



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

# อุบัติเหตุและสุขภาพ

ของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร  
ภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม



พฤกษ์ เกาถวิล  
วรดุลย์ ตูลารักษ์

โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ  
รูปแบบการสร้างอำนาจต่อรองเพื่อสุขภาวะของ  
แรงงานแพลตฟอร์มส่งอาหารและแรงงานในกิจการขนส่ง

ภายใต้

โครงการพัฒนาความรู้และความเข้มแข็งกลุ่มแรงงานนอกระบบเพื่อสุขภาวะ  
มูลนิธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนา

สนับสนุนโดย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

สิงหาคม 2566

คณะผู้วิจัย

พฤกษ์ เกาถวิล

วรศุลย์ ตูลารักษ์

บรรณ บุญยสิริยานนท์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นักวิจัยอิสระ

นักวิจัย

นักวิจัย

ผู้ช่วยวิจัย

# คำนำ

โครงการวิจัยเรื่อง “อุบัติเหตุและสุขภาพของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม” โดย ผศ.ดร.พฤษ์ เกาถวิล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และอาจารย์วรศุภย์ ตุลารักษ์ นักวิชาการอิสระด้านแรงงาน เป็นหนึ่งในโครงการสำคัญภายใต้โครงการพัฒนาความรู้และความเข้มแข็งกลุ่มแรงงานนอกระบบเพื่อสุขภาวะ มุลินธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนา ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักสนับสนุนสุขภาวะประชากรกลุ่มเฉพาะ (สำนัก 9)

งานวิจัยชิ้นนี้มีคุณค่าทางวิชาการสูงมาก จากการบุกเบิกความรู้ความเข้าใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างไรเดอร์กับบริษัทแพลตฟอร์ม ด้วยการเผยให้เห็นมายาคติต่อสถานะของไรเดอร์ จากที่เคยถูกระบบทุนดิจิทัลแพลตฟอร์มมองว่าพวกเขาเป็น “แรงงานอิสระ” “กึ่งอิสระ” หรือเป็น “หุ้นส่วนทางธุรกิจ” แต่แท้ที่จริงแล้วคือ ความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างภายใต้การครอบงำผ่านอัลกอริทึมที่มองไม่เห็น และอำนาจครอบงำเช่นนี้ เร่งเร้าให้เหล่าไรเดอร์ต้องขูดรีดตนเองเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดผ่านข้ออ้างเรื่องสถานะรับจ้างอิสระ ค่าตอบแทนรายชิ้น และการใช้อัลกอริทึมที่ไม่โปร่งใส ไม่เป็นธรรม ทำให้ไรเดอร์ประสบปัญหาทั้งอุบัติเหตุ สุขภาวะทางกาย ใจ เศรษฐกิจ สังคม โดยเข้าใจไปว่ามี “ทางเลือก”

ปัญหาอุบัติเหตุ สุขภาวะไม่เพียงประสบแก่ชีวิตไรเดอร์ แต่ยังคงกลายเป็นปัญหาที่รัฐและสาธารณะต้องแบกรับ มายาคติเรื่อง “แรงงานอิสระ” ยังส่งผลต่อการกำหนดนโยบายรัฐที่อาจจะจัดประเภทแรงงานไรเดอร์ผิดพลาดเป็น “กึ่งอิสระ” ซึ่งทำให้กลุ่มทุนไม่ต้องมีความรับผิดชอบด้านสวัสดิการทางสังคมอย่างเท่าที่ควรในฐานะนายจ้างตัวจริงต่อลูกจ้างไรเดอร์

มีประเด็นข้อถกเถียงทางวิชาการที่น่าสนใจหลายเรื่องที่ถูกวิจัยหยิบขึ้นมา เช่น ความย้อนแย้งระหว่างปัญหาสุขภาวะในฐานะมิติพฤติกรรมบุคคล (ขาดความตระหนัก ความรู้) กับปัญหาเชิงโครงสร้างของการจ้างงาน สถานะของแพลตฟอร์มที่ไม่ใช่ตัวกลางเชื่อมระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ แต่คือการสถาปนาความสัมพันธ์ทางการบริโภคและสังคมนายจ้าง-ลูกจ้างที่ต่อยอดจากระบบทุนขูดรีดที่ดำรงอยู่ ข้ออ้างเรื่อง “อิสระ” “ความเป็นหุ้นส่วน” การ “แบ่งปันผลประโยชน์” กับระบบการควบคุมสุดขั้วที่มองไม่เห็นเพื่อประสิทธิภาพของนายจ้าง การพรากเส้นแบ่งระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้างนำมาสู่การลดความรับผิดชอบทางสังคมของบริษัทแพลตฟอร์ม การทบทวนชวนคิดการรวมกลุ่มทางสังคม สหภาพแรงงานในสถานะข้ามพื้นที่ เวลา และนายจ้างล่องหนจะทำให้ไรเดอร์มีอำนาจต่อรองหรือไม่ ปัญหาอุบัติเหตุ สุขภาวะเป็นปรากฏการณ์ปลายทางของความเหลื่อมล้ำไม่เป็นธรรมทางสังคมที่เหล่าไรเดอร์ต้องเผชิญทั้งก่อนและระหว่างดำรงสถานะไรเดอร์ ทำให้ไรเดอร์ที่ถูกอ้างว่า “อิสระ/กึ่งอิสระ” ที่เปราะบางเป็นทุนเดิมเผชิญภาวะไร้ทางเลือก ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนและ

ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างรุนแรง ขณะที่การดิ้นรนต่อสู้ปรับตัว หากไม่เห็นปัญหาเชิงโครงสร้าง อาจนำไปสู่การชดரிตตนเอง ความเปราะบาง ขาดทางเลือกยิ่งขึ้น

กลวิธีหรือเครื่องมือการครอบงำในระบบแพลตฟอร์มยิ่งแยบคายจนทำให้สังคมมองไม่เห็น เช่น การนิยามความเป็น “อิสระ” “หุ้นส่วน” มาครอบทับการชดริต การใช้อัลกอริทึมที่ขาด ธรรมาภิบาล ขาดข้อมูลรอบด้าน และความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของไรเดอร์ ทำให้ไรเดอร์ไร้ อำนาจต่อรอง การใช้แรงจูงใจกระตุ้นซ่อนด้วยแรงกดดันจนต้องทำงานหนักเกินแบกรับ การสร้าง การแข่งขันกันเองระหว่างไรเดอร์เพื่อให้ได้งาน การสร้างระบบประเมินโดยผู้บริโภครต่อไรเดอร์ แต่ไป ไม่ถึงการประเมินตัวแพลตฟอร์มเอง

หากเป้าหมายที่ไรเดอร์ รัฐและสังคมอยากเห็นสุขภาวะของไรเดอร์และความเป็นธรรม ทางสังคม คือ การจ้างงานที่เป็นธรรม ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และการแข่งขันที่เป็นธรรม เราจะ บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างไร ผู้วิจัยให้น้ำหนักกับการทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้าง เป็นที่ประจักษ์ ถูกยอมรับทางนโยบายและสังคม เพื่อขยายนโยบายการคุ้มครองแรงงานภายใต้ ความสัมพันธ์นายจ้าง-ลูกจ้างมาถึงแพลตฟอร์มและไรเดอร์ การปรับกติกาและอัลกอริทึมให้โปร่งใส เป็นธรรม มีธรรมาภิบาล ไรเดอร์มีอำนาจต่อรองและมีทางเลือก การมีระบบกองทุนมาคุ้มครอง การสร้างความเข้มแข็งการรวมกลุ่ม ยังมีข้อเสนอต่าง ๆ ที่ปรากฏในงาน เช่น การให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อสวัสดิการของไรเดอร์ การมีแพลตฟอร์มของไรเดอร์ หรือของสาธารณะ เป็นต้น

ด้วยการเผยแพราคติมากมาย และการคิดนอกกรอบการแบ่งแยกอัตลักษณ์ลูกจ้างของ ไรเดอร์ และเรื่องราวชีวิต ประสบการณ์ ความเจ็บปวด และความหวังของพวกเขาในฐานะมนุษย์ใน ถูกมองข้ามในสังคมยุคทุนนิยมดิจิทัล งานวิจัยชิ้นนี้ได้ตั้งคำถามและชวนสังคมช่วยกันหาคำตอบโดยที่ ยึดมั่นในเป้าหมายสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อันเป็นที่ปรารถนาของทุกภาคส่วนของสังคมที่ กำลังเผชิญการต่อรองอำนาจอย่างซับซ้อนเช่นกัน

กฤษฎา บุญชัย

หัวหน้าโครงการ

พัฒนาความรู้และความเข้มแข็งกลุ่มแรงงานนอกระบบเพื่อสุขภาวะ

1 สิงหาคม 2566



# บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง อุบัติเหตุและสุขภาพของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม มีคำถามสำคัญ คือ การควบคุมแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มส่งผลต่ออุบัติเหตุและสุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์อย่างไร หลักประกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์เป็นอย่างไร ไรเดอร์ตอบสนองต่อปัญหาจากการทำงานอย่างไร และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์เป็นอย่างไร การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกไรเดอร์ 35 คน ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน การประชุมระดมความคิดเห็นซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญและ/หรือไรเดอร์เข้าร่วมประชุม 6 ครั้ง และการสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วมการทำงานของไรเดอร์ การวิจัยใช้ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน และแนวคิดสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยมีข้อค้นพบที่สำคัญ 3 ประการคือ

*ประการแรก การควบคุมแรงงานกับอุบัติเหตุและสุขภาพ* บริษัทแพลตฟอร์มใช้กลยุทธ์ 3 ประการในการควบคุมแรงงาน คือ การอ้างว่าไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ การจ่ายค่าตอบแทนราย ชั่วโมง และการจัดการโดยอัลกอริทึม กลยุทธ์ทั้งสามทำให้บริษัทแพลตฟอร์มสามารถหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อไรเดอร์ในฐานะลูกจ้าง สามารถกระตุ้นความเร็วในการทำงาน เพิ่มชั่วโมงการทำงาน และควบคุมอุปทานแรงงานตามต้องการ ขณะเดียวกันสามารถกำกับการทำงาน ประเมินงาน และสร้างวินัยการทำงานของไรเดอร์ การควบคุมซึ่งเข้มงวดและติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิดส่งผลให้ไรเดอร์มีสภาพการทำงานที่กดดัน เร่งรีบ ขาดสมาธิในการขับขี่ มีเวลาทำงานยาวนานเพื่อให้มีรายได้พอเพียง เมื่อประกอบกับสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ทำให้ไรเดอร์มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ และสุขภาพสูงมาก

*ประการที่สอง ผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน* ภายใต้ความเสี่ยงจากการทำงาน ไรเดอร์จำนวนมากประสบอุบัติเหตุ มีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิต ผลกระทบมีต่อไรเดอร์เอง และสมาชิกในครอบครัว ทั้งด้านความสัมพันธ์ ความสุข และเศรษฐกิจครัวเรือน ท่ามกลางความเสี่ยงสูงหลายมิติ ไรเดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงอุบัติเหตุจากประกันภัยจักรยานยนต์ภาคบังคับ และส่วนใหญ่มีหลักประกันสุขภาพจากระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือประกันสังคม ทำให้เห็นว่าท่ามกลางความเสี่ยงสูงและหลายมิติ ไรเดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงเพียงบางด้าน และได้รับการช่วยเหลือไม่มากนักหากเปรียบเทียบกับผลกระทบที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์ดังกล่าว ไรเดอร์แบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเอง และรัฐช่วยแบกรับ ขณะที่บริษัทแพลตฟอร์มช่วยแบกรับบางกรณีอย่างมีเงื่อนไข

*ประการสุดท้าย การปรับตัวของไรเดอร์* การปรับตัวในการประกอบอาชีพของไรเดอร์ เกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจก และระดับกลุ่ม การปรับตัวมีตั้งแต่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง การรวมกลุ่มช่วยเหลือกันในการทำงาน และการเยียวยากันเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพ และการขาดรายได้ รวมทั้งการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอำนาจต่อรองในรูปแบบสหภาพแรงงานอย่างไม่เป็นทางการ การปรับตัวของไรเดอร์แสดงให้เห็นว่า การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน แยกไม่ออกจาก การต่อสู้เพื่อปรับปรุงสภาพการจ้างและสิทธิของผู้ใช้แรงงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่สืบเนื่องมาในประวัติศาสตร์ขบวนการแรงงาน

การวิจัยนี้มีข้อเสนอทางวิชาการคือ การตัดสินใจว่าไรเดอร์กับบริษัทแพลตฟอร์มมีความสัมพันธ์ การจ้างงานรูปแบบใด ไม่อาจพิจารณาจากโมเดลธุรกิจ ที่บริษัทมีบทบาทเหมือนผู้ให้บริการ เทคโนโลยีจับคู่ความต้องการระหว่างแรงงานกับผู้บริโภค เพราะเมื่อพิจารณากลยุทธ์การควบคุมแรงงานของบริษัท พบว่าบริษัทมีอำนาจเชิงพหุนัยเหนือการตัดสินใจและพฤติกรรมการทำงานของไรเดอร์ ตลอดจนบริษัทคือผู้กำหนดค่าตอบแทนของไรเดอร์ ดังนั้นความสัมพันธ์การจ้างงานระหว่างสองฝ่าย เป็นการจ้างแรงงาน และไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัท

ข้อเสนอแนะทางนโยบายเพื่อป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์ ไปพร้อมกับการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิการของไรเดอร์คือ การยอมรับหลักการว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัท แพลตฟอร์ม ดังนั้นไรเดอร์ย่อมได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่แล้ว ในทางปฏิบัติ อาจแก้ไขเพิ่มเติมนิยามของลูกจ้าง ใน พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ให้ครอบคลุมการทำงานของไรเดอร์ รวมทั้งการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับไรเดอร์ ให้แรงงานเหล่านี้มีฐานะเป็นลูกจ้าง การปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการอื่น ๆ ควรสอดคล้องกับความต้องการของไรเดอร์ที่ต้องการให้บริษัททำประกันอุบัติเหตุให้ไรเดอร์นับตั้งแต่เข้าทำงาน ครอบคลุมค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยการสูญเสียรายได้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุจากการทำงาน และให้บริษัทประกันรายได้ขั้นต่ำ ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว การดำเนินการตามแนวทางนี้ เป็นการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์โดยเป็นการป้องกันที่ต้นเหตุ และทำให้แรงงานแพลตฟอร์มกลุ่มนี้ได้รับสิทธิและสวัสดิการตามที่สมควรได้รับ

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทคัดย่อ</b>	<b>ค</b>
<b>สารบัญตาราง</b>	<b>ช</b>
<b>สารบัญภาพ</b>	<b>ซ</b>
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและสำคัญของประเด็นปัญหา	2
1.2 ทบทวนวรรณกรรม	5
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	26
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย	27
<b>บทที่ 2 การควบคุมและสภาพการทำงานภายใต้แพลตฟอร์ม</b>	<b>29</b>
2.1 โมเดลธุรกิจและพลวัตของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย	31
2.2 การควบคุมแรงงานของงานส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม	34
2.3 สภาพการทำงานของไรเดอร์	58
2.4 สรุปท้ายบท	63
<b>บทที่ 3 อุบัติเหตุ สุขภาพ และหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน</b>	<b>64</b>
3.1 ประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์และประเด็นที่เกี่ยวข้อง	66
3.2 แบบแผนความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพ: ข้อสรุปจากประสบการณ์ของไรเดอร์	74
3.3 ความเสี่ยงด้านสุขภาพ สุขภาพจิต และการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับไรเดอร์หญิง	99
3.4 ผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน	103
3.5 สรุปท้ายบท	110
<b>บทที่ 4 การปรับตัวและการรวมกลุ่มเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานและสภาพการจ้าง</b>	<b>112</b>
4.1 การปรับตัวระดับปัจเจก	114
4.2 การรวมกลุ่มกระทำการ (collective action)	124
4.3 สรุปท้ายบท	141

	<b>หน้า</b>
<b>บทที่ 5 ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและข้อเสนอจากไรเดอร์</b>	<b>143</b>
5.1 ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ	144
5.2 ข้อเสนอของไรเดอร์ต่อการปรับปรุงสภาพการจ้าง สิทธิ และสวัสดิการ	152
5.3 การป้องกันอุบัติเหตุโดยใช้โมเดลสวิสชีส	155
5.4 สรุปท้ายบท	157
<b>บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอเชิงนโยบาย</b>	<b>159</b>
6.1 สรุปผลการศึกษา	160
6.2 ข้อเสนอเชิงนโยบาย	165
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>168</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>179</b>
ภาคผนวก 1 ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ	180
ภาคผนวกที่ 2 บันทึกการประชุม	208

# สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตัวอย่างข้อกำหนดในนิติกรรมธุรกิจระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ เปรียบเทียบ 3 บริษัทแพลตฟอร์ม	35
3.1	กรณีตัวอย่างไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุขณะทำงาน	76
3.2	ผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน	104

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
2.1	ตัวอย่างประเภทและชื่อการให้บริการของแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย	33
2.2	ตัวอย่างตารางคำนวณอินเซนทิฟตามจำนวนเพชรที่สะสมของ GrabFood	40
2.3	ตัวอย่างเคสท์ของ Line Man	42
2.4	ตัวอย่างการคำนวณแบชของ foodpanda	43
2.5	ตัวอย่างหน้าจอสมาร์ตโฟนในขั้นตอนการรับงาน	46
2.6	เงื่อนไขการปรับระดับการรับงานของพาร์ทเนอร์แกร็บฟู้ด	48
2.7	ตัวอย่างหน้าจอสมาร์ตโฟนกรณีงานแบช	50
2.8	สูตรคำนวณอัตราการรับงาน ยกเลิกงาน และโทษจากยกเลิกงาน	54
2.9	หน้าจอแสดงรายได้สุทธิจากการจัดส่ง และแสดงช่องทางเขาดูข้อมูลอื่น ๆ	55
3.1	จำนวนอุบัติเหตุไรเดอร์ที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชน (ปี 2556-2565)	69
3.2	จำนวนไรเดอร์ผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต เฉพาะปี 2563-2565	69
3.3	จำนวนบุคคลอื่นที่บาดเจ็บและเสียชีวิต เฉพาะปี 2563-2565	70
3.4	บรรยากาศการประชุมระดมความคิดเห็นจากสภาพแวดล้อมบนท้องถนนเชียงใหม่	84
3.5	จุดเสี่ยงที่ 1 ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	85
3.6	จุดเสี่ยงที่ 2 ถนนสุเทพผ่านหน้าโรงพยาบาลสวนดอก	86
3.7	จุดเสี่ยงที่ 3 ถนนห้วยแก้วใกล้ห้างกาดสวนแก้ว	86
3.8	จุดเสี่ยงที่ 4 ซอยวัดเจ็ดยอด	87
3.9	จุดเสี่ยงที่ 5 ย่านหนองหอย	87
3.10	จุดเสี่ยงที่ 6 หน้ามหาวิทยาลัยแม่โจ้	88
3.11	บรรยากาศการประชุมระดมความคิดเห็นด้านสุขภาพและสุขภาพจิตที่เกิดจากการทำงาน	93
3.12	แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเดอร์ (1)	95
3.13	แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเดอร์ (2)	96
3.14	แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเดอร์ (3)	97
3.15	แบบแผนความเสี่ยงจากประสบการณ์การทำงานของไรเดอร์	98
3.16	บรรยากาศการประชุมเชิงปฏิบัติการ "ชีวิตไรเดอร์หญิง การทำงาน และความต้องการด้านสุขภาพและความปลอดภัย"	102
4.1	ตัวอย่างภาพหน้าจอโทรศัพท์ที่แสดงข้อมูลศูนย์ช่วยเหลือและการร้องเรียนผ่านการแชทข้อความ	123

ภาพที่		หน้า
4.2	กลุ่มไรเตอร์อ่อนนุช	125
4.3	จุดจอตรอคำสั่งซื้อของกลุ่มไรเตอร์อ่อนนุชด้านข้างห้างเซ็นจูรี่	126
4.4	จุดจอตรอคำสั่งซื้อและที่นั่งพักอีกแห่งหนึ่งที่ GrabKitcken	126
4.5	กลุ่มไรเตอร์เพชรเกษม	128
4.6	กลุ่ม Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน	131
4.7	กิจกรรมหลากหลายที่ปรากฏในเพจเฟซบุ๊กของสหภาพไรเตอร์	137
5.1	อุบัติเหตุในสวิสซีส์โมเดล	155
6.1	ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ สุขภาพ และสุขภาพจิต ภายใต้การควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์ม	161







# ບຫຼ້ 1

## ບຫນຳ

## 1.1 ความเป็นมาและสำคัญของประเด็นปัญหา

อาชีพขับขี่รถมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารภายใต้บริษัทแพลตฟอร์ม หรือ “ไรเดอร์” ปรากฏขึ้นครั้งแรกในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2555 ไม่ใช่ครั้งแรกที่การขับขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารเกิดขึ้นในประเทศไทย เพราะคนไทยคุ้นเคยกับการส่งอาหารในลักษณะอื่นมาก่อน เช่น การส่งพิซซ่า (Pizza) หรือบริการของร้านอาหารบางรายที่เสนอการจัดส่งอาหารเป็นพิเศษ แต่การเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มส่งอาหาร ได้เปลี่ยนโฉมหน้าธุรกิจส่งอาหารไปอย่างมีนัยสำคัญ จากแพลตฟอร์มส่งอาหารรายแรกที่เปิดตัวเมื่อ 10 ปีที่แล้ว เมื่อเข้าสู่ปี พ.ศ. 2565 มีบริษัทแพลตฟอร์มส่งอาหารเพิ่มขึ้นเป็น 7 ราย พร้อมกับมูลค่าตลาดธุรกิจส่งอาหารที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในปี พ.ศ. 2563 มูลค่าตลาดของธุรกิจอยู่ที่ 6.5 หมื่นล้านบาทโดยประมาณ (บุญญภาพและภัทรพล, 2564) ทำให้จำนวนผู้ประกอบการอาชีพไรเดอร์ขยายตัวอย่างก้าวกระโดดด้วย แต่ด้วยเหตุที่การระบุตัวเลขที่แน่นอนของไรเดอร์ทำได้ยาก<sup>1</sup> รายงานจากแหล่งต่าง ๆ จึงให้ตัวเลขที่แตกต่างกัน รายงานชิ้นหนึ่งโดยผู้เชี่ยวชาญจากกระทรวงแรงงาน ให้ตัวเลขจำนวนไรเดอร์ทุกแพลตฟอร์มรวมกันในปี พ.ศ. 2563 โดยประมาณ 9.6 แสนคน (Leanoi, 2021) สำหรับรายงานชิ้นอื่น ระบุสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง เช่น ระบุว่า ในปี พ.ศ. 2564 แพลตฟอร์มส่งอาหารยอดนิยมอันดับหนึ่งในประเทศไทย ให้บริการในพื้นที่ 55 จังหวัด มีจำนวนไรเดอร์มากกว่า 1 แสนคน (ธานี, กุลลินี และกริยา, 2565: 2-4)

การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของไรเดอร์ซึ่งมีที่ทำงานคือท้องถนน ทำให้อุบัติเหตุบนท้องถนนเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว มีข้อสรุปซึ่งเป็นที่ยอมรับกันมาก่อนว่า อาชีพเกี่ยวกับการขนส่งทางถนนเป็นหนึ่งในอาชีพที่มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุมากที่สุด ผลสำรวจในสหราชอาณาจักรให้น้ำหนักกับข้อสรุปนี้มากขึ้น เมื่อผลการเก็บข้อมูลระบุว่าประมาณ 1 ใน 3 ของอุบัติเหตุบนท้องถนน เกิดจากการขับขี่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การส่งผู้โดยสาร ส่งสินค้า หรือขับขี่ไปหรือกลับจากการทำงาน (Christie & Ward, 2019) ประเทศไทยมีสถิติอุบัติเหตุบนท้องถนนสูงติดอันดับโลก เฉพาะในปี พ.ศ. 2564 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกว่า 740,000 ครั้ง เป็นอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์กว่า 400,000 ครั้ง ผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุรวม 11,310 คน เป็นผู้เสียชีวิตจากรถจักรยานยนต์จำนวน 9,049 คน หรือร้อยละ 80 ของผู้เสียชีวิต (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2565: 17) หากกล่าวเฉพาะอาชีพขับขี่รถมอเตอร์ไซด์ส่งอาหาร ข้อมูลจากโรงพยาบาลอุดรธานี รวบรวมข้อมูลอุบัติเหตุย้อนหลัง 3 ปี ของผู้มารับการพยาบาลที่โรงพยาบาลอุดรธานี ในปี พ.ศ. 2562 มีผู้บาดเจ็บ 6,432 คน เป็นไรเดอร์ 44 คน ปี พ.ศ. 2563 มีผู้บาดเจ็บ 6,649 คน เป็น

<sup>1</sup> เนื่องจากการสมัครงานในอาชีพนี้ทำได้ง่าย โดยสมัครเข้าใช้แอปพลิเคชันของบริษัทแพลตฟอร์ม ไรเดอร์บางคนสมัครทำงานหลายแอปพลิเคชันในเวลาเดียวกัน รวมทั้งอาชีพนี้ไม่กำหนดเวลางาน การออกวิ่งทำงาน (active) ของแต่ละคนจึงแตกต่างกัน และคาดว่าน่าจะมีคนเข้าสู่อาชีพและออกจากอาชีพนี้อย่างต่อเนื่อง

ไรเดอร์ 61 คน ปี พ.ศ. 2564 นับจากเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม (ครึ่งปีกว่า) มีผู้บาดเจ็บ 6,163 คน เป็นไรเดอร์ 110 คน แสดงให้เห็นการเพิ่มขึ้นเกือบ 2 เท่าจากปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มขึ้น 3 เท่าจากปี พ.ศ. 2562 (เพ็ญญา, ศุภรดา และวัฒนดนัย, 2565) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การเกิดขึ้นของอาชีพไรเดอร์ ทำให้อุบัติเหตุบนท้องถนนเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพไรเดอร์เอง และคู่กรณีอุบัติเหตุซึ่งเป็นผู้ใช้รถใช้ถนนโดยทั่วไปด้วย

ท่ามกลางสถานการณ์อุบัติเหตุที่เพิ่มสูงขึ้นในหมู่วัยรุ่นไรเดอร์ที่ผ่านมา มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาประเด็นปัญหาของไรเดอร์ ทั้งที่พิจารณาเรื่องอุบัติเหตุ (และสุขภาพ) ของไรเดอร์ ในฐานะส่วนหนึ่งของประเด็นปัญหาที่ศึกษา (เช่น เกรียงศักดิ์และวรตุลย์, 2563; อรรถนัฐและอนรรฆ, 2565; ธานี, กุลลณี และกริยา, 2565) และงานที่พิจารณาเรื่องอุบัติเหตุของไรเดอร์โดยตรง เช่น งานของมูลนิธิไทยโรดส์ (2565) ศึกษาพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของไรเดอร์ในกรุงเทพฯ ครอบคลุมประเด็นหลัก ได้แก่ การสวมหมวกนิรภัย การใช้มือจับแฮนด์เพื่อควบคุมรถจักรยานยนต์ การฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจรบริเวณทางแยก และการหยุดรถบริเวณเส้นแนวหยุดขณะรอสัญญาณไฟจราจร พบว่าแม้ไรเดอร์ส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงด้านต่าง ๆ แต่ในเรื่องการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร และการหยุดรถล้ำเส้นแนวหยุดขณะรอสัญญาณไฟจราจร มีผู้มีพฤติกรรมเสี่ยงมีมากอย่างน้อย 1 ข้อ ดังนั้นควรเร่งรณรงค์และใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว งานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2565) ให้ความสนใจกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการขับขี่ของไรเดอร์ โดยครอบคลุมหลายด้าน นับตั้งแต่ปัจจัยด้านรถจักรยานยนต์และอุปกรณ์ สภาพอากาศและสภาพแวดล้อม ถนนและเส้นทางการขนส่ง วิธีการปฏิบัติงาน พฤติกรรมส่วนบุคคล และนโยบายของแพลตฟอร์ม การวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหลายด้านพร้อมกัน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานและการพัฒนาความรู้ และทักษะการประกอบอาชีพ ด้านสวัสดิการและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านเทคโนโลยีและอื่น ๆ

ตัวอย่างงานศึกษาอุบัติเหตุจากการทำงานของไรเดอร์และแนวทางแก้ไขดังกล่าวมา สามารถให้ความเข้าใจและเห็นทางออกของปัญหาได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถวิเคราะห์ถึงเบื้องลึกของสาเหตุอุบัติเหตุของไรเดอร์ การก้าวออกจากบ้าน ควบขับมอเตอร์ไซค์ไปบนเส้นทางอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง ไม่ควรถูกพิจารณาว่าเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล แต่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและความสัมพันธ์ ซึ่งขับเคลื่อนด้วยปัจจัยที่ใหญ่โตในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก ในระดับโลก การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล ได้กลายเป็นเครื่องมือสะสมทุนยุคใหม่ ทำให้ทุนนิยมปัจจุบันเป็นทุนนิยมแพลตฟอร์ม (Platform Capitalism) (Smicek, 2016) โดยแพลตฟอร์มดิจิทัลได้มีบทบาทสำคัญในการสร้างเครือข่ายทางสังคม ทางการเงิน การลงทุน การค้า การบริการ การขนส่ง และการสื่อสาร ดังตัวอย่างการเกิดขึ้นของบริษัทแพลตฟอร์มระดับโลก (Amazon, Alibaba, Facebook, Uber ฯลฯ) และการเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายของธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล

เป็นสื่อกลาง (Start-up) กล่าวได้ว่า การเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มดิจิทัล ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเท่านั้น แต่คือการปรับเปลี่ยนวิถีการบริโภค ความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะการเปลี่ยนโฉมหน้าของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานในความสัมพันธ์การจ้างงาน (Haidar & Keune, 2021)

อาชีพไรเดอร์เป็นหนึ่งในงานแพลตฟอร์มที่ขยายตัวทั่วโลก ที่ผ่านมามีงานศึกษาเกี่ยวกับไรเดอร์จำนวนมาก และท่ามกลางการศึกษาจากหลากหลายทฤษฎี งานจำนวนหนึ่งมุ่งพิจารณาความสัมพันธ์ในการจ้างงานระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ โดยจัดวางการวิเคราะห์ในบริบทพัฒนาการความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานในระบบทุนนิยม ซึ่งทุนพยายามพัฒนาวิธีการควบคุมแรงงานเพื่อขับเคลื่อนให้แรงงานทำงานอย่างสุดความสามารถ ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร นับเป็นพัฒนาการของการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อจัดระบบงาน (work organization) ภายใต้การจัดระบบงานใหม่ รูปแบบของงาน ความสัมพันธ์ในการจ้างงาน และกระบวนการแรงงาน เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม แต่หัวใจที่ยังสืบเนื่องคือเป้าหมายการควบคุมแรงงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การทำความเข้าใจประเด็นปัญหาของไรเดอร์ ไม่อาจมองเพียงระดับภาพปรากฏ แต่ต้องมุ่งสู่ใจกลางความสัมพันธ์คือการควบคุมแรงงานในทุกขั้นตอนทำงานของแรงงาน (Haidar & Keune, 2021; Joyce & Stuart, 2021; Gandini, 2019; Rosenblat & Stark, 2016) ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่าย และผลกระทบต่อไรเดอร์ทั้งเรื่องสภาพการทำงาน การได้-เสียสิทธิประโยชน์ รวมทั้งอุบัติเหตุ และสุขภาพจากการทำงาน

ในประเทศไทย ข้อมูลประชากรและสภาพการทำงานของไรเดอร์ จากการสำรวจของงานชิ้นหนึ่ง (Rocket Media Lab, 2564) ซึ่งสำรวจข้อมูลในช่วงกลางปี พ.ศ. 2564 อันเป็นช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีคนตกงานขาดรายได้และหันหน้าเข้าสู่อาชีพนี้จำนวนมาก งานชิ้นนี้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,100 กว่าคน ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล และต่างจังหวัดอีก 4 จังหวัด มีข้อสรุปที่สำคัญ คือ ไรเดอร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย (ร้อยละ 80) ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 23-30 ปี (ร้อยละ 44) การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 56) ไรเดอร์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48) มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59) ประกอบอาชีพไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก สำหรับอาชีพเดิม (ในกรณีที่ทำงานไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก) และอาชีพปัจจุบัน (ในกรณีทำเป็นอาชีพเสริม) ของไรเดอร์นั้น คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 27) รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 23) และผู้ไม่มีงานทำ (ร้อยละ 20) ด้านความยาวนานในการทำงาน มีผู้ทำงาน 6-8 ชั่วโมง/วัน ร้อยละ 38 ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง/วัน ในจำนวนใกล้เคียงกันคือร้อยละ 37 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าไรเดอร์จำนวนมากทำงานยาวนานกว่าชั่วโมงการทำงานตามมาตรฐาน สำหรับการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน (ไม่ระบุว่าคุณภาพของอุบัติเหตุระดับใด) พบว่าประมาณร้อยละ 94 เคยมีอุบัติเหตุจากการทำงานอย่างน้อย 1 ครั้ง

ข้อมูลการสำรวจสะท้อนให้เห็นความน่าสนใจหลายมิติ และประเด็นที่น่าวิตกคือสถิติ การประสบอุบัติเหตุจากการทำงานของคนในอาชีพนี้ ด้วยเหตุที่อุบัติเหตุจากการทำงานของไรเดอร์ เกิดขึ้นในอัตราสูง เป็นปัญหาที่เห็นได้ชัด ส่งผลกระทบต่อไรเดอร์เอง และสังคมโดยรวม การวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาประเด็นอุบัติเหตุของไรเดอร์ และหากกล่าวในเชิงวิชาการด้านการกำกับดูแลแรงงาน ประเด็นอุบัติเหตุจากการทำงาน จัดเป็นส่วนหนึ่งของหัวข้ออาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety, OHS) ซึ่งเป็นหัวข้อที่ครอบคลุมเรื่องสุขภาพและสุขภาพจิต ด้วย ดังนั้นการวิจัยนี้จึงศึกษาอุบัติเหตุของไรเดอร์ โดยเชื่อมโยงกับเรื่องสุขภาพ และสุขภาพจิตจาก การทำงาน การวิจัยจะสำรวจข้อมูลภาคสนาม โดยมีไรเดอร์เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการเก็บข้อมูล เป็นไรเดอร์สังกัดบริษัทแพลตฟอร์มต่าง ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด การวิจัยใช้ แนวทางการวิเคราะห์การควบคุมแรงงานของทุนเหนือแรงงาน เป็นเครื่องมือทำความเข้าใจเบื้องต้น ของสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ และช่วยฉายภาพความไม่มั่นคงของแรงงาน (precarity workers) ยุค ทุนนิยมแพลตฟอร์ม

การวิจัยมีคำถามหลักคือ 1. การควบคุมแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มส่งผลต่ออุบัติเหตุและ สุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์อย่างไร 2. หลักประกันความเสี่ยง<sup>2</sup> จากอุบัติเหตุและสุขภาพของ ไรเดอร์เป็นอย่างไร 3. ไรเดอร์ตอบสนองต่อปัญหาจากการทำงานอย่างไร และ 4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์เป็นอย่างไร

## 1.2 ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย 3 หัวข้อคือ

- 1.2.1 เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม งาน และกระบวนการแรงงาน
- 1.2.2 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
- 1.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.2.1 เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม งาน และกระบวนการแรงงาน

หัวข้อนี้มีเป้าหมายทำความเข้าใจทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือทำความเข้าใจ เรื่องงานและความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานในระบบทุนนิยม เนื้อหาเริ่มจากทำความเข้าใจ สถานการณ์และคำจำกัดความเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม จากนั้นเข้าสู่ความเป็นมาและสาระสำคัญของ ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ตามลำดับ

---

<sup>2</sup> หลักประกันความเสี่ยง หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทางการเงินหรือการช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ เมื่อประสบเหตุต่าง ๆ จาก การทำงาน เช่น อุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพ ไม่สามารถทำงานทำให้ขาดรายได้

ในทศวรรษที่ผ่านมา การทำธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวกลางเชื่อมต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายสินค้าและบริการ และการจ้างงาน หรือที่เรียกว่า “เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม” (Platform Economy) เป็นปรากฏการณ์ระดับโลก เช่น การเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้า การเงิน ความบันเทิง ข่าวสาร การจ้างงาน ที่เกิดขึ้นแพร่หลายและกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน การเติบโตอย่างก้าวกระโดดของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มส่งผลกระทบต่อ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ และผู้เล่นในระบบเศรษฐกิจในระดับโลก หากกล่าวเฉพาะแพลตฟอร์มตัวกลางระหว่างแรงงานกับผู้จ้าง หรือที่เรียกว่าแพลตฟอร์มแรงงาน (Labour Platform) ธุรกิจนี้ทำให้เกิดการขยายตัวของตลาดแรงงาน งาน และการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ในกรณีของสหภาพยุโรป ภายใต้การกลายเป็นดิจิทัลด้านเศรษฐกิจในทศวรรษที่ผ่านมา การทำงานภายใต้แพลตฟอร์มแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 9.5 ในปี 2017 เป็นร้อยละ 11 ในปี 2018 การทำงานภายใต้แพลตฟอร์มเป็นช่องทางหลักสำหรับร้อยละ 1.4 ของประชากรวัยแรงงาน ขณะที่ร้อยละ 10 ทำงานผ่านแพลตฟอร์มแรงงานในบางระดับ (EU-OSHA, 2022: 5)

แพลตฟอร์มแรงงาน ทำให้เกิดงานแพลตฟอร์ม (Platform Work) หลากหลายรูปแบบ มีผู้จำแนกประเภทของงานแพลตฟอร์มไว้แตกต่างกัน Schmidt (2017) จำแนกงานแพลตฟอร์มเป็น 2 กลุ่มใหญ่ จากลักษณะการทำงานที่สัมพันธ์กับสถานที่ทำงาน ได้แก่ Crowd Work คือ งานที่จ้างผ่านแพลตฟอร์มโดยผู้รับจ้างทำงานที่ใดก็ได้ผ่านระบบออนไลน์ เช่น งานออกแบบ วิเคราะห์ข้อมูล กับ Gig Work คืองานที่จ้างผ่านแพลตฟอร์มและทำงานบนพื้นที่กายภาพ เช่น การส่งอาหาร การทำความสะอาดสถานที่ ในขณะที่ De Stefano (2015) ใช้คำว่า Gig Economy ในความหมายเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการทำงานรายครั้ง แทนที่คำว่า Platform Economy และเห็นว่าการจ้างงานภายใต้ Gig Economy แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ Crowdsourcing ซึ่งเป็นงานที่ทำเป็นชิ้นในระยะเวลาหนึ่งผ่านระบบออนไลน์ของแพลตฟอร์ม และ Work on-demand vis apps หรืองานตามความต้องการผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งการทำงานเกิดขึ้นบนพื้นที่กายภาพ (ประเภทเดียวกับ Gig Work ที่กล่าวมาก่อนหน้านี้) ส่วน Collier et al. (2017) เห็นว่านอกจากสถานที่ทำงานแล้ว ทักษะการทำงานยังเป็นปัจจัยสำคัญด้วย จึงแบ่งงานภายใต้แพลตฟอร์มเป็น 2 กลุ่มหลักและภายในมีกลุ่มย่อยที่มีทักษะต่างกัน กลุ่มแรกได้ ได้แก่ Crowdsourcing Platforms ทักษะต่ำ เช่น Amazon Mechanical Turk เป็นงานรวบรวมข้อมูลง่าย ๆ กับ Crowdsourcing Platforms ทักษะสูง เช่น UpWork เป็นงานเขียนโค้ดคอมพิวเตอร์ การออกแบบเว็บไซต์ กลุ่มที่สองได้แก่ On-demand Platforms ทักษะต่ำ เช่น Uber ที่จ้างงานส่งอาหาร หรือส่งผู้โดยสาร กับ On-demand Platforms ทักษะสูง เช่น UrbanSitter ที่เป็นการจ้างงานช่างไฟฟ้า ผู้ดูแลคนสูงอายุหรือคนป่วย แพทย์ หนายความ

การมีอิทธิพลอย่างมากของแพลตฟอร์มแรงงานนำมาสู่ประเด็นท้าทาย แม้ว่าด้านหนึ่งเป็นการสร้างงานใหม่ ๆ แต่แรงงานก็ตกอยู่ท่ามกลางความไม่มั่นคง รายงานชิ้นเสนอว่าประเด็นท้าทายของงานแพลตฟอร์ม คือ สถานะการจ้างงานที่คลุมเครือของแรงงาน งานแพลตฟอร์มทำให้เส้นแบ่ง

ระหว่าง “ลูกจ้าง/แรงงาน” กับ “ผู้จ้างงานตนเอง” ไม่ชัดเจน เกิดความสัมพันธ์สามฝ่ายระหว่างแรงงาน-แพลตฟอร์ม-ผู้จ้างงาน และทำให้เกิดสถานะที่ดูเหมือนแรงงานมีความยืดหยุ่นและมีอิสระในการตัดสินใจ ทำให้แพลตฟอร์มเห็นว่าแรงงานมีสถานะเป็นผู้ทำสัญญาอิสระ และปฏิเสธการรับผิดชอบแรงงานในฐานะลูกจ้าง ประการต่อมา การขาดหายไปของความสัมพันธ์ในฐานะนายจ้าง-ลูกจ้างระหว่างแพลตฟอร์มกับแรงงาน ทำให้แพลตฟอร์มสามารถเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ แต่ฝ่ายเดียวโดยสมบูรณ์ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้า หรือรับฟังความคิดเห็นของแรงงาน เมื่อรวมกับการจัดการโดยอัลกอริทึม ซึ่งตัดสินใจอัตโนมัติโดยปราศจากการมีส่วนร่วมของมนุษย์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีแนวโน้มการผูกขาดของบริการหรือตลาดแรงงานบางอย่าง ทำให้แรงงานซึ่งอยู่ในภาวะไร้ทางเลือกถูกเอาเปรียบมากขึ้น (Hauben et al, 2020)

ท่ามกลางการขยายตัวที่นำไปสู่ประเด็นท้าทาย มีงานศึกษาแพลตฟอร์มแรงงานเกิดขึ้นจำนวนมาก Vallas and Schor (2020) แบ่งมุมมองทางวิชาการต่อแพลตฟอร์มแรงงานได้เป็น 4 แนวทาง แนวทางแรกเห็นว่า แพลตฟอร์มแรงงานคือเครื่องบ่มเพาะผู้ประกอบการ (Incubators of Entrepreneurialism) เพราะแพลตฟอร์มช่วยลดต้นทุนธุรกรรม ขั้นตอนการทำงาน และการครอบงำของธุรกิจดั้งเดิม แพลตฟอร์มจึงช่วยเปิดพื้นที่ใหม่ของตลาดแรงงาน แม้กระทั่งแรงงานในที่ห่างไกลก็สามารถเข้าร่วมตลาดแรงงาน นักวิชาการบางท่านกล่าวว่าโลกกำลังอยู่ท่ามกลาง “การเกิดขึ้นของสังคมเครือข่ายของบรรดาผู้ประกอบการรายย่อย” (Sundararajan, 2016: 176) แนวทางที่ 2 กรงขังแห่งดิจิทัล (The Digital Cage) ขณะที่แนวทางแรกมองเห็นยูโทเปียทางธุรกิจ แนวทางที่สองเห็นว่า การทำงานของแพลตฟอร์มโดยอัลกอริทึม (algorithm) ซึ่งเป็นเครื่องมืออัตโนมัติ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมแรงงาน งานชิ้นหนึ่งเรียกการควบคุมในรูปแบบใหม่นี้ว่า “การปกครองโดยอัลกอริทึม” (Algocracy) (Ajunwa & Greene, 2019) อัลกอริทึมเป็นศูนย์กลางการควบคุม รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการทำงาน ประเมินผลงาน แจกจ่ายงาน สั่งงานทีละขั้นตอน และรายงานผลทีละชิ้น สร้างแรงจูงใจผ่านเทคนิคต่าง ๆ เช่น ให้คะแนนซึ่งมีผลต่อการเพิ่มรายได้ การทำให้แรงงานเป็นปัจเจกที่มีสัมพันธ์กับเทคโนโลยี แทนที่การสัมพันธ์กับคน และทำให้แรงงานทำงานโดยไม่มีเส้นแบ่งระหว่างเวลาพักผ่อนกับเวลาทำงาน

แนวทางที่ 3 ปัจจัยเร่งความไม่มั่นคง (Accelerants of Precarious) ในขณะที่สองแนวทางแรกมองแพลตฟอร์มแรงงานเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่แยกขาด (rupture) กับรูปแบบงานและเศรษฐกิจในยุคก่อนหน้า แนวทางนี้เห็นว่าแพลตฟอร์มแรงงานเป็นเพียงพัฒนาการอีกขั้นของงานไม่มั่นคง (precarious work) หลายทศวรรษมาแล้วการจ้างงานแบบยืดหยุ่นเป็นยุทธศาสตร์ของทุนเกิดการจ้างงานที่ไม่มาตรฐาน เช่น การจ้างเหมาช่วง งานชั่วคราว งานระยะสั้น งานที่ให้ค่าตอบแทนรายชิ้น การจ้างงานแบบยืดหยุ่นที่แพร่หลายมากขึ้นในยุคการผลิตระบบสายพาน (Fordism) ตอนปลาย หรือยุคหลังการผลิตระบบสายพาน (Post-Fordism) ทำให้แรงงานตกอยู่ในความไม่แน่นอน ไร้การคุ้มครองทางสังคม และยากต่อการรวมตัว แพลตฟอร์มดิจิทัลคือเครื่องมือถ่ายโอน

ความรับผิดชอบของบริษัทไปให้แรงงานแบกรับแต่ฝ่ายเดียว ในแง่นี้แพลตฟอร์มคือตัวเร่งหรือเพิ่มความไม่มั่นคงของแรงงาน เป็นกระบวนการต่อเนื่องทางเศรษฐกิจทางสังคมในการรื้อถอนสิทธิแรงงานที่เคยมีมาก่อน (Kalleberg & Vallas, 2018) และแนวทางที่สี่ สถาบันที่ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ (Institutional Chameleons) แนวทางนี้เห็นว่าแพลตฟอร์มเป็นตัวกลางที่ไม่ได้เป็นตัวชี้ขาดผลลัพธ์ หากขึ้นกับสภาพแวดล้อมเชิงสถาบันและตลาดแรงงานในพื้นที่นั้น ๆ ดังเช่นงานของ Thelen (2018) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเกิดขึ้นของ Uber สร้างส่งผลกระทบต่อแตกต่างกันในสหรัฐอเมริกา เยอรมนี และสวีเดน อย่างกรณีสถานะการจ้างงาน ที่แพลตฟอร์มถือว่าแรงงานเป็นผู้ทำสัญญาอิสระ เป็นประเด็นปัญหาในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากการประกันสังคมผูกติดกับสถานะการจ้างงาน ในเยอรมนีไม่มีปัญหานี้ ทว่าเป็นเรื่องผลกระทบต่อการขนส่งมวลชนในเขตเมืองซึ่งถูกวางระบบไว้มาเป็นเวลานาน ส่วนกรณีสวีเดน เป็นปัญหาเรื่องการจัดเก็บภาษีที่จะกระทบต่อการจัดสวัสดิการของรัฐบาลบางขั้นถึงขั้นเสนอว่า แพลตฟอร์มนอกจากสร้างงานจำนวนมากแล้ว ยังช่วยให้เกิดการจ้างงานอย่างมีมาตรฐานและคุ้มครองแรงงานด้วย เช่นการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของค่าจ้าง การจัดให้มีการพักช่วงที่เหมาะสม หรือช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างไม่ตกหล่น (เพราะแพลตฟอร์มเก็บข้อมูลผู้เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน) (Berg & De Stefano, 2018)

ภายใต้มุมมองต่อแพลตฟอร์มแรงงานที่แตกต่างกัน แนวคิดกระแสรองที่ได้รับความนิยมในการนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงาน คือ ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน (Labour Process Theory, LPT) ทฤษฎีนี้มีที่มาจากงานของ Marx (1976) ในทัศนะของ Marx กระบวนการแรงงาน หมายถึง การที่แรงงานถูกเปลี่ยนรูปเป็นวัตถุเครื่องใช้สนองความต้องการ (เช่น แรงงานทำให้เกิดผืนผ้าจากกระบวนการทอผ้า เมื่อมองผืนผ้า Marx มองเห็นแรงงานที่อยู่ใต้อันนั้น) องค์ประกอบของกระบวนการแรงงานแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ หนึ่ง งาน ซึ่งเป็นการกระทำอย่างมีจุดมุ่งหมาย สอง วัตถุ ซึ่งเป็นวัตถุดิบที่ถูกดัดแปลง และสาม เครื่องมือซึ่งถูกใช้เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน (Bottomore, 1991) Marx ใช้กระบวนการแรงงานเป็นเครื่องมือทำความเข้าใจการขูดรีดทางชนชั้นในความสัมพันธ์ทางการผลิต กระบวนการแรงงานสร้างมูลค่าส่วนเกิน (surplus value) ในสังคมทุนนิยมนายทุนเป็นชนชั้นที่มีอำนาจฉกฉวยมูลค่าส่วนเกินที่ผลิตได้ไปจากแรงงาน นับหนึ่งกระบวนการแรงงาน คือการพิจารณาว่าคนงานทำงานอย่างไร ใครคือผู้ควบคุมงาน คนงานใช้ทักษะอะไรในการทำงาน และได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานอย่างไร

งานที่มีชื่อเสียงของ Harry Braverman (1974) นำ LPT ไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทุน-แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมในทศวรรษ 1970 ในสหรัฐอเมริกา Braverman เป็นอดีตคนงานโรงงานเหล็กในยุครุ่งโรจน์ของระบบการผลิตแบบสายพาน ซึ่งเป็นการทำงานภายใต้การควบคุมอย่างเคร่งครัด ประสบการณ์เป็นคนงานยาวนานเป็นวัตถุดิบในหนังสือซึ่งวิเคราะห์การผูกขาดบริษัทยักษ์ใหญ่ เขาได้ขยายแนวคิดของ Marx ซึ่งเห็นว่าการเกิดขึ้นของเครื่องจักรคือการเพิ่มอำนาจควบคุมคนงาน โดยเครื่องจักรเข้ามาแทนที่คนงาน เปลี่ยนเปลี่ยนทักษะคนงานไปสู่การทำงานกับเครื่องจักร



Braverman ขยายความคิดของ Marx ออกไปโดยเสนอว่า แรงงานถูกทำให้ด้อยอำนาจต่อรองในกระบวนการแรงงาน ด้วยการถูกลดทักษะการทำงาน เปลี่ยนการใช้ทักษะและประสบการณ์เป็นการทำงานกับเครื่องจักรอย่างไร้ความคิด เขาสรุปว่ากลยุทธ์ที่สำคัญของการจัดการโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเรียกกันว่า “การจัดการอย่างเป็นทางวิทยาศาสตร์” มีหลักการ คือ การแยกส่วนกระบวนการแรงงานออกจากทักษะของคนงาน การแยกแนวคิดออกจากการดำเนินการ และการใช้อำนาจผูกขาดเหนือความรู้เพื่อควบคุมแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแรงงาน (Pagano, 2000)

งานที่มีชื่อเสียงอีกชิ้นหนึ่งของ Michael Burawoy (1979) ซึ่งนำ LPT มาประยุกต์ใช้ Burawoy มีความเห็นต่างจาก Marx และ Braverman ในประเด็นการควบคุมแรงงานที่ว่านายทุนบั่นทอนอำนาจต่อรองของแรงงาน ด้วยการลดทักษะแรงงาน ทำให้ชนชั้นแรงงานอยู่ในสภาพอ่อนแอ Burawoy เห็นว่าเป็นการวิเคราะห์ที่ลดทอนความซับซ้อน โดยละเลยความสำคัญของมิติการเมืองอุตสาหกรรม และประสบการณ์ของคนงาน แทนที่จะตั้งคำถามว่า “ทำไมคนงานจึงทนทำงาน” ตามที่ Marx และ Braverman ถาม Burawoy ถามว่า “ทำไมคนงานจึงตั้งใจทำงานหนักอย่างสุดความสามารถ” (ทั้งที่รู้ว่าผลประโยชน์จากการทำงานตกแก่นายทุน) จากการเป็นคนงานโรงงานอุตสาหกรรมในชิคาโก 10 เดือน นำมาสู่ผลงานที่ทรงอิทธิพล *Manufacturing Consent* Burawoy เสนอว่ากลยุทธ์ของทุนคือการทำให้แรงงานเกิดความยินยอมพร้อมใจ (consent) ทำงานหนัก โดยโรงงานใช้ระบบให้ค่าจ้างตามชิ้นงาน (piece-rate system) เขาอุปมาว่าระบบนี้เหมือนกับเกม คือ กำหนดให้คนงานทำการผลิตแข่งขันกัน ใครทำได้มากกว่าได้ค่าตอบแทนมากกว่าและได้รับการยกย่อง การทำงานจึงเหมือนเกมล่ารางวัล ด้วยวิธีการนี้ทุนจึงได้ผลประโยชน์จากผลิตภาพแรงงานสูงขึ้น แต่จ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเพียงน้อยนิดโดยเปรียบเทียบ การทำงานที่เหมือนเกมจึงทำลายความน่าเบื่อของงาน และทำให้คนงานทำงานหนักด้วยความยินยอมพร้อมใจ นอกจากนั้น มืองค์ประกอบเสริมซึ่ง Burawoy เรียกว่า “ตลาดแรงงานภายใน” (internal labour market) ซึ่งเปิดโอกาสให้คนงานสลับสับเปลี่ยนงานภายในแรงงาน อีกทั้งการสนับสนุนให้มีสหภาพแรงงาน ซึ่งเขาเห็นว่าไม่ต่างกับเกมเช่นกัน เพราะทำให้คนงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงาน ทั้งหมดนี้ทำให้คนงานรู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีทางเลือก ทั้งที่เป็นทางเลือกบนพื้นที่แคบ ๆ ที่ถูกตีกรอบไว้แล้ว ดังนั้นกล่าวได้ว่า แทนที่ทุนนิยมยุคใหม่จะทำให้คนงานรู้สึกแปลกแยก กลับทำให้คนงานโอบรับเอาทุนนิยมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งเป็นการครอบงำทางอุตสาหกรรม (Leidner, 2001)

นักวิชาการรุ่นใหม่อย่าง Joyce and Stuart (2021) นำ LPT มาศึกษาแพลตฟอร์มแรงงาน โดยเห็นว่าการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มแรงงาน คือ พัฒนาการการควบคุมแรงงานที่สืบเนื่องมาจากอุตสาหกรรมในยุค Taylorism (ในยุคกรณีศึกษาของ Braverman และ Burawoy ข้างต้น) แพลตฟอร์มแรงงานจัดระบบงานและควบคุมแรงงานด้วยกลยุทธ์ 3 ประการ คือ

การจัดการโดยอัลกอริทึม (algorithmic management) อัลกอริทึม หมายถึง กระบวนการประมวลผลและจัดการข้อมูลอัตโนมัติในระบบคอมพิวเตอร์ (OED Online, 2021) การจัดการโดยอัลกอริทึม หมายถึง การจัดการโดยใช้อัลกอริทึมเป็นเครื่องมือ (Wood, 2021) อัลกอริทึมทำหน้าที่จัดสรร มอบหมาย ออกคำสั่ง ติดตามการทำงาน และจัดลำดับความนิยม (rating) จากการประเมินของลูกค้า การจัดลำดับความนิยมมีผลต่อการได้รับงาน ค่าตอบแทน ไปจนถึงการถูกปิดกั้นงาน ในบางแพลตฟอร์มอัลกอริทึมทำหน้าที่ปรับอัตราการจ่ายค่าตอบแทนแก่แรงงานตามสถานการณ์ความต้องการแรงงาน เช่นระบบ surge-pricing (ราคาที่ปรับตามสถานการณ์) ของแพลตฟอร์มเรียกรถรับจ้างบางราย บางกรณีแพลตฟอร์มนำเอาข้อมูลการไม่รับงานของแรงงานไปลดโอกาสได้รับงาน บางกรณีทำให้การทำงานเสมือนการแข่งขันกันเองระหว่างแรงงาน (De Stefano, 2015; Rosenblat & Stark, 2016)

ระบบจ่ายค่าจ้าง (payment system) ด้วยค่าจ้างรายชิ้น (piecework) เป็นเทคนิคกระตุ้นการทำงานที่นายจ้างใช้มานานแล้ว ในงานแพลตฟอร์มการจ่ายค่าจ้างรายชิ้น มีความแตกต่างกันระหว่างแพลตฟอร์มประเภทต่าง ๆ นับตั้งแต่งาน “click-work” เช่น งานตรวจสอบ ค้นหาข้อมูล ในแพลตฟอร์มบางราย ซึ่งได้ค่าจ้างเล็กน้อยตามจำนวนภารกิจที่ทำ งานส่งอาหารที่ได้ค่าจ้างตามจำนวนเที่ยวส่งอาหาร หรืองานอิสระ (freelance) เช่น งานออกแบบ งานที่ต้องใช้ทักษะหรือความรู้ ซึ่งได้ค่าตอบแทนตามโปรเจกต์ที่สำเร็จ การจ่ายค่าจ้างรายชิ้น กับการจ่ายค่าจ้างตามเวลาทำงาน (time-based system) ไม่ได้เป็นสองระบบที่แยกขาดกัน เพราะนายจ้างจ่ายค่าจ้างรายชิ้น โดยคำนวณจากเวลาในการทำงาน อีกนัยหนึ่งเป็นการใช้เวลาทำงานเป็นฐานอ้างอิงค่าจ้างรายชิ้น ในกรณีงานแพลตฟอร์ม การจ่ายรายชิ้นเป็นเทคนิคกระตุ้นแรงงานให้ทำงานแข่งขันกับเพื่อนร่วมงานและกับตนเอง ในกรณีการส่งอาหาร การจ่ายรายชิ้นทำให้ไรเดอร์กระตุ้นตัวเองว่าจะทำงานกี่ชั่วโมง จะรับคำสั่งงานจากแอปพลิเคชันที่ส่งมาหรือไม่ แม้กระทั่งจะขับขี่ด้วยความเร็วเท่าใด

สถานะการจ้างงาน (wider regulatory issues) การยืนยันว่าแพลตฟอร์มเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี ไม่ใช่ นายจ้าง และถือว่าแรงงานแพลตฟอร์มเป็นผู้จ้างงานตัวเอง หรือผู้ทำสัญญาอิสระ ซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มเป็นช่องทางทำงาน (ทั้งที่แพลตฟอร์มเป็นทั้งผู้จัดสรรและมอบหมายงาน ออกคำสั่งและติดตามการทำงาน เป็นตัวกลางจ่ายค่าตอบแทน พร้อมทั้งคิดค่าธรรมเนียม) เป็นกลยุทธ์สำคัญไม่น้อยไปกว่าการจัดการโดยอัลกอริทึม ในโมเดลธุรกิจ การกำหนดให้แรงงานแพลตฟอร์มเป็นผู้จ้างงานตัวเอง เป็นกลยุทธ์ลดรายจ่ายของบริษัท ในกรณีสหภาพยุโรปมีการคำนวณที่ระบุว่า วิธีการนี้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายประมาณร้อยละ 25 ของต้นทุนดำเนินการของบริษัท โดยช่วยประหยัดต้นทุนค่าการจัดสวัสดิการและคุ้มครองทางสังคมแก่แรงงาน แพลตฟอร์มที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจบางราย การจัดวางตัวเองไว้นอกกฎหมายควบคุมธุรกิจมีศัพท์เฉพาะที่เรียกว่า การเก็งกำไรภายใต้ช่องว่างทางกฎหมาย (legal and regulatory arbitrage) ดังที่ Uber เรียกตัวเอง

ว่าผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี แทนที่จะเรียกตัวเองว่าผู้ให้บริการด้านการขนส่ง เพื่อเลี่ยงภาระรับผิดชอบตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

บทความศึกษาเศรษฐกิจจากการทำงานรายครั้ง (Gig Economy) อีกชิ้นหนึ่ง โดย Gandini (2019) ประยุกต์ใช้ LPT ตามแนวทางที่ Thompson (1990) เรียกว่า “แกนกลางของทฤษฎี” กระบวนการแรงงาน (“core theory” of labour process) ซึ่งมีสาระคือ ก) การศึกษาบทบาทของแรงงานต่อการสะสมทุนในบริบทของสถานประกอบการ (workplace) ซึ่งสถานประกอบการ/โรงงาน เป็นพื้นที่ที่ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิตเกิดขึ้น (point of production) ข) ความสำคัญของทักษะการทำงาน ค) ธรรมชาติการควบคุมแรงงานเพื่อแปรเปลี่ยนกำลังแรงงานให้เป็นผลผลิต และ จ) การตีแผ่ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างทุนกับแรงงานในกระบวนการผลิต

งานชิ้นนี้ได้แย้งกับข้ออ้างที่ว่าแพลตฟอร์มเป็นเพียงตัวกลางระหว่างแรงงานกับลูกค้า เพราะขั้นตอนการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์มไม่ต่างกับการทำงานในโรงงาน โดยเปรียบเทียบ ในขณะที่โรงงานมีพื้นที่กายภาพ การมอบหมายงาน การทำงานเป็นขั้นตอน การกำกับงานโดยหัวหน้างาน การตรวจสอบผลงาน และการให้ค่าจ้างแรงงาน การทำงานของแพลตฟอร์มมีขั้นตอนไม่แตกต่างกัน งานภายใต้แพลตฟอร์มเริ่มขึ้นเมื่อแรงงานลงชื่อเข้าสู่แอปพลิเคชัน (log in) แรงงานได้รับมอบหมายงานของลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล คำสั่งผ่านแอปกำหนดว่างานคืออะไร ที่ไหน อย่างไร แรงงานรายงานการทำงานในแต่ละขั้นตอนผ่านแอป แรงงานได้รับค่าตอบแทนภายหลังทำงานเสร็จ ผลการทำงานถูกนำไปประเมินจัดลำดับความนิยม (ranking) เพื่อพิจารณาจัดสรรงานในครั้งต่อไป กระบวนการทั้งหมดแม้ว่าไม่ได้เกิดขึ้นในพื้นที่กายภาพ และลูกค้าไม่ปรากฏตัวให้เห็น แต่แพลตฟอร์มทำให้ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิตเกิดขึ้น อีกนัยหนึ่งแพลตฟอร์มคือ “point of production” แพลตฟอร์มจึงเป็นนายจ้างของแรงงาน ไม่ต่างกับเจ้าของโรงงานคือนายจ้างของแรงงาน

Gandini (2019) ยังได้วิเคราะห์งานแพลตฟอร์มในฐานะ “แรงงานอารมณ์” (emotional labour) ซึ่งได้รับความสนใจในบริบทที่ธุรกิจบริการมีบทบาทความสำคัญมากขึ้น แรงงานแพลตฟอร์มเป็นแรงงานอารมณ์ดังเห็นได้จากระบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินจะประมวลผลเป็นการจัดลำดับและคะแนนนิยม (ranking and rating) ซึ่งหมายถึง “ความมีชื่อเสียง” (reputation) ความมีชื่อเสียง คือปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกผู้รับจ้างทำงาน (เช่นกรณีงาน freelance) หรือการได้รับมอบหมายงาน (เช่นกรณีไรเดอร์ส่งอาหาร) การทำงานบริการ ได้รับการยอมรับว่าเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่เรียกว่า soft skill ซึ่งประกอบด้วยการมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความมีไหวพริบ ตลอดจนบุคลิกภาพ (Vincent, 2011) ดังนั้นแม้แต่งานที่คิดว่าไม่ต้องใช้ทักษะ เช่น การขับรถส่งอาหาร การขับรถส่งผู้โดยสาร ก็ต้องใช้ทักษะการบริการเป็นพื้นฐาน (Rosenblat & Stark, 2016)

การเป็นงานบริการ (บางงานใช้ทักษะการผลิตเฉพาะทางด้วย) ของงานแพลตฟอร์ม เชื่อมโยงโดยตรงกับการควบคุมแรงงานในกระบวนการแรงงาน ก่อนหน้านี้มีงานศึกษาการควบคุม แรงงานใน “ศูนย์รับเรื่อง” (call centre) ซึ่งบางบริษัทจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่โทรศัพท์ สอบถาม พนักงานในศูนย์รับเรื่องถูกประเมินจากระดับความพึงพอใจจากลูกค้า การประเมินทำให้ พนักงานทำงานภายใต้แรงกดดันสูง ระบบนี้ถูกเรียกว่า “การจัดการโดยลูกค้า” (management by customers) การทำงานในศูนย์รับเรื่องแสดงให้เห็นบทบาทของลูกค้าต่อกระบวนการแรงงาน อย่างไรก็ตาม การนำผลการประเมินผลไปให้คุณให้โทษกับแรงงานยังเป็นของบริษัท ดังนั้นต้องไม่ลืมว่า บริษัทคือนายจ้างเพียงแต่เป็น “นายจ้างในเงามืด” (shadow employer) (Fuller & Smith, 1991) ในทำนองเดียวกัน การประเมินผ่านแอปพลิเคชันของงานแพลตฟอร์ม ทำหน้าที่ให้คุณให้โทษต่อ การทำงานของแรงงาน งานศึกษาคนขับรถภายใต้แพลตฟอร์ม Uber ขึ้นหนึ่งอธิบายว่า “ระบบให้ คะแนนนิยมของ Uber ทำให้บริษัทสามารถสร้างความตื่นตัวในการทำงานแก่คนขับ ภายหลังจาก การส่งผู้โดยสารเสร็จสิ้นในแต่ละเที่ยว ผู้โดยสารจะได้รับการเชิญชวนให้ ๆ คะแนนความพึงพอใจซึ่งมี สเกล 1-5 ดาว ความเห็นของลูกค้าถูกประมวลผลในทันที และประเมินผลรวมกับผลงานที่ผ่านมา ทำให้บริษัทสามารถติดตามการทำงาน หรือให้คำแนะนำในกรณีคนขับมีผลประเมินการทำงานไม่ดี คนขับทั้งหลายทราบกันดีว่า หากต้องการได้รับการจัดสรรงานจากแอปควรมีคะแนนนิยมอยู่ระหว่าง 4.6-5 ดาว” (Rosenblat & Stark, 2016) ดังนั้นโดยไม่จำเป็นต้องเข้าควบคุมแรงงานโดยตรง แต่ แรงงานได้ฝึกปรือทักษะการทำงานและรับเอากฎระเบียบการทำงานเข้าไปอยู่ในความรู้สึกนึกคิดอย่าง ไม่รู้ตัว

Veen et al. (2019) ศึกษาแรงงานขับซิวรถส่งอาหารภายใต้การกำกับของแพลตฟอร์มใน ประเทศออสเตรเลีย เปรียบเทียบระหว่างแพลตฟอร์ม Deliveroo กับ UberEATS ในทำนองเดียวกับ Gandini (2019) งานชิ้นนี้นำทฤษฎีกระบวนการแรงงาน (LPT) มาใช้ และมีข้อค้นพบที่สนับสนุนงาน ของ Gandini โดยพบว่าแม้มีความแตกต่างในรายละเอียดในการจัดการผ่านแอปพลิเคชันของ Deliveroo กับ UberEATS แต่จุดร่วมคือ การจัดการโดยอัลกอริทึมเป็นแกนกลาง รวมกับเทคนิค นอกเหนือจากอัลกอริทึมโดยตรง Veen et al. เรียกว่าระบอบการควบคุม (control regimes) ซึ่ง เป็นการควบคุมหลายด้านพร้อมกัน ประกอบด้วย การควบคุมด้วยการใช้เทคนิคและคอมพิวเตอร์ การควบคุมด้วยกฎระเบียบขององค์กร และการควบคุมเชิงบรรทัดฐาน แต่ละด้านมีหน้าที่ดังนี้ การควบคุมด้วยเทคนิคและคอมพิวเตอร์ (technical and computer control) ทำหน้าที่ควบคุม จังหวะและทิศทางการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ การควบคุมด้วยกฎระเบียบขององค์กร (bureaucratic controls) ทำหน้าที่กระตุ้นการทำงานของแรงงานให้ทำงานเป็นขั้นตอน พร้อมทั้ง ติดตาม และประเมินผล และการควบคุมเชิงบรรทัดฐาน (normative control) ผ่านระบบ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งหมดนี้ทำงานร่วมกันในการคัดสรรแรงงานเข้าสู่ระบบ จัดสรร งาน กำกับงาน กระตุ้นประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์แรงงาน-ลูกค้า Veen et al.

เน้นว่าระบบการควบคุมนี้ ถูกใช้ควบคุมไปกับการสร้างความคิดว่าไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ ผู้จ้างงานตัวเอง หรือผู้ประกอบการ ซึ่งพวกเขาที่มีอิสระและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถตัดสินใจว่าจะทำงานที่ไหน เมื่อไร มากน้อยเพียงใดก็ได้ กลยุทธ์แบบนี้ได้ผลดีในการอำพรางบทบาทนายจ้างของแพลตฟอร์ม ดังตัวอย่างที่แรงงานคนหนึ่งกล่าวว่า “สิ่งที่ดีที่สุดของการทำงานนี้คือคุณสามารถเป็นเจ้านายตัวเอง และคุณสามารถทำงานเมื่อไรก็ได้ตามที่คุณต้องการ” (Veen et al., 2019: 396)

ภายใต้ระบบการควบคุมแรงงาน การควบคุมเกิดขึ้นภายใต้ปฏิบัติการ 3 แนวทาง คือ ประการแรก การควบคุมโดยแอปพลิเคชัน แอปควบคุมแรงงานดังนี้ คือ เมื่อไรเดอร์ไปถึงพื้นที่ทำงานที่กำหนดและ log in เข้าสู่ระบบแล้ว แอปจะส่งคำสั่งงาน กำหนดให้รายงานผลเป็นขั้นตอน ก่อนได้รับคำสั่งต่อไป ตั้งแต่ขั้นตอนรับงาน เดินทางไปถึงร้านอาหาร แจ้งรายการแก่ร้านอาหาร นำอาหารส่งถึงมือลูกค้า ระบบข้อมูลของแอปแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ ข้อมูลแผนที่การเดินทาง (GPS) เพื่อกำหนดเส้นทางไปยังร้านอาหาร และเส้นทางไปส่งอาหารให้ลูกค้า ข้อมูลการทำงานแต่ละขั้นตอนของไรเดอร์ และข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ข้อมูลในแต่ละส่วนมีความสำคัญดังนี้ แผนที่เดินทางกำกับเส้นทางที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด หากออกนอกเส้นทางหรือล่าช้ากว่าปกติจะมีโทรศัพท์หรือข้อความเตือนถึงไรเดอร์ ข้อมูลการทำงานแต่ละขั้นตอนของไรเดอร์เป็นการติดตามการทำงานทุกขณะปฏิบัติงาน (real time) และข้อมูลในขั้นนี้ไม่ว่าจะเป็นการรับงาน การยกเลิกงาน (เป็นกรณีที่รับงานแล้ว แต่เกิดอุปสรรคระหว่างการทำงาน) จะถูกนำไปประกอบกับข้อมูลการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการได้รับงานในครั้งต่อไป

ประการที่สอง การควบคุมด้วยความไม่สมมาตรของข้อมูล (information asymmetries) ในขณะที่แพลตฟอร์มแรงงานได้รับการยกย่องจากนักวิชาการส่วนหนึ่งว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้ตลาดทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในความจริงยูโทเปียของตลาดเสรีที่ว่านี้ กลับทำงานบนภาวะความไม่สมมาตรของข้อมูล ซึ่งเกิดจากเจตนาปิดบังข้อมูลเพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยกำหนดให้แอปพลิเคชันให้ข้อมูลแก่ไรเดอร์เป็นขั้นตอน โดยปกติเมื่อลูกค้าสั่งอาหารในแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มทราบในทันทีว่าลูกค้าสั่งอาหารอะไรที่ร้านใดและลูกค้าอยู่ที่ใด แต่บริษัทไม่ให้ข้อมูลทั้งหมดนั้นแก่ไรเดอร์ในคราวเดียว ในกรณีศึกษาแพลตฟอร์มทั้งสองในประเทศออสเตรเลีย ไรเดอร์ได้รับแจ้งว่ามีงานส่งอาหารต้องการรับงานหรือไม่ โดยไม่มีข้อมูลประกอบใด ๆ ไรเดอร์มีเวลา 10 วินาทีในการตอบรับ หลังจากนั้นจึงจะทราบว่าต้องไปที่ร้านอาหารใด คำสั่งซื้ออาหารมีอะไรบ้าง และลูกค้าอยู่ที่ใดตามลำดับ ด้วยวิธีการนี้ไรเดอร์จึงไม่มีข้อมูลในการตัดสินใจว่าจะรับงานหรือไม่ เมื่อประกอบกับกฎเกณฑ์ที่ว่าหากปฏิเสธงานจะมีประวัติไม่ดี ทำให้ไม่ได้รับงานครั้งต่อไป วิธีนี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของไรเดอร์ส่วนใหญ่คือจะรับงานไว้มาก่อน และส่งผลดีต่อแพลตฟอร์มคือทำให้มั่นใจว่าจะมีไรเดอร์รับงานเสมอและมีตัวเลือกไรเดอร์จำนวนมาก

ประการที่สาม การปิดบังธรรมชาติของระบบการจัดการ Veen et al. (2019) เห็นว่า แม้ระบบการควบคุมประกอบด้วย การควบคุมหลายด้าน ได้แก่ การควบคุมด้วยการใช้เทคนิคและคอมพิวเตอร์ การควบคุมด้วยกฎระเบียบขององค์กร และการควบคุมเชิงบรรทัดฐาน ดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ผลลัพธ์ของการคิดคำนวณประเมินสถานการณ์ทั้งหมดจะแปรเป็นคำสั่งงานผ่านแอปพลิเคชันสำหรับแรงงาน การทำงานของแอปพลิเคชันเสมือน “กล่องดำ” (black box) ที่ไม่อาจเข้าใจได้ว่าแอปฯ ทำงานโดยยึดหลักเกณฑ์ใดเป็นสำคัญ แรงงานส่วนใหญ่เชื่อว่า การรับงานทุกครั้งและการทำงานให้สำเร็จสมบูรณ์ในเวลารวดเร็วมีผลดีต่อคะแนนนิยมของตน แต่ก็เชื่อว่าจะเป็นเช่นนั้นเสมอไป เพราะหลายคนมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป แม้กระทั่งคนที่ปฏิเสธงานบ่อยครั้งก็ยังไม่ให้ข้อมูลว่าสามารถได้รับงานไม่ขาดมือ Veen et al. อ้างข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนจากแพลตฟอร์มว่า อันที่จริงคะแนนนิยมของไรเดอร์ไม่ได้เป็นปัจจัยเดียวในการกำหนดโอกาสการได้รับงานจากแอปฯ แต่ยังขึ้นกับสถานการณ์ความต้องการของลูกค้ากับปริมาณของไรเดอร์ในขณะนั้น แพลตฟอร์มยึดหลักการบริหารโดยต้องการรักษาจำนวนไรเดอร์ให้เพียงพอสนองความต้องการของลูกค้า จึงกล่าวได้ว่าแอปพลิเคชันไม่ได้ทำงานอัตโนมัติ แต่ถูกควบคุมโดยผู้จัดการแพลตฟอร์มอีกชั้นหนึ่ง โดยสรุปหมายความว่า แพลตฟอร์มทำงานโดยคนควบคุมเทคโนโลยี แต่ถูกทำให้เชื่อว่าเทคโนโลยีทำงานอัตโนมัติ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทำให้แรงงานรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ตนเองเชื่อมต่อกับลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ความเข้าใจนี้จึงเป็นภาพลวงตาเพื่อกระตุ้นให้แรงงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

ในทำนองเดียวกัน Kellogg et al. (2020) เสนอให้พิจารณาอัลกอริทึมในฐานะระบบการจัดการข้อมูลเพื่อควบคุมแรงงาน โดยมีภารกิจ 3 ด้านคือ *การกำกับการทำงาน (direction)* โดยเทคนิค 2 ประการ ประการแรก คือการให้โอกาสคนงานตัดสินใจ แต่โน้มน้าวการตัดสินใจด้วยคำแนะนำ และให้ทางเลือกจำกัด ประการที่สอง การจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางส่วนที่บริษัทสงวนไว้ และจำกัดพฤติกรรมสิ่งไม่พึงประสงค์ในการทำงาน *การประเมินการทำงาน (evaluation)* โดยการบันทึกประวัติการทำงานของคนงานทุกขั้นตอน นำข้อมูลมาใช้จัดลำดับผลงานและความนิยม (raking and rating) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการมอบหมายงานในครั้งหน้า และ *การสร้างวินัยในการทำงาน (discipline)* โดยการให้รางวัล เช่น การให้โบนัส การให้สิทธิพิเศษ และการลงโทษ เช่น การไม่จ่ายงานให้ การทำให้ได้งานน้อยลง หรือปิดระบบ ดังนั้นการจัดการโดยอัลกอริทึมใช้เทคนิคการควบคุมหลายประเภทในเวลาเดียวกัน โดยนายจ้างไม่ต้องควบคุมด้วยตัวเองโดยตรง

## 1.2.2 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

การตระหนักถึงความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เริ่มขึ้นในยุโรปในช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรม จากการเคลื่อนไหวของคนงานและขบวนการแรงงาน ในปี ค.ศ. 1802 กฎหมายความปลอดภัยในการทำงานฉบับแรกได้เกิดขึ้น เมื่อรัฐสภาอังกฤษผ่านกฎหมายสุขภาพและศีลธรรมของคนฝึกงาน

(Health and Morals of Apprentices Act) เนื่องจากในโรงงานสิ่งทอมีเด็กจำนวนมากทำงานเป็นเด็กฝึกงาน กฎหมายฉบับนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจำกัดชั่วโมงทำงาน โดยกำหนดให้เด็กทำงานไม่เกิน 12 ชั่วโมงต่อวัน และห้ามทำงานตอนกลางคืน อีกทั้งกำหนดให้มีมาตรการรักษาความสะอาด สุขลักษณะ และให้เด็กฝึกงานได้รับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม (History of Occupational Safety and Health, n.d.) กฎหมายซึ่งให้ความสำคัญกับชั่วโมงทำงาน ได้ส่งผลต่อการเคลื่อนไหวเรื่องชั่วโมงการทำงาน ในอังกฤษเกิด “ขบวนการ 10 ชั่วโมง” (Ten Hours Movement) สร้างแรงกดดันให้รัฐสภาออกกฎหมายโรงงานในปี ค.ศ. 1833 (The 1833 Factory Act) และริเริ่มข้อกำหนดให้นายจ้างจัดสวัสดิการด้านสุขภาพให้คนงาน เช่น จัดให้มีโรงอาหารที่คนงานสามารถซื้อหรือนำมากินเองได้อย่างถูกสุขลักษณะ (Long, 2014)

ประเทศออสเตรเลียเมื่อปี ค.ศ. 1856 คนงานก่อสร้างในเมลเบิร์น นัดหยุดงานและประสบความสำเร็จเป็นครั้งแรกในโลก ในการเรียกร้องให้มีกฎหมายคุ้มครองการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน (Australian Trade Union Institute, 2021) สหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1886 สหพันธ์แรงงานสหรัฐอเมริกาและแคนาดา กำหนดให้วันที่ 1 พฤษภาคม 1886 เป็นวันชุมนุมใหญ่เรียกร้องกฎหมายคุ้มครองการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง การชุมนุมใหญ่มีศูนย์กลางที่เมืองชิคาโก พร้อมการชุมนุมคึกคักในอีกหลายเมือง มีแรงงานเข้าร่วมหลายแสนคน แม้ว่าการชุมนุมจบลงด้วยการสูญเสียเลือดเนื้อ เมื่อเจ้าหน้าที่ใช้กำลังสลายการชุมนุมที่จัตุรัสเฮย์มาร์เก็ตชิคาโก แต่หลังจากนั้นมีการเจรจาหนดข้อตกลงการจ้างงานที่เป็นธรรม สวัสดิการที่เหมาะสม ทั้งด้านความปลอดภัยและด้านสุขภาพ และจำกัดเวลาทำงานไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง นับจากนั้นวันที่ 1 พฤษภาคมของทุกปี ได้ถูกกำหนดให้เป็นวันแรงงานสากล (May Day) เพื่อระลึกถึงการต่อสู้ครั้งสำคัญของขบวนการแรงงาน (Roediger & Foner, 1989)

การตื่นตัวเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย อาจเห็นได้จากการปรับปรุงสภาพการทำงาน และการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมเหมืองแร่ ซึ่งเป็นงานที่มีอันตรายสูง จากเครื่องมือทำเหมือง คานค้ำยันอุโมงค์ถล่ม หินถล่ม แก๊สพิษ เพลิงไหม้ จึงมีการพัฒนาเทคโนโลยีความปลอดภัย เช่น ตะเกียงส่องสว่างเพื่อความปลอดภัย (safety lamp) การป้องกันการติดไฟของแก๊สในเหมือง การพัฒนาระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างในเหมือง โรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งคนจำนวนมากเข้ามาทำงานในที่แออัด ในปี ค.ศ. 1784 เกิดโรคระบาดในโรงงานทอผ้าในอังกฤษ นำไปสู่การออกกฎหมายเพื่อป้องกันโรค เป็นต้นแบบของกฎหมายโรงงานประเภทอื่น สาขาการขนส่ง กรณีรถไฟและระบบรางในยุคเริ่มต้นเป็นงานอันตรายสูง คนงานรถไฟเสียชีวิตจากการทำงานจำนวนมาก ในสหรัฐฯ ค.ศ. 1870 มีการพัฒนาระบบเบรกอากาศ (air break) ค.ศ. 1893 ออกกฎหมายความปลอดภัยกำหนดให้รถไฟต้องมีเบรกอากาศ ระบบข้อต่ออัตโนมัติ ระบบมือจับที่มีความปลอดภัย ภาคเกษตรกรรม เชิญปัญหาโรคติดเชื้อจากของเสียจากสัตว์ ฟิชเน่าเสีย ต่อมาคนงานเผชิญอันตรายจากสารเคมีการเกษตร หน่วยงานรัฐบาลสหรัฐ มีกฎหมายการติดฉลากสารเคมีอันตรายต่อสุขภาพ ใน

ศตวรรษที่ 20 เกิดการปรับปรุงนโยบายจำนวนมากกำกับดูแลให้ใช้สารเคมีการเกษตรอย่างปลอดภัย (Safety Line, n.d.)

*การจัดทำข้อมูลสุขภาพและความปลอดภัย* เป็นพัฒนาการอีกรูปแบบหนึ่ง สหรัฐอเมริกาปี ค.ศ. 1912 รัฐบาลกลางได้ก่อตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอุตสาหกรรมระดับชาติ (National Council for Industrial Safety) เพื่อรวบรวมข้อมูลอุบัติเหตุ และทำโครงการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งประมาณว่ามีคนงานเสียชีวิตจากอุบัติเหตุระหว่างการทำงานในปี 1912 จำนวน 18,000-21,000 คน อีกเหตุการณ์ คือ โรครจากสารเคมี โดยเฉพาะโรคที่ทำให้เซลล์บางส่วนตายจาก ฟอสฟอรัส (phosphorus necrosis) ที่เกิดขึ้นมากกับคนงานผลิตไม้ขีดไฟ หน่วยงานแรงงานสหรัฐ (U.S. Bureau of Labor) จึงเริ่มเก็บข้อมูลผลกระทบจากสารเคมี หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หน่วยงานแรงงานสหรัฐ ได้จัดทำบัญชีสารเคมีอันตรายต่อสุขภาพ เมื่อถึงทศวรรษที่ 1960s ได้มีการพัฒนาตารางข้อมูลความปลอดภัยสารเคมี (material safety data sheet) ที่สมบูรณ์ และในปี 1987 นายจ้างทุกคนต้องทำข้อมูลสารเคมีที่ใช้ในสถานประกอบการ ประกาศให้ทราบชัดเจน และมีแนวทางป้องกันแก้ไขพิษสารเคมี ให้เป็นบรรทัดฐาน (Brown, 2014)

*การพัฒนาหลักสุขภาพและความปลอดภัย* สหรัฐอเมริกาปี 1970 กฎหมายความปลอดภัย และสุขภาพ (Occupational Safety and Health Act of 1970) ได้จัดตั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1) Occupational Safety and Health Administration (OSHA) ทำหน้าที่บังคับใช้มาตรฐานสุขภาพความปลอดภัยในโรงงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ 2) สถาบันระดับชาติด้านสุขภาพความปลอดภัย (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)) ทำหน้าที่ด้านการวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน และ 3) คณะกรรมการทบทวนด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Safety and Health Review Commission (OSHRC)) ทำหน้าที่ตัดสินกรณีการอุทธรณ์จากนายจ้างต่อการปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานด้านสุขภาพความปลอดภัย หน่วยงานทั้ง 3 ได้พัฒนาและขยายขอบเขตงานสุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะการเก็บข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลของเอกชน และคนงาน การอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดการพัฒนามาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยในแต่ละอุตสาหกรรมอย่างรัดกุม (Occupational Safety and Health Administration, 2001)

โดยสืบเนื่องกัน มีงานวิจัยด้านสุขภาพความและปลอดภัยในการทำงาน ที่มุ่งพิจารณาข้อจำกัดของมนุษย์ในการกระบวนการทำงาน โดยเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังตัวอย่างคู่มือสุขภาพความปลอดภัยของ ILO ร่วมกับสหภาพแรงงานสากล ในปี 2016 ชี้ให้เห็นว่า อุบัติเหตุในสถานที่ทำงานถูกทำให้ดูเหมือนว่าคนงานในฐานะปัจเจกบุคคล เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานผิดพลาดจนเกิดอุบัติเหตุ โดยไม่สัมพันธ์ใด ๆ กับสถานประกอบการและระบบการทำงาน แต่สถิติแสดงให้เห็นว่า



อุบัติเหตุส่วนใหญ่ ไม่ได้เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของมนุษย์ (human error) จึงเสนอให้มองว่าอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพความปลอดภัย ไม่ได้เป็นความผิดพลาดของคนงานเพียงอย่างเดียว แต่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและระบบการทำงาน (work organization) แนวทางดังกล่าว ได้ถูกพัฒนาขึ้นในการจัดอบรมความปลอดภัยในการทำงาน การทำแผนที่ร่างกาย (body mapping) ภายใต้วงแวดล้อมในการทำงานและระบบการทำงาน ทำให้เห็นว่ามีตัวแปร (independent factor) ที่ส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยจำนวนมาก อีกทั้งแนวทางนี้ยังให้ความสำคัญกับคนงานเป็นศูนย์กลาง โดยทำความเข้าใจอุบัติเหตุจากประสบการณ์ของคนงาน ให้คนงานวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความเจ็บป่วย หรือการบาดเจ็บที่เกิดจากระบบการทำงาน เช่น การทำงานซ้ำ ๆ ในท่าซ้ำ ๆ ในลักษณะเดิมอยู่เป็นเวลานานมีความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บในจุดใดของร่างกาย เป็นต้น (Occupational Safety and Health Administration, 2001)

พัฒนาการเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย ไม่อาจละเลยบทบาทของสหภาพแรงงาน ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมาสหภาพแรงงาน มีบทบาทสำคัญในการเจรจากับนายจ้าง ให้ได้มาซึ่งข้อตกลงการต่อรองแบบกลุ่ม (collective bargaining agreement) เช่น คู่มือการทำงานของสหภาพแรงงานในด้านสุขภาพความปลอดภัย (Collective Bargaining for Health and Safety: A Handbook for Unions) ซึ่งใช้แพร่หลายในสหรัฐฯ สหภาพแรงงานที่เข้มแข็ง สามารถต่อรองให้เรื่องสุขภาพและความปลอดภัย บรรจุเป็นข้อตกลงสหภาพการจ้าง ในบางกรณีสหภาพแรงงานมีส่วนร่วมในสถานประกอบการ นับตั้งแต่สิทธิของสหภาพในการได้รับการเปิดเผยข้อมูลจากนายจ้าง เช่น รายงานอุบัติเหตุ การใช้สารเคมีในกระบวนการผลิต รายละเอียดการจ่ายค่าชดเชยผู้ได้รับผลกระทบ รายงานผลการสอบสวนของนายจ้าง การจ่ายค่าชดเชย การประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี สหภาพแรงงานในหลายประเทศ มีการทำแผนที่ความเสี่ยง เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสุขภาพความปลอดภัยและอันตราย โดยสหภาพแรงงานร่วมกับสมาชิกจัดทำแผนที่ในสถานประกอบการ โดยแสดงให้เห็นที่ตั้งของอันตรายหลัก ๆ แผนที่ช่วยระบุถึงปัญหาการแยกแยะและจัดอันดับความสำคัญของปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา (Labor Occupational Health Program, 2000)

ในอีกทางหนึ่งประเด็นสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ได้กลายเป็นมาตรฐานแรงงานสากล เมื่อองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้บัญญัติอนุสัญญาระหว่างประเทศด้านสุขภาพและความปลอดภัยมากกว่า 40 อนุสัญญา อนุสัญญาที่ 155 (1981) สุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน เป็นอนุสัญญาที่สร้างมาตรฐานสุขภาพความปลอดภัยทั้งทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตผลกระทบต่อความปลอดภัยและชีวนามัยในการทำงาน เป็นมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรมและสถานที่ที่คนงานทำงานทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นสถานที่ที่นายจ้างมีอำนาจหน้าที่ดูแลโดยตรงหรือไม่ ในทางปฏิบัติกำหนดให้นายจ้างทบทวนสถานการณ์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย พร้อมกับระบุถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา ให้นายจ้างจัดให้มีกระบวนการและขั้นตอนในการการแจ้งอุบัติเหตุ

รวบรวมข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น ทั้งนี้ ILO ให้ความสำคัญกับสุขภาพความปลอดภัยในการทำงานอย่างมาก โดยพัฒนาอนุสัญญาเป็นจำนวนมากเพื่อคุ้มครองคนงานในกิจการต่าง ๆ โดยแยกแยะและเจาะจงให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละอุตสาหกรรมหรือกิจการ เช่น อนุสัญญาฉบับที่ 176 (1995) ความปลอดภัยในงานเหมือง ฉบับที่ 167 (1988) ความปลอดภัยในงานก่อสร้าง ฉบับที่ 120 (1964) ความปลอดภัยในงานสำนักงาน ฉบับที่ 170 (1990) อนุสัญญาว่าด้วยสารเคมี เป็นต้น (International Labour Organization, 2012)

ในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมา หัวข้อสุขภาพและความปลอดภัยของคนงานแพลตฟอร์มส่งอาหาร เป็นที่สนใจของสาธารณชน ผู้กำหนดนโยบาย และนักวิจัย เกิดคำถามต่อปรากฏการณ์ใหม่ในหลายแง่มุม รายงานวิจัยของหน่วยงานสหภาพยุโรปด้านสุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA) รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยในสหภาพยุโรป เพื่อพิจารณาปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพปลอดภัยบนท้องถนนของคนงานส่งอาหาร เอกสารและสินค้า ที่ใช้รถจักรยาน และรถจักรยานยนต์ รายงานชี้ให้เห็นว่า คนขี่จักรยานและจักรยานยนต์ส่งอาหาร เป็นกลุ่มเสี่ยงต่ออุบัติเหตุมากที่สุด ในบรรดาผู้ใช้รถใช้ถนน ใน ค.ศ. 2006 มีรายงานว่า ผู้ขี่จักรยานยนต์ร้อยละ 21 และผู้ขี่จักรยานร้อยละ 10 ในกรุงลอนดอนเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุบนถนน ในอังกฤษ คนขี่รถส่งอาหารส่วนใหญ่อายุน้อย คือ อยู่ในระหว่าง 21-25 ปี ทำงานเป็นงานล่วงเวลา ความเสี่ยงและอันตรายของผู้ขี่ทั้งสองประเภท ประกอบด้วย ความเร่งรีบและกดดันในการทำงานที่ต้องส่งอาหารในเวลาอันรวดเร็ว ความหนาแน่นของการจราจร ยานพาหนะขาดการซ่อมบำรุง สภาพถนนที่ไม่ปลอดภัย การสั่นสะเทือนในการขี่ อากาศเลวร้าย ขาดชุดป้องกันอันตรายในการขี่ ขาดการฝึกอบรมทักษะการทำงาน ทำงานคนเดียว และมีความเสี่ยงจากการติดต่อกับลูกค้า เช่น ลูกค้าก้าวร้าว คนเมา คนเสพยาเสพติด การทำงานเวลากลางคืน การถือเงิน (เสี่ยงต่อการถูกปล้น) ส่วนผู้ขี่จักรยานมีปัญหาสุขภาพเพิ่มเติมคือ มลภาวะทางอากาศ ร่างกาย ปัญหาข้อเข่า และข้อมือ และขาดการประกันสังคม (EU-OSHA, 2010)

งานวิจัยของศูนย์ศึกษาการขนส่งแห่งมหาวิทยาลัยลอนดอน (Christie & Ward, 2019) ศึกษาปัจจัยเสี่ยงของคนรถส่งสินค้าในการจ้างงานแบบงานรายชิ้น (gig work) ได้ข้อสรุปปัจจัยที่นำไปสู่อุบัติเหตุดังนี้ 1) ความกดดันจากการทำงานที่ต้องเร่งรีบ เนื่องจากได้ค่าตอบแทนเป็นรายชิ้น คนงานจึงต้องเร่งทำงานให้ได้มากขึ้น 2) การเสียสมาธิขณะขับรถ จากการสั่งงานของแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือ 3) ความเหนื่อยล้าสะสมจากการทำงานในชั่วโมงทำงานสูง ทำให้ความสามารถในการขับขี่ลดลง 4) ความเสี่ยงและการเลือกที่จะเสี่ยง เช่น การฝ่าฝืนกฎจราจรเพื่อประหยัดเวลา การออกมาทำงานขับรถในเวลาที่มีการจราจรคับคั่ง สภาพอากาศเลวร้าย ยามวิกาล เพราะมีคนออกมาทำงานน้อย เมื่อออกมาทำงานจะมีโอกาสได้งานมากขึ้นและค่าตอบแทนสูงขึ้น 5) บริษัทให้ความสำคัญน้อยกับการอบรมความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้คนงานขาดทักษะความปลอดภัยที่ดีพอ งานวิจัยชิ้นนี้เสนอแนะว่า รัฐบาลควรกดดันให้บริษัทตระหนักถึงการต้องมีพันธะผูกพัน

(obligation) ในการจ้างงาน และจัดให้มีมาตรการป้องกันความปลอดภัยแก่คนทำงานผู้ที่สร้างรายได้ให้แก่บริษัท

Glavin and Scott (2022) ศึกษาความสัมพันธ์ของงานแพลตฟอร์มกับสุขภาพจิต ทัศนศึกษาในประเทศแคนาดา พบว่าการจ้างงานที่ไม่มั่นคง ขาดการคุ้มครองและสวัสดิการพื้นฐาน มีผลต่อความเครียดอันเป็นส่วนหนึ่งของสุขภาพจิต แรงงานแพลตฟอร์มที่พึ่งพางานแพลตฟอร์มเป็นอาชีพหลัก มีปัญหาสุขภาพจิตมากกว่า แรงงานที่ทำงานแพลตฟอร์มแบบล่วงเวลาและมีงานอื่นเป็นแหล่งรายได้หลัก บทความยกตัวอย่างการจัดการกับปัญหานี้ โดยบางรัฐบาลในบางประเทศให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตของแรงงาน เช่น หน่วยงานสุขภาพของมลรัฐวิกิตอเรีย ประเทศออสเตรเลีย สื่อสารผ่านเว็บไซต์เรื่องความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยชี้ให้เห็นว่า ความเครียดเกิดจากชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ภาระงานมาก ความไม่มั่นคงในการทำงาน และความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และกับหัวหน้า ผลก็คือประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดภาวะซึมเศร้า นอนไม่หลับ และเสนอแนะว่า นายจ้างจะต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาค่าที่ทำให้คนงานเกิดความเครียด ความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นเมื่อความต้องการงานหลายประเภทมาพร้อมกัน ซึ่งเกินกำลังความสามารถของบุคคลนั้นที่จะบริหารจัดการ และความเครียดจากการทำงานเป็นปัญหาที่มากที่สุดอันดับที่สองของออสเตรเลีย

ในประเด็นการจัดการความเสี่ยงจากมุมมองเชิงสังคมวิทยา Gregory (2021) ศึกษาคนขับรถส่งอาหารในกรุงเอเดนเบิร์ก ประเทศสกอตแลนด์ บทความกล่าวนำด้วยเหตุการณ์นักศึกษาอายุ 18 ปี ในกรุงเอเดนเบิร์ก ขับรถจักรยานส่งอาหารแพลตฟอร์ม Deliveroo ถูกชนกระตุกสันหลังหักและศีรษะแตก เหตุการณ์นี้เป็นข่าวในสื่อมวลชน และปลุกกระแสให้เห็นความเปราะบางของคนขี่จักรยานในเมือง ในอีกไม่กี่เดือนต่อมา นักศึกษาในเมืองบอร์โด ประเทศฝรั่งเศสขี่จักรยานส่งอาหารให้กับแพลตฟอร์ม Uber Eats ถูกรถบรรทุกชนเสียชีวิต โฆษกของบริษัทออกมาแสดงความเสียใจ แต่คนขี่จักรยานส่งอาหาร ตอบสนองด้วยการรวมตัวกันเดินไว้อาลัย เพื่อสื่อสารถึงสภาพท้องถนนที่อันตรายและกดดันจากการที่ต้องส่งอาหารให้ถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว งานวิจัยชิ้นนี้ชี้ประเด็นด้านความเสี่ยงในมุมมองของคนงานส่งอาหารใน 3 มิติคือ *ความเสี่ยงด้านร่างกาย* จากอุบัติเหตุและสุขภาพในการทำงาน และการไม่มีหลักประกันด้านสุขภาพ *ความเสี่ยงด้านการเงิน* คือการตระหนักถึงค่าตอบแทนที่ไม่แน่นอน ไม่มั่นคง *ความเสี่ยงด้านข้อมูลข่าวสาร* คือคนขี่รถส่งอาหารไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดในการสั่งงาน การควบคุมการทำงานของอัลกอริทึม และไม่เข้าใจกฎการทำงานอย่างชัดเจน ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ คนงานมักทำให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาส่วนบุคคล เป็นเรื่องปกติ และพยายามลดความเสี่ยงด้วยตัวเอง (privatizing, normalizing and minimizing risks) (ซึ่งมีนัยว่าคนงานยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น มากกว่ามองว่าบริษัทต้องเข้ามารับผิดชอบ) อย่างไรก็ตาม ได้เกิดการรวมกลุ่มรูปแบบต่าง ๆ ในหมู่คนงานเพื่อช่วยเหลือกันและกันด้วย

งานชิ้นสุดท้ายที่จะกล่าวถึง คือรายงานของหน่วยงานสหภาพยุโรปด้านสุขภาพ ความปลอดภัยในการทำงาน ในปี 2021 ซึ่งคาดว่าเป็นบทวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัย ที่เป็นระบบและชัดเจนที่สุด (EU-OSHA, 2021b) รายงานเสนอว่า *ประการแรก* ความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในงานแพลตฟอร์ม โดยพื้นฐานเป็นไปในลักษณะเดียวกับงานที่ไม่ได้เป็นงานแพลตฟอร์ม *ประการที่สอง* งานแพลตฟอร์มจำนวนมากเป็นงานที่มีความเสี่ยงมากกว่างานปกติ เช่น งานในภาคขนส่ง งานช่าง เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างก่อสร้าง ทำให้แรงงานแพลตฟอร์มเผชิญความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานสูง *ประการที่สาม* นอกจากที่กล่าวมา แรงงานแพลตฟอร์มมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากลักษณะเฉพาะของงานแพลตฟอร์ม คือ ก) สภาพการจ้างซึ่งมีความคลุมเครือ ทำให้แพลตฟอร์มถือตัวว่า ไม่ได้เป็นนายจ้างของคนทำงาน และผลักให้คนทำงานมีสถานะเป็นผู้จ้างงานตัวเอง หรือผู้ทำสัญญาอิสระ ทำให้แรงงานแพลตฟอร์มไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน การทำงานขาดการสอดส่องดูแลสภาพการทำงานจากหน่วยงานกลาง ข) การจัดการโดยอัลกอริทึม ทำให้แพลตฟอร์มมีอำนาจสูงในการควบคุมแรงงาน นับตั้งแต่การแจกจ่าย ติดตาม ประเมินการทำงาน ทำให้แรงงานเสมือนถูกสอดส่องและควบคุมอย่างใกล้ชิด และแพลตฟอร์มยังไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวข้องกับการทำงานและการตัดสินใจให้แรงงานทราบอย่างครบถ้วน ทำให้แรงงานทำงานด้วยความกดดัน เคร่งเครียด นำไปสู่ปัญหาทั้งสุขภาพกาย จิต และการเกิดอุบัติเหตุ และ ค) การทำงานที่แยกตัวจากเพื่อร่วมงาน การขาดสนับสนุนทางสังคม การขาดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปของงานแพลตฟอร์ม ทำให้คนงานในกลุ่มนี้ขาดการรวมกลุ่ม ขาดโอกาสในการช่วยเหลือกันและการรวมพลังต่อรอง ข้อสรุปดังกล่าวมา ทำให้เห็นว่างานแพลตฟอร์มมีความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยสูงกว่างานปกติ ขณะที่การกำกับดูแลแรงงานเข้าไม่ถึง จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำความเข้าใจปัญหาที่ยังไม่ถูกเปิดเผย และปรับเปลี่ยนกฎหมายและนโยบายให้เหมาะสม

### 1.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนหนึ่ง มีสาระสำคัญดังนี้

เกรียงศักดิ์และวรศุลย์ (2563: 2-3) เสนองานวิจัยเรื่อง *รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม* พิจารณาบริษัทแพลตฟอร์มจากมุมมองของแรงงาน และเห็นว่าแพลตฟอร์มทำหน้าที่ "นายหน้า (broker)" จับคู่ความต้องการเสนอซื้อและเสนอขายแรงงาน หากกล่าวอย่างเคร่งครัดคือ การเสนอซื้อและเสนอขายกำลังแรงงาน การนิยามแพลตฟอร์มในลักษณะนี้ ทำให้สามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ รวมทั้งความสัมพันธ์ในเชิงการจ้างงานระหว่างบริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม และคนงานส่งอาหารได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ในกรณีของแพลตฟอร์มส่งอาหารนั้น อาจดูเหมือนว่าผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มหรือลูกค้าของแพลตฟอร์ม ทำหน้าที่เป็นผู้อุปถัมภ์คนงานส่งอาหารก็ตาม แต่หากพิจารณาจากนิยามเรื่องนายหน้าแรงงาน (labor brokerage) และ

หน้าที่จับคู่ความต้องการกำลังแรงงานแล้ว จะสามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจนว่า ลูกค้ำของแพลตฟอร์มนั้นเป็นเพียงผู้เสนอซื้อบริการส่งอาหาร ขณะที่คนงานส่งอาหาร เสนอขายบริการส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์ม ที่เป็นผู้จับคู่ความต้องการทั้งสอง และแพลตฟอร์มนั่นเอง ที่ทำหน้าที่เสนอซื้อกำลังแรงงานจากคนงานส่งอาหารอีกทอดหนึ่ง

โดยสอดคล้องกับมุมมองดังกล่าว งานชิ้นนี้นำทฤษฎีกระบวนการแรงงาน (Labour Process Theory, LPT) ตามแนวทางของ Veen et al. (2019) และ Gandini (2019) มาประยุกต์ใช้ LPT งานชิ้นนี้วิเคราะห์กลยุทธ์ของแพลตฟอร์มในการผลิตงานและควบคุมแรงงาน นับตั้งแต่การสร้างมายาคติว่าแรงงานเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ การสร้างอุปทานส่วนเกินของไรเดอร์ และการใช้แอปพลิเคชันเป็นกลไกจัดการแรงงาน แอปฯเป็นเทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพจัดระบบการทำงาน แต่แอปฯ ไม่ได้ทำงานอัตโนมัติอย่างแท้จริง เพราะบริษัทแพลตฟอร์มให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนต่อการตัดสินใจของไรเดอร์ (ข้อมูลไม่สมมาตร) และการประเมินผลการทำงานที่ไม่โปร่งใส แสดงให้เห็นว่าแท้จริงแล้วแพลตฟอร์ม มีบทบาทอย่างมากในการควบคุมไรเดอร์ ดังนั้นกล่าวได้ว่าบริษัทแพลตฟอร์มคือนายจ้างของไรเดอร์ ไม่ได้เป็นเพียงตัวกลางระหว่างไรเดอร์กับลูกค้าอย่างที่กล่าวอ้าง

ภายใต้กระบวนการแรงงาน ที่บริษัทแพลตฟอร์มควบคุมการทำงานอย่างเข้มงวด แต่กลับอ้างว่าไม่ได้มีความสัมพันธ์แบบนายจ้าง-ลูกจ้าง ทำให้อาชีพไรเดอร์ขาดความมั่นคง ไร้สวัสดิการ ไร้การคุ้มครองทางสังคม แพลตฟอร์มมีอำนาจแต่ฝ่ายเดียวในการกำหนดเงื่อนไขการทำงานและค่าตอบแทน ในขณะที่ไรเดอร์ต้องทำงานหนักชั่วโมงการทำงานสูงกว่ามาตรฐานกฎหมายแรงงาน เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงด้านสุขภาพและอุบัติเหตุสูง

งานชิ้นนี้มีข้อเสนอต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคือ ในทางกฎหมายต้องยอมรับว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม วิธีการคือตีความของกฎหมายในเรื่องสัญญาจ้างให้กว้างขึ้น ครอบคลุมแรงงานกลุ่มนี้ หรือร่างกฎหมายแรงงานชิ้นใหม่ ให้สอดคล้องกับงานในโลกดิจิทัล กฎหมายใหม่จะต้องสามารถกำกับบริษัทแพลตฟอร์มด้านแรงงานสัมพันธ์ และกำหนดความรับผิดชอบของบริษัทในด้านต่าง ๆ ทั้งสุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงาน และการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น บริษัทต้องจัดการประกันอุบัติเหตุให้คนขับรถจักรยานยนต์ทุกคน ไม่ขึ้นอยู่กับสถานะของสัญญาหรือรายได้ที่พวกเขาทำให้กับบริษัท และรูปแบบการคุ้มครองอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนทำงาน ยังรวมถึงเงินชดเชยในช่วงเวลาที่คนขับเกิดอุบัติเหตุและสูญเสียรายได้ การทำประกันสังคมให้กับคนงานแพลตฟอร์ม

อรรถกฤษณ์และอนรรฆ (2564) ไรเดอร์-ฮีโร่-โชติธรรม: สภาพการทำงานและหลักประกันทางสังคมของแรงงานส่งอาหารบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 งานชิ้นนี้ใช้กรอบแนวคิด “การคุ้มครองทางสังคม” (Social Protection) เป็นแนวทางศึกษาสภาพ

การทำงาน ปัญหาความไม่ครอบคลุมของสวัสดิการ และการคุ้มครองทางสังคมต่อผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม

การคุ้มครองทางสังคมในงานชิ้นนี้ ประยุกต์จากแนวทางการคุ้มครองทางสังคมพื้นฐาน (The Social Protection Floor) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization, 2012) จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยปรับใช้เป็นแนวทางศึกษาสภาพการทำงาน การเข้าถึงสวัสดิการและการคุ้มครองทางสังคมของแรงงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม รวมถึงประเด็นท้าทายจากการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อการสร้างความคุ้มครองทางสังคม 4 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานทางสุขภาพและสังคม ความปลอดภัยและความเสี่ยงจากการทำงาน ความมั่นคงทางรายได้และการทำงาน และหลักประกันการว่างงานและวัยชรา

การวิจัยพบว่าไรเดอร์มีปัญหาสำคัญสองประการคือ ประการแรก ความไม่มั่นคงด้านรายได้ ซึ่งเกิดจากการให้ค่าตอบแทนที่ไม่แน่นอน เป็นไปตามที่แพลตฟอร์มกำหนด การทำงานภายใต้คำสั่งของแอปพลิเคชัน ซึ่งมีความคลาดเคลื่อน การมีข้อขัดแย้งระหว่างไรเดอร์กับลูกค้า และร้านค้า การไม่สามารถติดต่อกับบริษัทโดยตรง การมีชั่วโมงทำงานสูงกว่าปกติ ความเร่งรีบ และแรงจูงใจให้เพิ่มรอบวิ่ง ทั้งหมดไม่เพียงส่งผลต่อความไม่มั่นคงทางรายได้ แต่นำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพด้วย ประการที่สอง ข้อจำกัดการเข้าถึงสวัสดิการและหลักประกันทางสังคม เนื่องจากแพลตฟอร์มอาศัยความคลุมเครือของความสัมพันธ์ในการจ้างงานระหว่างไรเดอร์กับแพลตฟอร์ม จึงถือเอาว่าไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ ทำให้ไม่ได้สวัสดิการจากบริษัท และไม่ได้รับการคุ้มครองทางสังคมตามกฎหมาย ด้านการประกันสุขภาพ บริษัทไม่มีการประกันสุขภาพที่ชัดเจน และการเยียวยาไม่ข้อกำหนดขาดความชัดเจนและไม่เป็นธรรม เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุไรเดอร์จะได้เงินค่ารักษาพยาบาลจาก พ.ร.บ. ภาครัฐ หากค่าใช้จ่ายสูงกว่า พ.ร.บ. ให้การคุ้มครองจึงจะได้จากบริษัทประกันภัย แต่การได้เงินช่วยเหลือยังมีเงื่อนไขอีกว่า ไรเดอร์ต้องมีระดับการทำงานในขั้นสูงตามที่กำหนด รวมทั้งเงินช่วยเหลือไม่รวมเงินทดแทนขาดรายได้ระหว่างพักรักษาตัว และเงินค่าซ่อมแซมทรัพย์สินที่เสียหาย

งานชิ้นนี้ยังเสนอข้อค้นพบที่น่าสนใจจากการสอบถามความคิดเห็นไรเดอร์ 435 คน ในประเด็นรูปแบบความสัมพันธ์การจ้างงานที่ไรเดอร์ต้องการ พบว่าไรเดอร์ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 51.7 ต้องการเป็นแรงงานอิสระ คือ ไม่ได้มีสถานะเป็นลูกจ้างของแพลตฟอร์ม เพราะมองว่ามีความเป็นอิสระ ไม่ถูกผูกมัดด้วยเงื่อนไขเวลาทำงาน รองลงมาคือกลุ่มที่ต้องการมีสถานะเป็นแรงงานอิสระ แต่ก็ต้องการการคุ้มครองที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าไรเดอร์ ส่วนใหญ่ไม่ต้องการมีสถานะเป็นลูกจ้าง ขณะเดียวกันก็มีผู้ที่ต้องการให้ความสัมพันธ์การจ้างงานเป็นแบบลูกจ้าง-นายจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.5 (น. 122-3)

การวิจัยนี้มีข้อเสนอต่อทั้งบริษัทแพลตฟอร์มและภาครัฐ สำหรับบริษัทแพลตฟอร์ม บริษัทควรทำประกันสุขภาพและอุบัติเหตุแก่ไรเดอร์ โดยไม่นำมาเป็นกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจให้ทำรอบมากขึ้น

ด้านรายได้ควรเพิ่มรายได้แก่ไรเดอร์มากขึ้น มีการประกันรายได้ขั้นต่ำและจำนวนรอบที่วิ่งต่อวันที่เหมาะสม ในส่วนของภาครัฐควรออกนโยบายหรือกฎหมายเพื่อจัดระเบียบแรงงานบนแพลตฟอร์มให้อยู่ภายใต้การคุ้มครองแรงงาน รัฐควรมีคำจำกัดความความสัมพันธ์การจ้างงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับลักษณะของการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมีรูปแบบการทำงานหลายประเภทที่หลุดออกจากรายการจำกัดความเดิมที่ดีความอย่างคับแคบ ส่งผลให้แรงงานหลายกลุ่มไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน รัฐควรต้องพิจารณาปรับปรุงกฎหมายหลายฉบับ ด้วยทที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการจ้างงานและการทำงาน เปิดโอกาสให้บริษัทแพลตฟอร์มสามารถหลีกเลี่ยงการคุ้มครองแรงงานและอำพรางนิติสัมพันธ์ความเป็นนายจ้างลูกจ้าง เพื่อผลกระทาความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ไรเดอร์

ธานี, กุลลณี และกิริยา (2565) *โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตแรงงานแพลตฟอร์ม* ศึกษาแรงงานแพลตฟอร์ม 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้ขับขี่พาหนะรับจ้าง กลุ่มบริการส่งอาหาร และกลุ่มรับจ้างทำงานบ้าน มุ่งทำความเข้าใจภูมิหลัง สภาพการทำงาน การเข้าถึงหลักประกันทางสังคม และความต้องการเชิงนโยบายของคณาทำงานจากภาครัฐ ทำการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ร่วมกับศึกษาบทเรียนการกำกับดูแลแรงงานแพลตฟอร์มต่างประเทศ และพิจารณาเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดงานที่เป็นธรรม (Fair Work) ซึ่ง งานที่เป็นธรรมประยุกต์มาจาก Decent Work ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO งานที่เป็นธรรม มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพการทำงานที่เป็นธรรม สัญญาที่เป็นธรรม การบริหารจัดการที่เป็นธรรม และระบบตัวแทนที่เป็นธรรม

สำหรับกลุ่มบริการส่งอาหาร การวิจัยพบว่า ในด้านบวก แพลตฟอร์มเปิดโอกาสการทำงานให้กับคนกลุ่มต่าง ๆ ส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เชื่อมโยงภาคธุรกิจเข้ากับตลาดและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและสังคมในระดับโลก แต่มีความท้าทาย คือ คณาทำงานตกอยู่ในภาวะไม่มั่นคง ไร้การคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน ขาดเสรีภาพในการรวมตัวและสิทธิในการต่อรองร่วม ด้านสภาพการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 916 คน ไรเดอร์ส่วนใหญ่มีรายได้จากอาชีพนี้เป็นรายได้หลัก (ร้อยละ 94) ค่าเฉลี่ยชั่วโมงทำงานต่อวันคือ 10 ชั่วโมง ร้อยละ 10.4 เคยประสบอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นเข้าโรงพยาบาล เมื่อประสบอุบัติเหตุร้อยละ 78.9 ไม่เคยได้รับการช่วยเหลือค่าสินไหมชดเชยการบาดเจ็บจากการทำงานจากบริษัท

ด้านความคิดเห็นเมื่อให้เลือกรูปแบบการทำงานอาชีพนี้ ระหว่างรูปแบบแรก การเป็นฟรีแลนซ์ รูปแบบที่สอง การเป็นลูกจ้าง และรูปแบบที่สาม การเป็นหุ้นส่วน (เป็นคำที่แพลตฟอร์มใช้เพื่อบ่งบอกถึงการเป็น “คณาทำงานอิสระ”) พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.6) เลือกแบบที่สาม คือ การเป็นหุ้นส่วน/งานอิสระ คือ เลือกงานที่ทำได้ รายได้ไม่แน่นอนขึ้นกับสัดส่วนรายได้จากการทำงาน แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองสุขภาพและอุบัติเหตุ ใกล้เคียงกับกลุ่มที่เลือกแบบที่ 1 (ร้อยละ 42.0) ซึ่งเป็น

งานอิสระ ที่เลือกงานไม่ได้ มีรายได้สูง แพลตฟอร์มไม่คุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ ส่วนรูปแบบที่ 2 การเป็นลูกจ้าง มีผู้เลือกไม่มากนัก (ร้อยละ 12.5) ซึ่งคืองานไม่อิสระ เลือกงานไม่ได้ ถูกกำหนดชั่วโมงการทำงานขั้นต่ำ มีเงินออมยามเกษียณและได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและสุขภาพ แสดงถึงคนส่วนใหญ่มาทำงานนี้ด้วยความต้องการความอิสระในการทำงานเป็นสำคัญ

งานชิ้นนี้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาพของคนทำงานแพลตฟอร์ม โดยระบุว่าต้องให้ความสำคัญกับ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ งานที่เป็นธรรม (Fair Work) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Reward) และการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition)

ในประเด็นงานที่เป็นธรรม ควรเปิดเจรจาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันการบังคับใช้ข้อตกลงหรือสัญญาที่เป็นธรรม (Fair Agreement) กำหนดและเผยแพร่มาตรฐานงานที่เป็นธรรม (Fair Work Standard) และส่งเสริมความรู้ด้านการทำงานและการเงินแก่คนทำงานแพลตฟอร์ม (Operational and Financial Literacy) ประเด็นผลตอบแทนที่เป็นธรรม ควรจัดตั้งกองทุนสวัสดิการคนทำงานแพลตฟอร์ม (Welfare Fund) กำหนดให้มีมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำรายชั่วโมงเป็นทางเลือกเพิ่มเติมจากการกำหนดรายวัน (Hourly Wage) ในระยะยาวกระทรวงแรงงานควรมีมาตรการปกป้องคุ้มครองและดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม ประเด็นการแข่งขันที่เป็นธรรม ควรส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) เพื่อให้เกิดความโปร่งใสต่อข้อมูลต่าง ๆ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาดแพลตฟอร์มอย่างเป็นธรรม (Market Entry)

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2565) การศึกษาสถานการณ์ ปัจจัย และผลกระทบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในระดับมาก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านรถจักรยานยนต์และความพร้อมของอุปกรณ์ 2) ปัจจัยด้านสภาพอากาศและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านถนนและเส้นทางการขนส่ง 4) ปัจจัยด้านวิธีการปฏิบัติงาน 5) ปัจจัยส่วนบุคคล และ 6) ปัจจัยด้านนโยบายแพลตฟอร์ม และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ส่วนลักษณะผลกระทบต่อความปลอดภัย ได้แก่ บาดเจ็บเล็กน้อย บาดเจ็บจนต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล อาการป่วยแต่ไม่เรื้อรัง ทรัพย์สินเสียหาย เสียเงินค่ารักษาพยาบาล เสียเงินชดเชยคุ้มครองสิทธิ เสียรายได้จากการพักรักษาตัว สูญเสียโอกาส จากการทำงาน และพบว่ามีโรคจากการทำงาน ได้แก่ อาการเหนื่อยล้าจากการขับรถ อาการแสบร้อนบริเวณหลังมือและต้นคอ โรคผิวหนังจากการสวมเสื้อผ้าหรือชุดฟอร์มในการขับขี่ที่ซ้ำกันหลายวัน โรคเกี่ยวกับสายตา โรคทางสมอง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานและการพัฒนาความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพสำหรับไรเดอร์ ด้านสวัสดิการและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านเทคโนโลยีและอื่น ๆ กล่าวเฉพาะด้านสวัสดิการและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตข้อเสนอเชิงนโยบาย



ได้แก่ 1) ผู้ทำงานเป็นลักษณะอาชีพหลักและทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง ควรให้มีสถานะเป็นลูกจ้าง 2) ส่งเสริมให้ผู้ขับขี่ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารมีระบบประกันชีวิตและสุขภาพ แนวทางที่สามารถกำหนดเป็นนโยบาย คือการตั้งเงื่อนไขการรับพนักงานเข้าปฏิบัติงานของแพลตฟอร์ม คือผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารไม่ว่าจะเป็นรูปแบบอาชีพหลักหรืออาชีพเสริม จะต้องมีการประกันชีวิตและสุขภาพ ตามกฎหมายประกันสังคมมาตราใดมาตราหนึ่งก่อน (มาตรา 33, 39, หรือ 40 แล้วแต่สถานะ) 3) การปรับจำนวนชั่วโมงการทำงานและเวลาพักระหว่างวันให้เหมาะสม แนวทางที่สามารถกำหนดเป็นนโยบาย คือ การกำหนดนโยบายการให้งานหรือรับงานของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร เช่น โดยพิจารณาจากจำนวนชั่วโมงการทำงานรวมทั้งปี ซึ่งสามารถกำหนดให้สอดคล้องกับการขับขี่รถขนส่งประเภทอื่น ๆ ที่กำหนดชั่วโมงการทำงานรวมไม่เกิน 8 ชั่วโมงและมีการทำงานนอกเวลาไม่เกิน 1-2 ชั่วโมงต่อวัน หรืออาจพิจารณาจากระยะทางการขนส่งต่อวัน อย่างไรก็ตาม ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารยังมีความต้องการที่จะทำรอบ เพื่อให้คงรายได้ที่สูงอย่างต่อเนื่อง 4) การเพิ่มสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปีและการสุ่มตรวจสารเสพติด และ 5) ความเท่าเทียมในการได้รับงาน และสิทธิในการยกเลิกหรือปฏิเสธคำสั่งจากแพลตฟอร์ม โดยกำหนดเป็นโควตาหรือจำนวนครั้ง แพลตฟอร์มไม่ควรนำมาคิดเป็นเปอร์เซ็นต์การรับงานหรือปฏิเสธงาน

มูลนิธิไทยโรดส์ (2565) ศึกษาพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของไรเดอร์ในกรุงเทพฯ ครอบคลุมประเด็นหลัก ได้แก่ การสวมหมวกนิรภัย การใช้มือจับแฮนด์เพื่อควบคุมรถจักรยานยนต์ การฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจรบริเวณทางแยก และการหยุดรถบริเวณเส้นแนวหยุดขณะรอสัญญาณไฟจราจร พบว่าแม้ส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงด้านต่าง ๆ แต่ในเรื่องการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร และการหยุดรถล้ำเส้นแนวหยุดขณะรอสัญญาณไฟจราจร ผู้มีพฤติกรรมเสี่ยงมีมากอย่างน้อย 1 ครั้ง ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรเร่งรณรงค์และใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2565) การศึกษามลกระทบและนำเสนอมาตรการในการกำกับดูแล Digital Platform ในประเทศไทย โดย เป็นการศึกษาที่ศึกษาแพลตฟอร์มในภาพรวมงานชิ้นนี้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ 1) ออกกฎหมายแข่งขันทางการค้าแบบป้องกันล่วงหน้า (Ex-ante approach) 2) ออกกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม 3) เร่งจัดทำแนวปฏิบัติส่งเสริมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) 4) เข้าร่วมความร่วมมือทางภาษีของ OECD Pillar I & II และแก้ประมวลรัษฎากรเพื่อเก็บภาษีเงินได้แพลตฟอร์มที่ไม่ได้มีสำนักงานในประเทศไทย ส่วนกรณีแรงงานแพลตฟอร์มเป็นการเฉพาะ งานชิ้นนี้เสนอว่า ควรออกกฎหมายคุ้มครองคนทำงานบนแพลตฟอร์ม โดยกำหนดมาตรการคุ้มครองขั้นต่ำวางกลไกส่งเสริมให้แพลตฟอร์มแข่งขันกันและเพิ่มการคุ้มครองตามการควบคุม จัดทำหลักเกณฑ์พิสูจน์สถานะ “ลูกจ้าง” และกำกับดูแลอำนาจในการกำหนดเงื่อนไขการทำงาน

## 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยใช้แนวคิดหลัก 2 ประการ คือ

### ประการแรก ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน

การวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน (Labour Process Theory, LPT) ซึ่งพัฒนามาจากข้อเสนอของ Marx (1976) โดยใช้แนวทางของ Joyce and Stuart (2021) ซึ่งประยุกต์ใช้ LPT วิเคราะห์ทุนนิยมแพลตฟอร์ม งานชิ้นนี้เสนอว่า แพลตฟอร์มแรงงาน คือ พัฒนาการการควบคุมแรงงาน ที่สืบเนื่องมาจากระบบโรงงานอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 18 เพียงแต่อาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือควบคุมแรงงาน ทุนควบคุมแรงงานผ่านกลยุทธ์สำคัญ 3 ด้าน ซึ่งมีทั้งกลยุทธ์ใหม่ กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นมานานแล้ว และกลยุทธ์เชิงกฎหมาย ได้แก่ *ประการแรก การจัดการโดยอัลกอริทึม* โดยใช้อัลกอริทึมเป็นเครื่องมือจัดสรรงาน กำกับงาน ประเมินงาน จัดอันดับความสามารถในการทำงาน *ประการที่สอง ระบบค่าตอบแทน* คือ การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น (piece-based) ซึ่งเป็นเทคนิคกระตุ้นการทำงานที่นายจ้างใช้เมื่อมีกฎหมายควบคุมชั่วโมงทำงาน อัตราค่าตอบแทนต่อชิ้นงาน สามารถใช้เป็นแรงจูงใจสร้างประสิทธิภาพและชั่วโมงทำงานของแรงงานได้ และ *ประการที่สาม การกำหนดสถานะของบริษัทให้ได้ประโยชน์สูงสุด* ด้วยการยืนยันว่าแพลตฟอร์มเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีตัวกลางระหว่างลูกค้า (ผู้สั่งอาหาร) กับแรงงาน การอ้างสถานะผู้ให้บริการเทคโนโลยี เป็นการใช้อำนาจของความไม่ชัดเจนทางกฎหมายในการปฏิเสธความรับผิดชอบตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ในการวิเคราะห์การจัดการโดยอัลกอริทึม จะใช้แนวทางของ Kellogg et al. (2020) ซึ่งพิจารณาอัลกอริทึมในภารกิจ 3 ด้าน คือ *การกำกับการทำงาน (direction) การประเมินการทำงาน (evaluation) และการสร้างวินัยในการทำงาน (discipline)* การพิจารณาตามแนวทางนี้ช่วยให้สำรวจลึกลงไปในการควบคุมของทุนเหนือแรงงานในแต่ละขั้นตอนผลกระทบของเทคโนโลยี และพฤติกรรมของแรงงานภายใต้เทคโนโลยีได้

### ประการที่สอง สุขภาพและความปลอดภัยในประวัติศาสตร์ขบวนการแรงงาน

การวิจัยนี้พิจารณาอุบัติเหตุและสุขภาพของแรงงาน ในฐานะส่วนหนึ่งของหัวข้ออาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety, OHS) และเห็นว่า OHS เป็นผลผลิตทางประวัติศาสตร์ของขบวนการแรงงานสากล ซึ่งคนงานต่อสู้เพื่อได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ OHS เกิดขึ้นบนประเด็นพื้นฐานของการทำงาน คือ การต่อสู้เพื่อลดชั่วโมงการทำงาน จากนั้นขยายไปสู่เรื่องสุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมกับการสร้างความเป็นสถาบันเชิงกฎหมายและองค์กร (History of Occupational Safety and Health, n.d.) ในที่นี้ การพิจารณาเรื่องอุบัติเหตุและสุขภาพ จึงไม่จำกัดที่ปัญหาในระดับปัจเจก เช่น ปัญหาพฤติกรรม การขับขี่ของไรเดอร์ แต่จะมองว่า พฤติกรรมการขับขี่เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

ขณะเดียวกันการพิจารณาเรื่องอุบัติเหตุและสุขภาพ ควรได้รับการพิจารณาในฐานะส่วนหนึ่งของ ขบวนการต่อสู้ของขบวนการแรงงานในเรื่องสิทธิและความสัมพันธ์การจ้างงาน

การวิจัยนี้ยังอาศัยแนวทางของ หน่วยงานแห่งสหภาพยุโรปด้านสุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน (EU-OSHA, 2021b) ที่เสนอว่า งานแพลตฟอร์มมีความเสี่ยงมากกว่างานภายใต้ ความสัมพันธ์การจ้างงานตามแบบเดิม จากสภาพการจ้างซึ่งมีความคลุมเครือ ทำให้แรงงาน แพลตฟอร์มไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน การสอดส่องดูแลจากหน่วยงานภายนอก เข้าไปไม่ถึง การจัดการโดยอัลกอริทึม แรงงานถูกสอดส่องและควบคุมอย่างใกล้ชิด และแพลตฟอร์ม ยังไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวข้องกับการทำงานและการตัดสินใจให้แรงงานทราบอย่างครบถ้วน ทำให้ แรงงานทำงานด้วยความกดดัน เคร่งเครียด นำไปสู่ปัญหาทั้งสุขภาพกาย จิต และการเกิดอุบัติเหตุ และ การทำงานที่แยกตัวจากเพื่อร่วมงาน การขาดสนับสนุนทางสังคม การขาดความสมดุลระหว่าง ชีวิตและการทำงาน ทำให้คนงานในกลุ่มนี้ขาดการรวมกลุ่ม ขาดโอกาสในการช่วยเหลือกันและการ รวมพลังต่อรอง ทั้งหมดทำให้เห็นว่างานแพลตฟอร์มมีความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยสูง กว่างานปกติ

## 1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดเก็บข้อมูลในพื้นที่ 3 แห่ง คือ เขตตัวเมืองของ กรุงเทพฯ และปริมณฑล เชียงใหม่ และอุบลราชธานี เพื่อให้ข้อมูลสะท้อนความเป็นไปในภาพรวม ของประเทศ ระยะเวลาเก็บข้อมูลภาคสนามอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 ถึงมีนาคม 2566 ใน เบื้องต้นของการเก็บข้อมูลกำหนดกลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์เชิงลึก 40 ราย โดยเน้นผู้ให้ข้อมูลที่เคย ประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงาน ตั้งแต่ระดับอุบัติเหตุรุนแรงถึงอุบัติเหตุปานกลาง โดยไม่จำกัดว่า เป็นไรเดอร์ในสังกัดแพลตฟอร์มใด และเพื่อเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลที่เคยประสบอุบัติเหตุ ผู้วิจัยใช้วิธีการผู้ให้ ข้อมูลแนะนำคนรู้จัก (snowball sampling) แต่การเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลตามคำแนะนำมีปัญหาเรื่อง การนัดหมาย หรือบางคนไม่ยินดีให้สัมภาษณ์ อีกประการหนึ่ง การแนะนำผู้ให้ข้อมูล ทำให้การเก็บ ข้อมูลข้ามขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้แต่แรก ไปยังพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสามารถ สัมภาษณ์เชิงลึกไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุได้ 23 ราย รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้ประสบอุบัติเหตุอีก 12 ราย รวมจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก 35 ราย อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 19 ราย เชียงใหม่ 7 ราย อุบลราชธานี 7 ราย อัญญา 1 ราย และฉะเชิงเทรา 1 ราย

แม้ว่าสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้แต่แรก แต่การเก็บข้อมูลได้รับการชดเชยด้วยการจัดประชุม 6 ครั้ง ในลักษณะการประชุมเชิงปฏิบัติการซึ่งมีไรเดอร์เข้าร่วมตั้งแต่ 6 คน ถึง 15 คน นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้เข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมนุเมเรียลของกลุ่มไรเดอร์ ในพื้นที่ กรุงเทพฯ หนึ่งครั้ง ได้สังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วมในพื้นที่ทำงานของไรเดอร์หลายครั้ง มีการพูดคุย อย่างไม่เป็นทางการกับไรเดอร์อีกหลายคนในหลายโอกาส และสำหรับไรเดอร์บางคน ซึ่งมีเป็นแกนนำ

ตามธรรมชาติ หรือไม่ได้เป็นแกนนำ แต่ยินดีพูดคุยให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อพูดคุยสอบถามข้อมูลเป็นระยะ โดยพูดคุยผ่านโซเชียลมีเดีย หรือการโทรศัพท์

นอกเหนือจากไรเดอร์ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยนักกฎหมายในหน่วยงานภาครัฐ 1 ท่าน นักสหภาพแรงงานชาวต่างประเทศ 1 ท่าน นักพัฒนาเอกชน 1 ท่าน นอกเหนือจากนั้น ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการทั้ง 6 ครั้งตามที่กล่าวข้างต้น มีผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุม ตั้งแต่ 1 ท่าน-5 ท่าน การประชุมแต่ละครั้งได้บันทึกเสียง และถอดคำบันทึกเสียง นำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ

สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารแพลตฟอร์มส่งอาหาร ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล โดยการสัมภาษณ์โดยตรง จึงใช้วิธีติดตามความคิดเห็นของผู้บริหารแพลตฟอร์มผ่านอินเทอร์เน็ต นับตั้งแต่เว็บไซต์ของบริษัท ไปจนถึงการให้สัมภาษณ์ หรือการแสดงทัศนคติ หรือการมีบทบาท ในโอกาสต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนนำเสนอ

# **บทที่ 2**

## **การควบคุมและ สภาพการทำงาน ภายใต้แพลตฟอร์ม**

ถนน คือ พื้นที่ของการสัญจร ความเร่งรีบ ฝุ่นควัน ความร้อน และฟ้าฝน สำหรับผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป ถนน คือ หนทางสู่จุดหมาย แต่สำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร หรือ “ไรเดอร์” ถนน คือ สถานที่ทำงาน ในช่วงเกือบ 10 ปีที่ผ่านมา คนสวมเสื้อยูนิฟอร์มหลากสีพร้อมกล่องบรรจุอาหารด้านหลัง กลายเป็นผู้ใช้รถใช้ถนนกลุ่มใหม่ นอกจากถูกมองว่าเป็นผู้สร้างความหนาแน่นบนผิวจราจร และบางโอกาสทำให้ท้องถนนมีอันตรายเพิ่มขึ้นจากการขับขี่ที่นำ hazard เสียว น้อยคนจะทราบว่า ผู้ขับขี่เหล่านั้นส่วนใหญ่อยู่บนท้องถนนมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง กำลังถูกกดดันให้ทำงานแข่งกับเวลา และเป็นกลุ่มคนที่ประสบอุบัติเหตุถึงขั้นพิการหรือเสียชีวิตมากที่สุดกลุ่มหนึ่งในประเทศไทย

การทำความเข้าใจปัญหาการทำงาน รวมทั้งสุขภาพและความปลอดภัยของอาชีพไรเดอร์ ไม่อาจตัดสินจากภาพปรากฏที่ผิวเผิน แต่ต้องสำรวจลึกลงในความสัมพันธ์การจ้างงานระหว่างแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ บทนี้นำทฤษฎีกระบวนการแรงงาน (labour process theory) มาประยุกต์ใช้ โดยมุ่งเปิดเผยให้เห็นการควบคุมแรงงาน (labour control) ซึ่งกระทำผ่านเงื่อนไขต่าง ๆ นับตั้งแต่เงื่อนไขการจ้าง รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน และการใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นเครื่องมือในการจัดการ เมื่อเข้าใจการควบคุมแรงงานแล้ว จะช่วยให้เข้าใจสภาพการทำงานของไรเดอร์ นับตั้งแต่ชั่วโมงการทำงานอันยาวนานกว่ามาตรฐานการทำงานที่กดดันภายใต้สภาพการจ้าง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมบนท้องถนนที่มีต่อสภาพการทำงาน ที่ทั้งหนักและเสี่ยงของไรเดอร์

การนำเสนอของบทนี้ เริ่มต้นจากการให้ข้อมูลบริบท โดยนำเสนอประเด็นโมเดลธุรกิจและพลวัตของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในช่วงที่ผ่านมา จากนั้นเข้าสู่การวิเคราะห์การควบคุมแรงงาน และสภาพการทำงานตามลำดับ

## 2.1 โมเดลธุรกิจและพลวัตของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย

ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร (food delivery platform) เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจส่งอาหาร (food delivery) ซึ่งมีผู้เล่นหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ แพลตฟอร์ม พาร์ทเนอร์ร้านอาหาร ผู้ใช้บริการ และไรเดอร์ ธุรกิจนี้มีแพลตฟอร์มเป็นผู้เล่นสำคัญ โมเดลธุรกิจของแพลตฟอร์มส่งอาหาร คือ การทำหน้าที่ตัวกลางจับคู่ความต้องการระหว่างผู้เสนอตัวให้บริการ กับผู้ต้องการซื้อสินค้าและบริการ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ในฐานะตัวกลางทางธุรกิจรายได้ของแพลตฟอร์มมาจาก 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนแรก รายได้ค่าดำเนินการ (commission) โดยเฉพาะค่าดำเนินการ ซึ่งคิดจากสัดส่วนของค่าอาหารจากพาร์ทเนอร์ร้านอาหาร โดยมีอัตราค่าดำเนินการตั้งแต่น้อยละ 15-30 และค่าดำเนินการอื่น ๆ เช่น ค่าดำเนินการจากไรเดอร์ ส่วนที่สอง รายได้ค่าธรรมเนียมจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะค่าขนส่งซึ่งคิดตามระยะทาง และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เช่น ค่าใช้แพลตฟอร์ม ค่าคำสั่งซื้อขนาดเล็ก และส่วนที่สาม รายได้อื่น ๆ เช่น ค่าประชาสัมพันธ์ ค่าโฆษณา และค่าการตลาด ทั้งจากพาร์ทเนอร์ร้านอาหารและร้านค้า และรายได้ค่าสมาชิกแบบจ่ายรายเดือน (subscription) จากผู้ให้บริการเพื่อแลกส่วนลดต่าง ๆ ทั้งนี้รายได้ของแพลตฟอร์มส่งอาหาร จะเติบโตเพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้ใช้งาน ความถี่ในการใช้บริการ มูลค่าค่าใช้จ่ายต่อคำสั่งซื้อ และสัดส่วน ค่าดำเนินการ (บุญญภาพและภัทรพล, 2564)

ด้วยเหตุที่รายได้ของแพลตฟอร์มส่งอาหารเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของผู้ใช้งาน ธุรกิจประเภทนี้จึงให้ความสำคัญกับระบบนิเวศน์ทางธุรกิจ (business ecosystem) ซึ่งหมายถึงเครือข่ายขององค์กรต่าง ๆ ในการผลิต ซื้อขาย และส่งสินค้า แต่ละส่วนในระบบนิเวศน์ช่วยเหลือกันและส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ธุรกิจแพลตฟอร์มสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ เพื่อให้ธุรกิจปรับตัวเพื่ออยู่รอดได้ ดังเช่นในระบบนิเวศน์ทางธรรมชาติ (Heyes, 2021) ความท้าทายของธุรกิจแพลตฟอร์ม คือ การขยายระบบนิเวศน์ทางธุรกิจ ด้วยการดึงส่วนประกอบต่าง ๆ เข้ามาอยู่ในระบบนิเวศน์ทางธุรกิจให้มากขึ้น นับตั้งแต่ผู้บริโภค ร้านค้า และแรงงาน และด้วยเหตุที่ทำให้ธุรกิจตัวกลางระหว่างอุปสงค์และอุปทานแพลตฟอร์มจึงปรับตัวอยู่เสมอในการนำเสนอบริการที่ดึงดูดความสนใจจากผู้เกี่ยวข้อง ธุรกิจแพลตฟอร์ม จะอุดหนุนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามาในระบบเครือข่ายให้มากที่สุด จึงลงทุนสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ในการบริการและกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสร้างระบบนิเวศน์ทางธุรกิจที่น่าสนใจตลอดเวลา จึงพบว่าในช่วงแรก ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารส่วนใหญ่มีภาวะขาดทุน แต่หลังจากนั้นจะเกิดบริษัทรายใหญ่ เข้าควมรวมรายเล็กกว่า และการหายไปจากตลาดของบริษัทที่ไม่สามารถแข่งขัน และเกิดภาวะผูกขาดหรือกึ่งผูกขาดขึ้นในธุรกิจนี้ (วรดุลย์, 2564)

ในการเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ในระบบนิเวศน์ธุรกิจนั้น หัวใจสำคัญในการทำงานของแพลตฟอร์มส่งอาหาร คือ เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้เล่นในธุรกิจส่งอาหารเข้าหากัน ในเชิงเทคนิคโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งถูกพัฒนา ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกเรียกว่า “อัลกอริทึม”

(algorithm) เมื่อพูดถึงการจัดการธุรกิจแพลตฟอร์ม ในเชิงเทคนิคจึงเรียกว่าเป็นการจัดการโดยอัลกอริทึม (algorithmic management) อัลกอริทึมเป็นระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ และตัดสินใจในการสั่งงานและดำเนินงานอื่น ๆ โดยอัตโนมัติ ตามที่นักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้กำหนดไว้ อัลกอริทึมไม่เพียงแต่เป็นเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในทางธุรกิจเท่านั้น แต่อัลกอริทึมได้เปลี่ยนแปลงเงื่อนไข รูปแบบ และความสัมพันธ์ในการจ้างงานด้วย (Kellogg et al., 2020) ด้วยเหตุนี้การทำความเข้าใจสภาพการทำงานและสภาพปัญหาอื่น ๆ ที่ตามมาของไรเดอร์ จึงต้องทำความเข้าใจการจัดการโดยอัลกอริทึมเป็นสำคัญ ดังจะกล่าวในช่วงหน้า

เมื่อก้าวถึงการขยายตัวของธุรกิจส่งอาหารในไทย ในช่วงที่ผ่านมาผู้ประกอบการเข้าสู่การแข่งขันในตลาดอย่างต่อเนื่อง ปี พ.ศ. 2555 foodpanda แพลตฟอร์มจากบริษัท Delivery Hero ผู้ให้บริการส่งอาหารในระดับโลกเปิดให้บริการเป็นเจ้าแรก จากนั้นในปี พ.ศ. 2560 LINE ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียได้หันมาให้เปิดบริการ LINE MAN แพลตฟอร์มด้านการขนส่งอาหาร ถัดมาในช่วงปี พ.ศ. 2561 Grab ได้เปิดให้บริการส่งอาหาร GrabFood อย่างเป็นทางการ ต่อมาในปี 2562 Gojek ผู้ให้บริการเรียกรถ (ride hailing) จากอินโดนีเซียได้เริ่มเข้ามาให้บริการในไทย และในภายหลังถูกเข้าซื้อโดยกลุ่ม AirAsia สายการบินรายใหญ่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในปี พ.ศ. 2564 และในปลายปี พ.ศ. 2563 กลุ่มธนาคารไทยพาณิชย์ได้เปิดตัว Robinhood จากนั้นในช่วงปลายปี พ.ศ. 2564 shopee ได้เปิดตัวเข้าสู่ตลาดส่งอาหาร และล่าสุด TrueID จากกลุ่ม True ภายใต้การสนับสนุนของ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ได้เข้าสู่ตลาด เมื่อนับจากปี พ.ศ. 2555 ซึ่งแพลตฟอร์มรายแรกได้เปิดบริการ จนถึงปี พ.ศ. 2564 ซึ่งอยู่ในช่วงโควิด-19 ระบาด มีแพลตฟอร์มในตลาดของไทยรวม 7 ราย (บุญญภพและภัทรพล, 2564)

ด้านการเติบโตของธุรกิจส่งอาหารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มูลค่าตลาดธุรกิจส่งอาหารประเทศไทยปี พ.ศ. 2562 เติบโตจากปี พ.ศ. 2561 กว่าร้อยละ 254 ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ปี พ.ศ. 2563 มูลค่าตลาดขยายตัวอย่างก้าวกระโดดถึงร้อยละ 179 ของปีก่อนหน้า ทำให้มีมูลค่ารวมอยู่ที่ราว 6.5 หมื่นล้านบาท อีกทั้งในแต่ละแพลตฟอร์มมีปริมาณร้านอาหาร และไรเดอร์เข้าร่วมธุรกิจเป็นจำนวนมากขึ้นอย่างก้าวกระโดดเช่นกัน การขยายตัวของตลาดส่งอาหารซึ่งมีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ เข้าสู่ตลาด ส่งผลให้การแข่งขันรุนแรงยิ่งขึ้น แต่ละแพลตฟอร์มใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ทั้งส่วนลดโปรโมชั่น และการให้บริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อดึงดูดลูกค้า ควบคู่กับการให้โปรโมชั่นเพื่อดึงดูดร้านอาหาร การแข่งขันขยายพื้นที่บริการไปยังต่างจังหวัดมากยิ่งขึ้น การขยายรูปแบบการให้บริการในธุรกิจอาหารครอบคลุมห่วงโซ่อุปทานอาหาร ตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหาวัตถุดิบ การทำ cloud kitchen อย่าง LINE MAN Kitchen และ Grab Kitchen ยิ่งไปกว่านั้น การขยายรูปแบบการให้บริการไปในด้านอื่นจะส่งผลให้การแข่งขันสู่การเป็น Super App เช่น การบริการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ หรือซูเปอร์มาร์เก็ต การทำแบรนด์ของตนเองอย่าง pandamart การขนส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ (On-Demand) อย่าง GrabExpress, AirAsia Xpress การให้บริการทางการเงินทั้ง E-Wallet กับสินเชื่อ



และการขยายบริการสู่ภาคท่องเที่ยว เช่น การจองโรงแรม ตั๋วเครื่องบิน เช่ารถ และกิจกรรมกับสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น (ปัญญาภพและภัทรพล, 2564)

ภาพที่ 2.1

ตัวอย่างประเภทและชื่อการให้บริการของแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย

Application	ประเภทและชื่อการให้บริการของแต่ละแพลตฟอร์ม							
	Food delivery	E-wallet และ การเงิน	ซื้อสินค้า On-Demand	ขนส่งสินค้า On-Demand	เรียกรถ/คนขับ	Last-mile delivery	ท่องเที่ยวและ โรงแรม	ตัวอย่างบริการ ด้านอื่นๆ
airasia	Food	Pay	Grocer, Beauty	Xpress	Ride	Teleport	Flight, Hotels, SNAP	Insurance
Grab	Food	Pay, Finance	Mart, Assistant	Express	Transport, DriveYourCar		X Agoda, X Booking, X klook	Gifts
LINE MAN	Food	Rabbit Line Pay, LineBK	Mart	Messenger	Taxi			โปรแกรมแชท LINE
Robinhood	Food	SCB EASY	Mart	Express			Travel	Insurance
TrueID	Food	Money Wallet, Microcredit				e-logistics		Lifestyle, Store, วัตุดิบ, Mobile
Shopee	Food	Pay, SPayLater SEasycash				Express		E-commerce, Fresh
foodpanda	Restaurant		Shop					

ที่มา: ปัญญาภพและภัทรพล (2564)

การขยายตัวของตลาดส่งอาหารหลังการระบาดของโควิด-19 คาดว่าในปี 2565 ธุรกิจแพลตฟอร์มจะขยายตัวต่อไป แม้ว่าจะชะลอตัวลงโดยเปรียบเทียบ การขยายตัวของมูลค่าตลาดคาดว่าจะมีมูลค่าประมาณ 7.9 หมื่นล้านบาท หรือขยายตัวร้อยละ 4.5 จากปีก่อนหน้า ทั้งนี้แม้ว่าการแพร่ระบาดของโควิด-19 จางหายไปทำให้การจับจ่ายซื้อหาอาหารทำได้ตามปกติ แต่ความคุ้นชินของผู้บริโภค ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงาน Gen Y และกลุ่มวัยรุ่น Gen Z ยังคงใช้บริการต่อเนื่อง เมื่อรวมกับมาตรการกระตุ้นผู้บริโภคที่แต่ละแพลตฟอร์มยังดำเนินการต่อเนื่อง การมีฐานลูกค้าและร้านอาหารในเครือข่ายการค้าที่สะสมมาต่อเนื่อง การขยายฐานการบริการไปยังอาหารประเภท Limited Service (เช่น เบอเกอร์ พิซซ่า ไก่ทอด) และ Street food ตอบสนองลูกค้าที่ต้องการประหยัด รวมทั้งการขยายธุรกิจไปสู่กิจการอื่น ๆ นอกเหนือจากอาหาร ทำให้ตลาดธุรกิจส่งอาหารยังขยายตัว และมีการแข่งขันอย่างเข้มข้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

## 2.2 การควบคุมแรงงานของงานส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม

การควบคุมแรงงาน (labour control) หมายถึง ความสามารถของนายจ้างในการขับเคลื่อนให้แรงงานทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อสร้างผลกำไรสูงสุดให้กับนายจ้าง การควบคุมแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มต่อไรเดอร์ อาจพิจารณาได้จากกลยุทธ์สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การกำหนดสภาพการจ้าง การจ่ายค่าตอบแทน และการจัดการโดยอัลกอริทึม (Joyce & Stuart, 2021) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 2.2.1 การกำหนดสถานะไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ

ข้อถกเถียงสำคัญเรื่องสถานะของแรงงานแพลตฟอร์มก็คือแรงงานมีสถานะใด ระหว่างการเป็นลูกจ้าง/คนงาน (employee/labour, worker) กับผู้จ้างงานตัวเอง/ผู้รับจ้างอิสระ (self employed/independent contractor) ในต่างประเทศ การต่อสู้ของแรงงาน คือ การยืนยันว่าแรงงานมีสถานะเป็นลูกจ้าง/คนงาน แต่บริษัทแพลตฟอร์มโต้แย้งว่า ไรเดอร์เป็นผู้จ้างงานตัวเอง/ผู้รับจ้างอิสระ โดยอ้างว่า บริษัทเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีเชื่อมต่อระหว่างไรเดอร์กับลูกค้า (Defossez, 2022)

ในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน บริษัทแพลตฟอร์มถือว่าไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ เพื่อทำความเข้าใจที่มาของข้ออ้างนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลในขั้นตอนการสมัครเข้าเป็นไรเดอร์ภายใต้แพลตฟอร์ม 3 บริษัท กรณี GrabFood ในขั้นตอนการสมัครงาน ผู้สมัครต้องให้ความยินยอมใน “ข้อตกลงการใช้บริการ” (terms of service) แอปพลิเคชัน ในทำนองเดียวกัน Line Man ผู้สมัครต้องให้ความยินยอมใน “ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้งาน” (terms of service) แอปพลิเคชัน ส่วน foodpanda มีความแตกต่างเล็กน้อย คือ ผู้สมัครต้องทำสัญญาในรูปแบบ “สัญญาจ้างทำของ” การสมัครงานและการยอมรับข้อตกลงของบริษัท ในทางกฎหมายถือว่าเป็นนิติกรรมที่เกิดจากความยินยอมระหว่างสองฝ่าย นิติกรรมได้ระบุรายละเอียดต่าง ๆ อย่างรอบด้านและรัดกุม เช่น การกำหนดสถานะของไรเดอร์ การนิยามตัวเองของบริษัท การสงวนสิทธิ์ของบริษัท ตารางที่ 2.1 แสดงตัวอย่างข้อกำหนดในนิติกรรมของทั้ง 3 แพลตฟอร์มโดยเปรียบเทียบ

ตารางที่ 2.1

ตัวอย่างข้อกำหนดในนิติกรรมธุรกิจระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ เปรียบเทียบ 3 บริษัทแพลตฟอร์ม

	GrabFood	Line Man	foodpanda
รูปแบบของนิติกรรม	ข้อตกลงการใช้บริการ (terms of service)	ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้งาน (terms of service)	สัญญาจ้างทำของ
สถานะของไรเดอร์ในความสัมพันธ์กับบริษัทฯ	“พาร์ทเนอร์” หมายถึง บุคคลภายนอกที่เป็นอิสระ (ที่ไม่ใช่แกร็บ) ที่จัดหา ไซลู้ชั่น (การอาหารหรือ เครื่องดื่ม ของชำ และ/หรือ ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ)	“พนักงานจัดส่ง” หมายถึง พนักงานจัดส่ง คนขับรถ หรือคนขับที่เข้าสู่ระบบ และใช้แอปพลิเคชันเพื่อ ให้บริการแก่ไลน์แมนใน การจัดส่งสินค้าไปยังผู้ใช้ ภายใต้อำนาจในการ ให้บริการ .....[ ] ข้อตกลง นี้ไม่มีเจตนา หรือข้อความ ใด ๆ หรือในการตกลง ใด ๆ ในข้อกำหนดในการ ให้บริการนี้ จะไม่ถูก ตีความว่าเป็นการลงทุน ร่วมกัน หรือความสัมพันธ์ แบบคู่ค้า ระหว่างบริษัทฯ และพนักงานจัดส่ง โดยไม่ คำนึงว่าจะได้มีการกำหนด ไว้อย่างชัดเจนในข้อตกลง นี้หรือไม่ โดยท่านไม่มี อำนาจในการผูกพันกับ บริษัทฯ หรือไลน์แมน และท่านตกลงที่จะไม่ถือ ตนว่าเป็นลูกจ้าง ตัวแทน หรือผู้แทนของบริษัทฯ หรือไลน์แมน	“ผู้รับจ้างอิสระ” ในการ ให้บริการแก่บริษัทฯ ผู้รับ จ้างอิสระเป็นผู้รับจ้าง อิสระ และมีใช้ลูกจ้าง พนักงาน ตัวแทน หรือ หุ้นส่วนของบริษัทฯ แต่ อย่างไม่ได้ โดยผู้รับจ้างอิสระ มิอิสระที่จะทำงานให้ บริษัทอื่นได้ ซึ่งรวมถึง คู่แข่งของบริษัทฯ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

	GrabFood	Line Man	foodpanda
การนิยามตัวเองบริษัท แพลตฟอร์ม	<p>แกร็บคือบริษัททางเทคโนโลยีที่ให้บริการแพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภคเพื่อซื้อสินค้าหรือรับบริการที่ให้บริการโดยแกร็บหรือพาร์ทเนอร์ สินค้าหรือบริการนั้นอาจถูกจัดหาให้โดยแกร็บหรือพาร์ทเนอร์ก็ได้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ในกรณีที่สินค้าหรือบริการจัดหาให้โดยพาร์ทเนอร์ หน้าที่ของแกร็บคือเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างผู้บริโภครับพาร์ทเนอร์ แกร็บไม่ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำและ/หรือการละเว้นการกระทำของพาร์ทเนอร์แต่อย่างใด พาร์ทเนอร์จะต้องรับผิดชอบในความรับผิดชอบใด ๆ ที่เกี่ยวกับบริการ และพาร์ทเนอร์ไม่ใช่ตัวแทน พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคลากรของแกร็บ รวมถึงพาร์ทเนอร์จะไม่แสดงตัวว่าเป็นบุคคลตามที่ได้กล่าวมาก่อนหน้าด้วย และโซลูชันที่พาร์ทเนอร์เป็นผู้ให้บริการจะไม่ถือว่าเป็นสิ่งที่แกร็บจัดหาให้แก่ผู้บริโภคด้วย</p>	<p>LINE MAN Corporation Pte. Ltd. เป็นเจ้าของเป็นผู้พัฒนา และเป็นผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน โดยทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มด้านเทคโนโลยีสำหรับพนักงานจัดส่งเพื่อติดต่อกับผู้ใช้ที่ส่งคำสั่งเพื่อค้นหาการให้บริการ โดยที่บริษัทฯ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการแต่อย่างใด ทั้งไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ประกอบกิจการ หรือให้บริการขนส่ง แมสเซ็นเจอร์ ผู้ให้บริการส่งพัสดุ ผู้ให้บริการไปรษณีย์ ผู้ให้บริการจัดส่ง ผู้ประกอบกิจการ หรือผู้ผลิตและจำหน่ายอาหาร และไม่ได้ดำเนินการเป็นตัวแทนของบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าว</p>	<p>ไม่ได้ระบุในสัญญา</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

	GrabFood	Line Man	foodpanda
การสงวนสิทธิ์ของบริษัทฯ	<p>แกร็บอาจแก้ไขข้อกำหนดต่าง ๆ ในข้อตกลงในเมื่อใดก็ได้ และการแก้ไขจะมีผลบังคับใช้เมื่อแกร็บประกาศลงบน <a href="http://www.grab.com">http://www.grab.com</a> หรือบนแอปพลิเคชัน คุณมีหน้าที่ในการทบทวนและตรวจสอบข้อตกลงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอว่ามี การแก้ไขหรือไม่ หากคุณ ยังคงใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ภายหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลง จะถือว่าคุณตกลงผูกพันใน การแก้ไขดังกล่าว ไม่ว่าคุณ จะได้ทบทวนหรือตรวจสอบ การแก้ไขข้อตกลงการ ให้บริการนี้หรือไม่ก็ตาม</p>	<p>ข้อกำหนดในการให้บริการ และนโยบายความเป็น ส่วนตัวนี้อาจมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงเป็นครั้งคราว โดยจะมีการประกาศการ แก้ไขเปลี่ยนแปลงบนแอป พลิเคชัน ซึ่งพนักงานจัดส่ง จะต้องอ่านและยอมรับใน การแก้ไขเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวก่อนที่พนักงาน จัดส่งจะใช้แอปพลิเคชัน ต่อไปเพื่อรับคำสั่งและ ให้บริการ โดยการแก้ไข เปลี่ยนแปลงอาจมีการแจ้ง เตือนผ่านกล่องแสดงผลที่ แสดงขึ้นมา โดยหลังจากที่ ท่านคลิก "ฉันยอมรับ" จะ ถือว่าเป็นการยอมรับการ เปลี่ยนแปลงและยินยอม ตามข้อกำหนดในการ ให้บริการฉบับแก้ไข และ/ หรือ นโยบายความเป็น ส่วนตัวฉบับแก้ไข แล้วแต่ กรณี</p>	<p>กรณีที่ผู้รับจ้างอิสระไม่ ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือคำ รับรองใด ๆ ตามที่กำหนด บริษัทฯมีอำนาจในการ ระงับไม่ให้ผู้รับจ้างอิสระ สามารถเข้าถึง แอปพลิเคชันแพนด้า ไรเดอร์ หรือลงโทษใน รูปแบบอื่น ๆ หรือยกเลิก สัญญา (ตามที่ระบุไว้ในโดย ละเอียด)</p>

ที่มา: Grab Terms of Service: Transport, Delivery and Logistics. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.grab.com/th/terms-policies/transport-delivery-logistics/>; Line Man ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้งาน. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.linemanrider.com/terms>; foodpanda ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://pandariders.info/manual/policy/>

นิติกรรมทางธุรกิจระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ตั้งตัวอย่างข้างต้น ซึ่งระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ไรเดอร์เป็น “พาร์ทเนอร์” ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่เป็นอิสระ (กรณี Grab) เป็น “พนักงานจัดส่ง” ที่ไม่ถือตนว่าเป็นลูกจ้าง ตัวแทน หรือผู้แทนของบริษัท (กรณี Line Man) หรือเป็น “ผู้รับจ้างอิสระ” ตามสัญญาจ้างทำของ (กรณี foodpanda) รวมทั้งการนิยามตัวเองเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงข้อตกลง/ข้อกำหนดเป็นอำนาจอย่างสมบูรณ์ของบริษัท (กรณี Grab, Line Man) หรือเป็นไปตามสัญญาจ้างทำของ (กรณี foodpanda) คือ จุดอ้างอิงทางกฎหมาย ที่บริษัทใช้เป็นข้อยืนยันว่าไรเดอร์มีสถานะผู้รับจ้างอิสระ การดำเนินการนี้เป็นการกำหนดความสัมพันธ์การจ้างงาน ซึ่งให้อำนาจ หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบ ของบริษัท ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำเนินกลยุทธ์ต่อไป

## 2.2.2 การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น

การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น (piece rate) เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมแรงงานที่เกิดขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 18 จากเดิมการชดเชยมูลค่าส่วนเกินในโรงงาน เกิดขึ้นโดยขยายเวลาทำงานต่อวันให้ยาวนานเท่าที่จะทำได้ เช่น วันละ 10 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น แต่เมื่อเกิดกฎหมายโรงงาน (Factory Acts) ในประเทศอังกฤษ ที่กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน พุนหาทางออกจากการถูกตีกรอบเวลาทำงานของแรงงาน ด้วยการเปลี่ยนไปใช้วิธีการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนชิ้นงาน ซึ่งส่งผลให้แรงงานต้องเร่งทำงานให้ได้ค่าจ้างตามความคาดหวังต่อรายได้ของตน วิธีการนี้ได้ถูกนำมาใช้และพัฒนาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานของแรงงาน (Burawoy, 1979: 26-27)

บริษัทแพลตฟอร์มได้นำวิธีการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นมาใช้ อย่างไรก็ตามการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นของแต่ละบริษัทมีวิธีคำนวณแตกต่างกัน ซึ่งต้องพิจารณาจากโครงสร้างรายได้ร่วมกับเงื่อนไขพิเศษอื่น ๆ (ธานี, กุลลินี และกรिया, 2565: 2-7)

### 1) Grab

โครงสร้างรายได้จากคำสั่ง GrabFood แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ค่าบริการจากการส่งอาหาร 50 บาท/ครั้ง (หักค่าคอมมิชชั่น 15%)
2. ค่าส่งที่ได้จากลูกค้า 10 บาทต่อออเดอร์ (หักค่าคอมมิชชั่น 10%)
3. ค่าส่งเมื่อระยะทางเกิน 6 กิโลเมตร ๆ ละ 10 บาท (หักค่าคอมมิชชั่น 15%)

## ตัวอย่าง

1. สมมุติผู้ส่งมือเดออร์ส่งอาหารที่ระยะทาง 6 กิโลเมตร ไรเดออร์จะได้รับเงินเท่ากับ

$$(50(0.85)+10(0.09)) = 51.5 \text{ บาท}$$

2. สมมุติผู้ส่งมือเดออร์ส่งอาหารที่ระยะทาง 10 กิโลเมตร ไรเดออร์จะได้รับเงินเท่ากับ

$$(50(0.85)+10(0.09)+40(0.85)) = 85.5 \text{ บาท}$$

\*หมายเหตุ ตัวเลขในการคำนวณนี้เป็นข้อมูลช่วงปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่บริษัทต้องการดึงดูดให้มีผู้มาสมัครเป็นไรเดออร์ค่าตอบแทนจึงค่อนข้างสูง<sup>3</sup>

กระนั้นก็ดี ค่าตอบแทนของ GrabFood มีความเปลี่ยนแปลงเสมอ เช่น เมื่อ 10 ตุลาคม 2565 GrabFood ได้ประกาศโครงสร้างค่าตอบแทนใหม่ โดยเริ่มทดลองใช้ที่จังหวัดเพชรบุรีก่อน โดยโครงสร้างค่าตอบแทนประกอบด้วย 1. ค่าตอบแทนเริ่มต้น 2. ค่าตอบแทนอาหาร และ 3. ค่าระยะทางจากร้านอาหารถึงลูกค้า เช่น ไรเดออร์รออาหารนาน 7 นาที ลูกค้าอยู่ห่างจากร้าน 5.8 กิโลเมตร ไรเดออร์จะได้ค่าตอบแทนเริ่มต้น บวก ค่าตอบแทนตามอัตราที่กำหนด บวก ค่าระยะทางจากร้านอาหารถึงลูกค้าตามอัตราที่กำหนด ทั้งนี้ค่าตอบแทนเริ่มต้นเริ่มที่ 28 บาท ส่วนค่าตอบแทนอาหาร และค่าระยะทาง เป็นการคำนวณอย่างสำเร็จรูป และจะบวกให้เป็นค่าตอบแทนสุทธิ โดยบริษัทให้เหตุผลว่า ด้วยวิธีนี้ยังรออาหารนาน และระยะทางไกล ก็จะได้ค่าตอบแทนสูงขึ้น<sup>4</sup>

นอกจากนั้น Grab สร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นโบนัส ซึ่งบริษัทเรียกว่าระบบอินเซนทีฟ (incentive) กล่าวคือ ในการส่งอาหารแต่ละรอบของไรเดออร์จะได้รับ “เพชร” ซึ่งเป็นสื่อแทนคะแนน และคะแนนจะถูกคำนวณเป็นจำนวนเงินภายหลัง โดยวิ่ง 1 รอบจะได้เพชร 2 กระรัต และหากวิ่งในช่วงเวลาที่มีออเดอร์มากเช่น ในระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ ช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จะได้เพชรเพิ่มขึ้น 5 กระรัต เวลา 17.00-21.00 น. ได้เพชรเพิ่ม 3 กระรัต วันเสาร์-อาทิตย์ วิ่งช่วงเวลา 14.00-21.00 จะได้เพชรเพิ่ม 4 กระรัต เพชรจะถูกรวมยอดในแต่ละวัน แล้วคำนวณออกมาเป็นเงินตามอัตราที่บริษัทกำหนด เช่น 40 กระรัตเท่ากับ 80 บาท 55 กระรัตเท่ากับ 100 เพิ่มขึ้นแบบเป็นขั้น

<sup>3</sup> ดูรายละเอียดจาก Tripgather. (2563, 8 เมษายน). *เปิดรายได้ 5 แอปขับรถส่งอาหาร อาชีพมาแรง รายได้สูงสุด 30,000 ต่อเดือน*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/RDlpV>

<sup>4</sup> Grab Driver Thailand. (2565, 10 ตุลาคม) [เพชรบุรี] *GrabFood ปรับโครงสร้างค่าตอบแทน ในพื้นที่เพชรบุรี ให้ทุกนาทีมีค่ากว่าที่เคย*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/news/ebp>

บันได ไรเดอร์จะได้รับโบนัสในวันถัดไป ทั้งนี้ไรเดอร์ที่จะได้รับอินเซนทิฟ ต้องมีอัตราการรับงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และมีอัตราการยกเลิกงานไม่เกินร้อยละ 20<sup>5</sup>

ภาพที่ 2.2

ตัวอย่างตารางคำนวณอินเซนทิฟตามจำนวนเพชรที่สะสมของ GrabFood<sup>6</sup>

### รับอินเซนทิฟตามจำนวนเพชรที่สะสม

จำนวนเพชรที่สะสม	อินเซนทิฟ
40 กระรัต	80 บาท
55 กระรัต	100 บาท
75 กระรัต	150 บาท
90 กระรัต	220 บาท
110 กระรัต	370 บาท

การจ่ายค่าตอบแทนยังสัมพันธ์กับงาน “แบช” หรืองานหลายคำสั่งซื้อ ในช่วงแรกของงานแบช ในปี 2562 เป็นการรับอาหารจากร้านค้าร้านเดียวไปส่งลูกค้า 2 ราย ที่อยู่บนเส้นทางเดียวกัน โดยคำสั่งซื้อรายการที่สอง อาจถูกส่งระหว่างทางที่ไรเดอร์เดินทางไปร้านอาหาร หรือกำลังรออาหารที่ร้านอาหาร<sup>7</sup> ต่อมา มีงานแบชอีกแบบหนึ่ง คือ งานแบชคู่ซึ่งไรเดอร์จะได้ 2 คำสั่งซื้อตั้งต่อก่อนรับงาน และในกรณีนี้อาจเป็นการรับอาหารจากร้านค้า 2 ร้านที่อยู่ใกล้กัน ไปส่งให้ลูกค้า 2 ราย บนเส้นทางเดียวกัน<sup>8</sup> สำหรับคำสั่งที่ได้จากคำสั่งซื้อขั้นที่ 2 จะไม่เท่ากับขั้นแรก แต่เป็นไปตามการคำนวณของบริษัท เช่น ขั้นแรกได้คำสั่ง 40 บาท ขั้นที่สองอาจจะได้คำสั่ง 28 บาท ซึ่งไรเดอร์จะได้ค่าตอบแทนในการวิ่งรอบนั้น 2 รายการรวมกันเท่ากับ 68 บาท

โดยสรุป การจ่ายค่าตอบแทนไรเดอร์ของ GrabFood มีช่องทางหลักคือ ค่าส่งสินค้า ประกอบกับมีระบบอินเซนทิฟ และงานแบช ซึ่งเป็นระบบการสร้างแรงจูงใจ ทำให้ไรเดอร์มีรายได้เพิ่มขึ้นจากค่าส่งตามปกติ อย่างไรก็ตาม การจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท มีการปรับปรุงในข้อปลีกย่อยเสมอ และในแต่ละจังหวัด (พื้นที่บริการ 61 จังหวัด) มีสูตรการคำนวณที่แตกต่างกันไป ขึ้นกับเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น สภาพการจราจร ค่าครองชีพ ทั้งนี้เป็นไปตามที่บริษัทกำหนด

<sup>5</sup> Grab Driver Thailand. (2562, 19 พฤษภาคม). [ซ่อนแก่น] โพรโมชันอินเซนทิฟประจำสัปดาห์ (20-26 พ.ค. 62). สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/2wkkc-incentive/w21>

<sup>6</sup> เพิ่งอ้าง.

<sup>7</sup> Grab Driver Thailand. (2562, 24 กรกฎาคม) แกร็บฟู้ด-หลายคำสั่งซื้อ ประหยัดเวลา เพิ่มรายได้หลายต่อ!. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/gf-training/order-batching>

<sup>8</sup> Grab Driver Thailand. (2564, 1 มิถุนายน). “งานแบชคู่” งานแบชรูปแบบใหม่ที่ให้คุณรับงานได้สะดวกขึ้น พร้อมรายได้ที่ดีขึ้น!. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/newfeatures/2021/upfront-batch>



## 2) Line Man

โครงสร้างค่าตอบแทนของ Line Man เป็นดังนี้ (ธานี, กุลลณี และกริยา, 2565: 2-11)

1. ค่าจัดส่งอาหาร 55 บาท/ออเดอร์
  - บริการนอกเวลาตั้งแต่ 21.00-22.59 น. ได้เพิ่มออเดอร์ละ 50 บาท
  - บริการนอกเวลาตั้งแต่เวลา 23.00-06.00 น. ได้เพิ่มออเดอร์ละ 100 บาท
2. ระยะทางจัดส่งเกิน 1 กิโลเมตรขึ้นไป เพิ่มค่าจัดส่ง 9 บาท/กิโลเมตร
  - ทุกบริการหักค่าคอมมิชชั่น 15%

ตัวอย่าง

1. สมมุติไรเดอร์ส่งอาหารเป็นระยะทาง 800 เมตร ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ  $(55 \times 0.85) = 46.75$  บาท
2. สมมุติไรเดอร์ต้องส่งอาหารระยะทาง 3 กิโลเมตร ไรเดอร์จะได้รับเงินเท่ากับ  $(55(0.85) + 18(0.85)) = 62.05$  บาท
3. สมมุติไรเดอร์ต้องส่งอาหารระยะทาง 1 กิโลเมตร ในเวลาตี 2 ไรเดอร์จะได้รับเงิน  $(55(0.85) + 100(0.85)) = 131.75$  บาท

Line Man มี*โบนัสอินเซนทีฟ*เช่นเดียวกัน โดยเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ทำงานมากขึ้นเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนพิเศษ แต่มีรูปแบบแตกต่างออกไปและเรียกว่า “*เคสท์*” ภาพข้างหน้าแสดงตัวอย่างของ*เคสท์* 3 รูปแบบ ในช่วงต้นปี 2564

ภาพที่ 2.3

ตัวอย่างเคสของ Line Man<sup>9</sup>



**อีไรตัวจริง อิงพิชิตเคลสที่ 1**

3 เคลสที่พิเศษ เฉพาะ **กรุงเทพและปริมณฑล** วันที่ 1-4 เม.ย. 64

**อีไรตัวจริง อิงพิชิตอนง**

**วิธีการพิชิตเคลสที่ 1**

โฉร์ที่ช่วยทำใจความหิวของลูกในคืนที่ 5 และเวลาที่กำหนด จะได้รับค่าเงินโบนัสพิเศษสูงสุด 10 บาท/งาน

**ตัวอย่าง:** โฉร์ที่รับงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครวันที่ 3 เม.ย. 64 เวลา 11.00 น. โฉร์จะได้รับเงินค่าส่งเริ่มต้น 60 บาท/งาน (ค่าส่งเริ่มต้น 50 บาท + ค่าเงินโบนัสพิเศษ 10 บาท)

พื้นที่	วันที่	เวลา	เงินโบนัสพิเศษ	รวมค่าส่งเริ่มต้น
ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครนายก สระบุรี ลพบุรี พิจิตร อุทัยธานี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี	1 - 2 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน
	3 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	เวลาอื่นๆ	+5 บาท/งาน	55 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	ทั้งวัน	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน

โฉร์ที่ช่วยทำใจความหิวของลูกในคืนที่ 5 และเวลาที่กำหนด จะได้รับค่าเงินโบนัสพิเศษสูงสุด 10 บาท/งาน

**ตัวอย่าง:** โฉร์ที่รับงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครวันที่ 3 เม.ย. 64 เวลา 11.00 น. โฉร์จะได้รับเงินค่าส่งเริ่มต้น 60 บาท/งาน (ค่าส่งเริ่มต้น 50 บาท + ค่าเงินโบนัสพิเศษ 10 บาท)

**พื้นที่สีเหลือง คือการโฉร์ที่มีใจความหิวอย่างใกล้ชิด**

พื้นที่	วันที่	เวลา	เงินโบนัสพิเศษ	รวมค่าส่งเริ่มต้น
ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครนายก สระบุรี ลพบุรี พิจิตร อุทัยธานี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี	1 - 2 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน
	3 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	ทั้งวัน	+10 บาท/งาน	60 บาท/งาน

**พื้นที่สีเหลือง คือการโฉร์ที่มีใจความหิวอย่างใกล้ชิด**

พื้นที่	วันที่	เวลา	เงินโบนัสพิเศษ	รวมค่าส่งเริ่มต้น
ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา	1 - 2 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+5 บาท/งาน	55 บาท/งาน
	3 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+6 บาท/งาน	56 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	เวลาอื่นๆ	+3 บาท/งาน	53 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	ทั้งวัน	+6 บาท/งาน	56 บาท/งาน

**วิธีการพิชิตเคลสที่ 2**

โฉร์ที่ช่วยทำใจความหิวของลูกในคืนที่ 5 และเวลาที่กำหนด จะได้รับค่าเงินโบนัสพิเศษสูงสุด 10 บาท/งาน

**ตัวอย่าง:** โฉร์ที่รับงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครวันที่ 3 เม.ย. 64 เวลา 11.00 น. โฉร์จะได้รับเงินค่าส่งเริ่มต้น 60 บาท/งาน (ค่าส่งเริ่มต้น 50 บาท + ค่าเงินโบนัสพิเศษ 10 บาท)

พื้นที่	วันที่	เวลา	เงินโบนัสพิเศษ	รวมค่าส่งเริ่มต้น
ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครนายก สระบุรี ลพบุรี พิจิตร อุทัยธานี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี นนทบุรี	1 - 2 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+5 บาท/งาน	55 บาท/งาน
	3 เม.ย. 64	10.00 - 13.59 น. 17.00 - 19.59 น.	+6 บาท/งาน	56 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	เวลาอื่นๆ	+3 บาท/งาน	53 บาท/งาน
4 เม.ย. 64	ทั้งวัน	ทั้งวัน	+6 บาท/งาน	56 บาท/งาน

**วิธีการพิชิตเคลสที่ 3**

โฉร์ที่ช่วยทำใจความหิวของลูกในคืนที่ 5 และเวลาที่กำหนด จะได้รับค่าเงินโบนัสพิเศษสูงสุด 10 บาท/งาน

**ตัวอย่าง:** โฉร์ที่รับงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครวันที่ 3 เม.ย. 64 เวลา 11.00 น. โฉร์จะได้รับเงินค่าส่งเริ่มต้น 60 บาท/งาน (ค่าส่งเริ่มต้น 50 บาท + ค่าเงินโบนัสพิเศษ 10 บาท)

ประกาศรายชื่อโฉร์ผู้โชคดีที่พิชิตเคลสที่ 1 ผ่านทางแอปฯ LINE MAN Rider เวลา 18.00 น. โดยคำนวณจากการรับงาน ตั้งแต่ 00.01 - 23.59 น. ของวันที่ก่อนหน้า

**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

\*เงื่อนไขไม่รวมที่ปรึกษา กำหนด

<sup>9</sup> not present. (2564, 31 มีนาคม). *เคสของไลน์แมน*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=qPL7hb5iFFA>

### 3) foodpanda

ค่าตอบแทนของไรเดอร์ มาจากค่ารอบ รายได้ของไรเดอร์ขึ้นกับจำนวนออเดอร์ที่วิ่งงาน<sup>10</sup>

1. ค่ารอบในแต่ละออเดอร์ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับโซนการวิ่งงานของไรเดอร์ เพราะแต่ละโซนการวิ่ง มีความยากง่ายแตกต่างกัน และจำนวนออเดอร์ที่ไม่เท่ากัน
2. ค่ารอบในแต่ละออเดอร์แสดงให้เห็นก่อนกดรับงาน จำนวนเงินที่แสดงในแอปวิ่งงานจะขึ้นอยู่กับแบบของไรเดอร์
3. ไรเดอร์มีอิสระในการเลือกกะการทำงาน และสามารถเลือกวิ่งโซนไหนก็ได้ไม่จำกัด ในกรุงเทพฯและปริมณฑลแบ่งเป็นประมาณ 30 โซน
4. แบบของไรเดอร์มีผลต่อรายได้ที่ได้รับ การคำนวณแบบขึ้นอยู่กับการทำงานของไรเดอร์ ถ้าอยู่แบบที่ดีจะได้รับรายได้ที่มากขึ้น

สำหรับการคำนวณแบบ (หรืออาจจะเรียกว่าระดับ) คำนวณจากผลงาน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา โดยมีสูตรการคำนวณที่บริษัทเป็นผู้กำหนด ดังภาพ 2.4

ภาพที่ 2.4

ตัวอย่างการคำนวณแบบของ foodpanda<sup>11</sup>

### หลักเกณฑ์การคำนวณแบบ กลุ่ม A

ส่วนประกอบ	คะแนน	ประเมินผลงานจาก 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา
ชั่วโมงพิเศษ	30%	ถ้าคุณทำงานในช่วงเวลาพิเศษ คุณจะได้รับคะแนนเพิ่มเติม (ช่วงเวลาพิเศษของแต่ละพื้นที่จะแตกต่างกันออกไป คุณสามารถดูรายละเอียดของช่วงเวลาพิเศษได้ในเว็บไซต์)
วิ่งครบตามชั่วโมงที่จอง	40%	จำนวนชั่วโมงทำงานที่คุณเลือกไว้เทียบกับจำนวนชั่วโมงงานที่ทำงานจริง
การขาดงาน	10%	ถ้าคุณไม่ขาดงานในตารางที่คุณเลือกไว้ คุณจะได้คะแนนเต็ม แต่ถ้าหากคุณขาดงาน คะแนนของคุณจะลดลง
เปอร์เซ็นต์ที่กดรับงาน	20%	จำนวนออเดอร์ที่คุณกดรับงานจริงเทียบกับจำนวนออเดอร์ที่ระบบส่งให้ ทั้งนี้หลังจากไรเดอร์กดรับงานแล้วมีการแจ้งไรเดอร์เซอร์วิสเพื่อรายงานออก จะถูกนำมาคำนวณด้วย

<sup>10</sup> foodpanda. (ม.ป.ป.) *รับสมัครพนักงานจัดส่งอาหาร*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://sscpopboat.wixsite.com/newriderpanda/services>

<sup>11</sup> foodpanda. (2565, 4 ตุลาคม). *ระบบแบบคืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/r7eDf>

ค่ารอบของไรเดอร์แบ่งตามแบช (batch) มีทั้งหมด 6 ระดับ จากแบช 1-แบช 6 ค่ารอบวิ่งมาตรฐานของไรเดอร์ คือ 21 บาทต่อรอบ (ช่วงต้นปี 2564 พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่) และจะบวกด้วยเงินโบนัส ที่เรียกว่า ค่าสกอร์โบนัสตามแบช หรือเกรด ดังนี้ แชช 1 ได้ค่าสกอร์โบนัสเพิ่ม 6 บาท แชช 2 ได้ค่าสกอร์โบนัส เพิ่ม 4 บาท แชช 3 ได้ค่าสกอร์โบนัส เพิ่ม 2 บาท แชช 4 ได้ค่าสกอร์โบนัส เพิ่ม 0 บาท แชช 5 ได้ค่าสกอร์โบนัสเพิ่ม 0 บาท และแบช 6 (ผู้สมัครใหม่) จะได้ค่าสกอร์โบนัสเพิ่ม 2 บาท ยกตัวอย่าง ไรเดอร์แบช 1 วิ่งงานหนึ่งระยะทางไม่เกิน 3 กิโลเมตร จะได้ค่ารอบ 21 บาท บวกกับค่าสกอร์โบนัสเพิ่ม 6 บาท รวมเป็น 27 บาท ทั้งนี้ ค่ารอบของ foodpanda จะได้เพิ่มตามระยะทางด้วย เช่น ถ้ากรณีรับงานวิ่ง 0-3 กิโลเมตร จะไม่ได้เงินค่าระยะทางเพิ่ม แต่ถ้า 3 กิโลเมตรขึ้นไป ไรเดอร์จะได้ค่าวิ่งเพิ่มอีก เช่น 3 กิโลเมตรได้เงินเพิ่ม 2 บาท 4 กิโลเมตร ได้เงินเพิ่ม 4 บาท 5 กิโลเมตร ได้เพิ่ม 5 บาท แบบนี้ไปเรื่อย ๆ จนมากที่สุดคือ 10 กิโลเมตร ได้เงินค่าระยะทางเพิ่ม 30 บาท<sup>12</sup>

foodpanda ยังมีลักษณะพิเศษ คือ ใช้ระบบจองกะทำงาน คือ ไรเดอร์จะต้องจองกะทำงาน โดยกำหนดช่วงเวลาและพื้นที่ที่จะทำงานในรอบสัปดาห์ข้างหน้า เช่นวันจันทร์ จะทำงานย่านสาทร ระหว่างเวลา 16.45- 20.30 น. และจองสำหรับวันอังคาร พุธ พฤหัสบดี .. จนครบ 7 วัน หรือก็วันก็ได้ตามต้องการ และในวันหนึ่งสามารถจองกะทำงานหลายกะ ทั้งนี้ขึ้นบริษัทปรับปรุง (update) กะทุกสัปดาห์ แต่การจองกะมีเงื่อนไขคือ การจองกะเปิดให้ไรเดอร์ที่แบชระดับสูงจองก่อน ส่วนระดับต่ำได้จองที่หลังตามลำดับ ผู้ที่จองก่อนจะได้กะดี ๆ เช่น ช่วงเที่ยงที่มีออเดอร์เยอะ และค่ารอบสูง<sup>13</sup> วิธีนี้จึงเท่ากับเป็นการกระตุ้นให้ไรเดอร์ผลักดันให้ตัวเองอยู่ในแบชระดับสูง ซึ่งจะทำให้ได้โอกาสทำงานในกะที่ดี และได้ค่ารอบสูง

อีกทั้ง foodpanda มีโบนัสพิเศษสำหรับไรเดอร์ใหม่ โบนัสต่อที่ 1 ทำครบ 80 ออเดอร์ ภายใน 7 วัน รับโบนัส 250 บาท โบนัสต่อที่ 2 ทำครบ 340 ออเดอร์ ภายใน 30 วัน รับโบนัสเพิ่ม 250 บาท โบนัสต่อที่ 3 ทำครบ 500 ออเดอร์ ภายใน 45 วัน รับโบนัสเพิ่ม 250 บาท โบนัสต่อที่ 4 รับโบนัสเพิ่ม 750 บาท หากแนะนำเพื่อนมาเป็นไรเดอร์ และเพื่อนทำครบตามเงื่อนไข<sup>14</sup>

จากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยโบนัส อินเซนทีฟของบริษัทแพลตฟอร์มทั้ง 3 รายที่ยกตัวอย่างมา แม้ว่าจะมีรายละเอียดแตกต่างกัน แต่หลักใหญ่ใจความที่เหมือนกันคือ ไรเดอร์ได้รับค่าตอบแทนตามจำนวนรอบที่วิ่งงาน ยิ่งวิ่งงานมาก ยิ่งได้ค่าตอบแทนมาก ไรเดอร์ต้องขยัน เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง ให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อ

<sup>12</sup> ประชาไท. (2564, 26 สิงหาคม). *ขบวนไรเดอร์ 'foodpanda' เชียงใหม่ ปิดรับงาน 14 ชม. ยื่นหนังสือร้องผู้ว่าฯ หลังถูกเปลี่ยนค่ารอบ*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://prachatai.com/journal/2021/08/94662>

<sup>13</sup> foodpanda (2565, 4 ตุลาคม). *การเลือกกะทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/EXVtp>

<sup>14</sup> Tripgather. (2563, 8 เมษายน). *เปิดรายได้! 5 แอปฯขับรถส่งอาหาร อาชีพมาแรง รายได้สูงสุด 30,000 ต่อเดือน*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/RDlpv>

จะมีรายได้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหลักการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น วิธีการนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ควบคุมแรงงานที่สำคัญของแพลตฟอร์มส่งอาหาร

### 2.2.3 การจัดการโดยอัลกอริทึม

การจัดการโดยอัลกอริทึม (algorithmic management) เป็นหัวใจของงานแพลตฟอร์ม อัลกอริทึมคือ “โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อแปลง (transform) ข้อมูลนำเข้าให้ได้ผลลัพธ์ตามประสงค์” (Kellogg et al., 2020: 341) เมื่อก้าวในบริบทงานแพลตฟอร์ม การจัดการโดยอัลกอริทึม หมายถึง การจัดการโดยใช้อัลกอริทึมรวบรวมข้อมูล และติดตามการทำงานของแรงงาน เพื่อให้เกิดการสั่งงานในระบบอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ (Mateescu & Nguyen, 2019: 1) อัลกอริทึมทำหน้าที่จ่ายงาน (allocate) ติดตาม (monitor) และประเมินงาน (evaluate) และ/หรือ ตรวจสอบและประเมินพฤติกรรมและประสิทธิภาพของแรงงานแพลตฟอร์ม (EU-OSHA, 2021a: 2)

การทำหน้าที่ของอัลกอริทึมในการจ่ายงาน ติดตามงาน และประเมินผลงาน ตามที่กล่าวมานั้น เป็นบทบาทสำคัญในการจัดระบบงาน (work organization) แต่ในมุมมองของทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ด้วยความมุ่งหมายที่ทุนต้องการขับเคลื่อนให้แรงงานทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อทำกำไรสูงสุด สิ่งที่ทุนทำในกระบวนการแรงงานคือ กำกับงาน (direction) ประเมินผลงาน (evaluation) และสร้างวินัยการทำงาน (discipline) ของแรงงาน (Kellogg et al., 2020) ในช่วงนี้จะทำความเข้าใจหน้าที่ของอัลกอริทึมในการกำกับงาน ประเมินผลงาน และสร้างวินัย ในกระบวนการทำงานของไรเดอร์ แต่ก่อนอื่นจะบรรยายให้เห็นภาพการทำงานของไรเดอร์ภายใต้แพลตฟอร์ม โดยนำเสนอการทำงานของไรเดอร์ภายใต้แอปพลิเคชัน GrabFood เป็นตัวอย่าง โดยแสดงให้เห็นขั้นตอนการรับงานและข้อตกลงที่สำคัญ โดยสังเขปดังนี้

#### ขั้นตอนทำงานของไรเดอร์ GrabFood<sup>15</sup>

1. ลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน (log in) ตั้งค่าการรับงาน
2. เมื่อมีงานเข้ามา หน้าจอรับงานจะแจ้งเตือน ไรเดอร์ต้องตรวจสอบค่าอาหาร ค่าจัดส่ง รูปแบบการจ่ายเงินและโปรโมชั่น ที่อยู่ร้านอาหารและที่อยู่การจัดส่ง ต้องกดปุ่มยอมรับคำสั่งซื้อภายใน 20 วินาที เมื่อกดปุ่มยอมรับงานหน้าจอจะแสดงแผนที่แสดงตำแหน่งของร้านและปลายทางส่งอาหาร
3. เดินทางไปร้านอาหาร เมื่อถึงแล้ว กดปุ่มฉันอยู่ที่ร้านอาหารแล้ว แสดงรายการอาหารต่อร้านค้า กดปุ่มฉันสั่งซื้ออาหารแล้ว กดปุ่มยืนยันราคาอาหาร แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบราคาอาหารเปลี่ยนแปลง ชำระเงิน กดปุ่มฉันชำระเงินแล้ว

<sup>15</sup> GrabDriverTH. (2561, 20 มิถุนายน). [GrabFood] ขั้นตอนการรับงานแกร็บฟู้ด. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=F2VKsUgGOBE>

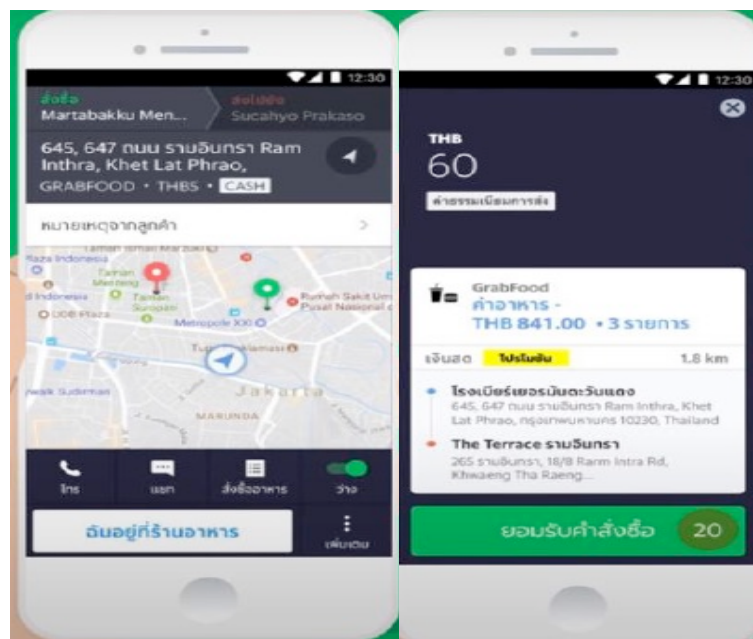
4. ขั้นตอนการรับอาหาร กดถ่ายภาพใบเสร็จ ส่งภาพให้ลูกค้า เช็คคำสั่งซื้อที่ร้านอาหาร กดปุ่มยืนยัน

5. เดินทางไปยังที่จัดส่ง เมื่อถึงปลายทางกดปุ่มฉันอยู่ที่ปลายทางแล้ว ส่งอาหารและใบเสร็จให้ลูกค้า กดจัดส่งอาหารแล้ว ในขั้นนี้ให้ตรวจสอบราคาอาหารให้ตรงกับใบเสร็จ ตรวจสอบส่วนลดโปรโมชั่นต่าง ๆ และคำสั่งอาหาร กดยืนยัน จากนั้นจะมีข้อความแจ้งเตือน ราคาอาหารลบกับส่วนลดอัตโนมัติ เก็บเงินจากลูกค้าตามราคานี้ กดปุ่มตกลง เป็นอันจบงาน

ในการทำงานของไรเดอร์แต่ละรอบ ลูกค้าสามารถประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ โดยข้อความเชิญชวนประเมินความพึงพอใจจะแสดงในหน้าจอสมาร์ตโฟนของลูกค้าภายหลังจากลูกค้าได้รับอาหารแล้ว ระดับความพึงพอใจมี 5 ระดับ (สัญลักษณ์เป็นรูปดาว 1-5 ดาว จำนวนดาวมากคือพึงพอใจมาก) คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าจะถูกประมวลผล และมีผลต่อการได้รับงานของไรเดอร์ในครั้งต่อไป<sup>16</sup>

#### ภาพที่ 2.5

ตัวอย่างหน้าจอสมาร์ตโฟนในขั้นตอนการรับงาน<sup>17</sup>



<sup>16</sup> GrabDriverThailand. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพาร์ทเนอร์*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/qc-star-rating>

<sup>17</sup> GrabeDriverTH. (2561, 20 มิถุนายน). *[GrabFood]ขั้นตอนการรับงานแกร็บฟู้ด*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=F2VKsUgGOBE>

การจัดระดับตามผลงานของไรเดอร์ เป็นอีกข้อตกลงที่สำคัญของแพลตฟอร์มนี้ การแบ่งระดับแบ่งเป็น 5 ชั้นจากต่ำไปสูงได้แก่ เมมเบอร์ ซิลเวอร์ โกลด์ แพลตินัม และฮีโร่ ซึ่งระดับเหล่านี้คำนวณจากผลงานในช่วงรอบเดือนที่ผ่านมา โดยเมมเบอร์คือขั้นต่ำน้อยกว่า 50 รอบ/เดือน ซิลเวอร์คือขั้นต่ำ 50 รอบต่อเดือน โกลด์คือขั้นต่ำ 120 รอบ/เดือน แพลตินัมคือขั้นต่ำ 250 รอบ/เดือน และฮีโร่คือขั้นต่ำ 400 รอบ/เดือน พาร์ทเนอร์แต่ละระดับจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุ การเรียนหลักสูตรให้ความรู้ การได้สินเชื่อเงินสดและซื้อสินค้าเงินผ่อน เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า การซื้อสินค้าโดยได้ส่วนลดและสิทธิพิเศษจากร้านค้า ทั้งนี้จำนวนรอบขั้นต่ำในเดือนที่ผ่านมาตามเกณฑ์ของแต่ละระดับ ยิ่งอยู่ในระดับสูงยิ่งได้สิทธิมากขึ้น และทุกระดับต้องมีคะแนนดาวตั้งแต่ 4.7 ขึ้นไป<sup>18</sup>

นอกจากนั้น Grab ยังมีการแบ่งรูปแบบการเป็นไรเดอร์ตามลักษณะการรับงาน โดยแบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ รูปแบบแรก Grab Bike (GB) สามารถรับงาน ส่งอาหาร (GrabFood) ส่งพัสดุ (Grab Express) ส่งคน (GrabWin) และส่งของที่ซื้อจากซูเปอร์มาร์เก็ต/ร้านสะดวกซื้อ (GrabMart) รูปแบบที่สอง GrabFood Hybrid (GFH) รับงานส่งอาหารเป็นหลัก แต่รวมทั้งสามารถรับงาน ส่งพัสดุ ส่งคน และส่งของ ได้ รูปแบบที่สาม GrabFood Champion (GFC) สามารถรับงานส่งอาหาร ส่งพัสดุ และส่งของ (ไม่สามารถส่งคนได้) และรูปแบบที่สี่ GrabFood X (GFX) สามารถรับงานส่งอาหาร ส่งพัสดุ และส่งของ (ไม่สามารถส่งคนได้) รูปแบบที่สูงขึ้นจะได้ประโยชน์สูงขึ้น คือไม่เสียค่าคอมมิชชั่นในการวิ่งงานแต่ละรอบ หรือไม่เสียเลย และได้อินเซนทิฟสูงขึ้น เช่น หากเป็น GB จะเสียค่าคอมมิชชั่นร้อยละ 15 ของการวิ่งงานแต่ละรอบ ไม่ว่าจะป็นส่งอาหาร ส่งคน ส่งพัสดุ ส่งของ ซูเปอร์มาร์เก็ต ส่วน GFX ไม่เสียค่าคอมมิชชั่นในทุกรายการ สำหรับการจะเปลี่ยนรูปแบบหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสมัครใจ สามารถยื่นใบสมัครผ่านระบบออนไลน์ได้ แต่มีเงื่อนไขกำกับด้วย เช่นจะสมัครเป็น GFX จะต้องมีประวัติการทำงานดี คือมีงานที่สำเร็จ 105 งานทั้งสัปดาห์ เฉพาะวันเสาร์อาทิตย์ 30 งาน<sup>19</sup>

<sup>18</sup> GrabDriverThailand GrabBenefits (ม.ป.ป.). สิทธิประโยชน์คนขับ. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grabbike-express-club>

<sup>19</sup> GrabDriverThailand (ม.ป.ป.). GrabFood (Bike) บริการรับส่งอาหารสำหรับพาร์ทเนอร์รถจักรยานยนต์. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grabfood-bike>



ภาพที่ 2.6

เงื่อนไขการปรับระดับการรับงานของพาร์ทเนอร์แกร็บฟู้ด<sup>20</sup>

เงื่อนไขการปรับระดับการรับงานของพาร์ทเนอร์แกร็บฟู้ด					
ระดับ	อุปกรณ์ที่ต้องใช้		จำนวนงาน (งาน/สัปดาห์)		อินเซนทิฟสูงสุด (บ./สัปดาห์)
	แจ็กเก็ต	กระเป๋า	รวมทั้งสัปดาห์	วันเสาร์-อาทิตย์	
GrabFood X แกร็บฟู้ด เอ็กซ์		 ใ้ใหญ่	105	30	7,000
GrabFood Champion แกร็บฟู้ด แชมป์		 ใ้ใหญ่	85	25	5,000
GrabFood hybrid แกร็บฟู้ด ไฮบริด		 ใ้เล็ก	45	15	3,000

ขั้นตอนและข้อตกลงต่าง ๆ ในแง่หนึ่งทำให้การทำงานของไรเดอร์มีความสะดวก ถูกต้อง และได้สิทธิประโยชน์สูงขึ้น แต่หากพิจารณาตามมุมมองของทฤษฎีกระบวนการแรงงานทั้งหมดนั้นเป็นการควบคุมแรงงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดให้กับบริษัท ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 1) การกำกับงาน

การกำกับงาน (direction) คือการกำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่จะต้องทำ ทำอย่างไร และทำในเวลาเท่าใด เมื่อ log in เข้าสู่ระบบ ไรเดอร์ต้องพร้อมรับงานซึ่งจะถูกส่งมาโดยระบบอัตโนมัติ คำสั่งซื้อที่ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจอสมาร์ทโฟนเป็นรายละเอียดที่ระบุว่าจะทำอะไร และทำอย่างไร ซึ่งระบบได้ให้ข้อมูลอย่างละเอียดเป็นขั้นตอนอย่างดี

สำหรับไรเดอร์ ในขั้นตอนนี้จะต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วภายใน 20 วินาที การรับงานยิ่งสูง คะแนนการรับงานยิ่งดี แต่หากปฏิเสธหรือ “ปิด” งาน คะแนนรับงานจะไม่ดี คะแนนรับงานมีผลต่อระดับการทำงาน และโอกาสได้งานครั้งต่อไป อีกกรณีหนึ่งคือการยกเลิกงาน ซึ่งหมายถึงรับงานแล้ว แต่ยกเลิกภายหลัง กรณีนี้ถือว่าการเกิดความเสียหายสูง จะส่งผลลบต่อคะแนนมาก สำหรับการยกเลิกงาน มีบทลงโทษตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ตักเตือน จนถึงถูกระงับสัญญา (หรือถูก “แบน” จากการทำงาน) ในระยะเวลาหนึ่ง<sup>21</sup>

ประสบการณ์ของไรเดอร์ต่อการกดรับงานแตกต่างกันไป ไรเดอร์คนหนึ่งอธิบายว่าการตั้งค่ารับงานทำได้สองแบบ คือ แบบรับงานอัตโนมัติ คือเมื่อมีงานเข้ามาระบบจะรับงานให้เลย อีกแบบหนึ่ง คือ การรับงานโดยกดรับด้วยตัวเอง เขาอธิบายเพิ่มเติมว่า

<sup>20</sup> เพิ่งอ้าง.

<sup>21</sup> GrabDriverThailand. (2560, 1 สิงหาคม). ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องการยกเลิกงาน. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/cancellation-rate-standard>



“มันมีข้อดีข้อเสียต่างกัน คือ แบบอัตโนมัติเราไม่ต้องจ้องหน้าจอตลอด แบบกดรับเอง บางทีเราเผลอคุยกันหรือทำอย่างอื่นแล้วกดรับไม่ทัน คือ มันเร็วมาก ถ้าอย่างนี้จะเสียประวัติ แต่แบบอัตโนมัติข้อเสียคือเลือกงานไม่ได้ มันให้งานมาอย่างไรก็ต้องไป บางคนไม่ชอบวิ่งไกล ไม่ชอบพวกเครื่องตีมี และไม่อยากไต่งานแบบช แต่ข้อดีของอัตโนมัติอีกอย่างหนึ่งคือ ถ้าเปิดระบบแบบนี้งานจะเข้าดีกว่า คะแนนรับงานดีกว่า ได้เพชรมากกว่า” (ต้น, สัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565)

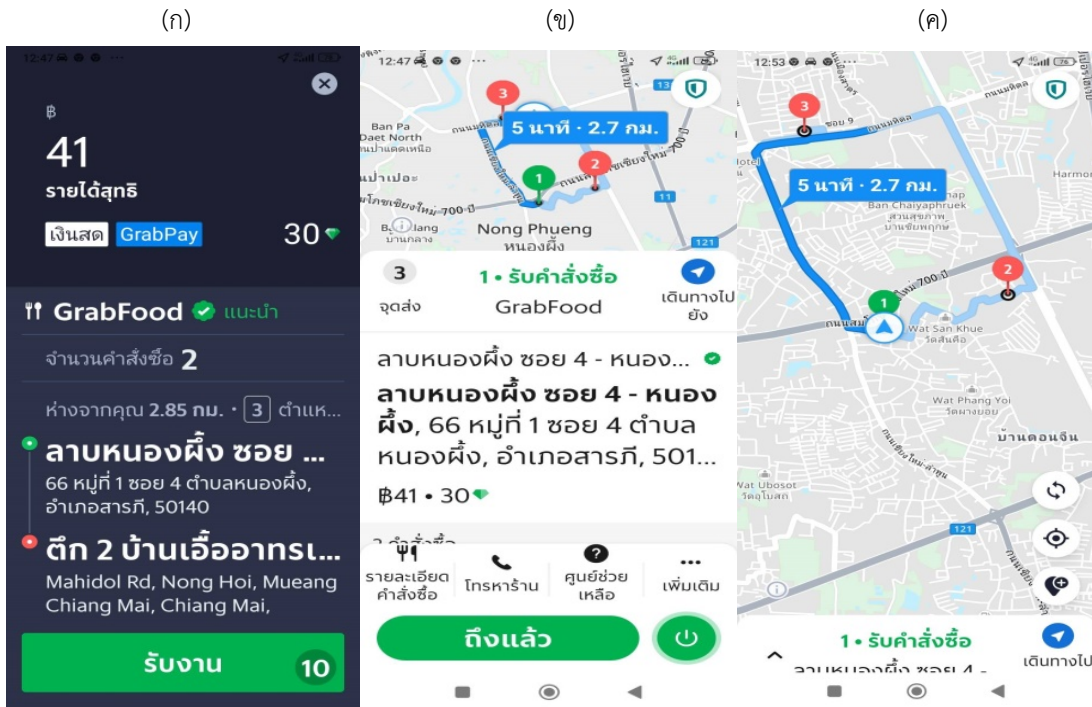
จากการสัมภาษณ์พบว่าไรเดอร์ที่รับงานแบบอัตโนมัติ กับแบบกดรับเอง มีจำนวน ก้ำกึ่งกัน การที่บริษัทเปิดให้เลือกรับงานได้ 2 รูปแบบ แต่สร้างแรงจูงใจให้เลือกไปในทิศทางหนึ่ง ซึ่งให้ประโยชน์แก่บริษัทมากกว่า (แบบอัตโนมัติ) เป็นเทคนิคสร้างตัวเลือกที่มีข้อจำกัด การใช้เทคนิคนี้ ทำให้บริษัทได้ประโยชน์ แต่ทำให้ไรเดอร์เสียโอกาสในการเลือก เพราะผู้ขับบางคนต้องการรับงาน โดยพิจารณาเรื่องระยะทางส่งงาน ประเภทอาหาร ค่าตอบแทนที่จะได้รับ หรือไม่ต้องการส่งเครื่องตีมี ร้อนหรือเย็น เพราะถ้าหากล่าช้าอาหารเสียอุณหภูมิจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ หรือไม่ต้องการรับ งานแบบช (งานซ้อน) ซึ่งมีความยุ่งยากในการทำงาน การต้องกดรับงานในเวลาจำกัด และถูกจูงใจให้ เลือกไปในทิศทางที่บริษัทได้ประโยชน์ ย่อมหมายถึงการเสียโอกาสในการเลือกงาน

การเสียโอกาสในการเลือกงาน ยิ่งเป็นปัญหาชัดเจนขึ้นในกรณีงานแบบช ไรเดอร์ที่ อุบลราชธานีคนหนึ่งกล่าวว่า ในช่วงต้นที่เริ่มมีงานแบบช งานจะเข้าที่ละงาน คืองานแรกเข้าก่อน เมื่อไรเดอร์วิ่งไปร้านอาหารอาจจะมียานที่สองซ้อนเข้ามา ผู้ที่ไม่ต้องการรับงานซ้อน สามารถปิด การรับออเดอร์ใหม่ได้ แต่ในระบบใหม่ในช่วงปี 2565 งานแบบชจะเข้าที่เดียวพร้อมกันสองงานพร้อม กันตั้งแต่ต้น ทำให้มีทางเลือก 2 ทาง คือ รับงาน หรือปฏิเสธงานตั้งแต่ต้น แต่หากปฏิเสธงานบ่อยครั้ง ก็จะมีผลเสียต่อคะแนนการรับงาน (ต้น, สัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565)

ปัญหายังมีมากกว่านั้นคือ แม้บริษัทอ้างว่างานแบบชแบบใหม่ที่เรียกว่า “แบบชคู่” ไรเดอร์จะได้รับแจ้งตั้งแต่ต้นว่าเป็นงานแบบช แต่พบว่าการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในครั้งเดียว ทำให้ไร เดอร์ไม่มีข้อมูลพอเพียงในการตัดสินใจ ไรเดอร์ที่เชียงใหม่คนหนึ่ง (เก่ง, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2565) เล่าว่า เมื่องานแบบชคู่ปรากฏขึ้นมา ไรเดอร์ต้องตัดสินใจรับงานหรือไม่รับในขณะที่ระบบให้ ข้อมูลพอเพียง ภาพข้างหน้าเป็นตัวอย่างจากหน้าจอของไรเดอร์คนนี้

## ภาพที่ 2.7

ตัวอย่างหน้าจอสมาร์ตโฟนกรณีงานแบบ<sup>22</sup>



ภาพที่ 2.7 (ก) แสดงหน้าจอแจ้งว่ามีงานแบบ (คำสั่งซื้อ 2 รายการ) ซึ่งระบบแจ้งชื่อร้านอาหาร และระยะทางจากที่ไรเดอร์อยู่ไปยังร้านอาหาร (ลาบหนองผึ้ง ระยะทาง 2.85 กิโลเมตร) กับแจ้งชื่อสถานที่ส่งอาหารรายการแรก (ตึก 2 บ้านเอื้ออาทร) ในขั้นนี้ระบบยังไม่แจ้งว่าระยะทางจากร้านอาหารไปที่ส่งอาหารรายการแรกระยะทางเท่าใด และไม่แจ้งว่าที่ส่งอาหารแห่งที่ 2 อยู่ที่ใด ด้วยข้อมูลที่ปรากฏนี้ ไรเดอร์ต้องตัดสินใจภายใน 20 วินาที (หากตั้งค่ารับงานแบบแกร็บเอง)ว่าจะรับงานหรือไม่ และหากกรับงานแล้ว ภาพแผนที่เส้นทาง แสดงที่ตั้งร้านอาหาร ที่ตั้งที่ส่งอาหารรายการแรก และรายการที่สอง จึงจะปรากฏขึ้น (ดังภาพที่ 2.7 (ข) และ (ค) ซึ่งใน 2 ภาพหลังก็ยังไม่แจ้งระยะทางจากที่ส่งอาหารรายการแรก ไปยังรายการที่สองอยู่ดี

ไรเดอร์คนเดิมอธิบายว่า สถานการณ์นี้คือการต้องตัดสินใจรับงานแบบชดด้วยข้อมูลไม่ครบถ้วน และไรเดอร์ส่วนใหญ่เลือกกรับงาน เพราะไม่อยากเสียคะแนนการรับงาน แต่หลายคนประสบปัญหาหลังจากนั้น เพราะเมื่อกรับงานแล้ว พบว่างานที่สองเป็น “งานยาก” หมายถึงการไปรับอาหารที่ร้านอาหารสองร้าน โดยร้านอาหารอยู่ห่างกัน หรืออยู่คนละทิศทาง หรือต้องรออาหารนาน หรือต้องไปส่งอาหารสองจุด โดยทั้งสองจุดอยู่ห่างกัน หรือต้องวิ่งคนละทิศทาง หรือเป็นอาหารที่ต้องรักษาอุณหภูมิ เมื่อพบกับงานยากไรเดอร์ หลายคนแก้ปัญหาด้วยการยกเลิกงาน ซึ่งการยกเลิก

<sup>22</sup> ภาพประกอบมาจากหน้าจอมือถือของ เก่ง ไรเดอร์เชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์ 18 ธันวาคม 2565

งานถือว่าเป็นความผิดร้ายแรง ถ้ายกเลิกงานหลายครั้ง (ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด) อาจถูกระงับ สัญญาชั่วคราว อาจ 1-2 วันหรือมากกว่านั้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานได้อย่างมาก

นอกจากเรื่องความยากของงานแล้ว เหตุผลสำคัญที่สุด คือความรู้สึกว่าค่าตอบแทน ที่ได้ไม่เป็นไปอย่างที่ควร กล่าวคือ ทางบริษัทมีวิธีคำนวณค่าตอบแทนงานชิ้นที่สองแตกต่างออกไป จากงานชิ้นแรก โดยคิดว่างานชิ้นที่สองเป็นงานเพิ่มเติมจากงานชิ้นแรก ซึ่งไรเดอร์วิ่งไปในทิศทาง เดียวหรือใกล้กัน งานชิ้นที่สองจึงเป็นการเพิ่มรายได้ให้ไรเดอร์ในการวิ่งรอบเดียว ค่าตอบแทนงานชิ้น ที่สองจึงมีอัตราประมาณครึ่งหนึ่งของงานชิ้นแรก แต่ในมุมมองของไรเดอร์คิดว่า งานแบชคือการทำงาน สองชิ้น ค่าตอบแทนที่ได้ควรจะเป็น 2 เท่าของงานชิ้นเดียว เงินที่หายไปของไรเดอร์คือส่วนที่ บริษัทเบียดบังไป ไรเดอร์ที่จังหวัดอุบลราชธานีรายหนึ่งอธิบายว่า

“เราทำงานเดียวได้ค่ารอบ 28 บาท มันก็ปกติ แต่เวลารับงานแบช มันมาสองงาน แทนที่จะได้ 56 บาท แต่เราได้แค่ 41 บาท ผมมองว่ามันเป็นการลดค่ารอบทางอ้อม เหมือนกับการ เซฟเงินเขา แทนที่เขาจ่ายงานที่สอง 28 บาทแต่ให้แค่ 12-13 บาทต่อเที่ยว แล้วเงินเรามันหายไป ไหน” (ต้น, สัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565)

กรณีตัวอย่างงานแบชที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในครั้งเดียว ทำให้ไรเดอร์มีข้อมูลไม่ ครบถ้วนในการตัดสินใจ จนต้องเลือกตัดสินใจไปในทิศทางที่คิดว่าตนเองจะได้ประโยชน์มากกว่า แต่ก็ เสี่ยงมากกว่าที่จะได้รับงานยาก ขณะที่การตัดสินใจนั้นเป็นประโยชน์กับบริษัท เพราะงานแบชทำให้ บริษัทสามารถประหยัดการจ่ายค่ารอบได้ วิธีการที่กล่าวมานี้เป็นอีกเทคนิคหนึ่งในการกำกับงานที่ให้ ประโยชน์กับบริษัทมากขึ้น

## 2) การประเมิน

การประเมินงาน (evaluation) เกิดขึ้นในขั้นตอนประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เมื่อไรเดอร์นำอาหารส่งถึงมือลูกค้าแล้ว ผู้ขับทุกคนทราบดีว่า การได้รับงานครั้งต่อ ๆ ไป ขึ้นกับปลายนิ้วของลูกค้า เพราะผลการประเมินของลูกค้าในแต่ละครั้งจะถูกบันทึกไว้ และนำไป คำนวณร่วมกับคะแนนด้านอื่น ๆ กลายเป็นระดับความนิยม (rating) ของไรเดอร์ หากคะแนนนิยมสูง โอกาสได้รับงานชิ้นต่อไปจะสูง<sup>23</sup> ด้วยเหตุนี้ไรเดอร์จึงพยายามทำงานให้เป็นที่พอใจของลูกค้ามากที่สุด ได้แก่ การส่งอาหารให้เร็วที่สุด ถูกต้องที่สุด สื่อสารกับลูกค้าอย่างสุภาพ อดทน ควบคุมอารมณ์

<sup>23</sup> คะแนนความพึงพอใจที่อยู่ในระดับคุณภาพมาตรฐาน บริษัทกำหนดไว้ว่าควรมีค่าเฉลี่ยคะแนนดาว 4.5 ขึ้นไป และบริษัทแจ้งว่า กรณีที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนประเมินต่ำโดย “ผู้ใช้บริการอาจให้คะแนนดาวในเหตุผลที่พาร์ทเนอร์ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น แอปพลิเคชัน หรือ สภาพจราจร ดังนั้น เพื่อความเป็นธรรมของทุกฝ่าย เหตุผลบางประการที่ผู้ใช้บริการเลือกให้คะแนน 1-4 ดาว และไม่เกี่ยวกับ มาตรฐานการให้บริการของพาร์ทเนอร์ ระบบจะไม่นำมาคำนวณในคะแนนเฉลี่ย” มาตรฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพาร์ท เนอร์

ที่มา: GrabDriverThailand. (ม.ป.ป.) มาตรฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพาร์ทเนอร์ สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/qc-star-rating>

ให้ตี ในแง่นี้ก็กล่าวได้ว่าอาชีพคนขับรถส่งอาหารจัดอยู่ในงานบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งอาจเรียกอีกอย่างว่าแรงงานอารมณ์ (Emotional Labour) (Gandini, 2019)

ไรเดอร์ทุกคนต่างมีประสบการณ์ที่ต้องใช้ทักษะของการทำงานบริการรับมือกับลูกค้า เมื่อการทำงานมีอุปสรรค ทั้งที่เกิดจากปัจจัยที่ควบคุมได้ หรือควบคุมไม่ได้ เช่น ร้านอาหารช้า รับประทานอาหารทำให้ลูกค้ารอนาน ลูกค้าปิกหมุดที่อยู่คลาดเคลื่อน สถานที่ส่งอาหารเป็นสถานที่ราชการหรือที่พิกที่ห้ามบุคคลภายนอกเข้าไป ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้า สำหรับไรเดอร์บางคนรู้สึกว่า การทำงานในอาชีพนี้เหมือนถูกด้อยค่า ขณะที่บริษัทมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่า ไรเดอร์หญิงคนหนึ่งกล่าวว่า

*“เราเหมือนเป็นที่รองรับอารมณ์ ลูกค้ามีหลากหลายแบบ บางคนเหมือนคนจิตไม่ปกติ คือไม่ว่ายังไงก็ไม่พอใจ คอมเพลนนั่นนี่ เราก็ต้องรับให้ได้ บางทีถูกด่าแรงสุดคือ ไม่มีสมองเหอ ปัญญาอ่อนเหอ เราก็ได้แต่ตอบว่า ค่ะ ๆ ลูกค้า เพราะจะแจ้งไปทางบริษัท ๆ ก็เอาแต่เข้าข้างลูกค้า”* (เจียบ, การประชุม, 2 ธันวาคม 2565)

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เชื่อมโยงกับระบบสร้างแรงจูงใจให้ทำงานมากขึ้น ได้แก่ระบบโบนัสอินเซนทิฟ (incentive) และการจัดระดับตามผลงาน (ranking) ดังที่กล่าวแล้วว่าระบบอินเซนทิฟ เป็นโบนัสที่ให้แก่วุ้บขี่ในชั่วโมงที่มีผู้สั่งอาหารจำนวนมาก เช่น ช่วงเที่ยงวัน โดยการส่งอาหารในแต่ละรอบจะได้คะแนนหรือ “เพชร” มากกว่าในช่วงเวลาอื่น (ผู้ได้รับอินเซนทิฟ ต้องมีอัตราการรับงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และมีอัตราการยกเลิกงานไม่เกินร้อยละ 20) ในขณะที่การจัดระดับตามผลงาน (เมมเบอร์ ซิลเวอร์ โกลด์ แพลตินัม และฮีโร) คำนวณจากจำนวนรอบของการวิ่งงาน (ไรเดอร์ระดับต่าง ๆ ได้รับสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน และทุกระดับต้องมีคะแนนดาวตั้งแต่ 4.7 ขึ้นไป) และการจัดระดับตามลักษณะการรับงาน (GrabFood Hybrid, Grabfood Champion, GrabFood X) ซึ่งจะได้สิทธิพิเศษระดับแตกต่างกัน พิจารณาจากจำนวนรอบการรับงาน และอินเซนทิฟที่ได้ในแต่ละสัปดาห์

ทั้งหมดนี้ส่งผลกระตุ้นให้ไรเดอร์ทำรอบมากขึ้น รวดเร็วขึ้น ถูกต้องมากขึ้น และสร้างความประทับใจลูกค้ามากขึ้น ในมุมมองของไรเดอร์ ซึ่งอาจไม่เข้าใจ หรือไม่รู้แน่ชัดถึงวิธีคำนวณผลงาน และระดับการทำงานของตน แต่โดยทั่วไปพวกเขามีดัชนีชี้วัดคือ จำนวนงานที่ได้รับ หรืองาน “แต่ง” กับจำนวน “เพชร” ที่ได้ในแต่ละวัน ประสบการณ์การทำงานในแต่ละวันทำให้ทราบว่าการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ในชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน และไม่มีวันหยุด หรือหยุดเท่าที่จำเป็น ทำให้มีงานแต่งมากกว่าคนอื่น และได้เพชรมากขึ้น ในแง่นี้หมายความว่า การประเมินส่งผลให้ไรเดอร์ทำงานแข่งขันกับตัวเอง และเพื่อนร่วมอาชีพด้วยกัน

ดัชนีของ สมภพ ไรเตอร์จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีผลการทำงานในระดับ “ฮีโร่” เขากล่าวถึงสาเหตุที่รับงานมากกว่าคนอื่นว่า

“น่าจะเป็นเพราะ ‘ประวัติดี’ คือผมทำงานมานาน ไม่ยกเลิกงานเลย ... อย่างเรานั่ง [ร้ออเดอร์] อยู่หลายคน ระบบมันยังเข้ามาให้กับคนที่ประวัติดี เอไอมันจะหมุนตุ๊ด ๆ มา มันจะดูว่า เครื่องใครแรง เน็ตใครแรง อันนี้มีส่วน แล้วก็ประวัติรับงาน ไม่ปฏิเสธงาน ริงทั้งวัน มีเครดิตรับงานใน กระเป๋าตั้งค์ และเกี่ยวกับฐานลูกค้าที่มีอยู่ คือคนที่เคยสั่งงานเรามาก่อน ดังนั้นคนทำมานาน คนทำ ต่อเนื่องจะได้เปรียบ” (สมภพ, สัมภาษณ์, 17 มิถุนายน 2565)

(เมื่อสอบถามว่า “ฐานลูกค้า” คืออะไร เขาอธิบายเพิ่มเติมว่าเป็น “จำนวนคนสั่งอาหาร” ดังนั้นอาจแปลความหมายของคำว่าฐานลูกค้ามาก ก็คือมีจำนวนรอบการทำงานติดนั่นเอง)

อีกคนหนึ่งอธิบายในทำนองเดียวกันว่า “ระบบการจ่ายงาน ขึ้นกับการมีฐานลูกค้า ของไรเตอร์แต่ละคน ไม่เกี่ยวกับว่าใครอยู่ใกล้ร้าน คือใครทำมานาน ทำหลายชั่วโมงต่อวัน มีลูกค้า มาก ก็จะมีโอกาสได้งานมาก” (เพิ่ม, สัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565)

ส่วนอีกคนอธิบายว่า

“ผมจะวิ่งให้ได้ 25 รอบต่อวัน [จึงจะมีรายได้ตามเป้าหมาย] เมื่อก่อนได้สบาย ๆ แต่ เดียวนี้ผมต้องออกแต่ 8 โมงเช้า วิ่งถึงเที่ยงคืน ... ต้องวิ่งสม่ำเสมอ คือระบบมันจะยิงงานให้คนทำงาน สม่ำเสมอ ผมพยายามไม่หยุด คือถ้าหยุดฐานลูกค้าเราจะหายไป ถ้าหยุดหลายวันต่อกันฐานลูกค้าที่ ทำมามันหายหมดเลย เหมือนต้องเริ่มใหม่เลย” (ปรีชา, สัมภาษณ์, 17 มิถุนายน 2565)

### 3) การสร้างวินัย

การสร้างวินัยการทำงาน (discipline) กระทำผ่านการลงโทษและการให้รางวัล โดย อัลกอริทึมทำหน้าที่ประมวลข้อมูล และทำการลงโทษหรือให้รางวัลแก่ไรเตอร์ตามพฤติกรรม การทำงาน ตัวอย่างของการสร้างวินัยการทำงานเห็นได้ชัดจากการคำนวณอัตราการทำงาน อัตรา ยกเลิกงาน และบทลงโทษ ซึ่งบริษัทได้แจ้งหลักเกณฑ์อย่างชัดเจนในเว็บไซต์ของบริษัท รวมทั้ง การแจ้งข้อมูลอื่น ๆ เช่น รายได้จากการจัดส่งแต่ละครั้ง จะแสดงให้เห็นยอดสรุปเมื่อเสร็จงาน นอกจากนั้นผู้ขับยังสามารถเข้าไปดูอินเซนทิฟ และประวัติงาน ข้อมูลทั้งหมดแสดงให้เห็นได้อย่าง ทันทีทันใด (real time)

ภาพที่ 2.8

สูตรคำนวณอัตราการรับงาน ยกเลิกงาน และโทษจากยกเลิกงาน<sup>24</sup>

**ยิ่งรับงานมาก  
คะแนนรับงานก็ยิ่งสูง**

คะแนนการรับงานจะเพิ่มขึ้น  
เมื่อ "กดรับงานที่แจ้งเตือน"

รับงาน 12

คะแนนการรับงานจะลดลง  
เมื่อ "กดรับงานไม่ทัน  
หรือตั้งใจไม่รับงานที่แจ้งเตือน"

**สูตรคำนวณคะแนนการรับงาน**

$$\frac{\text{จำนวนงานที่กดรับ}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่แจ้งเตือน}} \times 100 = \text{คะแนนการรับงาน}$$

**"คะแนนการยกเลิก  
ยิ่งน้อย ยิ่งดี"**

คะแนนการยกเลิกงานจะเพิ่มขึ้น  
เมื่อ "กดยกเลิกงานที่รับไปแล้ว"  
รับงานให้เยอะเข้าไว้  
คะแนนจะเพิ่มช่วงเวลาที่ยกเลิก

**สูตรคำนวณคะแนนการยกเลิก**

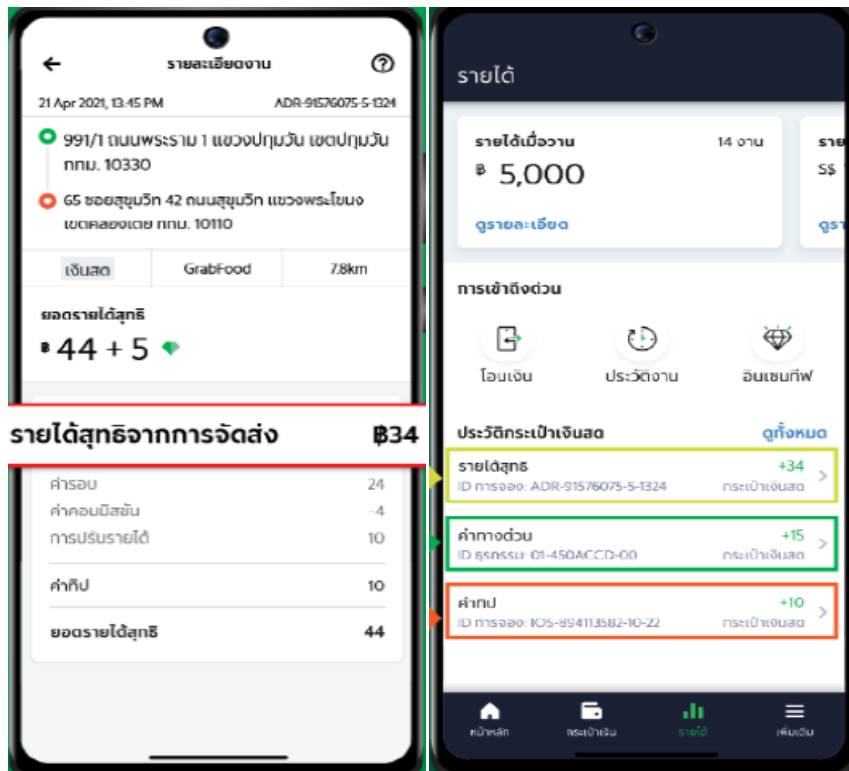
$$\frac{\text{จำนวนงานที่กดยกเลิก}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่กดรับ}} \times 100$$

บทลงโทษ		
อัตรายกเลิกงาน	20-35%	มากกว่า 35%
ครั้งที่ 1	ตักเตือน	ระงับสัญญาณ 5 วัน
ครั้งที่ 2	ระงับสัญญาณ 5 วัน*	ระงับจนกว่าจะขอบรม
ครั้งที่ 3	ระงับจนกว่าจะขอบรม	-

<sup>24</sup> GrabDriverThailand. (2562, 29 พฤศจิกายน). อัตราการรับงาน. สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/4ODZT>; GrabDriverThailand. (2560, 1 สิงหาคม). ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องการยกเลิกงาน. สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/cancellation-rate-standard>  
หมายเหตุ ภาพตัวอย่างที่ยกมาเป็นกรณีที่ใช้กับ GrabCar (ส่งคน) เนื่องจากผู้วิจัยไม่พบข้อมูลการคำนวณการรับงาน ยกเลิกงาน และบทลงโทษการยกเลิกงาน ของ GrabFood โดยตรง แต่คาดว่าจะน่าจะใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน

ภาพที่ 2.9

หน้าจอแสดงรายได้สุทธิจากการจัดส่ง และแสดงช่องทางเข้าดูข้อมูลอื่น ๆ <sup>25</sup>



การแสดงผลหลักเกณฑ์การปฏิเสธ/ยกเลิกงาน และบทลงโทษ และการแจ้งรายได้หลังจบงานแต่ละครั้งพร้อมกับช่องทางเข้าดูข้อมูลอื่น ๆ อย่างทันทีทันใด เป็นตัวอย่างของการลงโทษและให้รางวัล ยังไม่รวมถึงขั้นตอนในการทำงาน เช่น การแจ้งขั้นตอนการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน การอัปโหลดภาพถ่าย ประกอบด้วยใบเสร็จ อาหารที่จะส่ง ใบหน้าของไรเดอร์สวมเสื้อและกล่องบรรจุอาหารของบริษัท จึงจะถือว่าสำเร็จงานตามเงื่อนไข การปฏิบัติเหล่านี้ส่งผลต่อการได้รับงานและรายได้ของไรเดอร์ในแต่ละวัน ทำให้แต่ละคนตื่นตัว และพัฒนาตัวเอง ให้มีรายได้ตามเป้าหมายในแต่ละวัน

การสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ไรเดอร์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจการทำงานของแอปพลิเคชัน สังเกต ลองผิดลองถูก หลายคนใช้ช่องทางสอบถามไปยังศูนย์ความช่วยเหลือ (เรียกสั้น ๆ ว่า “ซีซี”) เมื่อมีปัญหาในขั้นตอนทำงาน หรือเห็นว่ามี ความผิดพลาดของระบบที่ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม นอกจากนั้น ในระหว่างรอคำสั่งซื้อ ปกติพวกเขาจะใช้เวลาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ๆ ร่วมอาชีพ ติดตามข่าวสารจากโซเชียลออนไลน์ เข้าเป็นสมาชิกกลุ่มไลน์ หรือเพจเฟซบุ๊ก เข้าดูวิดีโอคลิปให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานในทางยูทูบ เป็นการพัฒนาตัวเองในการทำงาน เพื่อจะมีรายได้จากการทำงานดีขึ้น

<sup>25</sup> GrabDriverThailand. (2564, 23 เมษายน). หน้าแสดงรายได้แบบใหม่ เห็น “รายได้สุทธิ” ชัดเจน (ไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของพาร์ทเนอร์!). สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/DvtNp>

การทำงานของอัลกอริทึมในการกำกับงาน ประเมินงาน และสร้างวินัยการทำงาน ตามที่กล่าวมาไม่แยกขาดจากกัน แต่ทำงานสอดประสานกันในเวลาเดียวกัน การทำงานดังกล่าวทำให้ การจัดการโดยอัลกอริทึม ซึ่งเป็นระบบประมวล บันทึกรายข้อมูล และสั่งงานอัตโนมัติแบบทันทีทันใด เป็นการควบคุมแรงงานที่มีประสิทธิภาพสูง

เมื่อเปรียบเทียบกับโรงงานอุตสาหกรรมแบบสายพานการผลิต (Fordism) การควบคุมแรงงานเกิดขึ้นภายใต้หลังคาโรงงาน โรงงานอุตสาหกรรมคือพื้นที่ของการทำงาน ซึ่งถูก กำกับด้วยกฎระเบียบหลายชุด กฎระเบียบถูกบรรจุไว้ในสัญญาจ้าง ในข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในโรงงาน เวลาทำงาน เลิกงาน เวลาพัก จากกฎระเบียบผู้คุมกฎ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตามระดับชั้น จากผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน จากผู้คุมกฎผู้คุมงาน ในกระบวนการแรงงาน กำลังแรงงานของคนงาน ถูกรีดเค้นโดยวิทยาการทางเทคโนโลยี ภาพคุ้นชินของโรงงานอุตสาหกรรม คือ การทำงานในระบบ สายพาน ซึ่งคนงานทำงานประจำตำแหน่ง ความเร็วของสายพานเป็นเครื่องมือเร่งความเร็วใน การทำงาน หัวหน้างานเดินตรวจตรา ทำหน้าที่ทั้งให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และตรวจสอบ ชิ้นงาน (Burawoy, 1979) ในงานแพลตฟอร์มอย่างแพลตฟอร์มส่งอาหาร แม้ไม่ได้เป็นการทำงานใน โรงงาน แต่ไรเดอร์ก็ถูกควบคุมไม่ต่างกับในโรงงาน อัลกอริทึมทำหน้าที่ไม่ต่างจากผู้จัดการ หัวหน้า แผนก และหัวหน้างาน ที่ทำหน้าที่สั่งงาน ประเมินงาน และสร้างวินัยในการทำงาน (Gandini, 2019) ในแง่ที่กล่าวได้ว่า การจัดการโดยอัลกอริทึม เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยสลายพื้นที่ทางกายภาพของโรงงาน และได้สร้างโรงงานรูปแบบใหม่ที่เชื่อมโยงกันในระบบออนไลน์ กล่าวสำหรับงานส่งอาหาร อัลกอริทึม ได้ทำให้ท้องถนนกลายเป็นโรงงาน หรือในทางกลับกันโรงงานเปลี่ยนรูปแบบไปแทรกซึมอยู่ใน ท้องถนน พร้อมกับการควบคุมแรงงานอย่างเข้มข้นที่ติดตามไปยังท้องถนน

กล่าวโดยสรุป เมื่อประมวลกลยุทธ์การควบคุมแรงงานทั้ง 3 ประการ ได้แก่ (ก) การกำหนดสถานะไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ (ข) การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น และ (ค) การจัดการ โดยอัลกอริทึม ผลที่เกิดขึ้นคือ การทำให้บริษัทมีอำนาจเชิงพหุคูณเหนือแรงงานอย่างมากใน ความสัมพันธ์การจ้างงาน กล่าวคือ

การกำหนดสถานะไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ ทำให้บริษัทไม่ต้องให้การดูแล รับผิดชอบไรเดอร์ในฐานะลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ทั้งนี้หากพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ เกิดขึ้น จากอำนาจควบคุมการทำงาน และการให้รางวัลหรือลงโทษที่บริษัทมีต่อไรเดอร์ ซึ่งโดย เปรียบเทียบแล้วไม่ต่างกับในโรงงานอุตสาหกรรม ย่อมชี้ชัดว่าบริษัทมีฐานะเป็นนายจ้างของไรเดอร์ ทว่าด้วยการอ้างสถานะเป็นตัวกลางให้บริการเทคโนโลยี และอ้างถึงนิติกรรมในรูปแบบ “ข้อตกลง การให้บริการ” ทำให้บริษัทใช้เป็นฐานอ้างอิงสถานะของตน การมีสถานะเช่นนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้ไม่ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน แต่ยังทำให้บริษัทสามารถปรับเปลี่ยนข้อกำหนดการ ให้บริการ (ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของไรเดอร์) โดยถือเป็นอำนาจของบริษัทอย่างสมบูรณ์



การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น (piece rate) เป็นเทคนิคกระตุ้นการทำงานที่ถูกใช้มาก่อนในอุตสาหกรรมอื่น ๆ มักใช้ในอุตสาหกรรมที่เป็นการทำงานแบบซ้ำ ๆ หรืองานที่นายจ้างต้องการควบคุมการทำงานอย่างเข้มข้น เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ ตัดเย็บเสื้อผ้า ขนส่ง การเกษตร และมักใช้กับการจ้างงานแบบจ้างเหมา หรืองานที่รับไปทำที่บ้าน (Borino, 2018) ในสถานการณ์ที่บริษัทมีอำนาจสมบูรณ์ในการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้บริการ การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือควบคุมแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการเพิ่มหรือลดค่าตอบแทน ร่วมกับการสร้างแรงจูงใจอื่น ๆ (ที่ทำให้ค่าตอบแทนสูงขึ้น) ส่งผลต่อชั่วโมงการทำงาน วันทำงาน ช่วงเวลาทำงาน และความมุ่งมั่นในการทำงานของไรเดอร์ ให้เป็นไปในทิศทางที่บริษัทต้องการ นอกจากนั้นเทคนิคหนึ่งที่มีมักควบคู่กันไปคือ การสร้างแรงงานส่วนเกิน (surplus labour) (เกรียงศักดิ์และวรดุลย์, 2563: 25) โดยการให้ค่าตอบแทนสูงในช่วงแรก พร้อมกับเปิดรับสมัครไรเดอร์แบบไม่จำกัดจำนวน ทำให้มีไรเดอร์ทำงานในระบบจำนวนมาก เมื่อมีแรงงานในระบบจำนวนมาก บริษัทสามารถจ่ายงานให้กับคนที่ทำงานได้รวดเร็วที่สุดตามความต้องการของลูกค้า ขณะเดียวกันบริษัทอยู่ในฐานะที่สามารถลดค่าตอบแทน หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้บริการที่ส่งผลต่อไรเดอร์ได้สะดวกขึ้น เพราะถึงแม้มีแรงงานไม่พอใจ แต่ยังมีคนยินยอมพร้อมใจทำงานจำนวนมาก

การจัดการโดยอัลกอริทึม เป็นหัวใจของงานแพลตฟอร์ม ดังได้กล่าวถึงบทบาทของอัลกอริทึมที่ทำหน้าที่กำกับงาน ประเมินงาน และสร้างวินัยในการทำงาน ไม่ต่างกับการควบคุมแรงงานในระบบโรงงานแบบดั้งเดิม อันที่จริงแล้ว อัลกอริทึมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมแรงงานได้มากกว่าการควบคุมตามแบบแผนเดิมเป็นอย่างมาก กระทั่งอาจกล่าวได้ว่าการจัดการโดยอัลกอริทึมเป็น “ความฝันของเทเลอร์” (Thompson & Briken, 2017: 251 cited in Ivanova et al., 2018: 7) เพราะการจัดการโรงงานตามหลักวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของ F.W. Taylor ซึ่งแบ่งซอยการทำงานออกเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อประสิทธิภาพในการควบคุมแรงงานนั้น การควบคุมแรงงานเกิดขึ้นภายใต้หลังคาโรงงาน แต่อัลกอริทึมทำการบันทึกข้อมูลในทุกการเคลื่อนไหวของแรงงาน นับตั้งแต่ลงชื่อเข้าสู่ระบบ (log in) จนกระทั่งปิดระบบ (log out) และเมื่อปิดระบบ อัลกอริทึมก็ทราบว่าได้หยุดงานไปนานเพียงใดจึงเปิดระบบอีกครั้ง ดังนั้นไม่ว่าเปิดหรือปิดระบบ ข้อมูลจะถูกบันทึกไว้ และมีผลต่อประวัติการทำงาน กล่าวได้ว่า แม้ว่าไม่มีหัวหน้างานเดินควบคุมเหมือนในโรงงาน แต่ไรเดอร์เสมือนถูกสอดส่องการทำงานวันละ 24 ชั่วโมง ในแง่นี้อัลกอริทึมได้กลายเป็นเครื่องมือจับจ้อง (surveillance) เพื่อควบคุมแรงงานอันทรงประสิทธิภาพ (Woodcock, 2020)

นอกจากเป็นเครื่องมือจับจ้องแล้ว ในอีกด้านหนึ่งอัลกอริทึมเป็นเครื่องมือเปลี่ยนความน่าเบื่อของงานให้เป็นเรื่องน่าสนุก ซึ่งเรียกว่า “การทำให้งานเป็นเกม” (Gamification of Work) การทำให้งานเป็นเกม เป็นกลยุทธ์กระตุ้นให้แรงงานทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (หรือโบนัส) โดยตั้งกฎเกณฑ์ขึ้นมาชุดหนึ่ง หากสามารถทำตามกฎเกณฑ์ได้ จะได้ค่าตอบแทน

สูงขึ้นเป็นลำดับ กล่าวให้ชัดขึ้น การทำงานให้เป็นเกม คือการใช้ลักษณะสำคัญของเกมคือ “การทำตามกฎ การแข่งขัน และรางวัล” เป็นแรงผลักดันการทำงาน (Woodcock & Johnson, 2018) ดังที่เห็นได้จากระบบอินเซนทีฟ และการแบ่งระดับไรเตอร์จากผลงาน ภายใต้กฎดังกล่าว ไรเตอร์ต้องทำงานในช่วงเวลาพิเศษ การทำงานแต่ละรอบจะได้เพชรจำนวนมากกว่าเวลาปกติ และเพชรคือคะแนนที่แลกเป็นเงินได้ จำนวนเพชรจะถูกประมวลผลในแต่ละวัน และถูกคำนวณให้เป็นโบนัสประจำวัน

## 2.3 สภาพการทำงานของไรเตอร์

กลยุทธ์การควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์ม นำไปสู่สภาพการทำงานของไรเตอร์ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพ และสุขภาพจิต ดังนี้

### 2.3.1 เวลาทำงานอันยาวนาน

เวลาทำงาน (labour time) เป็นประเด็นใจกลางการต่อรองระหว่างทุนกับแรงงานในทุกยุคสมัย เพื่อให้ได้กำไรสูงสุด ทุนต้องขยายเวลาทำงานของแรงงานให้ยาวนานที่สุด ในขณะที่แรงงานพยายามต่อสู้เพื่อลดเวลาทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และดังได้กล่าวมาแล้วว่า เมื่อเกิดกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ให้ทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ทุนได้ค้นคิดวิธีใหม่ในการขูดรีดแรงงาน วิธีการสำคัญประการหนึ่งคือ การใช้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น ระบบดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมของแรงงาน โดยทำให้แรงงานบีบบังคับตัวเองให้ทำงานอย่างเร่งรีบ และขยายเวลาทำงานให้ยาวนานขึ้น เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนพียงชีพ

ในการศึกษาก่อนหน้านี้มีข้อค้นพบที่น่าสนใจเกี่ยวกับเวลาทำงาน งานของอรรถกฤษและอนรรฆ (2565: 97-99) สืบค้นข้อมูลภาคสนามในช่วงปี 2564 ซึ่งเป็นช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เก็บข้อมูลจากไรเตอร์ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 435 คน ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด พบว่าร้อยละ 36.6 มีชั่วโมงการทำงาน 41-60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์, ร้อยละ 26.4 มีชั่วโมงการทำงาน 61-80 ชั่วโมงต่อสัปดาห์, ร้อยละ 14.0 มีชั่วโมงการทำงาน 81-100 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และร้อยละ 4.4 มีชั่วโมงการทำงาน 100 ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์ ชั่วโมงการทำงานที่ได้จากการสำรวจ เมื่อเปรียบเทียบกับชั่วโมงการทำงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ที่กำหนดให้นายจ้างกำหนดเวลาทำงานปกติ (regular working times) แต่ละวันของลูกจ้างได้ไม่เกิน 8 ชั่วโมง และสัปดาห์หนึ่งต้องไม่เกิน 48 ชั่วโมง ทำให้เห็นว่าไรเตอร์ส่วนใหญ่มีเวลาทำงานยาวนานกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

การวิจัยนี้ มีข้อค้นพบที่สอดคล้องกัน แม้ว่าเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2565 ซึ่งสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายแล้ว แต่พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ (ประมาณ 2 ใน 3) มีชั่วโมง

ทำงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง และส่วนใหญ่บอกว่าประกอบอาชีพไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก แต่ข้อเท็จจริงที่เราค้นพบเพิ่มเติมก็คือ ในปี 2565 เป็นช่วงเวลาที่ไรเดอร์บอกเป็นเสียงเดียวกันว่า ต้องทำงานยาวนานขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้มีรายได้เท่าเดิม หรือมีรายได้พอเพียงต่อการเลี้ยงดูครอบครัว และสาเหตุสำคัญก็คือ ค่ารถลดลง และได้รับงานน้อยลง กรณีตัวอย่างต่อไปนี้ช่วยสะท้อนสถานการณ์นี้ได้ดีขึ้น

“บอล” ชายหนุ่มอายุ 25 ปี ไรเดอร์ในสังกัดแพลตฟอร์ม A (ชื่อสมมุติ) ประจำย่านสายไหม กรุงเทพฯ อดีตคนงานโรงงานที่บอกว่า เงินไม่พอใช้จึงออกจากงานมายึดอาชีพไรเดอร์ ทำมาได้ 2-3 ปี (เริ่มขับในช่วงปี 2563) บอลอยู่กับแฟน ไม่ได้จดทะเบียนกัน ยังไม่มีลูก แฟนของบอลทำงานรับจ้างรายวัน มีรายได้ไม่แน่นอน บอลจึงเป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัว เขากล่าวถึงชั่วโมงทำงานและสาเหตุที่ต้องทำงานยาวนานกว่า 8 ชั่วโมงว่า

“ผมขับวันละประมาณ 10 ชั่วโมง ปกติขับทุกวัน แปดโมงเช้าถึงหกโมงเย็น คือต้องเอาจำนวนรอบเป็นหลัก ผมตั้งไว้ว่าวันหนึ่งต้องได้อย่างต่ำ 15 รอบ มันเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ ถ้าไม่นั้นจะถูกตัดสิทธิ์... แต่งานมันไม่แน่นอน คือวันไหนถ้าได้ 20 รอบ ถือว่าวันนั้นโอเค แต่ยังไม่ได้ก็ต้องวิ่งนานขึ้น” (บอล, สัมภาษณ์, 16 มิถุนายน 2565)

บอลกล่าวว่าค่ารอบของแพลตฟอร์มที่ขับคือ 42 บาทต่อรอบ ดังนั้นหากวันหนึ่งวิ่งได้ 20 รอบจะมีรายได้ 840 บาท เดือนหนึ่งทำงาน 26 วัน (หยุดสัปดาห์ละ 1 วัน) จะมีรายได้เดือนละ 21,840 บาท ยังไม่หักค่าน้ำมัน และค่าสึกหรอของจักรยานยนต์ เขายกตัวอย่างที่ต้องมีรายได้ในระดับนี้จึงจะพอกับค่าใช้จ่าย ซึ่งประกอบด้วยค่าเช่าบ้าน ค่าผ่อนรถ และค่ารักษาสุขภาพต้องกิน “ยาบำรุงสมองเพื่อลดความเครียด” เป็นประจำมีรายจ่ายค่ายาประมาณเดือนละ 1,000 บาท

“วิว” ไรเดอร์หนุ่มอายุ 31 ปี ไรเดอร์สังกัดแพลตฟอร์ม A ผู้ขับที่จังหวัดเชียงใหม่ แต่งงานแล้วมีบุตร 1 คน กำลังเรียนชั้นอนุบาล วิวกล่าวว่าก่อนมาเป็นไรเดอร์ ทำงานเป็นพนักงานโรงแรม มีรายได้เดือนละ 12,000 บาท แต่ช่วงโควิด-19 นายจ้างลดค่าจ้างลงเหลือ 6,000 บาท เงินไม่พอใช้จึงลาออก แล้วหันมาประกอบอาชีพไรเดอร์เป็นหลัก ในความคิดของวิวเขาพอใจที่อาชีพไรเดอร์ให้ค่าตอบแทนมากกว่าอาชีพเดิม และยังสามารถจัดสรรเวลาไปรับ-ส่งภรรยาไปทำงาน และรับ-ส่งลูกไปโรงเรียนได้ แต่รายได้ที่สูงขึ้นก็แลกมาด้วยการทำงานในเวลาที่ยาวนาน และทำแบบไม่มีวันหยุด

“รายได้เฉลี่ยเดือนละประมาณ 20,000-25,000 บาท วิ่งวันละประมาณ 12 ชั่วโมง ตั้งแต่แปดโมงเช้าถึงสองทุ่ม ... วิ่งทุกวันครับ ไม่มีวันหยุด นอกจากวันไหนมีธุระก็ไปทำ ถ้าทำธุระเสร็จก็ออกมาวิ่ง หรือวันไหนฝนตกก็อาจจะหยุดบ้าง” (วิว, สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2565)

กรณีของ “ฝน” ไรเดอร์หญิงเชียงใหม่ สะท้อนให้เห็นการลดค่ารอบของบริษัท ที่ทำให้ไรเดอร์ต้องทำงานยาวนานขึ้น ฝน อายุ 41 ปี แต่งงาน และมีบุตร 1 อยู่คนในวัยเรียน เคยทำงานบริษัทมาก่อน แล้วลาออกมาขายสินค้าออนไลน์ จากนั้นจึงหันมาทำอาชีพไรเดอร์เป็นอาชีพหลักตั้งแต่นั้น

โควิด-19 ระบาด (ต้นปี 2563) โดยเริ่มซบกับแอปพลิเคชัน C (นามสมมุติ) และหลังจากนั้นเมื่อรายได้ลดลง จึงได้สมัครซบในแอปฯ อื่น ๆ ด้วย โดยสลับวันเวลาซบกับแอปฯ ต่าง ๆ ตามสถานการณ์ประสบการณ์จากการทำงานในแอป C ทำให้เห็นแนวโน้มการลดค่ารอบ ซึ่งทำให้ไรเดอร์ต้องทำงานในเวลายาวนานขึ้น

ผมเล่าว่าแอปฯ C เป็นที่นิยมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะการเปิดตัวที่เชียงใหม่ก่อนบริษัทอื่น ๆ และในช่วงแรก ๆ ค่าบริการส่งอาหาร (สำหรับลูกค้าสั่งผู้อาหาร) ราคาไม่แพง จึงมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และในช่วงแรกค่ารอบที่ให้ไรเดอร์มีอัตราน่าดึงดูดใจ จึงมีผู้สมัครเข้ามาทำงานภายใต้แพลตฟอร์มนี้จำนวนมาก ด้านการทำงานในแอปนี้มีเอกลักษณ์คือเป็นการทำงานตามช่วงเวลา หรือ “กะ” คือไรเดอร์ต้องจองเวลาซบเป็นกะ และจะต้องทำงานตามข้อกำหนด อีกทั้งแอปนี้มีการแบ่งระดับไรเดอร์ตามผลงาน ผู้ที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะได้อัตราค่ารอบสูงกว่า

“ช่วงแรก ๆ ที่ซบรายได้แตะเกือบ 20,000 บาทต่อเดือน ทำงานเฉลี่ยวันละ 10 ชั่วโมง โดยที่เราวิ่ง 2 กะ คือ ช่วงเช้ากับช่วงเย็น อาทิตย์หนึ่งจะหยุดได้แค่ 1 วัน แต่ ณ ปัจจุบัน ตั้งแต่เดือนที่แล้วมาหยุดไม่ได้เลย เพราะว่ารายได้ลดลงเยอะ ตั้งแต่มีแอปฯ... มา รายได้หายไปเยอะเลย”

“คือบริษัท รับคนไปเรื่อย ๆ ไม่จำกัด ไรเดอร์เขาประท้วงหรือบ่นกันเยอะว่าทำไมบริษัทรับไรเดอร์เพิ่มเข้าเรื่อย ๆ แต่ออเดอร์ยังมีจำนวนจำกัด คือคนเริ่มไม่ค่อยสั่งกันแล้ว ทำไมยังรับไรเดอร์เข้ามาใหม่ แล้วพวกไรเดอร์เก่า ๆ ก็โดนดองงาน รวมถึงบริษัทยังอัดยิงงานให้กับไรเดอร์ใหม่ คือเหมือนกับมีโปรฯ ล่อให้คนมาสมัครใหม่ ซึ่งในช่วงสองอาทิตย์แรกเหมือนกับทำให้ไรเดอร์ตายใจ”

“แล้วบริษัทก็ลดค่ารอบลง จากช่วงแรก ๆ 30 กว่าบาท เหลือ 27 บาท ซึ่งลงที่ 6-7 บาท ไรเดอร์เชียงใหม่เราก็ไปกันเยอะนะคะที่ไปประท้วง เมื่อปีที่แล้ว ช่วงสิงหาคมว่าประท้วงแล้วเขาฟังไหม ก็ไม่ค่อยได้ผลเท่าไร มันเหมือนเดิม เพียงแค่ว่ามาเอาใจไรเดอร์ให้ซาลงเฉย ๆ ในช่วง 2-3 อาทิตย์ คือเพิ่มบวกให้แค่ 2 บาทต่อออเดอร์ พอหลังจากนั้นมันก็เหมือนเดิม”

“ปัจจุบันรายได้เหลือเดือนละประมาณ 15,000 บาท เพราะบริษัทลดค่ารอบลง ทำให้เราต้องทำงานให้มากขึ้น เพื่อที่จะให้รายได้เท่าเดิม หรือไม่น้อยไปกว่าเดิม ตอนนี้ทำงานประมาณวันละ 8-12 ชั่วโมง” (ฝน, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2565)

กรณีไรเดอร์ที่จังหวัดอุบลราชธานี “ต้น” สะท้อนการลดลงของค่ารอบที่ทำให้ต้องทำงานยาวนานขึ้นได้ชัดเจน ต้น ชายหนุ่มอายุ 33 ปี ก่อนซบรถส่งอาหารเป็นอาชีพหลักเคยทำงานหลายอย่างมาก่อน เช่น แรงงานก่อสร้าง คนงานโรงงานลูกชิ้น มีรายได้ประมาณหมื่นกว่าบาท ต้นเข้ามาซบซบภายใต้แอปพลิเคชัน A ตั้งแต่บริษัทเปิดตัวช่วงแรกในจังหวัดอุบลราชธานี คือ ก่อนโควิด-19 ระบาด (ปลายปี 2562) เขาบอกว่าในช่วงแรก เคยมีรายได้สูงสุดประมาณ 20,000 บาทต่อเดือน ทำรอบได้ประมาณ 30 รอบ ในเวลาทำงานวันละประมาณ 16-17 ชั่วโมง คือออกจากบ้าน 8 โมงเช้า กลับเข้า

บ้านประมาณเที่ยงคืน ตอนนั้นค่ารอบเฉลี่ยประมาณ 35 บาท (รวมค่าระยะทางที่ไกลเกินกว่า 3 กิโลเมตรแรก และค่าโบนัสอินเซนทิฟ)

ในช่วงกลางปี 2565 ที่ให้สัมภาษณ์ ตันกล่าวว่า ยังทำงานในเวลาทำงานเท่าเดิม แต่มีรายได้ลดลงอย่างมาก

“ตอนนี้ปกติออกจากบ้าน 8 โมงเช้า เข้าบ้านเที่ยงคืน เวลาเท่าเดิม แต่ได้รอบเฉลี่ยประมาณประมาณ 20 รอบ วันไหนดีที่สุดคือไม่เกิน 25 รอบ รายได้เหลือ 10,000 กว่าบาท เพราะเดี๋ยวนี้ค่ารอบมันลดลง เหลือประมาณ 28 บาท อินเซนทิฟก็ได้ยากขึ้น [บริษัทเปลี่ยนวิธีคำนวณ] งานแบชก็เยอะขึ้น ตนซบก็เยอะขึ้น มันแย่งไปหมด” (ตัน, สัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565)

### 2.3.2 การถูกควบคุมอย่างเข้มงวดโดยอัลกอริทึม

อัลกอริทึมเป็นจักรกลประสิทธิภาพสูงในการสอดแนมการทำงาน การควบคุมการทำงานแบบทันทีทันใด และการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนของการทำงานเพื่อให้รางวัลหรือลงโทษ ทำให้ไรเดอร์ทำงานในสภาพ *กดดันและเร่งรีบ* คนทำงานภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์มรู้สึกถึงความกดดันสูง เพราะรู้สึกว่าทุกการกระทำล้วนส่งผลต่อโอกาสได้งานครั้งต่อไป ประกอบกับความรู้สึกไม่มั่นใจในการทำงานของอัลกอริทึม ซึ่งบางครั้งดูเหมือนไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ความกดดันยังมาจากความเร่งรีบ เพราะการส่งอาหารล่าช้า อาจหมายถึงการได้รับผลการประเมินจากลูกค้าต่ำ ขณะที่การส่งอาหารเร็ว โอกาสได้รับงานต่อไปมีสูงขึ้น ความกดดันยังมาจากงานแบช หรืองานซ้อน ทำให้ต้องรีบทำเวลาส่งอาหารให้เร็วขึ้นในการวิ่งงานครั้งเดียว และเกี่ยวกับประเภทของอาหาร เช่น อาหารร้อน อาหารเย็น ต้องรีบส่งให้ทันเวลาก่อนที่อาหารจะเสียอุณหภูมิ

### 2.3.3 การจับขี้อย่างขาดสติ

บ่อยครั้งไรเดอร์ขับรถพร้อมกับดูหน้าจอโทรศัพท์ หรือคุยโทรศัพท์ การจับขี้อย่างนี้เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ ด้วยการควบคุมงานแบบทันทีทันใดผ่านหน้าจอโทรศัพท์ ไรเดอร์ต้องคอยชำเลืองมองโทรศัพท์ระหว่างการขับขี่ เช่น มองเส้นทางจาก GPS ในบางแพลตฟอร์มซึ่งเป็นระบบแข่งกันกดรับงาน ไรเดอร์บางคนคอยมองและรีบกดรับงานขณะขับขี่ บางแพลตฟอร์มมีข้อความแจ้งเตือนขึ้นมาในหน้าจอเป็นระยะ บางแพลตฟอร์มไรเดอร์โทรศัพท์คุย(ผ่านระบบแอป)กับลูกค้าเพื่อสอบถามเส้นทางหรือข้อมูล ทั้งหมดล้วนส่งผลต่อสมาธิในการขับขี่ซึ่งนำไปสู่อุบัติเหตุ

### 2.3.4 ความกดดันจากลักษณะของงาน

งานของไรเดอร์คืองานบริการ หรือ “แรงงานอารมณ์” (Emotional Labour) ซึ่งผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้ใช้บริการมีบทบาทมากขึ้นต่อความอยู่รอดของแรงงาน (Gandini, 2019) งานประจำวันของไรเดอร์มีความไม่แน่นอนสูง นับจากพฤติกรรมของลูกค้า ร้านอาหาร การจราจร ผู้ใช้รถใช้ถนน

การประเมินของลูกค้า ช่องว่างของการสื่อสารกับบริษัทผ่านแอป (ลูกค้าไม่มารับอาหาร ลูกค้าประเมินไม่เป็นธรรม ร้านทำอาหารช้า มีเรื่องฉุกฉินติดต่อบริษัทไม่ได้มีแค่ระบบตอบข้อความอัตโนมัติ ฯลฯ) ไรเตอร์ต้องใช้เวลาความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และมีทักษะการจัดการอารมณ์ในฐานะผู้ให้บริการ ความกดดันจากลักษณะของงานมีผลต่อความเครียด สุขภาพจิต และสภาพจิตใจ

### 2.3.5 การเลือกที่จะเสี่ยง

ไรเตอร์ส่วนใหญ่ตระหนักดีว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุสูง และไรเตอร์จำนวนหนึ่งยอมรับความเสี่ยงในการขับขี้อย่างมากขึ้นเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น อาจจำแนกการเลือกที่จะเสี่ยงได้ 2 รูปแบบ รูปแบบแรก คือ การออกไปทำงานแม้สภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวยหรือมีอันตราย เช่น การวิ่งงานตอนฝนตก มลพิษทางอากาศสูง ยามดึกดื่น เพราะคิดว่าถ้าคนอื่นหยุดวิ่งแล้วตัวเองจะได้งานมากขึ้น การเลือกที่จะเสี่ยงอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การขับขี้อย่างประมาทหรือทำผิดกฎจราจร เช่น ขับเร็ว ขับย้อนศร ขับฝ่าสัญญาณไฟจราจร ขับบนฟุตบาท ทำให้ทำงานเร็วขึ้นและประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง ในภาวะที่ค่าน้ำมันแพงขึ้นสวนทางกับค่ารอบ พบว่าไรเตอร์จำนวนมากเลือกที่จะขับขี้อย่างประมาทหรือทำผิดกฎจราจรเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

### 2.3.6 ความเสี่ยงจากการขาดกลไกตรวจสอบจากภายนอก

การจ้างแรงงานโดยทั่วไป นายจ้างต้องปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งกำหนดให้นายจ้างจัดให้มีการบริหารจัดการความปลอดภัยฯ ที่ดี และให้มีพนักงานตรวจความปลอดภัยของรัฐ เข้าตรวจสอบความปลอดภัยฯ ของสถานประกอบการ แต่ในสถานการณ์ที่แพลตฟอร์มกำหนดให้ไรเตอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ หรือผู้รับจ้างทำของ การทำงานของไรเตอร์จึงไม่อยู่ภายใต้กฎหมายความปลอดภัยฯ เมื่อประกอบกับนโยบายของบริษัทแพลตฟอร์มที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า (ผู้ส่งอาหาร) เป็นหลัก ทำให้เกิดความเสี่ยงกับไรเตอร์มากขึ้น พบว่ามีความเสี่ยงอย่างน้อย 2 ลักษณะ คือ ความเสี่ยงต่อการเป็นเหยื่ออาชญากรรม เช่น การถูกจี้ปล้นเมื่อไปส่งอาหารในที่เปลี่ยวตอนกลางคืน อีกลักษณะหนึ่งเกิดขึ้นกับไรเตอร์หญิง คือการถูกคุกคามทางเพศ ซึ่งเกิดขึ้นในหลายโอกาสและหลายรูปแบบ

### 2.3.7 สภาพแวดล้อมบนท้องถนน

การทำงานบนท้องถนนทำให้อาชีพไรเตอร์มีความเสี่ยงมากกว่างานในสภาพแวดล้อมแบบอื่น ๆ จากหลายสาเหตุ เช่น จากสภาพถนน การจราจร สัญญาณจราจร ผู้ใช้รถใช้ถนนร่วมกัน มลพิษทางอากาศ สภาพจักรยานยนต์ที่ใช้ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน ตลอดจนสภาพความพร้อมของร่างกายผู้ขับขี้อย่างไรเตอร์ที่อุปถุภราชธานีคนหนึ่ง ขับรถชนท้ายรถที่จอดอยู่ข้างทางโดยไม่เปิดสัญญาณไฟ และในบริเวณนั้นไม่มีการติดตั้งเสาไฟส่องสว่างบนถนน ไรเตอร์เสี่ยงใหม่สะท้อนถึงผลกระทบต่อสุขภาพจาก

ฝุ่น PM 2.5 ไรเตอร์หญิงกล่าวถึงการขับขี่รถในเวลายาวนานในช่วงมีประจำเดือนทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกาย ไรเตอร์ชายกล่าวถึงการเป็นโรคผิวหนังในร่มผ้าเนื่องจากเหงื่อและความอับชื้นตลอดทั้งวัน การเป็นริดสีดวงทวารซึ่งควบคู่กับคนขับขี่มอเตอร์ไซด์เป็นเวลานาน การรับน้ำหนักจากหมวกกันน็อกวันละหลายชั่วโมง ทำให้ใบหูอักเสบ ความปวดเมื่อยจากต้นคอ ไหล หลัง ถึงเอว บางคนมีอาการปวดเมื่อยร่างกายทำให้ต้องรับประทานยาแก้ปวดและยาคลายเส้นติดต่อกันทุกวันในปริมาณมากขึ้น

สภาพการทำงานดังกล่าวมา ทำให้ไรเตอร์มีความเสี่ยงสูงยิ่งต่ออุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ

## 2.4 สรุปท้ายบท

บทนี้วิเคราะห์กลยุทธ์การควบคุมแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์สามประการ คือ การกำหนดสถานะไรเตอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น และการจัดการโดยอัลกอริทึม กลยุทธ์ดังกล่าวก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ทั้งหนักและเสี่ยงต่อไรเตอร์ เป็นการทำงานที่ยาวนานกว่ามาตรฐานเวลาทำงานตามกฎหมายกำหนด การทำงานที่มีความเสี่ยงจากระบบการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การอภิปรายทำให้เห็นว่าอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของไรเตอร์ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสภาพการจ้าง และสภาพการทำงานภายใต้แพลตฟอร์ม รายละเอียดของอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพจากการทำงานของไรเตอร์จะนำเสนอในบทต่อไป

# **บทที่ 3**

**อุบัติเหตุ สุขภาพ และ  
หลักประกันความเสี่ยง  
จากการทำงาน**



บทที่ผ่านมาวิเคราะห์การควบคุมแรงงานและสภาพการทำงานภายใต้แพลตฟอร์ม ซึ่งนำไปสู่ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์ บทนี้วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์โดยละเอียดมากขึ้น ในขณะที่บทที่ผ่านมาวิเคราะห์ข้อมูลจากมุมมองการควบคุมของบริษัท การวิเคราะห์ในบทนี้ใช้ข้อมูลจากประสบการณ์ของไรเดอร์เป็นหลัก เนื่องจากไรเดอร์เป็นผู้เผชิญปัญหาโดยตรง ข้อมูลที่ได้จะเปิดเผยให้เห็นทักษะ ความซับซ้อน และเชื่อมโยงของอุบัติเหตุและสุขภาพ และความต้องการแก้ไขปัญหามาจากมุมมองของไรเดอร์ได้ดีขึ้น

การนำเสนอเริ่มจาก ข้อเสนอจากการประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์และประเด็นที่เกี่ยวข้อง ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา เพื่อสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนกับอาชีพไรเดอร์ จากนั้นนำเสนอแบบแผนความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพจากประสบการณ์ของไรเดอร์ หัวข้อนี้จะนำเสนอข้อมูลภาคสนามโดยละเอียด ทั้งที่มาจากสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมระดมความคิดของไรเดอร์ ซึ่งคาดหวังว่า ข้อมูลที่นำเสนอจะเปิดทางสู่การวิเคราะห์ประเด็นนี้โดยละเอียด ในโอกาสต่อไป ในหัวข้อถัดไปนำเสนอ ประเด็นความเสี่ยงด้านสุขภาพ สุขภาพจิต และการคุกคามทางเพศ ที่เกิดขึ้นกับไรเดอร์หญิง ซึ่งพบว่าเพศสภาพ (gender) มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงจากการทำงานของผู้ประกอบอาชีพนี้ หัวข้อสุดท้ายนำเสนอ ผลกระทบจากอุบัติเหตุและสุขภาพ และหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงานว่ามีอยู่อย่างไร

### 3.1 ประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์และประเด็นที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมสถิติอุบัติเหตุจราจรในประเทศไทย จัดทำโดยหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ (ThaiRSC), มูลนิธิไทยโรดส์, ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย, สำนักโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร สำนักแผนความปลอดภัย กระทรวงคมนาคม การเก็บสถิติของหน่วยงานต่าง ๆ จำแนกประเภท ผลกระทบ และประเด็นที่เกี่ยวข้องหลายหัวข้อ แต่การเก็บสถิติของหน่วยงานต่าง ๆ มีจุดร่วมที่ขาดหายไป คือ การไม่จำแนกอาชีพของผู้ประสบอุบัติเหตุ การไม่จำแนกอาชีพทำให้มีข้อจำกัด ในการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการเกิดอุบัติเหตุ ในกรณีของไรเดอร์ การประสบอุบัติเหตุถูกนับรวมเป็นส่วนหนึ่งของอุบัติเหตุจักรยานยนต์ ทำให้ข้อมูลไม่สะท้อนระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุของคนในอาชีพนี้ เมื่อไม่มีข้อมูลระดับความรุนแรงของปัญหา ย่อมทำให้ความสำคัญของปัญหาอุบัติเหตุไรเดอร์ถูกมองข้าม หรือไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร

ดังนั้น เพื่อเข้าใจสถานการณ์ความรุนแรงของอุบัติเหตุไรเดอร์ได้ดีขึ้น ผู้เขียนจึงทดลองรวบรวมจำนวนอุบัติเหตุไรเดอร์ โดยอาศัยช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้ทำได้ คือ ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปรากฏในสื่อมวลชน และแหล่งสืบค้นอื่นที่เข้าถึงได้ ข้อมูลที่น่าเสนอต่อไปนี้เป็นข่าวที่ปรากฏในสื่อมวลชน ที่สะท้อนให้เห็นแนวโน้มและลักษณะบางประการของอุบัติเหตุไรเดอร์

การประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์ในการวิจัยนี้ กำหนดเวลาสืบค้นย้อนหลัง 10 ปี คือ ระหว่าง พ.ศ. 2556-2565 ซึ่งเป็นระยะเวลายาวนาน พอจะมองเห็นแนวโน้มของสถานการณ์ และสอดคล้องกับข้อเท็จจริง คือ เป็นระยะเวลาใกล้เคียงกับที่แพลตฟอร์มส่งอาหารแห่งแรกเปิดตัวในประเทศไทย คือ foodpanda ซึ่งเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2555 คำสำคัญที่ใช้สืบค้นคือ “ไรเดอร์” ซึ่งครอบคลุมไรเดอร์ทุกแพลตฟอร์ม ทั้งที่ทำงานส่งอาหาร ส่งคน ส่งสินค้า นอกจากคำว่าไรเดอร์ ยังสืบค้นด้วยคำเรียกขานอื่น ๆ ที่สื่อใช้ เช่น “พนักงานส่งอาหารสังกัด (ชื่อแพลตฟอร์ม)” “รถจักรยานยนต์รับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน” “แกร็บวิน” “แกร็บฟู้ด”

เมื่อเข้าถึงข่าวที่ปรากฏคำสำคัญดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยจำแนกหมวดข่าวตามเนื้อหาในข่าวหลักเกณฑ์การจำแนกหมวด ยึดถือหัวข้อข่าวที่ปรากฏเป็นหลัก แต่คำนึงถึงประเด็นที่งานวิจัยนี้ให้ความสนใจด้วย จึงได้จำแนกข่าวออกเป็น 6 หมวด แต่การจำแนกหมวดมีปัญหาอยู่บ้างคือ แต่ละหมวดไม่สามารถแยกกันได้อย่างเด็ดขาด มีบางข่าวที่อยู่มากกว่า 1 หมวด และบางข่าวถูกนับมากกว่า 1 ครั้ง เพราะมีปรากฏในสื่อมากกว่า 1 สื่อ นอกจากรวบรวมข่าวตามหมวดต่าง ๆ ยังได้รวมหมวด Thesis-Research และ Graph-Table-Report ไว้ด้วย ดังรายชื่อหมวดข่าวและหมวดอื่น ๆ ดังนี้

- อุบัติเหตุ
- ความรุนแรง-ปัญหา
- สิทธิ สวัสดิการ การรวมตัว
- สุขภาวะ
- ต่างประเทศ
- อื่น ๆ
- Thesis-Research
- Graph-Table-Report

แหล่งสืบค้นข่าว คือเว็บไซต์ออนไลน์ของหนังสือพิมพ์ สำนักข่าว หน่วยงานราชการและเอกชน และแหล่งอื่น ๆ ทั้งที่ปรากฏในรูปแบบข้อเขียน และวิดีโอ จำนวน 73 แห่ง ดังต่อไปนี้

- 7 7 kaoded, Amarintv, banmuang, bbc, brandinside.asia, brighttv, ch3 plus, ch7 ,chiangmainews, chula.ac.th, CU-COLLAR, decode.plus, dindeng.com, fm9 1 bkk, hatyaifocus, hfocus, HomeCableTV, js1 0 0 , justicechannel.org, kapook, law.tu.ac.th, marketthink, nationtv, Newscenter, one31, pptvhd36, Rocket Media Lab, sanook, Sarakadee Lite, springnews, thaich8 , thailis, thainewsonline, thaipbs, The Matter, The Momentum, the1 0 1 .world, theactive, theOpener, thestandard, theurbanis, tigernewsreport, tnnthailand, voathai, voicetv, Waymagazine, Workpoint News, workpointTODAY, กรุงเทพธุรกิจ, กองป้องกันการบาดเจ็บ กรมควบคุมโรค, กองโรคไม่ติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข, การเงินการธนาคาร, กินอยู่เป็น, คมชัดลึก, ไทยรัฐออนไลน์, บีบีซีไทย, ผู้จัดการรายวัน 360 องศา, ผู้จัดการสุดสัปดาห์ 360 องศา, ผู้จัดการออนไลน์, มูลนิธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนา, ข่าวสด, คมชัดลึก, ฐานเศรษฐกิจ, เดลินิวส์, ไทยโพสต์, แนวหน้า, ประชาชาติธุรกิจ, ประชาไท, มติชน, สยามรัฐ, สภาองค์กรของผู้บริโภค, สำนักข่าวอิศรา, อีจัน

ข้อมูลจากหมวดต่าง ๆ แสดงให้เห็นสถิติ และลักษณะสำคัญดังนี้

### 3.1.1 อุบัติเหตุ

ขอบเขต อุบัติเหตุ หมายถึง อุบัติเหตุตั้งแต่ระดับบาดเจ็บเล็กน้อย จนถึงเสียชีวิต ทั้งอุบัติเหตุต่อไรเดอร์ หรือ บุคคลอื่น ได้แก่ คุ้มครองอุบัติเหตุหรือผู้ขับขี่รถจักรยาน

#### จำนวนครั้งที่เป็นการ

ผู้เขียนต้องการประมวลจำนวนอุบัติเหตุไรเดอร์ที่เป็นข่าว ดังนั้นการประมวลข่าวในหมวดนี้ ได้ตัดกรณีที่เป็นข่าวเหตุการณ์เดียวกันแต่เผยแพร่ในสื่อมวลชนหลายชิ้น ให้เหลือเพียงชิ้นเดียว และตรวจสอบจำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บจากอุบัติเหตุโดยพิจารณาจากข่าวหลายชิ้น ข้อมูลจำนวนอุบัติเหตุต่อไปนี้ มาจากข่าวแต่ละชิ้นที่ไม่ซ้ำกัน จึงมีหน่วยเป็นครั้ง ดังข้อสรุปต่อไปนี้

การเกิดอุบัติเหตุเฉพาะที่ปรากฏเป็นข่าวระหว่างปี พ.ศ. 2556-2565 (10 ปี) คือ 154 ครั้ง เฉลี่ยปีละ 15.4 ครั้ง

2556 เกิดขึ้น 2 ครั้ง, 2557 เกิดขึ้น 3 ครั้ง, 2558 เกิดขึ้น 5 ครั้ง,  
2559 เกิดขึ้น 2 ครั้ง, 2560 เกิดขึ้น 2 ครั้ง, 2561 เกิดขึ้น 4 ครั้ง, 2562 เกิดขึ้น 6 ครั้ง,  
2563 เกิดขึ้น 18 ครั้ง, 2564 เกิดขึ้น 31 ครั้ง 2565 เกิดขึ้น 81 ครั้ง

(ข้อจำกัดของข้อมูล ปีย้อนหลังมาก มีข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์น้อยครั้ง สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากสื่อยังไม่ให้ความสำคัญกับประเด็นไรเดอร์มากนัก และเป็นไปได้ว่า กรณีอุบัติเหตุเล็กน้อยจะไม่เป็นข่าว แต่สื่อมักรายงานข่าวกรณีอุบัติเหตุร้ายแรง โดยเฉพาะอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิต)

ผู้ประสบอุบัติเหตุเป็นไรเดอร์เพศชาย 132 คน เพศหญิง 10 คน รวม 142 คน

อายุเฉลี่ยของไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ 32 ปี (นับเฉพาะข่าวที่รายงานอายุของผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต)

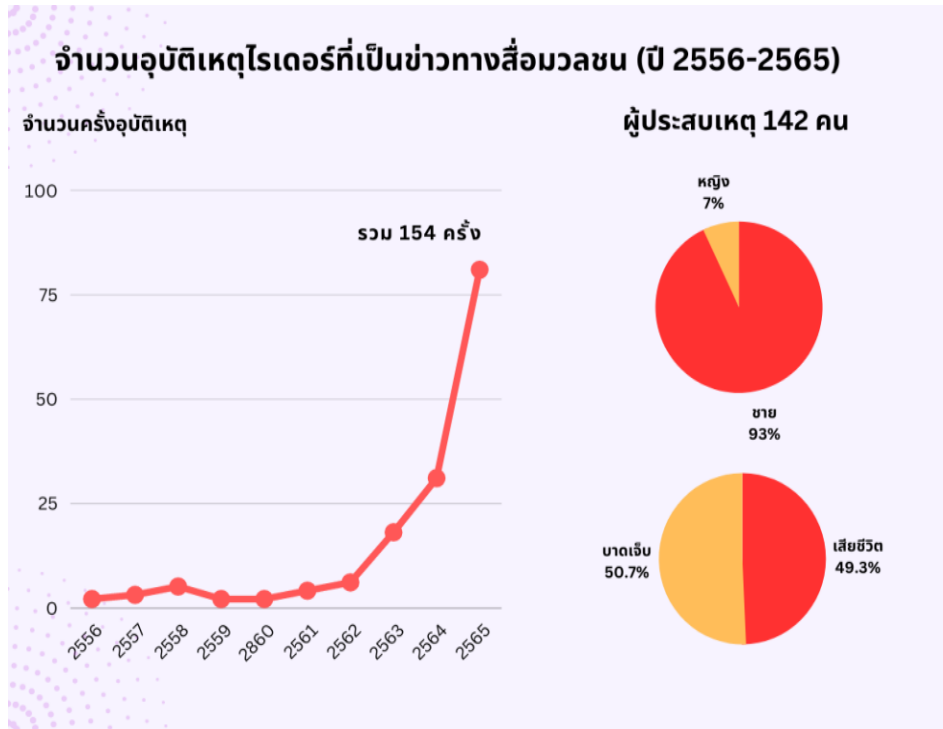
ไรเดอร์บาดเจ็บ 72 คน เสียชีวิต 70 คน

หากพิจารณาจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตเฉพาะใน 3 ปีหลังจากที่ผ่านมา พบว่าผู้บาดเจ็บเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

- ปี 2563 บาดเจ็บ 14 คน เสียชีวิต 1 คน
- ปี 2564 บาดเจ็บ 9 คน เสียชีวิต 21 คน
- ปี 2565 บาดเจ็บ 36 คน เสียชีวิต 28 คน

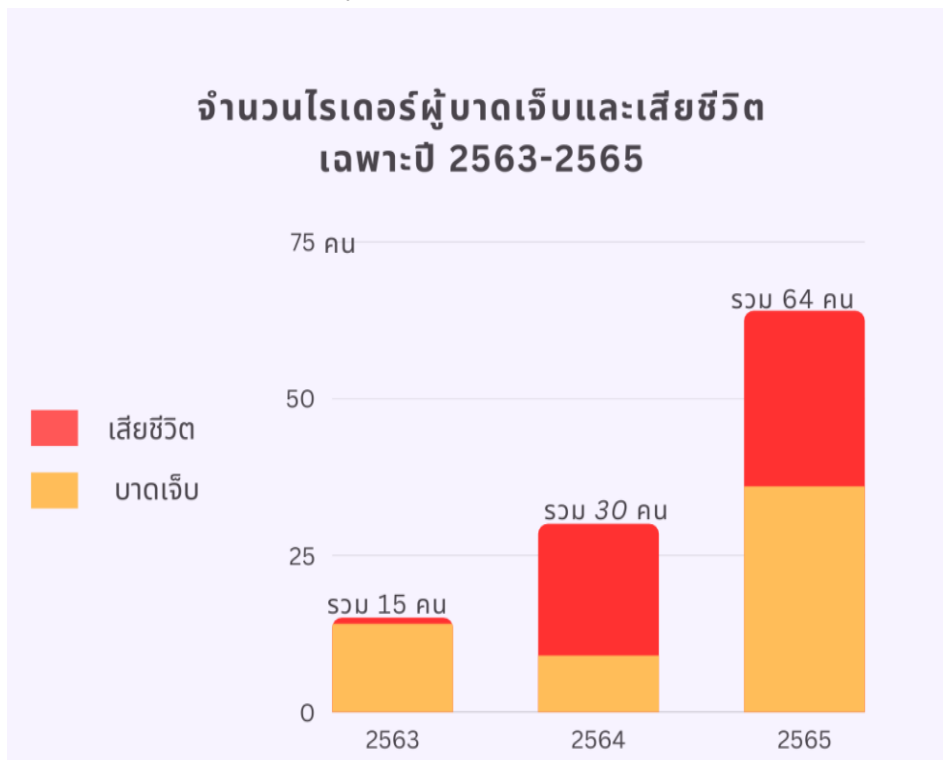
ภาพที่ 3.1

จำนวนอุบัติเหตุไรเดอร์ที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชน (ปี 2556-2565)



ภาพที่ 3.2

จำนวนไรเดอร์ผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต เฉพาะปี 2563-2565

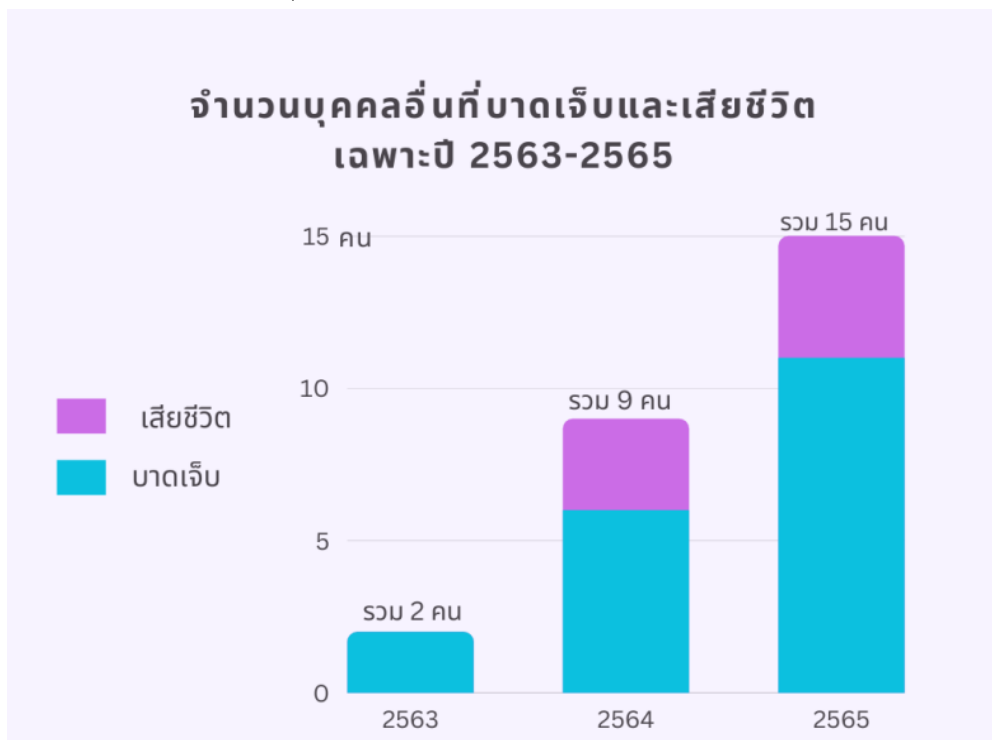


ผู้ประสบอุบัติเหตุบุคคลอื่น เพศชาย 26 คน เพศหญิง 16 คน อายุเฉลี่ย 32 ปี  
บุคคลอื่น บาดเจ็บ 28 คน เสียชีวิต 13 คน

- เฉพาะปี 2563 บาดเจ็บ 2 คน เสียชีวิต 0 คน
- เฉพาะปี 2564 บาดเจ็บ 6 คน เสียชีวิต 3 คน
- เฉพาะปี 2565 บาดเจ็บ 11 คน เสียชีวิต 4 คน

ภาพที่ 3.3

จำนวนบุคคลอื่นที่บาดเจ็บและเสียชีวิต เฉพาะปี 2563-2565



พื้นที่เกิดเหตุสูงสุด 3 อันดับ กรุงเทพฯ 49 ครั้ง (32%) นนทบุรี 28 ครั้ง (18%)  
สมุทรปราการ 9 ครั้ง (6%)

สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากการนำเสนอสื่อ ส่วนใหญ่แสดงถึงพฤติกรรมการขับขี่ของไรเดอร์ ที่ขาดสมาธิ ความเร่งรีบ ความประมาท ส่วนอุบัติเหตุที่ไรเดอร์เป็นฝ่ายถูกชนมีไม่มากนัก

ตัวอย่างหัวข้อข่าว

สลด! ไรเดอร์ ชนรถตุ๊กตุ่น กทม. ดับคาที่

หนุ่มไรเดอร์ขี่รถจักรยานยนต์ ชนท้ายรถ 6 ล้อ เสียชีวิตกลางต่างระดับพุทธมณฑล สาย 1

หนุ่มไรเดอร์ขี่จักรยานยนต์เสียหลักหลุดโค้งพุ่งลงบ่อน้ำข้างทางจมน้ำดับ

เบรกกะทันหัน ไรเดอร์พุ่งชนท้ายบาดเจ็บ (clip)

ไรเดอร์ขี่ จยย. แชนรถบรรทุกพ่วง ถูกเบียดล้มทับซ้ำเสียชีวิต จ. นนทบุรี

อุทาหรณ์ไรเดอร์ ชีร์ถดูแล GPS ช่วย 2 เด้ง เจ็บตัวพร้อมเสียเงิน !!

หนุ่มไรเดอร์ซี จยย. ไปส่งอาหาร ไฟลุกพริบใต้เบาะ ลามทั้งคัน

ลิปล้อทับสาวแกร็บฟู้ดดับสยอง

กระบะผ้าไฟแดง! ชนหนุ่มนักศึกษา "ดับ" ระหว่างเป็นไรเดอร์ส่งอาหาร หาเงินค่าเทอม

### 3.1.2 ความรุนแรง-ปัญหา

ความรุนแรง-ปัญหา คำว่าความรุนแรง เป็นความรุนแรงจากการกระทำ ในลักษณะการทะเลาะวิวาท โดยใช้อาวุธ การชกต่อย หรือการด่าทอ ทั้งที่ไรเดอร์เป็นฝ่ายกระทำ ถูกกระทำ หรือกระทำต่อตัวเอง ส่วนคำว่าปัญหา หมายถึงปัญหาในการประกอบอาชีพ การถูกกลั่นแกล้ง หรือเหตุการณ์ในลักษณะอื่นที่ส่งผลกระทบต่อไรเดอร์ในทางลบ

การเก็บข้อมูลจากข่าวระหว่างปี พ.ศ. 2560-2565 พบว่ามีข่าวในหมวดความรุนแรง-ปัญหา 233 ชิ้น ข่าวในกลุ่มที่ปรากฏมากที่สุดคือ ความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ

#### ตัวอย่างหัวข้อข่าว

"หนุ่มแกร็บ" สวมบทบู๊โคดซ์ด้นัว หลังคู่กรณีชก 'ปิ่น' ขู่!!

แค่ปี๊บแตรหวีดดับ! โลন্แมนเผยเจอแท็กซีหัวร้อนแทงเฉียดหัวใจ หวังสองลูกน้อยจะกำพร้า

ไรเดอร์หัวร้อน ซี จยย. ชนรถลูกค้า ช้ำโทรขู่

ไรเดอร์ส่งอาหาร-วัยรุ่นเจ้าถิ่น ปะทะเดือดหน้าห้างฯ

หนุ่มหัวร้อนรื้อหมัดใส่ไรเดอร์ชีร์ถดัดหน้าทำลูกสาวล้ม

สลัด! หนุ่มไรเดอร์เคียดทะเลาะเมีย คัดสั้นโดดสะพานภูมิพล

ข่าวที่มีมากเป็นอันดับต่อมา คือ ข่าวสะท้อนชีวิตและการทำงานของไรเดอร์

#### ตัวอย่างหัวข้อข่าว

เปิดใจไรเดอร์แม่เลี้ยงเดี่ยว พาลูกใส่ในเสื้อส่งอาหาร ท่ามกลางอากาศหนาว

"หนุ่มแกร็บฟู้ด" โอดชีร์ถฝ่าสายฝนไปซื้อพิซซ่า สุดท้ายโดนลูกค้าเบียด

ไซเซียวให้กำลังใจ "ลุงแก้ว" ชับแกร็บฟู้ด เล่าด้วยน้ำตาถูกลูกค้ารุมด่า

เปิดใจ ไรเดอร์พ่อลูกอ่อน ประดิษฐ์กล่องใส่ลูกน้อยไปส่งของด้วยกัน

ญาติสะอื้นเก็บอัฐิหนุ่มไรเดอร์ผู้อาภัพ

ล่าหม่อมแสนบุญน้ำลายใส่หน้าแกร็บ หนุ่มจิตตกหวัดติดโควิด ข้ำสูญเงินหมื่น

ไรเดอร์ก่อคดีต่าง ๆ

#### ตัวอย่างหัวข้อข่าว

ไรเดอร์มือกาบ หยิบของแถมติดมือไปด้วย

จับ "ไรเดอร์" ก่อเหตุแอบถ่ายห้องน้ำหญิงปั้มน้ำมัน อ้างทำมาแล้วหลายครั้ง

ไรเดอร์แสบ กรีดรถยนต์เสียหาย 5 คัน

รวบ "ไรเดอร์" หื่น!! ลักชุดชั้นในสาวไปสูดดม

การคุกคามหรือถูกคุกคามทางเพศ

#### ตัวอย่างหัวข้อข่าว

หนุ่มแกร็บโผล่ 2 รายซ้อน เจอลูกค้าหนุ่มหื่นขู่ ส่งข่าว "ขอমনกเขา" เผยพิกัดเดียวกันในวัด

เตือนภัย! ไรเดอร์เจอลูกค้าช่วยตัวเอง โดนล่อซื้อให้ไปส่งอาหาร โข่วเปลี่ยสาวลำบนที่นอน

ไรเดอร์หญิง รั้งถูกคุกคามเพศเพียบ เจอทุกรูปแบบ จี้อกระบบคุ้มครองสุขภาพ-อุบัติเหตุ

### 3.1.3 สุขภาวะ

สุขภาวะครอบคลุม เรื่องสุขภาพ ความเจ็บป่วยระหว่างการทำงาน สุขภาพจิต และรวมถึงอุบัติเหตุด้วย ระหว่างปี พ.ศ. 2561- 2565 มีข่าวในหมวดสุขภาวะ 53 ชิ้น

#### ตัวอย่างหัวข้อข่าว

สาวไลน์แมนติดโควิด-19 ร้องสื่อเจอรวมเมตฮอสพิเทลทิ้งขยะเต็มห้องซ้ำซ้ำฆ่าตัวตาย (clip)

ไรเดอร์อึ้งหนัก! จนท. ปล่อยผู้ป่วยโควิดเดินมารับอาหารเองกับมือ (clip)

กรมอนามัย ย้ำ 9 แนวทางให้ "ไรเดอร์" ปฏิบัติตาม เพื่อลดการแพร่เชื้อโควิด

ไรเดอร์ซี จยย. กลับบ้านไปกินข้าว วูบเสียชีวิตคารกก่อนถึง

อุทาหรณ์! ไรเดอร์ฟุบคา จยย. ตะโกนเรียกไม่ตื่น โหมวิ่งงานหนักกลับตอนไหนไม่รู้ตัว

ไรเดอร์อ่วมโรค ! ตั้งเครื่องช่วยดูแลสุขภาพ

### 3.1.4 สิทธิ สวัสดิการ การรวมตัว

สิทธิ สวัสดิการ การรวมตัว ครอบคลุมข่าวการเรียกร้องสิทธิและสวัสดิการที่พึงมีของไรเดอร์ในประเด็นต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน การประกันอุบัติเหตุ การรวมตัวของไรเดอร์เพื่อเสนอข้อเรียกร้องต่อบริษัท และความคิดเห็นของนักวิชาการ หน่วยงาน ต่อสภาพการทำงานของไรเดอร์ ข่าวที่ปรากฏในระหว่างปี พ.ศ. 2560-2565 มีจำนวนมาก คือ 225 ชิ้น



### ตัวอย่างหัวข้อข่าว

แรงงานในระบบ 'แพลตฟอร์มส่งอาหาร' ซ้ำซ้อนซ้อนโมเดลให้อยู่นอกกฎหมาย  
ไรเดอร์รวมตัว (อีกครั้ง) ขอกฎหมายดูแลชีวิตและสวัสดิภาพ “แรงงานแพลตฟอร์ม”  
ไรเดอร์ 'ไลน์แมน' เมืองชลฯ เตรียมปิดรับงาน 14 มิ.ย. ประท้วง บ.ขอค่ารอบเริ่มที่ 40  
เส้นทางการค้ากำไรของธุรกิจแพลตฟอร์ม กับสิทธิที่หล่นหายของไรเดอร์  
โอกาสหรือวิกฤติของแรงงานแพลตฟอร์มกับ 'ระยะห่าง' ระหว่างหยาดเหงื่อกับความเป็น  
ธรรม

ความเหลื่อมล้ำในอาชีพไรเดอร์ส่งอาหาร นวัตกรรมของความไม่เท่าเทียมในสังคม

### **3.1.5 หมวดต่างประเทศ มีข่าวไรเดอร์ในต่างประเทศ ครอบคลุมหลากหลายประเด็นนับตั้งแต่เรื่องอุบัติเหตุ**

สภาพการทำงาน การรวมตัวเรียกร้องประเด็นที่ต้องการ ระหว่างปี พ.ศ. 2561- 2565  
ปรากฏข่าว 28 ชิ้น ส่วนใหญ่ปรากฏในเว็บไซต์ประชาไท หมวด Thesis-Research ในช่วง 5 ปี  
ย้อนหลังมีการวิจัยเกี่ยวกับไรเดอร์ประมาณ 10 ชิ้น

การประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์และประเด็นที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ข้อสรุปเบื้องต้น ดังนี้

1) อุบัติเหตุไรเดอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น หากพิจารณาเฉพาะช่วงปี พ.ศ. 2563-2565 ซึ่งเป็น  
ช่วงที่สื่อมวลชนให้ความสำคัญกับข่าวไรเดอร์ เนื่องจากไรเดอร์เป็นที่รู้จักในสังคมมากขึ้น พบว่ามีข่าว  
ปรากฏ 18 ครั้ง 31 ครั้ง และ 81 ครั้ง ตามลำดับ ไรเดอร์บาดเจ็บมากขึ้นจาก 14 คน เป็น 9 คน และ  
36 คน ตามลำดับ เสียชีวิต 1 คน เป็น 21 คน และ 28 คนตามลำดับ ในขณะที่บุคคลอื่น (คู่กรณี  
อุบัติเหตุหรือผู้ใช้รถใช้ถนน) มีแนวโน้มบาดเจ็บ และเสียชีวิตมากขึ้นด้วย ส่วนสาเหตุของการเกิด  
อุบัติเหตุ (ตามที่ระบุในข่าว) ส่วนใหญ่เกิดจากการขับขี่ของไรเดอร์ที่ขาดสมาธิในการขับขี่ เร่งรีบ  
ประมาท ทำผิดกฎจราจร

2) ไรเดอร์เผชิญกับความรุนแรง-ปัญหาในระหว่างการทำงานอย่างมาก ทั้งในลักษณะที่  
ไรเดอร์เป็นผู้กระทำ และผู้ถูกกระทำ ในแง่การเป็นผู้กระทำ ข่าวสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับ  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการทำงานที่ถูกกดดัน รวมทั้งสะท้อนให้เห็นสุขภาพจิต และ  
สุขภาพที่เปราะบางของไรเดอร์ ในแง่การเป็นผู้ถูกกระทำ ข่าวสะท้อนให้เห็นการทำงานที่มีความเสี่ยง  
ต่อสวัสดิภาพ และพบว่าไรเดอร์ทั้งหญิงและชายจำนวนหนึ่ง เผชิญกับการคุกคามทางเพศรูปแบบ  
ต่าง ๆ

3) สิทธิ สวัสดิการ และการรวมกลุ่มของไรเดอร์ ปรากฏเป็นข่าวจำนวนมาก ทั้งที่ไรเดอร์เป็น  
ฝ่ายเรียกร้องสิทธิ สวัสดิการ และรวมกลุ่มกระทำการ และการที่หน่วยงาน สถาบัน นักวิชาการ กลุ่ม

ต่าง ๆ แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ สะท้อนให้เห็นความตื่นตัวในการปกป้องสิทธิแรงงาน และการมีความสำคัญ หรือ “ตัวตน” ที่สังคมและผู้กำหนดนโยบายให้ความสำคัญกับแรงงานกลุ่มนี้

การประมวลข่าวอุบัติเหตุไรเดอร์ แสดงให้เห็นว่าอุบัติเหตุ (และประเด็นปัญหาอื่นในการทำงาน) ของคนในอาชีพนี้ไม่เกิดเพียงใด การจัดทำสถิติอุบัติเหตุจราจรที่ให้ความสำคัญกับอาชีพของผู้ขับขี่ ดังในกรณีนี้คือไรเดอร์ จะทำให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้าใจสถานการณ์ ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา หรือกำหนดนโยบาย ทั้งการป้องกันอุบัติเหตุ และการคุ้มครองแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการขับขี่รถยนต์ อาชีพไรเดอร์ เป็นเพียงตัวอย่างของงานแพลตฟอร์ม ปัจจุบันมีการจ้างงานในภาคขนส่งอีกหลายชนิดที่เป็นงานแพลตฟอร์ม ซึ่งมีความเสี่ยงไม่แพ้กัน เมื่ออุบัติเหตุจราจรมีความสัมพันธ์กับอาชีพและสภาพการจ้างของอาชีพ น่าจะถึงเวลาที่เราเก็บสถิติอุบัติเหตุจราจร ให้ความสำคัญกับการจำแนกอาชีพของผู้ประสบเหตุด้วย เพื่อให้เท่าทันกับสถานการณ์อุบัติเหตุภายใต้การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงานในปัจจุบัน

## 3.2 แบบแผนความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพ: ข้อสรุปจากประสบการณ์ของไรเดอร์

บ่ายวันที่ 23 มิถุนายน 2565 ผู้วิจัยได้เดินทางมาตามนัดหมายสัมภาษณ์ไรเดอร์ท่านหนึ่ง จุดนัดพบที่ย่านรังสิต เมื่อแรกพบกัน เราถามเขาประโยคแรกว่า วันนี้เขาไม่ได้ไปเรียนหรือ ?

"หยุดมาสองวันแล้วครับ ติดค้างรถไว้สองงวด"

หนุ่มน้อยผิวคล้ำ หน้าตาหล่อแบบคนภาคกลางลุ่มน้ำเจ้าพระยา อ่อนโยน สุภาพ พูดน้อย มีรอยยิ้มเสมอ มองโลกแง่ดี เขาเป็นไรเดอร์หนุ่มที่ทำงานไปด้วยเรียนไปด้วย อยู่สายอาชีพระดับ ปวส. สาขาคอมพิวเตอร์ เขามีความฝันที่จะเป็น "จูนเนอร์" ปรับแต่งรถ แต่ค่าเรียนคอร์สสั้น ๆ ราว 10,000 บาท เขาจึงยังไม่ได้ลงเรียน

ในการขับรถส่งอาหารไปด้วยเรียนไปด้วย เขามีวิธีทำงานแบบชัดเจนคือไม่ต้องการจำนวนรอบที่มากในแต่ละวัน แต่มองไปที่งานที่มีค่ารอบสูงแม้ระยะทางจะไกลก็ตาม เขาบอกว่า เขาเคยขับไปไกลถึงสมุทรปราการ จากย่านกลางเมืองกรุงเทพฯ หรือไปเกือบถึงอยุธยา วิ่งไปกว่า 50 กิโลเมตร หรือได้ค่ารอบ 500 บาทก็เคยมี

แม้บ้านพักของเขาอยู่ชานเมืองใกล้กับโรงเรียนแต่เขาเลือกที่จะขี่มอเตอร์ไซด์คันเก่งไปรับงานใจกลางเมือง เช่น ย่านอโศก สุขุมวิท เป็นประจำ โดยเฉพาะวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ เขาจะวิ่งรับงานวันละกว่า 10 ชั่วโมง ส่วนวันเรียน หลังเลิกเรียน เขาก็จะวิ่งรับงานวันละ 4-5 ชั่วโมง ด้วยความมุ่งมั่นในการทำงาน เขาบอกว่า บางวันวิ่งรับงานจนไม่ได้กินข้าวทั้งวันก็มี "บางครั้งถ้าหิวมากก็แวะเซเว่นครับ"

วันหนึ่ง ระหว่างที่เขาขับรถมอเตอร์ไซค์ในย่านชานเมืองจากถนนใหญ่เลี้ยวเข้าสู่ย่านถนนสองเลนย่านที่พักอาศัยในยามเย็นจากการทำงานยาวนานตลอดวัน รถอีแต๋นลงสะพานพุ่งเข้าชน เขาบาดเจ็บสาหัส เขาแน่นิ่งอยู่บนถนน จนรถกู้ภัยมารับไปโรงพยาบาลย่านใกล้เคียง เขานอนอยู่ห้องไอซียูหนึ่งสัปดาห์ ไล่ท่อช่วยหายใจ และสายระโยงระยางแทบทั้งตัว "ผมรู้สึกตัว แต่หลงไปหมดเลยครับ" หมอบอกว่า เขามีโอกาสรอดน้อยมาก แม่ของเขาเล่าให้เขาฟังหลังจากที่เขารู้สึกตัว

เขาเปิดแผลผ่าตัดให้เราดูรอยตะขาบตัวใหญ่ยาวจากสะดือถึงหน้าอก เขาถูกตัดไตและม้าม ออกไปอย่างละคร้าง ด้วยวัยเพียง 18 ปี เขาเหลืออวัยวะทั้งสองอยู่ข้างเดียว "ผมกินจิตตลอดครับ กลัวอายุไม่ยืน"

เมื่อเราถามว่า อยากจะฝากอะไรถึงบริษัทบ้าง เขานิ่งไปทีแรกก็บอกว่า ไม่มีอะไรครับ ดิอยู่แล้ว แต่สุดท้ายเขาบอกว่า "เพิ่มค่ารถปลั๊กอินก็ดีครับ"

เมื่อเราถามว่า อยากจะฝากอะไรถึงผู้บริหารบ้าง เขาตอบเบา ๆ นิ่ง ๆ ยิ้ม ๆ ว่า "ขอให้อย่า ปักหมุดผิดครับ" เขาขอแค่นั้น แค่นั้นจริง ๆ (หนึ่ง, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2565)

หมายเหตุ-ผู้ประสบอุบัติเหตุเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล โดยใช้ประกันอุบัติเหตุของเขาเองที่สมัครพร้อมกับการเปิดบัญชีธนาคารแห่งหนึ่ง เขาเข้ารับการรักษาตัวและพักฟื้นราว 2 เดือน แล้วกลับมาทำงานเป็นไรเดอร์อีกครั้งจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจจรวมถึงในวันที่ให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยในช่วงการเริ่มต้นเก็บข้อมูล 23 มิถุนายน 2565 ย่านรังสิต

หัวข้อนี้นำเสนอแบบแผนความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพจากประสบการณ์ของไรเดอร์ โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย คือข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็นที่ ความเสี่ยงบนท้องถนน และปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตจากการทำงาน จากนั้นสรุปแบบแผนปัจจัยเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในช่วงสุดท้าย

### 3.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ

การวิจัยได้สัมภาษณ์ไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุจำนวน 23 ราย ต่อไปนี้นำเสนอข้อมูลไรเดอร์ผู้เคยประสบอุบัติเหตุ ซึ่งมีตั้งแต่อุบัติเหตุร้ายแรง ไปจนถึงอุบัติเหตุเล็กน้อย โดยเสนอกรณีตัวอย่าง (selected cases) 20 ราย ในแต่ละกรณี แสดงให้เห็นภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สภาพการทำงาน ความรุนแรง และผลสืบเนื่องระยะยาว ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

กรณีตัวอย่างโรเตอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุขณะทำงาน

โรเตอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	เหตุการณ์อุบัติเหตุ	สภาพการทำงานก่อนและขณะเกิดอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ	ผลสืบเนื่องระยะยาว
1. หนึ่ง กรุงเทพฯ (ชาย 19 ปี)	รถอีแต๋นวิ่งลงสะพานเสียการควบคุมชนโรเตอร์ซึ่งขับมาตามปกติ	<u>เหนื่อย</u> ล้าจากการทำงาน ทั้งวัน วิ่งไปรับงานไกลย่านใจกลางเมือง กำลังขับรถกลับบ้านย่านชานเมือง กรุงเทพฯ ในตอนเย็น	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล ตัดม้าม ตัดไต	ม้ามและไตพิการ สุขภาพไม่ปกติ ต้องระวังการบริโภคอาหารและการใช้ชีวิต
2. นิด กรุงเทพฯ (หญิง 45 ปี)	ขับรถมาเลนในสุด รถยนต์ออกจากซอยตัดหน้าเบรกไม่ทัน	<u>ทำงานวันละ 12 ชั่วโมง</u> ขณะขณะเกิดเหตุเพิ่งกลับจากไปส่งอาหารลูกค้า กำลังวิ่งไปจุดจอดประจำเพื่อรอรับออเดอร์ใหม่	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล ขาหัก หมวกหัก กระดูกผ่าเท้าหัก และนิ้วเท้าขาด	รักษาตัวในโรงพยาบาล 3 เดือน รักษาตัวต่อที่บ้านอีก 6 เดือน ขาดรายได้เลี้ยงครอบครัว
3. พลอย กรุงเทพฯ (หญิง 30 ปี)	ขับรถลงจากสะพานลอย มีรถยนต์ออกจากซอยตัดหน้าเบรกไม่ทันชนกลางลำ	ทำงานย่านใจกลางเมือง <u>จรรยาบรรณแน่น</u> ขณะเกิดเหตุมีลูกค้านั่งซ้อนมาด้านหลัง (แกร็บวิน) กำลังจะไปส่งลูกค้า	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล กระดูกมือร้าว หน้าแตก โคนกระดูกไบหน้าเขี้ยว	หยุดงาน 3 เดือน หลังจากนั้นมือไม่สามารถใช้งานได้
4. เกตุ กรุงเทพฯ (หญิง 42 ปี)	ขับรถออกจากซอยมุ่งข้ามเลนไปฝั่งตรงกันข้าม แต่ข้ามไม่พ้น มอเตอร์ไซค์จากเลนใกล้ที่มาทางตรงพุ่งชน	เกิดเหตุ 2 พุ่ม หลังฝนตก และทำงานมาทั้งวัน ขณะเกิดเหตุเพิ่งส่งอาหาร กำลังขับไปยังจุดประจำเพื่อรอรับออเดอร์ใหม่	ร้ายแรง ขาด้าน บาดเจ็บ ขาซ้ายหัก และข้อเข่าแตก	ไม่สามารถทำงานได้มากกว่า 3 เดือน ขาดรายได้เลี้ยงครอบครัว
5. วรรณมา กรุงเทพฯ (หญิง 30 ปี)	รถยนต์จอดติดไฟแดงอยู่ในเลนที่ 2 ขับเบี่ยงซ้ายออกมาตัวเองวิ่งมาเลนซ้ายกำลังจะเลี้ยวซ้าย ทำให้ชนกัน	เกิดเหตุในช่วงเย็น หลังเลิกงานประจำมาเป็นโรเตอร์ ขณะเกิดเหตุกำลัง <u>รีบไปส่งอาหาร</u> ให้ลูกค้า	ร้ายแรง กระดูกขา ขวาทักบริเวณที่กระดูกต้นขาและข้อเท้า ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล 9 วัน	ออกจากโรงพยาบาลพักรักษาตัวต่อที่บ้าน 3 เดือน พลอยขาดงานประจำไปด้วย ที่ขามีอาการบาดเจ็บระยะยาว ต้องใส่เหล็กตามบริเวณต้นขาและข้อเท้า

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	เหตุการณ์อุบัติเหตุ	สภาพการทำงานก่อนและขณะเกิดอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ	ผลสืบเนื่องระยะยาว
6. บอล กรุงเทพฯ (ชาย 25 ปี)	รถยนต์เลนซ้ายกลับรถไปทางขวา กะทันหัน ตัดหน้าไรเดอร์ที่ขับมาทางตรง เบรกไม่ทัน	ทำงานทุกวัน วันละ 10 ชั่วโมง ขณะเกิดเหตุกำลังรีบทำรอบเพื่อทำยอด 15 ครั้ง/ วันเพื่อรักษาระดับ (rank) และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ	อุบัติเหตุรุนแรง ปานกลาง นิ้วก้อยเท้าขาดบริเวณปลายนิ้ว	พักรักษาตัว 20 กว่าวัน ขาดรายได้ และนิ้วเท้าไม่ปกติ
7. ก้อง กรุงเทพฯ (ชาย 40 ปี)	ขับรถชนท้ายรถยนต์คันหน้า เพราะเบรกไม่ทัน	เคยกับแก๊บริ่คาร์มาก่อน แต่ถูกรถยนต์เหยียบเท้า ขณะทำงานรอรับผู้โดยสาร กระตุกแตกต้องตามเหล็ก เป็นไรเดอร์ส่งอาหาร ในสภาพเท้าไม่ปกติ อุบัติเหตุครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการเหยียบเบรกไม่ถนัด	ความรุนแรงปานกลาง กระตุกฝ่าเท้า นิ้วชี้แตก และติดเชื้อ หมอจึงตัดนิ้วชี้เท้าด้านขวาออก	ต้องทำงานในสภาพร่างกายไม่พร้อม ใส่ฝีกที่เท้า โอกาสเกิดอุบัติเหตุซ้ำเป็นไปได้มาก
8. นงลักษณ์ อยุธา (หญิง 27 ปี)	รถเทรลเลอร์เปลี่ยนเลน กะทันหัน ชนไรเดอร์และทับขา	ขับบนถนนใหญ่ บนเส้นทางอันตราย ทำงานวันละ 10 ชั่วโมง กำลังเร่งไปส่งอาหารลูกค้า อุบัติเหตุเกิดโดยไม่ทันตั้งตัว	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล ตัดขา 1 ข้าง	ทุพพลภาพตลอดชีวิต คุณแม่ช่วยเหลือดูแล
9. เสรี สมุทรสาคร (ชาย 43 ปี)	ขับรถระหว่างกลางรถยนต์ชนกับมอเตอร์ไซค์อีกคันที่แทรกขึ้นมา รถเสียหลักไปชนรถยนต์และศีรษะกระแทก	ขับเบียดไประหว่างรถยนต์ เพราะรีบไปรับอาหาร และ <u>ชำเลื่องดูจีทีเอสไปด้วย</u>	บาดเจ็บเล็กน้อย ศีรษะกระแทกกับรถยนต์แต่ใส่หมวกกันน็อก	ต้องจ่ายค่าซ่อมรถยนต์ เพราะเป็นฝ่ายผิด

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ไรเตอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	เหตุการณ์อุบัติเหตุ	สภาพการทำงานก่อนและขณะเกิดอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ	ผลสืบเนื่องระยะยาว
10. ทรงพล ฉะเชิงเทรา (ชาย ประมาณ 45 ปี)	ขับแข่งรถยนต์ส่งของที่กำลังจะเลี้ยวขวา บีบแตรเตือนแล้วนึกว่าเขาจะหยุด แต่ไม่หยุด	เป็นไรเตอร์ระดับฮีโร่ (สูงสุด) ปกติวิ่งวันละ 30 กว่าออร์เดอร์ ตอนเกิดเหตุยอมรับว่าตัวเอง <u>ประมาท</u> <u>ขับเร็ว</u>	เล็กน้อย หัวกระแทกรถยนต์แต่ใส่หมวกกันน็อก ขาเจ็บ มือชน	มือชนเป็นเดือน ๆ กว่าหายปกติ ต้องเสียค่าซ่อมรถให้คู่กรณี สองหมื่นกว่าบาท
11. แป้ว เชียงใหม่ (หญิง 45 ปี)	ขับรถชนท้ายรถยนต์ที่จอดอยู่ข้างทาง	<u>เร่งรีบ</u> ถูกลูกค้าเร่ง <u>ไม่มีสมาธิ</u> จึงไม่สังเกตว่ามีรถจอดอยู่ข้างหน้า	รุนแรง กระตุกหัว เขาแตก มือขวาเอ็นฉีก	หยุดงาน 3 เดือน ขาดรายได้ มีหนี้สินต้องผ่อนรถมอเตอร์ไซค์ที่ซื้อมานาน และผ่อนบ้าน
12. นพ เชียงใหม่ (ชาย 47 ปี)	จะเลี้ยวเข้าซอย เบรกไม่อยู่ ถนนลื่น หลังฝนตก รถลื่น	<u>ขับเร็ว</u> เพราะมีงานแบช มีออเดอร์ซ้อน ตอนจะเลี้ยวเข้าซอย มั่วพะวงดูจีพีเอสเส้นทางไปบ้านลูกค้า	เล็กน้อย เจ็บขา ขาถลอก โชคดีไม่มีรถตามหลัง	เจ็บขา แต่ไม่นาน
13. อมร เชียงใหม่ (ชาย 26 ปี)	รถยนต์คันหน้าจะเลี้ยวซ้าย แต่ไม่เปิดไฟเลี้ยว เบรกไม่ทันชนท้าย	เกิดเหตุช่วงเย็น ขับมาหลายชั่วโมงแล้ว <u>ถนนลื่น</u> <u>ฝนเพิ่งหยุดตก</u>	เล็กน้อย ขาดลอก รถเป็นรอยไม่มาก	รถยนต์เป็นฝ่ายผิด ไม่เอาเรื่องกัน แต่เจ็บตัวฟรี
14. น้อยหน้า อุดรราชธานี (หญิง 39 ปี)	ขับรถชนกับรถยนต์ที่สีแยก ไม่มีไฟแดง ตัวเองมาจากทางโท แต่ไม่ยอมหยุด	<u>เร่งรีบ</u> ไปส่งอาหาร ลูกค้าโทรศัพท์ตามว่าทำไมช้าจัง	รุนแรง สลบคาที่ แขนหัก กระตุก ข้อมือแตก	ต้องหยุดงาน 2 เดือน ขาดรายได้ มือข้างหนึ่งไม่สามารถใช้งานตามปกติ
15. แมน อุดรราชธานี (ชาย 19 ปี)	ขับชนท้ายรถยนต์ที่จอดอยู่ข้างทาง	เกิดเหตุช่วงบ่าย ทำงานมาตั้งแต่เช้า ขณะเกิดเหตุกำลังคิดเรื่องอื่น <u>ขาดสมาธิ</u> จึงไม่ทันมองว่ามีรถจอดอยู่	รุนแรง สลบคาที่ รถนำส่ง โรงพยาบาล ไหล ปลาร้าหัก กระตุก ต้นคอเคลื่อน สมอง ช้ำ นอนโรงพยาบาล 10 วัน	พักรักษาที่บ้าน 1 เดือน ไม่ได้ไปทำงาน และไม่ได้เรียนหนังสือ (เป็นนักศึกษา) ร่างกายไม่ปกติ ไม่สามารถออกกำลังกายหรือทำงานหนัก

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ไรเตอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	เหตุการณ์อุบัติเหตุ	สภาพการทำงานก่อนและขณะเกิดอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ	ผลสืบเนื่องระยะยาว
16. ตัน อุลราชธานี (ชาย 33 ปี)	จะเลี้ยงยูเทิร์น ตรงนั้นเข้าห้าม เลี้ยว เลี้ยวตัดหน้ารถยนต์วิ่งทางตรง จึงถูกเขาชน	<u>นอนน้อย 3-4 ชั่วโมง</u> ทำงานวันละประมาณ 16 ชม. แปรโมงเช้าถึงห้าทุ่ม ขณะเกิดเหตุรู้ว่าตัวเองทำ <u>ผิดกฎหมาย</u> แต่ไม่ยอมเสียเวลาไปเลี้ยงยูเทิร์นหน้า	ปานกลาง ขาและเท้าบาดเจ็บ	หยุดงาน 1-2 สัปดาห์ เพราะเจ็บเท้า ขั้บรถไม่ถนัด ทำให้ขาดรายได้
17. เพิ่ม อุลราชธานี (ชาย 42 ปี)	รถยนต์จอดข้างทาง มองไม่เห็น จึงขับชนท้าย	เหตุเกิดตอนหัวค่ำ ทำงานประจำและเป็นไรเตอร์ <u>พักผ่อนน้อย</u> รถยนต์จอดชิดซ้าย ไม่เปิดไฟ ตรงนั้นมืดถนนไม่มีไฟฟ้า จึงชนเต็ม ๆ	ปานกลาง รั้งน้ำส่งโรงพยาบาล เจ็บหน้าอกหายใจไม่ออก บาดเจ็บที่เข่าและฝ่ามือ	ทรัพย์สินเสียหาย ได้แก่ มอเตอร์ไซค์ โทรศัพท์ นาฬิกา เป็นเงินกว่า 4 หมื่นบาท ตำรวจตัดสินว่าประมาทร่วม จึงไม่ได้รับเงินค่าชดเชยใด ๆ
18. ตู อุลราชธานี (ชาย 42 ปี)	ขับรถย้อนศรชนกับไรเตอร์ด้วยกัน	เร่งรีบไปรับอีกออเดอร์หนึ่ง (งานซ้อน) จึงวิ่งย้อนศร เพราะไม่ออกไปเลี้ยงไกล ไรเตอร์อีกคนโผล่ออกมาจากด้านหลังท้ายรถ มองไม่เห็นจึงชนกัน	ปานกลาง หัวไหล่ อักเสบ นิ้วเท้าแตก ใส่เฝือกอ่อน	หยุดงาน 2 วัน เสียเงินซ่อมรถ ทำขวัญ เจ็บตัว ให้คู่กรณี 20,000 บาท รวมค่าซ่อมรถตัวเอง 6,000 บาท ต้องนำเงินเก็บมาใช้
19. สมภพ อุลราชธานี (ชาย 43 ปี)	ขับเร็ว ถนนขรุขระ เฉี่ยวกับมอเตอร์ไซค์อีกคันหนึ่ง รถล้ม	<u>เร่งทำงานอยากได้เพชร</u> จึงขับเร็ว ประกอบกับจุดเกิดเหตุถนนกำลังก่อสร้าง มีหลุมบ่อ จึงวิ่งแฉลบ เป็นช่วงพลบค่ำ ไฟฟ้าถนนไม่สว่าง	เล็กน้อย บาดเจ็บขา แขน ถลอก ที่ขาเป็นแผลใหญ่ แต่กระดูกไม่หัก ขนแล้วต่างคนลูก	ซ่อมรถประมาณ 1,000 หยุดงาน 7 วัน ระหว่างนั้นไม่มีรายได้
20. ปรีชา อุลราชธานี (ชาย 29 ปี)	รถยนต์ออกจากซอยไม่ยอมเบรก ชนรถไรเตอร์ที่ขับมาตามปกติ	<u>ทำงานวันละ 16 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด</u> ขณะเกิดเหตุเป็นช่วงบ่าย ขับรถตามปกติ เป็นฝ่ายถูกชน	เล็กน้อย เจ็บขา	หยุดงาน 3 วัน ขาดรายได้

(หมายเหตุ การเน้นข้อความในคอลัมน์ที่ 3 ของตารางเป็นของผู้วิจัย)

ที่มา: การสำรวจภาคสนาม (2565)

จากตารางที่ 3.1 หากพิจารณาเหตุการณ์อุบัติเหตุ (คอลัมน์ที่ 2 ของตาราง) จะสรุปแบบแผนการเกิดอุบัติเหตุได้ 3 รูปแบบคือ 1) ไรเดอร์ประมาทหรือทำผิดกฎจราจรทำให้เกิดอุบัติเหตุ 2) คู่กรณีประมาทหรือทำผิดกฎจราจรทำให้เกิดอุบัติเหตุ และ 3) ไรเดอร์และคู่กรณีประมาทหรือทำผิดกฎจราจรทำให้เกิดอุบัติเหตุ

แต่เมื่อพิจารณาข้อมูลสภาพการทำงานก่อนและขณะเกิดอุบัติเหตุของไรเดอร์ (คอลัมน์ที่ 3 ของตาราง) จะพบว่าการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวข้องกับเหตุปัจจัยหลายด้าน เช่น ความเหนื่อยล้า ชั่วโมงทำงานยาวนานการจราจรหนาแน่น ฝนตกถนนลื่น รีบไปส่งอาหาร รีบทำรอบ สภาพร่างกายไม่ปกติ/ พิกัด ขาดสมาธิในการขับขี่ ดูจีสปีดในโทรศัพท์ ประมาท ทำผิดกฎจราจร ทำคะแนนเอาโบนัส พักผ่อนน้อย

เหตุผลที่ประมวลจากตาราง เมื่อประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกไรเดอร์ ทำให้เข้าใจแบบแผนของปัจจัยเสี่ยงอุบัติเหตุซึ่งสัมพันธ์กับหลายปัจจัย

นางลักษณะ ไรเดอร์หญิง จังหวัดอยุธยา ภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเปลี่ยนเลนกะทันหัน เบียดรถมอเตอร์ไซค์ของเธอรหว่างกำลังไปส่งของ ถูกนำส่งโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เสียขา 1 ข้าง ทูพพลภาพตลอดชีวิต เธออยู่กับแม่ที่กลายเป็นผู้ดูแลเธอในปัจจุบัน เธอจับมือแม่ตลอดเวลาระหว่างการพูดคุย เมื่อถามว่าความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุของอาชีพไรเดอร์มาจากสาเหตุใดเป็นหลัก เธอบอกว่ามาจากความเร่งรีบในการทำงาน “ค่ารถต่ำ ทุกคนต้องการเงินเพิ่ม ต้องขับชื้ออย่างเร่งรีบ เพื่อให้ได้มากที่สุด” (หมายเหตุ การเน้นข้อความของผู้วิจัย รวมทั้งการเน้นข้อความข้างหน้าด้วย)

น้อยหน้า ไรเดอร์หญิง จังหวัดอุบลราชธานี ภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนนทบุรี แยกแห่งหนึ่งในอำเภอเดชอุดม ระหว่างขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร เธอแขนหัก กระดูกมือแตก ยังไม่สามารถใช้มือและแขนในการทำงานได้ปกติ เธอบอกว่า “เร่งรีบ เพราะเรายู่มุมหนึ่ง ร้านค้าอยู่อีกมุมหนึ่ง ด้วยความที่เราประมาทด้วย เพราะออเดอร์ตั้งในเครื่อง ลูกค้าจะทักหา ทำไม่นานจ้ง ทั้ง ๆ ที่ออเดอร์มันเพิ่งตั้งเข้า แต่ด้วยความเร่งรีบมันเป็นสี่แยก เราเป็นทางรอง แต่เราไม่หยุด เลยชนกับรถที่เขามาทางหลัก ยอมรับว่าเราเป็นฝ่ายผิด”

ความเร่งรีบ หรืออีกนัยหนึ่ง คือการทำงานภายใต้ข้อจำกัดของเวลา (time constraint) หรือความกดดันด้านเวลา (time pressure) ที่ถูกออกมาจากระบบการทำงาน (work organization) สร้างความเครียดและความกดดันให้กับคนทำงานในทุกอุตสาหกรรม และในกรณีของไรเดอร์ ความเร่งรีบหมายถึงความกดดันที่ต้องส่งอาหารให้ถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามความคาดหวังของลูกค้าและบริษัท

พลอย ไรเดอร์หญิงแม่เลี้ยงเดี่ยว ทำงานย่านใจกลางเมืองกรุงเทพฯ ประสบอุบัติเหตุระหว่างการทำงานเมื่อขับรถลงจากสะพานข้ามแยกใจกลางเมือง รถคันหนึ่งพุ่งออกมาจากตึกสำนักงานข้ามเส้นที่บ เธอเห็นรถออกมา แต่เบรกไม่ทัน จึงตัดสินใจหักเลี้ยวแต่ไม่พ้น เธอหมดสติ ไปพื้นที่



โรงพยาบาล การชนกระทบบโคงกระดูกใบหน้า ทำให้ต้องเย็บเป็นแผลยาว เธอหยุดงานสามเดือนจากการบาดเจ็บที่ใบหน้า และมีมือขวา ปัจจุบันมือขวายังไม่สามารถจับแฮนด์มอเตอร์ไซค์ได้ตามปกติ

พลอยบอกถึงสาเหตุของความเร่งรีบว่ามีหลายปัจจัย เช่น ความล่าช้าของร้านอาหารและการยกเลิกคำสั่งซื้อลูกค้าหกรออาหารนาน รายละเอียดของสินค้าที่ต้องรีบส่งให้ทันเวลา

*“ช่วงที่รับออเดอร์ ไปยังร้านอาหาร ช่วงนี้เราต้องรีบไปที่ร้านเพราะกลัวลูกค้ายกเลิกงาน และบางร้านต้องให้ไรเดอร์ไปยืนยันออเดอร์ที่หน้าร้านก่อนถึงจะเริ่มทำอาหารให้ จึงทำให้ต้องรีบไปร้านค้า เพราะกลัวลูกค้าได้อาหารช้า พอรับอาหารแล้วนำอาหารไปส่ง เราต้องรีบนำอาหารไปให้ลูกค้าเพราะกลัวอาหารไม่ร้อน และกลัวลูกค้าได้รับอาหารช้า”*

ประเภทของสินค้าเป็นปัจจัยเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุด้วย เช่น การส่งเครื่องดื่มที่มีน้ำแข็งภายใต้อากาศร้อนระอุ และกระเป๋ใส่อาหารไม่สามารถเก็บความเย็นได้นาน ไรเดอร์ต้องรีบเร่งส่งเครื่องดื่มเพื่อไม่ให้ น้ำแข็งละลาย ก่อนจะถูกลูกค้าปฏิเสธเครื่องดื่ม เมื่อประกอบกับระบบงานแบบที่ไรเดอร์ต้องส่งสินค้าสองงาน ความเร่งรีบยิ่งเพิ่มมากขึ้น “อย่างเครื่องดื่มเย็น เค้ก ไอศกรีม เป็นอาหารที่เสียหายง่ายทำให้ไรเดอร์ต้องเร่งรีบ เพราะกลัวลูกค้าจะไม่รับสินค้าที่เสียหาย ถ้ามีงานแบบที่เป็นของเย็นด้วย ยิ่งต้องรีบ”

นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงที่เกิดจากประเภทสินค้าที่รถจักรยานยนต์ไม่สามารถบรรทุกได้อย่างปลอดภัย

*“เคยได้รับออเดอร์น้ำ 10 แก้วกว่า ๆ ทำให้ต้องเร่งรีบเพราะกลัวสินค้าเสียหาย บางช่วงที่เป็นโปรโมชันป๊อปคอร์น ไรเดอร์บางคนชนกัน 4-5 ถึง ขนเยอะขนาดนั้น มันเลี้ยวไม่ได้ มันขับรถลำบาก และอย่างส่งของพวกสินค้าใหญ่ บริษัทให้ยกเลิกงานได้ แต่ต้องยกสินค้ามาถ่ายคู่กับกระเป๋ แต่ใครอยากจะขับรถไปฟรีเพื่อรับงาน... อย่างงานร้านค้า ลูกค้าสั่งน้ำดื่มขวดใหญ่ 5 แพ็ค ขนไปลำบากมาก”*

ตัวอย่างจากต่างประเทศในเรื่องความกดดันด้านเวลา เป็นปัญหาที่เพิ่มความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและความสูญเสีย ในอุตสาหกรรมส่งอาหารถึงที่พัก ในประเทศเกาหลีใต้ บริษัทพิซซาหลายแห่งต้องถอนโฆษณาการส่งพิซซาถึงมือผู้บริโภคภายใน 30 นาทีเนื่องจากมีนักศึกษาคนหนึ่งทำงานขับรถจักรยานยนต์ส่งพิซซาถูกรถบรรทุกชนเสียชีวิต และในเวลาไล่เลี่ยกันก็มีนักศึกษาที่ขับรถจักรยานยนต์ส่งอีกรายหนึ่งถูกรถชนเสียชีวิตเช่นเดียวกัน เหตุการณ์นี้นำมาซึ่งการณรงค์ขององค์กรหลายองค์กร นับตั้งแต่สหภาพแรงงาน องค์กรเยาวชน องค์กรผู้บริโภค องค์กรวิจัยด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน จนทำให้บริษัทพิซซาต้องยกเลิกการโฆษณา 30 นาทีถึงมือผู้บริโภค (Park & Kim, 2016)

ความกดดันด้านเวลาในระบบอุตสาหกรรม สร้างผลกระทบต่ออุบัติเหตุและสุขภาพของแรงงานอย่างมาก ย้อนกลับไปในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม การนำเครื่องจักรระบบสายพานการผลิต (assembly line machine) ซึ่งคิดค้นโดย Henry Ford มาใช้ในโรงงานผลิตรถยนต์ Ford Motor ในปี 1904 ทำให้ประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ (mass production) เครื่องจักรสร้างความกดดันด้านเวลาต่อคนงาน โดยระบบสายพานป้อนงาน และบังคับให้คนงานต้องจบงานแต่ละส่วน เพื่อส่งต่อให้คนงานคนต่อไป การทำงานแบบสายพานเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในระบบอุตสาหกรรมของโลก ขณะเดียวกันทำให้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพคนงานให้สูงขึ้นด้วย

Lawrence Summer นักเศรษฐศาสตร์ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังของสหรัฐอเมริกา ศึกษาเอกสารประวัติศาสตร์เกี่ยวกับการขึ้นค่าจ้างของบริษัท Ford ที่รู้จักกันดีในชื่อ “5 dollars work day” พร้อมกับระบบการทำงานของ Ford Motor กล่าวถึงสภาพการทำงานของคนงานว่า มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน และมีความกดดันด้านเวลามาก ข้อความตอนหนึ่งระบุว่า “การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีในการผลิตอย่างรวดเร็ว ได้เปลี่ยนรากฐานชีวิตของคนงาน เมื่อภาระงานที่ต้องทำให้สำเร็จถูกแบ่งแยกออกจากกัน และกลายเป็นการทำงานแบบซ้ำ ๆ เดิม ๆ งานกลายเป็นสิ่งที่ต่ำต้อยมากขึ้น (menial) ในขณะเดียวกัน ความจำเป็นที่ให้คนงานอยู่ในระบบขั้นตอนการทำงานที่ต่อเนื่องกัน และทำเหมือนกัน (lockstep) เพื่อให้ระบบสายพานทำงานได้อย่างราบรื่น เพิ่มความกดดันต่อคนงาน ... เครื่องมือที่เป็นเครื่องจักรและการเคลื่อนของสายพานการผลิต ได้กลายมาเป็นเครื่องมือของบริษัทที่จะใช้ประโยชน์เต็มที่จากเวลาแรงงานที่บริษัทได้ซื้อเข้ามา” และคนงานคนหนึ่งบันทึกสภาพการทำงานในยุคนั้นว่า “คุณต้องทำงานเหมือนนรกในบริษัท Ford ตั้งแต่เวลาที่คุณกลายเป็นหมายเลขในตอนเช้า จนกระทั่งเสียงระฆังดังขึ้นตอนเลิกงาน คุณต้องตั้งใจอยู่กับมัน คุณไม่สามารถปล่อยเฉยได้เลย คุณต้องทำการผลิตออกมาและถ้าคุณไม่สามารถทำการผลิตออกมา คุณถูกไล่ออก” (Daniel & Summers, 1986)

ความกดดันด้านเวลาสัมพันธ์โดยตรงกับประเด็นสำคัญคือ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ดังที่นางลักษณะ และน้อยหน้า ไรเดอร์หญิงที่ประสบอุบัติเหตุ กล่าวตรงกันว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนและอัตราค่าตอบแทน (payment system) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเร่งรีบ “ค่ารอบต่ำ ทุกคนต้องการเงินเพิ่ม ต้องขับขี่ต้องเร่งรีบ เพื่อทำให้ได้มากที่สุด” และ “ไรเดอร์กินค่ารอบ ต้องการส่งออเดอร์ให้เร็วที่สุด เพราะว่าถ้าเราส่งเยอะ ก็ได้เยอะ ส่งจบเร็วออเดอร์อื่นก็เข้าเร็ว เราไม่ได้กินเงินเดือน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น (piece rate system) เป็นการสร้างความกดดันด้านเวลา และทำให้ต้องรีบส่งอาหารให้เสร็จอย่างรวดเร็ว เพื่อจะได้เงินค่าจ้างรวมกัน ให้เพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน จึงเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุมากขึ้น และทำให้

บางคนมองข้าม *หลักการทำงานอย่างปลอดภัย (safety protocol) บนท้องถนน หรือใช้ทางลัดในการทำงานให้สำเร็จได้รวดเร็วขึ้น*

ดังที่ไรเดอร์คนหนึ่งกล่าวว่า “ก่อนหน้านี้ผมจะมาทำไรเดอร์ ผมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อไรเดอร์มาก ๆ เรื่องนี้เลยคือ เรื่องกฎจราจรทำไมมันไม่เคารพกันเลยอะ พอผมมาเป็นเอง กลายเป็นว่าผมไม่เคารพกฎจราจรไปเลยโดยปริยาย เส้นไหนสวนได้ผมสวน *ต้องทำเวลา*” (นพ, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

ในการสัมภาษณ์เรื่องความเสี่ยงอุบัติเหตุ ไรเดอร์หลายคนใช้คำว่าความเร่งรีบ ร่วมกับความประมาท แต่ความประมาทที่ไรเดอร์ระบุถึงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างไม่มีที่มาที่ไป แต่เชื่อมโยงกับระบบการทำงาน ซึ่งแกนกลางสำคัญคือระบบการจ่ายค่าตอบแทนรายขึ้น

พิจารณาตัวอย่างในประเทศฝรั่งเศส แพลตฟอร์ม Deliveroo เดิมจ่ายค่าตอบแทนแก่คนขับรถส่งอาหารเป็นรายชั่วโมง บวกกับค่าตอบแทนรายขึ้น ต่อมาบริษัทประกาศว่า จะเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจ่ายค่าตอบแทนรายขึ้นเพียงอย่างเดียว นโยบายของบริษัทสร้างความไม่พอใจแก่คนงาน องค์กรแรงงานที่รวมกลุ่มคนขับรถจักรยานส่งอาหารภายใต้ชื่อว่า Collectif des Livreurs Autonomes de Paris (CLAP) ได้แสดงความเห็นต่อการปรับระบบการจ่ายค่าจ้าง เป็นการจ่ายรายขึ้นเพียงอย่างเดียวว่า จะทำให้เกิดความเร่งรีบของคนขับรถส่งอาหาร และเกิดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุของคนขับรถส่งอาหารมากขึ้นจากเดิม CLAP อ้างถึงกรณีนักศึกษาขับรถจักรยานส่งอาหารเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการตั้งคำถามถึงระบบการทำงานที่เร่งรีบ ซึ่งนำมาสู่ความเสี่ยงในการสูญเสียชีวิตของคนงานแพลตฟอร์ม (France, 2017)

นอกจากค่าตอบแทนรายขึ้นที่ส่งผลต่อความเร่งรีบแล้ว ในประเทศไทยนโยบายลดค่าจ้างหรือค่าตอบแทนรายขึ้น สร้างความไม่พอใจแก่คนทำงานแพลตฟอร์ม ที่พึ่งพิงค่าตอบแทนรายขึ้นหรือค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียว ในการประชุมสาธารณะเพื่อสอบถามแนวนโยบายจากพรรคการเมือง ในโอกาสเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นการทั่วไปในปี 2566 เจี๊ยบ ไรเดอร์หญิง เล่าประสบการณ์และตั้งคำถามว่า “ออฟฟิศพวกเราได้ไม่มีโต๊ะทำงาน แก้อินั่ง แต่ออฟฟิศของพวกเราอยู่บนถนน เราอยู่บนหลังมอเตอร์ไซค์วันละสิบกว่าชั่วโมง *ค่าจ้างลดลงก็ตามอำเภอใจของบริษัท พวกเราก็ต้องขับมากขึ้น เสี่ยงกับอุบัติเหตุมากขึ้น* พรรคการเมืองจะมีนโยบายอย่างไร ในการคุ้มครองไรเดอร์” (เจี๊ยบ, การประชุม, 18 มีนาคม 2566)<sup>26</sup>

ในมุมมองด้านแรงงาน การห้ามมิให้นายจ้างกระทำตามอำเภอใจ (arbitrary) เป็นประเด็นสำคัญทางกฎหมาย การปรับเปลี่ยนกฎระเบียบของนายจ้าง ต้องถูกกำกับด้วยข้อตกลงหรือกฎหมาย โดยการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต้องไม่กระทบสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงาน

<sup>26</sup> เวทีสาธารณะ “สิ่งที่เห็น” กับ “สิ่งที่เป็น” ไรเดอร์ 2023: ออกแบบอนาคตสวัสดิภาพและความปลอดภัยของแรงงานแพลตฟอร์ม 18 มีนาคม 2566 กรุงเทพฯ จัดโดย สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม

ในการจัดประชุมกลุ่มไรเดอร์ครั้งหนึ่งภายใต้การวิจัยนี้ (6 มีนาคม 2566) ผู้ร่วมประชุม ได้ให้ข้อมูลแนวโน้มค่ารอบที่ลดลง ไรเดอร์ที่ทำงานมานานที่สุดที่เข้าร่วมประชุมทำงานมากกว่า 5 ปี ให้ข้อมูลว่าค่ารอบในการส่งอาหารแต่ละครั้ง เริ่มต้นครั้งแรกที่เข้ามาทำงานมีอัตรา 50-55 บาทแล้วลดลงมาเรื่อย ๆ จนปัจจุบันเหลือเพียง 30-40 บาทต่อรอบ ที่ประชุมสรุปปัญหาเฉพาะหน้าที่สำคัญที่สุดสองประเด็นหลัก คือ ค่ารอบที่ลดลง และจำนวนอุบัติเหตุจากการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นที่สัมพันธ์กัน

### 3.2.2 ความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมการทำงานบนท้องถนน

ผู้วิจัยนำรูปแบบการประชุมระดมความคิดจากงานของดรูณีและภาสกร (2561) ซึ่งศึกษาการเข้าถึงสุขภาพและสวัสดิการของแรงงานข้ามชาติในกิจการก่อสร้างจังหวัดเชียงใหม่ งานดังกล่าววิเคราะห์ความเสี่ยงอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยจำแนกความเสี่ยงเป็น 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงเชิงโครงสร้าง ได้แก่ ความเสี่ยงในสถานที่ทำงานก่อสร้าง และความเสี่ยงจากลักษณะทางกายภาพของตัวแรงงานเอง เช่น ตำแหน่งของร่างกายจุดเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนร่างกาย แนวทางนี้ทำให้เข้าใจการเกิดอุบัติเหตุจากมุมมองแรงงาน ที่แตกต่างไปจากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ

ด้วยเหตุที่อาชีพไรเดอร์มีที่ทำงานคือท้องถนน การวิจัยนี้ได้จัดการประชุมระดมความคิดไรเดอร์จำนวน 13 คนจากหลายแพลตฟอร์มที่จังหวัดเชียงใหม่ (12 กันยายน 2565) โดยมีคุณสมบัติตระกูลหุทิพย์ จาก Map Foundation (องค์กรพัฒนาเอกชน) เป็นวิทยากรกระบวนการ ทำให้ได้ข้อมูลที่น่าสนใจ และเข้าใจมุมมองของไรเดอร์ต่ออุบัติเหตุ ดึงเห็นได้จากการผลการระดมความคิดจุดเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมบนท้องถนนในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ภาพที่ 3.4

บรรยากาศการประชุมระดมความคิดจุดเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมบนท้องถนนเชียงใหม่



ภาพที่ 3.4 (ต่อ)

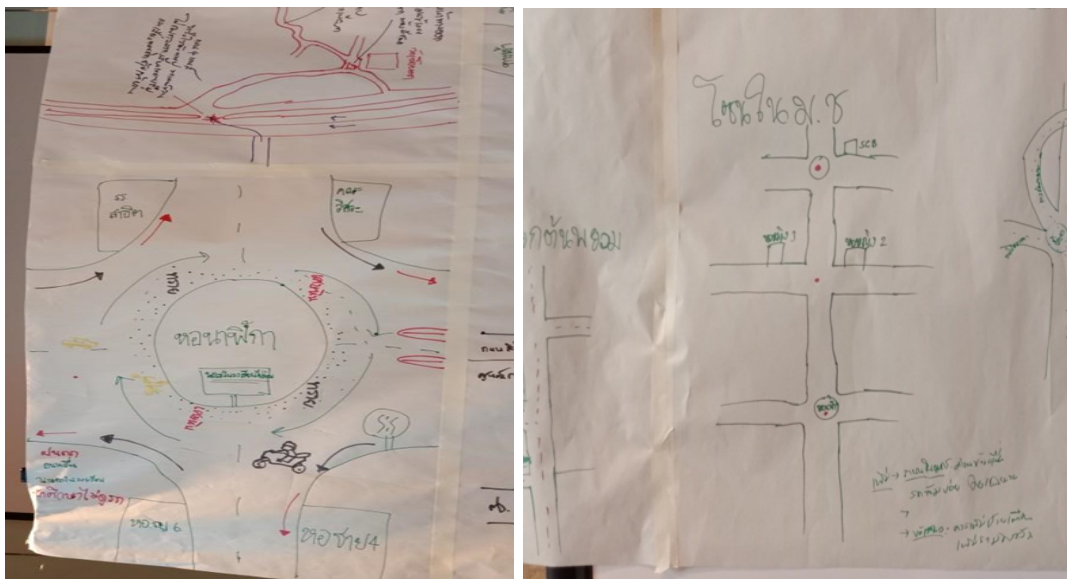


### 1) จุดเสี่ยงที่ 1 ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริเวณหอนาฬิกา

กลุ่มไรเตอร์อธิบายว่า ความเสี่ยงในจุดนี้คือ เมื่อฝนตก มักมีทรายที่มากับฝนบนถนน ทำให้ถนนลื่น และในวงเวียนรถทางตรงส่วนหนึ่งไม่ให้อรถในวงเวียนไปก่อนตามกฎจราจร ไรเตอร์หลายคนเกือบหรือเกิดอุบัติเหตุที่จุดนี้ จุดอื่น ๆ คือ ทางแยกใกล้หอหญิง มีรถฝ่าไฟเหลืองเป็นประจำ จุดบริเวณวงเวียนธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นทางลงเนิน มีอุบัติเหตุบ่อย อีกจุดหนึ่งบริเวณนอกมหาวิทยาลัยเส้นทางไปกาดพะยอม บริเวณหน้าประตูทางเข้าคณะเกษตรฯ

ภาพที่ 3.5

จุดเสี่ยงที่ 1 ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



## 2) จุดเสี่ยงที่ 2 ถนนสุเทพผ่านหน้าโรงพยาบาลสวนดอก

ตรงสี่แยกบางครั้งเปิดไฟแดงพร้อมกัน เปิดไฟเขียวพร้อมกันหรือในเวลาใกล้เคียงกัน ทำให้เสี่ยงต่อรถชนกัน และรถที่มาจากทางซ้ายมือของภาพ จะเลี้ยวขวาเข้าโรงพยาบาลสวนดอก ซึ่งมีอุบัติเหตุสูงมาก สภาพท้องถนน เป็นถนนสองเลน จราจรหนาแน่น มีซอยหลายซอย มีร้านค้า มีสถานที่ราชการ มีรถเข้าออกจำนวนมาก

ภาพที่ 3.6

จุดเสี่ยงที่ 2 ถนนสุเทพผ่านหน้าโรงพยาบาลสวนดอก

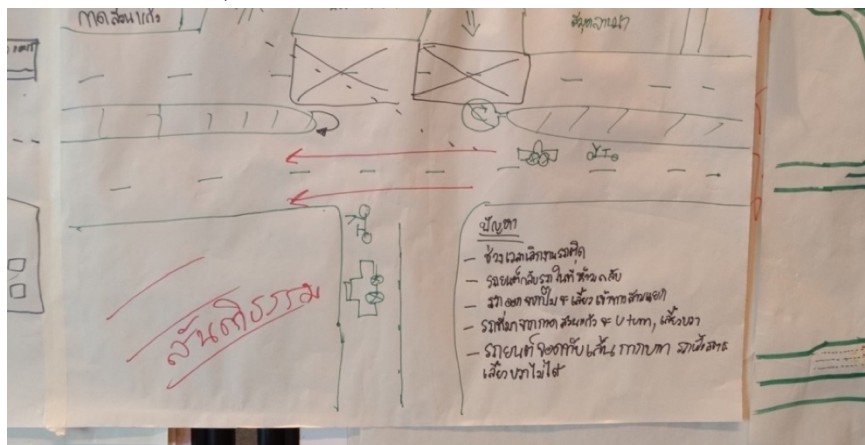


## 3) จุดเสี่ยงที่ 3 ถนนห้วยแก้วใกล้ห้างกาตสวนแก้ว

จุดที่มีทางแยกไปย่านสันติธรรม เป็นช่วงที่ถนนแคบ และเป็นจุดที่ห้ามกลับรถ แต่รถมักฝ่าฝืน ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพถนนแคบ มีรถจำนวนมาก ไม่มีพื้นที่ให้รถชิดขวาเพื่อกลับรถ หากรถวิ่งทางตรงขับเร็วจะเบรกไม่ทันชนท้าย ช่วงที่เกิดปัญหาอุบัติเหตุมากคือช่วงเลิกงาน เลิกเรียน มีรถมากทั้งที่จะเลี้ยวเข้าซอยและออกจากซอย รวมทั้งบริเวณหน้าหน้าปั้มน้ำมัน จะมีเครื่องหมายจราจรห้ามจอดรถ แต่ไม่ค่อยมีคนปฏิบัติตาม

ภาพที่ 3.7

จุดเสี่ยงที่ 3 ถนนห้วยแก้วใกล้ห้างกาตสวนแก้ว



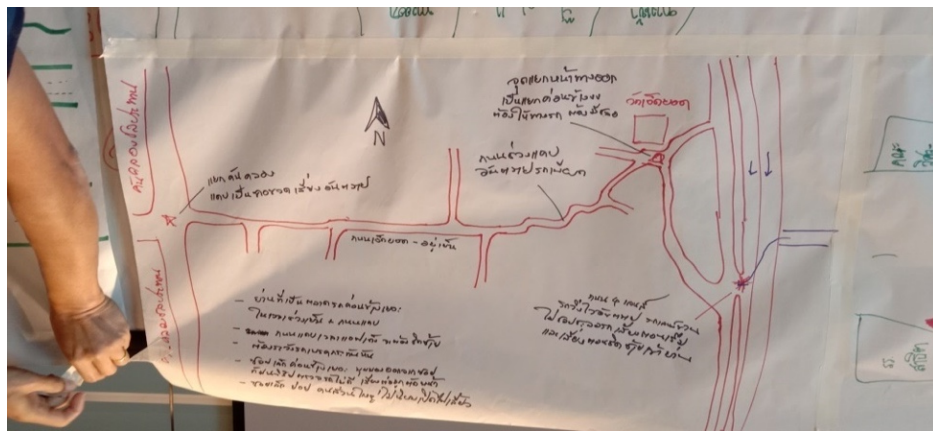


#### 4) จุดเสี่ยงที่ 4 ซอยวัดเจ็ดยอด

เดิมเป็นถนนในชุมชน ถนนแคบ รถวิ่งได้สองเลน เป็นเส้นทึบ หากรถออกจากซอย ขึ้นถนนใหญ่ซิปเปอร์ไฮเวย์จะอันตรายมาก เพราะรถที่มาจากถนนใหญ่มาเร็ว และสำหรับผู้ขับขี่ที่ขับ รถตัดเลนเพื่อกลับรถจะอันตรายมาก อีกจุดเสี่ยงคือ ถนนเจ็ดยอด-อยู่เย็น ถนนแคบ มีซอยจำนวนมาก มีจุดอับสายตาหลายจุด เช่น ทางเลี้ยวที่มีกำแพงบัง สภาพถนนไม่ดี ในช่วงเย็นและช่วงค่ำรถติด เพราะคนเลี้ยวเส้นทางถนนหลัก ช่วงกลางคืนค่อนข้างเปลี่ยว ไฟถนนไม่สว่าง เมื่อไรเตอร์ส่งอาหาร กลางคืนมีความเสี่ยงอันตราย ทั้งเรื่องอุบัติเหตุ และถูกจี้ปล้น

ภาพที่ 3.8

จุดเสี่ยงที่ 4 ซอยวัดเจ็ดยอด



#### 5) จุดเสี่ยงที่ 5 ย่านหนองหอย

มีสองด้าน ด้านหนึ่งคือถนนเส้นต้นยาง กับอีกด้านหนึ่งคือถนนมหิตล จุดที่มีปัญหา คือจุดกลับรถ เลนซ้ายใกล้ฟุตบอลบตมมักมีทรายนบนผิวถนน หากขับขี่ไม่ระวังรถอาจปัดล้ม ส่วนถนนต้นยาง ถนนแคบ มีรถสัญจรมาก บ่อยครั้งครึ่งกึ่งไม้หักลงมา ถนนเส้นนี้มักน้ำท่วม แม้ฝนตกไม่มากก็มี น้ำท่วมขัง บ่อยครั้งอุบัติเหตุเกิดจากการไม่เคารพกฎจราจร

ภาพที่ 3.9

จุดเสี่ยงที่ 5 ย่านหนองหอย

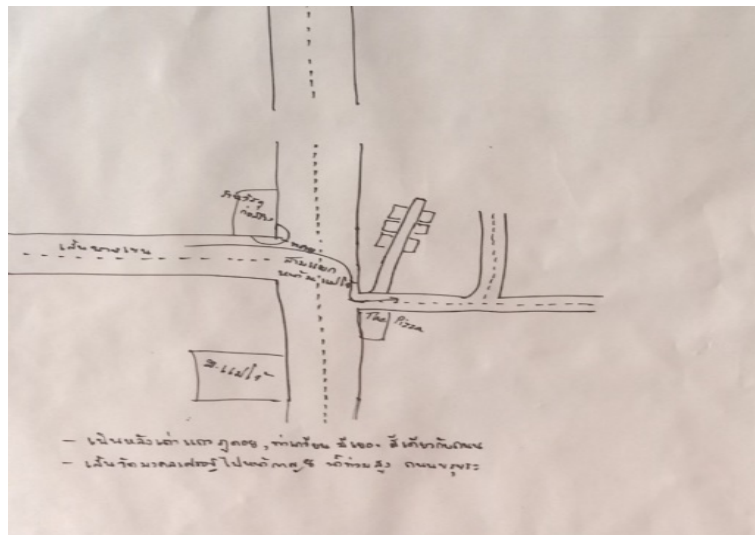


## 6) จุดเสี่ยงที่ 6 หน้ามหาวิทยาลัยแม่โจ้

จุดที่เป็นสามแยกเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง มักเกิดขึ้นมากช่วงไฟสัญญาณจราจรจราจรเสีย หรือไฟส่องสว่างถนนดับ บริเวณนี้มีซอยที่มีรถเข้าออกเป็นจำนวนมาก และมีการขับย้อนศรมาก อันตรายมาก อีกช่วงหนึ่งคือบริเวณทางประตูบางเขน ด้านข้างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจุดกลับรถ ช่วงเวลาเข้าเรียนรถจักรยานยนต์ของนักศึกษาจะรีบเข้ามาวิทยาลัย และเวลาเย็น มีอุบัติเหตุบ่อย บริเวณนี้เคยมีอุบัติเหตุเสียชีวิต ทางมหาวิทยาลัยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยและตำรวจเป็นจราจร ในเวลาประมาณ 5 โมงเย็น อีกจุดหนึ่งคือจุดที่เป็นเนินสูง คนขับรถมองไม่เห็น จะเร่งความเร็วขึ้นเนิน และถนนในช่วงนั้นมีตลาด มักมีคนข้ามถนน รถที่มาเร็วก็มองไม่เห็นคนข้าม รวมทั้งถนนที่ทำเนินหลังเต่าที่ทำขึ้นใหม่แต่ยังไม่ได้ทาสีให้ผู้ขับขี่มองเห็นได้ชัด เมื่อขับขี่ในเวลากลางวันจะไม่รู้ว่า เป็นเนิน ก่อให้เกิดอันตราย

ภาพที่ 3.10

จุดเสี่ยงที่ 6 หน้ามหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวอย่างจุดเสี่ยงบนท้องถนนจากประสบการณ์การทำงานของไรเดอร์ ทำให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานบนท้องถนนมีความเสี่ยงที่ไม่ได้เกิดจากตัวไรเดอร์เท่านั้น แต่เกิดจากปัจจัยภายนอกจำนวนมาก และประกอบด้วยหลายมิติ นับตั้งแต่สภาพถนน เป็นหลุมเป็นบ่อ มีทรายบนผิวถนน ถนนหลังเต่า ถนนแคบ การจราจรคับคั่ง การขับรถออกจากซอยเล็กมายังถนนใหญ่ การออกแบบถนนผิดหลักวิศวกรรมจราจร แสงสว่างบนท้องถนนไม่เพียงพอ สัญญาณจราจรชำรุด หรือไม่มีอยู่ ถนนน้ำท่วมขัง ไปจนถึงเหตุสุดวิสัย เช่น กิ่งไม้หักตกลงมา รวมทั้งการขับขี่ของผู้ใช้รถใช้ถนนที่ประมาท หรือทำผิดกฎจราจร เช่น การกลับรถโดยไม่ระมัดระวัง การขับย้อนศร การฝ่าสัญญาณไฟจราจร การไม่ให้รถในวงเวียนไปก่อน รวมทั้งสวัสดิภาพและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของไรเดอร์ เช่น เส้นทางที่มีมืดและเปลี่ยว เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม



### 3.2.3 ความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพจิต

การจัดประชุมระดมความคิดโรดเดอร์จากหลายแพลตฟอร์มที่จังหวัดเชียงใหม่ (12 กันยายน 2565) ตามที่กล่าวมาข้างต้น ที่ประชุมได้ระดมความคิดเรื่องความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพจิตที่เกิดจากการทำงานด้วย โดยให้โรดเดอร์ร่วมกันคิดว่า ในส่วนต่าง ๆ ของร่างกายตั้งแต่หัวจรดเท้า มีจุดไหนที่คิดว่ามีปัญหาการบาดเจ็บ หรือไม่ปกติ ตั้งแต่ระดับที่เป็นความวิตกกังวลเล็กน้อย จนถึงระดับที่วิตกกังวลอย่างมาก

ผลการระดมความคิดทำให้พบว่า สุขภาพและสุขภาพจิต มีปัจจัยหลักมาจากการทำงานในชั่วโมงทำงานยาวนาน และความเร่งรีบในการทำงานภายใต้ความกดดันของเวลา และยังมีปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน (เช่น รถมอเตอร์ไซด์ หมวกกันน็อก โทรศัพท์) สภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ พฤติกรรมการขับขี่ (เช่น ขับเร็ว ขับโลดโผน) และกฎระเบียบของบริษัท (เช่น ไม่จำกัดประเภทและจำนวนสินค้า) และพบว่า ปัญหาสุขภาพมีความเชื่อมโยงกันระหว่างอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกาย สุขภาพส่งผลต่อสุขภาพจิต ดังข้อสรุปจากการระดมความคิดของโรดเดอร์ คือ

#### 1) ตาและจมูก มีอาการตาแห้ง เคืองตา ตามัว ตาลาย

ตาและจมูก มีอาการตาแห้ง เคืองตา ตามัว ตาลาย ซึ่งสาเหตุมาจากฝุ่นในอากาศ ฝุ่นขนาดเล็ก (PM 2.5) คาร์บอนจากยานพาหนะ นอกจากนี้ คือ สาเหตุจากเหงื่อไหลเข้าตา แสงแดด แผลงบินเข้าตา การเพ่งโทรศัพท์ การดูทีวีเอส การดูรถข้างหน้า ซึ่งอาชีพนี้ต้องใช้สายตาอยู่ตลอดเวลาและต้องขับรถจักรยานยนต์ปะทะลมวันละมากกว่า 10 ชั่วโมง ความวิตกกังวลสำหรับดวงตาก็คือ หากทำอาชีพในระยะยาว จะมีความเสี่ยงกับการตาบอดและตาเสื่อม ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ดังตัวอย่างที่โรดเดอร์กล่าวว่า

“ฝุ่น คาร์บอน ท่อไอเสียรถยนต์ คาร์บอน คาร์บอนพริกทำอาหาร แสบหูแสบตามาก กลางคืนมีแมลงบินเข้าตาอีก”

“การหายใจสูดควัน ควันรถ ควันพิษ มันทำให้เกิดอาการแพ้ มีน้ำมูกไหล โดยเฉพาะช่วงที่มีปัญหาหมอกควัน PM 2.5 แสบจมูก เคยสั่งน้ำมูกออกมาเป็นเลือด”

“ตาแห้ง จนหมอบอกว่าให้หยอดน้ำตาเทียม แล้วหายใจเอาฝุ่นเข้าไป ถอดแมสก์ออกมา แมสก์ดำหมดเลย”

## 2) ศีรษะ หู และคอ การทำงานอย่างยาวนานในแต่ละวัน

หมวกกันน็อกทำให้เกิดปัญหาการกดทับลงบนศีรษะ หู และคอ เช่น การกดทับจากน้ำหนักของหมวกทำให้มีอาการเจ็บหู ปวดเมื่อยคอ คอเคล็ด เส้นคอตึง ปวดกระดูกต้นคอ รวมไปถึงศีรษะและความอับชื้นของศีรษะทำให้เกิดเชื้อรา รวมทั้งผื่นคันบนใบหน้า

“ใส่หมวกหนึ่งชั่วโมงอาจจะไม่เจ็บ แต่ถ้าใส่นาน ๆ จะเริ่มเกิดปัญหา เหมือนกับยกของเบา ๆ ยกแรก ๆ ไม่เป็นไร แต่ถ้ายกหลายชั่วโมงจะเริ่มหนักขึ้น เหมือนกันถ้าใส่หมวกกันน็อกติดต่อกันนานจะหนักขึ้น ๆ จนปวดร้าวไปที่คอ ไหล่ หลัง

“ใส่หมวกกันน็อกนาน ศีรษะมีอาการอับชื้นเป็นเชื้อรา และมีอาการเจ็บใบหูจากการถูกดทับนาน ๆ”

“เราขับรถวันละ 10 กว่าชั่วโมง ใส่หมวกกันน็อกอย่างดี แต่มันมีน้ำหนักมาก บางคนต้องไปหาหมอ และพบว่ามีอาการหมอนรองกระดูกคอเสื่อม ถ้ายิ่งขับเร็วมากขึ้นยิ่งแรงกดที่คอมากขึ้น หมอบอกด้วยว่า คือการกดทับที่คอ ทำให้เลือดไปเลี้ยงสมองไม่พอ เป็นสาเหตุของความปวดหัวหรือไมเกรนได้ด้วย และเกิดอาการล้าเพราะใส่หมวกกันน็อกมาทั้งวัน”

## 3) ไหล่ อาการปวดเมื่อยและอาการเกร็งที่ไหล่จากออดเดอร์น้ำหนักมากไรเดอร์ต้องออกแรงยกของโดยเฉพาะการที่ลูกค้าสั่งสินค้าครั้งละมาก ๆ

“ลูกค้าสั่งน้ำตาลทรายเป็นกระสอบ น้ำอัดลม เฮลล์บลูบอย โซดา น้ำมันหอยเป็นลัง แอปฯ ไม่กำหนดน้ำหนัก บางครั้งร้านค้าเข้าไปโรมันลดราคา ช้อปแปดร้อย ลดสองร้อย ลูกค้าที่จะใช้โปรโมชันสั่งมาก ไม่ได้ว่าแบกรับน้ำหนักได้ไหม เสี่ยงอุบัติเหตุ”

“เวลาขับรถก็ต้องประคองรถเพราะรถมีน้ำหนักมาก บางทีของมันมาก เราก็ต้องใช้มือประคองของด้วย ใจแอปฯ ด้วย มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้มาก แล้วถ้ายกเล็กลง จะมีผลกระทบต่อคะแนนประเมิน”

## 4) ข้อมือ มือและนิ้ว จากการใช้งานในการทำงานหลายหน้าที่ควบคู่กันทำให้เกิดอาการปวดข้อนิ้ว นิ้วล็อค พร้อมกับกับการใช้มือกับโทรศัพท์และการหิ้วของจำนวนมาก

“ที่มือมีอาการปวดข้อนิ้ว นิ้วล็อค มาจากบิดคั้นแรง เบรก ครีซ บวกกับใช้มือกับโทรศัพท์ และหิ้วของ”

“อาการปวดมันมาจากต้นคอ หลัง ไหล่ จนมาถึงมือ อาการปวดที่ข้อนิ้วที่มือ มาจากการแข่งกันกดรับงานด้วย”

“เคยไปยกของให้ลูกค้า ทำให้ข้อมืออักเสบ อีกอันหนึ่งคือ สายลือค ตรงตัวลือค ที่มีสลักเข้าช่อง ถ้ามันเก่า มันต้องใช้แรงนิ้วบีบมาก ทำให้นิ้วอักเสบได้ บางคนเป็นรูมาตอย ก็ลำบากไปเลย”

## 5) เอมและกัน อาการปวดเอมและอาการเจ็บกันจากการนั่งในท่าเดิมอย่างยาวนานและการกระแทกจากสภาพผิวการจราจรที่บรุระ

“เอมมีปัญหามาก ปวดเอม บางคนต้องใช้สายรัดเอม นั่งนาน ถนนที่ขรุขระ”

“การออกจากบ้านหนึ่งครั้งเท่ากับเอาห่วงขาไปเสียดกับอันตรารอบด้าน ผมเคยอันทะบวมมาแล้ว มันทรมาณมาก มันเกิดจากกระแทก เสียดสี จากกล่องใส่อาหารที่มันวางไว้ตรงด้านหลัง แล้วมันเบียดมา ทำให้เรานั่งตรง น้ำหนักโน้มมาข้างหน้า แล้วน้ำหนักมันกดลงที่อันทะ บางที่เราก็ต้องหนีบขา บางที่เราก็ต้องไถก้นไปด้านหลัง ทำให้เกิดการเสียดสี ...ปล่อยมันหายเองประมาณ 2 เดือน ผมก็ทนเอา แต่หลีกเลี่ยงถนนที่เป็นหลุม ถ้าตกหลุมแต่ละครั้งละพี้อย่าให้พูด”

“มันจะเป็นเส้นตรงกันบ จะเชื่อมตรงร่องกัน ลงไปตรงกัน มันเกิดจากนั้นนาน นั่งท่าเดียว มันก็เมื่อย ไม่ต่างกับพนักงานออฟฟิต นั่งกดคีย์บอร์ด เราก็มือขวาคันแรง มือซ้ายกำเบรกตลอด คล้าย ๆ ออฟฟิศซินโดรม แต่เป็นออฟฟิศซินโดรมกลางแจ้ง”

“อีกเรื่องหนึ่งคือกระดูกกันบ เวลาเรานั่งนานมาก ๆ แล้วลุกขึ้นยืนหรือเดิน จะมีอาการเจ็บที่ปลายกระดูกกันบ โดยเฉพาะคนที่น้ำหนักตัวเยอะ ๆ ที่นั่งนาน ๆ แล้วกระแทก บางที่ทำให้เกิดการอ่อนแรงที่ขาด้วย ไม่รู้มันสัมพันธ์กันหรือเปล่านะ แต่ผมเคยมี ไปจอดรถที่หน้าร้านค้า ร้านค้าเรียกไปเอา แต่เดินไม่ไหว ต้องบรูตัวเองก่อน ค่อย ๆ เดินไป ให้กล้ามเนื้อ เลือดมันค่อยสูบฉีดก่อน”

## 6) ปวดหัวเข้า ขา และเท้า

การนั่งงอเข้าในท่าเดิมอย่างยาวนาน ทำให้เกิดอาการปวดเข้าและปวดขาเรื้อรัง และการเปียดขึ้นของเท้าในช่วงหน้าฝนและการขับรถที่ต้องพบกับหลุมบ่อที่ขึ้นและตลอดทั้งวันหากมีแผลเพียงเล็กน้อยจะทำให้เกิดปัญหาเชื้อรา แบนที่เรียตามผิวหนังเท้าและลูกกลมได้

“ถ้าเหยียดขาออกไปได้ก็จะไม่ปวดขา แต่ถ้าไม่ได้หรือรถเป็นช่วงแคบ ก็จะปวดขาใช้งานขามาก ถ้าปวดขานาน ๆ มีอันตรารย เอาขาลงรับน้ำหนักไม่ได้ เหยียบเบรกไม่ได้”

“มันเป็นอาการเส้นตึงเข้าไปในขาถึงเอม รุ่นของรถต้องเหมาะสมต่อการใช้งานด้วย ปกติไรเตอร์ที่มีรถคันแรกก็ไม่ได้ซื้อมาไว้ใช้งานไรเตอร์ พอมาขับไรเตอร์มันก็เลือกไม่ได้”

“เวลาโศกเนิน หรือลงหลุม คือมันมีอาการจุกตรงจุดสำคัญของผู้ชาย ส่วนใหญ่จะเป็นทางในซอຍ ในหมู่บ้าน แล้วอีกอย่างคือ การทำที่ชะลอความเร็ว หรือหลังเต่า ที่ชาวบ้านทำกันเองอยู่ ๆ มันโผล่มาจะกระโดดเลย”

“ลุกขึ้นจากรถ จะเดิน ล้มไปเลย ขามันอ่อนแรง ซา”

“น้องคนหนึ่ง ถูกยุงกัด แล้วเกา เป็นแผลถลอก ต่อมาไปขับรถ เจอฝนตก เจอน้ำซัง แผลที่ขาใกล้ตาตุ่มมันอักเสบ ประมาณ 2-3 วันต่อมา แผลมีการติดเชื้อ และเริ่มมีสีคล้ำ หมอบอกว่าแบคทีเรีย ต้องคว้านเนื้อตายออก แล้วต้องฉีดยา กินยาทุกวัน” “ น้ำอาจจะเป็นน้ำทิ้ง น้ำเสีย น้องคนนี้น้หยุดงานมาอาทิตย์กว่าเกือบจะสองอาทิตย์แล้ว หมอไม่ให้งานบอกว่าเดี๋ยวจะอักเสบติดเชื้อ แล้วตอนนี้ขาแกก็ลงน้ำหนักไม่ได้ ซาแกบวม”

### **7) ภาวะปัสสาวะอักเสบ จากการอื่นปัสสาวะจากยาวนาน และสำหรับผู้หญิงการเข้าห้องน้ำลำบากกว่าผู้ชาย**

“ผู้หญิงมีปัญหามากกว่าผู้ชาย คือถ้าร้านค้าไม่มีห้องน้ำให้บริการ เราก็ต้องอั้นไว้ก่อน พออั้นไว้นาน ๆ เข้าจะมีปัญหาภาวะปัสสาวะอักเสบ”

### **8) ลมแดด จากการทำงานกลางแจ้งตลอดทั้งวันในอากาศที่ร้อนจัด**

“เพราะกินน้ำน้อย แต่แดดมันร้อนมาก อาจเป็นลมแดด” “เวลาช้ ไม่กินน้ำอยู่แล้ว ไม่เหมือนรถยนต์ ยกน้ำกินได้ แต่มอเตอร์ไซค์ทำไม่ได้ ถ้ากินน้ำก็เป็นตอนพักรองาน ที่กินน้ำได้ แต่ก็ลืมน้ำบ้าง กลัวปวดฉี่บ้าง ไม่ได้พกน้ำไปกินบ้าง”

“เวลาที่แดดร้อนมาก ๆ มันสว่างจ้า แล้วมันจะค่อย ๆ มีแดดเคยเห็นข่าวที่กรุงเทพฯ มีไรเดอร์ยื่นรออาหาร แล้ววูบไปเลย แต่ที่เชียงใหม่ยังไม่มี”

### **9) อาการปวดเรื้อรัง ทำให้ต้องรับประทานยาแก้ปวด กลายเป็นการติดยาแก้ปวด และใช้ยาปริมาณมากขึ้น**

“พี่เองก็มีปัญหา คือมันปวดเมื่อยโยงกันหมดตั้งแต่คอ ไหล่ หลัง เอว แขน มือ ก้น ไปถึงขา ที่เอวก็หนัก คือทุกวันนี้ใช้สายรัดเอวเอาไว้ตลอดเวลาทำงาน แล้วพี่ก็กินยาคลายกล้ามเนื้อ กับยาแก้ปวดทุกวัน ถ้าไม่มันอีกวันทำงานไม่ได้”

“หากมีอาการและต้องการกินยาก็เริ่มจากพารา ก่อน ถ้าอาการไม่ดีค่อยกินยาคลายกล้ามเนื้อ แต่หากยังไม่ดีขึ้นอีกก็อาจกินยาแก้ปวดลดอักเสบ พี่ก็มาถึงขั้นที่ 3 แล้ว หมอแนะนำว่า หากไม่ปรับพฤติกรรมก็จะเป็น ๆ หาย ๆ อย่างนี้”

**10) สุขภาพจิต เกิดจากความวิตกกังวลในการทำงาน การมีรายได้ไม่แน่นอน การเผชิญปัญหาการทำงานในชีวิตประจำวัน เช่น จากลูกค้า ร้านค้า เจ้าหน้าที่ตำรวจ กฎระเบียบของบริษัท**

“ไรเดอร์ต้องรับมือกับอารมณ์ลูกค้า ที่เร่งอยากได้อาหารเร็ว ...บางสถานที่เขาไม่ไห้ไรเดอร์เข้าไป แต่ลูกค้าก็จะให้เราเขาไป ถ้าเราไม่เข้าไปส่งเขาก็ไม่พอใจ ประเมินคะแนนเราต่ำ เราก็ต้องรับผลกระทบทั้งที่ไม่ได้ทำผิด ...ร้านอาหารบางร้านก็มีปัญหาไม่พร้อม ไม่เปิดร้าน แต่ก็เปิดรับออเดอร์ทำให้เราต้องเสียเวลา บางร้านก็รังเกียจไม่ไห้ไรเดอร์เข้าร้านทั้งที่เราก็คือลูกค้าเขาเหมือนกัน มันมีปัญหารายวันสารพัดรูปแบบ เยอะแยะมาก”

**11) ไรเดอร์หญิง มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ และอาชญากรรม**

เมื่อไปส่งอาหารที่เปลี่ยว หรือในอาคารที่พุกที่ลับตาคน ไรเดอร์หญิงรายหนึ่งเล่าเรื่องที่ถูกกลุ่มวัยรุ่นขับรถประกบติด ก่อนเอาตัวรอดมาได้อย่างใจหายใจคว่ำ

ภาพที่ 3.11

บรรยากาศการระดมความคิดความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพจิตที่เกิดจากการทำงาน



ภาพที่ 3.11 (ต่อ)



ภาพที่ 3.12  
แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเดอร์ (1)

**แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเดอร์**  
ความกังวล/ปัญหาด้านสุขภาพอันเนื่องมาจากการทำงาน

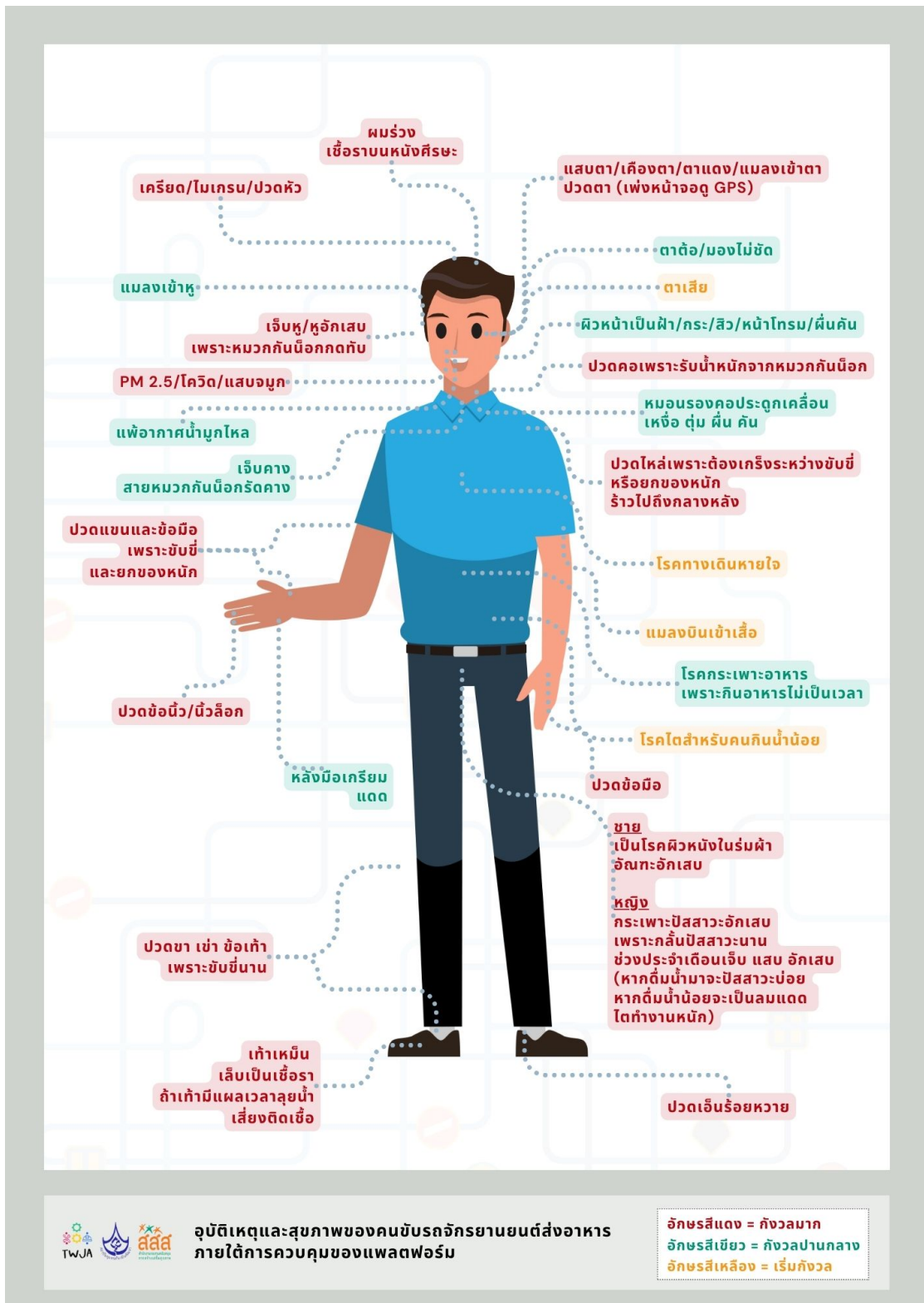
อุบัติเหตุและสุขภาพของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร  
ภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม

อักษรสีแดง = กังวลมาก  
อักษรสีเขียว = กังวลปานกลาง  
อักษรสีเหลือง = เริ่มกังวล

The infographic features a central illustration of a delivery rider wearing a blue helmet and shirt, riding an orange scooter with a large black delivery box. The background is a light blue grid with various colored circles (red, green, yellow) scattered throughout. At the top, a green rounded rectangle contains the title and subtitle in white Thai text. At the bottom left, there are logos for TWJA and SSS (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ). At the bottom right, a white box with a dashed border contains a legend for the color-coded risk levels.

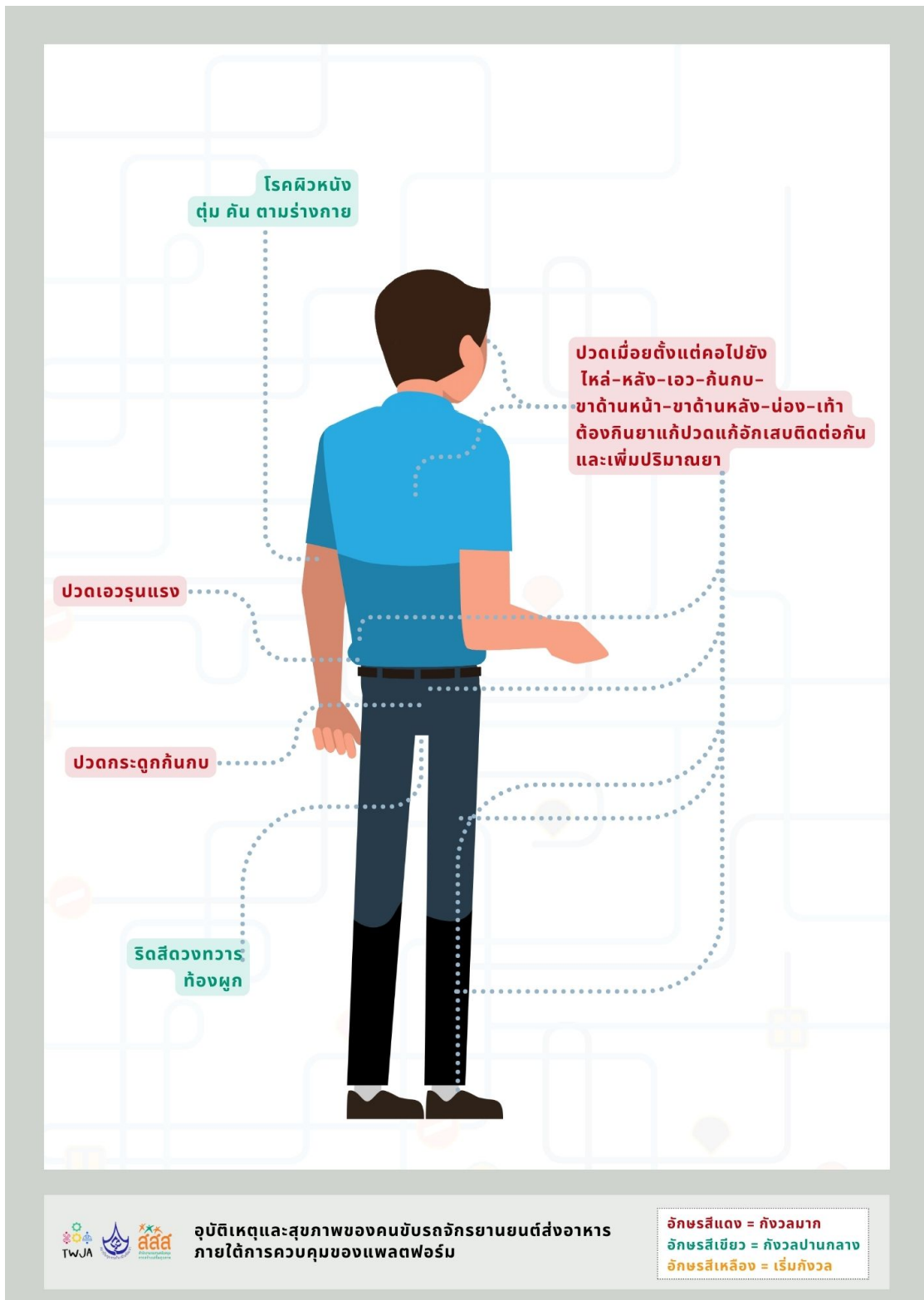


ภาพที่ 3.13  
แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเตอร์ (2)





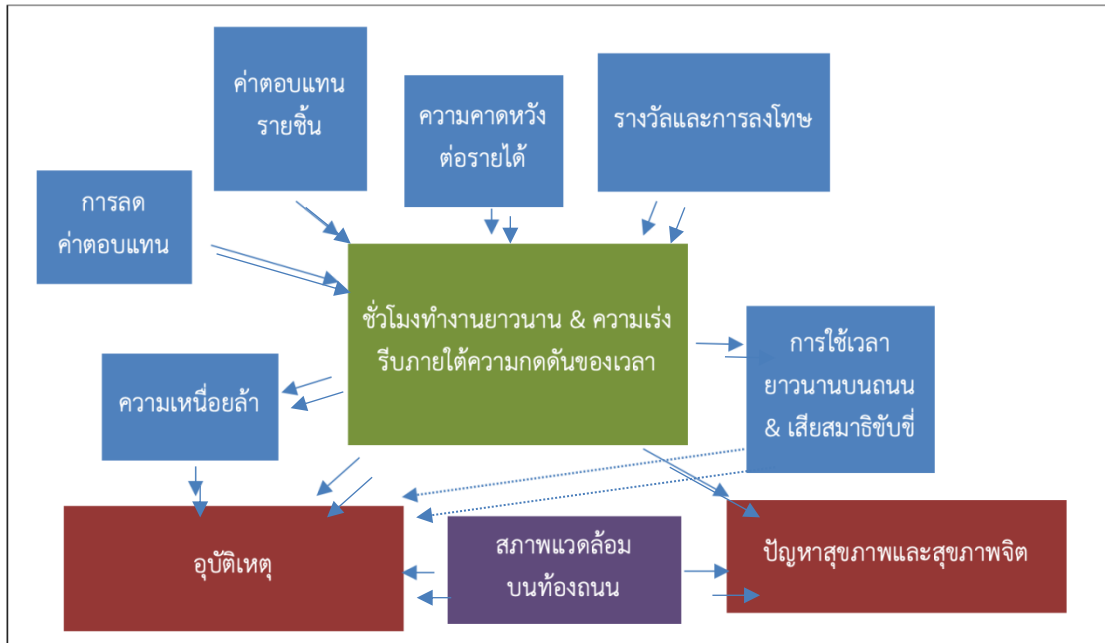
ภาพที่ 3.14  
แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเตอร์ (3)



จากข้อมูลที่น่าเสนอมาทั้งหมดนำมาสู่ข้อสรุป แบบแผนความเสี่ยงจากประสิทธิภาพการทำงานของไรเดอร์ ดังภาพที่ 3.15

ภาพที่ 3.15

แบบแผนความเสี่ยงจากประสิทธิภาพการทำงานของไรเดอร์



รายละเอียดดังนี้

1. การลดค่าตอบแทน (หรือ “การรอบ”) การให้ค่าตอบแทนรายชิ้น ความคาดหวังต่อรายได้ในการทำงานแต่ละวันให้พอเพียงต่อการใช้จ่าย การให้รางวัล ในรูปแบบโบนัส หรือการได้สิทธิพิเศษต่าง ๆ และการลงโทษ ในรูปแบบการไม่ได้รับงาน หรือปิดระบบ นำไปสู่ปัญหาใจกลางในการทำงานคือ การทำงานในชั่วโมงทำงานยาวนาน และความเร่งรีบในการทำงานภายใต้ความกดดันของเวลา

2. จากปัญหาใจกลางในการทำงาน คือ การทำงานในชั่วโมงทำงานยาวนาน และความเร่งรีบในการทำงานภายใต้ความกดดันของเวลา ด้านหนึ่งนำไปสู่ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน การใช้เวลายาวนานบนท้องถนน (ยิ่งนานยิ่งเสี่ยงมาก) และการเสียสมาธิในการขับขี่ ทั้งหมดนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายคืออุบัติเหตุ

3. สภาพแวดล้อมบนถนน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวไรเดอร์ หรือนโยบายของบริษัทโดยตรง ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นปัจจัยภายนอก เป็นอีกปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ สภาพแวดล้อมบนท้องถนนที่เป็นปัจจัยเสี่ยง ประกอบด้วยหลายมิติ นับตั้งแต่สภาพถนน สภาพการจราจร สัญญาณจราจร แสงสว่างบนท้องถนน สภาพดินฟ้าอากาศ ไปจนถึงเหตุสุดวิสัย เช่น กิ่งไม้หักตกลงมา รวมทั้งการขับขี่ของผู้ใช้รถใช้ถนนที่ประมาท หรือทำผิดกฎจราจร

4. จากปัญหาใจกลางในการทำงาน คือ การทำงานในชั่วโมงทำงานยาวนาน และความเร่งรีบในการทำงานภายใต้ความกดดันของเวลา เมื่อผนวกกับสภาพแวดล้อมการทำงานบนท้องถนน นำไปสู่ความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพ ซึ่งพบว่าไรเดอร์มีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตสูง ยังมีชั่วโมงทำงานยาวนานและความกดดันในการทำงานมาก ยังมีปัญหามาก

### 3.3 ความเสี่ยงด้านสุขภาพ สุขภาพจิต และการคุกคามทางเพศ ที่เกิดขึ้นกับไรเดอร์หญิง

แม้ว่าไรเดอร์หญิงมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับชาย ผู้วิจัยประมาณการจากการสังเกตการณ์ในหลายพื้นที่ในช่วงเก็บข้อมูล และจากการประเมินของไรเดอร์หญิงหลายคนที่ให้สัมภาษณ์ คาดว่ามีไรเดอร์หญิงประมาณร้อยละ 10-20 ของจำนวนไรเดอร์ทั้งหมด แม้มีจำนวนน้อยกว่าผู้ชาย แต่พบว่าไรเดอร์หญิงประสบปัญหาที่มีนัยสำคัญ และเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม

การวิจัยได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ "ชีวิตไรเดอร์หญิง การทำงาน และความต้องการด้านสุขภาพและความปลอดภัย" (2 ธันวาคม 2565) ที่กรุงเทพมหานคร มีไรเดอร์หญิงเข้าร่วมประชุม 12 คน และไรเดอร์ชาย 1 รวมเป็น 13 คน การประชุมพบว่าเพศสภาพ (gender) มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพ กล่าวคือ เพศหญิงมีความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุมากกว่าผู้ชาย เนื่องจากความชำนาญในการขับขี่น้อยกว่าผู้ชาย (ข้อจำกัดของสรีระ) มีปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะปัญหาสุขภาพทางเพศ มีความเครียด (สุขภาพจิตไม่ดี) มากกว่าผู้ชาย เนื่องจากถูกคาดหวังจากคนในครอบครัว และจากสังคม ให้มีบทบาทเป็น “เมีย-แม่-ลูกสาว-ผู้หญิงเรียบร้อย” อีกทั้งผู้หญิงเผชิญกับการคุกคามทางเพศ โดยการคุกคามเกิดขึ้นกับไรเดอร์หญิงจำนวนมาก หลายรูปแบบ แต่สังคมไม่รับรู้ ไม่มีกลไกป้องกันแก้ไขปัญหา ทั้งจากภาครัฐ และจากบริษัทแพลตฟอร์ม

เนื้อหาข้างหน้า เป็นรายละเอียดของข้อสรุปในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากบันทึกการประชุม ดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 ภาระที่แบกรับ

การประชุมซึ่งมี ดร.วราภรณ์ แซ่มสนธิ และคุณวารุณี นิลพันธ์ จาก “แผนงานสุขภาวะผู้หญิงและความเป็นธรรมทางเพศ” เป็นวิทยากรกระบวนการ เริ่มต้นจากการเชิญชวนให้ผู้ร่วมประชุมบอกเล่าสาเหตุที่มาประกอบอาชีพไรเดอร์ “ทำเพื่อครอบครัว” เป็นคำตอบที่ตรงกันของผู้เข้าร่วมประชุม ทุกคนบอกเป็นเสียงเดียวกันว่ามีอีกหลายชีวิตอยู่เบื้องหลังการทำงานของตัวตนเอง คนหนึ่งบอกว่ามีภาระดูแลคุณตาที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ทำงานเป็นไรเดอร์ไปด้วยและแบ่งเวลาไปดูแลคนป่วยด้วย ขณะที่ไรเดอร์หญิงหลายคนมีภาระต้องดูแลลูกที่ยังอยู่ในวัยเรียนควบคู่กับการทำงานหารายได้

สิ่งที่พบเหมือนกันในยุคเศรษฐกิจรัดตัวคือ การที่ผู้หญิงต้องมีทั้งบทบาทในบ้านและนอกบ้าน “ต้องดูแลบ้าน ดูแลคนในบ้าน ประนินบัติพ่อแม่ตัวเอง ประนินบัติพ่อแม่สามี ประนินบัติผัว ทำอาหาร และต้องอ้อยด้วย ดูแลค่าใช้จ่ายในบ้าน และต้องช่วยหาด้วย ไม่เที่ยวเตร่ ตื่นก่อนนอนที่หลัง ไม่ทำตัวเสียหยา รักษาวลสงวนตัว” ไรเตอร์หญิงคนหนึ่งกล่าว อีกคนเสริมว่า “ต้องเลี้ยงลูก ทำการบ้านกับสามี ถ้าไม่ทำมันหาเมียน้อย ต้องสอนการบ้านลูก ถ้าลูกเรียนไม่ดี คนไม่ว่าครู จะว่าแม่” อีกคนเสริมว่า “ไรเตอร์ผู้หญิงนี่เหนื่อยมาก ต้องทำทุกอย่าง ออกไปขับรถให้มีรายได้ ก่อนจะออกจากบ้านต้องดูแลลูก ส่งลูกไปโรงเรียน ถึงเวลาเราก็ต้องปิดระบบไม่รับงานเพื่อจะได้ไปรับลูก พาลูกไปส่งบ้านแล้วก็ออกไปทำงานต่อ กลับมาบ้านเหนื่อย ๆ ก็ต้องทำงานบ้านต่อ”

เมื่อออกมาสู่ท้องถนนซึ่งถูกมองว่าเป็นพื้นที่ของผู้ชาย ไรเตอร์หญิงต้องเผชิญแรงเสียดทานหลายรูปแบบ “เราเป็นคนไม่เรียบร้อย พูดไม่เพราะ พูดตรงไปตรงมา ก็จะถูกมองว่าอีนี่เป็นคนยังงั้น คนก็จะบอกว่าเราเป็นคนแข็ง ๆ ไม่ชอบเรา” “เราออกมาทำงานแบบนี้ ต้องปรับบุคลิก นิสัยใจคอ ก็ถูกมองว่าไม่เป็นผู้ตามที่ดี อย่างเราเวลาจะตัดสินใจทำอะไร เพื่อนก็บอกว่า ถ้ามแฟนหรือยัง ปรึกษา กันหรือยัง อยากจะบอกว่าไม่ต้องปรึกษา ฉันตัดสินใจเองได้”

ไรเตอร์หญิงยังบอกอีกว่าอาชีพนี้ (ไม่ว่าชายหรือหญิง) “เหมือนเป็นที่รองรับอารมณ์ แบบว่า ลูกค้าจะมีหลากหลายแบบ บางคนเหมือนคนจิตไม่ปกติ คือไม่ว่ายังไงก็ไม่พอใจ คอมเพลกชั่นนั้นนี้ เราก็ต้องรับให้ได้ บางทีถูกด่าแรงสุดคือ ไม่มีสมองหรือ ปัญญาอ่อนหรือ เราก็ได้แต่ตอบว่า ค่ะ ๆ ลูกค้า เพราะจะแจ้งไปทางบริษัท ๆ ก็เอาแต่เข้าข้างลูกค้า”

### 3.3.2 สุขภาพและอุบัติเหตุ

สุขภาพทางเพศของผู้หญิงเป็นเรื่องที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ ที่ประชุมจึงให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ มีการพูดคุยกันถึงเรื่องการมีประจำเดือน “เวลามีประจำเดือนต้องอดทน ตอนปวดท้องเม้นมันปวดมาก คือ บางทีเราต้องหยุดงานออกมาขับไม่ไหว แต่บางทีก็ต้องฝืนออกมา เพราะมันขาดรายได้ แล้วซีมอเตอร์ไซค์ มันเคลื่อนไหวเยอะ แล้วต้องไปเจอปัญหากับร้านค้า ลูกค้า การจรรยาบรรณพัด เราก็ต้องอดทนให้ได้”

ประจำเดือนยังมีทั้งความยุ่งยากและรายจ่าย “คือตัวเองก่อนประจำเดือนจะมาต้องใช้แบบแผ่นอนามัยเล็ก ๆ ก่อน ตอนเม้นมาแล้วก็ต้องใช้เวลากลางวัน กลางคืน พอหมดเม้นแล้วก็ต้องใช้แผ่นเล็ก ๆ อีกพักหนึ่ง เลย์ใช้เกือบทั้งเดือนค่าใช้จ่ายมันเยอะกว่าผู้ชายมาก” “การเป็นไรเตอร์ลำบากเรื่องห้องน้ำไม่สะดวก ส่วนใหญ่เราจะเข้าปั้ม จะเลือกปั้มที่สะอาด แล้วก็ต้องใช้ทิชชู มีทิชชูเปียก ไม่เปียกอีก เยอะแยะไปหมด เวลามีประจำเดือน ตอนมีมอเตอร์ไซค์เยอะ ๆ เราไม่มีเวลาไปเปลี่ยนผ้าอนามัย มันก็มีปัญหา บางทีซึม เลอะ อับ แล้วเวลาอย่างนี้บางทีมันเจ็บ มันแสบ มันทรมาน แต่เราก็ต้องอดทนจนเวลาออเดอร์ซา ๆ จึงค่อยไปเปลี่ยน”

“คือมันมีข้อจำกัดหลายอย่าง อย่างผู้ชายมีความชำนาญมีความคล่องแคล่วในการขับขี่มากกว่า แต่ผู้หญิงทำได้น้อยกว่า ผู้หญิงต้องค่อย ๆ ไป แล้วชั่วโมงทำงานผู้ชายจะได้นานกว่า เพราะไม่มีงานบ้าน ไม่ต้องดูแลลูก และอย่างเวลามีรอบเดือนผู้หญิงจะทำอะไรได้จำกัด จะทำอะไรนาน ๆ เคลื่อนไหวเร็ว ๆ ทำได้ยากกว่า”

เชื่อมโยงกับเรื่องสุขภาพก็คืออุบัติเหตุจากการทำงาน ไรเดอร์หญิงคนหนึ่งบอกว่า “เราถูกกดดันจากลูกค้า ร้านค้า งานแบช [คำสั่งซื้อซ้อน 2 รายการ] เวลาของบริษัทอยู่กับเรา สิ่งที่เกิดคือความกดดัน ทำให้รีบ รีบแล้วทำให้เกิดอุบัติเหตุ ทุกวันเช้าก้าวออกจากบ้าน จากครอบครัว ไม่รู้ว่าเย็นจะกลับถึงบ้านหรือเปล่า ด้วยสภาพอากาศ ช่วงนี้ฝนตก และบางที่รีบ ลูกค้านั่ง ร้านค้า อะไรก็แล้วแต่ อุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ทุกที่ อันนี้ทุกคนรู้ แต่จะทำยังไง ก็ต้องมีความระมัดระวัง ตื่นเช้าก็ต้องทำงานต่อไป ต้องเซฟตัวเองตลอดเวลา แต่บางที่เราระวังแล้ว เขามาชนเรากี่มี”

ผู้ร่วมประชุมคนหนึ่งเล่าถึงอุบัติเหตุของตัวเอง “ที่เกิดอุบัติเหตุคือตรงถนนเพชรบุรี เราขับมาประมาณ 50-60 ลงจากสะพานข้ามแยกอโศก มีรถตู้ที่ขับออกมาจากซอยแล้วเลี้ยวตัดหน้า ที่จำได้คือตอนกระแทกกับรถ แล้วมาพื่นอีกทีตอนถึงโรงพยาบาล วันนั้นปากแตก เย็บปาก เย็บคาง แขนข้อมือ ข้ำมาถึงลำตัว ตอนนั้นใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจาก พ.ร.บ. จักรยานยนต์ ซึ่งเรารับผิดชอบเอง หลังจากนั้นต้องพักฟื้น มีอหิวาต์มันซัน กำไม่ได้ ทำให้ขับรถไม่ได้ ต้องหยุดงาน 3 เดือน ทำให้มีภาระหนี้สิน รุมเร้า เรามีลูกด้วยอะไรด้วย แล้วเราไม่มีอะไรรองรับเลย ไม่มีรายได้เลย ไม่ได้รับการช่วยเหลืออะไรจากบริษัทเลย”

### 3.3.3 การคุกคามทางเพศ

การคุกคามทางเพศเป็นเรื่องสำคัญที่ไรเดอร์หญิงหัวนวิตก และเป็นเรื่องที่ยังไม่มีกลไกคุ้มครองสวัสดิภาพ ผู้ร่วมประชุมคนหนึ่งกล่าวว่า “อย่างหนูเคยเจอเหตุการณ์ คือเราคิดว่าอยู่ในระบบของบริษัทคิดว่าเขาจะคุ้มครองเรา แต่ไม่เลย คือ เราเจอลูกค้าลวนลาม จะพาเราขึ้นห้อง พอแจ้งทางบริษัท เขาก็ไม่ได้ทำอะไรกับลูกค้า ก็แค่แบนไม่ให้ลูกค้ามาเจอเรา แต่ลูกค้าเขาก็ไปทำกับคนอื่นได้” อีกคนเสริมว่า “บางที่เจอการคุกคามโดยใช้คำพูด เช่น น้อง...จิง น้อง...มีย อะไรอย่างนี้”

บางคนบอกว่าประสบเหตุการณ์ผู้ชายออกมารับอาหารแต่งตัวไม่มีติดขัด “เป็นไปได้ว่าเขาตั้งใจ บางคนนุ่งผ้าเช็ดตัว บางคนนุ่งกางเกงบ็อกเซอร์ คือเขาจะรู้ว่าเราเป็นผู้หญิง คือดูจากรูปโปรไฟล์ [ในแอปพลิเคชันของบริษัท] ของเราในระหว่างที่เราจะไปส่งอาหาร”

“คิดว่าเรื่องแบบนี้เกิดขึ้นกับไรเดอร์หญิงทุกวัน แม้ไม่เกิดขึ้นกับเรา ก็เกิดกับเพื่อนเรา เพราะเราคุยกันปรึกษากัน... แล้วเราไม่เคยเห็นแม้กระทั่งการแสดงความเสียใจจากลูกค้า หรือบริษัท...มันเกิดขึ้นได้ทั้งกลางวันกลางคืน กลางวันก็มี อย่างเราเป็น...วิน ลูกค้าขึ้นมาก็มาล้อเกว คือมันแยกออกกระหว่างนั่งไม่ถนัด ก็บงใจจะโอบเอวเรา....ในเรื่องนี้เราไม่รู้จะพึ่งใคร เพราะเราไปแจ้งความ

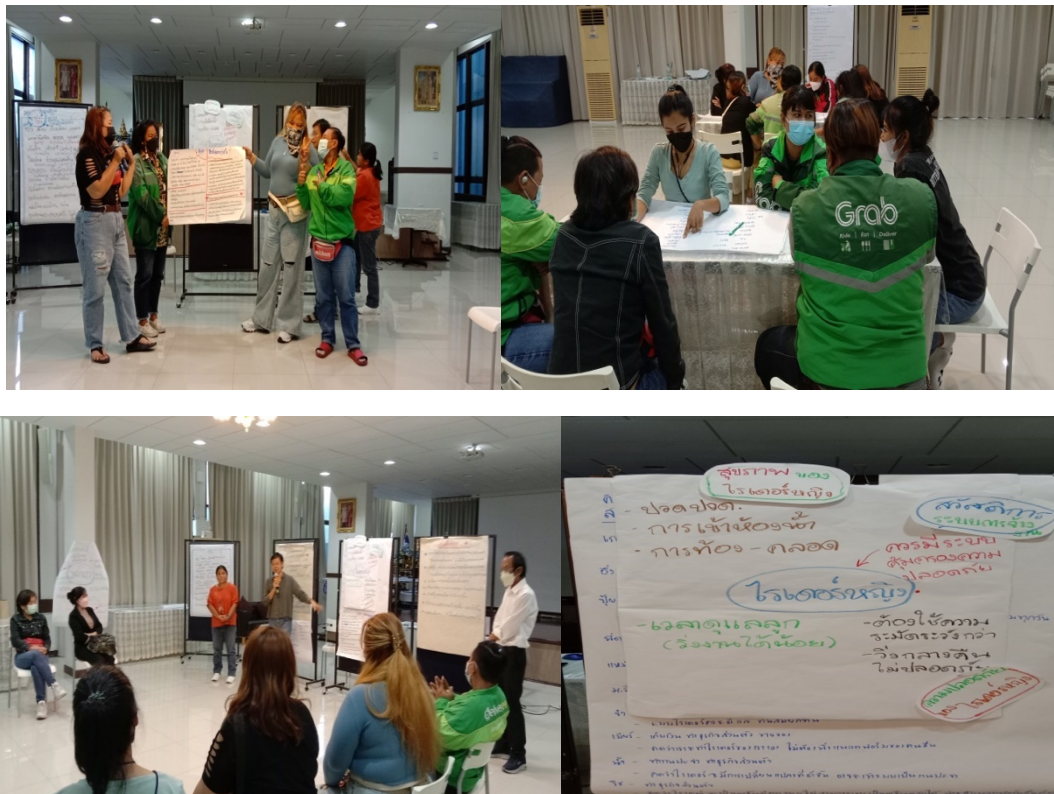
ตำรวจบอกว่าเหตุยังไม่เกิด ไม่ได้เป็นเหตุร้ายแรง ไม่ได้มีการปลุกปล้ำ หรือถึงเนื้อถึงตัวมากมาย ตำรวจเสนอว่าคุยกันใหม่ ตกลงกันใหม่ แต่สำหรับผู้หญิงบางคน เรื่องนี้เขาคิดว่าเป็นเรื่องศักดิ์ศรี ความภาคภูมิใจในตัวเอง เราเป็นพนักงาน เราเลี้ยงตัวเอง แต่คุณมาฉุดกระชากเราเหมือนกับเราเป็นอะไร”

จากนั้นได้ระดมความคิด เรื่องข้อเสนอที่ต้องการให้ปรับปรุงสวัสดิการและสภาพการทำงาน จากการระดมปัญหาในกลุ่มย่อย นำมาสู่การสรุปร่วมกัน ทำให้ได้ข้อสรุปที่สำคัญ คือ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย อยากให้มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาพยาบาล การคุ้มครองอุบัติเหตุ มีกองทุนทดแทนการขาดรายได้ยามหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วยและคลอดบุตร ด้านการคุกคามทางเพศ อยากให้บริษัทคุ้มครองสวัสดิภาพทางเพศ เช่นปิดระบบลูกค้าผู้ที่ล่วงละเมิดอย่างถาวร ภาครัฐ เช่น ตำรวจต้องดำเนินการเอาผิดอย่างจริงจัง อาทิ รับแจ้งความ เร่งสืบสวนผู้กระทำผิด

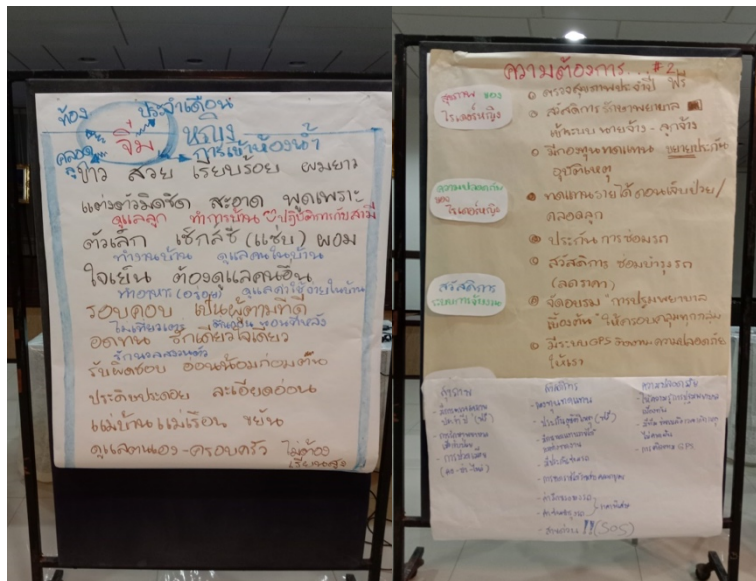
สวัสดิการด้านอื่น ๆ เช่น การประกันการช้อมรถ บำรุงรักษารถ จัดฝึกอบรมพัฒนาการทำงาน การรักษาพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ส่วนด้านสภาพการจ้าง ให้ยกเลิกระบบโบนัส อินเซนทิฟ แต่ให้เพิ่มเป็นค่ารอบให้สูงขึ้น มีระบบ GPS ติดตามความปลอดภัย ให้มีศูนย์ช่วยเหลือที่เป็น “คน” ไม่ใช่ระบบอัตโนมัติจะได้ให้การช่วยเหลือได้ทันท่วงที มีระบบเรียกร้องค่าเสียหาย (claim) งาน (เช่น ความเสียหายจากกรณีลูกค้าสั่งอาหารแล้วไม่ชำระเงิน) ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น

ภาพที่ 3.16

บรรยากาศการประชุมเชิงปฏิบัติการ "ชีวิตไรเตอร์หญิง การทำงาน และความต้องการด้านสุขภาพและความปลอดภัย"



ภาพที่ 3.16 (ต่อ)



### 3.4 ผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน

หลักประกันความเสี่ยง ในการวิจัยนี้หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทางการเงินหรือ การช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ เมื่อประสบเหตุต่าง ๆ จากการทำงาน เช่น อุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพ ไม่สามารถทำงานทำให้ขาดรายได้

ในภาวะที่อุบัติเหตุ และปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิต จากการทำงานของไรเดอร์ เกิดขึ้นใน อัตราสูง ประเด็นสำคัญที่ตามมา คือ ไรเดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน หรือไม่/อย่างไร เพื่อทำความเข้าใจประเด็นนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกไรเดอร์ทั้งที่เคยประสบอุบัติเหตุ และไม่เคย ประสบอุบัติเหตุ ข้อมูลที่น่าเสนอข้างหน้าเป็นส่วนหนึ่งของการสัมภาษณ์ ซึ่งเลือกนำเสนอเฉพาะกรณี ผู้เคยประสบอุบัติเหตุจำนวน 20 คน และเป็น 20 คนตามที่ได้นำเสนอในตารางที่ 3.1 ไปแล้ว ใน ตารางข้างหน้านี้ จะนำเสนอข้อมูลในประเด็นความรุนแรงของอุบัติเหตุ และผลกระทบสืบเนื่อง สิทธิ/ วิธีการรักษาพยาบาลอุบัติเหตุและการช่วยเหลืออื่น ๆ และการคุ้มครองทางสังคม ดังรายละเอียด ต่อไปนี้



### ตารางที่ 3.2

ผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน

ไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ และผลกระทบสืบเนื่อง	สิทธิ/วิธีการรักษาพยาบาล อุบัติเหตุและการช่วยเหลืออื่น ๆ	การคุ้มครองทางสังคม
1. หนึ่ง กรุงเทพฯ (ชาย 19 ปี)	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล ตัดม้าม ตัดไต นอนโรงพยาบาล 2 เดือน เมื่อออกจาก รพ. เป็นคนสุขภาพไม่ปกติ ต้องระวังการบริโภคอาหารและการใช้ชีวิต	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และประกันอุบัติเหตุภาคสมัครใจที่สมัครพร้อมกับการเปิดบัญชีธนาคารแห่งหนึ่ง	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
2. นิด กรุงเทพฯ (หญิง 45 ปี)	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล ขาหัก จมูกหัก กระดูกฝ่าเท้าหัก และนิ้วเท้าขาด รักษาตัวในโรงพยาบาล 3 เดือน รักษาตัวต่อที่บ้านอีก 6 เดือน ในช่วงหยุดงานขาดรายได้เลี้ยงครอบครัว	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (คู่กรณีเป็นฝ่ายผิด-หมายเหตุ หากคู่กรณีเป็นผิด ไรเดอร์จะได้ค่าเสียหายเบื้องต้น และได้ค่าสินไหมชดเชยด้วย แต่ถ้าไรเดอร์เป็นฝ่ายผิด จะไม่ได้ค่าสินไหมชดเชย) ในระหว่างหยุดงานได้รับการช่วยเหลือจากแม่ และเพื่อนร่วมอาชีพช่วยกันบริจาคเงินช่วยเหลือ	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
3. พลอย กรุงเทพฯ (หญิง 30 ปี)	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล กระดูกมือซ้าย หน้าแตก โคนกระดูกใบหน้าเปื่อย หยุดงานขาดรายได้ 3 เดือน หลังจากนั้นมือไม่สามารถใช้งานตามปกติ	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ระหว่างหยุดงาน ได้เงินจากแพนเก่า เดือนละ 3,000 บาท ส่งมาช่วยดูแลลูก และใช้เงินเก็บที่มี (ทองที่ซื้อเก็บ 5 บาทนำมาใช้จนหมด)	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
4. เกตุ กรุงเทพฯ (หญิง 42 ปี)	ร้ายแรง ขาด้านขวาบาดเจ็บ ขาซ้ายหักและข้อเข่าแตก หยุดงานกว่า 3 เดือน ขาดรายได้เลี้ยงครอบครัว	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และประกันสังคม ระหว่างขาดรายได้ พึ่งพารายได้สามีซึ่งเป็นไรเดอร์เช่นกัน	ประกันสังคม มาตรา 39 (เคยทำงานโรงงานมาก่อน ตกงานช่วงโควิดจึงมาเป็นไรเดอร์)
5. วรรณมา กรุงเทพฯ (หญิง 30 ปี)	ร้ายแรง กระดูกขาขวาหักบริเวณที่กระดูกต้นขาและข้อเท้า รักษาตัวในรพ. 9 วัน พักรักษาตัวต่อที่บ้าน 3 เดือน อาการบาดเจ็บระยะยาวใส่เหล็กตามบริเวณต้นขาและข้อเท้า	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และประกันสังคม ระหว่างหยุดงานหยิบยืมเงินจากครอบครัวมาใช้	ประกันสังคม มาตรา 33 (ผู้จัดการร้านอาหารและมาขับไรเดอร์เพื่อเป็นอาชีพเสริม)



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ และผลกระทบสืบเนื่อง	สิทธิ/วิธีการรักษาพยาบาล อุบัติเหตุและการช่วยเหลืออื่น ๆ	การคุ้มครองทางสังคม
6. บอล กรุงเทพฯ (ชาย 25 ปี)	รุนแรงปานกลาง นิ้วก้อยเท้าขาด บริเวณปลายนิ้ว พักรักษาตัว 20 วัน	รักษาตัวเอง ระหว่างหยุดงาน ใช้เงินเก็บ และเงินคนในครอบครัว และกลุ่มไรเดอร์ช่วย 6,000 บาท	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
7. ก้อง กรุงเทพฯ (ชาย 40 ปี)	ความรุนแรงปานกลาง กระดูกฝ่าเท้านิ้วชี้แตก และติดเชื้อ หมอจึงตัดนิ้วชี้เท้าด้านขวาออก หยุดงาน 1 เดือน	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (คู่กรณีเป็นฝ่ายผิด) ช่วงที่ขาดรายได้พึ่งพารายได้จากภรรยา	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
8. นงลักษณ์ อุธยา (หญิง 27 ปี)	ร้ายแรง รถนำตัวส่งโรงพยาบาล ตัดขา 1 ข้าง เป็นคนพิการ ไม่สามารถใช้ชีวิตและทำงานได้ตามปกติ	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (คู่กรณีเป็นฝ่ายผิด) และบริษัทแพลตฟอร์มให้ค่าทำขวัญ 15,000 บาท หลังจากที่เป็นข่าวในสื่อมวลชน ปัจจุบันอยู่ในความดูแลของครอบครัว (พ่อ-แม่)	ไม่มีข้อมูล
9. เสรี สมุทรสาคร (ชาย 43 ปี)	บาดเจ็บเล็กน้อย ศีรษะกระแทกกับรถยนต์แต่ใส่หมวกกันน็อก แต่ต้องชดใช้ค่าซ่อมรถยนต์ที่ศีรษะไปกระแทก เป็นเงิน 3,500 บาท	ไม่มีค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุ	ประกันสังคม มาตรา 33 (ทำงานประจำทำไรเดอร์เป็นอาชีพเสริม)
10. ทรงพล ฉะเชิงเทรา (ชาย ประมาณ 45 ปี)	เล็กน้อย หัวกระแทกรถยนต์แต่ใส่หมวกกันน็อก ขาเจ็บ มือขั่น เป็นเดือน ๆ กว่าจะหายปกติ ต้องเสียค่าซ่อมรถให้คู่กรณี สองหมื่นกว่าบาท	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (คู่กรณีเป็นฝ่ายผิด)	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
11. แป๋ว เชียงใหม่ (หญิง 45 ปี)	รุนแรง กระดูกหัวเข่าแตก ข้อมือขวาเอ็นฉีก หยุดงาน 3 เดือนกว่า ปัจจุบันเข้าไม่ปกติ ไม่สามารถนั่งยอง ๆ ได้ รับน้ำหนักมากไม่ได้	ประกันอุบัติเหตุภาคสมัครใจ(ทำไว้นานแล้ว) ช่วงที่หยุดงานพึ่งพาเงินจากสามที่เป็นไรเดอร์เช่นกัน และใช้เงินเก็บที่มีมาก่อน	ประกันสังคม มาตรา 39 (เคยทำงานบริษัทมาก่อน ลาออกนานแล้วแต่ยังรักษาสีทธิอยู่)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ และผลกระทบสืบเนื่อง	สิทธิ/วิธีการรักษาพยาบาล อุบัติเหตุและการช่วยเหลืออื่น ๆ	การคุ้มครองทางสังคม
12. นพ เชียงใหม่ (ชาย 47 ปี)	เล็กน้อย เจ็บขา ขาดลอก	ไม่มีค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุ	ประกันสังคม มาตรา 39 (เคยเป็นพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาก่อน ลาออกมา 2 ปี แต่ยังรักษาสีทธิอยู่)
13. อมร เชียงใหม่ (ชาย 26 ปี)	เล็กน้อย ขาดลอก รดเป็นรอยไม่มาก	ไม่มีค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล จากอุบัติเหตุ	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
14. น้อยหน้า อุบลราชธานี (หญิง 39 ปี)	รุนแรง สลบคาที่ แขนหัก กระดูกข้อมือแตก มือข้างหนึ่งไม่สามารถใช้งานตามปกติอย่างถาวร หยุดงาน 2 เดือน ขาดรายได้ ขาดเงินชำระหนี้ที่มีอยู่ก่อน และต้องจ่ายค่าซ่อมรถให้คู่กรณี 25,000 บาท ซ่อมรถตัวเอง และส่งค่าวดรถที่เพิ่งซื้อเงินผ่อนมาไม่นาน ทำให้เป็นหนี้สินเพิ่มมากขึ้น	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ระหว่างหยุดงานพึ่งพารายได้จากลูกชายที่เป็นไรเดอร์ และได้รับการช่วยเหลือเงินจากเพื่อนร่วมอาชีพจำนวนหนึ่ง	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
15. แมน อุบลราชธานี (ชาย 19 ปี)	รุนแรง สลบคาที่ รถนำส่งโรงพยาบาล ไหลปลาร้าหัก กระดูกต้นคอเคลื่อน สมองข้านอนโรงพยาบาล 10 วัน หยุดงาน 1 เดือน	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และสิทธิการรักษาพยาบาลในฐานะนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
16. ต้น อุบลราชธานี (ชาย 33 ปี)	ปานกลาง ขาและเท้าบาดเจ็บ หยุดงาน 1-2 สัปดาห์ เพราะเจ็บเท้า ขับรถไม่ถนัด ทำให้ขาดรายได้	รักษาตัวเอง ใช้เงินเก็บที่มี	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
17. เติม อุบลราชธานี (ชาย 42 ปี)	ปานกลาง รถนำส่งโรงพยาบาล เจ็บหน้าอกหายใจไม่ออก บาดเจ็บที่เข้า และฝ่ามือ เสียเงินค่าซ่อมรถนาฬิกา โทรศัพท์เสียหาย รวมทั้งหมดประมาณ 40,000 บาท	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ใช้เงินจากเงินเก็บที่มี และเงินจากงานประจำที่ทำอยู่	ประกันสังคม มาตรา 33 (เป็นพนักงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ทำไรเดอร์เป็นอาชีพเสริม)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ไรเตอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ	ความรุนแรงของอุบัติเหตุ และผลกระทบสืบเนื่อง	สิทธิ/วิธีการรักษาพยาบาลอุบัติเหตุและการช่วยเหลืออื่น ๆ	การคุ้มครองทางสังคม
18. ตู้อุบลราชธานี (ชาย 42 ปี)	ปานกลาง หัวไหล่อักเสบ นิ้วเท้าแตกใส่ฝือกอ่อน หยุดงาน 2 วัน เสียเงินซ่อมรถ ทำขวัญ เจ็บตัว ให้คู่กรณี 20,000 บาท รวมค่าซ่อมรถตัวเอง 6,000 บาท	พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ต้องนำเงินเก็บมาใช้ และพึ่งพาเงินจากภรรยา	ประกันสังคม มาตรา 39 (เคยเป็นผู้จัดการ โรงแรม ลาออกช่วงโควิด แต่ยังรักษาสินิติไว้)
19. สมภออุบลราชธานี (ชาย 43 ปี)	เล็กน้อย บาดเจ็บขา แขน ถลอกที่ขาเป็นแผลใหญ่ แต่กระดูกไม่หักจนแล้วต่างคนลูก	รักษาตัวเอง	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
20. ปรีชาอุบลราชธานี (ชาย 29 ปี)	เล็กน้อย เจ็บขา	รักษาตัวเอง	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) เคยทำงานประจำมาก่อน เคยมีประกันสังคม ม. 33 แต่เมื่อลาออกจากงานประจำ ไม่ได้ส่งเงินต่อ จึงหมดสิทธิประกันสังคม

ที่มา: การสำรวจภาคสนาม (2565)

ข้อมูลในตารางที่ 3.2 แสดงให้เห็นผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน เมื่อพิจารณากรณีข้อที่ 3 ว่าด้วยสิทธิ/วิธีการรักษาพยาบาลอุบัติเหตุและการช่วยเหลืออื่น ๆ พบว่าทุกกรณีเหมือนกันคือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น ไรเตอร์เบิกค่ารักษาพยาบาลจากประกันภัยภาคบังคับตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 (ประกัยภัย พ.ร.บ.) ซึ่งกฎหมายกำหนดว่า เจ้าของรถทุกคนต้องซื้อประกันภัยจากบริษัทประกันภัยที่ได้รับการรับรองตามกฎหมาย

ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ เมื่อประสบอุบัติเหตุ ไรเตอร์จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น สามารถเบิกได้ทันทีไม่ว่าเป็นฝ่ายผิดหรือถูก ค่ารักษาพยาบาลจากการบาดเจ็บสูงสุดไม่เกิน 30,000 บาท ในกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพถาวร เบิกได้สูงสุดไม่เกิน 35,000 บาท (กรณีทั้งสองข้อข้างต้นรวมกันจ่ายไม่เกิน 65,000 บาท) นอกจากนั้นหากผู้ประกันไม่เป็นฝ่ายผิด (หลังจากการพิสูจน์หลักฐานโดยเจ้าหน้าที่) จะได้เงินเพิ่มเติมคือค่าสินไหมทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือ

พิการทุพพลภาพถาวร 500,000 บาท กรณีสูญเสียอวัยวะ 200,000-500,000 แล้วแต่กรณี และกรณีนอนโรงพยาบาลชดเชยรายได้ไม่เกิน 200 บาทต่อวัน (ไม่เกิน 20 วัน)

สำหรับการให้ประกันอุบัติเหตุของบริษัทแพลตฟอร์ม เป็นการให้สิทธิตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด เช่น Grab ให้ประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมแก่ไรเดอร์ผู้ประสบอุบัติเหตุ ในกรณีที่วงเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูงกว่าวงเงินประกันภัย พ.ร.บ. โดยไรเดอร์ต้องทำการเคลมอุบัติเหตุตามขั้นตอน ทั้งนี้มีเงื่อนไขว่า ผู้ได้สิทธิประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติม ต้องเป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างเปิดระบบรอรับงาน หรือระหว่างรับงาน หรือหลังปิดรับงานภายใน 30 นาที<sup>27</sup> รวมทั้งมีจำนวนรอบขับในเดือนที่ผ่านมาตามเกณฑ์แต่ละระดับของไรเดอร์ มีคะแนนรับงานตามที่กำหนด คะแนนยกเลิกงานไม่เกินที่กำหนด และมีคะแนนดาวตั้งแต่ 4.7 ขึ้นไป<sup>28</sup>

กรณี LINE MAN บริษัทให้สิทธิพิเศษประกันภัยและความคุ้มครองอื่น ๆ ให้ไรเดอร์ระดับ PRO+ PRO STAR และ BASIC (พิจารณาจากจำนวนออเดอร์ที่เป็นผลงานในเดือนก่อนหน้า) โดยไรเดอร์ต้องลงทะเบียนผ่านแอป LINE MAN RIDER ทุกต้นเดือน ทำการกรอกข้อมูลส่วนบุคคลให้ครบถ้วน และรอรับการอนุมัติกรมธรรม์จากบริษัทประกันภัย ทั้งนี้ไรเดอร์ต้องมีจำนวนเครดิต (เงิน) ในระบบบัญชีของบริษัทตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วย<sup>29</sup>

กรณีตัวอย่างทั้ง 2 แสดงให้เห็นว่า การประกันอุบัติเหตุและการคุ้มครองที่บริษัทให้กับไรเดอร์ ไม่ได้เป็นสิทธิพื้นฐานที่แรงงานทุกคนได้รับ แต่บริษัทเป็นตัวกลางระหว่างไรเดอร์กับบริษัทประกันภัยในการทำประกันภัย และการที่จะได้รับบริการนี้ไรเดอร์ต้องมีผลงานและดำเนินการตามเงื่อนไขที่บริษัทแพลตฟอร์มกำหนด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประกันอุบัติเหตุและการคุ้มครองที่บริษัทมีให้ เป็นรูปแบบหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของไรเดอร์

ภายใต้หลักเกณฑ์ดังกล่าวมา การสัมภาษณ์ไรเดอร์ทำให้พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มีผู้ใดได้รับเงินประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์เกือบทั้งหมดไม่มีกรณีที่มีค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลเกินวงเงิน พ.ร.บ.ฯ มีเพียงกรณี “นิด” ที่เกิดอุบัติเหตุรุนแรง แต่คู่กรณีเป็นฝ่ายผิด เธอจึงฟ้องร้อง จนได้เงินค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเป็นจำนวน 140,000 บาท ทำให้ไม่จำเป็นต้องเคลมประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากบริษัท

นอกเหนือจากนั้นเป็นกรณีที่สะท้อนถึงอุปสรรคในการติดต่อกับบริษัท ความไม่เชื่อมั่น และความไม่ไว้วางใจต่อบริษัท เช่น กรณีของพลอย ไรเดอร์ที่ประสบอุบัติเหตุรุนแรง เธอสะท้อนว่า

<sup>27</sup>Grab Driver Thailand. (ม.ป.ป.). *Grab ให้ประกันอุบัติเหตุสำหรับไรเดอร์คนขับ*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grab-ins>

<sup>28</sup> GrabDriverThailand. (ม.ป.ป.). *GrabBenefits (สิทธิประโยชน์คนขับ)*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grabbike-express-club>

<sup>29</sup>LINE MAN RIDER (ม.ป.ป.). *สิทธิพิเศษประกันภัยและการคุ้มครอง*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.line-manrider.com/rider-insurance>

“[หลังจากอาการบาดเจ็บดีขึ้น] เราแจ้งกับบริษัทว่าเกิดอุบัติเหตุ มีลูกค้ำมาด้วย [อุบัติเหตุขณะทำงานส่งผู้โดยสาร] ที่บริษัทตอบมา คือ ถ้าฉันเราจะติดต่อที่พาร์ทเนอร์กลับมาจะสะดวก เดี่ยวเราโทรหาลูกค้ำก่อน แต่ทั้งหมดบริษัทก็ไม่ได้รับผิดชอบอะไรกับเรา ในการที่เราจะเบิกกับบริษัท เราถามว่าใช้ประกันของบริษัทได้ไหม เขาบอกว่าได้ แต่ให้เราออกเงินไปก่อน ส่วนในวงเงินที่มันเกินไปจาก พ.ร.บ. บริษัทจะสมทบให้ แต่การดำเนินเรื่องก็ต้องใช้เวลา เพราะต้องส่งเรื่องไปบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ เขาบอกว่าการต้องใช้เวลาสัก 2-3 เดือน” (พลอยจึงไม่ติดตามเรื่องอีกเพราะเห็นว่าเป็นการยุ่งยากเสียเวลา) (การประชุม "ชีวิตไรเดอร์หญิงๆ" 2 ธันวาคม 2565)

นอกจากนั้นไรเดอร์อีกหลายคนมีความเห็นว่าเมื่อเกิดอุบัติเหตุแล้วแจ้งบริษัท (ผ่านศูนย์ช่วยเหลือ หรือที่ไรเดอร์เรียกว่า CC) นอกจากไม่ได้รับความช่วยเหลือ ยังอาจเกิดผลเสียตามมาคือทำให้ถูกระงับสัญญา หรือถูก “แบน” ดังที่ไรเดอร์คนหนึ่งได้กล่าวถึงประสบการณ์ของตัวเองว่า เมื่อเกิดอุบัติเหตุได้แจ้งไปทางบริษัทว่าได้รับบาดเจ็บ จากนั้นปรากฏว่าตัวเองไม่ได้รับงานจากแอปพลิเคชันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

นอกเหนือจากประเด็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุแล้ว อุบัติเหตุยังนำมาซึ่งผลกระทบทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าซ่อมรถ (บางกรณีต้องเสียค่าซ่อมรถให้แก่คู่กรณีด้วย) ค่าซ่อมโทรศัพท์ และในกรณีที่ต้องหยุดงานจากอาการบาดเจ็บ ทำให้ไรเดอร์ขาดรายได้ ขาดเงินชำระหนี้ที่มีอยู่ก่อน ทั้งหมดนี้มีค่าใช้จ่าย แต่ประกันภัย พ.ร.บ. ไม่ให้ความคุ้มครองค่าใช้จ่ายเหล่านี้ เพราะประกันภัย พ.ร.บ. คุ้มครองตัวบุคคลไม่รวมทรัพย์สินและการหยุดงาน-ในกรณีที่มีค่าสินไหมชดเชยการขาดรายได้ เงินชดเชยในส่วนนี้ก็ไม่มากนัก (ไม่เกิน 200 บาท/วัน จ่ายไม่เกิน 20 วัน รวม 4,000 บาท) อีกทั้งเมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่ร้ายแรงถึงขั้นส่งโรงพยาบาล หากสองฝ่ายยอมชดเชยกันได้ ก็จะไม่แจ้งบริษัทประกันภัย เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยากเสียเวลา ดังนั้นผลกระทบทางเศรษฐกิจ คืออีกภาวะที่ไรเดอร์และ/หรือครอบครัวต้องแบกรับโดยไม่มีหลักประกัน

ในประเด็นอื่น เมื่อพิจารณาในคอลัมน์ที่ 4 ว่าด้วยการคุ้มครองทางสังคม (social protection) จากกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ 20 คน พบว่ามีผู้ได้รับการคุ้มครองสวัสดิการแรงงาน ตามกฎหมายประกันสังคมไม่ถึงครึ่งหนึ่ง จำแนกเป็น ประกันสังคม ภายใต้มาตรา 33 จำนวน 3 คน และภายใต้มาตรา 39 จำนวน 4 คน ที่เหลืออีก 13 คน หรือมากกว่าครึ่งหนึ่ง ไม่ได้รับสวัสดิการแรงงาน มีเพียงสิทธิตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ข้อมูลนี้ค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า ไรเดอร์ประมาณร้อยละ 41.5 ใช้สิทธิดูแลสุขภาพจากบัตรทอง (และร้อยละ 7.8, 18.3, 22.3 ใช้สิทธิประกันสังคมตามมาตรา 33, 39 และ 40 ตามลำดับ) (ธานี, กุลลินี และกริยา, 2565: 4-41)

เมื่อคำนึงถึงข้อเท็จจริงที่ว่า ไรเดอร์มีความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพจิต สูงกว่าผู้ประกอบการอาชีพอื่น ในภาวะที่ไรเดอร์จำนวนมากดูแลรักษาสุขภาพจากหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงทำให้ระบบสาธารณสุขของประเทศกำลังรับภาระการดูแลสุขภาพประชาชนสูงขึ้นมากด้วย

ข้อมูลจากตารางที่ 3.2 ประกอบกับข้อมูลเพิ่มเติมที่นำเสนอ นำมาสู่ข้อสรุปผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน ในประเด็นสำคัญดังนี้

1) ผลกระทบจากอุบัติเหตุส่งผลต่อไรเดอร์ ตั้งแต่บาดเจ็บเล็กน้อย ไปจนถึง พิการ ทูพพลภาพ หรือเสียชีวิต และส่งผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว ผลกระทบสืบเนื่องอีกด้านหนึ่งคือ ทางเศรษฐกิจ ทำให้ต้องหยุดงาน ขาดรายได้ เสียเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าทรัพย์สินเสียหาย บางราย ต้องกู้หนี้ยืมสิน หรือขาดเงินส่งงวดหนี้สิน ผลกระทบได้ส่งผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัว ในการเป็นภาระดูแลไรเดอร์กรณีบาดเจ็บ พิการ ทูพพลภาพ ต้องพึ่งพารายได้จากสมาชิกในครอบครัว และส่งผลสืบเนื่องไปยังสุขภาพจิตของคนในครอบครัว เกิดความเครียด วิตกกังวล ไม่มีความสุข

2) ไรเดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุคือ ประกันภัยภาคบังคับตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.)คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ประกันภัย พ.ร.บ. ให้วงเงินคุ้มครองค่อนข้างสูง (ตามความรุนแรงของอุบัติเหตุ) อย่างไรก็ตาม ประกันภัย พ.ร.บ. ไม่คุ้มครองผลกระทบทางเศรษฐกิจ เช่น ในการซ่อมรถ การหยุดงานขาดรายได้ เมื่อคำนึงถึงข้อเท็จจริงที่ว่าไรเดอร์จำนวนมากยึดอาชีพนี้ เป็นอาชีพหลัก เมื่อต้องหยุดงานคนกลุ่มนี้ย่อมได้รับผลกระทบอย่างมาก สำหรับประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากบริษัทแพลตฟอร์ม เป็นการให้สิทธิอย่างมีเงื่อนไข จึงนับว่าไม่ได้เป็นการให้สิทธิพื้นฐานแก่แรงงาน แต่เป็นเทคนิคสร้างแรงจูงใจการทำงานของไรเดอร์

3) ไรเดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพจิตจากการประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สถานการณ์นี้มีความหมายสองประการคือ ไรเดอร์ส่วนใหญ่รักษาสุขภาพภายใต้การประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นบริการสาธารณสุขของรัฐ ในขณะที่ผู้ประกอบการอาชีพนี้มีปัญหาสุขภาพมาก ย่อมทำให้ระบบสาธารณสุขรับภาระมากขึ้น ความหมายประการที่สองคือ การที่ไรเดอร์ส่วนใหญ่ไม่มีประกันสังคม แสดงถึงไม่มีหลักประกันในมิติอื่น ๆ ภายใต้การประกันสังคม ได้แก่ คุ้มครองการว่างงาน ประสบอันตราย/เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ

### 3.5 สรุปท้ายบท

สาระสำคัญของบทนี้ นำเสนอแบบแผนความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและสุขภาพ จากประสบการณ์ของไรเดอร์ เพื่อแสดงให้เห็นทัศนะ และความซับซ้อนเชื่อมโยงของอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ จากมุมมองของไรเดอร์ การนำเสนอเริ่มจากการประมวลข่าวอุบัติเหตุและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นับตั้งแต่ปรากฏอาชีพไรเดอร์ส่งอาหาร แรงงานในอาชีพนี้มีแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุสูงขึ้น และได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการเก็บสถิติอุบัติเหตุ โดยสัมพันธ์กับอาชีพของผู้ขับขี่ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นสถานการณ์ปัญหา และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดมาตรการแก้ไขมากขึ้น

ในประเด็นแผนความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์ ได้ชี้ให้เห็นว่า ระบบการทำงาน และสภาพการจ้างของแพลตฟอร์ม (การลดค่าตอบแทน, การให้ค่าตอบแทนรายชิ้น การให้รางวัล การลงโทษ และ ความคาดหวังต่อรายได้ของไรเดอร์) คือปัจจัยเริ่มต้น ที่นำไปสู่ปัญหาใจกลางในการทำงานของไรเดอร์ คือ การทำงานในชั่วโมงทำงานยาวนาน และความเร่งรีบในการทำงานภายใต้ความกดดันของเวลา และจากปัญหาใจกลางดังกล่าว ด้านหนึ่งนำไปสู่ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน การใช้เวลายาวนานบนท้องถนน และการเสียสมาธิในการขับขี่ ทั้งหมดนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายคืออุบัติเหตุ นอกจากนั้น การเกิดอุบัติเหตุยังมีปัจจัยเสริมมาจาก สภาพแวดล้อมบนถนน (ถนน การจราจร ดินฟ้าอากาศ เหตุสุตวิสัยต่าง ๆ) ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นปัจจัยภายนอก และด้วยปัจจัยเดียวกันกับที่กล่าวมา ซึ่งทำให้เกิดการทำงานในเวลายาวนาน ในสภาพที่ต้องขับขี่รถจักรยานยนต์วันละหลายชั่วโมง ไม่มีหรือมีวันหยุดน้อย ในสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ทำให้ไรเดอร์มีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตอย่างมากด้วย

ด้านผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน พบว่าผลกระทบจากอุบัติเหตุ ส่งผลทั้งเฉพาะหน้า (บาดเจ็บ) และระยะยาว (พิการทุพพลภาพ) ส่งผลกระทบต่อคนในครอบครัว (ขาดผู้หารายได้ คนในครอบครัวต้องคอยดูแล) และส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจ (ขาดรายได้ เสียเงินซ่อมแซมทรัพย์สิน เป็นหนี้สิน) ท่ามกลางความเสี่ยงจากอุบัติเหตุหลายมิติ ไรเดอร์มีหลักประกัน คือ การประกันภัย พ.ร.บ. ซึ่งเป็นประกันภัยภาคบังคับ เท่ากับว่าไรเดอร์แบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเอง ทั้งนี้ประกันภัย พ.ร.บ. ไม่คุ้มครองถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ (ไม่คุ้มครองทรัพย์สิน และการหยุดงาน) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ไรเดอร์อยู่ท่ามกลางความเสี่ยงสูงและหลายมิติ แต่มีหลักประกันความเสี่ยงเพียงบางด้าน และได้รับการช่วยเหลือมีไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับผลกระทบที่เกิดขึ้น ด้านการดูแลสุขภาพและสุขภาพจิต ไรเดอร์ส่วนใหญ่ใช้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นระบบสาธารณสุขของส่วนรวม เท่ากับว่าสังคมร่วมแบกรับความเสี่ยงด้านสุขภาพให้กับไรเดอร์ โดยที่บริษัทแพลตฟอร์มซึ่งได้ประโยชน์ ร่วมรับภาระเพียงบางส่วนอย่างมีเงื่อนไข อีกทั้งสถานการณ์ที่ไรเดอร์ส่วนใหญ่ใช้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นการบ่งบอกในเวลาเดียวกันว่า ไรเดอร์ส่วนใหญ่ไม่มีประกันสังคม แสดงถึงไม่มีหลักประกันการทำงานและดำรงชีวิตในมิติอื่น ๆ ได้แก่ การคุ้มครองการว่างงาน ประสบอันตราย คลอดบุตร ทุพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ

จากสภาพที่การทำงานที่มีความเสี่ยงและความไม่มั่นคงสูง แต่มีหลักประกันความเสี่ยงเพียงบางส่วน นำไปสู่การปรับตัวของไรเดอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม ดังจะกล่าวถึงในบทต่อไป

# **บทที่ 4**

## **การปรับตัวและ การรวมกลุ่มเพื่อปรับปรุง สภาพการทำงานและ สภาพการจ้าง**



อาชีพขับซึร์ถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม หรือ ไรเดอร์ เป็นงานที่ผู้ประกอบอาชีพนี้มีความรู้สึกกระคนกันระหว่างความพึงพอใจกับไม่พึงพอใจ ด้านหนึ่งคือความรู้สึกพึงพอใจในความอิสระและความยืดหยุ่นของงานที่สามารถปรับเปลี่ยนเวลาให้คล้องกับข้อจำกัดในการดำรงชีพ แต่ในเวลาเดียวกันก็รู้สึกถึงการถูกควบคุมอย่างเข้มงวด จากเจ้านายที่ไม่ปรากฏตัวให้เห็น ด้านหนึ่งคือความพึงพอใจจากการมีรายได้ที่สูงกว่าอาชีพที่เคยทำมาก่อน แต่ก็พบว่าตัวเองต้องทำงานหามรุ่งหามค่ำเพื่อพิชิตยอดเงินที่ตั้งเป้าไว้ในแต่ละวัน ด้านหนึ่งมีความสบายใจที่ได้ทำงานบนท้องถนนที่ไม่ซ้ำซากจำเจกับสภาพเดิม ๆ ในที่ทำงาน แต่ก็พบว่าท้องถนนไม่ใช่สถานที่ปลอดภัยทั้งต่อสุขภาพ และสวัสดิภาพในการทำงาน

บทนี้้นำแนวคิดของ Haidar and Keune (2021) มาประยุกต์ใช้ งานชิ้นนี้เสนอว่างานแพลตฟอร์มคืองานที่มีความตึงเครียด (tension) ระหว่างสภาพการณ์ 2 ด้าน ด้านหนึ่งคือความรู้สึกพึงพอใจและได้ประโยชน์ กับอีกด้านหนึ่งคือความรู้สึกว่า ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมและการตกอยู่ใต้การควบคุมอย่างเข้มงวด ความตึงเครียดดังกล่าวเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการรวมกลุ่มกระทำการ (collective action) ในรูปแบบต่าง ๆ นับตั้งแต่กลุ่มช่วยเหลือกันในการทำงาน กลุ่มที่ต้องการให้นายจ้างปรับปรุงสภาพการจ้างให้ดีขึ้น ไปจนถึงกลุ่มที่ต้องการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นธรรมระหว่างผู้จ้างงานกับผู้รับจ้างงาน

การศึกษาภาคสนามของการวิจัยนี้พบว่า ไรเดอร์ในพื้นที่ศึกษามีการรวมกลุ่มกระทำการหลากหลายกลุ่ม และภายในกลุ่มสมาชิกมีความหลากหลายทั้งในด้านความคิด การปรับตัวในการทำงาน และความคาดหวังต่อกลุ่มที่สังกัดอยู่ ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจการปรับตัวของไรเดอร์ดีขึ้น การนำเสนอในหัวข้อนี้แบ่งระดับการวิเคราะห์เป็น 2 ระดับ คือระดับปัจเจก และระดับกลุ่ม การวิเคราะห์ระดับปัจเจกแสดงให้เห็นการปรับตัวในรูปแบบต่าง ๆ ของไรเดอร์จากพื้นที่ต่าง ๆ ส่วนในระดับกลุ่ม แสดงให้เห็นความแตกต่างเชิงรูปแบบและเป้าหมายของกลุ่ม ผ่านการเปรียบเทียบกรณีศึกษา 5 กลุ่ม ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## 4.1 การปรับตัวระดับปัจเจก

การปรับตัวในการประกอบอาชีพไรเดอร์สัมพันธ์กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ-สังคมอย่างใกล้ชิด ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระหว่างปี 2563-2564 ทำให้ผู้คนจำนวนมากประสบปัญหาว่างงาน รายได้ลด ไม่สามารถประกอบอาชีพตามปกติ คนจำนวนหนึ่งจึงหาทางออกโดยหันไปยึดอาชีพขับซักรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร โดยส่วนหนึ่งยึดเป็นอาชีพเสริม และอีกส่วนหนึ่งยึดเป็นอาชีพหลัก กลุ่มที่ยึดเป็นอาชีพหลัก คือการหันมาหารายได้จากการเป็นไรเดอร์อย่างเต็มเวลา ดังงานวิจัยสองชิ้นที่สำรวจข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าว ที่พบว่าอาชีพไรเดอร์ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงโควิด-19 และในกลุ่มประชากรที่สำรวจมีผู้ที่ประกอบเป็นนี้เป็นอาชีพหลักถึงร้อยละ 78 (อรรถกัมน์และอนรรฆ, 2564) และร้อยละ 94 (ธานี, กุลลิณี และกริยา, 2565)

การสัมภาษณ์ไรเดอร์ของการวิจัยนี้เริ่มต้นในไตรมาสที่ 2 ของปี 2565 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์รวมทั้งผู้ร่วมกิจกรรมของการวิจัยส่วนใหญ่ คือประมาณ 2 ใน 3 ของทั้งหมด ระบุว่ายึดงานไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก โดยได้เข้ามาทำอาชีพนี้ตั้งแต่ช่วงโควิด-19 ระบาด และยังคงต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน แต่ในช่วงนี้สถานการณ์การทำงานเปลี่ยนไป อาจเรียกได้ว่าอยู่ในช่วง “ขาลง” ของอาชีพนี้ ซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย เช่น เป็นช่วงที่คนออกจากที่พักอาศัยได้ตามปกติ ความต้องการส่งอาหารจึงลดลง จำนวนผู้ประกอบอาชีพไรเดอร์มีจำนวนมากขึ้น มีแพลตฟอร์มส่งอาหารเปิดตัวหลายรายมากขึ้น และที่สำคัญคือ บริษัทแพลตฟอร์มปรับอัตราค่าตอบแทนทำให้ไรเดอร์ได้ค่าตอบแทนลดลง

สถานการณ์ในช่วงนี้จึงเป็นแรงกดดันให้ไรเดอร์ต้องปรับตัวในการประกอบอาชีพอีกครั้งหนึ่ง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังมีความต้องการประกอบอาชีพนี้ต่อไป (อย่างน้อยก็ในช่วงนี้) แต่ทุกคนมีวิธีการปรับตัวแตกต่างกันไป สามารถจำแนกรูปแบบการปรับตัวได้เป็น 3 รูปแบบดังต่อไปนี้

### 4.1.1 การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมตั้งแต่การเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันของแพลตฟอร์มที่ทำงาน การติดตามข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ไปจนถึงการวางแผนการทำงานในแต่ละวันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

*การเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันของแพลตฟอร์มที่ทำงาน* เป็นความรู้พื้นฐานในการทำงานไรเดอร์ การเรียนรู้การทำงานของแอปทำได้ไม่ยาก เนื่องจากแอปพลิเคชันได้ออกแบบให้ใช้งานง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ ประกอบกับผู้คนส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีความคุ้นเคยกับการใช้สมาร์ทโฟน ผู้ให้สัมภาษณ์แทบทุกคนแสดงให้เห็นว่ามีทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปเป็นอย่างดี และเมื่อมีปัญหาการใช้งานแอปก็สอบถามจากเพื่อนร่วมอาชีพ อย่างไรก็ตาม ช่วงวัย (generation) มีผลต่อการเรียนรู้แอปฯอยู่บ้าง โดยเฉพาะในกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี เรียนรู้การใช้งานแอปได้ช้ากว่า ดังที่ในการประชุมครั้งหนึ่ง (การประชุม "ชีวิตไรเดอร์หญิง..." 2 ธันวาคม 2565) ไรเดอร์หญิงคนหนึ่งซึ่งมีอายุ 64 ปี

กล่าวในที่ประชุมว่า “อยากให้แอปทำงานง่ายกว่านี้ เพราะบางอย่างใช้ไม่ค่อยเป็น ตอนแรกดู GPS ไม่เป็น ต่อมาจึงค่อยชำนาญขึ้น” ไรเตอร์หญิงท่านนี้สะท้อนว่า สามารถใช้งานแอปฯ ได้ชำนาญมากขึ้น แต่มีหลายอย่างที่มีความยุ่งยาก ยังไม่ค่อยเข้าใจ แต่พยายามเรียนรู้อยู่เสมอ

การติดตามข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน มีหลายช่องทาง ช่องทางหนึ่งคือการติดตามข่าวสารจากกลุ่มไรเตอร์ ทั้งการพบปะกันในระหว่างทำงาน และการติดต่อกันผ่านระบบออนไลน์ (จะอธิบายประเด็นนี้ในหัวข้อถัดไป) ช่องทางที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่งคือ การติดตามคู่มือวิดีโอให้ความรู้ในอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะจากแพลตฟอร์ม YouTube ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่บอกว่า เคยดูคลิปความรู้การทำงานไรเตอร์ใน YouTube และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งบอกว่าดูเป็นประจำ โดยเลือกดูคลิปเรื่องที่ตนเองสนใจ หรือเรื่องที่มีข้อสงสัย ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งกล่าวว่า มียูทูปเบอร์บางคนที่เขาติดตามประจำ และจะเข้าไปดูเวลาที่ยูทูปเบอร์ออกคลิปใหม่ ๆ สำหรับยูทูปเบอร์ที่จัดทำรายการความรู้ในการทำงานไรเตอร์มีหลายคน เช่น not present<sup>30</sup> เริ่มทำคลิปความรู้มาตั้งแต่ปี 2556 คุณน็อต เป็นไรเตอร์ ที่เคยทำงานมาหลายแพลตฟอร์ม ทำคลิปความรู้หลากหลายประเด็น นับตั้งแต่วิธีสมัครเป็นไรเตอร์ ตลอดจนการทำงานขั้นตอนต่าง ๆ ภายใต้แอปพลิเคชัน มีผู้ติดตาม 5.7 หมื่นคน ผลิตคลิปมากกว่า 300 ชิ้น มีจำนวนการเข้าดูทั้งหมดประมาณ 7.3 ล้านครั้ง

การติดตามข่าวสารของไรเตอร์อีกช่องทางหนึ่ง คือ การเข้าดูเว็บไซต์ของบริษัทแพลตฟอร์มโดยตรง แพลตฟอร์มส่งอาหารแต่ละบริษัท จัดทำเว็บไซต์นำเสนอข่าวสารเกี่ยวข้องกับการทำงานไว้เป็นอย่างดี ไรเตอร์ผู้ให้สัมภาษณ์แทบทุกคนบอกว่า เคยเข้าดูเว็บไซต์ของแพลตฟอร์มที่ตัวเองทำงาน อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการติดตามข่าวสารของไรเตอร์แตกต่างกันไป บางคนดูบ่อย บางคนนาน ๆ ครั้ง บางคนดูผ่าน ๆ บางคนอ่านข้อมูลอย่างจริงจัง

การสัมภาษณ์ในประเด็นการติดตามข่าวสารจากบริษัท ทำให้ได้ข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ เมื่อสอบถามว่าเมื่อตอนสมัครเป็นไรเตอร์ภายใต้แพลตฟอร์ม ในขั้นตอนการให้ความยินยอมในข้อตกลงการให้บริการ (terms of service) แอปพลิเคชัน ได้อ่านข้อตกลงก่อนให้ความยินยอมหรือไม่ รวมทั้งภายหลังจากสมัครใช้แอปแล้ว ได้เข้าอ่านข้อตกลงที่แสดงในเว็บไซต์ของบริษัทหรือไม่ พบว่าไม่มีผู้ใดตอบว่าได้อ่านข้อตกลงจบโดยสมบูรณ์ เมื่อสอบถามว่า เหตุใดไม่อ่านให้จบทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญ คำตอบมีหลากหลาย เช่น เห็นคนอื่นที่สมัครแล้วไม่มีปัญหา จึงคิดว่าตนก็ไม่น่าจะมีปัญหา บางคนตอบว่าตั้งใจสมัครงานตั้งแต่ต้น ไม่ว่าจะบริษัทจะเขียนข้อตกลงอย่างไรก็จะสมัครอยู่ดี จึงไม่จำเป็นต้องอ่าน บางคนบอกว่า ข้อตกลงยาวมาก หรือตัวเล็กมาก หรืออ่านไม่เข้าใจ เพราะเป็นภาษาราชการ

ในทำนองเดียวกันในประเด็นสิทธิที่จะได้รับ โดยเฉพาะเรื่องการประกันอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ในข้อนี้มีคำตอบแตกต่างกันมาก บางคนบอกว่าไม่สนใจเลย บางคนบอกว่าเคยเข้าไปดู แต่จำรายละเอียดไม่ บางคนบอกว่า ปกติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ต้องเบิก

<sup>30</sup> <https://www.youtube.com/@notpresent>

ค่ารักษาพยาบาลจากการประกันภัยภาคบังคับคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 จึงไม่สนใจว่าบริษัทมีประกันอุบัติเหตุหรือไม่ บางคนกล่าวว่า การได้รับการคุ้มครองอุบัติเหตุที่บริษัทจัดหาให้ ผู้ประสบเหตุต้องสำรองจ่ายไปก่อน แล้วจึงติดตามเงินช่วยเหลือภายหลัง เป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสม เพราะไรเดอร์มักไม่มีเงินสำรองจ่าย ทำให้ไม่ค่อยให้ความสนใจการคุ้มครองอุบัติเหตุที่บริษัทจัดหาให้

ข้อเท็จจริงดังกล่าวสะท้อนว่า แม้ไรเดอร์มีการติดตามข่าวสารเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น แต่หากข่าวสารนั้นมีเนื้อหาจำนวนมาก เข้าใจยาก หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการ ไรเดอร์จำนวนหนึ่งจะไม่ติดตามข่าวสารนั้นอย่างจริงจัง แม้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิทธิอำนาจ และสิทธิประโยชน์ของตัวเองก็ตาม

ด้านการวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน จากการเรียนรู้และสรุปบทเรียน ทำให้ไรเดอร์มีแผนการทำงานเฉพาะตน แต่ละคนเลือกช่วงเวลาทำงาน ยานทำงาน ระยะทางรับส่งสินค้า ประเภทของอาหาร การรับงานหลายคำสั่งซื้อ ฯลฯ แตกต่างกันไป

ดังตัวอย่างของเก่ง ไรเดอร์เชียงใหม่ กล่าวว่า ปกติวิ่งงานในวันราชการได้ประมาณ 600-700 บาท แต่ถ้าเป็นวันหยุดเสาร์อาทิตย์จะไต่งานมากขึ้นเป็น 700- 900 บาท ดังนั้นแผนการทำงาน คือ วันเสาร์อาทิตย์จะไม่หยุดงาน แต่มีวันหยุดประจำสัปดาห์คือวันจันทร์ เวลาทำงานวันละประมาณ 11-12 ชั่วโมง ออกจากบ้านประมาณ 9 โมงเช้า จนถึง 2 ทุ่มจึงกลับบ้าน กินอาหารเข้าตอนสาย ๆ จะได้ไม่หวัดเร็ว เพราะช่วงเที่ยงงานเยอะ จะไปกินข้าวเวลาประมาณบ่ายสอง ในช่วงนี้ถือโอกาสพักผ่อนหนึ่งชั่วโมง เพราะงานช่วงนี้ซาลง และคอยรับงานในช่วงเย็นถึงประมาณ 2 ทุ่ม ซึ่งเป็นช่วงงานเยอะอีกครั้งหนึ่ง เก่งกล่าวถึง เทคนิคอื่นในการทำงานว่า

“วิ่งย่านประจำ คิดว่าไรเดอร์ส่วนใหญ่คิดคล้ายกัน มันมีผลดี คือ เรา รู้จักร้านว่าตั้งอยู่ที่ไหน ยังไง ประเมินร้านออก ร้านนี้ช้า ร้านนี้เร็ว ไกล ไกล และสองเราประเมินที่ตั้งลูกค้าได้ ถ้าอยู่แถวนี้ คือ ชิล ๆ ไม่ต้องขับไกล คู่แข่งร้าน คู่แข่งจุดที่จะไปส่งให้ลูกค้า ซึ่งมีผลกับเราในแง่ทำให้เราจบงานได้เร็วขึ้น ผิดพลาดน้อยลง”

“ส่วนใหญ่คล้ายกันคือพยายามไม่ออกนอกโซน ผมเคยรับงานนอกโซน ปรากฏว่ามันพาเราไปไกลมาก แล้วเราไม่คุ้นเคยเส้นทาง ไม่ชำนาญพื้นที่ บางทีไปส่งงานแล้ว มันมีงานเข้ามาต้องวิ่งไกลออกไปอีก มันก็ตีในแง่มีงานเขา แต่เวลาขับกลับมาที่โซนเรานั้นเปลืองน้ำมัน ค่าน้ำมันกลับมาเราจ่ายเอง เพราะบริษัทไม่ได้ถือว่าอยู่ในระหว่างส่งงาน” (เก่ง, สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2565)

แต่สำหรับชาญ ไรเดอร์เชียงใหม่อีกคนหนึ่งมีแผนการทำงานต่างออกไป ชาญเป็นไรเดอร์ระดับฮีโร่ มีคะแนนประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า 4.99 คะแนน เขากว่าว่า

“รายได้ตอนนี้ประมาณ 15,000 ต่อเดือน ชั่วโมงทำงานก็คือออกจากบ้าน 7 โมง เข้าห้องอีกที่ 4 โมงเย็นเพราะรถติด พักถึง 6 โมงก็ออกมาขับต่อถึง 4 ทุ่ม ขับรถทั้งวันรวม 12 ชั่วโมง ทำได้เพราะบ้านอยู่ใกล้โซนประจำ ขับรถออกมาก็ถึงแล้ว เวลากินข้าวก็กินอยู่บ้าน หยุดเดือนละ 3 วันกลับไปหาลูก [ที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน]”

เมื่อถามว่ามีเทคนิคอื่นอีกหรือไม่

“ไม่มี วังอย่างเดียว ขยันอย่างเดียว อาศัยชั่วโมงวัง และดูเกณฑ์ที่กำหนดด้วยว่าเขา กำหนดให้เท่าไร ถ้าอยากได้ที่เขากำหนดเราก็ต้องขยัน พยายามไม่ปิด [ปฏิเสธ] งาน ไม่ยกเลิกงาน ผมเคยปิดงานบ้างถ้าจำเป็น แต่จะไม่เกินที่เขากำหนด ...ผมทำบัญชีรายได้ตลอด เป้าหมายตั้งไว้เดือนละ 15,000 หยุดมากที่สุด 3 วัน รายได้ 1,000 คือสูงสุดในแต่ละวัน แต่หักน้ำมัน ค่ากับข้าว ก็เหลือ 700-800 บาท แต่ไม่กัवल บางวันอาจจะได้ 300 หรือ 400 บ้าง แต่ไม่เป็นไร อย่างเมื่อวานผมขับได้ 1,200 ถือว่าถ้าวเฉลี่ยกันไป” (ชาญ, สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2565)

ในการทำงานเดียวกัน สมภพ ไรเดอร์จังหวัดอุบลราชธานี นักขับระดับฮีโร่อีกคนหนึ่ง กล่าวว่า เบื้องหลังการทำงานคือ ก็คือความขยัน ทำงานวันละประมาณ 12 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด หากวันไหนมีธุระจะปิดแอปไปทำธุระ เมื่อเสร็จกิจก็เปิดแอปฯ ทำงาน สมภพมีหลักการทำงานคล้าย ๆ กับชาญ แต่เขาให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การมีเงินเครดิตใน “กระเป๋าเงิน” จำนวนมาก และการมี “ฐานลูกค้า” ทำให้มีโอกาสได้รับงานสูงขึ้นด้วย

“ผมได้งานมากกว่าคนอื่น ๆ น่าจะเป็นเพราะ ประวัติดี ทำงานมานาน ไม่ยกเลิกงานเลย ตอนที่งานมันยังมา นั่งอยู่หลายคนนี่ เออ มันจะหมุนตุ้ด ๆ มา มันจะดูว่าเครื่องใครแรง เน็ตใครแรง อันนี้มีส่วน แล้วก็ประวัติรับงาน ไม่ปฏิเสธงาน วังทั้งวัน มีเครดิตรับงาน ในกระเป๋าเงิน และเกี่ยวกับฐานลูกค้าที่มีอยู่ คือคนที่เคยสั่งงานเรามาก่อน ดังนั้นคนทำมานาน คนทำต่อเนื่องจะได้เปรียบ” (สมภพ, สัมภาษณ์, 17 มิถุนายน 2565)

สมภพขยายความว่า “กระเป๋าเงิน” คือ เงินที่บริษัทกำหนดให้ไรเดอร์นำเงินเข้าบัญชีธนาคาร เมื่อไรเดอร์ไปซื้ออาหาร ระบบจะตัดเงินจากกระเป๋าเงินไรเดอร์จ่ายให้กับร้านค้า จากนั้นเมื่อไรเดอร์ไปส่งอาหาร ไรเดอร์จะได้เงินสดจากลูกค้าเท่ากับราคาอาหาร แล้วไรเดอร์ก็นำเงินที่ได้จากลูกค้าเข้ากระเป๋าเงิน (ตามจำนวนที่ต้องการ) วิธีการนี้เป็นการสร้างหลักประกันว่า ร้านค้าจะได้เงินจากไรเดอร์ และลูกค้าจะได้อาหารตามประสงค์ (คือการกำหนดให้ไรเดอร์สำรองจ่ายเงินค่าอาหารแทนลูกค้า แล้วปรับเงินจากลูกค้าภายหลัง เป็นวิธีโอนความเสี่ยงและความรับผิดชอบไปยังไรเดอร์)

ส่วนคำว่า “ฐานลูกค้า” คือ ผลงานที่เกิดจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง สมภพเชื่อว่าเอไอ (อัลกอริทึม) ทำหน้าที่เก็บข้อมูลการทำงานของไรเดอร์ตลอดเวลา ถ้าทำงานอย่างต่อเนื่อง เอไอจะมีข้อมูลของไรเดอร์คนนั้นมาก โอกาสได้รับงานจะมีมากขึ้น

## 4.1.2 การสร้างทางเลือกในการหารายได้

การสร้างทางเลือกในการหารายได้ หมายถึง การมีช่องทางอื่นในการหารายได้นอกเหนือจากการหารายได้จากอาชีพหลักเพียงอย่างเดียว การสร้างทางเลือกในการหารายได้ เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การดำรงชีพ (Livelihood Strategy) ของเกษตรกร คนจน คนมีรายได้น้อย ซึ่งอยู่ท่ามกลางความเสี่ยงและความไม่แน่นอนของการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ (Chambers & Conway, 1992)

การสำรวจข้อมูลภาคสนามทำให้พบว่า การสร้างทางเลือกในการหารายได้ของไรเดอร์ มี 3 รูปแบบ คือ (ก) การเป็นไรเดอร์หลายแพลตฟอร์มในเวลาเดียวกัน (ข) การเป็นไรเดอร์ในแพลตฟอร์มหนึ่ง และรับงานหลายประเภทในแพลตฟอร์ม และ (ค) การเป็นไรเดอร์พร้อมกับทำอาชีพอื่นไปด้วย

การปรับตัวโดยการหารายได้หลายช่องทางเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนโควิด-19 แพร่ระบาด ช่วงโควิด-19 แพร่ระบาด จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่วงที่ไรเดอร์บ่นเป็นเสียงเดียวกันว่าเป็นช่วง “ขาลง” ของอาชีพนี้ เนื่องจากบริษัทลดค่าตอบแทน มีไรเดอร์จำนวนมากแย่งงานกันเอง และลูกค้าสั่งอาหารมีน้อยลง การพิจารณาการปรับตัวในหัวข้อนี้นี้ จึงสะท้อนให้เห็นงานที่ไม่มั่นคง (precarious work) ของแรงงานนอกระบบ และการปรับตัวอย่างต่อเนื่องของคนกลุ่มนี้ ต่อไปจะนำเสนอกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้นที่ กรุงเทพฯ ปริมณฑล เชียงใหม่ และอุบลราชธานี โดยอภิปรายการปรับตัวทั้ง 3 รูปแบบไปพร้อม ๆ กัน

ที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล การระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจต่อคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะแรงงานนอกระบบ และผู้ประกอบการรายย่อย

ดั่งกรณีรุ่งโรจน์ ไรเดอร์ชายวัย 57 ปี อยู่กับภรรยา และลูก 2 คน ซึ่งทำงานแล้ว ก่อนช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 รุ่งโรจน์ประกอบอาชีพร้านค้าโชห่วยในชุมชนย่านบางซื่อ แต่เมื่อโควิดระบาดค้าขายไม่ดี เมื่อเห็นเพื่อนไปสมัครเป็นไรเดอร์สังกัด foodpanda เห็นว่ามีรายได้ดีจึงไปสมัครด้วย (ต้นปี 2564) ในช่วงแรกมีรายได้ค่อนข้างดีคือวันละประมาณวันละ 800-1,000 บาท แต่ต่อมา “เขาปีบคนออก” จึงเลิกวิ่ง foodpanda ไปสมัคร Grab ในช่วงแรกส่งอาหารอย่างเดียว (GrabFood) แต่ต่อมารายได้ลดลง จึงได้สมัครขับส่งคนด้วย (GrabBike) รุ่งโรจน์จัดสรรเวลาทำงานคือ ช่วงเช้าวิ่ง GrabBike ช่วงบ่ายวิ่ง GrabFood ในวันหนึ่งทำงานประมาณ 12 ชั่วโมง จาก 8 โมงเช้า ถึง 2 ทุ่ม “ทำไปได้เรามีหนี้สินส่งงวดรถ ค่าเช่าบ้าน และเงินกู้จากแอป” รุ่งโรจน์บอกว่า รายได้จากการทำงานไรเดอร์ลดลง แต่ร้านค้าในชุมชนก็ยังทำอยู่ เวลาตัวเองออกไปวิ่งงาน ภรรยาเป็นคนดูแลเวลาที่กลับมาบ้านก็สลับภรรยาขายของบ้าง หรือออกไปซื้อของเข้าร้านบ้าง (รุ่งโรจน์, สัมภาษณ์, 9 ตุลาคม 2565)

กรณีของบอล ไรเดอร์หนุ่มย่านสายไหม กรุงเทพฯ เป็นการสร้างทางเลือกในการหารายได้ โดยขับภายใต้สองแพลตฟอร์มในเวลาเดียวกัน หรือที่เรียกกันว่า “วิ่งหลายแอปฯ” บอล อายุ 25 ปี มีแฟน แต่ยังไม่มียูก เคยทำงานโรงงาน แต่เงินไม่พอใช้จ่าย เมื่อทราบจากเพื่อนว่ารายได้จากการเป็นไรเดอร์ค่อนข้างดี จึงออกจากโรงงานมาเป็นไรเดอร์เต็มตัว อันดับแรกสุดขับกับแอปฯ Lalamove ต่อมาเปลี่ยนเป็น Line Man สาเหตุที่เลือกแอปนี้เพราะเห็นว่า “ได้เงินค่ารอบมากกว่าแอปฯ อื่น ขอบระบบแข่งกันกดรับงาน ไม่ต้องนั่งรอให้แอปฯ ส่งงานมาให้ และมีโปรโมชั่นให้ลูกค้าบ่อยทำให้มียอดสั่งเยอะกว่าแอปฯ อื่น” ในช่วงปีที่ผ่านมา บอลบอกว่า รายได้จาก Line Man ลดลง เพราะค่ารอบลดลง และกดรับงานได้ยากขึ้น จึงหันมาสมัคร Grab ไปด้วย เมื่อถามว่า มีวิธีการทำงานภายใต้สองแอปฯ อย่างไร “ดูสองอย่าง อย่างแรกคือดูพื้นที่ ทั้งสองแอปจะมีพื้นที่ลูกค้าชุกต่างกัน เวลาใช้งานแอปฯ ไหนก็ไปพื้นที่ที่มีลูกค้าชุก อย่างที่สอง ดูการจัดโปรโมชั่น ช่วงไหนแอปฯ ไหนมีโปรโมชั่นดี ลูกค้าเยอะ ก็วิ่งแอปฯ นั้น” (บอล, สัมภาษณ์, 16 มิถุนายน 2565)

ที่เชียงใหม่ เมืองท่องเที่ยว การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผลกระทบทางเศรษฐกิจเห็นผลชัดเจน ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนตกงาน รายได้ลด บางคนเป็นพนักงานโรงแรม ถูกลดค่าจ้าง บางคนเป็นนักดนตรีกลางคืน ต้องหยุดงานโดยสิ้นเชิง บางคนเป็นนักศึกษา อยากรหารายได้ช่วยพ่อแม่ บางคนทำงานมาหลายอย่างแต่รายได้ไม่พอใช้ จึงมายึดอาชีพไรเดอร์เป็นหลัก ดังกรณีของฝน ไรเดอร์หญิง ที่พบกับความผันผวนทางเศรษฐกิจ ทำงานมาหลายอาชีพ หันมายึดอาชีพไรเดอร์ แต่รายได้ลดลง จึงใช้วิธีรับมือด้วยการขับหลายแอปพลิเคชัน

ฝน อายุ 41 ปี แต่งงาน และมีลูกสาว 1 คน วัย 6 ขวบ เมื่อประมาณ 6 ปีก่อน ทำงานเป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แต่บริษัทกิจการไม่ดี จึงชิงลาออกหางานทำใหม่ แต่พบว่าตั้งครุฑจึงตัดสินใจทำงานที่บ้าน โดยทำเบเกอรี่ขาย พร้อมกับขายสินค้าออนไลน์ เธอกล่าวว่า ขณะนั้นสามียังทำงานเป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง อาศัยเงินจากสามีและรายได้ของตัวเอง ทำให้มีรายได้พอดูแลครอบครัวได้ ต่อมาในปี 2562 บริษัท FoodPanda ได้มาเปิดให้บริการสั่งอาหาร จึงสมัครเป็นไรเดอร์ภายใต้แอปฯ นี้ จากนั้นไม่นานในช่วงเริ่มต้นโควิด-19 สามีตกงาน จึงสมัครไรเดอร์ภายใต้แอปฯ เดียวกัน เป็นครอบครัวที่เลี้ยงชีวิตด้วยอาชีพไรเดอร์ทั้งสามีภรรยา ในช่วงแรกของการวิ่งในแอปฯ foodpanda มีรายได้ดี กว่าอาชีพที่ทำมาก่อนหน้า เธอกล่าวว่า

ช่วงแรกมีรายได้แตะ 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยวันละ 10 ชั่วโมง...ตอนแรกค่ารอบได้ 30 กว่าบาท ช่วงแรก ๆ ที่มาเปิด โปรโมชั่นดี ค่าส่งถูกกว่าแอปที่มาก่อน ลูกค้าก็เลยหันมาแอปนี้ แล้วการเข้าแอปมันง่าย เข้าไปเลือกร้านค้าง่าย หน้าจอแอปดูไม่วุ่นวาย ส่วนค่าส่งใกล้สุดคือ 5 บาท ดูเหมือนค่าส่งจะถูกกว่าแอปคู่แข่ง ทำให้ตอนแรกคนเชียงใหม่ใช้ foodpanda กันเยอะ” (ฝน, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2565)

แต่หลังจากนั้น ค่ารอบจากการขับแอปนี้ลดลงเป็นลำดับ และมีงานน้อยลง กระทั่งมีการรวมตัวกันประท้วงการลดค่ารอบ ในปี 2564 อย่างไม่ดี ฝนยังยึดอาชีพไรเดอร์เป็นหลัก แต่ได้มีการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเธอบอกว่าได้ยุติการวิ่งกับ foodpanda เพราะรายได้ลดลง หันไปสมัคร Line Man และวิ่งกับแอปนี้อยู่ที่พักหนึ่ง แต่รายได้ไม่ดีขึ้น เพราะมีปัญหา คือ โทรศัพท์ตัวเองเป็นรุ่นเก่า อดรับงานไม่ค่อยทันคนอื่น (Line Man เป็นระบบแข่งกันกดรับงาน) ในช่วงต้นปี 2565 Shopee ได้มาเปิดตัวที่เชียงใหม่เป็นรายล่าสุด เธอจึงสมัครวิ่งภายใต้ Shopee ในเดือนแรกที่เปิดตัวแอปนี้ให้ค่ารอบสูงมาก คือประมาณ 40 บาท และจากนั้นไม่นานก็ลดลงเหลือ 28 บาท ในขณะนี้เธอได้สมัคร Grab ไว้กำลังรอสอบและรอเปิดระบบ เธอกล่าวว่า

“แต่ละแอปฯ มันไม่แน่นอน ตอนแรกเหมือนกันทุกแอปฯ คือให้ค่ารอบสูง เหมือนเป็นการจูงใจให้คนมาสมัคร แต่ไม่นานค่ารอบก็จะลดลง เราต้องมีแอปฯอื่นไว้วิ่งสลับกัน ไรเดอร์ส่วนใหญ่จะวิ่งสองแอป ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนจะจับคู่แอปอะไร ใครจะเลือกแบบไหน แล้วแต่ความชอบ เอาที่คิดว่ามีรายได้ดีตามสภาพที่รับได้” (ฝน, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2565)

ที่จังหวัดอุบลราชธานี กรณีของตุ้ แสดงให้เห็นการปรับตัวด้วยการวิ่งหลายแอปพลิเคชัน และหารายได้จากอาชีพอื่นด้วย ตุ้ ไรเดอร์ชายอายุ 42 ปี เป็นคนกรุงเทพฯ แต่งงานกับภรรยาคนอุบลราชธานี จึงพักหลักสร้างครอบครัวที่อุบลฯ ก่อนการแพร่ระบาดโควิด-19 เป็นผู้จัดการฝ่ายขายและจัดเลี้ยง ของโรงแรมขนาดกลางแห่งหนึ่ง แต่ในช่วงโควิดถูกลดรายได้ลงครึ่งหนึ่งจากปกติ จึงตัดสินใจลาออก เมื่อลาออกแล้วได้สมัครเป็นไรเดอร์เขาแล้วว่า

“เคยเป็นฝ่ายขายของโรงแรม..... โควิดมันกระทบ เขาลดเงินเดือนทำงาน 15 วัน หรือไม่ก็หยุด 1 เดือน ทำ 1 เดือน แล้วจ่ายตามวันทำงาน ก็เลยออกเพราะค่าใช้จ่ายเรามี หนี้สินเรามี ออกมาที่แรกมาวิ่งไรเดอร์ซึ่งตอนนั้นมันยังไม่แพร่หลาย งานก็ไม่ค่อยมี โควิดรอบแรกร้านค้าก็ปิด ตามคำสั่งรัฐบาล คนยังไม่ค่อยสั่ง มันเลยไม่ค่อยมีงาน วันหนึ่งจะวิ่งได้ 400-500 ประมาณนี้” (ตุ้, สัมภาษณ์, 3 มิถุนายน 2565)

ในช่วงแรกตุ้เป็นไรเดอร์สังกัด Grab เขาอธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อรายได้ในช่วงแรกไม่ดี จึงต้องหารายได้ทางอื่นเพิ่ม เนื่องจากตัวเองมีรถปิกอัพอยู่แล้ว จึงลงทุนติดตั้งตู้ขนส่งสินค้า แล้วสมัครงานรับส่งพัสดุภายใต้บริษัทแห่งหนึ่ง ในลักษณะพาร์ทเนอร์อิสระ ไม่ใช่ลูกจ้าง กิจวัตรประจำวัน คือ เข้าเวลา 8 นาฬิกา ขับรถไปที่ศูนย์จัดส่งพัสดุของบริษัท นำพัสดุขึ้นรถ และตระเวนจ่ายพัสดุถึงมือผู้รับจนถึงเวลาประมาณบ่าย 2 จากนั้นนำรถไปจอดที่บ้าน แล้วขับมอเตอร์ไซค์ออกมาเป็นไรเดอร์ต่อ ตุ้กล่าวว่า เมื่อไม่นานมานี้ได้สมัคร Line Man ไว้ด้วย ไว้วิ่งตอนทำงาน Grab ไม่เข้า เขาบอกว่า ที่อุบลฯมีคนขับ Grab ควบกับ Line Man จำนวนมาก และเรียกกันแบบติดตลกกว่าเป็นไรเดอร์ “Grab Man” ปัจจุบันตุ้ทำงานวันละประมาณ 13 ชั่วโมง มีรายได้สุทธิประมาณ 20,000-25,000 บาทต่อเดือน



### 4.1.3 การต่อรองกับอัลกอริทึม

การต่อรองกับอัลกอริทึม เป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการปรับตัว การต่อรองกับอัลกอริทึม เป็นการใช้เทคนิคเฉพาะบุคคลในการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น การต่อรองกับอัลกอริทึมแม้จะไม่ส่งผลต่อการปรับความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างไรเดอร์กับบริษัทอย่างชัดเจน แต่แสดงให้เห็นการเป็นผู้กระทำการ (actor) ของแรงงาน ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานของการต่อรองในระดับสูงขึ้น การสำรวจภาคสนามทำให้พบว่า การต่อรองกับอัลกอริทึมมีรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

*การใช้ “ช่องว่าง” การควบคุม* แม้ว่าอัลกอริทึมเป็นการควบคุมที่ทรงประสิทธิภาพ แต่ยังมีโอกาสให้ไรเดอร์ต่อรองได้เสมอ การใช้ช่องว่างในรูปแบบสำคัญคือ การตั้งค่าการรับงานเป็นแบบรับงานด้วยตัวเอง ดังที่ไรเดอร์จำนวนหนึ่งที่ทำงานได้แอปพลิเคชันที่ใช้ระบบยิงงาน นิยมตั้งค่ารับงานแบบกดรับงานด้วยตัวเอง ด้วยเหตุผลว่า แบบอัตโนมัติมีโอกาสได้งานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ไปส่งอาหารไกล หรืองานหลายคำสั่งซื้อ หรืองานแบช สถานการณ์ที่สะท้อนให้เห็นว่า ไรเดอร์จำนวนมาก เลือกรับงานด้วยตัวเอง จนกระทั่งกระทบกับผลประโยชน์ของบริษัทคือ บริษัทได้ปรับระบบการยิงงานแบช จากยิงงานทีละงาน เป็นยิงมาควบสองงานในคราวเดียวเลย เพราะตามระบบเดิม เมื่อคือยิงงานแรกแล้ว จะเว้นระยะพักหนึ่งจึงยิงงานที่สอง ซึ่งทำให้ไรเดอร์ที่รับงานแรกแล้ว อาจตั้งค่าปิดรับงานที่สองได้ แต่การยิงมาคู่ตั้งแต่ต้น ทำให้ไรเดอร์ต้องกดรับงานแบชตั้งแต่ต้น ปฏิเสธงานแบชได้ยากขึ้น

การใช้ช่องว่างในการควบคุมอีกรูปแบบหนึ่ง คือการใช้ช่องทางสื่อสารของแอปพลิเคชันในการติดต่อลูกค้า กล่าวคือ เมื่อลูกค้าสั่งอาหารผ่านแอปฯ ลูกค้าจะได้รับข้อมูลการทำงานของไรเดอร์ผ่านแอปฯ เช่น ไรเดอร์ไปถึงร้านค้าแล้ว กำลังรออาหาร กำลังเดินทางกลับบ้านลูกค้า และภายใต้แอปฯ จะมีช่องทางที่ลูกค้าและไรเดอร์สามารถส่งข้อความหรือโทรศัพท์ผ่านระบบไลน์ของแอปพลิเคชันหากันได้ ไรเดอร์ส่วนหนึ่งกล่าวว่า พวกเขาใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวกับลูกค้า ในสถานการณ์ที่มีอุปสรรคทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน เช่น แจ้งลูกค้าว่าที่ร้านคามีลูกค้าเยอะมาก เพื่อให้ลูกค้าทราบสถานการณ์จะได้เข้าใจขึ้น และไรเดอร์บางคนบอกว่า เมื่อไปส่งอาหารได้พยายามชี้แจงต่อหน้าลูกค้าถึงสาเหตุของความล่าช้า บางคนอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจเรื่องงานแบช ว่าไรเดอร์ไม่ต้องการรับงานแบช แต่เป็นความต้องการของบริษัท เมื่อลูกค้าทราบทำให้การเพ่งโทษต่อไรเดอร์ลดลง และหันไปตำหนินโยบายของบริษัท ผลที่ตามมาลูกค้าอาจหันไปส่งอาหารจากแอปฯ อื่นที่สะดวกรวดเร็วกว่า นับเป็นการสร้างแรงกดดันต่อบริษัทให้ทบทวนเรื่องงานแบช

อีกรูปแบบหนึ่งของการใช้ช่องว่างการควบคุม คือการไม่วิ่งตามเส้นทางที่ GPS กำหนด เมื่อไรเดอร์ใช้งานแอปพลิเคชันและกดรับงาน ระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก (Global Positioning System, GPS) จะแสดงเส้นทางวิ่งจากตำแหน่งของไรเดอร์ไปร้านอาหาร และจากร้านอาหารไปยังที่อยู่ของลูกค้า พร้อมแสดงระยะทาง ไรเดอร์บางคนบอกว่า ในทางปฏิบัติเขาไม่ได้วิ่งตามเส้นทางใน

GPS อย่างเคร่งครัด เพราะบางครั้ง GPS ก็พาวิ่งอ้อมโดยไม่จำเป็น และสำหรับคนที่ขับในพื้นที่ที่คุ้นเคย จะทราบดีว่าถนนเส้นใดใกล้ไกล ถนนดี เส้นใดวิ่งไม่ได้ การจราจรหนาแน่น หรือทางแยกที่ติดไฟแดงนาน ดังกรณีตัวอย่าง ไรเดอร์ที่จังหวัดเชียงใหม่คนหนึ่ง กล่าวถึงวิธีการขับของไรเดอร์ที่ยึดเอาความสะดวกรวดเร็วมากกว่าเส้นทางตามที่ปรากฏใน GPS เขากล่าวว่า

“แยกเมญา คนเชียงใหม่เขาเรียกว่าแยกนรก เจอติดไฟแดงแยกนี้ใคร ๆ ก็หัวร้อนเป็นธรรมดา แต่ถ้าเป็นไรเดอร์เรามีทางออก ผมจะอธิบายให้ฟังเป็นแยก ๆ ไป ถ้าวิ่งจากห้วยแก้ว ไปแยกสันติธรรม ไม่ต้องผ่านแยกนรกนี้ใช้ใหม่ ...[อธิบายเส้นทางหลบเลี่ยง] ...สำหรับไรเดอร์มันเป็นปัญหาเบสิกที่ไรเดอร์คิดค้นตอนตากแดด ทุกอย่างมีทางแก้ไขสำหรับไรเดอร์” (การประชุมระดมความคิดแผนที่มีความเสี่ยงฯ เชียงใหม่ 12 กันยายน 2565)

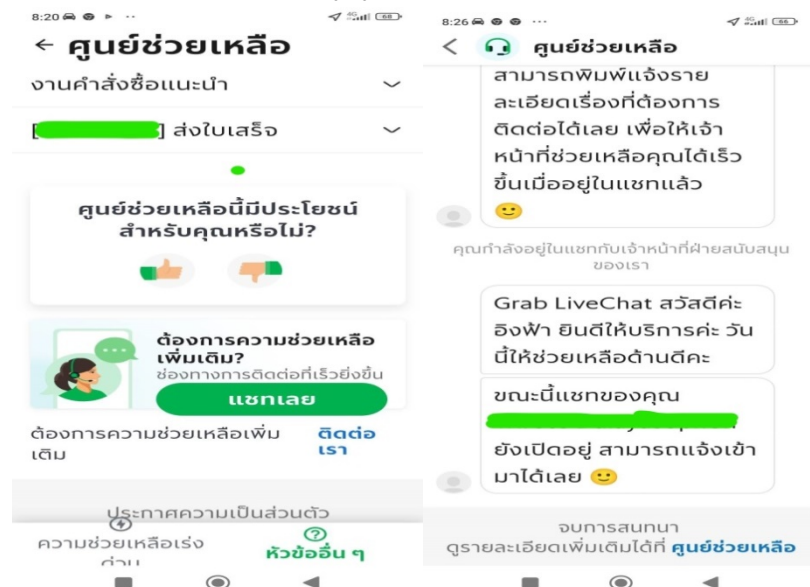
การใช้ช่องว่างการควบคุมอีกรูปแบบหนึ่งคือ การ “สอน” AI ในงานศึกษาคนขับรถส่งสินค้า (grocery delivery) ในสหรัฐอเมริกาชิ้นหนึ่ง กล่าวถึงประสบการณ์ทำงานของคนงานที่เล่าว่า เขา “สอน” (trained) คอมพิวเตอร์ ด้วยการปฏิเสธงานค่าตอบแทนต่ำเป็นประจำ ทำให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้และไม่ส่งงานค่าตอบแทนต่ำมาให้ แต่จะส่งมาเฉพาะงานค่าตอบแทนสูง (Griesbach et.al., 2019: 6 cited in Joyce & Stuart, 2021: 169) ในทำนองเดียวกัน สมภพ ไรเดอร์อุบลราชธานี นักขับระดับฮีโร่ ที่ได้กล่าวถึงในช่วงต้น กล่าวขณะให้สัมภาษณ์ว่า “คนก็หลอกเอาไอได้...[หัวเราะ]” สมภพ จบการศึกษาปริญญาตรี ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เขาอธิบายว่า เอไอ (ไรเดอร์มักจะเรียก “อัลกอริทึม” ว่า “เอไอ” หรือ “ระบบ” หรือ “แอปฯ”) ทำงานโดยให้ความสำคัญผู้ใช้ที่มีการเชื่อมโยงกับผู้อื่น ในระบบ (engagement) ดังนั้นการใช้งานระบบบ่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าดู การกดไลค์ กดแชร์ การแสดงความเห็นต่าง ๆ จะทำให้ระบบจดจำผู้นั้น สมภพ กล่าวว่าวิธีการที่ทำให้ระบบส่งงานมาให้สม่ำเสมอ ก็คือจะต้องทำตัวให้ระบบเห็นว่า active อยู่เสมอ แน่นนอนว่า การออกวิ่งงานเป็นประจำ สม่ำเสมอ ไม่ปฏิเสธงาน ไม่ยกเลิกงาน เป็นการกระทำพื้นฐาน แต่ นอกเหนือไปจากนั้น คือ การเข้าไปติดตามข่าวสารหรือสื่อสารภายใต้ช่องทางต่าง ๆ ของแอปฯ เช่น การติดต่อศูนย์ช่วยเหลือ ในเรื่องต่าง ๆ การประเมินความพึงพอใจศูนย์ช่วยเหลือบ่อย ๆ นอกจากนั้น สมภพเชื่อว่า การที่เขาใช้สิทธิกู้ยืมเงินภายใต้แอปฯ รวมทั้งทำประกันอุบัติเหตุที่บริษัทจัดให้ มีส่วนสำคัญในการทำให้เอไอรู้จักและจดจำได้ด้วย เพราะการทำธุรกรรมทั้งสอง ทำให้ตัวเขาก็ระบบมีการติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง (สมภพ, สัมภาษณ์, 17 มิถุนายน 2565)

การต่อรองกับอัลกอริทึมอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การต่อรองผ่านศูนย์ช่วยเหลือของบริษัทโดยตรง ไรเดอร์แต่ละคนมีไอดีของตัวเอง ซึ่งภายใต้แอปพลิเคชันมีช่องทางให้สอบถามหรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ไปยังศูนย์ช่วยเหลือ เช่น ปัญหาการรับงาน การทำงาน เก่ง ไรเดอร์เชียงใหม่ ซึ่งเคยผ่านงานระดับหัวหน้างานในบริษัทมาก่อน กล่าวว่า เขาเป็นคนหนึ่งที่ใช้ศูนย์ช่วยเหลือเป็นช่องทางร้องเรียนปัญหาในการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องที่คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม ประเด็นปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้น

บ่อยครั้ง คือ การแจ้งระยะทางใน GPS น้อยกว่าความเป็นจริง ทำให้ไรเดอร์เสียประโยชน์จากการคำนวณค่ารอบตามระยะทางต่ำกว่าความเป็นจริง อีกกรณีหนึ่ง คือ การเคลมค่าเงินค่าอาหารคืน กรณีที่ลูกค้าสั่งอาหาร แต่เมื่อไรเดอร์ไปส่งอาหารกลับไม่ยอมมารับอาหาร เก่งให้ข้อมูลว่า กรณีระยะทางต่ำกว่าความเป็นจริง ซึ่งมีการร้องเรียนกันมาก ถือว่าการร้องเรียนได้ผลไม่น้อย กรณีของเขาเองเคยได้เงินเพิ่มขึ้น แม้เงินมีจำนวนเล็กน้อย และต้องรอ 2-3 วัน แต่เขาคิดว่าสำคัญ รวมทั้งเขาสังเกตว่าในระยะหลัง ๆ ความผิดพลาดเรื่องระยะทางที่แจ้งใน GPS มีจำนวนลดลง กรณีการเคลมค่าสินค้าก็เช่นกัน เขาพบว่าถ้าหากไรเดอร์ทำตามขั้นตอน รวบรวมหลักฐานได้ครบตามกำหนด ก็จะได้เงินคืน แม้จะใช้เวลารอเงินบ้าง รวมทั้งยังเคยมีประสบการณ์ในช่วงน้ำท่วมเชียงใหม่ เขาขอยกเลิกงาน เพราะไปส่งอาหารไม่ได้ไปด้วยเหตุน้ำท่วมเส้นทาง โดยทำการถ่ายภาพยืนยัน ก็สามารถยกเลิกงานได้ โดยไม่ถือเป็นความผิดของไรเดอร์

ภาพที่ 4.1

ตัวอย่างภาพหน้าจอโทรศัพท์แสดงข้อมูลศูนย์ช่วยเหลือและการร้องเรียนผ่านการแชทข้อความ



ที่มา: ภาพจากโทรศัพท์ของเก่ง ไรเดอร์เชียงใหม่ (2565)

การปรับตัวระดับปัจเจกของไรเดอร์ดังกล่าวมา ประกอบด้วย 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การสร้างทางเลือกในการหารายได้ และการต่อรองกับอัลกอริทึม แม้ว่าการปรับตัวดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานอย่างพลิกฝ่ามือ และบางกรณีกลับทำให้ต้องทำงานหนัก และให้ประโยชน์แก่บริษัทมากขึ้น แต่การปรับตัวได้แสดงให้เห็นการเป็นผู้กระทำการที่ไม่สยบยอม และการเป็นผู้กระทำการนี้เองนำไปสู่การรวมกลุ่มกระทำการ ซึ่งมีกลุ่มหลากหลายรูปแบบดังจะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

## 4.2 การรวมกลุ่มกระทำการ (collective action)

การสำรวจภาคสนามในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลพบว่า การรวมกลุ่มของไรเดอร์มีจำนวนมาก กระจายตามพื้นที่ต่าง ๆ จุดร่วมที่คล้ายกันของกลุ่มต่าง ๆ คือ การรวมตัวเกิดจากการรู้จักพบเจอในพื้นที่ทำงานย่านเดียวกัน มีผู้นำธรรมชาติ รวมตัวเป็นกลุ่มธรรมชาติ การรวมกลุ่มมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือกันในการทำงาน แต่ละกลุ่มมักใช้โซเชียลมีเดียเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตาม แต่ละกลุ่มมีบุคลิกลักษณะ (characteristic) แตกต่างกันไป นับตั้งแต่เป้าหมายและกิจกรรมของกลุ่ม ลักษณะและช่องทางติดต่อสัมพันธ์กัน ตลอดจนทัศนคติต่อการวิธีการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน

การอภิปรายข้อมูลในหัวข้อนี้อาศัยแนวคิดเรื่อง กลุ่มช่วยเหลือกันและกัน (mutual aid) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มธรรมชาติเพื่อช่วยเหลือกันในเรื่องต่าง ๆ กลุ่มช่วยเหลือกันเป็นการรวมตัวขึ้นพื้นฐานที่อาจยกระดับไปสู่การรวมตัวอย่างเป็นทางการและมีเป้าหมายเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น สมาคมหรือสหภาพแรงงาน (Ford & Honan, 2019) รวมทั้งใช้แนวคิดเรื่อง อำนาจต่อรองของแรงงาน ซึ่งเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานในระบบทุนนิยมเป็นความขัดแย้งทางชนชั้น การปกป้องผลประโยชน์เกิดขึ้นได้ด้วยการสร้างอำนาจต่อรองเพื่อปกป้องผลประโยชน์ และวิธีการสำคัญคือการก่อตั้งสหภาพแรงงาน (Silver, 2003) ในที่นี้นำแนวคิดทั้งสองมาเป็นแนวทางพิจารณาการรวมกลุ่มของไรเดอร์ จากพื้นฐานการรวมตัวเป็นกลุ่มช่วยเหลือกันและกัน และประเมินว่ากลุ่มมีแนวคิดหรือความสามารถในการพัฒนาไปสู่การเป็นสหภาพแรงงานหรือไม่ อย่างไร

การนำเสนอข้างหน้า นำเสนอกรณีตัวอย่างการรวมกลุ่มของไรเดอร์ 5 กลุ่ม ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันดังต่อไปนี้

### 4.2.1 กลุ่มไรเดอร์อ่อนนุช

กลุ่มไรเดอร์อ่อนนุช เป็นกลุ่มจากการพบปะกันในช่วงเวลาทำงานในพื้นที่ชอยอ่อนนุช และพื้นที่ใกล้เคียง จุดรวมตัวรวมกันที่สำคัญของไรเดอร์กลุ่มนี้คือ บริเวณห้างเซ็นจูรี่อ่อนนุช และอีกจุดหนึ่งที่อยู่ใกล้ ๆ กันคือที่ GrabKitchen ในซอยสุขุมวิท 66 กลุ่มไรเดอร์อ่อนนุชมีสมาชิกประมาณ 200 คน

เราพบกับ “หน้อย” แกนนำของกลุ่ม หญิงวัยประมาณ 35 ปี หน้อยแบ่งรับแบ่งสู้ว่าไม่ได้เป็นแกนนำ แต่เพื่อนสมาชิกบอกเป็นเสียงเดียวกันว่าเวลามีปัญหาอะไรก็จะปรึกษา “พี่หน้อย” เมื่อพบกันที่ลานจอดรถที่ด้านข้างของห้างเซ็นจูรี่ หน้อยเล่าให้ฟังว่า พื้นที่นี้เป็นกลายเป็นที่จอดคอยออเดอร์และพบปะพูดคุยกัน ซึ่งการจัดสรรพื้นที่นี้เกิดจากการพูดคุยระหว่างห้างกับตัวแทนกลุ่ม

“เมื่อก่อนพวกเราจอดกันที่หน้าห้าง แล้วมันดูไม่เป็นระเบียบ แล้วพวกเราหลายคนสูบบุหรี่ มันไปรบกวนคนผ่านไปมา บางคนทิ้งก้นบุหรี่เร็วราด มันไม่น่าดู ทางห้างเขาก็เลยจัดระเบียบ เราก็พูดคุยกับเขา ก็มีเรากับตัวแทนอีก 2-3 คนเป็นตัวแทนกลุ่ม เขาก็เลยจัดมาให้อยู่ตรงนี้ อยู่ตรงนี้ดีขึ้นกว่าอยู่ริมถนนใหญ่ มันมีที่ร่ม มีที่พอให้หย่อนก้นได้” (หน้อย, สัมภาษณ์, 10 พฤศจิกายน 2565)

การสังเกตการณ์ในพื้นที่จอดรถไรเดอร์ที่ห้างจัดให้พบว่า มีรถมอเตอร์ไซด์ของไรเดอร์จอดอยู่ครั้งละไม่ต่ำกว่า 20-30 คัน มีรถผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปมาทั้งวัน ไรเดอร์ส่วนใหญ่เป็นสังกัด Grab แต่ละมุมมีไรเดอร์จับกลุ่มคุยกันอยู่ประมาณไม่เกิน 10 คน นอกจากพูดคุยกันในเรื่องทั่วไปในชีวิตประจำวันแล้ว พวกเขามักจะพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน เช่น การได้รับออเดอร์ ปัญหาของร้านค้า ลูกค้า การเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อ และในบางโอกาส หลังจากรวมตัวกันเป็นกลุ่มไรเดอร์อ่อนนุชแล้ว การพูดคุยได้กลายเป็นเรื่องสนทนาร่วมกัน เช่น การไปทำบุญที่วัดในโอกาสสำคัญ การจัดงานวันเกิด การไปท่องเที่ยวต่างจังหวัด หรือแม้กระทั่งการไปร่วมชุมนุมกับไรเดอร์กลุ่มอื่นในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ

หน้อยให้ข้อมูลว่า เดิมทีการพบปะพูดคุยของสมาชิกเป็นเรื่องทั่วไป แต่เมื่อคู้หน้าคู้ตามากขึ้น และพบว่าเพื่อนมีปัญหา เช่น เกิดอุบัติเหตุ รถเสีย หรือมีปัญหาที่ร้านค้า ลูกค้า จึงได้คิดตั้งกลุ่มกันขึ้นเพื่อให้การช่วยเหลือกัน โดยมีกลุ่มไลน์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ กลุ่มไลน์ซึ่งมีสมาชิกประมาณ 200 คน มีไว้สื่อสารเรื่องเกี่ยวกับการทำงานเป็นหลัก และนัดหมายกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามวาระโอกาส กฎกติกาในการโพสต์ในไลน์กลุ่มเป็นมารยาทโดยทั่วไป เช่น ไม่โพสต์ช่ยของเรื่องส่วนตัว เรื่องที่ทำให้แตกแยก เรื่องการเมือง ส่วนในกลุ่มไม่มีระบบสมาชิก ไม่มีคณะกรรมการกลุ่ม เป็นกลุ่มคนรู้จักกัน ส่วนการที่สมาชิกลบชื่อหรือหายไปเป็นแฉกนั้น เธอกล่าวว่าเป็นความรู้สึกให้เกียรติกัน ปัจจุบันช่องทางสื่อสารของกลุ่ม คือการพบปะเห็นหน้าเห็นตาในพื้นที่ทำงาน และการสื่อสารออนไลน์ผ่านไลน์

ภาพที่ 4.2  
กลุ่มไรเดอร์อ่อนนุช





#### ภาพที่ 4.3

จุดจอดรถคำสั่งซื้อของกลุ่มไรเดอร์ออนไลน์ด้านข้างห้างเซ็นจูรี



#### ภาพที่ 4.4

จุดจอดรถคำสั่งซื้อและที่นั่งพักอีกแห่งหนึ่งที่ GrabKitchen

(ภาพซ้ายมือ) หน่วยงานนำกลุ่มไรเดอร์ออนไลน์ (ด้านซ้ายของภาพ)

(ภาพขวามือ) กลุ่มไรเดอร์ออนไลน์ประชุมกันเดือนพฤศจิกายน 2565 ในนาม Grab bang chak



ที่มา: ภาพโดยผู้วิจัย (2565)

เมื่อสนทนาเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนากลุ่มให้เป็นกลุ่มเป็นทางการและมีเป้าหมายชัดเจน เพื่อปกป้องผลประโยชน์และสิทธิแรงงาน ทำให้ทราบว่า หน่วยงานมีแนวคิดที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง แต่ยังคงขาดความมั่นใจ และขาดทีมงานสนับสนุน เราทราบว่าเพิ่มเติมว่า ในหมู่แกนนำมีความคิดแตกต่างกัน แกนนำบางคนคิดว่า หากมีการรวมกลุ่มเป็นทางการและกำหนดเป้าหมายของกลุ่มไปทางใดทางหนึ่ง อาจทำให้เกิดความแตกแยกในกลุ่ม จึงเห็นว่าควรจะรวมตัวกันหลวม ๆ เพื่อช่วยเหลือกันในการทำงาน หรือกิจกรรมสันตนาการ ดังที่เคยเป็นมาก็ดีแล้ว อย่างไรก็ตามในการชุมนุมเรียกร้องต่อบริษัทแพลตฟอร์มเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ในช่วงต้นพฤศจิกายน 2565 ซึ่งเป็นการชุมนุมใหญ่ครั้งหนึ่ง (รายละเอียดข้างหน้า) กลุ่มไรเดอร์ออนไลน์ ได้ระดมคนเข้าร่วมการชุมนุมด้วย ในชื่อ Grab bang chak (แกร็บบางจาก)

## 4.2.2 กลุ่มไรเดอร์เพชรเกษม

กลุ่มไรเดอร์เพชรเกษม เป็นไรเดอร์กลุ่มใหญ่มีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 1,500-2,000 คน เกิดขึ้นจากการรวมตัวของไรเดอร์ย่านบางแค แต่ต่อมาขยายตัวออกไปถึงเขตหนองจอก บางขุนเทียน หนองแขม ทวีวัฒนา ครอบคลุมฝั่งธนบุรี ไรเดอร์กลุ่มนี้เกิดขึ้นจากบทบาทของไรเดอร์หญิงคนหนึ่งซึ่งประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน และได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ จนเกิดแรงผลักดันให้เป็นผู้นำ ก่อตั้งกลุ่มเพื่อช่วยเหลือคนอื่น ๆ ต่อไป

“นิต” หญิงอายุ 46 ปี มีลูก 3 คน สามีเสียชีวิต เล่าเรื่องอุบัติเหตุ และการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมอาชีพเป็นอย่างดีว่า เมื่อปี 2563 เกิดอุบัติเหตุที่บริเวณใกล้หน้าห้างบิ๊กซี เพชรเกษม ทำให้ได้รับบาดเจ็บสาหัส นิ้วโป้งเท้าเกือบขาด ขาหัก แขนหัก นิ้วแตก มือผิดรูป กระดูก ใบหน้าหัก ต้องเสริมตั้งจมูก ต้องผ่าตัดเท้าสองครั้ง หมอระบุว่า เป็น “ทุพพลภาพชั่วคราว” การรักษาพยาบาลครั้งนั้นไม่ได้รับการช่วยเหลือใด ๆ จากบริษัท เพราะไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ว่าอยู่ระหว่างรับ-ส่งงาน ทั้งที่เหตุการณ์เกิดขึ้นหลังจากเพิ่งส่งอาหารให้ลูกค้า และกำลังวิ่งกลับมายัง จุดจอดคอยประจำที่บิ๊กซี เพชรเกษม เธอต้องนอนโรงพยาบาลเป็นเวลาแรมเดือน พักฟื้นและไปพบ หมออีก 3 เดือน ค่ารักษาพยาบาลทั้งหมดเป็นของฝ่ายคู่กรณีซึ่งเป็นฝ่ายผิด เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย จนกระทั่งผ่านไป 6 เดือนจึงเริ่มกลับมาทำงานได้ เธอเล่าถึงการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมอาชีพในระหว่างนั้นว่า

“นิตมีน้อง ๆ ในกลุ่มไลน์อยู่ร้อยกว่าคน ตอนที่ช่วยตัวเองไม่ได้ จะโทรรบกวนน้อง ๆ ตอนนั้น ไม่มีเงินเลย น้องเขาก็ผลัดกันซื้อข้าวซื้อน้ำมาส่งให้ทุกวัน บางครั้งก็แวะมาทิ้งเงินไว้ให้ บางครั้งก็มารับ ไปโรงพยาบาลพบบหมอตตามนัด เพราะนิตเดินไม่ได้ ตอนนั้นก็ติดเงินเขาไว้ ทั้งค่าเช่าบ้าน ส่วนค่าน้ำ ค่าไฟมีแม่ช่วยส่วนหนึ่งกับเพื่อน ๆ ที่ช่วยไว้” (นิต, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2566)

เหตุการณ์ดังกล่าวนำมาสู่ความตั้งใจที่จะตั้งกลุ่มไรเดอร์เพื่อช่วยเหลือกัน

“พอเราหายดีกลับมาทำงานได้ เราก็รู้สึกขอบคุณน้อง ๆ จริง ๆ ก็ไม่รู้จะตอบแทนน้อง ๆ ยังไง ที่ผ่านมาระเจอกับตัวเอง รู้ว่าเวลาเจ็บป่วยไม่มีเงินมันแยขนาดไหน เราเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือกัน แล้วเราก็เห็นมีน้อง ๆ คนอื่นมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นเรื่อย ๆ ก็ใช้วิธีช่วยกันแบบตาม ความสะดวกอย่างที่ผ่านมาร ทำให้คิดว่าจะตั้งกลุ่มมาช่วยเหลือกันให้เป็นเรื่องราว” (นิต, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2566)

กลุ่มไรเดอร์เพชรเกษมจึงเกิดขึ้น โดยใช้กลุ่มไลน์เป็นเครื่องมือสื่อสารหลัก กลุ่มมีพัฒนาการ เป็นลำดับ จากสมาชิกบริเวณหน้าห้างบิ๊กซี เพชรเกษม ได้ขยายไปตามแนวถนนเพชรเกษม เริ่มจัด โครงสร้างองค์กรคือ มีการจัดตั้ง “หัวหน้าสาย” เป็นแกนนำประจำพื้นที่ต่าง ๆ เช่นหัวหน้าสาย หนองจอก บางขุนเทียน หนองแขม ทวีวัฒนา ตามชื่อพื้นที่ มีการประชุมกันทางออนไลน์ระหว่างกลุ่ม

แกนนำ กลุ่มได้จัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือสมาชิก ระดมเงินบริจาคจากสมาชิกเดือนละ 20-30 บาท ตามความสมัครใจ โดยโอนเงินเข้าบัญชีกองกลาง ในกลุ่มมีการจัดตั้งฝ่ายการเงินบริหารเงินกองทุน รายงานยอดบริจาค และการใช้จ่าย เงินกองทุนมีวัตถุประสงค์หลักในการช่วยเหลือแก่สมาชิกที่ ประสบอุบัติเหตุ หายงาน ขาดรายได้ การช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นจำนวนไม่เกิน 3,000 บาท

กลุ่มได้กำหนดกฎระเบียบที่ชัดเจนมากขึ้น ในกลุ่มไลน์มีหลักเกณฑ์ในการโพสต์ 9 ข้อที่เกิดจากการกำหนดร่วมกันคือ 1. รักสามัคคี 2. สุภาพและไม่ใช้คำที่แสดงถึงความเกลียดชัง 3. เคารพ ความเป็นส่วนตัว 4. ไม่ยืมเงิน 5. ไม่แบ่งแยกและแบ่งพรรคพวก 6. กรุณาปิดกั้นส่วนตัวของลูกค้า 7. ห้ามโพสต์ขายของในกลุ่ม 8. ไม่ดูหมิ่นชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ 9. ห้ามทำผิดกฎของกลุ่มบ่อย

กลุ่มจัดกิจกรรมร่วมกันเป็นครั้งคราว เช่น ทำบุญ ไปเที่ยว การเชิญวิทยากรจากหน่วยงาน ต่าง ๆ มาให้อบรมความรู้แก่สมาชิก เช่น การรักษาพยาบาลเบื้องต้นผู้ประสบอุบัติเหตุ การช่วยเหลือ ผู้ป่วยที่กำลังจะหยุดหายใจ หรือ “CPR” กลุ่มได้จัดทำสติ๊กเกอร์สำหรับติดรถมอเตอร์ไซค์ เพื่อแสดง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการช่วยเหลือกัน กลุ่มได้ก้าวออกจากความร่วมมือกันในกลุ่ม ไปสู่ การเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายเพื่อนร่วมอาชีพที่กว้างขึ้น เช่น เข้าร่วมกับกลุ่ม Grab เคลื่อนที่เร็วเรา ช่วยกัน ที่จะกล่าวถึงข้างหน้า รวมทั้งได้ร่วมการชุมนุมเรียกร้องค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ในช่วงต้น เดือนพฤศจิกายน 2565 ที่ผ่านมา

#### ภาพที่ 4.5

กลุ่มไรเดอร์เพชรเกษม



ที่มา: ภาพโดยผู้วิจัย (2565)



### 4.2.3 กลุ่ม Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน

กลุ่ม Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน มีกำเนิดจาก GrabBike ซึ่งเป็นผู้ขับขี่มอเตอร์ไซค์รับส่ง ผู้โดยสารภายใต้แอปพลิเคชัน Grab แต่ในหมู่ไรเดอร์มักเรียกว่า “แกร็บวิน” กลุ่มเคลื่อนที่เร็วเกิดขึ้นในสถานการณ์ความไม่ลงรอยกันระหว่าง แกร็บวิน กับ วินมอเตอร์ไซค์ ซึ่งฝ่ายหลังคือ กลุ่มมอเตอร์ไซค์รับจ้างส่งผู้โดยสารที่จดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะกับกรมการขนส่งทางบก โดยกลุ่มวินเห็นว่า แกร็บวิน แย่งลูกค้าและทำธุรกิจอย่างเอาเปรียบ เพราะไม่ไปจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ (ซึ่งมีค่าธรรมเนียมและอยู่ภายใต้กฎระเบียบตามกฎหมาย) ในช่วงปี 2563 ซึ่งมีแกร็บวินแพร่หลายมากขึ้น ได้เกิดเหตุการณ์แกร็บวินถูกกลุ่มวินมอเตอร์ไซค์คุกคามหรือทำร้ายหลายครั้ง ไรเดอร์แกร็บวินจำนวนหนึ่งจึงได้ร่วมกันจัดทำเว็บเพจในแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ชื่อว่า Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน วัตถุประสงค์เบื้องต้นแรกคือเป็นสื่อกลางส่งข่าวสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ถูกคุกคามจากอีกฝ่ายหนึ่ง

การสนทนากับ “พลอย” แกนนำหญิงคนหนึ่งของกลุ่ม ทำให้ทราบว่า ชื่อ “เคลื่อนที่เร็ว” มาจากข้อเท็จจริงที่ว่า เมื่อเกิดเหตุเผชิญหน้ากับวินมอเตอร์ไซค์ สมาชิกจะส่งข่าวทางออนไลน์ แล้วจากนั้นไรเดอร์แกร็บที่อยู่ใกล้จะเคลื่อนที่ไปให้การช่วยเหลือเพื่อไปช่วย “เคลียร์” เธอกล่าวว่า การมีเพจนี้ช่วยให้ไรเดอร์ในกลุ่มรู้สึกไม่โดดเดี่ยว มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยทำให้ความขัดแย้งคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น เพราะกลุ่มกำหนดการสื่อสาร โดยยึดหลักการสร้างความเข้าใจกับวินมอเตอร์ไซค์ว่า แกร็บวินเป็นอาชีพ ๆ หนึ่ง เป็นแรงงานที่หาเลี้ยงครอบครัวเช่นเดียวกัน ส่วนการไปจอดรับลูกค้าหน้าวินมอเตอร์ไซค์แกร็บวินพยายามหลีกเลี่ยง แต่บางครั้งลูกค้าที่เรียกรถไม่เข้าใจ จึงมีความจำเป็นต้องไปรับผู้โดยสาร ณ จุดนั้น

พลอย เป็นหนึ่งในผู้ดูแลเพจ หรือ “แอดมิน” เพจ Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน ปกติเธอขับซีรับงานในย่านสายไหม ดอนเมือง โดยขับทั้งแกร็บวิน และแกร็บฟู้ด เป็นคนประสานงานกับเพื่อน ๆ ร่วมอาชีพในย่านที่ทำงาน และใช้เวลาว่างในการดูแลเพจ เธอกล่าวว่า แอดมินเพจมีหลายคน แต่ละคนกระจายตัวอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ของกรุงเทพฯ และทุกคนเป็นไรเดอร์ ในปัจจุบัน Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน เป็นเพจของไรเดอร์ที่มีผู้ติดตามมากที่สุดคือ 1.1 แสนคน ผู้กดไลก์เพจ 7.8 หมื่นคน เธอคิดว่าสาเหตุที่มีผู้ติดตามเพจจำนวนมาก เพราะเพจเป็นพื้นที่สื่อสารปัญหาการทำงาน และให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เพจยังคงสื่อสารในเรื่องแกร็บวิน ที่ยังมีการกระทบกระทั่งกับวินมอเตอร์ไซค์อยู่เนื่อง ๆ และอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านแกร็บวินไปสู่การจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งไรเดอร์บางคนอาจพบปัญหาระหว่างทำงาน ขณะเดียวกันเพจยังสื่อสารเรื่องของแกร็บฟู้ด โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นประเด็นที่กำลังประสบปัญหาาร่วมกัน เช่น การถูกลดค่ารอบ การรับงานแบบ การปรับระบบการรับงานของบริษัทไปเป็นระบบการจองงาน รวมทั้ง แจ้งข่าวสาร การประสบอุบัติเหตุและการระดมเงินช่วยเหลือ ปัญหาส่วนบุคคล เช่น รถถูกขโมย โทรศัพท์หาย

หรือเรื่องราวดี ๆ ในการทำงาน เช่น แกร็บเล่นเปียโนระหว่างรอออเดอร์ แกร็บมีน้ำใจช่วยเหลือลูกค้า (พลอย, สัมภาษณ์, 6 พฤศจิกายน 2565)

ด้วยเหตุที่เป็นกลุ่มที่มีสมาชิกเป็นเครือข่ายกว้างขวาง ในวันหนึ่งต้นเดือนพฤศจิกายน 2565 เพจ Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน ได้มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางของการจัดชุมนุมยื่นข้อเรียกร้องต่อบริษัท เรียกร้องให้มีการทบทวนระบบผลงาน ระบบงานคู่ และค่ารอบ โดยเคลื่อนขบวนไรเดอร์จากแยกราชประสงค์ ไปยังสำนักงานใหญ่แกร็บบริเวณถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี นับเป็นการชุมนุมใหญ่ครั้งหนึ่งของไรเดอร์ การชุมนุมครั้งนี้นับเป็นการแสดงพลังครั้งใหญ่ของไรเดอร์แกร็บมีไรเดอร์เข้าร่วมประมาณ 1,000 คน ในการชุมนุมดังกล่าวพลอยเป็นแกนนำคนหนึ่งในที่ชุมนุม เป็นตัวแทนเจรจากับผู้บริหารบริษัท และในวันเดียวกันพลอยยังเป็นตัวแทนไปออกรายการทีวี ที่เกาะติดการชุมนุมครั้งนี้ทางช่อง Work Point และ Thai PBS การชุมนุมครั้งนี้มีไรเดอร์จากหลายกลุ่มที่เป็นเครือข่ายกันเข้าร่วมชุมนุม รวมทั้งกลุ่มไรเดอร์อ่อนนุช ไรเดอร์เพชรเกษม ซึ่งหน้อย และนิต แกนนำของทั้งไรเดอร์ทั้งสองกลุ่ม รวมทั้งสมาชิกในกลุ่มจำนวนหนึ่งเข้าร่วมชุมนุมในครั้งนี้ด้วย

สำหรับเพจเคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน มีบทบาทอย่างมากในการชุมนุมครั้งนี้ นับตั้งแต่ก่อนชุมนุม เพจทำหน้าที่นัดหมาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการชุมนุม ในระหว่างการชุมนุมเพจทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ทั้งในรูปแบบการไลฟ์สดเหตุการณ์จากสถานที่ชุมนุม และรายงานความคิดเห็นจากการชุมนุมเป็นระยะ ในเพจมีสมาชิกเข้ามาชม แสดงความคิดเห็น และให้กำลังใจอย่างล้นหลาม ภายหลังจากการชุมนุม เพจยังทำหน้าที่ติดตามความคืบหน้า ตามที่บริษัทฯ ให้คำมั่นว่าขอเวลาพิจารณาหาทางออกและจะแจ้งให้ทราบภายใน 2 สัปดาห์

การสนทนาเพิ่มเติมกับพลอย ในประเด็นการพัฒนากลุ่ม ไปสู่กลุ่มอย่างเป็นทางการเพื่อปกป้องสิทธิแรงงาน ทำให้ทราบว่า แม้ตัวพลอย มีความคิดอยากให้ไรเดอร์ทุกกลุ่มสามัคคีกัน เพราะถูกบริษัทเอารัดเปรียบ-ตัวเธอเองเป็นผู้หนึ่งที่ประสบอุบัติเหตุสาหัสระหว่างทำงาน ต้องหยุดงานประมาณ 3 เดือน แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือใด ๆ จากบริษัท และเคยไปอบรมเรื่องสิทธิแรงงานและการรวมกลุ่มต่อรองหลายครั้ง-แต่เธอเองยอมรับว่า ยังเป็นเรื่องยากที่กลุ่มจะพัฒนาไปสู่ขั้นนั้น เพราะไรเดอร์มีความเห็นแตกต่างกันมากในเรื่องต่าง ๆ และให้ความสำคัญกับปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เรื่องค่าตอบแทน หากมีการจุดประเด็นอื่น ๆ เช่น เรื่องสิทธิแรงงาน หรือสภาพแรงงาน จะไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรกับการแสดงออกด้วยการชุมนุม เธอเห็นว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของทุกคน เพียงแต่ต้องไม่ทำให้คนอื่นเดือดร้อน และเธอเห็นว่า ไรเดอร์ในฐานะคนทำงานให้ประโยชน์แก่บริษัท มีสิทธิที่จะเรียกร้องให้บริษัทปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ที่ไม่เป็นธรรม และบริษัทควรรับฟังและปฏิบัติตาม เพราะทั้งสองฝ่ายต่างพึ่งพาอาศัยกัน เมื่อสอบถามว่าเหตุใดไม่ไปยื่นเรื่องร้องเรียนให้ทางภาครัฐ หรือพรรคการเมืองช่วยเหลือ เธอกล่าวว่าไม่เชื่อมั่นว่าภาครัฐจะทำ

อะไรได้ เพราะที่ผ่านมาก็ไม่เห็นทำอะไร ส่วนการไปยื่นกับพรรคการเมือง เธอกล่าวว่า “เพลงไม่อยากรุ่งกับเรื่องการเมือง”

#### ภาพที่ 4.6

กลุ่ม Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน

(1) ภาพปกของเพจเฟซบุ๊ก



(2) สติกเกอร์ของกลุ่ม



(3) พลอย (ที่สองจากซ้าย) ในรายการข่าว Thai PBS



(4) การชุมนุมเมื่อต้นเดือน พ.ย. 65



(5) สื่อมวลชนให้ความสนใจต่อการชุมนุม



(6) กลุ่ม Grab เคลื่อนที่เร็วในที่ชุมนุม



ที่มา: ภาพ (1) (3) และ (4) จากเพจเฟซบุ๊ก Grab เคลื่อนที่เร็วเราช่วยกัน

ภาพ (2) (5) และ (6) ภาพถ่ายโดยผู้วิจัย (2565)

#### 4.2.4 สมาคมไรเดอร์แห่งประเทศไทย

สมาคมไรเดอร์ไทย Thai Rider Association เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ใช้โซเชียลมีเดีย คือ เฟซบุ๊ก เพจ เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างสมาชิก เพจสมาคมไรเดอร์ไทยมีผู้ติดตาม 2.9 หมื่นคน ความแตกต่างจากกลุ่มอื่นคือ ไรเดอร์กลุ่มนี้ได้จดทะเบียนเป็นสมาคม กับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้รับใบอนุญาตจดทะเบียนเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2565 ในเพจของสมาคมแจ้งวัตถุประสงค์ไว้ว่า เพื่อเรียกร้องสิทธิที่พึงได้รับ ช่วยเหลือ ใกล้เคียง คดี ต่าง ๆ เช่นคดี พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ หนี้เสีย ฉ้อโกง ติดไฟแนนซ์ อุบัติเหตุ และอื่น ๆ ทำประกันหมู่ทั้ง บุคคล รถใหญ่ รถเล็ก เป็นศูนย์กระจายข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งมีความร่วมมือกับบริษัท WeWin ช่วยให้สมาชิก ช้ออะไหล่ มอเตอร์ไซค์ของแท้ ราคาถูก และรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า<sup>31</sup>

สมาคมไรเดอร์ไทยเป็นกลุ่มที่มีบทบาทมากกลุ่มหนึ่งในการปกป้องผลประโยชน์และสิทธิของไรเดอร์ ในการชุมนุมของไรเดอร์ Grab เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2565 ที่กล่าวไปข้างต้น เพจสมาคมไรเดอร์มีบทบาทสำคัญในการให้ข่าวสารก่อน ระหว่าง และหลังการชุมนุม รวมทั้งแกนนำของสมาคมไรเดอร์ไทยส่วนหนึ่งของการนำในที่ชุมนุมด้วย อีกครั้งหนึ่ง คือ การชุมนุมใหญ่ของไรเดอร์ LineMan วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566 ที่หน้าตึกสำนักงานใหญ่ของบริษัท ย่านสุขุมวิท เพื่อเรียกร้องเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สมาคมไรเดอร์ไทยเป็นกลุ่มที่มีบทบาทหลักในการชุมนุมครั้งนี้ เพจของสหภาพให้ข้อมูลว่า ในวันนั้นมีการนัดหมายปิดแอปพลิเคชันของไรเดอร์ LineMan ทั่วประเทศ มีไรเดอร์จากต่างจังหวัดร่วมประชุมที่กรุงเทพฯ และหลายจังหวัดมีการชุมนุมหน้าศาลากลาง เพื่อยื่นข้อเรียกร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรม<sup>32</sup>

ด้วยข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยไม่สามารถสัมภาษณ์แกนนำของสมาคมไรเดอร์ไทย ข้อมูลต่อไปนี้มาจากเพจของสมาคมเป็นสำคัญ ในเพจสะท้อนให้เห็นบุคลิกลักษณะของกลุ่มหลายประการ นอกเหนือจากเป็นสื่อกลางการระดมอาสาสมัครไรเดอร์เหมือนเพจอื่น ๆ แล้ว เพจนี้แสดงให้เห็นว่าเป็นพื้นที่เผยแพร่ข้อมูลสำหรับไรเดอร์ทุกแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะ Grab, LineMan, LaLaMove, Robinhood ประการต่อมา เพจมีสเตตัสเกี่ยวกับการช่วยเหลือไรเดอร์ที่มีคดีความต่าง ๆ เช่น หนี้เสีย ฉ้อโกง ติดไฟแนนซ์ รวมทั้งการให้ข้อมูลการช้ออะไหล่จักรยานยนต์ การช้อหรือผ่อนรถมอเตอร์ไซค์ กับบริษัทที่มีความร่วมมือกับสมาคมไรเดอร์ไทย ประการต่อมา สมาคมไรเดอร์ไทย มีแนวทางการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ เช่นการเข้าร่วมเวทีสัมมนาที่จัดโดยภาครัฐ หรือองค์กรอิสระต่าง ๆ ล่าสุด ด้วยผลสืบเนื่องจากการชุมนุมของไรเดอร์ LineMan ที่กล่าวข้างต้น แกน

<sup>31</sup> สมาคมไรเดอร์ไทย Thai Rider Association. (2565, 5 ธันวาคม). สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.facebook.com/boylivepool195/posts/pfbid0fgBFEnQYbtFxr5BtN17kLPQzsgXdA4w4E2qxS5optDTYQNMwPiKHRD6QPJqjXX78l>

<sup>32</sup> สมาคมไรเดอร์ไทย Thai Rider Association. (2566, 23 กุมภาพันธ์). สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.facebook.com/boylivepool195/posts/pfbid036fHWCm5uhvzvPxJUNUQtiERjABvouVWfe7uS5q59eGdbUyQwJbPvMHgenZwfdhN7JLl>

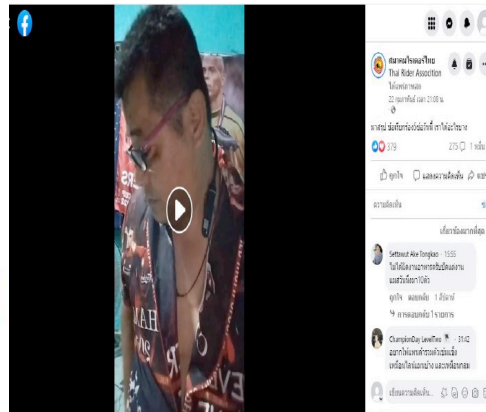
นำกลุ่มได้เข้ายื่นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (กขค.) หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อร้องเรียนเรื่องการได้รับค่าตอบแทนไม่เป็นธรรม ตัวแทนได้เข้าพบและประชุมกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงของหน่วยงาน เพื่อสะท้อนปัญหา และยื่นข้อเรียกร้องต่อ กขค. สืบเนื่องจากเหตุการณ์นี้ เพจได้เป็นตัวกลางรับข้อเรียกร้องจากไรเดอร์ทั่วประเทศที่ประสงค์จะร้องเรียนในกรณีเดียวกันด้วย

บุคลิกลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเพจสมาคมไรเดอร์ไทยคือ การใช้เฟซบุ๊กไลฟ์สดในเพจ การไลฟ์สดมักนำพูดคุยโดยคุณ “บอย สมาคมไรเดอร์ไทย เป็นการสนทนาในหัวข้อตามสถานการณ์ ในระหว่างการไลฟ์ผู้ชมสามารถส่งคำถามหรือความเห็นได้ในช่องแชทข้อความ การไลฟ์สดจะถูกบันทึกไว้เป็นวิดีโอ สมาชิกสามารถดูภายหลังได้ การไลฟ์สดของบอยแต่ละครั้งมีผู้ชมในระดับพันคน บางหัวข้อก็มีผู้เข้าชมหลักหมื่น ในช่วงการชุมนุมของไรเดอร์ Line Man มีผู้เข้าชมหัวข้อหลายหมื่นคน เช่น วิดีโอเหตุการณ์ในช่วงหัวค่ำวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566 ซึ่งกลุ่มผู้ชุมนุมอยู่ระหว่างรอคำตอบหน้าตึกสำนักงานใหญ่ของบริษัท มีผู้เข้าชม 6.1 หมื่นคน มียอดไลฟ์ประมาณ 2000 ไลฟ์<sup>33</sup>

ภาพ 4.5

สมาคมไรเดอร์แห่งประเทศไทย

เอกสารจดทะเบียนสมาคม โลโก้กลุ่ม การไลฟ์ผ่านเฟซบุ๊กเป็นวิธีการสื่อสารที่สำคัญของกลุ่ม



<sup>33</sup>สมาคมไรเดอร์ไทย Thai Rider Association. (2566, 22 กุมภาพันธ์). สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.facebook.com/boylivepool195/videos/2186119618254922>



#### ภาพ 4.5 (ต่อ)

การประชุมหน้าสำนักงานใหญ่ LineMan 22 ก.พ. 66

สมาคมไรเดอร์มีบทบาทสำคัญในการระดมมวลชนเข้าร่วมการประชุม



ที่มา: เพจเฟซบุ๊กสมาคมไรเดอร์แห่งประเทศไทย (2566)

### 4.2.5 สหภาพไรเดอร์ Freedom Rider Union

สหภาพไรเดอร์ Freedom Rider Union เป็นชื่อเรียกของกลุ่ม แม้ว่าไม่ได้จดทะเบียนจัดตั้ง สหภาพแรงงาน ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เนื่องจากอาชีพไรเดอร์ไม่อยู่ใน ขอบเขตหลักเกณฑ์จัดตั้งสหภาพแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด แต่การเรียกตัวเองว่าสหภาพ สะท้อนถึงแนวคิดและแนวทางการทำงานของกลุ่มนี้ได้ดี

“เซซฐ์” หนุ่มวัยสามสิบต้น ๆ ผู้จัดตั้งกลุ่มเล่าให้ฟังถึงความเป็นมาของกลุ่มว่า กลุ่มเกิดจาก ความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม ในช่วงก่อนโควิด-19 ระบาด เขาเคยเป็นไรเดอร์สังกัดแพลตฟอร์ม หนึ่งในกรุงเทพฯ ในช่วงแรก ๆ บริษัทให้การอบอุ่นพอใจ แต่การอุปถัมภ์ปรับลดลงเป็นลำดับ พร้อม ปรับเงื่อนไขการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อไรเดอร์มากขึ้น และเรื่องที่ไม่พอใจมากที่สุดคือ การเก็บเงิน ไรเดอร์คนละ 200 บาท โดยบริษัทอ้างว่าเป็นเงินประกัน หากไรเดอร์ทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย บริษัทจะหักจ่ายจากเงินดังกล่าว มาตรการนี้ทำให้ไรเดอร์ไม่พอใจ เพราะเมื่อสินค้าของลูกค้าเสียหาย ไรเดอร์ยังต้องเป็นผู้ชดเชยแก่ลูกค้าอยู่ ไรเดอร์จึงเห็นว่าบริษัทหาประโยชน์จากเงินของตน เพราะ ขณะนั้นมีไรเดอร์ประมาณ 1 แสนคน เงินรวมกันประมาณ 20 ล้านบาท ทำให้เกิดการรวมตัวกัน ต่อรองกับบริษัท และนำไปสู่การจัดทำเพจสหภาพไรเดอร์ขึ้นเป็นช่องทางสื่อสารกัน

จากนั้นเพจสหภาพไรเดอร์กลายเป็นช่องทางสื่อสารที่สำคัญ พร้อม ๆ กับการทำเพจ แกนนำของเพจได้ลงพื้นที่จัดตั้งกลุ่มไรเดอร์ในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น สนับสนุนไรเดอร์ภาคใต้ ให้จัดตั้งเป็น กลุ่มสมาคมไรเดอร์ภาคใต้ ภาคตะวันออก จัดตั้งสมาคมไรเดอร์ภาคตะวันออก ภาคเหนือ จัดตั้ง สมาคมไรเดอร์ภาคเหนือ และสนับสนุนให้แต่ละกลุ่มลุกขึ้นสู้ ในกระบวนการนี้เพจเป็นเครื่องมือ สื่อสารเพื่อจัดตั้งกลุ่มอื่น ๆ ให้เข้มแข็งมากขึ้น ทำให้ในแต่ละพื้นที่มีเพจของตัวเอง และแต่ละเพจใน ท้องถิ่นส่งตัวแทนเข้ามาเป็นกรรมการในเพจสหภาพไรเดอร์ ในฐานะที่เป็นเพจกลางของกลุ่ม เช่น

กรณีที่มีการแชร์เรื่องราวในเพจสมาคมไรเดอร์ภาคใต้ เรื่องราวก็จะนำมาแชร์ในเพจกลางอีกครั้งหนึ่ง และดำเนินการในลักษณะเดียวกันในทางกลับกัน

เชษฐุ์เล่าให้ฟังถึงงานจัดตั้งอีกว่า ในช่วงที่ผ่านมา เพจกลางได้ไปจัดอบรมให้ความรู้แก่ กลุ่มไรเดอร์ในพื้นที่ต่าง ๆ หลายครั้ง สหภาพแรงงาน เป็นหัวข้อที่สำคัญ โดยตัวเองได้รับการสนับสนุนทางความรู้จาก องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการและนักกิจกรรมแรงงานจำนวนหนึ่ง เชษฐุ์พูดถึงการเติบโตทางความคิดของตัวเองว่า

“แต่ก่อนผมไม่มีความรู้เรื่องลัทธิสหภาพ และค่อนข้างมีแนวคิดแบบเสรีนิยมด้วยซ้ำไป ผมเชิดชูความสำเร็จของปัจเจกมาก่อน ไม่ได้มองที่โครงสร้าง คือแรก ๆ เราทำไรเดอร์มาก่อน รายได้มันดี ก็คิดว่าเป็นความสำเร็จ เราไม่รู้ทันเล่ห์เหลี่ยมของบริษัท เขาแค่ใช้ค่าตอบแทนเป็นเหยื่อล่อให้เรามาทำงาน ...ผมเพิ่งมาตาสว่างตอนเริ่มทำเพจ เริ่มเข้าใจว่าสิ่งที่เราเคยเชื่อมั่นเป็นมายาคติ ก็เริ่มศึกษาค้นคว้า แล้วพี่ที่เขาทำงานอยู่กับเรา เขามีเครือข่ายกับองค์กรแรงงาน เขาก็ให้ความรู้เรื่องสหภาพแรงงาน เราก็อศึกษาเรื่องนี้มากขึ้น เรื่องประวัติขบวนการแรงงาน ชนชั้นแรงงาน ความขัดแย้งทางชนชั้น แล้วเราก็เชื่อมโยงกับประเด็นของม็อบการเมืองต่าง ๆ ที่ผ่านมามีความเชื่อมโยงกับอาชีพไรเดอร์ กับแรงงานอย่างไร มันทำให้เรามองมุมมองที่เปลี่ยนไป” (เชษฐุ์, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2566)

เมื่อสอบถามว่าการนำเสนอประเด็นสหภาพแรงงานแก่กลุ่มไรเดอร์มีความคืบหน้าเพียงใด เขาตอบว่าการเผยแพร่ความคิดทำได้จำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนไรเดอร์ที่มีในประเทศไทย ไรเดอร์มีกลุ่มที่หลากหลาย และแต่ละกลุ่มก็มีสมาชิกที่หลากหลาย สำหรับบางกลุ่มหรือบางคน คำว่าสหภาพแรงงานเป็นคำที่ไม่เป็นบวก คือ เป็นเรื่องไกลตัว เป็นการสร้างความวุ่นวาย เป็นกลุ่มที่มีเบื้องหลัง ไรเดอร์บางกลุ่มสนใจต่อสู้กับปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ค่ารอบ หรือเรื่องเดือดร้อนเฉพาะประเด็น เช่น การปรับเปลี่ยนข้อกำหนดบางเรื่องในการทำงาน แต่หากเป็นเรื่องสิทธิ สวัสดิการ การรวมกลุ่ม การผลักดันกฎหมายหรือนโยบาย จะมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว กลุ่มไรเดอร์ที่มีความคิดเช่นนี้ มักรวมตัวกันชุมนุมเรียกร้องต่อบริษัทเมื่อประสบความเดือดร้อน เป็นการชุมนุมเป็นครั้งคราวแล้วสลายตัวไป เขามีความเห็นต่อการประท้วงเรื่องเฉพาะหน้าของไรเดอร์บางกลุ่มว่า

“ผมไม่ปฏิเสธการประท้วง มันเป็นไฟใบลุคท้าย เป็นไม้ตายของแรงงาน แต่ถ้าคุณทำบ่อย ๆ อย่างพร่ำเพรื่อ มันไม่เป็นบวกต่อแรงงาน เพราะถ้าไปประท้วงแล้วไม่ได้อะไรกลับมา มันเป็นการบั่นทอนกำลังใจ ดังนั้นผมเห็นว่า การรวบรวมสมาชิก หรือสะสมกำลังคนมันสำคัญมากไม่น้อยไปกว่าการประท้วง ดังนั้นการทำงานของเราก็คือให้การศึกษาและยกระดับการรวมกลุ่ม พูดให้ชัดคือเราสนับสนุนลัทธิสหภาพแรงงาน เพราะมันคือองค์กรที่จะทำให้แรงงานมีพลังที่แท้จริง” (เชษฐุ์, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2566)

ด้านการจัดองค์กรในการทำงาน เขาให้ข้อมูลว่าเป็นการทำงานในรูปคณะกรรมการ ซึ่งกรรมการคือแอดมินเพจสหภาพไรเดอร์ ซึ่งมีจำนวนประมาณ 10 กว่าคน ที่มีตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ ในเครือข่ายกระจายอยู่ในหลายจังหวัด มีการประชุมออนไลน์ตามวาระ ตัวเขาเองเป็นกำลังหลักในการผลิตเนื้อหา คิดค้นประเด็น และหาประเด็นข่าวสาธารณะมาโพสต์ในเพจ เซซฐ์กล่าวถึงแกนนำหญิงคนหนึ่งซึ่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีความชัดเจนเรื่องสหภาพแรงงาน และพยายามผลักดันประเด็นนี้ และแกนนำหญิงอีกคนหนึ่งซึ่งจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีความสนใจในเรื่องสหภาพแรงงาน เขากล่าวอีกว่า ช่องทางออนไลน์ที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่งคือ กลุ่มไลน์ ซึ่งจะมีหลายกลุ่มย่อย แยกตามจังหวัด แต่ละกลุ่มจะสื่อสารประจำวันผ่านไลน์กลุ่ม เวลาปกติทุกคนจะทำงาน เพราะต่างเป็นไรเดอร์ ในระหว่างวันก็พูดคุยกันผ่านไลน์ และหากมีเวลาแต่ละกลุ่มก็ผลิตคอนเทนต์ในเฟซบุ๊กเพจของตน

เห็นได้ชัดว่า เซซฐ์ให้ความสำคัญกับช่องทางออนไลน์ในการทำงานของกลุ่ม เขากล่าวว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้แพลตฟอร์มข่าวสาร ทั้งเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ดิจิต็อก มีสัดส่วนสูงมากต่อจำนวนประชากร เขาให้ความเห็นว่า งานจัดตั้งมวลชนในยุคก่อนหน้า คือการพูดคุยกันแบบเห็นหน้า แต่ในปัจจุบันสื่อออนไลน์ทำให้การจัดตั้งทำได้กว้างขวางขึ้น “ถ้าเราทำคอนเทนต์ดี ๆ มีคนดูเป็นล้าน เท่ากับว่าเราพูดทีเดียวมีคนดูคนเป็นล้าน” ด้วยเหตุนี้สหภาพไรเดอร์จึงให้ความสำคัญกับการผลิตคอนเทนต์เพื่อเผยแพร่ในสื่อของตน เช่น การทำวิดีโอสั้น (1- 3 นาที) นำเสนอสาระต่าง ๆ ปัจจุบันนี้สหภาพไรเดอร์นับเป็นหนึ่งในไม่กี่กลุ่มที่ใช้แพลตฟอร์มสื่อสารทั้ง เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และดิจิต็อก สำหรับกลุ่มผู้ชมสื่อของสหภาพไรเดอร์มีทั้งไรเดอร์ ผู้บริโภค และร้านอาหาร เซซฐ์บอกว่าไม่น่าประหลาดใจ เพราะผู้บริโภคจำนวนหนึ่งให้ความสนใจต่อไรเดอร์ เพราะไรเดอร์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนเมืองในปัจจุบัน ส่วนร้านอาหารก็ประสบปัญหาถูกบริษัทแพลตฟอร์มเอาเปรียบไม่ต่างจากไรเดอร์ เซซฐ์กล่าวถึงวิดีโอเรื่องหนึ่งที่ผลิตโดยสหภาพไรเดอร์ชื่อว่า “ไรเดอร์ต้องเจออะไรบ้างในแต่ละวันของการทำงาน” ความยาว 55 วินาที เผยแพร่ทางแพลตฟอร์มดิจิต็อก ปัจจุบันมีจำนวนผู้เข้าชมมากกว่า 1 ล้านคน สำหรับเพจเฟซบุ๊กของสหภาพไรเดอร์มีผู้ติดตาม 3.7 หมื่นคน ผู้ถูกใจ 3 หมื่นคน

เมื่อเข้าไปสำรวจเพจสหภาพไรเดอร์ Freedom Rider พบว่ามีกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา เช่น การจัดประชุมออนไลน์สมาชิกสหภาพไรเดอร์ทั้งประเทศ กิจกรรมพบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำโปสเตอร์ประเด็นปัญหาของไรเดอร์เผยแพร่ในเพจในประเด็นต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การเป็นสื่อกลางการชุมนุมยื่นข้อเรียกร้องต่อบริษัทในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศหลายครั้ง การเผยแพร่ข่าวไรเดอร์การเกิดอุบัติเหตุและระดมทุนช่วยเหลือ การร่วมกันจัดงานศพไรเดอร์ที่เสียชีวิต การเข้าร่วมการชุมนุมทางการเมืองของภาคประชาชน การคัดค้านการกระทำที่ไม่ชอบธรรมของกลุ่มทุน การนำเสนอข่าวสารและการณรงค์ต่าง ๆ จากพันธมิตรร่วมแนวทาง เป็นต้น



ภาพที่ 4.7

กิจกรรมหลากหลายที่ปรากฏในเพจเฟซบุ๊กของสหภาพไรเดอร์

**มิตตั้ง สมาชิกสหภาพไรเดอร์ ครั้งที่ 4**



ผู้ประสานงาน สหภาพไรเดอร์



เลขาธิการ สหภาพไรเดอร์

มาร่วมสมหวัระดมปัญญากับพี่ผู้ประสานงาน สหภาพไรเดอร์ ในประเด็น

- จะระดมทุนยังไงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไรเดอร์และไรเดอร์จะมีส่วนร่วมยังไงเพื่อให้การต่อสู้บรรลุผลได้อย่างใจ

**วันพุธ 20 ตุลาคม 2564 เวลา 21.00 น.**      **แล้วพบกัน !!**

Clubhouse

**" 1 คนยืนหยัด 100 คนจะเดินตาม "**




**FREEDOM RIDER UNION**  
สหภาพไรเดอร์

29 ตุลาคม 2564

**"สหภาพไรเดอร์" การรวมกลุ่มเพื่อสร้างอำนาจต่อรองของพี่น้องไรเดอร์ ที่ไม่ยอมจำนนต่ออำนาจรัฐและทุนนิยมสามัญ**



**ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม**  
**การปฏิบัติต่อไรเดอร์ (Treat)**  
โดยในสัญญาของบริษัทแพลตฟอร์มระบุว่า

"บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ที่จะระงับชั่วคราว หรือถาวร และ/หรือ ยกเลิกบัญชีพนักงานจัดส่งในเวลาใดก็ได้ ทั้งนี้ การฝ่าฝืนข้อกำหนดในการให้บริการ อาจนำไปสู่การที่บริษัทฯ ดำเนินการระงับชั่วคราว และ/หรือ ยกเลิกบัญชีพนักงานจัดส่งของท่าน"

**ไรเดอร์ถูกละเมิดอะไรบ้าง**

- ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (มีลักษณะการขูดรีด)
- บริษัทละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว (ละเมิดสัญญาทาง)
- ไรเดอร์ถูกเกณฑ์สัญญาที่เป็นสัญญาที่เอื้อประโยชน์ให้บริษัทมากกว่าไรเดอร์
- ความปลอดภัยของไรเดอร์ (แต่ไรเดอร์ไม่มีความปลอดภัย)
- ความพึงพอใจในการจัดส่งสินค้าแบบอัตโนมัติของบริษัทฯ
  - ค่าเงิน
  - ค่าเวลา
  - ค่าความเสียหาย



ภาพที่ 4.7 (ต่อ)



ที่มา: เพจเฟซบุ๊กของสหภาพไรเดอร์ Freedom Rider Union (2566)

จากกรณีตัวอย่างกลุ่มไรเดอร์ทั้ง 5 กลุ่ม มีข้อสรุปสำคัญดังนี้

ประการแรก ทุกกลุ่มมีลักษณะพื้นฐานร่วมกันคือ เป็นกลุ่มช่วยเหลือกัน (mutual aid) ในลักษณะกลุ่มไม่เป็นทางการ มีผู้นำตามธรรมชาติ สมาชิกสัมพันธ์ในฐานะเท่าเทียมกัน (ความสัมพันธ์แนวระนาบ) กลุ่มให้การช่วยเหลือกันหลายด้านและหลายรูปแบบ เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ปัญหาจากบริษัท ปัญหาระหว่างการทำงาน การช่วยกันเมื่อถูกคุกคามจากฝ่ายที่เสียผลประโยชน์ การให้ข้อมูลผู้ประสบอุบัติเหตุและการระดมเงินช่วยเหลือ การจัดงานศพ การช่วยเหลือกันของบางกลุ่มพัฒนาจากการช่วยเหลือเฉพาะหน้า ไปสู่การช่วยเหลือกันที่มีนัยยะ เช่น กองทุนช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ ของกลุ่มไรเดอร์เพชรเกษม การจัดตั้งกองทุนนำไปสู่การจัดองค์กรบริหารจัดการกองทุนอย่างเป็นระบบขึ้น อีกกรณีหนึ่ง การช่วยเหลือกันสามารถเป็นกลไกระดมสรรพกำลัง การชุมนุม ดังที่ทุกกลุ่มต่างก็มีบทบาทระดมคนเข้าร่วมชุมนุมเพื่อสิทธิประโยชน์ของไรเดอร์หลายครั้งครา

ประการที่สอง ทุกกลุ่มแสดงความเป็นหนึ่งเดียวกัน (unity) โดยมีสื่อสำคัญคือ สติ๊กเกอร์ และการทำงานกิจกรรมร่วมกัน สติ๊กเกอร์ซึ่งออกแบบให้มีขนาดพอเหมาะกับการติดที่ตัวถังมอเตอร์ไซค์ หรือกล่องบรรจุอาหาร เพื่อแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อการช่วยเหลือกันและกันตาม วัตถุประสงค์ของกลุ่ม อีกทั้งการมีกิจกรรมร่วมกัน เช่น ทำบุญ งานสังคมสงเคราะห์ ท่องเที่ยว การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยกระชับความเป็นอันหนึ่งเดียวกัน และมักนำภาพถ่ายหมู่คณะไป แพร่ในสื่อต่าง ๆ เช่น กลุ่มไลน์ หรือเฟซบุ๊ก

ประการที่สาม ทุกกลุ่มใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือสื่อสารของกลุ่ม ช่องทางสื่อสารพื้นฐาน คือกลุ่มไลน์ และมีหลายกลุ่มใช้เฟซบุ๊ก โดยการจัดทำเพจเฟซบุ๊กเพื่อสื่อสารสาธารณะ ทำให้กลุ่มมี สมาชิกกว้างขวาง ทั้งที่พบปะกันในพื้นที่ (on-location) และที่ติดตามทางออนไลน์ (online) สำหรับ เพจเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่มีนัยสำคัญสูง กล่าวได้ว่าเพจเฟซบุ๊กคือเครื่องมือแสดงตัวตนและขับเคลื่อน ภารกิจของกลุ่ม การมีเป้าหมายของกลุ่มต่างกัน ทำให้แต่ละกลุ่มมีรูปแบบการจัดการเพจและ การนำเสนอเนื้อหาในเพจแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่ต้องการขับเคลื่อนภารกิจเฉพาะหน้า/เฉพาะบาง เรื่อง การจัดการเพจ (หรือแอดมินเพจ) ดำเนินการโดยคนกลุ่มเล็ก ๆ สำหรับกลุ่มที่ต้องการสื่อสาร แนวคิดสหภาพแรงงาน มีรูปแบบการจัดการเพจในลักษณะเป็นคณะกรรมการจากสมาชิกในเครือข่าย เนื้อหามุ่งเน้นเรื่องสิทธิแรงงาน และขบวนการแรงงาน โดยย่อเนื้อหาให้หลากหลาย ทันเหตุการณ์ ดึงดูดใจกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งบุกเบิกการใช้แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ได้รับความนิยม เช่น ทวิตเตอร์ ติ๊กต็อก ในแง่นี้เพจจึงมีบทบาทในการจัดตั้งทางความคิด และรณรงค์ให้เกิดความเปลี่ยนแปลงใน ระยะเวลาด้วย

บทบาทสำคัญอีกประการหนึ่งของเพจเฟซบุ๊ก คือ ทุกกลุ่มใช้เพจเป็นช่องทางระดมมวลชน (mobilization) เมื่อมีการชุมนุมเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของไรเดอร์ โดยการให้ข่าวสารทั้งก่อน การชุมนุม ระหว่างการชุมนุม และหลังการชุมนุม คุณลักษณะพิเศษของสื่อออนไลน์ในยุคดิจิทัล ที่ สามารถใช้ถ่ายทอดสด (live) เหตุการณ์ไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ช่วยให้การชุมนุมมีพลัง ในการเคลื่อนไหวมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการชุมนุมในยุคสมัยที่ผ่านมา

ประการสุดท้าย กลุ่มมีความคิดทางการเมือง (political concept) แตกต่างกัน บางกลุ่ม จำกัดตัวเองที่การช่วยเหลือกันและกัน โดยไม่ต้องการเป็นกลุ่มต่อรองทางการเมือง บางกลุ่มไม่ปฏิเสธ การต่อรองทางการเมือง แต่ให้ความสำคัญกับเรื่องเฉพาะหน้าหรือบางเรื่อง และบางกลุ่มมุ่งสร้าง อำนาจต่อรองทางการเมืองโดยสร้างสถาบันของชนชั้นแรงงานในรูปแบบสหภาพแรงงาน กลุ่ม ประเภทแรกมีมากที่สุด ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด กลุ่มประเภทที่สองมีไม่มาก การคงอยู่ของ กลุ่มขึ้นกับแกนนำกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มประเภทที่สาม เกิดขึ้นเป็นกรณีเฉพาะ (exceptional case) พยายามพัฒนากลุ่มตามแนวทางสหภาพแรงงาน การคงอยู่และพัฒนาของกลุ่มขึ้นกับความเข้มแข็ง และชัดเจนของแกนนำและคณะกรรมการของกลุ่ม



จากกรณีศึกษาในประเทศไทย 5 กรณี เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ในกรณีต่างประเทศ โดยเฉพาะบรรดาประเทศที่สหภาพแรงงานมีความเข้มแข็ง และการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานเป็นธรรมเนียมสามัญ การรวมกลุ่มกระทำการ (collective action) ของแรงงานแพลตฟอร์มกำลังได้รับความสนใจอย่างมากว่า ในสถานการณ์ใหม่ซึ่งการรวมตัวในรูปแบบสหภาพแรงงานถูกขัดขวาง (disrupt) สหภาพแรงงานจะยังมีบทบาทต่อไปหรือไม่ หรือการรวมตัวในรูปแบบใหม่จะเกิดขึ้นอย่างไร (Vandaele, 2018)

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมาปรากฏข้อเท็จจริงว่า แรงงานแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ได้รวมตัวเรียกร้องสิทธิประโยชน์กันอย่างแพร่หลาย เกิดการรวมตัวเรียกร้องหลายร้อยครั้งในช่วงที่ผ่านมา การรวมกลุ่มของแรงงานที่เรียกร้องมีหลายรูปแบบ นับตั้งแต่ *กลุ่มธรรมชาติ* (group of workers) ซึ่งเป็นการนัดหมายรวมตัวเฉพาะกิจ *กลุ่มแรงงานจัดตั้ง* (workers' collective) เป็นกลุ่มที่มีการจัดตั้งมาก่อน *สหภาพรากหญ้า* (grassroots union) เป็นกลุ่มสหภาพแรงงานแบบไม่เป็นทางการ และ *สหภาพกระแสหลัก* (mainstream union) เป็นกลุ่มสหภาพแรงงานอย่างเป็นทางการ มีโครงสร้างองค์กรและกฎระเบียบองค์กรที่ชัดเจน (Trappmann et al., 2020)

กล่าวเฉพาะกรณีของยุโรปตะวันตก แม้ว่ากลุ่มธรรมชาติ เป็นตัวแสดงหลักในการชุมนุมเรียกร้องที่ผ่านมา แต่กลุ่มแรงงานจัดตั้ง สหภาพรากหญ้า และสหภาพกระแสหลัก เป็นตัวแสดงที่มีบทบาทอย่างมีนัยสำคัญด้วย คือ กลุ่มเหล่านี้มักมีบทบาทสนับสนุนกลุ่มธรรมชาติให้รวมตัวกันเรียกร้อง และกลุ่มธรรมชาติมีแนวโน้มจะพัฒนาไปสู่การจัดตั้งเป็นสหภาพแรงงาน (Trappmann et al., 2020) ปรากฏการณ์เช่นนี้ทำให้เกิดข้อสรุปเบื้องต้นว่า เกิดการรวมกลุ่มกระทำการของแรงงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีรากฐานจากการรวมตัวแบบไม่เป็นทางการจากกลุ่มรากหญ้า และเกิดความร่วมมือข้ามกลุ่มประเภทต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ในยุคทุนนิยมแพลตฟอร์ม รูปแบบการรวมกลุ่มของแรงงานกำลังเกิดการปรับเปลี่ยน (transformative) ไปสู่รูปแบบใหม่ และสหภาพแรงงานกระแสหลักยังคงมีบทบาท และต้องปรับตัวสร้างอำนาจต่อรองในรูปแบบใหม่ (Vandaele, 2018)

ในประเทศไทย การรวมกลุ่มของไรเดอร์มีลักษณะร่วมกับประเทศอื่น ๆ คือ กลุ่มมีพื้นฐานจากการรวมตัวเพื่อช่วยเหลือกัน (mutual aid) ในทำนองเดียวกับไรเดอร์ในประเทศอินโดนีเซีย (Ford & Honan, 2019) ประการต่อมาคือ การใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของกลุ่ม สื่อออนไลน์มีบทบาทใน 2 ด้าน ด้านหนึ่งคือการสื่อสารในหมู่สมาชิกไรเดอร์ ในการให้ข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนสร้างข้อตกลงร่วมกัน อีกด้านหนึ่งคือการให้ข่าวต่อสาธารณะชน ทำให้สาธารณชนรับรู้และเข้าใจอาชีพไรเดอร์ การสื่อสารสาธารณะของกลุ่มไรเดอร์บ่อยครั้ง ทำให้สื่อมวลชนนำข่าวสารจากเพจของไรเดอร์ไปนำเสนอในสื่อสาธารณะ หรือสร้างประเด็นข่าวต่อเนื่อง จนกล่าวได้ว่าสื่อออนไลน์เป็นช่องทางการแสดงอัตลักษณ์ทางสังคมและเป็นภาพแทนทางสังคม (social identity and social representation) ของไรเดอร์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญ

ของการเคลื่อนไหวทางสังคมในยุคใหม่ (Hastie, 2020) ด้านข้อแตกต่าง หากเปรียบเทียบกับประเทศยุโรปตะวันตก ซึ่งกลุ่มไรเดอร์ที่เป็นองค์กรไม่เป็นทางการ มีความร่วมมือกับสหภาพรากหญ้า และสหภาพแรงงานอย่างเป็นทางการ ในประเทศไทยความร่วมมือในลักษณะนี้ยังไม่ปรากฏชัดเจน และการรวมกลุ่มของไรเดอร์ไทยส่วนใหญ่ยังเป็นการรวมกลุ่มไม่เป็นทางการ โดยไม่มีแนวคิดพัฒนาสู่การเป็นสหภาพแรงงาน อย่างไรก็ตามหากคำนึงถึงบริบททางสังคม ซึ่งบทบาทของสหภาพแรงงานและการชุมนุมเรียกร้องสิทธิของแรงงานไทย ยังไม่สถาปนาเป็นธรรมเนียมสามัญในสังคม การรวมตัวกันของไรเดอร์เป็นกลุ่มต่าง ๆ และการชุมนุมของไรเดอร์หลากหลายครั้งในช่วงใกล้ที่ผ่านมา นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานอย่างมีนัยสำคัญ

### 4.3 สรุปท้ายบท

อาชีพไรเดอร์ เป็นงานที่มีความตึงเครียด (tension) ระหว่างความรู้สึกสองขั้วที่ขัดกัน ด้านหนึ่งคือความรู้สึกพึงพอใจและได้ประโยชน์ กับอีกด้านหนึ่งคือความรู้สึกว่า ไม่ได้รับความเป็นธรรม และการตกอยู่ใต้การควบคุมอย่างเข้มงวด ความรู้สึกสองขั้วที่ขัดกันถูกขบขันให้ชัดเจนมากขึ้นอีก ในสถานการณ์หลังโควิด-19 เมื่อบริษัทแพลตฟอร์ม ปรับนโยบายประหยัดรายจ่ายของบริษัทด้วยการลดค่าตอบแทน และเทคนิคการจัดการโดยอัลกอริทึม บีบคั้นให้ไรเดอร์ทำงานหนักขึ้นเพื่อได้ค่าตอบแทนเท่ากับที่เคยได้รับในช่วงก่อนหน้า สภาพการณ์ที่ “ทั้งรักทั้งชัง แต่ก็ยังต้องทำต่อไป” (เพราะแรงงานจำนวนมากหันมายึดอาชีพไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก และไม่สามารถไปหาอาชีพอื่นได้) คือแรงผลักดันของการปรับตัวในการประกอบอาชีพทั้งในระดับปัจเจกและในระดับรวมหมู่

ในระดับปัจเจก การปรับตัวมี 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การสร้างทางเลือกในการหารายได้ และการต่อรองกับอัลกอริทึม แม้ว่าการปรับตัวดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานอย่างพลิกฝ่ามือ และบางกรณีกลับทำให้ต้องทำงานหนัก และให้ประโยชน์แก่บริษัทมากขึ้น แต่การปรับตัวได้แสดงให้เห็นความพยายามต่อสู้ดิ้นรน ทั้งในทางที่หันมาปรับปรุงตัวเอง และพยายามปรับเปลี่ยนหรือต่อรองกับปัจจัยภายนอกที่เข้ามาส่งผลกระทบ

ในระดับรวมหมู่ การรวมกลุ่มช่วยเหลือกันในการทำงานเกิดขึ้นทั่วไปในย่านต่าง ๆ ของเมือง การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายสังคมโดยใช้สื่อออนไลน์เกิดขึ้นหลากหลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีเป้าหมายและเนื้อหาการสื่อสารต่างกัน แต่จุดร่วมกัน คือ การเป็นสื่อกลางระดมสรรพกำลังเมื่อเกิดการชุมนุมปกป้องเรียกร้องสิทธิประโยชน์ ส่วนกลุ่มที่มีมุ่งพัฒนาสู่การเป็นสหภาพแรงงานที่เข้มแข็ง และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้ใช้แรงงาน มีกลุ่มประเภทนี้น้อย และเกิดขึ้นเป็นกรณีพิเศษ อย่างไรก็ตาม กลุ่มนี้มีเครือข่ายกว้างขวาง และสามารถเผยแพร่ความคิดสู่สังคมได้กว้างขวางไม่น้อย เห็นได้จากจำนวนผู้ติดตามเพจและเข้าชมสื่อที่เพจนำเสนอมีจำนวนมาก

เนื้อหาในบทนี้สะท้อนให้เห็นพัฒนาการทุนนิยมแพลตฟอร์มในประเทศไทย จากแง่มุมธุรกิจ ส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์ม ในด้านหนึ่งทุนได้สร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนดุลอำนาจในความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงาน ครั้งใหม่ แต่เมื่อการควบคุมแรงงานเปลี่ยนแปลงไป การควบคุมรูปแบบใหม่ได้สร้างโอกาสใหม่ให้แก่แรงงานในการต่อต้านการควบคุมด้วย ดังที่แรงงานได้ปรับตัวทั้งในระดับปัจเจกและระดับรวมหมู่ หาวิธีลดปัญหา สร้างโอกาส และต่อรอง เพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ การปรากฏตัวของกลุ่มไรเดอร์ในตลาดแรงงาน และในการเคลื่อนไหวทางสังคมที่ผ่านมา แสดงให้เห็นการเป็นตัวแสดงทางสังคมหน้าใหม่ในขบวนการแรงงานไทย ที่จะมียุทธศาสตร์สำคัญในการขับเคลื่อนทุนนิยมไทยในระยะต่อไป

# บทที่ 5

## ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และข้อเสนอจากไรเดอร์

บทนี้นำเสนอข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดประชุมในวาระต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอจากไรเตอร์ ต่อการปรับปรุงสภาพการจ้าง สิทธิ และสวัสดิการ ซึ่งมาจากการประชุมระดมความคิด ในช่วงท้ายทดลองนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุตามโมเดลสวิสส์

## 5.1 ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

การวิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ครั้ง เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นในวาระต่าง ๆ มีทั้งประเด็นร่วมกัน และข้อปลีกย่อยที่แตกต่างกัน แต่เพื่อความกระชับในการนำเสนอ และการตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้เรียบเรียงข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ สภาพการจ้างและอุบัติเหตุ, ข้อเสนอเชิงหลักการและทางกฎหมาย, และ งาน การรวมกลุ่ม และธรรมาภิบาล ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญดูภาคผนวกที่ 1)

### 5.1.1 สภาพการจ้างและอุบัติเหตุ

สภาพการจ้าง ตามนิยามของกฎหมายแรงงานหมายถึง เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน กำหนดวันและเวลาทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลิกจ้าง หรือประโยชน์อื่นของนายจ้างหรือลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับการจ้างหรือการทำงาน

ในเรื่องสภาพการจ้าง เมื่อมุ่งพิจารณาเรื่อง สถานะการทำงาน ของคนขับรถมอเตอร์ไซค์ส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม หรือไรเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นแตกต่างกันคือ ผู้เชี่ยวชาญท่านหนึ่งชี้ให้เห็นข้อเท็จจริงจากการสำรวจภาคสนามที่พบว่า ไรเตอร์จำนวนหนึ่งต้องการเป็นแรงงานอิสระ และผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่ง ชี้ให้เห็นข้อเท็จจริงจากการสำรวจที่พบว่า ไรเตอร์มีสถานะอยู่ระหว่างการเป็นแรงงานอิสระ กับลูกจ้าง กล่าวคือ

คุณอนรรฆ พิทักษ์ธานิน สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวถึงข้อเท็จจริงจากการสำรวจภาคสนามที่พบว่า “สาเหตุที่คนเลิกทำงานไรเตอร์ ประมาณร้อยละ 40 คือความเป็นอิสระ” “ความสัมพันธ์ทางการจ้างงานที่ไรเตอร์ต้องการ พบว่าร้อยละ 40-50 อยากเป็นแรงงานอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อแรกคือเลิกทำงานไรเตอร์เพราะเป็นอาชีพอิสระ....”

รองศาสตราจารย์กิริยา กุลกลการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวว่า “.. งานวิจัยเรามองสถานะไรเตอร์ว่ายังไง จริง ๆ เราก็ดูว่าจะเป็นแรงงานอิสระก็ไม่ใช่ เป็นลูกจ้างก็ไม่ใช่ เลยมองว่าเป็นกลาง ๆ เป็นกึ่งตรงกลาง การที่จะไปผลักเป็นกึ่งใดกึ่งหนึ่งไม่น่าจะใช้คำตอบ ด้วยความที่เป็นลูกจ้างก็คือไรเตอร์ก็ไม่อยากเข้างาน 8 ชั่วโมงอะไรต่าง ๆ แล้วก็ยังมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่บริษัทกำหนด เพราะฉะนั้นเราก็มองว่ามันเป็นตรงกลาง พอเราสำรวจคือกฎหมายมันยังเหมือนไม่ตอบโจทย์ แบ่งคนแค่เป็น 2 กลุ่มตรงนี้แล้วก็ประเภทการทำงานใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่ว่า



เป็นไรเตอร์อย่างเดียว แต่เป็นงานใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย มันจะอยู่กลุ่มตรงกลางที่ไม่ได้ถูกกำหนดว่าอยู่กล่องใดกล่องหนึ่งชัดเจน พอเรายคุยกับไรเตอร์เราก็รู้สึก เขาก็ไม่ได้ชัดเจน เขาไม่ได้อยากเป็นลูกจ้างหรือเป็นแรงงานอิสระ เขาอยากได้ความยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ เลยเป็นที่มาของข้อเสนอ 3 Fairs...”

(ข้อคิดเห็นดังกล่าวสัมพันธ์กับข้อเสนอเชิงนโยบายซึ่งจะกล่าวในหัวข้อถัดไป)

ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่ง มีความเห็นแตกต่าง โดยเห็นว่าประเด็นความอิสระ ต้องพิจารณาภายใต้การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงาน โดยไม่แยกเรื่องความอิสระ จากสภาพการจ้างทั้งหมด และที่สำคัญคือมิติเรื่องอำนาจในความสัมพันธ์ระหว่างไรเตอร์กับแพลตฟอร์ม

ดังที่ ดร.เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร ผู้อำนวยการสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม เสนอว่า “เราค้นพบคือมิติเรื่องของอำนาจ มิติเรื่องความโปร่งใส มิติต่าง ๆ เหล่านี้มันสะท้อนกลับมาบอกว่า พอเราพูดถึงเรื่องความอิสระ หรือความยืดหยุ่น ต้องถามว่าเขามีสิทธิ หรือมีอำนาจในการเลือกความยืดหยุ่น หรือความอิสระมากน้อยแค่ไหน ...[งานวิจัย] ที่ผ่านมาสสะท้อนให้เห็นตรงกันว่า คำว่าความยืดหยุ่นในความเป็นจริง ซึ่งความหมายก็คือ เขามีรายได้ที่ไม่สม่ำเสมอ และไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะได้เมื่อไหร่ เขาต้องอยู่บนแพลตฟอร์มที่ใช้เวลานานมาก ในการที่จะรอและต้องมีต้นทุนในคการรอ ซึ่งเมื่อเราพูดถึงเรื่องของสถานะ เรื่องความยืดหยุ่น เราต้องลงลึกไปถึงมิติต่าง ๆ เหล่านี้”

การเข้าใจปัญหาของไรเตอร์ โดยไม่แบ่งแยกปัญหาออกเป็นส่วน ๆ แต่มองภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของงาน และสภาพการจ้างงาน นำไปสู่ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างอุบัติเหตุกับการทำงาน ดร.เกรียงศักดิ์ กล่าวว่า “[สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม] ไม่แบ่งมิติความปลอดภัย แยกออกไปจากมิติของงาน เราไม่แบ่งมิติอะไรออกจากการทำงาน เรามองงานในภาพรวมว่า คน ๆ หนึ่งที่เป็นคนงาน มิติของงานเข้ามาสัมพันธ์กับเรื่องต่าง ๆ เราจะไม่มีข้อเสนอที่แบบตัดขาดมิติของงานออกไป ยกตัวอย่าง ไรเตอร์มีอุบัติเหตุสูงมาก เราจับไรเตอร์มาอบรมการจราจร แบบนี้เป็นการแก้ปัญหาวิธีโดยปลายเหตุ เพราะไม่เข้าใจว่า เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมคืออะไร คุณมี Incentive ให้เขาขับรถเร็ว คุณมี Incentive ให้เขาต้องเร่งทำรอบ คุณมี Incentive มีผลที่ต้องให้เขาทำงานเกิน 12 ชั่วโมงต่อวัน ความเสี่ยงเกิดขึ้นตลอด การขึ้นลงของออเดอร์ ความเสี่ยงของการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมา ความเสี่ยงจาก ผนตก น้ำท่วม อันตรายที่เกิดจากภัยคุกคามของโจรที่ปล้น ลูกค้าเบียด ถูกกลวงลามทางเพศ คือต้นทุนในการทำงานไรเตอร์”

สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่ง ที่เห็นว่าอุบัติเหตุไรเตอร์ หากพิจารณาเบื้องต้นอาจสรุปว่า มีสาเหตุจากพฤติกรรมการขับขี่ของไรเตอร์ แต่หากพิจารณาการทำงานภายใต้การกำกับของเทคโนโลยี จะทำให้เห็นว่าสาเหตุของอุบัติเหตุเกี่ยวข้องกับนโยบายของบริษัทแพลตฟอร์ม

ตั้งที่ คุณภาพนุภาพ ยุติกิจ สื่อมวลชนท้องถิ่น ผู้ดำเนินโครงการรณรงค์ลดปัญหาอุบัติเหตุจราจรทางถนนจังหวัดอุบลราชธานี กล่าวว่า “เราดูตัวเลขการเกิดอุบัติเหตุก่อน ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย ในปี 2562 เปิดเผยว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้อยละ 94 เกิดจากคน หรือ “มนุษย์ปัจจัย” อย่างการทำงานของไรเดอร์ เป็นคนขับ ไม่ว่าจะในด้านพฤติกรรม ความพร้อมร่างกาย การขับขี่ มีผลมากต่อการเกิดอุบัติเหตุ ...บวกกับเร่งรีบอีกก็เลยทำให้ มันเกินขีดจำกัดของร่างกายมนุษย์ ... ส่วนเรื่องสภาพแวดล้อม ถนน อุกรณ์ ผลวิจัยอาจบอกว่าส่งผลแค่ร้อยละ 6 ทั้งหมดนี้... ไม่ได้พิจารณาปัจจัยนโยบายบริษัท แต่ตอนนี้เรากำลังพูดเรื่องไรเดอร์ ผมเล็งไปที่อุปกรณ์การทำงานของไรเดอร์ คือ การใช้โทรศัพท์ขณะขับขี่ เมื่อก่อนเราเป็นอวัยวะสำคัญในการขับรถ แต่เมื่อเราก็กังพะงอยู่กับการมองโทรศัพท์ มันส่งผลต่อการประมวลผลของสมองเรา ไม่รู้จะโฟกัสอะไรก่อนส่งผลต่อสมาธิในการขับขี่ ประสิทธิภาพก็ลดลงเพราะพะงเรื่องนี้”

### 5.1.2 ข้อเสนอเชิงหลักการและทางกฎหมาย

ข้อเสนอการปรับปรุงสภาพการจ้าง สิทธิ และสวัสดิการของไรเดอร์ เป็นประเด็นที่การวิจัยนี้ให้ความสำคัญ การเข้าใจข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อนี้ ควรเข้าใจสถานการณ์ขณะทำการวิจัยนี้ ซึ่งเป็นช่วงเดียวกับที่ภาครัฐกำลังผลักดันร่าง พ.ร.บ. ส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ

ร่าง พ.ร.บ. ฉบับนี้ เดิมชื่อว่า “ร่าง พ.ร.บ. คุ้มครองและส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ พ.ศ. ...” ซึ่งมาจากการผลักดันของสำนักปลัดกระทรวงแรงงาน ในปี 2563 ต่อมาในช่วงปี 2564 กระทรวงแรงงานได้เห็นชอบในหลักการ และนำ ร่าง พ.ร.บ. ดังกล่าว เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายกระทรวงแรงงาน จนกระทั่งคณะรัฐมนตรี (ครม.) ได้อนุมัติในหลักการเมื่อ 28 ธันวาคม 2564

การวิจัยนี้ได้เริ่มเก็บข้อมูลกลางปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่ “ร่างกฎหมายคุ้มครองและส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบ พ.ศ. ...” ซึ่งผ่านการอนุมัติในหลักการจาก ครม. แล้ว ได้เข้าสู่การกลั่นกรองโดยคณะกรรมการกฤษฎีกา เมื่อเข้าสู่คณะกรรมการฯ กฎหมายได้ถูกเปลี่ยนชื่อเป็น “ร่าง พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ศ. ....” คณะกรรมการฯ ได้เปิดรับฟังความคิดเห็น ระหว่าง 2 พฤศจิกายน 2565-15 ธันวาคม 2565 จากนั้น เมื่อร่าง พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ศ. ....ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกาวันที่ 2 และคณะกรรมการฯ ได้นำความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง มาประกอบการพิจารณา และปรับแก้ไขร่างพระราชบัญญัติอีกครั้ง โดยเปลี่ยนชื่อเป็น “ร่าง พ.ร.บ. ส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ศ. ....” แล้วนำเข้าสู่กระบวนการรับฟังความคิดเห็นอีกครั้ง ระหว่าง 25 เมษายน-9 พฤษภาคม 2566

กล่าวได้ว่า การวิจัยนี้ เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกับการผลักดันกฎหมายคุ้มครองแรงงานอิสระของรัฐ ซึ่งในช่วงดังกล่าว ร่างกฎหมายฉบับนี้ได้รับความสนใจ และมีข้อคิดเห็นจากสาธารณะอย่างกว้างขวาง

ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยนี้ มีทั้งความเห็นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง (แต่อาจมีนัยเกี่ยวข้อง) และความเห็นที่แตกต่างไปจาก สาระสำคัญของ ร่าง พ.ร.บ. ส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ศ. ... โดยเฉพาะในประเด็นสถานะการทำงานของไรเดอร์

คุณอนรรฆ พิทักษ์ธานิน ซึ่งเห็นความสำคัญของข้อเท็จจริงเรื่องความต้องการเป็นแรงงานอิสระของไรเดอร์จำนวนหนึ่ง สภาพการทำงาน และความต้องการที่หลากหลาย จึงเสนอให้มีหลักประกันให้กับไรเดอร์ บนพื้นฐานของความยืดหยุ่น “ผมคิดว่าหลัก ๆ ในการทำหลักประกันให้กับพี่ ๆ น้อง ๆ ไรเดอร์ คือ 1) ต้องมีความยืดหยุ่น ซึ่งถ้าเราไปดูพี่น้องไรเดอร์จะมีหลายรูปแบบในการทำงาน เป็นงานเสริมบ้าง แต่เขาก็ได้รับผลกระทบจากการทำงานของเขาด้วย หรืออาจจะเป็นงานหลักบ้าง ซึ่งมันควรจะสร้างความยืดหยุ่นของหลักประกันทางสังคมให้กับไรเดอร์ทุกกลุ่ม 2) แพลตฟอร์มต้องมีส่วนร่วม ...ต้องดึงเขาเข้ามา ถ้าเขาไม่มีส่วนร่วมจะไม่สามารถออกแบบตัวระบบตัวนี้ได้... 3) การสร้างความเข้มแข็งของสหภาพหรือเครือข่าย..... 4) เวลาเรามองหลักประกันเราจะมองเป็นภาพรวม เป็นไปได้ไหมถ้าเราจะแยกเป็นแพ็คเกจ โดยแยกออกเป็นประกันทางรายได้ ประกันจากอุบัติเหตุในการทำงาน ...ประกันเรื่องการว่างงาน ประกันรายได้ขั้นต่ำ..”

รองศาสตราจารย์กิริยา กุลกลการ ซึ่งมีข้อสรุปจากการสำรวจภาคสนามว่า ไรเดอร์ไม่ได้เป็นทั้งแรงงานอิสระ และไม่ได้เป็นลูกจ้าง แต่มีสถานะอยู่ระหว่างสถานะทั้งสอง มีข้อเสนอจากการวิจัยคือ “3 Fairs” ประกอบด้วย 1) Fair Work มี 3 ประเด็นย่อย คือ สัญญาที่เป็นธรรม มาตรฐานงานที่เป็นธรรม และความรู้ในการทำงานและการเงิน 2) Fair Reward มี 3 ประเด็นย่อย คือ จัดตั้งกองทุนสวัสดิการคนทำงานแพลตฟอร์ม ผลตอบแทนที่เป็นธรรม และมาตรการปกป้องคุ้มครองดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม รวมไปถึงการขึ้นทะเบียนกับภาครัฐให้เป็นแรงงานนอกระบบที่มีตัวตน และ 3) Fair Competition มี 2 ประเด็นย่อยคือ ธรรมภิบาลดิจิทัล และ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าแข่งขันในตลาดอย่างเป็นธรรม

ในมุมมองที่ต่างออกไป ดร.เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร ซึ่งยืนยันว่า การเข้าใจสถานะการทำงานของไรเดอร์ ต้องเข้าใจสภาพการจ้าง และอำนาจ (หรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติระหว่างแพลตฟอร์มกับไรเดอร์) มีข้อสรุปว่า ไรเดอร์คือลูกจ้าง ต้องมีกฎหมายควบคุมแพลตฟอร์ม และแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุที่ต้นเหตุ คือสภาพการจ้างที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง “...นี่เป็นครั้งแรกในรอบ 100 ปีที่ได้ ที่เกิดรูปแบบธุรกิจที่ไร้สาระมาก เพราะว่ามันสามารถโอนถ่ายความรับผิดชอบ ความเสี่ยง ต้นทุนทุกอย่างให้คนทำงานหมดเลย ...นี่คือรูปแบบธุรกิจที่คนทำงานจ่ายเงินอุดหนุนให้นายทุน ...คนงานรวมกลุ่มกัน ช่วยเหลือกันเอง เกิดอุบัติเหตุ เรียไรเงินเวลาไป

จัดการศพ แปลว่าเขาอดทนทุกข์ที่เรากำลังส่งของอยู่ ที่เรากำลังใช้บริการอยู่ และสังคมก็อดทนด้วย ... เราต้องไปดูที่ต้นเหตุ ไปดูที่ความสำคัญ ไปดูที่รูปแบบความสัมพันธ์ของการทำงาน แล้วต้องแก้กฎหมายให้คุมเขา [บริษัทแพลตฟอรม์] ให้ได้ การเริ่มต้นบอกว่าเขา [ไรเดอร์] เป็นแรงงานนอกระบบเป็นความล้มเหลวและเป็นทิศทางที่ผิด”

ในทำนองเดียวกัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เทวานฤมิตรกุล คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เห็นว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอรม์ การที่บริษัทอ้างว่าเป็นเพียงผู้ให้บริการแอปพลิเคชันที่ทำให้ไรเดอร์กับลูกค้ามาเจอกัน ไม่ใช่ นายจ้างของไรเดอร์ เป็นตรรกะที่ผิดพลาด เพราะบริษัทได้ประโยชน์ และมีอำนาจกำหนดการทำงานของไรเดอร์ จึงปฏิเสธความสัมพันธ์การจ้างงาน ในฐานะนายจ้าง-ลูกจ้าง ไม่ได้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เสนอทางออกในการผลักดันกฎหมายคุ้มครองไรเดอร์ว่า การใช้วิธีการปรับปรุงกฎหมายที่มีอยู่แล้ว หรือออกกฎหมายกระทรวง หรือระเบียบ สามารถทำได้ง่ายกว่าการออกกฎหมายใหม่ “การแก้ปัญหาต้องเลือกทางที่ทำน้อยที่สุด แต่ได้มากที่สุด การไปออกกฎหมายใหม่เป็นทางที่ยากที่สุด ได้ผลหรือเปล่าไม่แน่ใจ และออกมาแล้ว กฎหมายบังคับใช้ไม่ค่อยได้ อีก ยกตัวอย่างเราเสนอกฎหมาย ร่างแรกดีมาก เข้าสภาแปรญัตติ มันแย่งไป พอถึงชั้น ส.ว. แย่งไปอีก แกรมออกมาแล้วบังคับใช้ไม่ได้ ...ผมเลยเชียร์ในช่องทางที่มันต่ำกว่า เช่น กฎกระทรวง มันผลักดันง่ายกว่า เพราะแค่ใช้มติ ค.ร.ม. หรือออกเป็นกฎกระทรวง หรือระเบียบ ก็ยังได้”

รวมทั้งเสนอทางเลือกในการสร้างความเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การใช้หลักการสหกรณ์ ก่อตั้งแพลตฟอรม์ที่ไรเดอร์เป็นผู้ถือหุ้น “...คือได้ทั้งความอิสระ ทั้งความเป็นธรรม หลักการคือ เราเป็นเจ้าของเอง เป็นผู้ถือหุ้น เรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ นายปรีดี พนมยงค์ ผลักดันตั้งแต่ปี 2475 คือ การมีประชาธิปไตยทางเศรษฐกิจ ควบคู่กับการเมือง ในอนาคตเราอาจมีแพลตฟอรม์ที่ไรเดอร์เป็นผู้ถือหุ้น ระบบนี้คำไทยที่ใช้นั้นคือ สหกรณ์การผลิต ...เราสามารถทำได้ แอปที่มีไรเดอร์เป็นเจ้าของ โรงงานที่มีคนงานเป็นเจ้าของ ควรจะส่งเสริมให้มีแบบนี้มากขึ้น จะเกิดการแข่งขัน โรงงานแบบปกติก็จะปรับตัวให้ความเป็นธรรมกับแรงงานมากขึ้น”

อีกทางหนึ่งคือการให้คนงานเป็นคณะกรรมการบริษัท “ในเชิงกลไก ในยุโรป เช่น เยอรมนี เขามีหลักการว่า โรงงาน หรือกิจการอะไรก็แล้วแต่ คนงานต้องเป็นกรรมการด้วย แบบนี้เป็นทางเลือกอีกแบบ หากแบบแรกมันยากไป อย่างที่เยอรมนี กรรมการที่มาจากคนงานมีสัดส่วน 1 ใน 3 การจะเอาเปรียบต่าง ๆ มันก็ยาก...”

โดยสอดคล้องกัน นักกฎหมายระดับผู้เชี่ยวชาญในองค์กรของรัฐ (ขอสงวนนาม) มีความเห็นต่อการปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองไรเดอร์ว่า ในเบื้องต้น การดำเนินการจ้างให้ขนส่งด้วยรถมอเตอร์ไซค์ เป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการคุ้มครอง ไม่ว่าจะถูกเรียกว่าการจ้างแรงงานหรือไม่ก็ตาม และการจ้างงานไรเดอร์ มีลักษณะเป็นสัญญาไม่เสมอภาค ไม่ว่าจะกลายเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ จึง

สมควรแก้ไขให้ถูกต้อง นักกฎหมายท่านนี้เห็นว่าแนวทางแก้ไขเป็นไปได้ 3 แนวทาง คือ 1) แปรความข้อพิพาทแรงงาน ให้ไปในทิศทางคุ้มครองแรงงานผู้ถูกว่าจ้างมากขึ้น 2) นิยามคำว่าลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ให้ครอบคลุมและชัดเจนมาก 3) กำหนดกฎหมายเฉพาะ เพื่อคุ้มครองการจ้างงานแต่ละประเภท

นักกฎหมายท่านนี้เห็นว่า แนวทางการขยายนิยามลูกจ้างให้ครอบคลุมไรเดอร์ มีข้อดี คือ 1) การแก้ไขเพิ่มเติมนิยามง่ายกว่าออกกฎหมายใหม่ 2) แรงงานกลุ่มนี้จะได้รับการคุ้มครองตามมาตรฐานการคุ้มครองแรงงานที่มีอยู่แล้ว และ 3) แรงงานกลุ่มนี้จะเป็กลุ่มเดียวกับ แรงงานที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และเป็นพลังในการขับเคลื่อนสู่สิ่งที่ดีกว่า

“ในการแก้ไขเฉพาะนิยาม 1) พิจารณาได้เลยว่าเป็นสัญญาจ้างแรงงานหรือไม่ 2) เขียนเป็นทับ (/) เช่น แรงงานประเภทนี้ควรได้รับความคุ้มครองตามมาตรา ... ค่าชดเชยการเลิกจ้างมาตรา ... การลาป่วย ลาภิก มาตรา ... การรักษาพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ อาจเฉพาะบางมาตราตามสมควร แล้วพัฒนากฎหมายไปในอนาคต” “การแก้ไขนิยามสามารถเขียนได้หลายลักษณะ เช่น ‘นอกจากที่บัญญัติไว้แล้วให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ...’ หรือ ในพระราชกฤษฎีกา (พ.ร.ฎ.) ระบุว่า กิจการใดบ้างที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายนี้” เป็นต้น

### 5.1.3 งาน การรวมกลุ่ม และการรณรงค์

ประเด็นงาน การรวมกลุ่ม และการรณรงค์เป็นประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมีข้อคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

“งาน” (work) ในสังคมสมัยใหม่ มีความเปลี่ยนแปลงสูง ทำให้ความสัมพันธ์การจ้างงานคลุมเครือและเลื่อนไหล และการต่อสู้เรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานมีอุปสรรคมากขึ้น รองศาสตราจารย์สมชาย ปรีชาศิลปกุล คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เห็นว่าระบบทุนนิยม ประกอบกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของงาน 4 ประการ ได้แก่ 1) ทุกพื้นที่ถูกแปรเปลี่ยนเป็นโรงงานได้ เช่น กรณีไรเดอร์ ถนนกลายเป็นโรงงาน คนรับงานไปทำที่บ้าน บ้านก็กลายเป็นโรงงาน 2) การควบคุมทางอ้อมผ่านเทคโนโลยี โดยไม่ได้เป็นบุคคลมาควบคุมโดยตรงเหมือนในโรงงาน แต่มันมีอำนาจบังคับบัญชาสูง 3) นายจ้างที่ลื่นไหล เช่น แอปพลิเคชัน ทำให้เราไม่แน่ใจว่ามันเป็นนายจ้างเราหรือเปล่า แต่ที่แน่ ๆ ข้างหลังแอปพลิเคชันมีบริษัทอยู่ และ 4) แรงงานถูกทำให้กระจัดกระจาย ทั้งในแง่เชิงกายภาพที่ต่างคนต่างทำงาน และในเชิงความหมาย ที่ถูกแบ่งแยกเป็นแรงงานภายใต้สัญญาจ้างแตกต่างกัน ทำให้มีอุปสรรคในการรวมกลุ่มต่อรอง

ในการเผชิญกับความท้าทายนี้ รองศาสตราจารย์สมชายเสนอว่า “แบบแรกคือ แก้ไขที่ละประเด็น อาจจะไม่ต้องไปแก้กฎหมายก็ได้ เช่น กรณีไรเดอร์ เป็นไปได้ใหม่ที่รัฐ หรือองค์กร เช่น องค์กรมหาชนต่าง ๆ พัฒนาแพลตฟอร์มที่มีการจ้างงานที่เป็นธรรม ...ทางเลือกนี้จะเป็นประโยชน์

มาก อีกประเด็นหนึ่ง คือเมื่อมองไปในอนาคต การจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มจะมากขึ้น ประเด็นนี้ต้องทำให้ชัดว่า เขาเหล่านี้คือลูกจ้าง ถ้าประเด็นนี้ชัดเจน กฎหมายที่คุ้มครองลูกจ้าง และให้สิทธิต่าง ๆ มันมีอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าเราทำให้ความหมายของคำว่าลูกจ้าง มันครอบคลุมความหมายของการจ้างงานตามที่เป็นในโลกปัจจุบัน ก็แปลว่านายจ้าง นายทุนต้องมีส่วนรับผิดชอบ บริษัทมีผลกำไร ต้องไม่โยนภาระให้สังคมแบก ไม่ใช่โยนไปที่ประกันสังคม ไปที่บัตรทอง”

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เนตรดาว เกาถวิล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เห็นว่า อาชีพไรเดอร์ หรืองานแพลตฟอร์มอื่น ๆ คือรูปแบบล่าสุดของการสะสมทุนแบบยืดหยุ่น ซึ่งทุนใหญ่อาศัยเทคโนโลยีในการผลักความเสี่ยงไปให้แรงงาน การต่อสู้เรื่องนี้ปล่อยภาระเป็นของไรเดอร์โดยลำพังไม่ได้ เพราะผู้บริโภคได้ประโยชน์จากการใช้บริการ ขณะเดียวกันก็ได้รับผลกระทบจากอุบัติเหตุบนถนนที่เพิ่มมากขึ้นด้วย “คิดว่ามันต้องมีการรณรงค์ระดับใหญ่ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้ามารับผิดชอบต่อผู้ขับขี่ เพราะผู้บริโภคเป็นผู้ได้รับประโยชน์ จากการมีระบบส่งอาหาร .... อย่างน้อยในเรื่องของการมีส่วนร่วม ถ้าไม่ใช่เรื่องเงิน ก็ต้องเป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่น เรื่องความเข้าใจเรื่องของการสนับสนุนอะไรสักอย่าง ...และร้านค้าเองก็ต้องเข้ามารับผิดชอบต่อไรเดอร์ด้วย พุดง่าย ๆ ถ้าเรามองว่านี่คือระบบ ที่คนหลายฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียก็ต้องเข้ามาร่วมรับผิดชอบต่อไรเดอร์ด้วย ...หลักการก็คือต้องผลักความรับผิดชอบต่อกลับมาให้บริษัท ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ...โดยมีรัฐเป็นผู้ออกมาจตุรพักตรองให้ประชาชนให้ไรเดอร์ ในฐานะของผู้ดูแลสังคม กลไกรัฐก็ต้องเข้ามาสร้างอำนาจต่อรองกับบริษัท กับทุนข้ามชาติให้มากกว่านี้ ...”

คุณศักดินา ฉัตรกุล ณ อยุธยา นักวิจัยอิสระด้านแรงงาน นำเสนอประเด็นการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอำนาจต่อรองของแรงงานว่า การรวมกลุ่มเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นไปสู่การได้รับสิทธิประโยชน์ของแรงงาน แต่ในประเทศไทยมีอุปสรรคต่อการรวมตัวของแรงงานมาก “[ประเทศไทยมี] สหภาพแรงงานน้อยมาก คือประมาณ 1.5 % ของจำนวนแรงงานทั้งหมดในประเทศ ถึงแม้ว่ามันเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด แต่ในประเทศไทยเป็นเรื่องยาก ...การรวมตัวกันของไรเดอร์เป็นสหภาพแรงงาน มีข้อจำกัดเยอะ ...คือเราอยู่ในบริบทสังคมที่ไม่เอื้อต่อสหภาพแรงงาน มีระบบการปกครองเผด็จการ มีวัฒนธรรมแบบอุปถัมภ์ ประเทศเราปฏิเสธการรวมตัวกัน เป็นไม่ก็ประเทศในโลกนี้ที่ไม่ให้สัตยาบันอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ข้อ 87, 98 ทั้งที่เราอ้างอย่างภาคภูมิใจว่าเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง ILO”

คุณศักดินา เสนอว่าการสร้างอำนาจต่อรองของคนงาน มีทฤษฎีทางวิชาการที่เรียกว่า Power Resources หรือทรัพยากรอำนาจ ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนแรกคือ ที่เราเรียกว่า Associational Power หรืออำนาจการรวมตัวกันของสหภาพ อำนาจที่สองเรียกว่า Structural Power หรืออำนาจเชิงโครงสร้าง ก็คือ การมีความสำคัญในโครงสร้างเศรษฐกิจ เช่น ถ้าเราหยุดงาน

แล้วทำให้ระบบหยุดชะงัก คือ การมีอำนาจเชิงโครงสร้าง อำนาจถัดมา คือ Institutional Power หรืออำนาจทางสถาบัน ก็คืออำนาจที่มาจากความเป็นปึกแผ่น เก้าแก้ว มีความน่าเชื่อถือ อำนาจเชิงสถาบัน ทำให้สามารถผลักดันให้เกิดกฎหมายดี ๆ ที่สามารถเข้าไปกำหนดนโยบาย อำนาจสุดท้าย คือ societal power หรืออำนาจเชิงสังคม ... “ถ้าเราจำได้ในปี 2563 พี่น้องไรเดอร์ที่ทำ foodpanda ที่เข้าไปร่วมชุมนุมแล้วถูกนายจ้างแบน แล้วผู้บริโภครวมกันแบน จนกระทั่งนายจ้างยอมถอย เขาเรียกว่าอำนาจเชิงสังคม เราอาจจะหยุดงานไม่ได้ แต่ถ้าเรามีเพื่อนเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีอำนาจต่อรองทั้งหมดทำให้ต้องทบทวนเรื่องการสร้างอำนาจต่อรอง คือปัจจุบันเราเริ่มที่ผ่านโซเชียลมีเดีย จะต้องหาทางว่าจะทำยังไงต่อ ทำให้เรารวมตัวกันได้มาก เพราะว่าถ้าเรารวมตัวกันได้ มันจะไปช่วยเสริมอำนาจอื่น ๆ ที่เราอาจจะยังใช้มันไม่ได้”

คุณอนุกุล ราชกฤษณ์ ตัวแทนสหภาพไรเดอร์ นำเสนอประสบการณ์การเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิของไรเดอร์ เพราะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากแพลตฟอร์ม ทำให้เกิดการรวมตัวกันเรียกร้อง และได้เห็นความสำคัญของการรวมกลุ่ม จึงได้สร้างความเข้มแข็งและขยายฐานสมาชิกกลุ่ม ในนามสหภาพไรเดอร์ (Freedom Rider Union) คุณอนุกุล นำเสนอประสบการณ์ในฐานะที่เคยเป็นไรเดอร์ เช่น ความไม่มั่นคงในการทำงาน การถูกบอกว่าเป็นแรงงานอิสระ เป็นพาร์ทเนอร์ แต่ในความเป็นจริงถูกควบคุมอย่างมาก การสร้างแรงจูงใจให้ไรเดอร์ทำงานมากขึ้น การแยกสลายให้ไรเดอร์เป็นปัจเจก รวมตัวกันได้ยาก

“ที่บริษัทแพลตฟอร์มเขาสร้างภาพการทำงานขึ้นมา ให้ไรเดอร์ตีกันเอง แข่งกันเอง เกิดเป็นวัฒนธรรมต่างคนต่างอยู่ ตัวใครตัวมัน กลายเป็นว่าไรเดอร์รวมกลุ่มกันหยุดงาน อีกกลุ่มหนึ่งว่า หยุดไปเถอะ ไม่เป็นไรเตี๋ยรับงานเอง...ซึ่งถ้ามองภาพรวม บริษัทแพลตฟอร์มพยายามที่จะแยกไรเดอร์ ออกเป็นปัจเจกบุคคลให้ได้มากที่สุด เพื่อสลายอำนาจการรวมตัวให้ได้มากที่สุด ...บริษัทใช้เงื่อนไขการทำงานที่มาก เพื่อจะแลกกับสวัสดิการ เช่น บริษัทตั้งเงื่อนไขว่า 350 งาน จึงจะได้รับสิทธิต่าง ๆ ซึ่งทำให้ไรเดอร์ต้องเร่งรีบ และเสี่ยงมากขึ้น...แพลตฟอร์มพวกนี้เขาแข่งขันกันเอาเป็นเอาตาย บนสภาพการทำงานของไรเดอร์ที่เจ็บตายทุกวัน และเขาไม่ได้สนใจด้วยว่าไรเดอร์จะเสียชีวิต หรือประสบอุบัติเหตุหรืออะไรยังไง ...เขาใช้โมเดลเอาน้ำดีไล่น้ำเสีย ก็จะเป็นลักษณะไรเดอร์เข้ามาใหม่ ๆ แทนที่คนเก่า ใช้นโยบายปรับเปลี่ยนคาร์บอน โดยการปรับลดคาร์บอนลง ซึ่งไรเดอร์เก่า ๆ เขาทนไม่ไหวกับต้นทุนแบบนี้เพราะว่าค่าสึกหรอที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ไรเดอร์เก่า ๆ มีแนวโน้มที่จะแบกต้นทุนไม่ไหว ไหนจะต้นทุนทางสุขภาพที่ทำงานบนท้องถนนมานาน และเสี่ยงที่จะเป็นโรคทางเดินหายใจ เสี่ยงที่จะเป็นโรคต่าง ๆ ”

คุณโรเบิร์ต รีด (Robert Reid) ประธานสหภาพแรงงาน First Union ประเทศนิวซีแลนด์ ถ่ายทอดประสบการณ์ สหภาพแรงงาน First Union และ ETU เป็นตัวแทนฟ้องศาล ให้กับคนงานภายใต้แพลตฟอร์มอูเบอร์ (Uber) ที่มาขอความช่วยเหลือ เพื่อให้ศาลวินิจฉัยว่า พวกเขาเป็นลูกจ้าง

ของบริษัทหรือไม่ “การนำเรื่องสู่ศาลเกิดขึ้นในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พวกเราทำเรื่องนี้ในชื่อของพนักงานจำนวน 4 คน เนื่องจากทนายบอกว่า มันเป็นเรื่องยากกว่าที่จะชนะการฟ้องรวมหมู่ (class action) เพราะแต่ละคนมีสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ถ้าเราได้ตัวอย่างของ 4 คน และแต่ละคนทำให้เราสามารถพิสูจน์ว่า ความสัมพันธ์ของพวกเขาเกี่ยวกับอูเบอร์เป็นความสัมพันธ์แบบลูกจ้าง ไม่ได้หมายความว่าถ้าพวกเขาชนะ ทุกคนจะชนะ แต่หมายความว่าถ้าพวกเขาชนะ แล้วเราสามารถให้สิทธิแก่พวกเขา ดังนั้น คนอื่น ๆ สามารถที่จะเข้ามาได้และในระยะยาว จะสามารถ apply กับทุกคน นั่นคือ สิ่งที่ดีภาพของเราทำ”

“เราเชื่อว่าพวกเขาคือพนักงาน พวกเขาคือพนักงานที่ถูกชู้ตริต และงานจำนวนมาก และมากขึ้น ถูกทำโดยแพลตฟอร์ม หรืองานกิ๊ก ถ้าสภาพแบบเดิมที่มีอยู่ สภาพอุตสาหกรรม ไม่ยื่นขึ้นมา ไม่ก้าวเข้ามา งานต่าง ๆ มากขึ้น จะกลายเป็นงานกิ๊ก หรืองานแพลตฟอร์ม ซึ่งเราได้เห็นแล้วในบางสาขา เช่น งานช่วยงานบ้าน งานส่งของ ส่งอาหาร คนงานมากขึ้น ๆ แม้แต่ในโรงงานเอง ในสถานประกอบการเอง จะถูกเปลี่ยนไปเป็นงานกิ๊กหรืองานแพลตฟอร์ม ถ้าพวกเขาไม่ถูกตัดสินว่าเป็นลูกจ้าง พวกเขาจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ใด ๆ ภายใต้กฎหมายการจ้างงานของเราซึ่งคุ้มครอง เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ guarantee การจ่ายค่าจ้างวันหยุด การลาคลอด การลาเลี้ยงดูลูก ลาป่วย สิทธิในการร้องเรียนการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม (challenge unjustified dismissal) สิทธิในการเจรจาต่อรองแบบกลุ่ม สิ่งเหล่านี้คุณจะได้ก็ต่อเมื่อคุณเป็นลูกจ้างเท่านั้น ถ้าคนงานจำนวนมากขึ้นและมากขึ้น แล้วบริษัทแพลตฟอร์มแล้วบอกว่า ไม่ ไม่ ไม่ พวกเขา เป็น associate, เป็น contractor เราเป็นธุรกิจแล้วเราทำสัญญากับกับพวกเขาเหมือนคู่สัญญาธุรกิจ หมายความว่า ชนชั้นแรงงานจำนวนมากขึ้นและมากขึ้นไม่มีสิทธิ สถาปนาสิทธิต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็สิทธิที่เรามีภายใต้องค์การแรงงานระหว่างประเทศ”

## 5.2 ข้อเสนอของไรเดอร์ต่อการปรับปรุงสภาพการจ้าง สิทธิ และสวัสดิการ

การวิจัยให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของไรเดอร์ ซึ่งเป็นเจ้าของปัญหา ดังนั้นในการเก็บข้อมูลวิจัย นอกเหนือจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิจัยได้จัดประชุมระดมความคิดเห็นจากไรเดอร์ 2 ครั้ง ในประเด็นสภาพปัญหา และข้อเสนอในการปรับปรุงสภาพการจ้าง สิทธิ และสวัสดิการ

การประชุม “ปัญหาไรเดอร์ ความต้องการ ข้อเสนอ และการผลักดันนโยบาย” วันที่ 6 มีนาคม 2566 ที่กรุงเทพฯ (ดูรายละเอียดในภาคผนวกที่ 2) การประชุมมีไรเดอร์เข้าร่วมประชุม 12 คน เป็นหญิง 6 คน ชาย 6 คน ไรเดอร์ส่วนใหญ่ทำงานย่านถนนเพชรเกษม-ฝั่งธนบุรี ที่ประชุมใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ไรเดอร์ได้เสนอข้อคิดเห็นเต็มที่ การประชุมมีกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่



การจินตนาการถึงชีวิตของตัวเองในอีก 20 ปีข้างหน้า การวิเคราะห์ความไม่แน่นอนและความเสี่ยงในอาชีพไรเดอร์ การสร้างฉากทัศน์การทำงานในอนาคต และการระดมความคิดข้อเสนอเชิงนโยบาย

ผลจากการประชุมนำมาสู่บทสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายจากไรเดอร์ดังนี้

## 5.2.1 ระยะสั้น

### 1) ข้อเสนอด้านสุขภาพและความปลอดภัย

แนวทางแรก คือ กำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มทำประกันอุบัติเหตุให้กับไรเดอร์ทุกคนที่ทำงานให้กับบริษัท ครอบคลุมค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยจากการสูญเสียรายได้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุจากการทำงาน

แนวทางที่สอง คือ ให้จัดตั้งกองทุนอุบัติเหตุสำหรับไรเดอร์ โดยกฎหมายกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มส่งรายได้เป็นเปอร์เซ็นต์ให้กับกองทุนอุบัติเหตุ ซึ่งอาจมีรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนอุบัติเหตุ ในลักษณะขององค์กรอิสระ ทั้งนี้จะต้องไม่ผลักระการจ่ายเงินสมทบไปที่ไรเดอร์

ในการเบิกจ่ายเงินของกองทุน ให้ไรเดอร์ที่ประสบอุบัติเหตุในระหว่างการทำงานสามารถขอรับค่าชดเชยจากกองทุนอุบัติเหตุฯ ครอบคลุมถึงค่ารักษาพยาบาล การชดเชยค่าจ้างที่สูญเสียไปในระหว่างการรักษาตัวและ/หรือระหว่างพักรักษาตัว เพื่อให้ร่างกายกลับมาอยู่ในสภาพที่พร้อมในการทำงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดแนวปฏิบัติการขับขี่ที่ปลอดภัยบนท้องถนนสำหรับผู้ที่ยื่นขอรับค่าชดเชย ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องจากกองทุนฯ

ในการบริหารจัดการ กำหนดให้องค์กรอิสระทำหน้าที่บริหารจัดการกองทุนอุบัติเหตุ นับตั้งแต่การเก็บเงินสมทบจากบริษัทแพลตฟอร์ม กระบวนการเบิกจ่าย และการทำรายงานผลการดำเนินการประจำปี รวมถึงจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน อาทิ จำนวนผู้ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน ประเภทของอุบัติเหตุ ประเภทของการบาดเจ็บ และจำนวนการเสียชีวิตจากการทำงาน ประเภทของการเบิกจ่าย และการชดเชย เป็นต้น เพื่อทำรายงานเผยแพร่ต่อสาธารณะ รวมถึงจัดตั้งกลไกการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการของกองทุนอุบัติเหตุ

### 2) ข้อเสนอด้านค่าจ้างแรงงาน

การประกันรายได้ขั้นต่ำ กล่าวคือ กำหนดกรอบค่าจ้างที่เป็นธรรมซึ่งหมายถึงค่าจ้างที่ดี (decent wage) ในระดับที่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัวของไรเดอร์ และกรอบค่าจ้างในอุตสาหกรรมส่งอาหารของแพลตฟอร์ม พร้อมกันกับกำหนดกระบวนการตัดสินใจในการปรับลดค่าจ้าง ที่มีได้ตัดสินใจปรับลดค่าจ้างตามอำเภอใจของบริษัทเพียงฝ่ายเดียว โดยการปรับลดค่าจ้างหรือการปรับลดค่าจ้างครั้ง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการค่าจ้าง อย่างน้อย

จำเป็นต้องมีการปรึกษาหารือกับพนักงานและ/หรือตัวแทนพนักงาน หรืออาจกำหนดให้มีตัวแทนจากกระทรวงแรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับค่าจ้างแต่ละครั้ง

### 3) ข้อเสนอด้านฐานข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลแรงงานส่งอาหารแพลตฟอร์ม โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะกรรมการสำนักงานสถิติแห่งชาติ จัดเก็บข้อมูลจำนวนแรงงานไรเดอร์ในระดับมหภาค และให้บริษัทรายงานจำนวนไรเดอร์ของแต่ละบริษัท เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องของด้านแรงงาน

การจัดเก็บข้อมูลด้านอุบัติเหตุ กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการทำงานส่งอาหารของแพลตฟอร์ม โดยเป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล และหน่วยงานด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน ของกระทรวงแรงงาน โดยรวบรวมเป็นฐานข้อมูลกลาง รวมถึงข้อมูลจำนวนการเกิดอุบัติเหตุที่บริษัทได้รับรายงานจากไรเดอร์ เพื่อการกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพในด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน

## 5.2.2 ในระยะกลางและระยะยาว

กำหนดให้มีระยะเวลาการเปลี่ยนผ่านของพนักงานแพลตฟอร์ม ที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและสวัสดิการอย่างน้อย 3 ฉบับหลัก ได้แก่ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน โดยอาจจะกำหนดความคุ้มครองในมาตราสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพความปลอดภัยเป็นความคุ้มครองอย่างเร่งด่วน อาทิ การลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง การลาจกิจ การลาพักผ่อน ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ค่าชดเชยจากการประสบอุบัติเหตุ การเสียชีวิต ตามกฎหมายเงินทดแทน และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม โดยกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบต่อสิทธิและสวัสดิการไรเดอร์ในช่วงแรก และกำหนดการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความคุ้มครองอย่างครบถ้วนตามกฎหมายข้างต้น รวมไปถึงกฎหมายแรงงานสัมพันธ์

การประชุมเชิงปฏิบัติการ "ชีวิตไรเดอร์หญิง การทำงาน และความต้องการด้านสุขภาพและความปลอดภัย" วันที่ 2 ธันวาคม 2565 ที่กรุงเทพฯ มีไรเดอร์จากพื้นที่ต่าง ๆ เข้าร่วม 13 ราย โดยเป็นหญิง 12 ราย และชาย 1 ราย (ดูรายละเอียดในบทที่ 3 หัวข้อ 3.3)

## 5.2.3 ข้อเสนอของไรเดอร์หญิง

ด้านสุขภาพและความปลอดภัย อยากให้มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาพยาบาล การคุ้มครองอุบัติเหตุ มีกองทุนทดแทนการขาดรายได้ยามหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วยและคลอดบุตร ด้านการคุกคามทางเพศ อยากให้บริษัทคุ้มครองสวัสดิภาพทางเพศ เช่นปิดระบบลูกค้าผู้ที่

ล่วงหน้าเมื่อดำเนินการ ภาครัฐ เช่น ตำรวจต้องดำเนินการเอาผิดอย่างจริงจัง อาทิ รับแจ้งความ ร่งสืบสวนผู้กระทำผิด

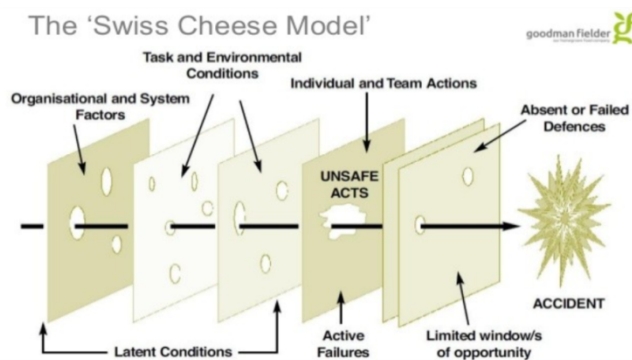
สวัสดิการด้านอื่น ๆ เช่นการประกันการช่อมรถ บำรุงรักษารถ จัดฝึกอบรมพัฒนาการทำงาน การรักษาพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ส่วนด้านสภาพการจ้าง ให้ยกเลิกระบบโบนัสเงินที่เพิ่มแต่ให้เพิ่มเป็นค่าตอบแทนให้สูงขึ้น มีระบบ GPS ติดตามความปลอดภัย ให้มีศูนย์ช่วยเหลือที่เป็น “คน” ไม่ใช่ระบบอัตโนมัติจะช่วยให้การช่วยเหลือได้ทันเวลาที่ มีระบบเรียกร้องค่าเสียหาย (claim) งาน (เช่น ความเสียหายจากกรณีลูกค้าสั่งอาหารแล้วไม่ชำระเงิน) ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น

### 5.3 การป้องกันอุบัติเหตุโดยใช้โมเดลสวิสชีส

หัวข้อนี้ทดลองนำโมเดลสวิสชีสมาวิเคราะห์อุบัติเหตุและวิธีป้องกันอุบัติเหตุของไรเดอร์ โมเดลสวิสชีส (Swiss Cheese Model) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย ศาสตราจารย์เจมส์ เรย์สัน (James Reason) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาแห่ง The University of Manchester เป็นโมเดลวิเคราะห์ช่องโหว่ของระบบการทำงานอันนำไปสู่อุบัติเหตุ ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายด้านประกอบกัน โดยอุปมากับเนยแข็ง หากตัดเนยแข็งออกเป็นชิ้น (ดูภาพ 5.1) ที่มีรูโหว่ตรงกันทั้งหมด 4 แผ่น เริ่มจากรูโหว่ของแผ่นเนยแข็งแผ่นแรก ซึ่งสามารถเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดการทะลุต่อเนื่องไปสู่แผ่นที่สอง สาม สี่ ตามลำดับ นั่นหมายความว่า ในการป้องกันอุบัติเหตุ ถ้าเราอุดรูรั่วที่แผ่นที่หนึ่งได้ จะไม่มีรูรั่วทะลุไปยังแผ่นอื่น ๆ จนกลายเป็นเหตุการณ์อันตรายและสร้างความสูญเสีย

ภาพที่ 5.1

อุบัติเหตุในสวิสชีสโมเดล



ที่มา: Umalov (2016)

หนังสือเรื่อง *The Decision Book, Fifty model for strategic thinking* (Krogerus & Tschäppeler, 2011: 86-89) กล่าวถึงโมเดลสวิสชีสโดยสรุปว่า ประเภทของความผิดพลาดมี 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความผิดพลาดแท้จริง คือความผิดพลาดจากกระบวนการที่ผิดพลาด 2) การขาดหายไปของกระบวนการที่สมบูรณ์ (blackouts) คือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากบางส่วนของ

กระบวนการถูกหลงลืมไป 3) ความผิดพลาดแบบการลื่นหลุดไป (slip-ups) คือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเมื่อกระบวนการที่ถูกต้องถูกนำมาใช้อย่างผิด ๆ

ขณะที่ระดับความผิดพลาดเกิดขึ้นใน 3 ลักษณะได้แก่ 1) ความผิดพลาดบนพื้นฐานของทักษะ (skill-based level) 2) ความผิดพลาดบนพื้นฐานของกฎระเบียบ (rule-based level) และ 3) ความผิดพลาดบนพื้นฐานขององค์ความรู้ (knowledge-based level)

และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ได้แก่ 1) คน 2) การสนับสนุนด้านเทคนิค (technical provision) ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน 3) องค์ประกอบของระบบการทำงาน (organization elements) ได้แก่ ภาระงานที่ถูกมอบหมายและระยะเวลาทำให้เสร็จ และ 4) อิทธิพลจากภายนอก ได้แก่ เวลา บริบททางเศรษฐกิจ สภาพอากาศ และสภาพอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

เมื่อนำโมเดลสวิสชีสมาทำความเข้าใจอุบัติเหตุของไรเดอร์ โดยในพิจารณาแบบแผนความเสี่ยงจากประสบการณ์การทำงานของไรเดอร์ (ตามภาพที่ 3.12 บทที่ 3) จะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและความเร่งรีบ มี 3 ปัจจัย คือ *ความคาดหวังของรายได้ที่จะได้รับต่อวัน* ไรเดอร์ส่วนใหญ่มักตั้งเป้าหมายก่อนออกไปทำงานว่าแต่ละวันจะต้องมีรายได้เท่าใด แล้วจะวิ่งงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งก็คือจำนวนรอบมากหรือน้อยเพียงใด เช่น เพื่อให้ได้ 1,000 บาท ต้องวิ่งงานอย่างน้อย 25 รอบต่อวัน เป็นต้น เมื่อค่ารถลดลงก็ต้องวิ่งงานในจำนวนรอบที่มากขึ้น *การลดลงของค่าจ้าง และการจ่ายค่าจ้างรายครั้ง (piece wage system) ที่ไม่ได้รับประกันรายได้ที่แน่นอน* (เช่นเงินเดือน) จะมีผลต่อความคาดหวังต่อความแน่นอนของรายได้ของไรเดอร์

ปัจจัยทั้ง 3 ประการข้างต้น ทำให้เกิดชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและความเร่งรีบ อันเป็นปัจจัยแกนกลาง เมื่อประกอบกับ *ระบบแรงจูงใจ* เป็นปัจจัยที่เติมเข้ามา แรงจูงใจ (incentive) ทำให้ไรเดอร์รีบเร่งมากขึ้นเพื่อจะได้รายได้อัตราพิเศษหรือโบนัสในช่วงเร่งด่วน

จากข้อสรุปดังกล่าว การป้องกันอุบัติเหตุโดยมุ่งแทรกแซงทางนโยบาย (policy intervention) ที่ตรงเป้าหมาย อาจเริ่มต้นจากพิจารณาระบบการทำงานของแพลตฟอร์มส่งอาหาร

ระบบการทำงานของแพลตฟอร์มส่งอาหาร ประกอบด้วยระบบย่อย (sub-systems) เป็นชั้น ๆ ได้แก่ 1) การรับเข้าทำงาน 2) ระบบการทำงาน 3) การจ่ายค่าตอบแทน 4) การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหา 5) การประเมินผลงาน การออกแบบกลไกป้องกันอุบัติเหตุประกอบด้วย พิจารณาช่องทางใน *ขั้นตอนแรก* การรับเข้าทำงาน เปรียบเทียบกับการทำงานในสถานประกอบการ การรับเข้าเป็นพนักงานใหม่ต้องมีการอบรมด้านความปลอดภัยตามชั่วโมงที่กฎหมายกำหนด ระบบการทำงานของแพลตฟอร์มมีช่องทางในการอบรมด้านความปลอดภัย *ขั้นตอนที่ 2* เมื่อเริ่มทำงาน บริษัทมิได้จัดเตรียมในด้านอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ไรเดอร์ จึงไม่สามารถควบคุมมาตรฐานด้านอุปกรณ์ความปลอดภัยได้ และขาดการจำกัดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม หรือ

ชั่วโมงการทำงานตามกฎหมาย เพื่อป้องกันไม่ให้ไรเดอร์ทำงานเกินชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ขาดสวัสดิการพื้นฐานที่เชื่อมโยงกับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง ซึ่งอาจทำให้ไรเดอร์ต้องทำงานในขณะที่ป่วย การส่งงานผ่านแอปพลิเคชัน จำนวนงานที่ส่งให้ไรเดอร์แต่ละคน ถูกคำนวณโดยอัลกอริทึม ไรเดอร์ไม่เข้าใจในระบบการจ่ายงานให้แก่ไรเดอร์แต่ละคน **ขั้นตอนที่ 3** ระบบการจ่ายค่าตอบแทน อัตราการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่มีความแน่นอนสามารถปรับลดลงเรื่อย ๆ **ขั้นตอนที่ 4** กลไกปรึกษาหรือร้องทุกข์เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ระบบคอลเซ็นเตอร์ไม่สามารถแก้ปัญหาของไรเดอร์ได้อย่างทันสถานการณ์ **ขั้นตอนที่ 5** การประเมินผลงาน ไรเดอร์ไม่สามารถรู้เหตุผล หรือข้อมูลที่ชัดเจนการประเมินจากลูกค้า เช่น เมื่อถูกการลงโทษโดยการปิดแอปพลิเคชันชั่วคราว การแก้ไขช่องโหว่ในระบบย่อยของการทำงาน น่าจะเป็นแนวทางป้องกันอุบัติเหตุไรเดอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## 5.4 สรุปท้ายบท

บทนี้นำเสนอข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและจากไรเดอร์ ในประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของแรงงานกลุ่มนี้ ในส่วนข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญพบว่า สถานการณ์ทำงานของไรเดอร์ภายใต้ความสัมพันธ์การจ้างงานเป็นประเด็นสำคัญ เพราะสถานะการทำงานที่แตกต่างกัน นำไปสู่การได้รับการคุ้มครองและสิทธิตามกฎหมายแตกต่างกัน สถานะการทำงานของไรเดอร์ ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างเป็น 3 รูปแบบคือ ไรเดอร์เป็นแรงงานอิสระ ไรเดอร์มีสถานะอยู่ระหว่างแรงงานอิสระกับลูกจ้าง และไรเดอร์เป็นลูกจ้าง

จากความเห็นต่อสถานะทำงานของไรเดอร์ 3 รูปแบบ การวิจัยนี้เห็นด้วยกับความคิดที่ว่าไรเดอร์คือลูกจ้าง ด้วยเหตุผลสำคัญ คือ บริษัทแพลตฟอร์มมีอำนาจเหนือไรเดอร์ ตั้งแต่ขั้นตอนของการจ่ายงาน การควบคุมการทำงาน การประเมินงาน การกำหนดค่าตอบแทน และการให้รางวัลหรือลงโทษ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจ การได้ผลประโยชน์ หรือการได้รับผลกระทบต่อไรเดอร์ (ดังที่ได้แสดงให้เห็นในบทที่ 2 และ 3)

ดังนั้น การผลักดันให้ไรเดอร์ได้รับการคุ้มครองทางกฎหมาย อาจทำได้ 3 แนวทาง คือ การแปรความข้อพิพาทแรงงาน ในทิศทางคุ้มครองแรงงานผู้ถูกจ้างงาน, การนิยามความหมายของลูกจ้าง ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ให้สอดคล้องสถานการณ์การจ้างงานมากขึ้น หรือ การกำหนดกฎหมายเฉพาะเพื่อคุ้มครองการจ้างงานแต่ละประเภท ภายใต้แนวทางทั้ง 3 การวิจัยนี้เห็นด้วยกับแนวทางการนิยามความหมายของลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่มีอยู่แล้ว เพราะได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า ไรเดอร์คือลูกจ้าง อีกทั้งแนวทางนี้สามารถทำได้ง่าย รวดเร็ว และคงสาระสำคัญตามความต้องการของแรงงาน ได้ดีกว่าวิธีอื่นโดยเปรียบเทียบ

ด้านข้อเสนอเชิงนโยบายจากไรเดอร์ พวกเขาให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย จึงเสนอให้มีการประกันอุบัติเหตุ หรือกองทุนอุบัติเหตุ โดยบริษัทแพลตฟอร์มเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ด้านค่าตอบแทน ให้ประกันรายได้ขั้นต่ำ ตามหลักการกำหนดค่าจ้างที่เป็นธรรม (decent wage) ไรเดอร์หญิง ต้องการสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนทดแทนการขาดรายได้ เมื่อเจ็บป่วย หรือคลอดบุตร การคุ้มครองและป้องกันการคุกคามทางเพศ และสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การประกันการชอมรถ เป็นต้น

# บทที่ 6

## สรุปผลการศึกษาและ ข้อเสนอเชิงนโยบาย

## 6.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง อุบัติเหตุและสุขภาพของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม มีคำถามสำคัญคือ การควบคุมแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มส่งผลต่ออุบัติเหตุและสุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์อย่างไร หลักประกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์เป็นอย่างไร ไรเดอร์ตอบสนองต่อปัญหาจากการทำงานอย่างไร และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุและสุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์เป็นอย่างไร การวิจัยใช้ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ซึ่งพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงาน โดยมุ่งพิจารณาการควบคุมของทุนเหนือแรงงานในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ และแนวคิดสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

การวิจัยมีข้อค้นพบที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

*ประการแรก การควบคุมแรงงานกับอุบัติเหตุและสุขภาพ* บริษัทแพลตฟอร์มใช้กลยุทธ์ 3 ประการในการควบคุมแรงงาน เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของไรเดอร์ และหลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่อไรเดอร์ในฐานะลูกจ้าง กลยุทธ์แรกคือ การกำหนดให้ไรเดอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ (independent contractor) โดยอ้างถึงการเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี และนิติกรรมที่ไรเดอร์ทำกับบริษัท (ข้อตกลงการให้บริการแอปพลิเคชัน) ทำให้บริษัทมีฐานอ้างอิงทางกฎหมาย มีสิทธิขาดในการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการทำงาน และมีความสัมพันธ์การจ้างงานกับไรเดอร์ ในรูปแบบการจ้างทำของ

กลยุทธ์ที่สอง การให้ค่าตอบแทนรายชิ้น ซึ่งเป็นวิธีการควบคุมการทำงานที่ทุนนำมาใช้ เมื่อมีกฎหมายควบคุมเวลาทำงาน (time-based) โดยหันมาใช้วิธีการให้ค่าตอบแทนรายชิ้น (piece-based) เมื่อคนงานทำชิ้นงานได้มากขึ้นจะได้ค่าตอบแทนมากขึ้น การควบคุมอัตราค่าตอบแทนต่อชิ้นงาน จึงเท่ากับว่าบริษัทสามารถควบคุมระยะเวลาและประสิทธิภาพการทำงานของไรเดอร์ได้

กลยุทธ์ที่สาม คือ การจัดการโดยอัลกอริทึม ซึ่งเป็นหัวใจของการจัดระบบงาน (work organization) ของงานแพลตฟอร์ม อัลกอริทึมเป็นเทคโนโลยีประมวลผลและสั่งการอัตโนมัติ ภายใต้ อัลกอริทึมไรเดอร์ถูกควบคุมอย่างเข้มงวด อัลกอริทึมทำหน้าที่สั่งงาน ให้ไปรับอาหารในสถานที่จำนวน และเส้นทางที่กำหนด เมื่อไรเดอร์ทำงานตามคำสั่ง อัลกอริทึมทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลงานจาก ความถูกต้อง ครบถ้วน ระยะเวลา รวมทั้งผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ผลการประเมินงาน เป็นข้อมูลในการจัดระดับชิ้นผลงาน (ranking) ผู้อยู่ในชั้นผลงานระดับสูง ได้รับค่าตอบแทนในอัตราสูงกว่า ได้งานมากกว่า ได้สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น ได้รับเงินกู้ การผ่อนสินค้าในวงเงินสูงกว่า อัตราส่วนลดในการใช้บริการต่าง ๆ นอกจากนั้นอัลกอริทึมเป็นสื่อกลางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (incentive) เช่น การจัดช่วงเวลาพิเศษ ผู้วิ่งงานในช่วงที่กำหนดจะได้คะแนนพิเศษที่



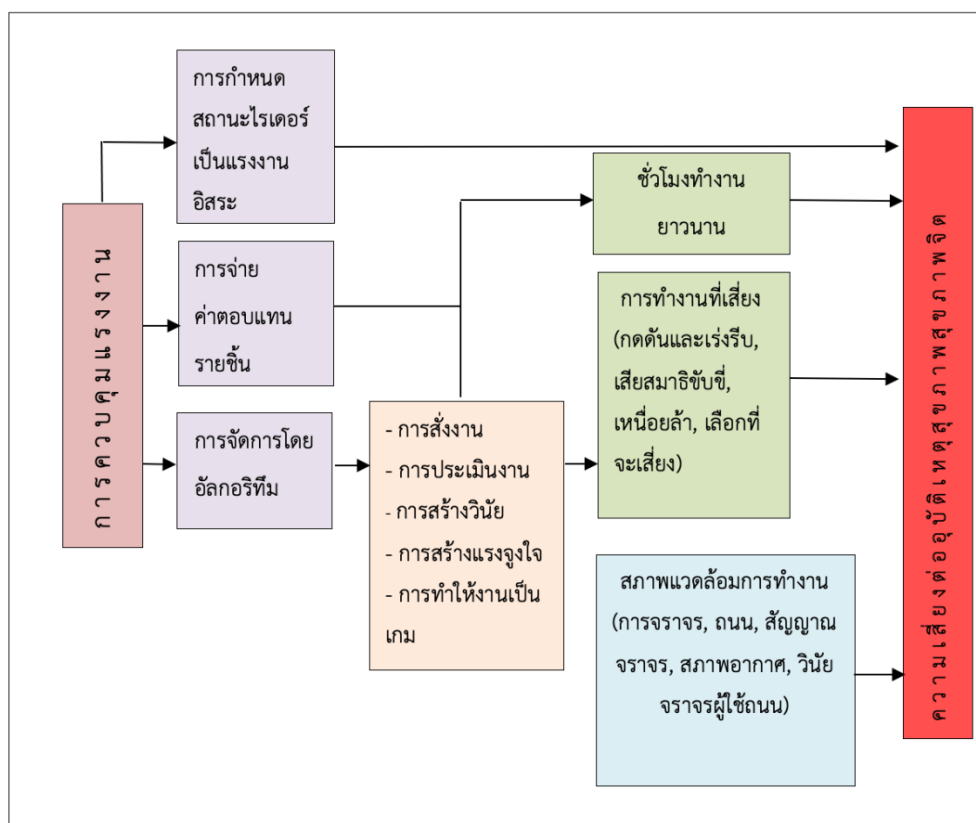
ถูกตีค่าเป็นเงินโบนัสประจำวัน ระบบสร้างแรงจูงใจในรูปแบบโบนัสประจำวัน และสิทธิพิเศษในรูปแบบอื่น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำให้งานเป็นเกม (Gamification of Work) เป็นเทคนิคการครอบงำทางความคิด กระตุ้นให้ไรเตอร์ทำงานหนักมากขึ้น อย่างยินยอมพร้อมใจ (consent)

การจัดการโดยอัลกอริทึม นำไปสู่สภาพการทำงานท่ามกลางความเสี่ยง คือ ไรเตอร์ทำงานด้วยความกดดันและเร่งรีบ ทำให้เกิดความเครียดและเหนื่อยล้า ขณะเดียวกันขาดสมาธิในการขบขี้เพราะต้องให้ความสนใจกับคำสั่งงานจากโทรศัพท์ และนำไปสู่การมีพฤติกรรมเสี่ยงในการขบขี้ เช่น ความประมาท (อาทิ ขับเร็ว) การทำผิดกฎจราจร (อาทิ ขับย้อนศร ผ่าไฟแดง) เพื่อให้ทำงานได้เร็วขึ้น และการยอมรับความเสี่ยง ในกรณีออกมาทำงานในยามที่อากาศไม่อำนวย เช่น ฝนตก ยามค่ำคืน เพราะมีผู้ขบขี้ลดลง โอกาสได้งานมีมากขึ้น

กลยุทธ์ทั้งสาม คือ การกำหนดให้ไรเตอร์เป็นผู้รับจ้างอิสระ (อยู่ท่ามกลางความไม่มั่นคงต้องรับผิดชอบตัวเอง) การให้ค่าตอบแทนรายชิ้น (ทำงานยาวนานตามความคาดหวังต่อรายได้) และการจัดการโดยอัลกอริทึม (ทำงานท่ามกลางความเสี่ยง) เมื่อประกอบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานบนท้องถนน อันประกอบไปด้วยหลายมิติ เช่น สภาพการจราจร, สภาพถนน, สัญญาณจราจร, สภาพอากาศ, มลพิษทางอากาศ, วินัยจราจรผู้ใช้ถนน นำไปสู่ผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายคือ ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ สุขภาพ และสุขภาพจิต ดังความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในภาพที่ 6.1

ภาพที่ 6.1

ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ สุขภาพ และสุขภาพจิต ภายใต้การควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์ม



ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์ ยังสามารถอธิบายได้จากประสบการณ์การทำงานของไรเดอร์โดยตรง ซึ่งสรุปได้ว่า ระบบการทำงาน และสภาพการจ้างของแพลตฟอร์ม คือ ปัจจัยที่นำไปสู่ปัญหาใจกลางในการทำงานคือ *การทำงานในช่วงเวลาที่ยาวนาน และความเร่งรีบภายใต้ความกดดันของเวลา* ปัญหาใจกลาง นำไปสู่ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน การเสียสมาธิในการขับขี่ และการใช้เวลายาวนานบนท้องถนน เมื่อประกอบกับสภาพแวดล้อมบนถนน ซึ่งเต็มไปด้วยความไม่ปลอดภัยทั้งต่ออุบัติเหตุและสุขภาพ ทำให้ไรเดอร์เป็นอาชีพที่มีอุบัติเหตุ และมีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตอย่างสูงมาก

*ประการที่สอง ผลกระทบและหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน* ภายใต้ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและสุขภาพพบว่า ไรเดอร์จำนวนมากประสบอุบัติเหตุ อุบัติเหตุมีความรุนแรงในระดับแตกต่างกัน กรณีอุบัติเหตุรุนแรง ส่งผลทั้งเฉพาหน้า (บาดเจ็บ) และระยะยาว (พิการ ทูพพลภาพ) ผลกระทบส่งผลต่อเนื่องไปยังคนในครอบครัว ทำให้คนในครอบครัวต้องคอยดูแลผู้ประสบอุบัติเหตุ และครอบครัวตกอยู่ในภาวะเครียดวิตกกังวล ผลกระทบต่อร่างกายได้ส่งผลต่อเนื่องทางเศรษฐกิจ คือการขาดรายได้ในช่วงบาดเจ็บ หากผู้ประสบอุบัติเหตุเป็นผู้หารายได้หลักจะกระทบครอบครัวมาก และอาจเป็นผลกระทบระยะยาวกรณี พิการ ทูพพลภาพ อีกทั้งต้องเสียเงินซ่อมแซมทรัพย์สินตัวเองและ/หรือคู่กรณี บางกรณีนำไปสู่การเป็นหนี้สิน หรือหนี้สินเพิ่มมากขึ้น

ท่ามกลางความเสี่ยงจากอุบัติเหตุหลายมิติ ไรเดอร์มีหลักประกันคือ การประกันภัยจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นประกันภัยภาคบังคับ ภายใต้ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ทั้งนี้ประกันภัย พ.ร.บ. คุ้มครองเฉพาะร่างกายหรือชีวิต แต่ไม่คุ้มครองทรัพย์สิน และการขาดรายได้จากการหยุดงาน ด้านการดูแลสุขภาพและสุขภาพจิต ไรเดอร์ส่วนใหญ่ใช้ระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ ไรเดอร์อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งมีสัดส่วนน้อยกว่า ใช้สิทธิการดูแลสุขภาพและสุขภาพจิตจากประกันสังคม

สถานการณ์ที่เป็นอยู่แสดงให้เห็นว่า ไรเดอร์มีความเสี่ยงสูงจากการทำงาน แต่มีหลักประกันความเสี่ยงน้อย และไม่ครอบคลุมทุกด้าน การมีหลักประกันจากประกันภัย พ.ร.บ. ซึ่งเป็นประกันภัยภาคบังคับ แสดงว่าไรเดอร์แบกรับความเสี่ยงด้วยตนเอง ในขณะที่การดูแลสุขภาพและสุขภาพจิตต้องใช้ช่องทางบัตรประกันสุขภาพ หรือจากประกันสังคม ระบบสวัสดิการทั้งสองได้รับการอุดหนุนงบประมาณจากรัฐ (ในลักษณะแตกต่างกัน) แสดงว่ารัฐเข้ามาช่วยแบกรับความเสี่ยงของไรเดอร์

ในขณะที่ไรเดอร์และภาครัฐ แบกรับความเสี่ยงจากการทำงานในอาชีพไรเดอร์ แต่บริษัทแพลตฟอร์ม มีประกันอุบัติเหตุให้ไรเดอร์อย่างมีเงื่อนไข คือในกรณีเงินค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าที่ประกันภัย พ.ร.บ. กำหนดไว้ ไรเดอร์สามารถขอรับเงินช่วยเหลือจากประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมของบริษัทได้ แต่ต้องเป็นอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน และต้องมีผลงานในช่วงก่อนเกิดอุบัติเหตุในระดับที่บริษัทกำหนด การกำหนดเงื่อนไขที่ผูกพันกับผลงาน กล่าวได้ว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ทำงานตามที่

บริษัทต้องการ มากกว่าการให้สิทธิพื้นฐานแก่ไรเดอร์ ดังนั้นกล่าวได้ว่า ในขณะที่บริษัทได้ประโยชน์ จากการทำงานของไรเดอร์ แต่กลับช่วยแบกรับภาระความเสี่ยงเพียงบางส่วนอย่างมีเงื่อนไข และ ถ่ายโอนภาระความรับผิดชอบหลักไปให้ไรเดอร์และภาครัฐ สะท้อนการทำธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมต่อ ไรเดอร์และสังคม

*ประการสุดท้าย การปรับตัวของไรเดอร์* ในภาวะที่ไรเดอร์เป็นอาชีพที่ตึกกว่าโดยเปรียบเทียบ (การสมัครงาน การทำงาน และรายได้) และสำหรับคนจำนวนหนึ่งที่ยึดไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก ทำให้ เกิดการปรับตัวเพื่อประกอบอาชีพนี้ต่อไป แม้ว่าสภาพการทำงานและค่าตอบแทนมีแนวโน้มย่ำแย่ลง การปรับตัวแบ่งเป็น 2 ระดับ คือในระดับปัจเจก การปรับตัวมี 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ การปรับปรุง ตัวเองและการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การสร้างทางเลือกหารายได้จากช่องทางอื่น และการต่อรอง กับอัลกอริทึมเท่าที่จะทำได้ แม้ว่าการปรับตัวไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง และสภาพ การทำงานอย่างพลิกฝ่ามือ และบางกรณีกลับทำให้ต้องทำงานหนัก และให้ประโยชน์แก่บริษัทมาก ขึ้น แต่การปรับตัวได้แสดงให้เห็นความต่อสู้ดิ้นรนในการประกอบอาชีพอย่างเต็มกำลัง

ในระดับรวมหมู่ การรวมกลุ่มช่วยเหลือกัน (mutual aid) ในการทำงาน และช่วยเหลือ เยียวยากันเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เกิดขึ้นทั่วไปในย่านต่าง ๆ ของเมือง กลุ่มซึ่งมีพื้นฐานจากกลุ่มช่วยเหลือ กัน มีพัฒนาการแตกต่างกัน บางกลุ่มคงความเป็นกลุ่มธรรมชาติ บางกลุ่มจัดองค์กรและปรับปรุง ภารกิจองค์กรอย่างเป็นระบบ เช่น ก่อตั้งกองทุนเยียวยาผู้ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การ รวมกลุ่มของหลายกลุ่มมีโซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในระหว่าง สมาชิก และสื่อสารแสดงตัวตนกับสังคมวงกว้าง กลุ่มมีความคิดทางการเมือง (political concept) แตกต่างกันไป บางกลุ่มจำกัดตัวเองที่การช่วยเหลือกันและกัน โดยไม่ต้องการเป็นกลุ่มต่อรองทาง การเมือง บางกลุ่มไม่ปฏิเสธการต่อรองทางการเมือง แต่ให้ความสำคัญกับเรื่องเฉพาะหน้าหรือเฉพาะ บางเรื่อง และบางกลุ่มมุ่งสร้างอำนาจต่อรองทางการเมืองในระยะยาว โดยการสร้างสถาบันของ แรงงานในรูปแบบสหภาพแรงงาน กลุ่มประเภทแรกมีมากที่สุด ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด กลุ่ม ประเภทที่สองมีไม่มาก การคงอยู่ของกลุ่มขึ้นกับแกนนำกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มประเภทที่สาม เกิดขึ้นเป็น กรณีเฉพาะ แต่มีการขยายตัวเชิงเครือข่ายมากขึ้นเป็นลำดับ

ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่ข้อเสนอทางวิชาการคือ ความสัมพันธ์การจ้างงานระหว่าง บริษัทแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ เป็นการจ้างแรงงาน แม้บริษัทอ้างว่า เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี ที่ทำ หน้าที่ตัวกลางติดต่อระหว่างผู้รับจ้างกับลูกค้า และไรเดอร์ได้ให้การยินยอมต่อเงื่อนไขการให้บริการ แอปพลิเคชัน ซึ่งถือว่าเป็นนิติกรรมตามกฎหมาย แต่เมื่อพิจารณาการทำงานของเทคโนโลยี- อัลกอริทึม พบว่าอัลกอริทึมทำให้บริษัทมีอำนาจเชิงพฤตินัยเหนือไรเดอร์ ในการจ่ายงาน กำกับ การทำงาน ประเมินผลงาน ให้ค่าตอบแทน และจูงใจหรือลงโทษให้ไรเดอร์ทำงานตามที่บริษัท

คาดหวัง การมีอำนาจเหนือการตัดสินใจและให้คุณให้โทษต่อไรเดอร์เช่นนี้ ย่อมปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นความสัมพันธ์การจ้างงาน ประเภทการจ้างแรงงาน

เมื่อความสัมพันธ์การจ้างงานระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ เป็นการจ้างแรงงาน งานวิจัยนี้จึงมีข้อโต้แย้งกับการระบุว่าไรเดอร์เป็น แรงงานอิสระ หรืออยู่ระหว่างแรงงานอิสระกับลูกจ้าง เพราะ “ความอิสระ” ที่ไรเดอร์จำนวนหนึ่งมักอ้างถึงเป็น “ความรู้สึก” โดยเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล การพิจารณาเรื่องนี้ต้องแบ่งแยกระหว่าง “ความรู้สึก” กับ “ความสัมพันธ์การจ้างงาน” แม้ว่าไรเดอร์จะรู้สึกว่ามีความอิสระหรือไม่ก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การจ้างงาน ไรเดอร์คือลูกจ้าง โดยสืบเนื่องกัน งานวิจัยนี้มีข้อโต้แย้งต่อแนวทางการปรับปรุงกฎหมาย ที่กำหนดว่าผู้ทำงานภายใต้แพลตฟอร์มเป็น “อาชีพกึ่งอิสระ” งานวิจัยนี้เห็นว่า แพลตฟอร์มคือการจัดระบบงาน (work organization) โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลาง ซึ่งดูเหมือนว่าบริษัทไม่ได้มีอำนาจเหนือแรงงาน ต่อในความเป็นจริงบริษัทคือผู้ควบคุมเทคโนโลยี และใช้เทคโนโลยีในการควบคุมไรเดอร์อย่างเข้มงวด การจัดให้แรงงานแพลตฟอร์มเป็นอาชีพกึ่งอิสระ จึงเป็นการจำแนกการจ้างงานผิดประเภท (misclassification) ซึ่งจะให้ประโยชน์กับบริษัทแพลตฟอร์มมากกว่าคุ้มครองแรงงานอย่างแท้จริง

ด้านการป้องกันอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของไรเดอร์ จากการที่ไรเดอร์ต้องทำงานด้วยความเร่งรีบ กดดัน และมีเวลาทำงานสูงเกินกว่ามาตรฐาน ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้สภาพการจ้าง และการควบคุมแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม การวิจัยนี้เห็นว่า แนวทางป้องกันอุบัติเหตุไรเดอร์ด้วยการอบรมให้ความรู้การขับขี่อย่างปลอดภัย หรือสร้างความเข้มงวดกวดขันวินัยจราจร จะช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอยู่ได้ในระดับหนึ่ง แต่แนวทางป้องกันอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของไรเดอร์ให้ได้ผลอย่างแท้จริง ต้องแก้ไขที่ต้นตอ คือการควบคุมสภาพการจ้างให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่มีอยู่ และมีกฎหมายควบคุมกิจการแพลตฟอร์ม ให้กำหนดเงื่อนไขการทำงานอย่างเหมาะสม ไม่เป็นเหตุให้นำไปสู่อุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ ซึ่งจะทำให้การป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพไรเดอร์ประสบความสำเร็จ

## 6.2 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

### 6.2.1 ระยะสั้น

#### 1) ข้อเสนอแนะทางนโยบายด้านสุขภาพความปลอดภัย อาจใช้แนวทางใดแนวทางหนึ่งดังต่อไปนี้

แนวทางแรกคือ กำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มทำประกันอุบัติเหตุให้กับไรเดอร์ทุกคนที่ทำงานให้กับบริษัท ครอบคลุมคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยจากการสูญเสียรายได้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บจากการทำงาน

แนวทางที่สองคือ ให้จัดตั้งกองทุนอุบัติเหตุสำหรับไรเดอร์ โดยให้กฎหมายกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มส่งรายได้เป็นเปอร์เซ็นต์ให้กับกองทุนอุบัติเหตุซึ่งอาจมีรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนอุบัติเหตุในลักษณะขององค์กรอิสระ ทั้งนี้จะต้องไม่ผลักภาระการจ่ายเงินสมทบไปที่ไรเดอร์

ในการเบิกจ่ายเงินของกองทุน ให้ไรเดอร์ที่ประสบอุบัติเหตุในระหว่างการปฏิบัติงานสามารถขอรับค่าชดเชยจากกองทุนอุบัติเหตุฯ ครอบคลุมถึงค่ารักษาพยาบาล การชดเชยค่าจ้างที่สูญเสียไปในระหว่างการรักษาตัวและ/หรือระหว่างการพักฟื้นเพื่อให้ร่างกายกลับมาอยู่ในสภาพที่พร้อมในการทำงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดแนวปฏิบัติการซับซ้อนที่ปลอดภัยบนท้องถนนสำหรับผู้ที่จะยื่นขอรับค่าชดเชย ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องจากกองทุนฯ

ในการบริหารจัดการ กำหนดให้องค์กรอิสระทำหน้าที่บริหารจัดการกองทุนอุบัติเหตุ นับตั้งแต่การเก็บเงินสมทบจากบริษัทแพลตฟอร์ม กระบวนการเบิกจ่าย และการทำรายงานผลการดำเนินการประจำปี รวมไปถึงจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน อาทิ จำนวนผู้ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน ประเภทของอุบัติเหตุ ประเภทของการบาดเจ็บ และจำนวนการเสียชีวิตจากการทำงาน ประเภทของการเบิกจ่าย และการชดเชย เป็นต้น เพื่อทำรายงานเผยแพร่ต่อสาธารณะ รวมถึงจัดตั้งกลไกการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการของกองทุนอุบัติเหตุ

#### 2) ข้อเสนอแนะทางนโยบายด้านค่าจ้างแรงงาน

การประกันรายได้ขั้นต่ำ กล่าวคือ กำหนดกรอบค่าจ้างที่เป็นธรรมซึ่งหมายถึงค่าจ้างที่ดี (decent wage) ในระดับที่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัวของไรเดอร์ และกรอบค่าจ้างในอุตสาหกรรมส่งอาหารของแพลตฟอร์ม พร้อมกันกับกำหนดกระบวนการตัดสินใจในการปรับลดค่าจ้างที่ได้ตัดสินใจปรับลดค่าจ้างตามอำเภอใจของบริษัทเพียงฝ่ายเดียว โดยการปรับลดค่าจ้างหรือการรอบแต่ละครั้งรวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องการค่าจ้าง อย่างน้อยจำเป็นต้อง

มีการปรึกษาหารือกับพนักงานและ/หรือตัวแทนพนักงาน หรืออาจกำหนดให้มีตัวแทนจากกระทรวงแรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับค่าจ้างแต่ละครั้ง

### 3) ข้อเสนอแนะด้านฐานข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลแรงงานส่งอาหารแพลตฟอร์ม โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะกรรมการสำนักงานสถิติแห่งชาติ จัดเก็บข้อมูลจำนวนแรงงานไรเดอร์ในระดับมหภาค และให้บริษัทรายงานจำนวนไรเดอร์ของแต่ละบริษัท เพื่อที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

การจัดเก็บข้อมูลด้านอุบัติเหตุ กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการทำงานส่งอาหารของแพลตฟอร์ม โดยเป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล และหน่วยงานด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน ของกระทรวงแรงงาน โดยรวบรวมเป็นฐานข้อมูลกลาง รวมถึงข้อมูลจำนวนการเกิดอุบัติเหตุที่บริษัทได้รับรายงานจากไรเดอร์ เพื่อการกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพในด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน

### 6.2.2 ในระยะกลางและระยะยาว

กำหนดให้มีระยะเวลาการเปลี่ยนผ่านของพนักงานแพลตฟอร์มที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและสวัสดิการอย่างน้อย 3 ฉบับหลักได้แก่ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน โดยอาจจะกำหนดความคุ้มครองในมาตราสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพความปลอดภัยเป็นความคุ้มครองอย่างเร่งด่วน อาทิ การลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง การลาภักดิ์ การลาพักผ่อน ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ค่าชดเชยจากการประสบอุบัติเหตุ การเสียชีวิต ตามกฎหมายเงินทดแทน และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม โดยกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบต่อสิทธิและสวัสดิการไรเดอร์ในช่วงแรก และกำหนดการเปลี่ยนผ่านไปสู่วินัยคุ้มครองอย่างครบถ้วนตามกฎหมายข้างต้น รวมไปถึงกฎหมายแรงงานสัมพันธ์

### 6.2.3 ข้อเสนอเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุโดยใช้โมเดลสวิสซีด

เนื่องจากงานส่งอาหารเป็นงานขนส่ง ซึ่งโดยปกติงานประเภทนี้มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุสูง เมื่อได้แก้ไขปัญหามาในขั้นแรกคือ ยอมรับสถานะไรเดอร์เป็นลูกจ้าง ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องแล้ว จากนั้นเพื่อให้ไรเดอร์ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีสุขภาพและสุขภาพจิตดี พร้อมกับความปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างแท้จริง จึงเสนอให้นำโมเดลสวิสซีด ซึ่งเป็นระบบการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ มาใช้ออกแบบระบบการทำงาน

ในขั้นเริ่มต้นคือการตระหนักถึง ประเภท ระดับ และปัจจัยของความผิดพลาด ที่นำไปสู่อุบัติเหตุ จากนั้นพิจารณา ระบบการทำงานของแพลตฟอร์มส่งอาหาร ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 5

ชั้น ๆ ได้แก่ 1) การรับเข้าทำงาน 2) ระบบการทำงาน 3) การจ่ายค่าตอบแทน 4) การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหา 5) การประเมินผลงาน ในแต่ละขั้นตอนทำการตรวจสอบและแก้ไขจุดบกพร่อง เมื่อแก้ไขจุดบกพร่องทั้ง 5 ชั้นโดยสมบูรณ์ ทำให้ซีสแต่ละแผ่นไม่มีจุดโหว่แล้ว เชื่อได้ว่าอุบัติเหตุไรเดอร์จะลดลงเหลือน้อยที่สุด ในการดำเนินการนี้เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจกำหนดให้มีผู้ตรวจการแรงงานของรัฐ (labor inspector) เข้าตรวจสอบระบบการทำงานของแพลตฟอร์มส่งอาหารตามวาระที่กำหนดด้วย

# เอกสารอ้างอิง

## ภาษาไทย

เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และวรคุณย์ ตูลารักษ์. (2563). รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซค์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม. (รายงานผลการวิจัย). มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท ร่วมกับสถาบันเศรษฐกิจและแรงงานที่เป็นธรรม.

ดร.ณิ ไพศาลพาณิชย์กุล และภาสกร ฐีนาง. (2561). โครงการวิจัยสถานการณ์การเข้าถึงสุขภาพและสวัสดิการของแรงงานข้ามชาติในจังหวัดเชียงใหม่ (ภาคกิจการก่อสร้าง). (รายงานผลการวิจัย). ศูนย์วิจัยและพัฒนากฎหมาย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธานี ชัยวัฒน์, กุลลินี มุทชากลิน และกริยา กุลกลาร. (2565). โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม (Platform Worker). (รายงานผลการวิจัย). คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญญภาพ ตันติปิฎก และภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกุล. (2564, 2 พฤศจิกายน). อินไซต์ธุรกิจ Food delivery: เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/7906>

เพ็ญญา พรสุพิกุล, ศุภรดา ยาวงษ์ และวัฒนดนัย ธัญชัย. (2565). การจัดการความปลอดภัยทางถนนในระดับพื้นที่. ใน ไพบุลย์ สุริยะวงศ์ไพศาล. (บ.ก.). รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย 2561- 2564. (น. 138-151). มูลนิธิไทยโรดส์ และศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย.

มูลนิธิไทยโรดส์. (2565). “โอกาส” “ความเสี่ยง” และ “ความท้าทาย” ในกลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ฟู้ดเดลิเวอรี่ (Food Delivery) กับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนน. ใน ไพบุลย์ สุริยะวงศ์ไพศาล. (บ.ก.). รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย 2561- 2564. (น. 112- 129). มูลนิธิไทยโรดส์ และศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย.

วรคุณย์ ตูลารักษ์. (2564). คนงานแพลตฟอร์มส่งอาหารกับการประกันสังคม. ใน นิตยา พิริยะพงษ์พันธ์. (บ.ก.). 30 ปี เส้นทางสู่ประกันสังคม. (น. 203-256). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564, 8 ธันวาคม). Food Delivery ปี 2565 ขยายตัวต่อเนื่อง ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันรุกพื้นที่ต่างจังหวัดขยายฐานลูกค้าใหม่. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Food-Delivery-z3289.aspx>



- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2565). *การศึกษาผลกระทบและนำเสนอมาตรการในการกำกับดูแล Digital Platform*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2566, จาก <https://tdri.or.th/2022/11/digital-platform-seminar/>
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2565). *การศึกษาสถานการณ์ ปัจจัย และผลกระทบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร*. (รายงานผลการวิจัย). สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน).
- ประชาไท. (2564, 26 สิงหาคม). *ขบวนไรเดอร์ 'foodpanda' เชียงใหม่ ปิดรับงาน 14 ชม. ยื่นหนังสือร้องผู้ว่าฯ หลังถูกเปลี่ยนค่ารอบ*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://prachatai.com/journal/2021/08/94662>
- สมาคมไรเดอร์ไทย Thai Rider Association. (2565, 5 ธันวาคม). สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.facebook.com/boylivepool195/posts/pfbid0fgBFEnQYbtFxr5BtN17kLPQzsgXdA4w4E2qxS5optDTYQNMwPiKHRD6QPJqJXX78l>
- สมาคมไรเดอร์ไทย Thai Rider Association. (2566, 23 กุมภาพันธ์). สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.facebook.com/boylivepool195/posts/pfbid036fHWcm5uhvzvPxJNUQtiERjABvouVWfe7uSq59eGdbUyQwJbPvMHgenZwfdhN7JLL>
- อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานิน. (2564). *ไรเดอร์-ฮีโร่-โช่ตรวน สภาพการทำงานและหลักประกันทางสังคมของแรงงานส่งอาหารบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19*. (รายงานผลการวิจัย). สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- foodpanda (2565, 4 ตุลาคม). *การเลือกกะทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/EXVtp>
- foodpanda. (2565, 4 ตุลาคม). *ระบบแบบชื้ออะไร*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/r7eDf>
- Foodpanda. (2565). *ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://pandariders.info/manual/policy/>
- foodpanda. (ม.ป.ป.) *รับสมัครพนักงานจัดส่งอาหาร*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://sscpopboat.wixsite.com/newriderpanda/services>
- Grab Driver Thailand. (2562, 19 พฤษภาคม). *[ขออนแก่น] โปรโมชันอินเซนทิฟประจำสัปดาห์ (20-26 พ.ค. 62)*. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/2wkkc-incentive/w21>

- Grab Driver Thailand. (2562, 24 กรกฎาคม) แกร็บฟู้ด-หลายคำสั่งซื้อ ประหยัดเวลา เพิ่มรายได้หลายต่อ! สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/gf-training/order-batching>
- Grab Driver Thailand. (2564, 1 มิถุนายน). “งานแบชคู” งานแบชรูปแบบใหม่ที่ให้คุณรับงานได้สะดวกขึ้น พร้อมรายได้ที่ดีขึ้น! สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/newfeatures/2021/upfront-batch>
- Grab Driver Thailand. (2565, 10 ตุลาคม) [เพชรบุรี] GrabFood ปรับโครงสร้างค่ารอบใหม่ในพื้นที่เพชรบุรี ให้ทุกนาทีมีค่ามากกว่าที่เคย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/news/ebp>
- Grab Driver Thailand. (ม.ป.ป.). Grab ให้ประกันอุบัติเหตุสำหรับไรเดอร์คนขับ. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grab-ins>
- Grab. (2565). *Terms of Service: Transport, Delivery and Logistics*: ข้อตกลงการใช้บริการ. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.grab.com/th/terms-policies/transport-delivery-logistics/>
- GrabDriverTH. (2561, 20 มิถุนายน). [GrabFood]ขั้นตอนการรับงานแกร็บฟู้ด. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=F2VKsUgGOBE>
- GrabDriverThailand (ม.ป.ป.). GrabFood (Bike) บริการรับส่งอาหารสำหรับพาร์ทเนอร์รถจักรยานยนต์. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grabfood-bike>
- GrabDriverThailand GrabBenefits (ม.ป.ป.). สิทธิประโยชน์คนขับ. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grabbike-express-club>
- GrabDriverThailand. (2560, 1 สิงหาคม). ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องการยกเลิกงาน. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/cancellation-rate-standard>
- GrabDriverThailand. (2560, 1 สิงหาคม). ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องการยกเลิกงาน. สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/cancellation-rate-standard>
- GrabDriverThailand. (2562, 29 พฤศจิกายน). อัตราการรับงาน. สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/4ODZT>
- GrabDriverThailand. (2564, 23 เมษายน). หน้าแสดงรายได้แบบใหม่ เห็น “รายได้สุทธิ” ชัดเจน (ไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของพาร์ทเนอร์!). สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/DvtNp>
- GrabDriverThailand. (ม.ป.ป.). มาตรฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพาร์ทเนอร์ สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/qc-star-rating>

GrabDriverThailand. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับพาร์ทเนอร์*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/qc-star-rating>

GrabDriverThailand. (ม.ป.ป.). *GrabBenefits (สิทธิประโยชน์คนขับ)*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.grabdriverth.com/grabbike-express-club>

GrabeDriverTH. (2561, 20 มิถุนายน). *[GrabFood]ขั้นตอนการรับงานแกร็บฟู้ด*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=F2VKsUgGOBE>

LINE MAN RIDER (ม.ป.ป.). *สิทธิพิเศษประกันภัยและการคุ้มครอง*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.linemanrider.com/rider-insurance>

Line Man. (2565). *ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.linemanrider.com/terms>

not present. (2564, 31 มีนาคม). *वेशของไลน์แมน*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=qPL7hb5iFfA>

Rocket Media Lab. (2564). *ไรเดอร์ไทย เป็นอยู่ยังไง อยากรู้อะไรบ้าง*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2021/9/scoop/11946>

Tripgather. (2563, 8 เมษายน). *เปิดรายได้! 5 แอปฯขนส่งอาหาร อาชีพมาแรง รายได้สูงสุด 30,000 ต่อเดือน*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/RDlpV>

Tripgather. (2563, 8 เมษายน). *เปิดรายได้! 5 แอปฯขนส่งอาหาร อาชีพมาแรง รายได้สูงสุด 30,000 ต่อเดือน*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/RDlpV>

## ภาษาอังกฤษ

Ajunwa, I & Greene, D. (2019). *Work and Labor in the Digital Age: Research in the Sociology of Work*. Emerald Publishing.

Australian Trade Union Institute. (2021). *1856: the Eight-Hour Day strike*. Retrieved 10 January 2023, from <https://atui.org.au/2021/04/21/1856-the-eight-hour-day-strike/>

Berg, J. & De Stefano, V. (2018). Employment and regulation for clickworkers. in Neufeind, M., O'Reilly, J. & Ranft, F (eds.). *Work in the Digital Age: challenges of the Fourth Industrial Revolution*. Policy Network, pp. 175-184.

Borino, F. (2018). *Piece rate pay and working conditions in the export garment sector*. International Labour Office.

Bottomore, T. (1991). *A Dictionary of Marxist Thought*. Blackwell Publishers.

Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital*. Free Press.

- Brown, D. (2014). *3 Turning Points in the History of Workplace Safety*. Retrieved 10 January 2023, from <https://info.basicsafe.us/safety-management/blog/3-turning-points-in-the-history-of-workplace-safety>
- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. The University of Chicago Press.
- Chambers, R. & Conway, G. (1992). *Sustainable rural livelihoods: practical concepts for the 21<sup>st</sup> century*. *IDS discussion paper*, 296.
- Christie, N. & Ward, H. (2019). *The health and safety risks for people who drive for work in the gig economy*. Centre for Transport Studies, Department of Civil, Environmental & Geometric Engineering, University College London.
- Collier, R. B., Dubal, V. B. & Carter, C. (2017). Labor platforms and gig work: The failure to regulate. *IRLE Working Paper*, 106(17).
- Daniel, M. G. R. & Summers, L. H. (1986). *Did Henry Ford Pay Efficiency Wages?*, NBER Working Papers 2101, National Bureau of Economic Research.
- De Stefano, V. (2015). The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowd work and labour protection in the “gig-economy.” *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Defossez, D. (2022). The employment status of food delivery riders in Europe and the UK: Self-employed or worker?. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 29(1), 25–46.
- EU-OSHA. (2010). *Delivery and Despatch Riders’ Safety and Health: A European Review of Good Practice Guidelines*. European Agency for Safety and Health at Work.
- EU-OSHA. (2021a). *Digital Platform Work And Occupational Safety And Health: A Review*. Retrieved 10 January 2023, from <https://osha.europa.eu/en/publications>
- EU-OSHA. (2021b). *Digital Platform Work And Occupational Safety And Health: A Policy Brief*. Retrieved 10 January 2023, from <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-policy-brief>

- EU-OSHA. (2022). *Digital platform work and occupational safety and health: overview of regulation, policies, practices and research*. Retrieved 10 January 2023, from <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-overview-regulation-policies-practices-and-research>
- Ford, M., & Honan, V. (2019). The limits of mutual aid: Emerging forms of collectivity among app-based transport workers in Indonesia. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 528–548.
- France. (2017, August 12). *Bicycle couriers protest against takeaway food service Deliveroo*. Retrieved 10 January 2023, from <https://www.france24.com/en/20170812-france-paris-protest-food-delivery-service-deliveroo-financial-insecurity-emmanuel-macron>
- Fuller, L. & Smith, V. (1991) Consumers' reports: management by customers in a changing economy. *Work, Employment and Society*, 5(1), 1-16.
- Gandini, A. (2019). Labour Process Theory and the Gig Economy. *Human Relations*, 72 (6), 1039–1056.
- Glavin, P. & Scott, S. (2022) Dependency and Hardship in the Gig Economy: The Mental Health Consequences of Platform Work. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 8, 1–13.
- Gregory, K. (2021). ‘My life is more valuable than this’: Understanding risk among on-demand food couriers in Edinburgh. *Work, Employment and Society*, 35(2), 316–331.
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L., & Milkman, R. (2019). Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 5, 1-15.
- Haidar, J. & Keune, M. (2021). Introduction: Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism in Haidar, J. and Keune (eds.). *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Edward Elgar Publishing, pp. 1-27.
- Hastie, B. (2020). *Platform Workers and Collective Labour Action in the Modern Economy*. UNBLJ 40.

- Hauben, H., Lenaerts, K., & Waeyaert, W. (2020). *The platform economy and precarious work*. Publication for the committee on Employment and Social Affairs, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, European Parliament.
- Heyes, A. (2021, 20 January). *What Is a Business Ecosystem and How Does It Work?*. Retrieved 15 May 2023, from <https://www.investopedia.com/terms/b/business-ecosystem.asp>
- History of Occupational Safety and Health. (n.d.). *Timeline*. Retrieved 15 May 2023, from <https://www.historyofosh.org.uk/timeline.html>
- International Labour Organization. (2012). *Conventions and Recommendations*. Retrieved 15 May 2023, from <https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations/lang--en/index.htm>
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management. *Arbeit | Grenze | Fluss-Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung*, 2, 1-27.
- Joyce, S. & Stuart, M. (2021). Digitalised management, control and resistance in platform work: a labour process analysis. In Haidar, J. & Keune, M. (eds.). *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Edward Elgar Publishing, pp. 158-184.
- Kalleberg, A. & Vallas, S. (2018). Probing precarious work: theory, research, and politics. *Research in the Sociology of Work*, 31, 1-30.
- Kellogg, K. C., Valentine, M., & Christin, A. (2020). Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366-410.
- Krogerus, M. & Tschäppeler, R. (2011). *The Decision Book: Fifty model for strategic thinking*. Profile.
- Labor Occupational Health Program. (2000). *Collective Bargaining for Health and Safety: A Handbook for Unions*. Center for Occupational and Environmental Health, School of Public Health, University of California.

- Leenoi, P. (2021). *How to improve working conditions for gig workers in Thailand? ILO*. Retrieved 15 May 2023, from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms\\_819507.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_819507.pdf)
- Leidner, R. (2001). Manufacturing Consent Reexamined. *Contemporary Sociology*, 30(5), 439-442.
- Long, V. (2014). Situating The Factory Canteen In Discourses Of Health And Industrial Work In Britain (1914-1939). *Mouvement Social*, 2(247), 65-83.
- Marx, K. (1976). *Capital: A Critique of Political Economy volume one*. Penguin Books.
- Mateescu, A. & Nguyen, A. (2019). *Explainer: Algorithmic Management in the Workplace*. Data & Society Research Institute.
- Occupational Safety & Health Administration, U.S. Department of Labor. (n.d.). *OSHA at 30 : Three Decades of Progress in Occupational Safety and Health*. Retrieved 10 January 2023, from <https://www.osha.gov/aboutosha/30-years>
- OED Online. (2021). *Algorithm*. Oxford University Press.
- Pagano, U. (2000). Harry Braverman. In Arestis, P & Sawyer, M.C. (Eds.). *A Biographical Dictionary of Dissenting Economists*. Edward Elgar Publishing, pp. 79–87.
- Park, J. & Kim, M. (2016). Roles of Social Movement Organizations for Securing Workers' Safety in Korea: A Case Study of Abolition of the 30-Minute Delivery Guarantee Program in Pizza Delivery Service. *International Journal of Health Services*, 46(3), 483–500.
- Perneger, T. V. (2005). *The Swiss cheese model of safety incidents: are there holes in the metaphor?*. Retrieved 10 January 2023, from <https://shorturl.asia/30uky>
- Roediger, D. R. & Foner, P. S. (1989). *Our Own Time: A History of American Labor and the Working Day*. Verso.
- Rosenblat, A. & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Safety Line. (n.d.). *History of Workplace Safety*. Retrieved 10 January 2023, from <https://safetylinelneworker.com/blog/history-of-workplace-safety>
- Schmidt, F. (2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Friedrich-Ebert-Stiftung.

- Silver, B. (2003). *Forces of Labor: Workers' Movements and Globalization since 1870*. Cambridge University Press.
- Srnicek, N. (2016). *Platform Capitalism*. Polity Press.
- Sundararajan, A. (2016). *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*. The MIT Press.
- Thelen, K. (2018). Regulating Uber: the politics of the platform economy in Europe and the United States. *Perspectives on Politics*, 16(4), 938–53.
- Thompson, P. (1990). Crawling from the wreckage: The labour process and the politics of production. In Knights, D. & Willmott, H. (Eds.). *Labour process theory*. Macmillan, pp. 95-124.
- Thompson, P. B. & Briken, K. (2017). Actually existing capitalism: some digital delusions. In Marks, A., Brinken, K., Chillias, S., & Martin, K. (Eds.). *The new digital workplace: How new technology revolutions work*. Palgrave, pp. 241-263.
- Trappmann, V., Bessa, I., Joyce, S., Neumann, D., Stuart, M., & Umney, C. (2020). *Global labour unrest on platforms: the case of food delivery workers*. FES.
- Umalov, A. (2016). *SWISS Cheese Model: One good way to prevent your business from a major failure*. Retrieved 10 January 2023, from <https://www.linkedin.com/pulse/swiss-cheese-model-one-good-way-prevent-your-business-aslan-umarov>
- Vallas, S. & Schor, J. (2020). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46(1), 273-294.
- Vandaele, K. (2018). *Will Trade Unions Survive in the Platform Economy? Emerging Patterns of Platform Workers' Collective Voice and Representation in Europe*. ETUI Research Paper-Working Paper.
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2019). Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work Employment & Society*, 34(3), 388–406.
- Wood, A. J. (2021). *Algorithmic Management: Consequences for Work Organisation and Working Conditions*. JRC Working Papers on Labour, Education and Technology 2021-07, Joint Research Centre (Seville site).



Woodcock, J. (2020). The Algorithmic Panopticon at Deliveroo: measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemera: theory & politics in organizations*, 20(3), 67–95.

Woodcock, J. & Johnson, M. R. (2018). Gamification: What it is, and how to fight it. *The Sociology Review*, 66(3), 542-558.

## การสัมภาษณ์

### กรุงเทพฯ ปริมาณ และจังหวัดใกล้เคียง

- ก้อง (นามสมมุติ). 15 กันยายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- เกตุ (นามสมมุติ). 20 พฤศจิกายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- แก้ว (นามสมมุติ). 11 มกราคม 2566. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- เจี๊ยบ (นามสมมุติ). 2 ธันวาคม 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- ชัย (นามสมมุติ). 15 กันยายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- เชษฐ์ (นามสมมุติ). 1 มีนาคม 2566. สัมภาษณ์. ออนไลน์.
- โชค (นามสมมุติ). 13 กันยายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- ถาวร (นามสมมุติ). 20 พฤศจิกายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- ทรงพล (นามสมมุติ). 30 มีนาคม 2566. สัมภาษณ์. ฉะเชิงเทรา.
- นงลักษณ์ (นามสมมุติ). 24 พฤษภาคม 2565. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.
- นิต (นามสมมุติ). 11 มกราคม 2566. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- บอล (นามสมมุติ). 16 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- พลอย (นามสมมุติ). 6 พฤศจิกายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- ไม่ทราบชื่อ ไรเตอร์หญิงในพื้นที่การชุมนุมหน้าบริษัท. 5 พฤศจิกายน 2566. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- เย็น (นามสมมุติ). 6 พฤศจิกายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- รุ่งโรจน์ (นามสมมุติ). 9 ตุลาคม 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- วรรณมา (นามสมมุติ). 11 มกราคม 2566. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- สิน (นามสมมุติ). 7 ธันวาคม 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- เสรี (นามสมมุติ). 31 มีนาคม 2566. สัมภาษณ์. สมุทรสาคร.
- หน้อย (นามสมมุติ). 10 พฤศจิกายน 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.
- หนึ่ง (นามสมมุติ). 19 กรกฎาคม 2565. สัมภาษณ์. กรุงเทพฯ.

### เชียงใหม่

แก่ง (นามสมมุติ). 11 กันยายน 2565 และ 18 ธันวาคม 2565. สัมภาษณ์. เชียงใหม่.  
ชาญ (นามสมมุติ). 11 กันยายน 2565. สัมภาษณ์. เชียงใหม่.  
นพ (นามสมมุติ). 3 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. เชียงใหม่.  
แป้ว (นามสมมุติ). 25 มกราคม 2566. การสัมภาษณ์. ออนไลน์  
ฝน (นามสมมุติ). 12 กันยายน 2565. สัมภาษณ์. เชียงใหม่.  
วิว (นามสมมุติ). 12 กันยายน 2565. สัมภาษณ์. เชียงใหม่.  
อมร (นามสมมุติ). 10 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. เชียงใหม่.

## **อุบลราชธานี**

ต้น (นามสมมุติ). 12 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.  
ตุ้ (นามสมมุติ). 3 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.  
น้อยหน้า (นามสมมุติ). 7 มกราคม 2566. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.  
ปรีชา (นามสมมุติ). 17 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.  
เพิ่ม (นามสมมุติ). 12 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.  
แมน (นามสมมุติ). 23 มิถุนายน 2566. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.  
สมภพ (นามสมมุติ). 17 มิถุนายน 2565. สัมภาษณ์. อุบลราชธานี.



**ภาคผนวก**

# ภาคผนวก 1

## ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และการจัดประชุม 3 ครั้งดังรายละเอียดต่อไปนี้

### การสัมภาษณ์เชิงลึก

#### นักกฎหมายระดับผู้เชี่ยวชาญในองค์กรของรัฐ (สัมภาษณ์ 18 ตุลาคม 2565 ขอสงวนชื่อผู้ให้สัมภาษณ์)

ข้อคิดเห็นต่อประเด็น นักกฎหมายไทยมักตีความไรเตอร์เป็นแรงงานอิสระ ในรูปแบบการจ้างทำของตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นักกฎหมายท่านนี้มีความเห็นว่า

กฎหมายแรงงาน มีพัฒนาการจากกฎหมายโรมัน ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับเจ้านายเป็นลักษณะที่เป็นแรงงานทาส (แต่ยังมีความสัมพันธ์การจ้างงาน) จนกระทั่งปฏิวัติอุตสาหกรรม และแรงงานมีการรวมกลุ่มจึงมีกฎหมายแรงงานออกมา โดยเรียกร้องให้ความสัมพันธ์ที่ไม่เสมอภาคระหว่างนายกับทาส ได้รับการคุ้มครองมากขึ้น เช่น เรื่องสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของทาส ต่อมามีการพัฒนาไปสู่กฎหมายแรงงานยุคใหม่ ในอังกฤษช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรม และมีพัฒนาการเป็นลำดับ

ดังนั้น โดยธรรมชาติของเรื่องแล้ว จึงไม่ได้หมายถึงการแปลความทางเทคนิคว่า ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้าง เป็นการจ้างแรงงานหรือจ้างทำของ เพื่อที่จะไปใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน หากแต่มุ่งพิจารณาเจตนารมณ์เพื่อการคุ้มครองให้เกิดสวัสดิภาพ และเสถียรภาพแก่สังคมโดยรวม

ความไม่เท่าเทียมกันที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้าง นอกจากจะกำหนดในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงานแล้ว เมื่อมีข้อพิพาทก็ยังมี การจัดตั้งศาลชำนาญการพิเศษขึ้นมา มีกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทแรงงาน ที่พิเศษแตกต่างจากข้อพิพาททางอาญา เพื่อคุ้มครองผู้เสียเปรียบ

ประเทศไทยรับเอาประมวลกฎหมายแพ่งเข้ามาก่อน แต่เดิมในไทยเป็นความสัมพันธ์ลักษณะไพร่ทาส เช่นเดียวกับยุโรป จนมีการรับประมวลกฎหมายแพ่งเข้ามา ก่อนที่จะมีกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ดังนั้นแม้จะมีกฎหมายคุ้มครองแรงงานและกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ก็ตาม การแปลความจึงเกิดปัญหาว่าจะแปลความกฎหมายแพ่งก่อน หรือควรแปลความหลักกฎหมายคุ้มครองแรงงานก่อน ในความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ดังที่เกิดปัญหาและข้อถกเถียงในปัจจุบัน กรณีแรงงานแพลตฟอร์มที่เรียกว่าพาร์ทเนอร์

ข้อเสนออาจจะมี 3 แนวทาง กล่าวคือ

1. แปลความข้อพิพาทในเรื่องแรงงาน ให้ไปในทิศทางคุ้มครองแรงงานผู้ถูกว่าจ้างมากขึ้น
2. นิยามคำว่าลูกจ้างที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น เช่น ครอบคลุม คนขับรถส่งอาหารของแพลตฟอร์ม
3. กำหนดกฎหมายเฉพาะ เพื่อคุ้มครองการจ้างงานแต่ละประเภท

สำหรับแนวทางที่ 1 ควรพิจารณา 3 ปัจจัย

1. แนวโน้มในการแปลความของผู้พิพากษา
2. การตีความกฎหมายของผู้พิพากษา อาจจะนำไปสู่การปรับแก้สัญญาให้เข้าไปอยู่ในลักษณะจ้างทำของ อันเป็นเหตุให้ไม่สามารถใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงานได้
3. อำนาจในการต่อรองในการทำสัญญาของลูกจ้างมีจำกัด ในขณะที่ศาลจะพิจารณาเอกสารสัญญาเป็นหลักในการแปลความประเภทของสัญญา

แนวทางที่ 2 การกำหนดนิยามให้ชัดเจน อาจยังไม่อาจครอบคลุมประเภทการจ้างงานทั้งหมดได้ อาจเกิดปัญหาการใช้การแปลความกฎหมายของผู้พิพากษา

แนวทางที่ 3 ข้อดีคือสามารถคุ้มครองคนงานได้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ดี กระบวนการจัดทำมีอุปสรรค เนื่องจากแรงงานไม่สามารถรวมกลุ่มกันได้ใน การเรียกร้อง นอกจากนี้ยังต้องผ่านกระบวนการนิติบัญญัติจึงเป็นการยากที่จะออกกฎหมายเฉพาะสาขาออกมา

อนึ่ง นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีประเด็นวิธีพิจารณาของศาลแรงงานที่ยังไม่เป็นลักษณะไตรภาคีอย่างแท้จริง

ในความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายสรุปได้ว่า

1. การดำเนินการจ้างให้ขนส่งด้วยรถมอเตอร์ไซด์ เป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการคุ้มครองไม่ว่าจะถูกเรียกว่าการจ้างแรงงานหรือไม่ก็ตาม
2. การจ้างแรงงานไรเดอร์ มีลักษณะที่เป็นสัญญาที่ไม่เสมอภาคไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ โดยผู้รับจ้างไม่อาจต่อรองใด ๆ ได้เลย 1) กำหนดข้อตกลงไม่ได้ 2) ต่อรองไม่ได้ 3) ไม่มีสวัสดิการใด ๆ ที่จำเป็นกับการทำงาน นับตั้งแต่ลาป่วย ลากิจ เงินชดเชยจากการเลิกจ้าง ภายใต้การสั่งการของผู้ว่าจ้างโดยสมบูรณ์ ในขณะที่แรงงานประเภทอื่นได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย อาทิ กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน เป็นต้น

เมื่อแรงงานประเภทนี้ ไม่สามารถปกป้องหรือรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องให้มีการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของตน เมื่อพิจารณาจากแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ แต่ละแบบแล้ว จึงเห็น

ว่าแรงงานประเภทนี้ควรได้รับการคุ้มครองด้วยการตรากฎหมาย โดยการผลักดันผ่านรัฐสภา หรือไม่ก็  
แก่นิยามลูกจ้างในกฎหมายแรงงานทุกฉบับให้ครอบคลุมถึงคนงานประเภทนี้อย่างชัดเจน

เนื่องจากนายจ้างมีการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เรื่องอิสระในการทำงาน เป็นการตีความทาง  
เทคนิค โดยสภาพความเป็นจริงไรเตอร์ต่อรองไม่ได้ เทคนิคคือ นายจ้างก็ไปเพิ่มข้อความความเป็น  
อิสระในข้อตกลงให้เข้ากับสัญญาจ้างทำของ เมื่อปัจจัยต่างกันเล็กน้อย ก็อาจจะไม่ได้รับการคุ้มครอง  
แล้ว คิดว่านายจ้างเอากฎหมายมาดู แล้วทำให้หลักไปเป็นสัญญาจ้างทำของ

นักกฎหมายท่านนี้ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมต่อแนวทาง การขยายนิยามของคำว่าลูกจ้างให้  
ครอบคลุมไรเตอร์ โดยเห็นว่าข้อดีของการขยายนิยาม คือ

1. แก้ไขเพิ่มเติมนิยามง่ายกว่าออกกฎหมายใหม่
2. ได้รับการคุ้มครองตามมาตรฐานการคุ้มครองแรงงานในจุดที่ปัจจุบันเป็นอยู่
3. แรงงานกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มเดียวกันกับแรงงานที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย  
และเป็นกลุ่มแรงงานเดียวกันที่เป็นพลังในการขับเคลื่อนสู่สิ่งที่ดีกว่า

ในการแก้ไขเฉพาะนิยาม 1) พิจารณาได้เลยว่าลักษณะสัญญาจ้างแรงงานหรือไม่ 2) เขียน  
เป็นทับ (/) เช่น แรงงานประเภทนี้ควรได้รับความคุ้มครองตามมาตรา ... ค่าชดเชยการเลิกจ้างมาตรา  
..การลาป่วย ลากิจ มาตรา ... การรักษาพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ อาจเฉพาะบางมาตราตามสมควร  
แล้วพัฒนากฎหมายไปในอนาคต

การแก้ไขนิยามสามารถเขียนได้หลายลักษณะ เช่น

“นอกจากที่บัญญัติไว้แล้วให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ...” ในพระราชกฤษฎีกา (พ.ร.ฎ.)  
ระบุว่า กิจการใดบ้างที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายนี้

การออก พ.ร.ฎ. ..อาจเขียนว่า “พ.ร.ฎ. ฉบับที่ 1 ออกตามความในมาตรา ...บทนิยามแห่ง  
พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2542 โดยมีเนื้อความ เช่น มาตรา 1 กิจการดังต่อไปนี้ เป็นกิจการที่อยู่  
ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน

อนุ 1 ไรเตอร์

พ.ร.ฎ. ฉบับนี้ว่าด้วยการกำหนดประเภทกิจการที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครอง  
แรงงาน โดยอาศัยอำนาจตามมาตรานี้ ประกอบกับมาตรา ... แห่งพ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2542  
คณะรัฐมนตรีได้ประชุมแล้วมีมติให้ตรา พ.ร.ฎ. ดังนี้

มาตรา 1. กิจการดังต่อไปนี้ เป็นกิจการที่อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน

อนุ 1 กิจการแพลตฟอร์มว่าจ้างไรเตอร์ ... เป็นต้น

## คุณเจ้เจจ เชาว์วีไล ผู้อำนวยการมูลนิธิหญิงชายก้าวไกล (สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2566)

คุณเจ้เจจ เชาว์วีไล ผู้อำนวยการมูลนิธิหญิงชายก้าวไกล แขนงนำที่ร่วมผลักดันกฎหมาย ลาคลอด 90 วัน ได้ประสบความสำเร็จในอดีต ให้สัมภาษณ์ในโอกาสวันสตรีสากล (8 มีนาคม 2566) โดยกล่าวถึงประเด็น แรงงานหญิงยุคใหม่ที่เข้าสู่การเป็นแรงงานแพลตฟอร์ม โดยไม่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายคุ้มครองแรงงาน คุณเจ้เจจ ได้กล่าวถึงประวัติศาสตร์การทำงานและการต่อสู้ของแรงงานหญิง จนถึงยุคแรงงานแพลตฟอร์ม และข้อเสนอแนะในประเด็นการคุ้มครองแรงงานหญิง ดังนี้

วันสตรีสากล ในเมืองไทย จุดสำคัญ เริ่มต้นเป็นจุดที่เป็นการเคลื่อนไหวของคนงานหญิงและกลุ่มผู้หญิงกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมไทย ที่เป็นจุดย้าคือ ได้มีการขับเคื่อนของกลุ่มแรงงานหญิงจากหลายพื้นที่ เช่น พื้นที่อ้อมน้อย อ้อมใหญ่ จ.นครปฐม พระประแดง จ.สมุทรปราการ และ รังสิต กรุงเทพฯ เป็นกลุ่มผู้หญิงที่ยากจน มีปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ด้านแรงงาน จนวันหนึ่ง คนงานหญิงรู้สึกว่ พวกเขาต้องการสวัสดิการที่ดี จึงร่วมกันแสดงพลังเรียกร้องกฎหมาย ลาคลอด 90 วันจนในช่วงปี 2536 ได้มีกฎหมายลาคลอด และนับถึงปีนี้ถือว่าผ่านมา 30 ปี

แต่เวลาผ่านไป 30 ปี มีแรงงานหญิงอีกกลุ่มหนึ่ง เป็นกลุ่มใหญ่และกำลังเพิ่มจำนวนมากขึ้น ได้หลุดออกไปจากความคุ้มครองของกฎหมายลาคลอด และกฎหมายแรงงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่อง ทำทหาย

ในวันนี้ สถานการณ์เปลี่ยนแปลง การจ้างงานในโรงงานได้เปลี่ยนไป อุตสาหกรรมการผลิต บางประเภทเริ่มหายไป ระบบทุนมีการปรับตัวสูง พยายามที่จะจ้างงานออกไปนอกระบบโรงงานมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ คนงานหญิงที่อยู่ในอุตสาหกรรมตัดเย็บ สิ่งทอ ค่อย ๆ หายไป เมื่อโรงงานย้ายฐานการผลิตไปอยู่ในประเทศที่ค่าแรงต่ำ และในช่วงโควิด คนงานหญิงในโรงงานถูกเลิกจ้าง เข้ามาเป็นคนงานหญิงที่ถูกจ้างงานในรูปแบบใหม่ ๆ บางคนออกจากโรงงานก็ไปอยู่ในระบบ การจ้างงานแพลตฟอร์มส่งอาหาร ซึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานทุกเรื่อง ทั้งในเรื่อง สุขภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นคนงาน หญิงกลุ่มไรเดอร์ คนงานหญิงที่เป็นแม่บ้าน คนงานหญิงที่เป็นพนักงานทำความสะอาด คนงานหญิงที่เป็นพนักงานนวด ที่อยู่ในระบบแพลตฟอร์ม

รูปแบบการจ้างงานต่าง ๆ ได้ปรับเปลี่ยนไป ระบบทุนนิยมในอดีตเมื่อร้อยกว่าปีที่แล้ว มีการเอาเปรียบคนงานหญิงและเด็กอย่างเข้มข้น จนมีการต่อสู้ให้เกิดวันสตรีสากล จากคนงานหญิงซึ่ง ทำงานในชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ถูกเอาเปรียบในเรื่องค่าแรงและเรื่องต่าง ๆ สิ่งเหล่านั้นได้ กลับมาอีกในยุคนี้ โดยเฉพาะในระบบแพลตฟอร์ม ซึ่งไรเดอร์มีชั่วโมงการทำงานยาวนานเพื่อให้ได้ รอบมาก ไม่มีระบบในการดูแลสนับสนุนเรื่องความปลอดภัย ไม่มีวันหยุด ลางานไม่ได้ พวกเขาถูก

วาทกรรมแบบทุนนิยมไปหลอกลวงว่าเป็นแรงงานอิสระ จึงทำให้เขาถูกเอาเปรียบทุกเรื่อง ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องค่าแรงโดยใช้ระบบรอบที่ค่ารอบลดลงตามอำเภอใจของนายจ้าง ชั่วโมงการทำงานยาวนาน ฯลฯ ฉะนั้น เรื่องความปลอดภัยในโรงงานได้ย้ายออกมาสู่ท้องถนน ย้ายมาสู่สถานประกอบการแบบ ใหม่ที่ไม่ใช่โรงงาน เช่น ในตึก ในสถานที่นวด เป็นต้น

จึงเป็นเรื่องน่าตกใจว่า จากร้อยปีที่แล้ว สถานการณ์แรงงานน่าจะดีขึ้น กลายเป็นว่า ระบบ ทุนนิยมปรับตัวแล้วเอาเปรียบมากขึ้นไม่ต่างจากร้อยปีที่แล้ว คนงานยุคใหม่อยู่ในสภาพการทำงานที่ ย่ำแย่

จากรายงานการศึกษาเรื่องคนงานแพลตฟอร์มหลายฉบับชี้ออกมาชัดเจนว่า มีการประสบ อุบัติเหตุสูงมากในกลุ่มไรเดอร์ และในกลุ่มของผู้หญิงที่เป็นพนักงานนวด และพนักงานไรเดอร์เองก็ ถูกคุกคามทางเพศเป็นประจำ โดยไม่มีการคุ้มครอง ขาดสวัสดิการต่าง ๆ คนงานต้องเสียค่าใช้จ่าย ด้วยตัวเองแทบทั้งหมดและรับผิดชอบความเสี่ยงในอาชีพด้วยตนเอง ไม่ว่าจะ เป็นเมื่อเจ็บป่วย เมื่อ ประสบอุบัติเหตุ ภายใต้คำว่าแรงงานอิสระ จริง ๆ แล้วเหมือนแรงงานทาสยุคใหม่ เพราะระบบ แพลตฟอร์มเอาัดเอาเปรียบ หลีกเลียงความรับผิดชอบต่อคนงาน ต้องตกเป็นความรับผิดชอบของ คนงานเองและของสังคม

ภายใต้วาทกรรมนี้ สังคมต้องช่วยกันวิพากษ์ ต้องอย่าไปคิดว่าพวกเขาเป็นแรงงานอิสระ แต่ พวกเขาเป็นแรงงานที่ต้องได้รับการคุ้มครอง

ในโลกยุคธุรกิจและเทคโนโลยีที่ทันสมัย แรงงานกลุ่มนี้เป็นแรงงานกลุ่มที่ถูกเอาัดเอาเปรียบ มากที่สุดโดยที่กฎหมายต่าง ๆ ไม่สามารถเข้าไปช่วยเหลือ ในขณะที่เดียวกันการจ้างงานแบบเดิมก็จะ หายไปเรื่อย ๆ กฎหมายเหล่านี้จะถูกมองว่าล้าหลัง หากไม่สามารถคุ้มครองแรงงานกลุ่มใหม่ ๆ ที่เป็น คนกลุ่มใหญ่ได้ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

คนงานแพลตฟอร์มเป็นมนุษย์ มีครอบครัวมีลูก มีภาระที่ต้องรับผิดชอบ ดังนั้นพื้นฐานที่สุด เรื่องแรกคือ พวกเขาและเธอ ควรมีวันหยุดที่ได้ค่าจ้างเพื่อจะได้อยู่กับครอบครัว ควรมีสวัสดิการป่วย เพราะมนุษย์ต้องเจ็บป่วย ต้องรู้สึกเหนื่อยล้า เมื่อไม่มีลาป่วยที่ได้รับค่าจ้าง อาจจะไปทำงานเพื่อ หาเลี้ยงชีพ ความเสี่ยงในการประสบอุบัติเหตุก็จะมากขึ้น

เรื่องที่สองคือ คนงานแพลตฟอร์มควรมีสวัสดิการลาคลอด ได้เท่าเทียมกับแรงงานหญิง กลุ่มอื่น ๆ คนเรามีครอบครัวที่ต้องดูแล ถ้ามีลูกต้องดูแล อยู่ใกล้ชิดลูก หากไม่มีสวัสดิการลาคลอดเหมือน ที่เป็นอยู่ปัจจุบัน เมื่อไรเดอร์มีลูก พนักงานนวดมีลูก คนทำความสะอาดบ้านมีลูก พวกเขาและเธอก็ ต้องหยุดอาชีพไป ไม่สามารถขับรถส่งอาหารให้ผู้บริโภคได้ ไม่สามารถไปทำงานนวด ทำความสะอาด



บ้านได้ สวัสดิการเหล่านี้เป็นพื้นฐานมาก เมื่อรัฐพยายามบอกให้คนมีลูก แต่จะมีลูกได้อย่างไร ในเมื่อไม่มีการจัดสวัสดิการให้แก่พวกเขา และไม่มีการคุ้มครองใด ๆ

ถ้ามีไรเดอร์ท้องขับรถ เพราะความจำเป็นทางเศรษฐกิจจะอันตรายมาก และจะแสดงถึงความผิดปกติเชิงโครงสร้างทางเศรษฐกิจสังคมอย่างรุนแรง ดังนั้นผมมองว่า การต่อสู้ของขบวนการแรงงานเรื่องต่าง ๆ ที่มาอยู่ในกฎหมาย มันเป็นเหมือนโลกจินตนาการ กฎหมายทุกวันนี้ เหมือนอยู่โลกอีกโลกหนึ่ง ซึ่งในโลกความเป็นจริง กลับกลายเป็นว่า กฎหมายพวกนี้ไปไม่ถึง

## **โรเบิร์ต ไรด์ (Robert Reid) ประธานสหภาพแรงงาน First Union นิวซีแลนด์ (สัมภาษณ์ 7 ธันวาคม 2565)**

### **ปัญหาของคนขับรถส่งอาหารของแพลตฟอร์มในประเทศนิวซีแลนด์?**

เหมือนกับทุกประเทศ อุตสาหกรรมขับรถส่งอาหารแพลตฟอร์มเป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ในนิวซีแลนด์ ผมคิดว่าในช่วง 10-15 ปีก่อน บริษัทบางแห่ง เช่น พิชซ่า มีบริการส่งพิซซ่าถึงที่พัก โดยคนงานจะทำงานให้กับบริษัทพิชซ่านั้น ๆ และในช่วงเวลาดังกล่าว คนงานจะติดต่อกับสหภาพแรงงานเมื่อพวกเขาประสบปัญหาหรือมีประเด็นปัญหาต่าง ๆ แต่เมื่ออูเบอร์เข้ามาเริ่มในนิวซีแลนด์ คือบริการส่งผู้โดยสารเหมือนแท็กซี่ และคนจำนวนมากเข้าไปทำงานให้อูเบอร์ และต่อมาอูเบอร์เริ่มดำเนินการที่เรียกว่าอูเบอร์ อีทส์ มีคนขับรถเข้าไปทำงาน บางทีก็ส่งคนและบางครั้งก็ส่งอาหาร และธุรกิจเติบโตขึ้น ในนิวซีแลนด์ส่วนใหญ่ จะเป็นรถยนต์ มีบางส่วนเป็นรถมอเตอร์ไซค์ เมื่อ 2-3 ปีก่อน คนทำงานอูเบอร์บางส่วนเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานของเราและสหภาพอีกแห่งชื่อว่า ETU ทั้งสองแห่งเป็นสหภาพแรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากคนงานเหล่านั้นเป็นสมาชิกของสหภาพของเรา พวกเขาทำงานพาร์ทไทม์ให้อูเบอร์ พวกเขาหาเราแล้วบอกว่า คุณสามารถช่วยพวกเราได้ไหมที่จะได้สิทธิของพวกเราในฐานะคนงานแพลตฟอร์ม สหภาพทั้งสองแห่งคือ First Union และ ETU เห็นด้วย ตกลงที่จะนำเรื่องขึ้นสู่ศาล เพราะในนิวซีแลนด์กฎหมายบอกว่า สหภาพแรงงานสามารถเป็นตัวแทนเฉพาะลูกจ้าง (employee) เท่านั้น จึงเกิดคำถามว่า คนงานเหล่านี้ เป็นลูกจ้างหรือพวกเขาเป็น contractor, subcontractor หรือ self employed เราคิดว่า ชั้นแรกที่ดีที่สุดคือนำเรื่องไปที่ศาลการจ้างงาน (employment court) ในนิวซีแลนด์ และนำกรณีนี้เข้าไปให้การตัดสิน (determination) ว่าคนงานอูเบอร์เป็นลูกจ้าง นั่นเป็นก้าวแรกของเรา

กรณีการนำเรื่องเข้าสู่ศาลเกิดขึ้นในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พวกเราทำเรื่องนี้ในชื่อของคนงานจำนวน 4 คน เนื่องจากทนายบอกว่า มันเป็นเรื่องยากกว่า ที่จะชนะการฟ้องรวมหมู่ (class action) ถ้าเราได้ตัวอย่างของ 4 คน แต่ละคน ทำให้เราสามารถพิสูจน์ว่า ความสัมพันธ์ของพวกเขาให้อูเบอร์เป็นความสัมพันธ์เป็นลูกจ้าง ไม่ได้หมายความว่า ถ้าพวกเขาชนะ ทุกคนจะชนะทั้งหมด แต่

หมายความว่า ถ้าพวกเขาชนะ แล้วเราสามารถให้สิทธิแก่พวกเขา ดังนั้นคนอื่น ๆ สามารถที่จะเข้ามาได้ และในระยะยาวจะสามารถนำไปใช้กับทุกคนได้ นั่นคือสิ่งที่สหภาพฯ ของเราทำ

### **ขั้นตอนแรกคือสมาชิกสหภาพ?**

บางคนทำงานอื่นอยู่ แต่ทำงานอูเบอร์ด้วยเป็น part-time บางคนทำงานโรงงานแล้วตอนกลางคืนมาขับอูเบอร์ เราช่วยเขา ไม่ใช่ทุกคนที่เป็นสมาชิกสหภาพ ไม่ใช่ประเด็นสำคัญว่าเป็นสมาชิกหรือไม่ สหภาพของเราก้าวเข้ามาช่วยพวกเขา

### **ทำไมสหภาพฯ ของคุณถึงช่วยพวกเขา?**

เราเชื่อว่า พวกเขาคือคนงาน พวกเขาคือคนงานที่ถูกขูดรีด และงานจำนวนมาก และมากขึ้น ถูกทำโดยแพลตฟอร์ม หรืองานกิ๊ก ถ้าสหภาพแบบเดิมที่มีอยู่ เช่น สหภาพอุตสาหกรรมในนิวซีแลนด์ ไม่ยื่นขึ้นมา ไม่ก้าวเข้ามา งานต่าง ๆ จำนวนมากขึ้น จะกลายเป็นงานกิ๊กหรืองานแพลตฟอร์ม ซึ่งเราได้เห็นแล้ว เช่น ในสาขาการทำงานบ้าน งานส่งของ ส่งอาหาร มีคนงานจำนวนมากขึ้นและมากขึ้นเข้ามา แม้แต่ในโรงงานเอง ในสถานประกอบการเองก็จะถูกเปลี่ยนไปเป็นงานกิ๊กหรืองานแพลตฟอร์ม เราได้เห็นอยู่แล้วว่า งานกิ๊ก หรืองานแพลตฟอร์มในสาขาการทำงานบ้าน การขนส่งเกิดขึ้น แล้วขยายตัว แบบอูเบอร์ คนขับรถส่งของ ส่งอาหาร ส่งผู้โดยสาร คนงานจำนวนมากขึ้น และมากขึ้น ถ้าพวกเขาไม่ถูกตัดสินว่าเป็นลูกจ้าง พวกเขาไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ใด ๆ ภายใต้กฎหมายของเราในฐานะลูกจ้าง ภายใต้กฎหมายการจ้างงานของเราซึ่งคุ้มครอง เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ ประกันการจ่ายค่าจ้างวันหยุด การลาคลอด การลาเลี้ยงดูลูก ลาป่วย สิทธิในการร้องเรียนการถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม (unjustified dismissal) สิทธิในการเจรจาต่อรองแบบกลุ่ม สิ่งเหล่านี้คุณจะได้ก็ต่อเมื่อคุณเป็นลูกจ้างเท่านั้น ถ้าคนงานจำนวนมากขึ้นและมากขึ้นเป็นลูกจ้างบริษัทแพลตฟอร์มแล้วบอกว่า ไม่ ไม่ ไม่ พวกเขา เป็น associate, เป็น contractor, เราเป็นธุรกิจแล้ว เราทำสัญญากับกับพวกเขาเหมือนคู่สัญญาธุรกิจ หมายความว่า ชนชั้นแรงงานจำนวนมากขึ้นจะไม่มีสามารถสถาปนาสิทธิต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นสิทธิที่เรามีภายใต้องค์การแรงงานระหว่างประเทศ สหภาพทำเรื่องนี้ด้วย 2 เหตุผล 1) เพราะเราต้องการสนับสนุนคนงานเหล่านั้น 2) เราต้องการจะหยุดการเติบโตของงานกิ๊ก หรืองานแพลตฟอร์ม ซึ่งคนงาน ชนชั้นแรงงานจำนวนมากขึ้นและไม่มีสิทธิของพวกเขาในฐานะคนงาน

### **สหภาพแรงงานสนับสนุนอย่างไร?**

ทั้งสองสหภาพ เรามีบริการทางกฎหมายจากบริษัทกฎหมายและจากทนายความ เขาทำงานให้เรา เรามีทนายของสหภาพ 2 คน และในคดีใหญ่ ๆ เรายังมีสัญญากับบริษัทกฎหมาย หมายความว่า เราสามารถทำได้ เราไม่ต้องระดมทุน แม้ว่าคนงานอูเบอร์จะไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพ แต่เรายังคงสามารถช่วยพวกเขาได้ เพราะเราเป็นสหภาพอุตสาหกรรมที่ใหญ่ เรามีสมาชิกประมาณ 35,000 คน และอีกสหภาพมีสมาชิกราว 45,000 คน

## ยากไหมที่จะอธิบายกับสมาชิกในการช่วยคนงานเหล่านี้?

ไม่ เพราะว่า ในเวลาเดียวกัน เราทำสิ่งดี ๆ มากมายให้แก่สมาชิก และเราต้องมีขอความยินยอมจากคณะกรรมการบริหารระดับชาติของสหภาพ ซึ่งได้มาจากการเลือกตั้งของสมาชิก แต่สำหรับความเสี่ยง เราแจ้งสื่อสารทางจดหมายข่าว ในนิตยสาร เว็บไซต์ เรอบอกสมาชิกตลอดเวลาว่าเราทำอะไรอยู่ ในเรื่องอื่น ๆ และเราไม่ได้รับการร้องเรียนใด ๆ จากสมาชิก และอีกเหตุผลหนึ่งคือสมาชิกของเราทุกคน พวกเขา รู้ อาจจะเป็นพี่น้องของเขา ลูกพี่ลูกน้อง พ่อ เป็นคนงานแพลตฟอร์ม ดังนั้น เรามีการรณรงค์มาหลายปี สำหรับคนขับรถส่งของ ส่งอาหาร และมีความสำเร็จ ความล้มเหลว เพื่อให้มั่นใจว่า คนขับรถส่งของ ส่งอาหาร เป็นลูกจ้าง ในกรณีอุเบอร์ ในปี 2012 เมื่อเราดูข้อมูลมีกรณีฟ้องศาลจำนวนมาก เมื่อต้นปี 2022 เคสใหญ่ที่อิตาลี และที่สหราชอาณาจักรฯ และสองกรณีนี้ช่วยเรา เพราะทำให้เราสามารถอ้างถึงในการถกเถียงทางกฎหมาย

เราได้ส่งเอกสารไปยังศาล การตัดสินของศาลนิวซีแลนด์ได้นำคำตัดสินที่อื่นมาอยู่ในคำตัดสินของศาล เช่น สหราชอาณาจักร เพราะนิวซีแลนด์เป็นอดีตอาณานิคมอังกฤษ เรามีคดีตัวอย่างที่เราสามารถนำมาจากอังกฤษสู่ศาลนิวซีแลนด์ ในบางประเทศ ผู้พิพากษาจะดูการตัดสินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ ในโลก ถ้าเราสามารถให้ข้อมูลเหล่านี้แก่ศาล กรณีนี้เข้าไปสู่การพิจารณาของศาลใช้เวลาสองสามสัปดาห์

เหตุผลที่ไม่มีต้นทุนมากนักของสหภาพก็เพราะเรามีบริษัทกฎหมายที่มีสัญญากับเรา 2 แห่ง ซึ่งสิ่งที่จะต้องเสียไปถ้าเราแพ้คดี เราอาจจะมีต้นทุนที่ต้องจ่าย มีความเสี่ยงถ้าแพ้คดี แต่เราชนะคดี

ผู้พิพากษาใช้เวลาสองสามเดือนในการตัดสินกรณีนี้ ผู้พิพากษาคัดสินว่า อุเบอร์บอกว่าคนงานดำเนินธุรกิจของตัวเอง (the workers are running their own business) แต่ศาลพบว่าคนขับรถไม่ได้ดำเนินธุรกิจของตัวเอง แต่เป็นลูกจ้างของอุเบอร์ (ศาลใช้คำว่า effectively employee of UBER) และกล่าวว่า เหตุผลสำหรับสิ่งนี้คือ อุเบอร์ทำการตลาดทั้งหมด เป็นเจ้าของแอป อุเบอร์ตั้งราคา อุเบอร์เป็นคนทำข้อกำหนดและสามารถเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนดได้ทุกวันหรือแม้แต่กลางทางในการส่งอาหาร อุเบอร์ตั้งข้อกำหนดให้กับคนขับ แก่ร้านอาหาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุเบอร์ อีทส์ และคนที่ส่งอาหารรับประทาน

ผู้พิพากษากล่าวในสิ่งหลัก ๆ คือ คนขับรถถูกกำหนดให้ทำงานด้วยทักษะ ความรับผิดชอบ และความขยันเพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานของความเป็นมืออาชีพในการให้บริการและ... มาตรฐานทั้งหมดนี้ถูกกำหนดโดยอุเบอร์และบังคับโดยอุเบอร์ ดังนั้น มันจึงไม่ใช่เราสามารถทำสัญญาตามที่ต้องการได้ แต่ต้องทำทุกอย่างตามกรอบที่กฎหมายกำหนด ผู้พิพากษากล่าวว่า อุเบอร์ได้สร้าง (creates) กำหนด (dictate) และบริหารจัดการ (manage) ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ภายใต้การดำเนิน

ธุรกิจของตนและคนขับรถ หรือคนงานได้ถูก จัดวางตามเงื่อนไขเพื่อให้ธุรกิจเติบโต สิ่งเหล่านี้ทั้งหมด ทั้งด้านอูเบอร์และด้านคนงาน ชี้ให้เห็นอย่างหนักแน่นว่าเป็นความสัมพันธ์ในการจ้างแรงงาน

ลักษณะของศาล ศาลไม่ได้พูดตรง ๆ แต่บอกว่า ข้อเท็จจริงเหล่านี้มีน้ำหนักในการตัดสินว่า เป็นความสัมพันธ์ในการจ้างแรงงาน (These facts firmly appoint toward an employment relationship)

เราฟ้องศาลโดยอ้างถึงมาตรา 6 ของกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวกับว่าใครคือลูกจ้าง ใครคือ นายจ้าง เพื่อให้ศาลพิจารณาตัดสินคนขับรถทั้ง 4 คน ข้อโต้แย้งหนึ่งของอูเบอร์บอกว่า ถ้าพวกเขาจะเป็นลูกจ้าง คุณต้องมีนายจ้างคนเดียว และบอกว่าในนิวซีแลนด์มี 4 บริษัทของกลุ่มอูเบอร์ บริษัท บอกว่า คนขับรถสามารถทำงานให้กับบริษัทมากกว่าหนึ่งแห่ง ในการทำงานส่งอาหาร ส่งคน บริษัท กล่าวกับศาลทำนองว่า ถึงแม้จะคิดว่า อาจจะเป็นลูกจ้างก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่มีนายจ้างเดียว ดังนั้น พวกเขาไม่สามารถเป็นลูกจ้างได้ ถ้าไม่สามารถหานายจ้างรายเดียวได้ ศาลได้มีคำตัดสินที่สำคัญมีแนวทาง ว่า พวกเขามีนายจ้างหลายคนก็จริง ก็ถือว่าเป็นนายจ้างร่วม (joint employers)

ดังนั้น เราถือว่าเป็นความสำเร็จเบื้องต้นที่พิสูจน์ได้ว่า คนขับรถเหล่านี้เป็นลูกจ้าง และ แม้ว่า พวกเขาอาจทำงานในเวลาที่แตกต่างกันในวันเดียวกันให้กับบริษัทที่มีนิติบุคคลต่างกัน ให้ถือเป็นนายจ้าง ร่วม และนั่นไม่สามารถพรากสิทธิไปจากพวกเขาได้ คำตัดสินนี้มีขึ้นปลายเดือนตุลาคม 2022

สหภาพ First Union เป็นสหภาพหลักในสาขาขนส่งในนิวซีแลนด์ ซึ่งสหภาพ ETU ตกลงที่จะให้สหภาพ First Union เป็นสหภาพสำหรับคนขับรถอูเบอร์ ทั้งสองสหภาพทำงานร่วมกันอย่าง ใกล้ชิด หลังจากที่มิคำตัดสินของศาล ได้เผยแพร่แบบฟอร์มสำหรับคนขับที่จะมาเข้าเป็นสมาชิก สหภาพบนเว็บไซต์ เพราะว่า สิ่งที่เราได้ทำ เราจะทำต่อไป คำตัดสินว่าคนขับรถแพลตฟอร์มเป็น ลูกจ้างมีความหมายมาก คนขับรถทั้ง 4 คนจะได้รับการจ่ายเงินย้อนหลังเนื่องจากพวกเขาไม่ได้รับ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การจ่ายค่าจ้างในวันหยุด การจ่ายค่าจ้างเมื่อป่วย เป็นต้น

เราเริ่มฟ้องศาลจาก 4 คนก่อน และเราจะนำกรณีขึ้นสู่ศาลอีกทั้งหมดที่ได้เข้าร่วมกับเรา เรา มีแถลงการณ์ในเว็บไซต์ในเรื่องนี้ ซึ่งมีคนขับจำนวนมากเข้ามาเข้าร่วมกับเรา เราเริ่มกระบวนการนำกรณี ฟ้องร้องขึ้นสู่ศาล ซึ่งอูเบอร์กล่าวว่า จะอุทธรณ์

ทุกวันจะเป็นการต่อสู้จนกระทั่งคนงานคนแรก คนที่สอง คนที่สาม และคนอื่น ๆ ในประเทศ ได้รับค่าชดเชย ในฐานะลูกจ้าง ในการได้รับสถานะลูกจ้างหมายความว่า เราสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ อีกมาก สถานะลูกจ้างทำให้คุณสามารถเข้าถึงส่วนอื่น ๆ ในกฎหมายการจ้างงาน

## การประชุม

การวิจัยได้จัดประชุมโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น 3 ครั้ง ข้อคิดเห็นที่สำคัญของผู้เชี่ยวชาญมีดังต่อไปนี้

### การประชุม (เสวนา) “การคุ้มครองไรเดอร์ ปัญหา ทางออก การรวมกลุ่ม ก้าวต่อไปของการขับเคลื่อน”

วันที่ 26 กันยายน 2565 เวลา 13.00-16.00 น. ห้อง 201 อาคารศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กรุงเทพฯ

มีวิทยากรหลัก 5 ท่านได้แก่ คุณอนรรฆ พิทักษ์ธานิน ดร.เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร รองศาสตราจารย์ กิริยา กุลกลการ คุณศักดีนา ฉัตรกุล ณ อยุธยา และคุณอนุกุล ราชกฤษ

**คุณอนรรฆ พิทักษ์ธานิน** สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นักวิจัยโครงการวิจัย “ไรเดอร์-ฮีโร่-โซลตรวน: สภาพการทำงานและหลักประกันทางสังคมของแรงงานส่งอาหารบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19” (อรรคนันท์ และอนรรฆ, 2564) นำเสนอข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการวิจัย ความว่า

งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้นในช่วงโควิด ผลการสำรวจเป็นผลในช่วงหลังโควิดระลอกแรก คือการส่งผลกระทบต่อรายได้ เพราะในช่วงนั้นไรเดอร์มีรายได้สูง และเรื่องสภาพการทำงานในรูปแบบต่างๆ ที่แตกต่างกับปัจจุบัน ด้านระดับการศึกษาจะเป็นวัยมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือจบมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งแปลว่าเป็นแรงงานที่อาจจะไม่ได้มีการศึกษาที่สูงมาก แน่นนอนว่าพอได้รับผลกระทบจากเรื่องของอุบัติเหตุการเข้าสู่ตลาดแรงงานจึงมีข้อจำกัด ต้องบอกว่าในช่วงโควิดตอนนั้นมีคนตกงานเยอะมาก ทำให้คนไหลเข้าสู่การเป็นไรเดอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยรายได้ทั้งประเทศอยู่ที่ 16,000 บาท และค่าเฉลี่ยที่กรุงเทพฯอยู่ที่ 20,000 บาท

งานวิจัยทั้งของ สสส. และงานวิจัยชิ้นอื่น ๆ ยืนยันตรงกันว่าไรเดอร์มีชั่วโมงการทำงานเกินกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ประมาณร้อยละ 50 คือชั่วโมงการทำงานนับในช่วงการนั่งรอออเดอร์ด้วย เพราะถื่อนั้นคืองานของเขา เพราะว่าเขาไม่สามารถไปทำงานอย่างอื่นได้

สาเหตุที่คนเลือกทำงานไรเดอร์ ประมาณร้อยละ 40 คือความเป็นอิสระ งานวิจัยนี้จึงพยายามเสนอว่าการสร้างหลักประกันของไรเดอร์อาจจะต้องมีความยืดหยุ่น หรือให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระของพวกเขา รองลงมาคือการหารายได้เสริม และการตกงานในช่วงโควิด

ในแง่ของหลักประกันสังคม ส่วนใหญ่ไรเดอร์อยู่ในระบบประกันสังคมทุกมาตรา รวมกันประมาณร้อยละ 23 ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 60-70 อยู่ในสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือสิทธิ

บัตรทอง นอกจากนั้นยังมีการทำประกันสมัครใจ นอกเหนือจากหลักประกันของภาครัฐอยู่บ้าง ประมาณร้อยละ 3 ถ้าอยู่ที่ กทม. ประมาณร้อยละ 40 และต่างจังหวัดจะอยู่ที่ร้อยละ 20

การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้สิทธิอะไรเลย(จ่ายเอง) รองลงมาจะเป็น สิทธิ 30 บาท และประกันสังคม ถ้ากรณีป่วยหนักจะใช้สิทธิของตัวเองคือสิทธิ 30 บาท ในการรักษาพยาบาล

ในการไปถามความคิดเห็นของไรเดอร์ต่อความเหมาะสมของเงื่อนไขการทำงานแพลตฟอร์ม พบว่า ต่างจังหวัดร้อยละ 80 หรือค่าเฉลี่ยทั่วประเทศประมาณร้อยละ 60 บอกว่าไม่มีความเหมาะสม ทำให้นำมาสู่การสร้างเรื่องของความเหมาะสมในการทำงาน/การจ้างงาน/การมีรายได้ ของพี่น้องไรเดอร์

ความต้องการสวัสดิการด้านสุขภาพ พบว่า ต้องการเรื่องหลักประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ รองลงมาจะเป็นเรื่องของเงินสมทบต่าง ๆ และหากพูดถึงความต้องการสวัสดิการทางด้านรายได้ สูงที่สุดคือเพิ่มค่าตอบแทนให้มากที่สุด อย่างต่ำเกือบร้อยละ 50 บอกว่าขอเพิ่มค่าตอบแทนรอบไม่เป็นธรรม รองลงมาเป็นเรื่องของการประกันรายได้ขั้นต่ำ สมมุติว่าวันนี้วิ่งรอบได้น้อย จะได้รายได้ขั้นต่ำยังไง จำนวนที่จะต้องวิ่งต่อวันเป็นยังไง และในเรื่องของการปรับลดค่าคอมมิชชั่น (ทำให้รายได้ต่อวันเพิ่มขึ้นและมีหลักประกันมากขึ้น) และในเรื่องของความต้องการด้านหลักประกันทางการว่างงานและวัยชรา พบว่า สูงที่สุดคือต้องการให้มีการค้าประกันรายได้กรณีว่างงาน รวมถึงคนที่ทำงานไรเดอร์เป็นงานหลัก

ความสัมพันธ์ทางการจ้างงานที่ต้องการ พบว่าร้อยละ 40-50 อยากเป็นแรงงานอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อแรกคืออยากเลือกทำงานไรเดอร์เพราะเป็นอาชีพอิสระ รองลงมาคือเป็นแรงงานอิสระที่มีความคุ้มครองชัดเจน ต่อมาจะเป็นความสัมพันธ์ลูกจ้างนายจ้าง อยู่ที่ประมาณร้อยละ 15

ผมคิดว่าหลัก ๆ ในการทำหลักประกันให้กับพี่ ๆ น้อง ๆ ไรเดอร์ คือ 1. ต้องมีความยืดหยุ่น ซึ่งถ้าเราไปดูพี่น้องไรเดอร์จะมีหลายรูปแบบในการทำงาน เป็นงานเสริมบ้าง แต่เขาก็ได้รับกระทบจากการทำงานของเขาด้วย หรืออาจจะเป็นงานหลักบ้าง ซึ่งมันจะสร้างความยืดหยุ่นของหลักประกันสังคมให้กับไรเดอร์ทุกกลุ่ม 2. แพลตฟอร์มต้องมีส่วนร่วม เพราะเราจะทิ้งเขาไว้ไม่ได้ ต้องดึงเขาเข้าวง ถ้าเขาไม่มีส่วนร่วมจะไม่สามารถออกแบบตัวระบบตัวนี้ได้ ซึ่งแพลตฟอร์มต้องมีส่วนร่วม 3. การสร้างความเข้มแข็งของสหภาพหรือเครือข่ายที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พี่น้องไรเดอร์ต้องต่อรองด้วยตนเอง 4. เวลาเรามองหลักประกันเราจะมองเป็นภาพรวม เป็นไปได้ไหม ถ้าเราจะแยกเป็นแพ็คเกจ โดยแยกออกเป็นประกันทางรายได้ ประกันจากอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงผลกระทบจากอุบัติเหตุในการทำงาน ประกันเรื่องการว่างงาน ประกันรายได้ขั้นต่ำ ซึ่งถ้ามันเป็น ส่วนของหลักการทางสุขภาพ เราสามารถโยนให้ 30 บาทรักษาทุกโรคดูแลได้ ซึ่งท้ายที่สุดผมคิดว่าหลักประกันสุขภาพดีกว่าประกันสังคม เราอาจจะต้องมองแยก แล้วย่อย ๆ เคลื่อนทีละส่วน

**ดร.เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร** ผู้อำนวยการสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม นำเสนอข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่า

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหาร ที่กำกับโดยแพลตฟอร์มการขนส่งอาหาร” (2562) ซึ่งบริบทในช่วงที่เริ่มทำ ไม่มีคนสนใจงานของคนงานแพลตฟอร์มหรือไรเดอร์เลย ทำให้เรามองว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เราต้องให้ความสนใจกับรูปแบบหรือธรรมชาติของงาน ความหมายของสิ่งที่เรียกว่างานกำลังเปลี่ยนไป ความสัมพันธ์ในการจ้างงานมันไม่ใช่แค่ลูกจ้างหรือไม่ใช่ นายจ้าง แต่หมายถึงคุณมีความสัมพันธ์กับคนที่มอบงานหรือว่ามีงานให้คุณ ทำให้ผมอยากจะขยายความคำนี้ให้มันกว้างออกไปอีก

หลังจากที่ทำงานวิจัยกับคนงานส่งอาหารปี 2562-2563 สถาบันฯทำงานวิจัยแรงงานแพลตฟอร์มหญิงอีก 2 กลุ่มคือกลุ่มนวด และกลุ่มแม่บ้าน ซึ่งเราทำการสำรวจเชิงลึก 300 ชุด และสัมภาษณ์ทุกคน นี่คืองานวิจัยชิ้นแรกในเมืองไทย และร่วมกับหลาย ๆ ประเทศที่พูดถึงงานชิ้นนี้ และในบริบทของประเทศเราที่เป็นประเทศกำลังพัฒนา หรือประเทศโลกใต้ที่ต่างจากประเทศโลกเหนือค่อนข้างมาก ในแง่ของความสัมพันธ์ของคนงานกับระบบทุนนิยมโลก ทำให้เราไม่สามารถเอาคำถามหรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยเฉพาะของต่างประเทศ(ยุโรป)มาบอกว่าเราต้องทำแบบนี้ ๆ นะ

การทำงานกับไรเดอร์มา 5-6 ปี ทำให้เรารู้ว่าประเด็นของค่าจ้างหรือค่ารอบเป็นประเด็นใหญ่ มาก จึงเกิดการพัฒนาแบบสอบถามที่ลึกไปถึงเรื่องค่ารอบหรือค่าจ้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 มิติ คือ 1. เพียงพอไหม 2. ได้สม่าเสมอหรือเปล่า 3. คุณมีการกำหนดหรือเปล่า 4. คุณได้รับการแจ้งข้อมูลเมื่อเขาจะเปลี่ยนมันไหม 5. คุณมีโอกาสให้ความยินยอมหรือเปล่า เมื่อเราลงลึกขนาดนี้ทำให้เห็นถึงความยืดหยุ่นหรือความอิสระ ไม่มีความหมายอีกต่อไป เพราะเราเริ่มเข้าใจแล้วว่าสิ่งที่คนทำงานไม่พอใจมากที่สุด คือ 2-3 มิติ ในเรื่องของความไม่โปร่งใสและอำนาจที่ไม่เท่ากัน เพราะเขาไม่พอใจเลยที่เขาไม่มีส่วนกำหนด ซึ่งพอบริษัทจะเปลี่ยนก็บอกทันที ทำให้เขาไม่มีโอกาสให้ความยินยอม และในส่วนของค่ารอบ ทำให้เรามองเห็นมิติเรื่องค่ารอบหลาย ๆ มิติ ว่าคุณไม่พอใจในเรื่องอะไร ซึ่งเราค้นพบคือมิติเรื่องของอำนาจ มิติเรื่องความโปร่งใส มิติต่าง ๆ เหล่านี้มันสะท้อนกลับมาบอกว่า พอเราพูดถึงความอิสระ หรือความยืดหยุ่น ต้องถามว่าเขามีสิทธิ หรือมีอำนาจในการเลือกความยืดหยุ่นหรือความอิสระมากน้อยแค่ไหน ...[งานวิจัย] ที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นตรงกันว่า คำว่าความยืดหยุ่นในความเป็นจริง ซึ่งความหมายก็คือ เขามีรายได้ไม่สม่ำเสมอ และไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะได้เมื่อไหร่ เขาต้องอยู่บนแพลตฟอร์มที่ใช้เวลานานมาก ในการที่จะรอและต้องมีต้นทุนในการรอ ซึ่งเมื่อเราพูดถึงเรื่องของสถานะ เรื่องความยืดหยุ่น เราต้องลงลึกไปถึงมิติต่าง ๆ เหล่านี้

คำถามที่เราลงลึก คือ 1. คุณไม่พอใจเรื่องอะไร 2. คุณต้องการแก้ไขอะไร สองเรื่องนี้มีความแตกต่างกัน ที่เราถามในเรื่องของไม่พอใจเรื่องอะไร เขาบอกว่า 1.1 ค่าตอบแทน 1.2 สวัสดิการ 1.3 ต้นทุนในการทำงาน แต่พอเราถามเขาว่าต้องการที่จะแก้ไขเรื่องอะไรมากที่สุด สุดท้ายแล้วเขา

บอกว่าเรื่องที่ต้องการแก้มากที่สุดคือความปลอดภัย ระบบช่วยเหลือฉุกเฉิน และความชัดเจนของ สัญญาจ้าง ซึ่งในความจริงมันไม่มีคำว่าสัญญาจ้าง เพราะไรเดอร์เป็นงานที่ทางแพลตฟอร์มกำหนดมา โดยเราไม่มีส่วนรับรู้อะไรเลย

หลังจาก 5-6 ปีของการทำงานไรเดอร์เริ่มที่จะเห็นว่าปัญหาสำคัญเร่งด่วนคือเรื่อง ความปลอดภัย แต่เวลาเราพูดถึงความปลอดภัย(มีหลายมิติ) ซึ่งความปลอดภัยในระหว่างการทำงาน หรือเวลาที่เราทำงานอาจจะเกิดอุบัติเหตุ หรือมีความเสี่ยงเกิดขึ้น และยังมีความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ซึ่งความปลอดภัยในสถานการณ์ที่กล่าวมาค่อนข้างที่จะทับซ้อนกันอยู่ เพราะบริษัท แพลตฟอร์มอ้างว่าถ้าเราไม่ได้เปิดแอป คือเราไม่ได้ทำงาน แต่ถ้าเกิดเราขับรถไปในที่รับงาน สิ่งนั้นถือว่าเป็นการทำงานหรือเปล่า หรือเพราะว่าเป็นการเดินทางไปทำงาน ส่วนคนงานหญิงแพลตฟอร์มไปรับงานทำความสะอาดที่บ้าน ระหว่างนั่งรถจากบ้านเขาไปบ้านเรา ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานไหม เพราะฉะนั้นความทับซ้อนจะอยู่ตรงนี้ แต่ความปลอดภัยจะมีมิติอื่น อย่างเช่น มิติของความเครียด เพราะเราไม่รู้จะเกิดอะไรขึ้นพรุ่งนี้ พรุ่งนี้เราจะมียาได้หรือเปล่า ได้งานหรือเปล่า

งานวิจัยชิ้นนี้จะเน้นเรื่องการรวมกลุ่มคนงานแพลตฟอร์ม ว่าต้องการที่ไปสู่ทางออกหรือว่า มองทางออกในการแก้ไขปัญหายังไง ทางออกที่เขาพูดถึงมี 2 เรื่อง เกือบ 80% พูดถึงการรับรอง สถานะทางกฎหมายของตัวเอง เรื่องที่ 2 คือผลักดันนโยบายของรัฐ และเรื่องด้านความปลอดภัย 4 มิติที่เราถามเขา 1. ความปลอดภัยเป็นข้อกังวลในการทำงานทุกวันหรือเปล่า 2. ความปลอดภัยเป็น ปัญหาหลักในการทำงานไหม 3. ความเร่งด่วนของงานที่ต้องมีนโยบายภาครัฐในเรื่องความปลอดภัย 4. นโยบายของแพลตฟอร์มที่ครอบคลุมถึงความปลอดภัย 5. ความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องมีนโยบายของ แพลตฟอร์มโดยตรง ผลสำรวจของเรื่องนี้ชี้ชัดเหมือนกันว่า ความปลอดภัยเป็นข้อกังวลซึ่งรบกวน จิตใจตลอดเวลามากกว่า 50% ไปทำงานทุกวันนี้คิดเรื่องความปลอดภัยทุกวัน ที่ได้คำตอบ 2 ข้อแรก คือจำเป็นต้องมีนโยบายรัฐที่ต้องจัดการและนโยบายเรื่องแพลตฟอร์มที่ต้องจัดการ

ที่สถาบันฯทำงานร่วมกับคนงานแพลตฟอร์ม เราไม่แบ่งมิติความปลอดภัย แยกออกไปจาก มิติของงาน เราไม่แบ่งมิติอะไรออกจากการทำงาน เรามองงานในภาพรวมว่าคน ๆ หนึ่งที่เป็นคนงาน มิติของงานเข้ามาสัมพันธ์กับเรื่องต่าง ๆ เราจะไม่มีข้อเสนอที่แบบตัดขาดมิติของงานออกไป ยกตัวอย่าง ไรเดอร์มีอุบัติเหตุสูงมาก เราจับไรเดอร์มาอบรมการจราจร แบบนี้เป็นการแก้ปัญหาวิธี โดยปลายเหตุ เพราะไม่เข้าใจว่า เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมคืออะไร คุณมี Incentive ให้เขาขับรถเร็ว คุณมี Incentive ให้เขาต้องเร่งทำรอบ คุณมี Incentive มีผลที่ต้องให้เขาทำงานเกิน 12 ชั่วโมงต่อวัน ความเสี่ยงเกิดขึ้นตลอด การขึ้นลงของออเดอร์ ความเสี่ยงของการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมา ความเสี่ยงจาก ฝนตก น้ำท่วม อันตรายที่เกิดจากภัยคุกคามของโจรที่ปล้น ลูกค้าเบียด ถูกกลวงลามทางเพศ คือต้นทุนในการทำงานไรเดอร์ นี่เป็นครั้งแรกที่เกิดกฎหมายแรงงาน เกิดการ เปลี่ยนแปลงขบวนการแรงงาน ผลักดันทำให้เกิดสิทธิแรงงาน นี่เป็นครั้งแรกในรอบ 100 ปีกว่าได้ ที่เกิด



รูปแบบธุรกิจที่ไร้สาระมาก เพราะภวนายทุนสามารถโอนถ่ายความรับผิดชอบ ความเสี่ยง ต้นทุนทุก อย่างให้คนทำงานหมดเลย โดยที่เรานั่งดูอยู่เฉย ๆ ถ้าระบบกฎหมายเราไม่ทำอะไร แปลว่า เราโอเค นะ นี่คืรูปแบบธุรกิจโอเคที่คนทำงานจ่ายเงินอุดหนุนให้นายทุน เราจ่ายอุดหนุนทุกวันเลย คนงาน รวมกลุ่มกัน ช่วยเหลือกันเอง เกิดอุบัติเหตุ เรียไรเงินเวลาไป เวลาจัดการศพ แปลว่าเขาอุดหนุนธุรกิจ ที่เรากำลังส่งของอยู่ ที่เรากำลังใช้บริการอยู่ และสังคมก็อุดหนุนด้วย วันนีเรามาจัดกิจกรรมจะทำ ยังไงจะแก้ไข โดยที่ไม่แก้ที่ต้นเหตุ เราต้องไปดูที่ต้นเหตุ ไปดูที่ความสำคัญ ไปดูที่รูปแบบ ความสัมพันธ์ของการทำงาน แล้วต้องแก้กฎหมายให้คุมเขาให้ได้ การเริ่มต้นบอกว่าเขาอยู่ในแรงงาน นอกกระบบเป็นความล้มเหลวและเป็นทิศทางที่ผิด

**รองศาสตราจารย์กิริยา กุลกลการ** คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ร่วมวิจัย ในโครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม (ธานี และคณะ, 2565) นำเสนอข้อสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากการวิจัย

โครงการวิจัยได้รับทุนจาก สสส. ผ่านกระทรวงแรงงาน และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โครงการวิจัยมีข้อเสนอ 3 Fair ประกอบด้วย 1. Fair Work มี 3 ประเด็นย่อย 2. Fair Reward มี 3 ประเด็นย่อย และ 3. Fair Competition จะมี 2 ประเด็นย่อย รวมกันมี 8 ข้อเสนอ

1. Fair Work ข้อแรกคือ สัญญาที่เป็นธรรม ตัวสัญญามีปัญหามากเรื่องของสัญญาต่าง ๆ ความถี่ของการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงจำนวนวันของการแจ้งล่วงหน้าให้กับไรเตอร์รับทราบก็มีความสำคัญ แม้กระทั่งว่าต้องมีกระบวนการทำความเข้าใจกับสัญญา ต้องมีความเป็นธรรม มีเกณฑ์ให้ชัดเจน และทำให้สัญญามันต้องง่าย ไม่ต้องยาวจนไม่มีคนอ่าน หรือไม่ก็ต้องมีกระบวนการทำความเข้าใจระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกับตัวไรเตอร์เอง โดยที่ให้ความสำคัญกับระยะเวลา และลักษณะการทำงานที่เหมาะสม ที่จะไม่ให้เสี่ยงต่อสุขภาพและสุขภาวะในการทำงาน ไม่ให้เร่งรีบเกินไป หรือทำงานหนักจนทำให้เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ได้

ข้อที่สอง คือต้องกำหนดและเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐาน สากลเขามี Fair Work อยู่หลัก ๆ คือ Fair ค่าตอบแทน และ Fair สภาพการทำงาน การบริหารจัดการและระบบตัวแทนที่มีเกณฑ์สากลอยู่หน้าที่ของเราคือต้องกำหนด หรือเผยแพร่เกณฑ์ตัวนี้ที่เป็นมาตรา ออกมาให้ทุกคนได้ทราบ และมีการร่วมประเมินโดยคนทำงานแพลตฟอร์ม หรือจะให้บริษัทแพลตฟอร์มประเมินตัวเอง เพราะฉะนั้นต้องเผยแพร่ตัวนี้ให้เป็นที่รู้จักกันในสาธารณะ สามารถเข้าไปโหวตได้ แล้วเราจะรู้ว่าแพลตฟอร์มนี้แฟร์ไม่แฟร์ในเรื่องไหนบ้าง เกณฑ์นี้ก็คิดว่าจะเป็นเกณฑ์ที่จำเป็น ที่จะต้องสร้างและประชาสัมพันธ์ให้เป็น ที่ทราบกัน ถ้าเกิดทำได้ดีก็จะได้รางวัล ถ้าทำไม่ดีก็จะมีกรลงโทษ บังคับ และปรับปรุง

ข้อที่ 3 ก็คือเรื่องของการส่งเสริมให้มีความรู้ในเรื่องของการทำงานและการเงิน คือการทำงานนี้มันก็ค่อนข้างซับซ้อนอยู่ว่าตัวไรเตอร์เองก็มีต้นทุนถ้าเสียโอกาสเยอะเยอะ ทั้งแรงที่ต้องลงไปเอง ทั้งค่ามอเตอร์ไซด์ ค่าน้ำมัน ค่าอินเทอร์เน็ต คือถ้ามองในระยะที่มองเห็นและมองไม่เห็น ระยะ

สั้น ระยะเวลาต่าง ๆ เพราะฉะนั้นการประเมินค่าตอบแทนที่ว่ามันเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมจะอยู่ที่เท่าไร? เราก็อาจจะจำเป็นให้เขาเรียนรู้สภาพการทำงานตรงนี้ให้ชัดเจน เพื่อจะได้ชัดเจนต้นทุน ค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นรวมทั้งหมดเป็นเท่าไร จะได้มีการตัดสินใจที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นว่า จะทำงานหรือไม่ทำงาน รวมไปถึงการมองว่าในเรื่องของการให้ความรู้ทางการเงินก็สำคัญ ในแง่ในเรื่องรายได้มันไม่แน่นอน เพราะฉะนั้นการวางแผนด้านการออม และหลักประกันก็มีความสำคัญที่เขาจะไปเรียกร้องต่าง ๆ

2. Fair Reward ข้อที่ 1 ก็คืออยากมีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการงานแพลตฟอร์ม บริษัทแพลตฟอร์มจะต้องส่งเงินเข้ากองทุน ไม่ใช่ปล่อยให้เป็นการของประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน เพราะฉะนั้นบริษัทแพลตฟอร์มจะต้องส่งเงินเข้าไปในกองทุนนี้ และกองทุนนี้ต้องถูกจัดสรร จากภาครัฐก็สมทบบางส่วนเข้าไปด้วย คนทำงานด้วย แล้วไปสร้างหลักประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ รวมไปถึงการออมระยะยาว ข้อที่ 2 คือการกำหนดค่าตอบแทนขั้นต่ำ เนื่องจากว่าบางทีค่าตอบแทนจนเกินไป เราเลยเสนอว่าควรเป็นทางเลือก สามารถจะกำหนดค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง ขั้นต่ำออกมาในทางกฎหมายเป็นไปได้ไหม และข้อที่ 3 ก็คือมาตรการปกป้องคุ้มครองดูแลคนทำงานแพลตฟอร์ม รวมไปถึงการขึ้นทะเบียนกับภาครัฐให้เขามีตัวตน เป็นแรงงานนอกระบบที่มีตัวตน ผ่านการลงทะเบียนต่าง ๆ จะมีกฎหมายที่จะคุ้มครอง ปกป้องดูแลคนกลุ่มนี้อย่างชัดเจน

3. Fair Competition ข้อที่ 1 ก็คือธรรมาภิบาลดิจิทัล คือเราไม่รู้เลยว่าเขาทำอะไรหลังบ้านบ้างบริษัทแพลตฟอร์ม อัลกอริทึมเป็นยังไงบ้าง ค่าตอบแทนเขาจัดมาให้เราในแต่ละเวลาการทำงานยังไงบ้าง แรงงานที่เราสัมภาษณ์เขาก็จะรู้สึกว่ามันไม่แฟร์ เขาไม่รู้เลยว่าเกิดอะไรขึ้นในขบวนการต่าง ๆ บ้าง เพราะฉะนั้นในการเปิดเผย ในการโปร่งใสในข้อมูลเหล่านี้มันก็จะทำให้แรงงานแพลตฟอร์มสามารถมีส่วนร่วมในการเรียกร้องต่าง ๆ ว่ามีข้อบกพร่องยังไงบ้าง คือข้อมูลมันถูกเก็บที่บริษัทอย่างไรเดียวเลย ภาครัฐก็ไม่ทราบ คนทำงานก็ไม่ทราบ นักวิชาการก็ไม่ทราบ เพราะฉะนั้นในกระบวนการต่าง ๆ ก็จะดำเนินการได้ยาก มันไม่มีหลักฐานอะไรที่ชัดเจน ฉะนั้นเราคิดว่ามันก็สำคัญ Fair Competition

ข้อที่ 2 ก็คืออยากให้เปิดให้รายใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันในตลาดด้วย ที่มีอยู่ในตลาดจะเป็นลักษณะของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด การทุ่มตลาด ทำให้ค่าตอบแทนต่าง ๆ มันถูก หรือค่าที่ผู้บริโภคจ่ายมันต่ำกว่าต้นทุนที่แท้จริง เพราะฉะนั้นเป็นอุปสรรคที่จะทำให้รายใหม่ ๆ โดยเฉพาะรายเล็กเข้ามาแข่งขันในตลาดได้ยาก และการที่เขาเข้าไปผูกขาดโดยรายใหญ่เพียงไม่กี่รายในตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่างประเทศด้วย มันก็มีโอกาสที่ค่าตอบแทนจะถูกเอารัดเอาเปรียบได้มากด้วย อยากให้มีการส่งเสริมให้ลดอุปสรรคต่าง ๆ ที่รายใหม่จะเข้ามาแข่งขัน

ทั้งหมดนี้เป็น 8 ข้อเสนอที่เราได้นำเสนอให้กับกระทรวงแรงงาน ซึ่งทางโจทย์ผู้จัดก็บอกว่ นโยบายที่เสนอไป ชับเคลื่อนถึงไหนแล้ว มี 2 ความก้าวหน้า อันที่ 1 ก็คือนำไปประกอบการพิจารณา

ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุ้มครองแรงงานนอกระบบที่คณะกรรมการ กฤษฎีกา และคณะกรรมการฯ นำกฎหมายของสเปนมาเป็นต้นแบบ และมีการกำหนดนิยามใหม่ของ แรงงานนอกระบบ หมายถึง แรงงานอิสระหรือแรงงานกึ่งอิสระ ก็เอามาตรา 3 Fair ของเราไป พัฒนาที่จะกำหนดมาตรการส่งเสริมคุ้มครองและพัฒนาแรงงาน อันที่ 2 ถูกนำเอาไปประกอบการ จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงาน บริหารจัดการแรงงานนอกระบบของปีพ.ศ. 2566- 2570 ซึ่งตรงนี้ น่าจะเผยแพร่ได้แล้วของทางกระทรวงแรงงาน

**คุณศักตินา ฉัตรกุล ณ อยุธยา** นักวิจัยอิสระด้านแรงงาน นำเสนอประเด็นการรวมกลุ่มเพื่อ สร้างอำนาจต่อรองของแรงงาน ความว่า

การรวมกลุ่มเป็น 1 ใน 5 องค์ประกอบของ Fair Work (ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพ การทำงานที่เป็นธรรม สัญญาที่เป็นธรรม การบริหารจัดการที่เป็นธรรม และระบบตัวแทนที่เป็น ธรรม) เรื่องการรวมกลุ่มจึงเป็นเรื่องสำคัญ คนที่ทำเรื่องแรงงาน คิดว่าเรื่องของการรวมตัวและเจรจา ต่อรองร่วมเป็นประเด็นแรกที่จะทำให้เข้าถึงสิ่งอื่น ๆ ถ้ารวมกันไม่ได้ เราไม่มีอำนาจไปเจรจาต่อรอง สิ่งอื่น ๆ จะถูกกลืนหายไป เรื่องการรวมตัวเจรจาต่อรองจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับคนทำงานทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะไรเดอร์ แต่ไรเดอร์ก็ยิ่งสำคัญขึ้นไปใหญ่ ถ้าเราไปดูการจ้างที่เป็นลักษณะพิเศษ เกิดเป็น ปราบกฏการณ์ใหม่ รูปแบบของการรวมกลุ่มของไรเดอร์จะมีหลายรูปแบบ

คือการรวมกลุ่มที่เป็นธรรมชาติของไรเดอร์ เป็นแพลตฟอร์มที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี โซเชียลมีเดียกลายเป็นเครื่องมือแรก ๆ ที่ไรเดอร์ใช้ เป็นแพลตฟอร์มในการรวมตัวกัน ช่วยเหลือกัน ต่อรองกัน อีกรูปแบบหนึ่งคือรวมกันเป็นองค์กร สมาคม หลายประเทศเนื่องจากสภาพการจ้าง งานไม่ชัดเจน เขาไปตั้งสหภาพไม่ได้ จึงใช้ช่องทางการรวมกันเป็นสมาคม บ้านเราก็เริ่มมีการพูดถึง เรื่องนี้ อีกอันหนึ่งคือการรวมตัวเป็นชุมชนที่มีความสำเร็จ อีกอันคือองค์กรวิชาชีพ ซึ่งบ้านเราก็นิยม ทำกัน สุดท้ายก็คือการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นสหกรณ์ สหกรณ์บ้านเราที่ประสบความสำเร็จมาก คือ ออมทรัพย์ กู๊ยม แต่สหกรณ์ที่เป็นเรื่องการผลิต การต่อรอง ไม่ค่อยสำเร็จเท่าไรเพราะไม่ได้รับการ ส่งเสริม

สหภาพแรงงานเป็นสถาบันสำคัญที่สามารถต่อสู้ให้กับคนงาน ปัญหาที่เราข้อจำกัดเยอะ บ้านเราเป็นประเทศที่มีคนรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงานน้อยมาก คือประมาณ 1.5 % ของจำนวน แรงงานทั้งหมดในประเทศ ถึงแม้ว่ามันเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด แต่ในประเทศไทยเป็นเรื่องยาก

การรวมตัวกันของไรเดอร์เป็นสหภาพแรงงาน มีข้อจำกัดเยอะ อย่างแรกคือเราอยู่ในบริบท สังคมที่ไม่เอื้อต่อสหภาพแรงงาน มีระบบการปกครองเผด็จการ มีวัฒนธรรมแบบอุปถัมภ์ ประเทศเรา ปฏิเสธการรวมตัวกัน เป็นไม่ก็ประเทศในโลกนี้ที่ไม่ให้สัตยาบันอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่าง ประเทศ (ILO) ข้อ 87, 98 ทั้งที่เราอ้างอย่างภาคภูมิใจว่าเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง ILO

กฎหมายส่งเสริมการรวมตัวของคนงานมี 2 ฉบับ คือกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 กับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2535 เรามีแรงงานประมาณ 39 ล้านคน แต่กฎหมายให้คนรวมตัวได้แค่ 10 กว่าล้านคนเท่านั้น (เฉพาะแรงงานที่มีนายจ้างชัดเจน) และกฎหมายกันคนออก (แรงงานนอกระบบตั้งสหภาพไม่ได้) จึงเท่ากับว่ากฎหมายไม่ส่งเสริมให้คนรวมตัวกัน และโมเดลของแพลตฟอร์ม มันเป็นอุปสรรคของการรวมตัว อีกทั้งปัญหาที่เราเอง เรื่องความรู้ ความเข้าใจ สิทธิในการเจรจาต่อรอง สหภาพแรงงานที่บ้านเรามีอยู่ 1.5% มี 1000 กว่าสหภาพแรงงาน มี 15 สภาองค์กรแรงงาน ถ้าไรเตอร์ในประเทศอื่นจะอยู่กับ sector การขนส่ง อย่าง ITF (สหภาพแรงงานขนส่งระหว่างประเทศ) เขารณรงค์จนประสบความสำเร็จในหลายประเทศ เขาไปเคลื่อนไหวสนับสนุนจัดตั้ง แต่บ้านเราสหภาพที่มีอยู่ไม่ได้สนใจไรเตอร์ จึงเป็นข้อจำกัด

ฉะนั้นด้วยข้อจำกัดเหล่านี้ เรื่องการรวมตัวจึงเป็นสหภาพแรงงานจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก แต่ว่ามันมีปัญหา อุปสรรค เราต้องรู้ว่ามันมีข้อจำกัดอะไรบ้าง อำนาจต่อรองของคนงานมันอยู่ที่ไหนบ้างแค่สหภาพแรงงานเท่านั้นหรือไม่ใช่ จริง ๆ แล้วอำนาจของคนงานที่ทางวิชาการเรียกว่า Power Resources หรือทรัพยากรอำนาจประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนแรกคือ ที่เราเรียกว่า Associational Power หรืออำนาจการรวมตัวกันของสหภาพ ซึ่งบ้านเรามีข้อจำกัด แต่มันก็ต้องทำ และยังมีอีก 3 อำนาจที่เราอาจจะไม่ได้ใส่ใจ ถ้าเราใส่ใจ เข้าใจมัน ก็อาจจะช่วยทำให้เรามีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น

อำนาจที่สองเรียกว่า Structural Power หรืออำนาจเชิงโครงสร้าง ก็คือ การมีความสำคัญในโครงสร้างเศรษฐกิจ คือถ้าเราไม่ทำงาน แล้วทำให้ระบบหยุดชะงัก คือการมีอำนาจเชิงโครงสร้าง เมื่อเราศึกษาประวัติศาสตร์แรงงาน การสไตรค์งานครั้งแรก หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง 2475 เมื่อเดือนสิงหาคม เป็นการสไตรค์ของคนงานลากรถเจ๊ก รถเจ๊กมีจอดเบียดอยู่ 3,000 คันมีคนงานอยู่ 6,000 คน ที่ผ่านมานายจ้างรถเจ๊ก คล้าย ๆ แพลตฟอร์ม เขามีอำนาจและขับพลายที่สูงกว่า แต่ว่าอยู่ดีคืนดี 6,000 คนนัดกันหยุดงาน แล้วเขาชนะ แล้วเขาสามารถเปลี่ยนสภาพการจ้างงาน วางมาตรฐานค่าเช่า ที่นายจ้างเป็นฝ่ายกำหนดอย่างเดียว อันนี้มันสำคัญมากแต่ต้องถามว่าอำนาจเชิงโครงสร้าง มันอยู่ตรงไหน แล้วเราจะทำให้มันเกิดตรงนั้นได้หรือเปล่า อาจจะเป็นโจทย์ที่พวกเราที่ไรเตอร์อาจจะต้องมานั่งคิด เรามีเป็นแสน ๆ คน แต่ว่าเราไม่ได้สามารถที่จะนัดหยุดงาน ไม่มีผลที่ทำให้งานนั้นหยุดจริง ๆ เราทำได้แค่หยุดเฉย ๆ แต่งานไม่หยุด

อำนาจถัดมาคือ Institutional Power หรืออำนาจทางสถาบัน ก็คืออำนาจที่มาจากความเป็นปึกแผ่น เก่าแก่ มีความน่าเชื่อถือ อำนาจเชิงสถาบัน ทำให้สามารถผลักดันให้เกิดกฎหมายดี ๆ ที่สามารถเข้าไปกำหนดนโยบาย

อำนาจสุดท้ายคือ Societal Power หรืออำนาจเชิงสังคม ตัวอย่างประเทศอาร์เจนตินา เขาต้องสู้เรื่องการทำแท้งเสรี มันยากมาก แต่มันสำเร็จเพราะว่าเขาไปทำพันธมิตรกับคนกลุ่มต่าง ๆ ใน

ภาคสังคม จนกระทั่งเขาสันนิษฐานและสามารถชนะได้ มันมีตัวอย่างสำหรับไรเดอร์ ถ้าเราจำได้ในปี 2563 พี่น้องไรเดอร์ที่ทำ foodpanda ที่เข้าไปร่วมชุมนุมแล้วถูกนายจ้างแบน แล้วผู้บริหารรวมกันแบน จนกระทั่งนายจ้างยอมถอย เขาเรียกว่าอำนาจเชิงสังคม เราอาจจะหยุดงานไม่ได้ แต่ถ้าเรามีเพื่อนเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีอำนาจต่อรอง ทั้งหมดทำให้ต้องทบทวนเรื่องการสร้างอำนาจต่อรอง คือปัจจุบันเราเริ่มที่ผ่านโซเชียลมีเดีย จะต้องหาทางว่าจะทำยังไงต่อ ทำให้เรารวมตัวกันได้มาก เพราะว่าถ้าเรารวมตัวกันได้ มันจะไปช่วยเสริมอำนาจอื่น ๆ ที่เราอาจจะยังใช้มันไม่ได้

**คุณอนุฎ ราชกฤษ** ตัวแทนสหภาพไรเดอร์ นำเสนอประสบการณ์การทำงานและการเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิของไรเดอร์

ประสบการณ์การเรียกร้องที่ผ่านมา สหภาพไรเดอร์ (Freedom Rider Union) เริ่มต้นจากปัญหาการจ้างงานไม่เป็นธรรม บริษัทสี่ล้อเรียกเก็บเงิน 200 จากไรเดอร์ทุกคน ซึ่งในตอนนั้นมีไรเดอร์ประมาณ 100,000 คน แต่ว่าแพลตฟอร์มเรียกเก็บเงินโดยใช้ข้ออ้างว่า เงินจำนวนนี้เป็นเงินกองกลาง ชดใช้ค่าเสียหายให้กับลูกค้า แต่ว่าในกฎระเบียบจะระบุไว้อย่างชัดเจนอยู่แล้วว่า พอเวลาเกิดเหตุสินค้าเสียหาย ไรเดอร์ต้องเป็นคนรับผิดชอบ แล้วเงิน 200 บาทที่เขาเก็บไป เอาไปทำอะไรกันแน่ จึงเกิดการประท้วง ไม่ต้องการให้เก็บเงิน เมื่อกระแสแรง เขาเลี้ยงไม่เก็บ 200 บาทเดียว แต่แบ่งเก็บทีละ 100 บาท สู้ให้เห็นถึงว่าอำนาจเรายังไม่มี จึงต้องทำให้เรามีความเข้มแข็งมากขึ้น และเราเห็นว่าปัญหาที่เราเจอไม่ใช่ปัญหาเฉพาะหน้า แต่มันเป็นปัญหาเชิงโครงสร้าง เลยเปลี่ยนชื่อกลุ่มเป็นฟรีด้อมไรเดอร์ ผลักดันและเรียกร้องสิทธิให้กับไรเดอร์ทุก ๆ กลุ่ม

เรื่องหลักประกันการทำงาน ตอนนี้ไรเดอร์ไม่ได้รับความคุ้มครอง จากหลักประกันทางสังคมอะไรเลย เพราะว่า แพลตฟอร์มใช้เงินของไรเดอร์ เป็นหลักประกันให้กับบริษัท ไรเดอร์ต้องทำงานบนความเสี่ยง กลายเป็นว่าไรเดอร์ ต้องถูกผูกติดกับพฤติกรรมของลูกค้า แบกรับความเสี่ยงจากแพลตฟอร์มหมดเลย และเงินที่บริษัทเก็บจากไรเดอร์ไป เท่ากับว่าแพลตฟอร์มหยิบยืมเงินไรเดอร์มาลงทุน โดยที่บริษัทไม่ต้องกู้กับธนาคารเลย แต่อาศัยจำนวนไรเดอร์ที่มาก และให้ไรเดอร์สำรองจ่ายค่าอาหารคนละ 1,000 บาท ซึ่งจำนวนไรเดอร์ในประเทศไทยมันเยอะมาก ถ้าตีซีกประมาณ 500,000 คน แพลตฟอร์มก็จะมีเงิน 500,000,000 บาทสำรองในการจ่ายค่าอาหาร ใช้เงินของไรเดอร์สร้างธุรกิจ อันนี้มันเป็นธรรมหรือเปล่า

มีอย่างหนึ่งที่เรียกร้องมาแล้ว เราารู้สึกว่ามันยังเป็นมายาคติของคนไทย ที่บริษัทแพลตฟอร์มเขาสร้างภาพการทำงานขึ้นมา ให้ไรเดอร์ตีกันเอง แข่งกันเอง เกิดเป็นวัฒนธรรมต่างคนต่างอยู่ ตัวใครตัวมัน กลายเป็นว่าไรเดอร์รวมกลุ่มกันหยุดงาน อีกกลุ่มหนึ่งว่าหยุดไปเถอะ ไม่เป็นไรเดียวรับงานเอง บริษัทแพลตฟอร์มกระจายสวัสดิการ หรือกระจายผลตอบแทนให้ไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการจ้างงาน ทำให้ไรเดอร์ต้องปากกัดตีนถีบ ซึ่งถ้ามองภาพรวม บริษัทแพลตฟอร์มพยายามที่จะแยกไรเดอร์ออกเป็นปัจเจกบุคคลให้ได้มากที่สุด เพื่อสลายอำนาจการรวมตัวให้ได้มากที่สุด และก็

แพลตฟอร์มจะใช้ในเรื่องของค่าครองชีพในต่างจังหวัด กับกรุงเทพไม่เหมือนกัน ในต่างจังหวัดบางจังหวัด เช่น ปัตตานี 17 บาท เขาเสียงความไม่สงบ เสียงต่าง ๆ นา ๆ แต่แพลตฟอร์มก็ใช้ข้ออ้างจุด ๆ นี้ อ้างว่า ค่ารอบไม่เท่ากัน ทั้ง ๆ ที่มามาก็ห่อละ 7 บาทเท่ากัน ทุกอย่างแพงเท่ากัน แต่ว่าค่าครองชีพทำไม่มันถึงไม่เท่ากัน และบริษัทแพลตฟอร์มที่กระจายสวัสดิการไม่เท่ากัน บริษัทแพลตฟอร์มใช้เงื่อนไขการทำงานที่มาก เพื่อจะแลกรับสวัสดิการ เช่น บริษัทตั้งเงื่อนไขว่า 350 งาน จึงจะได้รับสิทธิต่าง ๆ ซึ่งทำให้ไรเดอร์ต้องเร่งรีบ และเสียงมากขึ้น

คำถามที่สอบถามไรเดอร์ว่า ไรเดอร์อยากเป็นลูกจ้างหรือเปล่า ผมมองว่ามันเป็นคำถามเชิงจิตวิทยา มันไม่มีใครอยากเป็นลูกจ้าง เราถูกมายาคติหลายข้อตั้งแต่แรกแล้วว่า คำว่าลูกจ้างมันไม่มี ความอิสระ อีกอย่างกฎวาทกรรมเรื่องอายุน้อยร้อยล้าน ทุกคนต้องการมีธุรกิจเป็นของตัวเอง ไม่อยากเป็นลูกจ้างให้เขาควบคุม ดังนั้นคำ ๆ นี้ผมว่ามันเป็นคำถามเชิงจิตวิทยา ที่ทำให้ไรเดอร์ตอบว่า ไม่อยากเป็นลูกจ้าง เราควรที่จะหาคำถามใหม่ใหม่ว่า คุณพอใจสวัสดิภาพหรือสวัสดิการ หรือสิ่งที่คุณได้รับจากการทำงานในปัจจุบันหรือเปล่า

ความไม่มั่นคงในการทำงาน ซึ่งมันมีตัวอย่างบริษัทหนึ่งการันตีรายได้ของไรเดอร์ใหม่ ดังนั้นมันก็แสดงชัดเจนแล้วว่า เขาสามารถจัดการไรเดอร์ใหม่กับเก่าได้อย่างเบ็ดเสร็จ จำนวนงานในแพลตฟอร์มแต่ละบริษัทมันมีจำกัด ดังนั้นเขาสามารถที่จะการันตีรายได้ให้กับไรเดอร์คนใหม่ ๆ ได้ มันก็เป็นการแสดงหลักฐานแล้วว่าเขาสามารถจัดการส่งงานผ่านอัลกอริทึมให้กับไรเดอร์คนใหม่ ๆ ได้ นี่คือนี่ที่ไรเดอร์คนเก่า ๆ พบเจอ และการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดต่าง ๆ ของบริษัท มันไม่ได้มีการยินยอมจากไรเดอร์ คือแพลตฟอร์มมีการปรับเปลี่ยนได้อย่างอิสระ ไม่ต้องถามความเห็นจากไรเดอร์ตามที่เขาชอบอ้างว่าไรเดอร์คือพาร์ทเนอร์ หรือคู่ธุรกิจของเขา

แพลตฟอร์มพวกนี้เขาแข่งขันกันเอาเป็นเอาตาย บนสภาพการทำงานของไรเดอร์ที่เจ็บตายทุกวัน และเขาไม่ได้สนใจด้วยว่าไรเดอร์จะเสียชีวิต หรือประสบอุบัติเหตุหรืออะไรยังไง ซึ่งบริษัทเหล่านี้เขาให้โมเดลรูปแบบของเอาน้ำดีไล่น้ำเสีย ในช่วงแรก ๆ ที่แพลตฟอร์มมีการหุ้มตลาดเข้ามาใหม่ ๆ ดึงดูดให้ไรเดอร์เข้ามา ดึงดูดผู้บริโภคนเข้ามาในระบบนิเวศของเขา ไรเดอร์เก่า ๆ ที่วิ่งมา 3-4 ปี แน่แน่นอนว่ารับไม่ได้ และเมื่อก่อนค่ารอบมันสูงจริง ทำให้มันไม่ค่อยมีปัญหาเวลาเกิดเหตุลูกค้าหรือเจอลูกค้าซึ่งไม่จ่ายเงิน เพราะว่าค่ารอบมันสูง ไรเดอร์เขายอมเคลียร์ด้วยตัวเอง ในสมัยนี้ที่บอกว่าบริษัทเอาน้ำดีไล่น้ำเสีย ก็จะเป็นลักษณะไรเดอร์เข้ามาใหม่ ๆ แทนที่คนเก่า ใช้นโยบายปรับเปลี่ยนค่ารอบโดยการปรับลดค่ารอบลง ซึ่งไรเดอร์เก่า ๆ เขาทนไม่ไหวกับต้นทุนแบบนี้เพราะว่าค่าสึกหรอที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ไรเดอร์เก่า ๆ มีแนวโน้มที่จะแบกต้นทุนไม่ไหว ไหนจะต้นทุนทางสุขภาพที่ทำงานบนท้องถนนมานาน และเสียงที่จะเป็นโรคทางเดินหายใจ เสียงที่จะเป็นโรคต่าง ๆ

แพลตฟอร์มสามารถปิดกั้นงานไรเดอร์ได้อย่างอิสระ คือไรเดอร์คนไหนทำตัวปฏิบัติกับบริษัท บริษัทจะทำให้เห็นงานน้อยลง พอทำให้เห็นงานน้อยลง ไรเดอร์ก็จะถอดใจและล้มเลิกในอาชีพ

นั้นไปเอง ซึ่งบริษัทสามารถทำได้เพราะว่าชุดอัลกอริทึมมันสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ตลอดเวลา และเรื่องของ intensive มันเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่ทำให้โรเตอร์ประสบอุบัติเหตุมากขึ้นเพราะว่า intensive มันอยู่ในช่วงที่ peak time เช่น ช่วงเวลา 11.00-12.00 มันเป็นช่วงที่คนสั่งอาหารมาก intensive ที่กำหนดขึ้นมามันทำให้โรเตอร์วิ่งเร่งทำรอบกันแทบตาย เหมือนกับที่ยกตัวอย่างการได้รับ ประกันอุบัติเหตุ 350 งาน ซึ่งมันถูกโยกกับโรเตอร์ที่แพลตฟอร์มรับโรเตอร์เข้ามา สมมุติว่างานหนึ่งมี จำนวนจำกัดแล้วแพลตฟอร์มตั้งเงื่อนไขการรับสวัสดิการอย่างน้อยสูงสุด 350 งาน จำนวนที่โรเตอร์ รับแพลตฟอร์มเข้ามามันจะถูกระบาย ทำให้แพลตฟอร์มไม่ต้องให้สวัสดิการกับโรเตอร์ ยิ่งรับโรเตอร์ เข้ามาในระบบมากเท่าไร แพลตฟอร์มยังไม่ให้สวัสดิการกับโรเตอร์มากเท่านั้น นี่คือการเงื่อนไขที่ แพลตฟอร์มสร้างขึ้น เราจึงอยากให้โรเตอร์เป็นหนึ่งในอาชีพที่มั่นคง เพราะด้วยสภาพการทำงานที่มัน ไม่เป็นธรรม หลายคนทำงานมา 3-4 ปี ถ้าแพลตฟอร์มระงับสัญญาถาวร เลิกจ้างถาวร โรเตอร์ขยัน แทบตาย หุ่นเท สร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท แต่ว่าบริษัทกลับเลิกจ้างโดยที่ไม่ต้องจ่ายชดเชยอะไรเลย มันไม่เป็นธรรม

## การประชุมรับฟังความคิดเห็นจากภาคีเครือข่ายและกลุ่มองค์กร ด้านอุบัติเหตุ 30 มีนาคม 2566 ที่จังหวัดอุบลราชธานี

มีวิทยากร 3 ท่านคือ คุณกานุกาญ ยุตกิจ คุณนิกร วิสเพ็ญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์เนตรดาว เถาถวิล

**คุณกานุกาญ ยุตกิจ** สื่อมวลชนท้องถิ่น ผู้ดำเนินโครงการรณรงค์ลดปัญหาอุบัติเหตุจากรถทาง ถนนจังหวัดอุบลราชธานี เสนอข้อคิดเห็นในประเด็นแนวทางลดอุบัติเหตุโรเตอร์ต่อที่ประชุมว่า

ผมนำเสนอข่าวและรณรงค์ลดอุบัติเหตุทางถนนมาประมาณ 2 ปี เราดูตัวเลขการเกิด อุบัติเหตุก่อน ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย ในปี 2562 เปิดเผยว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ 94 เปอร์เซ็นต์เกิดจากคน หรือ “มนุษย์ปัจจัย” อย่างการทำงานของโรเตอร์ เป็นคนขับไม่ว่าจะเป็น ด้านพฤติกรรม ความพร้อมร่างกาย การขับขี่ มีผลมากต่อการเกิดอุบัติเหตุ เช่น เมื่อเข้าอู่ทะเลาะ กับเมีย พอเจอรถติดเลยทำให้เกิดอารมณ์เสีย เกิดพฤติกรรมอะไรบางอย่าง การทำงานหนัก เวลาคอนน้อย ตาพร่ามัว บวกกับเร่งรีบอีกก็เลยทำให้ มันเกินขีดจำกัดของร่างกายมนุษย์ เพราะการขับรถ เราใช้ ดวงตา เป็นองค์ประกอบหลักของการขับรถ ถ้าง่วงมากหรือเมา แสงค์ พอมาชับรถเจอแสง ก็ อาจจะทำให้ศักยภาพในการขับรถของเราลดลง นี่เลยเป็นสาเหตุที่ตัวเราเป็นปัจจัยในการเกิดอุบัติเหตุ หลัก

ส่วนเรื่องสภาพแวดล้อม ถนน อุปกรณ์ ผลวิจัยอาจบอกว่าส่งผลแค่ 6 เปอร์เซ็นต์ ทั้งหมดนี้ งานของศูนย์วิจัยฯ ไม่ได้พิจารณาปัจจัยนโยบายบริษัท แต่ตอนนี้เรากำลังพูดเรื่องโรเตอร์ ผมเล็งไปที่ อุปกรณ์การทำงานของโรเตอร์ คือการใช้โทรศัพท์ขณะขับขี่ เมื่อตาเราเป็นอวัยวะสำคัญในการขับรถ

แต่เมื่อเราก็กังพะวงอยู่กับการมองโทรศัพท์ มันส่งผลต่อการประมวลผลของสมองเรา ไม่รู้จะโฟกัสอะไรก่อน ส่งผลต่อสมาธิในการขับขี่ ประสิทธิภาพก็ลดลงเพราะพะวงเรื่องนี้ จะเห็นว่าเทคโนโลยีของบริษัทที่มีความสำคัญ บริษัทไหนมีเทคโนโลยีที่ดี ที่จะสื่อสารกับไรเดอร์ โดยไม่ส่งผลต่อสมาธิในขณะขับรถ เอาเฉพาะอันนี้ก่อน

ถ้ามองในมุมผู้ใช้แรงงาน เราปฏิเสธไม่ได้ว่าไรเดอร์คือผู้ใช้แรงงาน อยากถามความต้องการของไรเดอร์ ถ้ายื่นที่หนึ่งพันบาท ต้องวิ่งกี่รอบ เราต้องวิ่งเท่าไรถึงจะไม่หนักเกินไป ?

ถ้าเป็นอย่างนี้จะดีไหม เป็นตัวอย่างคือ กำหนดว่าวันหนึ่งให้ได้ค่าตอบแทน 1,000 บาท วิ่งไม่เกินยี่สิบบรอบ ในเวลาทำงานเป็นชั่วโมง ยี่สิบบรอบเป็นการทำงานที่ปลอดภัย เวลานอกจากนั้นให้พักผ่อน ผมคิดว่าพฤติกรรม การขับขี่ของไรเดอร์จะเปลี่ยนไป และถ้าสมมตินโยบายของบริษัทหรือนโยบายทางด้านแรงงาน ครอบคลุมถึงเรื่องอุบัติเหตุ ครอบคลุมถึงด้านประกันสังคมด้วย พฤติกรรม การขับขี่ของไรเดอร์จะเปลี่ยนไป อนาคตถ้าทำให้ไรเดอร์เป็นแรงงานในระบบ จัดให้มีสวัสดิการ ให้คุณได้รับสิทธิสวัสดิการ ผมคิดว่าปัญหาอุบัติเหตุจะลดลง

โอเคเดี๋ยวผมก็คือ ตัวเลขค่าตอบแทน ชั่วโมงทำงาน พวกนี้เรากำหนดได้ ค่าแรงที่มันเหมาะสมสำหรับเลี้ยงชีพคือเท่าไร ค่าแรงที่เหมาะสม ที่ทำให้เรามีชีวิตที่ดี มันคง ดูแลครอบครัวได้ คือเท่าไร เอาตัวเลขที่มีหน่วยงานเขาคำนวณออกมาแล้วก็ได้ คือเจ็ดร้อยแปดร้อยบาทต่อวัน แล้วงานเกี่ยวกับการจราจรเขาคำนวณออกมาแล้ว ว่าคนทำงานเกี่ยวกับรถบนท้องถนนไม่ควรทำงานติดต่อกันเกินสามชั่วโมง อันนี้เป็นวิทยาศาสตร์เลย เราจะเอาตัวเลขนี้เป็นตัวตั้ง บริษัทจะกำหนดกฎระเบียบยังไง ควรอยู่ในกรอบนี้

อยากถ่ายทอดประสบการณ์อีกรูปแบบหนึ่ง เมื่อสองปีที่แล้ว ผมมีโอเคเดี๋ยว และทดลองทำโครงการดู ผมอยู่ชนบท ในพื้นที่ไม่มีไรเดอร์ การซื้อสินค้าภายในโลกออนไลน์คือ โฟสต์ไนเฟชบุ๊กแล้วก็หาเวลาไปส่งกัน สองปีที่แล้วผมก็ลองคิดค้นขึ้นมา เขียนยูเอ็กซ์ยูไอ ลองดูว่ารูปแบบที่เราจะเริ่มตันจากตำบล ๆ หนึ่ง เราจะจ้างไรเดอร์หรือวินเขาไปส่งสินค้าให้หน่อย อะไรประมาณนี้ หรือใครต้องการรถยนต์ เป็นรถที่ไม่ได้ซื้อมาเพื่อบริการขนส่ง แต่เป็นรถที่ซื้อมาแล้วจอดไว้เฉย ๆ ไม่ได้ทำอะไร ก็เอามาใช้ส่งคนไปโรงพยาบาล มันก็เลยเกิดเป็นโมเดลของตำบลตัวเอง ก็เสิร์ฟเรื่องที่พัก เสิร์ฟเรื่องอาหาร เสิร์ฟเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวในแอปพลิเคชันนี้ ก็คือคิดเอง ตั้งชื่อเอง แล้วก็ทำยูเอ็กซ์ยูไอเอง คิดแค่นี้ไม่มีทุน แต่ตอนนี้ก็ทำค้างไว้ ก็มีกรอกแบบและกิตติชนไว้รอใช้ทุน มันต้องมีเซิร์ฟเวอร์ที่จะรันโปรแกรมให้มันอยู่ในออนไลน์ได้ เดือนหนึ่งเป็นหมื่น เราก็ต้องมีทุนในการเช่าเซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้มันยังคงอยู่บนอินเทอร์เน็ต เสนอไว้เป็นโอเคเดี๋ยว เผื่อจะมีแอปที่ไรเดอร์ทำกันเอง เป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค และไรเดอร์ที่ไม่อยากไปอยู่ภายใต้บริษัทที่เอาเปรียบ



**คุณนิกร วิสเพ็ญ** ทนายความ นักกิจกรรมภาคประชาสังคม ปัจจุบันเป็นประธานสมาคมสิทธิเสรีภาพ (สสส.)

กฎหมายการจ้างงานมี 2 รูปแบบ รูปแบบแรกคือการจ้างแรงงาน รูปแบบที่สองจ้างทำของ ถ้าจ้างแรงงานก็คือ มีเวลาทำงานแน่นอน สิ้นเดือนเราก็รับเงินไป ส่วนรับจ้างทำของคือ จ้างทำโน่นทำนี่ให้หน่อยเสร็จงาน ก็เสร็จไป คำถามคือ ตอนนี้ไรเตอร์มีสถานการณ์การจ้างงานแบบไหน ถ้าไม่ได้เป็นทั้งคู่ ไรเตอร์ถือว่าเป็นคนนอกระบบ ไม่มีใครดูแล เราจะทำยังไงกับสิ่งเหล่านี้ ขั้นตอนคือสถาปนาไรเตอร์ให้มีตัวตน ให้มีองค์กรรองรับ ให้มีกฎหมายรองรับ ให้มีนโยบายต่าง ๆ รองรับ ถ้าทำให้ไรเตอร์ทุกคนจะมีตัวตน การได้รับการคุ้มครองตามมาตรฐานจึงจะเกิดขึ้น

เราต้องมองไปที่ สวัสดิการสังคมของประเทศว่ามีอยู่แค่ไหน งานแบบนี้ในต่างประเทศมีเยอะ แต่รัฐมีสวัสดิการให้ ผมสนับสนุนให้ไรเตอร์รวมตัวกันเหมือนสหภาพแรงงาน ผมทำงานกับสหภาพแรงงานมาตั้งแต่สมัยที่ยังไม่มีประกันสังคม เราต่อสู้เรื่องประกันสังคม ทำให้แรงงานได้รับสิทธิสวัสดิการที่ดีขึ้น และมีกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ทำให้มีการกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ การปรับสภาพการจ้าง บนพื้นฐานที่นายจ้างได้กำไร คนงานต้องมีสวัสดิภาพที่ดีด้วย

ถ้าเราสถาปนาการมีตัวตนได้ และถ้าคนในสังคมคิดว่าไรเตอร์เป็นส่วนสำคัญของการดำรงชีวิตระหว่างกันและกัน จะทำให้ไรเตอร์มีศักดิ์ศรีมากขึ้น แล้วมีกฎหมายรองรับ มีสถานภาพที่ชัดเจน ขนาดคนพิการเขาก็กังมี พ.ร.บ.คนพิการ เราก็ต้องพยายามสู้ สักขาดญาณนายทุนจะกลัวการรวมตัว กลัวการต่อรอง เขาจะกลัวมาก เพราะฉะนั้นเขาเลยบล็อกให้เราอยู่กันเดียว ๆ เขาใช้เทคโนโลยีคุมเรา แต่เราไม่ใช่เครื่องจักร เรามีตัวตนเป็นมนุษย์ จึงต้องคิดใหม่ เพื่อไม่ให้เครื่องจักรหรือเทคโนโลยี มันควบคุมเรามากเกินไป ถ้าเราตั้งสหภาพได้ มันจะเป็นคุณูปการ ให้กับประเทศไทยให้กับคนอีกหลายแสนคน

เรื่องไรเตอร์จะทำอะไรในระดับท้องถิ่นได้ไหม การใช้อำนาจขององค์กรท้องถิ่น บางเรื่องอำนาจไม่ได้อยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาไรเตอร์เราตอนนี้ ใครจะเป็นคนแก้ปัญหา บริษัทมันอยู่ต่างชาติ เราคุยกันในท้องถิ่นก็ไปไม่ถึงบริษัท เรื่องไรเตอร์มันไปไกลกว่าการกระจายอำนาจของท้องถิ่น มันไปไกลระดับประเทศ ก็อาจจะต้องใช้กลไกอีกแบบ ซึ่งจะดึงเข้าเรื่องกระจายอำนาจโดยตรงคงยาก แต่ว่าท้องถิ่นมันสามารถตอบสนองปัญหาได้ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะเรื่องการจราจร เช่น ถ้าตำรวจจราจรมีการกระตือรือร้น เห็นอุบัติเหตุมันเกิดขึ้นเยอะเหลือเกินก็จัดอบรม สร้างความเข้าใจกับสังคมว่าผู้สั่งอาหาร คุณก็อย่าเอาแต่เร่ง การที่คุณเร่งมันก็จะทำให้เกิดอุบัติเหตุตามหลัง อีกอันหนึ่งที่ผู้บริโภค เขาไม่เข้าใจว่าคุณต้องวิ่งหลายร้าน คิดแต่ว่าเขาสั่งอาหาร เขาก็อยากได้ของเร็ว เราก็เหมือนกัน แต่ว่าก็ต้องอธิบายให้คนในท้องถิ่นเข้าใจ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน หรือร้านอาหารบางที่ก็รังเกียจไรเตอร์ ทั้งที่จริงจริงแล้วเราเป็นลูกค้าของเขา ทำไมต้องให้เรานั่งตากแดด อย่างกับเราไม่ใช่ลูกค้า มันต้องให้เกียรติกันเพราะเราก็เป็นลูกค้าปกติ

ผมพยายามมองบวก มันมีนายทุนที่ชั่วร้ายก็เยอะ แต่ก็มีนายทุนที่ดีเยอะอยู่เหมือนกัน แล้วพยายามเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ ไม่ว่าจะคุณอยู่ในสถานภาพใด ในสังคมคุณจรรวยล้นฟ้า หรือจนติดดินก็อยู่ร่วมกันได้ คุณอยู่ได้ผมก็อยู่ได้ อย่างมีความสุข ตามวิถี “นิเวศวิถีสังคมนิยม” สิ่งที่เราคุยกันมาเมื่อสักครู่นี้ พูดถึงไรเตอร์ พูดถึงนายทุน ถ้าเราสามารถเปลี่ยนวิธีคิด ให้เป็นวิธีคิดที่อยู่ร่วมกันได้ มันน่าจะมีโมเดลใหม่ ๆ เกิดขึ้นกับบริษัทยักษ์ใหญ่ ที่เห็นด้วยกับวิธีการแบ่งปัน

ถ้าเรายกแนวคิดเรื่องนิเวศวิถีสังคมนิยม มันจะแก้ได้หลายอย่างมาก มันเป็นแนวคิดใหม่ แต่ก็มาจากหลักคิดดั้งเดิม คือปฏิญญาสิทธิมนุษยชน ความเป็นมนุษย์ธรรมดา เขาเขียนไว้แล้วเรียบร้อย เอาหลักการเข้ามาใช้ ตอนนี้โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ การทำอะไรสักอย่างในโรงงานได้ ต้องคำนึงถึงหลักปฏิญญาสิทธิมนุษยชนสากล ถ้าไม่มีหลักตัวนี้โรงงานจะมีปัญหา ในประเทศไทยควรเอาหลักคิดตัวนี้ไปเอาเป็นกฎหมายในการจ้างพนักงานในด้านนี้ ดูแลด้านนี้โดยตรง เพราะฉะนั้นในด้านนี้ก็ต้องคำนึงถึงตรงนี้ด้วย

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์เนตรดาว เถาถวิล** คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เสนอว่า สถานการณ์ที่แรงงานกำลังเผชิญอยู่มันเป็นกระแสโลก ทุนนิยมมันปรับตัว ซึ่งเป็นการสะสมทุนแบบยืดหยุ่น และมันเป็นแบบนี้มานานพอสมควรแล้ว คือไม่ใช่แค่ในระบบการส่งอาหารหรือธุรกิจแพลตฟอร์ม แต่มันเป็นทุกระบบ แต่ว่าธุรกิจแพลตฟอร์มอาจจะเป็นนวัตกรรมขั้นสุดของการสะสมทุนแบบยืดหยุ่น คำว่าสะสมทุนแบบยืดหยุ่นมันหมายความว่า นายทุนโดยเฉพาะทุนข้ามชาติ มันจะมีอิทธิพลในการครอบงำเศรษฐกิจของโลกอย่างมาก แล้วเขาจะใช้วิธีการมีทุนเยอะ ย้ายทุนไปอยู่ในทุกปริมณฑลของโลกนี้ เก็บเกี่ยวผลประโยชน์แสวงหากำไรได้ ทั้งในภาคการผลิต และภาคของการแลกเปลี่ยนทั้งหลาย รวมถึงภาคของการแปรรูปทั้งหมด ก็คือเข้าไปยึดนายทุนน้อยราย แล้วก็ใช้วิธีอะไรก็ได้ที่จะผลักภาระความเสี่ยงให้กับคนระดับล่างลงมา เช่น บริษัทใหญ่อาจจะอยู่ที่อเมริกา แต่ว่ามันอาจจะจะมีบริษัทสาขาเล็ก ๆ อยู่ในประเทศไทย สำนักงานมีคนไม่กี่คน แต่มันทำงานได้เพราะมันใช้เทคโนโลยีเข้ามาควบคุม คือมนุษย์กำลังถูกควบคุมด้วยทุนใหญ่ บวกกับเทคโนโลยีขั้นสูงในทุกกระบวน

ที่นี้คู่ขัดแย้งของเราคือใคร ตอนนี้ถ้าเรารู้กับรัฐบาล หมายถึงว่าถ้าเราเรียกร้องกับรัฐบาลไทย รัฐบาลไทยมันมีอำนาจจำกัด ในการตอบสนองหรือช่วยเหลือเรา อย่างมากก็เอาสวัสดิการจากงบประมาณแผ่นดิน มาจัดสวัสดิการให้เรา แต่ว่ามันไม่สามารถช่วยเราได้เรื่องค่าแรง ก็คือมันจะต้องกดดันที่บริษัทด้วย แต่ว่าการกดดันบริษัทได้มันไม่ใช่แค่พลังของไรเตอร์อย่างเดียว มันต้องอาศัยหลายภาคส่วนด้วยกัน ส่วนตัวคิดว่ามันต้องมีการรณรงค์ระดับใหญ่ เพื่อให้ผู้บริโภคมารับผิดชอบด้วย เพราะผู้บริโภคเป็นผู้ได้รับประโยชน์ จากการมีระบบส่งอาหาร แต่ผู้บริโภคน้อย เพราะว่าเขาจ่ายแค่ส่วนเดียว เขาไม่ได้มาแบกรับสวัสดิการหรือชีวิตของไรเตอร์ แต่เขาเป็นผู้ได้ประโยชน์ เขาก็ต้องเข้ารับภาระมากกว่านี้ อย่างน้อยในเรื่องของการมีส่วนร่วม ถ้าไม่ใช่เรื่องเงิน ก็ต้องเป็นเรื่องของการมีส่วน

ร่วมในรูปแบบอื่น เรื่องความเข้าใจเรื่องของการสนับสนุนอะไรสักอย่าง แต่มันจะต้องมี และร้านค้าเองก็ต้องเข้ามารับผิดชอบกับไรเตอร์ด้วย พุดง่าย ๆ ถ้าเรามองว่านี่คือระบบ ที่คนหลายฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียก็ต้องเข้ามามีส่วนรับผิดชอบกับไรเตอร์ด้วย ตอนนี้สถานการณ์คือ ทุกคนผลักรถมาทำให้ไรเตอร์แบกคนเดียว ถ้าคุณทนไม่ไหวคุณก็ลาออก ร้านค้าก็ถูกกดเหมือนกัน ร้านก็ถูกเอาเปรียบจากระบบเช่นกัน แต่ว่าถ้าเรามองกลับกันก็คือถ้าคุณคิดว่าสิ่งนี้ยังต้องมีอยู่ คนที่เกี่ยวข้องจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไรในการรับผิดชอบ แล้วตัวคนที่ได้ประโยชน์มากที่สุดอย่างบริษัทจะต้องรับผิดชอบมากที่สุด เราต้องสร้างหลักการขึ้นมา ถ้าเปรียบเทียบกับเรื่องสิ่งแวดล้อม ก็คือการผลักดันทุนไปภายนอก ก็คือบริษัทมักจะผลักน้ำเสีย ควัน หรืออะไรก็ตามผลักรถออกไปให้สังคมแบกรับ หลักการก็คือต้องผลักความรับผิดชอบกลับมาให้บริษัท ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์มากที่สุดรับผิดชอบโดยมีรัฐเป็นผู้สร้างอำนาจต่อรองให้ประชาชนให้ไรเตอร์ ในฐานะของผู้ดูแลสังคม กลไกรัฐก็ต้องเข้ามาสร้างอำนาจต่อรองกับบริษัท กับทุนข้ามชาติให้มากกว่านี้ และผู้บริโภคเองที่มีส่วนได้ประโยชน์จากความสะดวกสบายนี้ ก็จะต้องจ่ายมากขึ้น ไม่ใช่จ่ายในรูปของเงิน แต่อาจจะต้องจ่ายในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งเราอาจจะต้องมาคิดกันภายหลังในเรื่องของจริยธรรม ในเรื่องของการใช้บริการ ในเรื่องของการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ซึ่งมันทำได้ ถ้าคุณอยากได้

อย่างเช่น จริยธรรมในการสั่งอาหาร ผู้บริโภคพลังเยอะมาก ถ้าผู้บริโภคกดดันไปที่บริษัทว่าวิธีการหรือรูปแบบของบริษัททำอะไรที่ผิดจริยธรรม ผู้บริโภคต้องเป็นคนส่งเสียง ไม่ใช่แค่ไรเตอร์ เพราะฉะนั้นเราต้องพลิกเกม ไม่ใช่แค่การต่อสู้ของไรเตอร์แต่เป็นการต่อสู้ของสังคม ที่มีผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย ที่จะต้องส่งเสียง หรือรับผิดชอบต่อเรื่องนี้ ที่นี้ประชาชนทั่วไปจะได้อะไร เพราะบางคนอาจจะรู้สึก ว่าฉันไม่ได้สั่งไม่ได้ใช้บริการ แล้วฉันไปเกี่ยวอะไร แต่ในฐานะคนที่ใช้รถใช้ถนนร่วมกัน มันมีความเสี่ยง เราก็อาจจะต้องเข้ามามีส่วนในอย่างใดอย่างหนึ่ง การมีส่วนร่วมจะทำให้ชีวิตคุณถูกหลานคุณปลอดภัยขึ้น

ขออนุญาตเสนอน่าจะลองเอาข้อเสนอของ Guy Standing (2014) ในบทสุดท้ายของหนังสือที่มีชื่อเสียง (The Precariat: The New Dangerous Class) ซึ่งมีอยู่ 5-6 ข้อ ข้อที่หนึ่ง คือการประกันรายได้ขั้นต่ำ กำหนดรายได้พื้นฐานถ้วนหน้า เช่น ทุกคนที่อายุสิบแปดปีขึ้นไป จะมีเงินเดือนสามพันบาททุกเดือน เพื่อเป็นฐานในการดำรงชีวิตท่ามกลางความไม่มั่นคง ข้อที่สอง คือเรื่องการสร้างความมั่นคงในการทำงาน การยังชีพและการจ้างงาน โดยการจ้างงานก็คือการมีงานทำ การได้ทำงานอย่างมั่นคง ต่อเนื่องและไม่ถูกไล่ออก โดยไม่ยุติธรรม ข้อสาม คือการเข้าถึงทุนการเงิน บริษัทต้องจัดการ พนักงานต้องได้รับเงินกู้ที่ถูกต้องและแฟร์กว่านี้ ไม่ใช่ปล่อยรูปแบบผูกขาดอย่าง Grab ทำคือการแสวงหากำไรจากเงินกู้ ถ้าปลดล็อกตรงนี้ได้แล้วไรเตอร์สามารถเข้าถึงเงินจากแหล่งอื่น โดยที่ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ มันก็จะช่วยได้ ข้อที่สี่ เรื่องของการควบคุมเวลา แรงงานจะต้องมีความสามารถในการควบคุมเวลาการทำงานของตัวเองได้ คือเป็นนายเหนือเวลาในชีวิตของตัวเอง ไม่ใช่การที่นายทุนมาควบคุม ให้มีเวลาที่เหมาะสม ข้อห้า คือการคืนทรัพยากรหรือทรัพย์สินส่วนรวม

ให้กับแรงงาน ไม่ว่าจะเป็ถนนหนทางที่มีคุณภาพ ไฟจราจร หรือแม้แต่อาคารบริษัท ก็เป็สิ่งที่แรงงานควรจะได้รับ

## การประชุมนำเสนอผลงานและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โครงการพัฒนาความรู้และความเข้มแข็ง กลุ่มแรงงานนอกระบบเพื่อสุขภาพะ

วันที่ 27 เมษายน 2566 เวลา 08.30-16.00 น. ณ ห้องประชุม ดร.คุณหญิงกนก สามเสนวิล สมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์แห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ

การประชุมมีผู้เชี่ยวชาญมาให้ข้อคิดเป็นหลายท่าน แต่ในที่นี่นำเสนอเฉพาะ ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เทวานฤมิตรกุล** คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เท่าที่ฟังนำเสนอมา 4 เรื่อง ที่เหมือนกันคือ ทั้งหมดคือแรงงานที่ไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของมาตรา 33 ของกฎหมายประกันสังคม คนเหล่านี้ถูกเรียกว่า “แรงงานนอกระบบ” ซึ่งเป็นคำที่ไม่ถูกต้อง เพราะทุกคนคือแรงงาน ที่ทำงานให้กับสังคม สิ่งที่เราจะแก้ไขคือทำอย่างไรให้คนเหล่านี้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

ขอพูดถึงแรงงานอิสระก่อน คือไรเดอร์ เมื่อสักครู่โครงการแรกกล่าวว่า แพลตฟอร์มเขาถือว่าไรเดอร์เป็นแรงงานอิสระ ซึ่งคำนี้ฟังดูดี แต่ข้อเสียคือทุกอย่างเราต้องลงทุนเอง แล้วที่ตามมาคือ ทำมากก็ได้มาก ก็กลายเป็นการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น แล้วเขาบอกว่าเขาเป็นเจ้าของเทคโนโลยี สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นตัวกลางให้ผู้บริโภคกับไรเดอร์มาเจอกัน เรื่องอื่น ๆ เขาไม่เกี่ยว तरहแบบนี้ทำให้คล้ายตามว่า มันก็จริงนะ แรงงานอิสระ ก็เหมือนเจ้าของกิจการ ก็ต้องดูแลตัวเอง ออกค่าชุดเองมอเตอร์ไซค์เอง เกิดอุบัติเหตุก็ต้องรักษาตัวเอง

แต่สิ่งที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปอย่างมากก็คือ เจ้าของแพลตฟอร์มได้ประโยชน์ด้วย ถ้าเขาให้ใช้แอปฟรีก็แล้วไป แต่เขาหักเงินเรา ตรงนี้ภาครัฐต้องเข้ามาดูแล ว่ามีการหักเงินแบบเอาเปรียบหรือเปล่า หนึ่งคือ เราได้ค่ารอบสมัครหรือเปล่า สองผู้บริโภคต้องจ่ายแพงไปหรือเปล่า ที่สำคัญคือความเป็นธรรม ถ้าเรื่องแบบนี้มันเกิดขึ้นกับแรงงาน 28 ล้านคน แต่มีคนในประกันสังคมประมาณ 10 กว่าล้านคน แปลว่ามีคนตั้ง 17-18 ล้านคนไม่ได้รับการคุ้มครอง หมายความว่าถูกเอาเปรียบในทางหนึ่งทางใด โดยรัฐไม่เข้ามาดูแล พอความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้น มันก็กระทบไปถึงทุกอย่าง มีรายได้น้อยก็คือมีเงินไม่พอดูแลครอบครัว จะคาดหวังว่าลูกเขาจะได้รับการศึกษาที่ดี คนสูงวัยได้รับการดูแลที่ดีก็ลำบาก พอเขาได้เงินน้อย ก็ต้องทำงานหนัก พอทำงานหนักก็เจ็บป่วย และเกิดอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุที่กัเกิดขึ้นกระทบกับคนใช้รถใช้ถนน ถนนควรเป็นพื้นที่ปลอดภัย ไม่ใช่พื้นที่อันตรายจากคนที่ทำงานหนัก

ผมคิดว่าทางออกมีสองทาง คืองานใดที่เห็นได้ว่ามีนายจ้าง ก็จัดให้เป็นลูกจ้าง วิธีนี้ก็จะง่าย เพราะมีกฎหมายคุ้มครองแรงงานอยู่แล้ว คุ้มครองทั้งสวัสดิการ ทั้งค่าตอบแทนขั้นต่ำ การรักษาพยาบาล ชั่วโมงการทำงาน กรณีไรเดอร์ ต่างประเทศมีก็ประเทศที่จัดให้ไรเดอร์เป็นลูกจ้าง มีฝรั่งเศส สเปน โปรตุเกส เนเธอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ หรือจะเอาแบบเยอรมนี คือเยอรมนีมีไรเดอร์มานานแล้ว เป็นจักรยานขนส่งของ มีคดีล่าสุดที่ศาลแรงงานสูงสุดเยอรมนี ที่พิพากษาว่าบริษัทริเวอเรนได้ต้องออกค่าอุปกรณ์ให้ไรเดอร์ และต้องดูแลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

ย้อนดูเรื่องความสัมพันธ์การจ้างงาน มันเป็นความสัมพันธ์ 3 ฝ่ายคือ แพลตฟอร์มเป็นตัวกลาง ซึ่งได้ประโยชน์ ผมคิดว่าระบบราชการไทย หรือกระทรวงแรงงานปรับตัวได้ช้ามาก ตอนนี้เราสื่อสารกันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล คือแนวโน้มจะมีแรงงานที่ทำงานผ่านแอปฯ มากขึ้น กฎหมายต้องปรับตามให้ทัน และที่สำคัญไม่ว่าแรงงานเป็นลูกจ้าง หรือทำงานอย่างไรอิสระ กฎหมายก็ต้องคุ้มครองอยู่ดี เหตุผลก็คือเพื่อความเป็นธรรมในสังคม

ส่วนเรื่องที่จะมี พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงานอิสระ ดีไหม ผมก็ว่าดี แต่ความเห็นผม การแก้ปัญหาต้องเลือกทางที่ทำน้อยที่สุด แต่ได้มากที่สุด การไปออกกฎหมายใหม่เป็นทางที่ยากที่สุด ได้ผลหรือเปล่าไม่แน่ใจ และออกมาแล้ว กฎหมายบังคับใช้ไม่ค่อยได้อีก ยกตัวอย่างเราเสนอกฎหมายร่างแรกดีมาก เข้าสภาแปรญัตติ มันแย่งไป พ้องถึงขั้น ส.ว. แย่งอีก แกรมออกมาแล้วบังคับใช้ไม่ได้ อย่างกรณี พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการทรมานและการกระทำให้นुकคนสูญหาย เสียในสภาเป็นเอกฉันท์ แต่สุดท้ายรัฐบาลอุ้มหาย ด้วยการออก พ.ร.ก. ยึดเวลาบังคับใช้ออกไปอีก ผมเลยเชียร์ในช่องทางที่มันต่ำกว่า เช่น กฎกระทรวง มันผลักดันง่ายกว่า เพราะแค่ใช้มติ ค.ร.ม. หรือออกเป็นกฤษฎีกา หรือระเบียบ ก็ยังได้

ผมอยากเสนอทางเลือกอีกทางหนึ่ง คือได้ทั้งความอิสระ ทั้งความเป็นธรรม หลักการ คือ เราเป็นเจ้าของเอง เป็นผู้ถือหุ้น เรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ นายปรีดี พนมยงค์ ผลักดันตั้งแต่ปี 2475 คือการมีประชาธิปไตยทางเศรษฐกิจ ควบคู่กับการเมือง ในอนาคตเราอาจมีแพลตฟอร์มที่ไรเดอร์เป็นผู้ถือหุ้น ระบบนี้คำไทยที่ใช้กันคือ สหกรณ์การผลิต ซึ่งในหลายประเทศเขาประสบความสำเร็จ เช่น สเปน กิจการเกินกว่า 30 % เป็น co-operative หรือสหกรณ์ กระทั่งสโมสรฟุตบอลบาเซโลน่า ก็เป็นสหกรณ์ เราสามารถทำได้ แอปที่มีไรเดอร์เป็นเจ้าของ โรงงานที่มีคนงานเป็นเจ้าของ ควรจะส่งเสริมให้มีแบบนี้มากขึ้น จะเกิดการแข่งขัน โรงงานแบบปกติก็จะปรับตัวให้ความเป็นธรรมกับแรงงานมากขึ้น อยากเชียร์ว่าให้ใช้แนวทางก่อตั้งแอปที่ไรเดอร์เป็นเจ้าของ (สหกรณ์) ทำให้มันเป็นที่รู้จัก ทำให้สังคมเห็นว่า เป็นแอปที่มีความเป็นธรรม ทั้งต่อผู้บริโภค ทั้งต่อไรเดอร์ ไม่มีคนกลางมาเอาเปรียบ

อีกข้อหนึ่งในเชิงกลไก ในยุโรป เช่น เยอรมนี เขามีหลักการว่า โรงงาน หรือกิจการอะไรก็ตามแล้วแต่ คนงานต้องเป็นกรรมการด้วย แบบนี้เป็นทางเลือกอีกแบบ หากแบบแรกมันยากไป อย่างที่

เยอรมนี กรรมการที่มาจากคนงานมีสัดส่วน 1 ใน 3 การจะเอาเปรียบต่าง ๆ มันก็ยาก ทั้งหมดนี้ไม่มีอะไรมากกว่าสังคมที่เป็นธรรมนะครับ

### รองศาสตราจารย์สมชาย ปรีชาศิลปกุล คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผมมี 3 ประเด็น 1. งานวิจัยที่นำเสนอมาสะท้อนอะไร 2. ความสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้ และ 3 เราจะเผชิญหน้ากับปัญหานี้อย่างไร

ประเด็นที่ 1 งานวิจัยชิ้นนี้สะท้อนอะไร ผมคิดว่าที่สำคัญคืองานได้สะท้อนสถานะของแรงงานที่เปลี่ยนไป คือแรงงานในปัจจุบัน รวมทั้งที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ไม่ใช่แรงงานที่อยู่ในโรงงานแบบเดิม แต่ระบบทุนนิยม และเทคโนโลยีมันเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่หมด ผมคิดว่ามีเรื่องที่เปลี่ยนไป 4 เรื่องด้วยกัน ประการแรกคือ มันทำให้ทุกพื้นที่เป็นโรงงานได้ เช่นที่ทำงานของไรเดอร์คือท้องถนน คนรับงานไปทำที่บ้าน ทำให้ที่บ้านเป็นโรงงาน ทุกพื้นที่กลายเป็นโรงงานที่เรามองไม่เห็นตัวอาคารโรงงานเหมือนเดิม เราทุกคนคือคนทำงาน ประการที่สอง การควบคุมทางอ้อมผ่านเทคโนโลยี คือมันไม่ได้เป็นบุคคลมาชี้แจงให้ทำนั่นทำนี่ แต่มันมีอำนาจให้คุณให้โทษ ซึ่งเท่ากับว่ามันมีอำนาจบังคับบัญชาอยู่สาม มันเป็นนายจ้างที่ลึนไหล คือมันไม่ใช่ นายจ้างแบบเดิม แต่มันมาในรูปแบบใหม่ เช่น มาในรูปแบบแอปพลิเคชัน ทำให้เราไม่แน่ใจว่ามันเป็นนายจ้างเราหรือเปล่า แต่ที่แน่ ๆ ข้างหลังแอปพลิเคชันมีบริษัทอยู่ มีเจ้านายอยู่ สี แรงงานถูกทำให้กระจัดกระจาย ทั่วในแง่เชิงกายภาพที่ต่างคนต่างทำงาน เช่น ไรเดอร์ หรือคนรับงานไปทำที่บ้าน ดังนั้นมันรวมตัวกันแบบสหภาพแรงงานได้ยาก อีกแง่หนึ่งคือกระจัดกระจายในเชิงความหมายด้วย เช่น มีการแบ่งแรงงานเป็นหลายแบบ มีแรงงานนอกระบบ แรงงานอิสระ แรงงานคืนถิ่น หรือยกตัวอย่างจากในมหาวิทยาลัยก็ได้ ในมหาวิทยาลัย มีพนักงานหลายแบบ เช่น พนักงานเงินแผ่นดิน พนักงานเงินรายได้ พนักงานจ้างเหมาต่างคนมีสัญญาคนละแบบ มีผลประโยชน์คนละแบบ ทำให้ไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นแรงงานเหมือนกัน เรื่องนี้สำคัญ สำหรับผมแรงงานก็คือแรงงานเหมือนกัน ดังนั้นไม่ใช่พูดว่า เราเท่ากันเท่านั้น แต่ควรพูดด้วยว่าเราเหมือนกัน

ในประเด็นที่สอง ความสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้ มีสองประการ ประการแรกเรื่องความเสี่ยงภัยและความไม่มั่นคง ไรเดอร์มีความเสี่ยงภัยสูงมาก ที่เชียงใหม่เวลาที่เราจะสั่งไรเดอร์ก็คือเวลาฝนตก กับฝุ่นเยอะ แปลว่าเราผลัดความเสี่ยงไปที่ไรเดอร์ โดยที่ไรเดอร์ก็ไม่ได้ค่าตอบแทน และยังความเสี่ยงมาก หากเกิดอุบัติเหตุ หากเกิดปัญหาทางเดินหายใจ ก็คือความไม่มั่นคงในชีวิตระยะยาวตามมา ผมอ่านงานชิ้นนี้แล้วความรู้สึกหนึ่งคือ รู้สึกว่าที่จริงความต้องการของไรเดอร์ ไม่ได้ต้องการอะไรที่มากไปกว่ามาตรฐานเลย เช่น เขาต้องการแค่ค่าของให้ลูกค้าปกป้องคุ้มครองให้ถูก มันน่าเศร้าใจความต้องการของคนจนมันง่ายแค่นี้ ความน่าเศร้าตรงนี้เป็นเรื่องที่น่าคิด ทำไมความหวัง หรือความคาดหวังที่จะมีชีวิตที่ดีของคนไทย โดยเฉพาะคนจน มันถูกกดให้ต่ำ จนกระทั่งไม่กล้าคาดหวังอะไรได้มากกว่านี้

ต่อมาคือ ประเด็นที่งานชิ้นนี้ยืนยันคือ ไรเดอร์คือลูกจ้าง ไม่ใช่พาร์ทเนอร์ เช่น การเปลี่ยนแปลงค่าตอบแทน ถ้าเป็นพาร์ทเนอร์ ถ้าเปลี่ยนแปลงก็ต้องคุยกัน ไม่ใช่ทำตามอำเภอใจ ถ้าอย่างนี้ไม่ใช่พาร์ทเนอร์ แต่เราเป็นลูกจ้าง และถ้าเป็นลูกจ้างก็ต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย สามารถรวมตัวกันได้

ประเด็นนี้ทางฝ่ายบริษัทเขามักอ้างว่า คุณโหดแอบมาใช้เอง คุณไม่ยอมทำก็ออกไป ผมขอ ยกตัวอย่างในช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรม เมื่อประมาณ 200 ปีก่อน ตอนนั้นมีเด็ก ๆ อายุต่ำกว่า 12 ทำงานในโรงงานมาก มีข้อถกเถียงว่าควรจ้างแรงงานเด็ก นายจ้างก็ให้เหตุผลเหมือนกับที่สมัยนี้ บอกคือ เด็กคนไหนไม่ยอมทำงานก็ออกไป เพราะมีเด็กอีกจำนวนมากที่พร้อมมาทำงาน ผมคิดว่าการให้เหตุผลแบบนี้มันใช้ไม่ได้ คือมันต้องมีมาตรฐานอะไรบางอย่างในการจ้างแรงงาน คือ รัฐต้องเข้ามาดูแลไม่ให้เรื่องทำนองนี้เกิดขึ้น

ประเด็นสุดท้าย คือเราจะเผชิญหน้ากับปัญหานี้อย่างไร แบบแรกคือ แก้ไขที่ละประเด็น อาจจะไม่ต้องไปแก้กฎหมายก็ได้ เช่น กรณีไรเดอร์ เป็นไปได้ไหมที่รัฐ หรือองค์กรเช่น องค์กรมหาชน ต่าง ๆ พัฒนาแพลตฟอร์มที่มีการจ้างงานที่เป็นธรรม ถ้าตอบได้ว่ามันติดขัดตรงไหน ถ้าจะทำให้ต้อง ทำอย่างไร ทางเลือกนี้จะเป็นประโยชน์มาก อีกประเด็นหนึ่ง คือเมื่อมองไปในอนาคต การจ้างงาน ผ่านแพลตฟอร์มจะมากขึ้น ประเด็นนี้ต้องทำให้ชัด ว่าเขาเหล่านี้คือลูกจ้าง ถ้าประเด็นนี้ชัดเจน กฎหมายที่คุ้มครองลูกจ้าง และให้สิทธิต่าง ๆ มันมีอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าเราทำให้ความหมายของคำว่า ลูกจ้าง มันครอบคลุมความหมายของการจ้างงานตามที่เป็นในโลกปัจจุบัน ก็แปลว่านายจ้าง นายทุน ต้องมีส่วนรับผิดชอบ บริษัทมีผลกำไร ต้องไม่โยนภาระให้สังคมแบก ไม่ใช่โยนไปที่ประกันสังคม ไปที่ บัตรทอง

สุดท้าย เรื่องนี้จะเกิดได้รัฐต้องเข้ามาเป็นตัวกลางแก้ไข ตอนนี้เป็นโอกาสสำคัญคือ เป็นช่วง เลือกตั้ง พรรคการเมืองไหนที่มีนโยบายตอบสนองต่อแรงงานในโลกสมัยใหม่ เราควรสนับสนุน การเลือกตั้งสำคัญเพราะมันเป็นการกำหนดทิศทางของนโยบาย พรรคการเมืองที่น่าสนใจคือพรรค การเมืองที่เห็นความสำคัญของประชาชน ที่เห็นหัวเรา จังหวะนี้จึงเป็นโอกาสสำคัญที่จะเราจะส่งเสียง และเลือกพรรคที่จะเป็นปากเสียงของเรา

## ภาคผนวกที่ 2 บันทึกการประชุม

### การประชุม “ปัญหาไรเดอร์ ความต้องการ ข้อเสนอ และการผลักดันนโยบาย”

6 มีนาคม 2566 ณ ห้องประชุม อาคารวิกตอเรียการ์เด้นส์  
เพชรเกษม ซอย 69 กรุงเทพฯ

#### เริ่มการประชุมเวลา 09.00 น.

คุณวรดุย์ ตูลารักษ์ กล่าวทักทายผู้ร่วมประชุม และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุม การประชุมครั้งนี้มีไรเดอร์เข้าร่วมประชุม 12 คน เป็นหญิง 6 คน ชาย 6 คน ทั้งหมดเป็นไรเดอร์สังกัด Grab ส่วนใหญ่ทำงานย่านถนนเพชรเกษม

#### กิจกรรมที่ 1 คุณวรดุย์ เชิญชวนให้ผู้ร่วมประชุม เขียน โปสการ์ดถึงตัวเองในอนาคต

มีคำถาม 2 ข้อ คือ

1. ในอีก 20 ปีข้างหน้า คิดว่าตัวเองจะทำอาชีพอะไรอยู่
2. คิดว่าอีก 20 ปี ข้างหน้า อาชีพไรเดอร์จะเป็นอย่างไร

- ณัฐ อีก 20 ปีข้างหน้าอาจจะค้าขาย ทำเศรษฐกิจชุมชน เพราะว่าอาชีพไรเดอร์เป็นอาชีพที่ไม่มั่นคง และไม่อิสระ และวันข้างหน้าไรเดอร์จะเป็นอย่างไร อยากให้อาชีพไรเดอร์มีการคุ้มครองจากกระทรวงแรงงาน และให้มีสวัสดิการต่าง ๆ

- บอย 20 ปีข้างหน้าผมก็อายุ 54 ปี คงเก็บเงินสักก่อนกลับบ้านที่ร้อยเอ็ด กลับไปทำเกษตรโคกหนองนา / อยากให้อาชีพไรเดอร์มีการพัฒนาต่อเนื่องเพื่อคนรุ่นหลังด้วย คิดว่าอาชีพไรเดอร์น่าจะแย่งลง เลวร้ายลง

- หนูย 20 ปีข้างหน้าคงกลับบ้าน ตจว. เพราะตอนนั้นคงอายุ 75 ปีแล้ว / อาชีพไรเดอร์ถ้าไม่มีการพัฒนาต่อเนื่อง จะเลอะเทอะแน่นอน อยากให้พวกเราช่วยกันร่างกฎหมายขึ้นมา เพื่อให้มันเป็นระบบที่ถูกต้อง เพื่อเด็กรุ่นหลังที่เข้ามาสู่อาชีพนี้ จะได้ใช้แพลตฟอร์มที่เราสร้างขึ้นมามาในวันนี้ เพื่อความยุติธรรมของไรเดอร์

- หมิว เปิดธุรกิจส่วนตัว เพราะคงใช้เวลาขับแกร็บวัน 10 กว่าชม. น่าจะไม่ไหวแล้ว / อีก 20 ปีข้างหน้าอาชีพไรเดอร์น่าจะไปไม่รอด เพราะว่า 4-5 ปีหลังมานี้ มันก็ถอยหลังลงตลอด ถ้าจะ



พัฒนาก็คงจะยาก เพราะบริษัทก็คงต้องเอากำไร และไรเตอร์ก็ไม่ไหวเหมือนกัน ค่ารอบก็ลด ค่าครองชีพก็สูงขึ้น อีก 20 ปีข้างหน้าก็อายุ 50 ปี

- ริช คิดว่านานไปถ้าถาม 20 แต่ถ้าให้ตอบว่าอีก 20 ปีคงทำอาชีพส่วนตัว ทำธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย / อาชีพไรเตอร์ไม่ต้องถามถึง 20 ปี หรือ คิดว่าอาชีพไรเตอร์เป็นอาชีพถดถอย ไม่สามารถหาเลี้ยงครอบครัวได้ อาชีพไรเตอร์อาจจะหายไปเลย คิดว่าคงไม่ถึง 20 ปี คิดว่าอีก 5-10 ปีนี้ ก็คงจะหายไปแล้ว

- ป้อม ตอนนี้อายุ 34 ปี อีก 20 ปีข้างหน้าก็ยังไม่ออก แต่ถ้าให้ตอบก็คงหางานประจำเช่น เป็น รปภ. / คิดว่าไรเตอร์จะมีรายได้ลดลงเพราะ บริษัทก็มีหลักการที่ยั่งยืน มีการแข่งขันจากค่ายอื่น ๆ บริษัทก็หาหนทางลดรายได้

- ซี อีก 20 ปี ผมจะอายุ 50 ปี คิดว่าคงจะทำร้านอาหารตามที่ตัวเองฝันไว้ / อาชีพไรเตอร์น่าจะไปไม่รอด ในอนาคตอาจจะมียาอาชีพทางเลือก ไม่รู้จะให้คนทำอะไรแล้ว ก็เอาระบบอื่นมาทดแทนการใช้ “คนทำงาน” มองว่าไรเตอร์อาจจะถดถอยลง ไรเตอร์อาจจะอยู่ไม่ถึง 10 ปีด้วยซ้ำ เชื่อว่าในอนาคต ทางโรงงานอาจจะใช้หุ่นยนต์มาแทนการทำงาน ในเมื่อระบบพวกนี้มันพัฒนามากขึ้น ก็อาจจะมีระบบที่เอามาส่งอาหารที่ใช้อะไรสักอย่างส่งแทนคนก็ได้ เพราะว่าในเรื่องขององค์กรก็เลือกที่จะกดขี่คนที่ยังอยู่ ไม่ได้คิดว่าไรเตอร์ยอมทำงานให้คุณ ตากแดดตากฝน สูญเสียชีวิต แต่คุณไม่มีอะไรให้เค้าเลย

- เต้ ตอนนั้นคงอายุ 70 ปี ก็อยู่บ้านเลี้ยงหลาน / อีก 20 ปีข้างหน้า ผมมองเรื่องอาชีพไรเตอร์ต่างจากคนอื่น ผมมองว่าอาชีพนี้ยังอยู่ได้ แต่รายได้น่าจะน้อยลง

- อู๋ (อรจิ) ตอนนี้อายุ 24 ปี อีก 20 ปีข้างหน้าก็อาจจะเปิดร้านอาหาร หรือ คาเฟ่ / อาชีพไรเตอร์ มองว่า พวกแกร็บ หรือลาล่ามูฟ อาจจะไม่มีแล้ว เพราะตอนนี้พวกร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น ซีเจ เคามีบริการเดลิเวอรี่ และร้านอาหารต่าง ๆ ก็จะมีบริการเดลิเวอรี่เหมือนกัน คิดว่าอาชีพไรเตอร์อีก 20 ปีข้างหน้า น่าจะแย่งลง

- เอก ตอนนี้ผมทำอาชีพไรเตอร์และขับวินมอเตอร์ไซด์ด้วย อีก 20 ปีข้างหน้า ก็น่าจะขับวินมอเตอร์ไซด์อย่างเดียว / อาชีพไรเตอร์มองไม่เห็นอนาคต แต่คิดว่าอาชีพต้องอยู่ต่อไป พวกเราต้องช่วยกันผลักดัน แต่ถ้าเราไม่ทำอะไรเลย อาชีพนี้ก็คงจะถดถอยลงเรื่อย ๆ และผมก็จะขับวินอย่างเดียว

- เนย อีก 20 ปีข้างหน้าคงยังทำงานเก็บเงินสร้างบ้านอยู่ ไม่รู้ว่าจะเป็นอย่างไรในวันข้างหน้า / ส่วนอาชีพไรเตอร์คงไม่มีแล้ว เพราะว่า ขนาดตอนนี้ ค่ารอบก็ลดลงไปมาก ข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของ ไรเตอร์ก็ยังไม่ได้อะไรสักอย่าง คงไม่มีคนวิ่งไรเตอร์แล้ว เพราะค่ารอบน้อย สวัสดิการต่าง ๆ ก็ยังไม่มี คนก็คงไม่รู้ว่าวิ่งไปทำไม

- หม่อม อีก 20 ปีข้างหน้าคงจะเลี้ยงหลาน อนาคตของหม่อมอีกไม่นานก็คงเลิกวิ่งแล้ว เพราะว่าด้วยอายุ และสภาพร่างกาย สุขภาพก็ไม่ได้แข็งแรงเท่าไร / อาชีพไรเตอร์อีก 20 ปี

ข้างหน้า ถ้าหากดีขึ้น มันก็อยู่ที่พวกเราผลักดันแรงงานอย่างพวกเรา เราก็มีนายจ้าง ถ้าช่วยกันร่วมมือกันมันอาจจะดีขึ้น หรืออาจจะแย่ลง เพราะด้วยเศรษฐกิจแล้ว บางทีไรเตอร์เราทุกวันนี้เจออะไรซ้ำ ๆ ซาก ๆ เช่นตัวเองถึงที่สุดแล้ว พยายามแล้วก็ยังไม่ได้ ยังเป็นหนี้เป็นสิน ก็อาจจะแย่ลงเลย

คุณวรดุศลย์ สรุปความคิดเห็นจากผู้ร่วมประชุมว่า ทั้งหมดเห็นตรงกันว่า อีก 20 ปีข้างหน้า ทั้งหมดไม่มีใครอยากเป็นไรเตอร์ เพราะมองว่าเป็นอาชีพที่มีแนวโน้มแย่ลง ทั้งค่าตอบแทน สวัสดิภาพ การดูแลจากบริษัท และถ้าวันนี้เราไม่ทำอะไรเลยปล่อยให้เป็นอย่างนี้ อะไร ๆ จะแย่ลงอย่างรวดเร็ว ส่วนธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร คงอยู่ไม่รอด เพราะการแข่งขันสูง มีความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค



## กิจกรรมที่ 2 ความไม่แน่นอนและความเสี่ยงในอาชีพไรเตอร์

คุณพรประภา ผลอินทร์ (แหม่ม) เกริ่นนำว่า อาชีพไรเตอร์ อย่างที่ทุกคนทราบดี เข้าออกมาทำงาน เียนไม่รู้ว่าจะได้กลับบ้านหรือเปล่า เพราะที่ทำงานเราอยู่บนท้องถนน ทุกวินาทีมีความเสี่ยงมาก และน่าจะเสี่ยงมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ด้วยความเร่งรีบ ด้วยการถูกกดดันจากลูกค้า กดดันจากระบบงานแบบ งานพ่วง ทำให้เราถูกกดดัน ถามว่า “ทำไมเราต้องมาแบกรับภาระของบริษัทมากมายขนาดนี้” ด้วยสภาพเศรษฐกิจ และสภาพความเป็นอยู่ เราก็อยากจะมีชีวิตที่ดีขึ้น เราก็ต้องทำ อยากจะบอกว่าไรเตอร์เป็นอาชีพที่เสี่ยง เสี่ยงมากด้วย อยากให้หน่วยงานรัฐหรือแพลตฟอร์มให้มองเห็นพวกเรบ้าง

คุณวรดุศลย์ ยกตัวอย่างอาชีพที่อันตรายที่สุดในสหรัฐ 1. จับปลา ล่าสัตว์ อาจจะได้โดนเสือกิน 2. ทำงานบนหลังคาสูง ๆ 3. ตัดไม้ใหญ่ 4. คนงานก่อสร้าง 5. นักบิน 6. คนเก็บขยะที่เจอสารเคมีอันตราย 7. เชื่อมเหล็ก 8. เติลเวอรี คนทำงานส่งของส่งอาหาร 9. คนขับรถบรรทุก 10. คนทำงานเหมืองแร่ จะเห็นว่า อาชีพในโลกนี้มีหลายร้อยอาชีพ แต่ 1 ใน 10 คือคนขับรถส่งอาหารในยุคใหม่ ซึ่งอัตราการตายประมาณ 30 คน ต่อ 1 แสนคน ในสหรัฐฯ

ความไม่แน่นอนคืออะไร ? ความไม่แน่นอนคือข้อมูลที่เรารู้ ไม่รู้ว่าเราจะทำอะไรกับมัน อาชีพไรเดอร์มีข้อมูลจำนวนมากที่เราไม่รู้ เช่นทำไมเราถึงตกชั้น มันมีข้อมูลที่เรารู้บ้าง ไม่รู้บ้าง รู้จริง ไม่รู้จริง ก็คือเรียกว่าเราขาดข้อมูล ทำไมเราโดนแบน การโดนแบนโดยไม่มีเหตุผล อันนี้เค้าเรียกว่า “ความไม่แน่นอน” การไม่รู้ข้อมูลนำไปสู่ความเสี่ยง เราไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคตเกี่ยวกับตัวเรา เช่นเรารู้ไหมว่า พรุ่งนี้ค่ารอบจะลดลง หรือจะขึ้น แต่ถ้าเป็นลูกจ้างประจำเราจะรู้ ว่าเงินเดือนจะขึ้น 5% 10% เราก็จะรู้ อันนี้ก็เป็นเรื่องข้อมูล จึงจะบอกว่า การไม่รู้ข้อมูลทำให้เกิดความเสี่ยงในชีวิต ในอาชีพ เช่น ทำไมค่ารอบลดแล้วลดอีก ก่อให้เกิดความเสี่ยงอะไรขึ้น

หม่อมเสริมว่า แต่ละวัน ทุกวันนี้เราเอาไม่ได้กับนายจ้างเลย ไม่ทราบพรุ่งนี้จะลดอีกเท่าไร มะรีนจะลดอีกเท่าไร บางทีเค้าก็ไม่ได้บอกว่าวันนี้จะลดหรือไม่ลด บางทีมีแมสเซอร์มา บางทีคนที่วิ่งงานบางคนก็อ่านไม่หมด เค้าอาจจะเปลี่ยนแปลงโดยที่ไม่ต้องบอกเราก็ได้ เพราะฉะนั้นมันมีความเสี่ยงตรงที่ว่า ค่ารอบน้อยลง ถูกบีบลง บีบลง ทำให้เราไม่สามารถหายใจออกได้

ผู้ร่วมประชุมเสริมว่า ความเสี่ยงอีกประการหนึ่งคือ งานแบช งานแบชในแต่ละรอบ สมมติตัวแรกได้ราคา 35 บาท ตัวที่สอง 15 บาท เท่ากับเราได้ 50 บาท เรายัง 4 ที่ ถั่วเฉลี่ยแล้ว เรายังได้ที่ละ 12.50 บาท แล้วไหนกว่าที่เราจะไปรับงานอีก 3 กิโลเมตร แล้วลูกค้าปึกหมุดอยู่หน้าหมู่บ้าน แต่เราต้องเข้าไปอีก 1 กิโลเมตร อันนี้เราเสียไปแล้ว 4 กิโลเมตร ซึ่งไม่ได้เงินจากแกร็บเลย เรายังโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งเหล่านี้เป็นความไม่แน่นอน บางทีให้ไปส่งชั้น 40 ชั้น 50 ไปมาแล้วผมวิ่งในเมือง นี่แหละครับคือความไม่แน่นอน นำไปสู่ความเสี่ยงคือ 1.อุบัติเหตุเกิดขึ้นแน่นอน 2.เรื่องน้ำมันที่แพงขึ้น เรายังมีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันมากขึ้น วิ่ง 4 กิโลเมตรต้องงาน 4 ตัว มันเสียไปแล้วโดยที่ไม่มีผลตอบแทนเลย

แบ่งกลุ่มระดมความคิด ความเสี่ยง ความไม่แน่นอน ระดมความคิด 2 กลุ่ม

### กลุ่มที่ 1 นำเสนอ

- ความเสี่ยงด้านสุขภาพ ขับขี่รถทั้งวันทำให้มีความเสี่ยงจากฝุ่น PM 2.5 สะสมในปอด
- ขับรถ 10-12 ชั่วโมง เวลาพักผ่อนน้อย อาจจะวูบหมดสติ เคยมีเพื่อนหลับบนรถแล้วก็ไม่ตื่นอีกเลย
- ความกดดันค่ารอบ ความเครียดสะสม
- การจัดการกับความเสี่ยง ต้องจัดการด้วยตนเอง

## กลุ่มที่ 2 นำเสนอ

- รายได้ของเราจะลดลงจากงานแบช จากเดิมรอบละ 40บาท 2 รอบก็ 80 แต่พอเป็นงานแบชก็เหลือรอบละ 55 บาท ส่งงานนานขึ้น 13 กิโลเมตร ได้ค่าส่ง 80 บาท โดนหักเปอร์เซ็นต์เยอะ

- รองรับอารมณ์ลูกค้า บางที่ไม่เข้าใจเพราะร้านอาหารบางร้านก็ทำนานมาก บางทีไปเจอแม่ค้าที่เครียด เจอควั่นรถ ควั่นฝุ่น บุหรี่ บุหรี่ไฟฟ้า เริ่มไม่แน่ใจว่าควั่นที่เจอทุกวันนี้เป็นควั่นจากอะไร

- การจัดการกับความเสี่ยง ถ้าเจอพวกใช้อารมณ์ ก็จะยืมใส่ ขอโทษลูกค้า เก็บอารมณ์ไว้ก่อน พอออกมาที่ตะโกนใส่หมวกกันน็อก

- เรื่องเทคโนโลยี เวลาใช้โทรศัพท์นาน ฝนตกโทรศัพท์เปียก ระบบล่มติดต่อ CC ไม่ได้ มีปัญหาอะไร เครดิตไม่เข้า บางทีก็ตัดสายทิ้ง

- เงินเข้าไม่ครบ บางครั้งเราส่งงานไปแต่เงินเข้าไม่ครบ เราต้องคอยสังเกต คอยเช็คดี ๆ เพราะระบบมันไม่เช็คให้ รวมถึงระบบล่มตั้งแต่เข้า-เที่ยง แต่ทางบริษัทก็ไม่บอก ไม่ชัดเจนเรื่อง การเสี่ยรายได้ เพราะบริษัทมีประวัติอยู่แล้วว่าเราวิ่งงานได้เท่าไรตั้งแต่เข้า-เที่ยง ควรจะเอาตรงนั้นมาคำนวณชัดเจน

- ระบบไม่เสถียร

- อุบัติเหตุ เรื่องการจองงาน เช่นจองงานไปแล้ว ฝนตก เราก็ไม่สามารถยกเลิกงานได้

- งานแบช ที่ร้านค้าอยู่ตรงละพื้นที่กัน

- เรื่องปึกหมุด รออาหารนาน ลูกค้ากดตัน แล้วเราต้องไปปรับงานแบชอีกตัวนึง

- ความเสี่ยงบนท้องถนน

- ปัญหาการติดต่อกับลูกค้า

- เวลาแกร็บขับรับวิน ก็เจอปัญหาที่วินเจ้าถิ่นด้วย

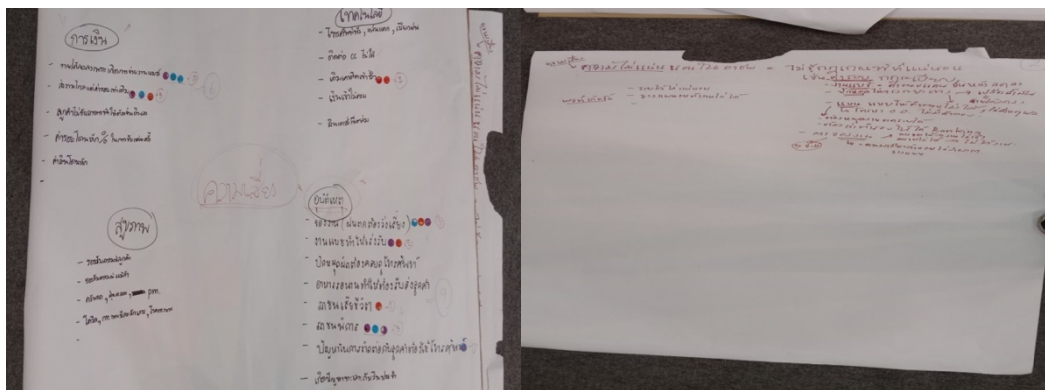
- การจัดการกับอารมณ์คือยืมสู้ เราทำอะไรไม่ได้ในขณะที่ใส่เครื่องแบบของไรเดอร์ ทำใจอย่างเดียว ทำอย่างอื่นไม่ได้

- ค่ารอบลด จัดการโดยวิ่งงานให้เยอะขึ้น ลากเวลาให้ยาวไป ต้องอึดขึ้น กลับถึงบ้านก็สลบนอนตาย พักงาน

- การจัดการงานแบช จัดการโดย พักงาน ปิดทิ้ง ปฏิเสธงาน ถ้างานคุ่มาไกล ตัวไกลเรายกเลิกไปก่อนเลย

- การคอมเพลนจากลูกค้า ที่กดดาวให้เราดาวเดียว เราจะต้องแก้โดยให้ลูกค้า 100 คน กดดาวให้เรา 5 ดาว ถึงจะแก้ 1 ดาวที่ถูกคอมเพลนได้

- การแก้เรื่องการติดต่อ CC ถ้าติดต่อ CC ไม่ได้ เราก็ต้องยอมเสี่ยเปอร์เซ็นต์ไป



หลังจากทั้ง 2 กลุ่ม นำเสนอผลการระดมความคิดเรื่องความเสี่ยงเสร็จแล้ว ลำดับต่อมาคือ การระดมความเห็น ว่า ประเด็นอะไรเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไขมากที่สุด โดยผู้จัดแจกสติ๊กเกอร์ให้ผู้ร่วมประชุมนำสติ๊กเกอร์ไปติดตรงประเด็นที่ตนเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วน

ได้ข้อสรุปว่าประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไขคือ ความเสี่ยงทางการเงิน จากการที่รายได้ลดลง เพราะมีงานแบกมากขึ้น และส่งงานไกลแต่ค่าตอบแทนเดิม ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ จากการจูงงาน ทำให้ต้องเร่งรีบ ฝนฟ้าตกก็ต้องเร่ง และงานแบกทำให้เร่งรีบ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี บริษัทให้เงินล่าช้า

ดร.กฤษฎา บุญชัย ซึ่งร่วมสังเกตการณ์การประชุม ชวนผู้ร่วมประชุมสนทนาในประเด็น “ตาข่ายนิรภัยทางสังคม” ที่ช่วยบรรเทาปัญหาจากการทำงานที่มีความเสี่ยง ระบุธรรมชาติของตาข่ายทางสังคม เช่น การประกันอุบัติเหตุจากบริษัท การดูแลสุขภาพ กองทุนช่วยเหลือ नामจำเป็นต้องหยุดงาน



การสนทนาทำให้เห็นว่า อาชีพไรเดอร์มีตาขายนิรภัยที่เบาบางมาก เพราะเมื่อมีอุบัติเหตุต้องดูแลตัวเอง จาก พ.ร.บ. ความปลอดภัยบนท้องถนน การเข้าถึงการประกันอุบัติเหตุของบริษัท มีเงื่อนไขมาก เข้าถึงยาก ไรเดอร์ส่วนใหญ่ไม่มีประกันสังคม ถ้ามีก็เป็น มาตรา 40 การรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย หรือสุขภาพจิต ต้องใช้สิทธิตามบัตรประกันสุขภาพ

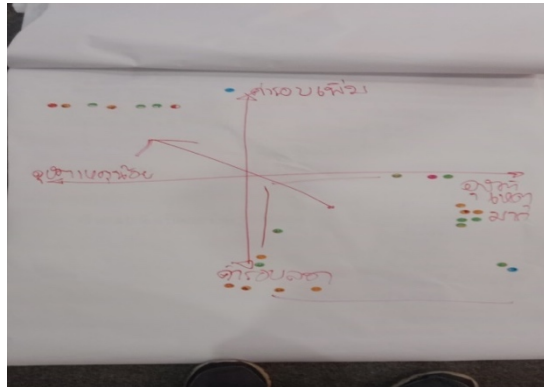
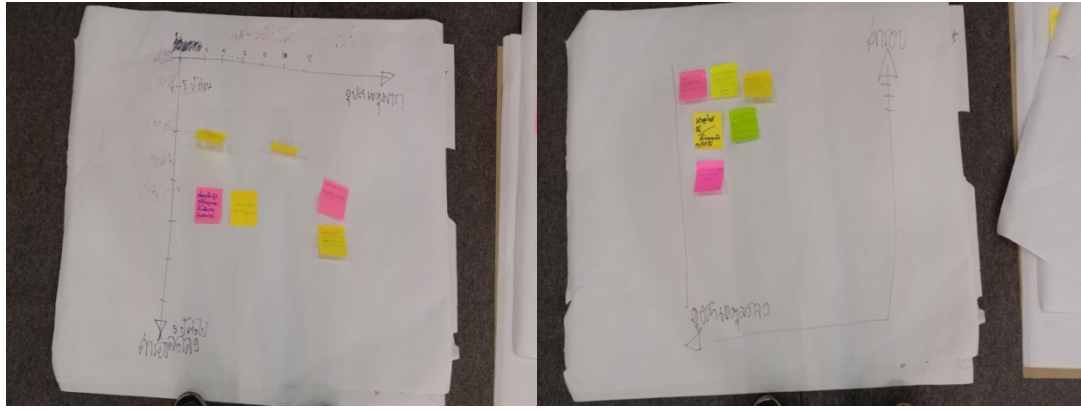


### กิจกรรมที่ 3 การสร้างจากทัศน

คุณวรคุณ ได้เชิญชวนผู้ร่วมประชุมทำกิจกรรม การสร้างฉากทัศน์อนาคต โดย ฉากทัศน์แรก คือ *ค่ารอบลด- อุบัติเหตุเพิ่ม* จะเกิดอะไรกับไรเดอร์ และไรเดอร์จะอย่างไร การวิเคราะห์ฉากทัศน์ทำให้ไรเดอร์ เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างค่ารอบกับอุบัติเหตุ คือค่ารอบยิ่งลดอุบัติเหตุยิ่งมาก หากเป็นเช่นนั้น ก็คือชีวิตไรเดอร์มีความเสี่ยงมากขึ้น ๆ หากพลาดเกิดอุบัติเหตุ อาจเสียชีวิต พิกการทุพพลภาพ ส่งผลกระทบต่อตัวเองและครอบครัวในระยะยาว ไรเดอร์บอกเป็นเสียงเดียวกันว่า หากค่ารอบลดลงถึงจุดหนึ่ง จะออกจากอาชีพนี้แน่นอน เพราะเห็นได้ชัดว่าหากทำต่อไปจะเกิดเหตุร้ายกับตัวเองและครอบครัวแน่นอน

ฉากทัศน์ที่สอง *ค่ารอบเพิ่ม-อุบัติเหตุลด* ในฉากทัศน์นี้ถ้าค่ารอบเพิ่ม ไรเดอร์ก็ไม่จำเป็นต้องเร่งรีบ ขับรถเสี่ยงอันตราย ไม่ต้องทำงานหามรุ่งหามค่ำ ไม่มีความเคร่งเครียด ถ้าเป็นเช่นนั้น ไรเดอร์คิดว่าจะทำอาชีพนี้ต่อไป คงทำให้ชีวิตมีความสุข มีเวลาพักผ่อน อายุยืน ครอบครัวก็มีความสุขด้วย มีคุณภาพชีวิต มีการศึกษาที่ดี อาจเก็บเงินได้ เมื่อถึงวันเกษียณชีวิตคงไม่ลำบาก

ไรเดอร์ทุกคนต่างอยากมีชีวิตตามฉากทัศน์ที่สอง แล้วทำอย่างไรจึงจะไปถึงฉากทัศน์ที่สองได้นำไปสู่โจทย์ของกิจกรรมต่อไป



## กิจกรรมที่ 4 ระดมความคิดข้อเสนอเชิงนโยบาย

ในลำดับสุดท้ายของกิจกรรมภาคเช้า ได้แบ่งผู้ร่วมประชุม แต่ละกลุ่มระดมความคิดข้อเสนอเชิงนโยบายที่สำคัญที่สุด 2 ด้านคือ ด้านอุบัติเหตุ และด้านค่าตอบแทน

### กลุ่มที่ 1 ข้อเสนอต่อเรื่องค่าตอบแทน

- ไม่ลดค่ารอบ
- ค่ารอบเท่ากันทั่วประเทศ
- ประกันรายได้ขึ้นต่อชั่วโมง
- รายได้พอเพียงต่อการดำรงชีพที่ดีของครอบครัว (living wage)
- ไรเดอร์เปิดระบบ แต่ไม่มีอเดอร์เข้า ถือว่าไรเดอร์ทำงาน ต้องให้ค่าตอบแทนราย

ชั่วโมง

### เหตุผลสนับสนุน (ทำไม)

- เพราะบริษัทเรียกเราว่าไรเดอร์
- เกิดความมั่นคงในอาชีพ
- ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจนเกินไป

ผู้จะได้รับประโยชน์จากข้อเสนอนี้

- ไรเดอร์ และครอบครัว
- ร้านอาหาร
- ผู้บริโภค

ใครจะให้การสนับสนุนการเรียกร้องของเรา

- สส. รัฐบาล กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์
- ลูกค้า ร้านอาหาร
- สื่อมวลชน
- นักวิชาการ สหภาพแรงงาน

กลุ่มที่ 2 กองทุนอุบัติเหตุไรเดอร์

ข้อเสนอ

- ให้บริษัทรับผิดชอบกองทุนอุบัติเหตุ
- จ่ายชดเชยรายได้จากการหยุดงาน (ลาป่วย) ลาคลอด พิกการ เสียชีวิต
- มีระบบการตรวจสอบการจ่ายชดเชยที่มีส่วนร่วมและโปร่งใส
- ระบบแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพ

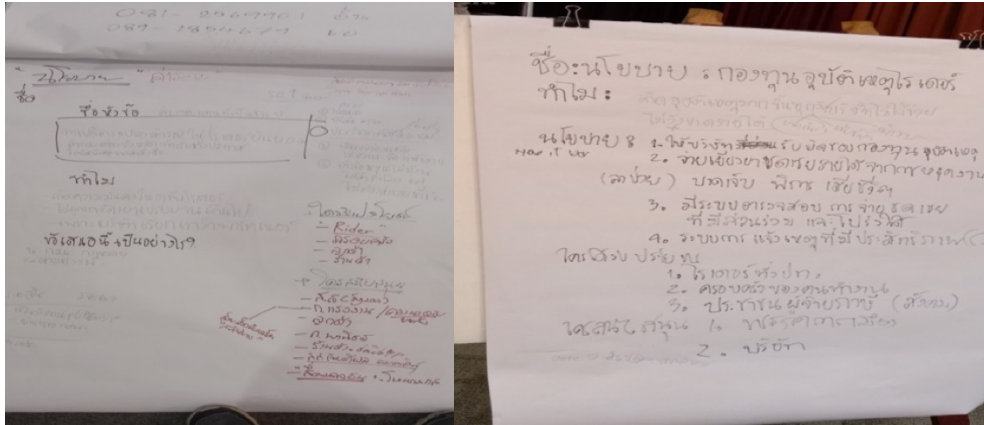
ใครได้ประโยชน์

- ไรเดอร์ทั่วประเทศ
- ครอบครัวของคนทำงาน
- ประชาชนผู้จ่ายภาษี

ใครจะสนับสนุนเรา

- พรรคการเมือง
- บริษัทแพลตฟอร์ม





## ภาคท้าย

ดร.เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทช์จร ผู้อำนวยการสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม (JELLI) วิทยากร นำเสนอประเด็น การพัฒนาและการผลักดันข้อเสนอทางนโยบายของไรเดอร์

ดร.เกรียงศักดิ์ เริ่มต้นจากเชิญชวนไรเดอร์เข้าร่วมกิจกรรม “สิ่งที่เห็น กับสิ่งที่ เป็น, ไรเดอร์ 2030” ซึ่งเป็นกิจกรรมสะท้อนปัญหา และตั้งคำถามเชิงนโยบายกับตัวแทนพรรคการเมือง ในวันที่ 18 มีนาคม 2566 ที่หอศิลป์วัฒนธรรม กทม. พร้อมเชิญชวนให้ไรเดอร์มีส่วนร่วมโดยส่งคลิปวิดีโอ แสดงความรู้สึกเพื่อเผยแพร่ในงาน

ดร.เกรียงศักดิ์ เข้าสู่ประเด็นการผลักดันข้อเสนอของไรเดอร์ว่า การรณรงค์ต้องเป้าหมายต้อง ชัดเจนก่อน ว่าเราต้องการอะไร เช่น ค่ารอบ การประกันอุบัติเหตุ จากนั้นคิดว่า ใครเป็นคนมีอำนาจที่ จะให้สิ่งนั้นเราได้ และถามว่าเรามีอำนาจต่อรองอะไร ที่จะทำให้เขาให้ในสิ่งที่เราต้องการ อำนาจของ เราอาจมีหลายด้าน เช่น อำนาจในเชิงกลุ่ม และอำนาจในเชิงสถาบัน ที่มาจากกฎหมาย หรือการต่อสู้ ในอดีตของพี่น้องแรงงาน อำนาจในเชิงตลาดในฐานะคนทำงานส่งอาหาร และบริษัทของเรามี บทบาทในเศรษฐกิจแค่ไหน ถ้าหากว่าเรารู้สิ่งเหล่านี้ชัดเจน เราจะออกแบบการรณรงค์ได้ประสบ ความสำเร็จได้ ณ ตอนนี้ อำนาจของเราค่อนข้างน้อย ทั้งอำนาจในการรวมกลุ่มอำนาจเชิงสถาบัน อำนาจตลาด แต่ตอนนี้ใกล้เลือกตั้ง เรากำลังมีอำนาจเหนือพรรคการเมือง จึงเป็นโอกาสสำคัญใน ผลักดันความต้องการให้นักการเมืองรับไปผลักดันต่อ

ตัวอย่างของแรงงานแพลตฟอร์มในเกาหลีใต้ เพิ่งมีบทความใหม่ล่าสุดชิ้นหนึ่ง มีข้อเรียกร้อง 5 ข้อที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นไรเดอร์ และงานแพลตฟอร์มประเภทอื่น ๆ ข้อแรก เขาต้องการให้บริษัท แพลตฟอร์มประกาศความรับผิดชอบต่อคนทำงานในฐานะนายจ้าง เช่น บริษัทต้องสมทบเข้า ประกันสังคม ข้อนี้เป็นสิทธิแรงงาน ที่นายจ้างต้องเคารพสิทธินี้ก่อน เรื่องอื่น ๆ จึงจะตามมา เราไม่ได้ ไปขอให้บริษัทช่วย แต่เราต้องเชื่อก่อนว่าเป็นสิทธิของเรา ที่บริษัทต้องให้เรา เพราะมันเป็นของเรา ข้อสอง ต้องการค่าแรงที่เป็นธรรม เขาใช้คำว่า living wage หรือค่าแรงเพื่อชีวิต ค่าแรงงานที่ทำให้มี เวลาหยุดพัก หาคำรู้ หรืออื่น ๆ ต้องเป็นค่าแรงในระดับนี้ไม่ใช่ต่อชีวิตไปวัน ๆ เขาอ้างรัฐธรรมนูญ

เกาหลีใต้ที่เขียนไว้แบบนี้ สาม บริษัทแพลตฟอร์มต้องอธิบายเรื่องอัลกอริทึม ให้คนทำงานเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง สี แรงงานทุกคนต้องเข้าสู่ระบบประกันสังคม ไม่มีข้อยกเว้น เพราะมันเป็นสิทธิ และเมื่อปลายปีที่แล้วที่เกาหลีใต้ มีเลือกตั้งใหม่ รัฐบาลสามารถแก้ไขข้อที่ล็อคเอาไว้ว่าการเข้าถึงประกันอุบัติเหตุต้องมีนายจ้างคนเดียวเท่านั้น เมื่อปลดล็อคได้ทำให้แรงงานที่มิใช่ นายจ้างหลายคนเข้าถึงกองทุนเงินทดแทนได้ ข้อสุดท้าย สิทธิที่ทุกคนจะทำงานอย่างปลอดภัย อย่างกรณีนิวยอร์ก คนส่งอาหารที่ใช้จักรยาน สามารถเรียกร้องให้สภาเมืองออกกฎหมายว่า คนส่งอาหารมีสิทธิปฏิเสธการส่งอาหารถ้าต้องขึ้นสะพานสูง หรือไปพื้นที่อันตราย

ดร.เกรียงศักดิ์ ย้ำว่าทำไมวันนี้ไรเดอร์ยังไม่มีสิทธิ ก็คือเรื่องสถานะ ในต่างประเทศประเด็นที่สำคัญที่ไรเดอร์ต่อสู้คือ ใช้คำว่า สถานะการจ้างงานผิด (misclassification) เราไม่ใช่แรงงานอิสระ แต่บริษัทบอกว่าเราเป็นแรงงานอิสระ ซึ่งมันผิด เพราะบริษัทมีอำนาจบังคับบัญชาเราเหมือนลูกจ้าง เราต้องต่อสู้เรื่องนี้ ถ้าเรายังเสียงแตกยอมรับว่าตัวเองเป็นแรงงานอิสระ การรณรงค์ไม่มีวันชนะ

ประเทศอังกฤษกำหนดสถานะแรงงานเป็น 3 แบบ คือ ลูกจ้าง คนงาน และผู้รับงานอิสระ แต่ในประเทศไทยเราแบ่งเป็น 2 แบบคือ ลูกจ้าง กับผู้รับงานอิสระ/จ้างทำของ มันไม่มีตรงกลางแบบในต่างประเทศ ตรงกลางคือคนงาน ที่อาจไม่ใช่ลูกจ้างก็ได้ แต่คนกลุ่มนี้ก็มีสิทธิคล้าย ๆ กับลูกจ้าง ที่เพิ่มเติมปัญหาอีก ของไทยตอนนี้ร่าง พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานอิสระ ก็ไม่ได้บอกว่าแรงงานแพลตฟอร์มเป็นลูกจ้าง แต่เป็นแรงงานกึ่งอิสระ ถ้าเราปล่อยให้ พ.ร.บ. นี้ผ่าน จะทำให้เราไม่ได้ในสิ่งที่เราต้องการ (การเป็นลูกจ้าง) อีกอันหนึ่ง พรก. การประกอบกิจการแพลตฟอร์ม ก็เป็นปัญหาคือ แบ่งแยกว่าเรื่องกิจการแพลตฟอร์ม เป็นเรื่องธุรกรรมทางเศรษฐกิจ ให้มีอีกกฎหมายหนึ่ง อีกหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบ แต่ในกฎหมายนั้นไม่มีคำนิยามเกี่ยวกับไรเดอร์ หมายความว่า ประเด็นของแรงงานมันหายไป การแยกส่วนเรื่องงานแพลตฟอร์มออกเป็นส่วน ๆ อย่างนี้ มันไม่ได้ เพราะแพลตฟอร์มมันมาเปลี่ยนความสัมพันธ์เรื่องธุรกิจพร้อมกับเรื่องการทำงานทั้งหมด มันทำกฎหมายแยกส่วนไม่ได้

สุดท้ายก็คืออย่างเน้นให้เห็นว่า มันคือเรื่องของการมีตัวตนของไรเดอร์ของแรงงานแพลตฟอร์ม ถ้าเราถูกมองข้าม ไม่มีตัวตน ก็จะเป็นปัญหาเหมือนที่ผ่าน ๆ มา ดังนั้นจุดสำคัญของการต่อสู้คือต้องทำให้ตัวตนของเราไรเดอร์เป็นที่รู้จัก หวังว่าจะมีกำลังใจต่อสู้กันไป



ลำดับต่อมา คุณชววิทย์ จันทรส เลขานุการมูลนิธิเด็กเยาวชนและครอบครัว และคุณเครือมาศ ศรีจันทร์ ผู้ประสานงานเครือข่ายพัฒนาคุณภาพชีวิต ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมประชุม

คุณเครือมาศ กล่าวถึงเหตุการณ์ที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่ไรเดอร์บริษัทหนึ่งขับรถชนคุณครูที่ออกมาช่วยเด็กข้ามถนน ตรงทางม้าลายหน้าโรงเรียน ครูเสียชีวิต ทำให้ไรเดอร์ต้องรับผิดชอบต่อผู้เสียชีวิต โดยการจ่ายเงินชดเชยให้ จาก พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัย ซึ่งเป็น พ.ร.บ. ภาคบังคับ แต่คำถามจากญาติของไรเดอร์คือ ในกรณีนี้บริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้มีส่วนรับผิดชอบเลย ทั้งที่เขาอยู่ในระหว่างส่งอาหาร คุณชววิทย์ เสริมว่า ปัญหายังซับซ้อนไปกว่า ไรเดอร์ขับรถที่ไม่มี พ.ร.บ. คือไปเอารถคนอื่นมาขับ ก็เลยไม่ได้เงินจาก พ.ร.บ. คือคนที่เจอมียูไม่บ่อย บางกรณี เป็น พ.ร.บ. หมดยุ อายุ ยังไม่ต่อ พ.ร.บ. ประจำปี อย่างรายที่แม่สอดนี้ น้องเขายากจนมาก ไม่มีเงินจ่าย คุณชววิทย์จึงกล่าวว่า จะฟ้องบริษัทต่อศาล เพื่อให้กรณีนี้สะท้อนความเชื่อมโยงของปัญหา คือบริษัทต้องร่วมรับผิดชอบด้วย เพราะได้ประโยชน์จากการส่งอาหารของไรเดอร์

คุณชววิทย์เสนอว่า คงต้องมีความร่วมมือกันกับโครงการวิจัยนี้ ร่วมกับไรเดอร์ และทางมูลนิธิ เพราะทางมูลนิธิก็ทำงานกับคณะกรรมการรัฐสภา เรื่องอุบัติเหตุบนท้องถนน ซึ่งเรามีความสนใจเรื่องนี้มาก ที่ผ่านมาระเบิดที่ชายของคนที่เสียชีวิตที่แม่สอดมาคุยกับคณะกรรมการ ได้ถอดบทเรียน ได้เห็นช่องว่างหลายอย่าง และเห็นด้วยว่าในช่วงเลือกตั้ง การผลักดันให้พรรคการเมืองรับข้อเสนอเป็นช่องทางที่สำคัญ และหลังจากนั้นคิดว่ายังมีกลไกอีกทางหนึ่งคือ การล่ารายชื่อ 1 หมื่นรายชื่อ เสนอกฎหมายที่ผลักดันให้แพลตฟอร์มร่วมรับผิดชอบ และผมคิดว่าต้องทำงานแนวร่วมกับองค์กรอื่น ๆ มากขึ้น เช่น องค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับเรื่องอุบัติเหตุ และทางมูลนิธิเรามีผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออุบัติเหตุหลายราย ถ้าเราเตรียมตัวเตรียมข้อมูลให้พร้อม เราสามารถผลักดันนี้สู่สังคมได้

นอกจากนั้นก็ต้องทำให้สังคมกว้างเห็น ว่าไรเดอร์ช่วยเหลือสังคม อย่างในช่วงโควิดที่ผ่านมา บริษัทต้องมาขอบคุณไรเดอร์เหล่านี้ ไม่ใช่เอาแต่ประโยชน์ ต้องมาตอบแทนคนเหล่านี้ สร้างระบบให้คนเหล่านี้ ไม่ใช่ให้ไรเดอร์รับความเสี่ยง แล้วแก้ปัญหาเองทั้งหมด



ดร.เกรียงศักดิ์ ยกกรณีไม่นานมานี้ที่ไรเดอร์ที่ทำงานแล้วพบเสียชีวิตระหว่างทำงาน (overwork) เป็นภาพสะท้อนว่า เรื่องสุขภาพจากการทำงานหนักจะมีปัญหามากขึ้น เราอาจจะต้องผลักดันเรื่องนี้ด้วย เพราะในระบบโรงงาน มันมีเรื่องสุขภาพ เช่นเมื่อก่อนมันมีเรื่องฝุ่นฝ้ายในโรงงาน ทอผ้า มันก็มีมาตรการเรื่องสุขภาพออกมา เรื่องไรเดอร์ก็เช่นกัน คุณวรตุลย์ เล่าถึงประเทศเกาหลี กรณีไรเดอร์มีมอเตอร์ไซด์มาก ทำงาน 20 ชั่วโมง จนเสียชีวิต ทำให้เกิดการรณรงค์ จนมีมาตรการออกมา ประเด็นนี้คือเรื่องความเจ็บป่วยจากการทำงาน ที่ทำไปพร้อมกับเรื่องอุบัติเหตุได้ อ.พฤษัช เถาวิล เสริมว่า เรื่องอุบัติเหตุถ้าเราไปดู การนำเสนอเนื้อหาในเว็บไซต์ของบริษัทแพลตฟอร์ม เขาจะนำเสนอ เรื่องรณรงค์ขับขี่ปลอดภัย ใส่หมวกกันน็อก เคารพกฎจราจร ดูเดิน ๆ มันก็ดี แต่มันก็ทำให้คิดว่า ปัญหาอุบัติเหตุเกิดจากความประมาท ไม่เคารพกฎจราจรของไรเดอร์ และก็ทำให้ไม่มองไปถึงปัญหาที่แท้จริงที่ว่า มันมาจากระบบการทำงานของบริษัทที่มันกดดัน ให้ค่าตอบแทนน้อย ทำให้ไรเดอร์ต้องทำงานหามรุ่งหามค่ำ เร่งรีบ ดร.เกรียงศักดิ์ เสริมว่า บริษัทลงทุนกับการตลาดอย่างมาก ทั้งผลิตสื่อของตัวเอง ทั้งส่งบทความของตัวเองไปลงในสื่อ แล้วคนไม่รู้ว่าเป็นเขียนโดยบริษัท ซึ่งมันเป็นการสร้างภาพของบริษัทต่อผู้บริโภค ว่าบริษัททำดีอย่างนั้นอย่างนี้

หลังจากนั้นมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ร่วมประชุม ในประเด็นต่าง ๆ เป็นการเก็บตกประเด็นตั้งแต่ช่วงเช้า จนถึงรายการสุดท้าย และประเด็นที่ได้ข้อตกลงทั้งท้ายคือการร่วมมือกันเพื่อทำให้ตัวตน และความต้องการของไรเดอร์ ได้รับการยอมรับ และออกกฎหมายคุ้มครองไรเดอร์ ซึ่งในอนาคตภาคีที่มาพบกันในวันนี้จะมีความร่วมมือที่ชัดเจนขึ้น

## ปิดการประชุมเวลา 15.00 นาฬิกา

สืบเนื่องจากการประชุมครั้งนี้ โครงการวิจัยฯ (โดยคุณวรตุลย์ ตูสารักษ์) ได้ส่งเคราะห์เนื้อหาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับผลักดันในช่วงเวลาก่อนเลือกตั้ง ดังนี้

# ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

## 1) ระยะสั้น

### 1.1) ข้อเสนอแนะทางนโยบายด้านสุขภาพความปลอดภัย

แนวทางแรกคือ กำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มทำประกันอุบัติเหตุให้กับไรเดอร์ทุกคนที่ทำงานให้กับบริษัท ครอบคลุมคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยจากการสูญเสียรายได้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุจากการทำงาน

แนวทางที่สองคือ ให้จัดตั้งกองทุนอุบัติเหตุสำหรับไรเดอร์ โดยให้กฎหมายกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มส่งรายได้เป็นเปอร์เซ็นต์ให้กับกองทุนอุบัติเหตุซึ่งอาจมีรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนอุบัติเหตุในลักษณะขององค์กรอิสระ ทั้งนี้จะต้องไม่ผลักภาระการจ่ายเงินสมทบไปที่ไรเดอร์

ในการเบิกจ่ายเงินของกองทุน ให้ไรเดอร์ที่ประสบอุบัติเหตุในระหว่างการทำงานสามารถขอรับค่าชดเชยจากกองทุนอุบัติเหตุฯ ครอบคลุมถึงค่ารักษาพยาบาล การชดเชยค่าจ้างที่สูญเสียไปในระหว่างการรักษาตัวและ/หรือระหว่างพักรักษาตัวเพื่อให้ร่างกายกลับมาอยู่ในสภาพที่พร้อมในการทำงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดแนวปฏิบัติการซับซ้อนที่ปลอดภัยบนท้องถนนสำหรับผู้ที่ยื่นขอรับค่าชดเชย ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องจากกองทุนฯ

ในการบริหารจัดการ กำหนดให้องค์กรอิสระทำหน้าที่บริหารจัดการกองทุนอุบัติเหตุ นับตั้งแต่การเก็บเงินสมทบจากบริษัทแพลตฟอร์ม กระบวนการเบิกจ่าย และการทำรายงานผลการดำเนินการประจำปี รวมถึงจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน อาทิ จำนวนผู้ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน ประเภทของอุบัติเหตุ ประเภทของการบาดเจ็บ และจำนวนการเสียชีวิตจากการทำงาน ประเภทของการเบิกจ่าย และการชดเชย เป็นต้น เพื่อทำรายงานเผยแพร่ต่อสาธารณะ รวมถึงจัดตั้งกลไกการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการของกองทุนอุบัติเหตุ

### 1.2) ข้อเสนอแนะทางนโยบายด้านค่าจ้างแรงงาน

การประกันรายได้ขั้นต่ำ กล่าวคือ กำหนดกรอบค่าจ้างที่เป็นธรรมซึ่งหมายถึงค่าจ้างที่ดี (decent wage) ในระดับที่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัวของไรเดอร์ และกรอบค่าจ้างในอุตสาหกรรมส่งอาหารของแพลตฟอร์ม พร้อมกันกับกำหนดกระบวนการตัดสินใจในการปรับลดค่าจ้างที่มีได้ตัดสินใจปรับลดค่าจ้างตามอำเภอใจของบริษัทเพียงฝ่ายเดียว โดยการปรับลดค่าจ้างหรือการรอบแต่ละครั้งรวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องการค่าจ้าง อย่างน้อยจำเป็นต้องมีการปรึกษารือกับพนักงานและ/หรือตัวแทนพนักงาน หรืออาจกำหนดให้มีตัวแทนจากกระทรวงแรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับค่าจ้างแต่ละครั้ง

### 1.3) ข้อเสนอแนะด้านฐานข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลแรงงานส่งอาหารแพลตฟอร์ม โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะกรรมการสำนักงานสถิติแห่งชาติ จัดเก็บข้อมูลจำนวนแรงงานไรเดอร์ในระดับมหภาค และให้บริษัทรายงานจำนวนไรเดอร์ของแต่ละบริษัท เพื่อที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย สาธารณะที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

การจัดเก็บข้อมูลด้านอุบัติเหตุ กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานส่งอาหารของแพลตฟอร์ม โดยเป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน สาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล และหน่วยงานด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน ของกระทรวงแรงงาน โดยรวบรวมเป็นฐานข้อมูลกลาง รวมถึงข้อมูลจำนวนการเกิดอุบัติเหตุที่บริษัทได้รับรายงานจากไรเดอร์ เพื่อการกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพในด้านอุบัติเหตุจากการทำงาน

## 2) ในระยะกลางและระยะยาว

กำหนดให้มีระยะเวลาการเปลี่ยนผ่านของพนักงานแพลตฟอร์มที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและสวัสดิการอย่างน้อย 3 ฉบับหลักได้แก่ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน โดยอาจจะกำหนดความคุ้มครองในมาตราสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพความปลอดภัยเป็นความคุ้มครองอย่างเร่งด่วน อาทิ การลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง การลา กิจ การลาพักผ่อน ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ค่าชดเชยจากการประสบอุบัติเหตุ การเสียชีวิต ตามกฎหมายเงินทดแทน และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม โดยกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบต่อสิทธิและสวัสดิการไรเดอร์ในช่วงแรก และกำหนดการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความคุ้มครองอย่างครบถ้วนตามกฎหมายข้างต้น รวมไปถึงกฎหมายแรงงานสัมพันธ์



## ภาพบรรยากาศการประชุม

