



บิกซีสาขาพุดอง - ภูเก็ต

FOOD DELIVERY PARKING

ที่จอดรถ...สำหรับส่งอาหาร

จำนวนตามความสะดวกตามพื้นที่งาน
รับ-ส่ง ออเดอร์อาหารจากแอปพลิเคชัน

Food Panda

Grab Food



ตื่นมาไม่โดนแบนก็ดีแค่ไหนแล้ว:
ความไม่แน่นอนและตัวตนแบบผู้ประกอบการของ
แรงงานรับ-ส่งอาหารให้กับบริษัทแพลตฟอร์ม

Fortunately, I Have Not Been Banned Yet:
Uncertainties and Entrepreneurial Self of
Platforms' Food Delivery Workers

การ์ณยภาส ภู่งงยุทธ์

Karanyapas Pooyongyut

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200

Department of Sociology and Anthropology,
Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University,

Chiang Mai, 50200, Thailand

*Corresponding author E-mail: karanyapas_po@cmu.ac.th

Received: July 2, 2022

Revised: January 9, 2023

Accepted: February 7, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยชิ้นนี้ต้องการศึกษาความไม่แน่นอนที่แรงงานรับ-ส่งอาหารให้กับบริษัทแพลตฟอร์ม (ไรเดอร์) ต้องเผชิญอยู่ทุกเมื่อเชื่อวัน เนื่องจากกระบวนการทำงานและเทคโนโลยีที่ถูกออกแบบมาเพื่อควบคุมแรงงานคือแหล่งที่มาของความไม่แน่นอนเสียเอง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่นร้านอาหารหรือลูกค้า ที่เพิ่มความไม่แน่นอนในการทำงานให้กับพวกเขา เพราะอำนาจต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นกลุ่มไรเดอร์จำเป็นต้องสร้างหรือปรับตัวตนแบบผู้ประกอบการเข้ามาเพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนและทำให้การทำงานราบรื่นยิ่งขึ้น ได้แก่ การมองตนเองเป็นหน่วยธุรกิจ การกล้าเสี่ยง การคำนวณอัตราประโยชน์สูงสุด และความคิดสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตาม แรงงานที่เป็นไรเดอร์ก็มีความย้อนแย้งทางตัวตนสูงเนื่องจากสภาพการทำงานที่ไม่เป็นธรรมของพวกเขาก็ทำให้รู้สึกว่าเขาเองโดนเอารัดเอาเปรียบ จนนำไปสู่การเรียกร้องความเป็นธรรมหลายต่อหลายครั้งเพื่อได้รับความคุ้มครองทางสังคม แต่ขณะเดียวกันพวกเขาก็ไม่ยากสูญเสียความเป็นอิสระในการทำงานให้กับแพลตฟอร์ม แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงก็ตาม

คำสำคัญ: งานแพลตฟอร์มดิจิทัล, แรงงานรับ-ส่งอาหาร, ความไม่แน่นอน, ตัวตนแบบผู้ประกอบการ

Abstract

This research article aims to study the uncertainties that platform food delivery workers, or “riders”, have to confront in their working life, as the work processes and technologies behind these platforms have been specifically designed to be the source of these uncertainties. Other factors of uncertainties include restaurants and customers who have more power than the workers, necessitating riders to accept or develop the entrepreneurial self to handle these uncertainties, and make their workflow smoother. To survive in this market, riders have to make themselves business units, embrace more risks, and use creative methods to maximise their labor. However, due to the harsh working conditions, there have been many attempts by riders to organise and protests demanding greater worker protection. Simultaneously however, riders are hesitant to lose their independent work for these platforms, despite the many insecurities they face.

Keywords: Digital Platform Work, Food Delivery Worker, Uncertainty, Entrepreneurial Self

บทนำ

การเติบโตของระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล (digital platform economy) ในรอบทศวรรษที่ผ่านมาทำให้เกิดประเด็นคำถามและข้อวิจารณ์ตามมามากมาย โดยเฉพาะในแง่การเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงาน ที่เกิดจากตัวแพลตฟอร์มเองเข้ามาเป็นตัวกลางระหว่างผู้เสนอขายบริการ (แรงงานแพลตฟอร์ม) และผู้เสนอซื้อบริการ (ผู้บริโภค) โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสื่อกลาง ในขณะที่บริษัทแพลตฟอร์มนั้นให้คำมั่นสัญญาว่าจะทำให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก โดยที่ไม่กีดกันผู้ด้อยโอกาสออกไปจากการทำงานให้กับแพลตฟอร์ม แต่ลักษณะการจ้างงานในระบบแพลตฟอร์มกลับผลกระทบด้านต้นทุนและความเสี่ยงให้กับแรงงาน ทำให้พวกเขาเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในระดับสูง ไร้วสันติการและหลักประกันทางสังคม ต้องทำงานในสภาวะและเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม ถูกควบคุมจากระบบที่ไม่โปร่งใสของแพลตฟอร์ม (black box)¹ รวมทั้งไม่มีอำนาจในการรวมตัวเพื่อต่อรองกับบริษัท การกำหนดให้แรงงานเป็น “หุ้นส่วน” (partner) หรือ “นายตัวเอง” (self-employed) นั้นมีเป้าประสงค์ที่จะทำให้บริษัทไม่ต้องมีข้อผูกพันทางกฎหมายกับแรงงาน และทำให้ตัวบริษัทเองถูกควบคุมกำกับได้ยากขึ้นด้วย จึงมีงานศึกษาจำนวนมากที่ต้องการหาทางแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างแรงงานกับบริษัทแพลตฟอร์ม เช่นในแง่ของกฎหมายที่ไม่มีความชัดเจน ทำให้แรงงานไม่ได้รับการปกป้องสิทธิ์หรือต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงในการทำงาน (De Stefano 2016, Stewart and Stanford 2017, ทศพล ทรรศนกุลพันธ์ 2562, ภาสกร ฐีนาง 2564, ศรีณย์ จงรักษ์ 2565, อรรถณัฐ วันชนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ 2565, กฤษฎา อีระโกศลพงศ์ 2562) ผลกระทบต่อตลาดแรงงาน (อรรถณัฐ วันชนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ อีระโกวิทขจร 2561) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับการควบคุมของบริษัทแพลตฟอร์ม (Griesbach et al. 2019, Vallas and Schor 2020, Zukerfeld 2021, เกรียงศักดิ์

ธีระโกวิทขจร และวรศุลย์ ตูลารักษ์ 2563) หรือกลยุทธ์การต่อสู้เพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมของแรงงานแพลตฟอร์ม (Arias, Menéndez, and Haidar 2021, Joyce et al. 2020, Woodside, Vinodrai, and Moos 2021, Woodcock 2021) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามลักษณะงานที่ยังมีอยู่อย่างจำกัดโดยเฉพาะในประเทศไทย ก็คืองานศึกษาในทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาเกี่ยวกับชีวิตของแรงงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ที่เป็นลักษณะของการเข้าไปสำรวจประสบการณ์ ปฏิบัติการ และการให้ความหมายต่อการทำงานที่เต็มไปด้วยความเสี่ยงและความไม่แน่นอน แม้ว่าจะงานที่ไม่เป็นทางการ (informal work) หรืองานที่มีความเสี่ยง (precarious work) จะไม่ใช่สิ่งใหม่ในประวัติศาสตร์ และประเทศไทยเองก็มีแรงงานที่อยู่ในภาคส่วนที่ไม่เป็นทางการอยู่เป็นจำนวนมากเกินครึ่งมาโดยตลอด (Hewison and Tularak 2013, 450) รวมทั้งมีงานศึกษามากมายที่เกี่ยวกับแรงงานที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจแบบไม่เป็นทางการ (ตะวัน วรรณรัตน์ 2557) แต่แพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นมาเปลี่ยนแปลงทำให้ลักษณะการจ้างงานดังกล่าวเพิ่มจำนวนขึ้นและแพร่หลายออกไปอย่างรวดเร็วโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือหลัก นับตั้งแต่การทำให้แรงงานสามารถเข้าถึงงานเหล่านี้ได้ง่ายขึ้นอย่างมาก ไปจนถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับทุนที่ทำให้การขูดรีดแรงงานทวีความซับซ้อน แบนเนี่ยน และฉาบเคลือบไปด้วยอุดมการณ์ที่สอดคล้องไปกับระบบเสรีนิยมใหม่ เช่น การเป็นนายตัวเอง อิสระในการทำงาน ยิ่งทำยิ่งได้ แต่ผู้ที่ได้ประโยชน์มากที่สุดก็คือตัวบริษัทแพลตฟอร์มที่ลดต้นทุนออกไปได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งรูปแบบการจ่ายค่าแรงเป็นรายชิ้น หรือ “งานกิ๊ก” (gig work) ก็ส่งผลกระทบต่อระบบค่าแรงด้วย เช่น ทำให้ไม่สามารถรับประกันรายได้ขั้นต่ำ คนงานมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ หรือการเปลี่ยนแปลงค่าแรงต่อชิ้นตามอำเภอใจของบริษัท ในแง่นี้ดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงทำให้ความ

ไม่เป็นทางการแผ่ขยายตัวกว้างมากขึ้น (กฤษฎา อีระโกศลพงศ์ 2562) และทำให้แรงงานส่วนใหญ่บนโลกนี้เข้าสู่ชนชั้นที่เรียกว่า precariat (precarious + proletariat) ซึ่งพวกเขาเป็นกลุ่มคนที่ต้องเผชิญกับความคลุมเครือและความไม่แน่นอนในการทำงาน เช่น แรงงานที่มีสัญญาจ้างแบบยืดหยุ่น งานชั่วคราว พนักงานพาร์ทไทม์ หรือลักษณะการทำงานที่มีความไม่ชัดเจนและไม่แน่นอน (Standing 2014, 10) ซึ่งแรงงานแพลตฟอร์มก็อยู่ในสถานะดังกล่าวด้วยเช่นกัน

งานไรเดอร์และบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (digital economy) ซึ่งเติบโตอย่างมากในหลายทศวรรษที่ผ่านมา เศรษฐกิจดิจิทัลนั้นหมายถึงเศรษฐกิจที่พึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล และระบบอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการต่าง ๆ ทางธุรกิจ ซึ่งเป็นที่แน่ชัดว่าได้กลายมาเป็นโมเดลหลักของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันไปเรียบร้อยแล้ว และไม่สามารถแยกออกได้จากการพัฒนาการของระบบทุนนิยมโลก ดังที่ Nick Srnicek (2016, 6) เสนอว่าการลดลงอย่างต่อเนื่องของกำไรในภาคการผลิต ทำให้ระบบทุนนิยมเริ่มหาสิ่งใหม่ที่จะทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจดำเนินต่อไปได้ สิ่งนั้นก็คือข้อมูล ข้อมูลกลายมาเป็นศูนย์กลางของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท ลูกค้า แรงงาน และเครือข่ายอื่น ๆ ในระบบทุนนิยม ตัวแพลตฟอร์มเองก็เกิดขึ้นมาในฐานะโมเดลทางธุรกิจแบบใหม่ ที่สามารถควบคุมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนมากเพื่อสร้างกำไร เมื่อเป็นเช่นนี้บริษัทแพลตฟอร์มทั้งหลายจึงไม่ได้เกิดขึ้นมาเพื่อผลประโยชน์ของมนุษย์ส่วนใหญ่ แต่เป็นรูปแบบหนึ่งของการปรับตัวของทุนนิยมเพื่อแสวงหากำไร เขาจึงเสนอสมโนทัศน์ ‘ทุนนิยมแพลตฟอร์ม’ (platform capitalism) ขึ้นมาเพื่ออธิบายลักษณะของระบบทุนนิยมที่เน้นพึ่งพาข้อมูลในฐานะวัตถุดิบที่สามารถทำกำไรได้ หรือสมโนทัศน์ ‘ทุนนิยมสอดแนม’ (surveillance capitalism) ที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้ในฐานะวัตถุดิบเพื่อสร้างกำไร (Zuboff 2019) อย่างไรก็ตาม ยังมีแพลตฟอร์มจำนวนหนึ่งที่เกิดขึ้นมาโดยไม่ได้มีจุดประสงค์ในการทำกำไรจากข้อมูล แต่มีลักษณะที่เป็น

แพลตฟอร์มที่ดำเนินงานโดยมุ่งไปที่ผลประโยชน์โดยรวมของแรงงานและ
ผู้บริโภคแทน² บทความชิ้นนี้จึงเน้นไปที่แพลตฟอร์มซึ่งเป็นบริษัทที่มุ่งการทำ
กำไรแบบบริษัทเท่านั้น

บทความวิจัยชิ้นนี้วิเคราะห์ข้อมูลภาคสนามของแรงงานรับ-ส่ง
อาหารให้กับแพลตฟอร์ม หรือที่รู้จักกันในชื่อ “ไรเดอร์” (rider)
ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยต้องการเข้าไปสำรวจและทำความเข้าใจชีวิต
การทำงานของไรเดอร์เหล่านี้ที่ต้องเผชิญหน้ากับความเสี่ยงและความ
ไม่แน่นอนอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงจากการทำงาน
อุบัติเหตุบนท้องถนน ปัญหาต่าง ๆ ที่พวกเขาต้องคอยแก้ไข ไปจนถึง
ความไม่แน่นอนทางด้านรายได้ ความไม่มั่นคงในการทำงาน และอนาคต
ที่เปลี่ยนแปลงจนคาดเดาสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก การดำรงอยู่ภายใต้ความ
ไม่แน่นอนเหล่านี้ย่อมต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการรับมือและควบคุม
ให้การทำงานและหารายได้ของพวกเขาดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยผู้วิจัย
ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับไรเดอร์ในจังหวัด
เชียงใหม่เป็นจำนวน 6 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 2 คนและเพศชาย 4 คน ซึ่งทุกคน
ล้วนมีรายได้จากการทำงานไรเดอร์เป็นหลักและทำงานนี้มากกว่า 6 เดือน
โดยมีประวัติโดยย่อดังนี้

- โบว์ เพศหญิง อายุ 53 ปี ทำงานเป็นไรเดอร์มาแล้วประมาณ 4 ปี
เดิมเคยทำงานเป็นแม่บ้าน แต่ภาระงานที่หนักขึ้นและค่าแรงต่ำเดิม ทำให้
เธอตัดสินใจออกมาทำงานไรเดอร์ เพื่อหาเงินมาส่งเสียลูกชายในการเรียน
มหาวิทยาลัย เนื่องจากเธอเป็นแม่เลี้ยงเดี่ยว

- ปลา เพศหญิง อายุ 35 ปี ทำงานเป็นไรเดอร์มาแล้ว 4 ปี
เดิมทำอาชีพฝ่ายจัดการในบริษัทเกี่ยวกับธุรกิจก่อสร้าง พร้อมกับขายประกัน
ชีวิตไปด้วย ก่อนจะผันตัวมาทำงานไรเดอร์เนื่องจากได้ค่าตอบแทนมากกว่า
เธออาศัยอยู่กับสามีและลูกเล็กอีกสองคน สามีของปลาก็ทำงานเป็นไรเดอร์
เช่นเดียวกัน

- กานต์ เพศชาย (ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกใจเปิดเผยอายุ แต่กล่าวเพียงคำว่า “สามสิบต้น ๆ”) ทำงานเป็นไรเดอร์มาแล้ว 3 ปี เดิมเป็นช่างไฟฟ้าอยู่ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นงานประจำ พร้อมทำงานไรเดอร์หลังเลิกงานควบคู่ไปด้วย จากนั้นเขาต้องออกจากงานเนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เลือกมาทำงานเป็นไรเดอร์แบบเต็มเวลา

-เอก เพศชาย อายุ 33 ปี ทำงานเป็นไรเดอร์มาแล้วประมาณ 3-4 ปี เดิมทำอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและทำงานไรเดอร์หลังเลิกงานควบคู่ไปด้วย แต่ภาระงานที่สร้างความเครียดและความกดดัน ทำให้เขาออกมาเป็นไรเดอร์เต็มเวลา เนื่องจากเป็นคนชอบขับรถมอเตอร์ไซค์อยู่แล้ว

-ชัย เพศชาย อายุ 46 ปี ทำงานเป็นไรเดอร์มาแล้ว 3 ปี เดิมทำอาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย ภายหลังเขาเลือกออกมาทำงานเป็นผู้ช่วยในสถานปฏิบัติธรรมแห่งหนึ่งซึ่งไม่มีรายได้เป็นหลักเป็นแหล่ง จึงทำงานไรเดอร์เพื่อหารายได้เสริม เพราะเขามองว่าการทำงานนี้ไม่ต้องลงทุนมากเหมือนการค้าขายที่เขาไม่ประสบความสำเร็จมากนัก

-ชัน เพศชาย อายุ 28 ปี ทำงานเป็นไรเดอร์มาประมาณ 2 ปี เดิมทำอาชีพเป็นพนักงานขับมอเตอร์ไซค์ส่งพัสดุตามบ้านในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งแต่เป็นการจ้างงานรายวันที่ได้ค่าตอบแทนไม่มากนัก ภายหลังประสบปัญหาเรื่องหนี้สิน จึงออกมาทำงานเป็นไรเดอร์เพราะมีรายได้ดีกว่า และมีภาระที่ต้องช่วยดูแลพ่อกำลังตั้งครุฑ (ในขณะที่ผู้เขียนทำการสัมภาษณ์)

นอกจากนี้ผู้เขียนยังเก็บข้อมูลจากการแสดงออกบนพื้นที่ออนไลน์ เช่นกลุ่มในเฟซบุ๊กที่ไรเดอร์มักจะเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งในแง่ของการแก้ไขปัญหาการให้ค่าปรึกษา ไปจนถึงการบ่นหรือระบายอารมณ์เมื่อพบเจอเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในแต่ละวัน

บทความชิ้นนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนด้วยกัน (ไม่รวมบทนำ) ส่วนแรกคือการนิยามความเสี่ยงในฐานะผลผลิตของสังคมสมัยใหม่ ส่วนที่สองกล่าวถึงลักษณะของความไม่แน่นอนที่ไรเดอร์ต้องพบเจอ ซึ่งเกิดจากการควบคุมของแพลตฟอร์มและปัจจัยภายนอกที่ไรเดอร์ไม่สามารถคาดเดาหรือควบคุมได้เลย ส่วนที่สามกล่าวถึงประสบการณ์และการให้ความหมายต่อการทำงานไรเดอร์ เพื่อแสดงให้เห็นว่าไรเดอร์นั้นจำเป็นต้องสร้างตัวตนแบบผู้ประกอบการ (entrepreneurial self) ที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถรับมือกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ส่วนที่สี่เป็นการวิเคราะห์ความขัดแย้งทางตัวตนที่ไรเดอร์ต้องพบเจอในฐานะแรงงานที่ถูกขูดรีด ทำให้บางครั้งพวกเขาเกิดความสับสนในตัวตนโดยเฉพาะปัญหาเรื่องความอิสระกับความมั่นคงและความเป็นธรรมในการทำงาน และส่วนสุดท้ายคือ การสรุป

ความไม่แน่นอนในฐานะผลผลิตของสภาวะสมัยใหม่

ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดย Ulrich Beck มองว่าภาวะความทันสมัย ความไม่แน่นอน และความเสี่ยงนั้นล้วนเชื่อมโยงกัน เนื่องจากความเสี่ยงและความไม่แน่นอนนั้นเป็นแกนกลางของสังคมมนุษย์ในภาวะการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมลักษณะใหม่ที่ประกอบขึ้นมาเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่เกิดจากสภาวะสมัยใหม่เอง เช่นการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี ที่ทำให้ “งาน” กลายเป็นสิ่งที่ไร้เสถียรภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ และทำให้แรงงานและคนในสังคมต้องเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน รวมถึงอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์ดังกล่าวมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นจึงมีความพยายามที่จะจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น แต่ยิ่งเราเรียกร้องเหตุผลในการจัดการความเสี่ยงมากเท่าไร ความไม่แน่นอนก็เกิดขึ้นตามมามากเท่านั้น เพราะในปัจจุบันนี้มีความเสี่ยงเกิดขึ้นมาใหม่มากมาย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือภาวะความ

ทันสมัยนั้น เป็นเงื่อนไขที่ผลิตสร้างความเสี่ยงและความไม่แน่นอนขึ้นมาจากการตรวจสอบตัวเองและปฏิกิริยาตอบกลับต่อการสร้างความทันสมัยของสังคมสมัยใหม่ (reflexive modernization) (Beck, Giddens and Lash 1994 อ้างใน ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี 2564)

Beck ยังให้ความเห็นไว้ว่า การทำความเข้าใจพลวัตและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมการเมืองของศตวรรษที่ 21 ก็คือการทำทำความเข้าใจว่าสังคมนั้นกำลังจัดการกับความเสี่ยงอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงด้านการก่อการร้ายด้านการเงินด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการแพทย์ ด้านการทหาร ฯลฯ เรากำลังอยู่ในสถานะที่ความเสี่ยงเป็นปัจจัยหลักของการดำเนินชีวิต กิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ในปัจจุบันล้วนแต่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง การคำนวณความเป็นไปได้การคาดเดาอนาคตในฐานะที่มันเป็นส่วนขยายของปัจจุบัน สำหรับ Beck แล้ว ความเสี่ยงนั้นแตกต่างจากภัยอันตรายหรือหายนะ (catastrophe) เพราะมันดำรงอยู่ในสถานะเสมือนจริง (virtuality) เท่านั้น ความเสี่ยงไม่ใช่สิ่งจริงแต่มัน “กลายเป็นจริง” ช่วงเวลาที่ความเสี่ยงปรากฏเป็นจริงก็คือตอนที่มันกลายเป็นหายนะ และทำให้มันไม่ใช่ความเสี่ยงอีกต่อไป ความเสี่ยงจึงดำรงอยู่ในจินตนาการ ที่ต้องอาศัยการจินตนาการ อาศัยสื่อมวลชน อาศัยสัญลักษณ์อะไรบางอย่าง เพื่อให้มันดำรงอยู่ในความรับรู้ของคนในสังคมได้ (Beck 2009, 291-99)

ในอีกด้านหนึ่ง ความเสี่ยงกับความไม่แน่นอนที่ถูกประดิษฐ์ (manufactured uncertainties) ก็เป็นสองสิ่งที่แตกต่างกัน ในขณะที่ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ คำนวณได้ ชดเชยได้จากการประกันภัย แต่สำหรับความไม่แน่นอนนั้น ไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถรับรู้หรือคำนวณได้เลย เนื่องจากมันเกิดจากการตัดสินใจของมนุษย์ ถูกสร้างขึ้นโดยสังคม ถูกกำหนดให้กับปัจเจกแต่ละคนโดยที่ไม่มีใครหลีกเลี่ยงได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่า ภัยคุกคาม ความเสี่ยง และความไม่แน่นอนที่ถูกผลิตสร้าง จะเป็นสามสิ่งที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง แต่ในความเป็นจริงแล้ว มันดำรงอยู่ในลักษณะที่ซ้อนทับกันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดย Beck กล่าวว่า

ทั้งความเสี่ยงและความไม่แน่นอนนั้นได้สั่นคลอนโลกสมัยใหม่ผ่านการปรากฏขึ้นของภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ วิกฤตการเงิน โรคระบาด หรือก่อการร้าย ดังนั้นความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจึงเป็นผลกระทบระดับโลก มันมีลักษณะไม่ยึดติดกับพื้นที่ (de-localisation) เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคำนวณได้ (incalculableness) และไม่สามารถชดเชยได้ (non-compensability) ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจึงเป็นภาวะที่มนุษย์ทุกคนต้องเผชิญโดยไม่อาจหลีกเลี่ยง และเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นโดยสังคมมนุษย์เอง (Beck 2009, 292–94)

ไรเตอร์กับวงวนความไม่แน่นอน

ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในการทำงานไรเตอร์นั้นจำเป็นที่จะต้องแยกแยะให้เห็นถึงแหล่งกำเนิดของความไม่แน่นอนเสียก่อน ซึ่งผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ หนึ่ง ความไม่แน่นอนที่เกิดจากตัวเทคโนโลยีแพลตฟอร์มที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ้างงาน รวมไปถึงกระบวนการทำงานของไรเตอร์ และ สอง ความไม่แน่นอนที่เกิดจากสิ่งต่าง ๆ ที่ไรเตอร์ต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วยระหว่างการทำงาน โดยในบางครั้งความไม่แน่นอนจากสองแหล่งนี้ก็เกิดการทับซ้อนกันได้

ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในปัจจุบันนั้นมีหัวใจสำคัญคือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นสื่อกลาง เพื่อให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะการจับคู่ระหว่างแรงงานกับผู้บริโภค ที่ถึงแม้จะสร้างความสะดวกสบายอย่างยิ่งยวด แต่เมื่อกลับไปพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงต่าง ๆ ในระบบแล้ว จะเห็นได้ว่ากลุ่มคนที่เสียเปรียบหรือมีอำนาจน้อยที่สุดก็คือไรเตอร์ เพราะกระบวนการทำงานแบบนี้ล้วนถูกออกแบบมาเพื่อสร้างความสะดวกให้กับผู้บริโภค สร้างกำไรให้กับบริษัท และลดอำนาจของแรงงาน (Woodcock and Graham 2020, 113) ดังนั้นบริษัท

แพลตฟอร์มจึงใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อขูดรีดกำไรจากแรงงานให้ได้มากที่สุด หรือกล่าวอีกอย่างคือ เทคโนโลยีของบริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้ถูกสร้างมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคอย่างเดียว แต่ถูกใช้เพื่อควบคุมแรงงานโดยที่พวกเขาไม่รู้สึกว่าตนเองถูกควบคุม เพราะมองไม่เห็นอำนาจควบคุมในเชิงกายภาพ (และบริษัทแพลตฟอร์มก็มักจะโฆษณาเรื่องความเป็นอิสระในการทำงาน) เทคโนโลยีแพลตฟอร์มจึงเป็นพัฒนาการอีกขั้นของวิทยาศาสตร์การควบคุมแบบเทย์เลอร์ (Taylorism) ที่หลุดพ้นออกจากพื้นที่แบบปิดเช่นโรงงานหรือสำนักงาน แต่มีความเข้มข้นของการควบคุมไม่แตกต่างกัน และนำมาซึ่งความไม่แน่นอนหลายประการที่ไรเดอร์ต้องพบเจอ

ความไม่แน่นอนที่เกิดจากตัวเทคโนโลยีแพลตฟอร์มก็คือ บทลงโทษที่ไม่อาจคาดเดาได้ มีหลายกรณีที่ไรเดอร์ถูกแบนออกจากระบบรับงานโดยไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด และบางครั้งก็เป็นความผิดพลาดจากซอฟต์แวร์ของระบบแพลตฟอร์มเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อไรเดอร์อย่างมาก เพราะพวกเขาไม่สามารถทำงานและต้องขาดรายได้ไปหลายวันจนกว่าจะครบกำหนดลงโทษ เรื่องติดตลกที่เหล่าไรเดอร์มักจะพูดคุยกันในโซเชียลมีเดียก็คือ “แค่ตื่นมาแล้วไม่โดนแบนก็ถือว่าโชคดีแล้ว” เนื่องจากมีกรณีที่ไรเดอร์ถูกแบนโดยที่วันนั้นยังไม่ได้เริ่มทำงานด้วยซ้ำไป ความไม่แน่นอนดังกล่าวบีบบังคับให้พวกเขาต้องทำงานหนักหรือทำรอบให้เยอะขึ้นเพื่อสำรองเงินไว้ในเวลาที่โดนลงโทษหรือเกิดอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตาม ไรเดอร์บางรายก็ไม่ได้กังวลถึงเรื่องการลงโทษ เพราะพวกเขามองว่าถ้าไม่ได้ทำผิดกฎก็ไม่น่าจะเป็นอะไร แต่สิ่งหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามไปก็คือ แพลตฟอร์มเองไม่ได้มีความโปร่งใสในระดับที่จะทำให้ไรเดอร์สามารถรู้ได้ว่ากฎเกณฑ์ในการลงโทษนั้นมีอะไรบ้าง ซึ่งเป็นปัญหาเรื่องความไม่สมมาตรของข้อมูล (asymmetry of information) ที่บริษัทแพลตฟอร์มถูกวิจารณ์มาโดยตลอด (เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และวรดุลย์ ตูลารักษ์ 2563, 30–2, Woodcock and Graham 2020, 118–24) นอกจากนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ

กฎเกณฑ์ ก็ยังไม่มีช่องว่างเพียงพอที่จะให้ไรเดอร์ทำการต่อรอง เนื่องจากอำนาจในการกำหนดนั้นเป็นของบริษัทแพลตฟอร์มเพียงผู้เดียว (Woodcock 2021, 4) ความไม่โปร่งใสของแพลตฟอร์มยังส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนของปริมาณงานที่ได้รับ ซึ่งจะสัมพันธ์กับรายได้ของพวกเขา กล่าวคือไรเดอร์ไม่อาจรู้ได้ว่าพวกเขาจะได้งานทำกี่ชิ้นในแต่ละวัน บางวันก็มีงานเยอะ หรือบางวันก็มีงานน้อย และเนื่องจากไรเดอร์ไม่สามารถรู้ได้ว่าระบบการจ่ายงานนั้นถูกออกแบบมาอย่างไร บางช่วงเวลาแพลตฟอร์มอาจจะรับไรเดอร์เข้ามาทำงานเยอะจนทำให้เกิดอุปทานมากเกินไป ก็ส่งผลต่ออัตราการแข่งขันภายในแพลตฟอร์มด้วย ดังนั้นรายได้ของไรเดอร์จึงไม่แน่นอน หรือผู้ที่ต้องการมีรายได้คงที่ก็อาจจะต้องทำงานเป็นระยะเวลานานกว่าการจ้างงานมาตรฐานทั่ว ๆ ไป

นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาด้วยว่า ความไม่แน่นอนของระบบการกระจายงานนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละแพลตฟอร์ม เนื่องจากการออกแบบระบบที่ต่างกัน³ เช่น ระบบของฟู้ดแพนด้า (Foodpanda) กำหนดให้ไรเดอร์ต้องลงเวลาการทำงานเสียก่อน และยังมีการแบ่งลำดับชั้นของไรเดอร์ หรือ ‘แบช’ (bash) ซึ่งผู้ที่อยู่ในแบชสูงจะมีสิทธิ์เลือกช่วงเวลาและพื้นที่ (zone) ในการทำงานก่อน ดังนั้นผู้ที่มิแบชต่ำก็จะมีตัวเลือกเวลาการทำงานที่น้อยกว่า เพราะบางช่วงเวลาอาจจะถูกจองเต็มไปก่อนหน้านั้นแล้ว ก็จำเป็นที่จะต้องเลือกช่วงเวลาที่ยังว่างอยู่ ทำให้ไรเดอร์กลุ่มนี้ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในเรื่องของเวลาการทำงานอยู่บ่อยครั้ง จนกว่าที่พวกเขาจะสามารถไต่เข้าไปสู่แบชที่สูงขึ้น ในกรณีของแกร็บฟู้ด (Grab Food) ระบบจะป้อนงานมาให้โดยอัตโนมัติ แต่อัตราการได้รับงานก็ขึ้นอยู่กับคะแนนของไรเดอร์ ในกรณีของไลน์แมน ที่ไรเดอร์ต้องแย่งกันกรับงาน ความไม่แน่นอนก็จะอยู่ในลักษณะของการแข่งขันระหว่างไรเดอร์ด้วยกันเอง หรือการได้รับงานที่ไม่คุ้มกับต้นทุน⁴ อย่างไรก็ตามระบบการรับงานของไลน์แมนนั้นกลับเป็นสิ่งที่ไรเดอร์หลายคนชื่นชอบเนื่องจากมีความเป็นอิสระมากกว่า⁵ ดังที่สะท้อนออกมาให้เห็นจากคำบอกเล่าของโบว์ ไรเดอร์หญิงหนึ่งในผู้ให้ข้อมูล

“เมื่อก่อนทำงานฟู้ดแพนด้า ซึ่งเป็นระบบที่แพลตฟอร์มจ่ายงานให้และต้องลงเวลาตามกะ ส่วนตัวไม่ค่อยชอบเท่าไรเพราะว่ามันไม่ยืดหยุ่น ตอนที่อยู่แบบด้า ๆ ยังมีตัวเลือกน้อยลงไปอีก มักจะได้ขับกลางคืนที่คนไม่ค่อยเลือกกัน พอเป็นผู้หญิงก็รู้สึกอันตราย เลยย้ายมาขับไลน์แมนที่ดีขึ้นหน่อย แค່ตอนแรก ๆ ต้องปรับตัวกดงานให้ทันคนอื่น” โบว์ (สัมภาษณ์ 11 มีนาคม 2565)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแต่ละแพลตฟอร์มก็มีวิธีการใช้เทคโนโลยีเพื่อควบคุมแรงงานแตกต่างกันออกไป บางรายอาจจะควบคุมด้วยกรอบเวลาการทำงานที่เข้มงวด หรือบางรายอาจจะออกแบบระบบให้ไรเดอร์รู้สึกถึงความอิสระ แต่ก็ใช้การแข่งขันระหว่างไรเดอร์เป็นกลไกในการควบคุมแทน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการควบคุมลักษณะใด สิ่งหนึ่งที่ปฏิเสธไม่ได้เลยก็คือ บริษัทนั้นผลักภาระด้านความเสี่ยงมาให้แรงงานรับผิดชอบ และสร้างความไม่แน่นอนในกระบวนการทำงานของพวกเขา ซึ่งในทางกลับกันก็เป็นการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับบริษัทแพลตฟอร์มด้วย ดังนั้นยิ่งไรเดอร์มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนมากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งเป็นผลดีต่อบริษัทมากขึ้นเท่านั้น จึงกล่าวได้อีกทางหนึ่งว่า บริษัทแพลตฟอร์มนั้นถ่ายโอนความไม่แน่นอนในการทำธุรกิจไปสู่ไรเดอร์

บริษัทแพลตฟอร์มไม่ใช่แหล่งที่มาของความไม่แน่นอนเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยภายนอกแพลตฟอร์มเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย สิ่งหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงความกังวลมากที่สุดก็คือการต้องเจอกับร้านอาหารหรือลูกค้าที่ไม่พึงประสงค์ เช่นร้านอาหารที่ใช้เวลาทำอาหารนานเกินไป หรือการได้รับคำสั่งซื้ออาหารจำนวนมากที่ส่งผลให้เวลาการทำงานในรอบนั้นยืดยาวกว่าปกติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไรเดอร์ไม่สามารถคาดเดาอะไรได้ เพราะพวกเขาจะไม่รู้ว่าตนเองจะเจอกับคำสั่งซื้ออะไรบ้างจนกว่าจะกดรับงานนั้นเสียก่อน หลายครั้งที่ไรเดอร์ต้องกลายมาเป็นผู้รองรับอารมณ์ของลูกค้า เนื่องจาก

ลูกค้ารออาหารนานเกินไปจึงเป็นที่น่าสังเกตว่าความไม่แน่นอนที่ไรเดอร์ต้องเผชิญนั้นมาจากอำนาจที่ไม่เท่าเทียมตั้งแต่บริษัทแพลตฟอร์ม ลูกค้าร้านอาหาร จนมาถึงไรเดอร์ที่มีอำนาจน้อยที่สุด เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น ไรเดอร์จึงไม่มีสิทธิ์ต่อรองอะไรได้เลย ในแง่นี้พวกเขาจึงเป็นผู้ที่ต้องแบกรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเอาไว้มากที่สุด⁶

“ไรเดอร์จะไม่ชอบร้านอาหารที่ทำนานเกินไป หรือร้านอาหารที่ลัดคิวให้ลูกค้าหน้าร้านก่อน มันเสียเวลาไม่พอนะ ลูกค้าก็มาโกรธเราอีก หว่าเราขับรถช้าหรือทำงานช้า บางคนโมโหหิวอยู่แล้ว พอไม่ได้ตั้งใจก็มาลงที่ไรเดอร์ หรือร้านอาหารบางร้านก็ปฏิบัติกับไรเดอร์ไม่ดี ไล่ออกไปนั่งข้างนอก ถูกเลือกปฏิบัติ ที่น่าน้อยใจคือ ร้านค้าหรือลูกค้าสามารถประเมินหรือร้องเรียนไรเดอร์ได้ แต่ไรเดอร์ไม่มีสิทธิ์ทำแบบนั้นเลย รู้สึกว่ามันไม่ยุติธรรม” ชัย (สัมภาษณ์ 30 มีนาคม 2565)

ความไม่แน่นอนดังกล่าวจึงไม่สามารถแยกขาดออกจากการทำงานของแพลตฟอร์ม เพราะในความเป็นจริงแล้วมีการทับซ้อนกันอยู่ ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชันที่ออกแบบมาให้ไรเดอร์ถูกติดตามตรวจสอบ (monitor) ได้ตลอดเวลาจากร้านอาหารหรือลูกค้า หรือระบบการให้คะแนนไรเดอร์ในแต่ละรอบการทำงาน ซึ่งผลคะแนนเฉลี่ยนั้นส่งผลต่อการทำงานของพวกเขา หรือเลวร้ายที่สุดอาจถูกระงับสัญญาณจนไม่สามารถทำงานได้เลย เทคโนโลยีที่เอื้อต่อผลประโยชน์ของบริษัทแพลตฟอร์ม และลูกค้าเป็นหลัก จึงทำให้ไรเดอร์ถูกควบคุมแทบจะตลอดเวลาที่ทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความไม่แน่นอนที่พวกเขาต้องเผชิญ และทำให้ข้อกล่าวอ้างเรื่องความเป็นอิสระของงานแพลตฟอร์มนั้นไม่สมเหตุสมผลอีกต่อไป

นอกจากนี้ ผู้วิจัยเสนอว่าการวิเคราะห์ปัญหาด้านความเสี่ยงและความไม่แน่นอนของไรเดอร์ (รวมทั้งอาชีพที่ไม่มั่นคงอื่นๆ) นั้น ควรพิจารณามิติด้านชนชั้นและเพศสภาพประกอบด้วย เนื่องจากความไม่แน่นอนนั้นมีทั้งลักษณะที่เป็นทั้งอัตวิสัย (subjective) ผู้คนแต่ละกลุ่มสังคมย่อมให้ความหมายหรือมีความกังวลต่อความไม่แน่นอนที่แตกต่างกันออกไป และความเป็นวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งยึดโยงกับโครงสร้างทางสังคม ทำให้ความไม่แน่นอนถูกกระจายออกไปในสังคมอย่างไม่เท่าเทียม โดยขึ้นกับชนชั้น กลุ่มสังคม เพศสภาพ เป็นต้น (Stockhammer 2006, 45-6) การศึกษาความไม่แน่นอนในเชิงประสบการณ์ที่คำนึงถึงมิติต่าง ๆ ทางสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจปัจเจกและกลุ่มคนที่ศึกษา แม้ว่าโลกของไรเดอร์จะมีแต่ผู้ชายเป็นหลัก คือสัดส่วน ชาย:หญิง ประมาณ 9:1 (อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ 2565, 89-90) แต่ก็มีผู้หญิงจำนวนไม่น้อยที่ต้องเข้ามาทำงานนี้ด้วยความจำเป็น และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะผู้ที่เปราะบางเลี้ยงเดี่ยวที่มีภาระต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ไรเดอร์หญิงต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่มากกว่าผู้ชาย เช่น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในกรณีที่ต้องขับมอเตอร์ไซค์ไปส่งอาหารในสถานที่เปลี่ยวหรือไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ ผู้หญิงยังมีโอกาสที่จะต้องหยุดทำงานมากกว่าผู้ชายด้วยในกรณีที่ตั้งครรภ์และคลอดบุตร หรือแม้แต่เพศหญิงด้วยกันแต่มีสภาพครอบครัวต่างกัน ก็อาจจะมีมุมมองต่อความไม่แน่นอนที่ต่างกันด้วย เช่น ในกรณีโบว์ที่เป็นแม่เลี้ยงเดียวนั้นมีความกังวลเกี่ยวกับความไม่แน่นอนด้านรายได้และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุเป็นหลัก (เพราะถ้าเธอประสบอุบัติเหตุ ก็จะทำให้ขาดรายได้) ในขณะที่ปลา ไรเดอร์หญิงอีกหนึ่งคนมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นหลัก เนื่องจากเธอมักเลือกทำงานเวลากลางคืน แต่ก็ไม่ได้มีความกังวลเรื่องการขาดรายได้มากนัก เพราะอาศัยอยู่กับสามีที่เป็นไรเดอร์เช่นเดียวกัน

“บางทีก็อาจจะต้องไปส่งวงเหล้าที่มีแต่คนเมา เราก็ต้องระมัดระวังตัวเองไว้ก่อน ใส่เสื้อผ้ามิดชิด รู้เลยว่าสาเหตุที่ยังขับกับฟู้ดแพนด้าอยู่ก็เพราะว่าลูกค้าจะไม่เห็นหน้าตาของเรา แต่บางแอปนี่ขึ้นรูปชัดเจนเลย ยิ่งเพิ่มความเสี่ยงให้มากขึ้นไปอีก” ปลา (สัมภาษณ์ 14 มีนาคม 2565)

อย่างไรก็ตาม ปัญหาความไม่แน่นอนเรื่องรายได้ก็เป็นสิ่งที่ไรเดอร์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะพวกเขาก็ยังมีต้นทุนอื่น ๆ ที่ต้องแบกรับแทนบริษัทแพลตฟอร์ม และในหลายกรณีก็มีหนี้สินที่กู้ยืมมาซื้ออุปกรณ์อย่างเช่นรถมอเตอร์ไซด์หรือโทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงต้นทุนค่าน้ำมัน ค่าสึกหรอ ค่าอินเทอร์เน็ต และหลักประกันอื่น ๆ⁷ ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากรายได้ในแต่ละวันของไรเดอร์ ก็จำเป็นที่จะต้องหักต้นทุนส่วนนี้ออกไปด้วยจึงจะเห็นรายได้สุทธิของพวกเขา ไรเดอร์จึงเป็นลักษณะการทำงานที่ต้องคิดคำนวณถึงอรรถประโยชน์สูงสุด (maximisation) อยู่ตลอดเวลาเนื่องจากมีต้นทุนแฝงจำนวนมาก ดังนั้น ภายใต้การแข่งขันที่สูงและรายได้ที่มีแนวโน้มลดลง พวกเขาจำเป็นต้องมีกลยุทธ์จำนวนมากเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในการทำงาน ส่วนต่อไปจะเป็นการอภิปรายถึงการที่ไรเดอร์พัฒนาตัวตนแบบผู้ประกอบการ (entrepreneurial self) ขึ้นมาเพื่อให้พวกเขาสามารถทำงานนี้ให้ได้ผลตามเป้าประสงค์ และในขณะเดียวกัน ตัวตนแบบผู้ประกอบการก็เป็นอุดมการณ์สำคัญของระบบเสรีนิยมใหม่ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อบริษัทแพลตฟอร์ม ทำให้กระบวนการชุดรีดแรงงานนั้นซับซ้อนและแนบเนียนยิ่งขึ้น

ลูกจ้าง พาร์ทเนอร์ หรือผู้ประกอบการ

Gilles Deleuze (1992) อธิบายถึงสังคมแห่งการควบคุม (societies of control) เอาไว้ในฐานะรูปแบบการควบคุมทางสังคมในปัจจุบัน ซึ่งเข้ามาแทนที่สังคมระเบียบวินัย (disciplinary societies) ที่กินระยะเวลาตั้งแต่ศตวรรษที่ 18 มาจนถึงกลางศตวรรษที่ 20 ในสังคมระเบียบวินัยนั้นปัจเจกแต่ละคนจะถูกควบคุมอยู่ในพื้นที่ปิดล้อม (spaces of enclosure) ที่มีกฎเกณฑ์ในตัวของมัน ตัวอย่างเช่น การเป็นสมาชิกของครอบครัว เป็นนักเรียนในโรงเรียน เป็นทหารในค่าย เป็นคนงานในโรงงาน เป็นคนไข้ในโรงพยาบาล หรือเป็นผู้ต้องขังในคุก สมาชิกในสังคมล้วนแต่เปลี่ยนจากการดำรงอยู่ในพื้นที่ปิดล้อมหนึ่ง ๆ ไปยังพื้นที่อื่นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และตกอยู่ใต้กฎเกณฑ์ของพื้นที่นั้นอย่างเคร่งครัด เช่นในโรงงาน กฎสำคัญที่สุดคือการสร้างกำไร ดังนั้นการควบคุมในโรงงานจึงมีเป้าประสงค์เพื่อให้คนงานมีผลผลิตมากที่สุด อย่างไรก็ตามหลังจากสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่สอง สังคมระเบียบวินัยก็ถูกแทนที่ด้วยสังคมแห่งการควบคุม สิ่งที่เห็นได้ชัดจากการเข้ามาแทนที่นี้ก็คือความเป็นอิสระที่มากขึ้น แต่ท้ายที่สุดมันก็มีกลไกใหม่ ๆ ในการควบคุมอยู่ดี อย่างเช่นระบบบริษัท (corporation) ซึ่งเข้ามาแทนที่โรงงาน ก็ทำให้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานเปลี่ยนไป การทำงานในโรงงานนั้นจะมีระบบโบนัสเป็นแรงจูงใจ แต่ในระบบบริษัทนั้นค่าตอบแทนจะถูกแยกออกเป็นส่วน ๆ ที่ไม่มีความแน่นอน และกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันกันเองระหว่างปัจเจกที่ค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับผลงานของแต่ละคน อำนาจแบบบริษัทไม่ได้จับจ้องคนงานเหมือนกล้องวงจรปิดในโรงงาน แต่มันควบคุมผ่านการทำงานของตลาดที่ทำให้คนในสังคมต้องพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา และไร้ซึ่งเสถียรภาพอันถาวร (Deleuze 1992, 3-5) ดังนั้นชีวิตของมนุษย์ในสังคมแห่งการควบคุมจึงให้คุณค่ากับอิสรภาพในการแข่งขัน แต่แท้จริงแล้วกลับถูกควบคุมด้วยตรรกะของตลาดที่ทำให้พวกเขาต้องแข่งขันภายใต้กติกาของระบบเสรีนิยมใหม่ หรือถ้ากล่าวตามคำของ Han (2017) ก็คืออำนาจแบบเสรีนิยมใหม่นั้นมีความเป็นมิตรมากขึ้น เพราะมันไม่ได้เป็นอำนาจ

ปีบบังคับโดยตรงอีกต่อไป เราทุกคนยอมรับที่จะเล่นไปตามกติกาของมัน

งานไรเดอร์ (รวมทั้งงานแพลตฟอร์มอื่น ๆ) คือรูปแบบการจ้างงานที่เป็นผลผลิตจากการปรับตัวของเสรีนิยมใหม่ที่พยายามทำให้การจ้างงานมีลักษณะไม่มั่นคงมากขึ้น โดยเน้นการแข่งขันในตลาด และลดอำนาจการรวมตัวเป็นสหภาพของเหล่าแรงงาน โดยแรงงานถูกทำให้แยกกระจายออกจากกันในฐานะปัจเจกที่ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตัวเอง เส้นแบ่งระหว่างเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อนพร่าเลือน การทำงานไม่จำเป็นต้องยึดติดอยู่กับพื้นที่กายภาพอย่างโรงงานอีกต่อไป และไม่มีหลักประกันทางสังคมที่รัฐหรือบริษัทหยิบยื่นให้ ซึ่งอุดมการณ์ทั้งหมดทั้งหมดนี้ จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากคนในสังคมไม่ได้คิดเช่นนั้น แต่ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่า สังคมแห่งการควบคุมนั้นทำงานอย่างแนบเนียนเสียจนไม่มีใครตั้งคำถามกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพราะภายใต้เสรีนิยมใหม่ มนุษย์ได้เปลี่ยนจากมนุษย์เศรษฐกิจที่คิดเรื่องผลประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนไปสู่มนุษย์เศรษฐกิจที่เป็นผู้ประกอบการแรงงานของตนเอง (...replacement every time of *homo economicus* as partner of exchange with a *homo economicus* as entrepreneur of himself) (Foucault 2008, 226 อ้างใน Scharff 2016, 2)

ตัวตนแบบผู้ประกอบการกลายมาเป็นสำนึกโดยทั่วไปของแรงงานในยุคปัจจุบัน เพราะแม้แต่ในบริษัทเอกชนที่เคยมีสัญญาการจ้างงานที่มั่นคง ก็นำเอาวิธีคิดเหล่านี้ไปใช้กับลูกจ้างหรือพนักงานมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยทำให้พวกเขารู้สึกมีอิสระ ความรับผิดชอบ และความยืดหยุ่นในการทำงานที่มากขึ้น (Bröckling 2015, xiv) และสำหรับงานอิสระอย่างไรเดอร์แล้ว ความเป็นผู้ประกอบการก็จะยิ่งเข้มข้นขึ้นไปอีก เพราะคำโฆษณาของบริษัทแพลตฟอร์มที่เชิญชวนให้เข้ามาสมัครงานก็สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี เช่น “งานอิสระเป็นนายตัวเอง” ซึ่งเป็นเหตุผลที่คนเลือกมาทำงานเป็นไรเดอร์ (อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ 2565, 96) ประกอบกับ

สภาพการทำงานที่ไม่มีการจับจ้องหรือควบคุมจากหัวหน้างาน พวกเขาจึงมองว่างานนี้ให้อิสระมากกว่างานแบบเดิม ๆ และสุดท้ายตัวตนแบบผู้ประกอบการของไรเดอร์นั้นก็กลับส่งผลดีต่อบริษัทแพลตฟอร์มโดยตรงเพราะทำให้ท้ายที่สุดแล้วเมื่อเกิดสิ่งที่ไม่เป็นธรรมขึ้น แรงงานแพลตฟอร์มมีแนวโน้มจะเลือกหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองหรือเลือกโทษตัวเองมากกว่าที่จะเรียกร้องความรับผิดชอบกับบริษัท และบริษัทแพลตฟอร์มเองก็พยายามทำให้สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องปกติผ่านการสร้างอุดมการณ์ “นายตัวเอง”

จากการเก็บข้อมูลภาคสนามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถจำแนกคุณสมบัติตัวตนผู้ประกอบการออกมาดังนี้ (โดยอ้างอิงบางส่วนจาก Scharff 2016) 1) การทำให้ตนเองเป็นหน่วยธุรกิจหรือการเป็นนายตัวเอง 2) ความกล้าเสี่ยง 3) การคิดคำนวณ เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนสูงที่สุด 4) ความสร้างสรรค์

1. การทำให้ตนเองเป็นหน่วยธุรกิจ หรือการเป็นนายตัวเอง

การทำตัวตนให้เป็นหน่วยธุรกิจก็คือการมองว่าร่างกายของตนเองเป็นสิ่งเดียวที่จะสามารถใช้หารายได้ ถ้าพวกเขาทำงานมากก็จะได้ค่าตอบแทนที่มากตามไปด้วย ดังนั้นถ้าหากไรเดอร์คนใดประสบอุบัติเหตุจนไม่สามารถออกไปทำงาน เขาก็จะขาดรายได้ทันที ดังนั้นพวกเขาจะต้องดูแลรักษาตัวเองให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อุบัติเหตุคือ ความเสี่ยงหลัก ๆ ที่ไรเดอร์ระมัดระวังเป็นพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลทุกคนบอกกับผู้วิจัยว่าตนเองจะเน้นความปลอดภัยในการขับขี่ ไม่ขับเร็วเกินไป ไม่ละเมิดกฎจราจร เพราะพวกเขาตระหนักดีว่าร่างกายของตนคือสิ่งสำคัญที่ใช้ในการทำงาน บางคนเลือกที่จะขับในพื้นที่รอบนอกเมืองซึ่งการจราจรไม่ติดขัด “บ้านพี่อยู่ในเมืองนะ แต่พี่ออกมาขับรอบนอก เพราะว่ารถไม่เยอะขับสบาย” (สัมภาษณ์โบว์ 11 มีนาคม 2565) หรือบางคนก็เลือกที่จะขับเวลากลางคืน “พี่ขับตั้งแต่หกโมงเย็นไปจนถึงสามตีสี่ รถไม่เยอะแล้วก็อากาศเย็น กลางคืนนี่มีคนสั่งเรื่อย ๆ นะ อย่าคิดว่าจะไม่มียอร์เดอร์”

(สัมภาษณ์ชัย 30 มีนาคม 2565) นอกจากนี้การลงทุนในอุปกรณ์ เช่น รถมอเตอร์ไซด์หรือโทรศัพท์มือถือก็สำคัญมากเช่นกัน เพราะส่งผลต่อการทำงานโดยตรง เพราะรถมอเตอร์ไซด์ที่ดีจะทำให้ไรเดอร์เหนื่อยล้าน้อยลง หรือระบบการรับงานของไลน์แมนที่ต้องอาศัยโทรศัพท์มือถือประสิทธิภาพสูงและอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบให้รับงานได้อย่างรวดเร็ว

2. ความกล้าเสี่ยง

ความเสี่ยงคือสิ่งที่ไรเดอร์ทุกคนต้องอยู่กับมันตลอดเวลา เพราะเมื่อพวกเขาทำให้ตัวเองกลายเป็นหน่วยธุรกิจแล้ว การแบกรับความเสี่ยงของไรเดอร์จึงไม่ต่างอะไรจากการเป็นเจ้าของกิจการ (Scharff 2016, 7) แต่พวกเขาก็ต้องยอมแลกเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่มากกว่างานในอดีตที่มั่นคง หลายครั้งเรามักจะเห็นไรเดอร์ขับรถโลดโผน ทำผิดกฎจราจร หรือใช้เส้นทางที่ไม่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้คือการเสี่ยงเพื่อให้สามารถทำรอบส่งได้มากขึ้น ซึ่งหมายถึงรายได้ที่มากขึ้นตามไปด้วย หรือบางครั้งที่พวกเขาไม่มีงานที่ถูกต้อง (หรือไม่ค่อยคุ้มค่าที่จะรับ) การเสี่ยงไปส่งอาหารในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคยก็ยิ่งดีกว่าการไม่ได้งาน แต่เมื่อมองในมุมกลับ การที่ไรเดอร์ต้องเสี่ยงมากขึ้นก็เป็นเพราะว่าพวกเขาถูกกดดันจากบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการใช้ระบบค่าตอบแทนพิเศษ (incentives) หรือการเพิ่มลำดับชั้นเมื่อทำงานครบตามเป้าหมาย ดังนั้นความเสี่ยงของไรเดอร์จึงเป็นผลดีต่อบริษัท เพราะยิ่งไรเดอร์ทำงานมากขึ้นเท่าไร บริษัทก็จะสามารถทำกำไรได้มากขึ้นเท่านั้น บริษัทจึงต้องใช้การอัดงาน (work intensification) ให้ไรเดอร์ทำเป็นจำนวนมาก และไรเดอร์ก็จะคิดว่าถ้ายอมเสี่ยงก็จะหาเงินได้มากขึ้น (Cant 2020)

อย่างไรก็ตาม ความกล้าเสี่ยงอาจดูเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับข้อแรก ที่กล่าวว่าไรเดอร์จะต้องดูแลรักษาตัวเองให้มากที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุหรือความเจ็บป่วยที่อาจส่งผลให้พวกเขาไม่สามารถทำงานและต้องขาดรายได้เป็นเวลาหลายวัน ผู้วิจัยจึงมองว่าการทำงานเป็นไรเดอร์

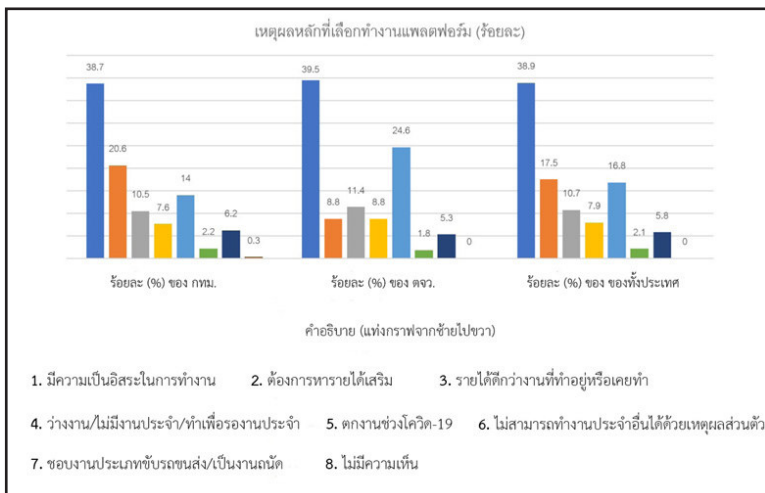
นั้นเต็มไปด้วยความย้อนแย้งระหว่างการดูแลตัวเองกับการเสี่ยงอันตราย อยู่เสมอ เป็นสภาวะอิหลักอิเหลื่อที่ไม่สามารถเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งได้อีกทั้งลักษณะการทำงานที่อยู่บนท้องถนนเป็นหลัก ความเสี่ยงของไรเดอร์จึงไม่ใช่ว่าการขาดทุนแบบผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจส่วนตัว แต่ความเสี่ยงของไรเดอร์นั้นหมายถึงการบาดเจ็บ ทุพพลภาพ ไปจนถึงการเสียชีวิต จึงกล่าวได้ว่าความเสี่ยงลักษณะนี้เป็นไปในลักษณะ “เสี่ยงสูง ผลตอบแทนต่ำ” ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดกล่าวพ้องกันว่าอุบัติเหตุเป็นสิ่งที่พวกเขาไม่อยากเจอที่สุด และหากต้องเสี่ยงเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นมาเพียงเล็กน้อย พวกเขาย่อมเลือกความปลอดภัยมาก่อนเสมอ

3. การคิดคำนวณเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนสูงที่สุด

จากการสำรวจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเข้ามาทำงานเป็นไรเดอร์ โดยอรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ (2565, 96) พบว่าแรงจูงใจสี่อันดับแรกของกลุ่มตัวอย่างไรเดอร์ทั่วประเทศ ได้แก่ 1) ความเป็นอิสระในการทำงาน 2) ต้องการหารายได้เสริม 3) ตกงานในช่วงโควิด-19 และ 4) รายได้ดีกว่างานที่ทำอยู่หรือเคยทำ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลข้างต้น สามอันดับหลังเป็นเหตุผลเรื่องการหารายได้ทั้งสิ้น ซึ่งเมื่อรวมค่าร้อยละทั้งสามเข้าด้วยกันก็จะมีเปอร์เซ็นต์มากกว่าอันดับแรก (รูปภาพ 1) ดังนั้นการบอกว่างานไรเดอร์นั้นมีแรงจูงใจเรื่องค่าตอบแทนก็คงไม่ผิดนัก ไรเดอร์ส่วนใหญ่จึงทำงานนี้เพื่อคาดหวังว่าพวกเขาจะได้เงินมาใช้จ่ายส่งลูกเรียนหนังสือ จุนเจือครอบครัว หรือ คืนหนี้สินที่กู้ยืมมา เช่น กรณีของ กานต์ ผู้มีภาระที่ต้องรับผิดชอบสูง “พียู่กับแฟนแล้วก็ลูกเล็กหนึ่งคน ช่วงโควิดมาใหม่ ๆ พี่ตงงานก็เลยมาขับไรเดอร์ แคมตอนนั้นแฟนก็โดนลดเงินเดือน ทำให้เรื่องการหาเงินนั้นสำคัญมาก” (สัมภาษณ์กานต์ 24 มีนาคม 2565) หรืออย่างกรณีของซันที่มีหนี้สินจำนวนมากจากความผิดพลาดในอดีต “ผมติดพนันออนไลน์จนไปกู้นอกระบบมา ตอนนี้เป็นหนี้หลายแสน

ต้องรีบหาเงินไปใช้คืนเขา แล้วแผนก็ดันมาต้องอีก ทำให้ตอนนี้ภาระของผมมันมีเยอะมากเลย หาเงินให้พอกินอยู่ก็ว่ายากแล้ว แต่ต้องเก็บเงินไปใช้หนี้อีก” (สัมภาษณ์ชั้น 29 มีนาคม 2565)

ดังนั้น ในการทำงาน ไรเดอร์จะต้องคิดคำนวณถึงค่าตอบแทน (เมื่อหักลบต้นทุน) ที่จะได้ในแต่ละวัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากจะใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนด เช่นวันละอย่างน้อย 800-1000 บาท ดังนั้น ชั่วโมงการทำงานของพวกเขาก็ในแต่ละวันจึงไม่แน่นอน บางวันอาจจะทำยอดขายเร็ว บางวันก็อาจจะต้องใช้เวลานาน โดยเฉพาะแล้วชั่วโมงการทำงานจะอยู่ที่วันละ 8-12 ชั่วโมง แต่มีกรณีที่ไรเดอร์บางคนต้องการใช้เงินด่วนจนต้องวิ่งรับงานติดต่อกันเป็นเวลาถึง 48 ชั่วโมงมาแล้ว (ภาวิณี 2563) นอกจากนี้ พวกเขาต้องคิดเผื่อวันที่หยุดทำงานด้วย เพราะค่าแรงที่ได้รับเป็นวันต่อวัน ถ้าหยุดทำงานก็เท่ากับไม่มีรายได้ ดังนั้น ไรเดอร์จึงต้องหาทางให้ตนเองทำรายได้ให้มากที่สุดในเวลาที่มีน้อยที่สุด



รูปภาพ 1: เหตุผลหลักที่เลือกทำงานแพลตฟอร์ม (อรรถณัฐ วันทะนสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ 2565, 96)

ร้านอาหารไหนเป็นที่นิยม ย่านไหนคนสั่งเยอะ ช่วงเวลาทองของการทำงานคือกี่โมง ใครเตอร์จำเป็นต้องรู้สิ่งเหล่านี้เพื่อการทำงานที่ราบรื่น และข้อมูลหลายอย่างต้องใช้ประสบการณ์สูง เช่น การรับงานกับแพลตฟอร์มไลน์แมนซึ่งเป็นการแจกงานให้ไรเตอร์แข่งขันกันรับงานที่ขึ้นมาเพื่อให้กดรับนั้นจะอยู่บนหน้าจอไม่ถึง 1 วินาที ดังนั้น การตัดสินใจของไรเตอร์ว่าจะรับงานนั้น ๆ หรือไม่อาจมีเวลาแค่เสี้ยววินาที “ถ้างานดังขึ้นมา เราต้องรีบดูเลยว่าร้านอาหารอยู่ที่ไหน ไกลจากเราเท่าไร? ร้านนี้รอนานไหมแล้วต้องไปส่งที่ไหน ค่ารอบเท่าไร? สิ่งเหล่านี้ต้องทำด้วยความไวมาก ๆ แต่เอาเข้าจริงมันจะมีใครที่ดูทัน เพราะแป๊บเดียวงานก็หายจากหน้าจอไปแล้ว” (สัมภาษณ์ชั้น 30 มีนาคม 2565) ชัยกล่าวกับผู้วิจัยพร้อมกับแสดงหน้าจอรับงานให้ดู ซึ่งงานที่ปรากฏขึ้นมานั้นหายไ้อย่างรวดเร็วมาก แต่ก็มียางงานที่ค้างอยู่บนหน้าจอเป็นระยะเวลานาน (เป็นร้านอาหารที่อยู่บนห้างสรรพสินค้า) ชัยบอกกับผู้วิจัยว่า งานพวกนี้ไม่ค่อยมีใครอยากรับถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ เพราะต้องรอนาน นั่นหมายความว่า หากเป็นไรเตอร์ที่ยังอ่อนประสบการณ์ พวกเขาจะมีโอกาสได้รับงานที่ไม่คุ้มค่าบ่่อยกว่า เช่น ได้ร้านที่ต้องรออาหารนาน ร้านอาหารอยู่ไกลเกินไป หรือต้องไปส่งในที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งอาจทำให้เสียเวลามากขึ้น เพราะไรเตอร์ต้องทำงานแข่งกับเวลา การเสียเวลาแค่เพียงเล็กน้อยก็ส่งผลกระทบต่อรายได้โดยตรง ดังนั้นสำหรับคนที่ประสบการณ์น้อยอย่างชัน ก็อาจจะต้องรับงานที่ไม่คุ้มบ่่อยครั้ง “ผมมันมือใหม่จะไปสู้พวกประสบการณ์สูงก็ไม่ได้ พองานดังขึ้นมา ผมยังไม่ทันอ่านชื่อร้านเลยแต่มีคนกดรับไปแล้ว สุดท้าย ก็เหลือแต่งานที่คนไม่ค่อยอยากรับกัน แต่ผมคิดว่าถ้าทำไปเรื่อย ๆ ก็จะเก่งขึ้นกว่านี้” (สัมภาษณ์ชั้น 29 มีนาคม 2565) ซึ่งมีหลายครั้งไรเตอร์ที่เผลอรับงานไม่คุ้มก็เข้ามาโพสต์บ่น ในกลุ่มเฟซบุ๊กแต่ส่วนใหญ่ก็กันไปเพื่อความขำขันมากกว่า

การคำนวณเพื่อความคุ้มค่ายังสอดคล้องกับความกล้าเสี่ยงด้วย เช่น ช่วงเวลาที่ฝนตก ปริมาณงานจะเยอะแต่ไรเดอร์ที่เปิดรับงานจะน้อย หลายคนจึงมองว่านี่คือโอกาสที่พวกเขาจะหารายได้ได้มากขึ้น ก็จะยอมเสี่ยงถ้าหากผลตอบแทนคุ้มค่า “ตอนฝนตกนี้ไรเดอร์หลายคนอาจจะนอนอยู่บ้าน แต่ผมอยู่บนถนน รู้สึกว่าโอกาสเหล่านี้ต้องคว้าไว้ บางทีขับตอนฝนตก 3 ชั่วโมงแต่ได้เงินเยอะกว่าทำทั้งวัน พอยอดถึงก็กลับบ้านพักผ่อน” (สัมภาษณ์เอก 24 มีนาคม 2565)

ข้อสังเกตอีกประการคือ การที่ไรเดอร์หลายคนสมัครงานไว้กับหลายแพลตฟอร์มนั้นมักถูกเข้าใจว่าเป็นการกระจายความเสี่ยง เพราะมีหลายกรณีที่ไรเดอร์โดนแบนโดยไม่ทราบสาเหตุ การมีงานจากบริษัทอื่นสำรองเอาไว้ก็จะทำให้ไม่ต้องขาดรายได้ แต่ถ้ามองในอีกแง่มุมหนึ่งมันคือการสร้างทางเลือกในการหารายได้เช่นกัน เพราะการคำนวณค่าตอบแทนของแต่ละแพลตฟอร์มไม่เหมือนกัน ทำให้ในบางช่วงเวลากลับไปกับแพลตฟอร์มหนึ่งอาจจะได้ค่าตอบแทนมากกว่าแพลตฟอร์มอื่น หรือในบางครั้งแพลตฟอร์มที่ขับอยู่ประจำมีการแข่งขันสูงเกินไป ไรเดอร์ก็จะเลือกไปขับแพลตฟอร์มอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อรักษาระดับรายได้ให้คงที่นั่นเอง

4. ความสร้างสรรค์

ความสร้างสรรค์คุณสมบัติสำคัญของผู้ประกอบการ เช่นเดียวกับเหล่าไรเดอร์ที่ต้องพัฒนากลยุทธ์ในการทำงานอยู่เสมอ อย่างเช่นเอกที่ทำงานให้กับแพลตฟอร์มแกร็บเป็นหลัก ซึ่งเขาไม่ได้รับส่งอาหารอย่างเดียว แต่ยังส่งของและรับส่งผู้โดยสารด้วย (แกร็บเอ็กเพรสและแกร็บวิน) เอกเล่าด้วยน้ำเสียงภูมิใจว่าเขามีลูกค้าประจำหลายคน เพราะพวกเขาติดใจการขับรถของเอก “เวลาลูกค้าซ้อนเราแล้วเราขับดีเขาก็จะเรียกใช้บริการอีก ไรเดอร์บางคนขับกระซาก ขับเร็ว หรือเบรกกะทันหัน ลูกค้าก็ไม่ชอบอยู่แล้ว แต่พี่เนี่ยจะใช้วิธีค่อย ๆ เร่งความเร็ว ลูกค้าก็จะไม่รู้สึกร่ว่าเราขับกระซาก เวลาเบรกก็นุ่ม ๆ เบรกให้มันนุ่ม ก็เลยมีแต่

คนชมว่าพีชบดี คือถ้าเรารู้ใจลูกค้ามันก็ไม่ยากหรอก รายได้เราก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย” (สัมภาษณ์เอก 24 มีนาคม 2565) ในแง่นี้เขาจึงเลือกที่จะผูกสัมพันธ์กับลูกค้าบางรายที่มีโอกาสกลับมาใช้บริการกับเขาอีกโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางอย่างแพลตฟอร์ม ซึ่งจะทำให้เขาไม่ถูกหักค่าธรรมเนียมจากแพลตฟอร์มด้วย

สิ่งที่เอกสื่อออกมาก็คือ ถ้าไรเดอร์สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี การมีรายได้สูงก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากเกินไป เอกยอมรับว่าค่าแรงที่ได้ต่อรอบนั้นค่อนข้างต่ำ แต่มันยังมีความเหลื่อมล้ำระหว่างค่ารอบในกรุงเทพฯ กับเชียงใหม่ แต่เอกมองว่าสิ่งที่เขาทำได้คือการปรับตัวคิดกลยุทธ์ใหม่ในการทำงาน เพื่อให้รายได้รวมต่อวันไม่ลดลงไปมากนัก แม้เขาจะไม่ค่อยเข้าใจการออกไปเรียกร้องความเป็นธรรมของไรเดอร์คนอื่น ๆ แต่สิ่งที่เอกและไรเดอร์ทุกคนเข้าใจดีก็คือ เงินคือสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการทำงาน และไม่ว่าวิธีการใดที่ทำให้พวกเขาหาเงินได้มากขึ้น พวกเขา ก็พร้อมที่จะทำ

อีกสิ่งหนึ่งที่น่าพิจารณาก็คือ ความสร้างสรรค์ยังนำมาใช้เป็นอาวุธต่อต้านได้ด้วย เช่นการใช้เครื่องมือคลิกหน้าจออัตโนมัติ (auto-clicker) ในการกดรับงานของไลน์แมน ซึ่งถือว่าผิดกฎของแพลตฟอร์มอย่างชัดเจน หรือการที่ไรเดอร์ช่วยกันหาช่องว่างของระบบที่เปิดโอกาสให้พวกเขาสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการหารายได้จากการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งมักจะเกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างไรเดอร์ด้วยตนเอง ดังนั้นการต่อต้านจึงมีลักษณะเป็นได้ทั้งเชิงปัจเจกและรวมหมู่

จากทั้งหมดที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าไรเดอร์แต่ละคนไม่ได้มีความเข้มข้นของตัวตนแบบผู้ประกอบการในระดับที่เท่ากัน แต่ทุกคนมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ขึ้นมา เพราะการทำงานเป็นไรเดอร์นั้นต้องเจอกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีการวางแผนรับมือที่ดีแล้ว ก็ยากที่จะทำงานนี้ต่อไปได้ยาวนาน อย่างไรก็ตาม

งานไรเดอร์มีความแตกต่างจากงานแพลตฟอร์มอื่น ๆ อย่างเช่นงาน cloud work ที่แรงงานไม่มีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพราะไรเดอร์ทำงานอยู่บนพื้นที่ทางกายภาพ พวกเขาขับรถไปบนท้องถนน ยืนรออาหาร นั่งพักระหว่างวัน และพบปะกับเพื่อนร่วมงานเป็นปกติ พวกเขามีการสื่อสารกันผ่านทางโซเชียลมีเดียหรือกรู๊ปแชท แม้ว่าบริษัทแพลตฟอร์มจะพยายามสร้างสถานะการแข่งขันให้กับเหล่าไรเดอร์เพื่อเป็นการแยกพวกเขาออกจากกัน แต่เหตุการณ์รวมตัวของไรเดอร์เพื่อนัดหยุดงานในหลายจังหวัดทั่วประเทศ รวมไปถึงการเกิดขึ้นของสหภาพแรงงานของกลุ่มคนที่ทำงานลักษณะนี้ (แต่ไม่ได้รับการรับรองทางกฎหมาย) ก็เป็นสิ่งที่พิสูจน์ได้ในระดับหนึ่งว่าพวกเขาเป็นแรงงานที่ถูกบริษัทแพลตฟอร์มขูดรีดผ่านการสร้างให้พวกเขาเป็นผู้ประกอบการอิสระ

ผู้ประกอบการที่ถูกขูดรีด

ความคลุมเครือของการจ้างงานระหว่างแพลตฟอร์มกับไรเดอร์คือสิ่งที่ยังเป็นปัญหาทางกฎหมายในประเทศไทยมาจนถึงปัจจุบัน เพราะยังไม่มีข้อกำหนดชัดเจนว่าไรเดอร์มีสถานะเป็น “ลูกจ้าง” หรือ “แรงงานอิสระ” กันแน่ ในงานของศรัณย์ จงรักษ์ (2565) ให้ข้อเสนอว่าสาเหตุที่ไรเดอร์ไม่ถูกมองว่าเป็นลูกจ้างนั้นมาจากปัจจัย 3 ประการ คือหนึ่ง นักกฎหมายมักยกเอาคำพิพากษาของศาลฎีกาขึ้นมาอ้างแทนที่จะตีความตามเจตนารมณ์ สอง ตัวบทกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อผลประโยชน์หรือช่วยเหลือแรงงาน และสาม ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกกฎหมายมองไม่เห็นผลประโยชน์ทางการเมืองของแรงงานกลุ่มนี้ ความบิดเบี้ยวทั้งสามประการเหล่านี้จึงทำให้ไรเดอร์มีสถานะเป็นคนทำงานอิสระหรือพาร์ทเนอร์ต่อไปอย่างไรก็ตาม ในประเทศอื่น ๆ งานลักษณะนี้ ถูกรับรองทางกฎหมายแล้วว่าไรเดอร์หรือแรงงานแพลตฟอร์มเป็นลูกจ้างของบริษัท เช่นประเทศสเปนที่ประกาศใช้กฎหมายไรเดอร์ (rider's law) ซึ่งจะทำให้ไรเดอร์ทุกคนของทุกบริษัทแพลตฟอร์มในประเทศสเปนมีสถานะ

เป็นลูกจ้างและได้รับการคุ้มครองทางกฎหมาย หรือประเทศฝรั่งเศสที่ใช้เกณฑ์ต่าง ๆ มาตัดสินว่าไรเดอร์ควรมีสถานะเป็นลูกจ้าง แต่ก็ยังมีอีกหลายประเทศที่ยังหาทางออกเกี่ยวกับปัญหานี้ไม่ได้ รวมถึงประเทศไทยที่ระบบกฎหมายไม่ถูกพัฒนาให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (อรรถณัฐ วันทะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ 2565, ภาสกร ฐีนาง 2564)

แม้ว่าการควบคุมกำกับของรัฐไม่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น แต่ไรเดอร์จำนวนมากกลับรู้สึกถึงการถูกเอารัดเอาเปรียบจากแพลตฟอร์ม ในกลุ่มโซเชียลมีเดียของไรเดอร์เองก็มีการแสดงออกถึงความไม่พอใจที่ตนเองถูกเอารัดเอาเปรียบ เช่น ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ความเสี่ยงและความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ความไม่แน่นอนที่เกิดจากทั้งการควบคุมของบริษัทแพลตฟอร์มไปจนถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งความไม่พอใจเหล่านี้ก็สามารถพัฒนาไปสู่การเรียกร้องในระดับของการรวมกลุ่มประท้วงหรือนัดหยุดงาน ทำให้เห็นถึงการร่วมมือกันของแรงงานที่ต้องการเรียกร้องความเป็นธรรม แม้ในการทำงานนั้น พวกเขาจะโดดเดี่ยวและต้องคิดถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก หากตัวตนแบบผู้ประกอบการทำให้แรงงานไม่คิดถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม กรณีของไรเดอร์ก็ถือว่าต่างออกไป เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นจริงก็คือ กลุ่มคนเหล่านี้มีเครือข่ายทางสังคมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นในพื้นที่กายภาพหรือโลกออนไลน์ ยามใดที่พวกเขาพบเจอกันระหว่างนั่งพัก บทสนทนาก็มักจะเป็นเรื่องการทำงาน ปัญหาที่พบเจอ ลูกค้ายี่ง่ และความรู้สึกว่าตนเองถูกเอารัดเอาเปรียบ ทำให้พวกเขารับรู้ว่าคนอื่น ๆ ก็รู้สึกเช่นเดียวกันกับตน ในแง่ตัวตนด้านที่เป็นผู้ประกอบการกับด้านที่เป็นแรงงานผู้ถูกขูดรีดก็เข้ามามีปะทะกันอย่างไม่อาจเลี่ยงได้

กานต์ ซึ่งเป็นคนหลัก ๆ ในการเชื่อมโยงไรเดอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ให้มารวมตัวกันเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมได้เล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า

“เราทำงานตรงนี้นานานก็รู้สึกมาตลอดว่าบริษัทเอาเปรียบเราหลายอย่าง รถก็ต้องซื้อเอง น้ำมันก็ต้องเติมเอง ประกันก็ต้องจ่ายเอง บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบอะไร พี่เข้าใจว่ามันเป็นงานอิสระแต่เราก็อยากให้หลักประกันบ้าง หรืออย่างเรื่องค่าแรงก็มีแต่จะปรับลดทั้งที่มันน้อยอยู่แล้ว พอเราคุยกันมันก็รู้ว่าเรามีปัญหาเดียวกัน ก็เลยต้องรวมตัวกันออกไปเรียกร้อง” แต่กานต์ก็ยอมรับว่าไม่ใช่ไรเดอร์ทุกคนที่จะเห็นด้วยกับการกระทำเช่นนี้ “หลายคนก็ไม่เอาด้วย เป็นเรื่องเข้าใจได้เพราะเงื่อนไขแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนไม่สามารถหยุดงานประท้วงเพราะมีค่าใช้จ่ายเยอะ บางคนไม่รู้สึกว่าปัญหา สิ่งที่เราทำได้ก็คือทำในส่วนของเราต่อไปแต่อาจจะต้องใช้เวลา” กานต์ (สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2565)

ส่วนชัยซึ่งเคลื่อนไหวพร้อมกับกานต์ ก็อธิบายให้ผู้วิจัยฟังว่า

“ผมอยากให้บริษัทเห็นความสำคัญของไรเดอร์มากกว่านี้ ถ้าไม่มีไรเดอร์บริษัทก็ไม่มีคนทำงาน บริษัทก็อยู่ไม่ได้ ที่เราไปเรียกร้องขอความเป็นธรรมหลายต่อหลายครั้งเนี่ยเพราะมันไม่ไหวแล้ว คิดดูสิว่าบริษัทจะเอาแต่ลดค่ารอบ แต่ค่าครองชีพมีแต่ละเพิ่ม มันสวนทางกันอย่างชัดเจนเลย แล้วพวกเราจะอยู่เฉยได้อย่างไร ที่เรียกร้องมาตลอดเนี่ยคือขอแค่ไม่ให้ลดค่ารอบ ไม่มีหรอก ไม่มีเลยที่เราจะไปเรียกร้องว่าเพิ่มค่ารอบให้หน่อย” ชัย (สัมภาษณ์ 30 มีนาคม 2565)

ช่วยยักกล่าวเพิ่มเติมว่าทางออกของปัญหานี้ยังไม่ชัดเจนว่าจะทำให้ไรเดอร์ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายในฐานะลูกจ้างได้อย่างไร แต่ความรู้สึกไม่เป็นธรรมในการทำงานของไรเดอร์นั้นดูเหมือนจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามการเอารัดเอาเปรียบของบริษัทแพลตฟอร์ม เนื่องจากพวกเขามองว่าบริษัทไม่ได้ให้ค่าตอบแทนที่สมน้ำสมเนื้อ อย่างน้อยก็ในฐานะ “หุ้นส่วน” ตามคำโฆษณาที่เชิญชวนให้เข้ามาสมัครทำงาน ดังนั้น ตัวตนของไรเดอร์จึงมีการปะทะกันระหว่างแรงงานที่ถูกควบคุมกับผู้ประกอบการที่เป็นอิสระ พวกเขายอมรับว่าความเป็นอิสระคือสาเหตุหลักที่ทำให้ยังทำงานนี้ต่อไป แต่ความไม่เป็นธรรมจากบริษัทแพลตฟอร์มก็ทำให้พวกเขาโกรธหรือน้อยเนื้อต่ำใจเช่นกัน

สรุป

บทความชิ้นนี้เสนอว่า แรงงานรับ-ส่งอาหารให้กับบริษัทแพลตฟอร์มหรือไรเดอร์นั้นเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในการทำงานอยู่ตลอดเวลา และความไม่แน่นอนเหล่านั้นก็เกิดจากตัวของแพลตฟอร์มเองที่พยายามจะเข้าไปควบคุมไรเดอร์ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ไม่เป็นธรรมกับแรงงาน นอกจากนี้ความไม่แน่นอนยังเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไรเดอร์ไม่สามารถควบคุมหรือต่อรองได้เนื่องจากมีอำนาจน้อยกว่า เช่นพฤติกรรมของร้านอาหารหรือลูกค้าที่ไม่อาจคาดเดาได้ รวมไปถึงสภาพการจราจรบนท้องถนน ดังนั้นแรงงานที่เป็นไรเดอร์จำเป็นต้องมีการรับเอาตัวตนหรือคุณลักษณะของผู้ประกอบการตามอุดมการณ์เสรีนิยมใหม่เข้ามาใช้เพื่อการทำงานอย่างราบรื่น คุณลักษณะเหล่านั้น ได้แก่ 1) การทำให้ตัวเองเป็นหน่วยธุรกิจที่ผลกำไรขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวพวกเขาเอง การทำงานหนักยอมให้ผลตอบแทนที่มากขึ้น และการลงทุนด้านอุปกรณ์การทำงานก็เป็นสิ่งจำเป็น 2) ความกล้าเสี่ยง ความกล้าเสี่ยงทำให้มีโอกาสได้รับรายได้เพิ่มขึ้น แต่ก็ขัดแย้งกับการต้องดูแลตัวเอง เพราะมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุมากขึ้น ไรเดอร์จึงเป็นการทำงานที่ดูย้อนแย้งในด้านวิธีคิดซึ่งมีผลมาจากการบีบบังคับของกระบวนการทำงาน

3) การคิดคำนวณเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนสูงสุด เนื่องจากงานไรเดอร์มีรายได้ที่ไม่แน่นอน ดังนั้นการคำนวณความคุ้มค่าในการทำงานที่จะทำให้ได้รับค่าตอบแทนสูงจึงเป็นสิ่งจำเป็น และ 4) ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยให้ไรเดอร์มีกลยุทธ์ใหม่ ๆ ในการทำรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการต่อต้านหรือหาช่องโหว่ของระบบเพื่อให้ตนเองสามารถมีรายได้จากการทำงานที่สูงขึ้น เมื่อรวมเอาคุณลักษณะเหล่านี้เข้าด้วยกัน ไรเดอร์จะมีวิถีคิดในการทำงานที่คล้ายคลึงผู้ประกอบการอิสระ และสอดคล้องกับการนิยามของบริษัทแพลตฟอร์มที่ทำให้ไรเดอร์เป็นหุ้นส่วนแทนที่จะเป็นลูกจ้างที่ควรได้รับการคุ้มครองทางกฎหมาย ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทแพลตฟอร์มสามารถเป็นอิสระจากพันธะความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่ควรมีต่อแรงงาน และตอกย้ำสถานะที่เต็มไปด้วยความเสี่ยงและความไม่แน่นอนให้กลายเป็นเรื่องปกติ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแพลตฟอร์มจะโฆษณาถึงความอิสระในการทำงานของไรเดอร์ แต่ในกระบวนการทำงานจริง ๆ ของไรเดอร์กลับเต็มไปด้วยกลไกการควบคุมจากแพลตฟอร์มอย่างเคร่งครัด ทำให้ในแง่นี้ไรเดอร์มีลักษณะของการเป็นลูกจ้าง ซึ่งพวกเขารู้สึกถึงการถูกเอารัดเอาเปรียบจนนำไปสู่การรวมตัวเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันกฎหมายไทยก็ไม่สามารถเข้ามากำกับดูแลสิทธิแรงงานของพวกเขาได้เนื่องจากสถานะที่ไม่ชัดเจน ไรเดอร์จึงต้องอยู่ในสถานการณ์จ้างงานที่แสนคลุมเครือแบบนี้ต่อไป และผู้ที่ได้ประโยชน์มากที่สุดจากความคลุมเครือนี้ก็คือบริษัทแพลตฟอร์มที่เป็นอิสระจากพันธะต่าง ๆ ในการรับผิดชอบต่อหากไรเดอร์มีสถานะเป็นลูกจ้าง เมื่อเป็นเช่นนี้ ไรเดอร์จึงเป็นตัวอย่างของแรงงานแพลตฟอร์มที่ถูกขูดรีดอย่างซับซ้อนและแนบเนียนเพราะพวกเขาก็ไม่ได้รู้สึกว่าตนเองถูกบีบบังคับและขึ้นชอบความเป็นอิสระและยืดหยุ่นของงานแพลตฟอร์ม และไม่ยากสูญเสียความเป็นอิสระไปแม้ว่าจะทำให้พวกเขาได้รับการคุ้มครองที่ดีขึ้นกว่าเดิมก็ตาม

เชิงอรรถ

¹ Black box หรือกล่องดำ เป็นอุปมาการทำงานของระบบแพลตฟอร์ม เช่น ตัวแอปพลิเคชัน การเขียนโค้ด หรืออัลกอริทึมที่ไม่โปร่งใส กล่าวคือผู้ใช้งานไม่สามารถรับรู้กระบวนการทำงานของระบบได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความไม่สมมาตรของข้อมูล และสร้างลำดับชั้นทางข้อมูลขึ้นมา จนตัวแพลตฟอร์มมีอำนาจเหนือผู้ใช้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ (Cant 2020)

² เช่นแพลตฟอร์ม ตามสั่ง-ตามส่ง (ประเทศไทย) หรือ Molenbike (ประเทศเบลเยียม) เป็นต้น

³ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระจ่ายงานของแต่ละแพลตฟอร์มได้ที่งานวิจัยของ อรรถณัฐ วันทะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์ (2565, 53)

⁴ ระบบการจ่ายค่าตอบแทนของไลน์แมนนั้นจะวัดระยะทางจากร้านอาหารไปถึงผู้สั่ง โดยที่ไม่นำเอาระยะทางจากจุดที่ไรเดอร์ก่รับงานไปถึงร้านอาหารมาคำนวณ เช่นระยะทางที่ไรเดอร์ต้องขับไปรับอาหาร คือ 5 กิโลเมตร และระยะทางที่ต้องนำอาหารจากร้านไปส่งลูกค้า คือ 2 กิโลเมตร ระบบของไลน์แมนจะคำนวณค่าตอบแทนแค่ 2 กิโลเมตรเท่านั้น ทั้งที่ในความเป็นจริงไรเดอร์จะขับเป็นระยะทาง 7 กิโลเมตร ก็ตาม ดังนั้นระบบของไลน์แมนจึงมีความไม่แน่นอนในด้านระยะทางและความคุ้มค่าต่อต้นทุนอย่างมาก เพราะรัศมีในการจ่ายงานนั้นครอบคลุมเกินสิบกิโลเมตร

⁵ อย่างไรก็ตาม ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2565 มีการเปลี่ยนแปลงระบบการแจกจ่ายงานของแพลตฟอร์มไลน์แมน จากการให้ไรเดอร์ก่รับงานเองไปสู่การที่ระบบแพลตฟอร์มส่งงานให้ไรเดอร์แต่ละคน ทำให้แพลตฟอร์มรับส่งอาหารส่วนใหญ่ในตลาดนั้นใช้ระบบดังกล่าวเป็นหลัก โดยแต่ละแพลตฟอร์มก็จะมีคามแตกต่างกันไปในรายละเอียดของกระบวนการแจกจ่ายงาน

⁶ ซึ่งหมายความว่าตัวแสดงในธุรกิจแพลตฟอร์มทั้งผู้บริโภค ร้านอาหาร รวมถึงบริษัทแพลตฟอร์มก็มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเช่นเดียวกัน หรือในกรณีผู้บริโภคกับร้านอาหารก็มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าบริษัท แพลตฟอร์ม เช่น การกำหนดค่าบริการหรือการเก็บค่าธรรมเนียม แต่เมื่อพิจารณาทั้งหมด จะพบว่า ไรเดอร์ซึ่งเป็นแรงงานนั้นได้รับผลกระทบจากความไม่แน่นอนได้อย่างรวดเร็วและรุนแรงที่สุด เนื่องจากพวกเขาต้องทำงานบนท้องถนนและมีปฏิสัมพันธ์กับตัวแสดงอื่น ๆ อย่างเข้มข้น

⁷ เช่นประกันอุบัติเหตุ เพราะถึงแม้ว่าบางแพลตฟอร์มจะมีประกันอุบัติเหตุให้กับไรเดอร์ แต่ก็มีเงื่อนไขที่ทำให้การคุ้มครองไม่ครอบคลุมไรเดอร์ทุกคน บางแพลตฟอร์มใช้ประกันอุบัติเหตุมาเป็นแรงจูงใจให้ไรเดอร์ทำงานมากขึ้น เช่น หากวิ่งงานครบตามจำนวนที่กำหนดจึงจะได้รับประกันดังกล่าว และถ้าไรเดอร์คนใดหลุดออกจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็หมายถึงการสูญเสียประกันด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา อีระโกศลพงศ์. 2562. “รูปแบบของงานที่ไม่มีมาตรฐานและแรงงานที่มีความเสี่ยงในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม.” *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* 4 (2): 59–108.
- เกรียงศักดิ์ อีระโกวิทจร และวรุตย์ ตูลารักษ์. 2563. *รูปแบบงานใหม่ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม*. มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท.
- ตะวัน วรณรัตน์. 2557. “การศึกษาแรงงานนอกระบบในประเทศไทย.” *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร* 34 (3): 119–50.
- ทศพล ทรรศนกุลพันธ์. 2562. “การพัฒนาระบบกฎหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำกับกลุ่มแรงงานรับจ้างอิสระที่ได้รับผลกระทบจากความท้าทายในศตวรรษที่ 21.” *SRI61M0404*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี. 2564. “ย้อนคิดมโนทัศน์ความไม่แน่นอนกับความเสี่ยงในสังคมทันสมัย.” *วารสารธรรมศาสตร์* 40 (3): 1-32.
- ภาวิณี คงฤทธิ์. 2563. “‘ไรเดอร์’ สองล้อที่บิดเบี้ยวของอาชีพแห่งอนาคต.” *Decode*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2565 . <https://decode.plus/rider-platform-economy/>.
- ภาสกร ภูินาง. 2564. “วิกฤตสิทธิแรงงานในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล: ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง ‘ไรเดอร์’ กับแพลตฟอร์มที่รัฐเพิกเฉย.” *วารสารนิติสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 14 (1): 84–113.
- ศรัณย์ จงรักษ์. 2565. “ไรเดอร์ไม่ใช่ลูกจ้าง: ความเปี้ยวบิดของระบบกฎหมายไทย.” *วารสารนิติสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 14 (2): 38–58.

- อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร. 2561. *แพลตฟอร์มอีโคโนมีและผลกระทบต่อแรงงานในภาคบริการ: กรณีศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท.
- อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานินท์. 2565. *ไรเดอร์-ฮีโร่-โซ่ตรวน: สภาพการทำงานและหลักประกันทางสังคมของแรงงานส่งอาหารบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19*. กรุงเทพฯ: สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Arias, Cora, Nicolás Diana Menéndez, and Julieta Haidar. 2021. "Collective Organization in Platform Companies in Argentina: Between Trade Union Traditions and Adaptive Strategies." In *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*, edited by Julieta Haidar and Maarten Keune, 185-205. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Beck, Ulrich. 2009. "World Risk Society and Manufactured Uncertainties." *Iris: European Journal of Philosophy & Public Debate* 1 (2): 291–99.
- Beck, Ulrich, Anthony Giddens, and Scott Lash. 1994. *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*. Stanford: Stanford University Press.
- Bröckling, Ulrich. 2015. *The Entrepreneurial Self: Fabricating a New Type of Subject*. 1st edition. Los Angeles: SAGE.
- Cant, Callum. 2020. *Riding for Deliveroo: Resistance in the New Economy*. Cambridge: Polity.
- De Stefano, Valerio. 2016. "The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy." *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37: 471–504.

- Deleuze, Gilles. 1992. "Postscript on the Societies of Control." October 59 (Winter): 3–7.
- Foucault, Michel. 2008. *The Birth of Biopolitics*. Basingstoke: Palgrave.
- Griesbach, Kathleen, Adam Reich, Luke Elliott-Negri, and Ruth Milkman. 2019. "Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work." *Socius* 5(January): 1-15.
- Han, Byung-Chul. 2017. *Psychopolitics: Neoliberalism and New Technologies of Power*. Translated by Erik Butler. London: Verso.
- Hewison, Kevin, and Woradul Tularak. 2013. "Thailand and Precarious Work: An Assessment." *American Behavioral Scientist* 57(4): 444–67.
- Joyce, Simon, Denis Neumann, Vera Trappmann, and Charles Umney. 2020. "A Global Struggle: Worker Protest in the Platform Economy." *SSRN Scholarly Paper ID 3540104*. New York: Social Science Research Network.
- Scharff, Christina. 2016. "The Psychic Life of Neoliberalism: Mapping the Contours of Entrepreneurial Subjectivity." *Theory, Culture & Society* 33(6): 107–22.
- Srnicek, Nick. 2016. *Platform Capitalism*. 1st edition. Cambridge and Massachusetts: Polity.
- Standing, Guy. 2014. "The Precariat." *Contexts* 13 (4): 10–12.
- Stewart, Andrew, and Jim Stanford. 2017. "Regulating Work in the Gig Economy: What Are the Options?" *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 420–37.

- Stockhammer, Engelbert. 2006. "Uncertainty, Class, and Power." *International Journal of Political Economy* 35 (4): 31–49.
- Vallas, Steven, and Juliet B. Schor. 2020. "What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy." *Annual Review of Sociology* 46 (1): 273–94.
- Woodcock, Jamie. 2021. *The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. London: University of Westminster Press.
- Woodcock, Jamie, and Mark Graham. 2020. *The Gig Economy: A Critical Introduction*. 1st edition. Cambridge and Massachusetts: Polity.
- Woodside, Jonathan, Tara Vinodrai, and Markus Moos. 2021. "Bottom-up Strategies, Platform Worker Power and Local Action: Learning from Ridehailing Drivers." *Local Economy* 36 (4): 325–43.
- Zuboff, Shoshana. 2019. *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. New York: Public Affairs.
- Zuckerfeld, Mariano. 2021. "Platforms and Exploitation in Informational Capitalism." In *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*, edited by Julieta Haidar and Maarten Keune, 46–68. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.