทำงานประจำและไปทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว

การสำรวจระยะเวลาอย่างน้อยที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไป พบว่าเฉลี่ย 7 ปี ด้านการปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการมีความรู้เรื่องเทคโนโลยี ร้อยละ 30.0 รองลงมา คือ การพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ ร้อยละ 27.8 นอกจากนี้ ยังต้องสร้างเครือข่ายผู้ที่ประกอบอาชีพเหมือนกัน และบริหารจัดการเวลาตนเอง ร้อยละ 21.1 และ 18.9 ตามลำดับ สำหรับความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาดำเนินการกับแพลตฟอร์ม (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่ามีค่าเฉลี่ย 6.18 คือ อยู่ในระดับมาก

(พิจารณาตารางที่ 4-102 ถึง 4-110)

ตารางที่ 4-93 การเลือกรูปแบบการทำงาน

ลำดับ	รูปแบบการทำงาน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ		งานพาร์ทไทม์		งานประจำ		งานพาร์ทไทม์	
		จำนวน	ร้อยละ	(Fulltime)	ร้อยละ	(Parttime)	ร้อยละ	(Fulltime)	ร้อยละ	(Parttime)	ร้อยละ
1	รูปแบบ 3 งานอิสระ เลือกงานที่ทำได้ รายได้ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ สัดส่วนรายได้จากการ ทำงาน แพลตฟอร์มไม่ คุ้มครองอุบัติเหตุและ สุขภาพ	447	48.8	93	34.4	11	26.8	339	57.4	4	28.6
2	รูปแบบ 1 งานอิสระ เลือกงานไม่ได้ มีรายได้ สูง แพลตฟอร์มไม่ คุ้มครองอุบัติเหตุและ สุขภาพ	343	37.4	162	60.0	15	36.6	165	27.9	1	7.1
3	รูปแบบ 2 งานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูก กำหนดชั่วโมงทำงานขึ้น ต่ำ มีเงินออมยาม เกษียณและได้รับความ คุ้มครองอุบัติเหตุและ สุขภาพ	119	13.0	13	4.8	12	29.3	85	14.4	9	64.3
4	ไม่ระบุ	7	0.8	2	0.7	3	7.3	2	0.3	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-94 รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้

ลำดับ	รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	รูปแบบ 3 งานอิสระ เลือกงานที่ทำได้ รายได้ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ สัดส่วนรายได้จากการ ทำงาน แพลตฟอร์มไม่ คุ้มครองอุบัติเหตุและ สุขภาพ	21,303	6,587	21,381	6766	21,553	7213	21,305	6,542	19,071	997
2	รูปแบบ 1 งานอิสระ เลือกงานไม่ได้ มีรายได้ สูง แพลตฟอร์มไม่ คุ้มครองอุบัติเหตุและ สุขภาพ	21,418	6,424	22,536	6920	22,675	8432	20,913	6,010	17,857	2,143
3	รูปแบบ 2 งานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูก กำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยาม เกษียณและได้รับความ คุ้มครองอุบัติเหตุและ สุขภาพ	17,535	5,332	19,004	5497	20,763	7610	16,748	4,889	14,000	1,922

ตารางที่ 4-95 การยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน

ลำดับ	การยินยอม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ยอมให้หัก	584	63.8	126	46.7	22	53.7	425	71.9	11	78.6
2	ไม่ยอม	332	36.2	144	53.3	19	46.3	166	28.1	3	21.4
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
กรณียอม ค่าเฉลี่ย (บาท)		374.42		279.92		193.18		412.82		327	
ต่ำสุด (บาท)		200		30		100		50		200	
สูงสุด (บาท)		9,000		3,000		500		9,000		450	

ตารางที่ 4-96 ความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (คะแนน 1 - 9)

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	อิสระในการทำงาน	7.91	1.27	7.89	1.17	6.93	2.39	7.97	1.18	8.43	0.65
2	รายได้	7.45	1.25	7.40	1.19	6.56	2.18	7.51	1.16	8.21	0.70
3	ความชอบและความสุข	7.32	1.22	7.24	1.23	6.32	2.09	7.41	1.10	7.93	0.48
4	การเข้าสังคมหรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	7.29	1.22	7.41	1.21	6.54	2.17	7.29	1.13	7.36	0.63
5	โอกาสในการทำงาน	7.17	1.27	7.27	1.21	6.24	2.33	7.19	1.18	7.00	0.68
6	การบริหารและจัดการเวลา	7.02	1.30	7.00	1.32	6.07	2.17	7.07	1.19	7.71	0.83
7	สวัสดิการ	4.76	2.20	5.81	1.7	5.17	2.08	4.3	2.22	3.07	2.43

ตารางที่ 4-97 ในกรณีที่ทำงานกับแพลตฟอร์มเต็มตัว แนวโน้มที่จะเลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไป

ทำงานประจำ

ลำดับ	แนวโน้ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เลิก	734	87.3	238	88.5	25	83.3	471	85.5	0	0.0
2	เลิก เพราะไม่มั่นคง มี ความเสี่ยง กลับ ต่างจังหวัด เรียนต่อ ถูก เอาเปรียบมากไป เป็น ต้น	107	12.7	31	11.5	5	16.7	70	14.5	1	100.0
รวม		841	100.0	269	100.0	30	100.0	541	100.0	1	100.0

ตารางที่ 4-98 ในกรณีที่ทำงานแพลตฟอร์มควบคู่ไปกับการทำงานประจำ แนวโน้มที่จะเลิกทำงานประจำและไป

ทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว

ลำดับ	แนวโน้ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เลิก	354	92.2	95	86.4	30	90.9	216	94.7	13	100.0
2	เลิก เพราะงานมาก เวลาน้อย ต้องการอิสระ เป็นต้น	30	7.8	15	13.6	3	9.1	12	5.3	0	0.0
รวม		384	100.0	110	100.0	33	100.0	228	100.0	13	100.0

ตารางที่ 4-99 ระยะเวลาอย่างน้อยในการทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไปอีก

ลำดับ	ระยะเวลาอย่างน้อย	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 3 ปี	364	39.7	51	18.9	15	36.6	285	48.2	13	92.9
2	4 – 6 ปี	278	30.3	91	33.7	9	22.0	178	30.1	0	0.0
3	7 – 9 ปี	54	5.9	27	10.0	1	2.4	25	4.2	1	7.1
4	10 ปีขึ้นไป	186	20.3	82	30.4	8	19.5	96	16.2	0	0.0
5	ไม่ระบุ	34	3.7	19	7.0	8	19.5	7	1.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (ปี)		5.33		6.75		5.15		4.80		2.57	
ต่ำสุด (ปี)		1		1		1		1		1	
สูงสุด (ปี)		20		20		15		20		7	

ตารางที่ 4-100 การปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	การปรับตัว	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ	554	27.5	185	29.7	24	28.2	342	26.8	3	10.3
2	บริหารจัดการเวลาตนเอง	417	20.7	92	14.8	16	18.8	301	23.6	8	27.6
3	มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี	347	17.2	109	17.5	19	22.4	215	16.9	4	13.8
4	บริหารจัดการวินัยทางการเงิน	356	17.7	93	14.9	9	10.6	246	19.3	8	27.6
5	สร้างเครือข่ายผู้ที่ประกอบอาชีพเหมือนกัน	174	8.6	91	14.6	9	10.6	74	5.8	0	0.0
6	ไม่คิดว่าต้องปรับตัว	164	8.2	53	8.5	8	9.4	97	7.6	6	20.7

ตารางที่ 4-101 ความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาต่อรองกับแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความสนใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่สนใจเลย)	65	7.1	25	9.3	4	9.8	35	5.9	1	7.1
2	2	55	6.0	7	2.6	3	7.3	44	7.4	1	7.1
3	3	79	8.6	4	1.5	0	0.0	71	12.0	4	28.6
4	4	55	6.0	1	0.4	0	0.0	51	8.6	3	21.4
5	5	113	12.3	19	7.0	9	22.0	82	13.9	3	21.4
6	6	174	19.0	64	23.7	5	12.2	105	17.8	0	0.0
7	7	182	19.9	65	24.1	9	22.0	107	18.1	1	7.1
8	8	103	11.2	52	19.3	4	9.8	47	8.0	0	0.0
9	9 (สนใจมากที่สุด)	58	6.3	23	8.5	3	7.3	31	5.2	1	7.1
10	ไม่ระบุ	32	3.5	10	3.7	4	9.8	18	3.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		5.50		6.20		5.59		5.21		4.14	
S.D.		2.24		2.21		2.37		2.18		2.03	

ตารางที่ 4-102 รูปแบบการทำงาน

ลำดับ	รูปแบบงาน	ขับจักรยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รูปแบบ 1 งานอิสระ เลือกรายงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ	62	39.5	4	11.4
2	รูปแบบ 3 งานอิสระ เลือกรายงานที่ทำได้ รายได้ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ	36	22.9	7	20.0
3	รูปแบบ 2 งานไม่อิสระ เลือกรายงานไม่ได้ ถูกกำหนด ชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ	59	37.6	24	68.6
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-103 รายได้ต่อเดือนขั้นต่ำที่ยอมรับได้ในแต่ละรูปแบบการจ้างงาน

ลำดับ	รูปแบบงาน	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	รูปแบบ 1 งานอิสระ เลือกรงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ	23,725	8,965	22,829	4,618
2	รูปแบบ 3 งานอิสระ เลือกรงานที่ทำได้ รายได้ไม่ แน่นอนขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ	20,077	6,659	23,514	6,679
3	รูปแบบ 2 งานไม่อิสระ เลือกรงานไม่ได้ ถูกกำหนด ชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับ ความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ	23,140	8,702	25,143	5,071

ตารางที่ 4-104 การยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน

ลำดับ	การยินยอม	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ยอมให้หัก	73	46.5	14	40.0
2	ไม่ยอม	84	53.5	21	60.0
รวม		157	100.0	35	100.0
กรณียอม ค่าเฉลี่ย (บาท)		259.93		296.43	
ต่ำสุด (บาท)		50		100	
สูงสุด (บาท)		2,000		400	

ตารางที่ 4-105 ความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (คะแนน 1 - 9)

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	อิสระในการทำงาน	7.70	0.90	8.31	0.99
2	โอกาสในการทำงาน	7.22	0.98	8.03	0.99
3	การเข้าสังคมหรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	7.13	1.16	7.69	0.93
4	ความชอบและความสุข	7.07	0.96	7.80	0.99
5	รายได้	7.03	1.17	7.66	1.03
6	การบริหารและจัดการเวลา	6.97	1.07	7.49	0.89
7	สวัสดิการ	5.82	1.72	6.74	1.52

ตารางที่ 4-106 แนวโน้มที่จะเลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไปทำงานประจำ กรณีที่ทำงานกับ

แพลตฟอร์มเต็มตัว

		ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
ลำดับ	แนวโน้ม	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เลิก	144	95.4	29	100.0
2	เลิก เพราะหากรายได้สูงกว่านี้ หากได้สวัสดิการดีกว่านี้ เป็นต้น	7	4.6	0	0.0
รวม		151	100.0	29	100.0

ตารางที่ 4-107 แนวโน้มที่จะเลิกทำงานประจำและไปทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว กรณีที่ทำงาน

แพลตฟอร์มควบคู่ไปกับงานประจำ

		ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
ลำดับ	แนวโน้ม	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เลิก	83	92.2	16	80.0
2	เลิก เพราะต้องการอิสระ หารายได้ได้มากกว่า เป็นต้น	7	7.8	4	20.0
รวม		90	100.0	20	100.0

ตารางที่ 4-108 ระยะเวลาอย่างน้อยในการทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไปอีก

		ขับขี่ยานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
ลำดับ	ระยะเวลาอย่างน้อย	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 3 ปี	20	12.7	3	8.6
2	4 – 6 ปี	61	38.9	15	42.9
3	7 – 9 ปี	15	9.6	2	5.7
4	10 ปีขึ้นไป	55	35.0	15	42.9
5	ไม่ระบุ	6	3.8	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย (ปี)		7		7	
ต่ำสุด (ปี)		1		2	
สูงสุด (ปี)		20		15	

ตารางที่ 4-109 การปรับตัวเพื่อที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มในระยะยาว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	การปรับตัว	ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ	114	30.3	25	27.8
2	มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี	102	27.1	27	30.0
3	สร้างเครือข่ายผู้ที่ประกอบอาชีพเหมือนกัน	62	16.5	19	21.1
4	บริหารจัดการเวลาตนเอง	48	12.8	17	18.9
5	บริหารจัดการวินัยทางการเงิน	36	9.6	2	2.2
6	ไม่คิดว่าต้องปรับตัว	14	3.7	0	0.0

ตารางที่ 4-110 ความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาท่อรองกับแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระดับความสนใจ	ข้าบชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่สนใจเลย)	12	7.6	4	11.4
2	2	15	9.6	0	0.0
3	3	10	6.4	0	0.0
4	4	1	0.6	0	0.0
5	5	9	5.7	1	2.9
6	6	37	23.6	9	25.7
7	7	30	19.1	13	37.1
8	8	32	20.4	7	20.0
9	9 (สนใจมากที่สุด)	7	4.5	0	0.0
10	ไม่ระบุ	4	2.5	1	2.9
รวม		157	100.0	35	100.0
ค่าเฉลี่ย		5.70		6.18	
ต่ำสุด		1		1	
สูงสุด		9		8	

บทที่ 5

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

เนื้อหาในบทนี้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล คนทำงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหาร และนักวิชาการ ใน 5 ประเด็น ได้แก่ นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม รูปแบบการจ้างงาน สภาพปัญหาในการทำงาน สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะ และนโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยเนื้อหาในบทที่ 5 แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะกล่าวถึงข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มในแต่ละประเด็น และในส่วนที่สองจะนำข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องมาเปรียบเทียบกันในแต่ละประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มในประเด็นต่าง ๆ

5.1 บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ครอบคลุมบริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ บริการขับขี้นพาหนะ จำนวน 1 บริษัท บริการรับส่งอาหาร จำนวน 3 บริษัท และแม่บ้านทำความสะอาด จำนวน 1 บริษัท

5.1.1 บริษัทแพลตฟอร์มขับขี้นพาหนะ

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลขับขี้นพาหนะนิยามคนทำงานแพลตฟอร์มว่ามีสถานะเป็นแรงงานอิสระหรือหุ้นส่วนทางธุรกิจ (partners) เนื่องจากบริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกับคนขับแท็กซี่ และคนขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ซึ่งมีทรัพย์สินประเภทรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้ประกอบอาชีพอยู่แล้ว แพลตฟอร์มดิจิทัลทำหน้าที่เพียงเพิ่มช่องทางการหารายได้ ทำให้มีลูกค้ามากขึ้นนอกเหนือจากลูกค้าที่เรียกตามท้องถนน และกรณีคนขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ก็มีรถของตัวเองไว้ใช้สำหรับเดินทางอยู่แล้ว และใช้บริการแพลตฟอร์มเพื่อหารายได้เสริมหลังเวลางานประจำ

รูปแบบการจ้างงาน คนทำงานแพลตฟอร์มขับขี้นพาหนะสามารถเลือกเวลาทำงานได้เอง ด้วยการเปิดปิดแอปพลิเคชันในช่วงเวลาที่ต้องการ บางแพลตฟอร์มจะส่งงานให้กับคนขับขี้นพาหนะ ในขณะที่บางแพลตฟอร์ม คนขับขี้นพาหนะเป็นผู้เลือกรับงานเอง โดยจะได้รับค่าตอบแทนเท่ากับจำนวนเงินที่ปรากฏในมิเตอร์ ส่วนบริษัทให้บริการแพลตฟอร์มจะได้รับค่าเรียกจากลูกค้าประมาณ 20 บาท ในขณะที่คนขับรถยนต์ส่วนบุคคลจะได้รับค่าตอบแทนร้อยละ 75 ของค่าโดยสาร ส่วนอีกร้อยละ 25 เป็นส่วนที่บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มได้รับ และผู้ขับขี้นรถจักรยานยนต์ จะได้รับค่าตอบแทนร้อยละ 85 ของค่าโดยสาร ส่วนอีกร้อยละ 15 เป็นส่วนที่บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มได้รับ โดยค่าตอบแทนต่อรอบจะขึ้นอยู่กับกลไกตลาด

เป็นสำคัญ ซึ่งกำหนดจากประเภทของรถยนต์ พื้นที่ที่ขับขี่ และช่วงเวลาขับขี่ บริษัทให้บริการแพลตฟอร์ม ไม่มีการประกันรายได้ขั้นต่ำให้กับผู้ขับขี่ และผู้ขับขี่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการขับขี่เอง

สภาพปัญหาในการทำงาน ได้แก่ ความไม่พอใจของคนขับแท็กซี่และวินมอเตอร์ไซด์ที่แพลตฟอร์ม เข้ามาแย่งลูกค้า และการลดลงของรายได้ในช่วงการระบาดของโควิด-19 เนื่องจากการปิดเมือง โดยเฉพาะ ผู้ขับรถยนต์ 4 ล้อ บางแพลตฟอร์มจึงได้เปิดโอกาสให้ผู้ขับรถยนต์สามารถรับงานรับส่งอาหารได้ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการเรียกใช้รถผิดวัตถุประสงค์ ลูกค้าอาจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในการขับส่งคนแทนการใช้บริการ ขับขี่พาหนะซึ่งมีราคาแพงกว่า เป็นต้น

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม สำหรับมุมมองของบริษัทแพลตฟอร์ม ขับขี่ยานพาหนะตอนนโยบายรัฐนั้น แม้ว่าการนำรถยนต์ส่วนตัวมาให้บริการขับขี่รับส่งยานพาหนะ สามารถกระทำได้อย่างถูกกฎหมายผ่านร่างกฎกระทรวงรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ภาครัฐก็ไม่ควรเข้ามาควบคุม ธุรกิจนี้เข้มงวดมากเกินไป เพราะจะส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจขาดแรงจูงใจในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ คนทำงานที่ใช้แพลตฟอร์มในการเพิ่มรายได้ นอกจากนี้ ภาครัฐควรเข้าไปจัดระเบียบการให้บริการแท็กซี่และ วินมอเตอร์ไซด์ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.2 บริษัทแพลตฟอร์มรับส่งอาหาร

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มรับส่งอาหารให้คำนิยามสำหรับไรเดอร์ ว่าเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ หรือแรงงานอิสระที่มีลักษณะการจ้างทำของหรือจ้างงานรายชิ้น โดยคิดค่าตอบแทน เป็นรายชิ้น

รูปแบบการจ้างงาน ไรเดอร์มีอิสระในการเลือกเวลาทำงาน พื้นที่ขับขี่ และสามารถทำงานกับบริษัท แพลตฟอร์มอื่นได้ ระบบการจ่ายงานของบริษัทแพลตฟอร์มมี 2 รูปแบบ คือ ใช้สัญญาประติษฐ์จ่ายงาน กับ ให้ไรเดอร์เลือกรับงานเอง โดยรายได้ของไรเดอร์ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ ค่ารอบเริ่มต้น เงินจูงใจ โบนัส และอุปทานและอุปสงค์ของตลาด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม โดยเฉลี่ยไรเดอร์ จะได้ค่าตอบแทนประมาณ 1,000 บาทต่อวัน เวลาทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงขึ้นไปต่อวัน ไม่มีประกันรายได้ขั้นต่ำ มีเพียงสิทธิพิเศษสำหรับไรเดอร์ใหม่ที่สามารถมองเห็นและเลือกรับงานได้ก่อนไรเดอร์เก่าในบางแพลตฟอร์ม และไรเดอร์ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เอง เช่น ด้านค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษารถ ค่าประกันรถ เป็นต้น

สภาพปัญหาในการทำงาน ปัญหาหลักของไรเดอร์ คือ ค่ารอบ ซึ่งบริษัทให้บริการแพลตฟอร์มชี้แจง ว่าการกำหนดค่ารอบต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายของผู้บริโภคและสภาพการแข่งขันในตลาดด้วย นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการจ่ายงานที่กำหนดให้ไรเดอร์แข่งกันกดรับงาน ทำให้การกระจายงานไม่ทั่วถึง บางคน มีเครื่องช่วยกดรับงานทำให้สามารถกดรับงานได้เร็วกว่าคนอื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวของไรเดอร์ถือว่า

ไม่ถูกต้องและจะถูกบริษัทลงโทษ ปัญหาไรเดอร์เก่าไม่พอใจที่บริษัทให้สิทธิพิเศษกับไรเดอร์ใหม่ในการได้รับงานก่อน บริษัทให้เหตุผลว่าเป็นการสนับสนุนไรเดอร์ใหม่ในช่วงเริ่มต้นการทำงานเท่านั้น ปัญหาการระงับบัญชีที่ไม่เป็นธรรมซึ่งไรเดอร์อาจถูกระงับบัญชี 1-3 เดือนแล้วแต่กรณี บริษัทได้ชี้แจงว่ากระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริงเป็นไปด้วยความระมัดระวังเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมที่สุด และได้ปรับวิธีการสื่อสารให้ชัดเจนเพื่อลดความเข้าใจผิดระหว่างไรเดอร์และลูกค้าลง นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการคำนวณระยะทางที่ไม่ตรงกันระหว่างบริษัทกับไรเดอร์ซึ่งเกิดขึ้นได้จากสภาพการจราจรและการปิดถนน

สภาพการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพของคนทำงานแพลตฟอร์ม ไรเดอร์รับส่งอาหารมีความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน มลพิษทางอากาศ และการติดเชื้อโควิด-19 โดยแต่ละบริษัทแพลตฟอร์มได้มีการจัดสิทธิประโยชน์ให้กับไรเดอร์ในรูปแบบแตกต่างกันไป เช่น บางบริษัทมีประกันอุบัติเหตุและประกันโควิดให้กับไรเดอร์ทุกคน บางบริษัทมีประกันอุบัติเหตุให้ภายใต้เงื่อนไขว่าไรเดอร์ต้องทำงานได้ 350 รอบต่อเดือน และประกันโควิด-19 เฉพาะกรณีที่ไรเดอร์ทำงานอย่างน้อย 15 รอบต่อเดือน บางบริษัทมีประกันอุบัติเหตุให้กับไรเดอร์ทุกคน และจะเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับคนขับระดับฮีโร่ที่สามารถรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและมีการประกันรายได้ให้ด้วย อีกทั้งยังมีระบบการตรวจสอบพฤติกรรม การขับขี่ การประเมินความเหนื่อยล้าในกรณีที่ขับเกิน 8 ชั่วโมง และมีการจัดหาวัคซีนป้องกันโควิด-19 ให้อีกด้วย

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม บริษัทแพลตฟอร์มเห็นว่าควรจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมให้กับไรเดอร์ โดยบริษัทยินดีร่วมจ่ายสมทบตามสัดส่วนการทำงานของไรเดอร์ และเห็นว่าภาครัฐไม่ควรเข้ามาออกกฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการทำธุรกิจหรือเข้ามาร่วมแข่งขันในธุรกิจด้วย แต่ควรปล่อยให้ไปไปตามกลไกตลาด

5.1.3 บริษัทแพลตฟอร์มแม่บ้านทำความสะอาด

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม บริษัทแพลตฟอร์มที่ให้บริการแม่บ้านทำความสะอาด มองว่าแม่บ้านแพลตฟอร์มเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจหรือแรงงานอิสระ ในลักษณะการจ้างทำของ โดยบริษัทแพลตฟอร์มเป็นผู้เสนองานแต่ละชิ้นให้แก่แม่บ้าน ทำการตลาดเพื่อกระตุ้นอุปสงค์ของผู้บริโภค และสร้างงานและรายได้ให้กับแม่บ้านทำความสะอาดมากที่สุด

รูปแบบการจ้างงาน แม่บ้านมีอิสระที่จะเลือกรับงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ทั้งเวลาและสถานที่ และสามารถปฏิเสธงานได้ บริษัทแพลตฟอร์มไม่มีอำนาจสั่งการให้แม่บ้านทำงานที่ไม่ต้องการได้ แม่บ้านจะได้รับค่าตอบแทน 300 บาทต่อการทำงาน 1 ชิ้น ในระยะเวลา 2 ชั่วโมง ดังนั้น หากแม่บ้านรับงานวันละ 2 ชิ้นหรือทำงาน 4 ชั่วโมง แม่บ้านจะมีรายได้ต่อวัน 600 บาท ซึ่งสูงกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ แม่บ้านแพลตฟอร์มส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,000-40,000 บาท และหากแม่บ้านลงตารางทำงาน 2 งานต่อวัน จะได้รับประกันรายได้ขั้นต่ำ 16,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ แม่บ้านจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ไปทำงานและค่าอุปกรณ์ทำความสะอาดต่าง ๆ โดยบริษัทสนับสนุนอุปกรณ์และน้ำยาทำความสะอาดราคาถูก และสามารถผ่อนซื้อได้

สภาพปัญหาในการทำงาน แม่บ้านแพลตฟอร์มยังไม่พบปัญหาในการทำงาน

สภาพการทำงานที่มีผลต่อสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม งานทำความสะอาดมีความเสี่ยงจากการสัมผัสสารเคมี การติดเชื้อโควิด-19 การถูกล่วงละเมิดทางเพศโดยลูกค้า และอุบัติเหตุจากการเดินทางไปทำงาน บริษัทแพลตฟอร์มได้มีการจัดอบรมเรื่องการใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันอันตรายจากสารเคมี นอกจากนี้ ยังได้ทำประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม บริษัทแพลตฟอร์มมีความเห็นว่าแม่บ้านควรสามารถเข้าสู่ระบบประกันสังคมของรัฐได้ โดยบริษัทแพลตฟอร์มยินดีจะจ่ายสมทบตามสัดส่วนมูลค่าของบริการที่แม่บ้านได้ทำ และแม่บ้านควรเข้าถึงสินเชื่อได้โดยใช้ประวัติการทำงานแพลตฟอร์ม และควรมีระบบการออมระยะยาวหรือการออมเพื่อการเกษียณที่เชื่อมต่อกันระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) หรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

5.2 คนทำงานแพลตฟอร์ม

ในส่วนนี้ได้ทำการสัมภาษณ์เฉพาะคนทำงานแพลตฟอร์มส่งอาหารหรือไรเดอร์เท่านั้น โดยสัมภาษณ์จำนวนรวม 6 คน ได้แก่ แกนนำสหภาพไรเดอร์ และไรเดอร์ที่ทำงานในหลากหลายแพลตฟอร์มทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม ไรเดอร์มีมุมมองที่แตกต่างกันในเรื่องสถานะของตนเอง บางส่วนนิยามว่าตนเองมีสถานะเป็นลูกจ้าง เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มส่งอาหารมีอำนาจบังคับบัญชาเหนือตนเอง จึงควรได้รับการคุ้มครองและสิทธิสวัสดิการตามกฎหมายแรงงาน อีกส่วนมองว่าตนเองเป็นแรงงานอิสระ มีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง แต่เนื่องจากการขาดกฎหมายควบคุมแพลตฟอร์ม จึงทำให้แพลตฟอร์มเอาเปรียบคนขับ ดังนั้น ควรจะออกกฎหมายเพื่อควบคุมแพลตฟอร์มไม่ให้เอาเปรียบคนขับได้

รูปแบบการจ้างงาน เมื่อพิจารณารูปแบบการจ้างงาน ในส่วนของความอิสระในการเลือกทำงานจะพบอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1) แรงงานมีอิสระในการเลือกเวลาทำงาน และพื้นที่ที่ต้องการเองได้ และ 2) แรงงานต้องเลือกช่วงเวลาการทำงานล่วงหน้า รวมถึงเลือกพื้นที่ในการทำงานที่ต้องการ โดยไม่สามารถเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาหรือพื้นที่ที่เลือกได้ ในการเลือกกะหรือช่วงเวลาทำงานล่วงหน้านั้นยังขึ้นอยู่กับคะแนนการทำงานของไรเดอร์อีกด้วย โดยคะแนนยิ่งสูง ยิ่งสามารถเลือกกะและพื้นที่ ๆ ต้องการได้มากกว่า และจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าด้วย ระบบการจ่ายงานจะมี 2 รูปแบบ คือ 1) การใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์แจกงานไปที่ไรเดอร์โดยตรง

จะมีไรเดอร์เพียงคนเดียวเห็นงาน และไรเดอร์ต้องมารับภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่มารับภายในระยะเวลาที่กำหนด งานจะถูกส่งต่อไปให้ไรเดอร์คนอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ และ 2) การใช้มือกดงาน แพลตฟอร์มจะแจกงานไปยังไรเดอร์ที่อยู่ใกล้เคียงกับร้านอาหาร เช่น มีไรเดอร์ 4 คนอยู่ใกล้ร้านอาหารที่ลูกค้าเลือกส่งไรเดอร์ทั้ง 4 คนจะเห็นงานนี้พร้อมกัน ไรเดอร์คนไหนกดรับงานเร็วที่สุดก็จะได้งานไป

ค่าตอบแทนจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม บางแพลตฟอร์มมีค่ารอบเพียงอย่างเดียว บางแพลตฟอร์มจะมีเงินจูงใจและโบนัสเพิ่มเติม แต่ละแพลตฟอร์มไม่มีประกันรายได้ขั้นต่ำ โดยค่าจัดส่งเริ่มต้นของแต่ละแพลตฟอร์มจะแตกต่างกันไป และปรับขึ้นลงตามสถานการณ์ นอกจากนี้ ยังแตกต่างกันระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ในเขตใจกลางเมืองและนอกเขตเมืองอีกด้วย ไรเดอร์จึงมักเลือกใช้หลายแอปพลิเคชัน โดยจะเลือกขับกับแอปพลิเคชันที่ให้ค่ารอบสูงที่สุด ในช่วงก่อนจะมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 รายได้เฉลี่ยประมาณ 1,000 – 2,000 บาทต่อวัน หรือมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน แต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ไรเดอร์มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้ค่ารอบถูกปรับลดลง และไรเดอร์ต้องทำงานหลายชั่วโมงมากขึ้นเพื่อให้ได้รายได้เท่ากับก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19

คนทำงานแพลตฟอร์มส่งอาหารส่วนใหญ่จะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้าจนถึงเย็นหรือดึก นับเป็นชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมง หรืออาจสูงที่สุดถึง 16 ชั่วโมงต่อวัน ถ้าเป็นแรงงานที่มีงานประจำหรือประกอบอาชีพอื่นอยู่แล้วจะใช้เวลาทำงานบนแพลตฟอร์มลดลง เช่น วินมอเตอร์ไซด์รับจ้างจะขับวันละประมาณ 6 ชั่วโมง คือ หลังส่งคนไปทำงานในช่วงเช้าและช่วงเย็นหลังรับคนเลิกงาน โดยไรเดอร์จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นค่าชุดทำงาน ค่ากล่องใส่อาหาร ค่าน้ำมัน ค่าสีกหรือ ค่าประกันรถ เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ซึ่งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มักจะสวนทางกับค่ารอบและค่าตอบแทนที่ได้รับ

สภาพปัญหาในการทำงาน ปัญหาสำคัญของไรเดอร์ คือ ค่ารอบที่ลดลงและไม่เท่ากันระหว่างไรเดอร์เก่ากับไรเดอร์ใหม่ และระหว่างกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เช่น ไรเดอร์ในกรุงเทพฯ ได้ค่ารอบ 40 บาท แต่ไรเดอร์ในต่างจังหวัดได้ค่ารอบ 25 บาท หรืออาจต่ำสุดถึง 18 บาท ทำให้ไรเดอร์ต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ได้รายได้เพียงพอต่อการยังชีพของครอบครัว ทำให้อยู่ในสภาพการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในเวลาที่ฝนตก นอกจากนี้ ไรเดอร์ต้องประสบกับความไม่เป็นธรรมหลายประการ เช่น 1) ความไม่เป็นธรรมของสัญญาที่บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มบังคับให้ยอมรับเงื่อนไขการทำงานที่เป็นภาษาอังกฤษก่อนที่จะสามารถเข้าไปอ่านรายละเอียดต่าง ๆ ได้ การเปลี่ยนแปลงนโยบายในเรื่องค่ารอบและการขยายพื้นที่ขับขี่ที่มักจะไม่ได้มีการแจ้งให้ไรเดอร์ได้รับทราบล่วงหน้า 2) สภาพการทำงานที่ไม่เป็นธรรม เช่น การบังคับให้รับงานซื้อข้าวของเครื่องใช้จากร้านค้านอกเหนือจากการรับส่งอาหาร การที่ไม่สามารถปฏิเสธงานและเปลี่ยนช่วงเวลาทำงานได้โดยไม่กระทบต่อค่าตอบแทนในอนาคต 3) การได้รับการลงโทษที่ไม่เป็นธรรม เช่น หากปฏิเสธงาน 1 ครั้งอาจต้องทำงานชดเชยมากถึง 19 ครั้ง การถูกลูกค้าร้องเรียนหรือให้คะแนนน้อย

ด้วยเหตุผลที่ไม่ยุติธรรม เช่น ลูกค้าฝากซื้อสินค้าอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคำสั่งซื้อ ซึ่งอาจจะทำให้ถูกระงับสัญญาได้ นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังบังคับให้ซื้ออุปกรณ์ กระเป๋า ชุดทำงาน ซึ่งนอกจากจะเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่ไรเดอร์แล้ว ไรเดอร์ยังถูกลงโทษหากไม่ใส่เครื่องแบบทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอื่น ๆ เช่น ระยะเวลาที่ระบุไว้ในจีพีเอสไม่ตรงกับระยะเวลาขับขี่จริง หรือลูกค้าปัทมคติผิด เป็นต้น

สภาพการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพของคนทำงานแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์มส่งอาหารต้องเผชิญกับความเครียดต่าง ๆ จากสภาพการทำงานที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ได้แก่ การต้องสุดลมพิษทางอากาศขณะขับขี่ และอุบัติเหตุบนท้องถนนด้วยเงื่อนไขของการทำงานที่เร่งรีบและต้องดูหน้าจอโทรศัพท์เพื่อกรับงานในขณะขับขี่ ไรเดอร์จึงมีความต้องการสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลมากที่สุด ซึ่งบางแพลตฟอร์มมีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับไรเดอร์ แต่อาจมีปัญหาในเรื่องขั้นตอนการเบิกจ่ายที่ยุ่งยาก บางแพลตฟอร์มมีการตั้งเงื่อนไขในการได้รับสิทธิประโยชน์ในรูปแบบประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพ เช่น ต้องรับงาน 400 – 600 งานต่อเดือน หรือต้องทำงานครบ 6 เดือน จึงจะได้รับประกันรายเดือนในรอบเดือนถัดไป ในทางปฏิบัติไรเดอร์จึงมักจะใช้ประกันภาคบังคับหรือพรบ.รณจกรยานยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ ไรเดอร์ยังประกันความเสี่ยงด้วยการรวมกลุ่มกันเพื่อตั้งกองทุนช่วยเหลือสมาชิก การเป็นสมาชิกประกันสังคมมาตรา 40 และใช้ระบบสวัสดิการสังคม คือ บัตรทองในการรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย

นอกจากนี้ ไรเดอร์ยังมีความเสี่ยงจากชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาทำงานบนท้องถนน รวมถึงรองานและรออาหารเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน บางคนอาจทำงานบนแพลตฟอร์มสูงถึง 16 ชั่วโมงต่อวัน เพื่อให้ได้รายได้ที่ต้องการต่อวัน เมื่อบริษัทให้บริการแพลตฟอร์มลดค่ารอบลงเรื่อย ๆ ทำให้แรงงานเหล่านี้ต้องทำงานแข่งกับเวลาและใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้จำนวนรอบมากพอจะได้รับรายได้ต่อวันเท่าเดิม นำไปสู่ความเสี่ยงในด้านสุขภาพ ยิ่งไปกว่านั้น ยังอาจจะทำลายสมดุลชีวิตระหว่างการใช้ชีวิตส่วนตัวกับการมีเวลาให้กับครอบครัว ไรเดอร์ยังมีความเสี่ยงจากการติดโควิด-19 เนื่องจากทำงานเป็นด่านหน้าที่ต้องแบกรับความเสี่ยงจากการนำอาหารจากร้านอาหารไปส่งให้กับลูกค้า บริษัทแพลตฟอร์มบางแห่งไม่มีการจัดหาวัคซีน เจลแอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัยให้ หรือมีเงื่อนไขจำกัดเฉพาะไรเดอร์ที่ทำงานได้ 300 งานขึ้นไป เป็นต้น

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม ในมุมมองของไรเดอร์ นโยบายที่จะมีผลต่อคุณภาพชีวิต คือ การออกมาตรการหรือกฎระเบียบเพื่อควบคุมดูแลธุรกิจบริษัทให้บริการแพลตฟอร์มไม่ให้เอารัดเอาเปรียบแรงงาน โดยเฉพาะในเรื่องค่ารอบ และการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ควรแก้ไขกฎหมายแรงงานให้สามารถรองรับแรงงานกลุ่มนี้ ทั้งในเรื่องสถานะการจ้างงาน ค่าจ้างรายชั่วโมง หรือเงินชดเชยต่าง ๆ เนื่องจากกฎหมายแรงงานที่ใช้ในปัจจุบันไม่สามารถรองรับการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ได้ และ

ที่สำคัญ ควรจะพัฒนาหลักประกันขั้นพื้นฐาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษา เงินชดเชยรายได้ที่คนทำงานพึงจะได้รับด้วย

5.3 ร้านอาหาร

ในส่วนนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ร้านอาหารที่ใช้บริการขายอาหารบนแพลตฟอร์มจำนวน 3 ร้าน ได้แก่ ร้านอาหารขนาดเล็ก ร้านอาหารที่มีสาขา และร้านอาหารที่มี cloud kitchen

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหารมีมุมมองที่แตกต่างกันในเรื่องสถานะของไรเดอร์ กล่าวคือ บางร้านมองว่าไรเดอร์ควรมีสถานะเป็นลูกจ้าง เนื่องจากมีบทบาทสำคัญเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัทแพลตฟอร์ม ไรเดอร์จึงควรได้รับการดูแลจากบริษัทแพลตฟอร์มอย่างเหมาะสม บางร้านมองว่าไรเดอร์เป็นแรงงานอิสระ เนื่องจากมีอิสระที่จะเลือกการทำงาน แม้จะมีเงื่อนไขบังคับที่จะต้องปฏิบัติตาม แต่เงื่อนไขดังกล่าวไรเดอร์ยอมรับและตกลงแล้วตั้งแต่ก่อนเริ่มทำงาน อย่างไรก็ตาม ไรเดอร์ควรได้รับหลักประกันทางอุบัติเหตุหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งบริษัทแพลตฟอร์มบางแห่งได้จัดสิทธิประโยชน์เหล่านี้ให้กับไรเดอร์แล้ว

รูปแบบในการทำงาน ร้านอาหารที่ใช้บริการแพลตฟอร์มส่งอาหารจะต้องจ่ายค่าจิปี หรือค่าใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งจะมีอัตราที่แตกต่างกันไปในแต่ละแพลตฟอร์ม ร้านอาหารบางร้านเลือกที่จะผลกระทบค่าใช้จ่ายนี้ให้กับผู้บริโภค ทำให้อาหารที่ขายบนแพลตฟอร์มมีราคาสูงกว่าหรือมีปริมาณน้อยกว่าที่หน้าร้าน ในขณะที่ร้านอาหารบางร้านเลือกที่จะแบกรับค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เอง โดยถือว่าร้านไม่ต้องทำการตลาดและไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดส่งอาหารและสวัสดิการของไรเดอร์ นอกจากนี้ ร้านอาหารแต่ละร้านจะจ่ายค่าจิปีไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของร้าน ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงมากจะจ่ายค่าจิปีในอัตราที่ต่ำหรือบางร้านไม่ต้องจ่ายค่าจิปีเลย ในขณะที่ร้านอาหารทั่วไปจะจ่ายค่าจิปีตั้งแต่ร้อยละ 17 ถึง ร้อยละ 32 นอกจากนี้ ร้านอาหารสามารถขายอาหารผ่าน cloud kitchen ซึ่งบริษัทแพลตฟอร์มได้จัดเตรียมพื้นที่ไว้ให้เพื่อใช้ในการปรุงอาหาร โดยจะต้องจ่ายค่าจิปีในอัตราที่สูงขึ้นจากอัตราปกติ แต่ถือเป็นต้นทุนที่ต่ำกว่าการเปิดสาขาของร้านอาหารเอง

สภาพปัญหาในการทำงาน ร้านอาหารขนาดเล็กมีปัญหาค่าจิปีที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้องแบกรับต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น และหากต้องการเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้นจะต้องจ่ายค่าโฆษณาร้านเพิ่มอีกด้วย และถึงแม้ว่าจะมีแพลตฟอร์มที่ไม่เก็บค่าจิปี แต่คำสั่งซื้อที่มีปริมาณไม่มากเท่ากับแพลตฟอร์มที่ครองตลาด นอกจากนี้ร้านอาหารบางร้านมีความเห็นว่า บริษัทแพลตฟอร์มจัดโปรโมชันให้กับลูกค้ามากเกินไป ทำให้ร้านอาหารและไรเดอร์ต้องแบกรับต้นทุนส่วนนี้ให้กับผู้บริโภค รวมถึงมีปัญหาเรื่องการจ่ายเงินล่าช้าและมีขั้นตอนยุ่งยากอีกด้วย ในส่วนของการทำงานกับไรเดอร์ พบว่ามีปัญหาค่อนข้างน้อย เนื่องมาจากไรเดอร์มีการทำงาน

เป็นระบบชัดเจน จะมีปัญหาบ้างในกรณีไรเดอร์ยกเลิกคำสั่งซื้อ ส่งผิดบ้าน หรือยื่นสับบุหรืหน้าร้านระหว่างรออาหาร ในส่วนของลูกค้า ร้านอาหารไม่พบปัญหา

สภาพการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพของคนทำงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหารบางแห่งมีความเห็นว่าไรเดอร์ไม่ได้รับการดูแลจากบริษัทแพลตฟอร์มในฐานะลูกจ้างประจำ ทั้ง ๆ ที่ทำงานหนักและมีบทบาทสำคัญในฐานะตัวแทนของบริษัทแพลตฟอร์ม ไม่มีสภาพแรงงานที่สามารถต่อรองค่าแรงหรือเวลาการทำงานได้ ทำให้ต้องจำใจยอมรับเงื่อนไขของแพลตฟอร์ม ในขณะที่ร้านอาหารบางร้าน เห็นว่า บริษัทแพลตฟอร์มได้จัดสวัสดิการ เช่น ประกันอุบัติเหตุ ให้กับคนทำงานแพลตฟอร์มแล้ว

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหารต้องการให้ภาครัฐมีกลไกหรือมาตรการในการควบคุมบริษัทแพลตฟอร์มในเรื่องค่าจ้างและการดูแลสิทธิสวัสดิการให้กับไรเดอร์

5.4 นักวิชาการ

ในส่วนนี้ได้ทำการสัมภาษณ์นักวิชาการจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแรงงานและการทำงานบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม นักวิชาการมีความเห็นว่า ในปัจจุบันกระทรวงแรงงานจัดคนกลุ่มนี้เป็นแรงงานอิสระ และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจัดคนกลุ่มนี้เป็นผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์ม โดยพิจารณาจากกฎหมายแรงงานที่มีอยู่ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ล้าสมัยและไม่มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานใหม่ที่มีความซับซ้อนขึ้น ซึ่งถือเป็นการให้อำนาจการบังคับบัญชาแรงงานแก่บริษัทแพลตฟอร์มโดยไม่ต้องรับผิดชอบแรงงาน แต่หลักให้เป็นภาระของงบประมาณแผ่นดิน ที่นำภาษีประชาชนไปอุดหนุนคนทำงานแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการทำงานแบบแยกส่วนของหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการจึงเสนอให้นิยามสถานะแรงงานใหม่ โดยศึกษาจากบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มและตัวอย่างจากต่างประเทศ และมองปัญหาให้รอบด้าน เพื่อกำหนดแนวทางในการกำกับดูแลบริษัทแพลตฟอร์มและให้การคุ้มครองแรงงานประเภทใหม่นี้ได้อย่างเหมาะสม และเป็นองค์รวม ในต่างประเทศมีวิธีการแบ่งสถานะของแรงงานหลายรูปแบบ ดังนี้

- 1) ABC Test (California) เป็นวิธีที่รัฐแคลิฟอร์เนียของสหรัฐอเมริกาใช้ โดยตั้งต้นกำหนดให้คนทำงานแพลตฟอร์มมีสถานะเป็นลูกจ้าง แต่หากสามารถพิสูจน์ได้ว่าเข้าข่ายข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้จึงถือว่าไม่มีสถานะเป็นลูกจ้าง
 - A: อิสระจากการควบคุมและคำสั่งหรือคำอธิบายวิธีทำงาน
 - B: รับทำงานแห่งอื่นนอกจากผู้ว่าจ้างคนเดียว
 - C: แรงงานมีธุรกิจอื่นของตนเอง

- 2) กระทรวงแรงงานของสหรัฐอเมริกาแสดงความเห็นในเดือนเมษายน 2562 ว่า “คนทำงานแพลตฟอร์มเป็นผู้รับเหมาอิสระ” (Pasternak, Daniel 2019) เนื่องจาก
- ลักษณะและระดับของการควบคุมระหว่างแพลตฟอร์มกับแรงงาน (แรงงานเลือกเวลาทำงานได้เอง)
 - ความถาวร/ระยะเวลาทำงาน (ไม่มีกำหนดเวลา)
 - การลงทุนของแรงงานในการจัดเตรียมวัตถุดิบ อุปกรณ์ หรือคนช่วยทำงาน (แรงงานจัดหาเองทั้งพาหนะ ชุดแต่งตัว หมวก น้ำมัน)
 - ระดับทักษะ ความริเริ่ม วิจารณ์งานในการทำงาน (บริษัทแพลตฟอร์มไม่ต้องฝึกอบรมทักษะแรงงานและประเมินการทำงาน)
 - โอกาสของแรงงานที่จะได้กำไรหรือขาดทุน (แรงงานรับผิดชอบเอง)
 - ระดับการบูรณาการแรงงานเข้ากับธุรกิจของผู้ว่าจ้าง (แรงงานไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร)
- 3) ประเทศอังกฤษมีการจำแนกแรงงานเป็น 3 ประเภท คือ (1) ลูกจ้าง (employee) (2) คนงาน (worker) และ (3) ผู้ประกอบอาชีพอิสระ (self-employed) และศาลฎีกาได้ตัดสินให้คนขับอุเบอร์มีสถานะเป็นคนงาน เนื่องจาก
- อุเบอร์เป็นผู้กำหนดว่าคนขับจะได้ค่าจ้างเท่าใด เพราะอุเบอร์เป็นผู้กำหนดค่าโดยสาร
 - คนขับฯ ไม่มีอิสระในสัญญาหรือข้อตกลงในการให้บริการเพราะอุเบอร์เป็นผู้กำหนดกติกาเอง
 - การตอบรับหรือปฏิเสธงานขึ้นอยู่กับกฎกติกาที่กำหนดโดยอุเบอร์ เช่น หากคนขับปฏิเสธงานเกินจำนวนที่อุเบอร์กำหนดจะถูกระงับการใช้แพลตฟอร์ม 10 นาที
 - อุเบอร์มีการควบคุมวิธีการที่คนขับให้บริการ เช่น ระบบการให้คะแนนโดยลูกค้าผู้ใช้บริการ คนขับคนใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำจะถูกอุเบอร์เตือน และหากคะแนนไม่ดีขึ้นอุเบอร์จะไม่เรียกใช้บริการอีกต่อไป
 - อุเบอร์ห้ามคนขับติดต่อกับลูกค้าผู้ใช้บริการเอง เพื่อให้บริการครั้งต่อ ๆ ไป

นอกจากนี้ มีการประเมินแพลตฟอร์มตามกรอบ Fair Work 5 ข้อ ดังนี้

- 1) ค่าจ้างเป็นธรรมหรือไม่ ต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำหรือไม่ เวลาการทำงานเหมาะสมหรือไม่
- 2) ความปลอดภัยในการทำงาน ใครควรจะได้รับผิดชอบ
- 3) สัญญาไม่เป็นธรรม แพลตฟอร์มมักจะเป็นผู้ออกแบบสัญญาเพียงฝ่ายเดียว ไม่มีการร่วมกันกำหนดข้อตกลง
- 4) การบริหารมีความเป็นธรรม โปร่งใส ลงโทษอย่างไม่เป็นธรรมหรือไม่
- 5) การมีสิทธิมีเสียงและการมีส่วนร่วมของแรงงาน

สภาพปัญหาในการทำงาน ค่ารอบมีแนวโน้มจะลดลงเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ค่ารอบในพื้นที่ต่างจังหวัดทางไกลจะถูกกำหนดไว้ในระดับต่ำเพียง 17 บาทต่อ 4 กิโลเมตรแรก ไรเดอร์ต้องทำงานแข่งกับเวลา ต้องรีบครบงานและวิ่งทำรอบ บางทีต้องเอาใจลูกค้ามากเกินไปจนทำให้ได้คะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าสูง ๆ และบางครั้งถูกปิดบัญชีอย่างไม่เป็นธรรม ไรเดอร์ต้องยอมรับเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมนี้ เพราะไม่มีอำนาจต่อรองหรือทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาพ ไรเดอร์มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุตลอดเวลา และใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยที่ไม่ได้รับสิทธิ สวัสดิการ และการคุ้มครองที่ชัดเจนและเหมาะสม แม้ว่าบางแพลตฟอร์มจะทำประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพให้ แต่มีข้อจำกัดภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทกำหนด ระบบประกันสังคมมาตรา 40 ไม่ได้ให้การคุ้มครองแรงงานในเรื่องวันหยุด วันลา ชั่วโมงทำงาน สิทธิในการรวมตัว เจรจาต่อรอง ค่าจ้างขั้นต่ำ

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเทศไทยควรให้สัตยาบันอนุสัญญา 87 และ 98 ของ ILO เพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงกฎหมายของไทยที่ขัดกับอนุสัญญาดังกล่าว ทำการศึกษาบริบทการทำงานรูปแบบใหม่และกฎหมายแรงงานที่มีอยู่ เพื่อกำหนดสิทธิ สวัสดิการ และความคุ้มครองให้ครอบคลุมคนทำงานทุกกลุ่ม จัดตั้งกองทุนเพื่อจัดสวัสดิการให้กับไรเดอร์ โดยบริษัทแพลตฟอร์มร่วมจ่ายเงินสมทบหรือเก็บภาษีจากบริษัทแพลตฟอร์มเพื่อนำเข้ากองทุน

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องใน 5 ประเด็น

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้ง 4 กลุ่ม ใน 5 ประเด็น ได้แก่ นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม รูปแบบการจ้างแรงงาน สภาพปัญหาในการทำงาน สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาพ และนโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต สามารถสรุปและเปรียบเทียบกันได้ดังนี้

นิยามของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มมองสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์มแตกต่างกันไป โดยบริษัทไม่ว่าจะเป็นแพลตฟอร์มให้บริการขับจักรยานพาหนะรับส่ง รับส่งอาหาร หรือบริการแม่บ้านทำความสะอาดนิยามสถานะคนทำงานแพลตฟอร์มว่าเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจหรือแรงงานอิสระที่นำทรัพย์สินหรือทักษะที่มีอยู่มาประกอบอาชีพผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลภายใต้สัญญาจ้างทำของหรือจ้างงานรายชิ้น ในขณะที่ไรเดอร์กลับมีความคิดเห็นในเรื่องสถานะของตนเองแตกต่างกัน ไรเดอร์บางส่วนนิยามตนเองว่าเป็นลูกจ้าง เนื่องจากแพลตฟอร์มมีอำนาจบังคับบัญชาสั่งการและต้องการได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานจากบริษัทแพลตฟอร์ม บางกลุ่มนิยามตนเองว่าเป็นแรงงานอิสระ และต้องการให้มีกฎหมายป้องกันการเอารัดเอาเปรียบของบริษัทแพลตฟอร์มเท่านั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารบางส่วนมองว่าไรเดอร์มีสถานะเป็นพนักงาน

ของบริษัทแพลตฟอร์มจึงควรได้รับการดูแลเทียบเท่ากับลูกจ้าง ในขณะที่ร้านอาหารอีกกลุ่มมองว่าไรเดอร์มีสถานะเป็นแรงงานอิสระที่ให้ความสำคัญกับรายได้หรือค่ารอบ โดยไม่ยึดติดกับแพลตฟอร์มใดแพลตฟอร์มหนึ่งและไม่ต้องการสวัสดิการมาก ในส่วนของนักวิชาการ ต่างมีความเห็นตรงกันว่า อาจจำเป็นต้องนิยามสถานะคนทำงานแพลตฟอร์มว่าเป็นแรงงานประเภทใหม่ที่อยู่กึ่งกลางระหว่างลูกจ้างกับแรงงานอิสระ โดยต้องเร่งศึกษาบริบทการทำงานรูปแบบใหม่และกฎหมายที่มีอยู่ เพื่อปรับปรุงกฎหมายที่ล้าสมัยให้เท่าทัน และสอดคล้องกับบริบทการทำงานมากขึ้น

รูปแบบการจ้างงาน

คนขับยานพาหนะรับส่ง มีอิสระในการรับงานในช่วงเวลาและพื้นที่ที่ตนเองสะดวก โดยบริษัทจะจ่ายงานให้กับคนขับที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง ทั้งในรูปแบบที่คนขับแข่งกันกดรับงาน และบริษัทส่งงานให้ โดยคนขับสามารถปฏิเสธงานได้ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทกำหนด คนขับแท็กซี่จะได้รับค่าตอบแทนตามมิเตอร์ปกติ บริษัทแพลตฟอร์มได้รับค่าเรียกจากลูกค้า ในขณะที่คนขับรถยนต์ส่วนบุคคลจะได้รับส่วนแบ่งค่าโดยสารร้อยละ 75 คนขับรถจักรยานยนต์จะได้รับส่วนแบ่งค่าโดยสารร้อยละ 85 และบริษัทแพลตฟอร์มได้รับในส่วนที่เหลือ โดยบริษัทแพลตฟอร์มไม่มีการประกันรายได้ขั้นต่ำ และคนขับรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการรับส่งทั้งหมด

แม่บ้านทำความสะอาด มีอิสระในการเลือกรับงานในช่วงเวลาและพื้นที่ที่สะดวก โดยได้รับค่าตอบแทน 300 บาทต่อ 1 งานที่ใช้เวลาทำงานนาน 2 ชั่วโมง มีประกันรายได้ขั้นต่ำอยู่ที่ 16,000 บาทต่อเดือนหากรับงานวันละ 2 งาน ทั้งนี้ แม่บ้านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานกับค่าอุปกรณ์ทำความสะอาด

คนขับรับส่งอาหาร มีอิสระในการเลือกรับงานในช่วงเวลา พื้นที่ และแพลตฟอร์มที่ต้องการ ยกเว้นบางแพลตฟอร์มที่มีการกำหนดช่วงเวลาการทำงานเป็นกะ และจำกัดพื้นที่ทำงานเฉพาะในเขตพื้นที่ที่ไรเดอร์ได้ลงทะเบียนไว้เท่านั้น บริษัทแพลตฟอร์มบางแห่งใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจ่ายงาน บางแพลตฟอร์มกำหนดให้ไรเดอร์แข่งกันกดรับงาน ไรเดอร์จะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่ารอบ ซึ่งกำหนดจากอุปสงค์และอุปทานของตลาด และมีอัตราที่แตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ บางแพลตฟอร์มยังมีเงินจูงใจ โบนัส และมีสิทธิพิเศษให้กับไรเดอร์ใหม่ในการเลือกรับงานก่อนไรเดอร์เก่า แต่ไม่มีการประกันรายได้ขั้นต่ำในทุกแพลตฟอร์ม ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วไรเดอร์จะได้รับค่าตอบแทนประมาณวันละ 1,000 บาทสำหรับการทำงานประมาณ 8 ชั่วโมง ทั้งนี้ ยังไม่หักต้นทุนค่าขนส่ง ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่าประกันรถ ค่าสิทธิรถ ที่ไรเดอร์ต้องรับผิดชอบ

สภาพปัญหาในการทำงาน

ปัญหาสำคัญกรณีบริการยานพาหนะรับส่ง คือ การเรียกใช้รถผิดประเภทของลูกค้า และข้อพิพาทระหว่างขนส่งสาธารณะกับบริการผ่านแพลตฟอร์ม ส่วนกรณีบริการแม่บ้านทำความสะอาด พบว่า มีปัญหาน้อยมากในการทำงานบนแพลตฟอร์ม ในขณะที่บริการรับส่งอาหารมีปัญหาмаาระหว่างไรเดอร์กับบริษัทแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะในเรื่องค่ารอบที่ลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งบริษัทแพลตฟอร์มได้ให้เหตุผลว่า ต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อแข่งขันกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ สภาพการทำงานที่ต้องเร่งรีบแข่งกับเวลา การแจกงานที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งบริษัทแพลตฟอร์มได้ให้สิทธิพิเศษกับไรเดอร์ใหม่ในช่วงแรกของการทำงาน การระงับสัญญาที่ไม่เป็นธรรม การเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัทโดยไม่แจ้งให้ไรเดอร์ได้ทราบล่วงหน้า และการที่ไรเดอร์ไม่มีอำนาจในการรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง ซึ่งทางบริษัทได้ชี้แจงว่า การระงับสัญญาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างมีมาตรฐาน

สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะ

การให้บริการขับขี้นยานพาหนะรับส่งและบริการรับส่งอาหารมีความเสี่ยงคล้ายคลึงกัน คือ อุบัติเหตุบนท้องถนน การสูดดมมลพิษทางอากาศ และการติดเชื้อโควิด-19 ในขณะที่แม่บ้านทำความสะอาดมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในขณะที่เดินทางไปทำงาน การติดเชื้อโควิด-19 การสัมผัสสารพิษจากสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาด และการล่นละเมิดทางเพศ ในกรณีแพลตฟอร์มรับส่งอาหาร แม้จะมีการทำประกันอุบัติเหตุและประกันโควิดให้ แต่บางแพลตฟอร์มมีการตั้งเงื่อนไขของการได้รับสิทธิประโยชน์นี้อย่างไม่เป็นธรรม เช่น ไรเดอร์ต้องทำงานให้ได้ปริมาณมาก และจะไม่ได้การคุ้มครองความเสี่ยงในปัจจุบัน แต่เป็นการคุ้มครองในอนาคต รวมไปถึงขั้นตอนการเบิกเงินชดเชยที่ซับซ้อนยุ่งยาก ในทางปฏิบัติไรเดอร์จึงได้รับเงินชดเชยจากประกันภัยภาคบังคับหรือพรบ.เมื่อเกิดอุบัติเหตุ และใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย และหากเป็นสมาชิกประกันสังคมมาตรา 40 ก็จะได้รับค่าทดแทนขาดรายได้กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

บริษัทแพลตฟอร์มมองบทบาทภาครัฐในการสนับสนุนให้ธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลได้เติบโต และเป็นเครื่องยนต์ที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงไม่ต้องการให้รัฐเข้ามากำหนดกฎระเบียบที่จะเป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ โดยในส่วนของบริการขับขี้นยานพาหนะรับส่ง รัฐควรเข้าไปแก้ปัญหาให้ตรงจุดในส่วนของการกำหนดค่าโดยสารเริ่มต้นของคนขับรถแท็กซี่ให้อยู่ในอัตราที่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง และในส่วนของบริษัทวินมอเตอร์ไซด์ รัฐควรเข้าไปปฏิรูประบบและกฎกติกาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ตลาดทำงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถลดต้นทุนที่สูงเกินไป และรัฐควรสร้างระบบสวัสดิการสังคมที่จะดูแลประชาชนทุกกลุ่ม โดยบริษัทแพลตฟอร์มยินดีที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมจ่ายเงินสมทบเพื่อให้แรงงานมีรายได้ที่มั่นคงและเพียงพอในวัยเกษียณ ในขณะที่ไรเดอร์ มองว่าภาครัฐมีบทบาทใช้กฎหมายในการตัดสินและทำให้เกิดความเป็นธรรม รัฐจึงควรเข้ามามีบทบาทในการออกกฎระเบียบควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์ม เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่า บริษัทแพลตฟอร์มสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบของบริษัทแพลตฟอร์มที่มีต่อไรเดอร์ และควรกำหนดสถานะของไรเดอร์ให้ชัดเจน เพื่อจะได้กำหนดสิทธิ สวัสดิการ และหลักประกันขั้นพื้นฐานที่ไรเดอร์พึงได้รับ นักวิชาการมองสถานะของคนทำงานแพลตฟอร์มเป็นแรงงานประเภทใหม่ และให้ความสำคัญกับการมีอิสระในการรวมกลุ่มและสร้างอำนาจต่อรองของคนทำงานแพลตฟอร์มที่จะเป็นกลไกสำคัญไปสู่ความเข้าใจบริบทการทำงานที่แท้จริงและนำไปสู่การปรับปรุงกฎหมายที่จะมีความชัดเจนในเรื่องสถานะแรงงาน สิทธิ สวัสดิการ และหลักประกันต่าง ๆ ให้กับคนทำงานแพลตฟอร์ม

ตารางที่ 5-1 สรุปบทสัมภาษณ์จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	แพลตฟอร์ม			แรงงาน	ร้านอาหาร	นักวิชาการ
	ขับชี่ยานพาหนะ	รับส่งอาหาร	แม่บ้าน			
คำนิยามของ แรงงาน แพลตฟอร์ม	แรงงานอิสระ/ พาร์ทเนอร์/ หุ้นส่วนทางธุรกิจ	แรงงานอิสระ/ พาร์ทเนอร์/ หุ้นส่วนทางธุรกิจ	แรงงานอิสระ/ พาร์ทเนอร์/ หุ้นส่วนทางธุรกิจ	มีความหลากหลาย ระหว่างลูกจ้าง กับแรงงานอิสระ	มีความหลากหลาย ระหว่างลูกจ้างกับ แรงงานอิสระ	นิยามสถานะใหม่ระหว่าง ลูกจ้างและแรงงานอิสระ
รูปแบบ การจ้างงาน	- คนขับเป็นคนขับแท็กซี่ และคนที่มียุทธวิธีสินประเภทรถยนต์ - รถจักรยานยนต์ไว้ประกอบอาชีพอยู่แล้ว - เลือกเวลาทำงานและพื้นที่เองได้ - ค่าตอบแทนแท็กซี่ได้รับตามมิเตอร์ปกติ ส่วนรถยนต์ส่วนบุคคลหักจากค่าโดยสาร 25% รถมอเตอร์ไซด์หัก 15% - ไม่มีประกันรายได้ขั้นต่ำ	- การจ้างงานรายชิ้น/จ้างทำของ - เลือกเวลาการทำงานหรือพื้นที่ที่สะดวกเองได้ - ขับกับหลายค่ายก็ได้ - ระบบการจ่ายงานมี 2 รูปแบบ คือ ใช้ AI แจกงาน (แกร็บ/โรบินฮู้ด) และใช้มือกดงาน เช่น ไลน์แมน - ค่าตอบแทน ขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ค่ารอบ อินเซนทิฟ โบนัส ความต้องการใช้และให้บริการ เป็นต้น	- สัญญาจ้างทำของ - แม่บ้านเลือกงานเองได้ ตามเวลาและพื้นที่สะดวก - ค่าตอบแทนที่ชัดเจน 300 บาท/1 งาน/2 ชม. ควรทำวันละ 2 งาน หรือ 4 ชม.ต่อวัน - ประกันรายได้ขั้นต่ำ 16,000 บาทต่อเดือน - รับผิดชอบค่าเดินทางและค่าอุปกรณ์	- ใครเตอร์สามารถเลือกเวลา พื้นที่การทำงานได้เอง ยกเว้นไรเตอร์ของฟู้ดแพนด้าที่ต้องเลือกกะและพื้นที่การทำงานที่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับคะแนนการทำงาน (เกรด) ของไรเตอร์อีกที คะแนนยิ่งสูงยิ่งสามารถเลือกกะและพื้นที่ ๆ ต้องการได้มากกว่า และจะได้รับค่ารอบที่สูงกว่าด้วย - ระบบการจ่ายงานมี 2 รูปแบบ คือ ใช้ AI แจกงาน ไรเตอร์ต้องตอบรับภายในไม่เกิน 1 นาที (แกร็บ/โรบินฮู้ด/ฟู้ดแพนด้า) และใช้มือกดงาน (ไลน์แมน) - ค่าตอบแทน ค่ารอบในแต่ละแพลตฟอร์มแตกต่างกัน ทำให้	- ร้านอาหารต้องจ่ายค่าจีพีให้แก่แพลตฟอร์ม ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม - ค่าจีพีแตกต่างกันตามยอดขายของร้าน - ยอดขายสูงก็ยังมีอำนาจต่อรองค่าจีพีให้ลดลงได้ ขณะที่ร้านเล็กต้องจ่าย ตั้งแต่ 17-32% - ค่าจีพีจะแตกต่างกันในบริการที่ร้านอาหารเลือกใช้ ค่าจีพีของคลาวด์ คิซเซ่น (Cloud	- ควรพิจารณาบริบทการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมกับพิจารณากฎหมายแรงงานต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อพิจารณาว่ากฎหมายที่มีอยู่ให้สิทธิหรือความคุ้มครองแรงงานกลุ่มนี้แค่ไหน และจึงปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุมแรงงานทั้งในเรื่องสถานะของแรงงาน สิทธิในการรวมตัว อำนาจในการต่อรอง และความคุ้มครองต่าง ๆ

	- รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง	นอกจากนี้ ยังแตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม ค่าตอบแทนโดยเฉลี่ย 1,000 บาทต่อวัน - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงขึ้นไป - ไม่มีการประกันรายได้ขั้นต่ำ จะมีสิทธิประโยชน์สำหรับไรเดอร์ใหม่เห็นหรือเลือกงานได้ก่อนไรเดอร์เก่า เพื่อเป็นการทดลองงาน - รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง ตั้งแต่ค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษา ประกันรถ		ไรเดอร์ที่ขับหลายแอปฯ เลือกจะขับกับเจ้าที่ค่ารอบสูง - ชั่วโมงการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมง บางคนมีชั่วโมงการทำงานสูงถึง 16 ชั่วโมงต่อวัน - ไม่มีการประกันรายได้ขั้นต่ำ - รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง	Kitchen) จะสูงกว่าค่าจีพีปกติ	- พิจารณาเกณฑ์การแบ่งสถานะแรงงานจากรูปแบบการทำงานในต่างประเทศ เช่น ABC Test เกณฑ์จากกระทรวงแรงงานสหรัฐอเมริกา สถานะคนงานในกฎหมายของอังกฤษ และเกณฑ์ fair work เป็นต้น
สภาพปัญหาในการทำงาน	- ข้อพิพาทระหว่างวินมอเตอร์ไซด์กับแกร็บไบค์ในบางพื้นที่ - ไม่มีงานในช่วงโควิด - การเรียกใช้รถผิดวัตถุประสงค์	- การต่อรองค่ารอบต้องคำนึงถึงผู้บริโภคให้จ่ายไหวด้วย - ปัญหาระบบแย่งงานทำให้กระจายงานได้	-	- ค่ารอบลดลง แตกต่างกันระหว่างไรเดอร์เก่าและใหม่ และแตกต่างกันในพื้นที่กทม. และต่างจังหวัด - การให้ incentive ในช่วงฝนตกหรือช่วงพิก ทำให้ไรเดอร์ต้องแข่งขันทำรอบ	- ค่าจีพีที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละร้าน ขึ้นกับอำนาจต่อรองของร้านอาหาร	- ค่ารอบลดลงเรื่อย ๆ ยิ่งในพื้นที่ต่างจังหวัดหรือห่างไกล ยิ่งถูกเอารัดเอาเปรียบจากแพลตฟอร์ม - ระบบการแจกจ่ายงานที่ทำให้ต้องแข่งขันกันกด

		ไม่ทั่วถึง หรือรับกาดจนไม่ได้ดู - การจ่ายงานไม่เป็นธรรม ระหว่างไรเดอร์เก่าและใหม่ เป็นแค่ช่วงเริ่มต้น หลังจากนั้นเท่าเทียมกัน - การแบนบัญชี กรณีมีเรื่องร้องเรียนการลงโทษอาจจะแบน 1 หรือ 3 เดือนแล้วแต่กรณี และกรณีสหภาพไรเดอร์ จะมีการปรับกระบวนการสื่อสารให้ดีขึ้น - ปัญหา GPS ของไรเดอร์ที่ไม่ตรงกับของแอปฯ เนื่องจากจราจร หรือปิดถนน		- ปัญหาความไม่เป็นธรรม เช่น 1) ความไม่เป็นธรรมของสัญญาการบังคับขยอรับ การไม่แจ้งเรื่องค่ารอบและขยายพื้นที่ล่วงหน้า 2) สภาพการทำงานที่ไม่เป็นธรรม บังคับให้รับงานนอกคำสั่ง ระบบเรตติ้งที่ทำให้ต้องเอาใจลูกค้า 3) การลงโทษที่ไม่เป็นธรรม ลงโทษไม่ได้สัดส่วนกับความผิด - GPS ไม่ตรง ลูกค้าป้กหมดผิด	- ต้องจ่ายค่าโฆษณาเพิ่ม - แม้จะมีแพลตฟอร์มทางเลือกแต่ยอดไม่ดีเท่าแอปฯ ใหญ่ - ไรเดอร์ ปัญหาน้อยกรณียกเลิกออเดอร์ ทั้งที่ร้านทำไปแล้ว พุดจาไม่ดี ส่งผิดบ้าน - ลูกค้า ไม่มีปัญหา	รับงานและทำรอบ ระบบเรตติ้งที่ทำให้แรงงานต้องเอาใจลูกค้าเกินไป - ไม่มีสิทธิในการรวมตัวและอำนาจต่อรอง หรือทางเลือกอื่น
สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาพ		- ความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน มลพิษทางอากาศ เชื้อโควิด-19	- เสี่ยงจากสารพิษในสารเคมีต่าง ๆ - เสี่ยงติดโควิด - เสี่ยงถูกข่มขืน หรือ Sexual Harassment	- ความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ ความเสี่ยงด้านสุขภาพจากมลพิษทางอากาศ แต่แพลตฟอร์มไม่ได้จัดทำประกันให้ หรือต้องวิ่งให้ได้	- กลุ่มหนึ่งมองว่าไรเดอร์ไม่ได้รับการดูแลเท่ากับการเป็นลูกจ้างประจำ ทั้ง ๆ ที่เป็นตัวแทนของ	- ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมง - ไม่ได้รับสิทธิ สวัสดิการ และการคุ้มครองแรงงานที่ชัดเจน แม้ว่าบาง

		- โรบินฮู้ดมีประกันความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งชีวิต อุบัติเหตุ และโควิด แต่ยังไม่มีความเสี่ยง Provident fund - โบนัสต้องวิ่ง 350 รอบต่อเดือนถึงจะได้ประกันอุบัติเหตุ ส่วนประกันโควิดต้องวิ่งอย่างน้อย 15 รอบต่อเดือนถึงจะได้ - แก้วมีประกัน 2 แบบ คือ ประกันอุบัติเหตุได้ทุกคน และประกันสุขภาพรายเดือน เฉพาะคนขับ Hero OPD รวมประกันรายได้ นอกจากนี้ ยังมีระบบการตรวจสอบพฤติกรรมขับขี่ที่ประเมินความเหนื่อยล้าถ้าขับเกิน 8 ชั่วโมง	- เสี่ยงจากอุบัติเหตุบนท้องถนน ระหว่างเดินทางไปทำงาน	ตามเป้า ถึงจะได้รับประกันรายเดือนในเดือนถัดไป - ความเสี่ยงจากการทำงานมากเกินไป โดยส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยเฉพาะในช่วงที่ค่ารถลดลง ก็ยังต้องขยับเขยื้อนเพื่อให้ได้รายได้เท่าเดิม - ไม่สามารถรักษาสมาคมในการทำงานและใช้ชีวิตได้ - ความเสี่ยงติดโควิด บางเจ้าไม่จัดหาวัดขึ้น เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัยให้ หรือมีเงื่อนไขจำกัดเฉพาะคนที่วิ่งงานเยอะ	แพลตฟอร์ม ทำให้แพลตฟอร์มเกิดขึ้นได้ ขณะที่อีกกลุ่มมองว่าแพลตฟอร์มมีการจัดสรรสิทธิประโยชน์เพื่อดูแลไรเดอร์อยู่แล้ว	แพลตฟอร์มจะมีการจัดประกันให้ แต่มีเงื่อนไข - ประกันสังคม มาตรา 40 ยังคุ้มครองแรงงานไม่พอ

		และมีการซื้อวัคซีนมาฉีดให้				
นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	- รัฐไม่ควรกำหนดกฎระเบียบเข้มงวดมาก เพราะอาจส่งผลต่อการปฏิเสธลูกค้า หรือการทำลายแรงจูงใจของคนขับได้	- ประกันสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าภาครัฐควรจัดสรรให้แก่แรงงาน โดยอาจจะให้แพลตฟอร์มร่วมสมทบได้ แต่ไม่ใช่ผลภาระให้แพลตฟอร์มทั้งหมด - แผนการออมระยะยาว - รัฐไม่ควรจำกัดการแข่งขันหรือเข้ามาร่วมแข่งด้วย ควรจะออกมาตรการร่วมกับแพลตฟอร์มเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้รับประโยชน์	- ประกันสังคม - เงินกู้ - แผนการออมระยะยาว	- ภาครัฐควรออกกฎระเบียบควบคุมดูแลธุรกิจแพลตฟอร์ม - ภาครัฐควรแก้ไขกฎหมายแรงงานให้สามารถรองรับแรงงานกลุ่มนี้ทั้งในเรื่องสถานะแรงงาน ค่าจ้าง รายชั่วโมง หรือค่าชดเชยต่าง ๆ - หลักประกันขั้นพื้นฐาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ค้ำรักษา ค่าชดเชยรายได้	- ออกกลไกหรือมาตรการควบคุมดูแลแพลตฟอร์มเรื่องค่าจ้างที่สูงและแตกต่างกันในแต่ละร้าน ในขณะที่บางกลุ่มมองว่ามาตรการควบคุมของรัฐอาจไม่สร้างประโยชน์ให้กับร้านที่ได้รับค่าจ้างต่ำ และเห็นว่าค้ำค่ากับการไม่ต้องแบกรับภาระเรื่องค่าจ้างไรเดอร์ส่งอาหารเอง - ภาระการดูแลไรเดอร์ควรขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม หรือภาครัฐควรเข้ามาช่วยด้วย	- การให้สัตยาบันอนุสัญญา 87/98 - ศึกษาบริบทการทำงานในปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจโครงสร้างการทำงาน - ศึกษามาตรการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มในไทยและต่างประเทศ - จัดตั้งกองทุนในการช่วยเหลือต่าง ๆ - พิจารณาสีทธิและสวัสดิการขั้นพื้นฐานในรูปแบบบังคับเพื่อให้ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ควรประสานผลประโยชน์ระหว่างร้านค้า/ไรเดอร์/ผู้บริโภคและบริหารจัดการกันเอง โดยแพลตฟอร์มมีหน้าที่ให้คำปรึกษาเฉพาะด้านเทคนิค

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอเชิงนโยบาย

6.1 สรุปผลการศึกษา

ในปัจจุบันระดับเศรษฐกิจไทยได้อาศัยเครื่องมือดิจิทัลทั้งในภาคการค้าและบริการ จนเกิดกิจการที่ไม่มีหน้าร้านและสามารถสร้างรายได้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ได้พัฒนาตัวแบบทางธุรกิจ (business model) ที่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ และได้สร้างโปรแกรมสำเร็จรูป (application) เพื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน เพื่อเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจโดยมีแหล่งรายได้จากการให้บริการจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ที่มีความต้องการซื้อ (demand) และผู้มีความต้องการขาย (supply) โดยมีการตกลงซื้อขายกันทั้งในอุตสาหกรรมการค้าและการบริการ ตัวแบบทางธุรกิจนี้เกิดเป็นฐานทางเศรษฐกิจในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งได้เข้ามาทดแทนระบบเศรษฐกิจแบบดั้งเดิม (traditional economy) จนเกิดเป็นศัพท์ที่มีการบัญญัติในทางเทคโนโลยีว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” (digital platform) ลักษณะที่โดดเด่นของงานลักษณะนี้ คือ เป็นงานที่เสร็จสิ้นเป็นชิ้น โดยมากงานหนึ่งชิ้นจะสามารถทำเสร็จได้ในเวลาไม่นาน ซึ่งไม่ต่างจากงานอิสระทั่วไป เช่น งานรับจ้างเย็บผ้า ซ่อมรองเท้า หรือรับพิมพ์งานเอกสาร อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ทำให้งานลักษณะนี้ปรากฏรูปแบบที่ชัดเจนขึ้นคือการขับเคลื่อนการรับและทำงานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ ทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการต่างติดต่อกันอยู่บนระบบออนไลน์ ในหลาย ๆ กรณีผู้ให้บริการและลูกค้าจะมีโอกาสพบปะกันในโลกจริง เช่น การให้บริการขนส่ง หรือการส่งสินค้าหรืออาหาร หน้าที่ของแพลตฟอร์มนอกจากจะเป็นตัวกลางให้ผู้เกี่ยวข้องได้พบปะและจับคู่ ยังมีระบบอื่น ๆ ที่ช่วยในการประเมินคุณภาพของการทำงาน เช่น ระบบให้คะแนนและระบบให้แสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ เพื่อรักษาคุณภาพและเพิ่มความน่าเชื่อถือในประเด็นด้านความปลอดภัย เป็นต้น

จากการเปลี่ยนแปลงลักษณะของระบบเศรษฐกิจดังกล่าว จะเห็นว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” (digital platform) ส่งผลกระทบต่อภาคแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะ ทำให้รูปแบบ ทักษะอาชีพเปลี่ยนแปลงไป เกิดอาชีพอิสระใหม่ ๆ ซึ่งไม่ได้เป็นการจ้างงานระยะยาว เช่น คนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการส่งสินค้าและอาหารออนไลน์ ซึ่งมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอีกมากในอนาคต ส่งผลให้เกิดแรงงานนอกระบบมากขึ้น กระทรวงแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญของแรงงานนอกระบบในกลุ่มนี้ เพราะต้องเผชิญกับงานรูปแบบใหม่ในดิจิทัลแพลตฟอร์ม จึงได้จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครองดูแลสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม

โครงการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- 1) กลุ่มขับพิกานพาหนะรับจ้าง
- 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร
- 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

โดยเน้นไปที่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ภูมิหลัง วิถีชีวิต และทัศนคติของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)
- 2) สภาพและบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)
- 3) สุขภาพ ความมั่นคงและหลักประกันในชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)
- 4) ความเชื่อมโยงและความต้องการจากภาครัฐของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker)

2) เพื่อนำเสนอแนวทางกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ และ 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1)

โครงการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ การศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลและบทวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทำการศึกษากฎการศึกษาในต่างประเทศจำนวน 6 ประเทศ และสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในประเทศไทย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ขณะที่วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ จะทำการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์มใน 6 จังหวัด ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 1,000 ตัวอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูลจากคนทำงานแพลตฟอร์ม จากนั้นจะทำการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายต่อไป

ผลการศึกษาในส่วนของประเด็นโดยรวมของคนทำงานแพลตฟอร์มจากการสัมภาษณ์ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในประเทศไทยนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (2001) ที่ได้อธิบายว่า เศรษฐกิจดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของแรงงาน เนื่องจากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การขยายตัวของอินเทอร์เน็ต ระบบคลาวด์ พร้อม ๆ กับนวัตกรรมของเทคโนโลยี การสื่อสารส่งผลให้เกิดธุรกรรมทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจำนวนมากระหว่างปัจเจกบุคคล ธุรกิจ ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ โดยข้อมูลได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหลาย ๆ ภาคส่วนในระบบเศรษฐกิจ รวมถึงต่อมาามีการเกิดขึ้น

ของการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ผู้คนไม่สามารถติดต่อพบปะกันได้โดยตรง การทำงานต้องเป็นการทำงานทางไกลในรูปแบบของการทำงานจากที่บ้าน (WFH) และติดต่อกันด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปรากฏการณ์ดังกล่าวยิ่งทำให้เศรษฐกิจดิจิทัลทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้แพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการแรงงานของธุรกิจหรือลูกค้ากับความต้องการทำงานของแรงงานผ่านเทคโนโลยีแบบดิจิทัล และแพลตฟอร์มกลายเป็นผู้ทำกำไรอย่างมหาศาลจากการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่มีข้อจำกัดเหล่านี้ ซึ่งการทำงานดังกล่าวของแพลตฟอร์มได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและทิศทางในอนาคตของงานและแรงงานลงไปอย่างมีนัยสำคัญ

การทำงานของแพลตฟอร์มที่ใช้เทคโนโลยีแบบดิจิทัลมีหลากหลายรูปแบบ แต่สามารถจัดหมวดหมู่ได้เป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ แพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ (online web-based platform) ประเภทที่สอง คือ แพลตฟอร์มที่แรงงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง (location-based platform)

สำหรับแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ งานถูกกำหนดและดำเนินการออนไลน์โดยนายจ้าง และแรงงานไม่จำเป็นต้องพบปะกัน โดยประเภทของงานออนไลน์บนเว็บครอบคลุมตั้งแต่งานแปลงานด้านกฎหมาย การเงิน สิทธิบัตร การออกแบบ และการพัฒนาซอฟต์แวร์ งานของแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บมีลักษณะข้ามอาณาบริเวณของรัฐและแผ่กว้างไปในระดับโลก ส่วนแพลตฟอร์มที่แรงงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างเป็นแพลตฟอร์มที่แรงงานต้องทำงานในพื้นที่ทางกายภาพหนึ่ง ๆ และมีการพบปะกับลูกค้า เช่น คนขับแท็กซี่ คนส่งอาหาร คนทำงานบ้านหรือดูแลและซ่อมแซมบ้าน เป็นต้น แพลตฟอร์มที่แรงงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างที่สำคัญมีอยู่ 2 ประเภท คือ แพลตฟอร์มแท็กซี่ (taxi platform) และแพลตฟอร์มขนส่ง (delivery platform) งานของแพลตฟอร์มที่แรงงานต้องมีการพบปะกับผู้จ้างจึงเป็นงานที่มีลักษณะท้องถิ่น (local) เมื่อเทียบกับแพลตฟอร์มที่ทำงานออนไลน์บนเว็บ

สำหรับด้านบวกของแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล คือ แพลตฟอร์มมีศักยภาพในการทำให้แรงงานของกลุ่มที่ด้อยโอกาสในตลาดแรงงานไม่ว่าจะเป็นแรงงานผู้หญิง แรงงานคนพิการ แรงงานที่อายุน้อย รวมถึงแรงงานอพยพให้มีโอกาสในการทำงานที่มีรายได้มากขึ้น ในประเทศกำลังพัฒนา แพลตฟอร์มเป็นแหล่งการสร้างงาน ทำให้รัฐบาลของประเทศเหล่านี้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลรวมถึงการสร้างความเร็วขาขึ้นให้แก่แรงงาน ในขณะที่ภาคธุรกิจก็ได้รับประโยชน์จากแพลตฟอร์มทำให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงกำลังแรงงานทั้งในท้องถิ่นและระดับโลก ส่งผลให้ภาคธุรกิจมีประสิทธิภาพและผลิตรายได้รวมถึงเข้าถึงตลาดในวงกว้างมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม โอกาสดังกล่าวข้างต้นเกิดขึ้นพร้อม ๆ ไปกับประเด็นที่ท้าทายสำหรับแรงงานในการทำงานในแพลตฟอร์มเชื่อมโยงกับประเด็นความสม่ำเสมอของงาน รายได้ เงื่อนไขการทำงาน การคุ้มครองทางสังคม การใช้งานความเร็วขาขึ้น เสรีภาพในการรวมตัวและสิทธิในการต่อรองร่วม ข้อท้าทายเหล่านี้

เป็นประเด็นร่วมกันกับแรงงานนอกระบบและแรงงานที่ทำงานแบบไม่มีมาตรฐาน (non-standard work) และมีผลกระทบต่อแรงงานดิจิทัลที่กำลังมีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น การแพร่ระบาดและวิกฤตโควิด-19 ยังสะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงและความไม่เท่าเทียมกันของแรงงานโดยเฉพาะคนทำงานแพลตฟอร์มที่ต้องมีการพบปะกับผู้จ้าง

ความสัมพันธ์ของคนทำงานในแพลตฟอร์มกับผู้จ้างงานมีอยู่ 2 ประเภท ประเภทแรก แรงงานถูกจ้างโดยตรงจากแพลตฟอร์มและถูกกำหนดสถานะเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง (employee) และมีความสัมพันธ์ในด้านการจ้างงานกับนายจ้างโดยตรง ประเภทที่สองคือ แรงงานที่ถูกกำหนดสถานะเป็นผู้จ้างงานตัวเอง (self-employed) หรือผู้รับสัญญางานอิสระ (independent contractors) ทั้งนี้ แรงงานประเภทแรกที่มีฐานะเป็นลูกจ้างมีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับแรงงานประเภทที่สองที่เป็นผู้จ้างงานตัวเอง

ผลการสัมภาษณ์พบว่า เงื่อนไขการทำงานของแรงงานในแพลตฟอร์มมักจะถูกกำหนดจากข้อตกลงและเงื่อนไข (terms of services) ของแพลตฟอร์มแต่ฝ่ายเดียว โดยแพลตฟอร์มกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เวลา รายได้ มารยาทในการบริการลูกค้า กฎที่ต้องทำตาม และความเป็นเจ้าของข้อมูลและอื่น ๆ โดยทั่วไปแล้วแพลตฟอร์มมักกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มและแรงงานว่ามีความสัมพันธ์กันด้วยสัญญา (contractual relationship) แต่ไม่ใช่การจ้างงานโดยไม่ได้คำนึงถึงรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยเหตุนี้ แรงงานในแพลตฟอร์มจึงไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและการคุ้มครองที่ลูกจ้างพึงได้รับเท่าที่ควร

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังใช้อัลกอริทึม (algorithms) ในการจับคู่แรงงานกับลูกค้า รวมถึงกระบวนการในการให้คะแนนการทำงานของแรงงานผ่านมาตรวัดต่าง ๆ รวมถึงการตอบรับและการปฏิเสธงาน กระบวนการดังกล่าวจำกัดเสรีภาพของแรงงานในการปฏิเสธงานที่ไม่เหมาะสม การสำรวจพบว่า แรงงานในแพลตฟอร์มแท็กซี่ที่ใช้แอปฯ และแพลตฟอร์มส่งอาหารระบุว่าพวกเขาไม่สามารถปฏิเสธหรือยกเลิกงานได้ เพราะจะส่งผลกระทบต่อการให้คะแนนและการจัดลำดับโดยแพลตฟอร์ม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปริมาณงานที่แรงงานได้รับ รวมถึงเงินโบนัส การเสียค่าปรับเพื่อลงโทษ และอาจจะถึงขั้นถูกปิดการใช้งาน (deactivation) จากแพลตฟอร์มได้

นอกจากนี้ คนทำงานในแพลตฟอร์มยังไม่สามารถที่จะรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองได้โดยง่าย โดยกฎหมายบางประเทศในบางประเทศ เช่น กฎหมายการแข่งขัน (competition law) อาจห้ามไม่ให้แรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง (self-employed) รวมตัวกัน เนื่องจากอาจนำไปสู่การผูกขาด (cartel) ได้ อย่างไรก็ตาม อนุสัญญาว่าด้วยการรวมตัวและเจรจาต่อรองของ ILO (1949) และอนุสัญญาว่าด้วยเสรีภาพในการสมาคมและการคุ้มครองสิทธิในการรวมตัว (1948) กำหนดให้แรงงานสามารถมีอิสระที่จะรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรอง โดยในบางประเทศเช่น แคนาดา ไอร์แลนด์ ญี่ปุ่น และสเปน มีข้อยกเว้น

ให้แรงงานที่เป็นแรงงานอิสระสามารถรวมตัวกันต่อรองกับแพลตฟอร์มได้ ข้อท้าทายหนึ่งในการรวมตัวกันของคนทำงานแพลตฟอร์มก็คือ คนทำงานแพลตฟอร์มกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของพื้นที่ การพบปะกับผู้จ้าง การรวมตัวกันนัดหยุดงาน การฟ้องร้อง และการรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงาน รวมถึงการจัดตั้งสหกรณ์ของคนทำงานแพลตฟอร์มก็อาจทำได้ไม่มากนัก และภาครัฐอาจเข้ามามีบทบาทในส่วนนี้ได้

ในขณะที่ผลการศึกษาจากการสำรวจ พบว่า คนทำงานในแต่ละกลุ่ม ทั้งกลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้าง กลุ่มบริการส่งอาหาร และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน มีคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ทั้ง เพศ อายุ การศึกษา และลักษณะของครอบครัว เช่นกลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้างมักจะเป็นผู้ชายวัยกลางคน กลุ่มบริการส่งอาหารมักจะเป็นผู้ชาย ในช่วงวัยรุ่น และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้านมักจะเป็นผู้หญิงสูงวัย ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากลักษณะของงานที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

สำหรับสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม พบว่า กลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery) ให้ความสำคัญกับงานแพลตฟอร์มต่อการดำรงชีวิตในระดับมาก โดยสาเหตุสำคัญที่ประกอบอาชีพคนทำงานบนแพลตฟอร์มคือ เป็นแหล่งรายได้หลัก รองลงมาคือ มีอิสระในการทำงาน รายได้ดีกว่าอาชีพอื่น และอยากเป็นนายตัวเอง คนทำงานในกลุ่มนี้ทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย 6 วัน/สัปดาห์ ประมาณ 10 ชั่วโมงต่อวัน วันละประมาณ 21 รอบ พอ ๆ กับการต้องการขั้นต่ำต่อวันที่ระบุไว้เฉลี่ย 20 รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่าเฉลี่ยประมาณ 1 ปี โดยมีร้อยละ 35.5 ทำไม่ถึงปี (เฉลี่ยประมาณ 5 เดือน) โดยคนทำงานร้อยละ 39.8 เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม ในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ได้แก่ ปวดเมื่อยตามร่างกาย และไข้หวัด (จากแสงแดด/ฝน) คิดเป็นร้อยละ 57.5 และ 29.6 ตามลำดับ ทั้งนี้สังเกตได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ปริมาณ เคยเจ็บป่วยประมาณครึ่งหนึ่ง สูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังพบร้อยละ 10.4 เคยประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนต้องไปโรงพยาบาล ในกลุ่มนี้ใช้ระยะเวลารักษาดูแลเฉลี่ยประมาณ 12 วัน ค่ารักษาพยาบาล เฉลี่ย 9,196.17 บาท โดยสังเกตได้ว่า กลุ่มกรุงเทพฯ ปริมาณ รักษาอาการบาดเจ็บและเสียค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน แต่ที่น่าพิจารณาคือ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ร้อยละ 78.9 ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน

สำหรับกลุ่มขับขี่ยานพาหนะ (ride hailing) ผลการสำรวจระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์มพบว่ามีค่าสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ประกอบอาชีพคนทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่า เหตุผลว่าเป็นแหล่งรายได้หลักสำคัญที่สุด รองลงมาคือ มีอิสระในการทำงาน มีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่น และอยากเป็นนายตัวเอง ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา มีการทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย 6 วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย 9.91 ชั่วโมงต่อวัน และเฉลี่ยวันละ 9.61 รอบ พอ ๆ กับจำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวัน ที่ระบุไว้เฉลี่ย 8.78 รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเฉลี่ย 2.41 ปี ส่วนใหญ่ทำงานมาแล้วมากกว่า 1 ปี

มีเพียงร้อยละ 12.1 ที่ทำงานไม่ถึงปี คนทำงานร้อยละ 35.7 เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์มในกลุ่มนี้พบอาการหลัก ๆ ได้แก่ ปวดเมื่อยตามร่างกาย และใช้หัวดี (จากแสงแดด/ฝน)

ขณะที่กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน ผลการสำรวจจะระดับความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของงานแพลตฟอร์ม พบว่ามีความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ประกอบอาชีพคนทำงานบนแพลตฟอร์ม พบว่า เหตุผลหลักคือ มีอิสระในการทำงาน เป็นรายได้หลัก และมีรายได้ดีกว่าอาชีพอื่น ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา ตัวอย่างทำงานกับแพลตฟอร์มเฉลี่ย 5 วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย 7.46 ชั่วโมงต่อวัน และเฉลี่ยวันละ 3.49 รอบ แต่จำนวนรอบขั้นต่ำที่ต้องการต่อวันต้องการเพียง 2.80 รอบ สำหรับระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ทำงานไม่ถึงปี (ร้อยละ 51.4) คนทำงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เคยเจ็บป่วยจากการทำงานแพลตฟอร์ม และอาการหลัก ๆ ที่พบเกือบทั้งหมด คือ ปวดเมื่อยตามร่างกาย

ในส่วนของรูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม จากรูปแบบการทำงาน 3 รูปแบบที่สะท้อนการเป็นฟรีแลนซ์ (รูปแบบที่ 1) เป็นลูกจ้าง (รูปแบบที่ 2) และเป็นหุ้นส่วน (รูปแบบที่ 3) หากให้เลือกรูปแบบการทำงานที่ต้องการจากทั้ง 3 รูปแบบ พบว่า คนทำงานกลุ่มบริการส่งอาหาร (food delivery) ร้อยละ 44.6 เลือกรูปแบบที่ 3 ซึ่งก็คืองานอิสระ เลือกรายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ ใกล้เคียงกับกลุ่มที่เลือกรูปแบบที่ 1 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 42.0 ซึ่งก็คืองานอิสระ เลือกรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ ขณะที่ มีเพียงร้อยละ 12.5 ที่เลือกรูปแบบที่ 2 ซึ่งก็คืองานไม่อิสระ เลือกรายได้ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ แสดงถึงการที่คนส่วนใหญ่มาทำงานแพลตฟอร์มอยากมีความอิสระในการทำงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ร้อยละ 60.0 ยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน เฉลี่ย 390.94 บาท จะสังเกตได้ว่ารูปแบบงานอิสระมีรายได้ขั้นต่ำที่ยอมรับสูงกว่างานที่ไม่อิสระ ซึ่งมีการถูกให้ค่าของความ “ไม่แน่นอน” ของรายได้ไว้ค่อนข้างสูง ถ้างานมีความไม่แน่นอนของรายได้ จะยอมรับรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อชดเชยยามที่ขาดรายได้ไป ด้านความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าความอิสระในการทำงานมีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ เฉลี่ย 7.82 แต่ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมากคือ 6.92 - 7.37 ยกเว้นด้านสวัสดิการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ย 5.04

ขณะที่กลุ่มขับขียานพาหนะ (ride hailing) หากให้เลือกรูปแบบการทำงาน 3 รูปแบบ พบว่า ร้อยละ 39.5 เลือกรูปแบบที่ 1 ซึ่งก็คืองานอิสระ เลือกรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 1) รองลงมาคือ ร้อยละ 37.6 เลือก รูปแบบที่ 2 ซึ่งก็คืองานไม่อิสระ เลือกรายได้ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 2) และที่เหลือร้อยละ 22.9 เลือกรูปแบบที่ 3 คืองานอิสระ เลือกรายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ

สัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 3) ด้านความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าความอิสระในการทำงาน มีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ เฉลี่ย 7.70 แต่ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมากคือ 6.97 - 7.22 ยกเว้นด้านสวัสดิการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ย 5.82

ในส่วนกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน หากให้เลือกรูปแบบการทำงาน 3 รูปแบบ พบว่า ร้อยละ 11.4 เลือกแบบที่ 1 ซึ่งคืองานอิสระ เลือกรูปแบบไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 1) ร้อยละ 68.6 เลือก รูปแบบที่ 2 ซึ่งคืองานไม่อิสระ เลือกรูปแบบไม่ได้ ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 2) และที่เหลือร้อยละ 20.0 เลือกแบบที่ 3 คืองานอิสระ เลือกรูปแบบที่ทำได้ รายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ (รูปแบบ 3) ด้านความพึงพอใจต่อการทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา (กำหนดคะแนน 1 - 9) พบว่าความอิสระในการทำงาน มีความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ เฉลี่ย 8.31 แต่ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมากคือ 7.49-8.03 ยกเว้นด้านสวัสดิการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ย 6.74

ในส่วนหลักประกันและความมั่นคงของคนทำงานแพลตฟอร์ม ในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่ใช้สิทธิ 30 บาทรักษาทุกโรค (บัตรทอง) รองลงมา คือ การใช้สิทธิมาตรา 40 และมาตรา 39 ขณะที่การวางแผนการออม พบว่าโดยรวมได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงการวางแผนทางการเงินยังไม่มากเท่าที่ควร

6.2 ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม จำแนกออกเป็น 3 ประเด็น ใน 8 ข้อ ได้แก่ งานที่เป็นธรรม (Fair Work) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Reward) และการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition)



1. ข้อเสนอเชิงนโยบายของงานที่เป็นธรรม (Fair Work) มี 3 ข้อ ประกอบด้วยสัญญาการทำงานที่เป็นธรรม (Fair Agreement) มาตรฐานงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard) และความรู้ในการตัดสินใจทำงาน (Operational Literacy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement) ระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งในเรื่องของความรู้ในการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา จำนวนวันของการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา และกระบวนการทำความเข้าใจกับคนทำงานแพลตฟอร์มก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา เนื่องจากคนทำงานแพลตฟอร์มควรมีสิทธิในการรับรู้เนื้อหาในข้อตกลงหรือสัญญาอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตัดสินใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรมดังกล่าว ควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาและลักษณะการทำงานที่เหมาะสม อันไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงทางสุขภาพและสุขภาวะในการทำงานด้วย เช่น ไม่ทำให้ต้องเร่งรีบเกินไป และไม่ก่อให้เกิดการทำงานหนักจนเสียสุขภาพ เป็นต้น รวมไปถึงการให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิของคนทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับคนทำงานด้วย เช่น การล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ควรเข้ามาเป็นคนกลางในการพิจารณาหรือรับทราบเนื้อหาในข้อตกลงหรือสัญญาดังกล่าว

1.2 กำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard) โดยอ้างอิงจากแนวคิดงานที่เป็นธรรมของสากลที่มีการใช้กันอยู่แล้ว และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มเข้าสู่อำนาจดำเนินการตามมาตรฐานของงานที่เป็นธรรมดังกล่าว ซึ่งการประเมินเกณฑ์ดังกล่าวอาจใช้การประเมินภายในโดยคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือสหภาพคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือผู้ประเมินภายนอก หรือประเมินตนเองก็ได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ควรมีร่างต้นแบบกลางของสัญญาในการทำงานที่เป็นธรรมตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่เป็นธรรมในการเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์กับคนทำงานแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ กระทรวงแรงงานควรเผยแพร่ผลการประเมินออกสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เนื่องจากประเด็นเรื่องงานแพลตฟอร์มเป็นประเด็นที่ผู้บริโภค และภาครัฐของทั่วโลกให้ความสนใจ การเผยแพร่งานดังกล่าวจะเป็นกลไกการให้รางวัลและบังคับให้มีการปรับปรุงกับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มจากแรงกดดันของผู้บริโภค และเป็นการประชาสัมพันธ์การกำกับดูแลคนทำงานแพลตฟอร์มที่เหมาะสมของภาครัฐไทยให้กับนานาชาติรับรู้ด้วย

1.3 ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการทำงานและการเงิน (Operational and Financial Literacy) กับคนทำงานแพลตฟอร์ม ในส่วนของความรู้ทางการทำงาน เนื่องจากการประกอบอาชีพคนทำงานแพลตฟอร์มจะต้องใช้ทุนกำลังแรงงาน ทุนเวลา ทั้งช่วงรองาน เตรียมงาน หรือทำงาน และทุนกายภาพ เช่น

รถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ หรือเครื่องมือทำความสะอาด ซึ่งต่างก็มีต้นทุนทั้งสิ้น รวมทั้งต้นทุนดังกล่าวมีทั้งระยะสั้น เช่น ค่าน้ำมัน และระยะยาว เช่น ค่าเสื่อม รวมถึงความเสี่ยงทั้งที่สามารถรับรู้ได้ และไม่อาจรับรู้ได้ หากคนทำงานแพลตฟอร์มไม่สามารถคิดต้นทุนได้อย่างแม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง จะส่งผลให้ไม่สามารถประเมินค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้ ซึ่งแนวทางการคำนวณที่แม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง อาจมาจากการอบรมให้ความรู้ หรือการจัดทำ spreadsheet หรือ application เพื่อทำการคำนวณให้ก็ได้ ขณะที่ในส่วนของความรู้ทางการเงิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มที่เป็นแรงงานอิสระประเภทหนึ่ง ซึ่งมีรายได้ไม่แน่นอน และไม่สามารถเข้าถึงการออมหรือหลักประกันภาคบังคับได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จะเป็นผู้ดำเนินการหลัก

2. ข้อเสนอเชิงนโยบายของผลตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Reward) มี 3 ข้อ ประกอบด้วย กองทุนสวัสดิการ (Welfare Fund) การกำหนดค่าจ้างรายชั่วโมง (Hourly Wage) และมาตรการคุ้มครองคนทำงาน (Protection Measure) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 จัดตั้งกองทุนสวัสดิการคนทำงานแพลตฟอร์ม (Welfare Fund) เพื่อสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีการสมทบจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มทุกราย คนทำงานแพลตฟอร์มทุกคน และภาครัฐตามสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสวัสดิการดังกล่าวอาจรวมถึงประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ และเงินออมระยะยาว อย่างไรก็ตาม มูลค่าสมทบของภาครัฐไม่ควรเกินกว่าสัดส่วนที่สมทบให้กับแรงงานกลุ่มอื่น รวมถึงต้องมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์ม และการทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อให้การจัดการกองทุนสามารถจัดสรรผลประโยชน์และบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มต่อการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยไม่เป็นภาระเพิ่มเติมกับงบประมาณหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันเนื่องมาจากการทำงานเพื่อผลกำไรของผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม ซึ่งการบริหารจัดการกองทุนอาจเป็นส่วนหนึ่งของกองทุนประกันสังคมหรือเป็นกองทุนต่างหากก็ได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นผู้ร่วมดำเนินการ นอกจากนี้ กองทุนยังอาจทำหน้าที่ในการสนับสนุนการทำประกันอุบัติเหตุของคนทำงานแพลตฟอร์มด้วย

2.2 กำหนดให้มีมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำในรายชั่วโมงเป็นทางเลือกเพิ่มเติมจากการกำหนดรายวัน (Hourly Wage) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อรูปแบบการทำงานในอนาคตที่มีความยืดหยุ่นสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำดังกล่าวอาจมีความแตกต่างกันระหว่างคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานในจำนวนชั่วโมงเทียบเท่าหรือเกินกว่า กับคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานในจำนวนชั่วโมงน้อยกว่าแรงงานประจำตามกฎหมายแรงงานก็ได้ เพียงแต่มาตรฐานดังกล่าว จำเป็นต้องมีความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ด้วย ซึ่งในการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวควรมาจากการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม

คนทำงานแพลตฟอร์ม และภาครัฐ รวมถึงควรมีการออกแบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลการทำงานบนแพลตฟอร์มในการออกแบบ และปรับปรุงมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำในอนาคตด้วย

2.3 ในระยะยาว กระทรวงแรงงานควรมีมาตรการในการปกป้อง คัดกรองและดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือแรงงานนอกระบบประเภทอื่น โดยเฉพาะแรงงานที่อยู่ในกลุ่มของงานแห่งอนาคต (Protection Measure) โดยมาตรการดังกล่าวอาจมีความหลากหลาย และแตกต่างกันตามรูปแบบที่เหมาะสม เช่น มาตรการสำหรับคนงานหรือคนงานอิสระ (Worker or Independent Worker) โดยเฉพาะหรือมาตรการที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและแรงงาน โดยอาจใช้เกณฑ์กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและแรงงานแบบสากล หรือแบบที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะก็ได้ หรือเป็นมาตรการขึ้นทะเบียนกับภาครัฐ เพื่อลดอคติและความไร้ตัวตนของแรงงานนอกระบบดังที่เคยเป็นมา

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายของการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition) มี 2 ข้อ ประกอบด้วย ธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) และการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ (Market Entry) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อให้ เกิดความโปร่งใสของข้อมูล (Data Transparency) โดยเฉพาะในประเด็นของความได้เปรียบเสียเปรียบในการทำงานระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและคนทำงานแพลตฟอร์ม อันจะนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นต่อระบบ การร้องเรียนข้อบกพร่อง และการต่อรองสภาพการทำงานที่เสียเปรียบ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะสร้างการมีส่วนร่วมของคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยกระทรวงแรงงานอาจทำงานร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการกำหนดมาตรฐานธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ต่อสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มที่เหมาะสม ขณะที่กระทรวงแรงงานและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อาจส่งเสริมเพิ่มเติมในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมหรือการรวมกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มเพื่อนำเสนอข้อเสนอร่วมกับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มในการสร้างสุขภาวะการทำงานที่ดีในการทำงานที่ดีด้วย ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมดังกล่าว ควรครอบคลุมถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ และมีการตอบสนองจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มที่รวดเร็วและรับผิดชอบด้วย

3.2 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาดแพลตฟอร์มอย่างเป็นธรรม (Market Entry) ภาครัฐจึงต้องป้องกัน และขัดขวางไม่ให้เกิดการผูกตลาดจากผู้ประกอบการบางราย กล่าวคือ ต้องไม่ให้มีการเสนอขายสินค้าและบริการในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนจนเข้าเกณฑ์การผูกตลาด เนื่องจาก การผูกตลาดจะนำมาสู่การแข่งขันที่มีเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่จำนวนน้อยราย การเพิ่มอุปสรรค

ในการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ การกตรราคาและเอาเปรียบคนทำงานแพลตฟอร์มมากเกินไป ที่ควรจะเป็น แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าราคากลาง และจะนำไปสู่การผูกขาดหรือการกระจุกตัวน้อย ของตลาดในระยะยาว ทั้งนี้ การป้องกันและขัดขวางไม่ให้เกิดการผูกตลาดมีทั้งมิติในประเทศ ซึ่งหมายถึง การเสนอขายสินค้าหรือบริการในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนของผู้ประกอบการภายในประเทศ และมิติต่างประเทศ ซึ่งหมายถึงการมีกำไรของบริษัทแม่ในต่างประเทศที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแบกรับภาระขาดทุน ของการประกอบการในประเทศไทย ซึ่งในระยะยาว อาจนำไปสู่การครอบครองตลาดในประเทศ โดยผู้ประกอบการต่างประเทศ โดยกระทรวงแรงงานอาจร่วมมือกับคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า (กขค.) และกระทรวงพาณิชย์ในการกำกับดูแลเรื่องนี้

6.3 ประเด็นท้าทายในอนาคตของการกำกับดูแลและคุ้มครองคนทำงานแพลตฟอร์ม

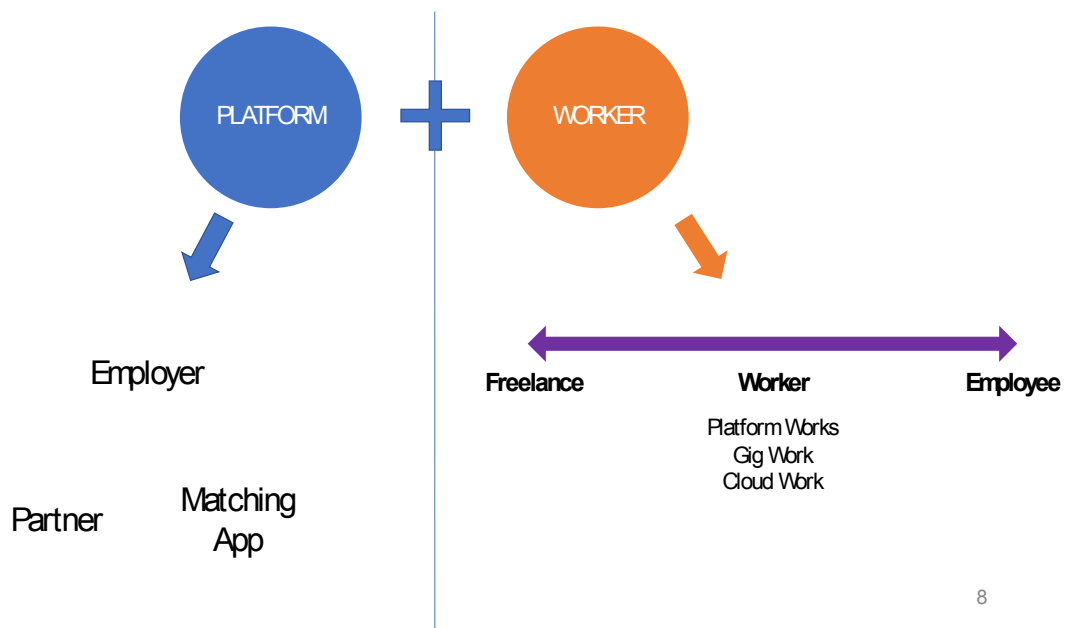
จากการศึกษาทั้งหมดชี้ให้เห็นว่า ประเด็นของการกำกับดูแลคนทำงานแพลตฟอร์มมีความเชื่อมโยงกับ การทำงานในรูปแบบใหม่ในลักษณะของงานแห่งอนาคต ซึ่งหมายรวมถึงการที่ภาครัฐต้องมีการปรับตัว และมีการสร้างกลไกเพื่อให้เกิดระบบการจัดการสวัสดิการในรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าในอดีต ที่ผ่านมา

สำหรับประเด็นความท้าทายที่เกิดขึ้นต่อการสร้างระบบการจัดการสวัสดิการในรูปแบบใหม่ของภาครัฐ มีอยู่ 2 เรื่องใหญ่ ๆ ได้แก่

ประเด็นแรก นิยามทางกฎหมายอย่างเป็นทางการของแพลตฟอร์มคืออะไร ซึ่งสามารถตีความได้ เป็นนายจ้าง (Employer) อันจะส่งผลให้คนทำงานแพลตฟอร์มมีสถานะเป็นลูกจ้าง (Employee) หรืออาจจะตีความได้เป็นผู้ร่วมทุน (Partner) อันจะส่งผลให้คนทำงานแพลตฟอร์มมีสถานะเป็นผู้ร่วมทุน หรืออาจตีความเป็นเพียง Application ในการจับคู่ระหว่างผู้ใช้บริการ เช่น ลูกค้าที่ต้องการสั่งซื้ออาหาร หรือต้องการส่งสินค้ากับผู้เสนอขายบริการ เช่น ร้านอาหาร หรือร้านค้า

ประเด็นที่ 2 การให้นิยามของคำว่าคนทำงาน (Worker) ซึ่งมักไม่เป็นที่ปรากฏในสังคมไทยมากนัก เพราะโดยปกติการทำงานในสังคมไทยมักอยู่ในสถานะลูกจ้าง (Employee) แรงงาน (Labor) หรือคนทำงาน อิสระ (Freelance) ในขณะที่สถานะของคนทำงานเป็นสถานะที่พบเห็นตามปกติในสังคมตะวันตก นอกจากนี้ ในอนาคตสถานะของคนทำงานน่าจะมีบทบาทมากขึ้น เพราะลักษณะของงานเปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็น งานแพลตฟอร์ม (Platform Works) งานกิ๊ก (Gig Work) หรืองานออนไลน์ (Cloud Work) เป็นต้น

ภาพที่ 6-1 ประเด็นท้าทายในโลกอนาคตกับระบบการจัดการสวัสดิการใหม่ของประเทศ



นอกจากนิยามของแพลตฟอร์มที่มีผลสำคัญต่อการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนที่เกี่ยวข้องกับงาน แพลตฟอร์มทั้งหมดแล้ว ข้อถกเถียงต่อแนวทางการกำหนดนโยบาย (Policy Option) ก็มีบทบาทสำคัญต่อ กำหนดแนวทางการกำกับดูแลคนทำงานแบบฟอร์มของภาครัฐเช่นกัน

สำหรับแนวทางการกำกับดูแลแพลตฟอร์มในปัจจุบันของประเทศไทยนั้น มีความเป็นไปได้ ที่มีการถกเถียงกันอยู่ใน 3 รูปแบบ รูปแบบแรก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับคนทำงาน แพลตฟอร์มในลักษณะนายจ้างลูกจ้าง ซึ่งแนวทางการกำกับดูแลอ้างอิงจากจุดเริ่มต้นคือ พระราชบัญญัติ คำนวณแรงงาน ที่มุ่งความคุ้มครองก่อให้เกิดประโยชน์ด้านสิทธิและสวัสดิการของแรงงานที่ทำงานเป็นสำคัญ

รูปแบบที่สอง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับคนทำงานแพลตฟอร์มในรูปแบบของหุ้นส่วน ซึ่งกันและกัน การคุ้มครองอาจเริ่มต้นจากพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการร่วมทุนหรือการจดทะเบียนการทำงาน ร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อคุ้มครองการได้รับสิทธิในการแบ่งปันผลประโยชน์ และจัดสรรความรับผิดชอบ อย่างเป็นธรรม

รูปแบบสุดท้าย คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับคนทำงานแพลตฟอร์มในรูปแบบ ของการที่คนทำงานแพลตฟอร์มและลูกค้าเป็นผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการของแพลตฟอร์ม ผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม จึงเปรียบเสมือนเป็นผู้ให้บริการเพื่อลดต้นทุนธุรกรรมในการจับคู่การค้า และคาดหวังจำนวนธุรกรรมให้สูงที่สุด การคุ้มครองความสัมพันธ์ในรูปแบบนี้อาจเริ่มต้นจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยหวังให้ผู้ให้บริการ

ได้รับการคุ้มครองที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มมีการแข่งขันระหว่างกันให้มากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคในระยะยาว

ตารางที่ 6-1 ข้อถกเถียงต่อแนวทางการกำหนดนโยบาย (Policy Option)

หน่วยวิเคราะห์	ความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัทกับแรงงาน	แนวทางการบังคับใช้ กฎหมาย	ประโยชน์หลักที่พิจารณา
แรงงาน	ลูกจ้าง	พรบ.แรงงาน	สิทธิ และสวัสดิการ
ประสิทธิผล	หุ้นส่วน (Partner)*	พรบ.ร่วมทุน/สัญญาการทำงานร่วม	การแบ่งปันผลประโยชน์
ธุรกรรม	ผู้ให้บริการ**	พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค	การแข่งขัน

หมายเหตุ: * โดยปกติผู้ประกอบการจะใช้คำว่า Partner ซึ่งภาษาไทยจะแปลตรงตัวว่า หุ้นส่วน แต่การทำงานร่วมกันของผู้ประกอบการและคนทำงานแพลตฟอร์มมีลักษณะคล้ายกับความเป็น พันธมิตร (Alliance) มากกว่า

** ประเทศไทยเริ่มกำหนดกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางดิจิทัลมาบ้างแล้วที่ระบุว่าแอปพลิเคชันเป็นเพียงตัวกลางในการประกอบการจับคู่ระหว่างผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ นั้นอาจตีความได้ว่า คนทำงานแพลตฟอร์มเป็นเพียงผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเท่านั้น

บรรณานุกรม

- Actuaries Institute. (2020). The Rise of the Gig Economy and its Impact on the Australian Workforce, Sydney: Actuaries Institute.
- Agarwal, Sumit. (2021). Commentary: The gig economy – a surprise boost from the pandemic and in Singapore, it’s not going anywhere. July 19, 2021 from <https://www.channelnewsasia.com/commentary/gig-economy-performance-covid-19-jobs-revenue-grab-gojek-376656>
- Andrew Fennell (2021) The latest facts and figures behind the UK’s fast-growing gig economy. Retrieved July 18, 2021 from <https://standout-cv.com/gig-economy-statistics-uk>
- Annette Bernhardt and Sarah Thomason. (2017). What Do We Know About Gig Work in California?, Berkeley: Institute for Research on Labor and Employment University of California.
- AZAHAR, SOFEA (2020). Rise of gig economy. Retrieved November 30, 2021 from <https://www.thesundaily.my/opinion/rise-of-gig-economy-AK4491398>
- Caleb Goods, Alex Veen, and Tom Barratt (2019). “Is Your Gig any Good?” Analysing Job Quality in the Australian PlatformBased Food-Delivery Sector." Journal of Industrial Relations 61, no. 4.
- Co-operative News (2017), Taxiapp: London’s black cab co-op alternative to Uber 22 September 2017. Retrieved July 18, 2021 from <https://www.thenews.coop/122467/sector/community/taxiapp-londons-black-cab-co-op-alternative-uber/Taxiapp: London’s black cab co-op alternative to Uber>
- Edwin Goh and Nalleita Omar. (2020). Not All “Gig Workers” Are The Same. Retrieved November 30, 2021 from <https://www.centre.my/post/gig-workers-are-not-all-the-same>
- EMIR Research. (2020). Rise of gig economy. Retrieved November 30, 2021 from <https://www.thesundaily.my/opinion/rise-of-gig-economy-AK4491398>
- Fair work. (2020). Fairwork India Rating 2020: Labour Standards in the Platform Economy. Retrieved July 20, 2021 from https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/01/Fairwork_India_2020_report.pdf
- Fair Work. (2021), Fairwork UK Ratings 2021: Labour Standards in the Gig Economy. Retrieved July 20, 2021 from

- <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/06/Fairwork-UK-Report-2021.pdf>
- Fendrick, Lisa. (2018). A Third Class of Worker: The Dependent Contractor. Retrieved July 17, 2021 from https://cupola.gettysburg.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1731&context=student_scholarship
- Ghosh, Anweshaa and Ramachandran, Risha. (n.d.). Engendering the Gig Economy in India. Retrieved July 20, 2021 from https://www.isstindia.org/publications/1623414147_pub_Engendering_gig_economy_in_India_-_Policy_Brief.pdf
- International Labour Office. (2021). World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work, Geneva: ILO.
- Kapook. (2564). ไตรเตอร์สาวถูกรถบรรทุกเบียดล้ม สาหัสจนต้องตัดขา ยังไร้เหยี่ยวยา - ต้นสังกัด แจงแล้ว. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://highlight.kapook.com/view/213826>
- Korde, R., Agarwal, P., Adimulam, D., and Gandhi, M. (2021). Gig Economy India: 2020-2021. Amsterdam, WageIndicator Foundation. India, FLAME University.
- Maciej Duszyński. (2020). Gig Economy: Statistics. and Definition (2020 Trends Update). Retrieved July 17, 2021 from https://resumelab.com/job-search/gig-economy-statistics?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=6540517835&utm_term=%2Bgig%20%2Beconomy%20%2Bstats&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=100494834865&placement=&gclid=Cj0KCQjwwNWKBhDAARIsAJ8HkhfN18SvskI4_yi5-gs-3c42K4RkH_w5lWgTJyYCLbQDh6gKtpba4D8aAoYNEALw_wcB
- McDonald, Paula; Williams, Penny; Stewart, Andrew; Mayes, Robyn and Oliver, Damian. (2019). Digital Platform Work in Australia Prevalence, Nature and Impact. Retrieved July 17, 2021 from https://s3.ap-southeast-2.amazonaws.com/hdp.au.prod.app.vic-engage.files/7315/9254/1260/Digital_Platform_Work_in_Australia_-_Prevalence_Nature_and_Impact_-_November_2019.pdf
- Michele Ford and Vivian Honan (2019). "The Limits of Mutual Aid: Emerging Forms of Collectivity among App-Based Transport Workers in Indonesia." Journal of Industrial Relations 61, no. 4.
- Michael & Susan Dell Foundation and Boston Consulting Group (BCG). (2021). Unloding the Potential of Gig Economy in India. Retrieved August 17, 2021 from <https://media-publications.bcg.com/India-Gig-Economy-Report.pdf>

- Nurfarahin Harun, Noraliza Mohamad Ali, Nur Layali Mohd Ali Khan. (2020). An Experimental Measure of Malaysia's Gig Workers Using Labour Force Survey. Retrieved November 30, 2021 from https://www.unescap.org/sites/default/files/APS2020/64_An_Experimental_Measure_of_Malaysia_Gig_Workers_Using_Labour_Force_Survey.pdf
- Open Data Institute. (n.d.). Malaysia Digital Economy Corporation. Retrieved July 17, 2021 from <https://theodi.org/organisation/malaysian-digital-economy-corporation-mdec/>
- Parliament of Australia. (2021). First interim report: on-demand platform work in Australia. Retrieved July 17, 2021 from https://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Committees/Senate/Job_Security/JobSecurity/Interim_report
- Participedia. (n.d.). Up & Go - a platform for fair work and liveable wages. Retrieved July 17, 2021 from <https://participedia.net/method/6661>
- Pesole, A., Urzi Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. and González Vázquez, I (2018). Platform Workers in Europe, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Potential of Gig Economy in India. Retrieved July 17, 2021 from <https://media-publications.bcg.com/India-Gig-Economy-Report.pdf>
- Prudential insurance company. (2019). Gig Workers in America. Retrieved July 17, 2021 from <https://www.prudential.com/wps/wcm/connect/4c7de648-54fb-4ba7-98de-9f0ce03810e8/gig-workers-in-america.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mD-yCXo>
- Roselyn Miller. (2021). California's Landmark Gig Work Policies. Retrieved July 20, 2021 from <https://www.newamerica.org/ca/reports/california-landmark-gig-proposals/>
- Rudra Srivastava and Aman Gupta. (2021). India: Gig Workers And Platform Workers: The Code On Social Security 2020. Retrieved July 20, 2021 from <https://www.mondaq.com/india/employee-benefits-compensation/1035552/gig-workers-and-platform-workers-the-code-on-social-security-2020>
- Sarah Kaine and Emmanuel Josserand. (2019). "The Organisation and Experience of Work in the Gig Economy." *Journal of Industrial Relations* 61, no. 4.
- Shivanshu Goswami, Animesh Upadhyay and Abhishek Ranjan. (2021). An analysis on gig and platform workers: Code on social security. Retrieved July 20, 2021 from <https://theguardian.com/an-analysis-on-gig-and-platform-workers-code-on-social-security/>

Sin, Yuen and Janice Tai. (2019). “New Poll Highlights Concern over Gig Workers' Prospects.”

The Straits Times. Retrieved November 30, 2021 from

<https://www.straitstimes.com/singapore/manpower/new-poll-highlights-concern-over-gig-workers-prospects>.

Statistical Services and Consultancy Unit (SSCU), University of Hertfordshire and Hertfordshire

Business School (HBS). (2020). Platform Work in the UK 2016-2019. Retrieved July 20,

2021 from <https://www.feps-europe.eu/attachments/publications/platform%20work%20in%20the%20uk%202016-2019%20v3-converted.pdf>

The Standard Team. (2563). ‘GrabBike’ ประท้วง! ยื่น 3 ข้อเรียกร้อง ทบทวนค่าตอบแทน-กติกาการทำงานใหม่. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564,

จาก <https://thestandard.co/grabbike-protest-on-3-requests/>

The Standard Team. (2564). ไรเดอร์ LINEMAN บุกเจรจากับผู้บริหาร ขอค่ารอบ-ค่านวนระยะทางตามจริง หลังบริษัทปรับนโยบาย ทำรายได้หด. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564,

จาก <https://thestandard.co/lineman-rider-negotiations-executive-request-round-value/>

The Standard Wealth. (2563). คนขับ Grab, Gojek อินโดฯ ชูประท้วงทั่วประเทศ. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก

<https://www.facebook.com/thestandardwealth/videos/960815391116311>

TK Variety. (2562). พนักงานแกร็บฟู้ดพัตยา รวมตัวประท้วง หลังถูกลดค่าส่งอาหารเกือบครึ่ง. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.tkvariety.com/พนักงานแกร็บฟู้ดพัตยา/>

UCL Institute for Innovation and Public Purpose. (2020). Gig Work at the Base of the Pyramid:

dependence, Control and Corporate Obligations. Retrieved November 30, 2021 from

<https://medium.com/iipp-blog/gig-work-at-the-base-of-the-pyramid-dependence-control-and-corporate-obligations-ad62303db7f1>

Up & Go. (2017). New Home Services Platform Up & Go Shakes up the Gig Economy by

Putting Workers in Charge. Retrieved July 20, 2021 from

<https://www.globenewswire.com/en/news-release/2017/05/09/1311291/0/en/New-Home-Services-Platform-Up-Go-Shakes-up-the-Gig-Economy-by-Putting-Workers-in-Charge.html>

USAFacts. (2019). What is the gig economy?. Retrieved July 17, 2021 from

<https://usafacts.org/articles/what-gig-economy/>

Workpoint Online. (2563). ไรเดอร์ ‘ฟู้ดแพนด้า’ รวมตัวร้องแก้ปัญหาไรเดอร์ขาดงาน บริษัทรับปากให้คำตอบใน 7 วัน. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ. 2564,

- จาก <https://staging.workpointtoday.com/rider-foodpanda-demo/>
- World Economic Forum. (WEF) (2020). The Promise of Platform Work: Understanding the Ecosystem, Geneva: WEF.
- Zeng Hongde, Nicholas (2020). Improving the Welfare of Platform Workers in Singapore: 1-26. Retrieved July 17, 2021 from <https://doi.org/10.25818/6gpf-pk42>
- Zurich. (2020). Zurich-University of Oxford Agile Workforce Study: Gig Economy Rises in Malaysia, Income Protection Lags. Retrieved November 30, 2021 from <https://www.zurich.com.my/en/about-zurich/zurich-in-the-news/2020/2020-01-16>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). 100 ไรเดอร์ไลน์แมน ประท้วงอย่าลดค่ารอบส่งอาหาร วอนตงงานทำอาชีพประท้วงชีวิต. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/941454>
- กัลยาวิร์ แวคคล้ายหงษ์. (2564). “คนทำงานแพลตฟอร์ม” ทวงคืนวัคซีน. สืบค้น 20 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.facebook.com/BackpackJournalistTPBS/videos/535439317810667>
- เกรียงศักดิ์ อธิระโกวิทขจร. (2563). พร 3 ข้อของแม่บ้านเดลิเวอรี่. สืบค้น 20 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก https://decode.plus/20201106/?fbclid=IwAR1uwpGkh1Mf0ZIEqKBA9e2j8R_Uz2rP7PsCigrJM64UnE3I1z62RI7zVk
- เกรียงศักดิ์ อธิระโกวิทขจร และ วรคุณ ตูลารักษ์. (2563). รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม. สืบค้น 29 ธันวาคม พ.ศ. 2564, จาก library.fes.de/pdf-files/bueros/thailand/16337.pdf
- ข่าวชาวบ้าน. (2564). Lineman ประท้วงทวงค่าแรง. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://social.tvpoolonline.com/news/186243>
- ชนธิฐา ไกรศรีกุล. (2563). “ก็ ‘กิ๊ก’ นี่คะ”: สำนวนชีวิตคนงานหญิงบนแอปฯ ในยุคข้าวยากหมากแพง ค่าแรงรายขึ้น. สืบค้น 20 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://waymagazine.org/gig-worker/>
- แซม ชื่อง. (2563). 'มาเลเซีย' รุกดึงเงินลงทุน ด้วย 'เทคโนโลยี-ศก.ดิจิทัล'. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/864531>
- ทศพล ทรรศนกุลพันธ์ และคณะ. (2564). รายงานการถอดบทเรียนฉบับสมบูรณ์กระบวนการยุติธรรมชุมชน 5 กรณีศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดสงขลา กรุงเทพมหานคร. สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). แกร็บไบนั้บพัน รวมตัวประท้วงบริษัท ร้องแก้กติกาไม่เป็นธรรมต่อพาร์ทเนอร์. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1907315>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). แกร็บฟู้ตเมืองคอนรวมตัวกันประท้วง ชุ่่งดรับงานปมค่าเบี้ยขยัน จ่ายไม่เป็นธรรม.

- สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/south/1870155>
ไทยรัฐออนไลน์. (2563). ไรเดอร์ปทุมธานี ร้องผู้ดูแลด้านความเป็นธรรม ปมค่าตอบแทน-รูปแบบการ
ทำงาน. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก
<https://www.thairath.co.th/news/local/central/1912155>
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2564) แรงงานแพลตฟอร์มในเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสารวิชาการแสงอีสาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน 18(1), 1-10.
- ประชาไท. (2563). พนักงานส่งอาหารผู้ดูแลด้านได้วันประท้วงถูกลดค่าจ้าง. สืบค้น 19 มิถุนายน พ.ศ.
2564, จาก <https://prachatai.com/journal/2020/01/86017>
- ประชาไท. (2564). ‘ไลน์แมน’ แกล้งแก้ปัญหา แต่ไม่แตะเรื่อง ‘คาร์บอ’- ไรเดอร์ไลน์แมนทั่วประเทศประท้วง
ต่อเนื่อง. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://prachatai.com/journal/2021/06/93331>
- ประชาไท. (2564). ไรเดอร์ ‘foodpanda’ นครนายก ยื่นหนังสือร้องแก้ปัญหาคาร์บอที่ศูนย์ดำรงธรรมและ
ออฟฟิศบริษัท. สืบค้น 29 ธันวาคม พ.ศ. 2564, จาก
<https://prachatai.com/journal/2021/09/94891>
- ประชาไท. (2564). ไรเดอร์ LINEMAN มุกดาหาร ร้องศูนย์ดำรงธรรม ช่วยแก้ปมคาร์บอ-ระบบกระจายงานไม่
เป็นธรรม. สืบค้น 29 ธันวาคม พ.ศ. 2564, จาก
<https://prachatai.com/journal/2021/10/95592>
- ประชาไท. (2564). ‘การลดคาร์บอ’ ยังคงเป็นเชื้อไฟแห่งการประท้วงของไรเดอร์ต่อบริษัทแพลตฟอร์ม.
สืบค้น 15 ตุลาคม พ.ศ. 2564, จาก <https://prachatai.com/journal/2021/09/95122>
- ประชาไท. (2564). ‘แรงงานแพลตฟอร์ม’ ผู้ไม่มีตัวตนในกฎหมายและหยาดเหงื่อที่ถูกเอาเปรียบ.
สืบค้น 18 ธันวาคม พ.ศ. 2564, จาก <https://prachatai.com/journal/2021/11/95971>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2563). เสียหายมากกว่ากำไร!! “ไรเดอร์ Grab” แฉช่องโหว่ระบบ ยิ่งเดลิเวอรี่ยิ่ง
เดือดร้อน. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก
<https://mgronline.com/live/detail/9630000126568>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2563). สหภาพไรเดอร์บีบผู้ดูแลด้านกดเก็บค่า GP 1 เดือน จ่ายค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่า 25
บาท. สืบค้น 15 กันยายน พ.ศ. 2564, จาก
<https://mgronline.com/online/section/detail/9640000071467>
- โพสต์ทูเดย์. (2563). พนักงาน Grab ภูเก็ต นัดหยุดบริการ 1 วัน ขอเพิ่มค่าส่ง 10 บาท.
สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก <https://www.posttoday.com/social/local/613057>
- มติชนออนไลน์. (2564). ‘สหภาพไรเดอร์ ใต้-อีสาน’ ลั่นระฆังรบ ‘หยุดส่งอาหาร’ ต่อบริษัทจ้าง ชูตรี
แรงงาน. สืบค้น 29 ธันวาคม พ.ศ. 2564, จาก
https://www.matichon.co.th/economy/news_3140092

วัน 31. (2564). ไรเดอร์เจ้ดั่ง รวมตัวหยุดวิ่งทั้งเชียงใหม่ ถูกลดค่ารอบ 4 บาท. สืบค้น 29 ธันวาคม พ.ศ.

2564, จาก

<https://www.one31.net/news/detail/48780?fbclid=IwAR1opcaCW2ibObYvkXczjwqJHejP81Nrd3FSBsi0NBkcPnNFbG9y2R4Qlys>

ศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาผู้บริหารทางธุรกิจแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2562). อุตสาหกรรมการให้บริการยานพาหนะ ผ่านทางแอปพลิเคชัน (Ride-hailing service). สืบค้น 18 ธันวาคม พ.ศ.

2564, จาก

<https://conc.tbs.tu.ac.th/upload/file/4d063e5c1f0475d7acceba40f7e729c36.pdf>

สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2564). โครงการออกแบบระบบประกันสังคมที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานในอนาคต เสนอต่อ กองยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพคนและสังคม. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม. (2564). แม่บ้านแพลตฟอร์มถูกเลื่อนฉีดวัคซีนแล้วคนเล่า.

สืบค้น 20 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก

<https://www.facebook.com/JustEconLaborInstitute/posts/4226849797373782>

สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม. (2563). การรวมกลุ่มของไรเดอร์ส่งอาหาร-การต่อรองกับแพลตฟอร์มข้ามชาติยักษ์ใหญ่. สืบค้น 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564, จาก

<https://decode.plus/20200909/>

สหภาพไรเดอร์. (2564). เชิญชวนพี่น้องไรเดอร์ทั่วประเทศ ร่วมให้กำลังใจพี่น้องแพนด้าร้อยเอ็ด. สืบค้น 24 มกราคม พ.ศ. 2565, จาก

<https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.102240105222292/225826696196965/>

สหภาพไรเดอร์. (2564). เปิดฉีกจดหมาย กลุ่มไรเดอร์นครพนม "ผลกระทบจากมาตรการปรับเปลี่ยนระบบการจ่ายค่าตอบแทนและปัญหาระบบแอปทำงานของบริษัทฯ. สืบค้น 24 มกราคม พ.ศ. 2565, จาก

<https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.107066694739633/242904114489223/>

สหภาพไรเดอร์. (2564). กลุ่มไรเดอร์นครพนม" ได้ยื่นหนังสือ ขอจัดประชุมครั้งที่ 2 ร้องขออนุญาตที่ เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม. สืบค้น 24 มกราคม พ.ศ. 2565, จาก

<https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.107066694739633/243561274423507/>

สหภาพไรเดอร์. (2564). กิจกรรมนัดรวมตัว ไรเดอร์ ฟู้ดแพนด้าสุราษฎร์. สืบค้น 24 มกราคม พ.ศ. 2565, จาก <https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.107066694739633/247543547358613/>

สหภาพไรเดอร์. (2564). ลั่นระฆังรบในปีนี้ สหภาพไรเดอร์ภาคใต้ ประกาศนัดหยุดงานช่วงเวลาเร่งด่วน.

สืบค้น 24 มกราคม พ.ศ. 2565, จาก

<https://www.facebook.com/FreedomRiderUnion/photos/a.102240105222292/288679663245001/>

สหภาพไรเดอร์นครพนม. (2564). หยุด ! ทัวประเทศ 4 ก.พ. 65 เวลา 11:00-12:59 น. "ยุทธการ 9 เดือน 9 แผนงาน 9 ไปด้วยกัน 9 สุดท้าย หยุดก้าวล้อทั่วประเทศ". สืบค้น 24 มกราคม พ.ศ. 2565, จาก

<https://www.facebook.com/102343905606310/photos/a.102345095606191/130323152808385/>

อรรถณัฐ วันชนะสมบัติ และ เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร. (2561) เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบต่อ

คนงานภาคบริการ: กรณีศึกษาประเทศไทย. สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรมและ

มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

เอกสารประกอบการนำเสนอในการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็น

การประชุมรับฟังความคิดเห็น

โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของ คนทำงานแพลตฟอร์ม (Platform Worker)

โดย คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

21 กุมภาพันธ์ 2565

1

คณะวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.โสติสธร มัลลิกะมาส	ที่ปรึกษาโครงการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี ชัยวัฒน์	หัวหน้าโครงการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลิณี มุทธากุลิน	นักวิจัย
4. รองศาสตราจารย์ ดร.กิริยา กุลกลการ	นักวิจัย
5. นางสาวชนลักษณ์ ชัยศรีลักษณ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
6. นางสาวนิชาภัทร ไม้งาม	ผู้ช่วยนักวิจัย
7. นายจรรุวัฒน์ เอ็มชัชบุตร	ผู้ช่วยนักวิจัย
8. นายชานน มัลลิกะมาส	ผู้ช่วยนักวิจัย

2

ลำดับการนำเสนอ

เกริ่นนำ

ข้อสรุปบางส่วนจากการสำรวจ

ข้อสรุปบางส่วนจากการสัมภาษณ์

ข้อสรุปบางส่วนจากการศึกษาเอกสาร

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

3

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- 1) กลุ่มขับจักรยานพาหนะรับจ้าง
- 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร
- 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

โดยเน้นไปที่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ภูมิหลัง วิถีชีวิต และทัศนคติของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 2) สภาพและบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 3) สุขภาพ ความมั่นคงและหลักประกันในชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 4) ความเชื่อมโยงและความต้องการจากภาครัฐของคนทำงานแพลตฟอร์ม

2. เพื่อนำเสนอแนวทางกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ และ 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1

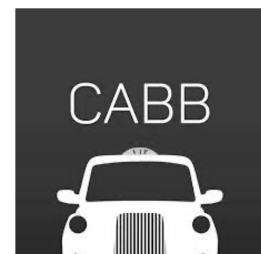
4

วิธีการศึกษา

- ศึกษาเอกสาร รายงาน ข้อมูล และข่าวเกี่ยวกับคนทำงานแพลตฟอร์มในประเทศไทย
- ทำการสำรวจสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และต่างจังหวัด ไม่น้อยกว่า 6 จังหวัด มากกว่า 1,000 ตัวอย่าง
- การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องกับบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล คนทำงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหาร และนักวิชาการ
- ศึกษาสภาพการทำงานและแนวทางการส่งเสริมของภาครัฐที่เหมาะสมกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ 6 ประเทศ โดยแบ่งเป็นในกลุ่มอาเซียน 2 ประเทศ ทวีปเอเชีย (ที่ไม่ใช่อาเซียน) 1 ประเทศ ทวีปออสเตรเลีย 1 ประเทศ ทวีปยุโรป 1 ประเทศ และทวีปอเมริกา 1 ประเทศ
- ทำการสัมมนากลุ่มเพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้และแนวทางในการกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์มกลุ่มที่มีข้อดกลงในการทำงานร่วมกับเจ้าของแพลตฟอร์ม

5

ตลาดของแพลตฟอร์มกลุ่มขับเคลื่อนพาหนะรับจ้าง



จะนับหรือไม่???

6

ตลาดของแพลตฟอร์มกลุ่มบริการส่งอาหาร



7

ตลาดของแพลตฟอร์มกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน



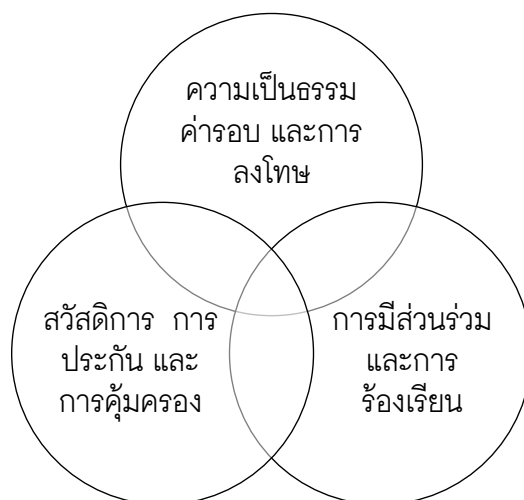
www.BeNeat.co

8

ข้อสรุปบางส่วนจากการสำรวจ

9

ปัญหาจากข้อร้องเรียนของพนักงานแพลตฟอร์มจากการรวบรวมในข่าว



10

คุณลักษณะของประชากร (กลุ่มขับขีส่งอาหาร)

ตารางที่ 4-1 เพศ

ลำดับ	เพศ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	809	88.3	246	91.1	39	95.1	511	86.5	13	92.9
2	หญิง	107	11.7	24	8.9	2	4.9	80	13.5	1	7.1
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-2 อายุ

ลำดับ	อายุ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	25	2.7	2	0.7	2	4.9	21	3.6	0	0.0
2	20 - 29 ปี	404	44.1	104	38.5	15	36.6	281	47.5	4	28.6
3	30 - 39 ปี	337	36.8	109	40.4	15	36.6	207	35.0	6	42.9
4	40 - 49 ปี	122	13.3	39	14.4	8	19.5	71	12.0	4	28.6
5	50 - 59 ปี	28	3.1	216	5.9	1	2.4	11	1.9	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

11

คุณลักษณะของประชากร (กลุ่มขับขียานพาหนะรับจ้าง และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน)

ตารางที่ 4-15 เพศ

ลำดับ	เพศ	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	152	96.8	0	0.0
2	หญิง	5	3.2	35	100.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-16 อายุ

ลำดับ	อายุ	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.6	0	0.0
2	20 - 29 ปี	29	18.5	0	0.0
3	30 - 39 ปี	37	23.6	9	25.7
4	40 - 49 ปี	49	31.2	20	57.1
5	50 - 59 ปี	31	19.7	6	17.1
6	60 ปีขึ้นไป	10	6.4	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

ตารางที่ 4-17 ระดับการศึกษาสูงสุด

ลำดับ	ระดับการศึกษา	ขับขียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0	0	0.0
2	ประถมศึกษา	20	12.7	5	14.3
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	39	24.8	21	60.0
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย	55	35.0	8	22.9
5	อนุปริญญา/วส.	24	15.3	1	2.9
6	ปริญญาตรี	19	12.1	0	0.0
รวม		157	100.0	35	100.0

12

ตารางที่ 4-29 ระดับความสำคัญของงานแพลตฟอร์มต่อการดำรงชีวิต											
ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
		จำนวน	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)	ร้อยละ	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)	ร้อยละ	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
2	2	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
3	3	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0
4	4	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
5	5	49	5.3	10	3.7	4	9.8	35	5.9	0	0.0
6	6	73	8.0	2	0.7	2	4.9	60	10.2	9	64.3
7	7	262	28.6	77	28.5	18	43.9	164	27.7	3	21.4
8	8	293	32.0	87	32.2	10	24.4	194	32.8	2	14.3
9	9 (มากที่สุด)	235	25.7	93	34.4	7	17.1	135	22.8	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		7.63		7.92		7.34		7.54		6.50	
S.D.		1.16		1.02		1.13		1.19		0.76	

ตารางที่ 4-43 ระดับความพึงพอใจกับการทำงานบนแพลตฟอร์ม											
ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
		จำนวน	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)	ร้อยละ	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)	ร้อยละ	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	ร้อยละ
1	1 (น้อยที่สุด)	2	0.2	0	0.0	1	2.4	1	0.2	0	0.0
2	2	2	0.2	1	0.4	0	0.0	1	0.2	0	0.0
3	3	3	0.3	1	0.4	0	0.0	2	0.3	0	0.0
4	4	7	0.8	1	0.4	1	2.4	5	0.8	0	0.0
5	5	63	6.9	10	3.7	3	7.3	49	8.3	1	7.1
6	6	138	15.1	29	10.7	4	9.8	104	17.6	1	7.1
7	7	372	40.6	131	48.5	17	41.5	218	36.9	6	42.9
8	8	266	29.0	77	28.5	10	24.4	174	29.4	5	35.7
9	9 (มากที่สุด)	59	6.4	17	6.3	4	9.8	37	6.3	1	7.1
10	ไม่ระบุ	4	0.4	3	1.1	1	2.4	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		7.07		7.19		6.97		7.02		7.29	
S.D.		1.11		0.98		1.49		1.14		0.99	

13

ตารางที่ 4-5 อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม ที่ทำควบคู่กันอยู่ในปัจจุบัน											
ลำดับ	อาชีพนอกเหนือจากงานแพลตฟอร์ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
		จำนวน	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)	ร้อยละ	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)	ร้อยละ	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	ร้อยละ
1	ไม่ได้ประกอบอาชีพอื่น	748	81.7	254	94.1	7	17.1	487	82.4	0	0.0
2	พนักงานบริษัทเอกชน	66	7.2	4	1.5	21	51.2	32	5.4	9	64.3
3	ผู้ให้บริการรับจ้างทั่วไป/ชั่วคราว	40	4.4	7	2.6	6	14.6	25	4.2	2	14.3
4	ค้าขายรายย่อย/บริการรายย่อย	19	2.1	1	0.4	2	4.9	14	2.4	2	14.3
5	ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ	14	1.5	3	1.1	3	7.3	8	1.4	0	0.0
6	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	1.2	1	0.4	0	0.0	9	1.5	1	7.1
7	เกษตรกร/ประมง	8	0.9	0	0.0	0	0.0	8	1.4	0	0.0
8	อาชีพอิสระ อาทิ หนายศความ สถาปนิก	6	0.7	0	0.0	2	4.9	4	0.7	0	0.0
9	อื่น ๆ อาทิ นักแสดงและเสียง ลูกจ้างเทศบาล	4	0.4	0	0.0	0	0.0	4	0.7	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-30 สาเหตุที่ประกอบอาชีพบนแพลตฟอร์ม (ร้อยละ)						
ลำดับ	สาเหตุ	ภาพรวม	กรุงเทพฯ และปริมณฑล		จังหวัดอื่น ๆ	
			งานประจำ (Fulltime)	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	งานประจำ (Fulltime)	งานพาร์ทไทม์ (Parttime)
1	เป็นแหล่งรายได้หลัก	23.1	30.6	8.9	21.2	0.0
2	เพื่อมีอิสระในการทำงาน	19.6	19.3	17.1	20.4	2.4
3	รายได้ดีกว่าอาชีพอื่น	14.6	20.6	14.6	11.9	16.7
4	อยากเป็นนายตัวเอง	12.6	13.4	9.8	12.6	9.5
5	เป็นแหล่งรายได้เสริมจากงานประจำ	4.7	0.8	21.1	4.6	31.0
6	อยากลองทำงานอิสระ	6.9	4.7	10.6	7.1	28.6
7	ตกลงงานในช่วงโควิด -19	4.8	3.6	2.4	5.7	0.0
8	หางานประจำทำไม่ได้	3.8	1.8	0.8	5.0	0.0
9	ทำงานชั่วคราวจนกว่าจะมีโอกาสที่ดีกว่า	3.5	2.7	4.1	3.8	4.8
10	เพื่อนแนะนำให้ทำทำตามเพื่อน	3.2	1.4	4.1	4.1	0.0
11	ไม่ได้รับความสำคัญสมัยทำงานประจำ	1.2	0.3	0.8	1.6	0.0
12	เพื่อจะได้เจอคนอื่น ๆ	1.3	0.4	3.3	1.5	7.1
13	เกษียณจากงานประจำแต่ยังอยากทำงานอยู่	0.4	0.5	1.6	0.3	0.0
14	อื่น ๆ อาทิ ไม่ต้องลงทุนมาก	0.1	0.0	0.8	0.1	0.0
รวม		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

14

ตารางที่ 4-97 ในกรณีที่ทำงานกับแพลตฟอร์มเต็มตัว แนวโน้มที่จะเลิกทำงานกับแพลตฟอร์มและกลับไป

		ทำงานประจำ									
ลำดับ	แนวโน้ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เลิก	734	87.3	238	88.5	25	83.3	471	85.5	0	0.0
2	เลิก เพราะไม่มีเงินคง มี ความเสี่ยง กลับ ต่างจังหวัด เรียนต่อ ถูก เอาเปรียบมากไป เป็น ต้น	107	12.7	31	11.5	5	16.7	70	14.5	1	100.0
รวม		841	100.0	269	100.0	30	100.0	541	100.0	1	100.0

ตารางที่ 4-98 ในกรณีที่ทำงานแพลตฟอร์มควบคู่ไปกับการงานประจำ แนวโน้มที่จะเลิกทำงานประจำและไป

		ทำงานกับแพลตฟอร์มแบบเต็มตัว									
ลำดับ	แนวโน้ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เลิก	354	92.2	95	86.4	30	90.9	216	94.7	13	100.0
2	เลิก เพราะงานมาก เวลาน้อย ต้องการอิสระ เป็นต้น	30	7.8	15	13.6	3	9.1	12	5.3	0	0.0
รวม		384	100.0	110	100.0	33	100.0	228	100.0	13	100.0

15

ตารางที่ 4-8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากงานแพลตฟอร์ม

ลำดับ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากงานแพลตฟอร์ม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน	239	26.1	50	18.5	24	58.5	154	26.1	11	78.6
2	15,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน	641	70.0	205	75.9	13	31.7	420	71.1	3	21.4
3	30,001 – 50,000 บาท ต่อเดือน	32	3.5	13	4.8	3	7.3	16	2.7	0	0.0
4	50,001 – 100,000 บาท ต่อเดือน	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
5	มากกว่า 100,000 บาท ต่อเดือน	3	0.3	1	0.4	1	2.4	1	0.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

16

ตารางที่ 4-31 จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม ในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา											
ลำดับ	จำนวนวันต่อสัปดาห์	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 วัน/สัปดาห์	3	0.3	0	0.0	0	0.0	3	0.5	0	0.0
2	2 วัน/สัปดาห์	8	0.9	1	0.4	3	1.1	3	0.5	1	7.1
3	3 วัน/สัปดาห์	28	3.1	2	0.7	5	1.9	19	3.2	2	14.3
4	4 วัน/สัปดาห์	32	3.5	2	0.7	3	1.1	23	3.9	4	28.6
5	5 วัน/สัปดาห์	142	15.5	22	8.1	4	1.5	113	19.1	3	21.4
6	6 วัน/สัปดาห์	374	40.8	117	43.3	14	5.2	239	40.4	4	28.6
7	7 วัน/สัปดาห์	326	35.6	123	45.6	12	4.4	191	32.3	0	0.0
8	ไม่ระบุ	3	0.3	3	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (วัน/สัปดาห์)		6		6		5		6		5	
ต่ำสุด (วัน/สัปดาห์)		1		2		2		1		2	
สูงสุด (วัน/สัปดาห์)		7		7		7		7		6	

ตารางที่ 4-32 จำนวนชั่วโมงต่อวันที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม											
ลำดับ	จำนวนชั่วโมงต่อวัน	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
		จำนวน	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 - 5 ชั่วโมง	47	5.1	3	1.1	12	29.3	26	4.4	6	43.0
2	6 - 10 ชั่วโมง	637	69.5	196	72.6	21	51.2	412	69.7	8	57.0
3	11 - 15 ชั่วโมง	220	24.0	66	24.4	6	14.6	148	25.0	0	0.0
4	16 ชั่วโมงขึ้นไป	9	1.0	4	1.5	0	0.0	5	0.8	0	0.0
5	ไม่ระบุ	3	0.3	3	0.4	2	4.9	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อวัน)		9.41		9.97		7.72		9.34		6.00	
ต่ำสุด (ชั่วโมงต่อวัน)		2		2		2		2		4	
สูงสุด (ชั่วโมงต่อวัน)		20		20		15		20		9	

17

จำนวน Part time มีประมาณกี่คน?
(ประมาณการโดยคร่าวจากข้อมูล กทม.)

	จำนวนสำรวจ (คน)	จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์	จำนวนชั่วโมงทำงานต่อวัน
FT	270	6.5	10
PT	41	4.5	5

จำนวน PT น่าจะอยู่ที่ 118 คนหรือประมาณครึ่งหนึ่งของ FT (ไม่รวม inactive)

18

ตารางที่ 4-38 ประสิทธิภาพดีระหว่างทำงานแพลตฟอร์มจนถึงไปโรงพยาบาล											
ลำดับ	ประสิทธิภาพดีระหว่างทำงาน	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคย	99	10.8	28	10.4	4	9.8	67	11.3	0	0.0
2	ไม่เคย	817	89.2	242	89.6	37	90.2	524	88.7	14	100.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-39 ระยะเวลารักษาอาการบาดเจ็บ (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)											
ลำดับ	ระยะเวลารักษา	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 - 2 วัน	34	34.3	4	14.3	0	0.0	30	52.8	0	100.0
2	3 - 4 วัน	13	13.1	2	7.1	0	0.0	11	18.9	0	100.0
3	5 - 6 วัน	7	7.1	2	7.1	0	0.0	5	7.5	0	100.0
4	7 วันขึ้นไป	41	41.4	17	60.7	4	100.0	20	18.9	0	100.0
5	ไม่ระบุ	4	4.0	3	10.7	0	0.0	1	1.9	0	100.0
รวม		99	100.0	28	100.0	4	100.0	67	100.0	0	100.0
ค่าเฉลี่ย (วัน)		12.44		26.44		12.75		7.12		0	
ค่าสุด (วัน)		1		1		7		1		0	
สูงสุด (วัน)		365		365		30		60		0	

ตารางที่ 4-40 ค่ารักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ตอบว่าเคย)											
ลำดับ	ค่ารักษาพยาบาล	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เสียค่ารักษา	20	20.2	7	25.0	3	75.0	10	14.9	0	100.0
2	ไม่เกิน 500 บาท	11	11.1	0	0.0	0	0.0	11	16.4	0	100.0
3	501 - 1,000 บาท	12	12.1	2	7.1	0	0.0	10	14.9	0	100.0
4	มากกว่า 1,000 บาท	52	52.5	16	57.1	0	0.0	36	53.7	0	100.0
5	ไม่ระบุ	4	4.0	3	10.7	1	25.0	0	0.0	0	100.0
รวม		99	100.0	28	100.0	4	100.0	67	100.0	0	100.0
ค่าเฉลี่ย (บาท)		8,774.63		24,510.00		0		3,296.12		0	
ต่ำสุด (บาท)		0		0		0		0		0	
สูงสุด (บาท)		200,000		200,000		0		30,000		0	

19

ตารางที่ 4-67 การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน											
ลำดับ	การเข้าถึงสิทธิหลักประกัน	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สิทธิ 30 บาท รักษาทุกโรค (บัตรทอง)	380	41.5	90	33.3	5	12.2	281	47.5	4	28.6
2	มาตรา 40	204	22.3	76	28.1	4	9.8	123	20.8	1	7.1
3	มาตรา 39	168	18.3	82	30.4	4	9.8	82	13.9	0	0.0
4	มาตรา 33	71	7.8	2	0.7	20	48.8	42	7.1	7	50.0
5	ไม่ได้ใช้สิทธิของรัฐ	12	1.3	4	1.5	0	0.0	7	1.2	1	7.1
6	สิทธิข้าราชการ	4	0.4	0	0.0	0	0.0	3	0.5	1	7.1
7	ไม่มี	60	6.6	12	4.4	5	12.2	43	7.3	0	0.0
8	ไม่ทราบ	17	1.9	4	1.5	3	7.3	10	1.7	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-69 ประกันภาคสมัครใจ (ประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุ) นอกเหนือจากหลักประกันของรัฐ											
ลำดับ	ประกันภาคสมัครใจ	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มีเลย	505	55.1	143	53.0	13	31.7	341	57.7	8	57.1
2	มีประกันอุบัติเหตุ	268	29.3	88	32.6	11	26.8	166	28.1	3	21.4
3	มีประกันสุขภาพ	26	2.8	6	2.2	2	4.9	17	2.9	1	7.1
4	มีทั้ง 2 ประเภท	116	12.7	32	11.9	15	36.6	67	11.3	2	14.3
5	ไม่ระบุ	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-41 ค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงาน (ทั้งจากบริษัทแพลตฟอร์มและจากบริษัทประกัน)											
ลำดับ	ค่าสินไหมชดเชยจากการที่ทำงาน	ภาพรวม		กรุงเทพมหานคร (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือ	739	80.7	222	82.2	31	75.6	473	80.0	13	92.9
2	เบิกค่าสินไหมและค่าขาดประโยชน์จากบริษัทประกัน	47	5.1	14	5.2	4	9.8	29	4.9	0	0.0
3	ได้รับความสนใจ แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากบริษัท	27	2.9	11	4.1	2	4.9	14	2.4	0	0.0
4	ได้รับการช่วยเหลือบางอย่างจากบริษัท	74	8.1	10	3.7	3	7.3	60	10.2	1	7.1
5	ได้รับการช่วยเหลืออย่างเต็มที่จากบริษัท	10	1.1	1	0.4	0	0.0	9	1.5	0	0.0
6	ไม่ระบุ	19	2.1	12	4.4	1	2.4	6	1.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

20

ตารางที่ 4-73 สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)											
ลำดับ	สวัสดิการความมั่นคงจากแพลตฟอร์ม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
		จำนวน	ร้อยละ	งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มค่าตอบแทนต่อรอบให้มากขึ้น	811	32.7	234	31.0	38	32.8	527	33.7	12	29.3
2	การประกันรายได้ขั้นต่ำ/จำนวนงานต่อวัน	535	21.6	191	25.3	27	23.3	305	19.5	12	29.3
3	ปรับปรุงระบบการกระจายงานให้มีความเสถียรมากขึ้น	366	14.8	87	11.5	12	10.3	261	16.7	6	14.6
4	ปรับลดค่าคอมมิชชั่น	309	12.5	119	15.7	16	13.8	168	10.7	6	14.6
5	จัดทำกองทุนเพื่อช่วยเหลือเมื่อไม่สามารถทำงานได้	263	10.6	72	9.5	10	8.6	177	11.3	4	9.8
6	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	105	4.2	35	4.6	5	4.3	64	4.1	1	2.4
7	การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	72	2.9	16	2.1	7	6.0	49	3.1	0	0.0
8	อื่น ๆ ได้แก่ ปรับปรุงระบบการลงโทษ	2	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.1	0	0.0
9	ไม่ต้องการ	14	0.6	2	0.3	1	0.9	11	0.7	0	0.0

ตารางที่ 4-95 การยินยอมหักเงินจากรายได้เข้าระบบกองทุน											
ลำดับ	การยินยอม	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ยอมให้หัก	584	63.8	126	46.7	22	53.7	425	71.9	11	78.6
2	ไม่ยอม	332	36.2	144	53.3	19	46.3	166	28.1	3	21.4
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
กรณียอม ค่าเฉลี่ย (บาท)		374.42		279.92		193.18		412.82		327	
ต่ำสุด (บาท)		200		30		100		50		200	
สูงสุด (บาท)		9,000		3,000		500		9,000		450	

ตารางที่ 4-101 ความสนใจในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน เพื่อเจรจาต่อรองกับแพลตฟอร์ม											
ลำดับ	ระดับความสนใจ	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1 (ไม่สนใจเลย)	65	7.1	25	9.3	4	9.8	35	5.9	1	7.1
2	2	55	6.0	7	2.6	3	7.3	44	7.4	1	7.1
3	3	79	8.6	4	1.5	0	0.0	71	12.0	4	28.6
4	4	55	6.0	1	0.4	0	0.0	51	8.6	3	21.4
5	5	113	12.3	19	7.0	9	22.0	82	13.9	3	21.4
6	6	174	19.0	64	23.7	5	12.2	105	17.8	0	0.0
7	7	182	19.9	65	24.1	9	22.0	107	18.1	1	7.1
8	8	103	11.2	52	19.3	4	9.8	47	8.0	0	0.0
9	9 (สนใจมากที่สุด)	58	6.3	23	8.5	3	7.3	31	5.2	1	7.1
10	ไม่ระบุ	32	3.5	10	3.7	4	9.8	18	3.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย		5.50		6.20		5.59		5.21		4.14	
S.D.		2.24		2.21		2.37		2.18		2.03	

ตารางที่ 4-93 การเลือกรูปแบบการทำงาน

ลำดับ	รูปแบบการทำงาน	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รูปแบบ 3 งานอิสระ เลือกงานที่ทำได้ รายได้ ไม่น่าพอใจขึ้นอยู่กับการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุปสรรคและสุขภาพ	447	48.8	93	34.4	11	26.8	339	57.4	4	28.6
2	รูปแบบ 1 งานอิสระ เลือกงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุปสรรคและสุขภาพ	343	37.4	162	60.0	15	36.6	165	27.9	1	7.1
3	รูปแบบ 2 งานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุปสรรคและสุขภาพ	119	13.0	13	4.8	12	29.3	85	14.4	9	64.3
4	ไม่ระบุ	7	0.8	2	0.7	3	7.3	2	0.3	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0

ตารางที่ 4-102 รูปแบบการทำงาน

ลำดับ	รูปแบบงาน	ข้าชียานพาหนะ		รับจ้างทำงานบ้าน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รูปแบบ 1 งานอิสระ เลือกงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุปสรรคและสุขภาพ	62	39.5	4	11.4
2	รูปแบบ 3 งานอิสระ เลือกงานที่ทำได้ รายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุปสรรคและสุขภาพ	36	22.9	7	20.0
3	รูปแบบ 2 งานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูกกำหนดชั่วโมงทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุปสรรคและสุขภาพ	59	37.6	24	68.6
รวม		157	100.0	35	100.0

23

ตารางที่ 4-35 ระยะเวลาที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม

ลำดับ	ระยะเวลา	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ถึง 1 ปี	333	36.4	51	18.9	8	19.5	267	45.2	7	50.0
2	1 ปี	322	35.2	82	30.4	11	26.8	222	37.6	7	50.0
3	2 ปี	197	21.5	93	34.4	15	36.6	89	15.1	0	0.0
4	3 ปี	45	4.9	34	12.6	3	7.3	8	1.4	0	0.0
5	4 ปีขึ้นไป	18	2.0	9	3.3	4	9.8	5	0.9	0	0.0
6	ไม่ระบุ	1	0.1	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (ปี)		1.02		1.54		1.66		0.76		0.50	
ต่ำสุด (ปี)		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี		น้อยกว่า 1 ปี	
สูงสุด (ปี)		6		6		5		6		1	

ตารางที่ 4-99 ระยะเวลายาวน้อยในการทำงานกับแพลตฟอร์มต่อไปอีก

ลำดับ	ระยะเวลายาวน้อย	ภาพรวม		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (34%)				จังหวัดอื่น ๆ (66%)			
				งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)		งานประจำ (Fulltime)		งานพาร์ทไทม์ (Parttime)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 3 ปี	364	39.7	51	18.9	15	36.6	285	48.2	13	92.9
2	4 - 6 ปี	278	30.3	91	33.7	9	22.0	178	30.1	0	0.0
3	7 - 9 ปี	54	5.9	27	10.0	1	2.4	25	4.2	1	7.1
4	10 ปีขึ้นไป	186	20.3	82	30.4	8	19.5	96	16.2	0	0.0
5	ไม่ระบุ	34	3.7	19	7.0	8	19.5	7	1.2	0	0.0
รวม		916	100.0	270	100.0	41	100.0	591	100.0	14	100.0
ค่าเฉลี่ย (ปี)		5.33		6.75		5.15		4.80		2.57	
ต่ำสุด (ปี)		1		1		1		1		1	
สูงสุด (ปี)		20		20		15		20		7	

24

ข้อสรุปบางส่วนจากการสัมภาษณ์

25

หัวข้อ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	แพลตฟอร์ม			แรงงาน	ร้านอาหาร	นักวิชาการ
	ขับขี่ยานพาหนะ	รับส่งอาหาร	แม่บ้าน			
คำนิยามของแรงงานแพลตฟอร์ม	แรงงานอิสระ/พาร์ทเนอร์/หุ้นส่วนทางธุรกิจ	แรงงานอิสระ/พาร์ทเนอร์/หุ้นส่วนทางธุรกิจ	แรงงานอิสระ/พาร์ทเนอร์/หุ้นส่วนทางธุรกิจ	มีความหลากหลาย ระหว่างลูกจ้างกับแรงงานอิสระ	มีความหลากหลาย ระหว่างลูกจ้างกับแรงงานอิสระ	นิยามสถานะใหม่ระหว่างลูกจ้างและแรงงานอิสระ
รูปแบบการจ้างงาน	- คนขับเป็นคนขับแท็กซี่ และคนที่ไม่มีทรัพย์สินประเภทรถยนต์ - รถจักรยานยนต์ไว้ประกอบอาชีพอยู่แล้ว - เลือกเวลาทำงานและพื้นที่เองได้ - ค่าตอบแทน taxi ได้รับตามมิเตอร์ปกติ ส่วนรถยนต์ส่วนบุคคล หักจากค่าโดยสาร 25% รถมอเตอร์ไซด์ หัก 15% - ไม่มีประกันรายได้ขั้นต่ำ - รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง	- การจ้างงานรายชิ้น/จ้างทำของ - เลือกเวลาการทำงานหรือพื้นที่ที่สะดวกเองได้ ขับกับหลายค่ายก็ได้ - ระบบการจ่ายงานมี 2 รูปแบบ คือ ใช้ AI แยกงาน (Grab/Robinhoood) และใช้มือกลงาน (Lineman) - ค่าตอบแทน ขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ค่ารอบ อินเทอร์เน็ต โบนัส ความต้องการใช้และให้บริการ เป็นต้น - นอกจากนี้ ยังแตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม ค่าตอบแทนโดยเฉลี่ย 1,000 บาทต่อวัน - ชั่วโมงการทำงาน เฉลี่ย 8 ชั่วโมงขึ้นไป - ไม่มีประกันรายได้ขั้นต่ำ จะมีสิทธิประโยชน์สำหรับรายได้ใหม่เห็นหรือเลือกงานได้ก่อนไรเดอร์เก่า เพื่อเป็นการทดลองงาน - รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง ตั้งแต่ค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษา ประกันรถ	- สัญญาจ้างทำของ - แม่บ้านเลือกงานเองได้ ตามเวลาและพื้นที่ที่สะดวก - ค่าตอบแทนที่ชัดเจน 300 บาท/1 งาน/2 ชม. ควรทำวันละ 2 งาน หรือ 4 ชม.ต่อวัน - ประกันรายได้ขั้นต่ำ 16,000 บาทต่อเดือน - รับผิดชอบค่าเดินทางและค่าอุปกรณ์	- ไรเดอร์สามารถเลือกเวลา พื้นที่การทำงานได้เอง ยกเว้นไรเดอร์ของแพลตฟอร์มที่ต้องเลือกกะและพื้นที่การทำงานที่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับคะแนนการทำงาน (เกรด) ของไรเดอร์อีกที คะแนนยังสูงยิ่งสามารถเลือกกะและพื้นที่ ๆ ต้องการได้มากกว่า และจะได้รับค่ารอบที่สูงกว่าด้วย - ระบบการจ่ายงานมี 2 รูปแบบ คือ ใช้ AI แยกงาน ไรเดอร์ต้องตอบรับภายในไม่เกิน 1 นาที (Grab/Robinhoood/Foodpanda) และใช้มือกลงาน (Lineman) - ค่าตอบแทน ค่ารอบในแต่ละแพลตฟอร์มแตกต่างกัน ทำให้ไรเดอร์ที่ขับหลายแอปฯ เลือกจะขับกับเจ้าที่ค่ารอบสูง - ชั่วโมงการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมง บางคนมีชั่วโมงการทำงานสูงถึง 16 ชั่วโมงต่อวัน - ไม่มีประกันรายได้ขั้นต่ำ - รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกอย่าง	- ร้านอาหารต้องจ่ายค่าจ้างให้แม่แพลตฟอร์ม ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม - ค่าจ้างที่แตกต่างกันตามยอดขายของร้าน ยิ่งยอดขายสูงก็ยิ่งมีอำนาจต่อรองค่าจ้างให้ลดลงได้ ขณะที่ร้านเล็กต้องจ่าย ตั้งแต่ 17-32% - ค่าจ้างจะแตกต่างกันในบริการที่ร้านอาหารเลือกใช้ ค่าจ้าง Cloud Kitchen จะสูงกว่าค่าจ้างฟิสิกส์	- ควรพิจารณาบริบทการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมกับการพิจารณากฎหมายแรงงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อพิจารณาว่ากฎหมายที่มีอยู่ให้สิทธิหรือความคุ้มครองแรงงานกลุ่มนี้แค่ไหน และจึงปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุมแรงงานทั้งในเรื่องสถานะของแรงงาน สิทธิในการรวมตัว อำนาจในการต่อรอง และความสัมพันธ์ต่าง ๆ - พิจารณาเกณฑ์การแบ่งสถานะแรงงานจากรูปแบบการทำงานในแต่ละประเทศ เช่น ABC Test เกณฑ์จากกระทรวงแรงงานสหรัฐอเมริกา สถานะคนงานในกฎหมายของอังกฤษและเกณฑ์ fair work เป็นต้น

26

หัวข้อ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	แพลตฟอร์ม			แรงงาน	ร้านอาหาร	นักวิชาการ
	ขับจักรยานพาหนะ	รับส่งอาหาร	แม่บ้าน			
สภาพปัญหาในการทำงาน	- ข้อพิพาทระหว่างไรเดอร์กับ Grabbike ในบางพื้นที่ - ไม่มีงานในช่วงโควิด - การเรียกใช้รถผิดวัตถุประสงค์	- การต่อรองการขับ ต้องคำนึงถึงผู้บริโภคให้จ่ายไหวด้วย - ปัญหาระบบแย่งงาน ทำให้กระจายงานได้ไม่ทั่วถึง หรือรับคจนไม่ได้ดู - การจ่ายงานไม่เป็นธรรม ระหว่างไรเดอร์เก่าและใหม่ เป็นแค่ช่วงเริ่มงานหลังจากนั้นเท่าเทียมกัน - การแบนบัญชี กรณีมีเรื่องร้องเรียน การลงโทษอาจจแบน 1 หรือ 3 เดือนแล้วแต่กรณี และการมีสหภาพไรเดอร์จะมีการปรับกระบวนการสื่อสารให้ดีขึ้น - ปัญหา GPS ของไรเดอร์ที่ไม่ตรงกับของแอป เนื่องมาจากจราจร หรือปิดถนน	-	- ค่าตอบแทน แตกต่างกันระหว่างไรเดอร์เก่าและใหม่ และแตกต่างกันในพื้นที่กทม และต่างจังหวัด - การให้ incentive ในช่วงฝนตก หรือช่วงพีค ทำให้ไรเดอร์ต้องแข่งกันทำรอบ - ปัญหาความไม่เป็นธรรม เช่น 1) ความไม่เป็นธรรมของสัญญา การบังคับกดยอมรับ การไม่แจ้งเรื่องการปรับและขยายพื้นที่ล่วงหน้า 2) สภาพการทำงานที่ไม่เป็นธรรม บังคับให้รับงานนอกคำสั่ง - ระบบเรตติ้งที่ทำให้ต้องเอาใจลูกค้า 3) การลงโทษที่ไม่เป็นธรรม ลงโทษไม่ได้ สัดส่วนกับความผิด - GPS ไม่ตรง ลูกค้าปิกหมดผิด	- ค่าจ้างที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละร้าน ขึ้นกับอำนาจต่อรองของร้านอาหาร - ต้องจ่ายค่าโฆษณาเพิ่ม - แม้จะมีแพลตฟอร์มทางเลือกแต่ยอดไม่ได้เท่าเก่าๆ ใหญ่ - ไรเดอร์ ปัญหาน้อย กรณียกเลิกออเดอร์ทั้งที่ร้านทำไปแล้ว พุดจาไม่ได้ สักบ้าน - ลูกค้า ไม่มีปัญหา	- ค่าตอบแทนเรื่อง ๆ ยิงในพื้นที่ต่างจังหวัดหรือต่างไกล ยิ่งถูกเอาเปรียบจากแพลตฟอร์ม - ระบบการแจกจ่ายงานที่ทำให้ต้องแข่งกันกดรับงาน และทำรอบ ระบบเรตติ้งที่ทำให้แรงงานต้องเอาใจลูกค้าเกินจำเป็น - ไม่มีสิทธิในการรวมตัว และอำนาจต่อรอง หรือทางเลือกอื่น

27

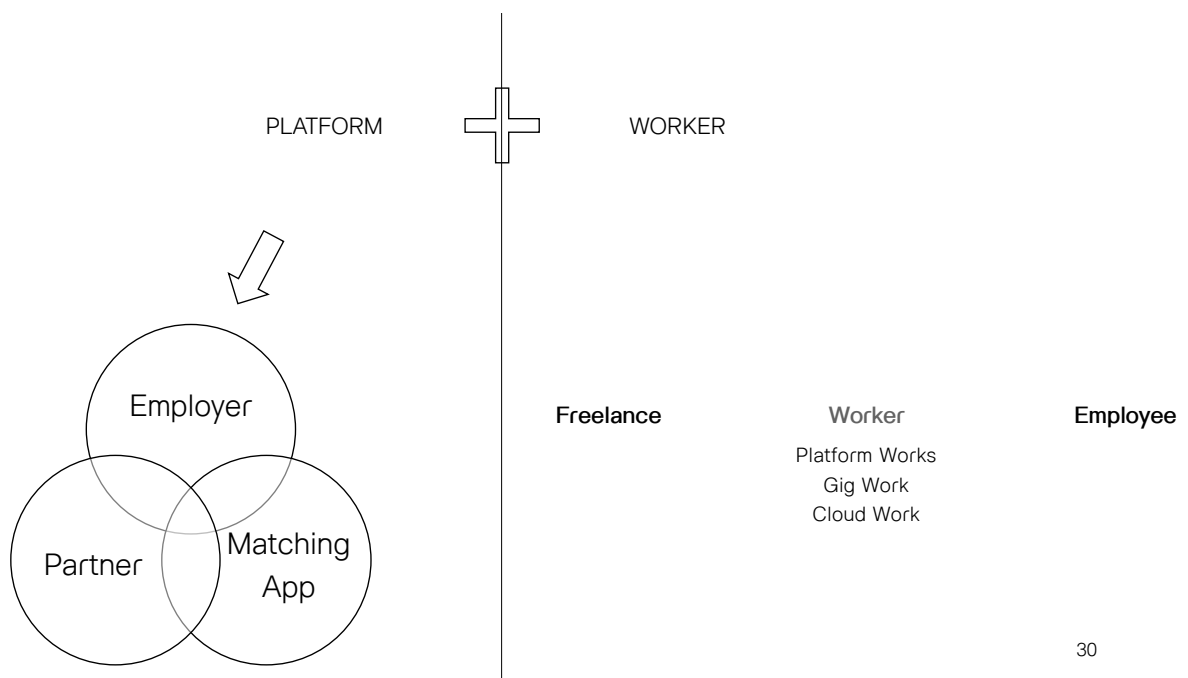
หัวข้อ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	แพลตฟอร์ม			แรงงาน	ร้านอาหาร	นักวิชาการ
	ขับจักรยานพาหนะ	รับส่งอาหาร	แม่บ้าน			
สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสุขภาวะ		- ความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน มลพิษทางอากาศ เชื้อโควิด-19 - Robinhood มีประกันความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งชีวิต อุบัติเหตุ และโควิด แต่ยังไม่มีย Provident fund - Lineman ต้องวิ่ง 350 รอบต่อเดือนถึงจะได้ประกันอุบัติเหตุ ส่วนประกันโควิดต้องวิ่งอย่างน้อย 15 รอบต่อเดือนถึงจะได้ - Grab มีประกัน 2 แบบ คือ ประกันอุบัติเหตุได้ทุกคน และประกันสุขภาพรายเดือน เฉพาะคนขับ Hero OPD รวมประกันรายได้ นอกจากนี้ ยังมีระบบการตรวจสอบพฤติกรรมมารขับขี่ ประเมินความเหนื่อยล้าถ้าขับเกิน 8 ชั่วโมง และมีการซื้อวัคซีนมาฉีดให้	- เสี่ยงจากสารพิษในสารเคมีต่าง ๆ - เสี่ยงติดโควิด - เสี่ยงถูกข่มขืน หรือ Sexual Harassment - เสี่ยงจากอุบัติเหตุบนท้องถนนระหว่างเดินทางไปทำงาน	- ความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ ความเสี่ยงด้านสุขภาพจากมลพิษทางอากาศ แต่แพลตฟอร์มไม่ได้จัดทำประกันให้ หรือต้องวิ่งให้ได้ตามเป้า ถึงจะได้รับประกันรายเดือนในเดือนถัดไป - ความเสี่ยงจากการทำงานมากเกินไป โดยส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยเฉพาะในช่วงที่ค่าตอบแทนสูง ก็ยังต้องขับเยอะขึ้นเพื่อให้ได้รายได้เท่าเดิม - ไม่สามารถปรึกษาสมควรถือในการทำงานและใช้ชีวิตได้ - ความเสี่ยงติดโควิด บางเจ้าไม่จัดหาวัคซีน เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัยให้ หรือมีเงื่อนไขจำกัดเฉพาะคนที่วิ่งงานเยอะ	- กลุ่มหนึ่งมองว่าไรเดอร์ไม่ได้รับการดูแลเท่ากับการเป็นลูกจ้างประจำ ทั้ง ๆ ที่เป็นตัวแทนของแพลตฟอร์ม ทำให้แพลตฟอร์มเกิดขึ้นได้ ขณะที่อีกกลุ่มมองว่าแพลตฟอร์มมีการจัดสรรสิทธิประโยชน์เพื่อดูแลไรเดอร์อยู่แล้ว	- ใช้เวลาในการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมง - ไม่ได้รับสิทธิ สวัสดิการ และการคุ้มครองแรงงานที่ชัดเจน แม้ว่าบางแพลตฟอร์มจะมีการจัดประกันให้ แต่มีเงื่อนไข - ประกันสังคม มาตรา 40 ยังคุ้มครองแรงงานไม่พอ

28

หัวข้อ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	แพลตฟอร์ม			แรงงาน	ร้านอาหาร	นักวิชาการ
	ขับเคลื่อนพาหนะ	รับส่งอาหาร	แม่บ้าน			
นโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	- รัฐไม่ควรกำหนดกฎระเบียบเข้มงวดมาก เพราะอาจส่งผลกระทบปฏิกิริยาตกต่ำ หรือ drop out ของคนขับได้	- ประกันสังคม ส่วนใหญ่เห็นว่าภาครัฐควรจัดสรรให้แก่แรงงาน โดยอาจจะให้แพลตฟอร์มร่วมสมทบได้ แต่ไม่ใช่หลัก - สถานะแรงงาน ค่าจ้างรายชั่วโมง หรือ - รัฐไม่ควรจำกัดการแข่งขันหรือเข้ามาร่วมแข่งด้วย ควรจะออกมาตรการร่วมกับแพลตฟอร์มเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้รับประโยชน์	- ประกันสังคม - เงินกู้ - แผนการออมระยะยาว	- ภาครัฐควรรอกฎระเบียบควบคุมดูแลธุรกิจแพลตฟอร์ม - ภาครัฐควรแก้ไขกฎหมายแรงงานให้สามารถรองรับแรงงานกลุ่มนี้ ทั้งในเรื่องสถานะแรงงาน ค่าจ้างรายชั่วโมง หรือค่าชดเชยต่าง ๆ - หลักประกันขั้นพื้นฐาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษา ค่าชดเชยรายได้	- ออกกลไกหรือมาตรการควบคุมดูแลแพลตฟอร์มเรื่องค่าจ้างที่รัฐและภาคต่างกันในแต่ละร้าน - ในขณะที่ยังกลุ่มมองว่ามาตรการควบคุมของรัฐอาจไม่สร้างประโยชน์ให้กับร้านที่ได้รับค่าจ้างต่ำ และเห็นว่าต้นทุนค่าจ้างไม่จำเป็นต้องแบกรับภาระเรื่องค่าจ้างไรเดอร์ส่งอาหารเอง - ภาวะการดูแลไรเดอร์ควรขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม หรือภาครัฐควรเข้ามาช่วยด้วย	- การให้สัตยาบันอนุสัญญา 87/8 - ศึกษาบริบทการทำงานในปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจโครงสร้างการทำงาน - ศึกษามาตรการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มในไทยและต่างประเทศ - จัดตั้งกองทุนในการช่วยเหลือต่าง ๆ - พิจารณาสีพัสและสวัสดิการขั้นพื้นฐานในรูปแบบบังคับเพื่อให้จะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ควรประสานผลประโยชน์ระหว่างร้านค้า/ไรเดอร์/ผู้บริโภค และบริหารจัดการตนเอง โดยแพลตฟอร์มมีหน้าที่ให้คำปรึกษาเฉพาะด้านเทคนิค

29

ประเด็นท้าทายในอนาคต กับ การจัดการระบบสวัสดิการใหม่ของประเทศ



30

ข้อสรุปบางส่วนจากการศึกษาเอกสาร

31

การเปรียบเทียบคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเด็นปัญหา และแนวทางแก้ไขในประเทศกรณีศึกษา

ปัจจัยต่าง ๆ ของคนทำงาน แพลตฟอร์ม	สหรัฐอเมริกา	สหราชอาณาจักร	ออสเตรเลีย	อินเดีย	สิงคโปร์	มาเลเซีย
สถานะของ คนทำงาน แพลตฟอร์ม	- แรงงานอิสระ (independent contractors) หรือ ลูกจ้าง (employees) ขึ้นอยู่กับทดสอบ โดย Fair Labor Act: FLSA) (Common Law) หรือ ABC test	- แรงงานอิสระ (independent contractors) - แรงงานที่เป็นนายจ้าง ตัวเอง (self- employed workers)	- แรงงานอิสระ (independent contractors)	- แรงงานอิสระ (independent contractors) - ฟรีแลนซ์ (freelance) - คนทำงานชั่วคราว (contingent workers) - บุคคลที่ทำงานอยู่ นอกเหนือไปจาก รูปแบบความสัมพันธ์ ระหว่างนายจ้างและ ลูกจ้างแบบดั้งเดิม	- คนที่เป็นนายจ้าง ตัวเอง (Self- employed persons: SEPs)	- คนที่เป็นนายจ้าง ตัวเอง (Self- employed workers)

32

การเปรียบเทียบคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเด็นปัญหา และแนวทางแก้ไขในประเทศกรณีศึกษา

ปัจจัยต่าง ๆ ของคนทำงานแพลตฟอร์ม	สหรัฐอเมริกา	สหราชอาณาจักร	ออสเตรเลีย	อินเดีย	สิงคโปร์	มาเลเซีย
ปัญหาหลักของคนทำงานแพลตฟอร์ม	กฎหมายการทำงานและกฎหมายแรงงานไม่ได้ครอบคลุมถึงแรงงานอิสระ ส่งผลกระทบต่อการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองทางสังคมต่างๆ ที่โดยทั่วไปแล้วลูกจ้างจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สุขภาพในการทำงาน การประกันสุขภาพ การประกันการว่างงาน เงินบำนาญ	การเติบโตของการจ้างงานในรูปแบบที่ไม่ใช่มาตรฐาน ทำให้งานรูปแบบนี้มีค่าจ้างที่ต่ำ เงื่อนไขการทำงานที่เลวร้าย และสิทธิแรงงานที่จำกัด มีปัญหาสถานะของแรงงาน	คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้อยู่ภายใต้ Fair Work Act 2000 เหมือนลูกจ้าง จึงไม่ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองแบบลูกจ้าง แต่อยู่ภายใต้ Independent Contractors Act 2006 ภายใต้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายการแข่งขัน มีปัญหาสถานะของแรงงาน	- คนทำงานแพลตฟอร์มเป็นส่วนหนึ่งของแรงงานนอกระบบส่งผลให้มีอำนาจต่อรองน้อยผนวกกับการขาดกลไกในการแก้ไขปัญหาและลักษณะไม่เป็นทางการ - การถูกควบคุมสอดส่องโดยอัลกอริทึม ทำให้ความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานน้อย - โครงสร้างและการออกแบบของแพลตฟอร์มแยกขาดแรงงานออกจากกันทำให้เป็นการยากที่แรงงานจะรวมตัวกันในรูปแบบของสหภาพ	คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกจัดประเภทว่าเป็นลูกจ้าง แต่ถูกจัดประเภทให้เป็นผู้ให้บริการอิสระหรือเป็นนายจ้างตัวเอง ถึงแม้ว่าพนักงานเหล่านี้จะทำงานเต็มเวลากับแพลตฟอร์ม จึงไม่ถูกคุ้มครองโดยกฎหมายการจ้างงาน	คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้รับผลตอบแทนและการคุ้มครองเท่ากับแรงงานที่ทำงานเต็มเวลารวมถึงประกันสุขภาพและการประกันอุบัติเหตุ การประกันแบบอิงกับการจ้างงาน โครงการบำนาญ การคุ้มครองค่าแรงงาน และอื่น ๆ

33

การเปรียบเทียบคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเด็นปัญหา และแนวทางแก้ไขในประเทศกรณีศึกษา

ปัจจัยต่าง ๆ ของคนทำงานแพลตฟอร์ม	สหรัฐอเมริกา	สหราชอาณาจักร	ออสเตรเลีย	อินเดีย	สิงคโปร์	มาเลเซีย
การจัดการปัญหาของคนทำงานแพลตฟอร์ม	- ปัญหาการจัดสถานะของแรงงาน โดยใช้การทดสอบ 3 แบบคือ 1. The Fair Labor Standards Act (FLSA) 2. Common Law 3. ABC test - ABC test นำมาสู่ California Assembly Bill 5 (AB-5) 2019 และ Proposition 22 - ในปี 2021 ศาลสูงสุดตัดสินว่า Prop 22 ละเมิดรัฐธรรมนูญของรัฐ - มีทางเลือกของกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของและบริหารร่วมกันที่เรียกว่า Platform co-operative	- ยังไม่มีการปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานะและสิทธิของแรงงานแบบไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่าจะมีคณะกรรมการอิสระทำการศึกษาแต่ไม่ได้เสนอให้มีการแยกแรงงานในกฎหมายมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการจำแนกว่าใครเป็น ลูกจ้าง (employees) คนงาน (workers) หรือการจ้างงานตัวเอง (self-employed) - กรณีข้อขัดแย้งในศาลที่เกี่ยวข้องกับงาน ในปี 2021 แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของการเรียกร้องสิทธิของแรงงาน - มีทางเลือกของกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของและบริหารร่วมกันที่เรียกว่า Platform co-operative	- ปัญหาสถานะของแรงงาน - มีกลไกในการตัดสินใจกรณีพิพาทดังกล่าวผ่านการพิจารณาของ 3 หน่วยงาน คือ 1. Fair Work Commission 2. Fair Work Ombudsmen 3. Federal Court of Australia	กฎหมายประกันสังคมที่รวมกฎหมายจำนวน 9 ฉบับ เข้าด้วยกันทำการขยายการครอบคลุมไปยังแรงงานทั้งหมดรวมถึงคนทำงานแพลตฟอร์ม มุ่งสร้างความเป็นรูปแบบเดียวกันของประโยชน์ที่แรงงานได้รับ คนทำงานแพลตฟอร์มได้รับประโยชน์ร่วมกับแรงงานกลุ่มอื่น ๆ ที่ก่อนหน้านี้ไม่ถูกรวมอยู่ในกฎหมายแรงงาน แต่กฎหมายประกันสังคมมีข้อขัดแย้งตรงที่ไม่มีอาณัติทางกฎหมายหรือความครอบคลุมแบบถ้วนหน้า การไม่มีช่วงเวลาหรือกลไกความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับกฎหมาย	- คนทำงานแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกคุ้มครองโดยกฎหมายแรงงานถูกเว้นจากการสมทบแบบบังคับในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่ต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนสุขภาพ - TWSEF เสนอให้ NTUC รัฐบาล และธุรกิจที่ดำเนินการด้านอุตสาหกรรมการประกันให้พัฒนามลิตภัณฑ์สำหรับการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและค่ารักษาผู้ป่วยนอกสำหรับแรงงานอิสระ - รัฐบาลสิงคโปร์ได้ร่วมมือกับบริษัทแพลตฟอร์มในการพัฒนาอบรมเพื่อปรับปรุงความเชี่ยวชาญของแรงงาน	- การประกันภาคเจ็บจากการทำงาน ไร้ออกจากการทำงาน และอุบัติเหตุจากการทำงาน (SEES) โครงการดังกล่าวอยู่ใต้กฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่เป็นนายจ้างตัวเอง 2017 - โครงการจ่ายเงินสมทบแบบสมัครใจเพื่อการเกษียณของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (i-Saraan) โดยแรงงานที่ไม่เป็นนายจ้างตัวเองที่ไม่ได้มีรายได้สม่ำเสมอสามารถที่จะสมทบเงินแบบสมัครใจในกองทุนเพื่อการเกษียณอายุและในขณะเดียวกันก็ได้รับเงินสมทบช่วยเหลือจากรัฐบาล

34

ข้อถกเถียงต่อแนวทางการกำหนดนโยบาย (Policy Debate)

Node	ความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัทกับแรงงาน	แนวทางการบังคับใช้กฎหมาย	ประโยชน์หลักที่พิจารณา
Labour	ลูกจ้าง	พรบ.แรงงาน	สิทธิ และสวัสดิการ
Effectiveness	หุ้นส่วน	พรบ.ร่วมทุน / การบังคับใช้สัญญาที่เป็นธรรม	การแบ่งปันผลประโยชน์
Transaction	ผู้ให้บริการ	พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค	การแข่งขัน

35

นโยบายเพื่อกลับไปตอบวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- 1) กลุ่มขับจักรยานพาหนะรับจ้าง
- 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร
- 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

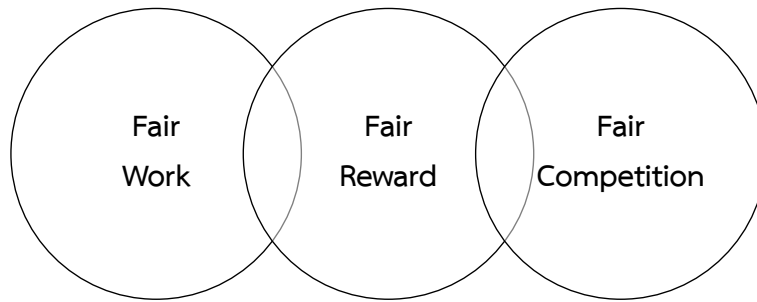
โดยเน้นไปที่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ภูมิหลัง วิถีชีวิต และทัศนคติของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 2) สภาพและบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 3) สุขภาพ ความมั่นคงและหลักประกันในชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 4) ความเชื่อมโยงและความต้องการจากภาครัฐของคนทำงานแพลตฟอร์ม

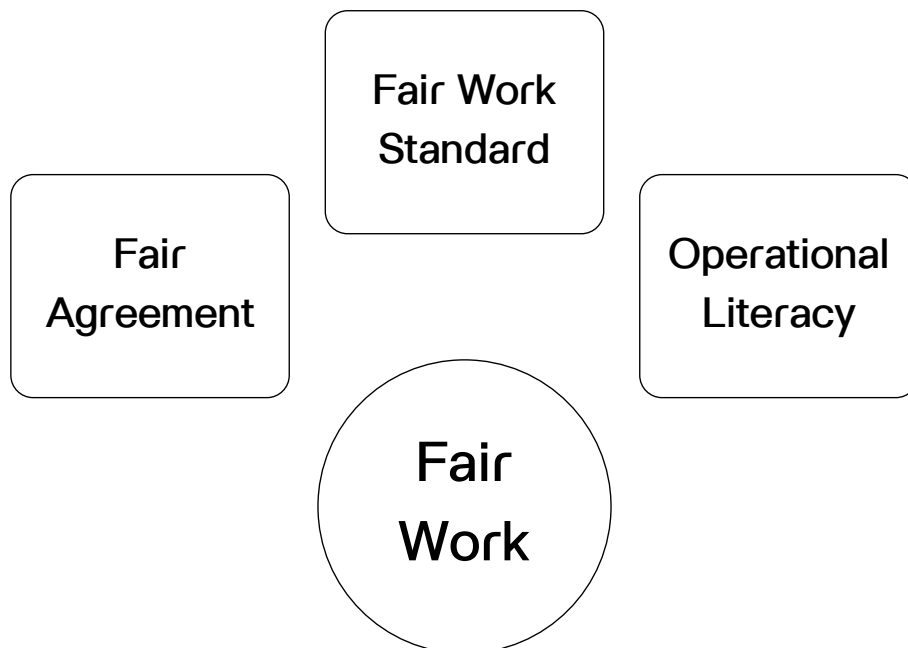
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ และ 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1

36

ข้อเสนอเชิงนโยบาย 8 ข้อ



37



38

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Work 1.1

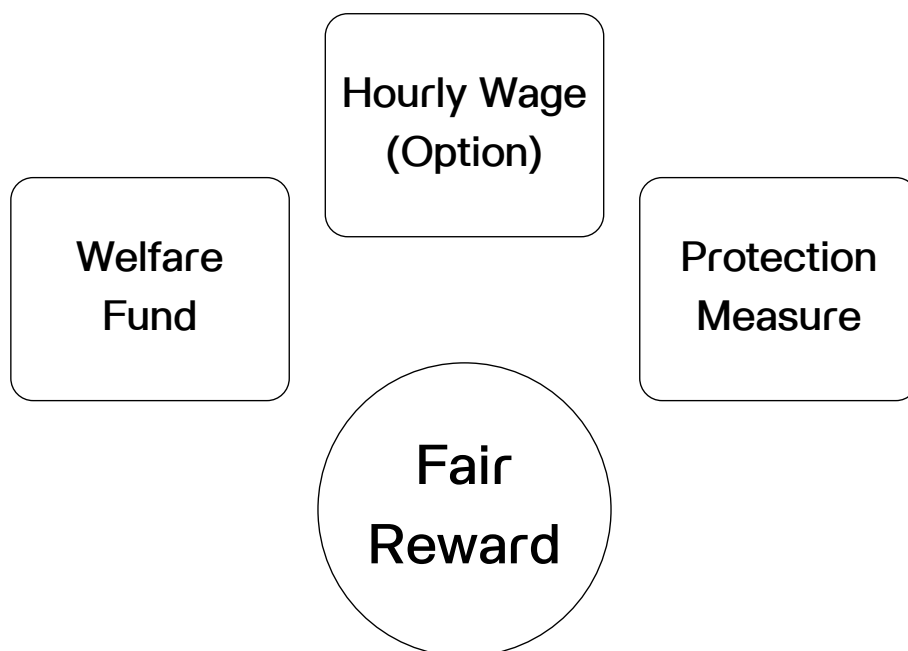
เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและคนทำงานแพลตฟอร์ม	แนวนโยบายสากล
ทั้งในเรื่องของความถี่ในการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา จำนวนวันของการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา และกระบวนการทำความเข้าใจกับคนทำงานแพลตฟอร์มก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือสัญญา	ปัญหาของคนงานแพลตฟอร์ม
เนื่องจากการคนทำงานแพลตฟอร์มควรมีสิทธิในการรับรู้เนื้อหาในข้อตกลงหรือสัญญาอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตัดสินใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สิทธิขั้นพื้นฐานของการร่วมทุน / สัญญาจ้าง
นอกจากนี้ ในข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรมดังกล่าวควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาและลักษณะการทำงานที่เหมาะสม อันไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงทางสุขภาพและสุขภาวะในการทำงานด้วย เช่น ไม่ทำให้ต้องเร่งรีบเกินไป และไม่ก่อให้เกิดการทำงานหนักจนเสียสุขภาพ เป็นต้น รวมไปถึงการให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิของคนทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับคนทำงานด้วย เช่น การล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น	แนวนโยบายสากล ที่ไม่ก่อให้เกิดการทำงานจนก่อให้เกิดความเสี่ยงต่ออันตรายโดยการจูงใจ
โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ควรเข้ามาเป็นคนกลางในการพิจารณาหรือรับทราบเนื้อหาในข้อตกลงหรือสัญญาดังกล่าว	หน้าที่และความรับผิดชอบ 39

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Work 1.2

เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
กำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work) โดยอ้างอิงจากแนวคิดงานที่เป็นธรรมของสากลที่มีการใช้กันอยู่แล้ว	แนวนโยบายสากล
และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มเข้าสู่การดำเนินการตามมาตรฐานของงานที่เป็นธรรมดังกล่าว ซึ่งการประเมินเกณฑ์ดังกล่าวอาจใช้การประเมินภายในโดยคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือสหภาพคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือผู้ประเมินภายนอก หรือประเมินตนเองก็ได้	การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าสู่แนวทางสากล เพื่อยกระดับอุตสาหกรรม
โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ควรมีร่างต้นแบบกลางของสัญญาในการทำงานที่เป็นธรรมตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่เป็นธรรมในการเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์กับคนทำงานแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ กระทรวงแรงงานยังควรเผยแพร่ผลการประเมินออกสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เนื่องจากประเด็นเรื่องงานแพลตฟอร์มเป็นประเด็นที่ผู้บริโภค และภาครัฐของทั่วโลกให้ความสนใจ	หน้าที่และความรับผิดชอบ
การเผยแพร่ดังกล่าวจะเป็นกลไกการให้รางวัลและบังคับให้มีการปรับปรุงกับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มจากแรงกดดันของผู้บริโภค และเป็นการประชาสัมพันธ์การกำกับดูแลคนทำงานแพลตฟอร์มที่เหมาะสมของภาครัฐไทยให้กับนานาชาติรับรู้ด้วย	การเผยแพร่จะทำให้หน้าที่ให้รางวัลและลงโทษไปในตัว โดยเฉพาะกับบริษัทขนาดใหญ่ หรือสตาร์ทอัพ

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Work 1.3

เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการทำงานและการเงิน (Operational and Financial Literacy) กับคนทำงานแพลตฟอร์ม	แนวนโยบายภาครัฐในการให้ความรู้กับแรงงาน
ในส่วน of ความรู้ทางการทำงาน เนื่องจากการประกอบอาชีพคนทำงานแพลตฟอร์ม จะต้องใช้ทุนกำลังแรงงาน ทุนเวลา ทั้งช่วงรองงาน เตรียมงาน หรือทำงาน และทุนกายภาพ เช่น รถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ หรือเครื่องมือทำความสะอาด ซึ่งต่างก็มีต้นทุนทั้งสิ้น รวมทั้งต้นทุนดังกล่าวมีทั้งระยะสั้น เช่น ค่าน้ำมัน และระยะยาว เช่น ค่าเสื่อม รวมถึงความเสี่ยงทั้งที่สามารถรับรู้ได้ และไม่อาจรับรู้ได้	การส่งเสริมความเป็นธรรมในการได้รับค่าตอบแทนจากทำงาน
หากคนทำงานแพลตฟอร์มไม่สามารถคิดต้นทุนได้อย่างแม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง จะส่งผลให้ไม่สามารถประเมินค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้ ซึ่งแนวทางการคำนวณที่แม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง อาจมาจากการอบรมให้ความรู้ หรือการจัดทำ spreadsheet หรือ application เพื่อทำการคำนวณให้ก็ได้	การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการทำงาน
ขณะที่ในส่วน of ความรู้ทางการเงิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนทำงานแพลตฟอร์มที่เป็นแรงงานอิสระประเภทหนึ่ง ซึ่งมีรายได้ไม่แน่นอน และไม่สามารถเข้าถึงการออมหรือหลักประกันภาคบังคับได้	แนวนโยบายภาครัฐในการให้ความรู้ทางการเงิน
โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จะเป็นผู้ดำเนินการหลัก	หน้าที่และความรับผิดชอบ 41



ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Reward 2.1

เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
จัดตั้งกองทุนสวัสดิการคนทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีการสมทบจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มทุกราย คนทำงานแพลตฟอร์มทุกคน และภาครัฐตามสัดส่วนที่เหมาะสม	แนวนโยบายภาครัฐในการคุ้มครองการทำงานที่ contribute โดยผู้ประกอบการ
โดยสวัสดิการดังกล่าวอาจรวมถึงประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ และเงินออมระยะยาว อย่างไรก็ตาม มูลค่าสมทบของภาครัฐไม่ควรเกินกว่าสัดส่วนที่สมทบให้กับแรงงานกลุ่มอื่น	สิทธิขั้นพื้นฐานของการทำงานอย่างเป็นธรรม
รวมถึงต้องมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์ม และการทำงานแพลตฟอร์ม เพื่อให้การจัดการกองทุนสามารถจัดสรรผลประโยชน์และบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	แนวทางการพัฒนาการทำงานของกองทุน
และเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มต่อการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยไม่เป็นการเพิ่มเติมกับงบประมาณหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันเนื่องมาจากการทำเพื่อผลกำไรของผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม	แนวนโยบายภาครัฐในการคุ้มครองการทำงานที่ contribute โดยผู้ประกอบการ
ซึ่งการบริหารจัดการกองทุนอาจเป็นส่วนหนึ่งของกองทุนประกันสังคมหรือเป็นกองทุนต่างหากก็ได้ โดยกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นผู้ร่วมดำเนินการ นอกจากนี้ กองทุนยังอาจทำหน้าที่ในการสนับสนุนการทำประกันอุบัติเหตุของคนทำงานแพลตฟอร์มด้วย	หน้าที่และความรับผิดชอบ

43

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Reward 2.2

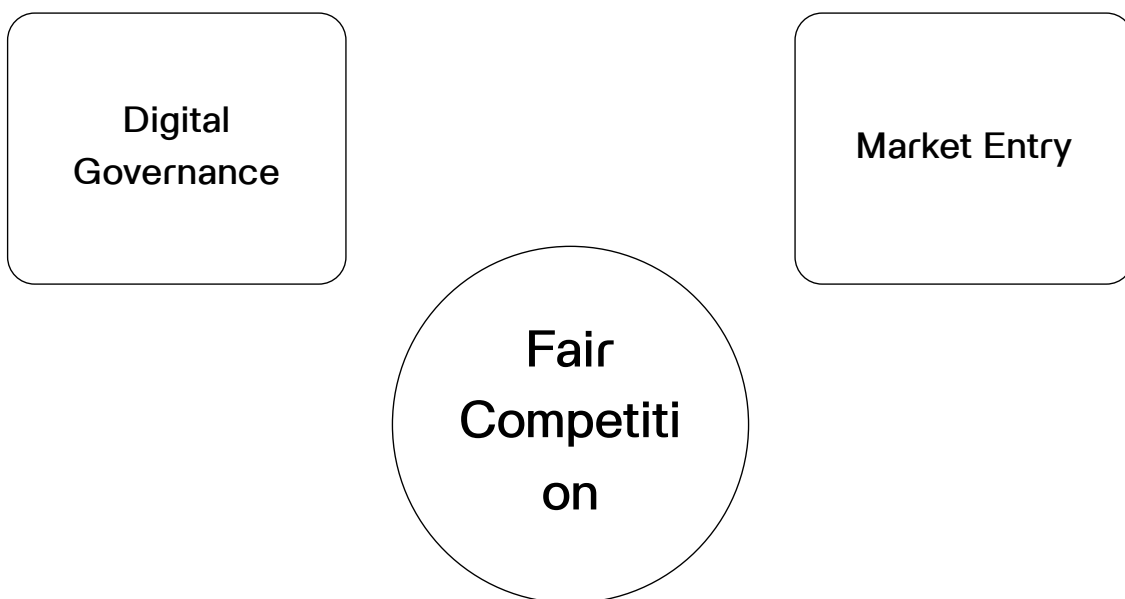
เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
กำหนดให้มีมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำในรายชั่วโมงเป็นทางเลือกเพิ่มเติมจากการกำหนดรายวัน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อรูปแบบการทำงานในอนาคตที่มีความยืดหยุ่นสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	แนวนโยบายสากล
โดยมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำดังกล่าวอาจมีความแตกต่างกันระหว่างคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานในจำนวนชั่วโมงเทียบเท่าหรือเกินกว่า กับคนทำงานแพลตฟอร์มที่ทำงานในจำนวนชั่วโมงน้อยกว่าแรงงานประจำตามกฎหมายแรงงานก็ได้	การส่งเสริมความเป็นธรรมระหว่างเจ้าของ กับคนทำงานแพลตฟอร์ม
เพียงแต่มาตรฐานดังกล่าว จำเป็นต้องมีความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ด้วย	ข้อเสนอจากคนทำงานแพลตฟอร์ม
ซึ่งในการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวควรมาจากการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม คนทำงานแพลตฟอร์ม และภาครัฐ	แนวนโยบายสากล
รวมถึงควรมีการออกแบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลการทำงานบนแพลตฟอร์มในการออกแบบ และปรับปรุงมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำในอนาคตด้วย	การส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม

44

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Reward 2.3

เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
ในระยะยาว กระทรวงแรงงานควรมีมาตรการในการปกป้อง ค้ำครองและดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือแรงงานนอกระบบประเภทอื่น โดยเฉพาะแรงงานที่อยู่ในกลุ่มของงานแห่งอนาคต	หน้าที่ของรัฐ
โดยมาตรการดังกล่าวอาจมีความหลากหลาย และแตกต่างกันตามรูปแบบที่เหมาะสม เช่น มาตรการสำหรับคนงานหรือคนงานอิสระ (Worker or Independent Worker) โดยเฉพาะ	แนวนโยบายสากล
หรือมาตรการที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและแรงงาน โดยควรมีกระบวนการคัดกรองที่จัดทำขึ้นเป็นเกณฑ์	แนวนโยบายสากล
หรือเป็นมาตรการขึ้นทะเบียนกับภาครัฐ เพื่อลดอคติและความไร้ตัวตนของแรงงานนอกระบบดังที่เคยเป็นมา	แนวนโยบายที่พึงเป็น

45



46

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Competition 3.1

เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
ส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม	แนวนโยบายสากล
เพื่อให้เกิดความโปร่งใสของข้อมูล (Data Transparency) โดยเฉพาะในประเด็นของความได้เปรียบเสียเปรียบในการทำงานระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและคนทำงานแพลตฟอร์ม	ปัญหาของคนงานแพลตฟอร์ม
อันจะนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นต่อระบบ การร้องเรียนข้อบกพร่อง และการต่อรองสภาพการทำงานที่เสียเปรียบ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะสร้างการมีส่วนร่วมของคนทำงานแพลตฟอร์ม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต	สิทธิขั้นพื้นฐานของการทำงาน
โดยกระทรวงแรงงานอาจทำงานร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการกำหนดมาตรฐานธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ต่อสภาพการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์มที่เหมาะสม	แนวโน้มการสนับสนุนของสากลในอนาคต และหน้าที่และความรับผิดชอบ
ขณะที่กระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อาจส่งเสริมเพิ่มเติมในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมหรือการรวมกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มเพื่อนำเสนอข้อเสนอร่วมกับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มในการสร้างสุขภาวะการทำงานที่ดีในการทำงานที่ดีด้วย ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมดังกล่าว ควรครอบคลุมถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของคนทำงานแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ และมีการตอบสนองจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มที่รวดเร็วและรับผิดชอบต่อ	หน้าที่และความรับผิดชอบ

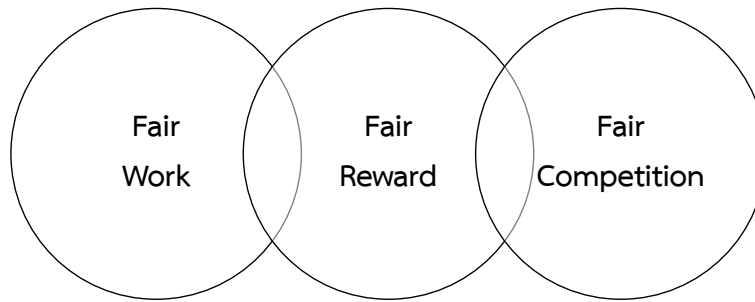
47

ข้อเสนอเชิงนโยบาย Fair Competition 3.2

เนื้อหาในนโยบาย	ที่มา / ความเกี่ยวข้อง
ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาดแพลตฟอร์มอย่างเป็นธรรม	แนวนโยบายสากล
ภาครัฐจึงต้องป้องกัน และขัดขวางไม่ให้เกิดการทุ่มตลาดจากผู้ประกอบการบางราย กล่าวคือ ต้องไม่ให้มีการเสนอขายสินค้าและบริการในราคาต่ำกว่าต้นทุนจนเข้าเกณฑ์การทุ่มตลาด เนื่องจากการทุ่มตลาดจะนำมาสู่การแข่งขันที่มีเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่จำนวนน้อยราย การเพิ่มอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ การกีดราคาและเอาเปรียบคนทำงานแพลตฟอร์มมากเกินไปจนกว่าที่ควรจะเป็น แม้จะได้รับคำตอบแทนที่สูงกว่าราคาตลาด และจะนำไปสู่การผูกขาดหรือการกระจุกตัวน้อยของตลาดในระยะยาว	หน้าที่ของภาครัฐ
ทั้งนี้ การป้องกันและขัดขวางไม่ให้เกิดการทุ่มตลาดมีทั้งมิติในประเทศ ซึ่งหมายถึงการเสนอขายสินค้าหรือบริการในราคาต่ำกว่าต้นทุนของผู้ประกอบการภายในประเทศ	การป้องกันไม่ให้เกิดการผูกขาด
และมิติต่างประเทศ ซึ่งหมายถึงการมีกำไรของบริษัทแม่ในต่างประเทศที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแบกรับภาระขาดทุนของการประกอบการในประเทศไทย	การป้องกันไม่ให้เกิดการทุ่มตลาดจากต่างประเทศ
ซึ่งในระยะยาว อาจนำไปสู่การครอบครองตลาดในประเทศโดยผู้ประกอบการต่างประเทศ โดยกระทรวงแรงงานอาจร่วมมือกับคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า (กขค.) และกระทรวงพาณิชย์ในการกำกับดูแลเรื่องนี้	หน้าที่และความรับผิดชอบ

48

ข้อเสนอเชิงนโยบาย 8 ข้อ



49

นโยบายเพื่อกลับไปตอบวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่

- 1) กลุ่มขับจักรยานพาหนะรับจ้าง
- 2) กลุ่มบริการส่งอาหาร
- 3) กลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน

โดยเน้นไปที่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ภูมิหลัง วิถีชีวิต และทัศนคติของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 2) สภาพและบริบทการทำงานของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 3) สุขภาพ ความมั่นคงและหลักประกันในชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม
- 4) ความเชื่อมโยงและความต้องการจากภาครัฐของคนทำงานแพลตฟอร์ม

2. เพื่อนำเสนอแนวทางกำหนดสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม (platform worker) ใน 3 กลุ่มอาชีพ และ 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1

50

ขอบคุณมากครับ

ภาคผนวก ข.

สรุปผลการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อรายงานฉบับกลาง (Interim Report)

สรุปผลการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 1

วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2565 ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

การประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 1 มีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น 60 คน โดยมาจากหน่วยงานภาครัฐและนักวิชาการสังกัดต่าง ๆ ดังนี้

1) หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานประกันสังคม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานงบประมาณ สำนักพัฒนาสังคม กรมการจัดหางาน กรมการพัฒนาชุมชน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมประมง และกรุงเทพมหานคร

2) นักวิชาการจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัย และองค์กรภาคประชาสังคม ได้แก่ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) และสถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศูนย์ทนายความเพื่อสิทธิมนุษยชน

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
1. กองทุนสวัสดิการ คนทำงานแพลตฟอร์ม	มีความกังวลเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุน ซึ่งมีข้อเสนอทั้งที่เสนอให้สำนักงานประกันสังคมเป็นผู้ดูแลและเสนอให้ จัดตั้งกองทุนแยกต่างหาก	ได้ปรับปรุงข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 2.1 ว่า “การบริหารจัดการกองทุนอาจเป็นส่วนหนึ่งของกองทุนประกันสังคมหรือเป็นกองทุนต่างหากก็ได้” อันจะไปศึกษาและหาความร่วมมือในลำดับถัดไป
2. การเสนอกฎหมาย คนทำงานแพลตฟอร์ม	มีข้อเสนอที่มีข้อห่วงกังวลว่า ควรร่างกฎหมายขึ้นมาเป็นฉบับใหม่ หรือควรขยายกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เช่น มาตรา 40 ที่มีอยู่เดิมให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	ได้ปรับปรุงข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 2.3 ว่า “กระทรวงแรงงานควรมีมาตรการในการปกป้อง คุ้มครองและดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือแรงงานนอกระบบประเภทอื่น โดยเฉพาะแรงงานที่อยู่ในกลุ่มของงานแห่งอนาคต โดยมาตรการดังกล่าวอาจมีความหลากหลาย และแตกต่างกันตาม

ความต้องการและ ข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิง นโยบายหลังการปรับปรุง
		รูปแบบที่เหมาะสม เช่น มาตรการ สำหรับคนงานหรือคนงานอิสระ (Worker or Independent Worker) โดยเฉพาะ” ซึ่งอาจต้องมีการปรับปรุง ความยืดหยุ่นของกฎหมายมากขึ้น และ อาจจะต้องพิจารณาการขยายกฎเกณฑ์ หรือการสร้างกฎเกณฑ์ใหม่เป็นเรื่อง ๆ ไป
3. การคุ้มครองดูแล อย่างครอบคลุม	มีข้อเสนอว่า ควรให้การคุ้มครอง คนทำงานแพลตฟอร์มให้ครอบคลุมทั้ง ความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้ เช่น อุบัติเหตุ และความเสี่ยงที่ไม่อาจรับรู้ได้ โดยง่าย หรืออาจเป็นความเสี่ยงต่อ สุขภาพระยะยาว เช่น ฝุ่นควัน อากาศ เป็นพิษ หรือท่าทางในการขับขี่ที่ไม่ เหมาะสม	ได้ปรับปรุงข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.3 ว่า “ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการ ทำงานและการเงิน (Operational and Financial Literacy) กับคนทำงาน แพลตฟอร์ม ในส่วนของความรู้อาชีพการทำงาน เนื่องจากการประกอบอาชีพคนทำงาน แพลตฟอร์มจะต้องใช้ทุนกำลังแรงงาน ทุนเวลา ทั้งช่วงรองงาน เตรียมงาน หรือ ทำงาน และทุนกายภาพ เช่น รถยนต์ รถมอเตอร์ไซค์ หรือเครื่องมือทำความ สะอาด ซึ่งต่างก็มีต้นทุนทั้งสิ้น รวมทั้ง ต้นทุนดังกล่าวมีทั้งระยะสั้น เช่น ค่า น้ำมัน และระยะยาว เช่น ค่าเสื่อม รวมถึงความเสี่ยงทั้งที่สามารถรับรู้ได้ และไม่อาจรับรู้ได้” เพื่อให้ครอบคลุม มากขึ้น
4. การได้รับข้อมูล อย่างเหมาะสม	ควรเน้นประเด็นสำคัญของการได้รับ ข้อมูล ทั้งเรื่องค่ารอบ เงื่อนไขทางการ ค้า และตำแหน่ง ในการรับส่งงานที่ ถูกต้อง ทั้งผู้ประกอบการและ	อยู่ในรายละเอียดของข้อเสนอเชิง นโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม”

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	คนทำงานแพลตฟอร์ม และควรมีข้อมูล ที่เท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย	
5. การควบรวมตลาด	ลักษณะการค้าของแพลตฟอร์มในอนาคต น่าจะมีการประกอบการข้ามตลาดมากขึ้นเรื่อย ๆ อาจจะต้องคำนึงถึง การให้บริการ cross platform ด้วย	อยู่ในรายละเอียดของข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาด” ที่มีประเด็นเรื่องการคุ้มครองตลาดรวมอยู่ด้วย
6. ผลกระทบของการคุ้มครองในตลาดในระยะยาว	มีความกังวลเรื่อง การให้บริการที่ผู้ประกอบการยอมขาดทุน ซึ่งอาจจะเข้าข่ายการคุ้มครองตลาด และในระยะยาวจะมีผู้ประกอบการภายในประเทศไทยเพียงไม่กี่ราย และเป็นแพลตฟอร์มของต่างประเทศทั้งหมด	อยู่ในรายละเอียดของข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาด” ที่มีประเด็นเรื่องการคุ้มครองตลาดรวมอยู่ด้วย
7. มิติทางเพศ	ควรให้ความสำคัญกับมิติทางเพศด้วย เพราะปัญหาของคนทำงานแพลตฟอร์มชายและหญิง อาจจะไม่เหมือนกัน เช่น ประเด็นเรื่อง sexual harassment	ได้ปรับปรุงข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ว่า “นอกจากนี้ ในข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรมดังกล่าวควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาและลักษณะการทำงานที่เหมาะสม อันไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงทางสุขภาพและสุขภาวะในการทำงานด้วย เช่น ไม่ทำให้ต้องเร่งรีบเกินไป และไม่ก่อให้เกิดการทำงานหนักจนเสียสุขภาพ เป็นต้น รวมไปถึงการให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิของคนทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับคนทำงานด้วย เช่น การล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น”
8. ความหลากหลายของแพลตฟอร์ม	การกำกับดูแลแพลตฟอร์มอาจจะต้องเน้นดูที่หลักการเรื่อง supervision ที่มีหลากหลายรูปแบบมากกว่า ABC test และหัวใจในการกำกับดูแลแพลตฟอร์ม	ได้ปรับปรุงข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 2.3 ว่า “โดยมาตรการดังกล่าวอาจมีความหลากหลาย และแตกต่างกันตามรูปแบบที่เหมาะสม เช่น มาตรการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	เป็นเรื่องของ transparency และ accountability	สำหรับคนงานหรือคนงานอิสระ (Worker or Independent Worker) โดยเฉพาะ หรือมาตรการที่มีความแตกต่างกันตาม ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ประกอบการและแรงงาน โดยอาจใช้ ABC test หรือกระบวนการคัดกรองที่ จัดทำขึ้นเฉพาะ เป็นเกณฑ์ก็ได้” เพื่อให้เกิดความหลากหลายของเกณฑ์ supervision มากขึ้น
9. การให้ความรู้กับ คนทำงานแพลตฟอร์ม	มีความกังวลเรื่องการให้ความรู้กับ คนทำงานแพลตฟอร์มที่อาจจะใช้ เวลานานในการทำความเข้าใจ รวมทั้ง การคำนวณจุดคุ้มทุนต่าง ๆ อาจมี ความยากและซับซ้อน ซึ่งภาครัฐและ ตัวแพลตฟอร์มเองควรเป็นผู้ให้ข้อมูลใน เรื่องนี้	อยู่ในรายละเอียดของข้อเสนอเชิง นโยบายที่ 1.3 ในเรื่อง “หากคนทำงาน แพลตฟอร์มไม่สามารถคิดต้นทุนได้ อย่างแม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง จะ ส่งผลให้ไม่สามารถประเมินค่าตอบแทน ที่เหมาะสมได้ ซึ่งแนวทางการคำนวณที่ แม่นยำ ครอบคลุมและถูกต้อง อาจมา จากการอบรมให้ความรู้ หรือการจัดทำ spreadsheet หรือ application เพื่อ ทำการคำนวณให้ก็ได้” โดยการใช้ เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้คนทำงาน สามารถคำนวณต้นทุนและผลได้ได้ไม่ ยาก และแม่นยำ
10. ความร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในกระทรวง แรงงาน	ควรส่งเสริมความร่วมมือ กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายในกระทรวงแรงงานที่ ทำเรื่องเกี่ยวข้องกับคนทำงาน แพลตฟอร์มเช่นเดียวกัน	เห็นด้วย และข้อเสนอที่จัดทำขึ้นเป็น ข้อเสนอที่มีผู้ดำเนินการหลักคือ กระทรวงแรงงาน อันจะนำไปสู่การ จัดสรรภารกิจต่อไป
11. นิยามศัพท์คำว่า พาร์ทเนอร์	คำว่าพาร์ทเนอร์ที่มีการใช้ในการ ถกเถียงปัญหาของคนทำงาน แพลตฟอร์ม อาจจะมีความหมาย	เห็นด้วย และได้เพิ่มเติมการตีความตาม ความหมายนี้เอาไว้ในรายงานวิจัย

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	ใกล้เคียงกับพันธมิตร (Alliance) มากกว่าหุ้นส่วน (Partner)	
12. กฎหมายของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์ม	กฎหมายของ ETDA ระบุเสมือนว่า คนทำงานแพลตฟอร์มเป็นเพียง ผู้ใช้บริการมากกว่าคนทำงาน หมายความว่า อาจจะต้องมีการทำงาน ร่วมกันระหว่างกระทรวงมากขึ้น เพื่อให้ การนิยามมีความชัดเจนและ สอดคล้องกัน	ได้มีการอ้างอิงถึงในรายงานวิจัยแล้ว

สรุปผลการประชุมสัมมนาฯรับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 2

วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2565 ณ โรงแรม Heaven Hotel Chachoengsao จังหวัดฉะเชิงเทรา

การประชุมสัมมนาฯรับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 2 มีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น 27 คน โดยเป็นกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มในกลุ่มอาชีพบริการส่งอาหาร จำนวน 19 คน

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
1. หน้าที่ของกระทรวงแรงงาน	ข้อเรียกร้องเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทน ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ (ค่าอุปโภคบริโภคขึ้น แต่ค่าตอบแทนกลับลดลง) กระทรวงแรงงานจะช่วยอะไรได้หรือไม่ หรือเป็นตัวกลางไกล่เกลี่ยกับทางแพลตฟอร์มให้ไรเดอร์ได้หรือไม่	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” และเป็นข้อเสนอที่ให้อำนาจกระทรวงแรงงานเข้ามามีส่วนในการพิจารณาอย่างเป็นธรรม
2. ค่าตอบแทนขั้นต่ำ	- มีแนวโน้มที่จะทำให้ค่าตอบแทนเริ่มต้นเท่ากันในทุกจังหวัดได้หรือไม่ แพลตฟอร์มเก็บค่าจิปจ้านจากร้านค้าในแต่ละจังหวัดเท่ากัน แต่ค่าตอบแทนในแต่ละจังหวัดไม่เท่ากัน ทั้งที่ค่าแรงขั้นต่ำ GPP ค่าครองชีพ และการเติบโตไม่แตกต่างกันมาก เช่น กรณีของจังหวัดอุดรธานีและนครพนมที่มีค่าแรงขั้นต่ำเท่ากันที่ 320 บาทต่อวัน แต่ค่ารอบอุดร 32 บาท แต่นครพนมอยู่ที่ 21 บาท หรือ กรณีค่าตอบแทนในกทม. 42 บาท แต่ในต่างจังหวัดต่ำสุดที่ 15 บาท เป็นต้น - ไม่มีการแจกแจงที่มาของค่ารอบในแต่ละรอบ เช่น ฟู้ดแพนด้า ซึ่งแตกต่างจากไลน์แมนจะมีค่ารอบตายตัวในแต่ละพื้นที่ เช่น 21+โบนัส 4 = 25 ในระยะไม่เกิน 5 กม. ส่วนแกร็บมีการแจกแจงรายละเอียดว่าเริ่มต้นเท่าไร	ได้ปรับปรุงข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 2.2 โดยเพิ่มเติมข้อความว่า “เพียงแต่มาตรฐานดังกล่าว จำเป็นต้องมีความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ด้วย”

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	วิ่ง 3 กม. ขึ้นไปจะได้เพิ่มอีกเท่าไร? วิ่งงานก็ออเดอร์ เก็บคะแนนเพื่อคำนวณโบนัส/เพชรต่อวันได้เท่าไร - แพลตฟอร์มมีการกำหนดระยะทางขั้นต่ำที่จะรับรองค่าตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละรอบ เช่น โรบินฮู้ดต้องวิ่ง 2 กิโลเมตร แกร็บต้องวิ่ง 3 กิโลเมตร เป็นต้น - ความแตกต่างของค่ารอบในแต่ละจังหวัด ฟ้าแดนดามีค่ารอบระหว่างจังหวัดแตกต่างกันมากที่สุด ไม่มีค่ารอบตายตัว บางจังหวัดสูงถึง 30 บาท แต่บางจังหวัดเริ่มต้นที่ 15 – 17 บาท ไลน์แมนแตกต่างกันปานกลาง และแกร็บเท่ากันทั่วประเทศ	
3. การนับระยะทาง	แพลตฟอร์มไม่ได้นับตั้งแต่จุดที่ไรเดอร์อยู่ก่อนจะไปรับอาหาร แต่นับตั้งแต่จุดที่รับอาหารไปส่งให้ลูกค้า ทั้งที่ไรเดอร์ก็มีต้นทุนในช่วงไปรับอาหารด้วย	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
4. ระบบการกระจายงาน	- แพลตฟอร์มที่ให้ไรเดอร์กดแย่งงานกันจนใจให้ไรเดอร์ต้องแข่งกันกดรับงานทำให้ไรเดอร์ไม่มีเวลาในการอ่านรายละเอียดงาน ในขณะที่ตัว	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	แพลตฟอร์มได้รับประโยชน์จากการไม่มีงานค้างในระบบ - แพลตฟอร์มมีการกระจายงานที่ไม่เท่าเทียมกัน เช่น บางแพลตฟอร์มไรเดอร์เก่าจะเห็นงานก่อนไรเดอร์ใหม่หรือบางแพลตฟอร์มไรเดอร์ใหม่จะได้สิทธิเห็นงานของไรเดอร์เก่า คนที่อยู่ใกล้กันไม่ได้เห็นงานพร้อมกันทุกคน เป็นต้น	เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
5. จำนวนไรเดอร์	- บริษัทไม่มีต้นทุนกับคนขับ ทำให้สามารถรับคนเข้ามาได้เรื่อย ๆ ถ้าจะให้เกิด fair work จะต้องทำให้บริษัทมีต้นทุนกับคนขับ ซึ่งจะทำให้บริษัทไม่กล้ารับคนเข้ามาเรื่อย ๆ - ออฟฟิศหรือผู้แนะนำบางแพลตฟอร์มมีแรงจูงใจในการรับไรเดอร์ใหม่เพิ่มเนื่องจากจะได้ค่าคอมมิชชั่นจากไรเดอร์ที่สมัครใหม่ เช่น ออฟฟิศของฟู้ดแพนด้า จะได้ค่าคอมฯ จากการเข้ามาทำงานของเด็กใหม่ ถ้าวิ่งได้ตามยอดที่กำหนดก็จะได้รับค่าคอมฯ เพิ่ม ส่วนไลน์แมน หากไรเดอร์ใหม่วิ่ง 14 งานขึ้นไปภายใน 7 วันหลังจากเปิดระบบ ผู้แนะนำจะได้ 300/500 บาท แล้วแต่โปรโมชั่นในช่วงนั้น	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
6. การดำเนินธุรกิจของแพลตฟอร์ม	แพลตฟอร์มเลือกกลยุทธ์จัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้า และมาเอาเปรียบร้านค้าและไรเดอร์ เช่น ค่าจีพีทีที่เรียกเก็บจากร้านค้าอยู่ที่ 32% รวม vat 34.24% แต่ถ้าร้านไหนสมัครผ่านเว็บไซต์จะถูก	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	เรียกเก็บ 35% (37.45%) หรือการลดค่ารอบของไรเดอร์ เป็นต้น ในขณะที่ลูกค้าที่ได้โปรโมชั่นลดค่าส่งแต่ค่าอาหารอาจแพงขึ้น ซึ่งเป็นการบิดเบือนกลไกตลาด	เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
7. การร้องเรียน	- แพลตฟอร์มไม่เคยส่งตัวแทนมาเจรจา - หน่วยงานต่าง ๆ มักไม่รับเรื่อง หรือดำเนินการให้ไรเดอร์ เช่น กระทรวงแรงงาน สวัสดิการสังคม ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น โดยไม่เคยได้รับการตอบรับใดๆ หรือหน่วยงานแจ้งว่าไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้ไรเดอร์ไม่สามารถเรียกร้องสิทธิ ขอความช่วยเหลือ หรือความเป็นธรรมจากทางไหนได้เลย	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
8. การบังคับใช้อุปกรณ์	การบังคับใช้อุปกรณ์ของทางแพลตฟอร์มทางอ้อม เช่น ใส่เสื้อจะได้รับค่าตอบแทนพิเศษ	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
9. แผนที่	แพลตฟอร์มไม่ใช่แผนที่ที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งไรเดอร์มักเจอปัญหาว่ามีเส้นทางที่ไปไม่ได้ เมื่อร้องเรียนกลับไม่รับฟังข้อร้องเรียนของไรเดอร์ ไม่มองว่าไรเดอร์	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	เป็นผู้ช่วยพัฒนาแผนที่ เห็นว่าเป็นการเอาเปรียบไรเดอร์	เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
10. ช่องทางการติดต่อ	- มีความลำบากในการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหา เช่น การใช้แชทข้อความ รอคิวนาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที่ และไรเดอร์ต้องรับผิดชอบปัญหาเอง - คนรับเรื่องไม่มีมาตรฐานเดียวกัน บางคนให้ความช่วยเหลือ แต่บางคนเลือกปิดระบบก่อน ทั้งที่เป็นปัญหาในลักษณะเดียวกัน	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
11. ช่องทางการชี้แจง	เมื่อถูกระงับสัญญาอย่างไม่เป็นธรรมแล้ว ไม่มีช่องทางการชี้แจงข้อเท็จจริง	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
12. การคุ้มครองและสวัสดิการ	- แพลตฟอร์มตั้งเงื่อนไขในการได้รับประกันอุบัติเหตุ เช่น ฝึกแพนด้าต้องวิ่งอย่างน้อย 6 เดือน โฉนั้แมนต้องวิ่งให้ได้ 400-450 งานถึงจะได้รับประกัน และในกรณีที่พื้นที่ที่เปิดใหม่ ไร	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	เดอร์จะไม่ได้รับการคุ้มครองใด ๆ เลยในช่วง 1 เดือนแรก - หากได้รับอุบัติเหตุจนไม่สามารถทำงานได้ในช่วงหนึ่ง แพลตฟอร์มก็ไม่มีมาตรการช่วยเหลือทั้งค่าเสียหายและค่าทดแทนรายได้ โดยไรเดอร์จะเลือกเคลมค่าใช้จ่ายจากทางพรบ. รถยนต์มากกว่า	เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”

สรุปผลการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 3
วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2565 ณ โรงแรมฮอลิเดย์อินน์ จังหวัดระยอง

การประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 3 มีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น 26 คน โดยเป็นกลุ่มคนทำงานแพลตฟอร์มจากทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มขับขี่ยานพาหนะรับจ้าง จำนวน 4 คน กลุ่มบริการส่งอาหาร จำนวน 12 คน และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน จำนวน 2 คน

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
1. ค่าตอบแทน หรือค่ารอบ	กลุ่มคนขับขี่ยานพาหนะ 1) ค่าตอบแทนไม่มีมาตรฐานเดียว ระหว่างกลางวันกับกลางคืน แม้จะขับเวลาในช่วงกลางวันมากกว่า แต่ได้รายได้น้อยกว่าการทำงานในช่วงเย็นถึงกลางคืนที่ทำไม่กี่ชั่วโมง แต่รายได้มากกว่า เพราะมีอินเซนทิฟ 2) ค่าตอบแทนไม่สัมพันธ์กับระยะทาง เพราะบริษัทคำนวณค่าตอบแทนจากระยะทางที่ใกล้ที่สุดที่ไปถึงจุดหมาย ซึ่งมันเป็นการขึ้นทางด่วน แต่ในการขับจริงลูกค้าไม่ขึ้น ทำให้ระยะทางเพิ่มขึ้นจากเดิม หรือในช่วงรถติด ค่าตอบแทนก็ไม่ได้ผันแปรกับเวลาที่เสียไป เหมือนกับแท็กซี่มอเตอร์ 3) ค่าตอบแทนไม่คุ้มกับค่าเสื่อมของรถ ค่าซ่อมแซมรถ เช่น แบตเตอรี่ ยาง ผ้าเบรก น้ำมันเครื่อง ฯลฯ 4) เสนอให้มีการหักจากบริษัทในอัตราที่ไม่เกิน 20% กลุ่มขับขี่ขนส่งอาหาร 1) การลดค่ารอบลงอย่างไม่เป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าสั่งอาหารมากขึ้น แต่ทำให้รายได้คนทำงานลดลงไป 100-150 บาทต่อวัน สำหรับผู้ดูแล 2) แรงงาน	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	แพลตฟอร์มเสนอการกำหนดค่ารอบขึ้นต่ำ และเพิ่มตามสัดส่วนระยะทางเหมือนกัน 3) กรณีที่ต้องรออาหารนานตั้งแต่ 40 นาทีขึ้นไป อยากให้มีการจ่ายเงินเพื่อชดเชยกับเวลา กลุ่มแม่บ้านออนไลน์ บางบริษัทมีการหักค่าตอบแทนของพนักงานในสัดส่วนที่สูง เช่น บริษัท ปีนีท หักจำนวนร้อยละ 25 ของเงินที่ได้รับ และค่าตอบแทนในกรุงเทพกับต่างจังหวัดไม่เท่ากัน บริษัท ซีคสเตอร์ หักจำนวนร้อยละ 30 และเงินที่แม่บ้านออนไลน์ได้รับต้องนำไปซื้ออุปกรณ์ทำความสะอาด รวมถึงค่ารถสำหรับเดินทางไปทำงาน บางครั้งงานที่ได้รับห่างจากบ้านหลายกิโลเมตร	
2. การคุ้มครองและสวัสดิการ เช่น ประกันอุบัติเหตุ	กลุ่มขับขี่ขนส่งอาหาร สะท้อนว่า งานที่ทำมีลักษณะบังคับให้ทำงาน ต้องให้ทำงานได้จำนวนรอบตามที่บริษัทกำหนด จึงจะได้ประกันอุบัติเหตุและคงสิทธิประกัน เช่น ช้อปปี้ (Shopee) ต้องขับได้ 150 รอบต่อเดือน ทำให้ไรเดอร์จะต้องทำงานประมาณ 40 รอบต่อสัปดาห์ หรือ ฟู๊ดแพนด้า ที่หากจะได้รับการประกันอุบัติเหตุต้องทำงานมาแล้วอย่างน้อย 5-6 เดือน และต้องมีจำนวนรอบถึงตามที่บริษัทกำหนด *การได้สวัสดิการสำคัญ ทำให้ลดความเสี่ยงในชีวิต กลุ่มแม่บ้านออนไลน์ อยากให้มีประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุเพราะ	

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	ต้องขับซีร็อกเพื่อไปทำงาน อยากได้รับการดูแลเหมือนลูกจ้าง กลุ่มคนขับชี่ยานพาหนะ บริษัท แกร็บ แม้ในรายที่ได้รับประกันอุบัติเหตุ แต่พอประสบปัญหา การเคลมก็ไม่ได้ทำได้ง่าย หรือในกรณีที่เสียชีวิต ควรมีการจ่ายเงินส่วนเกินจากที่บริษัทประกันจ่ายให้	
3. การคุ้มครอง ในกรณีปิดระบบ พักงาน หรือให้ออกจากงาน อย่างไม่เป็นธรรม	กลุ่มคนขับชี่ยานพาหนะ เห็นว่าควรจะมีเงินชดเชยในกรณีที่ออกจากงานไม่เป็นธรรม มีการแจ้งล่วงหน้า อย่างที่ลูกจ้างควรได้รับ หรือการที่คนทำงานสามารถยื่นข้ออุทธรณ์การพิจารณาคำตัดสินของบริษัทไปที่กระทรวงแรงงาน เพราะที่ผ่านมามีการปิดระบบ หรือให้พักงานอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งบริษัทไม่เปิดโอกาสให้คนทำงานได้ชี้แจง	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
4. เงื่อนไขการทำงาน	กลุ่มขับชี่ขนส่งอาหาร 1) บางบริษัทมีการกำหนดให้เติมเครดิตในระบบ หรือมีเงินเครดิตอยู่ จึงจะทำการวิ่งรับส่งอาหารได้ 2) การบังคับให้ไรเดอร์ต้องวิ่งงานพ่วงจำนวน 3-4 ออเดอร์ต่อครั้ง เนื่องจากจำนวนคนขับที่ลดลง แต่ลูกค้าไม่ทราบสาเหตุว่าเป็นการกำหนดจากบริษัท แต่คิดว่าเป็นเพราะไรเดอร์รับงานเยอะเอง 3) บริษัทควรมีการแจ้งกับลูกค้าในข้อจำกัดของการสั่ง เช่น ขนาดของสินค้า หรือจำนวนของการสั่ง เพราะมีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยของคนทำงานในการขับชี่	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
5. การจัดตั้งสหภาพแรงงาน	กลุ่มขับเคลื่อนส่งอาหาร มองว่า การตั้งสหภาพจะเป็นทางออกให้คนทำงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งการคุ้มครองสวัสดิการ และค่าตอบแทน มีอำนาจในการต่อรอง เช่น เรื่องค่ารอบ เพราะในปัจจุบันบริษัทมักเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขแต่เพียงฝ่ายเดียวตามที่บริษัทต้องการ และตัวเองได้ประโยชน์	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)”
6. การกระจายงาน	กลุ่มคนขับชียานพาหนะ ความโปร่งใสในการกระจายงานเป็นอย่างไร ทำไมคนนี้ได้งาน อีกคนไม่ได้ ทั้งที่รอนานและอยู่ใกล้กว่า กลุ่มขับเคลื่อนส่งอาหาร คนทำงานบางคนมีต้นทุนในชีวิตที่ต่ำกว่าทั้งเครื่องโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ในลักษณะงานที่ต้องกดแ่งงานทำให้กดไม่ทันคนอื่น ทั้งนี้อยากให้มีการกำหนดขั้นต่ำของงานที่คนทำงานจะได้ มิฉะนั้นจะมีบางคนที่ไม่ได้งานจนเกิดการท้อ	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
7. การจัดตั้งกองทุน	กลุ่มคนขับชียานพาหนะ เสนอให้คนทำงานเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการบริหารกองทุน และควรมีรูปแบบการสมทบของคนทำงานแบบประจำ (full-time) และพาร์ทไทม์ (part-time) ที่ต่างกัน หรือมีการเสนอให้เงินที่บริษัทหักจากคนทำงานมาสมทบในกองทุนแทน	เป็นข้อเสนอที่ควรพิจารณาในลำดับถัดไปในการจัดตั้งกองทุน
8. การติดต่อกับบริษัท	กลุ่มคนขับชียานพาหนะ การติดต่อขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับ Call center ทำได้ยาก เช่น บางคนต้องการขอความ	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิง

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	ช่วยเหลือในช่วงกลางคืน แต่ Call center ปิดทำการ ก็ติดต่อไม่ได้ หรือ การติดต่อที่มีความซับซ้อนบางครั้งต้องมีการลงทะเบียนก่อน และเมื่อส่งเรื่องไป เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบได้ว่า จะแก้ปัญหาได้อย่างไร กลุ่มซัปปี้ขนส่งอาหาร เจอปัญหาการติดต่อได้ยากเหมือนกันทั้งในมุมมอง คนทำงาน และลูกค้าที่ใช้บริการ กลุ่มแม่บ้านออนไลน์ ประสบปัญหาการติดต่อกับบริษัทเช่นเดียวกัน ในกรณีที่ ต้องเร่งรีบขอความช่วยเหลือ บริษัทไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันที เช่น กรณี ความไม่ปลอดภัยในการทำงานที่ถูก คุกคามทางเพศ ต้องรอการติดต่อจาก บริษัทถึง 30 นาที	นโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
9. ความปลอดภัยในการทำงาน	กลุ่มซัปปี้ขนส่งอาหาร การบีบให้ไรเดอร์ ต้องทำงานด้วยความเร็วในการจัดส่งอาหารให้ได้ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของคนทำงาน แพลตฟอร์ม กลุ่มแม่บ้านออนไลน์ มีประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศจากลูกค้า เพราะเข้าไปทำงานในสถานที่ส่วนตัวของลูกค้า	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 ในเรื่อง “การบังคับใช้ข้อตกลง หรือสัญญาที่เป็นธรรม” ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.2 ในเรื่อง “การกำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.2 ในเรื่อง “การส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”

ภาคผนวก ค.

สรุปผลการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียส่วนต่อ

รายงานการวิจัยฉบับร่าง (Draft Final Report)

สรุปผลการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรายงานการวิจัยฉบับร่าง

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ณ โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (รายน่า)

การประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรายงานการวิจัยฉบับร่างในครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจากกลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ 1) กระทรวงแรงงานและสำนักงานแรงงานจังหวัด จำนวน 44 คน 2) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 27 คน 3) นักวิชาการ จำนวน 10 คน 4) บริษัทแพลตฟอร์ม จำนวน 7 คน 5) เครือข่ายคนทำงานแพลตฟอร์ม จำนวน 18 คน และ 6) อื่น ๆ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 116 คน

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
นิยามสถานะ คนทำงานแพลตฟอร์ม	- ควรมีการกำหนดสถานะคนทำงานที่ชัดเจน เช่น ลูกจ้าง พาร์ทเนอร์ อื่น ๆ เนื่องจากจะนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายที่แตกต่างกัน รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของนโยบายก็แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ ควรกำหนดว่าแต่ละฝ่ายสามารถทำอะไรได้หรือไม่ได้บ้าง - ควรมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่จะได้รับค่าแรงขั้นต่ำ	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)” เพื่อนำมาสู่การกำหนดนโยบาย ที่เกิดประโยชน์กับสังคมมากที่สุด และกับทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม
รูปแบบการทำงาน	- ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการทำงาน โดยต้องได้รับความยินยอมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ไรเดอร์ และลูกค้า - ควรกำหนดให้เป็นการทำงานแบบพาร์ทไทม์ (Part-time)	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)”
กองทุน หลักประกัน และความคุ้มครอง	- ผู้ขับขี่ต้องรับผิดชอบการทำประกันรถยนต์เอง แพลตฟอร์มควรพิจารณาทำประกันชั้น 3 ให้เพื่อเป็นความคุ้มครองยามเกิดอุบัติเหตุ - แม้ว่าแพลตฟอร์มจะมีประกันและการจ่ายค่าสินไหมในกรณีบาดเจ็บหรือ	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)” เพื่อนำมาสู่การกำหนดนโยบาย ที่เกิด

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	เสียชีวิต แต่ต้องทำงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่แพลตฟอร์มกำหนด และหากจะขอรับค่าสินไหม จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการนานกว่า 4 เดือนถึงจะได้รับ - ควรพิจารณาประเด็นการจัดสรรหลักประกันของคนทำงานมากกว่า 1 บริษัท - ควรชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของบริษัทที่ต้องเข้าเกณฑ์ ABC test เช่น บริษัทที่มีหน้าที่เป็น matching app หรือ พาร์ทเนอร์ เป็นต้น - ควรคำนึงถึงรายได้หลังเกษียณ ให้แรงงานแพลตฟอร์มมีหลักประกันครอบคลุมถึงแรงงานนอกระบบกลุ่มอื่น - ควรคำนึงถึงประเด็นความคุ้มครองว่าจะเพิ่มเติมจากสิ่งที่มีอยู่ หรือจะสร้างความคุ้มครองใหม่ เช่น 1) นิรโทษกรรมผู้ประกันตน มาตรา 33 ให้เข้าไปอยู่ในมาตรา 39 ทุก ๆ ปี แบบไม่มีเงื่อนไข 2) ความเป็นไปได้ในการเข้าประกันสังคม มาตรา 40 ทางเลือกที่ 3 หรือ 3) ตั้งกองทุนใหม่สำหรับแรงงานนอกระบบโดยเฉพาะ ที่บังคับให้บริษัทและคนทำงานร่วมสมทบ เป็นต้น - ควรครอบคลุมแรงงานกลุ่มอื่น ๆ เช่น วินมอเตอร์ไซด์ หาบเร่แผงลอย เป็นต้น	ประโยชน์กับสังคมมากที่สุด และกับทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
กลไกกำกับดูแลแพลตฟอร์ม และ การทำงานของแพลตฟอร์ม	- ไม่มีกฎหมายรองรับคนที่ขั้บขี่มอเตอร์ไซด์ - แท็กซี่ต้องแบกรับต้นทุนการเข้าสู่ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ และยังถูกจำกัดราคาโดยสารเริ่มต้น - ในขณะที่รถบ้านที่ใช้วิ่งรับส่งคนไม่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว จึงเกิดความไม่เท่าเทียมขึ้น - ควรมีกฎหมายที่กำหนดราคากลาง - ควรมีการกำหนดสิ่งที่แพลตฟอร์มและการทำงานของแพลตฟอร์มสามารถทำได้หรือไม่ได้อย่างชัดเจน - ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบจากการกระทำของแพลตฟอร์มและการทำงานของแพลตฟอร์มที่ชัดเจน - เพื่อไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผลกระทบความรับผิดชอบไปให้อีกฝ่าย - การเปลี่ยนแปลงสัญญาของแพลตฟอร์มตลอดเวลานั้นผิดกฎหมายหรือไม่ เนื่องจากอาจเข้าข่ายการปกปิดข้อมูลอย่างไม่เป็นธรรม - ในส่วนของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (fair reward) ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการไตรภาคีที่มีหน้าที่พิจารณาการปรับค่ารอบว่าควรปรับอย่างไร พื้นที่ใด และเท่าไร โดยอาจดูกรณีศึกษาในต่างประเทศ - หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจะเป็นกระทรวงแรงงาน หรือ กระทรวง DE	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)” เพื่อนำมาสู่การกำหนดนโยบาย ที่เกิดประโยชน์กับสังคมมากที่สุด และกับทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	- ในแต่ละกระทรวงควรจะกำหนด นियามการแข่งขันที่เป็นธรรม (fair competition) ร่วมกัน หรือ กำหนด แยกกันในแต่ละกระทรวง	
การเจรจา	- ควรมีการรวมกลุ่มของคนทำงาน แพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง ค่าจ้าง รวมถึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มใน การทำงานและคุ้มครองคนทำงาน แพลตฟอร์มด้วย - ต้องมีการเปิดโต๊ะเจรจาทั้ง 3 ฝ่าย อย่างเร่งด่วน ได้แก่ คนทำงาน แพลตฟอร์ม กระทรวงแรงงาน และ แพลตฟอร์ม	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือ สัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)” และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ “1.2 กำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐาน ของงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard)” เพื่อกำหนดแนวทางการ จัดตั้งสหภาพแรงงาน
การให้ความรู้	- ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ สิทธิสุขภาพของ สปสช. ของกลุ่ม คนทำงาน - กระทรวงแรงงานควรมีการจัดอบรม เกี่ยวกับสัญญาที่เป็นธรรม	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.3 เรื่อง “ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการ ทำงานและการเงิน (Operational and Financial Literacy)”
การสมัคร	- แพลตฟอร์มอนุญาตให้เด็กอายุ 15 ปี ทำงาน - ทุกแพลตฟอร์มบังคับให้ซื้ออุปกรณ์ ก่อนถึงจะเปิดระบบได้ - มีการตรวจประวัติอาชญากรรม ย้อนหลัง ทำให้ไรเดอร์ที่ลงทุนอุปกรณ์ ต่าง ๆ ไปแล้วไม่สามารถทำงานได้	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือ สัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)” เพื่อนำมาสู่การกำหนดนโยบาย ที่เกิด ประโยชน์กับสังคมมากที่สุด และกับทุก ฝ่ายอย่างเป็นธรรม
ค่ารอบ	- แพลตฟอร์มหักค่าธรรมเนียมจาก คนขับสูงเกินไป ควรนำส่วนที่หักนี้ไป สมทบเข้ากองทุน	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 1.1 เรื่อง “เปิดเวทีเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือ สัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement)”

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	รายละเอียดเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายหลังการปรับปรุง
	- การคำนวณรายได้ต่อรอบไม่คำนึงต้นทุนจากจุดที่อยู่ไปจนถึงร้านอาหารและเวลารอ - ไม่สามารถครอบคลุมต้นทุนของตัวคนทำงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ อุปกรณ์ ค่าสีกหรือ ค่าน้ำมัน เป็นต้น - ค่ารอบในกทม. กับ ต่างจังหวัดไม่เท่ากัน ทั้งที่ราคาน้ำมัน ของอุปโภค ราคาเท่ากัน	และข้อเสนอเชิงนโยบายที่ “1.2 กำหนด และเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานของงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard)”
ช่องทางติดต่อ	- ไรเตอร์ไม่สามารถติดต่อ Call Center เพื่อแจ้งปัญหา หรือชี้แจงความไม่เป็นธรรมกับแพลตฟอร์มได้	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.1 เรื่อง “ส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”
แผนที่	- แผนที่ไม่ได้มาตรฐาน	สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่ 3.1 เรื่อง “ส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ในการทำงานของแพลตฟอร์ม”

