

รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหาร ที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม

New Forms of Platform Mediated Work for
On-demand Food Delivery

เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทกจจร และ วรรณกุลย์ ตูลารักษ์



รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหาร ที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม

New Forms of Platform Mediated Work for
On-demand Food Delivery

เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทกจกร และ วรศุภย์ ตูลารักษ์

มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท (FES)

ร่วมกับ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม

20 มิถุนายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	V
บทสรุปผู้บริหาร	VI
บทนำ	IX
1. กรอบแนวคิดในการศึกษาแพลตฟอร์ม	1-7
1.1 ความหมายของแพลตฟอร์ม	2
1.2 พัฒนาการของระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอย่างย่อ	3
1.3 โลกดิจิทัลกับการบริโภค	3
1.4 นวัตกรรมเชิงขัดขวาง	4
1.5 ความสำคัญของนิเวศธุรกิจกับระบบแพลตฟอร์ม	5
2. นิเวศธุรกิจของแพลตฟอร์มส่งอาหาร	9-19
2.1 คริวเรือในเขตเมืองกับการบริโภคอาหาร	9
2.2 ภาพรวมของธุรกิจอาหาร	11
2.3 แพลตฟอร์มจัดส่งอาหาร	13
2.3.1 ตัวอย่างแพลตฟอร์มส่งอาหารในต่างประเทศ	13
2.3.1.1 แพลตฟอร์มส่งอาหารรายสำคัญในสหรัฐฯ	13
2.3.1.2 แพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศจีน	14
2.3.2 แพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย	16
2.4 กำลังแรงงานในธุรกิจส่งอาหาร	18
3. กระบวนการผลิตงานและควบคุมคนงานของแพลตฟอร์ม	21-39
3.1 บริบทของเศรษฐกิจที่ครอบงำด้วยงานที่ไม่เป็นทางการ	21
3.2 กลยุทธ์ของแพลตฟอร์มในฐานะ “นายหน้าแรงงาน”	24
3.2.1 การสร้างรูปแบบความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วนธุรกิจ	24
3.2.2 การสร้างอุปทานส่วนเกิน	25
3.2.3 การกระจายงานและกระบวนการแรงงาน	27
3.2.3.1 ระบอบการควบคุมของแอปพลิเคชัน	29
3.2.3.2 การลดทอนความขัดแย้งและบทบาทใหม่ของผู้บริโภค	32
3.2.4 การจ่ายค่าตอบแทนและแรงจูงใจ/ลงโทษ	33
4. คนงานส่งอาหารกับอนาคตของงาน	41-59
4.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	41
4.2 ขั้นตอนการทำงานและทักษะที่ได้รับ	42
4.3 การตอบสนองต่อระบบค่าจ้างและแรงจูงใจ	43
4.4 ชั่วโมงการทำงานและเวลาพัก	47
ล้อมกรอบ กรณีศึกษาจากต่างประเทศ	49
4.5 ความไม่แน่นอน งานที่ไม่มั่นคง และความสัมพันธ์ใหม่	50
4.6 การรวมกลุ่ม	53
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	57

คำนำ

ระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ ระบบดังกล่าวช่วยส่งเสริมการจ้างงานโดยเปิดโอกาสให้แรงงานสามารถเข้าถึงตลาดแรงงานได้ง่ายขึ้น และมีเสรีภาพในการเลือกทำงานได้มากขึ้น ปัจจุบัน จึงมีการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในแทบทุกประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ในอนาคต คาดว่าจำนวนแรงงานแพลตฟอร์มมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นอีกองค์กรต่างๆ ที่ทำงานด้านแรงงานจึงมีความห่วงใยเรื่อง “งานที่มีคุณค่า” ของแรงงานกลุ่มนี้ เนื่องจากสภาพการจ้างงานที่ปรากฏให้เห็นนั้นมักเป็นการจ้างงานชั่วคราว ค่าจ้างต่ำ และยังไม่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายแรงงาน

ในการพัฒนาระดับ “งานที่มีคุณค่า” ของแรงงานกลุ่มนี้ จำเป็นต้องมีข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม แต่การจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มเป็นเรื่องใหม่และยังมีข้อมูลองค์ความรู้ด้านนี้ค่อนข้างน้อย มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท จึงได้สนับสนุนให้สถาบันเศรษฐกิจและแรงงานที่เป็นธรรมทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม” งานชิ้นนี้เป็นการศึกษาวิจัยต่อเนื่องจากรายงานชิ้นก่อนเรื่อง “แพลตฟอร์มอีโคโนมีและผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการ - กรณีศึกษาประเทศไทย” ซึ่งมีการตีพิมพ์เผยแพร่ไปแล้ว งานชิ้นใหม่นี้ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจภาพรวมของระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มและสภาพการจ้างงานได้ชัดเจนขึ้น รวมทั้งยังได้จัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมพัฒนางานที่มีคุณค่าของแรงงานกลุ่มนี้ ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากภาคส่วนต่างๆ สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการอภิปรายกันต่อไป

ทางมูลนิธิฯ ขอขอบคุณคณะผู้วิจัย ได้แก่ ดร. เกียรติศักดิ์ ธีระโกวิทขจร คุณวรดุลย์ ตูลารักษ์ และทีมผู้ช่วยวิจัย รวมทั้งขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลทุกคน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนางานที่มีคุณค่าของแรงงาน

เวสนา ไรตซ์

ปรีดา ศิริสวัสดิ์

มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท สำนักงานประเทศไทย

20 มิถุนายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานวิจัย “รูปแบบงานใหม่ของคนขี่รถมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม” เล่มนี้ เป็นการค้นคว้าและวิจัยต่อเนื่องจากรายงาน “แพลตฟอร์มอีโคโนมีและผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการ กรณีศึกษาประเทศไทย (2561)” ที่ยังคงได้รับเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากมูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท และทำการศึกษาวิจัยโดยทีมนักวิจัยจากสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม ผู้ริเริ่มศึกษาประเด็นแพลตฟอร์มแรงงานมาตั้งแต่ต้น

จุดสนใจสำคัญของรายงานวิจัยเล่มนี้ คือ แพลตฟอร์มแรงงาน ทั้งในความหมายของโมเดลธุรกิจและเครื่องมือดิจิทัล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสิ่งที่เรียกว่า “งาน” ลักษณะการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างงานกับคนงานอย่างไร ในแง่ของทฤษฎี ประเด็นที่เพิ่มเติมจากรายงานเล่มแรก คือ ทีมนักวิจัยให้ความสำคัญกับบทบาทของการบริโภคมากยิ่งขึ้น เราพบว่า การบริโภคเข้ามาแสดงบทบาทสำคัญทั้งในฐานะแรงขับเคลื่อนอยู่เบื้องหลังการเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตแบบใหม่ ในเชิงปฏิบัติ ผู้บริโภคจึงถูกดึงเข้ามาทำหน้าที่ “สั่งการ” คนทำงานควบคู่ไปกับการกำกับของแพลตฟอร์มผ่านแอปพลิเคชัน

เนื้อหาหลักของรายงานวิจัยฉบับนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน กล่าวคือ เนื้อหาในบทแรก เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็น โดยเฉพาะ แนวคิดเรื่องแพลตฟอร์มคือนายหน้าแรงงาน (labor brokerage) รูปแบบหนึ่ง รวมทั้ง แนวคิดนิเวศธุรกิจ ที่ทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจภาพรวมของเศรษฐกิจแบบทำงานรายครั้ง (gig economy) และการทำงานของแพลตฟอร์มแรงงานแบบดิจิทัล ทั้งในฐานะกลไกของกระบวนการผลิตและบริโภค โดยไม่แยกส่วนบริษัทแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันออกจากองค์ประกอบอื่นของระบบ เช่น สาธารณูปโภค และเครือข่ายธุรกิจ อันประกอบด้วยร้านอาหารหรือซัพพลายเออร์ ผู้กระจายสินค้า และผู้บริโภค เป็นต้น

ในรายงานฉบับนี้ ทีมนักวิจัยไปไกลกว่ารายงานฉบับแรกที่โต้แย้งว่าสังคมไม่ควรตกเถียงกันเรื่องสถานะนายจ้างของบริษัทแพลตฟอร์มอีกต่อไป และข้อสรุปว่าแพลตฟอร์มแรงงานหรือแพลตฟอร์มจ่ายงานมีสถานะเป็นนายจ้างของคนทำงานควรเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง เจกเช่นเดียวกับที่กฎหมายต้องจัดให้บริษัทจ้างเหมาช่วงหรือนายหน้าแรงงาน มีสถานะเป็นนายจ้างของคนงานที่ถูกจ้างเหมาช่วงมาอีกต่อ การพัฒนาขึ้นของแพลตฟอร์มจ่ายงาน จึงเป็นเพียงการนำเทคโนโลยีแบบดิจิทัลมาอำพรางความสัมพันธ์ดังกล่าวให้มองเห็นได้ยากขึ้นอีกระดับ

บทที่สองของรายงานฉบับนี้ บรรยายภาพรวมของธุรกิจอาหารให้เห็นว่าระบบนิเวศของธุรกิจอาหารมีการกระจุกตัวของกำลังซื้อในเชิงภูมิศาสตร์ และการครอบงำของธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านเงินทุนอย่างมาก ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยหมวดอาหารและเครื่องดื่มของครัวเรือนไทยนั้น เป็นสัดส่วนถึง 1 ใน 3 ของรายจ่ายครัวเรือนทั้งหมด โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารปรุงสำเร็จที่ซื้อกลับมารับประทานที่บ้านของครัวเรือนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ขณะที่ธุรกิจอาหาร มีมูลค่าสูงถึง 23 เปอร์เซ็นต์ของจีดีพีไทย แต่ถูกครอบงำโดยธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่ที่เป็นบริษัทมหาชน 7 บริษัท มีมูลค่าการลงทุนมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด 1,920 รายรวมกัน นอกจากนี้ ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารกำลังได้รับความสนใจอย่างยิ่งจากห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ ผู้เล่นสำคัญที่กำลังลงทุนมหาศาลเพื่อเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มส่งอาหารกับช่องทางจัดจำหน่ายเดิม เพื่อดูดซับกำลังซื้อของผู้บริโภคที่กำลังถูกเปลี่ยนพฤติกรรมให้สั่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มมากขึ้น

ในบทที่สองนี้ ยังได้เสนอภาพนิ่ง (snapshots) ของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทยภายใต้ข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล เพราะธุรกิจแพลตฟอร์มเป็นธุรกิจใหม่ที่มีพลวัตสูงมาก มีการเปลี่ยนแปลง

ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ทีมวิจัยได้นำตัวอย่างของแพลตฟอร์มส่งอาหารในต่างประเทศ คือ ในสหรัฐฯ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แพลตฟอร์มส่งอาหารในจีน ที่มีพัฒนาการไปไกลกว่าในประเทศไทย มาประกอบให้เห็นแนวโน้มในอนาคตอันใกล้ที่อาจเกิดปัญหาในการทำงานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการลดลงของค่าตอบแทนอุบัติเหตุและความเสี่ยง และการรวมตัวและรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องสิทธิของไรเดอร์ส่งอาหาร เป็นต้น

ในบทที่สาม แสดงให้เห็นถึงกระบวนการผลิตและควบคุมคนงานจากมุมมองของบริษัทแพลตฟอร์มจ่ายงาน งานวิจัยนี้ได้ข้อสรุปว่า แพลตฟอร์มส่งอาหารนำกลยุทธ์สำคัญอย่างน้อย 4 ประการมาประกอบกันสร้างเงื่อนไขให้เกิดงานแบบใหม่ที่ไม่มั่นคง กล่าวคือหนึ่ง เปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้างเป็นแบบหุ้นส่วนธุรกิจ สอง สร้างอุปทานส่วนเกินโดยรับคนทำงานไม่จำกัด สาม นำแอปพลิเคชันมาใช้ในการกระจายงานและมอบหมายงาน ที่มีผลให้เกิดความไม่สมมาตรของข้อมูล และลดทอนความขัดแย้งระหว่างบริษัทแพลตฟอร์ม แต่ขณะเดียวกัน ดึงเอาผู้บริโภคเข้ามาแสดงบทบาทของการกำกับควบคุมการทำงาน และสุดท้าย ใช้อัลกอริทึมในการสร้างระบบการคำนวณค่าตอบแทน แรงจูงใจ รวมทั้งการลงโทษที่ซับซ้อนและขาดความโปร่งใส ในแง่หนึ่ง สร้างความตื่นตัวทำให้กับคนทำงานไม่ต่างจากการเล่นเกมส์ แต่มีผลให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของคนส่งอาหารให้ทำงานยาวนานขึ้น ขณะที่ค่าตอบแทนมีแนวโน้มที่จะลดลงตามระยะเวลาการทำงาน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบของงานวิจัยในต่างประเทศ

ในบทสุดท้าย สภาพการทำงานและขั้นตอนการทำงานจากมุมมองของคนงานส่งอาหาร แสดงให้เห็นว่าเมื่อกลายเป็นสถานที่ทำงานใหม่ของคนส่งอาหารที่ขาดสถานที่พักที่ปลอดภัยเพื่อรอคำสั่งอาหาร นอกจากนี้ ไรเดอร์ต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนสูง กล่าวคือ สภาพการทำงานในแต่ละวันมีปัจจัยจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นสภาพการจราจร ภูมิอากาศ

ปริมาณคำสั่งซื้อ การแข่งขัน ฯลฯ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การทำงานจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอน นอกจากนี้ รายได้ของไรเดอร์ที่ถูกกำหนดจากแรงจูงใจก็เปลี่ยนแปลงทุกสัปดาห์เช่นกัน ระบบแรงจูงใจนี้ มีผลโดยตรงให้เกิดแรงกดดันและความเครียดในการทำงาน เพื่อให้สามารถส่งอาหารได้จำนวนรอบมากที่สุด ดังนั้น ไรเดอร์จึงมีแนวโน้มที่จะต้องทำความเร็วในการเดินทาง ขณะที่ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยของคนส่งอาหารเต็มเวลายาวนานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ทำให้ไรเดอร์มีสภาพร่างกายที่เหนื่อยล้า มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง กระนั้นก็ตามบริษัทแพลตฟอร์มมีการฝึกอบรมและระบบสนับสนุนการทำงานน้อยมาก ปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้เกิดการรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการของไรเดอร์ตามพื้นที่ต่างๆ เพื่อสนับสนุนกันเองในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น ไรเดอร์ที่ทำงานมานานสอนงานให้ไรเดอร์ใหม่ และที่สำคัญ การเรียกรายเงินบริจาคในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุและเสียชีวิต หลายกรณีไม่ได้รับการชดเชยจากบริษัทแพลตฟอร์ม

สุดท้าย ในแง่ของทักษะนั้น ไรเดอร์ส่งอาหารเองไม่ได้พัฒนาทักษะใหม่ในแง่ของเทคโนโลยีมากไปกว่าการอ่านแผนที่ และการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีลักษณะซ้ำๆ ทักษะที่ไรเดอร์ได้รับจากการทำงานที่เด่นชัดที่สุด คือ รู้จักทำเลของร้านอาหารที่กำลังเป็นที่นิยมและเส้นทางในการเดินทาง เนื่องจากพวกเขาต้องวางยุทธศาสตร์ในการทำงาน ด้วยการเลือกร้านอาหารและเส้นทางที่เหมาะสมเพื่อให้ได้รายได้สูงสุดในแต่ละวัน แต่อย่างที่ได้อธิบายไปแล้ว

งานส่งอาหารบนแพลตฟอร์มเป็นงานที่ไม่มี ความแน่นอน รวมทั้งระบบการประเมินการทำงานเองที่ขาดความโปร่งใส

บทนำ

ทีมผู้วิจัยจากสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม ต้องขอขอบคุณมูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ทอีกครั้ง ที่ให้การสนับสนุนทุนกับงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งถือเป็นงานวิจัยลำดับที่ 2 ในหัวข้อของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มและอนาคตของงานใหม่ ทั้งนี้ อาจพูดได้ว่า มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท เป็นหนึ่งในองค์กรเพียงหยิบมือเดียวในประเทศไทย ที่ยังคงให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและสังคม และสนับสนุนกิจกรรมการศึกษา วิจัย และเพิ่มอำนาจการต่อรองให้กับกลุ่มผู้ใช้แรงงานมาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม ต้องขอขอบพระคุณคุณปริดา ศิริสวัสดิ์ ผู้จัดการโครงการของมูลนิธิ ที่มีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนงานวิจัยชุดนี้ คุณปริดาเปิดโอกาสให้สถาบันแรงงานฯ ได้เสนอหัวข้อวิจัยที่สนใจ และให้ความไว้วางใจกับสถาบันฯ ได้ทำการวิจัยต่อเนื่องในเชิงลึกในประเด็นเรื่องงานบนแพลตฟอร์ม ซึ่งถือเป็นประเด็นใหม่ที่ยังขาดองค์ความรู้ที่เป็นระบบอย่างมาก ทั้งในสังคมไทยและในต่างประเทศ ไม่ต้องพูดถึงงานศึกษาวิจัยที่เน้นมุมมองของแรงงาน ซึ่งถือเป็นงานวิจัยเฉพาะทางที่ยังขาดแคลนในแทบทุกด้าน

ในงานวิจัยฉบับนี้ ทีมผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะฉายภาพกว้างให้ผู้อ่านได้รู้จักและเข้าใจรูปแบบการทำงานใหม่ ที่ถูกกำกับโดยแพลตฟอร์มจ่ายงานแบบดิจิทัล เหตุผลที่เลือกธุรกิจส่งอาหารมาเป็นแกนในการศึกษาครั้งนี้ เพราะธุรกิจส่งอาหารกำลังเติบโตอย่างมากและมีความสัมพันธ์กับบริการต่อเนื่องอื่น เช่น บริการขนส่งที่มีคนทำงานในแบบรายครั้ง (gig work) เข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนมาก นอกจากนี้ ธุรกิจอาหารและร้านอาหาร สัมพันธ์กับวิถีชีวิตและวิถีการบริโภคของสังคมไทยอย่างแนบแน่น ร้านอาหารริมทางหรือที่เราเรียกกันว่า “ร้านข้างถนน (street food)” จำนวนมากเป็นธุรกิจขนาดเล็ก/ธุรกิจครอบครัว ที่เป็น

กระดูกสันหลังของเมือง นอกจากก่อให้เกิดรายได้สร้างงานและอาชีพ (livelihood) ให้กับคนจำนวนมากแล้ว ยังเป็นที่พึ่งของคน (จน) เมืองจำนวนมากในแง่ของแหล่งอาหารราคาถูกที่เข้าถึงได้ (affordable) ทีมผู้วิจัยจึงมีความกังวลว่าการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น ซึ่งถูกขับเคลื่อนจากธุรกิจแพลตฟอร์ม อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงในทางอาชีพและวิถีชีวิตของคนที่พึ่งพาธุรกิจอาหาร โดยเฉพาะคนส่งอาหารเหล่านี้ ทีมผู้วิจัยหวังว่าการนำแนวคิดใหม่ต่างๆ เช่น แพลตฟอร์มจ่ายงานในฐานะนายหน้าแรงงาน ระบบนิเวศของธุรกิจ และอื่นๆ มาประกอบการอธิบายกลไกการสร้างกำกับและควบคุมทั้งงานและคนทำงานของแพลตฟอร์ม จะช่วยให้ผู้อ่านมีความเข้าใจที่รอบด้านมากขึ้น และสามารถแสดงทัศนะต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีพลวัตสูงเช่นนี้ได้ไม่มากนักน้อย

สุดท้าย รายงานวิจัยฉบับนี้คงไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ ถ้าหากขาดบุคคลสำคัญอีกสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรก นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยทุกท่าน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสืบค้นและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ขอขอบคุณ คุณวรคุณ ทุลาภิรักษ์ นักวิจัยร่วมที่มีบทบาทอย่างมากในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ รวมถึงผู้ช่วยวิจัย คือ คุณชนนิกานต์ โภชนกิจ และคุณณลินี จิตะวรรณ กลุ่มที่สองที่ขาดไม่ได้ คือ “ไรเดออร์” หรือคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารทุกคน ที่เปิดโอกาสให้นักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ ได้แบ่งปันเรื่องราวประสบการณ์ รวมถึงข้อมูลต่างๆ กับผู้วิจัยอย่างเปิดเผยและเป็นกันเอง จนทำให้รายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์อย่างที่เราเห็น ต้องขอขอบคุณทั้งสองกลุ่มอย่างเป็นทางการอีกครั้ง ทั้งนี้ หากมีความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ปรากฏในรายงานวิจัยฉบับนี้ ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของทีมผู้วิจัยเองทั้งสิ้น ขอให้ผู้อ่านทุกท่านสนุกกับรายงานวิจัยเล่มนี้

ดร. เกียรติศักดิ์ ธีระโกวิทจง

นักวิจัยและผู้อำนวยการบริหารสถาบันแรงงาน
และเศรษฐกิจที่เป็นธรรม

บทที่ 1

กรอบแนวคิดในการศึกษาแพลตฟอร์ม

รายงานวิจัยในบทนี้ นำเสนอกรอบแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำความเข้าใจระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มทั้งในฐานะกลไกการผลิตและการบริโภคใหม่ ที่ส่งผลให้เกิดรูปแบบการจ้างงานและงานที่เฉพาะเจาะจงในบทนี้จึงขอกล่าวถึงความหมายและพัฒนาการโดยย่อของระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม รวมทั้งแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ทั้งสนับสนุนและวิพากษ์การทำงานจากระบบแพลตฟอร์มจ่ายงาน ไม่ว่าจะเป็แนวคิดของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 หรือการปฏิวัติดิจิทัล ที่ผูกโยงอย่างแนบแน่นกับสิ่งที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง และแนวคิดนวัตกรรมเชิงขัดขวาง (disruptive innovation) ทั้งนี้ นักวิจัยหลักทั้งสองคนมองว่ายังมีแนวคิดที่สำคัญแต่ยังไม่ถูกหยิบยกขึ้นมาใช้กันมากนัก นั่นคือ ลัทธิบริโภคนิยมใหม่และแพลตฟอร์มจ่ายงานในฐานะนายหน้าแรงงาน “labor brokerage” นอกจากนี้ ในตอนท้ายของบทยังได้แนะนำกรอบความคิดเรื่องนิเวศธุรกิจ (ที่จะได้กล่าวถึงอย่างละเอียดยิ่งขึ้นไปบทต่อไป) เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจกลไกการทำงานร่วมกันของโครงสร้างและแบบจำลองธุรกิจระบบใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการสร้างพฤติกรรมกรรมการบริโภคแบบใหม่ให้กลายเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับจนนำไปสู่การเกิดตลาดและงานลักษณะใหม่ ซึ่งรูปแบบของการจ้างงานและกระบวนการของงานใหม่บนแพลตฟอร์มนี้คือจุดสนใจสำคัญของรายงานวิจัยฉบับนี้

ระเบียบวิธีวิจัยและจริยธรรมในการเปิดเผยข้อมูล

ก่อนที่จะกล่าวถึงแนวคิดต่างๆ ทีมนักวิจัยขออธิบายกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดรายงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นในการศึกษาวิจัยเรื่องแพลตฟอร์มส่งอาหารและรูปแบบการทำงานของคนงานส่งอาหารครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ควบคู่กับการวิจัยเอกสารเป็นหลัก สำหรับงานวิจัยเอกสารนั้น ทีมผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ส่วนใหญ่เป็นบทความวิชาการ ชาวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย โดยเฉพาะในภาษาอังกฤษ รวมไปถึงกรณีศึกษาจากต่างประเทศ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชีย ที่ทีมนักวิจัยเชื่อว่ามีบริบทที่คล้ายคลึงกับประเทศไทย นอกจากนี้ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติของตลาดแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย อาทิ ข้อมูลบริษัทที่สำคัญของแพลตฟอร์ม ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมส่งอาหาร ตลอดจนข้อมูลทางสถิติที่สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับคนงาน เป็นต้น

สำหรับการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับคนขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารทั้งในลักษณะรายบุคคลและการสัมภาษณ์กลุ่ม (focus group) โดยทำการสัมภาษณ์ทั้งแบบต่อหน้า จำนวนทั้งสิ้น 20 คน แบ่งออกเป็นคนงานในกรุงเทพฯ จำนวน 18 คน และในเชียงใหม่ 2 คน รวมทั้งได้มีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายเดิมบางส่วนซ้ำอีกครั้งหลังจากระยะเวลาห่างกัน 5-6 เดือน เพื่อสอบถามความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในการทำงาน

ผู้วิจัยเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลแบบกลุ่ม โดยผ่านการติดต่อกับแกนนำที่ไม่เป็นทางการของกลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารหรือไรเดอร์ส่งอาหาร ที่มีการรวมกลุ่มกันในรูปแบบการสนับสนุนช่วยเหลือกันเอง (mutual aid) โดยติดต่อสื่อสารระหว่างกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่นเฟซบุ๊ก เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสนทนา แนะนำตัวเอง และวัตถุประสงค์ของงานวิจัยกับแกนนำเหล่านี้ผ่านทางเฟซบุ๊ก จนผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจในระดับหนึ่ง แกนนำจึงได้นัดหมายสมาชิกของกลุ่มคน

ขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารมาร่วมการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ณ สถานที่ที่เป็นแหล่งนัดพบตามปกติของคนงานส่งอาหาร

สำหรับการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล นักวิจัยได้เข้าถึงผู้ให้ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ ช่องทางแรก คือ ผ่านเครือข่ายขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานพัฒนาในพื้นที่เขตชุมชนแออัดของกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีผู้ให้ข้อมูลหรือไรเดอร์ส่งอาหารอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หลังจากนักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลจะแนะนำผู้ให้ข้อมูลรายต่อไปที่พวกเขารู้จักเป็นทอดๆ ในลักษณะที่เรียกกันในงานวิจัยเชิงคุณภาพว่าการเก็บข้อมูลแบบลูกบอลหิมะ (snowball sampling) ช่องทางที่สอง คือ การติดต่อผ่านเครือข่ายทางสังคมของคณะผู้วิจัยเอง ช่องทางที่สาม คือ การติดต่อสัมภาษณ์แกนนำของกลุ่มไรเดอร์ส่งอาหารที่มีชื่อและข้อมูลปรากฏบนสื่ออยู่ก่อนแล้ว นอกจากนี้ ทีมนักวิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นในธุรกิจ ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางของบริษัทโทรคมนาคม และอดีตประธานสหภาพแรงงานในกิจการฟาสต์ฟู้ด ที่สามารถให้ข้อมูลภาพรวมของธุรกิจส่งอาหารเป็นข้อมูลประกอบเพื่อให้นักวิจัยสามารถเข้าใจบริบทของงานส่งอาหารชัดเจนขึ้น

การเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดสำคัญในเรื่องเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลที่เป็นคนงานเนื่องจากคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารเป็นกลุ่มแรงงานที่ทำงานอยู่บนท้องถนน กระจัดกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ยังไม่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการ จึงสามารถเข้าถึงได้ยากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้าถึงกลุ่มแรงงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานหรือที่มีผู้นำแรงงานเป็นจุดประสานอย่างที่มีนักวิจัยคุ้นเคย นอกจากนี้ ทีมผู้วิจัยต้องใช้ความระมัดระวังอย่างสูงเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับ

ผู้ให้ข้อมูลที่มีความกังวลโดยส่วนตัวอยู่แล้ว ว่าการให้สัมภาษณ์ในเรื่องเงื่อนไขและรูปแบบการทำงานจะส่งผลกระทบต่ออาชีพและการทำงานของตน ในรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงขอไม่เปิดเผยรายละเอียดในเรื่องอัตลักษณ์และบริบทต่างๆ ของผู้ให้ข้อมูล และขอกล่าวถึงผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดในลักษณะนิรนาม

1.1 ความหมายของแพลตฟอร์ม

ในรายงานวิจัยฉบับนี้ยึดถือตามคำจำกัดความของระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม ว่าเป็นเศรษฐกิจที่เกิดจากการจับคู่ความต้องการของผู้เสนอขายสินค้าและบริการ (cybercoordinate) โดยผ่านกลไกดิจิทัล (Collier et al. 2017) หรือเศรษฐกิจที่ขึ้นอยู่กับความต้องการเสนอซื้อสินค้าหรือบริการ (on demand economy) ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มในการดำเนินการเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าและบริการ บนสมมติฐานที่ว่าเป็นการลดต้นทุนธุรกรรมของการแลกเปลี่ยน¹

ถ้าหากกล่าวในมุมมองของแรงงานแล้ว แพลตฟอร์มจึงทำหน้าที่ของ “นายหน้า (broker)” จับคู่ความต้องการเสนอซื้อและเสนอขายแรงงาน หรือหากจะกล่าวให้เคร่งครัดแล้วคือ การเสนอซื้อและเสนอขายกำลังแรงงานนั่นเอง ทั้งนี้ การนิยามแพลตฟอร์มในลักษณะนี้ ทำให้เราสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่รวมทั้งความสัมพันธ์ในเชิงการจ้างงานระหว่างบริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม และคนงานส่งอาหารได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ในกรณีของแพลตฟอร์มส่งอาหารนั้น

¹ ในการพูดถึงเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมักจะมีการใช้คำว่าเศรษฐกิจแบ่งปัน (sharing economy) และเศรษฐกิจที่จ้างงานจบเป็นครั้งๆ ไป (gig economy) ซึ่งคำว่าเศรษฐกิจแบ่งปัน (sharing economy) นักวิชาการบางกลุ่มวิจารณ์ว่าคำนี้ไม่ตรงกับความหมายที่แท้จริงเพราะกิจกรรมทางเศรษฐกิจอยู่ในลักษณะของการเช่าซื้อและไม่ได้มีลักษณะของการแบ่งปันอย่างที่คนทั่วไปเข้าใจกันระหว่างผู้ใช้บริการกับแรงงานในระบบแพลตฟอร์ม (ดูในแพลตฟอร์มอีโคโนมีและผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการ หน้า 12, อรรถณัฐ และเกรียงศักดิ์ (2561))

อาจดูเสมือนว่าผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มหรือลูกค้าของแพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นผู้ว่าจ้างคนงานส่งอาหารก็ตาม แต่หากพิจารณาจากนิยามเรื่อง นายหน้าแรงงาน (labor brokerage) และหน้าที่จับคู่ความต้องการกำลังแรงงานแล้ว เราจะสามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจนว่าลูกค้าของแพลตฟอร์มนั้นเป็นเพียงผู้เสนอซื้อบริการส่งอาหาร ขณะที่คนงานส่งอาหารเสนอขายบริการส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มที่เป็นผู้จับคู่ความต้องการทั้งสอง และแพลตฟอร์มนั่นเองที่ทำหน้าที่เสนอซื้อกำลังแรงงานจากคนงานส่งอาหารอีกทอดหนึ่ง

1.2 พัฒนาการของระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอย่างย่อ

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา โครงสร้างพื้นฐานในการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด² กล่าวคือ จากเศรษฐกิจเครือข่ายในช่วงกลางทศวรรษที่ 1990 (พ.ศ. 2533-2542) ที่อินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกันโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ นั้นเป็นการสื่อสารระหว่างกันผ่านอีเมล รวมไปถึงการค้นหาข้อมูลต่างๆ และมีข้อจำกัดที่สำคัญในเชิงสถานที่แบบกายภาพ นั่นคือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ก็โดยผ่านเงื่อนไขและข้อจำกัดที่ต้องมีเครื่องมือสื่อสารเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีโทรศัพท์ในระบบสายเชื่อมต่อกับโมเด็มและคอมพิวเตอร์ในสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัยเท่านั้น นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตก็อยู่ในอัตราสูงคิดเป็นรายชั่วโมง ต่อมา เมื่อการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ผูกติดอยู่กับคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว แต่เป็น

อิสระมากขึ้นเพราะผู้ใช้สามารถเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ ข้อจำกัดเรื่องสถานที่จึงหมดไป³

การใช้อินเทอร์เน็ตแบบเดิมจึงเปลี่ยนไปอยู่บนโทรศัพท์มือถือที่มาพร้อมกับแอปพลิเคชัน ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานในด้านต่างๆ และเกิดธุรกิจเข้ามารองรับความเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้บริโภคเมื่อมีคนใช้งานบนอินเทอร์เน็ตวันละ 7-8 ชั่วโมงโดยผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก จึงมีโมเดลธุรกิจใหม่ๆ เกิดขึ้นมารองรับวิถีชีวิตแบบดิจิทัลที่ไม่ยึดกับสถานที่เชิงกายภาพภายใต้แนวคิดที่ว่า เราสามารถควบคุมและบังคับวัตถุสิ่งของต่างๆ ในชีวิตประจำวันที่เราเป็นเจ้าของ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์สื่อสาร พาหนะ และแม้กระทั่งระบบความปลอดภัยหรือบันเทิงในอาคารสถานที่ ผ่านเครือข่ายที่เชื่อมต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT)

1.3 โลกดิจิทัลกับการบริโภคในฐานะศูนย์กลางการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ

อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง ถูกนำไปเปรียบเทียบกับ “การปฏิวัติอุตสาหกรรม” รอบที่ 4 หรือ การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 (digital revolution 4.0) เพราะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของการจัดการทรัพยากรรวมทั้งแรงงาน ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ในแง่ของวิถีชีวิตนั้น อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งนำมาซึ่งความสะดวกสบาย และรูปแบบการบริโภคใหม่ที่มีผู้บริโภค หรือเรียกให้ถูกต้องว่ามีการบริโภคเป็นศูนย์กลางก็ว่าได้ ในมุมมองของการผลิต

² ในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา จำนวนโทรศัพท์มือถือทั่วโลกเพิ่มขึ้น 15 เท่าจากราว 100 ล้านเครื่องในปี 2550 มาเป็น 1,500 ล้านเครื่องในปี 2559 ครั้งหนึ่งของการเข้าชมเว็บไซต์เข้าถึงจากโทรศัพท์มือถือ (smart phone) การใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มเข้าถึงจากโทรศัพท์มือถือแทบทั้งหมด และการเข้าถึงใช้บริการด้านต่างๆ รวมแอปพลิเคชันอยู่ในโทรศัพท์มือถือ

³ ธุรกิจที่เกิดขึ้นในช่วงนั้นเรียกว่าเป็น ยุคดอทคอมและเกิดอีคอมเมิร์ซ (e-commerce) ในการแลกเปลี่ยนสินค้า เช่น ebay.com ตัวกลางในการหางาน เช่น monster.com ตัวกลางในการส่งอาหาร เช่น waiter.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์แรกในการส่งอาหารในปี 1994 โดยการเกิดขึ้นของตัวกลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จมากเท่ากับปัจจุบัน เนื่องจากข้อจำกัดคือสถานที่ทางกายภาพของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

แบบหลังฟอร์ด (post-Fordism) ที่การผลิตเปลี่ยนรูปแบบจากการผลิตสินค้าที่ดาษดื่น มาเป็นการผลิตสินค้าที่แตกต่างและแบ่งแยกไปตามรสนิยมและกำลังซื้อของบริโภค

เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนโดยแพลตฟอร์มแบบดิจิทัลจึงเอื้อให้เกิดรูปแบบการบริโภคที่เน้นความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภค (hedonistic consumer) ที่สะท้อนช่องทางทางเศรษฐกิจในสังคมระหว่างชนชั้นที่ต่างมากยิ่งขึ้น รวมทั้งรูปแบบการบริโภคที่ก่อให้เกิดขยะและสิ้นเปลืองทรัพยากรมากขึ้นตามไปด้วย⁴ จึงไม่น่าแปลกใจที่จะพบว่าผู้สนับสนุนระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนั้นมักมีการกล่าวอ้างถึง “ลัทธิบริโภคนิยมใหม่” ในฐานะตัวขับเคลื่อนสำคัญของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม ดังตัวอย่างจากบทสรุปของรายงานวิเคราะห์การตลาดในปี 2016 ที่ตอบรับการปรากฏขึ้นของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ที่รายงานฉบับนี้เรียกว่า “เศรษฐกิจแบ่งปัน” ว่า “ในปัจจุบัน ผู้บริโภคกำลังนิยามระบบคุณค่าและอันดับความสำคัญของพวกเขาใหม่เพื่อไปสู่การเกิดขึ้นของบริโภคนิยมใหม่ ที่หลายแนวโน้มที่สำคัญของผู้บริโภคได้ปรากฏขึ้น โดยมีตัวขับเคลื่อนเดียวกัน” โดย “ผู้บริโภคประเมินบทบาทอันดับความสำคัญ และถามตัวเองว่าอะไรที่ตัวเองให้คุณค่ากับพวกเขา เป็นแนวโน้มของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นใหม่จากเศรษฐกิจแบ่งปันถึงความชอบในประสบการณ์ในการเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้จะกระทบต่ออุตสาหกรรมต่างๆ และจะเปลี่ยนรูปร่างตลาดที่ดำรงอยู่มานาน”⁵

⁴ Hedonistic Consumerism: Patterns of Consumption in Contemporary Capitalism, Andrea Migone, February 2006, Simon Fraser University, Vancouver.

⁵ The New Consumerism: Redefining Ownership, Values and Priorities จาก <https://blog.euromonitor.com/the-new-consumerism-redefining-ownership-values-and-priorities/>

ตัวอย่างที่ชัดเจนของแพลตฟอร์มที่พยายามจะสร้างวิถีชีวิตแบบดิจิทัลให้ผู้บริโภคสามารถเชื่อมโยงมิติต่างๆ ในชีวิตประจำวันเข้าในการใช้งานแอปพลิเคชันเดียว คือ ไลน์ (Line) และ แกร็บ (Grab) สองแพลตฟอร์มที่จะเป็นเป็นส่วนหนึ่งของกรณีศึกษาในรายงานวิจัยนี้

1.4 นวัตกรรมเชิงขัดขวาง (disruptive innovation)

แนวคิดของนวัตกรรมเชิงขัดขวาง (disruptive innovation)⁶ เป็นแนวคิดกระแสหลัก ที่เน้นเป้าหมายการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนโดยเทคโนโลยี อย่างเช่น แพลตฟอร์ม โดยมุ่งเน้นอธิบายว่า นวัตกรรมใหม่ทำให้เกิดการขัดขวางหรือเปลี่ยนโมเดลธุรกิจแบบเก่าเพื่อสร้างตลาดใหม่ ซึ่งคำว่าตลาดใหม่นั้น อาจจะเป็นตลาดที่บริษัทไม่เคยให้ความสำคัญ เพราะผู้บริโภคเคยชินกับสินค้าเดิม ดังนั้น บริษัทที่เป็นผู้ริเริ่มหรือขัดขวาง (disrupter) ได้สร้างสรรค์ตลาดที่ไม่เคยมีอยู่ และเปลี่ยนคนที่ไม่ใช่ลูกค้าให้กลายเป็นลูกค้า เป็นต้น

แนวคิดนี้ เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมาก จนถึงขนาดผู้ที่มีส่วนเสนอแนวคิดดังกล่าวในวารสารฮาร์วาร์ด บิสิเนส รีวิว (Harvard Business Review) ในปี พ.ศ. 2538 ได้กล่าวเตือนในปี 2558 ว่า อันตรายของแนวคิดนี้ เกิดจากความสำเร็จของแนวคิดนี้เอง ที่ทำให้มันถูกนำไปใช้อ้างอิงถึงอย่างผิดๆ ในวงกว้าง เพื่อใช้อธิบายอะไรก็ตามที่ผู้พูดต้องการสนับสนุน โดยที่ผู้ที่หยิบไปใช้อาจไม่เคยอ่านรายละเอียดของมันเลย ผู้วิจัยเห็นด้วยในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง และอยากเสริมว่าแนวคิดเรื่องนวัตกรรมเชิงขัดขวาง มักถูกอ้างอิงถึงเพื่ออธิบายความชอบธรรมของผลกระทบ

⁶ What is Disruptive Innovation?, Clayton, M. Christensen, Michael E. Raynor, and Rory McDonald, December 2015, *Harvard Business Review*, <https://hbr.org/12/2015/what-is-disruptive-innovation>

ต่อผู้เล่นเดิมในตลาดหรือผู้ประกอบการแบบดั้งเดิมจากการแข่งขันที่รุนแรง รวมไปถึงการดำเนินการที่ไม่อยู่ในกรอบการกำกับของกฎหมายที่มีอยู่เดิม เช่น ในกรณีของแกร็บกับบริการรับส่งผู้โดยสารของมอเตอร์ไซค์รับจ้างสาธารณะ

อย่างไรก็ดี ในมุมมองของการจ้างงานนั้น อาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมอย่างแพลตฟอร์มกลับเป็นผลผลิตของความต่อเนื่อง มากกว่าจะเป็นการขัดขวางหรือเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ หากเรามองจากมุมมองของประวัติศาสตร์ ตั้งแต่การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งแรก ที่มีการนำเครื่องจักรมาใช้ในการผลิตเป็นครั้งแรก เช่น เครื่องจักรไอน้ำภายในโรงงานสิ่งทอ เป็นต้นมา ก็ต้องถือว่าสิ่งที่เกิดจากการนวัตกรรมอย่างแพลตฟอร์ม เป็นส่วนต่อขยายและความพยายามอย่างต่อเนื่องของระบบทุนนิยมที่จะเพิ่มการควบคุมแรงงาน และทำให้การจ้างงานมีความยืดหยุ่นยิ่งขึ้น (Katz & Krueger 2016; Collier et al. 2017)

1.5 ความสำคัญของนิเวศธุรกิจกับระบบแพลตฟอร์ม

ทั้งนี้ ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม บริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มให้ความสำคัญกับสิ่งที่เรียกว่าระบบนิเวศทางธุรกิจ (ecosystem) ซึ่งหมายถึง เครือข่ายขององค์กรต่างๆ ทั้งซัพพลายเออร์ ผู้กระจายสินค้า ลูกค้า คู่แข่งทางธุรกิจและหน่วยงานรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องในกระบวนการการส่งสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภค ผ่านทั้งการแข่งขันและความร่วมมือระหว่างกัน แต่ละส่วนในระบบนิเวศมีผลกระทบซึ่งกันและกัน สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อให้ ธุรกิจของตนมีความยืดหยุ่น และปรับตัวเพื่ออยู่รอดได้ดังเช่นในระบบนิเวศทางธรรมชาติ⁷

ธุรกิจแพลตฟอร์มสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจเพื่อดึงผู้บริโภคเข้ามาใช้เพื่อสร้างมูลค่าของการแลกเปลี่ยนสินค้า โดยดึงทั้งผู้ผลิตหรือร้านค้าและคนงานเข้ามาอยู่ในระบบนิเวศของแพลตฟอร์มให้มากที่สุดด้วยการให้แรงจูงใจ เช่น ไม่เก็บค่าใช้บริการในการเข้ามาอยู่ในแพลตฟอร์มสำหรับผู้ให้บริการ และให้ค่าตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจสำหรับคนงานในระยะเริ่มต้นเพื่อให้เข้ามาอยู่ในระบบแพลตฟอร์ม ดังนั้น เงื่อนไขของธุรกิจที่ดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มจึงไม่ใช่เกิดขึ้นทันที บริษัทจำเป็นต้องสร้างพฤติกรรมใหม่ให้กับผู้บริโภค ควบคู่ไปกับการเสนอบริการที่กระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคด้วย เพื่อให้ตนสามารถทำหน้าที่ตัวกลางระหว่างอุปสงค์และอุปทานได้อย่างสมบูรณ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ด้วยการเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคที่สร้างกระบวนการใหม่ในการบริโภค

อันที่จริง โจเซฟ บาวเวอร์ (Joseph Bower) และเคลตัน คริสเตนเซิน (Clayton Christensen) ผู้เสนอแนวคิดเรื่องนวัตกรรมเชิงขัดขวาง (disruptive innovation) นั้น ได้กล่าวอย่างชัดเจนในบทความของพวกเขาว่า นวัตกรรมที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงในเชิงขัดขวางตลาดได้นั้น อาจเป็นนวัตกรรมที่ผู้บริโภคกลุ่มเดิมหรือผู้บริโภคกระแสหลักไม่สนใจในช่วงเริ่มต้น เพราะสินค้ามีคุณภาพต่ำลงเช่น วิชุกทรานซิสเตอร์ที่คุณภาพเสียลดลง แต่พกพาสะดวกขึ้น หรือฮาร์ดดิสก์ที่มีขนาดเล็กลง แต่การนำฮาร์ดดิสก์มาใช้งาน หมายถึงการลงทุนเพิ่ม เพิ่มการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของฮาร์ดแวร์ที่ใช้อยู่ กลยุทธ์การสร้างตลาดของธุรกิจที่ใช้นวัตกรรมเชิงขัดขวาง จึงหมายถึงการสร้างลูกค้าใหม่ที่ต้องการสินค้าใหม่ หรือรูปแบบการบริโภคใหม่ขึ้นมาทดแทน

⁷ Business Ecosystem, Adam Hayes, June 2019, 13, Investopedia, <https://www.investopedia.com/terms/b/business-ecosystem.asp>

โมเดลทางธุรกิจของแพลตฟอร์มแตกต่างจากการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเก่า ตรงที่บริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มมักอุดหนุนให้มีคนเข้ามาในระบบเครือข่ายให้มากที่สุดแล้วจึงเก็บเกี่ยวรายได้และผลกำไรในภายหลัง⁸ โดยแบ่งด้านอุปสงค์ คือ ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ส่วนในด้านอุปทาน ได้แก่ ผู้ขาย ผู้ให้บริการ และผู้สร้างเนื้อหา (content creator) แล้วแต่ประเภทสินค้าบริการของแพลตฟอร์ม โดยปัจจัยสำคัญ คือ แพลตฟอร์มทำหน้าที่เชื่อมฝั่งผู้ซื้อกับผู้ขายเข้าด้วยกันผ่านแอปพลิเคชันและบริษัทจะลงทุนเพื่อสร้างระบบนิเวศให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค

ดังนั้นธรรมชาติของธุรกิจแพลตฟอร์มจึงใช้เงินลงทุนสูงเมื่อยังไม่ได้รับผลตอบแทนมากในช่วงแรก จึงต้องการเงินทุนที่มากพอ ตัวอย่างจากรายงานทางการเงินของบริษัทหลักๆ ที่ขาดทุนต่อเนื่องในช่วง 3-4 ปีแรก จากการขาดทุนสะสม เช่น ตัวอย่างของอูเบอร์ (Uber) ที่รายงานตัวเลขขาดทุนในไตรมาสที่สองของปี 2561 เนื่องจากมีต้นทุนการดำเนินการ โดยเฉพาะในการจ่ายหมวดแรงจูงใจและการตลาดในจำนวนมหาศาล⁹ ดังนั้นบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มจึงต้องมีเงินลงทุนระยะยาวที่พร้อมจะลงทุนเพื่อสร้างความต้องการหรือลูกค้า และจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการ หรือคนงานส่งอาหารในระบบขณะเดียวกัน บริษัทที่ไม่สามารถแข่งขันภายใต้กฎเกณฑ์นี้ ก็จำเป็นจะต้องปิดตัวและออกจากตลาดไป เช่น ในกรณีของบริษัท นาว เดลิเวอรี (Now Delivery) บริษัทในเครือ ซี กรุ๊ป (Sea Group) ซึ่งเริ่มดำเนินการส่งอาหารในเดือนพฤศจิกายน ปี 2560 แต่ต้องปิดตัว

⁸ การอุดหนุนค่าตอบแทนกับฝั่งคนขับรถจักรยานยนต์ในช่วงแรกก่อนที่จะมีการเก็บค่าธรรมเนียมจากฝั่งร้านอาหาร คล้ายกับตัวอย่างของแพลตฟอร์มขนส่งผู้โดยสาร

⁹ Understanding Why Uber Loses Money, Alex Wilhelm, October 2018 ,26, Crunchbase News, <https://news.crunchbase.com/news/understanding-uber-loses-money/>

ไปเมื่อมกราคมปี 2562¹⁰ รวมทั้งบริษัทฮอนเนสบี (Honestbee) ที่ปิดกิจการในปีเดียวกัน¹¹

ในทางปฏิบัติ นั้นหมายความว่าบริษัทเหล่านี้ต้องใช้แพลตฟอร์มเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ควบคู่ไปกับการอุดหนุนตลาด (subsidy) หรือการทุ่มตลาดในช่วงแรก โดยใช้เงินที่ได้จากการระดมทุน เพื่อสร้างอุปสงค์เทียมขึ้นมารองรับอุปทานในช่วงเริ่มต้น เช่นกรณีของแกร็บ แท็กซี่ ที่รายงานตัวเลขขาดทุนสุทธิ 985,334,149 บาท ขณะที่มีรายได้รวม 508,510,201 บาท ในสิ้นปี 2560 ในทำนองเดียวกันบริษัทรายงานรายได้รวม 103,608,702 บาท แต่มียอดขาดทุน 516,139,966 บาท ในสิ้นปี 2559

ผู้บริหารของบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคนหนึ่งกล่าวว่า เมื่อระบบนิเวศของธุรกิจมีขนาดใหญ่พอ บริษัทแพลตฟอร์มก็จะขับคู่แข่งออกจากตลาดไปจนเหลือเพียงคู่แข่งน้อยรายหรือเหลือเพียงรายเดียว เช่น ตัวอย่างของกรณี การแข่งขันระหว่างบริษัทกูเกิล พลัส (Google plus) กับเฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งในที่สุดกูเกิลพลัสก็ปิดตัวลง¹² ในบริบทของแพลตฟอร์มเราจึงเห็นปรากฏการณ์คล้ายคลึงกัน เมื่อบริษัทแกร็บซื้อต่อธุรกิจของอูเบอร์ในเอเชียและประเทศไทยในเดือนมีนาคมปี 2561¹³ และทำให้แกร็บ แท็กซี่เป็น

¹⁰ “ข่าว ยืนยันแล้ว! Now Delivery เตรียมปิดให้บริการในวันที่ 31 มกราคมนี้” <https://brandinside.asia/the-end-of-now-delivery-in-thailand/>

¹¹ “ตามรอยเพื่อนบ้าน Honestbee ประกาศยุติให้บริการในไทยชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 22 ก.ค.เป็นต้นไป” <https://brandinside.asia/honestbee-suspended-operations-in-thailand/>

¹² Google+ ประกาศปิดตัว สิงหาคม 9, 2019 ตุลาคม 2562, Blognone, <https://www.blognone.com/node/105734>

¹³ Uber quits 8 countries in Southeast Asia, selling out to river Grab, March 2018 ,26, CNN Business, <https://money.cnn.com/25/03/2018/technology/uber-grab-deal-southeast-asia/index.html>

ผู้ดำเนินธุรกิจแพลตฟอร์มสำหรับบริการรถโดยสารส่วนบุคคลหรือแท็กซี่รับจ้างสาธารณะแบบ ride-hailing ในประเทศไทยเพียงรายเดียว ก่อนที่บริษัทไลน์ แท็กซี่จะเข้ามาแทรกตัวในตลาดในหนึ่งเดือนต่อมา

ในแง่หนึ่ง เราอาจกล่าวได้ว่าธรรมชาติของธุรกิจแพลตฟอร์ม มีลักษณะคล้ายกับตลาดผูกขาด ซึ่งในที่สุด ผู้ชนะจะเป็นผู้ได้ประโยชน์ (winner takes all) อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังเป็นปรากฏการณ์ที่ใหม่และมีพลวัตที่สูงมาก นอกจากนี้ การศึกษาเศรษฐกิจแพลตฟอร์มใหม่ยังคงอยู่เพียงในช่วงเริ่มต้น รูปแบบธุรกิจแพลตฟอร์มจะมีพัฒนาการไปในทางใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่กำลังคลี่คลายจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตอบสนองในเชิงนโยบายและการกำกับดูแลการตอบรับของฝ่ายแรงงานและผู้บริโภค กระนั้นก็ตาม สิ่งที่เราสามารถกล่าวได้ในขณะนี้คือในระดับของโมเดลธุรกิจแพลตฟอร์มได้เปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภค แรงงาน และทุนไปอย่างมาก ธุรกิจแพลตฟอร์มจะยังคงดำรงอยู่ในอนาคต แม้ว่าผู้เล่นหรือบริษัทแพลตฟอร์มอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัฏจักรของธุรกิจ แต่มีความเป็นไปได้สูงมากกว่า ผู้เล่นรายใหม่จะเกิดขึ้นมาแทนที่เนื่องจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เปลี่ยนวัฒนธรรมของการบริโภค รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานและเจ้าของปัจจัยในการผลิตไปอย่างถึงราก¹⁴

¹⁴ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลางของบริษัท IT ในประเทศไทย

บทที่ 2

นิเวศธุรกิจของแพลตฟอร์มส่งอาหาร

การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการผ่านระบบแพลตฟอร์มกำลังเติบโตและมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้นทั่วโลก ในประเทศไทยเอง ภาครัฐคาดหวังว่าจะใช้แพลตฟอร์มเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจสาขาที่มีความสำคัญ อาทิ ธุรกิจท่องเที่ยว¹⁵ และร้านอาหาร¹⁶ ทั้งนี้ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการผ่านระบบแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ได้แก่ การบริการขนส่งสินค้าผ่านระบบแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงกับการซื้อขายสินค้าผ่านระบบอีคอมเมิร์ซ (e-commerce) ที่เรียกกันว่า O2O หรือการเชื่อมต่อระหว่างบริการบนโลกออนไลน์และโลกภายนอก (Online 2 Offline) ในกลุ่มของธุรกิจประเภทนี้ บริการส่งอาหารถึงที่พัก (on-demand food delivery) เป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา และมีการจ้างงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มอย่างเห็นได้ชัด งานวิจัยฉบับนี้จึงต้องการศึกษารูปแบบการจ้างงานและงานส่งอาหารถึงที่พักที่เชื่อมโยงกับการสั่งและจำหน่ายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าว ในบทที่ 2 ผู้วิจัยจะนำเสนอภาพรวมของระบบนิเวศของอุตสาหกรรมการส่งอาหารที่มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน คือ ตลาดผู้บริโภค ผู้ผลิต หรือธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งจับคู่กันผ่านตัวกลางคือแพลตฟอร์ม

2.1 คริวเรือในเขตเมืองกับการบริโภคอาหาร

ในระดับของเศรษฐกิจมหภาค หากพิจารณาในด้านอุปสงค์ของตลาดการส่งอาหารจากค่าใช้จ่ายอาหารของครัวเรือนในประเทศไทย จากรายงานการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ปี 2560¹⁷ พบว่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยด้านอาหารและเครื่องดื่มของครัวเรือนไทยอยู่ที่ 7,039 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็น 32.97 เปอร์เซ็นต์ ของค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด เป็นสัดส่วนเกือบหนึ่งในสามของค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่สูงมากต่อเนื่องมาอย่างน้อยในระยะ 10 ปี ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายด้านอาหารของผู้บริโภคในกรุงเทพฯและจังหวัดปริมณฑล 3 จังหวัดอยู่ที่ 9,969 บาทต่อเดือน สูงกว่าค่าเฉลี่ยถึง 2,930 บาท หรือ 29.39 เปอร์เซ็นต์ และสูงกว่าภูมิภาคที่มีค่าใช้จ่ายด้านอาหารต่ำสุดคือภาคเหนือ ที่มีค่าใช้จ่ายที่ 5,229 บาท นั่นคือ สูงกว่าอยู่ 47.5 เปอร์เซ็นต์ หรือเกือบสองเท่า กรุงเทพฯและปริมณฑลจึงถือเป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพในแง่ของตลาดอย่างมาก

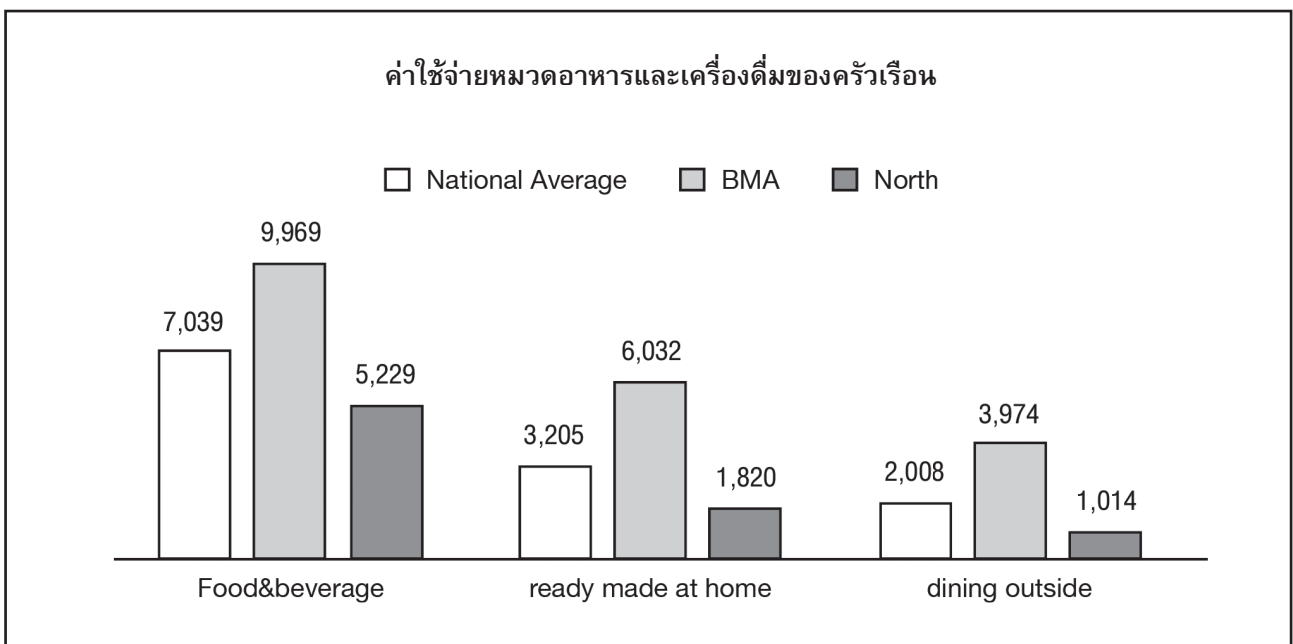
นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมการบริโภคสินค้าอาหารปรุงสำเร็จที่ซื้อกลับมารับประทานที่บ้าน จะพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในหมวดนี้ในข้างต้น ครัวเรือนไทยมีค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารปรุงสำเร็จในสัดส่วนที่สูงถึงเกือบครึ่งหนึ่ง กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารปรุงสำเร็จแล้วซื้อกลับมารับประทานที่บ้านของครัวเรือนในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,205 บาทต่อเดือน ในทำนองเดียวกัน ครัวเรือนหรือผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลมีกำลังซื้อในส่วนนี้ที่สูงมากมากค่าเฉลี่ยทั่วประเทศในระดับที่สูงมาก นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของกรุงเทพฯและ

¹⁵ ตัวอย่างเช่นกระทรวงท่องเที่ยวร่วมมือเอกชนตั้งไทยดิจิทัลแพลตฟอร์ม <https://www.posttoday.com/economy/news/576603>

¹⁶ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ แนะนำให้ร้านอาหารพัฒนาระบบการส่งอาหาร และทำโครงการรวบรวมร้านอาหารโดยร่วมมือกับ grab food จากข่าว “กรมพัฒนาฯ จับมือ แกร็บ เพิ่มช่องทางจำหน่ายอาหารของร้าน “Thai SELECT” 13 พฤษภาคม 2562 https://www.dbd.go.th/news_view.php?id=469414929

¹⁷ รายงานการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2560 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2561

จังหวัดปริมณฑล 3 จังหวัดอยู่ที่ 6,032 บาทต่อเดือน นั่นคือ สูงกว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของทั้งประเทศอยู่ 2,827 บาทต่อเดือน หรือ 53.13 เปอร์เซ็นต์ และเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคที่มีค่าใช้จ่ายด้านนี้ต่ำสุดคือภาคเหนือ ซึ่งอยู่ที่ 1,820 บาท พบว่ากรุงเทพและปริมณฑล จังหวัดมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าถึง 4,212 บาทหรือ 69.8 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งคิดเป็นมากกว่า 3 เท่า



ในแง่ของค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารที่รับประทานนอกบ้าน พบว่า ครัวเรือนในประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยการใช้จ่ายในหมวดนี้ที่ประมาณ 2,008 บาทต่อเดือน ขณะที่กรุงเทพและปริมณฑล 3 จังหวัด มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 3,974 บาท นั่นคือ สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศอยู่ 1,968 บาท หรือ 49.47 เปอร์เซ็นต์ และสูงกว่าภูมิภาคที่มีค่าใช้จ่ายด้านนี้ต่ำสุดคือภาคเหนืออยู่ที่ 1,014 บาท ถึง 74.48 เปอร์เซ็นต์ หรือเกือบ 3 เท่า

จะเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยทั้งประเทศ และกับภูมิภาคที่มีค่าใช้จ่ายต่ำสุดคือภาคเหนือ ค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มในหมวดอาหารปรุงสำเร็จซื้อกลับมาทานที่บ้าน (ready made at home) และหมวดอาหารทานนอกบ้าน (dining outside) ของกรุงเทพและปริมณฑลนั้น มีอัตราส่วนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยคล้ายคลึงกัน

เมื่อหันมาพิจารณาการบริโภคในแง่ของความเป็นเมืองกับชนบท ความแตกต่างเป็นไปตามตารางการเปรียบเทียบดังต่อไปนี้¹⁸

หน่วย: บาท

รายการ เฉลี่ยต่อเดือน	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล	ส่วนต่าง
รายจ่ายรวม	25,500	17,715	7,785 (30.52%)
เฉพาะด้านอาหาร	8,008	6,193	1,815 (22.66%)
อาหารปรุงเสร็จแล้วซื้อกลับมา รับประทานที่บ้าน	1,560	879	681 (43.6 %)
การบริโภคอาหารนอกบ้าน	2,727	1,381	1,346 (49.35%)

จากภาพรวมของค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหาร จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคในเมืองใหญ่โดยเฉพาะกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าในพื้นที่อื่น และความแตกต่างในพฤติกรรมการบริโภคที่สูง อาจสะท้อนช่องว่างของรายได้และการกระจายรายได้ในเขตดังกล่าว การกระจุกตัวทางภูมิศาสตร์ของการบริโภคจึงเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจแพลตฟอร์มการจัดส่งอาหารที่กระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่ โดยเน้นผู้บริโภคที่มีวิถีชีวิตเมือง และที่มักกล่าวกันว่า วิถีชีวิตแบบดิจิทัล (digital lifestyle) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนให้เห็นแบบแผนของการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

¹⁸ ในปีเดียวกัน พิจารณามูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติและรายได้ต่อหัว ปี 2560 มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ 15,452 พันล้านบาท ปี 2561 เฉพาะไตรมาสที่สี่ มูลค่า 16,316.4 พันล้านบาท ขณะที่รายได้ต่อหัวในปี 2560 เท่ากับ 228,398.4 บาทต่อคนต่อปี เทียบกับรายได้ต่อหัว 240,544.9 บาทต่อคนต่อปี ในปี 2561 “GDP ไตรมาสที่สี่ ปี 2561 ทั้งปี 2561 และแนวโน้มปี 2562” สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8659&filename=QGDP_report

2.2 ภาพรวมของธุรกิจอาหาร

ในภาพรวม ธุรกิจอาหารถือเป็นธุรกิจหลักของเศรษฐกิจไทย สร้างมูลค่าผลผลิตถึง 23 เปอร์เซ็นต์ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศหรือจีดีพี¹⁹ ประกอบด้วยธุรกิจร้านอาหารและธุรกิจค้าปลีก ในส่วนของอาหารในด้านของธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยนั้น ในปี 2560-2561 มีมูลค่าสูงกว่าแสนล้านบาท หรือคิดเป็นประมาณ 2.5 เปอร์เซ็นต์ของจีดีพี²⁰

หากพิจารณาในด้านอุปทานของตลาดการส่งอาหารร้านค้าในประเทศไทยที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์มีทั้งหมด 14,413 ราย ซึ่งเป็นสัดส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนร้านอาหารที่ดำเนินการอยู่จริง หากนับรวมร้านค้าริมทาง ซึ่งตามข้อมูลการจัดทำสถิติ

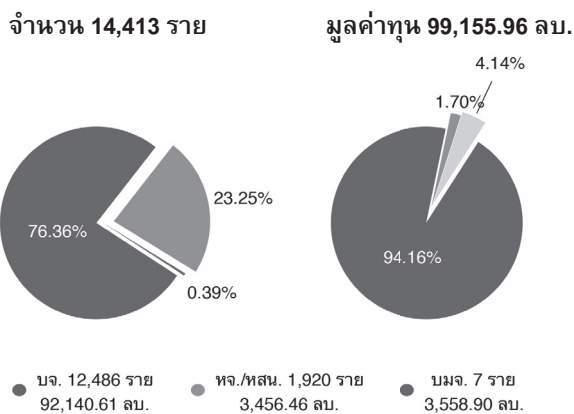
¹⁹ Retail Foods Thailand. USDA Foreign Agricultural Service, July 2nd. 2018. Global Agricultural Information Network

²⁰ บทวิเคราะห์ธุรกิจร้านอาหาร ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T201902_26.pdf

เกี่ยวกับจำนวนแรงงาน “นอกระบบ” ในเขตเมืองของประเทศไทย พบว่า ในเดือนกันยายน ปี 2562 จำนวนพ่อค้าและแม่ค้าขายอาหารริมทาง เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร มีสูงถึง 116,423 ราย²¹

ในจำนวนที่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทนั้น มากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์เป็นบริษัทขนาดเล็ก ที่มีมูลค่าการลงทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท และในเชิงภูมิศาสตร์ ร้านอาหารกระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่และเมืองท่องเที่ยว โดยอยู่ในกรุงเทพจังหวัดเดียวถึง 41.87 เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ชลบุรี ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี และเชียงใหม่

หากพิจารณาในเชิงขนาดของธุรกิจ มีบริษัทมหาชนจำนวน 7 ราย มีมูลค่าการลงทุนรวมกันถึง 3,558 ล้านบาท นับว่า ยังมากกว่าการลงทุนทั้งหมดของห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีอยู่ 1,920 ราย รวมกันแล้วมีมูลค่า 3,456 ล้านบาท ส่วนการลงทุนของต่างชาตินั้น มีมูลค่า 11,942.51 ล้านบาท คิดเป็น 12.04 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่าลงทุนทั้งหมด โดย 3 อันดับแรก คือ ญี่ปุ่น สหรัฐฯ และฝรั่งเศส



ที่มา:กระทรวงพาณิชย์

²¹ Informal Workers in Urban Thailand: A Statistical Snapshot, Wissanee Poonsab, Joann Vanel and Françoise Carré, WIEGO Statistical Brief No20

จะเห็นได้ว่าธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่ทั้งสัญชาติไทยและต่างชาติที่มีมูลค่าการลงทุนสูงและมีสาขาอยู่ทั่วประเทศ ถือเป็นผู้เล่นรายใหญ่ในตลาดอาหารที่มีส่วนแบ่งตลาดสูง เจาะกลุ่มลูกค้าในเมืองและมีแนวโน้มการขยายสาขามากขึ้นทั่วประเทศ และร้านอาหารเกือบครึ่งกระจุกตัวอยู่ในเมืองโดยเฉพาะกรุงเทพฯ ตามกลุ่มประชากรที่หนาแน่นและตามกำลังซื้อของผู้บริโภคที่กระจุกตัวอยู่ในเมืองในทิศทางเดียวกัน

นอกจากธุรกิจร้านอาหารแล้ว ผู้เล่นที่สำคัญซึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบนิเวศของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร คือ ธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ ทั้งนี้ ในปี 2560 ภาคการค้าปลีกอาหารและเครื่องดื่มมีมูลค่าตลาดสูงถึง 1.64 ล้านล้านบาท²² โดยผู้เล่นหลักในตลาดประกอบด้วย เครือซีพี คือ ซีพีฟู๊ดและซีพีออลล์, เซ็นทรัล รีเทล, เทสโก้ โลตัส (บริหารโดยบริษัท เอกชัย ดิสรวิวัฒน์ ซีเอสเอ็ม จำกัด), บิ๊กซี (บริหารโดยห้างเบอร์ลี่ ยุคเกอร์) และ วิลล่า มาร์เก็ต เป็นต้น

ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่เหล่านี้ต่างมีแผนลงทุนในธุรกิจแพลตฟอร์มจัดส่งสินค้าอาหารของตน ยกตัวอย่างเช่น เซ็นทรัลฟู๊ดรีเทลซึ่งเป็นผู้บริหารห้างในเครือของท็อปส์ซูเปอร์มาร์เก็ต มีแผนการลงทุนของปี 2562 ที่จะขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ได้แก่ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันท็อปส์ออนไลน์ ตามแผนการลงทุนด้านอีคอมเมิร์ซที่มีเงินลงทุนสูงกว่า 1 หมื่นล้านบาท²³ ทั้งนี้ นายนิโกลกาลันเต้ (Nicolo Galante) ซีอีโากลุ่มเซ็นทรัลฟู๊ดรีเทลให้สัมภาษณ์กับบางกอกโพสต์ว่า “เนื่องจากคนไทย

²² Retail Foods Thailand. อ้างแล้ว

²³ “Central eyes e-commerce top spot,” <https://www.bangkokpost.com/business/1612602/central-eyes-e-commerce-top-spot>

ยังไม่นิยมซื้อสินค้าประเภทอาหารสดทางออนไลน์ แต่เขาเชื่อว่าการบริการของท็อปส์โดยเฉพาะโมเดลธุรกิจใหม่ของการจำหน่ายสินค้าของท็อปส์ออนไลน์จะทำให้คนไทยสั่งสินค้าอาหารทางออนไลน์เพิ่มขึ้น”

ทั้งนี้แผนการดำเนินงานสำคัญ คือการนำเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์และศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ ที่จะเปิดดำเนินการในปี 2563²⁴ รวมทั้งแผนธุรกิจในการร่วมมือกับแพลตฟอร์มส่งอาหารของแกร็บ (Grab)²⁵

คำกล่าวของผู้บริหารเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล ที่ว่าแพลตฟอร์มอย่าง ท็อปส์ ออนไลน์ ต้องการและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคคนไทยเรื่องการสั่งอาหารสดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นนั้นสอดคล้องอย่างยิ่งกับแนวคิดเรื่องนวัตกรรมเชิงขัดขวางที่ได้กล่าวถึงไปแล้วในบทแรก ที่ว่าธุรกิจจำเป็นจะต้องเปลี่ยนพฤติกรรม และ/หรือสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ ขณะเดียวกันก็ต้องลงทุนในสาธารณูปโภค เช่น ศูนย์กระจายสินค้า เทคโนโลยีของโลจิสติกส์ และปรับเปลี่ยนวิธีการกระจายสินค้าทั้งระบบ ในขณะเดียวกัน ที่ขาดไปไม่ได้คือธุรกิจแพลตฟอร์มก็จำเป็นต้องทำให้เกิดกำลังแรงงานกลุ่มใหม่ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานขึ้นมารองรับ

2.3 แพลตฟอร์มจัดส่งอาหาร

ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจร้านอาหารทั่วโลกได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการจำหน่ายและการกระจายสินค้าไปอย่างมาก กล่าวคือ ร้านอาหารทำการรับรายการอาหารผ่านตัวกลาง คือ แพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชัน

²⁴ เซ็นทรัลรีเทลผนึกเฟรเซอร์สเปิดศูนย์กระจายสินค้า Omnichannel มูลค่า 2,000 ล้านบาท, <https://brandinside.asia/central-retail-fpt-omnichannel-dc/>

²⁵ Grab ผนึก Tops Online ส่งของในซูเปอร์มาร์เก็ตภายใน 2 ชม. ปาดหน้า LINE MAN Grocery, <https://brandinside.asia/grab-tops-online-grocery-delivery/>

สั่งอาหาร และการกระจายสินค้า หรือจัดส่งอาหารถึงที่พักและสถานที่ทำงานของผู้บริโภคโดยตรง โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเดินทางมาซื้อและรับประทานอาหารที่ร้านค้าอีกต่อไป

การจำหน่ายสินค้าบริการและกระจายสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ ถือว่าสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคอย่างมาก เพราะในอดีต ผู้บริโภคสามารถสั่งอาหารและรับบริการการจัดส่งอาหารถึงสถานที่เช่นนี้ได้จากร้านอาหารที่เป็นแฟรนไชส์ขายอาหารจานด่วน หรือร้านอาหารที่เป็นสมาชิกของเว็บไซต์ที่คิดค่าบริการพิเศษเท่านั้น พุดง่ายๆ ว่าผู้บริโภคไม่สามารถสั่งอาหารได้จากร้านอาหารที่ไม่มีสาขา หรือร้านอาหารที่ไม่มีเว็บไซต์ของตนเอง และ/หรือไม่สามารถแบกรับต้นทุนของการจัดบริการเมนูและการรับออร์เดอร์ทางออนไลน์ได้ ยิ่งไปกว่านั้น การบริการส่งอาหารในอดีตยังกินเวลานาน ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสูง และมีความไม่แน่นอนของการจัดส่งที่สูงมาก

2.3.1 ตัวอย่างแพลตฟอร์มส่งอาหารในต่างประเทศ

2.3.1.1 แพลตฟอร์มส่งอาหารรายสำคัญในสหรัฐฯ

ในสหรัฐฯ ตลาดการส่งอาหารกำลังเปลี่ยนแปลงไปรวดเร็ว บริษัทวิจัย อีมาร์เก็ตเตอร์ (eMarketer) พยากรณ์ว่า การใช้แพลตฟอร์มลิเคชันส่งอาหารจากร้านอาหารจะมีจำนวนผู้ใช้ถึง 44 ล้านคนในสหรัฐฯ ในปี 2563 เพิ่มขึ้นจาก 38 ล้านคนในปี 2562 ภายในปี 2566 คาดว่าจำนวนผู้ใช้จะเพิ่มเป็น 60 ล้านคน ทั้งนี้ แอปพลิเคชันส่งอาหาร หมายถึง แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือบุคคล ซึ่งมีฟังก์ชันแรกคือสั่งอาหารปรุงแล้ว ได้แก่ กรับฮับ (Grub hub), อุเบอร์อีทส์ (Uber Eats), ดอร์ แดช (Door Dash), และโพสต์เมทส์ (Post-mates) ข้อมูลจากเดือนกรกฎาคม 2562 เปิดเผยว่า

แพลตฟอร์มดอร์แดช (Door Dash) มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในสหรัฐฯ คือ 27.6 เปอร์เซ็นต์ ขึ้นมาแซงผู้นำในตลาดเดิมอย่างกรับฮับ (Grub hub) ซึ่งมีส่วนแบ่ง 26.7 เปอร์เซ็นต์ ตามมาด้วยอูเบอร์อีทส์ (Uber Eats) 25.2 เปอร์เซ็นต์ และโพสเมทส์ (Postmates) 12.1 เปอร์เซ็นต์²⁶

ข้อสังเกตที่น่าสนใจคือแพลตฟอร์มดอร์แดช (Door Dash) มีกลยุทธ์การแสวงหาหุ้นส่วนกับร้านอาหารที่มีสาขาทั่วประเทศจึงมีฐานลูกค้ากว้างในเขตนอกเมืองใหญ่ คล้ายกับไลน์แมน (Line Man) ในประเทศไทย ที่จับมือกับร้านอาหาร โดยเริ่มต้นจากความร่วมมือกับเว็บไซต์วงใน (Wongnai) นำเสนอข้อมูลร้านอาหารที่น่าสนใจในเขตเมือง

ส่วนกรณีของอูเบอร์อีทส์เน้นความเร็วสูงเป็นจุดขาย โดยในช่วงกลางปี 2562 ประกาศว่าจะเริ่มทดลองใช้โดรนส่งอาหารในเมืองซานดิเอโก รัฐแคลิฟอร์เนีย นอกจากนี้ เนื่องจากแพลตฟอร์มอูเบอร์มีบริการหลักในการให้บริการรถรับส่งผู้โดยสารรับจ้างแบบเอกชน อูเบอร์จึงผสานเอาบริการทั้งสองเข้าด้วยกัน เพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่ใช้แอปพลิเคชันอูเบอร์อีทส์สามารถส่งอาหารล่วงหน้าจากร้านอาหารที่ต้องการไป และให้บริการเรียกรถไปส่งที่ร้านอาหาร รูปแบบของอูเบอร์นี้แสดงให้เห็นว่าแพลตฟอร์มที่เสนอบริการที่หลากหลายสามารถนำเสนอบริการแบบแพ็คเกจเป็นทางเลือกที่เพิ่มขึ้นให้กับลูกค้าและอาจเป็นไปได้ว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ในทางที่ทำให้พัฒนาความจงรักภักดีต่อแบรนด์ (brand loyalty) หรือตราสินค้าของแพลตฟอร์ม แทนที่ในแบรนด์ของร้านอาหาร

²⁶ US Food Delivery App Usage Will Approach 40 Million Users in 2019, Douglas Clark, Emerketer.com, <https://www.emarketer.com/newsroom/index.php/us-food-delivery-app-usage-will-approach-40-million-users-in2019/>

ที่อาจจะมีส่วนลด²⁷ ซึ่งในประเด็นนี้ มีผลกระทบต่อร้านอาหารที่เป็นแฟรนไชส์ขนาดใหญ่ที่ลงทุนมหาศาลในด้านการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ต่อตราสินค้าของผู้บริโภค ในสหรัฐฯ แฟรนไชส์ร้านอาหารบางรายจึงพยายามดึงบริการส่งอาหารกลับมาบนแพลตฟอร์มของตัวเอง โดยผ่านแพลตฟอร์มที่สาม เช่น แพลตฟอร์มดิสแพช (Dispatch) ซึ่งจะทำหน้าที่ส่งรายการอาหารไปยังแพลตฟอร์มส่งอาหารเจ้าหลักอีกทอด²⁸

นอกจากนี้ ประเด็นที่สำคัญคือ การผสมผสานหลายแพลตฟอร์มเข้าด้วยกันนั้น ในแง่หนึ่ง อาจหมายถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นก็จริง แต่ในอีกแง่ การรวมศูนย์ของข้อมูลนำไปสู่คำถามที่ตามมาเกี่ยวกับความปลอดภัยของฐานข้อมูลผู้ใช้บริการที่แพลตฟอร์มรายเดียวหรือไม่ก็จริง

2.3.1.2 แพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศจีน

ในประเทศจีน แพลตฟอร์มส่งอาหาร 2 รายใหญ่คือ แอลเลอร์เมอ (Ele.me) ที่มีอาลีบาบา (Alibaba) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่และเมย์ทวน (Meituan) เมย์ทวนนั้นเริ่มต้นธุรกิจในปี 2553 จากการเป็นเพียงแพลตฟอร์มรีวิวร้านอาหารและรวบรวมข้อมูลรายการโปรโมชั่นหรือลดราคาของร้านอาหารต่างๆ เริ่มต้นบริการส่งอาหารในปี 2556 ก่อนจะขยายธุรกิจอีกครั้งในปี 2558 เมื่อเข้าเป็นหุ้นส่วนกับเดียนผิง (Dianping) แพลตฟอร์มที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไลฟ์สไตล์ใหม่ในจีน โดยเชื่อม

²⁷ Report: Food Delivery Apps Will Have 44M U.S. Users by 2020, <https://thespoon.tech/report-food-delivery-apps-will-have44-m-u-s-users-by2020-/?fbclid=IwAR0gm-E8J2ZUuAVEJzIB1FePBhyZeTl5WLZNoqsAF7h-E-T6gBj1lijMaHw>

²⁸ Teriyaki Madness Expands Delivery Through Olo Partnership, Double-Down on In-house App, <https://thespoon.tech/teriyaki-madness-expands-delivery-through-olo-partnership-doubles-down-on-in-house-app/>

ร้านอาหาร โรงแรม และบริการอื่นๆ เช่น ร้านตัดผม กับผู้บริโภคมะเย่ทวน เตียนผิงมีสโลแกนว่าเป็นแพลตฟอร์มเพื่อทำให้ผู้บริโภค “กินดีขึ้น อยู่ดีขึ้น” เมื่อสิ้นสุดเดือนเมษายน 2561 บริษัทมีผู้ใช้มากกว่า 340 ล้านรายการสั่งซื้อในรอบ 12 เดือนก่อนหน้า กลายเป็นแพลตฟอร์มส่งอาหารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศจีน²⁹ ในเดือนพฤษภาคม 2562 เมย์ทวนเปิดตัว “เมย์ทวนเดลิเวอรี่” แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซให้บริการขายและจัดส่งสินค้าลักษณะเดียวกับอะลีบาบา (Alibaba) ครอบคลุม 2800 เมืองทั่วโลก³⁰ เราสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่า การเติบโตของเมย์ทวนสะท้อนแนวโน้มสำคัญของบริษัทผู้เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มทั่วโลก ที่ต้องการขยายธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุมในชีวิตประจำวัน โดยเชื่อมโยงกับธุรกิจอีคอมเมิร์ซและโลจิสติกส์ การส่งอาหารนั้นจึงเป็นเพียงธุรกิจด้านเดียวที่บริษัทมักนำไปเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่นเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ

ด้วยสาเหตุที่เศรษฐกิจจีนมีฐานชนชั้นกลางที่มีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารของจีนนั้นขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประมาณการว่าตลาดมีมูลค่ามากกว่า 1.12 ล้านล้านบาท และมีคนงานขับรถมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารมากกว่า 3 ล้านคน³¹ หากจะเปรียบเทียบแล้ว คนงานส่งอาหารในไทย มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกับเพื่อนร่วมอาชีพในประเทศจีนมากกว่าในสหรัฐอเมริกา เพราะในสหรัฐอเมริกา คนงานส่งอาหาร

มักใช้จักรยาน เพื่อความคล่องตัวในเมืองที่หาที่จอดรถยาก หรือในกรณีที่เป็นเมืองเล็ก คนงานส่งอาหารใช้รถยนต์ในการเดินทาง ด้วยค่าบริการจัดส่งที่สูงทำให้คนมักไม่นิยมสั่งอาหารจากร้านที่ตั้งอยู่ไกลหรือหากไม่จำเป็น นอกจากนี้ ที่สำคัญอย่างยิ่งคือ กลยุทธ์การอุดหนุนค่าบริการโดยจ่ายค่าการตลาดเพื่อทำให้ราคาอาหารที่ผู้บริโภคสั่งมาที่บ้านมีราคาถูกหรือบางครั้งถูกกว่าทานในร้าน (แต่กกดค่าแรงของคนส่งอาหารเอาไว้) ยังทำให้แพลตฟอร์มส่งอาหารของจีนเติบโตจนมีขนาดใหญ่กว่าของสหรัฐฯ ถึง 3 เท่า³² ทั้งนี้ ปัญหาค่าแรงลดของค่าแรงอย่างต่อเนื่องทำให้การนัดหยุดงานของคนงานส่งอาหารในประเทศจีนปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ในช่วงต้นปี 2562 เว็บไซต์ไชน่าเลเบอร์บูลิทิน (China Labour Bulletin) มีสถิติของการนัดหยุดงานของคนขับมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารถึง 33 ครั้ง ในครึ่งปีแรกของ 2562 เปรียบเทียบกับ 48 ครั้งในปี 2561 และ 8 ครั้งในปี 2560³³

นอกจากปัญหาค่าแรงที่เป็นสาเหตุของการนัดหยุดงานอย่างต่อเนื่องแล้ว สภาพการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานแรงงาน ยังเป็นสาเหตุให้คนงานส่งอาหารรวมตัวกันประท้วง ไม่ว่าจะเป็นการแรงกดดันให้ส่งอาหารภายในเวลาจำกัด หรือการถูกบังคับให้ส่งอาหารภายใต้เงื่อนไขของสภาพภูมิอากาศที่ย่ำแย่ โดยไม่ได้รับค่าแรงเพิ่มก็ตาม³⁴

²⁹ The Inside Story of How Meituan Dianping Built China's Largest E-commerce Platform for Service, <https://www.asiaone.com/business/inside-story-how-meituan-dianping-built-chinas-largest-ecommerce-platform-services>

³⁰ Meituan Opens Global Leading Delivery Platform with New Brand Meituan Delivery, <https://www.prnewswire.com/news-releases/meituan-opens-global-leading-delivery-platform-with-new-brand-meituan-delivery300844106-.html>

³¹ China's Delivery Drivers Rage Against the Algorithm, by Nick Aspinwall, The Nation.com (August 2019 ,21). <https://www.thenation.com/article/china-delivery-meituan-uber/>

³² China's Delivery Drivers Rage Against the Algorithm, เฟิ่งอ่าว

³³ China's Delivery Drivers Rage Against the Algorithm, เฟิ่งอ่าว

³⁴ <https://clb.org.hk/content/food-delivery-drivers-forced-work-extreme-weather-shows-absence-regulation>; สามารถดูแผนที่การนัดหยุดงานและแผนที่แสดงอุบัติเหตุบนท้องถนนของคนส่งอาหารได้ที่ clb.org.hk

2.3.2 แพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย

ในปี 2560 อุตสาหกรรมจัดส่งอาหารในประเทศไทย มีมูลค่าราว 26,000 ล้านบาท³⁵ คิดเป็นประมาณ 6.5 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่าตลาดของร้านอาหารทั้งหมด³⁶ โดยมีแพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทหลัก และมีการคาดการณ์ว่าจะเติบโตสูงอย่างน้อย 10 เปอร์เซ็นต์ต่อปี³⁷ ในปัจจุบัน บริษัทแพลตฟอร์มส่งอาหารที่เป็นผู้เล่นหลักได้แก่บริษัทไลน์ คอมพานี ผ่านบริการของไลน์แมนที่ให้บริการร่วมกับลาลามูฟ, บริษัท แกร็บแท็กซี่ ประเทศไทยจำกัด ให้บริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน แกร็บฟู้ด, บริษัท ฟู้ดแพนด้า (Food Panda) ไทยแลนด์ จำกัด นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มบริษัทโกเจ๊ก (Go-Jek) กรู๊ป

เราอาจแบ่งแพลตฟอร์มส่งอาหารที่ให้บริการอยู่ในประเทศไทย ตามพัฒนาการของแพลตฟอร์มได้ 3 กลุ่มดังนี้

1) แพลตฟอร์มส่งอาหารโดยเฉพาะ (Food-delivery specialized platform)

แพลตฟอร์มประเภทแรก เกิดขึ้นจากธุรกิจส่งอาหารโดยเฉพาะตั้งแต่เริ่มต้น แพลตฟอร์มประเภทนี้ ที่เป็นที่รู้จักในปัจจุบันคือ ฟู้ดแพนด้าที่เป็นธุรกิจแพลตฟอร์มจากประเทศเยอรมนี เป็นต้น

³⁵ Home Delivery/Takeaway in Thailand ยูโรมอนิเตอร์ อินเตอร์เนชันแนล

³⁶ คำนวณโดยผู้วิจัย

³⁷ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์การเติบโตของอุตสาหกรรมนี้ว่าจะมีมูลค่าราว 35,000-33,000 ล้านบาทในปี 2562 เติบโตราว 14 % จากปีก่อนหน้า โดยในปี 2561 – 2557 ขยายตัวเฉลี่ยราว %10 ต่อปี https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/00_20190607.aspx

2) แพลตฟอร์มที่เติบโตจากภายในธุรกิจ (In-house platform)

แพลตฟอร์มส่งอาหาร ที่พัฒนาขึ้นภายในธุรกิจ (in-house platform) โดยกลุ่มร้านอาหารแฟรนไชส์ขนาดใหญ่นำระบบโลจิสติกส์เข้ามาเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยใช้แอปพลิเคชันของตัวเอง เช่น เดอะ พิชซ่า คอมพานี และเคเอฟซี เป็นต้น โดยในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา แฟรนไชส์เหล่านี้เป็นผู้พัฒนารูปแบบบริการส่งอาหารโดยพนักงานประจำของร้านอาหาร ผ่านระบบการสั่งแบบฮอตไลน์ เช่น 1112 เป็นต้น

3) แพลตฟอร์มไลฟ์สไตล์ (Synergistic/Collaborative Platforms)

แพลตฟอร์มส่งอาหารอีกประเภทหนึ่ง เป็นการผสมกันของแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นจากแพลตฟอร์มการสื่อสารที่มีฐานผู้ใช้บริการจำนวนมากอยู่แล้วแต่ไม่มีระบบนิเวศในด้านการจัดส่งหรือกระจายสินค้า การเกิดขึ้นของธุรกิจส่งอาหารและธุรกิจอื่นๆ เช่น ส่งพัสดุ หรือส่งผู้โดยสาร จึงมีลักษณะคล้ายการแตกกิ่งก้าน หรือขยายสาขาที่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น โอกาสธุรกิจในท้องถิ่นที่ผู้ประกอบการเจ้าถิ่นเป็นผู้มองเห็น จึงเสนอแผนธุรกิจและเกิดความร่วมมือในลักษณะผู้ร่วมทุน เช่น ไลน์แมน ฟู้ด เดลิเวอรี่ในประเทศไทย เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาแพลตฟอร์มส่งอาหารขึ้นมาบริการร่วมมือกับไลน์ที่มีความโดดเด่นของแอปพลิเคชันการสื่อสาร เนื่องจากไลน์ไม่มีความชำนาญด้านโลจิสติกส์จึงมีการนำลาลามูฟเข้ามาเป็นหุ้นส่วนด้านการขนส่ง เป็นต้น

แพลตฟอร์มประเภทนี้ไม่ได้มีความถนัดเฉพาะในด้านอาหาร แต่มุ่งเน้นที่จะเสนอบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค จึงมักจะนำเสนอภาพลักษณ์

ของผู้เข้ามาจัดการวิถีชีวิตใหม่ให้กับผู้บริโภค ในด้านการจัดการ แพลตฟอร์มกลุ่มนี้จึงต้องอาศัยความร่วมมือกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในด้านการขนส่งอาหารให้ครบทั้งวงจร เช่น การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จนถึงการจ่ายเงินให้คนส่งอาหารและร้านอาหาร เป็นต้น เช่นตัวอย่างของธนาคารไทยพาณิชย์ประกาศการลงทุนในธุรกิจของโกเจ๊ก (GOJEK)³⁸ บริษัทแม่ของเก็ท (GET) แอปพลิเคชันส่งอาหารที่เข้ามาแข่งขันในตลาดแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทยในช่วงปลายปี 2561

ไลน์แมน ฟู้ด เดลิเวอรี่

ในกรณีของไลน์ ธุรกิจสัญชาติเกาหลีใต้ที่จดทะเบียนในญี่ปุ่นถือกำเนิดขึ้นหลังจากเหตุแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในประเทศญี่ปุ่น ในเดือนมีนาคม 2554 ทำให้เกิดความคิดว่า ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านแอปพลิเคชัน จึงเกิดเป็นแอปพลิเคชันไลน์เพื่อส่งข้อความส่วนตัวถึงกัน ดังนั้น เริ่มต้นจากการทำหน้าที่สื่อสารและเล่นเกมเป็นหลัก³⁹

บริษัทไลน์ เปิดสำนักงานในกรุงเทพฯ ในเดือนมีนาคม 2557 ก่อนหน้าที่จะเปิดตัวไลน์ แท็กซี่ ในเดือนมกราคม ปี 2558 ในปัจจุบัน แอปพลิเคชัน ไลน์แมนให้บริการสามด้านในประเทศไทย คือ ส่งพัสดุ แท็กซี่ และส่งอาหาร โดยส่งอาหารเริ่มต้นเป็นบริการแรก

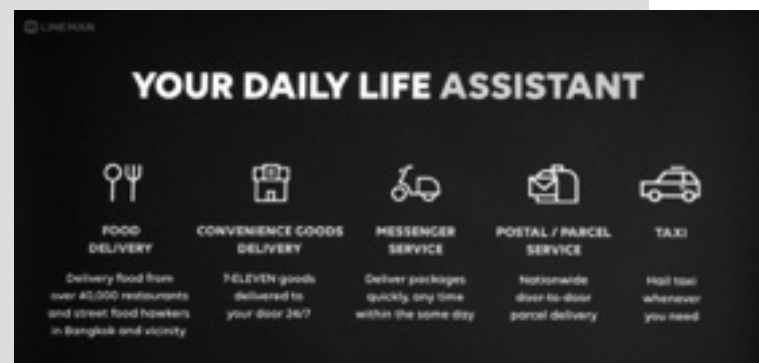
³⁸ “ซูเปอร์แอปเด็ด “ไทยพาณิชย์” ลงทุน GOJEK ทุ่มงบบริการใหม่ให้ลูกค้า GET-SCB ลงลึกถึงปล่อยก!” ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 11 กรกฎาคม 2562, <https://www.prachachat.net/ict/news348712->

³⁹ บางแหล่งข้อมูลอ้างว่าต้นกำเนิดของไลน์ที่แท้จริงมาจากแนวคิดของลี แฮจิน เจ้าของบริษัท Naver Corporation ชาวเกาหลีที่ต้องการพัฒนา search engine จึงนำผู้ผลิตเกมส์ออนไลน์ Hangame มาร่วมพัฒนาระบบจนต่อมากลายเป็นต้นแบบของไลน์ หลังจากจดทะเบียน Hangame Japan ขึ้น ที่มา <https://www.billionmindset.com/lee-hae-jin-line-founder/>

ในปี 2559 จากข้อมูลสาธารณะ ผู้บริหารของบริการส่งอาหารของไลน์ อ้างว่า ไลน์ต้องการส่งเสริมร้านอาหารขนาดกลางและเล็กที่มีฝีมือแต่ที่อาจมีทำเลไม่ดีให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยากทานอาหารอร่อย แต่ต้องการความสะดวกสบาย ได้ทานอาหารที่ต้องการ โดยไม่ต้องเดินทางในเมืองที่มีการจราจรติดขัด⁴⁰ ในแง่นี้ ไลน์จึงเสนอบริการที่ช่วยร้านค้า (ผู้ขาย) และผู้บริโภค (ผู้ซื้อ) เอาชนะอุปสรรคในเรื่องระยะทาง ทำเล และพื้นที่ ซึ่งล้วนเป็นเรื่องภูมิศาสตร์ในเมือง

หลังจากไลน์แมนครบรอบการดำเนินงาน 2 ปี ในประเทศไทย กรรมการผู้จัดการของไลน์ได้กล่าวว่า

“บริการหลักของไลน์ประเทศไทยแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก กลุ่มที่ทำให้รายได้ให้บริษัท คือ เกมส์และสติ๊กเกอร์ ส่วนกลุ่มที่สอง คือ ไลน์แมนซึ่งยังถือเป็นช่วงของการลงทุนขยายธุรกิจให้เป็นที่รู้จักก่อนหลักๆ คือการลงทุนเรื่องการจัดโปรโมชันต่างๆ พอถึงจุดหนึ่งก็เริ่มทำรายได้...”⁴¹



⁴⁰ ตามไปดู “ไลน์แมน” เปิดแค่ 2 ปีลูกค้าแตะ 1.2 ล้านราย/เดือน, https://www.sentangsedtee.com/career-channel/article_93614

⁴¹ คนไทยรักสะดวก 2 ปี LINE MAN โต %500 ออเดิร์ฟฮิต โซตาคาแฟแข็ง จาก 21 ,11-7 มิถุนายน 2018, Positioning Magazine, <https://positioningmag.com/1175202>

2.4 กำลังแรงงานในธุรกิจส่งอาหาร

ในปัจจุบัน ยังไม่มีการสำรวจข้อมูลกำลังแรงงานในอุตสาหกรรมส่งอาหารถึงแหล่งที่พัก นอกจากนี้ อุปสรรคของการสืบค้นจำนวนคนทำงานผ่านแพลตฟอร์มส่งอาหารมาจากปัญหาที่คนงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีสถานะเป็นพนักงานประจำ แต่ทำงานแบบชั่วคราวและไม่เต็มเวลาหรือพาร์ทไทม์ อย่างไรก็ตาม มีการรายงานจำนวนคนส่งสินค้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารของ บริษัท ลา ล่า มู ฟ ในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 มีจำนวนมากกว่า 17,000 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบสัญญาว่าจ้าง ซึ่งถือว่ามากที่สุดในตลาด และใน 35% นั้นเป็นพนักงานขับแบบเต็มเวลา⁴² ผู้วิจัยประเมินว่า ในปัจจุบัน อาจมีคนขับรถจักรยานยนต์ในอุตสาหกรรมส่งอาหารมากกว่า 30,000 คน

แนวโน้มของการจ้างงาน

จากการศึกษาเก็บข้อมูล ในช่วงกลางปี 2562 ผู้วิจัยพบแนวโน้มและพัฒนาการที่สำคัญ คือธุรกิจกลุ่มแรก แพรนไชส์ร้านอาหาร และร้านอาหารขนาดใหญ่ที่มีสาขาทั่วประเทศ ที่เคยจ้างพนักงานประจำเป็นคนงานส่งอาหาร เริ่มได้รับผลกระทบจากการแข่งขันของแพลตฟอร์มส่งอาหาร และตระหนักว่าบริการส่งอาหารของตนกำลังสูญเสียความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงเริ่มตอบสนองโดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ้าง ที่เคยจ้างพนักงานส่งอาหารประจำ ไปเป็นการจ้างเหมาช่วง (outsource) คนขับรถส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มกลุ่มที่ 2 ในช่วงต้น⁴³

⁴² Lalamove ประเทศไทย เผยมูลค่าการใช้บริการพุ่งขึ้น %600, <http://forbesthailand.com/news-detail.php?did=1455>

⁴³ จากการสัมภาษณ์อดีตประธานสหภาพแรงงานในกิจการอาหารแห่งหนึ่ง ซึ่งเห็นว่าส่งผลกระทบต่อการทำงานประจำของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารโดยรวมในอุตสาหกรรมร้านอาหาร

จำนวนคนงานส่งอาหารที่เคยเป็นพนักงานประจำถูกจำกัดจำนวนลงไปเป็นการจ้างแบบเหมาจ้างผ่านระบบแพลตฟอร์ม ทำให้ร้านอาหารเปลี่ยนวิธีคิดเรื่องการค้าต้นทุนแรงงานในด้านการส่งอาหาร ไปเป็นการทำสัญญาโดยตรงกับบริษัทแพลตฟอร์มและจ่ายคอมมิชชั่นกับบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มในฐานะสัญญาธุรกิจในรูปแบบหุ้นส่วนธุรกิจแทน (จะอธิบายเพิ่มเติมในบทต่อไป) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจนี้ นอกจากจะกระทบกับความสัมพันธ์ในด้านแรงงานเพราะร้านอาหารที่เคยจ้างคนทำงานส่งอาหาร ไม่ได้มีพันธะและความรับผิดชอบต่องานส่งอาหารและคนทำงานอีกต่อไป อำนาจต่อรองของกลุ่มคนทำงานส่งอาหารนั้นย่อมสูญหายไป เพราะคนงานไม่มีสิทธิและกระบวนการในการต่อรองในเรื่องค่าตอบแทนกับแพลตฟอร์มอีกต่อไป

แกร็บ

บริษัทสัญชาติสิงคโปร์ ที่ก่อตั้งขึ้นในปี 2555 โดย แอนโทนี่ ทัน (Anthony Tan) ทายาทของประธานบริษัท ทันชง (Tan Chong) มอเตอร์ ผู้ประกอบและจัดจำหน่ายรถยนต์นิสสันในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ร่วมกับทัน ฮุย ลิง (Tan Hooi Ling) เพื่อนร่วมชั้นในโปรแกรมปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจที่ฮาร์วาร์ด ทั้งสองคนเริ่มต้นจากธุรกิจส่งจองบริการรถแท็กซี่ ชื่อ MyTeksi ที่เน้นด้านความปลอดภัยของคนขับรถและผู้โดยสารในกัวลาลัมเปอร์⁴⁴ ในมาเลเซีย ก่อนจะย้ายสำนักงานไปที่สิงคโปร์ ปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลังจากแกร็บทำสัญญาแบ่งปันส่วนตลาดในเอเชีย

⁴⁴ How Grab's CEO steered it from a garage in Malaysia to Southeast Asia's most valuable tech unicorn, July 2018 ,28, South China Mornign Post, <https://www.scmp.com/tech/article/2157177/how-grabs-ceo-steered-it-garage-malaysia-southeast-asias-most-valuable-tech>

ตะวันออกเฉียงใต้กับอุเบอร์แล้ว กลายเป็นธุรกิจที่ครอบงำตลาดในหลายประเทศ ดำเนินการในกว่า 225 เมืองใน 8 ประเทศ

แพลตฟอร์มรายใหญ่รายนี้ในประเทศไทย เริ่มต้นเมื่อปี 2556 จากการเสนอบริการรถแท็กซี่ ทั้งรถแท็กซี่ที่มีอยู่เดิมและรถโดยสารส่วนบุคคล ลักษณะเดียวกับอุเบอร์ ก่อนจะมีบริการส่งอาหาร ส่งเอกสารและวัสดุซื้อและรับส่งสินค้าจากซูเปอร์มาร์เก็ตในภายหลัง ในลักษณะเดียวกับไลน์ ผู้บริหารของแกร็บในประเทศไทยกล่าวว่าต้องการให้แอปพลิเคชันกลายเป็นแอปของชีวิตประจำวัน

ธุรกิจแพลตฟอร์มในประเทศไทย ยังไม่ได้ถูกกำกับดูแลจากภาครัฐ และไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลสถิติของจำนวนคนทำงาน รายได้ หรือส่วนแบ่งตลาด ข้อมูลที่ปรากฏตามสื่อทั้งหมดมาจากการเปิดเผยของบริษัทแพลตฟอร์มเท่านั้น อย่างไรก็ตาม คาดการณ์ว่าส่วนแบ่งตลาดในประเทศไทยของแกร็บน่าจะสูงกว่า 50 เปอร์เซ็นต์⁴⁵ ในช่วง 10 เดือนแรกของปี 2562 แกร็บได้ทดลองยอดคำสั่ง 120 ล้านคำสั่งซื้อในทุกภาคบริการ ส่วนของการส่งอาหารนั้น เปิดให้บริการครอบคลุม 16 จังหวัดทั่วประเทศ⁴⁶ และในเดือนมกราคม ปี 2562 บริหารได้กล่าวว่ามียอดสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันแล้ว 3 ล้านมื้อ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ⁴⁷

⁴⁵ “ฟู้ดเดลิเวอรีแข่งเดือด เร่งปูพรมบริการอัดแคมเปญชิงแชร์,” 23 พฤษภาคม 2562, ประชาชาติธุรกิจ, <https://www.prachachat.net/vict-news329846->

⁴⁶ Grab Food ปักจี้ช่วยแกร็บโต 10 เดือน ยอดเรียกใช้งานรวม 120 ล้านครั้ง, 7 พฤศจิกายน 2562, ผู้จัดการออนไลน์ <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9620000107136>

⁴⁷ “ทรินทร์ ธนียวัน ความหวังปลดล็อกข้อกฎหมาย นำแกร็บไทยสู่เบอร์หนึ่งอาเซียน” 14 มกราคม 2562, The Momentum, <https://themomentum.co/interview-tarin-thaniyavarn-grab-thailand/>

“...ทำไมไม่ทำให้ทุกคนที่มี asset อยู่แล้วมาลองทำ และมีระบบควบคุม เราได้ลองไปทำที่งานบุรีรัมย์ MotoGP 2018 ช่วง 1-8 ตุลาคมปีที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวแสนคน แต่ในเมืองมีแท็กซี่แค่ 15 คัน มันจะพอได้อย่างไร เราก็เอาคนขับแกร็บไป 200 คน มีคนนั่ง 15,000 คน ได้เงินรวมๆ ตกคนละ 600,000 กว่าบาท กระจายรายได้ทันที หากชัดเจนว่าเมืองยอมรับ คนยอมรับ มีระบบตรวจสอบที่ดี มันก็ตอบโจทย์ตรงนี้...”⁴⁸

--กรรมการผู้จัดการใหญ่ แกร็บประเทศไทย

ไรเดอร์ 1: “...เรามาแสดงพลังให้ทางแกร็บเห็นว่าไรเดอร์ พาร์ทเนอร์ได้รับผลกระทบ คือ ก็อยากให้บริษัทอยู่ได้ แต่บริษัทก็ต้องให้พวกเราอยู่ได้ด้วย เพราะที่เป็นกันตั้งแต่เมื่อวาน 4 พ.ย. (2562) ค่ารอบ 30 บาท เราอยู่กันไม่ได้...”

อีกอย่างหนึ่ง ผมพบกับลูกค้า ตอนนี้แกร็บก็คิดค่าบริการจัดส่งกับลูกค้าแล้ว จาก 1 บาทเป็น 10 บาท ทำให้ยอดออเดอร์ของทั้งโคราช ลูกค้าสั่งน้อยลง ยิ่งเป็นผลกระทบไปใหญ่...”

ไรเดอร์ 2: “...บางคนที่เขาออกรถมอเตอร์ไซด์มาเพื่อวิ่งงานนี้โดยเฉพาะเลยครับ ไม่ใช่บางคน เยอะมากส่วนมากเลยครับ แต่ตอนนี้จากรายได้ปกติ ปกติเขา มา 2 โมง (เช้า) ถึง 3 โมง เขาได้อยู่ประมาณ 700-800 แต่ตอนนี้ 300 ครับ เมื่อวานนี้ ค่าแรงขั้นต่ำยังไม่ได้เลยครับ ยังไม่หักค่าน้ำมัน ทำงานถึงสิบชั่วโมงด้วย...”
--ตัวแทนคนขับรถส่งอาหารที่มาชุมนุม ณ อนุสาวรีย์ย่าโม, 5 พฤศจิกายน ให้สัมภาษณ์กับสื่อท้องถิ่น⁴⁹

⁴⁸ เฟิ่งอ่าง

⁴⁹ วิดีโอเผยแพร่ทางเพจเฟซบุ๊กของคนขับรถแกร็บ โปสเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2562

บทที่ 3

กระบวนการผลิตงานและควบคุมคนงานของแพลตฟอร์ม

รายงานวิจัยบทที่ 3 นี้ มุ่งอธิบายให้ผู้อ่านเข้าใจถึง กลยุทธ์หรือกลไกที่แพลตฟอร์มนำมาใช้ เพื่อทำให้เกิด กระบวนการผลิตบริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ของแต่ละแพลตฟอร์ม จากการสังเคราะห์ข้อมูล ทั้งหมด ที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าโดยภาพรวม แพลตฟอร์ม ใช้กลยุทธ์สำคัญ 4 ประการ กล่าวคือ การสร้างความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วน การสร้างอุปทานส่วนเกิน กระบวนการแรงงานผ่านการกระจายงาน และสุดท้าย การจ่ายค่าตอบแทนและแรงจูงใจ ในการสร้างนิเวศ ของธุรกิจแพลตฟอร์มให้สมบูรณ์ และควบคุมคนงาน ดุดันกำลังแรงงานและลดทอนความขัดแย้งที่อาจ เกิดขึ้นได้ในกระบวนการทำงาน รายงานวิจัยบทนี้จึง เป็นความพยายามที่จะอธิบายกระบวนการผลิตงาน และกำลังแรงงานของแพลตฟอร์มอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ก่อนหน้าที่จะกล่าวถึงกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างละเอียด ผู้วิจัยขออธิบายถึงบริบทของเศรษฐกิจไทย เงื่อนไข สำคัญหนึ่งที่ทำให้งานบนแพลตฟอร์มกลายเป็นงาน ที่ได้รับความนิยมนอกจากคนทำงาน

3.1 งานบนแพลตฟอร์มในบริบทของเศรษฐกิจ ที่ครอบงำโดย “งานที่ไม่เป็นทางการ”

ในเชิงมหภาค ภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ (informal sector) ของไทยมีขนาดใหญ่กว่าภาคเศรษฐกิจที่เป็น ทางการ (formal sector) อย่างมาก ทั้งนี้ การจ้างงาน ในภาคที่ไม่เป็นทางการนั้น หมายถึงการจ้างงานที่ ไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับอย่างไม่เพียงพอ จาก ข้อตกลงและกระบวนการจ้างงานที่เป็นทางการตาม ข้อเสนอแนะขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศนั้น หมายถึง อาชีพอิสระ และการทำงานในองค์กร ที่ไม่ได้จดทะเบียน ไม่มีสถานะทางกฎหมาย และไม่ได้ เป็นสมาชิกของระบบประกันสังคม ทำให้คนทำงาน ไม่ได้รับสวัสดิการเมื่อเจ็บป่วยและจำเป็นต้อง หยุดงาน⁵⁰ เช่น คนขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง คน ทำงานรับจ้างทั่วไป ในประเทศไทย ราว 28 เปอร์เซ็นต์ ของการจ้างงานในกรุงเทพ หรือมากกว่า 56 เปอร์เซ็นต์ ของการจ้างงานในประเทศ เป็นการจ้างงานในลักษณะ นี้⁵¹ ดังนั้น งานที่มีลักษณะการจ้างงานตามลักษณะ ข้างต้นนี้ถูกเรียกว่า งานที่ไม่เป็นทางการ หรือ “งาน นอกกระบวน”

ทำให้เกิดคำถามที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่าในเมื่องาน บนแพลตฟอร์มเข้าข่ายงานที่ไม่เป็นทางการหรืองาน นอกกระบวน ภายใต้เงื่อนไขของเศรษฐกิจที่ถูกครอบงำ ด้วยงานนอกกระบวนนั้น การเติบโตขึ้นของแรงงาน แพลตฟอร์มส่งผลต่อตลาดแรงงานและการคุ้มครอง สิทธิ และสวัสดิการของแรงงานในภาพรวมอย่างไร?

⁵⁰ Informal Workers in Urban Thailand: A Statistical Snapshot,” WIEGO Statistical Brief No 20. September 2019

⁵¹ เฟิ่งอ๋าง

ในบริบทของประเทศอุตสาหกรรม เช่น ในกรณีของประเทศสหรัฐฯ แรงงานแพลตฟอร์มเป็นแรงงานในภาคเศรษฐกิจไม่เป็นทางการเช่นกัน เช่น คนงานส่งอาหารจำนวนมากเป็นกลุ่มของแรงงานวัยรุ่นที่เป็นนักศึกษาและมักจะเป็นแรงงานที่ทำงานพาร์ทไทม์หรือหารายได้เสริมเพื่อสนับสนุนตนเอง⁵² ในภาพรวมนั้น แรงงานกลุ่มนี้เป็นแรงงานกลุ่มใหม่ที่เพิ่มจำนวนขึ้นทั่วโลก ถูกนิยามว่าเป็นแรงงานที่ไม่มีความมั่นคง (precariat) รายได้ขึ้นกับค่าแรงที่เป็นตัวเงิน (money wage) เป็นส่วนใหญ่ และขาดสวัสดิการต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบกับคนงานประจำ⁵³ งานวิจัยจำนวนมากไม่น้อยจึงชี้ให้เห็นว่าการรวมแรงงานส่วนเกินเข้าด้วยกันเป็นกลุ่มก้อน (pools of labor surplus) เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นของการเติบโตขึ้นของระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม

บริบทของประเทศไทยมีความแตกต่างจากบริบทของประเทศอุตสาหกรรม เช่น สหรัฐฯ และประเทศในยุโรปตรงที่แรงงานในภาคเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมาจาก 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มแรงงานในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ กล่าวคือ คนงานที่มีอาชีพรับจ้างที่มีรายได้ไม่แน่นอน เป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ และไม่อยู่ในระบบประกันสังคม ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว รวมกับกลุ่มที่สองคือ กลุ่มแรงงานที่เคยทำงานในภาคเศรษฐกิจที่เป็นทางการที่เป็นกลุ่มซึ่งงานวิจัยนี้พบว่าได้ย้ายมาสู่ระบบแพลตฟอร์มเป็นจำนวนมากเนื่องมาจากสาเหตุเชิงโครงสร้างหลายประการกล่าวคือ

1) ระดับค่าจ้างทั่วไปที่ค่อนข้างต่ำ

จากการสัมภาษณ์คนงานส่งอาหารที่ทำงานกับแพลตฟอร์ม พบว่าระดับค่าจ้างของงานประจำที่ทำอยู่เดิม เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้คนงานส่วนหนึ่งออกจากงานประจำที่เคยทำเข้ามาทำงานบนแพลตฟอร์มส่งอาหารซึ่งมีรายได้สูงกว่า โดยเฉพาะในช่วง 2 ปีแรกหลังจากแพลตฟอร์มส่งอาหารรายแรกเริ่มดำเนินธุรกิจอย่างเป็นทางการในปี 2560 ถึงแม้ว่าคนงานเหล่านี้จะมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำกว่าเดิม และต้องทำงานแบบพาร์ทไทม์ แต่คนงานส่งอาหารที่ให้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยกลับมองว่าค่าตอบแทนที่สูงและข้อดีอื่นๆ (ดังจะกล่าวต่อไป) นั้นสามารถชดเชยกับความไม่มั่นคงได้

ในขณะที่ผู้วิจัยกำลังทำการศึกษาวิจัย (เมษายนถึงกันยายน 2562) พบว่า ค่าเฉลี่ยของค่าจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมขนส่งอยู่ที่ราว 18,000 บาทต่อเดือน⁵⁴ ในขณะที่งานส่งอาหารกับแพลตฟอร์ม สามารถทำรายได้ตั้งแต่ 15,000 ถึง 40,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ต่อคำถามของผู้วิจัยถึงรายได้ต่อเดือน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ตอบว่า “ขึ้นอยู่กับความขยัน” กล่าวคือรายได้จะมีความผันแปรไปในแต่ละเดือน และไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ตอบคำถาม อย่างไรก็ตาม พบว่า ในชั่วโมงการทำงานแบบเต็มเวลาคืออย่างน้อย 8 ชั่วโมงต่อวัน คนส่งอาหารได้รับค่าตอบแทนอยู่ในช่วงดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับค่ากล่าวของผู้บริหารแพลตฟอร์มขนส่งแห่งหนึ่ง ซึ่งมีแพลตฟอร์มส่งอาหารเป็นหนึ่งในบริการขนส่งหลักที่ให้สัมภาษณ์ว่า “พนักงานขับรถที่รับงานเป็นประจำ ไม่ต่ำกว่า 15-20 งานต่อวัน มีรายได้เฉลี่ย 20,000-30,000 บาทต่อเดือน หรือบางคนสูงที่สุดถึง 60,000 บาท”

⁵² The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives, Jim Stanford, August 2017, 8 <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.35304617724303/10.1177>

⁵³ “A Revolt Is Coming for Cloud Labor” Guy Standing, Oct ,27 2016 https://www.huffpost.com/entry/cloud-labor-revolt_b_8392452

⁵⁴ รายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั่วราชอาณาจักร ไตรมาสที่ 2 : เมษายน-มิถุนายน 2562 สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2562

2) งานประจำมีความไม่มั่นคงมากขึ้น

แนวโน้มซึ่งเป็นลักษณะร่วมกันของตลาดแรงงานในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกโดยเฉพาะภายหลังจากวิกฤตในภาคการเงิน ในปี 2551 คือ งานประจำถูกแทนที่ด้วยงานที่มีความไม่มั่นคงมากขึ้น (precarious work) ทั้งนี้ งานที่ไม่มั่นคงในปัจจุบันประกอบด้วยหลากหลายรูปแบบ อาทิ งานที่มีสัญญาาระยะสั้น⁵⁵ (fixed term contract) งานเหมาช่วง (sub-contract) งานเหมาค่าแรง (agency work) เป็นต้น และรูปแบบการจ้างงานที่ไม่มั่นคงขยายตัวทั้งในภาคเอกชน ภาครัฐ รวมทั้งรัฐวิสาหกิจและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร

ประมาณการว่า ในปี 2558 เพียง 25 เปอร์เซ็นต์ของแรงงานทั่วโลกมีสัญญาการจ้างงานแบบถาวร ส่วนในประเทศไทย กว่า 62 เปอร์เซ็นต์ของงานเป็นงานที่ไม่มั่นคง⁵⁶ ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับงานทั่วไปที่มีความมั่นคงน้อยลง งานแพลตฟอร์มจึงมีความดึงดูดใจมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงการโหมโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัทแพลตฟอร์มถึงข้อดีสองประการของการทำงานกับแพลตฟอร์ม คือ ประการแรก ระดับรายได้ที่สูงในช่วงเวลาการทำงานสั้น (ดังที่ได้กล่าวไปในข้างต้น) และประการที่สอง อิสระในการทำงาน ทั้งนี้ ในมุมมองของคนทำงานนั้น “อิสระ” อาจกินความหมายเกินกว่าความยืดหยุ่นใน

⁵⁵ ในปี 2532 มีการสำรวจสถิติการจ้างงานที่เป็นสัญญาจ้างระยะสั้นเป็นครั้งแรกโดยมูลนิธิอานรณรงค์พิงกัน ที่เรียกว่าการจ้างงานชั่วคราวในโรงงานจำนวน 111 โรงงานที่มีสหภาพแรงงาน พบว่า มีจำนวนคนงานชั่วคราว 17,134 คนจากคนงานทั้งหมด 74,016 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ของคนงานทั้งหมดที่ทำการสำรวจ (แรงงานปริทัศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม 2532 หน้า 17) และประเด็นการจ้างงานชั่วคราวเป็นประเด็นที่ขบวนการแรงงานให้ความสำคัญในขณะนั้น (แรงงานปริทัศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ 2532 หน้า 12-1) ซึ่งต่อมากการจ้างงานไม่มั่นคงก็พัฒนารูปแบบไปมากและขยายตัวไปในพื้นที่ต่าง ๆ และสาขาทั่วประเทศ เช่น การจ้างงานเหมาช่วง การจ้างงานเหมาค่าแรง การจ้างแรงงานนักศึกษาในรูปแบบของการฝึกงาน อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการสำรวจข้อมูลสถิติเชิงมหภาคของจำนวนคนงานในงานที่ไม่มั่นคงทั่วประเทศ

⁵⁶ “5 things you need to know about precarious work (and how you might already be doing it), October 2017, www.APWL.org

การกำหนดเวลาทำงานด้วยตนเอง แต่ครอบคลุมไปถึงการไม่ต้องเผชิญหน้ากับนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ออกคำสั่งและควบคุมการทำงานโดยใช้อำนาจเกินขอบเขต

3) วัฒนธรรมอำนาจนิยมในที่ทำงาน

จากการสัมภาษณ์คนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารที่เคยทำงานประจำมาก่อน เป็นที่น่าสังเกตว่า หลายคนได้สะท้อนถึงความเบื่อบ่อยที่พวกเขาเผชิญปัญหาในสถานที่ทำงานเดิม ที่ผู้บังคับบัญชามักใช้อำนาจเกินขอบเขต และการมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนทำงาน⁵⁷ นอกจากนี้ การทำงานโดยขาดการมีส่วนในการตัดสินใจและรับฟังเหตุผลทำให้คนงานเกิดความรู้สึกกดดันและไม่มีความสุขในการทำงานในแต่ละวัน ในระบบแพลตฟอร์มคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร จึงรู้สึกเป็นอิสระในการทำงานมากกว่า เพราะไม่ต้องเผชิญหน้ากับหัวหน้างานและดูเหมือนว่างานบนแพลตฟอร์ม จะเสนอทางออกจากปัญหาการทำงานของคนงานที่ประสบปัญหาเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม คนงานส่งอาหารบางคนสะท้อนให้เห็นว่า ถึงแม้การทำงานกับแพลตฟอร์มจะไม่มีปัญหาความตึงเครียดกับเจ้านายหรือหัวหน้างานในลักษณะเดิม แต่การทำงานในรูปแบบใหม่ ทำให้คนงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการหรือลูกค้าโดยตรง คนงานบางคนมีประสบการณ์ที่ไม่ดีนักกับกลุ่มผู้ให้บริการ ที่บางครั้งเข้ามาทำหน้าที่สั่งการแทนที่หัวหน้างาน และการประเมินของลูกค้านบนแอปพลิเคชันยังมีผลต่อการประเมินการทำงานของคนงานที่บริษัทแพลตฟอร์มนำมาใช้โดยตรง

⁵⁷ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร

4) การขาดเสรีภาพในการรวมตัวต่อรองและตัวแทนในการเจรจา

องค์กรสหพันธ์สหภาพแรงงานระหว่างประเทศ (International Trade Union Confederation) หรือ ITUC ได้ลดอันดับสถานการณการเคารพสิทธิด้านเสรีภาพในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรองของสหภาพแรงงานของประเทศไทย จากระดับ 4 คือ มีการละเมิดสิทธิแรงงานอย่างเป็นทางการเป็นระบบในปี 2561 เป็นระดับ 5 หรือไม่มีหลักประกันสิทธิด้านแรงงานในปี 2562⁵⁸

ในภาพรวม เสรีภาพในการรวมกลุ่มของคนงานในสถานประกอบการที่ลดลง นำไปสู่ปัญหาการละเมิดสิทธิแรงงานอย่างเป็นทางการเป็นระบบเมื่อคนงานขาดตัวแทนในการเจรจาเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานย่อหมายถึงการละเมิดสิทธิของคนงานในระดับสถานประกอบการสามารถเกิดขึ้นได้ง่าย นอกจากนี้ สัดส่วนของการรวมกลุ่มและสมาชิกภาพของสหภาพแรงงานในระดับของอุตสาหกรรมที่อยู่ในระดับต่ำ ปรากฏเป็นรูปธรรมว่าคนงานขาดต้นแบบของงานประจำที่ดี และไม่สามารถจินตนาการถึงตัวอย่างของงานที่มีคุณค่า (decent work) ได้ ยิ่งไปกว่านั้นงานประจำที่มั่นคงก็ไม่ได้ได้รับการปกป้องและมักถูกแทนที่ด้วยงานที่ไม่มีความมั่นคงงายขึ้น ทำให้คนงานเหลือทางเลือกที่ดีน้อยลงไปเรื่อยๆ

ในขณะเดียวกัน เมื่อคนงานจำนวนมากเคลื่อนย้ายจากงานที่เป็นทางการที่มีการจ้างงานที่มั่นคง ไปสู่รูปแบบงานที่ไม่มั่นคงบนแพลตฟอร์มมากขึ้น ทำให้เกิดคำถามตามมาว่ารัฐบาลและองค์กรที่สนับสนุนสิทธิแรงงาน จะปรับบทบาท หน้าที่ และการทำงานของแต่ละองค์กรอย่างไร เพื่อให้สามารถทำงานส่งเสริมและ

⁵⁸ ดัชนีสิทธิแรงงานทั่วโลก, <https://www.ituc-csi.org/rights-index2019->

คุ้มครองกลุ่มคนงานบนแพลตฟอร์มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นบนเงื่อนไขของรูปแบบการจ้างงานแบบใหม่ ที่มีความซับซ้อน มีพลวัต และไม่ตรงไปตรงมาเช่นในอดีต สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้กำหนดนโยบายและองค์กรปกป้องสิทธิแรงงาน คือ ศึกษาและทำความเข้าใจกลยุทธ์และรูปแบบการจ้างงานใหม่ของแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นเนื้อหาของงานวิจัยในส่วนต่อไป

3.2 กลยุทธ์ของแพลตฟอร์มในฐานะ “นายหน้าแรงงาน”

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 1 ว่าในรายงานฉบับนี้ ทีมผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดที่แพลตฟอร์มทำหน้าที่ “นายหน้าแรงงาน (labor brokerage)” จับคู่การเสนอซื้อและเสนอขายกำลังแรงงาน การนิยามแพลตฟอร์มในลักษณะนี้ทำให้เราสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของแพลตฟอร์ม รวมทั้งความสัมพันธ์ในการจ้างงานระหว่างบริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มและคนงานส่งอาหารได้อย่างชัดเจนว่า ลูกค้านั้นเป็นเพียงผู้เสนอซื้อบริการส่งอาหาร แพลตฟอร์มเป็นผู้เสนอซื้อกำลังแรงงานของคนงานส่งอาหาร ที่ทำการเสนอขายบริการส่งผ่านแพลตฟอร์มหรือช่องทางของบริษัท ในบทนี้ จะอธิบายกลยุทธ์และวิธีการทำงานที่แพลตฟอร์มใช้ในการสร้างเงื่อนไขของการจ้างงานบนแพลตฟอร์มที่มีลักษณะพิเศษ ต่างไปจากการจ้างงานแบบเดิมที่เรารู้จัก

3.2.1 การสร้างรูปแบบความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วนธุรกิจ

อาจกล่าวได้ว่าธุรกิจแพลตฟอร์มได้ทำให้รูปแบบความสัมพันธ์แบบ “พาร์ทเนอร์” หรือ “หุ้นส่วน” ระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มและคนงานกลายเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ของศตวรรษที่ 21 อันที่จริงแล้ว กลยุทธ์การจ้างงานแบบนี้ไม่ใช่เพิ่งถูกคิดค้นขึ้น แต่เกิดขึ้นมานานแล้ว ตัวอย่างที่เป็นที่

รู้จักดี คือ การจ้างงานคนงานของห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ วอลมาร์ท (Walmart) ที่เรียกคนงานว่า “หุ้นส่วน (associate)” ที่นักประวัติศาสตร์แรงงานชาวสหรัฐฯ เนลสัน ลิชเทนสไตน์ เรียกว่าเป็นต้นแบบ “บริษัทแบบ เทมเพลต (template firm)” ที่เน้นจ่ายค่าแรงต่ำ ไม่พัฒนาทักษะของคนทำงาน และไม่มีควมมั่นคง แต่บริษัทได้ประโยชน์จากอัตราการหมุนเวียนของ กำลังแรงงานที่สูง⁵⁹

แพลตฟอร์มส่งอาหารตามความต้องการ (on demand food delivery) ในประเทศไทยนำรูปแบบการจ้างงาน แบบเดียวกันนี้มาสร้างความยืดหยุ่นในการจ้างงาน ของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทที่เป็นผู้เล่นหลักในกิจการ ส่งอาหารมีนโยบายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ เน้นการ เชิญชวนให้ผู้ขับมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารมาเป็นสมาชิก ที่บริษัทเรียกว่า “คนขับหุ้นส่วน (rider partner)” โดย บริษัทใหม่ประชาสัมพันธ์ในเรื่อง “ความเป็นอิสระ” ในการทำงาน ที่คนส่งอาหารสามารถบริหารเวลาใน การทำงานด้วยตนเอง พร้อมกับเสนอค่าตอบแทน ที่เป็นแรงจูงใจต่างๆ

“ความเป็นอิสระ” ในมุมมองของบริษัทแพลตฟอร์มนี้ หมายถึง บริษัทมีอิสระอย่างเต็มที่ในการกำหนดราคา ทั้งค่าบริการและค่าแรงของคนงาน และส่งต่อภาระ ต้นทุนในการบริหารธุรกิจที่เคยเป็นต้นทุนทางตรง เช่น ยานพาหนะ เชื้อเพลิงในการขนส่ง การซ่อมบำรุง และค่าเสื่อมราคา รวมถึงข้อผูกมัดในการจ่ายเงินเดือน สวัสดิการ และประกันอุบัติเหตุ ฯลฯ ไปให้คนงาน ส่งอาหารเกือบทั้งหมด อันที่จริง หากนำประเด็นเรื่อง การแบกรับต้นทุนและภาระของคนงานมาพิจารณา อย่างลึกซึ้งแล้ว อาจทำให้เราไม่สามารถปฏิเสธว่า

คนงานเหล่านี้เป็นหุ้นส่วนที่แท้จริงของธุรกิจแพลตฟอร์ม หากแต่เป็นหุ้นส่วนที่มีอำนาจต่อรองน้อยมาก และ บริษัทแพลตฟอร์มแทบไม่ได้แบ่งปันผลประโยชน์ หรือความเป็นเจ้าของให้กับ “หุ้นส่วนเหล่านี้” อย่าง เหมาะสม

การนำรูปแบบความสัมพันธ์แรงงานใหม่แบบหุ้นส่วน มาใช้ จึงทำให้บริษัทแพลตฟอร์มอย่างเช่น อุเบอร์ ถูกวิจารณ์อย่างรุนแรงจากฝ่ายแรงงานว่ากำลัง บิดความรับผิดชอบต่อคนงาน และละเมิดกฎหมาย คู่คุ้มครองแรงงานของแต่ละประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการ จ่ายค่าจ้างขั้นต่ำ เคารพจำนวนชั่วโมงการทำงาน และการจ่ายล่วงเวลา สิทธิในการลา สวัสดิการด้านสุขภาพ และอุบัติเหตุ รวมถึงค่าชดเชยในการเลิกจ้าง เป็นต้น (ดู Issac 2019 สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พนักงานอุเบอร์นี้บ่อย)

3.2.2 การสร้างอุปทานส่วนเกิน

นอกจากการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในการจ้างงาน และการใช้แผนประชาสัมพันธ์การตลาดเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนงานแล้วในทางปฏิบัติ บริษัท แพลตฟอร์มเปิดรับสมัครคนงานโดยไม่มีจำนวนจำกัด เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของคนงานเข้ามาบริการส่ง อาหารโดยไม่มีภาระหยุดชะงัก

แพลตฟอร์มส่วนใหญ่มีรูปแบบการจ้างงานแบบ ยืดหยุ่นเต็มรูปแบบ คือ รับคนงานที่ไม่ได้เป็นพนักงาน ประจำ แต่ได้รับผลตอบแทนในลักษณะเดียวกับการ รับจ้างทำของ และแบกรับภาระต้นทุนทางตรงของการ ส่งอาหารทั้งหมดในทางปฏิบัติ วิธีการจ้างงานแบบนี้ ทำให้เกิดคนงานที่มีลักษณะคือ

คนงานที่ทำงานแบบไม่เต็มเวลาหรือพาร์ทไทม์ ที่เลือก ทำงานตามเวลาที่ต้องการ

⁵⁹ “What are the characteristics of the Wal-Mart Business model?” <https://www.pbs.org/wgbh/pages/frontline/shows/walmart/interviews/lichtenstein.html>

สอง คนงานที่ทำงานเต็มเวลา ในความหมายว่าทำงานทั้งวัน ซึ่งในความเป็นจริง คนงานเหล่านี้มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน คือ เกินกว่า 10-12 ชั่วโมง

ทั้งนี้ บางแพลตฟอร์มอาจมีลักษณะที่ต่างออกไป คือ มีการจ้างงานแบบพนักงานประจำ ผสมกับการจ้างงานแบบยืดหยุ่นเต็มรูปแบบ แต่มีการกำหนดโควตาของการจ้างพนักงานประจำเอาไว้ในสัดส่วนที่ต่ำ เช่น อาจจ้างงานแบบผสม คือ มีกลุ่มคนส่งอาหารกลุ่มหลักที่ทำงานเป็นกะ และกลุ่มที่เป็นคนงานส่งอาหารอิสระที่ทำพาร์ทไทม์เสริม เพื่อเป็นหลักประกันกำลังแรงงานขั้นต่ำ แพลตฟอร์มส่งอาหารที่มีการจ้างงานในลักษณะนี้ได้แก่ เมย์ทวน เดลิเวอรี่ และฟู้ดแพนด้า อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในช่วงเริ่มต้น บางแพลตฟอร์มในประเทศไทยมีการทดลองประกาศรับสมัครพนักงานประจำจำนวนจำกัดและหยุดไปหลังจากช่วงสั้นๆ เท่านั้น

การเปิดรับคนงานส่งอาหารอย่างไม่จำกัดจำนวนทำให้แพลตฟอร์มสามารถดึงดูดกำลังแรงงานเข้าสู่ระบบการทำงานขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารนับหมื่นคน และในบางช่วงเวลา อาจจะมีคนลงทะเบียนทำงานและทำงานจริงเกินหลักแสน อย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องยากมากที่จะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นทางการ ทั้งนี้ ผู้บริหารบริษัทแพลตฟอร์มแห่งหนึ่ง ที่เสนอบริการขนส่งและส่งอาหาร ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานทั้งหมดในการขนส่งประเภทต่างๆ ของบริษัทมีประมาณ 80,000 คน “ปัจจุบันเรามีพนักงานขับรถราว 8 หมื่นคัน 95 เปอร์เซ็นต์คือผู้ส่งที่ขับมอเตอร์ไซด์ซึ่งราว 70 เปอร์เซ็นต์ของผู้ขับประกอบอาชีพส่งเอกสารเป็นหลักอยู่แล้ว และสัดส่วนที่เหลือเป็นพนักงานขับรถที่เป็นรถยนต์ขนาดใหญ่”⁶⁰

⁶⁰ “ลาล่ามูฟ ประเทศไทย เผยมูลค่ารวมปี '61 โต 1.2 พันล้านบาท”, forbesthailand.com

เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการรับสมัครงานแบบดั้งเดิม จะพบว่า บริษัทแพลตฟอร์มทำกระบวนการรับคนเข้าทำงานให้ง่าย สะดวก และลดขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ยุงยากลง เช่น การสมัครงานสามารถทำได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ใช้หลักฐานการสมัครงานจำนวนไม่มาก เช่น บัตรประชาชน ใบขับขี่รถจักรยานยนต์ พรบ.รถจักรยานยนต์ และเอกสารจดทะเบียนรถจักรยานยนต์⁶¹ โดยทั่วไป จะใช้เวลาเพียง 1-2 วันมีการอบรมชั่วโมงสั้นๆ เพียง 2-3 ชั่วโมง เกี่ยวกับข้อบังคับและระเบียบของบริษัท ระเบียบในการขับรถจักรยานยนต์ การแต่งกาย และการใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อการฝึกการรับออร์เดอร์และส่งอาหาร

อาจกล่าวได้ว่า ที่แพลตฟอร์มส่งอาหารสามารถเปิดรับสมัครแรงงานโดยไม่จำกัดจำนวนได้นั้น ยังมีส่วนเกี่ยวเนื่องมาจากการที่แพลตฟอร์มแบ่งแยกงานออกเป็นรายชิ้น และที่สำคัญ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนงานส่งอาหารชี้ให้เห็นได้ว่า มีการออกแบบอัลกอริทึมในการกระจายงานให้คนงานส่งอาหารไม่เกินระดับที่คำนวณในแต่ละวัน ลักษณะคล้ายโควตา ทั้งนี้ คนงานส่งอาหารจะถูกจำกัดตามการจัดเกรดที่บริษัทเป็นผู้ประเมินการทำงานและกำหนดเงื่อนไขทั้งหมดขณะที่ในบางแพลตฟอร์ม วิธีการรับงานของคนส่งอาหารจะเป็นแบบแข่งขันกันกดรับงาน ทำให้แพลตฟอร์มมีจำนวนคนงานมากเกินเพียงพอต่อความต้องการแม้ว่าจะอยู่ในช่วงที่มีความต้องการในฝั่งลูกค้าเป็นจำนวนมากเท่าไรก็ตาม

การรับสมัครคนงานโดยไม่จำกัดจำนวนนี้ ทำให้เกิดกำลังแรงงานส่วนเกิน (surplus labor) ที่แข่งขันกันรับงาน ซึ่งมีผลทำให้ผู้บริโภคที่ใช้บริการของแพลตฟอร์ม

⁶¹ แต่ละบริษัทมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไป บางบริษัทต้องการเอกสารเพิ่มเติม เช่น เอกสารประกันรถยนต์และบัญชีธนาคาร ดู <https://www.thairath.co.th/scoop/1291679>

รู้สึกว่าได้ได้รับความสะดวกจากการไม่ต้องรอรับบริการนาน หรือหากจะกล่าวอย่างเคร่งครัดในเชิงเศรษฐศาสตร์แล้ว การแข่งขันในด้านการเสนอขายแรงงานของคนส่งอาหาร แทบไม่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันด้านราคา เนื่องจากแพลตฟอร์มส่งอาหาร (และแพลตฟอร์มโดยทั่วไป ที่มีแพลตฟอร์มเรียกรถรับส่ง เช่น อูเบอร์ เป็นต้นแบบ) มีการกำหนดราคาโดยเฉพาะค่าแรงแบบด้านเดียว กล่าวคือ แพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนดค่าแรงผ่านอัลกอริทึม ขณะที่คนงานส่งอาหารผู้เข้าเสนอขายแรงงานไม่มีส่วนกำหนดด้วยแม้แต่น้อย การต้องตกเป็นฝ่ายรับราคา (price takers) โดยไม่มีอำนาจตัดสินใจหรือต่อรองในด้านราคาขายค่าแรงของตน ทำให้นักวิเคราะห์บางคนโต้แย้งหนักแน่นยิ่งขึ้นว่า บริษัทแพลตฟอร์มไม่สามารถปฏิเสธสถานะทางพฤติกรรมของการเป็นนายจ้างคนงานเหล่านี้ได้⁶²

3.2.3 การกระจายงานและกระบวนการแรงงาน

งานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการแรงงาน (labor process)⁶³ ของแพลตฟอร์มส่งอาหารสองรายใหญ่ในออสเตรเลีย ได้แก่ อูเบอร์อีทส์ (UberEats) และเดลิเวอรู (Deliveroo) เป็นตัวอย่างที่ดีของการศึกษากระบวนการควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์มส่งอาหาร งานวิจัยดังกล่าวพบว่า ขณะที่แพลตฟอร์มทั้งสองมีลักษณะร่วมที่สามารถนำมาอธิบายรูปแบบของกระบวนการควบคุมแรงงาน แต่ละแพลตฟอร์มก็มีความโดดเด่นและลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยในเชิงองค์กร เช่น แพลตฟอร์มเดลิเวอรู มีการจำกัดกลุ่มของคนงานที่สามารถเข้ามาเสนอขายแรงงาน โดยจัดให้มีกระบวนการคัดเลือกและบัญชีรอเรียก (waitlist) เพื่อควบคุมอุปทานของแรงงานและ

มีการจัดฝึกอบรมให้กับแรงงานใหม่ที่เพิ่งสมัคร ขณะที่แพลตฟอร์มอูเบอร์อีทส์แทบไม่มีข้อจำกัด และสามารถเข้าแข่งขันในการทำงานโดยตรง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าว ได้ตั้งข้อสังเกตถึงความรู้สึกภูมิใจที่คนส่งอาหารของเดลิเวอรูแสดงออกว่าตนมีความเป็นมืออาชีพมากกว่าคนส่งอาหารของอูเบอร์อีทส์

ในบริบทของแพลตฟอร์มส่งอาหารของไทย จากการสัมภาษณ์คนส่งอาหารของไทย ที่ส่วนใหญ่ทำงานกับแพลตฟอร์มหลัก 2 รายในตลาดให้ข้อมูลที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ บริษัทแพลตฟอร์มทั้งสองมีวิธีควบคุมการทำงานที่แตกต่างกันไปในเรื่องละเอียดของแอปพลิเคชัน เช่น มีวิธีการมอบหมายงานแตกต่างกันไป 2 ลักษณะดังนี้

คนงานที่ทำงานกับแพลตฟอร์มหลักรายแรก ซึ่งมีวิธีกระจายงานในแบบมอบหมายงานโดยไม่ต้องแข่งขัน กล่าวหาว่าพวกเขาสามารถรับงานในขณะที่ยานพาหนะยังเคลื่อนที่อยู่ โดยไม่ต้องรอให้หยุดพักหรือจอดอยู่กับที่ ขณะที่แพลตฟอร์มส่งอาหารคู่แข่งใช้วิธีการกระจายงานออกไปให้คนงานแข่งขันกัน แต่คนงานจะต้องไม่เคลื่อนที่หรืออยู่ในขณะที่กำลังขับซึ่งยานพาหนะอย่างไรก็ดี คนงานคนหนึ่งตั้งข้อสังเกตว่า เขาไม่สามารถรู้ได้เลยว่าแพลตฟอร์มใช้หลักเกณฑ์อะไรในการตัดสินใจกระจายงาน จึงรู้สึกไม่ค่อยโปร่งใสและเป็นธรรมเท่ากับการแข่งขันกันรับงาน และเขาคิดว่าจะปลอดภัยกว่าหากแอปพลิเคชันบังคับให้ตอบรับในขณะที่คนส่งอาหารกำลังหยุดนิ่ง อย่างไรก็ตามคนส่งอาหารที่ทำงานกับแพลตฟอร์มที่กระจายงานแบบแข่งขันกลับสะท้อนความรู้สึกว่า การต้องแย่งชิงกันรับงานอย่างรวดเร็ว บางครั้งทำให้คนส่งอาหารไม่สามารถประเมินความสามารถของตนเองจากระยะทางและระยะเวลาที่ต้องใช้ก่อนตัดสินใจได้ ทำให้เกิดความเครียดจากปัญหาว่าไม่สามารถไปส่ง

⁶² Naomi R. Sunshine (2018), *Employees as Price-Takers*, 22 *Lewis & Clark L. Rev.* 105.

⁶³ กรอบทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องการควบคุมแรงงาน การต่อต้านของคนงานและการชู้ตรีดกำลังแรงงาน

แพลตฟอร์ม	A	B
การกระจายงาน	โดยมอบหมายงานให้กับคนงานเฉพาะเจาะจงที่อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม หากคนงานไม่รับงานงานจะถูกส่งต่อไปยังรายอื่นๆ ถัดไป	กระจายงานไปให้กลุ่มคนงานในพื้นที่จำนวนหนึ่งเพื่อให้แข่งขันกันตอบรับงานแบบมาก่อนได้ก่อน
การตอบรับงาน	สามารถรับงานโดยที่ยานพาหนะยังเคลื่อนไหว	รับงานขณะที่พาหนะหยุดอยู่นิ่งอยู่กับที่
ช่วงเวลาทำงาน	ส่งอาหาร 24 ชม.	ส่งอาหารระหว่าง 10.00-20.00

อาหารได้ภายในกำหนดเวลาในภายหลัง ในประเด็นของการกระจายงานรูปแบบหลังนี้ เป็นที่น่าตั้งข้อสังเกตว่า คนงานส่งอาหารเองกลับไม่ได้หยิบบกประเด็นว่าการแข่งขันกันรับงานอาจนำไปสู่ความขัดแย้งภายในกลุ่มของคนส่งอาหารด้วยกันเอง ผู้วิจัยมองว่า อาจเป็นเพราะแพลตฟอร์มนี้ไม่ได้จำกัดพื้นที่และขอบเขตการทำงานของคนงานส่งอาหาร แต่เปิดให้คนส่งอาหารสามารถรับงานอิสระ การแข่งขันจึงอยู่ในระดับของกำลังแรงงานในวงกว้าง

พื้นที่พ่วงของคนงานส่งอาหารก่อนเข้าสู่งานแพลตฟอร์ม

จากการสัมภาษณ์ไรเดอร์ส่งอาหารของแพลตฟอร์มหลักจำนวน 20 คน แบ่งเป็นชาย 17 คน หญิง 3 คน พบว่า 11 คน เป็นชายที่มีอาชีพเดิมในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ เช่น คนขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง คนทำงานรับจ้างทั่วไป รวมถึงเจ้าของกิจการขนาดเล็กเข้ามาสู่งานแพลตฟอร์มส่งอาหาร โดยเลือกทำงานแบบเต็มเวลาคือมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวันเป็นรายได้หลัก พวกเขาล้วนกล่าวว่างานที่ทำอยู่เดิมเป็นงานที่รายได้ได้น้อยและไม่มีความแน่นอน

คนงานส่งอาหารอีกจำนวน 9 คนเข้าข่ายแรงงานในภาคเศรษฐกิจที่เป็นทางการเป็นพนักงานประจำในรูปแบบต่างๆ ทั้งพนักงานประจำบริษัทเอกชน ลูกจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาสัญญาตามโครงการขององค์กรมหาชน ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์กรอิสระมหาชน เจ้าหน้าที่โครงการองค์กรพัฒนาเอกชน ในจำนวนนี้ 3 คน เป็นผู้หญิงเลือกทำงานแพลตฟอร์มเป็นงานล่วงเวลา คือ หลังจากเลิกงานประจำ งานประจำของทั้งสองมีเงินเดือนประมาณ 20,000 บาท

ส่วนอีก 6 คนตัดสินใจออกจากงานประจำเข้าสู่งานแพลตฟอร์มส่งอาหารแบบเต็มเวลาก่อนที่จะออกจากงานประจำเงินเดือนพื้นฐานอยู่ระหว่าง 8,000 -12,000 บาท พวกเขาทำงานขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร โดยเริ่มจากทำพาร์ทไทม์หลังเลิกงานควบคู่ไปกับงานประจำระยะหนึ่ง เมื่อเห็นว่ามียาได้มากขึ้นและประเมินรายได้ว่ามีความแน่นอนระดับหนึ่งจึงตัดสินใจออกจากงานเป็นพนักงานประจำมาส่งอาหารอย่างเต็มตัว ส่วนอีกคนหนึ่งไม่ได้รับการต่อสัญญาจ้างจากการเป็นพนักงานสัญญาจ้างแบบปีต่อปีของบริษัทเอกชน จึงเข้ามาทำงานขับรถส่งอาหารแบบเต็มเวลา

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เคยเป็นพนักงานประจำมีข้อสรุปว่างานแพลตฟอร์มมีความเป็นอิสระมากกว่าการทำงานเป็นพนักงานประจำที่เงินเดือนต่ำกว่าและต้องอยู่ภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาจากหัวหน้างานอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งกล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เขาตัดสินใจออกจากงานเดิม คือ เขาได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่ไม่ถนัดและไม่รู้สึกพึงพอใจในการทำงาน เขามีความคาดหวังคล้ายกับคนอื่นว่างานแพลตฟอร์มจะเป็นอาชีพหลักในระยะยาวให้กับพวกเขาได้

3.2.3.1 ระบบการควบคุมของแอปพลิเคชัน

ทั้งนี้นักวิชาการจากออสเตรเลีย (Veen et al. 2019) ผู้ศึกษาแพลตฟอร์มส่งอาหารที่ได้กล่าวถึงไปในช่วงต้นนั้นได้เสนอว่าแพลตฟอร์มสองรายใหญ่ที่พวกเขาศึกษามี “ระบบการควบคุมของแพลตฟอร์ม (platforms’ control regime)” หรือรูปแบบร่วมกันของกระบวนการแรงงานที่เป็นกลไกหลักในการแปลงกำลังแรงงานให้กลายเป็นงานส่งอาหาร โดยระบบการควบคุมนี้ประกอบด้วยส่วนประกอบ 3 ประการคือ

1) สาธารณูปโภคทางเทคโนโลยี (technological infrastructure)

เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบนิเวศดิจิทัล ที่เอื้อให้แอปพลิเคชันสามารถทำหน้าที่เป็น “ตำแหน่งของการผลิต (point of production)” ทั้งนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนงานส่งอาหารในออสเตรเลีย ทำให้เห็นภาพว่าแอปพลิเคชันคือศูนย์กลางของการทำงาน เพราะพวกเขาทำแทบทุกอย่างผ่านทางแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นรับรายการอาหาร ตรวจสอบรายละเอียดนำทาง ส่งมอบงาน รายงานผล และรับคำยืนยันถึงการได้รับค่าตอบแทน นอกจากนี้ ลักษณะการควบคุมยังสัมพันธ์แนบแน่นกับทางเลือกและกระบวนการที่คนส่งอาหารตอบรับงาน ดังเช่นที่ได้ยกตัวอย่างไปแล้วว่าในกรณีของคนงานส่งอาหารไทย แพลตฟอร์มที่กระจายงานให้คนส่งอาหาร โดยเปิดให้แข่งขันกันรับงานแบบมาก่อนได้ก่อน ในทางปฏิบัติ ทำให้คนงานส่งอาหารไม่มีโอกาสที่จะพิจารณารายละเอียดของงานที่รับอย่างถี่ถ้วน เพราะต้องรีบตัดสินใจในการรับงาน และลดทอนอำนาจการควบคุมหรือกำหนดสถานที่และระยะเวลาที่ต้องการใช้ในการทำงานของพวกเขาลง

2) ข้อมูลที่ไม่สมมาตร (information asymmetries)

ข้อมูลจากการศึกษาแพลตฟอร์มสองรายใหญ่ในออสเตรเลีย แสดงให้เห็นว่า นอกเหนือไปจากการควบคุมผ่านแอปพลิเคชันแล้ว คนงานส่งอาหารยังต้องทำงานภายใต้เงื่อนไขของข้อมูลที่ไม่สมมาตร หรือรับงานในขณะที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ในฝั่งของแพลตฟอร์มนั้น อาจโต้แย้งว่ากระบวนการสั่งงานที่ตั้งใจปิดรายละเอียดบางอย่างเอาไว้ เป็นการออกแบบเพื่อปกป้องผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวมีผลลดทอนอำนาจในการควบคุมหรือกำหนดเงื่อนไขในการทำงานของคนส่งอาหารลง และมีผลต่อพฤติกรรมของคนส่ง

อาหารในลักษณะที่ทำให้พวกเขาต้องเพิ่มความระมัดระวัง และในบางกรณี เพิ่มความเร่งรีบในการทำงาน เพราะไม่สามารถรู้ถึงระยะทางและวางแผนการเดินทางได้ล่วงหน้า อาจกล่าวได้ว่า จังหวะและการทำงานของคนส่งอาหารจึงถูกควบคุมจากข้อมูลที่ค่อยๆ เปิดเผยออกมาบนแอปพลิเคชัน

ในกรณีของคนงานส่งอาหารในประเทศไทย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าแพลตฟอร์มของไทยแสดงข้อมูลปลายทางและสถานที่จัดส่งให้กับคนส่งอาหาร ตั้งแต่ขั้นตอนแรก คือ ขั้นตอนกระจายงาน แต่อย่างที่ได้อธิบายไปแล้ว คนงานส่งอาหารอาจมีเวลาในการรับข้อมูล คืออ่านข้อมูลและตัดสินใจที่สั้นมาก นอกจากนี้ คนงานส่งอาหารมีความสามารถในการเลือกเส้นทางส่งอาหารเองตามความชำนาญเส้นทางของแต่ละคนมากกว่า ซึ่งแตกต่างจากกรณีศึกษาจากต่างประเทศที่กล่าวถึงข้างต้น

ในภาพรวม การมีข้อมูลที่ไม่เท่ากันระหว่างคนงานกับแพลตฟอร์ม นำมาสู่ปัญหาการขาดอำนาจต่อรองเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ตามมาตรฐานแรงงานสากล การเปิดเผยข้อมูลของบริษัท (information disclosure) นับตั้งแต่ผลกำไร เงินเดือนของผู้บริหาร เหตุผลในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อคนงาน และข้อมูลที่จำเป็นซึ่งนำมาสู่การปรึกษาหารือร่วมกัน (social dialogue) ระหว่างคนงาน ตัวแทนคนงานกับบริษัท เพื่อ (1) นำมาสู่การเจรจาแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรมมากขึ้นบนฐานของข้อมูล (2) การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบ และ (3) ลด ยุติ และป้องกันปัญหาความขัดแย้งระหว่างบริษัทกับคนงานที่จะส่งผลกระทบต่อทั้ง 2 ฝ่ายและสังคมโดยรวม ตัวอย่างจากกรณีความขัดแย้งระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มส่งอาหารกับคนงานที่ขยายตัวออกไปกว้างขวางในบริบทของ

ประเทศในเอเชียที่สามารถนำมาพิจารณาแนวโน้มในประเทศไทย เช่น ในปี 2562 เกิดการประท้วงของคนงานแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศจีนซึ่งกระจายตัวไปในหลายเมือง เนื่องจากแพลตฟอร์มลดค่าตอบแทนแก่พนักงานลงโดยไม่มี การปรึกษาหารือกับแรงงาน

3) ระบบการประเมินผลงานที่ขาดความโปร่งใส

คนส่งอาหารในกรุงเทพฯ เปิดเผยข้อมูลที่สอดคล้องกับการศึกษาแพลตฟอร์มส่งอาหารในออสเตรเลียว่า แพลตฟอร์มมีวิธีการประเมินประสิทธิภาพงานที่ขาดความโปร่งใสและชัดเจน คนส่งอาหารหลายคนรู้สึกตรงกันว่า แนวทางที่แพลตฟอร์มสื่อสารกับคนส่งอาหาร กับการปฏิบัติจริงนั้นไม่ตรงกัน ในหลักการแพลตฟอร์มมักจะเตือนคนส่งอาหารถึงผลกระทบแง่ลบ เช่น จะถูกระงับการทำงานชั่วคราว หากพวกเขาปฏิบัติงานเกินจำนวนที่กำหนด หรือหากผลประเมินการทำงานโดยผู้ใช้บริการต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้ เช่น แพลตฟอร์มบางแห่งใช้วิธีการลงโทษคนขับโดยปิดแอปพลิเคชันหรือพักงานตั้งแต่ 2 ชั่วโมง 1 วัน 3 วัน 5 วัน หนึ่งสัปดาห์

เริ่มต้น

คนงานเดินทางไปในพื้นที่ที่ต้องการรับงาน

คนงานเข้าระบบแอปพลิเคชัน

รอคำสั่งซื้ออาหาร

ตอบรับหรือปฏิเสธคำสั่งบนแอปพลิเคชัน

เดินทางไปร้านอาหารเพื่อส่งและ/หรือรับอาหารไปส่ง

เดินทางถึงร้านอาหาร แจ้งแพลตฟอร์มและรออาหารเตรียมสำเร็จ

รับอาหารที่ร้านอาหารจัดเตรียม

ตรวจรับรายการอาหารและยืนยันความถูกต้องกับแอปพลิเคชัน

บรรจุหรือบรรจุรายการอาหารบนจักรยานยนต์

รับตำแหน่งการจัดส่งบนแอปพลิเคชัน

เริ่มต้นระบบการนำทางไปสู่จุดหมาย

เดินทางไปยังลูกค้า

ส่งมอบอาหารให้ลูกค้า

แจ้งแพลตฟอร์มเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจในการส่งอาหาร

เสร็จสิ้นงาน

ตัวอย่างกระบวนการแรงงานของงานบนแพลตฟอร์มส่งอาหาร

ที่มา: Veen et al. (2019)

จากการสัมภาษณ์คนส่งอาหารที่เคยถูกลงโทษ พวกเขายืนยันว่าไม่ทราบเหตุผลที่ชัดเจนของการถูกลงโทษ และระยะเวลาในการถูกลงโทษ ทั้งที่เป็นจริง คนส่งอาหารจำนวนมากถูกระงับการทำงาน ทั้งที่ไม่ได้ปฏิบัติงานเกินกำหนด หรือยิ่งไปกว่านั้น พวกเขากลับถูกระงับการทำงานหลังจากทำงานได้เกินค่าเฉลี่ย พวกเขาจึงสงสัยว่าแอปพลิเคชันถูกออกแบบมาให้ระงับการทำงาน หากคนส่งอาหารมีรายได้มากจนเกินกว่าระดับที่แพลตฟอร์มกำหนด เช่นที่คนส่งอาหารคนหนึ่งให้ข้อมูลว่า

“ไม่สามารถรู้ได้ว่าจะบล็อกเราเมื่อไหร่ การแบนไม่มีกฎตายตัว อาจจะเนื่องจากคุณวิ่งงานมากเกินไป ช่วงเย็นไม่รับงานบ่อยเกินไป มีการแบน 5 วัน หรืองานไม่เต็มมา 2 ชั่วโมง โทรถาม call center ตอบให้ชัดเจนไม่ได้ บอกว่าระบบถูกตั้งมา และตอบไม่ได้ว่าจะแบนถึงเมื่อไหร่ จึงขอให้มีการแจ้งข้อมูล ที่ถูกต้อง เราจะได้ปรับตัว”

อย่างไรก็ดี ระบอบของการควบคุมเชิงเทคนิคผ่านแอปพลิเคชันเป็นเพียงมิติเดียวเท่านั้น อันที่จริง กระบวนการแรงงานจะสมบูรณ์ ยังต้องได้รับการสนับสนุนจากกลไกการควบคุมมิติอื่นๆ ได้แก่

มิติอุดมการณ์

การสร้างภาพลักษณ์ของความเป็นสมัยใหม่ของงานบนแพลตฟอร์ม และการจูงใจคนทำงานในเรื่องความเป็นอิสระ ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว

มิติการบริหารจัดการ

ขั้นตอนการทำงานกับศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ถูกออกแบบให้มีขั้นตอนยุ่งยากและเสียเวลา ถึงแม้จะเป็นเพียงการสนับสนุนทางเทคนิคเดียวแต่คนส่งอาหารมักรู้สึกว่าการแก้ปัญหาผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

ไม่คุ้มกับต้นทุนเวลาและค่าใช้จ่าย จึงมักแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหรือปล่อยเลยตามเลย

3.2.3.2 การลดทอนความขัดแย้งและบทบาทใหม่ของผู้บริหารในความขัดแย้งด้านแรงงาน

หากเปรียบเทียบการมอบหมายงานของแพลตฟอร์มกับวิธีการทำงานในรูปแบบปกติของสถานประกอบการ ซึ่งมีกระบวนการมอบหมายงานผ่านหัวหน้างาน ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีมอเตอร์ไซด์เข้ามายังบริษัท บริษัทต้องเช็คกับหัวหน้างานแต่ละคนว่ามีพนักงานคนใดและในส่วนใดบ้างที่ยังว่างอยู่ในขณะนั้น และสามารถทำงานตามมอเตอร์ไซด์ที่เข้ามาได้ แต่ในระบบแพลตฟอร์ม แอปพลิเคชันทำหน้าที่มอบหมายงานแต่ละชิ้นออกไป และการตัดสินใจและความรับผิดชอบว่าจะทำงานนั้นหรือไม่จึงตกอยู่กับคนงานส่งอาหารเป็นหลัก แต่ในทางกลับกัน คนส่งอาหารกลับไม่ได้มีเสรีภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ยกตัวอย่างเช่น จากงานศึกษาแพลตฟอร์มในออสเตรเลีย คนงานส่งอาหารไม่สามารถออกนอกเส้นทางที่แผนที่เสนอให้ใช้ในการเดินทาง ถึงแม้บางครั้ง คนส่งอาหารรู้สึกว่าได้เป็นเส้นทางที่ดีที่สุด (Veen et al. 2019) ในทางปฏิบัติไรเดอร์ไม่น้อยจึงมักหาเส้นทางที่ใกล้ที่สุดด้วยตนเอง การหาเส้นทางลัดต่างๆ เช่น วิ่งรถสวนเลนส์ วิ่งรถตัดสี่แยก จึงก่อให้เกิดความเสี่ยงอุบัติเหตุ นอกจากนี้ ในระหว่างทำการขนส่งอาหาร คนส่งอาหารยังถูกกำหนดวิธีการทำงานจากข้อกำหนดต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นเป็นเงื่อนไขในแต่ละขั้นตอนการทำงาน เช่น ระยะเวลาเพื่อตอบรับงาน ระยะเวลาในการเดินทางเพื่อรับอาหารที่ร้านอาหารและส่งอาหารยังจุดหมาย เป็นต้น

จะเห็นว่าในระบบแพลตฟอร์ม บริษัทสามารถตัดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับคนงานออกไปด้วยการแทนที่หัวหน้างานโดยแอปพลิเคชัน ความขัดแย้งแบบเดิมในโรงงานที่เป็นปัญหาระหว่างหัวหน้างานกับ

คนงานจึงแทบจะถูกจัดออกไปจนหมด ความขัดแย้งจึงเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นความอึดอัดใจ (frustration) ของคนงานในระดับปัจเจกแทน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการมอบหมายงาน การให้รางวัล และการลงโทษโดยแอปพลิเคชัน ซึ่งกลายเป็น “กล่องดำ” ที่คนงานไม่เข้าใจนักในกรณีนี้ คนงานส่งอาหารหลายรายแสดงความเห็นตรงกันว่า ศูนย์บริการลูกค้าของแพลตฟอร์มนั้นไม่สามารถช่วยเหลือ ตอบคำถาม และให้คำแนะนำ ทั้งในกรณีของปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่เกิดจากการทำงานของแอปพลิเคชัน เช่น การได้รับคำตอบแทน ในอัตราที่ไม่เท่าเดิมในการส่งอาหารแต่ละรอบ อัตราแรงจูงใจที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละครั้ง หรือแม้กระทั่งสาเหตุในการลงโทษคนขับด้วยการปิดหรือบล็อกแอปพลิเคชันในระยะเวลาหนึ่ง อาจิวีเคราะห์ต่อไปได้ว่า การนำแอปพลิเคชันมาใช้ยังสั่งงานในระบบแพลตฟอร์ม ควบคู่กับการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ช่วยลดแรงเสียดทานจากความอึดอัดใจของคนงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่น่าสนใจคือ ในแพลตฟอร์มส่งอาหารนั้น แอปพลิเคชันทำการประมวลผลการทำงานของคนส่งอาหาร โดยรวบรวมข้อมูลหลายส่วนเข้าด้วยกัน โดยปกติจะครอบคลุมอัตราการตอบรับหรือปฏิเสธงาน อัตราการยกเลิกงานหลังจากการตอบรับ และการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า แต่ข้อมูลจากการศึกษาแพลตฟอร์มในต่างประเทศพบว่า แพลตฟอร์มส่งอาหาร ไม่ได้นำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการเตือนลูกค้า เช่นในกรณีของคนขับรถแท็กซี่ส่วนตัว แต่บริษัทนำมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยมีการบันทึกและรายงานผลการประเมินการทำงานในแต่ละชิ้นงาน และทำงานทั้งหมดของคนงานแต่ละคน เพื่อแบ่งแยก หรือ “จัดเกรด” พนักงานออกเป็นกลุ่มเกรดต่างๆ โดยบริษัทอ้างว่าเกรดของพนักงานมีผลต่อการมอบหมายงานรวมไปถึงการลงโทษโดยการปิดแอปพลิเคชันของ

คนขับ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าระบบการบริหารแบบใหม่นี้เข้ามาแทนที่ตำแหน่งหัวหน้างาน และตำแหน่งผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นที่เคยมีในระบบเดิม⁶⁴ ซึ่งเป็นการตัดต้นทุนการจ้างแรงงานออกไป ในขณะที่เดียวกันก็สามารถควบคุมการทำงานของแรงงานในทุกขั้นตอนอย่างละเอียด โดยมีผู้บริโภคมาร่วมเป็นอีกฝ่ายที่ร่วมกำกับการทำงาน

3.2.4 การจ่ายค่าตอบแทนและแรงจูงใจ/ลغو

แพลตฟอร์มนำระบบการให้จ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นและแรงจูงใจมาผนวกเข้ากับการควบคุมการทำงานบนแอปพลิเคชันทั้งนี้ อัตราค่าตอบแทนที่คนส่งอาหารได้รับต่อหนึ่งชิ้นงานหรือออร์เดอร์แตกต่างกันไปในแต่ละแพลตฟอร์มแต่จะอยู่ในอัตราที่ไม่สูงนัก เพราะแพลตฟอร์มต้องการจูงใจให้คนส่งอาหารทำงานเพิ่มขึ้น ผ่านระบบแรงจูงใจที่เป็นการจ่ายค่าแรงเฉพาะด้าน เช่น เมื่อทำงานในบางพื้นที่และ/หรือบางช่วงเวลา เช่น พื้นที่ศูนย์กลางเมืองที่มีผู้สั่งอาหารมาก และชั่วโมงเร่งด่วนที่ต้องการกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ

เราสามารถจำแนกรูปแบบค่าตอบแทนที่ได้ 3 รูปแบบดังนี้

⁶⁴ ในโรงงานอุตสาหกรรม โดยทั่วไป หัวหน้างานจะดูแลคนงานในสายการผลิตเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มละ 10 คน กลุ่มละ 20 คน กลุ่มละ 30 คน ขึ้นอยู่กับกำลังการผลิตในขณะนั้น

1) ค่าตอบแทนรายชิ้น (piece-rate)

ค่าตอบแทน	แพลตฟอร์ม ก.	แพลตฟอร์ม ข.	แพลตฟอร์ม ค.
ค่าส่งอาหาร	50 บาทต่อครั้ง (ถูกหัก 15% + หัก 3%)	55 บาท ต่อครั้ง (หัก 15%)	40-50 บาท/ชั่วโมง (หัก 3%) บวก 18-20 บาทต่อครั้ง แตกต่างกันตามพื้นที่
ตามระยะทาง	10 บาท/กม. ภายใน 1-5 กม.แรก (หัก 15% + หัก 3%)	9 บาท/กม. ตั้งแต่กม.แรก	--
ลักษณะเฉพาะ	ทำงานเฉพาะ 10.00-22.00	ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น ในช่วงเวลาดีก	แบ่งโซนการทำงาน

ค่าตอบแทนการทำงานรายชิ้น แตกต่างกันไปในแต่ละแพลตฟอร์ม ขึ้นอยู่กับปัจจัยในการกำหนดวิธีการทำงานของแพลตฟอร์มนั้น บางแพลตฟอร์มมีค่าส่งอาหารต่อครั้งที่ตายตัว รวมกับค่าส่งตามระยะทาง เช่น แพลตฟอร์มอาจกำหนดค่าตอบแทนเป็นอัตราส่วนของตามระยะทาง เช่น ภายในระยะทาง 5 กิโลเมตรแรก ได้รับค่าส่งพื้นฐาน 40-70 บาท ขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ทำงาน⁶⁵ เช่น ในกรุงเทพ 50 บาท ระยะทางกิโลเมตรที่ 6 ขึ้นไป ได้รับ 10 บาทต่อกิโลเมตร ขณะที่แพลตฟอร์มส่งอาหารรายหนึ่งแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นเขต มีคนส่งอาหาร 2 แบบคือ แบบที่เป็นพนักงานประจำ ได้รับเงินเดือนคงที่ในอัตราสูงกว่าค่าแรงขั้นต่ำประมาณ 10-20 เปอร์เซ็นต์ บวกกับค่ารอบตามจำนวนรอบที่ส่งอาหาร กับแบบที่ได้รับค่าตอบแทนต่อรายชั่วโมง ทั้งนี้ แพลตฟอร์มกำหนดค่าส่งเป็น “ค่าชั่วโมง”

⁶⁵ ในเดือนพฤศจิกายน 2562 คนงานส่งอาหารของแกร็บในหลายจังหวัด เช่น นครราชสีมา ขอนแก่น และอุดรธานี รวมตัวกันเพื่อประท้วงการลดค่าตอบแทนในส่วน of ค่าส่งต่อ 5 กม.แรก ที่ลดลงเหลือ 40-30 บาท และเพิ่มระยะทางที่ต้องส่งออกไป ส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของคนขับลดลงอย่างมาก ดูประกอบ <https://www.77kaoded.com/content/986083>; <https://www.banmuang.co.th/news/region/169111?fbclid=IwAR2E-oVAB-Y17vV3ya8BUMLljqih9R6ahYF3iKb3O5LCOA2rOw8OQXweQfM>;

เพื่อสร้างความแตกต่างกันของค่าตอบแทนในแต่ละพื้นที่ เช่น พื้นที่จังหวัดลำพูน แตกต่างจากเชียงใหม่และกรุงเทพฯ ทั้งนี้ แพลตฟอร์มที่ใช้ระบบนี้จะใช้พนักงานพาร์ทไทม์ผสมกับพนักงานประจำที่ทำงานเต็มเวลา

แพลตฟอร์มส่งอาหารรายใหม่ในตลาดรายหนึ่งประกาศว่าให้เงินเดือนคนส่งอาหาร 15,000-25,000 บาท เกินกว่านั้น เป็นต้นไม่ว่าจะกำหนดค่าตอบแทนในลักษณะใด โดยปกติ แพลตฟอร์มจะหักค่าบริการแอปพลิเคชันถึง 15 เปอร์เซ็นต์ของค่าตอบแทนที่ทำได้ต่อชิ้นงาน รวมทั้งภาษี ณ ที่จ่าย 3 เปอร์เซ็นต์

การออกแบบระบบค่าตอบแทนของแต่ละแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน สะท้อนแผนการตลาดที่แตกต่างกันในการเจาะกลุ่มลูกค้า ร้านอาหาร และการแข่งขันกันดึงดูดกำลังแรงงานและส่งผลกระทบต่อความหนาแน่นหรือการกระจายตัวของคนส่งอาหารของแพลตฟอร์มต่างๆ ในพื้นที่ที่ต่างกันไป ทั้งนี้ เราอาจสามารถสังเกตเห็นได้ว่าในปัจจุบัน บางพื้นที่จะมีคนขับรถจักรยานยนต์ของแพลตฟอร์มอยู่รายเดียวหรือสองราย เช่น แพลตฟอร์ม

รายหนึ่งจะหนาแน่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และอีกรายหนึ่งจะมีจำนวนมากในเขตชานเมือง กรุงเทพฯ นนทบุรี และปริมณฑล ส่วนใจกลางเมือง กรุงเทพฯ จะมีหลายรายแข่งขันกันสูง

อย่างไรก็ตาม การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น เป็นลักษณะสำคัญร่วมกันของทุกแพลตฟอร์ม เพื่อควบคุมต้นทุนแรงงานในระยะยาว กระตุ้นให้แรงงานทำงานรวดเร็วในจำนวนที่มากขึ้น และเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการจ้างแรงงานแบบยืดหยุ่นในปัจจุบัน การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นเพียงอย่างเดียวแก่คนงานยังเป็นรูปแบบดั้งเดิมที่ถูกใช้แพร่หลายในการจ้างงานตั้งแต่ก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง⁶⁶

2) แรงจูงใจหรืออินเซ็นทิฟ

แรงจูงใจถือเป็นค่าตอบแทนที่สำคัญมากสำหรับการควบคุมอุปทานแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มใช้แอปพลิเคชันออกแบบและคำนวณแรงจูงใจลักษณะต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น แพลตฟอร์มหนึ่งกำหนดแรงจูงใจให้คนส่งอาหารที่เพิ่งเริ่มต้นในสัปดาห์แรกได้รับค่าตอบแทนขั้นต่ำ 500 บาท หลังจากทำงานสำเร็จ 10 รอบ แต่ถ้าหากทำงานได้เกิน 500 บาท ก็จะไม่ได้รับเงินเพิ่ม จึงถือเป็นการประกันรายได้ขั้นต่ำสำหรับคนส่งอาหารที่เพิ่งเริ่มต้นที่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชัน นอกจากนี้แรงจูงใจอีกลักษณะคือแรงจูงใจให้คนส่งอาหารทำงานมากขึ้นหรืออาจจะ

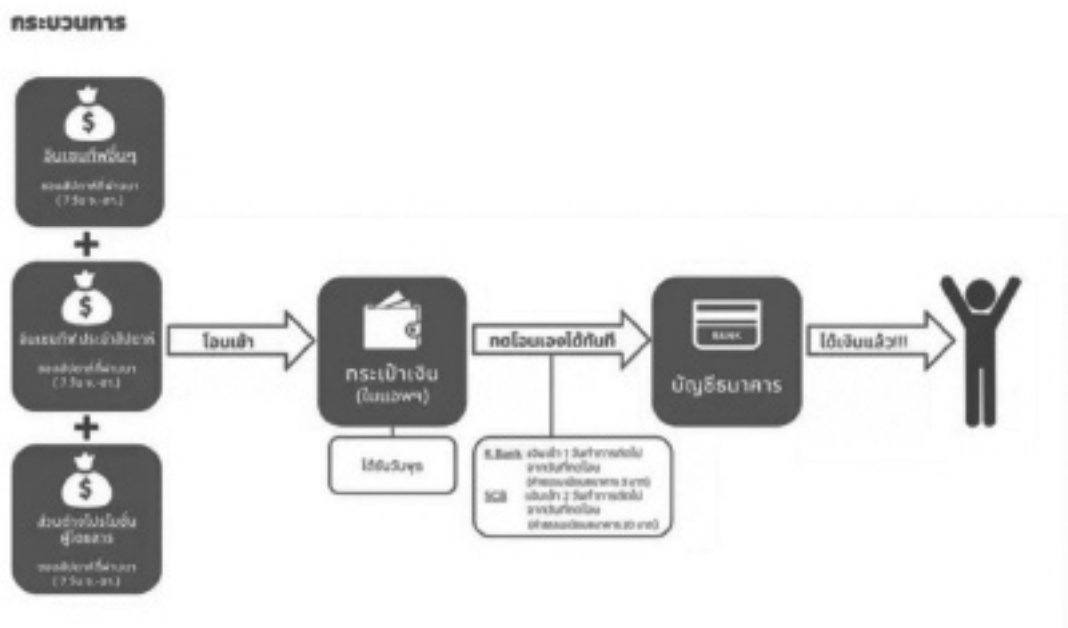
เรียกว่า “โบนัส” หรือเบี้ยขยัน เช่น แพลตฟอร์มรายหนึ่งจ่ายโบนัสประจำสัปดาห์เป็นแรงจูงใจสำหรับคนส่งอาหารที่ทำงานผ่านสัปดาห์แรกไปแล้วและมีอัตราการรับงานถึง 85% หรือปฏิเสธงานไม่เกิน 25%

ที่สำคัญแพลตฟอร์มยังนำอินเซ็นทิฟมาใช้เป็นกลไกในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของคนส่งอาหารเพื่อบริหารอุปทานแรงงานให้สามารถปรับตัวหรือซึ่มซั่มกับสภาพการแข่งขันและระดับของอุปสงค์ในตลาดที่แปรผันไปในแต่ละช่วงเวลาได้ โดยแพลตฟอร์มอาจออกแบบและปรับเปลี่ยนแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้เงินจำนวนไม่มากสำหรับการขยายฐานคนส่งอาหารในระยะเริ่มต้น เช่น ให้ค่าแรงจูงใจ 400-1000 บาท เมื่อคนส่งอาหารสามารถชวนให้ผู้อื่นมาสมัครกับแพลตฟอร์ม

แรงจูงใจอีกแบบ คือ “อินเซ็นทิฟประจำสัปดาห์” ที่ปรับเปลี่ยนไปทุกสัปดาห์ เช่น เมื่อส่งอาหารเกินจำนวนรอบที่กำหนด คนส่งอาหารจะได้รับ “เพชร” เพื่อสะสม มีลักษณะคล้ายโบนัสจากการเล่นเกมส์ที่คนส่งอาหารสามารถนำไปใช้ในการเลื่อนชั้นจากรดับคนส่งอาหารธรรมดาเป็นระดับ “วีไอพี” หรือบางแพลตฟอร์มเรียกว่า “อีโรว์” ซึ่งการได้เลื่อนชั้นขึ้นไปหมายถึงการปลดล็อกอินเซ็นทิฟพิเศษ เช่น โบนัสพิเศษประจำปี เป็นต้น ทั้งนี้ คนส่งอาหารที่ทำรายได้มาก สะท้อนให้ฟังว่าพวกเขาพยายามอย่างมากที่จะต้องเรียนรู้อินเซ็นทิฟใหม่ทุกสัปดาห์ เหมือนกับการ “อ่านโจทย์” ใหม่เพื่อตีโจทย์ให้แตกกว่าจะทำเงินอย่างไร ในขณะที่การอ่านอินเซ็นทิฟนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับคนส่งอาหารทุกคน กลุ่มที่สามารถทำได้รู้สึกสนุกและท้าทายที่สามารถ “เอาชนะ” แรงจูงใจใหม่ของแต่ละสัปดาห์ นักวิชาการที่ศึกษางานบนแพลตฟอร์มเรียกกลยุทธ์การควบคุมและจูงใจแบบนี้ว่า “การเปลี่ยนงานกลายเป็นเกมส์ (gamified practices)”

⁶⁶ ในเดือนพฤศจิกายน 2562 คนงานส่งอาหารของแกร็บในหลายจังหวัด เช่น นครราชสีมา ขอนแก่นและอุดรธานี รวมตัวกันเพื่อประท้วงการลดค่าตอบแทนในส่วนของการส่งต่อ 5 กม.แรก ที่ลดลงเหลือ 40-30 บาท และเพิ่มระยะทางที่ต้องส่งออกไป ส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของคนขับลดลงอย่างมาก ดูประกอบ <https://www.77kaoded.com/content/986083>; <https://www.banmuang.co.th/news/region/169111?fbclid=IwAR2E-oVAB-Y17vV3ya8BUMLIjqih9R6ahYF3iKb3O5LCOA2rOw8OQXweQfM>;

ซึ่งมีผลต่อวัฒนธรรมการทำงานที่กระตุ้นปัจเจก ให้เล็งเห็นผลเฉพาะหน้าจากรางวัลของการทำงาน (Gandini 2018; Lehtonvirta 2018)



กระบวนการจ่ายค่าตอบแทนของคนงานแพลตฟอร์มบริษัทหนึ่ง

ที่มา <https://www.thairath.co.th/scoop/1291679>

อย่างไรก็ดี แพลตฟอร์มไม่ได้ใช้เพียงแรงจูงใจเชิงบวก เพื่อควบคุมพฤติกรรมการทำงานของคนส่งอาหาร เท่านั้น แพลตฟอร์มยังกำหนดบทลงโทษที่มีลักษณะ เช่นเดียวกับกฎระเบียบในการทำงาน ที่ครอบคลุมข้อกำหนดในเรื่องพฤติกรรม ความประพฤติ วิธีการทำงาน ตลอดจนข้อควรปฏิบัติที่มีลักษณะคล้ายกับข้อตกลงร่วมกัน ตั้งแต่เรื่องการฝ่าฝืนกฎจราจร เช่น ไม่สวมหมวกกันน็อค, การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม เช่น สวมรองเท้าแตะ หรือสูบบุหรี่ในขณะที่ทำงาน, การไม่แจ้งลูกค้าล่วงหน้าเมื่อใช้เวลาเดินทางนานเกินกว่ากำหนด ไปจนถึงการรับงานอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ที่มีบทลงโทษตั้งแต่ตัดเงินเดือน การลดคะแนนและโบนัส ไปจนถึงการระงับการบริการ 3 วัน, 7 วัน, และระงับบริการถาวร

น่าสังเกตเป็นอย่างยิ่งว่า ขณะที่แพลตฟอร์มส่วนใหญ่ ยึดถือนโยบายที่ว่าคนส่งอาหารนั้นเป็นหุ้นส่วน ไม่ใช่พนักงานของบริษัทที่แพลตฟอร์มต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เรื่องการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิการในการทำงาน แต่แพลตฟอร์มกลับนำกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ มาบังคับใช้กับคนส่งอาหาร และปฏิบัติราวกับว่าพวกเขาเป็นพนักงานของบริษัทเอง

3) สวัสดิการ

สวัสดิการเป็นหมวดค่าตอบแทนที่คนส่งอาหารโดยทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงได้ สาเหตุสำคัญประการแรกมาจากการที่แพลตฟอร์มส่วนใหญ่มักไม่จ้างงานพนักงานประจำ ทั้งนี้ นักวิจัยไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการจ้างงานที่ชัดเจนว่ามีการจ้างงานประจำอยู่ในสัดส่วนเท่าใด เนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากแพลตฟอร์มในการเปิดเผยข้อมูลในส่วนนี้ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่สืบค้นได้ มีแพลตฟอร์มรายใหญ่เพียงรายเดียวที่ประชาสัมพันธ์ว่าคนส่งอาหารได้รับสิทธิการคุ้มครองด้านประกันรถยนต์ อุบัติเหตุ และประกันชีวิต แต่มีแพลตฟอร์มใหม่หลายรายที่โฆษณาว่ามีประกันอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตาม คาดว่าคนส่งอาหารต้องผ่านเกณฑ์หลายอย่างเช่น ทำงานนานเกินระยะเวลาที่กำหนด และทำงานในปริมาณมากอย่างต่อเนื่องจนบริษัทจัดให้คนงานเป็นกลุ่มนำของคนขับรถยนต์

ประการต่อมา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนส่งอาหารแสดงให้เห็นว่า โดยปกติ คนส่งอาหารที่ทำงานแบบไม่เต็มเวลาไม่สามารถเข้าถึงสิทธิด้านประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิต เนื่องจากแพลตฟอร์มไม่มีนโยบายที่ชัดเจน นั้นหมายความว่า คนส่งอาหารอาจเรียกร้องเงินชดเชยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เป็นกรณีๆ แล้วแต่การพิจารณาของบริษัทแพลตฟอร์ม

ตารางแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะการทำงานโดยทั่วไปของคนส่งอาหารกับเงื่อนไขการทำงาน

ลักษณะงาน	เงื่อนไข	การเลือกรับงาน	สวัสดิการ
อาชีพประจำ กับ แพลตฟอร์มเดียว	เต็มเวลา (8 ชั่วโมงหรือมากกว่า)	รับงานตามการแจ้งเตือน ไม่สามารถเลือกลูกค้าจากรยะทางได้	ได้รับการคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุหลังจากทำงานเกินระยะเวลาที่กำหนด หรือราว 6 เดือน การผ่อนรถ โทรศัพท์มือถือ และกู้ยืมจากสถาบันการเงินที่ร่วมเป็นพาร์ทเนอร์กับบริษัท
อาชีพเสริม	4-8 ชั่วโมง	หลังเลิกงานและวันหยุด	ได้เงินชดเชยเป็นบางส่วน เมื่อเกิดอุบัติเหตุ
ทำงานกับหลายแพลตฟอร์ม	เลือกรับงานได้	สามารถเลือกรายการที่ผู้ใช้บริการส่งค่าขอได้ ตามระยะทาง	ไม่ได้รับสิทธิคนขับประจำ เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงแรงจูงใจที่แพลตฟอร์มกำหนดได้

ประเด็นหัวใจของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม คือ ข้อถกเถียงว่ากลุ่มแรงงานส่งอาหารเป็นลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์มหรือไม่ กำลังเป็นข้อถกเถียงซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงให้เกิดการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มส่งอาหารในหลายประเทศ

บริษัทแพลตฟอร์มนิยามความสัมพันธ์กับคนทำงานบนแพลตฟอร์มตามรูปแบบของสัญญาระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ บริษัทจึงเรียกคนงานกลุ่มนี้ว่าเป็นผู้ทำสัญญาอิสระ (independent contractor) บ้าง ผู้รับงานอิสระ (freelancer) บ้าง หรือหุ้นส่วน (partner) บ้าง กรณีตัวอย่างของบริษัท เดลิเวอริ (Deliveroo) แพลตฟอร์มส่งอาหารรายใหญ่ของยุโรป ที่ให้คำอธิบายต่อศาลสเปนเกี่ยวกับคนส่งอาหารว่า พวกเขาเป็นคนทำงานอิสระ (freelancer) มีลักษณะของงาน ที่ให้อิสระในการเลือกแก่คนทำงาน บริษัทอ้างว่า “มันเป็นประเภทของงานที่อนุญาตให้คนงานมีความยืดหยุ่นและควบคุมกิจกรรมตามความต้องการของตน” พวกเขา “สามารถเลือก...เมื่อไร ที่ไหน และจะทำงานหรือไม่ตามความต้องการ”

เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2562 ศาลประจำเมืองแมดริด ประเทศสเปน คัดค้านคำอธิบายของบริษัทเดลิเวอริดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่า

“คนงานอยู่ภายใต้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงในการทำงานและขาดอิสระในฐานะผู้ทำสัญญาอิสระ (independent contractors) ซึ่งถือว่าอยู่ภายใต้ความสัมพันธ์ในการทำงาน (subject to a work relation) และกระบวนการทำงานของบริษัทเดลิเวอริ”

“ประเด็นสำคัญ คือเมื่อมีการรับออเดอร์ (คนส่งอาหาร) ต้องรับออเดอร์โดยทำตามรายละเอียดของคำสั่ง (instruction) ของการทำงานที่บริษัทกำหนดโดยไม่มีอิสระแม้แต่น้อย”

ศาลได้ตัดสินให้คนขับรถจักรยานส่งอาหารให้แพลตฟอร์ม อยู่ในฐานะลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม รายใหญ่ดังกล่าว เมื่อเป็นเช่นนั้น จึงต้องพิจารณาว่า ความคุ้มครองต่างๆ ที่ลูกจ้างพึงได้รับตามกฎหมายว่าในสัญญาาระหว่างบริษัทกับคนขับรถส่งอาหารนั้น คนงานได้รับสิทธิประโยชน์จากการจ้างงาน เช่น การคุ้มครองค่าจ้าง ประกันสังคม หรือประกันอื่นๆ อย่างครบถ้วนในฐานะลูกจ้างหรือไม่

เช่นเดียวกัน การพิจารณาขององค์กรแรงงานระดับชาติของประเทศเนเธอร์แลนด์ เมื่อต้นปี 2562 ในฐานะตัวแทนของคนงานส่งอาหาร ที่ได้นำกรณีคนขับรถส่งอาหารของเดลิเวอรูขึ้นสู่ศาลประจำเมืองอัมสเตอร์ดัม และได้ตัดสินเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2562 ว่า การทำงานส่งอาหารกับแพลตฟอร์มไม่ถือเป็นการจ้างงานตนเอง (self-employed) แต่คนขับรถส่งอาหารเป็นลูกจ้างของบริษัท ต้นตอของเรื่องมาจากเมื่อปี 2561 บริษัทได้ยกเลิกสัญญาจ้างและเปลี่ยนสภาพของคนขับรถส่งอาหารเป็นการจ้างงานตนเอง แต่ศาลไม่เห็นว่าเป็นบริษัทได้เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์พื้นฐานในการจ้างงานแต่อย่างใด คำตัดสินดังกล่าวได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในฐานะจุดเริ่มต้นของการทำให้ระบบแรงงานสัมพันธ์ในระบบแพลตฟอร์มมีความชัดเจนขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อเดือนกันยายน 2019 สมาชิกสภามลรัฐแคลิฟอร์เนีย ในสหรัฐฯ ผ่านร่างกฎหมาย Assembly Bill 5 ที่ปูทางให้คนงานแพลตฟอร์มหรือที่คนงานในภาคเศรษฐกิจของงานออนไลน์รายชิ้น (gig economy) ได้รับสิทธิวันหยุดที่ได้รับค่าจ้างและวันลาป่วย ซึ่งครอบคลุมคนงานส่งอาหารของบริษัทแพลตฟอร์มหลักคือ อุเบอร์ (Uber) และดอร์แดช (DoorDash) ร่างกฎหมายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิของคนทำงานแพลตฟอร์มของบริษัท ซึ่งจะนำไปสู่สถานะความเป็นลูกจ้างของแรงงานแพลตฟอร์มและการคุ้มครองสิทธิต่างๆ

บทที่ 4

คณงานส่งอาหารกับอนาคตของงาน

บทที่ 3 ที่ผ่านมาได้กล่าวถึงการจ้างงานและกระบวนการทำงานของแพลตฟอร์ม ในการควบคุมและกำกับให้คณงานส่งอาหารทำงานให้ได้มากที่สุด โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาประกอบกัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำเสนอข้อมูลในบทที่แล้ว เป็นการนำเสนอข้อมูลของรูปแบบงานใหม่จากมุมมองของการจ้างงาน หรือมุมมองของแพลตฟอร์ม ในบทนี้ จะขอกล่าวถึงงานส่งอาหารและขั้นตอนการทำงานจากมุมมองของคนทำงานเป็นหลัก ดังนั้น ในส่วนของบทนี้ ทีมผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลเรื่องสภาพการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงข้อมูลที่สะท้อนทัศนคติและความรู้สึกของคนส่งอาหารต่องานรูปแบบใหม่ มีโครงสร้างดังต่อไปนี้ ในส่วนแรกของบทนี้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งอาหาร ที่สภาพของเมืองเข้ามามีบทบาทสำคัญในการกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงาน ในส่วนของสอง อธิบายถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน และทักษะที่คนส่งอาหารได้รับจากขั้นตอนดังกล่าว ถัดไป ส่วนที่สาม กล่าวถึงการตอบสนองของคนงานต่อค่าตอบแทนและแรงจูงใจ ที่ส่งผลกระทบต่อ การขยายชั่วโมงการทำงานของคนส่งอาหาร การจัดการตารางเวลาในชีวิตประจำวัน และความหมายของเวลาพักสำหรับคนทำงาน ที่เป็นรายละเอียดในส่วนที่สี่ ซึ่งทีมผู้วิจัยต้องการเน้นให้เห็นถึงความ ย้อนแย้งที่คนส่งอาหารกลับไม่มีเวลาในการรับประทานอาหารของตัวเอง ในสองส่วนสุดท้าย คือ ความไม่แน่นอนและความสัมพันธ์ของคนทำงานกับงาน และการรวมกลุ่มนั้น เป็นประเด็นสำคัญที่เป็นข้อสรุปและแนวทางการรับมือแบบกลุ่มของคนทำงานส่งอาหาร ซึ่งเป็นประเด็นที่ทีมผู้วิจัยต้องการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้นในอนาคต

4.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ท่ามกลางอากาศร้อนในเดือนมิถุนายน กลางใจเมืองกรุงเทพฯ เวลาประมาณ 14.30 น. กลุ่มคนขับรถมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารในเสื่อยูนิฟอร์มสีเขียว นัดหมายกันทุกวันทำงานที่ร้านกาแฟสดแห่งหนึ่งในย่านนักท่องเที่ยว ที่ถูกออกแบบอย่างตั้งใจเพื่อดึงดูดชนชั้นกลางและชาวต่างชาติ หลังจากที่พวกเขาขับรถมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารตั้งแต่เช้าจนถึงมือกลางวัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งรีบที่สุดของวัน หลังจากออเดอร์จำนวนมากถูกจัดส่งถึงผู้บริโภค จึงเป็นเวลาพักของคนส่งอาหารเหล่านี้ กำลังแรงงานใหม่ที่ปรากฏให้เห็นจำนวนมากขึ้น และกลายเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ของทัศนียภาพเมืองสมัยใหม่ที่เร่งรีบและเวลากลายเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ

เงื่อนไขการทำงานแบบใหม่ ทำให้คนส่งอาหารเหล่านี้ใช้ร้านกาแฟเป็นสถานที่พักผ่อน ในระหว่างที่เหนื่อยล้าจากการทำงานที่เร่งรีบบนท้องถนนของกรุงเทพฯ มาครั้งวัน และรับประทานอาหารกลางวัน ในช่วงเวลาที่ออเดอร์การส่งอาหารลดจำนวนลง

ผู้วิจัยสอบถามเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลว่า สาเหตุที่ร้านกาแฟแห่งนี้กลายเป็นศูนย์กลางหรือ “ฮับ” ของคนส่งอาหาร เพราะเจ้าของร้านนั้นใช้ร้านกาแฟเป็นสถานที่รับสมัครคณงานส่งอาหารให้กับแพลตฟอร์ม ร้านกาแฟจึงกลายเป็นจุดนัดพบของคนส่งอาหารกลุ่มนี้ ที่แวะเวียนเข้ามาพัก ปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาหลังอาหารกลางวัน ที่คนส่งอาหารกลุ่มนี้เลือกที่จะใช้เป็นช่วงเวลาพักผ่อนเพื่อเติมพลังและเตรียมตัวออกไปทำงานในช่วงเวลาเร่งด่วนจากบ้ายถึงค่าอีกหนึ่งรอบ ร้านกาแฟนี้จึงเป็น “โรงอาหาร” ของคณงานที่มีท้องถนนเป็นโรงงาน

โดยปกติ พวกเขาจะสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานในแต่ละวันเกี่ยวกับอุปสรรคที่แต่ละคนพบเส้นทางที่พวกเขาเลือกใช้ในการรับและส่งอาหารให้รวดเร็วที่สุด ความยุ่งยากที่ประสบเมื่อเผชิญหน้ากับลูกค้า ปัญหาความขัดแย้งกับวินมอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น คนส่งอาหารที่มีประสบการณ์สูงจะช่วยแนะนำคนที่เพิ่งเริ่มต้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด⁶⁷ นี่ถือเป็นภาพสะท้อนสถานที่ทำงานของพวกเขาในแต่ละวัน

เมื่อโรงงานคือท้องถนน

เมื่อแพลตฟอร์มส่งอาหารตามความต้องการ สร้างกระบวนการผลิตผ่านการสลายพื้นที่กายภาพ ที่ทำให้คนงานสามารถทำงานได้จาก “ทุกที่” ท้องถนนจึงกลายเป็นสถานที่ทำงานของคนขับมอเตอร์ไซค์ส่งอาหารในประเทศไทย เช่นเดียวกับในเมืองต่างๆ ทั่วโลก ที่การกระจุกตัวของความเป็นเมือง การจราจรที่คับคั่ง ความหนาแน่นของยานพาหนะบนท้องถนน ทำให้การเข้าถึงการบริการอุปโภคบริโภคมีต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายและด้านเวลาสูง ในด้านหนึ่ง ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดโอกาสทางธุรกิจสำหรับแพลตฟอร์มส่งอาหารทั่วโลก เข้ามาเป็นตัวกลางเพิ่มความสะดวกแต่ในอีกด้านหนึ่ง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง โดยเฉพาะการใช้รถจักรยานยนต์ในการส่งอาหาร ทำให้คนงานส่งอาหารของไทยมีสถานที่ทำงานที่อันตรายติดอันดับต้นของโลก

รายงานจากองค์การอนามัยโลก ในปี 2561 เปิดเผยว่าประเทศไทยมีอัตราการเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุทางท้องถนนสูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือในอัตรา 32.7 คน ต่อประชากร 1 แสนคน และผู้ใช้

จักรยานยนต์มีอัตราความเสี่ยงสูงกว่ายานพาหนะประเภทอื่นมาก เมื่อจักรยานยนต์มีอัตราการเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุที่ 24.3 คนต่อประชากร 1 แสนคน เปรียบเทียบกับ 4 คนต่อประชากร 1 แสนคนของผู้ใช้รถยนต์ และเพียง 1.1 คนต่อประชากร 1 แสนคน ของคนใช้จักรยาน⁶⁸ ยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลจากแหล่งเดียวกัน ยังเปิดสถิติที่น่าตกใจว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีการเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุทางท้องถนนจากจักรยานยนต์สูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของโลก ขณะที่ในปี 2561 มีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนรวมทั้งสิ้น 20,169 ราย ในจำนวนทั้งหมดนี้ ประมาณ 71% เป็นผู้ใช้จักรยานยนต์⁶⁹ คนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารในใจกลางเมืองกรุงเทพคนหนึ่ง⁷⁰ สะท้อนถึงความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานจากสภาพการจราจรที่แออัดและภูมิอากาศที่ไม่เอื้ออำนวยว่า

“หน้าฝนยากสุด รถติด รถเราต้องเร่งความเร็ว แต่เร่งไม่ได้มาก มีอัตราเสี่ยง ถ้าฝนตกเข้า คนสั่งอาหารเยอะ มีความยากลำบาก น่าจะมีค่าเสี่ยงภัยในหน้าฝน”

4.2 ขั้นตอนการทำงานและทักษะที่ได้รับ

ตามที่ได้อธิบายถึงในบทที่แล้วว่า หลังจากคนงานผ่านขั้นตอนการสมัครงานกับบริษัทแพลตฟอร์ม พวกเขาต้องปรับตัวเข้าสู่ระบบการทำงานบนแอปพลิเคชัน ซึ่งถือเป็นงานในรูปแบบใหม่สำหรับคนส่งอาหาร ในการทำงานนั้น ดังตัวอย่างที่คนส่งอาหารคนหนึ่งได้เล่าให้ฟังว่า

⁶⁸ WHO: อุบัติเหตุบนท้องถนนทำให้คนหนุ่มสาวเสียชีวิตมากที่สุด ส่วนไทยครองแชมป์อัตราการตายบนถนนสูงสุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, 22 ธันวาคม 2018, BBC, <https://www.bbc.com/thai/international46545106->

⁶⁹ รายงานของ World Health Organization (WHO)

⁷⁰ จากการสัมภาษณ์ในเดือนมิถุนายน 2019

⁶⁷ บรรยายภาศในการสัมภาษณ์คนงานส่งอาหาร มิถุนายน 2562

“แอปแต่ง ดูรายละเอียดว่าส่งไกลหรือไม่ ไปเส้นไหน รถติดไหม กดรับ ตอบรับกับลูกค้า ไปรอที่ร้าน ไปรับของ ถ่ายรูปสินค้า วิ่งไปส่งงาน โทรบอกลูกค้า ว่ามาถึงแล้ว ดูในแอป เราถึงจะรู้ว่าจ่ายเงินที่นั่น มีเงินสำรองของตัวเอง ต้องกดจบงาน เงินจะเข้า บัญชี”

ในการส่งอาหาร คนงานจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานอย่างครบถ้วน ไม่สามารถข้ามขั้นตอนไปได้ นับตั้งแต่คำสั่งซื้อสินค้าปรากฏขึ้น ที่คนส่งอาหารเรียกว่า “แอปแต่ง” ซึ่งแพลตฟอร์มที่คนส่งอาหารรายนี้ทำงาน มีวิธีการมอบหมายงานให้คนส่งอาหารเลือกว่าจะรับหรือไม่ ก่อนจะส่งต่อไปให้คนส่งอาหารรายถัดไป หลังจากนั้น ต้องตอบรับคำสั่งซื้อ ตรวจสอบเส้นทาง เดินทางไปยังจุดรับสินค้า รับสินค้า ตรวจสอบสินค้า เก็บหลักฐานการรับสินค้าและใบเสร็จ ส่งมอบสินค้า รายงานต่อแอปพลิเคชันว่าลูกค้าได้รับสินค้าแล้ว ยืนยันการรับคำตอบแทน โดยสาระสำคัญแล้ว การต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เช่นนี้ เป็นข้อบ่งชี้ที่สำคัญถึงความสัมพันธ์แบบลูกจ้างมากกว่าหุ้นส่วนหรือผู้ทำสัญญาอิสระ

จากการสัมภาษณ์คนส่งอาหาร เราสังเกตเห็นว่าเมื่อคนส่งอาหารทำงานไประยะหนึ่ง พวกเขาเริ่มมีความเคยชินกับขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งมีลักษณะซ้ำๆ ดังเช่นตัวอย่างของการบรรยายขั้นตอนการทำงานของคนส่งอาหารอีกราย

“งานแต่งขึ้นมาดูว่าร้านนี้อยู่ตรงไหน ดูแอป เปิดดูแผนที่ร้านอาหาร พอไปถึงร้าน เปิดเมนูว่าลูกค้าสั่งอะไร ดูให้ถูกต้อง จ่ายเงินตามรูปของ ถ่ายรูปอาหาร ใบเสร็จ ส่งศูนย์ ดูแผนที่บ้านลูกค้า กดจีพีเอส ให้พาเราไป เก็บเงินลูกค้า จบงาน” (2)

ถึงแม้ขั้นตอนการทำงานจะมีความซ้ำไปซ้ำมา การทำงานส่งอาหารนั้นก็กลับต้องมีทักษะจำนวนมากเข้ามาประกอบ เช่น การอ่านแผนที่ การประเมินเส้นทาง การเดินทางและการจราจร รวมทั้งต้องมีความละเอียดถี่ถ้วนในการตรวจสอบรายละเอียดรายชื่อและราคาอาหาร ซึ่งในบางครั้ง เป็นภาษาอังกฤษหรือเป็นรายชื่อที่อาจไม่คุ้นเคย ที่สำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเงื่อนไขของเวลาที่กระชับและระบบสนับสนุนที่ไม่มีเพียงพอ คนส่งอาหารต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเองตลอดเวลา เพราะต้องพบกับสถานการณ์และปัญหาเฉพาะหน้าใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากแผนที่ผิดพลาด หรือไม่พบที่อยู่บนของผู้ส่งอาหารบนแผนที่ ทั้งนี้ ทีมนักวิจัยสังเกตเห็นว่า ในกลุ่มของคนส่งอาหารที่มีความชำนาญนั้น กลุ่มนี้มักมีทักษะในเรื่องความละเอียดถี่ถ้วนและความเฉลียวในการแก้ไขปัญหาเฉพาะทางติดตัวมาก่อนแล้ว ขณะที่ทักษะอีกส่วน เช่น การอ่านแผนที่ ความเคยชินกับการจราจร และการเรียนรู้วิธีการทำงานกับร้านอาหารแต่ละร้านนั้น เกิดจากการเรียนรู้และฝึกฝนเองจากการทำงานจริงของคนส่งอาหารเอง ขณะที่แพลตฟอร์มนั้นจัดฝึกอบรมขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันเพียงสั้นๆ ให้กับคนส่งอาหารเท่านั้น

4.3 การตอบสนองต่อระบบค่าจ้างและแรงจูงใจ

ตามที่ได้กล่าวถึงไปในบทที่แล้วว่า ค่าตอบแทนของแพลตฟอร์มแต่ละบริษัทนั้นแตกต่างกันไปตามวิธีคำนวณ แต่หลักการโดยทั่วไปคือ คนส่งอาหารจะได้รับค่าตอบแทนต่อชิ้นงาน ที่แปรผันตามระยะทางของการส่ง บวกกับค่าแรงจูงใจ เมื่อทำงานได้ครบตามจำนวนรอบที่บริษัทกำหนดในแต่ละวันและ/หรือสัปดาห์ อย่างไรก็ดี มีแพลตฟอร์มรายหนึ่งที่ให้ค่าตอบแทนพื้นฐานร่วมกับค่ารอบ โดยค่าตอบแทนพื้นฐานแตกต่างกันไปตามพื้นที่ของการทำงาน คิดเป็นรายชั่วโมง

จากการสัมภาษณ์คนส่งอาหาร ที่ทำงานกับแพลตฟอร์มที่มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่างกัน ทำให้ผู้วิจัยประเมินว่ารายได้ของคนงานขับรถส่งอาหารส่วนใหญ่ นั้นมาจากจำนวนรอบเป็นหลัก ดังตัวอย่าง 3 รูปแบบต่อไปนี้⁷¹

- รูปแบบแรก รายได้ 100% ประกอบด้วยราว 80 % เป็นค่ารอบและ 20% เป็นเงินโบนัสซึ่งคำนวณจากจำนวนรอบอีกทีหนึ่ง
- รูปแบบที่สอง รายได้ 100% มาจากจำนวนรอบ
- รูปแบบที่สาม รายได้ราว 70% มาจากค่าชั่วโมง และ 30% มาจากค่ารอบซึ่งส่วนใหญ่จำกัดระยะเวลา

ในแง่ของค่าตอบแทนสุทธินั้น ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน คนงานส่งอาหารจะได้รับค่าตอบแทนตามจำนวนรอบที่ทำได้ในแต่ละวัน ซึ่งโดยเฉลี่ย ผู้ที่ทำงานเต็มเวลา กล่าวคือ มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน จะส่งอาหารได้ประมาณ 10-15 รอบต่อวัน ภายใต้เงื่อนไขที่รับงานภายในระยะทางไม่เกิน 5-6 กิโลเมตรต่อรอบ หากเลือกรับงานที่ระยะทางไกลขึ้นไป ค่าตอบแทนต่อรอบจะแปรผันสูงขึ้นไปตามระยะทาง แต่อาจทำให้รับงานได้จำนวนรอบน้อยลง เพราะต้องเสียเวลาในการเดินทางมากขึ้น

เมื่อจำนวนรอบหรือรายได้หลักขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งถูกกำหนดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น สภาพการจราจร ความชำนาญเส้นทาง และระยะเวลาในการรออาหาร ดังนั้น การทำงานในระบบแพลตฟอร์มจึงเป็นการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา ภายใต้เงื่อนไขที่ปัจจัยต่างๆ แตกต่างกันไปในแต่ละวัน คนงานส่งอาหารคนหนึ่ง อธิบายการทำงานในแต่ละวันภายใต้

⁷¹ ผู้วิจัยได้ประมวลจากข้อมูลในเรื่องของรายได้จากการทำงาน จากการสัมภาษณ์คนขับจักรยานยนต์ส่งอาหารของแพลตฟอร์มหลักๆ แล้วนำมาจัดเป็นกลุ่มรูปแบบของรายได้

ระบบค่าจ้างบวกกับการให้แรงจูงใจของแพลตฟอร์มว่า

“7-10 โมง (เช้า) วิ่งคน 10 โมงถึง (บ่าย) 2 โมง วิ่งอาหาร หลังบ่าย 2 พัก 5 โมงออกวิ่งอีก ต้องคำนวณทุกงาน ร้านนี้รอไม่นาน แต่ปรากฏกว่ารอนานขึ้นกับสถานการณ์ตามหน้างาน ควรรอคิว 10 คน หรือยกเลิกทันที การรับทั้ง 100% ก็ไม่ทำให้ได้เงินเพิ่มขึ้น อยู่กับว่าจะเอาเพชรหรือเอารอบหนึ่ง เอาเงินลูกค้า 50 บาท 100 บาท เอาแต่รอบไม่เอาเพชร สอง เอารอบ เอาเพชร เอาอินเซ็นที่พ ต้องดีใจทย์ให้แตก เวลานี้ 10 โมงถึงบ่ายโมง บริษัทให้งาน 10 เพชร...จะรอวิ่งคนก็ไม่ได้ ส่ง food ให้ 20 เพชร ส่งคนให้ 10 เพชร เราก็ต้องมีเทคนิคไม่หากินนอกโซน ต้องมีทักษะ อยู่ที่ประสบการณ์”

จากการวิเคราะห์ของกลุ่มคนงานส่งอาหาร พวกเขาพบว่าจะได้โบนัสน้อยที่สุด หากทำงานทั้ง 3 ประเภทที่แพลตฟอร์มเสนอ ได้แก่ ส่งคน ส่งของ และส่งอาหาร แต่จะได้โบนัสสูงสุด ถ้าทำงานส่งอาหารเพียงประเภทเดียว พวกเขาหลายคนจึงเลือกทำงานส่งอาหาร แต่ความท้าทายของการส่งอาหารอยู่ที่เงื่อนไขแรงจูงใจนั้นเปลี่ยนแปลงทุกสัปดาห์

คนส่งอาหารอีกรายหนึ่ง ซึ่งทำงานไม่ถึงปีเสริมว่า “เพชร 500 เม็ดต่ออาทิตย์ เป็นเรื่องปกติ ไม่ยากเกิน” พร้อมกับแสดงอัตราของแรงจูงใจให้ผู้วิจัยเห็นภาพ ดังนี้ “45 แด้ม 40 บาท 80 แด้ม 100 บาท 120 แด้ม 200 บาท 150 แด้ม 400 บาท 200 แด้ม 600 บาท”

ทั้งนี้ อัตราแรงจูงใจที่ปรากฏบนแอปพลิเคชันของไรเดอร์แต่ละคนยังแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยจำนวนมาก เช่น รูปแบบงานที่ทำ ความถี่ในการรับงาน ฯลฯ แต่โดยหลักการแล้ว สาเหตุที่ไรเดอร์กลุ่มนี้

สามารถทำรายได้เฉลี่ยสูงกว่าคนส่งอาหารทั่วไป พวกเขาเปิดเผยว่า ไม่ใช่เรื่องง่าย พวกเขาต้องสังเกตและเลือกร้านอาหารที่มีองค์ประกอบเหมาะสมในการทำงาน เช่น เป็นที่นิยม แต่ไม่รออาหารนานมาก รวมทั้งไม่มีคนส่งอาหารมากเกินไปมาแข่งขันรับงานและอยู่ในทำเลที่สามารถรับส่งอาหารได้อย่างรวดเร็ว พูดได้ว่าพวกเขาต้องออกแบบยุทธศาสตร์ในการรับงาน ที่ได้งานมากแต่ไม่ใช้เวลามากเกินไป ยุทธศาสตร์นี้จึงเกี่ยวกับการตัดสินใจว่าจะเดินทางไปรอกงานในบริเวณใดที่ไม่ร้อนเกินไป และอยู่ในละแวกที่มีร้านอาหารมาก แต่ไม่ไกลจากจุดหมายที่ต้องเดินทางไปส่งอาหาร อย่างไรก็ตาม คนส่งอาหารกลุ่มนี้เข้าใจว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่พวกเขาไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สภาพการจราจร สภาพอากาศ ปัญหาใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้น หรือพบกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก ылขงานส่งอาหารจึงมีความกดดันสูงและทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาและการคิดวิเคราะห์สถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้วัตถุประสงค์หนึ่งของการรวมกลุ่มของคนส่งอาหารกลุ่มนี้คือช่วยกันวิเคราะห์ตรรกของแพลตฟอร์มในเรื่องแรงจูงใจ เพื่อให้พวกเขาสามารถทำรายได้สูง

ผลกระทบของระบบค่าตอบแทนรายชิ้นและระบบแรงจูงใจต่อคนงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า รายได้ที่เป็นตัวเงินจากการทำงานแพลตฟอร์มขึ้นอยู่กับความขยัน คนที่ทำงานมากและรู้จักวิธีการทำงานที่ฉลาดจะมีรายได้สูง พวกเขาสามารถประเมินรายได้ของตนในช่วงกว้างๆ ให้นักวิจัยฟังว่า ในกลุ่มของพวกเขา กลุ่มที่มีรายได้สูงสุด ซึ่งทำงานแบบเต็มเวลาทุกวันมีรายได้เฉลี่ยวันละ 1,000-2,000 บาท และบางวันสูงถึง 3,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 40,000-60,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ระดับกลาง ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 20,000-30,000 บาท ส่วนผู้ทำงาน

แพลตฟอร์มเป็นงานพาร์ทไทม์ให้ข้อมูลว่ามีรายได้เดือนละประมาณ 5,000-6,000 บาท

ระบบการจ่ายค่าตอบแทนจำนวนรอบ หรือแบบรายชิ้นเพื่อกระตุ้นให้คนงานทำจำนวนรอบให้มากที่สุด หรือทำงานให้รวดเร็วที่สุด ไม่ใช่วิธีการใหม่ แต่อย่างเดียวน ในประวัติศาสตร์ของแรงงาน โรงงานอุตสาหกรรมนำระบบค่าตอบแทนรายชิ้นมาใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อเร่งให้คนงานทำงานเร็วขึ้น หรือผลิตชิ้นงานได้มากขึ้น เพราะข้อจำกัดในเรื่องชั่วโมงการทำงานที่กลายเป็นกฎหมายฉบับแรก คือกฎหมายโรงงาน (The Factory Act) ของอังกฤษฉบับปี ค.ศ. 1847 ที่มีผลบังคับใช้กับผู้หญิงและเด็กในโรงงานสิ่งทอ และฉบับปี ค.ศ. 1867 ที่บังคับใช้กับโรงงานที่มีการจ้างงาน 5 คนขึ้นไป กำหนดมาตรฐานชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยไม่ให้เกิน 10 ชั่วโมง ต่อวันทำงาน ข้อสังเกตที่สำคัญคือ ในระบบแพลตฟอร์ม การจ่ายค่าแรงแบบผสมระหว่างค่าตอบแทนรายชิ้นกับแรงจูงใจนั้น นอกจากจะทำให้คนงานต้องทำงานอย่างเร่งรีบแล้ว ยังมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ระบบการจ่ายค่าตอบแทนเป็นจำนวนรอบยังมีผลต่อความเร่งรีบ ความเครียด และโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำงานที่หมายถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของคนงานแพลตฟอร์มส่งอาหาร ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ

ระบบแรงจูงใจดังกล่าวมีผลโดยตรงกับการใช้ความเร็วในการขับขี่และความเหนื่อยล้า ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนของแรงงาน ที่ทำให้เกิดการสูญเสียชีวิตในกิจการประเภทต่างๆ ระบุว่า “(คนขับรถจักรยานยนต์ส่งของ) ต้องทำงานแข่งกับเวลา จึงทำให้เกิดอุบัติเหตุจากใช้ความเร็วและความเหนื่อยล้าได้”⁷²

ความเหนื่อยล้าจากชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานยังสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนอีกด้วย ทั้งนี้กลุ่มคนขับรถส่งอาหารให้ข้อมูลกับผู้วิจัยว่า สมาชิกในกลุ่มคนหนึ่งประสบอุบัติเหตุเสียชีวิตขณะขับรถจักรยานยนต์กลับบ้าน หลังจากที่ทำงานส่งอาหารเสร็จแล้ว

หากจะกล่าวถึงปัจจัยภายนอก (ที่แพลตฟอร์มไม่สามารถกำหนดได้) เพียงอย่างเดียวแล้ว ต้นทุนที่สำคัญคือ ความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน อันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของงานที่เกิดขึ้นบนถนน ประเด็นที่สำคัญคือ ความเสี่ยงของงานกลับถูกผลักดันให้ตกเป็นภาระของคนทำงานเพียงกลุ่มนี้ ตามที่ได้กล่าวถึงไปแล้วว่า บริษัทแพลตฟอร์มบางแห่งมีการจัดประกันอุบัติเหตุให้แก่คนทำงาน แต่การคุ้มครองในปัจจุบันยังเป็นการคุ้มครองเฉพาะกรณี และผลจากการเกิดอุบัติเหตุอาจทำให้คนงานไม่สามารถทำงานได้อีกต่อไปในชีวิต ขณะที่บางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุบนท้องถนนเริ่มตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการการป้องกันสำหรับคนทำงานในอุตสาหกรรมนี้ ดังเช่น รายงานข่าวหนึ่งซึ่งพยายามเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุมถึงคนส่งสินค้าทั้งหมด

“นพ.....กล่าวต่อไปว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพื่อลดความเสี่ยงอุบัติเหตุบนท้องถนนของคนกลุ่มนี้ อาทิ กรณีเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่มีสาขาจำนวนมาก ควรมีระบบการบริหารจัดการโดยกำหนดพื้นที่ให้ผู้ส่งสินค้าแต่ละคนไม่ต้องวิ่งส่งสินค้าในระยะทางไกลจนต้องเร่งทำเวลาด้วยความเร็วสูง รวมถึงระบบค่าตอบแทนต้องไม่เน้นไปที่จำนวนเที่ยวเป็นหลัก อย่างน้อยต้องมีเงินเดือนเป็นพื้นฐานเบื้องต้นในระดับหนึ่งแล้วมากกว่านั้น ค่อยเป็นค่าเที่ยววิ่งไป เพื่อลดแรงกดดันที่ทำให้พนักงานต้องเร่งทำรอบ

นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรจัดหาอุปกรณ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงให้กับพนักงาน เช่น หากทราบว่าพนักงานต้องโทรศัพท์พูดคุยกับลูกค้าเพื่อนัดหมายพิกัดสถานที่ส่งของ แม้วิธีที่ปลอดภัยที่สุดคือการทำให้รายละเอียดเส้นทางรวมถึงการคำนวณเวลาชัดเจนตั้งแต่ออกพนักงานจะเดินทางออกจากที่ตั้ง แต่ท้ายที่สุดหากต้องไปหาสถานที่กันอีกครั้งขณะที่อยู่บนท้องถนนอย่างน้อยควรมีหูฟัง - ไมโครโฟนให้พนักงานสามารถพูดคุยโทรศัพท์กับลูกค้าโดยที่มือไม่ต้องถือโทรศัพท์”⁷³

อย่างไรก็ตาม ทีมผู้วิจัยพบว่าในช่วงท้ายของการเขียนรายงานฉบับนี้ เริ่มปรากฏแนวโน้มของการลดค่าตอบแทนและแรงจูงใจของบริษัทแพลตฟอร์มรายใหญ่ในประเทศไทย เช่นเดียวกับตัวอย่างของประเทศจีนที่เคยขึ้นไปก่อนหน้า ส่งผลให้คนขับรถส่งอาหารของแพลตฟอร์มในหลายจังหวัด อาทิ ขอนแก่นและอุดรธานี เกิดความไม่พอใจและรวมตัวกันเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง จากข่าวที่รายงานนั้น กลุ่มคนขับจากอุดรธานีแสดงความเห็นว่าการลดค่ารอบทำให้ค่าตอบแทนในแต่ละวันที่เคยได้รับเฉลี่ย 1,000 บาท

⁷² รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของแรงงานไทยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ.2559 เข้าถึงข้อมูลวันที่ 11 ธ.ค. 2561

⁷³ เว็บไซต์แนวหน้า (8 พฤษภาคม 2562). แพทย์ห่วงอาชีพ ‘ม้าเร็วสองล้อ’ เสี่ยงเจ็บ-ตายบนท้องถนน จัหาแนวทางป้องกันอุบัติเหตุ. <https://www.naewna.com/local/412407>

ต่อวัน ลดลงเหลือ 400 บาท ถ้าหักค่าน้ำมัน โดยเฉลี่ยประมาณ 1 ถึงต่อวันแล้ว (ขึ้นกับขนาดของเครื่อง โดยเฉลี่ยประมาณ 120-150 บาท) จะเหลือรายได้ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังต้องขับรถส่งอาหารในระยะทางที่ไกลขึ้น เพราะบริษัทเปลี่ยนข้อกำหนดในเรื่องค่าตอบแทนและระยะทาง โดยไม่มีการปรึกษาหารือกับคนงาน และแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเพียง 1 วัน การต้องทำงานไกลขึ้น ทำให้เพิ่มความเสี่ยงในการทำงานมากขึ้น หลังจากที่นักวิจัยได้เห็นข้อมูลจากทั้งวิดีโอและรายงานข่าวที่ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนขับรถส่งอาหารที่รวมตัวกันประท้วงในจังหวัดอุดรธานี เกิดข้อสังเกตว่า หลังจากที่บริษัทปรับลดค่าตอบแทนที่เป็นค่ารถลดลง และทำให้รายได้ของคนงานส่งอาหารลดลงตามไปนั้น ส่งผลให้คนส่งอาหารเริ่มตระหนักถึงปัญหาการแบกรับต้นทุนที่พวกเขาเป็นคนจ่ายด้วยตัวเองมากยิ่งขึ้น มีการสะท้อนถึงค่าเสื่อมราคาหรือค่าสึกหรอของยานพาหนะและความเสี่ยงที่แต่ละคนต้องเผชิญในการทำงาน ที่น่าสนใจอย่างยิ่งคือ คนขับรถส่งอาหารบางคนได้แสดงความเห็นว่าพวกเขาไม่ต้องการให้บริษัทจัดประกันอุบัติเหตุให้ เพราะว่าแต่ละคนได้รับการคุ้มครองจากการซื้อไปบ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในแต่ละปีอยู่แล้ว พวกเขากลับต้องการค่ารถที่เป็นแรงจูงใจในอัตราที่สูงเท่าเดิมมากกว่า

4.4 ชั่วโมงการทำงานและเวลาพัก

ชั่วโมงการทำงานนั้นเริ่มตั้งแต่คนส่งอาหารเปิดแอปพลิเคชันขึ้นมาในแต่ละวัน เมื่อแอปพลิเคชันเริ่มเชื่อมต่อสัญญาณกับแพลตฟอร์ม คำสั่งซื้ออาหารจะปรากฏขึ้นมาบนจอโทรศัพท์ กระบวนการของการทำงานหนึ่งชิ้นจะดำเนินไปจนกระทั่งคนส่งอาหารสิ้นสุดขั้นตอนยืนยันการส่งอาหาร จึงนับเป็นหนึ่งในรอบหรือหนึ่งงาน

จากการสัมภาษณ์คนส่งอาหาร ผู้วิจัยพบข้อมูลที่ขัดแย้งกับภาพลักษณ์ที่บริษัทแพลตฟอร์มพยายามเสนอ กล่าวคือ คนงานส่งอาหารมักมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมากกว่าการทำงานทั่วไป ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวันขึ้นไป ยกเว้นผู้ที่เลือกทำงานเป็นพาร์ทไทม์ซึ่งทำงานประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า พวกเขาทำงานเฉลี่ยถึง 10-11 ชั่วโมงต่อวัน บางคนที่ต้องการทำเงินมากขึ้นจะมีชั่วโมงการทำงานสูงถึงวันละ 12 ชั่วโมง และทำงานมากกว่า 1 ประเภท เช่น ตั้งแต่เช้า 7 ถึง 9 โมงเช้า ทำงานรับส่งผู้โดยสาร เพื่อไปทำงานในช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วนหลังจากนั้น ช่วง 10 โมงเช้า ถึงบ่าย 2 ทำงานส่งอาหาร เพราะมีจำนวนการสั่งอาหารมาก และช่วงเย็นคือบ่าย 4 โมงเย็นถึง 9 โมง (สามทุ่ม) กลับมาทำงานส่งคนและส่งอาหารผสมกันไป โดยทำงานเกือบทุกวันตลอดทั้งปีคือมากกว่า 300 วันต่อปี

การได้รับค่าตอบแทนเป็นรายชิ้นนั้น จูงใจให้คนส่งอาหารทำงานให้ได้จำนวนรอบที่มากที่สุด เพราะค่ารถอยู่ในอัตราต่ำ เมื่อรายได้ยังไม่ถึงที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ตามที่สะท้อนจากค่ากล่าวของคนที่ส่งอาหารคนหนึ่งที่

“วิ่ง 11 โมงถึงบ่าย 2 กลับไปพักผ่อนที่หอ แล้วออกอีกที 5 โมงถึง 4 ทุ่ม ถ้ากลับไปพักผ่อนที่หอ วันหนึ่งวิ่งได้ 10 รอบ 8-9 รอบ 10 กว่ารอบ วิ่งเกือบทุกวัน เสาร์อาทิตย์เสร็จ 5 โมง รายได้วันละ 600-700 บาท แต่ถ้าเราขับเข้ารับคนด้วยอาจจะ มี 1,000 บาท ถ้าขยันจริงๆ ก็มี 30,000 บาทขึ้นไป (ต่อเดือน)”

ยิ่งไปกว่านั้น ค่าตอบแทนรายชิ้นหรือค่ารถที่เคยได้มีแนวโน้มที่ลดลงไปตลอดช่วงเวลาของการทำงาน อาจเนื่องมาจากการแข่งขันในตลาดที่สูงขึ้นหรือบริษัทแพลตฟอร์มลดการอุดหนุนลง คนส่งอาหาร

จึงต้องขยายชั่วโมงการทำงานของตนออกไปเพื่อทำ รายได้ตามเป้าหมาย โดยปกติคนงานจึงมักสะท้อน ทศนะที่ว่าพวกเขาสามารถทำรายได้เพิ่มหากแปลง เวลาที่หยุดพักนั้นให้เป็นชั่วโมงการทำงาน อย่างไรก็ตาม การทำงานบนท้องถนนในชั่วโมงการทำงานที่ ยาวนานขึ้นย่อมหมายถึงความเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย รวมถึงความเสี่ยงหรือโอกาสเกิดอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้นเป็น เกตตามตัวด้วย อย่างเช่นที่คนส่งอาหารรายหนึ่งได้อ้างอิงถึงปัญหาสุขภาพที่เขาประสบว่า

“ต้องวางแผนว่า เช้า ขับส่งอะไร บ่าย ขับส่งอะไร เย็น ขับเฉลี่ยวันละ 10 ชั่วโมง ทำทุกวัน แสบตา แสบจมูก ถ้ายึดเป็นอาชีพหลัก ในระยะยาวก็จะยาก เพราะตอนนี้ยังไม่รู้ว่าจะป่วยหรือไม่ อยู่บนถนนทุกวัน วันละ 10 ชั่วโมง อยากให้เป็นพนักงานประจำ”(1)

จึงเป็นเรื่องน่าเศร้า ที่ในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมแบบดิจิตัลนั้น ความรุดหน้าของเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดที่ทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ในขณะเดียวกันได้นำสังคมกลับไปสู่ยุคหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งแรก เมื่อกว่า 150 ปีที่ผ่านมา เมื่อคนงานต้องทำงานชั่วโมงยาวนาน ถึง 10-12 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน เพื่อให้ได้รายได้ในระดับที่เพียงพอต่อการยังชีพ อันที่จริงแล้ว อาจไม่เป็นการกล่าวเกินจริง หากจะกล่าวว่างานบนแพลตฟอร์มนั้นมีลักษณะเช่นเดียวกับงานในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งแรก ตรงที่กฎหมายไม่สามารถเข้ามากำกับดูแลและคุ้มครองสิทธิแรงงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้คนทำงานมีโอกาสที่จะเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานต่าง ๆ รวมถึง การพักผ่อนและเวลาสำหรับพักรับประทานอาหารอย่างเพียงพอ

การกินอาหารที่ไม่เป็นเวลาของคนส่งอาหาร

“การกินไม่เป็นเวลา” คือ ปัญหาที่คนส่งอาหารผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่กล่าวถึง และเป็นภาพสะท้อนรูปแบบการทำงานกับแพลตฟอร์มส่งอาหารที่คนงานต้องทำงานตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ไม่มีเวลาหยุดพัก ดังเช่นที่คนส่งอาหารคนหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“ก่อนออกจากบ้านต้องกินให้อิ่มเต็มที่ เพราะพอทำงานแล้วต้องวิ่งตลอด ไม่ค่อยมีเวลากิน หลายครั้งพอหิว ตั้งใจว่าจะไปกินก๋วยเตี๋ยวร้านอร่อยร้านนี้ แต่งานดันเข้ามา เลยกดรับงาน เอรอบก่อน แล้วค่อยไปกินทีหลัง”

“กินไม่เป็นเวลา อยู่ที่สถานการณ์ เจอร้านรอนาน ต้องพลิกแพลง บางครั้งสั่งก๋วยเตี๋ยว 20 ชุด เราก็กินไปก่อน เสียเวลาน้อย รายได้เพิ่มขึ้น”

ภายใต้เงื่อนไขของการทำงานที่มีความไม่แน่นอนสูง คนส่งอาหารจึงไม่สามารถคาดเดาว่าอาจจะต้องรอคิวรับอาหารนาน และทำให้ต้องเร่งรีบในการเดินทางไปส่งอาหาร หรืออาจมีคำสั่งซื้ออาหารเข้ามาพร้อมกันหรือต่อเนื่องกันจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้คนส่งอาหารต้องฉกฉวยโอกาสเมื่องานเข้ามาและเลือกที่จะทำงานในขณะที่ยังมีงาน แล้วหาเวลาในการหยุดพัก โดยเฉพาะรับประทานอาหารกลางวันในภายหลัง ดังนั้น จึงยากที่คนส่งอาหารจะจัดระบบมื้ออาหารของตนในขณะที่กำลังบริการส่งอาหารให้กับลูกค้า

ทั้งนี้ มื้ออาหารเป็นปัจจัยสำคัญในการบำรุงรักษาสุขภาพกำลังแรงงานให้สามารถทำงานได้ในแต่ละวัน และทำซ้ำกระบวนการเดิมในวันต่อไป⁷⁴ การได้รับเวลาที่เพียงพอสำหรับมื้ออาหารจึงเป็นประเด็นสิทธิพื้นฐาน

⁷⁴ Karl Marx, Capital Volume one, First Vintage Book Edition , August 1977, New Left Review หน้า 275

ที่สำคัญ เช่นเดียวกับเรื่องชั่วโมงการทำงาน และกลายเป็นประเด็นข้อเรียกร้องที่สำคัญของขบวนการแรงงานทั่วโลกมักเป็นข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานแทบทุกแห่งในประเทศไทย ตามกฎหมายแล้ว สถานประกอบการทุกแห่งต้องจัดมื้ออาหารให้กับคนงานอย่างเป็นเวลาและเป็นระบบ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า คนงานส่งอาหารให้กับแพลตฟอร์มจำนวนไม่น้อยยังมีสภาพการทำงานที่มาตรฐานต่ำกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด

กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

กรณีศึกษาการยกเลิกโปรแกรม “การรับประกันส่งถึงภายใน 30 นาที” ในบริการส่งพิซซ่า: บทบาทขององค์กรเคลื่อนไหวทางสังคมในการทำให้เกิดความปลอดภัยของคนงานในเกาหลีใต้⁷⁵

“คนงานจัดส่งอาหารในภาคบริการของเกาหลีใต้เผชิญกับสภาพการทำงานที่ย่ำแย่ พวกเขาจะมีงานที่ไม่มั่นคง (precarious) และมักไม่มีการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน ในสถานการณ์ดังกล่าว จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่สิทธิของคนงานได้รับการปกป้องด้วยตัวคนงานเอง”

จากการวิเคราะห์กรณีการยกเลิกโครงการรับประกันการส่งภายในเวลา 30 นาที ในเกาหลีใต้ แสดงให้เห็นแนวทางแก้ปัญหาผ่านการรณรงค์และทำงานร่วมกันขององค์กรเคลื่อนไหวทางสังคม ที่สร้างแรงสนับสนุนจากสาธารณะผ่านการเชื่อมโยงประเด็นสิทธิของคนงานเข้ากับคามรับผิดชอบของผู้บริโภค โดยใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือ นอกจากนี้ ยังสะท้อน

⁷⁵ Roles of Social Movement Organizations for Securing Workers' Safety in Korea: A Case Study of Abolition of the -30Minute Delivery Guarantee Program in Pizza Delivery Service, Ji-Eun Park1 and Myoung-Hee Kim International Journal of Health Services 2016, Vol. 500-483 (3)46

บทเรียนสำคัญว่า การรณรงค์เคลื่อนไหวอาจประสบความสำเร็จ หากองค์กรเคลื่อนไหวทางสังคมตั้งประเด็นให้สามารถเชื่อมกลุ่มทางสังคมต่างๆ เข้ามา และการรณรงค์เคลื่อนไหวสามารถเปลี่ยนนโยบายของบริษัทเอกชนโดยไม่ต้องมีหน่วยงานรัฐเข้ามาเกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้อ้างอิงข้อมูลจาก Korea Occupational Safety and Health Agency ที่เก็บข้อมูลอุบัติเหตุของคนงานจัดส่งอาหาร พบว่า ในช่วง 4 ปี ระหว่างปี 2005 ถึง 2009 คนงานจำนวนประมาณ 5,000 คน ได้รับบาดเจ็บจากการขับซึ่มอเตอร์ไซค์ในอุตสาหกรรมส่งอาหาร และจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คนขับรถมอเตอร์ไซค์ส่งอาหารส่วนใหญ่อายุน้อย ทำงานพาร์ทไทม์ ในช่วงเวลาสั้นๆ และส่วนมากไม่อยู่ในระบบประกันสังคม จึงไม่ได้ได้รับเงินชดเชย นอกจากนี้ การที่ไม่มีการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงาน ทำให้ยากที่จะคาดหวังให้สหภาพแรงงานแสดงบทบาทแบบเดิมในการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของคนงาน

3 องค์กรหลักได้แก่ กลุ่มชุมชนเยาวชน (Youth Community Union-YCU) สหพันธ์แรงงานคนงานภาคบริการเอกชน (Korean Federation of Private Service Workers' Unions-KFSWU) และสถาบันเพื่อสุขภาพด้านอาชีพและสิ่งแวดล้อม Wonjin (Wonjin Institute for Occupational and Environmental Health-WIOEH) ได้ร่วมกันรณรงค์ โดยใช้กรณีการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุของคนงานเยาวชน อายุ 24 ปี ที่เร่งรีบส่งพิซซ่าจนประสบอุบัติเหตุ

หลังจากที่กลุ่มชุมชนเยาวชน แกลงข่าวเรียกร้องให้หยุดโครงการส่งพิซซ่าให้ทันภายใน 30 นาที โดยมีสโลแกนว่า “หยุดโครงการส่งถึงภายใน 30 นาทีที่คร่าชีวิตคนงานเยาวชน” ก็ได้รับความร่วมมือจากองค์กรสหพันธ์แรงงานคนงานภาคบริการเอกชน (KFSWU) และสภาแรงงานเกาหลีใต้ (KCTU) รวมถึงสหภาพ

พิชชาฮัทในเกาหลีใต้ ทำให้เกิดเป็นวาระทางสังคมขึ้น โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่นทวิตเตอร์และเฟซบุ๊ก เพื่อให้สาธารณชนสนใจและสนับสนุน โดยเรียกร้องให้บริษัทพิชชาในเกาหลีใต้ ยกเลิกข้อกำหนดในแนวปฏิบัติของการทำงาน ที่ทำให้เกิดการแข่งขันในการส่งพิชชาให้รวดเร็ว และรณรงค์ให้บริษัทจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงานให้ครบถ้วน ตลอดจนรณรงค์ให้ผู้บริโภคหยุดซื้อสินค้าของบริษัทที่มีโครงการการส่งพิชชาที่รวดเร็ว

ในช่วงที่มีการรณรงค์ เกิดเหตุการณ์เยาวชนอายุ 19 ปี พนักงานส่งพิชชาเสียชีวิตจากการถูกรถบัส ซึ่งฝ่าสัญญาณไฟจราจรเข้าชน องค์การทั้งสามจึงหยิบกรณีนี้ขึ้นมารณรงค์ผ่านสื่อทวิตเตอร์ ที่มีการล่ารายชื่อออนไลน์ และการประท้วงผ่านทวิตเตอร์ จนบริษัทพิชชาฮัทต้องประกาศยกเลิกโครงการจัดส่งภายใน 30 นาที และทำให้บริษัทพิชชาอื่นๆ จัดระบบความปลอดภัยให้คนงานส่งพิชชาก่อนที่จะถึงวันนัดหมายสำหรับการรณรงค์บอยคอตพิชชา

กรณีศึกษาการเคลื่อนไหวทางสังคมในการยกเลิก “โครงการรับประกัน 30 นาทีส่งถึง” ในอุตสาหกรรมพิชชา ทำให้เห็นว่าการเคลื่อนไหวทางสังคม ที่นำโดยองค์กรหลายองค์กร ร่วมกับกลุ่มผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปในฐานะพลังทางสังคม สามารถที่ทำให้เกิดทางเลือกของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

4.5 ความไม่แน่นอน งานที่ไม่มั่นคง และความสัมพันธ์ใหม่

ดังที่ได้แสดงให้เห็นไปแล้วว่า งานบนแพลตฟอร์มนั้น เกี่ยวข้องกับความไม่แน่นอนสูง จากข้อมูลเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานในข้างต้น คนงานที่ต้องการมีรายได้ตามที่ตนคาดหวัง จำเป็นต้องขยายชั่วโมงการทำงานออกไป เช่น หากใช้รายได้ที่คาดหวังของคนส่งอาหารเป็นตัวตั้งกำหนดชั่วโมงการทำงานแล้วเท่ากับคนส่งอาหาร ต้องทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน ใน 6 วันต่อสัปดาห์ จึงจะมีโอกาสทำรายได้ 20,000-30,000 บาทต่อเดือน หรือต้องทำงานมากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวันใน 6 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งรวมถึง 3-4 ชั่วโมงในวันที่เหลืออีก 1 วัน หากต้องการมีรายได้ 40,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป อย่างไรก็ตาม คนงานเหล่านี้ไม่มีหลักประกันเลยว่าการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เพราะอย่างที่ได้อธิบายไปแล้วว่า การส่งอาหารบนแพลตฟอร์มนั้นมีความไม่แน่นอนเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานค่อนข้างมาก ตั้งแต่ความไม่แน่นอนที่เกิดจากการแข่งขัน หรือความไม่แน่นอนที่เกิดจากนโยบายและแนวทางการประเมินการทำงานของแพลตฟอร์มที่ขาดความโปร่งใสและชัดเจน

ตัวอย่างที่ชัดเจนของความไม่แน่นอนที่มาจากตลาดหรือการแข่งขันระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มกันเอง คือ การปิดตัวของแพลตฟอร์ม 2 รายใหญ่ในประเทศไทย ในช่วงเพียงไม่กี่ปีหลังจากเริ่มต้นกิจการ ซึ่งไม่ต้องพูดถึงการช่วยเหลือและชดเชยให้กับคนงานในกรณีที่เกิดการปิดตัวของแพลตฟอร์มขึ้น เพราะกฎหมายและบริษัทแพลตฟอร์มทั่วโลกยังไม่ยอมรับสถานะพนักงานหรือลูกจ้างของคนงาน ทั้งที่ในทางพฤตินัย บริษัทแพลตฟอร์มมีกลไกการควบคุมและสั่งงานคนงานเหล่านี้ไม่ต่างไปจากพนักงานของตน

นอกจากนี้ คนงานส่งอาหารมักทำงานภายใต้ภาวะของความกังวล ที่ไม่รู้ว่าตนจะถูกแพลตฟอร์มลงโทษ โดยการปิดแอปพลิเคชันเมื่อใด ถ้าหากเป็นการลงโทษขั้นรุนแรงคือระงับการทำงานอย่างถาวร เท่ากับคนงานถูกเลิกจ้างไปโดยปริยาย

คนงานส่งอาหารเหล่านี้อาจไม่สามารถตอบสนองต่อความไม่มั่นคงที่เป็นธรรมชาติของงานบนแพลตฟอร์ม พวกเขาพยายามตอบสนองต่อความไม่แน่นอนของงานโดยใช้วิธีการกระจายความเสี่ยงในการทำงาน กล่าวคือ คนส่งอาหารมักตัดสินใจทำงานกับแพลตฟอร์มมากกว่าหนึ่งแห่งและ/หรือทำงานบริการมากกว่าหนึ่งประเภท ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์คนส่งอาหารกลุ่มหนึ่งแสดงให้เห็นว่า คนงานแพลตฟอร์มนั้นมีความหลากหลายในรูปแบบการทำงานค่อนข้างมาก ยกตัวอย่างเช่น คนงานสามคนที่เป็นสมาชิกของกลุ่มคนขับรถให้กับแพลตฟอร์มเดียวกันกลับมีเงื่อนไขและรูปแบบการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

คนงานแพลตฟอร์ม นาย ก. ทำงานส่งอาหารกับแพลตฟอร์มเพียงรายเดียว

คนงานแพลตฟอร์ม นาย ข. ทำงานส่งอาหารและส่งคนให้แพลตฟอร์มสองราย

คนงานแพลตฟอร์ม นาย ค. ทำงานส่งผู้โดยสารเพียงอย่างเดียว

ทั้งสามคนทำงานภายใต้เงื่อนไขแรงจูงใจที่มีวิธีการคำนวณแตกต่างกัน ทำให้รายได้แตกต่างกัน ขณะที่คนงานแพลตฟอร์ม นาย ข. ทำงานให้กับแพลตฟอร์มรายใหม่ที่ยังเข้าสู่ตลาดน้อยกว่า 1 ปี และนาย ค. ทำงานให้ทั้งแพลตฟอร์มส่งผู้โดยสาร “ป้ายเหลือง” (มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ) พร้อมกันหรือมอเตอร์ไซค์รับจ้าง “ป้ายขาว” (ที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับ)

คนงานแพลตฟอร์มคนหนึ่งอธิบายว่า

“ทำงานหลายแอป เพื่อกระจายความเสี่ยง เพราะเราไม่รู้ว่าเราจะถูกปิดแอปเมื่อไหร่”

ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับงานบนแพลตฟอร์ม

การตอบสนองต่อความไม่แน่นอนของงานด้วยการกระจายความเสี่ยง และทำงานกับแพลตฟอร์มหลายแห่งพร้อมกันนั้น ทำให้คนงานแพลตฟอร์มไม่สามารถระบุสังกัดการทำงานของตัวเอง เช่นเดียวกับรูปแบบงานในอดีตอีกต่อไป อาจถือได้ว่า “ความสั่นไหวของอัตลักษณ์” เป็นผลผลิตโดยตรงของรูปแบบงานที่ไม่มี ความมั่นคง ที่ได้เปลี่ยนความสัมพันธ์ของคนงานแพลตฟอร์มกับงานที่พวกเขาทำ ไปในลักษณะที่การทำงานไม่ได้หมายถึงการมีนายจ้างรายเดียว หรือมีสถานประกอบการแห่งเดียวอีกต่อไป เราอาจโต้แย้งว่าความสัมพันธ์และความหมายของงานที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ ได้มีส่วนสลาย “ความจงรักภักดี” หรือความรู้สึกยึดโยงกับความเป็นพนักงานของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง แต่อย่างที่โต้กล่าวไปแล้วหลายครั้ง การเปลี่ยนแปลงนี้ ไม่ได้ลดทอนข้อเท็จจริงที่ว่า คนงานบนแพลตฟอร์มนั้นยังคงมีลักษณะการทำงานไม่ต่างจากลูกจ้าง ที่ยังคงปฏิบัติตามคำสั่งของแพลตฟอร์มอย่างละเอียด

นอกจากนี้ ในการทำงานที่ไม่มีสถานประกอบการที่แน่นอน แพลตฟอร์มได้สลายพื้นที่ทางกายภาพคือสถานประกอบการ และถ่ายโอนความขัดแย้งออกไปยังพื้นที่ภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่พื้นที่เหล่านี้มีกลุ่มแรงงานขนส่งกลุ่มเดิม เช่น ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างทำงานอยู่ตามจุดต่างๆ ความขัดแย้งระหว่างคนงานขนส่งรายเก่ากับคนงานแพลตฟอร์มจึงปรากฏขึ้นทั่วไป และคนงานแพลตฟอร์มกลับต้องบริหารจัดการความขัดแย้งและความเสี่ยงเหล่านี้ด้วยตัวเอง

ในขณะที่คนงานส่งอาหารบนแพลตฟอร์มยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐานที่พวกเขาควรจะได้ ในทางกลับกัน คนงานที่เคยทำงานประจำในธุรกิจอาหารจำนวนมากกำลังได้รับผลกระทบโดยตรงจากการขยายตัวของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร กล่าวคือ ธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่และแฟรนไชส์หลายแห่ง ซึ่งมีพนักงานส่งอาหารของตัวเอง เริ่มหันมาจ้างเหมาช่วงงานขนส่งบางส่วนออกไปยังบริษัทแพลตฟอร์มมากขึ้น⁷⁶ ผลที่เกิดขึ้นก็คือ งานแพลตฟอร์มที่เป็นงานไม่มั่นคงเข้ามาแทนที่งานส่งอาหารประจำในบริษัทขนาดใหญ่ ส่งผลให้งานที่ไม่มี ความมั่นคงในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้นจนอาจกลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ ส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังสิทธิแรงงานในระดับของขบวนการต่อไป

ทำให้เกิดคำถามตามมาว่า จะเกิดอะไรขึ้นกับคนงานส่งอาหาร (และคนงานแพลตฟอร์มอีกจำนวนมาก) ที่ตัดสินใจเลือกงานบนแพลตฟอร์มเป็นอาชีพหลัก และฝากความหวังไว้กับงานและรายได้บนแพลตฟอร์ม หากเกิดวิกฤตขึ้นกับบริษัทแพลตฟอร์มรายใหญ่ที่มีอยู่ไม่กี่ราย พิจารณาจากตัวอย่างของแพลตฟอร์มส่งอาหาร 2 รายที่ได้ปิดตัวไปในปี 2562⁷⁷ ดังนั้น สิ่งที่บริษัทแพลตฟอร์มอาจไม่ได้บอกกับ “หุ้นส่วน” ของตนเองหรือคนส่งอาหารเหล่านี้โดยตรงไปตรงมาก็คือ ภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่นี้ คนส่งอาหารอาจต้องเลือกระหว่าง “ความเป็นอิสระ” กับการ “มีรายได้ที่แน่นอนและสม่ำเสมอ”

⁷⁶ จากการสัมภาษณ์อดีตประธานสหภาพแรงงานในกิจการอาหาร

⁷⁷ “ตามรอยเพื่อนบ้าน Honestbee ประกาศยุติให้บริการในไทยชั่วคราว ตั้งแต่จันทร์ที่ 22 ก.ค.เป็นต้นไป” <https://brandinside.asia/honestbee-suspended-operations-in-thailand/>

4.6 การรวมกลุ่ม

ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า ความขัดแย้งและการแข่งขันทางธุรกิจในงานขนส่ง ได้ถูกถ่ายโอนไปยังคนงาน และปรากฏเป็นรูปธรรมของความขัดแย้งในระดับกลุ่มระหว่างคนงานขนส่งด้วยกัน เช่น กรณีการปะทะกันระหว่างกลุ่มผู้ขับจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะหรือวินมอเตอร์ไซด์ กับคนงานแพลตฟอร์ม ที่รวมถึงคนส่งอาหาร ดังนั้น คนงานแพลตฟอร์มจึงเกิดการรวมกลุ่มกันขึ้น โดยเริ่มต้นจากวัตถุประสงค์เพื่อแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า หรือความขัดแย้งซึ่งพวกเขาประสบในระดับชีวิตประจำวันก่อน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ประธานกลุ่มคนขับจักรยานยนต์ของแพลตฟอร์มกลุ่มหนึ่งในกรุงเทพ ซึ่งได้รับเลือกจากกลุ่มคนขับที่มีอยู่ประมาณ 500 คน ให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนเจรจาระงับเหตุความขัดแย้ง กับกลุ่มวินมอเตอร์ไซด์ เมื่อเกิดเหตุกระทบกระทั่งขึ้น ประธานกลุ่มคนนี้ได้เล่าให้ฟังว่า คนงานแพลตฟอร์มในหลายพื้นที่รวมตัวกันในแบบเดียวกัน

“ส่วนมากจะเป็นการรวมตัวเมื่อมีเรื่องทะเลาะกับวินมอเตอร์ไซด์ เช่น เคสโศกและชอยสหาการประมูล และมีการออกปากไว้แล้วว่าไม่ยอมความเวลาเจรจากัน ก่อนหน้านี้จะต้องไปต่อรองและพูดคุยกับคนขับวินเมื่อเกิดเหตุทะเลาะวิวาท”

อย่างไรก็ตาม ในภายหลัง บทบาทและหน้าที่ของกลุ่มที่เกิดขึ้นมานั้น ได้พัฒนาไปสู่การทำหน้าที่อื่น เช่น เจริญต่อรองกับแพลตฟอร์มในประเด็นที่กลุ่มคนขับให้ความสำคัญ เช่น สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ และค่าจ้างในส่วนของแรงจูงใจหรือโบนัส ตามที่ประธานกลุ่มได้เล่าให้ฟังถึงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกและอำนาจต่อรองต่อบริษัท แพลตฟอร์มว่า

“จะมีการรวบรวมคนในกลุ่ม เพื่อไปยังสถานที่ที่มีเหตุทะเลาะวิวาท หากสามารถต่อรองในเวลาที่มีเรื่องทะเลาะวิวาทได้สำเร็จ ทำให้บริษัทยอมรับเรื่องที่เรา (พวกเรา) ต้องการเรียกร้อง เวลาที่สามารถรวบรวมคนได้ ก็จะได้เจรจากับบริษัทมีน้ำหนักพอที่ทำให้บริษัทฟังและตอบรับ และเป็นตัวอย่างการทำงานให้ห้องๆ...”

เขายังได้เพิ่มเติมว่า “สำหรับการต่อรองเรื่องสวัสดิการประกันอุบัติเหตุ กับเงินชดเชยเวลาที่ป่วยและพักฟื้น ได้เสนอไปทางบริษัทแล้ว รวมทั้งเรื่องเงินอินเซ็นทิฟที่น้อยลงลด”

ทั้งนี้ บนเงื่อนไขของลักษณะการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ที่ต้องแข่งขันกันเอง การรวมกลุ่มกันได้ยกระดับอำนาจต่อรองของคนงานขึ้น ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ด้วยตัวโครงสร้างของระบบแพลตฟอร์มที่ถูกออกแบบให้เกิดการรวมศูนย์ของอำนาจตัดสินใจทั้งหมดอยู่ในบริษัทแม่ และกระจายอำนาจในการจัดการออกไปให้กับคนทำงาน จนไม่มีโครงสร้างของ “ผู้จัดการ” หรือตัวกลางในการบังคับบัญชา ที่เป็นรูปธรรมให้ต่อรองด้วย ทำให้คนงานแพลตฟอร์มพบกับอุปสรรคพื้นฐานที่ว่าต่อรองกับใคร ยิ่งไปกว่านั้น ตามที่คนงานส่งอาหารได้สะท้อนให้กับผู้วิจัยว่า การสื่อสารกับบริษัทแพลตฟอร์มนั้นเหมือนกับการสื่อสารทางเดียว ไม่มีกลไกการตอบรับหรือกระบวนการสื่อสารข้อมูลกลับ ที่ทำให้รู้สึกเหมือนกับ “การสื่อสารกับกำแพง” ในบริบทเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามเกี่ยวกับโดยเฉพาะขั้นตอนและกระบวนการรับฟังของแพลตฟอร์ม ที่จะนำไปสู่การติดตามผลและจัดการแก้ไขปัญหาของแพลตฟอร์มในอนาคต

อย่างไรก็ดี การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการนี้มีข้อจำกัดสำคัญในเรื่องที่ยังขาดมิติของสิทธิแรงงาน เช่น การให้ความรู้ระหว่างคนงานแพลตฟอร์มด้วยกันเองในเรื่องสิทธิและสวัสดิการ แต่ผู้วิจัยพบว่าสมาชิกของกลุ่มคนงานแพลตฟอร์มกลับได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น คนงานที่มีประสบการณ์สามารถแนะนำวิธีการทำงานและช่วยเหลือสมาชิกที่เข้ามาใหม่ รวมทั้งที่น่าสนใจอย่างยิ่ง คือ การวิเคราะห์ระบบค่าจ้างและแรงจูงใจที่ซับซ้อนของแพลตฟอร์มร่วมกัน เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกสามารถทำรายได้ให้มากขึ้น ดังนั้น การรวมกลุ่มตามธรรมชาติของคนงานส่งอาหาร จึงเป็นการรวมกลุ่มในลักษณะที่เรียกว่าการช่วยเหลือกัน (mutual aids) ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในประเทศไทย มิเชล พอร์ด และวิเวียน โฮแนน ที่ศึกษาการรวมกลุ่มของคนงานแพลตฟอร์มในประเทศอินโดนีเซีย พบปรากฏการณ์ที่คล้ายคลึงกันในบรรดาคนงานแพลตฟอร์มส่งอาหารของอินโดนีเซียว่า มีการรวมตัวกันและจัดตั้งเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบรากหญ้า (grassroots community) ที่ยึดโยงกับพื้นที่ที่ทำงาน ถือเป็นกรรวมกลุ่มที่เน้นการช่วยเหลือกันเองภายใน (mutual aid-based approach) ที่อยู่นอกกรอบของระบบแรงงานสัมพันธ์ ทั้งสองคนวิเคราะห์ว่า ถึงแม้การรวมกลุ่มแบบนี้จะอำนวยความสะดวกให้สมาชิกมีส่วนร่วมมากกว่าแบบสมาคม หรือกระทั่งสหภาพแรงงาน และมีข้อดีในการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนและเพิ่มอำนาจต่อรองของกลุ่มมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถทำให้เกิดการเจรจาต่อรองในเชิงสถาบัน ที่อาจผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการได้ ทั้งนี้ ข้อสังเกตที่สำคัญประการหนึ่งคือ พัฒนาการของกลุ่ม เพื่อทำหน้าที่รวบรวมและเสนอความต้องการของคนขับ ในเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการรวมกลุ่มของคนขับรถจักรยานยนต์ของแพลตฟอร์มในประเทศไทย

อินโดนีเซีย เกิดจากจากปัจจัย 2 ประการ คือ การลดลงของรายได้ของคนงานเนื่องจากจำนวนคนงานเพิ่มขึ้น และการปรับลดส่วนแบ่งของค่าตอบแทนแรงงานโดยบริษัท ที่ทำให้คนงานแพลตฟอร์มรวมกลุ่มกัน เพื่อประท้วงในรูปแบบของการสไตรค์หรือนัดหยุดงานที่ไม่เป็นทางการ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ที่องค์กรแรงงานและขบวนการแรงงานต้องเรียกร้องผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกรอบของกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มคนงานที่อยู่ภายนอกของระบบแรงงานสัมพันธ์เหล่านี้

ตารางเปรียบเทียบรูปแบบการรวมกลุ่มของคนงานแพลตฟอร์ม

รูปแบบการรวมกลุ่ม	การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ	การรวมกลุ่มแบบสมาชิกคนขับรถ	สหภาพแรงงาน
สมาชิกภาพ	อาชีพและพื้นที่เดียวกัน	อาชีพเดียวกัน	อาชีพเดียวกัน
ตรรกในการรวมตัว	เน้นการช่วยเหลือกัน	เน้นการบริการสมาชิก	เน้นการบริการสมาชิก
กิจกรรม	การเคลื่อนไหวแบบเฉพาะหน้า การบริการสังคม การตอบสนองกับปัญหาฉุกเฉิน	บังคับใช้สัญญา เจรจาต่อรอง กิจกรรมเชิงธุรกิจ	บังคับใช้สัญญา ต่อรองร่วมกัน แรงงานสัมพันธ์
ศักยภาพ	ไม่มีศักยภาพในเชิงสถาบัน	ศักยภาพจำกัด	ศักยภาพสูง
การมีส่วนร่วมของสมาชิก	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา แปลจาก Michele Ford and Vivian Honan (2019)

ข้อเสนอแนะ:

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการผลกระทบของงานประเภทใหม่ บนแพลตฟอร์มส่งอาหาร บนฐานของความต้องการ และเสียงสะท้อนจากคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร ทั้งจากการสัมภาษณ์ มีประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

1. สถานะของคนทำงาน

จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขยายการตีความของกฎหมายในเรื่องสัญญาจ้างให้กว้างขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและรองรับกับอนาคตของงานประเภทใหม่ ที่มีความสัมพันธ์ในด้านแรงงาน รูปแบบและวิธีการทำงาน รวมทั้งการบังคับบัญชาที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ตัวอย่างของงานส่งอาหารได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์แบบนายจ้างและลูกจ้างนั้นไม่จำเป็นต้องถูกพิจารณาจากการสั่งงานหรือการควบคุมการทำงานจากหัวหน้างานโดยตรงเช่นในอดีต ในลักษณะที่เห็นหน้ากันในสถานที่ทำงานเท่านั้น

บริษัทแพลตฟอร์มต้องยอมรับและปรับเปลี่ยนสถานะของคนขับจากที่เรียกว่า “หุ้นส่วน” ที่ความจริงเป็นเพียงพนักงานทำงานรายชิ้น ให้เป็นพนักงานของแพลตฟอร์ม เพื่อให้คนงานกลุ่มนี้ได้รับการคุ้มครองขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เช่น ประกันค่าจ้างขั้นต่ำ การลาโดยได้รับค่าจ้าง ค่าชดเชยในการเลิกจ้าง ฯลฯ เนื่องจากในปัจจุบัน กลุ่มคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารจำนวนมากทำงานเป็นระยะเวลายาวนานปี แต่สถานะที่คลุมเครือทำให้คนงานเหล่านี้ไม่มีความมั่นคงในการทำงาน

2. สุขภาพและความปลอดภัย

องค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมต้องร่วมมือกันเสนอมารยาทเพื่อแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุมถึงงานบนแพลตฟอร์ม และรูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อคุ้มครองคนงานแพลตฟอร์มที่กำลังเพิ่มจำนวนขึ้น เพราะคนงานเหล่านี้ต้องเผชิญกับความเครียดที่สูงต่อในการทำงานแต่ละวันโดยปราศจากการคุ้มครองใดๆ

นอกจากนี้ นำประเด็นสุขภาพและความปลอดภัย โดยเฉพาะเรื่องอุบัติเหตุบนท้องถนนที่เกิดกับคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารของแพลตฟอร์ม มาเป็นแกนในการสร้างความร่วมมือและสร้างเครือข่ายในการรณรงค์ในเรื่องการคุ้มครองสิทธิแรงงานแพลตฟอร์ม และสร้างความตระหนักกับผู้บริโภค จากตัวอย่างความสำเร็จในประเทศเกาหลีใต้ เครือข่ายอาจประกอบด้วยองค์กรที่ทำงานด้านสุขภาพความปลอดภัย สหภาพแรงงานในกิจการอาหารและการขนส่ง องค์กรผู้บริโภค เป็นต้น

3. ความรับผิดชอบและขอบเขตการใช้อำนาจของบริษัทแพลตฟอร์ม

เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการร่างกฎหมายแรงงานขึ้นใหม่ เพื่อให้สะท้อนกับรูปแบบการทำงานแบบใหม่ และที่สำคัญ ความไม่สมดุลระหว่างอำนาจและความรับผิดชอบของบริษัทแพลตฟอร์มต่อคนงาน ทั้งนี้ กฎหมายใหม่นี้จะต้องสามารถกำกับบริษัทแพลตฟอร์มในด้านแรงงานสัมพันธ์ และกำหนดความรับผิดชอบของบริษัทในด้านต่างๆ ทั้งสุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงาน และการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น บริษัทต้องจัดการประกันอุบัติเหตุให้คนขับรถจักรยานยนต์ทุกคน ไม่ขึ้นอยู่กับสถานะของสัญญาหรือรายได้ที่ของพวกเขาทำให้กับบริษัท และรูปแบบการคุ้มครองอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับคนทำงาน ยังรวมถึงเงินชดเชยในช่วงเวลาที่คนขับเกิดอุบัติเหตุและสูญเสียรายได้ การทำประกันสังคมให้กับคนงานแพลตฟอร์ม และในกรณีที่มีการรับผู้โดยสาร หรือขนส่งสินค้า บริษัทต้องประกันอุบัติเหตุและคุ้มครองความเสียหาย 100% ทั้งคนขับและผู้โดยสารหรือสินค้า เป็นต้น

กฎหมายแรงงานฉบับที่ก้าวเท่าทันกับอนาคตของงานในโลกดิจิทัล จะต้องเข้าใจการทำงานที่แยกย่อยของรูปแบบการผลิตใหม่ที่น่าเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลแอปพลิเคชันมาใช้ในการควบคุมคนทำงานคำนวณรายได้ และที่สำคัญ ลงโทษคนทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้และวิถีชีวิตของคนงาน ยกตัวอย่างเช่น กฎหมายใหม่ต้องกำกับวิธีการลงโทษพนักงาน โดยการปิดแอปพลิเคชัน ซึ่งถือเป็นการพักงาน ให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ต้องกำหนดให้แพลตฟอร์มมีกระบวนการชี้แจงข้อมูลแก่พนักงาน และมีขั้นตอนเช่นเดียวกับการทำงานรูปแบบอื่น เช่น การดักเตือน การสอบสวนการกระทำความผิดของพนักงานก่อนที่จะมีการลงโทษ รวมถึงการจ่ายค่าชดเชยหากถูกลงโทษด้วยการพักงาน

นอกจากนี้ เนื่องจากคนขับรถส่งอาหารต้องทำงานบนท้องถนน เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่คนทำงานส่งอาหาร (รวมทั้งคนงานแพลตฟอร์มจ่ายงานอื่น) ต้องมีจุดพักหรือสถานที่หยุดพักผ่อนริมทาง ที่กฎหมายอาจกำหนดให้เป็นความรับผิดชอบของบริษัทแพลตฟอร์ม ที่จะต้องจัดหาให้คนทำงานของตนในลักษณะแบ่งโซน หรือกำหนดให้บริษัทแพลตฟอร์มจ่ายภาษี ให้การปกครองท้องถิ่นเป็นผู้จัดสร้างขึ้น เพื่อให้คนขับสามารถแวะพักเมื่อรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก ซึ่งถือเป็นสิทธิที่คนทำงานควรจะได้รับ และยังเป็น การช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงาน

4. การรวมกลุ่มและเสรีภาพในการเจรจาต่อรองร่วมกัน

สหภาพแรงงานที่เกี่ยวข้องเช่น สหภาพแรงงานในกิจการอาหารและกิจการขนส่ง หรือเครือข่ายของแรงงานนอกระบบ ควรริเริ่มชักชวนคนงานแพลตฟอร์มซึ่งมีการรวมกลุ่มอย่างหลวมๆ อยู่แล้วเข้าร่วมกิจกรรมข้อมูลจากการวิจัย แสดงให้เห็นว่าคนงานกลุ่มนี้มีความต้องการและศักยภาพที่จะยกระดับการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดอำนาจต่อรองมากขึ้น จึงถือเป็นโอกาสที่ดีในการจัดการศึกษาด้านสิทธิแรงงานให้กับคนงานกลุ่มนี้ บนข้อจำกัดของการขาดสถานที่เชิงกายภาพ คนงานกลุ่มนี้อาจรวมตัวกันในลักษณะ “ข้ามนายจ้างและสถานประกอบการ” และสร้างการเจรจาต่อรองร่วมกันในลักษณะของคนงานแพลตฟอร์ม เกิดเครือข่ายของคนทำงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน

5. ประเด็นอื่น ๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูลทางสถิติ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ ควรมีการสำรวจสถิติของการเกิดอุบัติเหตุ โดยจำแนกอาชีพและอุตสาหกรรมที่เกิดอุบัติเหตุของคนทำงาน นอกเหนือจากการจำแนกเพศ และวัย ในลักษณะเดียวกับหน่วยงานด้านอุบัติเหตุและความปลอดภัยทางท้องถนนในประเทศเกาหลีใต้ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบาย และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน เพื่อให้เกิดผลในการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้อย่างตรงจุดมากขึ้น

References

- แพลตฟอร์มอีโคโนมีและผลกระทบต่อแรงงานในภาคบริการ: กรณีศึกษาในประเทศไทย (2561) โดย อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และเกียรติกดิ์ ชีระโกวิทขจร สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม และมูลนิธิฟรีดริช เอแบร์ท
- Collier, R. B., V.B. Dubal, and C. Carter (2017). Labor Platforms and Gig Work: the Failure to Regulate, September 2017, Institute for Research on Labor and Employment, University of California Berkeley, Working Paper #106-107.
- Ford, M., and M. Honan (2019) The limits of mutual aid: Emerging forms of collectivity among app-based transport workers in Indonesia. *Journal of Industrial Relations*, Vol 61, Issue 4, 2019.
- Gandini, A. (2018) Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*. Epub ahead of print 18 September. DOI: 10.1177/0018726718790002.
- Isaac, M. (2019). *Super pumped: the battle for Uber*. (First Edition.). New York, NY: W.W. Norton & Company, Inc.
- Katz, L. F., and A. B. Krueger (2016), *The Rise and Nature of Alternative Work Arrangement in the United States, 1995-2015*, September 2016, NBER Working Paper np. 22667
- Lehdonvirta, V. (2018) Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 13-29.
- Veen, A., T. Barratt, and C. Goods (2019) Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*. March 25, 2019.

เกี่ยวกับผู้เขียน

สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม ก่อตั้งขึ้นในปี 2561 โดย ดร. เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทกจกร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นด้านแรงงาน ภายใต้บริบทของความท้าทายใหม่ข้ามพรมแดนเศรษฐกิจแบบทางการและไม่เป็นทางการ มุ่งเน้นหลักการเรื่องความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและการจัดการทรัพยากรภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจสมานฉันท์ (Solidarity Economy) ในปัจจุบันสถาบันฯ มุ่งเน้นศึกษาวิจัยใน 2 ประเด็นหลักคือ ความสามารถในการต่อรองของคนงานบนแพลตฟอร์ม และนวัตกรรมของกรรวมกลุ่มของคนงานในงานแบบไม่เป็นทางการ

ดร. เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทกจกร สำเร็จปริญญาเอกทางด้านภูมิศาสตร์แรงงาน จากมหาวิทยาลัยซาราซิวส์ (Syracuse University) ประเทศสหรัฐอเมริกา, ปริญญาโททางด้านเศรษฐศาสตร์และด้านการสถาบันและการพัฒนา จากมหาวิทยาลัยแห่งวอร์ริค (University of Warwick) และมหาวิทยาลัยปอลเซซาน เอ็กซ์ มาร์เซย 3 (Paul Cezanne: Aix-Marseille III) ในประเทศอังกฤษและฝรั่งเศส ตามลำดับ

วรคุณย์ ตูลาธิษั ปัจจุบันเป็นนักวิจัยอิสระ ทำงานวิจัยหลากหลาย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และแรงงาน งานวิจัยด้านแรงงานที่สนใจเกี่ยวกับการจ้างงานที่ไม่มั่นคงในยุคใหม่ เช่น Thailand Precarious Work: An Assessment (ร่วมกับ Kevin Hewison) ตีพิมพ์ใน American Behavioral Scientist วิชาจบการศึกษาระดับปริญญาโทด้านเศรษฐศาสตร์ จาก University of Nebraska at Omaha

ความเห็นที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ไม่ถือว่าเป็นความเห็นของ มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท

จัดพิมพ์โดย มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท

@ 2020 มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท
1550 อาคารธรรมาภรณ์ ชั้น 23
ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

พิมพ์ที่ GOOD HEAD PRINTING & PACKAGING GROUP CO.,LTD.(GHPP)
เลขที่ 6/1 ถนนเสรีไทย 58 แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี
กรุงเทพฯ 10510

รับผิดชอบโดย

เวสน่า โรดิช ผู้อำนวยการ
Tel: +66 2652 7178-9 Fax: +66 2652 7180
www.fes-thailand.org
Facebook: Friedrich-Ebert-Stiftung Thailand

ISBN : 978-616-8192-09-2

ติดต่อขอเอกสาร
info@fes-thailand.org

ไม่อนุญาตให้ใช้ชื่อต่างๆที่ตีพิมพ์เผยแพร่โดยมูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท (FES) โดยไม่ได้รับการยินยอมอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจาก FES

มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท (FES) เป็นมูลนิธิด้านการเมืองที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศเยอรมนี มูลนิธิตั้งชื่อตาม ฟรีดริค เอแบร์ท ซึ่งเป็นประธานาธิบดีแห่งประเทศเยอรมนีคนแรกที่ได้รับเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย

แผนงานระดับภูมิภาคในเอเชีย เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานและโครงการของ FES ในระดับประเทศและระดับโลก แนวทางการดำเนินการ และหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญของแผนงานเป็นการยกระดับจากประเด็นระดับประเทศ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อกระแสโลกาภิวัตน์ การเคลื่อนย้ายแรงงาน การบูรณาการภูมิภาค และการเชื่อมโยงในด้านอื่นๆ ของชีวิต โครงการต่างๆ ที่จัดทำขึ้นภายใต้กรอบการทำงานนี้ มุ่งที่การสร้างเครือข่ายและพันธมิตรระหว่างบุคคล และองค์กรต่างๆ ในระดับข้ามประเทศ และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มความเป็นธรรมทางสังคม สันติภาพที่ยั่งยืน และการพัฒนาเศรษฐกิจในภูมิภาค