

# ความเสี่ยงของแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์มเบื้องหลังอาชีพพนักงานส่งอาหาร

## The Risk of Labor in Digital Platform: Behind the Scenes of the Food Delivery Drivers

ศรัญญา ปานเจริญ (Saranya Pancharoen)<sup>1</sup>\* ดร.วอกร พัวพันสวัสดิ์ (Dr.Vong-on Phuaphansawat) \*\*

(Received: December 10, 2020; Revised: January 5, 2021; Accepted: January 19, 2021)

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสภาพการทำงานและความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหารในดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานส่งอาหาร 3 แพลตฟอร์ม ผลการวิจัย พบว่า มูลเหตุความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหาร เกิดจากนโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับของนายจ้างที่เป็นผลให้เกิดการกำหนดความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยการกำหนดความสัมพันธ์เหล่านี้มักเป็นการส่งผ่านนโยบายค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่จูงใจคนขับ ส่งผลให้พนักงานส่งอาหารต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงทางสุขภาพ ความเสี่ยงในวงจรของชีวิต ความเสี่ยงทางสังคม และความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ ซึ่งวิธีในการจัดการความเสี่ยงมีทั้งการจัดการโดยการเตรียมการล่วงหน้าและการจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหารนั้นยังไม่ถึงขั้นที่ทำให้พนักงานส่งอาหารและครอบครัวต้องตกอยู่ในสภาวะเปราะบาง เนื่องจากความถี่ ระดับความรุนแรง และระยะเวลาที่ก่อเกิดความเสี่ยง ยังคงได้รับการจัดการความเสี่ยงด้วยมาตรการของพนักงานส่งอาหารเองเป็นสำคัญ

### ABSTRACT

The purpose of this research is to study the work context and risks of food delivery on the digital platform affecting the drivers. The investigation was based on in-depth interviews from 3 food delivery drivers. The findings show that the cause of risk of food delivery that affects drivers arises from the service provider's policies, rules and regulations that result in the determination of the power relationship between the employer and the employee. These relationships often appear in form of policies that involve compensation and other incentives to drivers. However, food delivery drivers have different approaches to risk management using both ex-ante and ex-post basis. As a result, the risk outcome that affects food delivery drivers has not severely affected them and their families since the drivers themselves are managing their own risk, as shown by the frequency arising from risks, the severity of risks, and the duration of risks from the study.

**คำสำคัญ:** แรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม การจัดการความเสี่ยง พนักงานส่งอาหาร

**Keywords:** Labor in Digital Platform, Risk Management, Food Delivery Drivers

<sup>1</sup> Corresponding author: sry.pchr@gmail.com

\*นิสิต หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\*\*อาจารย์ประจำ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทนำ

ระบบเศรษฐกิจแบบพอร์ม (Platform Economy) ได้เข้ามามีอิทธิพลและมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยด้วยเช่นกัน หากพิจารณาถึงดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เข้ามามีผลกระทบทั้งตลาดแรงงานไทยและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคหนึ่งนั้นคือ “ดิจิทัลแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร” เนื่องมาจากการเติบโตของธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหาร มีแนวโน้มขยายตัวและได้รับความนิยมจากผู้บริโภคในระดับสูงมากขึ้น ดังเห็นได้จากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้ชี้ให้เห็นว่า ในปี 2563 ธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหาร มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงถึงร้อยละ 150 อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่ภาครัฐมีมาตรการในการจำกัดการให้บริการของภาคธุรกิจร้านอาหารด้วยการช้อกกลับและการจัดส่งอาหารไปที่บ้าน โดยจำนวนครั้งในการจัดส่งอาหารอยู่ที่ 66-68 ล้านครั้ง หรือมีการขยายตัวสูงถึงร้อยละ 78 ถึงร้อยละ 84 จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคของตน นอกจากนี้ การขยายตัวของธุรกิจการให้บริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) และแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) ยังเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ให้แก่ผู้เล่นที่อยู่ในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารขนาดกลางและขนาดเล็กที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้ารายใหม่ได้เพิ่มขึ้น และกลุ่มผู้ขับขีรถจักรยานยนต์ที่เป็น “พนักงานส่งอาหาร” สามารถสร้างรายได้โดยการรับงานผ่านแอปพลิเคชัน (Application) อีกเช่นกัน [10]

จากข้อพิจารณาข้างต้นประการหนึ่งเกี่ยวกับโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่ธุรกิจอาหารพบว่า “พนักงานส่งอาหาร” ถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการขยายตัวในระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มและถือว่าเป็นแรงงานที่สำคัญของดิจิทัลแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร แต่กลับต้องเผชิญต่อความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความเสี่ยงทางด้านสุขภาพ ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจ ความเสี่ยงด้านวงจรชีวิต และความเสี่ยงทางด้านสังคม อันเนื่องมาจากการไม่ได้รับความคุ้มครองและการมีหลักประกันสังคมจากการทำงาน

ในบทความชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำเสนอไปที่สภาพการทำงานและความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหารในแต่ละดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งปรากฏการณ์โดยทั่วไปในเบื้องต้น เราอาจเข้าใจว่าอาชีพพนักงานส่งอาหารสามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการนั้นก็จริง แต่เราไม่สามารถทราบได้เลยว่า เบื้องหลังอาชีพของพนักงานส่งอาหารนั้นต้องเผชิญกับความเสี่ยงในเรื่องใดบ้าง และความเสี่ยงเหล่านั้นจะก่อเกิดหรือกลับกลายให้บุคคลนั้นต้องตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางหรือความยากไร้หรือไม่ อย่างไร บทความชิ้นนี้จึงเป็นเสมือนดังกระจกที่จะสะท้อนและตีแผ่ถึงเบื้องหลังอาชีพของพนักงานส่งอาหาร เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจและสัมผัสถึงอาชีพนี้ได้มากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของพนักงานส่งอาหารในดิจิทัลแพลตฟอร์ม
2. เพื่อศึกษาความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหารในดิจิทัลแพลตฟอร์ม

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยใช้แนวคิดความเสี่ยง (Risk) เป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีในการอธิบายงานวิจัยนี้ เนื่องด้วยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ทั้งปัจเจกบุคคลและครัวเรือนเผชิญต่อสภาวะความเปราะบางหรือความยากไร้ได้ ทั้งนี้ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดความเสี่ยงนั้นสามารถพิจารณาได้จากห่วงโซ่ของความเสียหาย (Risk chain)

ในห่วงโซ่ของความเสียหาย (Risk chain) ประกอบด้วย ความเสี่ยงและการเผชิญความเสี่ยง (Risk and Risk exposure) การตระหนักในความเสี่ยง (Risk realization) การจัดการความเสี่ยง (Risk management) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง (Risk outcome) กล่าวคือ ความเสี่ยงและการเผชิญความเสี่ยง (Risk and Risk exposure) เป็นสาเหตุเหตุการณ์ที่เกิดจากความไม่แน่นอนหรือคาดการณ์ได้ ดังเช่นในงานศึกษาของโฮลส์แมนและจอร์เกนเซน [11] ได้กล่าวถึงประเภทของความเสี่ยงไว้ในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็น ความเสี่ยงทางธรรมชาติ (Natural Risks) ความเสี่ยงด้านสุขภาพ (Health Risks) ความเสี่ยงในวงจรของชีวิต (Life-cycle Risks) ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risks) ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ (Economic Risks) ความเสี่ยงทางการเมือง (Political Risks) และสุดท้ายความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Risks) จากความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อทุกระดับทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัวและชุมชน รวมไปถึงประชากรทั้งประเทศ ในการดำรงอยู่ของความเสี่ยงเพียงอย่างเดียว นั้นไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ เว้นเสียแต่ว่าผู้ที่เผชิญต่อความเสี่ยงนั้นประเมินและตระหนักในความเสี่ยง (Risk Realization) แล้วว่าอาจส่งผลกระทบต่อปัจเจกบุคคล ครอบครัวหรือชุมชน โดยความเสี่ยงนี้จะมีความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ (Frequency) ระยะเวลา (Timing) และความรุนแรง (Severity) ที่อาจส่งผลให้ปัจเจกบุคคลและครัวเรือนตกอยู่ในสภาวะความเปราะบาง อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นไปที่ความเสี่ยงที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เผชิญความเสี่ยง ดังนั้น ในบริบทนี้ความเสี่ยงและแรงสะท้อนที่เกิดขึ้น (Shock) จึงเป็นเสมือนภัยคุกคามต่อผู้เผชิญความเสี่ยงมากกว่าโอกาสที่จะเกิดผลในเชิงบวก [12] อย่างไรก็ตาม หากผู้ที่ได้รับผลกระทบไม่ต้องการเผชิญความเสี่ยงหรือต้องการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยง จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Risk management) เพื่อไม่ให้เกิดโอกาสที่บุคคลและครัวเรือนต้องตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางหรือความยากจน

ในการจัดการความเสี่ยงนั้น มักพบข้อจำกัดหลายประการที่ปัจเจกบุคคลและครัวเรือนไม่สามารถจัดการความเสี่ยงได้ เช่น การเข้าถึงข้อมูลและการเข้าถึงสิทธิบางอย่างที่ควรได้รับแตกต่างกัน การเข้าถึงทรัพยากรทางการเงิน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง เป็นต้น ซึ่งในการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงนั้น สามารถพิจารณาได้จากระยะเวลาในการจัดการความเสี่ยงและผู้ที่จัดการกับความเสี่ยง กล่าวคือ ระยะเวลาในการจัดการความเสี่ยงนั้น มีแนวทางในการจัดการโดยมีการเตรียมการล่วงหน้า เรียกว่า “ex ante” ประกอบด้วย กลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง 3 ประเภท ได้แก่ กลยุทธ์การป้องกันหรือลดความเสี่ยง กลยุทธ์การป้องกันหรือลดการเผชิญกับความเสี่ยง และกลยุทธ์ในการลดความเสี่ยง โดยไม่ต้องรอรับการช่วยเหลือจากภาครัฐ เช่น การซื้อประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ การออมเงิน เป็นต้น ส่วนการจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้ว เรียกว่า “ex post” [11] มักใช้มาตรการที่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้ามาจัดการกับความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การใช้เงินออม การใช้สิทธิตามประกันสุขภาพ แต่หากการจัดการความเสี่ยงที่ได้มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้าไม่เพียงพอ อาจต้องมีการจัดการด้วยวิธีอื่น เช่น การกู้ยืมหนี้สิน การได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ เป็นต้น ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องเข้ามามีบทบาทในการจัดการความเสี่ยงของสังคมโดยรวมเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ปัจเจกบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงนั้น เช่น มาตรการด้านการออมและสินเชื่อ การรวมกลุ่มและจัดตั้งกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชน การจัดทำระบบประกันในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

สุดท้าย ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง (Risk outcome) นั้นจะส่งผลให้ปัจเจกบุคคลและครัวเรือนนั้นตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางหรือไม่นั้น ใน “ความเปราะบาง” ตามการให้คำนิยามขององค์การอนามัยโลก [13] ได้ให้นิยามความเปราะบางไว้ว่า เป็นระดับที่กลุ่มคนหรือบุคคลไม่สามารถที่จะคาดการณ์ จัดการ ป้องกัน หรือฟื้นตัวจากผลกระทบของภัยพิบัติได้ ส่วนธนาคารโลก [14] เห็นว่า ความเปราะบางเป็นความโน้มเอียงจากการได้รับความเดือดร้อนอย่างรุนแรงด้านสวัสดิการที่มีผลต่อการนำครอบครัวไปสู่การใช้ชีวิตต่ำกว่ามาตรฐานของสังคม

## วิธีการวิจัย

ในการศึกษาความเสี่ยงของแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม: เบื้องหลังอาชีพพนักงานส่งอาหาร (Food Delivery) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ มีวิธีการเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยพิจารณาหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 หลักเกณฑ์ คือ (1) ต้องเป็นพนักงานส่งอาหารที่มีประสบการณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน (2) เป็นผู้ประกอบอาชีพให้บริการส่งอาหารเป็นหลัก ในการศึกษา ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเป็นพนักงานส่งอาหารจากแพลตฟอร์มฟู้ดแพนด้า (Food Panda) ไลน์แมน (Line Man) และแกร็บฟู้ด (Grab Food) แพลตฟอร์มละ 1 คน เพื่อเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็กรณศึกษาในแต่ละแพลตฟอร์ม ดังนั้น กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษานี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 3 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งลักษณะของคำถามจะมีลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อให้การสัมภาษณ์ของผู้วิจัยไม่มีการปิดกั้นหรือจำกัดขอบเขตความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถามหลักดังนี้ (1) ขอให้ท่านเล่าประวัติส่วนตัวของท่าน (2) ท่านเข้ามาทำงานพนักงานส่งอาหารได้อย่างไร ทำไมถึงเลือกทำงานนี้ (3) ขอให้ท่านเล่าถึงภาพรวมในการทำงานของท่าน (4) ความเสี่ยงที่ท่านกำลังเผชิญหรือคาดว่าจะต้องเผชิญจากการทำงานของท่านเป็นอะไร (5) นอกเหนือจากความเสี่ยงในเรื่องงานแล้วนั้น ท่านมีความเสี่ยงเรื่องอื่นอีกหรือไม่ อย่างไร (6) ท่านมีวิธีจัดการหรือรับมือกับความเสี่ยงเหล่านั้น หรือไม่อย่างไร

3) วิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นจะทำการขออนุญาตสัมภาษณ์โดยการชี้แจงภาพรวมของการวิจัย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการศึกษา ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ การให้ข้อชี้แจงว่าจะไม่มีการเปิดเผยถึงชื่อสกุลของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ตลอดจนให้กลุ่มตัวอย่างได้จำลองสถานการณ์และสาธิตการใช้แอปพลิเคชันในการทำงาน

ด้วยช่วงที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลนั้นเป็นช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ส่งผลให้การเก็บข้อมูลมีการดำเนินอย่างจำกัด จึงทำให้การศึกษานี้เป็นการเล่าเรื่องผ่านกรณศึกษาจากผู้ให้ข้อมูล 3 คน ซึ่งเครสเวลล์ ชวซ์ชี้ว่า ในงานศึกษาแบบเล่าเรื่อง (Narrative Study) จะมุ่งเน้นการศึกษาไปที่บุคคลเพียงคนเดียว (หรือ 2-3 คน) [15] ดังนั้น การศึกษาผ่านการเล่าเรื่องเพียง 2-3 คนถือเป็นจำนวนตัวอย่างหรือกรณศึกษาที่เพียงพอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเรื่องราวประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนข้อได้เปรียบของกรณศึกษา นั่นคือ “การได้เข้าใกล้ (close in)” ในสถานการณ์ชีวิตจริงและสามารถตีแผ่ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ออกมาได้เชิงปฏิบัติด้วยเช่นกัน [16]

4) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาแบบเล่าเรื่อง (Narrative Study) นั้นผู้วิจัยจะต้องบอกเล่าเรื่องราวในชีวิต (The Story) ลำดับเหตุการณ์สำคัญของชีวิตที่เกิดขึ้น (A Chronology of Unfolding Events) และจุดเปลี่ยนของชีวิตที่สำคัญ (Turning Points) [15] ซึ่งในวิธีการวิเคราะห์เรื่องเล่านั้นผู้วิจัยจะ “ร้อยเรียงเรื่องราวใหม่ (Restori)” ตั้งแต่เบื้องหลังอาชีพเป็นพนักงานส่งอาหาร รวมถึงความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหาร ผ่านกรณศึกษาทั้ง 3 แพลตฟอร์ม

## ผลและอภิปรายผลการวิจัย

### เบื้องหลังอาชีพพนักงานส่งอาหาร: จุดเริ่มต้นของแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม

จุดเริ่มต้นของอาชีพนี้จึงเป็นการตีแผ่ถึงเบื้องหลังของอาชีพพนักงานส่งอาหารตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคนเข้าทำงานและกระบวนการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงสภาพและบริบทของอาชีพพนักงานส่งอาหาร โดยแท้จริง

**กระบวนการคัดเลือกคนเข้าทำงาน :** การจ้างงานรูปแบบใหม่ที่ปรับเปลี่ยนไป เมื่อกล่าวถึงการเข้าสมัครงานหลาย ๆ คนคงคิดไปถึงภาพของการสวมชุดแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อยที่สุดพร้อมกับการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นหลักฐานไว้ประกอบการพิจารณาสำหรับการเข้าทำงาน แต่อาชีพพนักงานส่งอาหารกลับมีกระบวนการคัดเลือกคนเข้าทำงานที่แสนง่ายดายเพียงแค่การคลิกที่ปลายนิ้ว สำหรับเอเจนซี่นั้นรู้สึกประทับใจในการเข้าสู่อาชีพนี้ตั้งแต่ขั้นตอนของการสมัครเข้าทำงาน “เริ่มแรกผมก็ถามว่าต้องไปสมัครยังไหนเค้าก็เลยบอกผมมา ที่ต้องสมัครผ่านแอปพลิเคชันและเขาจะให้เราดูวิดีโอออนไลน์เลย ผมก็เลยรู้สึกว่ามันดูเป็นงานที่แบบเพียวอะถูกใจเรา เพราะมันเหมือนกับว่ามันง่ายระบบเก่า ๆ ของการสมัครงานออกไปเลย” [1] จากผลสะท้อนกลับชี้ให้เห็นว่า ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการขยายตัวของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังผู้ใช้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ดิจิทัลแพลตฟอร์มทวีความสำคัญมากขึ้นผ่านการยกระดับรูปแบบการจ้างงานให้มีความยืดหยุ่น ด้วยการการจัดโครงสร้างของงานใหม่ (reorganization of work) ในรูปแบบของการจ้างเหมาช่วงแบบออนไลน์ [7] ดังนั้น กระบวนการคัดเลือกพนักงานส่งอาหารจึงปรับเปลี่ยนให้มีความยืดหยุ่นและเข้าถึงกลุ่มตลาดแรงงานโดยง่ายด้วยการใช้รูปแบบการรับสมัครงานผ่านระบบออนไลน์

**เริ่มงานได้ ! :** กระบวนการ กลยุทธ์ และคำตอบแทนจากการทำงาน เมื่อผ่านการคัดเลือก พนักงานส่งอาหารที่เข้ามาใหม่จะต้องเรียนรู้ระบบการรับงานและเส้นทางในการรับส่งอาหารเป็นลำดับแรก ทว่าแต่การรับงานในช่วงแรกอาจไม่ได้ง่ายนักที่จะสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำอย่างที่แพลตฟอร์มผู้ให้บริการได้เชิญชวนไว้ก่อนเข้ามาเป็นพนักงานส่งอาหาร จุดเริ่มต้นแรกจึงเป็นเสมือน “พนักงานส่งอาหารฝึกหัด” บังคับให้ว่า “ตอนทำแรก ๆ ผมได้ตกวันละ 200 บาทเอง เอาแค่ค่ารถ ค่าข้าวพอ ผมคงไปสู้ใครกับคนที่เคยขับมานานแล้วไม่ได้หรอก กระเป๋าก็ไม่มี เสื้อก็ไม่มี แกรมระดับตำแหน่งในงานก็ต่ำอีก ก็คงต้องค่อยทำไปเรียนรู้มันไป” [3] จะเห็นได้ว่า พนักงานส่งอาหารต่างก็มุ่งหวังที่ตนเองจะได้รับการเรียนรู้จนเป็นพนักงานส่งอาหารแบบเต็มตัว แต่ที่แท้จริงแล้วนั้นเชื่อว่าพนักงานส่งอาหารทุกคนจะพ้นสถานะของการเป็น “พนักงานส่งอาหารฝึกหัด” ได้เสมอไป

เงื่อนไขสำคัญที่ทำให้การเลื่อนสถานะจาก “พนักงานส่งอาหารฝึกหัด” ไปสู่พนักงานส่งอาหารแบบเต็มตัวได้นั้น นั่นคือ การลงทุนในอาชีพและการปรับตัวกับระบบการรับงานของแพลตฟอร์ม การลงทุนอาชีพที่ว่าเป็นการลงทุนในด้านอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน เช่น รถจักรยานยนต์ ใบขับขี่ เงินทุนสำรองจ่ายสำหรับการซื้ออาหารยูนิฟอร์มของบริษัท ส่วนการปรับตัวกับระบบการรับงานของแพลตฟอร์ม เป็นอีกเงื่อนไขปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างรายได้ให้แก่พนักงานส่งอาหาร เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบการรับงานจากแพลตฟอร์มผู้ให้บริการส่งอาหารแล้วนั้น ในภาพรวมสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 รูปแบบ กล่าวคือ

**รูปแบบที่ 1** การรับงานที่ต้อง “เลือกกะทำงาน” โดยพนักงานจะต้องเลือกช่วงเวลาการทำงานล่วงหน้า 1 สัปดาห์ เมื่อลงตารางนัดหมายในการทำงานผ่านระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อนเริ่มงานพนักงานจะต้องเข้าสู่พื้นที่ที่ตนเองได้เลือกไว้ในระบบ เพื่อให้ระบบสามารถจ่ายงานอัตโนมัติไปยังพนักงานส่งอาหารที่อยู่ในพื้นที่ กรณีนี้เป็นตัวอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบการรับงานด้วยวิธีการเลือกกะทำงาน สำหรับการจ่ายค่าตอบแทนนั้นรูปแบบการรับงานประเภทนี้จะคิดตามจำนวนงานที่พนักงานได้รับส่งอาหารตามช่วงเวลาที่ได้เลือกไว้ นอกจากนี้ พนักงานส่งอาหารยังมีโอกาสจะได้รับ

ค่าตอบแทนพิเศษ (incentive) เพิ่มเติม โดยมีหลักเกณฑ์การประเมินจากการที่พนักงานสามารถทำงานตามหลักเกณฑ์ที่แพลตฟอร์มกำหนดได้ หนึ่งในกลยุทธ์การทำงานที่กรเลือกใช้ เพื่อสร้างรายได้จากการทำงาน นั่นคือ “เวลาผมจะบู้กงานเนี่ย มักจะเลือกโซนและช่วงเวลาที่มีคนสั่งเยอะที่สุด แต่ก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของเราด้วยนะ” [1]

รูปแบบที่ 2 การรับงานที่ “ไม่ต้องกำหนดระยะเวลาทำงาน” การรับงานในลักษณะนี้จะไม่มีการกำหนดหรือเลือกระยะเวลาในการทำงาน หากพนักงานส่งอาหารต้องการทำงานในเวลาใดเพียงแค่อัปเดตรบบก็สามารถทำงานได้ทันที โดยที่แพลตฟอร์มของแกร็ปฟู้ดและไลน์แมนจะเป็นลักษณะการรับงานในรูปแบบดังกล่าว แต่ทั้ง 2 ระบบจะมีวิธีการเลือกรับงานที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระบบการรับงานของแกร็ปฟู้ด พนักงานส่งอาหารสามารถเลือกได้ว่า จะเลือกรับงานเองหรือให้ระบบเลือกรับงานให้กับเราอัตโนมัติ ลักษณะการจ่ายงานของระบบนี้จะเลือกจ่ายไปยังพนักงานส่งอาหารที่อยู่ใกล้ร้านอาหารมากที่สุด อย่างบังหมัด ผู้ที่ทำงานผ่านระบบการรับงานของแกร็ปฟู้ดมักจะเลือกใช้กลยุทธ์ด้วยการเลือกอยู่ในพื้นที่ที่ใกล้ร้านอาหารมากที่สุด เช่น ห้างสรรพสินค้า ย่านตลาดนัด เป็นต้น สำหรับการจ่ายค่าตอบแทนนั้นรูปแบบการรับงานประเภทนี้จะคำนวณจากระยะทางต่อ 1 อเดอร์ ถ้าระยะทางมากกว่า 3 กิโลเมตรขึ้นไป ได้รับค่าบริการเพิ่มเติมต่อกิโลเมตรที่มากขึ้น นอกจากนี้ พนักงานส่งอาหารยังมีโอกาสจะได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (incentive) เพิ่มเติม โดยการพิจารณาจากจำนวนรอบที่รับส่งอาหารและช่วงเวลาของการรับงาน เช่น ต้องรับส่งอาหารได้มากกว่า 85 อเดอร์ ใน 1 สัปดาห์

ส่วนระบบการรับงานของไลน์แมน จะเลือกจ่ายงานไปยังพนักงานส่งอาหารทุกคนที่อยู่ในระบบ ณ ช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งพนักงานส่งอาหารจะต้องเลือกที่จะมารับงานด้วยตนเองตามความพึงพอใจและความต้องการรับงานของแต่ละบุคคล หนุ่มไลน์แมนอย่างเอได้เล่าว่า “ในการรับงานนี้เราต้องแข่งงานกันตลอดเวลา การทำงานของแอปฯ นี้เป็นอะไรที่เราต้องอยู่บนแอปฯ ตลอด ถ้าเราไม่ยอมรับงานตรงนี้ ราคาไม่ถูกใจเราก็ไม่ต้องกด” [1] กลยุทธ์สำคัญที่เอใช้ในการก่อบรับงานให้ไ้ไวที่สุด ในระบบการรับงานของไลน์แมนนี้จะไม่ถูกจำกัดด้วยระยะทางของการจัดส่งอาหารเหมือนอย่างฟู้ดแพนด้าและแกร็ปฟู้ด ทำให้การคิดค่าตอบแทนด้วยการรับงานวิธีนี้เป็นกรคำนวณจากระยะทางรับส่งอาหาร ในส่วนค่าตอบแทนพิเศษ (incentive) จะไม่มีเพิ่มเติมให้กับพนักงานส่งอาหาร

หากพิจารณาถึงรูปแบบการรับงานจากแพลตฟอร์มผู้ให้บริการส่งอาหารทั้ง 2 รูปแบบดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า รูปแบบที่ 1 ที่ต้องเลือกกะทำงาน จะมีวิธีการทำงานเหมือนพนักงานประจำที่มีเวลาเข้าออกงาน แต่ขึ้นอยู่กับความต้องการของพนักงานส่งอาหาร ส่วนรูปแบบการทำงานที่ 2 ที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาทำงานนั้น จะมีความยืดหยุ่นในเวลาของการทำงานมากกว่า อย่างไรก็ตาม จดรวมสำคัญที่ทั้ง 2 รูปแบบมีลักษณะการทำงานที่เหมือนกันนั่นคือ การไม่ถูกบังคับจากนายจ้างว่าต้องเข้าหรือออกงานในช่วงเวลาใด หากแต่เป็นการให้อิสระกับผู้ใช้ปฏิบัติงานได้เลือกช่วงเวลาดำเนินงานด้วยตนเอง ส่วนกลยุทธ์ในการทำงานส่งอาหาร พบว่า มีกลยุทธ์ที่สำคัญ 3 กลยุทธ์ นั่นคือ กลยุทธ์แรก เลือกช่วงระยะเวลาและพื้นที่ที่มีลูกค้าสั่งอาหารมากที่สุด กลยุทธ์ที่สอง การเลือกอยู่ในพื้นที่ใกล้ร้านอาหารที่คาดว่าจะมีลูกค้าสั่งมากที่สุด และกลยุทธ์ที่สาม ต้องก่อบรับงานให้ไวที่สุด โดยที่แต่ละกลยุทธ์จะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของพนักงานส่งอาหารและลักษณะการรับงานของแต่ละแพลตฟอร์ม

**ความเสี่ยงของอาชีพพนักงานส่งอาหาร: มุลเหตุ ความเสี่ยง การจัดการ และผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง**

“ความเสี่ยง” เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ทั้งปัจเจกบุคคลและครัวเรือนเผชิญต่อสภาวะความเปราะบางหรือความยากไร้ได้ โดยความเสี่ยงนั้นเป็นสภาวะที่ปัจเจกบุคคลหรือครัวเรือนไม่สามารถคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างล่วงหน้า ดังนั้น ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง (Risk) ผ่านห่วงโซ่ของความเสี่ยง (Risk chain) ที่ได้อธิบายไปก่อนหน้านี้ ทำให้กรอบการวิเคราะห์และการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ความเสี่ยงของ



อาชีพพนักงานส่งอาหาร จึงประกอบด้วย ความเสี่ยงและการเผชิญความเสี่ยง (Risk and Risk exposure) การตระหนักในความเสี่ยง (Risk realization) การจัดการความเสี่ยง (Risk management) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง (Risk outcome) แต่แนวคิดนี้กลับไม่ได้ชี้ให้เห็นว่า เหตุการณ์ที่นำไปสู่ความเสี่ยงนั้นเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นจากปัจจัยใด อย่างไร ดังนั้น การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหาร ในส่วนนี้จะช่วยฉายให้เห็นภาพความเสี่ยงตั้งแต่สาเหตุแห่งความเสี่ยง ความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง จนไปสู่ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงได้อย่างเข้าใจลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

### ต้นตอแห่งความเสี่ยง: นโยบาย กฎระเบียบ สภาพบังคับที่มีอาจต่อรองได้

“Food panda เร่งขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ”

“ถูก-เร็ว-ดีมีที่ Grab food”

“LINE MAN ประกาศชัด “ราคา” ไม่จำเป็น มุ่งเน้นว่าใครดีและข้อมูลข่าวสารทางอาหาร” [4]

ความข้างต้นเป็นตัวอย่างหนึ่งของการสร้างวาทกรรมและกลยุทธ์ทางการตลาดของ “ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มรับส่งอาหาร” กลยุทธ์และนโยบายของแต่ละแพลตฟอร์มต่างมีจุดมุ่งเน้นในการสร้างผลกำไรและการแข่งขันทางธุรกิจเป็นสำคัญ วาทกรรมและกลยุทธ์เหล่านี้จึงส่งผ่านไปสู่การถ่ายทอดในรูปแบบของ “นโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับ” ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นผลให้เกิดการกำหนดความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เช่นเดียวกับพนักงานส่งอาหาร แม้ความสัมพันธ์ของนายจ้างกับลูกจ้างจะไม่ได้มีสภาพบังคับให้เห็นเด่นชัดเหมือนกับการจ้างงานในระบบ แต่การกำหนดความสัมพันธ์เช่นนี้ก็กลับถูกแทรกซึมผ่าน “ระบบปฏิบัติการของแพลตฟอร์ม” ในฐานะเครื่องมือสำคัญที่จะควบคุมวิธีการทำงานของคนขับ ไม่ว่าจะเป็น การใช้วาทกรรมเพื่อสร้างความหมายเชิงบวกให้แก่ผู้ขับได้รับความรู้สึกภูมิใจ เช่น ใช้คำว่า “พาร์ทเนอร์” แทนคำว่า “พนักงานส่งอาหาร” โดยที่คำว่า “พาร์ทเนอร์” หมายถึงการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่รวมไปถึงการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทร่วมกัน แต่ในทางปฏิบัติแล้วนั้นกลับไม่พบว่า มีการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในส่วนนี้แต่อย่างใด หรืออย่างการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่จูงใจให้กับคนขับ ซึ่งการจูงใจด้วยนโยบายการทำงานนี้ ล้วนมีผลให้พนักงานส่งอาหารต้องเผชิญต่อความเสี่ยงต่อร่างกายและชีวิตตามมา เช่น การทำงานที่ต้องแข่งกับความเร็วเพื่อแลกกับรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการกำหนดบทลงโทษผ่านระบบ เช่น การลดคะแนนการทำงานกรณียกเลิกคำสั่งซื้ออาหาร การให้คะแนนจากผู้ให้บริการ การถูกร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นการควบคุมการทำงานที่พนักงานส่งอาหารอาจได้รับการปฏิบัติอย่างไม่รู้ตัว เช่นเดียวกับสิ่งที่เห็นว่า “จะมองว่ากฎนี้เขาบังคับไหมหรือ ก็ไม่นะ กฎระเบียบที่เกิดขึ้นมันก็การกำหนดขึ้นมารอบไว้เท่านั้นเอง เพื่อให้บริษัทเค้าไม่ต้องมาเสื่อมเสียชื่อเสียง” [1] จากมุมมองของเอจึงช่วยเน้นย้ำให้เห็นว่า การยอมรับในสภาพบังคับของแรงงาน เป็นผลจากการที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองและต้องตกอยู่ในสภาวะจำยอมเพื่อแลกกับค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมไปถึงการขาดโอกาสในการรวมกลุ่มเป็นสหภาพเพื่อต่อรองกับนายจ้าง (หรือผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม) แต่พนักงานส่งอาหารเหล่านี้กลับมิได้รู้เลยว่า การกำหนดความสัมพันธ์เชิงอำนาจของนายจ้างผ่านนโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับที่มีอาจต่อรองได้ กลับกลายเป็นต้นตอหนึ่งที่ทำให้พนักงานส่งอาหารต้องเผชิญความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความไม่มั่นคงในอาชีพจากการจ้างงานแบบยืดหยุ่น ความผันผวนของรายได้ที่มีความไม่แน่นอน ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จนไปสู่ความเสี่ยงที่อาจจะได้รับอันตรายถึงร่างกายและชีวิต และสุดท้ายอาจทำให้พนักงานส่งอาหารและครอบครัวต้องตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางในที่สุด ดังที่จะกล่าวถึงต่อไป

### คำตอบแทนและสวัสดิการที่ต้องแลก : อุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน

ดังที่กล่าวไปในตอนต้นถึงมูลเหตุแห่งความเสี่ยงที่สำคัญแล้วว่า “นโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับ” ที่เกิดขึ้นเป็นผลให้เกิดการกำหนดความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ตกอยู่ในสภาพบังคับที่แรงงานอย่าง “พนักงานส่งอาหาร” ต้องจำยอม โดยในสภาวะความจำยอมเหล่านี้กลับเป็นสิ่งที่พนักงานส่งอาหารต้องยอมสละอำนาจและความเสี่ยงในรูปแบบต่าง ๆ เพียงเพื่อให้ได้มาซึ่ง “คำตอบแทนและสวัสดิการ” ที่จะได้รับการประกอบการประกอบอาชีพนี้ จากคำบอกเล่าของพนักงานส่งอาหารทุกคนต่างให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่า ความเสี่ยงแรกที่พวกเขาต้องเผชิญนั่นคือ ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่ถนน ผลพวงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้มีมูลเหตุมาจาก “นโยบายคำตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ” ที่สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานส่งอาหาร ดังเช่น หลักเกณฑ์การประเมินจากการที่พนักงานสามารถทำงานในช่วงเวลาพิเศษที่แพลตฟอร์มกำหนดไว้ การพิจารณาจากจำนวนรอบที่รับส่งอาหารในรายสัปดาห์หรือรายเดือน ถือเป็นโอกาสที่จะทำให้พนักงานส่งอาหารนั้นมีรายได้ที่สูงขึ้น แต่ทว่ามิใช่แค่เพียงการได้รับรายได้ที่สูงขึ้นเท่านั้น หากพนักงานส่งอาหารสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและนโยบายของแพลตฟอร์มได้จะมีผลต่อระดับตำแหน่งผู้ขับขี่อีกประการหนึ่ง ซึ่งระดับตำแหน่งของผู้ขับขี่นั้นจะเป็นตัวสะท้อนไปถึงการได้รับคำตอบแทนพิเศษและสวัสดิการรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่จะได้รับตามแต่ละตำแหน่งอีกด้วย ดังเช่น การจัดระดับตำแหน่งผู้ขับขี่ที่ผูกโยงเข้ากับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น การได้รับประกันอุบัติเหตุ และส่วนลดมิสเตอร์โดนัท

ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่ถนน ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นความเสี่ยงหลักที่พนักงานส่งอาหารจำต้องเผชิญ แต่ความเสี่ยงอีกรูปแบบหนึ่งที่มีสามารถหลีกเลี่ยงได้ นั่นคือ ความเสี่ยงทางด้านสุขภาพที่เกิดจากโรคของการทำงาน เนื่องจากการขับขี่ยานพาหนะพนักงานส่งอาหารต้องเผชิญต่อมลพิษและฝุ่นควันที่เป็นเหตุนำไปสู่โรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ รวมไปถึงปัญหาสุขภาพอื่น ๆ เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย มีไข้ ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง โดยเอื้อบอกเล่าว่า “หลัก ๆ เวลาเราเร่งทำรอบก็จะไม่หยุดพักเท่าไรหรอก ถึงต่อให้ฝนตก เราก็ต้องฝ่าฝนไปส่งอาหารให้กับลูกค้า” [1] ด้วยบริบทและนโยบายการทำงานที่ผูกโยงด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานส่งอาหารมีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้

นอกจากนี้ ความเสี่ยงในรูปแบบอื่น ๆ ดังเช่น การเผชิญต่อมลภาวะและการถูกโจรกรรม อาจนำไปสู่อันตรายที่ก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินได้ เอื้อได้เน้นย้ำถึงความเสี่ยงนี้ไว้ว่า “มีงานชีพมาในหลายรูปแบบ คือ มันจะมาเป็นรูปแบบส่งอาหารกับเรา แล้วขอให้เราไปแะซื้อบัตรเติมเงินให้” [1] ดังนั้น ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน อาจเป็นความเสี่ยงที่พนักงานส่งอาหารจำต้องแลกกับคำตอบแทนและสวัสดิการที่ตนเองได้รับ แต่เหนือสิ่งอื่นใดที่สำคัญนั่นคือ การรู้เท่าทันและประสบการณ์ในการทำงานจะเป็นเสมือนบทเรียนที่ทำให้อาชีพนี้สามารถอยู่รอดปลอดภัยจากความเสี่ยงเหล่านั้นให้ได้

ดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้วว่า พนักงานส่งอาหารจำต้องเผชิญทั้ง “ความเสี่ยงที่เกิดจากอุบัติเหตุ ความเสี่ยงด้านสุขภาพ รวมถึงความเสี่ยงต่อการเผชิญกับมลภาวะและการถูกโจรกรรม” ความเสี่ยงที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นอันตรายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน และอาจเป็นผลให้พนักงานส่งอาหารและครอบครัวนั้นตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางได้ แล้วเหตุใดพนักงานส่งอาหารจึงเลือกที่จะยอมเสี่ยงเพียงเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งคำตอบแทนและสวัสดิการเหล่านั้น คำถามสำคัญข้อนี้เราได้กล่าวไว้ว่า “การที่จะทำธุรกิจมันก็ต้องมีการลงทุน ถ้าเราจะลงทุนอะไรมันก็ต้องใช้เงินก้อนใหญ่ ถ้าเราไม่สำเร็จก็เสียเงินไปก้อนหนึ่ง เรื่องการลงทุนความเสี่ยงมันน้อย แต่อาชีพส่งอาหาร ความเสี่ยงของเรามันเป็นเรื่องของชีวิต อันนี้ผมรับรู้มาว่าต้องเสี่ยงด้วยชีวิต แต่พุง่าย ๆ คือ ผมก็ยอมเสี่ยงด้วยชีวิตผมนี้แหละ เพราะว่าชีวิตของผมไม่ได้มีต้นทุนเรื่องเงินอะไรขนาดนั้น” [17] สิ่งนี้จึงเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่พนักงานส่งอาหารยังคงเลือกที่จะประกอบอาชีพนี้ต่อไป และเลือกที่จะจัดการความเสี่ยงดังที่กล่าวมาข้างต้นในรูปแบบที่แตกต่างกัน ทั้งที่เป็นรูปแบบการจัดการ



โดยมีการเตรียมการล่วงหน้า (ex ante) ผ่านกลยุทธการป้องกันหรือลดความเสี่ยง เช่น การขับรถยนต์อย่างระมัดระวังด้วยการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด อย่างบังหมัดที่เล่าว่า “ผมเป็นคนที่ไม่ค่อยทำผิดกฎ เพราะว่าผมวกกันน็อกผมจะใส่ตลอด” [3] รวมถึงกลยุทธในการลดความเสี่ยง กลยุทธนี้เป็นการใช้มาตรการทางการเงินของปัจเจกบุคคล โดยไม่รอรับการช่วยเหลือจากนายจ้างหรือภาครัฐ ด้วยการซื้อประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม และการออมเงินเป็นหลัก ดังเช่นกรณีอดีตหนุ่มออฟฟิศที่ผันตัวมาเป็นพนักงานส่งอาหารเล่าว่า “ตอนผมทำงานออฟฟิศก็มีประกันสังคมอยู่นะ เลขส่งตรงนั้นต่อไม่ให้ขาดอย่างน้อยก็มีหลักประกันสุขภาพอย่างหนึ่ง” [3] ในขณะที่อีกกลับตระหนักถึงความเสี่ยงและมีมุมมองในการจัดการความเสี่ยงที่แตกต่างออกไป เนื่องจากเฝ้าระวังว่าการทำประกันอุบัติเหตุไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นที่จะต้องนำรายได้ที่ได้รับไปลงทุนต่อการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น ด้วยเหตุที่ว่า นายจ้างมีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ให้แก่พนักงานส่งอาหารอยู่แล้ว เช่น สวัสดิการด้านการประกันอุบัติเหตุ ทำให้เอ็งเลือกที่จะทำรอบรับส่งอาหารให้ได้มากที่สุดเพื่อที่จะแลกกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ จะได้รับ ดังคำกล่าวของเอ็งที่ว่า “ประกันอุบัติเหตุผมไม่ได้ซื้อวันจะเดี๋ยวผมรอช่วงงานบูม ๆ ผมก็จะไต่ระดับตำแหน่งไปเอาประกันของผมเองดีกว่ามาลงทุน” [1] นอกจากนี้ เอ็งยังเล่าถึงประสบการณ์ที่ตนเองเผชิญต่อความเสี่ยงอุบัติเหตุถึง 3 ครั้งว่า “ทั้ง 3 ครั้งที่ผมเจออุบัติเหตุมันมันเป็นความโชคคิของผม บริษัทมีสวัสดิการให้พอดิ เพราะตอนนั้นผมอยู่ระดับตำแหน่ง Smart driver นี่ประมาณ 3 เดือน ก็มีอุบัติเหตุไปเลย 3 ครั้ง ซึ่งตำแหน่งนี้ได้ทั้งประกันอุบัติเหตุและประกันรถขึ้น 2” [1] การให้เหตุผลสนับสนุนของเอ็งเพิ่มเติมนี้ อาจพิจารณาได้ว่า แม้ว่านายจ้างจะมีการเตรียมการล่วงหน้าผ่านมาตรการของการลดความเสี่ยงก็จริง แต่ในทางปฏิบัติอาจกลับกลายเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเพิ่มความเสี่ยงก็เป็นได้ เช่น การทำประกันอุบัติเหตุ ทำให้เอ็งอาจมีความระมัดระวังเกี่ยวกับความเสี่ยงทางด้านอุบัติเหตุน้อยลง เนื่องจากการได้รับเงินตอบแทนชดเชยจากความสูญเสียดังกล่าว [17]

จากตัวอย่างทั้ง 3 กรณีข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรและบังหมัดต่างมีการประเมินและตระหนักในความเสี่ยง (Risk Realization) ที่ตนเองต้องเผชิญทั้งความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ สุขภาพ และมีอาชีพ จึงทำให้เลือกที่จะจัดการความเสี่ยงแบบล่วงหน้าในรูปแบบของการระมัดระวังการขับขีรถจักรยานยนต์ รวมไปถึงการทำประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม และการออมเงิน เพื่อเป็นการป้องกันและลดการเผชิญต่อความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ส่วนอีกกลับไม่ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เอ็งไม่มีการเตรียมการที่จะรับมือต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

**ความพรั่นเดือนที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ระหว่างชีวิตและงาน** สุดท้ายแล้วนั้น “พนักงานส่งอาหาร” ที่มักถูกมองว่า เป็นอาชีพที่อิสระ มีความยืดหยุ่นสามารถทำได้ 24 ชั่วโมง รายได้ดี มีค่าตอบแทนพิเศษ มีสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมายที่ล้นหลามใจให้หลาย ๆ คนผันตัวมาประกอบอาชีพนี้เพิ่มมากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้จึงเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้พนักงานส่งอาหารต่างต้องแลกแรงกายและความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพียงเพื่อให้อำนาจรายได้ที่มากที่สุดสำหรับการหล่อเลี้ยงครอบครัว แต่ในแลกค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ต้องแลก กลับไม่ใช่แค่เพียงความเสี่ยงดังที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการทำให้ชีวิตของพนักงานส่งอาหารเหล่านั้นถูกพรั่นเดือนจนไม่สามารถแบ่งแยกได้ระหว่างชีวิตและงาน ดังเช่นเอ็งที่กล่าวว่า “ด้วยก่อนหน้านี้ผมไม่ได้ส่งอาหารมาหลายวัน เพราะต้องไปธุระที่ต่างจังหวัด ช่วงนั้นเป็นช่วงที่ลูกก็ไม่สบายพอดิอีก เราก็เสาสหลักคนเดียวนะแหละ ทำงานคนเดียวก็เล่นไปเลยวันนั้นวิ่งรอบงานอัดไป เราตั้งใจว่ามันต้องได้ 2000 อีกวันนึงตั้งใจต้องได้ 1500 วิ่งกันตายเลย กว่าจะมารู้ตัวอีกทีตอนนั้นผมทำงานไปเกือบ 12 ชั่วโมง” [1] กรณีนี้จึงเป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึง การไม่มีกำหนดชั่วโมงการทำงานที่ชัดเจน ความพรั่นเดือนที่เป็นเส้นแบ่งระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวนี้ จึงเป็นมูลเหตุแห่งความเสี่ยงหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอันเป็นผลนำไปสู่การเกิดปัญหาสังคมอื่น ๆ ตามมา อาทิ การหย่าร้าง ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างคนในครอบครัว เป็นต้น

ด้วยประเด็นทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ทำให้พิจารณาได้ว่า มูลเหตุแห่งความเสี่ยงที่สำคัญ นั่นคือ นโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับของนายจ้าง ที่เป็นต้นตอให้พนักงานส่งอาหารต้องเผชิญความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความไม่มั่นคงในอาชีพจากการจ้างงานแบบยืดหยุ่น ความผันผวนของรายได้ ที่เกิดจากการแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมอาชีพและการถ่ายโอนต้นทุนอาชีพจากนายจ้าง ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนี้ พนักงานส่งอาหารต่างมีกลยุทธ์และวิธีการในการจัดการความเสี่ยงที่มีความแตกต่างกันออกไป ดังเช่น การเปลี่ยนอาชีพ การซื้อประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม การออมเงิน เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้ตนและครอบครัวไม่ต้องเผชิญต่อความเสี่ยงอันเป็นเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ หรืออาจเป็นผลที่ทำให้ตนและครอบครัวต้องอยู่ในสภาวะความเปราะบางในที่สุด

## บทสรุป

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ในความเสี่ยงหนึ่ง ๆ อาจส่งผลกระทบให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้ที่ตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางหรือความยากไร้ได้ ซึ่งความเสี่ยงนั้นเป็นผลที่เกิดจากความไม่แน่นอนและความกดดันจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บุคคลและครัวเรือนนั้นมีความไม่เอื้อยที่จะดำเนินชีวิตต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งในบทความนี้ชี้ให้เห็นว่า เบื้องหลังอาชีพของพนักงานส่งอาหารนั้นต้องเผชิญกับความเสี่ยงในเรื่องใดบ้าง และความเสี่ยงเหล่านั้นจะก่อให้เกิดหรือกลับกลายเป็นบุคคลนั้นต้องตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางหรือความยากไร้หรือไม่ อย่างไร ผ่านห่วงโซ่ของความเสี่ยง (Risk chain) ของพนักงานส่งอาหาร ดังนี้

มูลเหตุของความเสี่ยงพนักงานส่งอาหาร เกิดจากนโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับของนายจ้างที่เป็นผลให้เกิดการกำหนดความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยการกำหนดความสัมพันธ์เหล่านี้มักเป็นการส่งต่อผ่านนโยบายที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่จูงใจคนขับ ตลอดจนมีการดำเนินการผ่าน “ระบบปฏิบัติการของแพลตฟอร์ม” ในฐานะเครื่องมือสำคัญที่จะควบคุมวิธีการทำงานของพนักงานส่งอาหารและการกำหนดบทบาทของ อาจกล่าวได้ว่า นโยบาย กฎระเบียบ และสภาพบังคับของนายจ้างที่มีอาจต่อรองได้ กลับกลายเป็นมูลเหตุแห่งความเสี่ยงสำคัญที่เป็นผลทำให้พนักงานส่งอาหารต้องเผชิญความเสี่ยงในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความเสี่ยงทางด้านสุขภาพ เช่น การเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน โรคจากการทำงาน ความเสี่ยงในวงจรของชีวิต เป็นผลจากการไม่กำหนดชั่วโมงการทำงานที่ชัดเจน ทำให้เส้นแบ่งระหว่างการทำงานในฐานะพนักงานส่งอาหารและชีวิตส่วนตัวถูกพร่าเลือนออกไป จนอาจนำไปสู่ปัญหาการหย่าร้างและปัญหาความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวที่บั่นทอนลงได้ ความเสี่ยงทางสังคม เช่น การเผชิญต่อมิฉ้อฉลและการถูกโจรกรรม และความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ เช่น สภาวะความไม่มั่นคงในอาชีพต่อไป

จากความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อทุกระดับทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครัวเรือนและชุมชน รวมไปถึงประชากรทั้งประเทศ จะเห็นได้ว่า พนักงานส่งอาหารนั้นต่างมีวิธีการจัดการความเสี่ยงที่มีความแตกต่างกันออกไป ทั้งเป็นการจัดการโดยมีการเตรียมการล่วงหน้า (ex ante) ได้แก่ กลยุทธ์การป้องกันหรือลดความเสี่ยง หากเกิดสภาวะความไม่มั่นคงในอาชีพ พนักงานส่งอาหารจะใช้กลยุทธ์ในการหาอาชีพใหม่ เพื่อเป็นการดำเนินการสำหรับป้องกันจากความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น รวมถึงกลยุทธ์ในการลดความเสี่ยง เป็นการเตรียมการล่วงหน้าผ่านการใช้จ่ายทางการเงินของพนักงานส่งอาหาร โดยไม่ต้องรอรับการช่วยเหลือจากนายจ้างหรือภาครัฐ เช่น การซื้อประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม การออมเงิน เป็นต้น ส่วนการจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น (ex post) ดังกรณีศึกษาของเอทีเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานถึง 3 ครั้งพบว่า เป็นการใช้จ่ายการที่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความ

เสี่ยงที่เกิดขึ้น ด้วยการใช้ประกันอุบัติเหตุซึ่งเป็นสวัสดิการที่ได้รับจากนายจ้าง แต่การที่ได้มาซึ่งสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษเหล่านั้นกลับไม่ใช่สิทธิที่แรงงานพึงได้รับในฐานะลูกจ้างตลอดระยะเวลาของการทำงาน เนื่องจากหากพนักงานส่งอาหารไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของนโยบายค่าตอบแทนจูงใจต่าง ๆ ที่นายจ้างกำหนดไว้ได้ พนักงานส่งอาหารก็จะไม่ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษใด ๆ ได้อีกต่อไป จึงทำให้กลับสู่วงจรของความเสี่ยงที่ไร้ซึ่งความรับผิดชอบจากนายจ้างในการแบกรับความเสี่ยงเหล่านั้นร่วมกัน

สุดท้าย ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง (Risk outcome) จะส่งผลให้ปัจเจกบุคคลและครัวเรือนตกอยู่ในสภาวะความเปราะบางหรือไม่นั้น ในบทความฉบับนี้มีข้อค้นพบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงของพนักงานส่งอาหารนั้นยังไม่ถึงขั้นที่ทำให้พนักงานส่งอาหารและครอบครัวต้องตกอยู่ในสภาวะเปราะบาง ด้วยเหตุผลที่ว่า ทั้งความถี่ที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยง ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น และระยะเวลาที่ก่อเกิดความเสี่ยงเหล่านั้น ยังคงได้รับการจัดการความเสี่ยงผ่านกลไกยุทธในการป้องกันและลดความเสี่ยงด้วยมาตรการของพนักงานส่งอาหารเองเป็นหลัก การจัดการความเสี่ยงเหล่านี้ยังคงเป็นการตระหนักถึงความเสี่ยงที่ว่า หากมีการดำเนินการใด ๆ เพื่อลดความเสี่ยงหรือป้องกันมิให้เกิดความเสี่ยงนั้นย่อมส่งผลในเชิงบวกแก่ตนเองและครอบครัวที่อาจไม่ต้องเผชิญต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินในที่สุด

#### ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการจัดการความเสี่ยงของแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้วว่า พนักงานส่งอาหารนั้นต้องเผชิญต่อความเสี่ยงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความเสี่ยงทางด้านสุขภาพ ความเสี่ยงทางด้านสังคม ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจ และความเสี่ยงด้านวงจรชีวิต ซึ่งแต่ละปัจเจกบุคคลต่างมีรูปแบบในการจัดการความเสี่ยงที่มีความแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็น การซื้อประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม การออม เป็นต้น และเพื่อให้การสนับสนุนการป้องกันความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นได้ในระยะยาว จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการจัดการความเสี่ยงร่วมกันจากทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐ นายจ้าง และลูกจ้าง ผ่านกฎหมายและการจัดการความเสี่ยงโดยรวม การแบกรับความเสี่ยงร่วมจากนายจ้าง จนไปสู่การเพิ่มอำนาจการต่อรองของลูกจ้าง ดังข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการจัดการความเสี่ยง ต่อไปนี้

#### กฎหมายและการจัดการความเสี่ยงโดยรวม : บทบาทของภาครัฐในฐานะผู้กำกับดูแลเศรษฐกิจในระบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ประการแรก รัฐควรมีการปรับปรุงกฎหมายให้มีการกำกับดูแลที่เอื้อให้เกิดความเป็นธรรมต่อการพัฒนาสิทธิแรงงาน ด้วยการดึงแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้าสู่ระบบกฎหมายแรงงานที่ยึดโยงกับกฎหมายสิทธิแรงงานโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐานสำคัญ ซึ่งการประกันสิทธิของแรงงานอันมีสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐาน เป็นเสมือนการให้หลักประกันสิทธิพื้นฐานขั้นต่ำสุดในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยรัฐจำเป็นต้องรับรองสิทธิดังที่กล่าวมาข้างต้นผ่านกฎหมายเป็นสำคัญ ด้วยเหตุที่ว่า ในการบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การประกันรายได้ การจ่ายเงินรายได้ขั้นพื้นฐาน ภาครัฐย่อมสามารถอ้างสิทธิและสามารถบังคับใช้ได้อย่างชอบธรรม

ประการที่สอง รัฐควรกำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม (ผู้ประกอบการ) เปลี่ยนสถานภาพการจ้างงานของ “แรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม” เป็น “ลูกจ้าง” ที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย โดยมีรูปแบบสัญญาจ้างที่เป็นไปตามข้อตกลงสิทธิพื้นฐานขั้นต่ำ (Minimum Basic Agreement) เพื่อให้แรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์มในฐานะลูกจ้างกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มในฐานะนายจ้างได้เจรจาต่อรองร่วมกันตั้งแต่ต้น เพื่อลดข้อพิพาทและความเสี่ยงของการถูกเลิกจ้าง รวมถึงจัดข้อเสนออันเกิดจากสัญญาจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ควรมีการกำหนดภาระงานและขอบเขตของงานอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการทำงาน ขั้นตอนลำดับการทำงาน ค่าตอบแทนและการคำนวณค่าตอบแทนที่ชัดเจน

เป็นต้น โดยที่สัญญาจ้างนี้ต้องเป็นไปตามสิทธิทางสังคมที่มุ่งสร้างความเท่าเทียมในการทำงาน สถานภาพการจ้างงานที่ยุติธรรมและมีการคุ้มครองทางสังคม รวมถึงการให้ประกันสิทธิแก่แรงงานที่ครอบคลุม

ประการที่สาม รัฐควรสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่แรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม ที่เป็นการจัดสรรงบประมาณเพื่อประกันรายได้พื้นฐานต่ำสุดในการดำรงชีพได้อย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยเป็นการลดความเสี่ยงต่อสภาวะความไม่มั่นคงทางอาชีพที่เป็นผลจากการขาดแคลนงานในบางช่วง หรือการตกอยู่ในสภาวะการว่างงาน

**การแบกรับความเสี่ยงร่วม : บทบาทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มในฐานะนายจ้าง** บทบาทของนายจ้างควรกำหนดกฎเกณฑ์เรื่องอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่ชัดเจน รวมถึงมีการจ่ายเงินชดเชยในกรณีมีการเจ็บป่วยระยะสั้นและระยะยาวแก่แรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับการเจ็บป่วย อันเป็นผลมาจากโรคของการทำงานและความเสี่ยงที่อาจเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งมาตรการทางการเงินดังที่กล่าวมานี้อาจอยู่ในรูปแบบของการจ่ายประกันสังคมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือการปันผลของรายได้ส่วนหนึ่งที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มได้มีการจัดเก็บหักค่าคอมมิชชั่นจากพนักงานส่งอาหารมาจัดสรรให้อยู่ในรูปแบบของสวัสดิการและค่ารักษาพยาบาล นอกจากนี้ นายจ้างควรเพิ่มสวัสดิการให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานและกฎหมายประกันการจ้างงาน เช่น การประกันสุขภาพ การประกันค่าจ้างขั้นต่ำ การชดเชยลาป่วย การลาที่ยังไม่ได้ค่าจ้าง เงินสงเคราะห์ครอบครัว เป็นต้น

แม้ว่าการแบกรับความเสี่ยงร่วมของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอาจส่งผลต่อแนวโน้มการปรับค่าบริการที่เพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มสวัสดิการดังกล่าวย่อมเกิดผลดีต่อลูกค้าและภาพลักษณ์ของนายจ้างทั้งโดยตรงและโดยอ้อมที่ว่า เมื่อพนักงานส่งอาหารทำงานอย่างต่อเนื่องซ้ำ ๆ ย่อมเกิดความชำนาญ มีทักษะ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ลดความเสียหายอันเป็นผลกระทบที่เกิดจากการประกอบอาชีพได้

**เพิ่มอำนาจการต่อรอง : บทบาทของแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์ม** ดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้วว่า นโยบายกฎระเบียบ และสภาพบังคับของนายจ้างนั้นเป็นสิ่งที่แรงงานมีอำนาจในการต่อรองได้ ดังนั้น การรวมกลุ่มแรงงานในดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นเครือข่ายหรือสหภาพแรงงาน เพื่อแก้ปัญหาการจ้างงาน การเป็นผู้แทนในการเจรจาต่อรอง รวมถึงการต่อสู้อันเกิดจากการได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมและการถูกเอารัดเอาเปรียบจากสัญญาจ้างงานร่วมกัน

## เอกสารอ้างอิง

1. Aey (alias). Food Delivery Driver in Lineman. Interview; 2020. Thai.
2. Alwang J, Siegel PB, Jørgensen SL. Vulnerability: A view from different disciplines. Social Protection Discussion Paper, No. 0115. Washington, D.C.: The World Bank; 2001.
3. Bang Mhud (alias). Food Delivery Driver in Grab Food. Interview; 2020. Thai.
4. Bangkok Bank. Tackling strategies to compete for the market leader Food Delivery. [Internet]. Bangkok; 2020 [Cited 2020 March 6]. Available from: <https://www.bangkokbanksme.com/en/food-delivery-marketing-strategy>. Thai.
5. De Stefano V. The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy'. Comparative Labor Law & Policy Journal. 2016; 37 (3): 471-504.
6. Grab Food. Why Grab food?. [Internet]. Bangkok; 2020 [Cited 2020 March 6]. Available from: <https://www.grab.com/th/en/driver/transport/bike/>; 2019. Thai.

7. Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research* 2017; 23(2): 135-162.
8. Heitzmann, Karin, R. Sudharshan Canagarajah, and Paul B. Siegel. Guidelines for Assessing the Sources of Risk and Vulnerability. Social Protection Discussion Paper 0218, Social Protection Unit, Human Development Network, The World Bank; 2002.
9. Holzmann R, Jørgensen SL. Social Risk Management: A New Conceptual Framework for Social Protection and Beyond. Social Protection Discussion Paper No. 0006. Washington, D.C.: The World Bank; 2000.
10. Kasikorn Research Center. Food delivery businesses set to expand due to intensifying competition post-COVID-19; while big operators set sight on shaping their platforms into 'Super Applications'. [Internet]. Bangkok; 2020 [Cited 2021 January 8]. Available from: <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3128-Food-Delivery.aspx>. Thai.
11. Holzmann R, Jørgensen SL. Social Risk Management: A New Conceptual Framework for Social Protection and Beyond, Social Protection Discussion Paper No. 0006. Washington, D.C.: The World Bank; 2000.
12. Siegel PB, Alwang J. An asset-based approach to social risk management: A conceptual framework. Social Protection Discussion Paper No. 9926. Washington, D.C.: The World Bank; 1999.
13. Piers Blaikie Terry Cannon Ian Davis et al. At Risk: Natural Hazards, People Vulnerability and Disasters. [Internet]. 2003 [Cited 2020 March 7]. Available from: [http://www.preventionweb.net/files/670\\_72351.pdf](http://www.preventionweb.net/files/670_72351.pdf)
14. Jonathan Haughton and Shahidur R. Khandker. Handbook on poverty and inequality Vol. 1. [Internet]. 2009 [Cited 2020 March 8]. Available from: <http://documents.worldbank.org/curated/en/488081468157174849/Handbook-on-poverty-and-inequality>
15. Creswell JW. Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, C.A. & London: Sage; 2007.
16. Flyvbjerg B. Case study. In N. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.) *The Sage handbook of qualitative research* 4<sup>th</sup> ed. Thousand Oaks, C.A. & London: Sage; 2011.
17. Korn (alias). Food Delivery Driver in Food Panda. Interview; 2020. Thai.
18. Labour Protection Act 1998. (1998, February 20). The government gazette, 115 (section 8 a), 2-5. Thai.