

รูปแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่าน  
แพลตฟอร์มในประเทศไทยผ่านมิติ  
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล  
Sustainable Development Model of Food Delivery Business  
through the Platform in Thailand by the Dimensions of  
Environment, Social and Corporate Governance

เขตไท ลังการ์พินธุ์\*

คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยพายัพ เขตแม่คาว, ถนนซูเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่-ลำปาง  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000

Khettai Langkarpint<sup>\*</sup>

Faculty of Law, Payap University, Super Highway Chiang Mai-Lampang Road  
Muang Chiang Mai District, Chiang Mai Province, 50000

E-mail: Khettai@hotmail.com

Received: November 6, 2023

Revised: January 31, 2024

Accepted: February 1, 2024

### บทคัดย่อ

การพัฒนาอย่างยั่งยืนคือวิถีใหม่ทางธุรกิจซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เป็นพื้นฐานประกอบไปด้วย 3 มิติที่สำคัญ ได้แก่ มิติ สิ่งแวดล้อม มิติสังคม และมิติบรรษัทภิบาล ความเป็นมาของปัญหาคือสภาพของการแข่งขันอย่างสูงของธุรกิจนี้ทำให้จะต้องแสวงหามาตรการอื่นนอกเหนือจากการทำกำไรปกติเช่น การแข่งขันการค้าขายและเทคนิคการตลาดอย่างเดียวยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย การพัฒนายั่งยืนกับรูปแบบหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงมีความสำคัญในปัจจุบันนี้ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลในธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า เพื่อให้ธุรกิจให้บริการส่งอาหารมีความพัฒนาอย่างยั่งยืนหลายบริษัทเริ่มมีนโยบายบริษัทที่มีการดำเนินการโดยอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยมีรูปแบบหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้านดังนี้

\* รองศาสตราจารย์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ

\*\* Associates Professor, Faculty of Law, Payap University

1. ด้านสิ่งแวดล้อมเช่นแพลตฟอร์มต้องพยายามที่จะลดขยะที่เกิดขึ้นโดยใช้ลดกล่องอาหารหรือเครื่องดื่มที่จะกลายเป็นผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม 2. ด้านสังคมเช่นแพลตฟอร์มมีการปฏิบัติต่อพนักงานในองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและเพื่อได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม โดยเฉพาะพาร์ทเนอร์ร้านอาหารและไรเดอร์ที่ควรได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็นพนักงานในองค์กร มีการแบ่งปันข้อมูลของผู้บริโภค และนำไปต่อยอดและปรับปรุงบริการด้วย 3. ด้านบริษัทภิบาลมีการกำกับดูแลที่ดีภายในองค์กรการบริหารความเสี่ยงนวัตกรรมองค์กรที่รวมถึงการจัดการด้านกฎหมายกฎระเบียบต่าง ๆ ให้ถูกต้องและเป็นธรรม คาดว่าธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารบนแพลตฟอร์มของไทยจะขับเคลื่อนธุรกิจบนเส้นทางแห่งความยั่งยืนได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของประชาคมโลกต่อไป

**คำสำคัญ:** การพัฒนาอย่างยั่งยืน, สิ่งแวดล้อม, สังคม, บริษัทภิบาล, ธุรกิจให้บริการรับส่งอาหาร, ประเทศไทย

## Abstract

Sustainable Development is the new normal of business that is essential to today's business operations. The fundamental sustainability issues consist of three key dimensions: environmental, social, and corporate governance. The background to the problem is that the highly competitive nature of this business makes it necessary to seek measures other than the usual profitability, such as competition, trading and marketing techniques alone may not be enough to meet the needs of stakeholders. Sustainable development and the principles of sustainable development are therefore important today. The purpose of this article is to analyze the relationship of environmental operations. Social and Corporate Governance in Food Delivery Business via Platform in Thailand The study found that in order for the food delivery business to develop sustainably, many companies have started to implement company policies that are in the early stages. There are 3 main forms of sustainable development as follows: 1. Environmentally, such as platforms, must try to reduce waste generated by reducing food or beverage boxes that will become negative for the environment. 2. Social aspects such as platforms are treated to employees in the organization to be responsible to consumers and to receive appropriate remuneration. Restaurant partners and riders, in particular, should be treated as employees in the organization. Consumer information is shared and used to further and improve the service. 3. Good corporate governance, good corporate innovation risk management, as well as legal and regulatory management to be correct and fair. It is expected that the food delivery business on Thailand's platform will continue to drive the business on the path of sustainability in line with the sustainable development goals of the international community.

**Keywords:** Sustainable Development, Environment, Social, Corporate Governance, Food Delivery Business, Thailand

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

1.1 แนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) คือการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความยั่งยืน โดยไม่หวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว (Investment Style) แต่คำนึงถึง 3 ปัจจัยหลัก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social, Governance : ESG) โดยจะให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจ ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ 3 ด้านที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ได้แก่ 1. Environment (สิ่งแวดล้อม) ชี้วัดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas), การสร้างของเสีย, การปล่อยมลพิษ 2. Social (สังคม) ใช้วัดบริษัทมีการจัดการความสัมพันธ์กับ พนักงาน ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ชุมชนท้องถิ่น และผู้ทำงานใน Value Chain ทั้งหมดอย่างไร อาทิ สุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงาน, ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 3. Governance (ธรรมาภิบาล) เป็นตัวชี้วัดว่าบริษัทมีการจัดการกำกับดูแลอย่างไร เพื่อให้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพโปร่งใสตรวจสอบได้<sup>1</sup> แนวคิดนี้จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือแก่ธุรกิจ ที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการนำเสนอผลการดำเนินงานในการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งจากบริษัทจดทะเบียนและธุรกิจทั่วโลก จะเห็นได้ว่านักลงทุนและบริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักลงทุนสถาบัน และนักลงทุนต่างประเทศต่างให้ความสำคัญกับการลงทุนในบริษัทที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งของกิจการและสังคมโดยรวมมากขึ้นเพราะทุก ๆ การตัดสินใจสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้ลงทุนที่ต้องการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อ และแสวงหาผลตอบแทนที่ไม่ใช่อยู่ในรูปของผลกำไรเพียงอย่างเดียว

ปัจจุบันความยั่งยืนกำลังกลายเป็นบริบทสำคัญของโลกใบนี้ การพัฒนาที่ยั่งยืนคือการพัฒนาที่สมดุลกันใน 3 เสาหลักของมิติความยั่งยืน (Three Pillars of Sustainability) นั่นคือ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นหลาย ๆ องค์กรธุรกิจเริ่มเห็นความสำคัญของ SDGs คือ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) และ ESG เพิ่มมากขึ้น และ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน(SDGs) ย่อมาจาก Sustainable Development Goals–SDGs โดยแบ่งออกได้ 5 กลุ่ม ได้แก่ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ มิติสังคม (People) มิติเศรษฐกิจ (Prosperity) มิติสิ่งแวดล้อม (Planet) มิติสันติภาพและสถาบัน (Peace) และมิติหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership)<sup>2</sup> แนวคิดทั้ง SDGs และ ESG ในวันนี้จึงสอดรับกันในทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนายั่งยืน ภายใต้การอยู่ร่วมกับอย่างรับผิดชอบต่อและแบ่งปัน SDGs นั้นไม่เพียงพอในตัวเองที่จะบรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืนหรือสร้างแนวทางในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้เพียงพอ ESG เปรียบเหมือนกระจกที่สะท้อนภาพการดำเนินธุรกิจของบริษัท หากธุรกิจมี

<sup>1</sup> ธนาคารกรุงเทพ, “รู้จัก ‘ESG & SDGs’ 2 แนวคิดสร้างโอกาสและความท้าทายธุรกิจสู่ความยั่งยืน,” 2565, <https://www.bangkokbanksme.com/en/esg-sdgs-sustainability>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>2</sup> สถาบันนโยบายการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ, “SDGs คืออะไร มารู้จัก 5 เป้าหมายแรกจากมิติสังคม,” <https://www.nxpo.or.th/th/8081/>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

คะแนนวัดผล ESG ที่ดี ก็แปลว่าธุรกิจมีรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้มาตรฐาน ช่วยลดความเสี่ยงในการลงทุน ทำให้ธุรกิจเป็นที่น่าสนใจในมุมมองของนักลงทุน สร้างความไว้วางใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักลงทุน รวมถึงยังเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายใหญ่ด้านความยั่งยืนตามแนวทาง SDGs

ดังนั้นกรอบแนวคิด SDGs ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก และมีการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละเป้าประสงค์ที่ชัดเจน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบท ส่วนกรอบแนวคิด ESG จะถูกเน้นใช้ในการเป็นเกณฑ์ที่ให้ภาคธุรกิจคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลเพื่อให้การพัฒนาธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainability)

1.2 การดำเนินธุรกิจปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องเร่งปรับตัวเพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคโดยธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มเป็นอีกหนึ่งในธุรกิจที่สำคัญที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาของเทคโนโลยีนี้ ซึ่งในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ แพลตฟอร์ม หรือ แอปพลิเคชันเป็นหนึ่งในนวัตกรรมของทุนนิยมที่ถูกนำมาใช้ในการเป็นสื่อกลางการซื้อขาย แลกเปลี่ยนข้อมูล และทำหน้าที่เชื่อมโยงบุคคลหลายฝ่ายเข้าด้วยกัน โดยอาศัยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลนั้น บริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มได้นำเอาแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันซึ่งเป็นนวัตกรรมของที่สร้างขึ้นมาใช้เพื่อก่อให้เกิดงานที่จ้างงานเป็นรายครั้ง<sup>3</sup> อนึ่งการพัฒนาการของการทำงานของพนักงานส่งอาหารของธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารเกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยี (Platform Technology) กล่าวคือเริ่มจากการพัฒนาของแพลตฟอร์มที่เป็นระบบตัวกลางอันเป็นจุดนัดพบของพนักงานส่งอาหารกับผู้ใช้บริการสอดคล้องกับ ระบบเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากงานแบบครั้งคราว หรืองานที่รับจ้างแล้วจบไป ส่วนมากมักใช้เรียกพนักงานพาร์ทไทม์หรือฟรีแลนซ์ (Gig Economy) หรือที่ไม่ใช่ความสัมพันธ์ในลักษณะยาวแต่เป็นความสัมพันธ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น งานที่มีความเป็นอิสระ (Independent worker Freelance) แพลตฟอร์ม หรือ แอปพลิเคชันเป็นหนึ่งในนวัตกรรมของทุนนิยมที่ถูกนำมาใช้ในการเป็นสื่อกลางการซื้อขาย แลกเปลี่ยนข้อมูล และทำหน้าที่เชื่อมโยงบุคคลหลายฝ่ายเข้าด้วยกันโดยอาศัยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลนั้น<sup>4</sup>

ธุรกิจให้บริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ประกอบด้วย “ผู้เล่น” 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ แพลตฟอร์ม, พาร์ทเนอร์ร้านอาหาร, ผู้ใช้บริการ และไรเดอร์ โดยบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มได้นำเอาแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชัน การให้บริการธุรกิจ Food delivery มีรูปแบบดังนี้ โดยผู้ใช้บริการจะสั่งอาหารผ่านทางแพลตฟอร์ม เมื่อแพลตฟอร์มได้รับคำสั่งซื้อ

<sup>3</sup> พิมพ์ สุทะเงิน, “กฎหมายสำหรับแรงงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้,” วารสารนิติ รัฐกิจ และสังคมศาสตร์ สำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย 4, ฉ.1 (มกราคม – มิถุนายน 2563): 176.

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน, 174.

แล้วจะส่งคำสั่งซื้อต่อไปยังร้านอาหารพร้อมกับทำหน้าที่จัดหาผู้ขับขี่หรือไรเดอร์ (rider) เพื่อจัดส่งอาหารให้แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากการบริหารจัดการการซื้อขายด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว แพลตฟอร์มยังทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และจัดโปรโมชั่นให้ส่วนลดค่าอาหารหรือค่าขนส่งเพื่อให้เกิดการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น ควบคู่ไปกับการให้แรงจูงใจเพิ่มเติม (incentive) แก่ไรเดอร์กับร้านอาหารเพื่อรักษาและดึงดูดรายใหม่ให้เข้ามาให้บริการในแพลตฟอร์ม

1.3 การพัฒนาอย่างยั่งยืนกับธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทยนี้ สามารถอธิบายความหมายได้หลากหลายตามบริบทขององค์กรแต่โดยรวมแล้วแนวคิดดังกล่าวคือ การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจมีนโยบายและแผนธุรกิจภายใต้หลักบรรษัทภิบาลและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพมีเงินทุนและผลกำไรที่ใช้ในการขยายกิจการมีผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม<sup>5</sup> แต่กลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์ม (Food delivery) สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG) ต้องให้ความสำคัญกับการรักษาฐานผู้ใช้บริการ พาร์ทเนอร์ร้านอาหารและไรเดอร์ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และการจัดการด้านกฎระเบียบและด้านสิ่งแวดล้อม และแนวทางที่พาร์ทเนอร์ร้านอาหารนำไปปรับใช้เพื่อช่วยดึงดูดลูกค้าได้แก่ การมีสินค้าที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะการสื่อสารกับผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ และการมีช่องทางการจำหน่ายหลากหลายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคอย่างครอบคลุมมากขึ้น และที่สำคัญที่สุด การปรับใช้ ESG เข้ากับการดำเนินธุรกิจไม่เพียงนำไปสู่การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้น แต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพทางการเงินและมูลค่าระยะยาวให้กับบริษัท ปัจจุบันนักลงทุนทั่วโลกใช้ ESG พิจารณาประกอบการลงทุน เพื่อประเมินความยั่งยืน และความสามารถในการแข่งขันระยะยาวของบริษัท ESG คือกติกาใหม่ในการทำธุรกิจซึ่งหลายประเทศก็เริ่มกำหนดให้ ESG เป็นมาตรฐานและหลักปฏิบัติในการดำเนินงานแล้ว

ขณะเดียวกันในมุมมองของผู้บริโภค ความต้องการของตลาดส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับ ESG มากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากผู้คนเริ่มตระหนักถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการตัดสินใจซื้อมากขึ้น ผู้บริโภคชาวยุโรปใส่ใจเรื่องความยั่งยืนอย่างลึกซึ้ง พวกเขายินดีจ่ายเงินแพงขึ้น เพื่อซื้อสินค้าที่ปล่อยคาร์บอนต่ำกว่าและผลดีอย่างไร้สิ่งแวดลอม และนอกจากนี้ ข้อมูลยังระบุอีกด้วยว่าบริษัทที่ทำธุรกิจโดยคำนึงถึง ESG ทั้ง 3 มิติแบบครอบคลุม มีผลตอบแทนที่สูงกว่าบริษัทที่คำนึงถึงเรื่อง E หรือ S หรือ G เพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้มูลค่าการลงทุนในสินทรัพย์ที่มุ่งเน้นเรื่อง ESG ของไทยยังต่ำกว่าทวีปยุโรป ออสเตรเลีย และอเมริกาเหนือ แต่นับว่ากำลังเติบโตขึ้นเรื่อยๆ ที่ผ่านมามีไทยเพิ่งเริ่มเดินหน้าดำเนินงานด้าน ESG และส่วนใหญ่จะ

<sup>5</sup> พริยาภรณ์ อันทอง, ศุภกร เอกชัยโพธิ์, *Check list ทิศตธุรกิจยั่งยืน...ฉบับ SME*, (กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2559), 2.

เน้นไปที่มิติการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (E) มากกว่าการจัดการทางสังคม (S) ซึ่งเป็นมิติที่มีสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคและองค์กรต่างๆ ในสังคมเริ่มให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งของกิจการและสังคมมากขึ้น<sup>6</sup> ESG จึงเป็นแนวคิดที่ได้รับการวิจัยอย่างกว้างขวาง โดยได้พิจารณาแล้วว่าเป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์ของบริษัทเนื่องจากอาจมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานของบริษัท<sup>7</sup> ในประเทศไทยภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมSME (Small and Medium Enterprises) โดยเฉพาะผู้ประกอบการในธุรกิจต่างๆ หรือแพลตฟอร์มธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างแข็งแกร่งและมีความยั่งยืน จึงทำให้มีการส่งเสริมการลงทุนในภาคธุรกิจนี้มากขึ้น แต่การเจริญเติบโตนั้นจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากในกระบวนการให้บริการและมีการนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าหรือให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและการปล่อยมลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางอากาศ น้ำเสีย หรือขยะที่เกิดจากธุรกิจดังกล่าว เป็นต้น ซึ่งเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อม ทำให้สังคมและชุมชนรอบข้างได้รับผลกระทบจากกระบวนการให้บริการดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ภาคธุรกิจจึงต้องหันมาใส่ใจเรื่องของการดำเนินงานโดยมีความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลให้มากขึ้น

ดังนั้นบทความนี้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปรับใช้หลักพัฒนายั่งยืน 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและด้านบรรษัทภิบาลของธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทย

## 2. ความเป็นมาและความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมCSR กับ ESG

### 2.1 ความเป็นมาและความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility: CSR) หมายถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ขององค์กรทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นการดำเนินกิจการภายใต้หลักการจัดการที่มีคุณธรรม รวมถึงการจัดการปฏิสัมพันธ์และความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกฝ่าย โดยเป็นแนวทางในการบริหารงานที่บริษัทช่วยส่งเสริมให้สังคมดีขึ้นและไม่ส่งผลกระทบในเชิงทำลายสิ่งแวดล้อมอันนำไปสู่การพัฒนาที่

<sup>6</sup> ปุณณภพ ตันติปิฎก, ภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกูล, “อินไซด์ธุรกิจ Food delivery : เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย,” 2561, 2-3, <https://www.scbeic.com/th/detail/product/7906>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>7</sup> ชุตินันต์ บุญนวล, “การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและธรรมาภิบาลในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง,” วารสารนิติศาสตร์และท้องถิ่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ 1, ฉ.5 (มกราคม – มิถุนายน 2564): 55.

ยั่งยืน (Sustainability) และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม<sup>8</sup> และความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (CSR) นั้น เป็นการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างต่อเนื่องของบริษัทในการดำเนินธุรกิจโดยใช้พื้นฐานของจริยธรรมเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชุมชนท้องถิ่นรวมถึงสภาพสังคมโดยรวม<sup>9</sup> ทั้งนี้ มีระดับของ CSR แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ 1. ข้อกำหนดตามกฎหมาย (Mandatory level) 2. ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Elementary level) 3. จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Preemptive level) 4. ความสมัครใจ (Voluntary level)<sup>10</sup>

ทั้งนี้ประเด็นที่สังคมทั่วโลกต่างให้ความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการของนักธุรกิจและนักลงทุนโดยแนวทางนี้มีองค์ประกอบที่ธุรกิจหรือผู้บริหารกิจการจะต้องคำนึงถึงเพื่อให้เกิดประโยชน์ใน 3 มิติคือสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และธรรมาภิบาลหรือบรรษัทภิบาล (Governance) โดยต่างให้ความสำคัญต่อคุณภาพในการบริหารดำเนินงานขององค์กรในลักษณะที่เอื้อประโยชน์เกื้อกูลต่อสิ่งแวดล้อมหรือสังคมมากกว่าการที่จะประเมินจากผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขทางการเงินหรือกำไรเพียงอย่างเดียวต้องกลับคืนสู่สิ่งแวดล้อม ประโยชน์ส่วนรวมของสังคมบ้าง โดยนักธุรกิจเริ่มให้ความสนใจในการนำความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) มาเป็นหลักเกณฑ์หนึ่งในการตัดสินใจบริหารกิจการและการจัดการธุรกิจหรือบริษัททั่วโลกก็นำแนวคิดนี้มาทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลไปพร้อมๆ กับการมุ่งเน้นสร้างผลประกอบการให้เป็นที่น่าพึงพอใจ และจากการที่สังคมและชุมชนรอบข้างได้รับผลกระทบจากกระบวนการดังกล่าวและเกิดผลกระทบอย่างรุนแรง ตัวอย่างเช่น การเกิดวิกฤตทางการเงินในปี พ.ศ.2540 และ พ.ศ.2550 เป็นต้น<sup>11</sup> วิกฤตดังกล่าวนี้เนื่องจากการขาดจิตสำนึกในเรื่องสิ่งแวดล้อมนี้ได้เกิดส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสร้างความเสียหายอย่างมากต่อประเทศไทย และส่งผลไปถึงภูมิภาคอาเซียนและอีกหลายประเทศในเอเชียจนเป็นวิกฤตทางการเงินในที่สุด

<sup>8</sup> ศิริรัตน์ ปิยะอักษร, “การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ESG Performance กับประสิทธิภาพทางการเงิน ในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมที่อ่อนไหว (Sensitive Industries) กรณีศึกษาในกลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรป,” สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, (2563): 6.

<sup>9</sup> เสกสรร มนทราภา, “การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร,” วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ 10, ฉ.3 (กรกฎาคม – กันยายน 2564): 306.

<sup>10</sup> ศิริรัตน์ ปิยะอักษร, “การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ESG Performance กับประสิทธิภาพทางการเงิน ในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมที่อ่อนไหว (Sensitive Industries) กรณีศึกษาในกลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรป,” 7.

<sup>11</sup> ภัลลิสรี ทรสงคราม, “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และ บรรษัทภิบาลขององค์กร (ESG) กับมูลค่ากิจการ(TOBIAN'S Q) ในหมวดธุรกิจพลังงานที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560: 6.

## 2.2 ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG)

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มีจุดเริ่มต้นมาจากการประชุมระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล โดยเมื่อปี ค.ศ. 1992 มีการประกาศถึงทิศทางใหม่ของการพัฒนามุ่งเน้นเรื่องแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) มีการเรียกร้องให้ภาคธุรกิจมีการให้ความสำคัญถึงปัญหาเรื่องสังคมและ สิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากมุ่งเน้นประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวในระดับโลก

ต่อมาการประชุม UNCED เมื่อ ค.ศ. 1992 คือประกาศกรุงริโอว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (Rio Declaration on Environment and Development) อนุสัญญาความหลากหลายทางชีวภาพ และอนุสัญญาการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ อีกทั้งมีการจัดเตรียมแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) ซึ่งถือว่าเป็นต้นแบบของการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุก ๆ ด้าน การประชุมที่กรุง Johannesburg มิได้เสนออนุสัญญาหรือเอกสารใหม่แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและติดตามว่านานาประเทศได้ดำเนินการมาตรการตามอนุสัญญาฉบับต่าง ๆ และแผนปฏิบัติการ 21 เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและขจัดปัญหาความยากจนแล้วมากน้อยเพียงใด ประเด็นสำคัญก็คือ หลักการพัฒนาที่ยั่งยืนยังคงเป็นหลักการสำคัญของการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับประเทศและระดับระหว่างประเทศ<sup>12</sup>

หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) หมายถึงการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการในปัจจุบันโดยไม่ขัดขวางความสามารถของคนรุ่นต่อไปในอนาคต<sup>13</sup> คือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลและมีการบำรุงรักษาให้ดีที่สุดเพื่อการใช้ที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงต้องสัมพันธ์กับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม นโยบายเศรษฐกิจและสังคมด้วยหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เริ่มรู้จักกันมาจากรายงานของคณะกรรมการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development : WCED) เมื่อ ค.ศ. 1987 เรื่องอนาคตร่วมของเรา (Our Common Future) หรือที่มักเรียกว่า Brundtland Report รายงานนี้มีการเรียกร้องให้แต่ละประเทศมีจุดหมายร่วมกันในการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาประเทศ แต่ละประเทศควรกำหนดเป้าหมายที่ต้องนำประเทศสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน<sup>14</sup> รายงานนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าแม้การพัฒนาเศรษฐกิจในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้นำไปสู่ความก้าวหน้าบางประการ เช่น ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ความรู้หนังสือ

<sup>12</sup> เขตไท ลังการ์พินธุ์, *กฎหมายสิ่งแวดล้อมชั้นสูง*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (เชียงใหม่: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ, 2563), 24.

<sup>13</sup> David Hunter and Others, *Concepts and Principles of International Environmental Law: An Introduction*, (Geneva: UNEP, 1994), 6-7.

<sup>14</sup> บุญศรี มิวังค้อโฆษ, *กฎหมายสิ่งแวดล้อมเปรียบเทียบ*, (กรุงเทพฯ: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560), 46.

และการผลิตอาหารมีเพิ่มมากขึ้น แต่ก็มีสัญญาณชัดเจนว่าระบบเศรษฐกิจกำลังก่อให้เกิดผลเสียหายต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม ปัญหาต่างๆ รวมถึงความแห้งแล้งและภัยธรรมชาติจากน้ำท่วม การสูญเสียพื้นที่ป่าไม้และการขยายตัวของทะเลทราย การสูญเสียพันธุ์สัตว์ การทำลายชั้นโอโซนและปัญหาโลกร้อน การพังทลายของดิน และมลพิษที่เกิดจากการใช้สารเคมี และการปล่อยของเสียที่เกิดจากกิจกรรมด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ภาคพลังงานการใช้ที่ดินและป่าไม้ และการคมนาคมขนส่ง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาเสียใหม่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

จากรายงานของคณะกรรมการบรันด์แลนด์ (Brundtland Report) ได้กำหนดคำนิยามการพัฒนาอย่างยั่งยืนไว้กว้าง ๆ ว่าหมายถึง การพัฒนาที่สนองต่อความต้องการของคนรุ่นปัจจุบันโดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความต้องการของคนรุ่นอนาคต (Development which meets the need of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs) การพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงสามารถที่จะวัดได้ด้วยเพียงตัวเลขของอัตราความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ยังคงพิจารณาถึงความผาสุกของประชาชนในชาติทั้งในด้านคุณภาพระดับการศึกษา ภาวะโภชนาการ การกระจายรายได้ที่เป็นธรรมและเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาที่มีผลระยะยาวมากกว่าการพัฒนาทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว<sup>15</sup> ต่อมาในปีค.ศ.2000 องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้บรรจุเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในแนวทางปฏิบัติสำหรับบริษัทข้ามชาติ กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนระหว่างประเทศให้มีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม และยังเสนอให้มีการติดต่อค้าขายและทำธุรกรรมเฉพาะกับบริษัทที่คำนึงถึงสังคมและ สิ่งแวดล้อมเท่านั้น<sup>16</sup> โดยแนวทางนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากหลายบริษัทฯ นอกจากนี้ยังมีการประชุมเพื่อปรับปรุงและกำหนดแนวทางข้อปฏิบัติในการดูแลและป้องกันผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการประกอบธุรกิจอีกด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ESG จะสามารถสร้างสมดุลในกับกิจการในการรักษาสมดุลนั้น ทั้งในระยะสั้นและการประสบความสำเร็จกับเป้าหมายในระยะยาวควบคู่ไปกับการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้ให้บริษัทสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว และมีความรับผิดชอบต่อสังคมไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้น นักลงทุนในปัจจุบันจึงเริ่มมีการนำปัจจัยเรื่องESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการลงทุนประกอบด้วย จนกลายเป็นเมกะเทรนด์ที่องค์กรขนาดใหญ่ทั่วโลกต่างหันมาให้ความสนใจกับเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเชื่อว่าบริษัทใดที่มีการผนวกความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม เข้ากับแผนกลยุทธ์

<sup>15</sup> เขตไท ลังการพินธุ์, *กฎหมายสิ่งแวดล้อมขั้นสูง*, 45-46.

<sup>16</sup> พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, “CSR กับการพัฒนาที่ยั่งยืน,” *วารสารเศรษฐศาสตร์สุโขทัยธรรมาราช* 6, ฉ.2 (มีนาคม, 2555): 1.

ของบริษัทฯ จะทำให้สามารถขยายขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ และนำไปสู่ความยั่งยืนของกิจการได้<sup>17</sup> การดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบันจึงมุ่งเน้นที่จะสร้างผลกำไรควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าที่จะมุ่งเน้นแต่จะสร้างผลกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้การลงทุนในบริษัทที่ทำธุรกิจอย่างมีคุณธรรมตามหลัก ESG ย่อมสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอในระยะยาวอีกด้วย<sup>18</sup>

ทั้งนี้มีความแตกต่างของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Social Responsibilities: CSR) กับ ESG กล่าวคือ CSR มีความหมายคล้ายกับ ESG เพียงถูกใช้กันในคนละบริบท คำว่า CSR กิจการใช้แสดงถึงการที่บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ เป็นคำที่ใช้สื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับผู้มีส่วนได้เสียไม่เฉพาะแต่กับนักลงทุน ส่วนคำว่า ESG กิจการใช้แสดงถึง การเปิดเผยข้อมูลจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ โดยเป็นคำที่ถูกใช้โดยนักลงทุนโดยทั่วไป

### 2.3 ความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและบรรษัทภิบาล (ESG) ในประเทศไทย

แนวคิดเรื่องนี้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการและส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัทไทยมีส่วนช่วยยกระดับมาตรฐานการเป็นกรรมการ รวมทั้งก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล ซึ่ง IOD เชื่อว่าการมีกรรมการที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้บริษัทฯ ได้รับการดูแลให้มี การจัดการและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น สร้างความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านบรรษัทภิบาล และยังมีส่วนทำให้เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตอย่าง มั่นคงถาวร ซึ่งการกำกับดูแลกิจการถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม<sup>19</sup> ทั้งนี้มีการจัดตั้งโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies: CGR) เพื่อทำการจัดอันดับและคัดเลือกบริษัทฯ ในตลาดหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นด้านการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้นักลงทุนใช้ในการประกอบการพิจารณาลงทุน ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 กระแส CSR ได้

<sup>17</sup> สุภิสรา นามจันทร์, “ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) กับการจ่ายผลตอบแทนคืนให้กับเจ้าของ,” (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564), 1.

<sup>18</sup> สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย, “ESG ปัจจัยสำคัญสู่แนวทางการประกอบธุรกิจตามหลักความยั่งยืน,” 2563, [http://www.asco.or.th/uploads/upfiles/files/ASCO%20article\\_ESG\\_ed.pdf](http://www.asco.or.th/uploads/upfiles/files/ASCO%20article_ESG_ed.pdf), สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566

<sup>19</sup> สุภิสรา นามจันทร์, ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) กับการจ่ายผลตอบแทนคืนให้กับเจ้าของ, 3.

ถูกบรรจุเป็นแนวปฏิบัติที่ผนวกเข้ากับแนวทางการดำเนินธุรกิจ โดยคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ จัดทะเบียนในสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้จัดทำคู่มือหลักการและแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการที่มีเป้าหมายด้านธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม ในชื่อเข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Guidelines)<sup>20</sup> ถัดมาในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการปรับทิศทางการขับเคลื่อนเรื่องการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ โดยเน้นการสร้าง ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทางธุรกิจหรือเชิงรุก (CSR-in-process) มากกว่าการบริจาค หรือการอาสาช่วยเหลือสังคม ที่เป็นเพียงการสร้าง ความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ นอกเหนือจาก กระบวนการทางธุรกิจหรือเป็นการช่วยเหลือที่เกิดขึ้นในภายหลังเท่านั้น (CSR-after-process) จนต่อมาในปี พ.ศ. 2556 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ยังได้มี การปรับปรุงหลักเกณฑ์เพื่อเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน เพื่อสร้าง ความรับผิดชอบต่อสังคมต่อสาธารณะให้เป็นมาตรฐานทั่วไป ในปัจจุบันตลาดเงินตลาดทุนทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการลงทุนที่ยั่งยืน ในส่วนของประเทศไทยเองนั้น สำนักงาน ก.ล.ต.ได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างตลาดทุนธรรมาภิบาลเฉลิมพระเกียรติฯ ซึ่ง สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทยได้เข้าร่วมในโครงการดังกล่าวด้วย และจะได้เตรียมจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับสมาชิกภายใต้กรอบโครงการดังกล่าวในอนาคตต่อไป<sup>21</sup>

จากผลการสำรวจในหลายๆ ประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย จะเห็นได้ว่าปัจจุบัน การลงทุนแบบยั่งยืนกำลังมีอิทธิพลในตลาดการลงทุนมากขึ้น โดยในปัจจุบันมีองค์กรต่างๆ ในการจัดตั้งดัชนีความยั่งยืน (Sustainability Index) เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดว่าบริษัทต่างๆ มีการ ดำเนินการธุรกิจที่สอดคล้องกับแนวคิด ESG มากน้อยอย่างไร เช่น ดัชนี Dow Jones Sustainability Indices (DJSI), FTSE4Good Index, MSCI ESG Index เป็นต้น ส่วนในประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์ได้มีการจัดตั้งเกณฑ์หุ้นยั่งยืน หรือ THSI โดยบริษัทจำกัดที่ได้รับคะแนนผ่านการประเมินทั้ง 3 มิติจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มหุ้นยั่งยืนที่สามารถดึงดูดความสนใจในการลงทุนในกลุ่มนักลงทุนได้ โดยในปี 2563 ที่ผ่านมามีบริษัท 124 บริษัทที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มหุ้นยั่งยืน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้ามากถึง 51 บริษัท การเพิ่มขึ้นของจำนวนบริษัทที่อยู่ในกลุ่มหุ้นยั่งยืน สามารถแสดงได้ว่าภาคธุรกิจและนักลงทุนมีการตื่นตัวมากขึ้นในเรื่องการดำเนินธุรกิจตาม กรอบแนวคิดความยั่งยืน ESG โดยอดีตนักลงทุนจะเน้นลงทุนในบริษัทที่มีผลกำไรดีเป็นสำคัญ แต่ปัจจุบันบทวิเคราะห์ของบริษัทบริหารจัดการสินทรัพย์หลายแห่งชี้ว่า ในระยะยาวการลงทุน ในบริษัทที่มุ่งเน้นแนวคิด ESG ที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความยั่งยืนจะสร้างผลตอบแทน

<sup>20</sup> คณะทำงานเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน, “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน,” 2560.

[https://www.sec.or.th/TH/Documents/CompanyHandbooksandGuidelines/CGcode2560\\_th.pdf](https://www.sec.or.th/TH/Documents/CompanyHandbooksandGuidelines/CGcode2560_th.pdf), สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>21</sup> พิพัฒน์ ยอดพฤติการ, “CSR กับการพัฒนาที่ยั่งยืน,” 2-3.

ที่ดีกว่าบริษัทที่แสวงผลกำไร กล่าวได้ว่า ในภายภาคหน้า สถาบันการเงินหลายแห่งจะไม่สนับสนุนเงินลงทุนกับบริษัทที่ไม่ได้คำนึงถึง ESG เช่น โรงไฟฟ้าถ่านหิน หรือ สินค้าที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นบริษัทที่สามารถระบุปัจจัย ESG ที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อศักยภาพการดำเนินธุรกิจที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งอย่างชัดเจนเนื่องจากบริษัทจดทะเบียนมีการดำเนินการโดยเน้นการเติบโตของธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม<sup>22</sup>

โดยสรุปในประเทศไทยภาคธุรกิจSME โดยเฉพาะผู้ประกอบการในธุรกิจต่าง ๆ หรือแพลตฟอร์ม Food delivery ต่าง ๆ จำเป็นต้องใส่ใจต่อในด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) มากยิ่งขึ้นเช่น เมืองคาร์ทีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการและส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัทฯ และมีการจัดตั้งโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทฯจดทะเบียน และมีการดำเนินการโดยเน้นการเติบโตของธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสังคมเริ่มให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งของกิจการและสังคมมากขึ้นตามการแข่งขันในธุรกิจ Food delivery ยังมีแนวโน้มรุนแรงต่อเนื่อง<sup>23</sup>

### 3. ความเป็นมาของธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทย

การเกิดขึ้นของธุรกิจการรับส่งอาหารออนไลน์นั้นเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา สมาร์ทโฟนและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบนมือถือได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและความต้องการตอบสนองความสะดวกสบายของผู้คนได้สร้างโอกาสสำหรับธุรกิจและบริการในรูปแบบใหม่ในประเทศไทยนี้มีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงและมีจำนวนประชากรที่เข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างมาก ส่งผลให้การตอบรับการใช้บริการดิจิทัลมีอัตราการเติบโตอย่างความรวดเร็วและแพร่กระจายกันอย่างกว้างขวางตามรายงาน Global Digital Report 2019 ประเทศไทยติดหนึ่งในประเทศอันดับต้น ๆ ของโลก ในด้านการเข้าถึงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต การค้าบนมือถือและ e-commerce หรือการค้าขายออนไลน์<sup>24</sup> ปัจจุบันรูปแบบของธุรกิจร้านอาหารปรับเปลี่ยนตามพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค จากเดิมผู้บริโภคมักใช้บริการร้านอาหาร

<sup>22</sup> กาญจน์กมล พรหมเหล่า, “แนวคิด ESG คืออะไร ทำไมถึงได้รับความนิยมในกลุ่มนักลงทุนในปัจจุบัน,” 2564, <https://www.tris.co.th/esg/>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>23</sup> ปุญญภาพ ตันติปัญญา, ภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกูล, “อินไซด์ธุรกิจ Food delivery : เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย,” 3-4.

<sup>24</sup> แทนรัฐ คุณเงิน, “การบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในประเทศไทย,” 2563, <https://law.kku.ac.th/wp/?p=12920>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

ต้องเดินทางไปยังร้านอาหารท่ามกลางการจราจรที่หนาแน่น จากผลการศึกษาของ INRIX ใน Global Traffic Scorecard Report ในปี 2560 พบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรถติดมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลก โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร พบว่าใช้ระยะเวลาบนถนนเฉลี่ยสูงถึง 56 ชั่วโมงต่อปี และศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า ปัญหาการจราจรส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจและพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนกรุงเทพมหานครประกอบกับสถานที่จอดรถที่มีอยู่อย่างจำกัดใน ขณะที่ทุกคนต่างหลีกเลี่ยงเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครจำนวนมาก จนส่งผลให้ไม่สามารถหาที่จอดรถได้ และต้องต่อแถวเพื่อรอคิวรับประทานอาหารเช้า ผู้บริโภคจึงหลีกเลี่ยงปัญหาเหล่านี้ด้วยการยอมแลกเงินกับระยะเวลาที่ต้องเสีย ไปกับการรอแลกกับการออกนอกบ้านแล้วรถติด และยอมแลกกับการหาที่จอดรถไม่ได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดโมเดลธุรกิจใหม่ คือ การส่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เพียงดาวน์โหลดแอปพลิเคชันอาหารติดตั้งไว้บนมือถือ (Smartphone) ก็สามารถสั่งอาหารได้ เพื่อเป็นทางเลือกในการตอบสนอง วิถีชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบัน และเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจให้ผู้ประกอบการ<sup>25</sup>

แนวโน้มของการสั่งอาหารผ่านทางแอปพลิเคชันจากการคาดการณ์ของศูนย์วิจัย ธนาคารกสิกรไทย<sup>26</sup> คาดว่าจะเติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 12 ต่อปี ทำให้ปัจจุบันมีการแข่งขันในตลาดสูง โดยมีแอปพลิเคชันอาหารอยู่ประมาณ 11 ราย ผู้เล่นรายหลัก ๆ 3 ราย ที่มีความแตกต่างในการให้บริการ ได้แก่ LINE MAN Food panda Now และ Grab<sup>27</sup> การปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตมาอยู่ที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ธุรกิจร้านอาหารต้องปรับตัวเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า คือการให้บริการส่งถึงบ้านหรือ ดิลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางที่เกือบทุกร้านเลือกใช้เพราะเป็นวิธีที่ตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุค New normal ได้ตรงจุดที่สุด ซึ่งในบางแอปพลิเคชันมีการจัดโปรโมชั่นร่วมกับร้านอาหารไม่ว่าจะเป็นส่วนลดค่าอาหาร ส่วนลดค่าจัดส่ง สำหรับผู้ที่อยู่อาศัยในละแวกใกล้เคียงกับร้านอาหาร หรือการจัดชุดเมนูในราคาพิเศษอีกด้วย<sup>28</sup> ลักษณะการบริการของแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ที่ผู้บริโภคนิยมใช้บริการมีหลักๆ อยู่ 4 รายใหญ่ดังต่อไปนี้

---

<sup>25</sup> ณัฐรญา พงศ์สุพัฒน์, “การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร,” (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561), 1.

<sup>26</sup> ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, “จับตาค่า 60 สั่งอาหารออนไลน์หนุตลาด Delivery ไตร้อยละ 11-15 สวนทางภาพรวมธุรกิจร้านอาหารที่เติบโตเพียงเล็กน้อย,” 2559,

<https://www.kasikornresearch.com/InfoGraphic/Documents/2797>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>27</sup> Robot, “เปรียบเทียบจุดเด่น-จุดด้อย!! 4 แอปพลิเคชัน Food Delivery ยอดฮิต,” 2561,

<https://www.marketingoops.com/digital-life/food-delivery-apps/>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>28</sup> จุฑามาศ ศรีรัตน, “พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภค ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19,” วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4, ฉ.3 (กันยายน – ธันวาคม, 2564): 121.

1. Grab บริการรับส่งอาหารแบบดีลิเวอรี่ ภายใต้ชื่อ Grab Food ร้านอาหารที่ให้บริการใน Grab Food จะเป็นร้านที่อยู่ใกล้เคียงหรืออยู่ในละแวกที่เราปักหมุดเป็นหลัก โดยค่าส่งขั้นต่ำจะเริ่มต้นที่ 10 บาทเท่านั้น
2. LINE MAN ได้รวมร้านอาหารที่มีชื่อเสียงในกรุงเทพมหานครมาไว้ให้เลือกสั่งกันอย่างมากมาย ราคาจัดส่งขึ้นอยู่กับระยะทางขั้นต่ำเริ่มต้นที่ 10 บาท
3. Foodpanda มีทั้งอาหารไทย และอาหารนานาชาติ ราคาจัดส่งส่วนใหญ่จะอยู่ที่ประมาณ 40-50 บาท
4. GET แอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีอาหารให้เลือกสั่งอย่างหลากหลาย ความน่าสนใจในการสั่งอาหารคือ การจัดหมวดหมู่อาหารไว้อย่างละเอียด โดยรวมร้านอาหารประเภทเดียวกันไว้โดยเฉพาะคิดค่าบริการ 10 บาท

จากข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรไทยตลาดการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของไทย<sup>29</sup>ในปี 2562 มีมูลค่าราว 33,000 – 35,000 ล้านบาทมีอัตราเติบโตขึ้น 14% จากปีก่อนหน้า คาดว่าน่าจะเติบโตอย่างต่อเนื่องในอัตราจาก 11% ถึง 15 % ต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการเติบโตจาก 2% ถึง 4% ของอุตสาหกรรมร้านอาหารในภาครวม<sup>30</sup> แต่สำหรับร้านอาหารขนาดเล็กผู้ให้บริการแพลตฟอร์มกลาง (Third-party platform) มีตัวเลือกให้พวกเขาเสนอบริการจัดส่งอาหารโดยไม่มีค่าแรกเข้าในรูปแบบ “แพลตฟอร์มสู่ผู้บริโภค” นี้ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มกลางจะแสดงรายชื่อร้านอาหารที่ตั้งอยู่ภายในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์โดยการกำหนดรัศมี แสดงเมนูอาหาร ราคา และข้อเสนอของร้านอาหาร โดยนำเสนอให้กับผู้บริโภคผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Mobile Application) โดยผู้บริโภคสามารถเลือกอาหารและสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้จัดส่งตามที่อยู่ที่ระบุให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้บริโภคและร้านอาหารและมีบริการรวมถึงความช่วยเหลือที่หลากหลาย เช่น ทำการตลาดเพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ศูนย์บริการลูกค้า การรับชำระเงิน และการดำเนินการจัดส่ง ในทางกลับกันร้านอาหารก็จะจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้กับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มกลาง สำหรับรูปแบบบริการแพลตฟอร์มสู่ผู้บริโภคนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา จากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์รายใหญ่ทั้ง 4 ราย ได้แก่ ฟู้ดแพนด้า (Foodpanda), แกร็บฟู้ด (GrabFood), ไลน์แมน (Line Man) และ เก็ตฟู้ด (Get Food) ซึ่งล้วนใช้รูปแบบการให้บริการลักษณะนี้<sup>31</sup>

ธุรกิจการรับส่งอาหาร(Food delivery) ประกอบด้วยผู้เล่น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ แพลตฟอร์ม, พาร์ทเนอร์ร้านอาหาร, ผู้ใช้บริการ และไรเดอร์ โดยแพลตฟอร์มจะทำหน้าที่

---

<sup>29</sup> NikkeiAsia, “Thailand’s food delivery battle heats up as Go-Jek arrives,” 2562, <https://asia.nikkei.com/Business/Startups/Thailand-s-food-delivery-battle-heats-up-as-Go-Jek-arrives>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

<sup>30</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>31</sup> แผนรัฐ คุณเงิน, “การบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในประเทศไทย,”.

บริหารจัดการเครือข่ายผู้เล่นเหล่านี้เพื่อช่วยให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>32</sup> ดังนั้น แนวทางการปรับตัวของแพลตฟอร์มกับร้านอาหาร แพลตฟอร์มควรให้ความสำคัญในการรักษาฐานผู้ใช้บริการพาร์ทเนอร์ร้านอาหารและไรเดอร์ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจหรือควรวมกิจการเพื่อกลายเป็น Super App และการจัดการด้านกฎระเบียบ และด้านสิ่งแวดล้อม มีอยู่ 3 ประการสำคัญ<sup>33</sup> คือ

ประการที่ 1 การรักษาฐานผู้ใช้บริการ พาร์ทเนอร์ร้านอาหารและไรเดอร์จะเป็นรากฐานที่สำคัญของธุรกิจที่จะทำให้ธุรกิจเติบโต อย่างต่อเนื่องในอนาคตจาก Network effect โดยการรักษาฐานลูกค้ามีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากปริมาณคำสั่งซื้อของกลุ่มลูกค้าเดิมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ประการที่ 2 การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ (Partnership) หรือควรวมและเข้าซื้อกิจการ โดยในด้านหนึ่ง การสร้างพันธมิตรจะมีส่วนช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่แพลตฟอร์ม ดังเช่นการอาศัยฐานข้อมูลการใช้บริการบนแพลตฟอร์ม ในการสร้างพันธมิตรกับผู้ประกอบการชั้นนำในธุรกิจอาหารหรือธุรกิจอื่นๆ เช่น ค้าปลีก FMCG ท่องเที่ยว ธนาคาร เป็นต้น ส่วนในอีกด้านหนึ่ง การ partnership หรือ M&A กับผู้ประกอบการในธุรกิจต่างๆ หรือแพลตฟอร์ม Food delivery ด้วยกันเอง จะช่วยขยายตลาดทั้งหมดเท่าที่เป็นไปได้ (Total Addressable Market) ของแพลตฟอร์มและมีรูปแบบบริการที่หลากหลายจนกลายเป็น Super App

ประการที่ 3 แพลตฟอร์มต่างๆ จำเป็นต้องใส่ใจต่อในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) มากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคและองค์กรต่างๆ ในสังคมเริ่มให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งของกิจการและสังคมมาก

โดยสรุปกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจ Food delivery สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนคือแพลตฟอร์ม Food delivery ต้องให้ความสำคัญกับการรักษาฐานผู้ใช้บริการ พาร์ทเนอร์ร้านอาหารและไรเดอร์, การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และการจัดการ ด้านกฎระเบียบและด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนแนวทางที่พาร์ทเนอร์ร้านอาหารควรนำไปปรับใช้ เพื่อช่วยดึงดูดลูกค้า ได้แก่ การมีสินค้าที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะการสื่อสารกับผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ และการมีช่องทางการจำหน่ายหลากหลายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคอย่างครอบคลุมมากขึ้น

#### 4. วิเคราะห์การประกอบธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มอย่างยั่งยืนกับ ESG

ความสัมพันธ์การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลในธุรกิจให้บริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทยมีดังนี้

<sup>32</sup> เรื่องเดียวกัน, 3.

<sup>33</sup> เรื่องเดียวกัน, 10.

4.1 แนวทางในการทำธุรกิจที่ยั่งยืนที่บริษัทต่างๆ ควรนำมาปรับใช้ปฏิบัติในบริษัทที่ทำธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ตามหลัก ESG ย่อมสามารถเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนที่ดี สม่่าเสมอในระยะยาว ดังนั้นการเติบโตของธุรกิจรับส่งอาหารอย่างยั่งยืนผ่านแพลตฟอร์มส่งอาหารต่าง ๆ จำเป็นต้องใส่ใจต่อในด้าน ESG ดังต่อไปนี้

#### 4.1.1 มิติสิ่งแวดล้อม (Environment) ดังนี้

1) ปัญหาขยะล้นเมืองเนื่องจากในธุรกิจนี้มีการใช้แพ็คเกจอาหารหรือเครื่องดื่มมากมายที่จะกลายเป็นผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้แพลตฟอร์มต้องพยายามที่จะลดขยะที่เกิดขึ้น อาทิเช่น การให้ผู้บริโภคสามารถเลือกไม่รับช้อนส้อมพลาสติก “no plastic cutlery” การสนับสนุนให้ร้านค้าใช้บรรจุภัณฑ์ของอาหารประเภทถุงกระดาษวัสดุอื่นๆ ที่สามารถย่อยสลายได้ และการเริ่มนำรถจักรยานยนต์ไฟฟ้ามาใช้ขนส่งอาหารเพื่อลดมลพิษในต่างประเทศได้มีแคมเปญที่น่าสนใจเช่นกัน โดย Grab ได้เพิ่มหมวดหมู่ Eco category สำหรับแพลตฟอร์มที่มีมาตรฐานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสิทธิประโยชน์จากแพลตฟอร์มเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มโอกาสในการค้นหาของผู้บริโภค หรือการรับส่วนลดวัตถุดิบจาก Eco-friendly supplier

2) ปัญหาต้องมีการควบคุมการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งอาหาร โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ที่ใช้ส่งอาหาร ควรปรับเปลี่ยนเป็นรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่เป็นพลังงานทดแทนและเป็นพลังงานสะอาด ลดภาวะโลกร้อน ที่สำคัญคือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ปล่อยอากาศพิษให้แก่สังคมและโลก

#### 4.1.2 มิติสังคม (Social) โดยประเด็นที่สำคัญดังนี้

1) ปัญหาการปฏิบัติต่อพนักงานในองค์กร ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม โดยเฉพาะไรเดอร์ที่ควรได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็นพนักงานในองค์กร ส่วนพาร์ทเนอร์ร้านอาหารนอกจากควรจะได้รับส่วนแบ่ง ผลตอบแทนที่เหมาะสมหลายแพลตฟอร์มในต่างประเทศยังมีการแบ่งปันข้อมูลของผู้บริโภคให้ กับพาร์ทเนอร์ร้านอาหารเพื่อน และนำไปต่อยอดและปรับปรุงบริการด้วย และส่วนผู้บริโภคควรได้รับการบริการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการเก็บรักษาและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคควรเป็นไปตามข้อกำหนดและหลักสากล

2) ปัญหาเรื่องมาตรฐานในด้านสุขอนามัยในการให้บริการของผู้ขนส่งอาหาร โดยควรจะต้องตรวจสอบประวัติตรวจสุขภาพอย่างละเอียดว่าไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นพาหะนำโรคและสวมใส่เครื่องแต่งกายที่สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัยเหมาะสมกับรูปแบบของการให้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงใกล้เคียงกับที่มีหน้าที่สัมผัสอาหาร

3) ปัญหาการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของทั้งลูกค้าผู้ใช้บริการไรเดอร์ ผู้ให้บริการรวมถึงร้านอาหารที่บริการ บริษัทแพลตฟอร์มที่จัดส่งบริการอาหาร ปัจจุบันแพลตฟอร์ม Food Delivery มีการเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแก่บุคคลที่สามคือ ผู้ประกอบการร้านอาหาร และไรเดอร์ผู้จัดส่งอาหารโดยจำนวนครั้งในการเปิดเผยก็ขึ้นอยู่กับ

จำนวนที่มีการสั่งอาหารซึ่งสมมุติว่าหากลูกค้ารายนั้นมีการสั่งอาหารออนไลน์ทุกวัน ภายใน 1 ปี ข้อมูลส่วนบุคคลอาจจะถูกเปิดเผยให้แก่คนเป็นจำนวนมากด้วย และ มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของไรเดอร์ ตลอดจนข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน (ส่งอาหาร) แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และร้านอาหารซึ่งหากเปรียบเทียบแบบเดียวกับในข้างต้น ใน 1 ปี ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นถูกเปิดเผยไปให้แก่บุคคลที่สามเป็นจำนวนมากที่ยากจะคาดคะเนได้ และมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลทั้งของลูกค้า และไรเดอร์มาประมวลผล หรือดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการขายและส่งเสริมการขายแก่ที่มการตลาดและฝ่ายขาย หรือนักวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.3 มิติบรรษัทภิบาล (Governance) ด้านการจัดการด้านกฎระเบียบและกฎหมาย ให้ดีและเป็นธรรมโดยปัจจุบันมีปัญหาทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทธุรกิจรับส่งอาหาร ดังนี้<sup>34</sup>

1) ปัญหาความไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับข้อสัญญาระหว่างผู้ประกอบการร้านอาหารกับผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันกล่าวคือข้อสัญญาระหว่างผู้ประกอบการร้านอาหารกับผู้ประกอบธุรกิจขนส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันเป็นรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปชนิดหนึ่ง ซึ่งฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชัน เป็นผู้กำหนดเงื่อนไขและสาระสำคัญไว้ล่วงหน้าโดยผู้ให้บริการแอปพลิเคชันจะได้รับประโยชน์ตอบแทนในอัตราร้อยละ 30- 35 ของราคาอาหาร เห็นได้ว่าค่าตอบแทนที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันได้มีอัตราสูงเกือบครึ่งหนึ่งของราคาอาหารอัตราบำเหน็จ ซึ่งเป็นต้นทุนเพิ่มเติมสำหรับการขายอาหารผู้ประกอบการจึงผลักภาระให้ผู้บริโภคทำให้มีราคาอาหารสูงเกินไป

2) ปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมราคาค่าบริการซื้ออาหารและค่าบริการขนส่งอาหารกล่าวคือไม่มีกฎหมายควบคุมราคาค่าบริการซื้ออาหารและค่าขนส่ง ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันในฐานะผู้ได้รับผลประโยชน์จากการซื้อขายอาหารและการขนส่งอาหารซึ่งได้รับประโยชน์ดังกล่าวในอัตราส่วนที่มากถึงร้อยละ 45 ของราคาอาหารและค่าขนส่งจึงควรมีการกำหนดเงื่อนไขในสัญญา ลักษณะของการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในเรื่องของราคาการเสนอขายเพื่อไม่ให้เกิดภาระกับผู้บริโภคมากเกินไป

#### 4.2 รูปแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท lineman

บริษัท lineman เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการรายใหญ่ในธุรกิจรับส่งอาหารในประเทศไทยมีนโยบายเกี่ยวกับ ESG สอดคล้องกับหลักพัฒนายั่งยืน 3 ด้าน ดังนี้<sup>35</sup>

4.2.1 มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) เช่น บริษัทได้การคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเช่น งานที่เพิ่มความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม LINE MAN Wongnai

<sup>34</sup> วชิราพร กลัดเจริญ, “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้บริการส่งอาหารถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน,” (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563)

<sup>35</sup> นภัทร เลิศทัศนมงคล, “แนวคิด ESG แนวคิด ที่ทุกคนมีส่วนร่วมได้เพื่อความยั่งยืน,” 2565, <https://life.wongnai.com/esg-in-action>, สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

ชวนร้านตรวจสอบความต้องการรับซื้อพลาสติกของลูกค้า ช่วยลดต้นทุน เพิ่มกำไรสร้างความประทับใจในความใส่ใจของร้านได้โดยเพิ่มโอกาสได้รับรีวิวที่ดีขึ้น แคมเปญลดขยะพลาสติกได้มากถึง 3,286 ตัน ธุรกิจนี้มาพร้อมกับขยะจำนวนมากที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เลือกไม่รับได้ จึงเป็นภาพสะท้อนของพีเจเออร์เลือกรับซื้อพลาสติกในแอป LINE MAN ทำให้เห็นถึงปริมาณขยะพลาสติกที่ช่วยลดไปได้อย่างมหาศาล รวมไปถึงช่วยลดต้นทุนของร้านค้าด้วย และรวมถึงการไม่รับซื้อหรือเครื่องปรุงต่างๆ ด้วย<sup>36</sup>

4.2.2 มิติด้านสังคม (Social) บริษัทได้การจัดการความสัมพันธ์ การสื่อสารกับพาร์ทเนอร์และผู้เกี่ยวข้องได้ทำการเป็นแพลตฟอร์มรีวิวร้านอาหารที่นำไปสู่จุดเริ่มต้นของรางวัล LINE MAN Wongnai Users' Choice โดยมอบให้กับร้านอาหารที่ได้รีวิวเรตติ้งดีเยี่ยมจากผู้ใช้งานจริงในแต่ละปีมานานร่วม 10 ปี เพื่อเป็นเครื่องหมายการันตีคุณภาพร้านค้า เป็นกำลังใจที่คอยดึงดูดทั้งลูกค้า และเพิ่มแรงกายแรงใจให้ร้านค้าในการทำงานต่อยอด และนโยบายในการช่วยเหลือร้านค้าที่หลากหลายทั้งการช่วยสนับสนุนการซื้ออุปกรณ์ในการขยายกิจการ การมอบเครื่องปรุง แก๊ส ของใช้จำเป็นในร้านอาหาร และเว็บไซต์ที่คอยแนะนำเหล่าผู้ประกอบการ ตั้งแต่ขั้นตอนก่อนเปิดร้านไปจนถึงการให้ความรู้เป็นห้องเรียน แนะนำการใช้งานแอปโฆษณา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์ หรือผู้ประกอบการทั่วไปก็สามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำเป็นต้องเปิดร้านขายกับบริษัท

ส่วนของไรเดอร์ ด้วยหน้าที่ที่ต้องทำงานด้วยการขี่จักรยานยนต์ตลอดทั้งวัน อาจทำให้ร่างกายปวดเมื่อยหรือบาดเจ็บได้ ทีมงานบริษัทจึงได้ร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในการทำคอร์สให้ความรู้กับผู้ใช้ชาวคอนโดด้านสรีระวิทยา เพื่อให้ไรเดอร์ได้ดูแลตัวเองอย่างถูกวิธี ลดอาการปวดเมื่อยในแต่ละวันที่จะส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาวได้ ดูแลสุขภาพกายแล้ว และสุขภาพจิตก็สำคัญไม่แพ้กัน การต้องพบปะกับผู้คนหลากหลายอาจก่อให้เกิดความเครียดหรือกังวล โดยการให้ความรู้และจัดกิจกรรมมากมายตามความสนใจของไรเดอร์ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมสนทนา การกิจกรรมจิตอาสาในจังหวัดต่าง ๆ ในทุกเดือนโดยการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนทักษะด้านอื่น ๆ ให้ไรเดอร์สามารถเข้ามาร่วมได้ด้วย อย่าง เช่น คอร์สที่สอนการดูแลซ่อมบำรุงจักรยานยนต์เบื้องต้น ซึ่งทำให้ไรเดอร์รู้วิธีดูแลรักษาจักรยานยนต์อย่างถูกวิธี เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานชิ้นส่วนต่าง ๆ ของจักรยานยนต์ และยังสามารถซ่อมจักรยานยนต์เบื้องต้นด้วยตนเองได้ เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของไรเดอร์ในระยะยาว

สุดท้ายการร่วมรณรงค์ในการใช้รถใช้ถนนให้ถูกหลักเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุก็เป็นเรื่องสำคัญ จึงเป็นเหตุผลที่บริษัทเข้าร่วมโครงการ Road Safety ร่วมกับมูลนิธิหมอกระต่ายการติดสติ๊กเกอร์ให้คนตระหนักถึงการขับอย่างปลอดภัย การเคารพกฎจราจร

<sup>36</sup> เรื่องเดียวกัน.

และการหยุดให้คนข้ามถนนรวมไปถึงการให้ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อแบ่งปันความรู้ที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม<sup>37</sup>

4.2.3 มิติด้านบรรษัทภิบาล (Governance) บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสเป็นไปตามกฎหมาย มีแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน รวมทั้งการผลักดันและส่งเสริมเรื่องความเท่าเทียม ความหลากหลายและการเป็นส่วนหนึ่งของพนักงาน LINE MAN Wongnai ในด้านนี้การสนับสนุนความหลากหลาย ร่วมแบ่งปันการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความเท่าเทียมและความหลากหลายในการทำงานแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรม (culture) ของบริษัทที่สร้างจากการคำนึงถึงการยอมรับความแตกต่างและเคารพซึ่งกันเป็นสำคัญ<sup>38</sup>

โดยสรุปบริษัทLINE MAN เริ่มมีนโยบายเกี่ยวกับ ESG ของบริษัทและการดำเนินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ บรรษัทภิบาลที่ดีโดยอยู่ในระยะเริ่มต้นและมีกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกมิติของธุรกิจที่ยั่งยืนที่บริษัทได้นำมาปรับใช้ปฏิบัติในบริษัทที่ทำธุรกิจอย่างมีคุณธรรมตามหลัก ESG นี้ ย่อมสามารถเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในตลาดนี้และสร้างผลตอบแทนที่ดีสม่ำเสมอในระยะยาว ดังนั้นการเติบโตของธุรกิจรับส่งอาหารอย่างยั่งยืนนี้ทำให้บริษัทอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจแพลตฟอร์มรับส่งอาหารในไทยจำเป็นต้องใส่ใจต่อในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ บรรษัทภิบาล ประกอบกับการทำธุรกิจนี้เพื่อเป็นบริษัทที่ยั่งยืนและขยายการให้บริการและเพิ่มส่วนแบ่งตลาดได้มากขึ้นต่อไป

## 5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### 5.1 บทสรุป

ปัจจุบันนี้การดำเนินธุรกิจ Food delivery มีการแข่งขันสูงมากหลังสถานการณ์โควิด 19 มี โดยมีกลไกปกติสำคัญที่ช่วยให้บริษัทมีรายได้กำไรมากขึ้น เช่นการแข่งขันการค้าขายและเทคนิคการตลาด และอื่น ๆ ทั้งนี้กลไกปกติอย่างเดียวนี้อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหรือของบริษัท ดังนั้นการดำเนินธุรกิจในรูปแบบหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน 3 ด้านจึงมีความสำคัญมากขึ้นและสามารถสะท้อนให้เห็นว่า ธุรกิจที่สอดคล้องกับรูปแบบการพัฒนาที่ยั่งยืน 3 ด้าน เช่นการกำกับดูแลกิจการที่ดีและบริหารงานอย่างโปร่งใส การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีศักยภาพในการแข่งขัน จะสามารถสร้างผลตอบแทนได้ในระยะยาวในประเทศไทยภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่เป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างแข็งแกร่งและมีความยั่งยืน

<sup>37</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>38</sup> เรื่องเดียวกัน.

การปรับใช้หลัก ESG ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ  
บรรษัทภิบาลในธุรกิจ Food delivery ในรูปแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจให้บริการ  
รับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มพบว่าเพื่อให้ธุรกิจให้บริการส่งอาหารมีความพัฒนาอย่างยั่งยืน  
หลายบริษัทเริ่มมีนโยบายบริษัทที่มีการดำเนินการโดยอยู่ในระยะเริ่มต้นตัวอย่างเช่นบริษัท  
Lineman โดยยึดหลักการพัฒนายั่งยืน 3 ด้านเป็นโมเดลหรือรูปแบบในการพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ดังนี้ 1. ด้านสิ่งแวดล้อมเช่นแพลตฟอร์มต้องพยายามที่จะลดขยะที่เกิดขึ้นโดยใช้ลดกล่อง  
อาหารหรือเครื่องดื่มที่จะกลายเป็นผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม 2. ด้านสังคมเช่นแพลตฟอร์มมีการ  
ปฏิบัติต่อพนักงานในองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและเพื่อได้รับผลตอบแทนที่  
เหมาะสม โดยเฉพาะพาร์ทเนอร์ร้านอาหารและไรเดอร์ที่ควรได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็น  
พนักงานในองค์กร มีการแบ่งปันข้อมูลของผู้บริโภค และนำไปต่อยอดและปรับปรุงบริการด้วย  
3. ด้านบรรษัทภิบาลมีการกำกับดูแลที่ดีภายในองค์กรการบริหารความเสี่ยงนวัตกรรมองค์กรที่ดี  
รวมถึงการจัดการด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ให้ถูกต้องและเป็นธรรม คาดว่าธุรกิจ  
ให้บริการรับส่งอาหารบนแพลตฟอร์มของไทยจะขับเคลื่อนธุรกิจบนเส้นทางแห่งความยั่งยืนได้  
อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของประชาคมโลกต่อไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เสนอให้มีการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจร้านอาหารและแอปพลิเคชันส่งอาหารออนไลน์ใน  
ประเทศไทยให้ใช้หลักESGการพัฒนายั่งยืน 3 ด้านเพิ่มเติม ดังนี้

5.2.1 ด้านสิ่งแวดล้อม เสนอให้บริษัทในธุรกิจรับส่งอาหารปรับมาใช้ใช้รถจักรยาน  
ยนต์ไฟฟ้าเพื่อใช้รับส่งอาหารเพื่อลดมลพิษทางเสียง ลดภาวะโลกร้อนและประหยัดพลังงาน ไม่  
ทำลายสิ่งแวดล้อม ควรมีการแก้ไขพระราชบัญญัติรถยนต์พ.ศ. 2522 มาตรา 4 วรรค7 โดย  
เพิ่มเติมนิยามของคำว่า “รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า”

### 5.2.2 ด้านสังคม

1) เสนอให้เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้ไรเดอร์อย่างเป็นธรรม ในส่วน  
ของไรเดอร์เสนอให้เสนอกฎหมายใหม่ของไรเดอร์ เช่นร่างพระราชบัญญัติผู้รับจ้างอิสระ ส่วน  
การควบคุมราคาบริการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภคเกินไป เสนอให้มีกฎกระทรวงว่าด้วยการ  
ควบคุมราคาค่าบริการซื้ออาหารและค่าบริการขนส่งอาหาร โดยคณะกรรมการกลางว่าด้วย  
ราคาสินค้าและบริการกระทรวงพาณิชย์ในการควบคุมราคาอัตราค่าบริการซื้ออาหารและ  
ค่าบริการขนส่งอาหาร และควรมีการควบคุมราคาค่าบริการซึ่งเป็นอำนาจของคณะกรรมการ  
ว่าด้วยสินค้าและบริการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 และเป็น  
อำนาจคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า  
เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ  
ดิจิทัลแพลตฟอร์มรับและส่งอาหารกับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร พ.ศ. 2563

2) เสนอให้มีมาตรฐานร้านค้าที่เสนอขายควบคุมคุณภาพอาหารโดยเห็นว่า  
ผู้บริการขนส่งอาหารนั้นควรต้องผ่านการอบรมหลักสูตรสุขภาพอาหารสำหรับผู้อาหารจาก

หน่วยงานจัดการอบรมที่กำหนดจะต้องตรวจสอบบรรจุภัณฑ์เพื่อรับประกันคุณภาพอาหารทันทีหลังได้รับจากร้านอาหาร โดยคณะกรรมการอาหารและยาควรควบคุมมาตรฐานร้านค้าที่เสนอขายในแอปพลิเคชัน โดยกำหนดหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันจะต้องตรวจสอบผู้ผลิตให้ได้มาตรฐานในการผลิตอาหารรวมทั้งบรรจุภัณฑ์ตามที่สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้โดยควรตรากฎหมายเพื่อควบคุมการให้บริการแอปพลิเคชันขนส่งอาหารกับร้านอาหาร

3) เสนอให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ดังเช่น การดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการจัดเก็บโดยไม่จำเป็น หรือทำให้ข้อมูลนั้นและข้อมูลแฝงด้วยวิธีการทางเทคนิค หรือทำข้อมูลให้เป็นนิรนามแต่ยังไม่สูญเสียคุณค่าของข้อมูล ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ได้จัดเก็บเองไปเปิดเผยต่อโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล หากต้องการนำข้อมูลลูกค้าไปทำกิจกรรมด้านการขายหรือส่งเสริมการขาย จะต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง และควรจัดทำแบบฟอร์มขอความยินยอมที่ระบุถึงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนตามที่กฎหมายระบุ จัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเหมาะสม และควรจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและไรเดอร์เฉพาะที่จำเป็นหรือมีหน้าที่เท่านั้น และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยการปรับปรุงเครื่องมือหรืออุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลอยู่เสมอและหากมีเว็บไซต์ที่จัดเก็บคุกกี้ ต้องทำ Cookie Policy ด้วย

4) ด้านบริษัทภิบาล เสนอให้การจัดการด้านกฎระเบียบและกฎหมายให้ดีและเป็นธรรม เช่นในอนาคต เช่นให้มีสัญญาสำเร็จรูประหว่างผู้ให้บริการแพลตฟอร์มกับผู้ให้บริการขนส่ง (Rider) และสัญญาสำเร็จรูประหว่างผู้ให้บริการแพลตฟอร์มกับร้านอาหารให้เป็นธรรม มีการตรากฎกระทรวงเพื่อควบคุมมาตรฐานผู้ขนส่งอาหารตามกฎหมาย เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กาญจน์กมล พรหมเหล่า. “แนวคิด ESG คืออะไร ทำไมถึงได้รับความนิยมในกลุ่มนักลงทุนในปัจจุบัน.” 2564. <https://www.tris.co.th/esg/>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.
- เขตไท ลังการพิณธุ์, *กฎหมายสิ่งแวดล้อมชั้นสูง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ, 2563.
- คณะกรรมการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน. “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน.” 2560. [https://www.sec.or.th/TH/Documents/CompanyHandbooksandGuidelines/CGcode2560\\_th.pdf](https://www.sec.or.th/TH/Documents/CompanyHandbooksandGuidelines/CGcode2560_th.pdf). สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.
- จุฑามาศ ศรีรัตน. “พฤติกรรมกรเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภค ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19.” *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* 4, ฉ.3 (กันยายน – ธันวาคม 2564).
- ชุตินันต์ บุญนวล. “การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและธรรมาภิบาลในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.” *วารสารนิติศาสตร์และท้องถิ่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์* 1, ฉ.5 (มกราคม – มิถุนายน 2564).
- ณัฐรจจา พงศ์สุพัฒน์. “การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.
- แพนรัฐ คุณเงิน. “การบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในประเทศไทย.” 2563. <https://law.kku.ac.th/wp/?p=12920>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.
- ธนาคารกรุงเทพ. “รู้จัก ‘ESG & SDGs’ 2 แนวคิดสร้างโอกาสและความท้าทายธุรกิจสู่ความยั่งยืน.” 2565. <https://www.bangkokbanksme.com/en/esg-sdgs-sustainability>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.
- นภัทร เลิศทัศนมงคล. “แนวคิดESGแนวคิดที่ทุกคนมีส่วนร่วมได้เพื่อความยั่งยืน.” 2565. <https://life.wongnai.com/esg-in-action>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.
- บุญศรี มีวงศ์อุโฆษ. *กฎหมายสิ่งแวดล้อมเปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.
- บัณฑิต เศรษฐศิริโรตม์, นนท นุชหมอน. “การประชุม Rio+20 : จากการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่กระแสเศรษฐกิจสีเขียว.” 2556. <https://www.stou.ac.th/Foreign/Upload> สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

ปิ่นณภัทร์ ปัญญาภาศ. “การบริหารความเสี่ยงองค์กรยุคใหม่ด้วยแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG).” 2565.

<https://www.spu.ac.th/fac/account/th/content.php?cid=24186>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

ปัญญาภพ ต้นติปิฎก, ภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกูล. “อินไซด์ธุรกิจ Food delivery : เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย.” 2561.

<https://www.scbeic.com/th/detail/product/7906>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ. “CSR กับการพัฒนาที่ยั่งยืน.” วารสารเศรษฐศาสตร์สุโขทัยธรรมมาธิราช 6, ฉ.2 (มีนาคม 2555).

พิมพ์พร สุทะ. “เงินกฎหมายสำหรับแรงงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้.” วารสารนิติ รัฐกิจ และสังคมศาสตร์ สำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 4, ฉ.1 (มกราคม - มิถุนายน 2563).

พิริยาภรณ์ อันทอง, ศุภกร เอกชัยไพบูลย์. Check list พิชิตธุรกิจยั่งยืน...ฉบับ SME.

กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2559.

ภัสสิริ ศรสงคราม. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ บรรษัทภิบาลขององค์กร (ESG) กับมูลค่ากิจการ(TOBIN'S Q) ในหมวดธุรกิจพลังงานที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2560.

วชิราพร กลัดเจริญ. “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้บริการส่งอาหารถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน.” การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563.

ศิรินันท์ ปิยะอัษฎาร์. “การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ESG Performance กับประสิทธิภาพทางการเงิน ในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมที่อ่อนไหว (Sensitive Industries) กรณีศึกษาในกลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรป.” สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563.

ศุภณีย์วิจัยกสิกรไทย, “จับตาศึกษาปี 60 ส่งอาหารออนไลน์หนุนตลาด Delivery โตร้อยละ 11-15 สวนทางภาพรวมธุรกิจร้านอาหารที่เติบโตเพียงเล็กน้อย.” 2559.

<https://www.kasikorn-research.com/InfoGraphic/Documents/2797>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

สภานโยบายการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. “SDGs คืออะไร มารู้จักเป้าหมายแรกจากมิติสังคม.” 2564. <https://www.nxpo.or.th/th/8081>. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย. WESGปัจจัยสำคัญสู่แนวทางการประกอบธุรกิจตามหลักความยั่งยืน.” 2563.

[https://www.asco.or.th/uploads/upfiles/files/ASCO%20article\\_ESG\\_ed.pdf](https://www.asco.or.th/uploads/upfiles/files/ASCO%20article_ESG_ed.pdf).  
สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566.

สุภิสรา นามจันทร์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) กับการจ่ายผลตอบแทนคืนให้กับเจ้าของ.” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564.

เสกสรร มนทิราภา. “การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.” วารสาร มจรสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ 10, ฉ.3 (กรกฎาคม – กันยายน 2564).

David Hunter and Others. *Concepts and Principles of International Environmental Law : An Introduction*. Geneva: UNEP, 1994.

Robot, “เปรียบเทียบจุดเด่น-จุดด้อย!! 4 แอปพลิเคชัน “Food Delivery” ยอดฮิต.” 2561.  
<https://www.marketingoops.com/digital-life/food-delivery-apps/>. accessed September 15, 2023.

NikkeiAsia. “Thailand's food delivery battle heats up as Go-Jek arrives.” 2562.  
<https://asia.nikkei.com/Business/Startups/Thailand-s-food-delivery-battle-heats-up-as-Go-Jek-arrives>. accessed September 15, 2023.