

เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม: โอกาสหรือวิกฤตของแรงงานแพลตฟอร์ม ในสถานการณ์โควิด-19 สู่ปกติถัดไป

PLATFORM ECONOMY: OPPORTUNITY OR CRISIS OF PLATFORM LABOR IN COVID-19 TO THE NEXT NORMAL SITUATION

ฐิตียา เนตรวงษ์¹

Titiya Netwong¹

¹สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

¹ Department of Information Technology, Faculty of Science and Technology,

Suan Dusit University, Thailand

Corresponding E-mail: titiya_net@dusit.ac.th

Received: April 6, 2023

Revised: April 22, 2023

Accepted: May 03, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นถึงเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นเศรษฐกิจที่เกิดจากการจับคู่ความต้องการเสนอขายสินค้าและบริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มภายใต้ระบบนิเวศที่ประกอบด้วยเจ้าของแพลตฟอร์ม ผู้ให้บริการ ผู้ผลิต และผู้บริโภค ระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มก่อให้เกิดการสร้างงานใหม่และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น สร้างโอกาสการเข้าถึงงานที่หลากหลาย แต่แรงงานแพลตฟอร์มในปัจจุบันที่อยู่ท่ามกลางสถานการณ์โควิด-19 กลับเป็นกลุ่มเสี่ยงติดโควิด-19 เนื่องจากต้องปฏิสัมพันธ์กับร้านค้าและลูกค้า ไม่มีสวัสดิการหลักประกันสุขภาพ พร้อมกับรายได้ที่ไม่มั่นคง สิทธิแรงงานที่ขาดอำนาจต่อรอง เพราะเป็นแรงงานนอกระบบ จึงต้องมีแนวทางเพื่อสร้างความมั่นคง ยกกระดับคุณภาพชีวิตในการคุ้มครองแรงงาน จัดตั้งสหภาพคนทำงานแพลตฟอร์ม และกองทุนสำหรับช่วยแรงงานแพลตฟอร์ม ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญต่อแรงงานรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล ให้สามารถผ่านวิกฤตโควิด-19 จนเข้าสู่สถานการณ์ที่คลี่คลายให้อยู่ในสถานการณ์ปกติถัดไปที่ดีขึ้นซึ่งคุณภาพชีวิตของแรงงานบนแพลตฟอร์ม

คำสำคัญ: เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม; แรงงานแพลตฟอร์ม; ดิจิทัลแพลตฟอร์ม; โควิด-19, ปกติถัดไป



Abstract

This academic article aims to point out that a platform economy is an economy that arises from matching demands for the sale of goods and services through digital platforms under an ecosystem consisting of platform owners, service providers, manufacturers, and consumers. Platform economy creates new jobs, increased employment, and opportunities to access a variety of positions. But the current platform labor during the COVID-19 situation back to the group at risk of contracting COVID-19 due to interaction with merchants and customers, no health insurance benefits with an unstable income, and labor rights without bargaining power because they are informal workers. Therefore, there must be a way to build stability to improve the quality of life in labor protection, forming a union of platform labor and funds for helping platform labor. This must be fair to the new workforce in the digital age to get through the COVID-19 crisis until entering into a situation that resolves to the next normal position that maintains the quality of life of workers on the platform.

Keywords : Platform economy; Platform labor; Digital platform; COVID-19, Next normal

บทนำ

เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (Platform economy) มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมเมืองของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ก่อเกิดแรงงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นบริการสั่งอาหาร บริการจัดส่งสิ่งของ เอกสาร พัสดุ บริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริการซักล้างทำความสะอาดบ้าน หรือสำนักงาน รวมถึงบริการรถรับส่ง (เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิท และวรคุณ ตุลารักษ์, 2563) โดยเฉพาะท่ามกลางวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลต่อแรงงานในระบบมาสู่ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการปิดกิจการหรือการปฏิบัติตามมาตรการฉุกเฉินของสถานประกอบการในระบบ เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาด ลดการติดเชื้อที่ผู้คนที่ต้องทำงานหรือเรียนจากที่บ้าน แม้ในสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย แต่บริการบนแพลตฟอร์มก็ยังมีให้บริการถึงแม้จะลดลง ทั้งในระดับประเทศและระดับอาเซียน ภาคธุรกิจวิเคราะห์หว่ายยอดการเติบโตในธุรกิจแพลตฟอร์มลดลงจากปี 2564-2565 (TNN Online, 2565) ส่งผลต่อแรงงานบนแพลตฟอร์มต้องปรับตัวทั้งช่วงวิกฤตโควิด และหลังโควิด-19

แรงงานแพลตฟอร์มมีทั้งผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบในสถานการณ์โควิด-19 ในประเด็นของโอกาส แรงงานแพลตฟอร์มสามารถหารายได้เสริมเพื่อสนับสนุนตนเอง โดยไม่จำกัดวุฒิการศึกษา อายุของแรงงานซึ่งอาจเป็นวัยรุ่นหรือผู้สูงอายุตามเงื่อนไขของแพลตฟอร์ม ซึ่งจัดว่าเป็นแรงงานกลุ่มใหม่ที่เพิ่มจำนวนขึ้นทั่วโลก ข้อดีของบริการแรงงานแพลตฟอร์ม คือ อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าและบริการในเวลาอันรวดเร็ว ด้วยคุณภาพและราคา



ที่ยอมรับได้ รวมถึงการลดปัญหาการจราจรในเมืองใหญ่ ลดปัญหาบริการแท็กซี่ ปัญหาที่พักราคาแพง ปัญหาที่จอดรถ ปัญหาขาดลูกจ้างทำงานบ้าน และปัญหาการรับส่งพัสดุ ซึ่งแรงงานแพลตฟอร์มสามารถเลือกทำงานได้หลายแห่ง หลายประเภทหลายช่วงเวลา (เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิท และวรศุล ตุลารักษ์, 2563; สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์, 2564) อย่างไรก็ตามอีกด้านหนึ่งแรงงานแพลตฟอร์มจัดเป็นแรงงานที่ไม่มีความมั่นคง (Precariat) รายได้ขึ้นอยู่กับค่าแรงที่เป็นตัวเงิน (Money wage) เป็นส่วนใหญ่ และขาดสวัสดิการต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบกับคนงานประจำแรงงานในระบบ ขาดการคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งการฉวยโอกาสเอาเปรียบแรงงานผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม การไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ การลดลงของรายได้ในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์โควิด-19 กลับอยู่ในกลุ่มเสี่ยงเนื่องจากเป็นกลุ่มแรงงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก และเมื่อหลังสถานการณ์โควิด-19 เข้าสู่ภาวะปกติต่อไป เมื่อผู้คนเริ่มออกมาใช้ชีวิตปกติ ลักษณะงานบนแพลตฟอร์มจะยังคงสามารถมีรายได้ที่มั่นคงหรือไม่ แล้วแรงงานบนแพลตฟอร์มจะมีวิธีอย่างไร

จึงกล่าวได้ว่าแรงงานแพลตฟอร์มเป็นทั้งโอกาสในการเข้าถึงงาน สร้างรายได้ เสี่ยงเวลาในการปฏิบัติงานได้ แต่ต้องคำนึงถึงค่าจ้างที่มั่นคง การคุ้มครองสิทธิ และสวัสดิการของแรงงาน เฉกเช่นแรงงานในระบบ วัตถุประสงค์ของบทความนี้เพื่อทำการวิเคราะห์และนำเสนอแนวคิดเศรษฐกิจแพลตฟอร์มให้เข้าใจในธุรกิจบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสู่วิถีแรงงานแพลตฟอร์ม ผลกระทบของแรงงานแพลตฟอร์มในสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่แนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงานแพลตฟอร์ม ให้ก้าวหน้าวิถีปกติใหม่และวิถีปกติถัดไป รวมถึงรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อแรงงานรูปแบบใหม่ในการจ้างงานดิจิทัล

แนวคิดเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม เป็นเศรษฐกิจที่เกิดจากการจับคู่ความต้องการของผู้เสนอขายสินค้าและบริการ (Cyber coordinate) โดยผ่านกลไกดิจิทัล หรือเศรษฐกิจที่ขึ้นอยู่กับความต้องการเสนอซื้อสินค้าหรือบริการ (On demand economy) ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital platform) ในการดำเนินการด้วยระบบปฏิบัติการที่สามารถดำเนินการจากที่ใดก็ได้ (Crowd work) เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าและบริการด้วยการลดต้นทุนธุรกรรมของการแลกเปลี่ยน (Collier et al., 2017; เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิท และวรศุล ตุลารักษ์, 2563) ภายใต้ระบบนิเวศของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ประกอบด้วย เจ้าของแพลตฟอร์ม (Owners) ที่ควบคุมทรัพย์สินทางปัญญาและการกำกับดูแลผู้ให้บริการ (Provider) ทำหน้าที่เชื่อมแพลตฟอร์มกับผู้ใช้ ผู้ผลิต (Producers) สร้างข้อเสนอตัวสินค้าหรือบริการ และผู้บริโภค (Consumers) ที่ใช้ข้อเสนอตัวสินค้าหรือบริการ (พรพนวดี เลิศลุ่มพลีพันธุ์, 2562) นอกจากนี้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มอาจเรียกว่า “เศรษฐกิจกิ๊ก” (Gig economy) เนื่องจากคนส่วนใหญ่ทำงานในช่วงวิกฤต เศรษฐกิจกิ๊กการทำงานแบบกิ๊กจึงถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายสถานการณ์ดังกล่าว (Tripathi et al., 2022) รูปแบบการจ้างงานดังกล่าวเป็นการจ้างงานสำหรับผู้ไม่สามารถหางานเต็มเวลาได้เนื่องจากเศรษฐกิจถดถอย แต่ก็มีศักยภาพในการช่วยให้คนหางานทำ สามารถเปิดทางเลือกใหม่ ๆ ให้กับผู้หญิง เพราะทำให้ผู้หญิงทำงานจากที่บ้านและทำงานตามจังหวะความต้องการของตน ทำให้บริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการธุรกิจด้วย

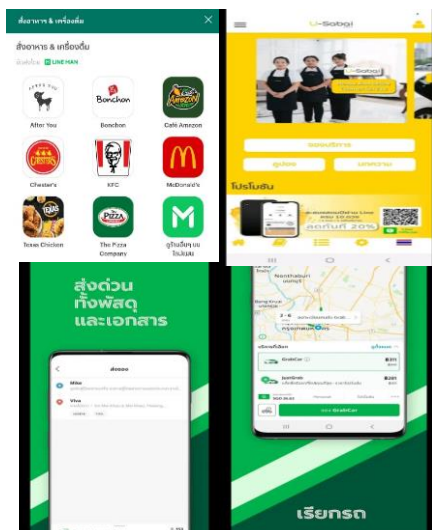


(Donovan et al., 2016; Tripathi et al., 2022)

รูปแบบการดำเนินธุรกิจบนดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นรูปแบบการใช้ดิจิทัลรูปแบบใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่ต่างกัน (Watts, 2020) ต้องมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้ (โสธญา พิภูลหม, 2561)

1. เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) ที่ใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และโน้ตบุ๊ก ด้วยระบบออนไลน์
2. การใช้งานต้องมีการลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบสมาชิกซึ่งเป็นกลุ่มเฉพาะของโปรแกรมนั้น ๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
3. หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ ถูกกำหนดและควบคุมโดยเจ้าของระบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม
4. เป็นการจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ต้องการซื้อ (Demand) และผู้ต้องการขาย (Supply)
5. ผู้ซื้อ (ผู้รับบริการ) และผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ชำระและรับเงินผ่านเจ้าของระบบ

จากคุณลักษณะของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทำให้บริษัทเจ้าของธุรกิจแพลตฟอร์มเพียงปรับปรุงโปรแกรมสำเร็จรูป ปรับปรุงการดำเนินงาน ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานประจำจึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ บริษัทต่างใช้ประโยชน์จากแรงงานบนแพลตฟอร์ม ซึ่งสามารถหาแรงงานได้ทันทีเพื่อการบริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการบริการไม่ว่าจะเป็นการสั่งอาหาร รับส่งเอกสาร สินค้า บริการแม่บ้าน จึงทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานโดยตรง ก่อเกิดฟรีแลนซ์ที่ทำงานในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า ตัวอย่างของดิจิทัลแพลตฟอร์มได้นำเสนอดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวอย่างดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ภาพที่ 1 ตัวอย่างดิจิทัลแพลตฟอร์มเช่น LINE MAN สำหรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม U-Sabai สำหรับรับบริการแม่บ้านออนไลน์ Grab express สำหรับส่งเอกสารและพัสดุ และ Grab car สำหรับบริการ



รถสาธารณะ ระบบเศรษฐกิจในประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง แรงงาน และทรัพยากรผ่านระบบดิจิทัล สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางออนไลน์เพื่อลดต้นทุนทางธุรกรรม โดยเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในการจ้างงานจากรูปแบบที่นายจ้าง ลูกจ้าง มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด ลักษณะงานมีความมั่นคง และกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานแบบชัดเจน ไปสู่ความสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ที่นายจ้าง ลูกจ้าง ปฏิสัมพันธ์กันผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นอน การปฏิสัมพันธ์กันในระยะสั้น ๆ และปราศจากกฎเกณฑ์กำกับจากภาครัฐ (นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2564) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวผ่านเศรษฐกิจแพลตฟอร์มช่วยให้ผู้คนจำนวนมาก เข้าถึงการเป็นผู้ให้บริการ หรือรับบริการในหลายรูปแบบ เช่น การเข้าถึงบริการขนส่ง บริการฝากซื้อสินค้า บริการส่งอาหาร บริการรับส่งสินค้า บริการที่พัก บริการทำความสะอาด เป็นต้น และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์มยังช่วยลดต้นทุนของกิจกรรมผ่านแพลตฟอร์ม (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562; นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2564)

แรงงานที่ทำงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์มต่าง ๆ (Platform labor) มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม ของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ในการให้บริการต่าง ๆ โดยสามารถจำแนกแรงงานตามลักษณะหน้าที่ของแพลตฟอร์มและลักษณะงาน คือ แรงงานตามความต้องการเฉพาะคราว (On demand labor) และแรงงานผ่านนายหน้าออนไลน์ (Online labor brokerages) (อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร, 2561)

ระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีการคาดหวังว่าจะก่อให้เกิดการสร้างงานใหม่ และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น สร้างโอกาสการเข้าถึงงานกับกลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ แรงงานวัยรุ่นที่ต้องการรายได้เสริม ผู้หญิงที่ทำงานจากที่บ้าน แต่งานที่เกิดจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมักเป็นงานระยะสั้น และรายได้ต่ำ โดยเฉพาะกลไกปกป้องสิทธิแรงงานอย่างชัดเจน (นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2564; อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร, 2561) แรงงานบนแพลตฟอร์มไม่มีกฎหมายใดที่ใช้ในการจัดการความไม่เสมอภาค การคุ้มครองคนงาน และการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ แรงงานกลุ่มนี้ถูกเรียกว่า ผู้ประกอบการอิสระ หรือผู้ประกอบการรายย่อยและไม่มีสิทธิพิเศษเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไปที่ได้รับ (Donovan et al., 2016)

วิถีแรงงานแพลตฟอร์ม

แรงงานแพลตฟอร์ม เป็นการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างผู้รับบริการและแรงงาน เน้นความยืดหยุ่นตามตลาดแรงงาน ส่งผลให้เกิดช่องว่างของการเข้าถึงระบบการคุ้มครองทางสังคม และยังเผชิญความเสี่ยงแตกต่างจากลักษณะงานในรูปแบบดั้งเดิม เพราะเกิดพื้นที่สีเทาระหว่างสถานะของแรงงานหรือผู้ประกอบการ รวมทั้งพลวัตรของตลาดแรงงานที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว (กฤษฎา ชีระโกศลพงศ์, 2562)

ลักษณะของแรงงานแพลตฟอร์มเป็นอาชีพอิสระที่ไม่มีเจ้านาย แต่ที่จริงแล้วเงื่อนไขการทำงาน แรงงานดังกล่าวมาจากนโยบายของแพลตฟอร์มเป็นตัวบังคับของวิถีแรงงานแพลตฟอร์ม (พิชญาพร โพธิ์สง่า, 2564) ยกตัวอย่าง แรงงานแพลตฟอร์มที่เรียกว่า ไรเดอร์บริการส่งอาหาร พัสดุด่าง ๆ ในระยะแรก ๆ ไรเดอร์เหล่านี้ใหม่จะได้รับการจัดสรรงานและค่าตอบแทนสูง จนหลายคนมองว่าเป็นทางเลือกอาชีพใหม่ การสำรวจของศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าร้อยละ 87 (87 %)



ของไรเดอร์ในกลุ่มตัวอย่าง เลือกทำอาชีพนี้เป็นงานประจำ เท่ากับสถานะของงานไม่ใช่เพียงอาชีพเสริมอีกต่อไป หากดูจากรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พบ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,000-20,000 บาท จะพบว่ารายได้ใกล้เคียงกับเงินเดือนพนักงานประจำในหลายตำแหน่ง แต่ก็พบว่าไรเดอร์ส่วนใหญ่ต้องทำงาน 41-60 ชั่วโมง/สัปดาห์ ซึ่งเกินเวลาจากมาตรฐานการทำงานทั่วไป ขณะที่นโยบายของหลายบริษัท ยังปรับลดราคาค่ารอบของไรเดอร์ลดลงร้อยละ 10-30 (10-30 %) ทั่วประเทศ เท่ากับว่าหากจะได้เงินเท่าเดิมหรือสูงขึ้น ก็ต้องทำงานมากขึ้นอีก การวิ่งรอบเพื่อสะสมแต้มและค่าตอบแทน ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะไรเดอร์ต้องเผชิญปัญหาหน้างานมากมาย ประสิทธิภาพการทำงานของของกลุ่มตัวอย่างพบว่าร้อยละ 39 (39 %) เจอปัญหาแอปพลิเคชันค้าง ทำให้เสียงานร้อยละ 28 (28 %) ติดต่อบริษัทไม่ได้ร้อยละ 53 (53 %) รออาหารนานเกิน 40 นาที ซึ่งมีผลทำให้ไรเดอร์ถูกพิจารณาความพึงพอใจ และส่งผลต่อรายได้ การทำงานที่เร่งรีบบนท้องถนน ต้องเผชิญแดด ลม ฝน เพื่อส่งของให้ลูกค้าในเวลาอันจำกัด ทำให้ไรเดอร์ร้อยละ 33 (33 %) เจ็บป่วยจากการทำงาน และอีกร้อยละ 39 (39 %) ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน ด้วยสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ยังทำให้ไรเดอร์ทุกคนเสี่ยงติดโควิด-19 เพราะต้องปฏิสัมพันธ์กับร้านค้าและลูกค้า โดยที่ทั้งไรเดอร์ทุกคนไม่มีสวัสดิการหลักประกันสุขภาพจากบริษัท ส่วนใหญ่ก็ยังไม่ได้รับวัคซีน นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับไรเดอร์ในด้านอื่น ๆ เช่น ปัญหาระบบจีพีเอส (Global position system: GPS) ในแอปพลิเคชัน ไม่ตรงกับภูมิลำเนา ระบบแอดมินร้องเรียนของแอปพลิเคชันทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และยังมี การปิดกั้นการรับงานอย่างไม่สมเหตุสมผล เมื่อพิจารณามาตรฐานแรงงานหรือการคุ้มครองแรงงาน โดยทั่วไปแรงงานแพลตฟอร์มมิได้มีสถานะเป็นลูกจ้างของแพลตฟอร์ม แต่เป็นผู้ประกอบการอิสระ หรือหุ้นส่วน (Partner) อย่างไม่เป็นทางการของแพลตฟอร์ม หรือทางกฎหมาย หมายถึง ผู้รับจ้างทำของ (Contractor) ซึ่งจะไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และได้รับค่าตอบแทนตามชิ้นงาน ในขณะที่ลูกจ้างที่เป็นแรงงานในระบบจะอยู่ภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน 2541 และ พ.ร.บ. แรงงานสัมพันธ์ 2518 และ พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 (ผู้จัดการออนไลน์, 2564; สราวุธ โพธิ์พวงษ์, 2564)เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร ผู้อำนวยการสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม ระบุว่า ปัญหาของแรงงานแพลตฟอร์มในสังคมไทย และทั่วโลก ถูกบริษัทแพลตฟอร์มข้ามชาติยักษ์ใหญ่เอารัดเอาเปรียบแรงงานแพลตฟอร์มอย่างหนัก ทั้งในเรื่องค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิต สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย สถานการณ์จ้างงาน และสวัสดิการของคนทำงาน (วรุทธ มูลเสรีฐ, 2564) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานการณ์โควิด-19 ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับวัคซีนเหมือนแรงงานในระบบ แต่กลับไม่มีสวัสดิการ การประกันสุขภาพที่ควรได้รับอย่างเหมาะสม ผลกระทบของแรงงานแพลตฟอร์มในสถานการณ์โควิด-19 ได้รับผลไม่แตกต่างจากแรงงานในระบบ แต่กลับเป็นวิกฤตแรงงานที่ยังไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้แรงงานดังกล่าวต้องพบกับสภาพตารางการทำงานที่กระจายกระจายและไม่สม่ำเสมออันเป็นผลจากบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มตามความต้องการของผู้บริโภค (Drahokoupil & Piasna, 2019) ความไม่แน่นอนของงานนี้ทวีความรุนแรงขึ้นจากการขาดประกันสังคม การยอมรับทางสังคม ปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัย ความเครียดจากการทำงาน และรายได้ที่ต่ำและไม่แน่นอน (Fidler, 2016; Stewart & Stanford, 2017)



ผลกระทบของแรงงานแพลตฟอร์มในสถานการณ์โควิด-19

สถานการณ์ปัจจุบันแรงงานแพลตฟอร์มต้องเผชิญกับความเสี่ยงของโควิด-19 ทำให้พบปัญหาหลัก ๆ อยู่ 3 เรื่อง คือเรื่องของรายได้ สวัสดิการ และสิทธิของคนงาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถานะคนงานนอกระบบที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน (Waymagazine, 2021)

1. ค่าจ้าง เนื่องด้วยคนงานบนแพลตฟอร์มรับงานเป็นรายชิ้น ทำให้ไม่มีหลักประกันรายได้นิ่งนอนใจของค่าจ้าง นอกจากนี้ในสถานการณ์โควิด-19 มีการปรับลดลงของค่าจ้างมาโดยตลอดแม้มีการระบาดใหญ่ของโควิด-19 และเป็นกลุ่มเสี่ยงก็ตาม เพราะฉะนั้นปัจจัยหลาย ๆ อย่างทั้งโควิด-19 เศรษฐกิจตกต่ำ และความไม่มั่นคงทางอาชีพ รวมถึงบริษัทแพลตฟอร์มรับคนเข้ามาทำงานจำนวนมากอย่างไม่จำกัด ที่สำคัญ คือ คนที่เคยมีอาชีพประจำก็เข้ามาอยู่ในกลุ่มภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการนี้ด้วย ธุรกิจแพลตฟอร์มสามารถขยายตัวและผลประกอบการค่อนข้างดี แต่มีการปรับลดค่าจ้างลงเรื่อย ๆ จนนำไปสู่การประท้วงของไรเดอร์บางแพลตฟอร์ม กลุ่มแม่บ้านบนแพลตฟอร์ม เรียกร้องถึงค่าตอบแทนรายเดือนไม่เพียงพอต่อการยังชีพ เพราะฉะนั้นแรงงานแพลตฟอร์ม จึงเรียกร้องให้มีการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นมาตรฐาน และเหมาะสมกับค่าครองชีพในสถานการณ์โควิด-19

2. สวัสดิการที่ไม่เพียงพอ เมื่อบริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้ยอมรับว่าแรงงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง ทั้งที่สภาพการทำงานชี้ชัดว่าเข้าข่ายพนักงานของบริษัท บริษัทหลักภาระต้นทุนให้แก่คนทำงาน เช่น กลุ่มผู้หญิงที่ความสะอาดจำเป็นต้องซื้อและเตรียมอุปกรณ์ทุกอย่างในการทำงาน ค่าเดินทาง ไม่มีสวัสดิการเมื่อประสบอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน หรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน เช่น ถูกของมีคมบาด รวมถึงการสัมผัสสารพิษเป็นเวลานานก็ส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาว ยิ่งในสถานการณ์โควิด-19 ที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจำนวนมาก แต่การเข้าถึงวัคซีนกลับยากลำบากเรื่องนี้เกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการทางสังคมที่ผูกติดกับสถานะแรงงาน เพราะกลุ่มคนงานแพลตฟอร์มเป็นคนงานอิสระ กฎหมายไทยไม่ได้เปิดโอกาสให้คนงานแพลตฟอร์มเข้าไปเป็นผู้ประกันตนในมาตรา 33 ในการเข้าถึงสิทธิ เช่น การลาป่วยตามวันหยุด ตามเทศกาล หรือการลาป่วยแล้วยังได้รับค่าตอบแทน รวมถึงการลาคลอด รวมถึงหลักประกันเมื่อตกงานด้วย

3. สิทธิแรงงาน เกี่ยวข้องกับสถานะแรงงานแพลตฟอร์มเช่นกัน ทำให้เกิดความแตกต่างของอำนาจต่อรอง เพราะสถานะคนงานอยู่นอกกรอบกฎหมาย บริษัทแพลตฟอร์มมักใช้อำนาจเกินขอบเขต เช่น ปัญหาถูกยกเลิกการจ้างงาน เนื่องจากแรงงานอยู่ในพื้นที่เสี่ยงโควิด-19 โดยแรงงานแพลตฟอร์มไม่สามารถเรียกร้องสิทธิแรงงานใดได้เลยดังนั้นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงต้องให้ความสำคัญกับแรงงานแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตต่าง ๆ ไปได้โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง นอกจากนี้ยังมีประเด็นปัญหาของแรงงานกลุ่มนี้ ในเรื่องความน่าเชื่อถือเนื่องจากไม่มีความแน่นอนของรายได้ ส่วนนายจ้างเจ้าของแพลตฟอร์มที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของแรงงานแพลตฟอร์ม และทรัพย์สินทางปัญญาของผลิตภัณฑ์และบริการที่แพลตฟอร์มจัดหา เนื่องจากไม่มีข้อตกลงกับการจัดหาแรงงานนอกระบบ แรงงานแพลตฟอร์มอาจทำงานให้กับคู่แข่งแพลตฟอร์มอื่น ๆ ในเวลาเดียวกัน ซึ่งส่งผลต่อเจ้าของธุรกิจแพลตฟอร์มแต่ละเจ้า



แนวทางยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงานแพลตฟอร์มสู่วิถีปกติต่อไป

ลักษณะของแรงงานแพลตฟอร์ม มีความเสี่ยงสูงกับความไม่มั่นคงของรายได้ ความเป็นธรรมของค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิแรงงานที่ควรได้รับ ดังนั้นจึงต้องมีแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตตั้งรายละเอียดต่อไปนี้ (กฤษฎา อีระโกศลพงศ์, 2563; ไพฑูรย์ ผดุงถิ่น, 2564; วรยุทธ มูลเสรีฐ, 2564; สมประวิณ มั่นประเสริฐ, 2563)

1. การคุ้มครองแรงงานควรจำแนก และแยกแยะเฉพาะแพลตฟอร์มแรงงานและสภาพการทำงาน เพื่อบุคลากรงานจ้างงานที่ชัดเจน โดยให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน
2. จัดให้มีสวัสดิการแรงงานสำหรับงานแพลตฟอร์ม ซึ่งแตกต่างตามรูปแบบธุรกิจที่ให้บริการ จึงต้องพิจารณาตามแรงงานกลุ่มเสี่ยงสูงก่อน และจัดให้เหมาะสมกับงานซับซ้อนของ งานทำความสะอาดบ้าน เป็นต้น
3. แรงงานแพลตฟอร์มทำงานแบบกลุ่มแรงงานเสี่ยงสูง รายได้ต่ำ (Gig work) จะได้รับผลกระทบเชิงโครงสร้างทางเศรษฐกิจสูง มีความจำเป็นมากกว่าการประกันสังคม เนื่องจากไม่มีความชัดเจนว่ามีสถานะเป็นแรงงานทางการหรือไม่เป็นทางการ ในอนาคตควรพิจารณารูปแบบช่วยเหลือทางสังคมแบบรายได้ถ้วนหน้า (Universal basic income: UBI) เพื่อเตรียมรับมือกับความเสี่ยงจากการว่างงานที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ
4. จัดตั้งสหภาพคนทำงานแพลตฟอร์ม เป็นการรวมตัวเพื่อตั้งสมาคมกันโดยไม่ต้องเป็นพนักงาน เพื่อมีอำนาจต่อรองในการได้รับสิทธิตามกฎหมาย กำหนดเรื่องสวัสดิการที่กลุ่มควรจะได้รับมากขึ้น
5. การจัดตั้งกองทุนสำหรับช่วยเหลือแรงงานแพลตฟอร์ม รายได้อาจมาจากการเก็บภาษีพิเศษกับบริษัทแพลตฟอร์ม เพื่อจัดตั้งกองทุนจ่ายสวัสดิการให้กับแรงงานแพลตฟอร์ม มีระบบสวัสดิการที่ต้องสอดคล้องกับนวัตกรรมเชิงธุรกิจแพลตฟอร์ม
6. ธุรกิจแพลตฟอร์มไทยปัจจุบันมีขนาดเล็ก เมื่อเทียบกับแพลตฟอร์มต่างชาติ ซึ่งแรงงานแพลตฟอร์มไทยอิงกับแพลตฟอร์มบริษัทต่างชาติ ดังนั้นผู้ประกอบการแพลตฟอร์มสัญชาติไทยจึงควรเร่งปรับตัว นำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มที่มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท ตลาดในปัจจุบัน สามารถนำไปต่อยอดธุรกิจได้หลากหลายรองรับแรงงานแพลตฟอร์มไทย
7. ภาครัฐให้ความสำคัญต่อการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มในรูปแบบบริการแพลตฟอร์มสาธารณะ โดยรัฐควบคุม เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะที่เป็นธรรมและเท่าเทียมสำหรับบุคคลทุกกลุ่ม โดยไม่เน้นธุรกิจกำไร แต่เป็นแพลตฟอร์มบริการสาธารณะเพื่อผู้บริโภค

กล่าวได้ว่าในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานแพลตฟอร์ม ต้องพิจารณาเรื่องของค่าจ้างที่เป็นธรรมเหมาะสมกับค่าครองชีพ สถานการณ์ปัจจุบัน การคุ้มครองแรงงาน จัดตั้งสหภาพคนทำงานแพลตฟอร์ม และกองทุนสำหรับช่วยเหลือแรงงานแพลตฟอร์ม ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญต่อแรงงานรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล ที่เป็นโจทย์ท้าทายภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างหลักประกันทางสังคมให้กับแรงงานรูปแบบใหม่ ในสถานการณ์ปัจจุบันโควิด-19 เริ่มคลี่คลายเข้าสู่วิถีปกติต่อไป การเข้าถึงของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม และการจ้างงานแบบกึ่งขยายออกไปนอกเหนือจากภาคบริการไปสู่ภาคการผลิต ซึ่งเติบโตอย่างรวดเร็วในฐานะภาคส่วนที่เสนอโอกาสในการทำงานใหม่ ๆ แต่ในขณะเดียวกันสวัสดิการและค่าแรงต่ำ ความเครียดและความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความเป็นอิสระและความยืดหยุ่นที่ไม่ควรแลกมากับ



หลักประกันและการคุ้มครองทางสังคมขั้นพื้นฐาน (Parwez & Ranjan, 2021) สิทธิของคนงานบนแพลตฟอร์มจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม การพัฒนาแบรนด์ออนไลน์ของแรงงาน และใช้ประโยชน์จากช่องทางการตลาดที่หลากหลายเพื่อขยายและพัฒนาอาชีพของแรงงานแพลตฟอร์มระยะยาวในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การออกกฎหมายเกี่ยวกับการร่วมเจรจาต่อรอง และตำแหน่งภูมิศาสตร์เหนือสภาพแรงงาน Gleim et al., 2019)

สรุป

ระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มก่อเกิดภาวะเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ ระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า เป็นกลยุทธ์ธุรกิจให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อลดต้นทุนกิจกรรมผ่านแพลตฟอร์ม แรงงานที่ทำงานผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มนั้นมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในการเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและแรงงาน แรงงานแพลตฟอร์มสามารถสร้างโอกาสในการเข้าถึงงานที่หลากหลายบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ แต่กลับเป็นกลุ่มแรงงานที่ไม่มีความมั่นคงในเรื่องรายได้ สวัสดิภาพ สวัสดิการ การคุ้มครองแรงงาน และสิทธิแรงงานที่เหมาะสม ยิ่งในสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มองเห็นปัญหาของแรงงานแพลตฟอร์มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้เห็นสัญญาณของการกำกับดูแลของภาครัฐและกฎหมายแรงงานไทยตามโมเดลรูปแบบการจ้างงานดิจิทัล ซึ่งภาครัฐและสังคมต้องเข้าไปช่วยสนับสนุนทั้งในด้านการคุ้มครองแรงงาน สวัสดิการแรงงานแพลตฟอร์ม การจัดตั้งสหภาพแรงงานแพลตฟอร์ม และกองทุนช่วยเหลือแรงงานแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานแพลตฟอร์ม

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา ชีระโกศลพงศ์. (2562). กรณีศึกษาการทำงานของเยาวชนโดยแอปพลิเคชันเรียกรถและบริการส่งอาหาร: ข้อเสนอเพื่อทบทวนนโยบายแรงงานและการกิจของกระทรวงแรงงาน. รายงานการศึกษาในรายวิชาการศึกษาดูงานด้านนโยบายสาธารณะ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- _____. (2563). การบริหารแรงงาน: Gig Economy ตามทัศนคติแรงงาน. *วารสารธรรมศาสตร์*. 39(1), 131-158. DOI: 10.1 4456/tujournal.2020.7.
- เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และวรกุล ตูลารักษ์. (2563). รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท ร่วมกับ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2564). แรงงานแพลตฟอร์มในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารวิชาการแสงอีสาน*. 18(1), 1-10. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/jsi/article/view/245773>.
- พรณวดี เลิศลุมพินธุ์. (2562). แพลตฟอร์ม: เปลี่ยนกลยุทธ์ธุรกิจ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*. 14(1), 150-157. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/download/230604/156931/775433>.



- พิชญพร โพธิ์สง่า. (2564). *วิถีไรเดอร์: อาชีพอิสระบนความกดขี่ของแพลตฟอร์ม?*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564 จาก <https://theactive.net/data/driver-problems-platform-work-and-the-employment-relationship/>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564). *อุดช่องโหว่ “แรงงานแพลตฟอร์ม” หนุนสวัสดิการ ด้านคุณภาพชีวิต*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564 จาก <https://mgronline.com/daily/detail/9630000133991>.
- ไพฑูริย์ ผดุงถิ่น. (2564). *ดิจิทัลสตาร์ทอัพ แพลตฟอร์มสัญชาติไทย จะฝ่าวิกฤตโควิดได้อย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564 จาก <https://set.or.th/enterprise>.
- วรยุทธ มูลเสรีรัฐ. (2564). *เสียงที่ไม่ได้ยิน: ปัญหา และทางออกของคนงานแพลตฟอร์ม*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564 จาก <https://progressivemovement.in.th/article/4199/>.
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2562). *การลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม: นัยของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกับความเหลื่อมล้ำ-บทเรียนจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2563). *Platform of the People: แพลตฟอร์มดิจิทัลของประชาชนเพื่อการให้บริการสาธารณะ*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564 จาก <https://thestandard.co/platform-of-the-people/>.
- สรารัฐ โพธิ์รุ่งพงษ์. (2564). *เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม กับมาตรฐานแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564 จาก <https://tdri.or.th/2020/09/social-security-for-digital-platform-workers/>.
- โสธรญา พิกุลหอม. (2561). *แรงงานไทยในยุคดิจิทัลแพลตฟอร์ม*. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร. (2561). *แพลตฟอร์มอีโคโนมีและผลกระทบต่อแรงงานในภาคบริการ: กรณีศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฟรีดริค เฮแบร์ท ร่วมกับ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม.
- Collier, R. B., V.B. Dubal, and C. Carter (2017). *Labor Platforms and Gig Work: the Failure to Regulate*. Institute for Research on Labor and Employment, University of California Berkeley, Working Paper #106-107.
- Donovan, S.A., Bradley, D.H. & Shimabukuru, J.O. (2016). *What does the gig economy mean for workers?*. Congressional Research Service. CRS_What_does_the_gig_economy_mean.pdf.
- Drahokoupil, J. & A. Piasna (2019). *Digital labour in Central and Eastern Europe: Evidence from the etui internet and platform work Survey*. ETUI Working Paper. Brussels: ETUI.
- Fidler, D. (2016). *Work, interrupted the new labour economics of platforms*. IFTF Research Report, Palo Alto: Institute for the Future. Accessed from <https://workablefutures.org/publications/reports/work-interruptedthe-new-labor-economics-of-platforms/>.
- Gleim, M.R., Johnson, C.M. and Lawson, S.J., 2019. Sharers and sellers: A multi-group examination of gig economy workers' perceptions. *Journal of Business Research*, 98, 142-152. DOI: 10.1016/j.jbusres.2019.01.041.

- Joyce, S., Stuart, M., & Forde, C. (2022). Theorizing labour unrest and trade unionism in the platform economy. *New Technol Work Employ.* 2022, 1–20. DOI: 10.1111/ntwe.12252.
- Parwez, S. & Ranjan, R. (2021). The platform economy and the precarisation of food delivery work in the COVID-19 pandemic. *Work organization, labour & globalization*, 15(1), 11–30.
<https://www.scienceopen.com/hosted-document?doi=10.13169/workorglaboglob.15.1.0011>.
- Stewart, A. & J. Stanford (2017). ‘Regulating work in the gig economy: What are the options?’, *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420–437. <https://doi.org/10.1177/1035304617722461>.
- TNN Online. (2565). หลังโควิดธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรี่อาเซียนอยู่ยาก. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.youtube.com/watch?v=o0uJJzK92tE>.
- Tripathi, M. A., Tripathi, R., & Yadav, U. S. (2022). Prospects of Impending Digital Platform Economy: Rise of Gig Work. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 14(3), 4879–4887. DOI: 10.9756/INT-JECSE/V14I3.646.
- Watts, S. (2020). *Digital Platforms: A Brief Introduction*. Retrieved April 1, 2021, from <https://www.bmc.com/blogs/digital-platforms/>.
- Waymagazine. (2021). *Opportunity or Crisis of Labor Platform and ‘Distance’ between Sweat and Fair*. Retrieved August 6, 2021, from <https://waymagazine.org/labor-welfare-for-platform-labor/>.