

การคุ้มครองแรงงานนอกระบบกลุ่มแรงงานแพลตฟอร์ม
การให้บริการรับส่งอาหาร
Protection of informal workers, labor groups, food delivery
service platforms

กอบกุลณ์ คำปลอด*, เพ็ญศรี ฉิรินัง**, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ***
และศิริพร แย้มนิล****

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่3 ถนนพหลโยธินสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

Kobkun Kamplod, Pensri Chirinang, Udomvit Chaisakulkiet
and Siriporn Yamnil

Rattanakosin College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
96 Moo3 Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya, Phutthamonthon District,
Nakhon Pathom 73170

Email: kp.kobkun@gmail.com, pensri.chi@rmutr.ac.th,
udomvit.k@rmutr.ac.th, siriporn.yam@mahidol.ac.th

Received: January 15, 2024

Revised: February 20, 2024

Accepted: February 21, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายเกิดขึ้นของธุรกิจบริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทย แนวโน้มการกำเนิดแรงงานรูปแบบใหม่ ปัญหา สภาวะที่ต้องเผชิญจากการเติบโตของธุรกิจแพลตฟอร์ม การจัดสวัสดิการแรงงานในระบบของไทยกับการคุ้มครองแรงงานบริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มบริการ โดยแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารในประเทศไทยเป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มธุรกิจที่ได้รับความนิยมสูงสุดและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ส่งผลต่ออัตราการเพิ่มขึ้นของแรงงานในระบบแพลตฟอร์ม แต่ในขณะเดียวกัน

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

** รองศาสตราจารย์, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

*** รองศาสตราจารย์, อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

**** รองศาสตราจารย์, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

แรงงานกลุ่มดังกล่าวเผชิญปัญหาการได้รับการคุ้มครองทางกฎหมาย การส่งเสริมสวัสดิการ และการได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ตามมาตรฐานแรงงานทั่วไป และการได้รับสภาพทางกฎหมายในการเป็นลูกจ้าง แม้ว่าภาครัฐจะกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่ส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน แต่ไม่สามารถบังคับให้ครอบคลุมผู้ประกอบการแพลตฟอร์มให้จัดสวัสดิการแรงงานหรือคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้แก่แรงงานแพลตฟอร์มได้ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายทั้งทางด้านการบริหารจัดการและการปรับปรุงมาตรการทางกฎหมาย ดังนี้ 1. การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับสภาพของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม 2. การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดสวัสดิการแรงงาน 3. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการข้อมูลแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม 4. การพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มแรงงานแพลตฟอร์ม

คำสำคัญ: การคุ้มครองแรงงาน, แรงงานแพลตฟอร์ม, แพลตฟอร์มการบริการรับส่งอาหาร

Abstract

This academic article aims to explain the emergence of food delivery services through platforms in Thailand. Trends in the emergence of new forms of labor, problems, and conditions faced by the growth of platform businesses. Providing welfare for workers in the Thai system and labor protection for food delivery services through service platforms the food delivery platform in Thailand is one of the most popular business platforms and influences consumer behavior. Affecting the rate of increase of workers in the platform system but at the same time, this group of workers faces problems in obtaining legal protection. Promoting welfare and receiving benefits according to general labor standards and obtaining legal status as an employee Although the government has established legal measures to promote labor welfare, But it cannot be forced to cover platform operators to provide labor welfare or protect benefits for platform workers. Therefore, there are suggestions for setting policies both in terms of management and improving legal measures as follows: 1. Improving the law regarding the status of workers outside the platform system 2. Improving the law regarding labor welfare standards 3. Development of information systems and data management for workers outside the platform system. 4. Development of appropriate labor welfare arrangements for platform labor groups

Keywords: Labor Protection, Platform Labor, Food Delivery Service Platform

1. บทนำ/ความเป็นมา

จากแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทย ได้มุ่งสู่การเติบโตบนรากฐาน การขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล ซึ่งปรากฏเด่นชัดในทิศทางการพัฒนาประเทศ โดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ถือเป็นกรอบการพัฒนาสำคัญได้กำหนดเป้าหมายภายในปี พ.ศ. 2579 ที่มุ่งไปสู่การ เป็นประเทศเศรษฐกิจฐานบริการและดิจิทัล ต้องการยกระดับประเทศเข้าสู่กลุ่มรายได้สูงเพื่อ ลดความเหลื่อมล้ำ จึงทำให้การพัฒนาระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนเป็น “เศรษฐกิจดิจิทัล”¹ ที่นำ เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อ เพิ่มผลผลิตและการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยร่วมกับการใช้อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารและการเติบโตของธุรกิจรูปแบบใหม่ เกิดขึ้น เกิดระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ที่มีการดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มทำให้รูปแบบกิจกรรมทาง เศรษฐกิจเปลี่ยนไปจากเดิม เกิดการซื้อขายที่ไม่จำเป็นต้องพบกันระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขาย แต่มีผู้ บริการรับส่งทำหน้าที่เป็นแกนกลางของการขับเคลื่อนธุรกิจ การเกิดธุรกิจแพลตฟอร์มต่าง ๆ ส่งผลให้พฤติกรรมของมนุษย์และความต้องการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ความรวดเร็ว ความ สะดวกสบายและการได้รับการบริการที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจแพลตฟอร์มได้รับความนิยม และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ประกอบกับสถานการณ์โลกเผชิญกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ธุรกิจรูปแบบใหม่นี้มีอัตราการเติบโตและมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงขึ้น

การดำเนินธุรกิจแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้น ส่งผลให้การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่มีการนำระบบอัลกอริทึม (Algorithm) มาใช้ในการจัดการธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มให้บริการต่าง ๆ โดยไม่ต้องติดต่อกันโดยตรงแต่อาศัย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม เกิดธุรกิจแพลตฟอร์มต่าง ๆ จำนวนมาก สำหรับประเทศไทยการดำเนินธุรกิจบนแพลตฟอร์มถือว่ามีอัตราการเติบโตอย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันสามารถจำแนกธุรกิจบนแพลตฟอร์มออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ (1) แพลตฟอร์มการบริการรถสาธารณะ (2) แพลตฟอร์มการบริการที่พักอาศัย (3) แพลตฟอร์ม การให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน (4) แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร และ (5) แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งพัสดุ² โดยธุรกิจแพลตฟอร์มที่มีอัตราการเติบโตและมีมูลค่า ทางเศรษฐกิจสูงคือธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร (Food delivery Platform) ที่มีแนวโน้มการใช้บริการมากขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ของคนในสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมบริโภค ที่ต้องการความสะดวกสบาย จึงทำให้ธุรกิจบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ในประเทศไทยและทั่วโลกมีแนวโน้มสูงขึ้น จากการศึกษาของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ

¹ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13,” https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_Final.pdf, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

² สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, “แรงงานไทยในยุคดิจิทัลแพลตฟอร์ม,” <https://www.parliament.go.th>, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

ธนาคารไทยพาณิชย์ (Economic Intelligence Center: EIC) ได้ประเมินมูลค่าการตลาดของธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารในประเทศไทย พ.ศ. 2564 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 62 ของไตรมาสเดียวกันกับปี พ.ศ. 2563 ซึ่งมีมูลค่า 1.05 แสนล้านบาท และจะมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง³

เมื่อธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารมีแนวโน้มการเติบโตและมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร มีความต้องการแรงงาน ทำให้แนวโน้มการจ้างงานเข้าสู่ระบบแพลตฟอร์มมากขึ้น การบริหารจัดการเกี่ยวกับคนในองค์กรสำหรับธุรกิจแพลตฟอร์มจึงแตกต่างไปจากเดิม กิจกรรมเกือบทั้งหมดของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถูกดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม เช่น การรับสมัครงาน การจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่งผลให้สภาพและความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างไม่เหมือนเดิม ลักษณะงานมีความไม่มั่นคงและไม่ได้กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การที่นายจ้างและลูกจ้างมีปฏิสัมพันธ์กันเพียงผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มอันเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นอน และปราศจากกฎเกณฑ์กำกับจากภาครัฐ และแรงงานเหล่านั้นถูกเรียกว่า “แรงงานนอกระบบบนธุรกิจแพลตฟอร์ม” ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในแรงงานนอกระบบที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเปลี่ยนไป ส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของแรงงาน รวมถึงมาตรการคุ้มครองแรงงาน⁴ ในขณะเดียวกันพบว่าประเทศไทยในปัจจุบันแรงงานแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารยังไม่มีสถานะเป็นลูกจ้าง ส่งผลให้ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานต่าง ๆ จึงขาดการได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการในการทำงาน บทความนี้จึงได้อธิบายเกิดขึ้นของธุรกิจบริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทย แนวโน้มการกำเนิดแรงงานรูปแบบใหม่ ปัญหา สภาวะที่ต้องเผชิญจากการเติบโตของธุรกิจแพลตฟอร์ม การจัดสวัสดิการแรงงานในระบบของไทยกับการคุ้มครองแรงงานบริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มบริการ โดยมีเนื้อหาตามลำดับดังนี้

2. การเกิดขึ้นของธุรกิจบริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มในประเทศไทย

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อการปฏิบัติการดำเนินธุรกิจประเภทต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะธุรกิจอาหารได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจำหน่ายและการส่งสินค้าที่อาศัยความทันสมัยของระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมเกิดแพลตฟอร์มด้านการให้บริการรับส่งอาหารที่ทำให้การส่งสินค้าและการได้รับสินค้าสามารถตอบสนองต่อผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย ซึ่งการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ทำให้

³ Marketeer Team, “เจาะอินไซด์ Food delivery มีโอกาสเติบโตมากแค่ไหน,” 2565, <https://marketeeronline.co/archives/238462>, สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2566.

⁴ นิภาพรณ เจนสันติกุล, “แรงงานแพลตฟอร์มในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล,” *วารสารวิชาการแสงอีสาน* 18, ฉ.1 (มกราคม-มิถุนายน 2564): 6-7.

ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเดินทางมาซื้อและรับประทานอาหารที่ร้านอีกต่อไป การดำเนินการลักษณะดังกล่าวทำให้ธุรกิจอาหารไม่ต้องแบกรับต้นทุนของแรงงานและทุนเกี่ยวกับการจัดการหน้าร้านอีกต่อไป แต่ใช้การดำเนินการในลักษณะใหม่ที่สามารถลดต้นทุนของผู้ประกอบการร้านอาหารได้ ทำให้อัตรากำไรสูงขึ้น เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น โดยธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารนั้น จะประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้อง 4 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม แรงงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหาร และลูกค้า ที่มีการดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม⁵ ซึ่งในปัจจุบันทั่วโลกนับว่ามีแนวโน้มของธุรกิจดังกล่าวมากขึ้น อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกามีแพลตฟอร์มในการบริการรับส่งอาหาร ได้แก่ กรับฮับ (Grubhub) อุเบอร์อีทส์ (Uber Eats) ดอร์แดช (Door Dash) และโพสเมทส์ (Postmates) ประเทศจีนมีแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารรายใหญ่ 2 แพลตฟอร์ม ได้แก่ แอลเออร์เมอ (Ele.me) และ เมย์ทวน (Meituan) ซึ่งพัฒนาการของธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหาร จะแบ่งเป็น 3 ยุค ดังนี้⁶

ยุค 1.0 ปี ค.ศ. 2000-2009 ธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหารจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อกับร้านอาหาร สำหรับการซื้อกลับบ้านในลักษณะ Marketplaces หรือตลาดบนโลกออนไลน์ ลูกค้าจะสั่งอาหารผ่านทางเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์ จากนั้นแพลตฟอร์มจะส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งกับสถานที่การจัดส่งไปยังร้านอาหาร และร้านอาหารจะเป็นผู้จัดส่งอาหารเอง หรืออาจมีการจัดส่งอาหารผ่านบุคคลที่ 3 ซึ่งแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เป็นสื่อกลางเท่านั้น

ยุค 2.0 ธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหารได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากแพลตฟอร์มมีการขยายจำนวนร้านอาหารที่เข้าร่วมไปสู่กลุ่มเป้าหมายคือลูกค้าได้มากขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น จึงทำให้เกิดแรงดึงดูดผู้ใช้บริการมากตามมา พร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของแพลตฟอร์มที่มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานที่เป็นที่พอใจของลูกค้า การขยายบริการเหล่านี้ช่วยให้แพลตฟอร์มสามารถคิดรายได้เป็นค่าดำเนินการที่คิดจากสัดส่วนของมูลค่าอาหาร

ยุค 3.0 ธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหาร ได้ต่อยอดธุรกิจด้วยการเพิ่มการบริการต่าง ๆ มากขึ้นตามห่วงโซ่อุปทานอาหาร (Food supply chain) เช่น การจัดตั้งร้านอาหารที่ให้บริการเฉพาะซื้อกลับบ้านในรูปแบบครัวร่วม (Cloud kitchen) การทำแบรนด์ร้านอาหารของตนเอง การให้บริการจัดส่งวัตถุดิบ การสั่งซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ ระบบการชำระเงิน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การให้บริการใหม่ ๆ ช่วยให้แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารมีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอาหารจากการทำแบรนด์ของตนเอง สัดส่วนรายได้จากค่าอาหารที่

⁵ นันทพล พุทธิพงษ์, “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มดิจิทัล: ศึกษากรณีธุรกิจรับส่งอาหารในประเทศไทย,” *วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์* 11, ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2565): 271.

⁶ Marketeer Team, “เจาะอินไซด์ Food delivery มีโอกาสเติบโตมากแค่ไหน,”

เพิ่มขึ้นจากการจัดตั้งร้านอาหารที่ให้บริการเฉพาะซื้อกลับบ้านในรูปแบบครัวร่วม (Cloud kitchen) เป็นต้น

จากพัฒนาการของธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหารที่มีการเติบโต ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจผ่านการใช้แพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยประเทศไทยแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้⁷

1) แพลตฟอร์มส่งอาหารโดยเฉพาะ (Food-delivery specialized platform) เป็นแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นจากธุรกิจส่งอาหารโดยเฉพาะ เช่น Food panda เป็นต้น

2) แพลตฟอร์มที่เติบโตจากภายในธุรกิจ (In-house platform) เป็นแพลตฟอร์มที่ถูกพัฒนามาจากกลุ่มร้านอาหารขนาดใหญ่ มีลักษณะเป็นแฟรนไชส์หลายสาขา โดยนำระบบการขนส่งกระจายสินค้าเข้ามาเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่การบริการลูกค้า และพัฒนารูปแบบแบบการให้บริการขนส่งอาหารผ่านระบบโทรศัพท์และจึงพัฒนาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแพลตฟอร์มของตนเองอย่างในปัจจุบัน เช่น The pizza company เป็นต้น

3) แพลตฟอร์มไลฟ์สไตล์ (Synergistic/Collaborative Platforms) เป็นแพลตฟอร์มการให้บริการที่มีการพัฒนาแพลตฟอร์มจากการที่มีฐานข้อมูลผู้ใช้บริการจำนวนมาก แต่เพิ่มลักษณะการบริการเข้าไปเพิ่มเติม เช่น การบริการขนส่งอาหาร การบริการรับส่งพัสดุ การบริการด้านการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งการเกิดแพลตฟอร์มลักษณะดังกล่าวเป็นการขยายธุรกิจในด้านต่าง ๆ ให้เพิ่มขึ้นจากข้อมูลที่ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มมี ร่วมกับการบริการให้กับลูกค้าครบวงจรจนกระทั่งการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Man Get หรือ Get เป็นต้น

แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารในประเทศไทย ได้รับความนิยมและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และความสะดวกสบายในการเข้าถึงการรับบริการด้านอาหารอย่างครบวงจร ตั้งแต่กระบวนการเลือกร้านเลือกรายการอาหาร การจัดส่ง และการชำระเงินผ่านระบบต่าง ๆ จึงทำให้มูลค่าทางเศรษฐกิจและการพัฒนาระบบปฏิบัติการของแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น มีแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่หลากหลายเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค ร่วมกับการสร้างกลยุทธ์ของผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปจากเดิมจึงทำให้เกิดแพลตฟอร์มลักษณะดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารในประเทศไทยมีทั้งแพลตฟอร์มที่มาจากต่างประเทศ และแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่พัฒนาจากคนไทย บางแพลตฟอร์มได้รับความนิยมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องบางแพลตฟอร์มได้ปิดตัวลงด้วยกระแสการแข่งขัน พร้อมด้วยกลยุทธ์ทางเศรษฐกิจของแต่ละแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน ทั้งนี้แพลตฟอร์มที่มีการใช้บริการและครอบคลุมพื้นที่เกือบทั้งประเทศไทย ได้แก่ Grab Food, Line Man, Food panda, Shopee Food, Robinhood และ Gojek เป็นต้น

⁷ เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร และวรุตม์ ตูลารักษ์, รูปแบบงานใหม่ของคนซื้อมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม, (รายงานการวิจัย), กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท ร่วมกับสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม, 2563, 16-17.

Grab Food เป็นแพลตฟอร์มที่ถูกพัฒนาจากบริษัทเทคโนโลยี ประเทศสิงคโปร์ โดย Grab Food เป็นแพลตฟอร์มให้บริการรับส่งอาหารที่เกิดจากการขยายธุรกิจของ Grab ซึ่งจากเดิม Grab เป็นการให้บริการการเดินทาง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2560 ได้เปิดการให้บริการเพิ่ม คือ การบริการรับส่งอาหาร ภายใต้ชื่อ Grab Food ในระยะแรกมีการทดลองการให้บริการ และเปิดใช้อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2561 โดยมีเป้าหมายของการให้บริการ คือ ส่งอาหารในระยะเวลาอันรวดเร็ว เน้นส่งระยะ 5 กิโลเมตร โดยขึ้นอยู่กับสถานที่ที่ผู้ใช้บริการอาศัยอยู่ ภายในแพลตฟอร์มประกอบด้วยร้านอาหารยอดนิยมและร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าทั่ว กรุงเทพมหานคร และภายหลังเมื่อ Grab ควบรวมกิจการกับ Uber ในตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งหมด ทำให้การบริการภายใต้แพลตฟอร์ม Grab Food มีร้านอาหารเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมีร้านอาหารเข้าร่วมกว่า 200,000 ร้านค้า สำหรับพื้นที่บริการของ Grab Food ในประเทศไทยมีพื้นที่บริการทั้งหมด 74 จังหวัด และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยชำระค่าบริการการส่งอาหารออนไลน์ได้หลายช่องทาง ได้แก่ เงินสด Grab Pay Android Pay บัตรเครดิต และบัตรเดบิต⁸

Line Man เป็นแพลตฟอร์มที่เดิมมีการให้บริการเกี่ยวกับการสนทนา การส่งข้อความ ซึ่งถูกพัฒนาจากบริษัทในประเทศเกาหลีใต้ เมื่อแพลตฟอร์มดังกล่าวได้รับความนิยม จึงพัฒนารูปแบบการบริการร่วมกับนักพัฒนาในประเทศไทย จนสามารถพัฒนาและก่อตั้งในปี พ.ศ. 2559 โดยแพลตฟอร์มดังกล่าวได้เพิ่มการให้บริการรับส่งอาหาร โดยมีเป้าหมายยกระดับธุรกิจอาหารในไทยแบบครบวงจร ตั้งแต่ออนไลน์ไปถึงออฟไลน์ (O2O) ทั้งการค้นหาข้อมูล การรีวิวร้านอาหาร การสั่งอาหารเดลิเวอรี่ บริการขนส่งตามความต้องการอื่น ๆ รวมถึงตามความต้องการสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยแพลตฟอร์มดังกล่าว มีความโดดเด่นของการบริการจัดส่งอาหาร คือ พาร์ทเนอร์ร้านอาหารจำนวน 500,000 ร้าน เนื่องจาก Line Man มี Wongnai เป็นหุ้นส่วนช่วยรวบรวมร้านอาหารจำนวนมาก เนื่องจาก Wongnai เป็นแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการแนะนำร้านอาหารและรวบรวมข้อมูลร้านอาหารยอดนิยมของคนไทย ทำให้เป็นจุดแข็งของ Line Man นอกจากนี้แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารดังกล่าวเปิดให้บริการทุกจังหวัดของประเทศไทย และมีการบริการภายในแพลตฟอร์มตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการ Line Man สามารถชำระค่าบริการผ่านวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ เงินสด Rabbit LINE Pay Mobile Banking บัตรเครดิต และบัตรเดบิต⁹

⁸ วนัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์, “การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร,” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561), 30- 31, ใน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030382_9907_9882.pdf, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

⁹ Siramol Jiraporn, “ทำความเข้าใจ LINE MAN Wongnai เทคสตาร์ทอัพนิคอร์นตัวใหม่ ที่เข้าใจคนทำงานรุ่นใหม่,” 2565, Line Man <https://techsauce.co/connext/career-insight/line-man-wongnai>, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

Food Panda แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งพัฒนาและก่อตั้งแพลตฟอร์มจากบริษัทประเทศเยอรมนี ในเครือบริษัท Rocket Internet ที่ให้บริการต่าง ๆ ในแพลตฟอร์มอื่น ได้แก่ Lazada Easy Taxi และ Zalora โดยบริษัทได้มุ่งหน้าขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องด้วยกลยุทธ์ Hyperlocalization ที่เน้นการขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภค โดยประเทศไทยมีพื้นที่ให้บริการของแพลตฟอร์ม Food Panda ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัด พร้อมกับ Food Panda ได้พยายามเพิ่มจำนวนร้านอาหารในแพลตฟอร์มให้ได้มากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันมีร้านค้ามากกว่า 145,000 ร้านที่ร่วมประกอบธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มกับ Food Panda โดยเปิดให้บริการภายในแพลตฟอร์ม 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการการส่งอาหารผ่านวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ เงินสด Paypal และบัตรเครดิต¹⁰

Shopee Food เป็นแพลตฟอร์มที่ถูกพัฒนาจาก แพลตฟอร์มการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ชื่อว่า Shopee มีต้นกำเนิดจากประเทศสิงคโปร์ ภายใต้บริษัท Sea Group ต่อมาได้ขยายการบริการมากขึ้นโดยพัฒนาเป็นแพลตฟอร์มการบริการรับส่งอาหาร Shopee Food ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 บริษัทซอปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการเปิดรับไรเดอร์ผ่านเพจ Shopee Food Rider และเนื่องด้วยเป็นแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่ดำเนินธุรกิจภายหลังแพลตฟอร์มอื่น จึงมีกลยุทธ์มุ่งเน้นด้วยการประกาศกฎเกณฑ์ที่ไรเดอร์สามารถทำงานได้อย่างอิสระและสร้างโอกาสการทำงานที่ไรเดอร์สามารถทำงานร่วมกับแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารอื่นได้ ปัจจุบัน Shopee Food เป็นแพลตฟอร์มบริการรับส่งอาหารที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 54 จังหวัดประเทศไทย เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เงินสด Mobile Banking บัตรเครดิต บัตรเดบิต ShopeePay และSpaylater¹¹

Robinhood แพลตฟอร์มการให้บริการขนส่งอาหารที่พัฒนาขึ้นโดยคนไทย อยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท เพอร์เฟิล เวนเจอร์ส จำกัด ในเครือเอสซีบี เท็นเอกซ์ (SCB 10X) โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดเล็ก เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายและมีช่องทางทางการตลาดเพิ่มขึ้น และแก้ไขปัญหาที่ร้านอาหารขนาดเล็กไม่สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ได้เนื่องจากมีค่าธรรมเนียมการใช้แพลตฟอร์มที่สูง ซึ่งแพลตฟอร์ม Robinhood จะไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้แพลตฟอร์มกับร้านอาหาร พร้อมกับพัฒนาระบบการได้รับเงินจากการขายอาหารที่รวดเร็วขึ้นภายใน 1 ชั่วโมง ทำให้ร้านอาหารขนาดเล็กมีกระแสเงินหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ปัจจุบัน Robinhood มีร้านอาหารที่เข้าร่วมจำนวน 150,000 ร้าน เปิดให้บริการภายในพื้นที่

¹⁰ มติชนออนไลน์, “ฟู้ดแพนด้า ขึ้นแท่นฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์มเจ้าแรก เปิดให้บริการครบ 77 จังหวัดก่อนใคร,” 2563, https://www.matichon.co.th/lifestyle/tech/news_2436567, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

¹¹ Shopee Food, “เงื่อนไขการให้บริการ ShopeeFood,” 2564, <https://help.shopee.co.th/portal/article/77260>, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถชำระค่าบริการผ่าน SCB Easy App บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเติมเงิน และการชำระเงินผ่าน PointX¹²

Get หรือ Gojek เป็นแพลตฟอร์มที่มีต้นกำเนิดจากประเทศอินโดนีเซีย ในปี พ.ศ. 2558 ทางบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มและเปิดให้บริการรับส่งอาหาร และมีการบริการรับส่งสิ่งของต่าง ๆ ที่เรียกว่าใช้ชื่อว่า GoSend และการบริการไปซื้อสินค้าตามรายการที่สั่งยังร้านค้าต่าง ๆ ที่ชื่อว่า GoMart ซึ่งผู้บริหารมีกลยุทธ์ในการกำหนดชื่อในแต่ละประเทศที่ให้บริการแตกต่างกันออกไป เช่น ประเทศสิงคโปร์ ชื่อ Gojek ประเทศไทย ใช้ชื่อ Get ประเทศเวียดนาม ใช้ชื่อ GoViet สำหรับประเทศไทยแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารดังกล่าวมีร้านอาหารเข้าร่วมจำนวน 40,000 ร้าน เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้รับบริการสามารถชำระค่าบริการโดยเงินสดได้เพียงอย่างเดียว¹³

ตาราง 1 ลักษณะการให้บริการของแพลตฟอร์มบริการรับส่งอาหารประเภทต่าง ๆ

แพลตฟอร์ม	การบริการ				
	จำนวนร้านค้า	ช่วงเวลาให้บริการ	วิธีชำระค่าบริการ	บริการอื่น	พื้นที่การให้บริการ
Grab Food	200,000 ร้าน	24 ชั่วโมง	-เงินสด -GrabPay -Android Pay -บัตรเครดิต -บัตรเดบิต	-บริการส่งอาหาร -เรียกรถโดยสาร -บริการรับส่งพัสดุ -บริการสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ	74 จังหวัด ประเทศไทย
Line Man	500,000 ร้าน	24 ชั่วโมง	-เงินสด -Rabbit LINE Pay -Mobile Banking -บัตรเครดิต -บัตรเดบิต	-บริการส่งอาหาร -บริการรับส่งของ	ทุกจังหวัด ประเทศไทย
Food Panda	145,000 ร้าน	24 ชั่วโมง	-เงินสด -Paypal -บัตรเครดิต	-บริการส่งอาหาร -บริการรับส่งของ -บริการสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ	ทุกจังหวัด ประเทศไทย

¹² ไทยพาณิชย์, “Robinhood แอปพลิเคชัน Food Delivery จากกลุ่ม SCB ที่ต้องการคืนกำไรให้สังคม,” มปป, <https://www.scb.co.th/th/personalbanking/stories/business-maker/robinhood.html>, สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2566.

¹³ วณัฐรจา พงศ์สุพัฒน์, “การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร,” 32.

ตาราง 1 (ต่อ)

แพลตฟอร์ม	การบริการ				
	จำนวนร้านค้า	ช่วงเวลาให้บริการ	วิธีชำระค่าบริการ	บริการอื่น	พื้นที่การให้บริการ
Shopee Food	ไม่พบข้อมูล	24 ชั่วโมง	-เงินสด -ShopeePay - Mobile Banking -บัตรเครดิต -บัตรเดบิต -Spaylater	-บริการส่งอาหาร	54 จังหวัด ประเทศไทย
Robinhood	150,000 ร้าน	24 ชั่วโมง	-SCB Easy App -บัตรเครดิต -บัตรเดบิต -บัตรเติมเงิน -การชำระเงินผ่าน PointX	-บริการส่งอาหาร -บริการจองที่พักและท่องเที่ยวแบบครบวงจร -บริการสั่งซื้อสินค้าจากซูเปอร์มาร์เก็ตและร้านค้า -บริการรับส่งของ -บริการรถยนต์รับจ้าง	กรุงเทพ ปริมณฑล
Get / Gojek	40,000 ร้าน	24 ชั่วโมง	-เงินสด	-บริการส่งอาหาร -บริการเรียกรถจักรยานยนต์รับจ้าง -บริการรับส่งพัสดุ	กรุงเทพ ปริมณฑล

3. แนวโน้มการกำเนิดแรงงานรูปแบบใหม่ ปัญหา สภาพที่ต้องเผชิญจากการเติบโตของธุรกิจแพลตฟอร์ม

จากแนวโน้มการเติบโตขึ้นของธุรกิจบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ร่วมกับการพัฒนาแพลตฟอร์มธุรกิจต่าง ๆ ที่เพิ่มการให้บริการรับส่งอาหาร เป็นผลให้แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารได้รับความนิยมไปทั่วโลก พฤติกรรมของผู้บริโภคและทางเลือกในการรับบริการที่หลากหลายขึ้น ร่วมกับผลกระทบจากสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด19 จึงเป็นแรงกระตุ้นให้ธุรกิจนี้เติบโตมากยิ่งขึ้น Research and Markets รายงานมูลค่าตลาดบริการรับส่งอาหารออนไลน์ทั่วโลก พบว่า ในปี 2562 ตลาดมีมูลค่า 107.44 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และปี 2563 ตลาดมีมูลค่า 111.32 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เติบโต 3.61% และมีการคาดการณ์ว่าในปี 2573 มูลค่าตลาดบริการส่งอาหารออนไลน์จะเพิ่มขึ้นเป็น 154.34 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนมูลค่าตลาดบริการส่งอาหารออนไลน์ในประเทศไทยนั้น มีข้อมูลจาก Euromonitor และศูนย์วิจัย

กสิกรไทย ที่ได้รวบรวมข้อมูลรายงานมูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ ในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2567 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปี พ.ศ. 2558 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 42,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2559 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 45,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2560 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 49,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2561 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 53,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2562 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 61,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2563 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 68,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2564 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์คิดเป็น 74,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2565 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 82,000 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2566 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ คิดเป็น 90,000 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2567 คาดการณ์มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ 99,000 ล้านบาท¹⁴

ตาราง 2 มูลค่าตลาดบริการสั่งอาหารออนไลน์ ปี พ.ศ. 2558-2567

ปี พ.ศ.	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	2566	2567
หน่วย ล้าน บาท	42,000	45,000	49,000	53,000	61,000	68,000	74,000	82,000	90,000	99,000

เมื่อการดำเนินธุรกิจแพลตฟอร์มเติบโตขึ้น ทำให้ความต้องการแรงงานในระบบแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องด้วยธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้อง 4 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม แรงงานแพลตฟอร์ม ร้านอาหาร และลูกค้า ที่มีการดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม มีลักษณะผสมผสานทั้งการจ้างแรงงานโดยแพลตฟอร์ม มีอำนาจในการสั่งการ การควบคุมผ่านกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน และลักษณะที่เป็นการจ้างทำของบางส่วนโดยมีความเป็นอิสระในการทำงานที่สามารถเลือกช่วงเวลาในการทำงานได้ ซึ่งผู้ประกอบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอันกอร์ทิมในการจัดการธุรกิจ ดังนั้นแล้วจึงทำให้แรงงานแพลตฟอร์มอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาควบคุมของแพลตฟอร์มและฟิงพาแพลตฟอร์มในการทำงาน และเมื่อความต้องการบริการรับส่งอาหารผ่านระบบออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น จำนวนแรงงานจึงมุ่งเข้าสู่การเป็นไรเดอร์หรือแรงงานแพลตฟอร์มในธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหารมากขึ้น แต่ในปัจจุบันสถานะทางกฎหมายยังไม่ได้มีการให้สถานะว่าแรงงานดังกล่าวว่าเป็นลูกจ้าง จึงไม่ได้รับสวัสดิการและการคุ้มครอง

¹⁴ ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.), “ปัญหาของผู้บริโภคจากการใช้บริการแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันบริการสั่งอาหาร Food Delivery,” 2564, <https://www.tcc.or.th/appeal/ปัญหาของผู้บริโภคจากกา/>, สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

ตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งทำให้กลุ่มแรงงานดังกล่าวยังไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ตามมาตรฐานแรงงานทั่วไป นอกจากนี้ ปัญหาดังกล่าวเกิดมาจากการที่กฎหมายไม่สามารถเข้าไปควบคุมและกำกับกิจกรรมของธุรกิจแพลตฟอร์มได้ ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองแรงงานในด้านต่าง ๆ เช่น สัญญาจ้างแบบยืดหยุ่นทำให้นายจ้างมีอำนาจต่อรองและสามารถยกเลิกสัญญาได้ตลอดเวลา สภาพการทำงานที่ไม่มั่นคง และการถ่ายโอนความเสี่ยงด้านต้นทุนของการทำงานไปยังแรงงาน หรือการไม่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกัน เป็นผลมาจากสถานภาพสัญญาจ้างแรงงานและความเหลื่อมล้ำทางอำนาจระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมทั้งการตั้งเงื่อนไขการประเมินผลการทำงานโดยผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าเพียงฝ่ายเดียวและการสะสมชื่อเสียงระหว่างการทำงานจากความคิดเห็นและการให้ระดับคะแนนจากลูกค้า ซึ่งใช้เป็นความดีความชอบในการปฏิบัติงาน หากแรงงานต้องการยุติการทำงานกับแพลตฟอร์มหนึ่งเพื่อไปสมัครทำงานกับอีกแพลตฟอร์มหนึ่ง การสะสมชื่อเสียงระหว่างการทำงานที่ผ่านมาไม่สามารถใช้ไปต่อยอดหรือเป็นรางวัลเชิดชูใด ๆ ได้¹⁵

นอกจากนี้ด้านสัมพันธภาพระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างต่างไปจากเดิม เป็นเพียงความสัมพันธ์ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเท่านั้น นับว่าเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นอน ส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของแรงงาน รวมถึงมาตรการคุ้มครองแรงงานด้วย ผลการสัมภาษณ์จากผู้แทน 3 ฝ่าย ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ และแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร จัดโดยศูนย์นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้สะท้อนสภาพปัญหาของแรงงานนอกระบบบนธุรกิจแพลตฟอร์มที่ไม่ได้มีสถานะตามนิยามทางกฎหมาย พร้อมกับเป็นกลุ่มลูกจ้างอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง มีโอกาสได้รับอันตรายระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น การบริการรับส่งอาหาร การไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการและการได้รับความคุ้มครองจากภาครัฐ พร้อมกับการเผชิญความไม่ธรรมจากผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มที่ใช้อำนาจอย่างเต็มรูปแบบต่อนายจ้าง ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ให้การนิยามแรงงานนอกระบบบนธุรกิจแพลตฟอร์มว่าคือ ลูกจ้าง แต่เรียกว่า “พาร์ทเนอร์”¹⁶ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 575 การจ้างแรงงาน คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่าลูกจ้างตกลงจะทำงานให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่านายจ้างและนายจ้างตกลงจะให้สินจ้างตลอดเวลาที่ทำงาน ซึ่งปรากฏสถานภาพของลูกจ้างที่มีความสัมพันธ์กับนายจ้างผ่านการจ้างงาน¹⁷ นอกจากนี้มาตรา 4 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กล่าวถึงสัญญาจ้างไม่ว่าเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาที่มีการระบุชัดเจนหรือที่เข้าใจโดยปริยายซึ่งให้บุคคลหนึ่งเรียกว่าลูกจ้างตกลงจะทำงานให้แก่อีกบุคคล

¹⁵ เขมภัทร ทฤษฎีคุณ, “จะช่วยแรงงานยุคใหม่ รัฐควรต้องปรับตัว,” 2566, <https://pridi.or.th/th/content/2023/12/1801>, สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2567.

¹⁶ ประชาไทย, “ชวนรู้จักปัญหาไรเดอร์มูมแรงงานสัมพันธ์ที่ยังคลุมเครือและแนวแก้ไขคุ้มครองในทางกฎหมายที่อาจต้องถกอีกยาว,” 2564, <https://prachatai.com/journal/2021/08/94442>, สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2566.

¹⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 575.

หนึ่งเรียกว่านายจ้างและนายจ้างตกลงจะให้ค่าจ้างตลอดเวลาที่ทำงานให้¹⁸ แต่เมื่อพิจารณา สัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างแรงงานและผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม จะมีลักษณะการเรียกชื่อของ คู่สัญญาในลักษณะที่แตกต่างกัน หากจะพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ในชื่อเรียกคู่สัญญาจึงไม่สามารถนิยามรายละเอียดของความสัมพันธ์ได้ชัดเจนนัก หากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มเรียก ตัวเองว่านายจ้างและเรียกแรงงานว่าลูกจ้างจะสามารถพิจารณาว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญ อย่างหนึ่งที่ใช้สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มและลูกจ้างในรูปแบบ สัญญาจ้างแรงงาน นอกจากนี้บริบทของกฎหมายไทยยังไม่มีแนวทางที่แน่ชัดสำหรับการนิยาม ความสัมพันธ์ของการจ้างงานลักษณะดังกล่าวว่าการทำงานรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มมี ความสัมพันธ์ในรูปแบบสัญญาจ้างแรงงานหรือสัญญาจ้างทำของ ซึ่งแตกต่างจากกรณีของ ต่างประเทศที่มีคำตัดสิน หรือคำพิพากษาที่ชัดเจนออกมาเพื่อเป็นแนวทาง เช่นกรณีของรัฐ แคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีกฎหมาย Assembly Bill 5 ที่กำหนดสถานะทาง กฎหมายของผู้ทำงานในรูปแบบนี้¹⁹

ในอนาคตแนวโน้มอัตราการเกิดขึ้นของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่ง อาหารจะเพิ่มขึ้น อัตราการเติบโตและมูลค่าทางเศรษฐกิจของธุรกิจบริการรับส่งอาหาร ออนไลน์จะมีมูลค่าทางการตลาดที่ดีขึ้น แต่ด้วยปัญหาทางด้านสถานภาพทางกฎหมาย การนิยามการจ้างงานและการพิจารณาลักษณะของสัญญาจ้างแรงงานดังกล่าวยังไม่ชัดเจน ย่อมส่งผลให้การคุ้มครองแรงงาน และแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมยังไร้ทิศทาง อย่างไรก็ตามแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มยังคงต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น การแก้ไข สถานการณ์ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องดำเนินการร่วมกันกับผู้มีบทบาทเกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงาน ภาครัฐในฐานะผู้กำหนดนโยบายและมาตรฐานทางกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเปราะบาง ดังกล่าวได้มีสถานะและการคุ้มครองที่ดีขึ้น ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มในฐานะที่ใช้แรงงาน นอกระบบแพลตฟอร์มในการขับเคลื่อนธุรกิจ จึงจำเป็นต้องสร้างกลไกด้านการจัดการแรงงาน ดังกล่าวเพื่อให้แรงงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีระหว่างการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลที่เป็นเป้าหมายการพัฒนาของประเทศไทยต่อไป

4. การจัดสวัสดิการแรงงานในระบบของประเทศไทยและการคุ้มครองแรงงานบริการรับส่ง อาหารผ่านแพลตฟอร์ม

การจัดสวัสดิการแรงงานในระบบของประเทศไทย มีแนวทางการจัดสวัสดิการที่กำหนดตาม กรอบของกฎหมายแรงงาน ซึ่งกฎหมายได้กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ พร้อมกับมี มาตรการส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้นายจ้างมีการจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้าง

¹⁸ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541, มาตรา 4.

¹⁹ พรสุดา เจียมพัฒนตระกูล, “สถานะทางกฎหมายของผู้ทำงานบริการรับส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์ม,” 2566, <https://www.labour.go.th/index.php/service-register-2/63762-2022-06-02-00-44-26>, สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2566.

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงานในประเทศไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และกฎกระทรวงว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยสวัสดิการแรงงานถูกนิยามว่าเป็นการดำเนินการใด ๆ ที่ดำเนินการโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน หรือรัฐบาลเพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีสุขภาพดี มีความปลอดภัยในการทำงานมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจากการได้รับสวัสดิการยังครอบคลุมประโยชน์ไปยังครอบครัวของลูกจ้างด้วย โดยสวัสดิการแรงงานในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้²⁰

1. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้ว เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการ ซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้ สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการ จัดสวัสดิการใน สถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทน ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2548 เป็นต้นไป

1.1 ในสถานที่ทำงานต้องจัดให้มีน้ำดื่มและห้องน้ำ โดยน้ำดื่มจะต้องจัดน้ำสะอาด 1 ที่ต่อลูกจ้างไม่เกิน 40 คน และเพิ่มขึ้นตามอัตราส่วน ซึ่งเศษของ 40 คนนั้น หากเกิน 20 คนให้ถือเป็น 40 คน ห้องน้ำ ห้องส้วมที่มีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพถูกสุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน และแยกชาย-หญิง หากมีลูกจ้างเป็นคนพิการก็จะต้องมีห้องน้ำห้องส้วมสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ โดยแบบและจำนวนห้องน้ำห้องส้วมให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุม อาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2 สิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล ในสถานที่ทำงานต้องจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล เวชภัณฑ์และยา เพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพอ โดยแบ่งตามจำนวนลูกจ้าง แบ่งเป็นประเภทสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ประเภทสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป และประเภทสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป

1.3 นายจ้างอาจทำข้อตกลงกับสถานพยาบาลเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาได้ตลอด 24 ชั่วโมง นายจ้างสามารถทำข้อตกลงกับสถานพยาบาลที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาได้ตลอดเวลา เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

2. สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เนื่องด้วยบริบทแต่ละพื้นที่และความต้องการของลูกจ้างที่แตกต่างกันไป คณะกรรมการสวัสดิการตามพระราชบัญญัติ จึงกำหนดให้มีรูปแบบสวัสดิการพนักงานที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ แต่สถานประกอบการสามารถจัดสวัสดิการให้ตามความต้องการของลูกจ้างได้ เพื่อเป็นทางเลือก โดยแบ่งเป็น 5 หมวด ได้แก่ สวัสดิการ

²⁰ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, “สวัสดิการแรงงาน,” 2554,

<https://www.labour.go.th/index.php/hm7/73-2562-01-04-06-01-50>, สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2566.

ที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต และสวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย

นอกจากนี้แนวทางของประเทศไทยยังมีการส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ โดยกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดในมาตรา 96 ให้นายจ้างของสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง อย่างน้อย 5 คน โดยที่กรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการให้มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในกรณีที่สถานประกอบกิจการใดของนายจ้างมีคณะกรรมการลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ให้คณะกรรมการลูกจ้าง ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการจะช่วยให้เกิดการส่งเสริมระบบทวิภาคี เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีการหารือกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้อย่างเหมาะสม ไม่ใช่ให้นายจ้างจัดการแต่ฝ่ายเดียว รวมถึงการที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้แสดงความต้องการและนายจ้างได้รับฟังความคิดเห็นดังกล่าวด้วย²¹ ทั้งนี้จากกรอบข้อกำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานให้กับลูกจ้าง จะพบว่าเป็นไปตามกรอบของกฎหมายกำหนด เมื่อเกิดสัญญาจ้างแรงงานลูกจ้างจะได้รับการคุ้มครองภายใต้ข้อบังคับทางกฎหมาย ซึ่งรวมการได้รับการจัดสวัสดิการแรงงานดังกล่าวด้วย นอกจากนี้กฎหมายยังมีเจตนารมณ์ที่ให้แรงงานสามารถรวมกลุ่มกันในการจัดตั้งสหภาพแรงงานที่สามารถเป็นกลไกตามกฎหมายในการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 มาตรา 86²² สหภาพแรงงานจะมีขึ้นได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ สหภาพแรงงานต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และลูกจ้างด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีกฎหมายฉบับอื่นๆที่กำหนดมาตรการในการจัดสวัสดิการแรงงานที่ประเทศไทยได้กำหนดสิทธิประโยชน์ และการคุ้มครอง ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561

สำหรับการวางแผนทางการได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มของประเทศไทยนั้น พบว่าอุปสรรคของสถานภาพของแรงงานประเภทดังกล่าว ไม่ถูกนิยามว่าเป็นลูกจ้าง การขาดความชัดเจนในการรับรองว่ามีสถานะ ทำให้แรงงานดังกล่าวถูกเรียกว่า “แรงงานนอกระบบ” ส่งผลต่อการคุ้มครองตามมาตรการทางกฎหมายต่าง ๆ ทำให้

²¹ พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518, มาตรา 96.

²² พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518, มาตรา 86.

แนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานเป็นเพียงความพึงพอใจในการกำหนดจากผู้ประกอบการแพลตฟอร์มเท่านั้น ซึ่งสิทธิที่ลูกจ้างพึงได้จึงขาดไป พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ไม่สามารถคุ้มครองแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้ ส่งผลต่อการคุ้มครองต่าง ๆ ตามกฎหมาย ได้แก่ หลักประกันการทำงาน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด สิทธิการลา ค่าชดเชย การร้องทุกข์ เป็นต้น นอกจากนี้ทำให้ขาดการได้รับสิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคมในฐานะที่ลูกจ้างเป็นผู้ประกันตน กรณีการได้รับความคุ้มครองเมื่อประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ เสียชีวิต คลอดบุตร ชราภาพ และว่างงาน แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันแรงงานแพลตฟอร์มถือว่าเป็นแรงงานนอกระบบ ที่สามารถได้รับสิทธิการประกันตนตามมาตรา 39 และ 40 ได้ และมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ได้เฉพาะกรณี เสียชีวิต ทูพพลภาพ และคลอดบุตร แม้ว่าจะมีการเปิดโอกาสให้แรงงานนอกระบบสามารถรับสิทธิตามประกันสังคมตามมาตราดังกล่าวได้ แต่สิทธิดังกล่าวเป็นการได้มาจากการดำเนินการของลูกจ้างเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการจัดการจากฝั่งนายจ้างแต่อย่างใด นับว่าไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของการจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้าง รวมถึงสิทธิที่เกี่ยวกับการรวมกลุ่มกันของลูกจ้างในการยื่นข้อเรียกร้องเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การจัดตั้งองค์กรกลางของลูกจ้าง กระบวนการในการทำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การเปลี่ยนแปลงและความทันสมัย ก่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ตามกระแสการพัฒนาโลกที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลง เป้าหมายการพัฒนาของประเทศจึงเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดธุรกิจแพลตฟอร์มประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทย ซึ่งแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ (1) แพลตฟอร์มการบริการรถสาธารณะ (2) แพลตฟอร์มการบริการที่พักอาศัย (3) แพลตฟอร์มการให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน (4) แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร และ (5) แพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งพัสดุ พร้อมกับแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารมีแนวโน้มเติบโตขึ้น จากสถานการณ์โลกเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้คนเปลี่ยนไป มีวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ความต้องการในการใช้บริการการส่งอาหารและส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มจึงมากขึ้น มูลค่าตลาดบริการส่งอาหารออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา จากสถานการณ์ที่กล่าวข้างต้นทำให้บุคลากรทางด้านแรงงานเข้าสู่ระบบการจ้างงานบนแพลตฟอร์มมากขึ้น ซึ่งเป็นการจ้างงานในรูปแบบ Gig Worker ซึ่งเป็นการทำงานระยะสั้น จบไปทีละงานและไม่จำเป็นต้องยึดติดกับสถานประกอบการใดประกอบการหนึ่ง แรงงานสามารถรับได้หลาย ๆ งานพร้อมกัน เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้รูปแบบการจ้างงานดังกล่าวได้รับความสนใจจากแรงงานด้วย

เมื่อแรงงานที่เข้าสู่ระบบแพลตฟอร์มที่มีอัตราแนวโน้มสูงขึ้น กระบวนการจัดการแรงงานดังกล่าวจึงเป็นหน้าที่หลักที่ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มต้องดำเนินการ และเนื่องด้วยเป็นการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนดำเนินการ จึงทำให้รูปแบบการจัดการแรงงานแตกต่างไปจากผู้ประกอบในสถานประกอบการปกติทั่วไป แต่อย่างไรก็ตามหลายกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการจัดการแรงงานแพลตฟอร์มเกิดขึ้น เกิดการเรียกร้องความเป็นธรรมในการจ้างงาน การจัดสวัสดิการแรงงาน ทำให้กลุ่มแรงงานดังกล่าวเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน สำหรับประเทศไทยภาครัฐได้กำหนดมาตรการทางกฎหมายแรงงานเพื่อไว้ทำหน้าที่คุ้มครองปกป้องสิทธิผลประโยชน์ของแรงงาน พร้อมกับเป็นมาตรการในการส่งเสริมแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานที่เป็นหน้าที่ที่ผู้ประกอบการพึงปฏิบัติ แต่การไม่ได้รับรองสถานภาพทางกฎหมายในการเป็นลูกจ้างกับแรงงานกลุ่มดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถได้รับการคุ้มครองตามมาตรการทางกฎหมายแรงงานได้ ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ภาครัฐจำเป็นต้องกำหนดนโยบายทั้งมิติทางการบริหารจัดการ และมีทางด้านกฎหมาย เพื่อให้การคุ้มครองและการจัดสวัสดิการแรงงานให้กับกลุ่มดังกล่าวมีแนวทางที่เป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยขอเสนอแนะจากการศึกษาสภาพปัญหาและสถานการณ์ของประเทศไทยดังนี้

1. การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับสถานภาพของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม

การปรับปรุงกฎหมายที่ระบุตัวตนหรือสถานภาพของแรงงานกลุ่มดังกล่าวต้องมีความชัดเจนที่จะสามารถระบุถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม และแรงงาน แม้ว่าลักษณะการทำงานจะเป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ ต้องให้คำนิยามตามบริบทที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีสถานภาพทางกฎหมายที่ถูกตีตราว่าเป็นลูกจ้างและนายจ้างซึ่งจะสอดคล้องกับการเกิดนิติสัมพันธ์ตามสัญญาการจ้างแรงงาน นอกเหนือจากนั้นการมีสถานภาพทางกฎหมายจะก่อให้เกิดการบังคับในการกำหนดมาตรการในการคุ้มครองแรงงานอื่น ๆ ที่ภาครัฐจะสามารถผลักดันให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มสามารถจัดสวัสดิการแรงงานให้กับแรงงานกลุ่มดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

2. การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดสวัสดิการแรงงาน

การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมกับแรงงานกลุ่มดังกล่าว เนื่องด้วยบริบทของการจ้างงาน ลักษณะงานและความเป็นอิสระในการทำงาน แตกต่างไปจากเดิม มาตรการของภาครัฐในการสร้างมาตรฐานการจัดสวัสดิการแรงงานสำหรับผู้ประกอบการจึงควรปรับปรุง หรือสร้างข้อกำหนดมาตรการทางกฎหมายให้สามารถบังคับให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มต้องจัดสวัสดิการแรงงานเพื่อสร้างความคุ้มครองให้กับแรงงานให้แรงงานแพลตฟอร์มสามารถยกระดับคุณภาพชีวิต มีความสุข และความปลอดภัยในระหว่างการทำงานด้วย นอกจากนี้การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดสวัสดิการแรงงานต้องสร้างมาตรการทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดกลไกความร่วมมือในการจัดสวัสดิการแรงงานที่มา

จากความต้องการของแรงงานแพลตฟอร์ม ผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

3. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการข้อมูลแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม

หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการข้อมูลแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจแพลตฟอร์ม จำนวนแรงงานแพลตฟอร์ม สำหรับเป็นฐานข้อมูลระดับชาติที่เป็นชุดข้อมูลเดียวกัน เนื่องด้วยสภาพบริบทของประเทศไทย การรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐยังแยกส่วนตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน ส่งผลเสียต่อการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับการวางแผนทางการคุ้มครองและการจัดสวัสดิการแรงงาน หากหน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและกำหนดนโยบายในการรวบรวมข้อมูล จะก่อให้เกิดผลดีต่อการมีข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการ รวมทั้งเป็นข้อมูลที่ภาคประชาสังคมสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในมุมวิชาการและการสร้างนวัตกรรมทางความคิดต่าง ๆ

4. การพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานสำหรับกลุ่มแรงงานแพลตฟอร์ม

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงานควรค้นหาวិธีการและรูปแบบในการบริหารจัดการสวัสดิการให้กับกลุ่มแรงงานประเภทดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางที่สนับสนุนโดยภาครัฐ หรือสร้างรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานให้เหมาะสมกับกลุ่มแรงงานแพลตฟอร์ม ซึ่งอาจอาศัยความร่วมมือกับกลุ่มนักวิชาการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติที่นอกเหนือจากรูปแบบการจัดสวัสดิการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม เพื่อให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มใช้เป็นแนวทางหรือเป็นจุดริเริ่มของการจัดสวัสดิการแรงงานในรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการและบริบทของการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์ม

บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. “สวัสดิการแรงงาน.” 2554.
<https://www.labour.go.th/index.php/hm7/73-2562-01-04-06-01-50>.
สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2566.
- เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทจรรยา และวรุตย์ ตูลารักษ์. รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหาร
ที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม, (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท
ร่วมกับสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม. 2563, 16-17.
- เชมภัทร ทฤษฎีคุณ. “จะช่วยแรงงานยุคใหม่ รัฐควรต้องปรับตัว.” 2566.
<https://pridi.or.th/th/content/2023/12/1801>. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2567.
- ไทยพาณิชย์. “Robinhood แอปพลิเคชัน Food Delivery จากกลุ่ม SCB ที่ต้องการคืนกำไร
ให้สังคม.” มปป. <https://www.scb.co.th/th/personalbanking/stories/business-maker/robinhood.html>. สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2566.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. “แรงงานแพลตฟอร์มในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล.” วารสารวิชาการแสง
อีสาน 18, ฉ.1 (มกราคม-มิถุนายน 2564): 6-7.
- นันทพล พุทธิพงษ์. “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มดิจิทัล: ศึกษา
กรณีธุรกิจรับส่งอาหารในประเทศไทย.” วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์ 11, ฉ.1
(มกราคม-มิถุนายน 2565): 271.
- ประเทศไทย. “ชวนรู้จักปัญหาไรเดอร์มุมนางงานสัมพันธ์ที่ยังคลุมเครือและแนวแก้ไขคุ้มครอง
ในทางกฎหมายที่อาจต้องถกอีกยาว.” 2564.
<https://prachatai.com/journal/2021/08/94442>. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2566.
- ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.). “ปัญหาของผู้บริโภคจากการใช้
บริการแพลตฟอร์ม หรือแอปพลิเคชันบริการส่งอาหาร Food Delivery.” 2564.
<https://www.tcc.or.th/appeal/ปัญหาของผู้บริโภคจากกา/>. สืบค้นเมื่อ 27
ธันวาคม 2566.
- พรสุดา เจียมพัฒนาตระกูล. “สถานะทางกฎหมายของผู้ทำงานบริการรับส่งอาหารผ่าน
แพลตฟอร์ม.” 2566. <https://www.labour.go.th/index.php/service-register-2/63762-2022-06-02-00-44-26>. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2566.
- มติชนออนไลน์. “ฟู้ดแพนด้า ขึ้นแท่นฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์มเจ้าแรก เปิดให้บริการครบ 77
จังหวัดก่อนใคร.” 2563.
https://www.matichon.co.th/lifestyle/tech/news_2436567. สืบค้นเมื่อ 27
ธันวาคม 2566.

วณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์. “การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561. ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030382_9907_9882.pdf. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. “แรงงานไทยในยุคดิจิทัลแพลตฟอร์ม.”

<https://www.parliament.go.th>. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13.”

https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_Final.pdf. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

Marketeer Team. “เจาะอินไซด์ Food delivery มีโอกาสเติบโตมากแค่ไหน.” 2565.

<https://marketeeronline.co/archives/238462>. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2566.

Shopee Food. “เงื่อนไขการให้บริการ ShopeeFood.” 2564.

<https://help.shopee.co.th/portal/article/77260>. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.

Siramol Jiraporn. “ทำความรู้จัก LINE MAN Wongnai เทศสตาร์ทอัพนิคอรันตัวใหม่ ที่เข้าใจคนทำงานรุ่นใหม่.” 2565. Line Man <https://techsauce.co/connext/career-insight/line-man-wongnai>. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566.