

แนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร Guidelines for Welfare for Informal Workers on Platforms Food Delivery Services

กอบกุลณ์ คำปลอด¹ เพ็ญศรี จิรินัง² อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ³ และศิริพร แยมนิล⁴

Kobkun Kamplod¹, Pensri Chirinang², Udomvit Chaisakulkiet³ and Siriporn Yamnil⁴

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

³อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

⁴อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹Doctor of Public Administration Program in Public Management Innovation, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

²Lecturer of the Doctor of Public Administration Program in Public Management Innovation, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

³ Lecturer of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

⁴Lecturer in the Doctor of Public Administration, Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University

E-mail: kp.kobkun@gmail.com¹, pensri.chi@rmutr.ac.th², udomvit.k@rmutr.ac.th³, siriporn.yam@mahidol.ac.th⁴

Received: Dec. 09, 2025; Revised: Jan. 18, 2026; Accepted: Jan. 20, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) ศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร (2) ศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร (3) ระบุ ปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร และ (4) เสนอแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 54 คน ได้แก่ กลุ่มแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารจาก Grabfood Lineman Foodpanda กลุ่มหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงาน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) บริษัทแพลตฟอร์ม Grabfood Lineman และ Foodpanda มีการดำเนินการจัดสวัสดิการให้กับแรงงานแต่เป็นลักษณะสวัสดิการแบบสมัครใจไม่ใช่สวัสดิการพื้นฐานที่แรงงานทุกคนได้รับ สวัสดิการเป็นเพียงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจที่เน้นสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ไม่ได้สร้างความพึงพอใจหรือสะดวกสบายให้กับแรงงาน (2) แรงงานรับรู้ข้อมูลสวัสดิการจากบริษัทแพลตฟอร์มไม่ครบถ้วน และมีความต้องการสวัสดิการด้านความปลอดภัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงรายได้ และด้านการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ต้องการยกเลิกเงื่อนไขสวัสดิการและสำรวจความต้องการแรงงานก่อนกำหนดสวัสดิการ (3) ปัจจุบันกฎหมายไม่ได้กำหนดสถานภาพของแรงงานแพลตฟอร์ม ส่งผลต่อการไม่ได้รับสิทธิสวัสดิการและการคุ้มครองตามกฎหมาย หน่วยงานภาครัฐขาดอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายกับบริษัทแพลตฟอร์ม (4) แนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ต้องยึดหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ตอบสนองความต้องการแท้จริงของแรงงาน หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ครอบคลุมทุกคน หลักการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน และหลักความยืดหยุ่นหลากหลาย ผลักดันให้แรงงานแพลตฟอร์มได้รับสถานะทางกฎหมาย กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านสวัสดิการที่เหมาะสม ปรับปรุงกฎหมายให้รองรับรูปแบบธุรกิจบนแพลตฟอร์ม และสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างแรงงาน บริษัทแพลตฟอร์ม และหน่วยงานภาครัฐ

คำสำคัญ: แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม สวัสดิการแรงงาน แพลตฟอร์มบริการรับส่งอาหาร

Abstract

This research has three objectives: (1) to study the welfare provisions of workers on food delivery platform companies; (2) to study legal measures related to the welfare provision of workers in the informal sector on food delivery platform companies; (3) to identify the welfare problems and needs of workers in the informal sector on food delivery platform companies; and (4) to propose guidelines for providing welfare to workers in the informal sector on food delivery platform companies. This research is qualitative, with 54 key informants including informal workers on food delivery platform companies such as Grabfood, Lineman, and Foodpanda; government agencies involved in labor welfare provision; and experts related to labor welfare provision. Data was collected through in-depth interviews and analyzed using content analysis. The research findings indicate that: (1) Grabfood, Lineman, and Foodpanda platform companies provide welfare to their workers, but it is voluntary and not a basic benefit for all workers. Welfare is merely a business competition strategy focused on motivating work, not on creating satisfaction or convenience for workers. (2) Workers have incomplete information about welfare from platform companies and desire welfare in terms of safety, economic security, income security, and effective counseling. They want the welfare conditions to be abolished and for labor needs to be surveyed before defining welfare. (3) Currently, the law does not define the status of workers on platform companies. This affects the failure to receive welfare rights and legal protection. Government agencies lack the power to enforce laws against platform companies. (4) Guidelines for providing welfare for informal workers on food delivery platforms must adhere to the principles of providing welfare that meets the actual needs of workers, the principles of providing welfare that covers everyone, the principles of participation in providing welfare, and the principles of flexibility and diversity. Push for platform workers to receive legal status, set appropriate minimum welfare standards, improve laws to support business models on platforms, and create mechanisms for cooperation between workers, platform companies, and government agencies.

Keywords: Informal platform workers, Labor welfare, Food delivery service platforms

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งเชื่อมโยงกับการเจริญเติบโตและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน แรงงานถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม โดยจากข้อมูลปี 2565 ประเทศไทยมีแรงงานรวม 39.6 ล้านคน แบ่งเป็นแรงงานในระบบร้อยละ 49 (19.4 ล้านคน) และแรงงานนอกระบบร้อยละ 51 (20.02 ล้านคน) ซึ่งถือเป็นกลุ่มแรงงานที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) ด้วยแนวทางการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มีเป้าหมายสู่การเป็นเศรษฐกิจฐานบริการและดิจิทัล เพื่อยกระดับประเทศสู่กลุ่มรายได้สูงภายในปี พ.ศ. 2579 ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจในรูปแบบ “เศรษฐกิจดิจิทัล” ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างรายได้และเพิ่มผลผลิต ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยจำนวนมากมีการดำเนินการผ่านระบบดิจิทัลเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร (Food delivery Platform) เป็นหนึ่งในธุรกิจบนแพลตฟอร์มที่มีอัตราการเติบโตสูงมาก โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ (EIC) ประเมินว่า ในปี พ.ศ. 2564 มูลค่า

ตลาดของธุรกิจนี้ในประเทศไทยมีการเติบโตถึงร้อยละ 62 เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นมูลค่า 1.05 แสนล้านบาท (Marketeer Team, 2565) มูลค่าตลาดบริการส่งอาหารออนไลน์ในระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2558-2567) มีสัดส่วนการเติบโตร้อยละ 135.17 โดยคาดการณ์มูลค่าตลาดในปี พ.ศ. 2567 จะสูงถึง 99,000 ล้านบาท (ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิขององค์กรของผู้บริโภค, 2564) โดยปัจจุบันมีแพลตฟอร์มรายใหญ่ 6 แพลตฟอร์มในประเทศไทย จากการสำรวจในช่วงเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2565 พบว่า แพลตฟอร์มที่คนนิยมใช้บ่อยที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ Grabfood (ร้อยละ 32), Lineman (ร้อยละ 27), และ Foodpanda (ร้อยละ 23) แพลตฟอร์มเหล่านี้มีการขยายบริการครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึง 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว และได้รับการกำหนดให้อยู่ในแผนส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลของภาครัฐ

การเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นดิจิทัล ส่งผลต่อกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเกิดรูปแบบการจ้างงานที่เรียกว่า “Gig Work” ซึ่งเป็นการจ้างงานที่ไม่มีมาตรฐาน ทำงานระยะสั้นผ่านแพลตฟอร์มบนฐานของเว็บ (กฎหมาย ธีระโกศลพงศ์, 2563) แรงงานในรูปแบบนี้ถูกเรียกว่า “แรงงานนอกระบบบนธุรกิจแพลตฟอร์ม” ซึ่งมีความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่แตกต่างไปจากเดิม ขาดความมั่นคง และปราศจากกฎเกณฑ์กำกับดูแล (นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2564) เกิดปัญหาขาดการคุ้มครองการทำงานและความเป็นธรรมในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข (อุไรรัตน์ จันทศิริ, 2566) ผู้ประกอบการมักนิยามแรงงานเหล่านี้ว่า “พาร์ทเนอร์” ไม่ใช่ “ลูกจ้าง” (ประชาไทย, 2564) การจัดสถานะเป็นแรงงานอิสระทำให้พวกเขาไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองทางสังคมที่สำคัญ (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2565) แบกรับความเสี่ยงด้านชีวิตและทรัพย์สินจากการประสบอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองในกรณีลูกจ้างปฏิเสธคำสั่งซื้อ รวมถึงการขาดมาตรการเยียวยาเมื่อติดเชื้อโรคระบาด

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารเพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ระบุ ปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร และเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร
2. เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร
3. เพื่อระบุปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร
4. เพื่อเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ใช้แนวคิดและทฤษฎีหลักเป็นกรอบในการศึกษาและวิเคราะห์ ดังนี้

ทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงาน ตามแนวคิดของ M.V. Moorthy (อ้างในสุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. The Policing Theory of Labour Welfare ตามทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงานดังกล่าวนี้มีความคิดเชื่อว่าคุณส่วนใหญ่ในโลกมีแนวโน้มที่จะเป็นคนเลวมากกว่าคนดี คนรวยมักจะเอาเปรียบคนจน เปรียบเสมือนนายจ้างที่เอาเปรียบลูกจ้างด้วย หากปราศจากการกำหนดมาตรฐานการให้ความมั่นคงจากรัฐ (State security) ดังนั้น การกำหนดเป็นกฎหมาย

เพื่อให้ความคุ้มครองแรงงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นจึงเป็นมูลเหตุให้มีการกำหนดกฎหมายเพื่อบังคับใช้ให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม ป้องกันการกดขี่ลูกจ้าง และเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

2. The Religious Theory of Labour Welfare แนวความคิดตามทฤษฎีนี้เชื่อว่า ทำดีย่อมได้ดี ซึ่งเป็นการหวังผลในชาตินายจ้างที่มีศีลธรรมยึดถือในศาสนาจึงมีความเชื่อว่า ถ้าจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีในชาตินี้ ผลตอบแทนก็ควรจะกลับสู่ตนในชาติหน้าด้วย ซึ่งเป็นการจัดให้ตามความพึงพอใจของนายจ้าง

3. The Philanthropic Theory of Labour Welfare ทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงานนี้มีแนวความคิดที่ว่า มนุษย์ทั่วไปย่อมรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้ยาก ดังนั้น นายจ้างที่มีความเชื่อตามแนวคิดทฤษฎีนี้ จึงมีความสนใจที่จะจัดสวัสดิการให้ลูกจ้างเป็นอย่างดีโดยไม่หวังผลตอบแทน ทฤษฎีนี้มีมุมมองมาตการด้านสวัสดิการสังคมมากกว่าในสวัสดิการในสถานประกอบการ โดยทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับหลักการทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงานที่เป็นความเชื่อทางศาสนาแต่ทฤษฎีนี้เน้นย้ำว่าสมาชิกทุกคนควรมีความสัมพันธ์ที่กลมกลืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในที่นี้หมายถึงแรงงานหรือลูกจ้างสัมพันธ์ภาพที่ดี เป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมสภาพแวดล้อมที่สงบสุข และความร่วมมือ

4. The Paternalistic Theory of Labour Welfare/The Trusteeship Theory of Labour Welfare โดยทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงานนี้มีสันนิษฐานว่าแรงงานไม่สามารถดูแลตนเองได้ ดังนั้นนายจ้างจึงต้องจัดให้มีสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อสร้างความไว้วางใจเพื่อประโยชน์ของลูกจ้าง ตามแนวความคิดนี้จึงมองว่านายจ้างและลูกจ้าง เปรียบเสมือนบิดาและบุตร ดังนั้นบิดาต้องเป็นผู้เกื้อกูลบุตรที่อยู่ในฐานะช่วยเหลือตนเองไม่ได้

5. The Placating Theory of Labour Welfare ตามทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงานนี้มีแนวคิดที่ว่า ลูกจ้างมีความสำนึกในสิทธิและผลประโยชน์ของตน และสามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่ม และเมื่อถึงเวลาหนึ่งลูกจ้างจะรวมตัวกันเรียกร้องค่าจ้างที่สูงขึ้น แนวความคิดดังกล่าวแสดงว่า การจัดสวัสดิการแรงงานขึ้นอยู่กับความกลัวของนายจ้าง ถ้านายจ้างกลัวว่าลูกจ้างจะเรียกร้องก็จะจัดสวัสดิการแรงงานให้ ทฤษฎีนี้ไม่ได้เป็นการบังคับใช้กฎหมายให้จัดสวัสดิการแรงงานโดยตรง แต่เป็นการบังคับในทางอ้อม เพราะถ้านายจ้างทุกคนปฏิบัติก็จะเป็นการป้องกันหรือลดข้อเรียกร้องจากลูกจ้าง ซึ่งเป็นความพยายามในการให้รางวัลในส่วนของคนงานหรือลูกจ้าง (Kohli และ Sharma, 1997 อ้างใน Kiran patel, มปป.) เป็นสิทธิของชนชั้นแรงงานที่จะรวมตัวกันเป็นสมาคม หรือสหภาพแรงงาน ในการวางแผนกิจกรรมการประท้วง และบังคับให้ฝ่ายบริหารจัดการให้มีสวัสดิการเพิ่มเติมแก่คนงานหรือลูกจ้าง ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่าชนชั้นแรงงานจะมีความเข้มแข็งขึ้น

6. The Public Relations Theory of Labour Welfare ตามแนวความคิดที่ว่า การจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีให้แก่ลูกจ้าง ก็จะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงหรือเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้แก่กิจการของนายจ้าง ก่อให้เกิดการสร้างค่านิยมให้แก่ลูกจ้างตลอดจนสังคมภายนอกที่จะมองดูองค์การอย่างชื่นชม ส่งผลให้ประชาชนนิยมซื้อสินค้าหรือใช้สินค้าที่ผลิตขึ้นจากองค์การเหล่านั้น อย่างไรก็ตามการจัดสวัสดิการแรงงานแบบนี้อาจขาดความจริงใจและไม่ได้อยู่บนพื้นฐานความต้องการของบรรดาลูกจ้างอย่างแท้จริง เพราะนายจ้างมุ่งผลด้านการโฆษณาและสร้างชื่อเสียงให้ตนเองมากกว่าการจัดสวัสดิการแรงงานรูปแบบนี้ไม่ต้องบังคับใช้กฎหมาย

7. The Functional Theory of Labour Welfare ตามทฤษฎีการจัดสวัสดิการนี้ให้แก่คนงานหรือลูกจ้างก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะการทำงานในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีหรือมีสิ่งจูงใจที่ดี ลูกจ้างย่อมจะทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นสุขใจ เปรียบเสมือนเครื่องจักรที่มีการดูแล บำรุงรักษาอย่างดี การทำงานย่อมทำให้ได้ผลผลิตที่ดีตามมา ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวบอกเป็นนัยว่ามีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ให้กับลูกจ้างต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสวัสดิการที่จัดให้ลูกจ้างด้วย ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้างหรือแรงงานด้วย (Mishra และ Bhagat, 2010 อ้างใน Kiran patel, มปป.)

สวัสดิการเป็นผลประโยชน์ที่หน่วยงานหรือองค์กรจัดให้แก่ผู้ใช้แรงงานที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้แรงงาน เป็นค่าตอบแทนเสริมอย่างหนึ่งในการสร้างความพึง

พอใจ หลักการจัดสวัสดิการที่มีมาตรฐานสามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ขององค์กรได้ หลักการจัดสวัสดิการประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ จากการศึกษาของ ระพีพรรณ คำหอม (2557) กิ่งพร ทองใบ (2553) และณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2545) ได้เสนอหลักการการจัดสวัสดิการที่มีความสำคัญและเหมาะสม ดังนี้ 1. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง 2. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ครอบคลุมลูกจ้างทุกคน 3. หลักการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน การจัดสวัสดิการแรงงานควรเปิดโอกาสให้แรงงานหรือลูกจ้างทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน 4. การจัดสวัสดิการแรงงานที่อยู่บนพื้นฐานหลักการประชาธิปไตยและสิทธิพลเมือง การจัดสวัสดิการแรงงานผู้ประกอบการหรือนายจ้างต้องคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานที่แรงงานพึงได้รับตามสิทธิความเป็นพลเมือง 5. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่คำนึงถึงความเสมอภาคและความยุติธรรม 6. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายของนายจ้าง 7. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งนายจ้างและลูกจ้าง การจัดสวัสดิการแรงงานต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งนายจ้างและลูกจ้าง ไม่ได้เพียงเกิดประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น 8. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับลูกจ้าง 9. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่มีความยืดหยุ่น และมีความหลากหลายของสวัสดิการ 10. หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้าง

ประเภทของสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2552) ได้กำหนดสวัสดิการแรงงานในสถานประกอบกิจการไว้ 2 ประเภท ประกอบด้วย

1. สวัสดิการแรงงานตามกฎหมาย คือ สิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และกฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548

2. สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด คือ สิทธิประโยชน์ หรือบริการที่นอกเหนือกฎหมายที่นายจ้างจัดให้เพื่อตอบแทนการทำงานของลูกจ้าง หรือเพื่อดึงดูดให้ลูกจ้างทำงานกับนายจ้างในระยะยาว หรือเป็นสวัสดิการที่อาจได้มาจากการเรียกร้องของลูกจ้างนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด ประเภทของสวัสดิการตามแนวคิดของนักวิชาการแบ่งเป็น 7 ประเภทที่นักวิชาการได้มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน จากการศึกษาของ ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2545) ชนิกันต์ สิทธิพงษ์ (2550) และ ปราศญา กล้าผจญ และพอลตา บุตรสุทิวังค์ (2550) ประกอบด้วย

(2.1) สวัสดิการด้านการบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย หมายถึง การให้บริการด้านการแพทย์และการพยาบาล การจ่ายผลประโยชน์ทดแทนให้เนื่องจากการเจ็บป่วยและการรักษาตัว การอนุญาตให้ลาพักรักษาตัวตลอดจนการตรวจสุขภาพ

(2.2) สวัสดิการด้านความปลอดภัยในระหว่างทำงาน หมายถึง การจัดการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในระหว่างปฏิบัติงาน

(2.3) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้การช่วยเหลือลูกจ้างในลักษณะที่เป็นตัวเงิน และการบริการอื่นที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้

(2.4) สวัสดิการด้านความมั่นคง หมายถึง การบริการที่ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่เกี่ยวกับการมั่นคงในการทำงาน และความมั่นคงทางการเงินสำหรับลูกจ้างในรูปแบบต่าง ๆ

(2.5) สวัสดิการด้านการศึกษาและการพัฒนาตนเอง หมายถึง การบริการให้ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์หรือแหล่งข้อมูลออนไลน์

(2.6) สวัสดิการด้านการให้คำปรึกษา หมายถึง การที่องค์กรจัดให้มีการบริการให้คำปรึกษาแก่ลูกจ้างโดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษารับฟังปัญหา ให้คำปรึกษา

(2.7) สวัสดิการด้านนันทนาการ หมายถึง การบริการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกจ้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกจ้างขององค์กรได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่

ซึ่งการจัดสวัสดิการแรงงานและการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์มพบว่าเงื่อนไขการทำงานของแรงงานในแพลตฟอร์มมักจะถูกกำหนดจากข้อตกลงและเงื่อนไข (terms of services)

จากบริษัทแพลตฟอร์มแต่ฝ่ายเดียว โดยแพลตฟอร์มโดยกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงาน และผลประโยชน์ที่แรงงานควรจะได้ และการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับแรงงานมีลักษณะความสัมพันธ์กันด้วยสัญญา (contractual relationship) แต่ไม่ใช่การจ้าง (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2565) สอดคล้องกับการศึกษาของ Collier (2017) พบว่า สวัสดิการที่กำหนดไม่ใช่สวัสดิการพื้นฐานเหมือนแรงงานในระบบจ้างงานทั่วไป สวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์มจึงเป็นเพียงกลยุทธ์แข่งขันทางธุรกิจเน้นการ “สร้างแรงจูงใจในการทำงาน” มากกว่า “มาตรการในการคุ้มครองแรงงาน” สะท้อนให้เห็นว่าการกำหนดคุณลักษณะหรือการสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ ให้กับแรงงานแพลตฟอร์มขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่แพลตฟอร์มจะได้รับ ซึ่งเป็นช่องว่างที่ก่อให้เกิดการครอบงำผลประโยชน์ที่กระจุกตัวเฉพาะเจ้าของแพลตฟอร์ม

แนวคิดพื้นฐานของการคุ้มครองแรงงานนอกระบบขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO : International Labour Organization) มาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO : International Labour Organization) และมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยในการส่งเสริมสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม การให้บริการรับส่งอาหาร ประกอบด้วย พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติประกันสังคม และพ.ศ. 2533 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งในปัจจุบันมาตรการทางกฎหมายในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ยังไม่ครอบคลุมการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์ม ศรีณย์ จงรักษ์ (2564 อ้างถึงใน อรรถธรณ เกสร, 2565) กล่าวว่า เมื่อสภาพของแรงงานแพลตฟอร์มไม่เป็นลูกจ้างจึงไม่สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ในลักษณะต่าง ๆ ของกฎหมายแรงงานได้ คนทำงานบนแพลตฟอร์มไม่มีสถานะสภาพของแรงงาน และการขาดการรวมกลุ่มกันทางสังคมแรงงานจึงไม่มีแนวทางในการป้องกันต่าง ๆ ทำให้แรงงานแพลตฟอร์มอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเชิงอำนาจ (Ming Cham Kit, 2022) และในปัจจุบันการพิจารณาของศาลทั่วโลกมีความเห็นเป็นเอกฉันท์เพิ่มมากขึ้นว่าแรงงานแพลตฟอร์มมีลักษณะเป็นลูกจ้างจริง ทั้งนี้แม้ว่าการบังคับใช้กฎหมายเพื่อกำหนดแนวทางการคุ้มครองแรงงานและการจัดสวัสดิการจะไม่สามารถทำได้ หน่วยภาครัฐจึงทำได้เพียงบทบาทในฐานะผู้ส่งเสริม ประสานงานและไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาททางด้านแรงงานขึ้น (Katsabian and Davidov, 2022)

แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life – QWL) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตโดยรวม (Quality of Life) คุณภาพชีวิตในการทำงานคือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงานที่ทำให้การดำรงอยู่มีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งสุขภาวะทางกาย อารมณ์ และสังคม Walton (1973) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ชีวิตเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย

- 1.การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- 2.สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
- 3.เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้และขีดความสามารถของตนเอง
- 4.โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 5.การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- 6.ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
- 7.ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8.ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

แนวคิด Work-Life Balance หมายถึง ภาวะที่บุคคลสามารถจัดสรรเวลา พลังงาน และบทบาทหน้าที่ระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ให้นานใดด้านหนึ่งส่งผลกระทบต่ออีกด้านหนึ่ง แนวคิดนี้มุ่งเน้นให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควบคู่กับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ Greenhaus และ Beutell (1985) อธิบายว่าความไม่สมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวเกิดจาก “ความขัดแย้งระหว่างบทบาท” (Work-Family Conflict) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบทบาทการทำงานรบกวนบทบาทในครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัว และในทางกลับกัน ดังนั้น

Work-Life Balance จึงเป็นแนวคิดที่พยายามลดความขัดแย้งดังกล่าว เพื่อให้แต่ละบทบาทสามารถดำเนินไปได้ อย่างเกื้อหนุนกัน เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของประชากร โดยสะท้อนผ่านชั่วโมงการทำงาน เวลาพักผ่อน เวลาสำหรับ ครอบครัว และสุขภาวะโดยรวม ซึ่งแนวคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การทำงานแบบยืดหยุ่น การทำงานจากที่บ้าน การลางานเพื่อครอบครัว หรือการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดความเครียด และเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารใช้วิธีการศึกษาใน รูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย เพื่อได้แนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์ม การให้บริการรับส่งอาหาร โดยมีการปกปิดและงดการสอบถามนามจริง (alias) ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อจริยธรรมในการวิจัย ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 54 คน ประกอบด้วย

(1) กลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร จาก Grabfood Lineman Foodpanda โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คัดเลือกจากแพลตฟอร์มละ 2 คน ซึ่งทำงานในพื้นที่ ให้บริการในเขตภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด รวมทั้งสิ้นจำนวน 46 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (data saturation) โดย กระบวนการอิ่มตัวของข้อมูลเกิดขึ้นเมื่อไม่ได้รับข้อมูลใหม่จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแล้ว

(2) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการแรงงาน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ประกอบด้วย ผู้แทนกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 1 คน ผู้แทน กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน กรมการจัดหางาน จำนวน 1 คน ผู้แทนสภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ จำนวน 1 คน ผู้แทนสำนักงานประกันสังคม จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 คน

(3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่ง อาหาร โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ประกอบด้วย ตัวแทนจากสมาคมไรเดอร์แห่งประเทศไทย จำนวน 1 คน ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 1 คน ผู้บริหารจากสำนักงานประกันสังคม จำนวน 1 คน และตัวแทนจากสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม (JELI) จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 คน

2. เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยเรื่องแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร เป็นการวิจัย เชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบข้อคำถามเกี่ยวกับความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและภาษาที่ใช้ เพื่อให้ข้อคำถามครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย ภายหลังที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบเครื่องมือเป็นที่เรียบร้อยแล้วดำเนินการแก้ไข และนำแบบสัมภาษณ์ฉบับ สมบูรณ์ดำเนินการยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและรวบรวมเกี่ยวกับมาตรการ ทางกฎหมายในการส่งเสริมสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussions) เกี่ยวกับประเด็นแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการ รับส่งอาหาร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Induction Analysis) และ เขียนบรรยาย (Descriptive) (จุมพล หนิมพานิช, 2550) โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

(1) การจำแนกประเภทข้อมูล

ในขั้นตอนนี้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร โดยนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาจัดแบ่งประเภท ตามที่ได้กำหนดไว้

(2) การวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูล

นำข้อมูลประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร เชื่อมโยงและอธิบายความสัมพันธ์ของข้อมูลในแต่ละส่วนที่ได้มา

(3) การสรุปผล

สรุปผลการผลการศึกษการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร การศึกษามาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร สรุปปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร และข้อเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารเพื่อนำบทสรุปดังกล่าวมาเสนอเป็นแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

5. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า” (Triangulation) เพื่อตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ ไม่เชื่อแหล่งข้อมูลแหล่งใดแหล่งหนึ่งที่ได้มาในตอนแรกนั้นเชื่อถือได้ โดยเน้นการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) มีรายละเอียดดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2553)

(1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการตรวจสอบ พิสูจน์ว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้นมีความถูกต้องหรือไม่ โดยตรวจสอบได้จากแหล่งที่มาของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่และแหล่งบุคคล

(2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ผู้วิจัยแบ่งผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

การศึกษการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร 3 แพลตฟอร์ม ได้แก่ Grabfood Lineman และ Foodpanda โดยมีรายละเอียดการจัดสวัสดิการให้กับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มดังนี้

1.1 การจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร Grabfood เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม โดยครอบคลุมสิทธิประโยชน์หลัก 5 ประการ ได้แก่ (Grabdriverth, มปป)

(1) การประกันอุบัติเหตุอันใจและอุ่นใจพลัส เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย (2) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ที่ช่วยให้แรงงานเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริหารจัดการทางการเงิน (3) สิทธิประโยชน์และรางวัล (GrabBenefits)

ที่กำหนดตามระดับการทำงานและคะแนนความน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างแรงจูงใจและความมั่นคงในอาชีพ (4) โครงการช้อปก่อนจ่ายทีหลัง เพื่ออำนวยความสะดวกในการผ่อนชำระสินค้าและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน และ (5) GrabAcademy ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และคุณภาพชีวิตของแรงงาน ทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้เงื่อนไขและข้อกำหนดที่บริษัทกำหนด และแรงงานสามารถรับสิทธิประโยชน์โดยการเข้าถึงได้ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จากการศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม Grabfood ผู้วิจัยวิเคราะห์การจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์ม Grabfood มีจุดเด่นในด้านการมีระบบสวัสดิการที่ครอบคลุมและหลากหลาย ทั้งสวัสดิการด้านการเงิน สิทธิประโยชน์ และการพัฒนาทักษะอาชีพของแรงงาน นอกจากนี้บริษัทแพลตฟอร์มให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในระหว่างการทำงาน สะท้อนจากการกำหนดให้มีประกันอุบัติเหตุอุ่นใจและประกันแบบ Partner Cover เป็นจุดเด่นสำคัญที่ช่วยลดความเสี่ยงในการประกอบอาชีพของแรงงาน และระบบจูงใจแรงงานผ่านการใช้เกณฑ์ระดับสิทธิประโยชน์ (Tier System) เข้ามามีส่วนร่วมผ่านระบบ GrabBenefits จะมีการแบ่งระดับตั้งแต่เริ่มต้น-ระดับฮีโร่ ทำให้แรงงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เพราะระดับที่สูงขึ้นจะได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่า ด้านการส่งเสริมพัฒนาทักษะและโอกาสทางอาชีพ บริษัทมีการกำหนด GrabAcademy ถือเป็นแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบที่เน้นการยกระดับศักยภาพแรงงาน แต่ข้อจำกัดของการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัท Grabfood จากการศึกษาผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าลักษณะของสวัสดิการเป็นระบบการให้สวัสดิการแบบ “สมัครใจ” มากกว่าการกำหนดตาม “สิทธิพื้นฐาน” ที่แรงงานพึงได้รับ ซึ่งสะท้อนจากการที่ให้แรงงานเลือกซื้อสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองหรือการกำหนดคุณสมบัติของแรงงาน เช่น การประกันแบบ Partner Cover เป็นลักษณะของการให้แรงงานเลือกซื้อสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองเพิ่มเติมด้วยตนเอง แต่บริษัทแพลตฟอร์มได้ใช้คำอธิบายว่ามอบให้แรงงานทุกคน และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ สำหรับแรงงานที่มีสิทธิในการได้รับสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพนั้นต้องมีคุณสมบัติตามที่บริษัทกำหนด นอกจากนี้บริษัทมีการกำหนดเงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์มีความซับซ้อน สะท้อนจากระบบ GrabBenefits และโครงการช้อปก่อนจ่ายทีหลังซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์หลายด้าน เช่น จำนวนรอบการขับ คะแนนหรือดาว รายได้ย้อนหลัง เป็นต้น ซึ่งทำให้แรงงานบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ได้ ส่งผลให้แรงงานบางส่วนรู้สึกถูกจำกัดสิทธิแม้จะเป็นแรงงานเช่นเดียวกัน

1.2 จากการศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม Lineman สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญที่บริษัทได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการของแรงงานและสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน โดยบริษัทแพลตฟอร์ม Lineman ได้ดำเนินการจัดสวัสดิการเน้นให้ความสำคัญ 3 ประเภทสวัสดิการ ประกอบด้วย (linemanpartner, มปป) (1) สวัสดิการด้านสุขภาพและอนามัย บริษัท Lineman ได้ให้ความสำคัญในด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยการดำเนินโครงการตรวจสุขภาพฟรีให้กับแรงงานและครอบครัว (2) สวัสดิการด้านความปลอดภัยระหว่างการทำงาน แพลตฟอร์ม Lineman ได้กำหนดให้มีบริการประกันอุบัติเหตุ “พร้อมเซฟ” ที่ครอบคลุมแรงงานผู้โดยสาร การให้ความช่วยเหลือยามเกิดเหตุ และประกันรถจักรยานยนต์ที่ให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายทั้งต่อตัวรถและบุคคลภายนอก และ (3) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การผ่อนชำระสินค้ากับ Lineman ทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลาน Lineman สิทธิพิเศษเพิ่มเติม เป็นต้น (linemanwongnai, มปป) จากการศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม Lineman ผู้วิจัยวิเคราะห์จุดเด่นของการจัดสวัสดิการแรงงานว่าบริษัทแพลตฟอร์ม Lineman ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและสุขภาพของแรงงาน โดยปรากฏชัดในโครงการประกันอุบัติเหตุ “พร้อมเซฟ” และประกันรถจักรยานยนต์ ซึ่งให้ความคุ้มครองทั้งแรงงานผู้โดยสาร และบุคคลภายนอกในกรณีเกิดอุบัติเหตุ ถือเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางอาชีพให้แก่แรงงานที่ต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง นอกจากนี้บริษัทแพลตฟอร์มยังมีโครงการตรวจสุขภาพฟรีสำหรับแรงงานและครอบครัว ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับสุขภาพของแรงงานและครอบครัว เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลอย่างรอบด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้บริษัทแพลตฟอร์ม Lineman มีระบบแรงจูงใจทางการเงินและการจัดระดับแรงงาน (Tier System) ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับบรอนซ์ถึงระดับเลเจนด โดยแต่ละระดับจะได้รับสิทธิประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้แรงงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และบริษัทแพลตฟอร์ม Lineman

ได้กำหนดสวัสดิการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น การให้สิทธิผ่อนชำระสินค้าในราคาพิเศษ และการจัดทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลานแรงงาน ที่คำนึงถึงความมั่นคงและสวัสดิภาพของครอบครัวแรงงานอีกด้วย

แต่การจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์ม Lineman ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดสวัสดิการแรงงาน โดยทุกสวัสดิการที่บริษัทได้ดำเนินการจัดบริการให้กับแรงงานนั้นมีลักษณะ “สมัครใจ” มากกว่า “สิทธิพื้นฐาน” เช่น โครงการผ่อนชำระสินค้า โบนัส อินเซนทิฟ มีการกำหนดเกณฑ์เงื่อนไขเฉพาะสำหรับแรงงาน โดยกำหนดให้แรงงานที่ผ่านเกณฑ์หรือมีระดับสูงเท่านั้นจึงจะได้รับสวัสดิการดังกล่าว ทำให้แรงงานบางกลุ่มโดยเฉพาะแรงงานที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์หรือเพิ่งเริ่มงานใหม่อาจไม่สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์เหล่านี้ได้อย่างเท่าเทียม ร่วมกับระบบการจัดระดับแรงงานยังอาจสร้างความกดดันในการทำงานให้เกิดการแข่งขันสูงเพื่อให้ได้ระดับที่ดีกว่าและสิทธิพิเศษมากกว่า นอกจากนี้ยังการจัดสวัสดิการยังไม่สามารถสร้างความมั่นคงระยะยาวให้กับแรงงานได้ ขาดระบบการประกันรายได้ระหว่างหยุดงาน การคุ้มครองในวัยเกษียณอายุการทำงาน หรือระบบออมเงินเพื่ออนาคต ซึ่งยังมีข้อจำกัดส่งผลให้แรงงานขาดหลักประกันทางสังคมในระยะยาว

1.3 จากการศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม Foodpanda บริษัทได้ดำเนินการในการจัดสวัสดิการให้กับแรงงาน ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการ 5 ประเภท ประกอบด้วย (Foodpanda, 2567) (1) ด้านสุขภาพอนามัย กิจกรรมการตรวจสุขภาพ Rider Hub พื้นที่ผ่อนคลายเป็นสำหรับแรงงาน (2) ด้านความปลอดภัยในระหว่างทำงาน ระบบแจ้งเตือนหยุดพัก ระบบการแจ้งเตือนความปลอดภัย ระบบแจ้งหยุดรับงานชั่วคราว ระบบแจ้งเส้นทางปลอดภัย (GPS) ระบบช่วยเหลือฉุกเฉิน (Emergency Assistance) (3) ด้านเศรษฐกิจ เช่น บัตรเงินสด บัตรกำนัลซื้อสินค้า โบนัสประจำปี เงินอุดหนุนค่าใช้จ่าย ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง คุปองส่วนลดจากร้านค้า รางวัล panda award และเงินโบนัส (4) ด้านการพัฒนาตนเอง (Personal Development) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น หลักสูตรการขับขี่ปลอดภัย Yamaha Riding Academy (กรุงเทพฯ, 2024) และ (5) ด้านนันทนาการ ซึ่งบริษัทแพลตฟอร์ม Foodpanda ได้จัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อให้แรงงาน ได้พบปะพูดคุย หรือเป็นกิจกรรมที่ให้แรงงานได้สะท้อนปัญหาหรือความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ให้กับบริษัทแพลตฟอร์ม

จากการศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม Foodpanda ผู้วิจัยวิเคราะห์ของการจัดสวัสดิการพบว่าบริษัทแพลตฟอร์ม Foodpanda มีจุดเด่นด้านความหลากหลายของประเภทสวัสดิการ โดยบริษัทแพลตฟอร์มได้การจัดสวัสดิการแรงงานครบถ้วน ทั้งด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน เศรษฐกิจ การศึกษาและพัฒนาตนเอง และด้านนันทนาการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของบริษัทในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มให้เทียบเท่ากับแรงงานในระบบ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาประเภทของสวัสดิการพบว่า บริษัทแพลตฟอร์ม Foodpanda ให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้านความปลอดภัยระหว่างการทำงานเป็นอย่างมากเนื่องจากปรากฏได้ชัดเจนในการกำหนดระบบการจัดการและการบริการสำหรับแรงงาน เพื่อลดความเสี่ยงของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาร่วมบริการ ซึ่งแตกต่างกับบริษัทแพลตฟอร์มอื่นที่มักให้ความสำคัญกับการบริการด้านการประกันอุบัติเหตุเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้บริษัท Foodpanda ยังมีการพัฒนาระบบการให้คะแนนความปลอดภัยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แรงงานมีพฤติกรรมขับขี่ที่ปลอดภัย ถือเป็นนวัตกรรมด้านความปลอดภัยที่ตอบสนองกับพฤติกรรมการทำงานรวมถึงการสร้างจิตสำนึกให้กับแรงงานสะท้อนไปสู่การรับผิดชอบต่อสังคม และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มแรงงานและเกิดสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทแพลตฟอร์ม 3 แพลตฟอร์มการจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์ม Foodpanda ถือเป็นการจัดสวัสดิการที่ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มจนสามารถนำไปสู่ความเข้มแข็งของกลุ่มแรงงาน แต่ยังมีข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของสวัสดิการ คือ ลักษณะของสวัสดิการเป็นระบบ “สมัครใจ” มากกว่า “สิทธิพื้นฐาน” สืบเนื่องจากความไม่แน่นอนของสภาพภาพของแรงงาน เช่นเดียวกับการจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์ม Grabfood และ บริษัทแพลตฟอร์ม Lineman นอกจากนี้การจัดสวัสดิการยังไม่สามารถสร้างความมั่นคงระยะยาวได้ ซึ่งบริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้จัดสวัสดิการที่สร้างความมั่นคงในระยะยาวที่จะทำให้แรงงานได้รับสิทธิในด้านต่างๆเพื่อความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ

2. มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการแรงงาน พบว่า ปัจจุบันกฎหมายไม่ได้กำหนดสถานภาพของแรงงานแพลตฟอร์มอย่างชัดเจน ส่งผลต่อการไม่ได้รับสิทธิสวัสดิการ และการคุ้มครองตามกฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน หน่วยงานภาครัฐขาดอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายกับบริษัทแพลตฟอร์ม จึงมีบทบาทเพียงส่งเสริมประสานงานและไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหา จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลพบว่าประเด็นที่เกิดการร้องเรียนจากแรงงานแพลตฟอร์มต่อหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานประกอบด้วย 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การร้องเรียนหรือเกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสวัสดิการในบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร โดยสถานการณ์ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐไม่พบกรณีการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการจัดตั้งเกี่ยวกับคณะกรรมการสวัสดิการ แต่แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มจัดตั้งและรวมกลุ่มด้วยตนเอง ในการขับเคลื่อนด้านสวัสดิการและสถานภาพของแรงงาน การรวมกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับรองสถานะทางกฎหมาย ซึ่งตามกรอบของกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 หมวด 7 สวัสดิการ มีการกล่าวถึงการกำหนดให้สถานประกอบการมีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการและกล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสวัสดิการ ได้แก่ มาตรา 96 บัญญัติว่าในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ห้าสิบคนขึ้นไปให้นายจ้างจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ และมาตรา 97 คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการมีอำนาจในการร่วมหารือกับนายจ้างเพื่อจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง แต่เนื่องด้วยสถานภาพของแรงงานไม่ได้ถูกนิยามตามกฎหมายให้เป็นลูกจ้าง จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวได้

ประเด็นที่ 2 การการร้องเรียนจากแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการจัดการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินชดเชยทดแทน และการฟื้นฟูสมรรถภาพให้กับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มที่ประสบอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน พบว่ามีการร้องเรียนและเรียกร้องให้บริษัทแพลตฟอร์มช่วยเหลือเยียวยาเมื่อมีกรณีการประสบอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน แต่หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน มาตรา 13-25 เกี่ยวกับการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับลูกจ้าง การได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานของลูกจ้าง การจัดการจ่ายค่าทำศพแก่ผู้จัดการศพของลูกจ้าง และการจ่ายค่าทดแทนเมื่อลูกจ้างถึงแก่กรรม เนื่องจากกฎหมายไม่ได้กำหนดสถานะของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มเป็นลูกจ้าง แนวทางการแก้ไขที่หน่วยงานภาครัฐดำเนินการ โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแนะนำหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่สามารถเยียวยาช่วยเหลือได้ และประสานงานกับบริษัทแพลตฟอร์มเพื่อเจรจาให้เยียวยาตามหลักสิทธิมนุษยชน

ประเด็นที่ 3 การร้องเรียนบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารเกี่ยวกับข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน สัญญาจ้างแรงงาน และการกำหนดบทลงโทษ ระเบียบในการทำงาน หน่วยงานภาครัฐได้รับเรื่องร้องเรียนจากแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มบ่อยครั้ง เกี่ยวกับการข้อตกลงในการทำงาน ซึ่งข้อตกลงการทำงานที่บริษัทแพลตฟอร์มกำหนดไม่ได้ขัดต่อกฎหมายแต่ลักษณะที่ทางบริษัทแพลตฟอร์มได้ดำเนินการเป็นลักษณะการทำสัญญาที่ได้เปรียบเกินสมควรและเป็นผู้กำหนดข้อตกลงในการจ้างงานเองโดยไม่มีช่องทางให้แรงงานได้ต่อรอง ซึ่งแท้จริงแล้วสถานภาพของบริษัทแพลตฟอร์มและแรงงานไม่ได้อยู่ในบริบทของนายจ้างและลูกจ้าง ทำให้ไม่สามารถใช้อำนาจบังคับตามกฎหมายพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 มาตรา 11 ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน มาตราที่ 12 ระยะเวลาการบังคับใช้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง และมาตราที่ 13 การกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การแก้ไขเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขที่หน่วยงานภาครัฐดำเนินการ เมื่อมีกรณีการร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐจะใช้แนวทางการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุกเป็นสื่อกลางในการสร้างความพึงพอใจทุกฝ่ายผ่านการประชุมหารือ และขับเคลื่อนเพื่อกำหนดกฎหมายใหม่คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ

ประเด็นที่ 4 การร้องเรียนบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงาน พบว่าแรงงานรวมกลุ่มเองและเข้ายื่นหนังสือเกี่ยวกับประเด็นด้านความต้องการสวัสดิการแก่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐจึงได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานให้กับบริษัทแพลตฟอร์ม ซึ่งหากสถานภาพของการรวมกลุ่มของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้รับการรับรองตามกฎหมายจะทำให้สามารถใช้อำนาจ

ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ มาตรา 50 ที่กำหนดให้นายจ้างต้องจัดให้มีการประชุมหารือกับคณะกรรมการลูกจ้างอย่างน้อยสามเดือนต่อหนึ่งครั้ง หรือเมื่อกรรมการลูกจ้างเกินกึ่งหนึ่งของกรรมการลูกจ้างทั้งหมด หรือสภาพแรงงานร้องขอโดยมีเหตุผลควร เพื่อการจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง ปรีกษาหารือเพื่อกำหนดข้อบังคับในการทำงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างและลูกจ้าง พิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง และการหาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในสถานประกอบกิจการ

ประเด็นที่ 5 การร้องเรียนบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกันตน พบว่ากลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้มีการเรียกร้องต้องการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ขอให้หน่วยงานภาครัฐช่วยเหลือและดำเนินการให้เข้าสู่ระบบประกันสังคม ปัจจุบันกฎหมายได้นิยามแรงงานนอกระบบและบริษัทแพลตฟอร์มเป็นคู่สัญญาไม่ได้มีสถานะของนายจ้างและลูกจ้างจึงทำให้หน่วยงานภาครัฐไม่มีอำนาจบังคับตามพระราชบัญญัติประกันสังคมและพระราชบัญญัติเงินทดแทนได้ แนวทางการแก้ไขที่ภาครัฐได้ดำเนินการคือการส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้เป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้บริษัทแพลตฟอร์มประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสมัครและสิทธิของการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และประชุมหารือกับบริษัทแพลตฟอร์มเพื่อหาแนวทางในการช่วยเหลือจ่ายเงินสมทบการเป็นผู้ประกันตน

3. ปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

การศึกษาปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร จาก Grabfood Lineman และ Foodpanda พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสะท้อนการจัดสวัสดิการแรงงานที่บริษัทแพลตฟอร์มกำหนดให้ ประกอบด้วย 5 ประเภท ได้แก่ 1. ค่าอินเทอร์เน็ต/เบี้ยขยัน 2. การผ่อนชำระสินค้า 3. การสะสมเพชร/การสะสมคะแนนสำหรับสิทธิพิเศษ 4. สินเชื่อเงินสดเพื่อการกู้ยืมเงิน และ 5. คุปองน้ำมัน และมีข้อค้นพบที่เกิดจากการสังเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังนี้

1. แรงงานนอกระบบรับทราบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการไม่ครบถ้วนทั้งหมด โดยจากการเปรียบเทียบข้อมูลการศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร กับข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มนั้น เห็นถึงการสะท้อนข้อมูลพบว่าแรงงานนอกระบบรับทราบเฉพาะสวัสดิการและสิทธิประโยชน์บางส่วนเท่านั้น

2. ความเข้าใจเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการนั้นขึ้นอยู่กับการศึกษาด้วยตนเองของแรงงานนอกระบบ บริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้มีการอธิบายถึงสวัสดิการแรงงานและสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานโดยตรงส่วนมากใช้เป็นรูปแบบการสื่อสารทางเดียวโดยการบรรยายละเอียดไว้ในแอปพลิเคชันของบริษัทแพลตฟอร์ม

3. ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการมอบสวัสดิการแรงงานถูกกำหนดจากบริษัทแพลตฟอร์มเพียงฝ่ายเดียวส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการ รวมถึงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของแรงงาน

4. ประเภทของสวัสดิการที่แรงงานรับรู้ส่วนมากเป็นสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากการจัดบริการให้กับแรงงานในลักษณะที่เป็นตัวเงินหรือการบริการอื่นที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการของแรงงานที่มุ่งการแสวงหาสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

ด้านปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการแรงงาน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลต้องการสวัสดิการประเภทต่าง ๆ โดยอธิบายตามลำดับความต้องการของแรงงานร่วมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

ลำดับที่ 1 สวัสดิการด้านความปลอดภัยในระหว่างทำงาน แรงงานมีความต้องการให้บริษัทแพลตฟอร์มสนับสนุนหมวดนิรภัยและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการทำงาน ประกันอุบัติเหตุ การเยียวยาเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การดูแลสุขภาพการหยุดงานไม่ได้ทำงาน

ลำดับที่ 2 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ บริษัทแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองความต้องการสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ แต่การได้รับสิทธิสวัสดิการดังกล่าวมีการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของแรงงาน ทำให้แรงงานไม่สามารถเข้าถึงสิทธิดังกล่าวได้ทุกคน

ลำดับที่ 3 สวัสดิการด้านความมั่นคง แรงงานมีการเรียกร้องและต้องการความมั่นคงในด้านอัตราค่าบริการรับส่งอาหาร (ค่ารอบ) ที่เป็นธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงาน

ลำดับที่ 4 สวัสดิการด้านการให้ค่าปรึกษา บริการให้ค่าปรึกษาผ่านศูนย์ให้ค่าปรึกษาที่ปรากฏในแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แรงงานได้ทันที

ลำดับที่ 5 สวัสดิการด้านการบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย แรงงานต้องการให้มีบริการส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการได้รับการเยียวยาเมื่อเจ็บป่วย

ลำดับที่ 6 สวัสดิการด้านการศึกษาและการพัฒนาตนเอง แรงงานบางกลุ่มมองว่าสวัสดิการดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรือใช้เกี่ยวกับการทำงานได้ แต่บางกลุ่มมองว่าบริการที่บริษัทแพลตฟอร์มจัดให้เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีข้อจำกัดในด้านเวลา

ลำดับที่ 7 สวัสดิการด้านการนันทนาการ แรงงานที่ต้องการสวัสดิการดังกล่าวมีความคิดเห็นว่าการรวมกลุ่ม การทำกิจกรรมร่วมกัน ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์และการแบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงาน กลุ่มแรงงานที่ไม่ต้องการสวัสดิการด้านนันทนาการมองว่าสภาพการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพ

นอกจากนี้เมื่อสัมภาษณ์กลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการที่มีความความทั่วถึงและตรงกับความต้องการของแรงงาน พบว่า บริษัทแพลตฟอร์มมีการจัดสวัสดิการแรงงานอย่างทั่วถึงให้กับแรงงานทุกคน แต่สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ดังกล่าวมีเงื่อนไขของผู้รับสิทธิ บริษัทแพลตฟอร์มจะกำหนดคุณสมบัติของแรงงานสิทธิประโยชน์ การเปลี่ยนแปลงและการยกเลิกเกี่ยวกับสวัสดิการเองโดยไม่เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ประเภทของสวัสดิการที่บริษัทแพลตฟอร์มกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของแรงงานคือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ที่มีลักษณะหลากหลาย เช่น การกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ การผ่อนชำระสินค้ากับทางบริษัทแพลตฟอร์ม เป็นต้น

4. แนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

แนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดสวัสดิการแรงงาน โดยเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของสวัสดิการที่เหมาะสมกับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มตามบริบทความต้องการ และความเหมาะสมของลักษณะการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์ม โดยให้ความสำคัญกับประเภทของสวัสดิการแรงงาน 4 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการให้ค่าปรึกษา ซึ่งถือว่าสวัสดิการทั้ง 4 ประเภทมีความเหมาะสมกับบริบทแรงงานดังกล่าวเป็นอย่างมาก สำหรับสวัสดิการประเภทอื่นขึ้นอยู่กับบริษัทแพลตฟอร์มจะเลือกจัดบริการให้กับแรงงาน หากบริษัทต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้แรงงานรู้สึกถึงความสะดวกสบายและความพอใจในการใช้ชีวิต ก็สามารถจัดบริการสวัสดิการได้ทั้ง 7 ประเภท แต่ประเด็นสำคัญที่เหมาะสมกับลักษณะของการทำงานในรูปแบบใหม่นี้ให้ความสำคัญกับ 4 ประเภทของสวัสดิการหลักที่ควรมีและแรงงานมีความต้องการ ในขณะเดียวกันก็ยังพบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่จึงต้องดำเนินการจัดประเภทสวัสดิการควบคู่กับการดำเนินการตามหลักของการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมด้วย

จากการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้เสนอหลักการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับ 4 ประเด็นหลักที่จะนำไปสู่หลักการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ได้ ซึ่งประกอบด้วย

(1) หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง ซึ่งการจัดสวัสดิการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง นำไปสู่หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งนายจ้างและลูกจ้าง นายจ้างใช้งบประมาณในการจัดสวัสดิการที่ก่อให้เกิดการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกจ้างได้อย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันลูกจ้างก็ได้รับสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการเกิดประโยชน์กับแรงงาน ซึ่งก็จะนำไปสู่หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับลูกจ้างหรือแรงงาน ซึ่งหากแรงงานได้รับการจัดสวัสดิการ

ที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้แล้วนั้นย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของลูกจ้าง สอดคล้องกับหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้าง

(2) หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ครอบคลุมลูกจ้างทุกคน ซึ่งเป็นแนวคิดการจัดสวัสดิการแรงงานต้องครอบคลุมหรือเกิดประโยชน์แก่ลูกจ้างทุกคน ไม่เฉพาะคนใดคนหนึ่งหรือเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น อันสะท้อนถึงหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่คำนึงถึงความเสมอภาคและคุณธรรม แรงงานต้องอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและคุณธรรม ได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมที่จะสามารถให้ลูกจ้างหรือแรงงานดำรงชีวิตได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี

(3) หลักการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน ต้องเปิดโอกาสให้แรงงานหรือลูกจ้างทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน ซึ่งสอดคล้องหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่อยู่บนพื้นฐานหลักการประชาธิปไตยและสิทธิพลเมือง คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานที่แรงงานพึงได้รับตามสิทธิความเป็นพลเมืองเปิดโอกาสตามกระบวนการประชาธิปไตยให้แรงงานหรือลูกจ้างได้มีโอกาสในการเสนอและได้รับสวัสดิการแรงงาน

(4) หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่มีความยืดหยุ่น และมีความหลากหลาย ที่การจัดสวัสดิการแรงงานต้องมีความยืดหยุ่นแก่กลุ่มลูกจ้างที่จะได้รับโดยคำนึงถึงเพศ อายุ สถานภาพ รูปแบบและประเภทของสวัสดิการแรงงานที่ผู้ประกอบการหรือองค์กรมอบให้ต้องมีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการทุกด้านของชีวิตแรงงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายของนายจ้าง โดยพิจารณาถึงความสามารถในการจ่ายที่เป็นต้นทุนในการบริหารจัดการ วิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าเพื่อการจัดสวัสดิการแรงงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนวทางในการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่ต้องพัฒนากระบวนการเชิงระบบที่ควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการยืดหลักการจัดสวัสดิการ

(1) การผลักดันให้แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้รับสถานภาพทางกฎหมาย และการกำหนดกฎหมายที่ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม ซึ่งการผลักดันให้แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้รับสภาพทางกฎหมายจะก่อให้เกิดการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานด้านแรงงานและสวัสดิการ เป็นกลไกสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมทางสังคม รวมถึงการส่งเสริมสิทธิในการรวมกลุ่มและการเจรจาต่อรอง ซึ่งการรับรองทางกฎหมายที่เอื้อต่อการรวมกลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม จะช่วยให้แรงงานสามารถจัดตั้งกลุ่ม องค์กร หรือสหภาพแรงงานได้อย่างเป็นทางการ

(2) การจัดทำมาตรฐานขั้นต่ำด้านสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร แรงงานกลุ่มนี้มีรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นแต่ขาดความมั่นคง ทั้งด้านรายได้และการคุ้มครองในด้านต่าง ๆ การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำจะช่วยให้แรงงานได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรม ไม่ว่ารูปแบบการจ้างงานจะเป็นเช่นใด ผู้เชี่ยวชาญจึงมีความคิดเห็นร่วมกันว่าสวัสดิการที่จำเป็นและเหมาะสมต่อบริบทของแรงงานแพลตฟอร์ม ควรครอบคลุมในด้านสวัสดิการความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการให้คำปรึกษา มาตรฐานขั้นต่ำดังกล่าวต้องออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของงานแพลตฟอร์ม เน้นความยืดหยุ่นและบริบทสภาพการทำงาน แม้ว่าแรงงานลักษณะนี้ไม่ได้มีรูปแบบการทำงานแบบประจำ การจัดสวัสดิการควรใช้กลไกที่ยืดหยุ่นหรือสร้างรูปแบบสวัสดิการที่แรงงานมีสิทธิเลือกได้ (Flexible Benefits) ซึ่งจะช่วยให้เสริมสร้างการได้รับสิทธิประโยชน์ของแรงงานมีความเหมาะสม

(3) การขับเคลื่อนด้านกฎหมายที่ส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงานแพลตฟอร์มและกฎหมายอื่นที่เหมาะสมกับบริบทการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบริษัทแพลตฟอร์ม หน่วยงานภาครัฐ โดยการปรับปรุงกฎหมายแรงงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานใหม่ กฎหมายแรงงานควรกำหนดสถานะทางกฎหมายของแรงงานแพลตฟอร์มอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้ตกอยู่นอกขอบเขตการคุ้มครอง หรือการกำหนดกฎหมายเฉพาะที่เหมาะสมกับบริบทของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม

(4) สร้างกลไกความร่วมมือระหว่างแรงงาน บริษัทแพลตฟอร์ม และหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม เป็นพื้นฐานสำคัญในการทำให้การจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มมีความเป็นรูปธรรมและตั้งอยู่บนหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร Grabfood Lineman และ Foodpanda มีการจัดสวัสดิการให้กับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม แต่สวัสดิการดังกล่าวเป็นสวัสดิการแบบ “สมัครใจ” คือบริษัทแพลตฟอร์มจะมีการเสนอให้แก่นักงาน ซึ่งพนักงานมีสิทธิเลือกเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ โดยสวัสดิการดังกล่าวไม่มีมาตรฐานขั้นต่ำ ไม่ได้ถูกกำหนดร่วมกันระหว่างบริษัทแพลตฟอร์มและแรงงาน รวมถึงเป็นสวัสดิการที่บริษัทแพลตฟอร์มมีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายทางธุรกิจ กำหนดสวัสดิการโดยบริษัทแพลตฟอร์มฝ่ายเดียว ทำให้แรงงานไม่มีอำนาจต่อรองและสวัสดิการที่กำหนดไม่ใช่สวัสดิการพื้นฐานเหมือนแรงงานในระบบจ้างงานทั่วไป สวัสดิการของแพลตฟอร์มจึงเป็นเพียง “เครื่องมือทางธุรกิจ” เป็นกลยุทธ์แข่งขันทางธุรกิจเน้นการ “สร้างแรงจูงใจในการทำงาน” มากกว่า “มาตรการในการคุ้มครองแรงงาน” เช่น การใช้ระบบคะแนน การให้โบนัส ค่าอินเซนทิฟ และการใช้ระดับของการทำงานเพื่อรับสิทธิประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งไม่ก่อให้เกิดการคุ้มครองแรงงาน พร้อมกันนี้สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทแพลตฟอร์มกำหนดไม่ได้ครอบคลุมในด้านความมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากไม่ได้ปรากฏเรื่อง เงินทดแทน การประกันสังคม เป็นต้น

ในด้านมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ปัจจุบันกฎหมายยังไม่ครอบคลุมการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์ม ยังไม่มีระบบกฎหมายที่สามารถรองรับการทำงานในลักษณะดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้ไม่สามารถนิยามสถานะตามกฎหมายว่าเป็น “แรงงาน/ลูกจ้าง” ส่งผลต่อการไม่ได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานและการประกันสังคม เช่น เงินทดแทน ค่าชดเชย และสิทธิสวัสดิการแรงงาน บทบาทของหน่วยงานภาครัฐทำได้เพียงส่งเสริม ประสานงานและไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหา บทบาทของแรงงานมีความพยายามในการรวมกลุ่ม เพื่อสร้างเข้มแข็งกับการต่อรองกับบริษัทแพลตฟอร์มและประสานหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีการตั้งคณะกรรมการสวัสดิการและการเรียกร้องด้านสวัสดิการรวม แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มมีการรวมกลุ่มด้วยตนเองเพื่อขับเคลื่อนเรื่องสวัสดิการ แต่ไม่มีสถานะทางกฎหมาย จึงไม่สามารถทำงานแบบคณะกรรมการตามกฎหมายได้ หน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่เป็นสื่อกลางรวบรวมข้อมูลความต้องการของแรงงานและส่งต่อไปบริษัทแพลตฟอร์มพิจารณา หรือแม้แต่กรณีการเยียวยาแรงงานแพลตฟอร์มที่ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถบังคับใช้พระราชบัญญัติเงินทดแทนกับบริษัทแพลตฟอร์มได้ เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในด้านสถานภาพตามกฎหมายของแรงงาน หน่วยงานภาครัฐจึงพยายามแก้ไขปัญหาด้วยการประสานขอความช่วยเหลือบริษัทแพลตฟอร์มให้ช่วยเหลือตามหลักสิทธิมนุษยชน ในด้านการพิทักษ์สภาพการจ้าง ข้อสัญญา และบทลงโทษการทำงาน หน่วยงานภาครัฐได้รับการร้องเรียนว่าบริษัทแพลตฟอร์มทำสัญญาไม่เป็นธรรม แม้ว่าจะไม่มีกฎหมายแต่อยู่ในลักษณะเอาเปรียบเกินสมควร ในกรณีดังกล่าวหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสานงาน และผลักดันกฎหมายใหม่เพื่อให้แรงงานมีสถานะที่ชัดเจนและได้รับสิทธิที่ควรได้รับ นอกจากนี้การเรียกร้องเป็นผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายบังคับบริษัทแพลตฟอร์มได้เพราะกฎหมายถือว่าบริษัทแพลตฟอร์มเป็น “นายจ้าง” แนวทางปัจจุบันคือ ส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มสมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา 40 และให้บริษัทแพลตฟอร์มช่วยประชาสัมพันธ์ เท่านั้น

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานจากบริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ส่วนใหญ่บริษัทแพลตฟอร์มเลือกจัดสวัสดิการบางประเภทให้กับแรงงาน โดยเลือกเฉพาะสวัสดิการที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้แรงงานจำนวนมากรับรู้ข้อมูลสวัสดิการที่บริษัทแพลตฟอร์มจัดให้ไม่ครบถ้วน เนื่องจากการสื่อสารของบริษัทเป็นแบบทางเดียวและอยู่ในระบบออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม ทำให้แรงงานต้องศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง

นำไปสู่ข้อจำกัดในการเข้าถึงสิทธิ อีกทั้งเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ถูกกำหนดและสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยบริษัท แพลตฟอร์มจึงส่งผลให้แรงงานจำนวนหนึ่งไม่สามารถใช้สิทธิได้อย่างทั่วถึง

สวัสดิการที่แรงงานแพลตฟอร์มต้องการมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านความปลอดภัยในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ป้องกันระหว่างการปฏิบัติงาน การประกันอุบัติเหตุ และการเยียวยาเมื่อได้รับผลกระทบอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน รองลงมาคือสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงในรายได้ สวัสดิการด้านการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สวัสดิการด้านการบริการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านการศึกษาและการพัฒนาตนเอง และสวัสดิการด้านนันทนาการ ในภาพรวมแรงงานเห็นว่าสวัสดิการที่บริษัทแพลตฟอร์มจัดให้แม้จะตรงกับความต้องการหลายด้าน แต่การมีเงื่อนไขการรับสิทธิมากเกินไปทำให้แรงงานจำนวนหนึ่งไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการดังกล่าว จึงมีข้อเรียกร้องว่าบริษัทแพลตฟอร์มควรยกเลิกเงื่อนไขบางประการ และสำรวจความต้องการของแรงงานแพลตฟอร์มก่อนกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ เพื่อให้แรงงานทุกคนมีโอกาสในการได้รับสวัสดิการอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับบริบทการทำงานของแรงงานแพลตฟอร์ม และช่วยเสริมแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างแท้จริง

สำหรับแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร บริษัทแพลตฟอร์มควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการ 4 ประเภท ที่เป็นพื้นฐานที่แรงงานทุกคนควรได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของแรงงาน ได้แก่ สวัสดิการด้านความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคง และสวัสดิการด้านการให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานและความเสี่ยงที่แรงงานแพลตฟอร์มเผชิญมากที่สุด และเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้แรงงานมีความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ส่วนสวัสดิการประเภทรอื่น บริษัทแพลตฟอร์มสามารถจัดเพิ่มเติมได้ขึ้นอยู่กับนโยบายและความพร้อมของแต่ละบริษัท

ในการดำเนินการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ผู้เชี่ยวชาญเสนอหลักการสำคัญ 4 ประการ ซึ่งช่วยให้สวัสดิการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ประกอบด้วย 1) การจัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของแรงงาน ด้วยเหตุผลว่าเมื่อแรงงานได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน 2) หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ครอบคลุมลูกจ้างทุกคน การจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์มต้องจัดสวัสดิการให้กับแรงงานทุกคน ที่สะท้อนถึงความจำเป็นในการให้สวัสดิการแก่แรงงานทุกคนโดยไม่แบ่งแยกและก่อให้เกิดความเสมอภาค 3) หลักการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความต้องการ แนวทางในการจัดสวัสดิการร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักประชาธิปไตยและสิทธิความเป็นพลเมืองของแรงงาน และ 4) หลักความยืดหยุ่นและหลากหลาย เพื่อให้รูปแบบและประเภทการจัดสวัสดิการสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความแตกต่างของบริบทแรงงานและความพร้อมของบริษัทแพลตฟอร์ม ทั้งในด้านงบประมาณที่ใช้ในการจัดสวัสดิการและบริบทที่เปลี่ยนไปตามรูปแบบธุรกิจแพลตฟอร์ม

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนวทางในการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่ต้องพัฒนาระบบการเชิงระบบที่ควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการยึดหลักการจัดสวัสดิการแรงงาน ได้แก่ การผลักดันให้แรงงานแพลตฟอร์มได้รับสถานะทางกฎหมาย การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านสวัสดิการที่เหมาะสม การปรับปรุงกฎหมายให้รองรับรูปแบบธุรกิจบนแพลตฟอร์ม และการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างแรงงาน บริษัทแพลตฟอร์ม และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การจัดสวัสดิการสามารถดำเนินไปได้จริงและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนภาพของการจัดสวัสดิการแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นทั้งทางด้านสิทธิแรงงาน ประสิทธิภาพในการจัดการ และคุณภาพชีวิตของแรงงานแพลตฟอร์มในระยะยาว

อภิปรายผล

การศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานของผู้ประกอบการแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร บริษัทแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารมีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงาน รูปแบบการจัดสวัสดิการดังกล่าวเป็นข้อเสนอให้กับแรงงานซึ่งแรงงานมีสิทธิเลือกที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ ซึ่งขัดแย้งกับหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่การจัดสวัสดิการนั้น

ต้องอยู่บนพื้นฐานหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ครอบคลุมทุกคน และหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่คำนึงถึงความเสมอภาคและความยุติธรรม การจัดสวัสดิการแรงงานต้องครอบคลุมหรือเกิดประโยชน์แก่แรงงานทุกคน ไม่เฉพาะคนใดคนหนึ่งหรือเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น การจัดสวัสดิการแรงงานต้องทำให้แรงงานได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม แต่การกำหนดรูปแบบการจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้เป็นไปในลักษณะดังกล่าว อีกทั้งการกำหนดสวัสดิการไม่มีการระบุมาตรฐานขั้นต่ำ ไม่ได้กำหนดให้แรงงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดสวัสดิการซึ่งขัดแย้งกับหลักการจัดสวัสดิการแรงงานบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน และหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่อยู่บนพื้นฐานหลักการประชาธิปไตยและสิทธิพลเมือง การจัดสวัสดิการแรงงานต้องเปิดโอกาสให้แรงงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน เพื่อให้สวัสดิการแรงงานดังกล่าวเป็นไปตามความต้องการของแรงงานผู้ได้รับประโยชน์ แต่การจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการกำหนดจากบริษัทแพลตฟอร์มเพียงฝ่ายเดียว ทั้งรูปแบบสวัสดิการ ประเภทสวัสดิการที่แรงงานจะได้รับ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่าง ๆ ของการได้รับสวัสดิการ สอดคล้องกับการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2565) พบว่าเงื่อนไขการทำงานของแรงงานในแพลตฟอร์มมักจะถูกกำหนดจากข้อตกลงและเงื่อนไข (terms of services) ของแพลตฟอร์มแต่ฝ่ายเดียว โดยแพลตฟอร์มโดยกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงาน และผลประโยชน์ที่แรงงานควรจะได้ และการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับแรงงานมีลักษณะความสัมพันธ์กันด้วยสัญญา (contractual relationship) แต่ไม่ใช่การจ้าง

นอกจากนี้การกำหนดสวัสดิการโดยบริษัทแพลตฟอร์มฝ่ายเดียว ทำให้แรงงานไม่มีอำนาจต่อรอง การจัดสวัสดิการที่ไม่เปิดโอกาสให้แรงงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และถูกกำหนดจากบริษัทแพลตฟอร์มเพียงฝ่ายเดียว อาจทำให้สวัสดิการที่กำหนดมาไม่ครอบคลุมความต้องการของแรงงาน ซึ่งขัดแย้งกับหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง และหลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่มุ่งสร้างขวัญกำลังใจให้กับลูกจ้าง เพราะสวัสดิการแรงงานต้องเป็นสิ่งที่บริษัทแพลตฟอร์มจัดให้กับแรงงานทำให้แรงงานรู้สึกพึงพอใจและมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้สวัสดิการที่กำหนดไม่ใช่สวัสดิการพื้นฐานเหมือนแรงงานในระบบจ้างงานทั่วไป สวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์มจึงเป็นเพียงกลยุทธ์แข่งขันทางธุรกิจเน้นการ “สร้างแรงจูงใจในการทำงาน” มากกว่า “มาตรการในการคุ้มครองแรงงาน” ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Collier (2017) ที่บ่งชี้ให้เห็นว่าการกำหนดคุณลักษณะหรือการสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ ให้กับแรงงานแพลตฟอร์มขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่แพลตฟอร์มจะได้รับ ซึ่งเป็นช่องว่างที่ก่อให้เกิดการครอบงำผลประโยชน์ที่กระจุกตัวเฉพาะเจ้าของแพลตฟอร์ม

การศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร กฎหมายปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์ม ยังไม่มีระบบกฎหมายที่สามารถรองรับการทำงานในลักษณะดังกล่าวได้อย่างชัดเจน เหตุประการหนึ่งมาจากการไม่กำหนดสถานะตามกฎหมายให้กับแรงงานว่าเป็น “ลูกจ้าง” ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อการรับรองสิทธิและการคุ้มครองทางด้านแรงงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีณย์ จงรักษ์ (2564 อ้างถึงใน อรรถพร เกษร 2565) เมื่อสถานภาพของแรงงานแพลตฟอร์มไม่เป็นลูกจ้างจึงไม่สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ในลักษณะต่างๆ ของกฎหมายแรงงานได้ ทำให้บทบาทของหน่วยงานภาครัฐไม่มีอำนาจในการใช้กฎหมายบังคับให้บริษัทแพลตฟอร์มจัดสวัสดิการให้กับแรงงาน ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีการจัดสวัสดิการแรงงาน The Policing Theory of Labour Welfare ตามแนวคิดของ M.V. Moorthy (1968 อ้างถึงในสุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540) ที่อธิบายว่าการจัดสวัสดิการแรงงานเป็นความรับผิดชอบทางกฎหมายหรือตามกฎหมายของนายจ้าง ทฤษฎีนี้กำหนดให้นายจ้างทุกคนถูกบังคับให้จัดสวัสดิการแรงงานตามมาตรฐานขั้นต่ำแก่แรงงาน เช่น อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ความปลอดภัยขั้นต่ำ และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นทฤษฎีที่เป็นแนวทางการกำหนดมาตรการทางกฎหมายต่าง ๆ ในการคุ้มครองแรงงาน โดยการให้รัฐทำหน้าที่เป็นผู้บังคับการจัดสวัสดิการแรงงานดังกล่าว จากปัญหาการไม่มีสถานภาพทางกฎหมายที่รองรับอันนำไปสู่ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการได้รับสิทธิสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Ming Cham Kit (2022) พบว่าปัญหาความเสี่ยงและสวัสดิการของคนทำงานบนแพลตฟอร์มบริการรับส่งอาหาร เป็นผลมาจากการไม่มีสถานะของแรงงานแพลตฟอร์ม และการขาดการรวมกลุ่มกันทางสังคมแรงงานที่จะใช้เป็นแนวทางในการป้องกันต่างๆ ทำให้แรงงาน

แพลตฟอร์มอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเชิงอำนาจ ซึ่งหากในอนาคตอาจมีแนวโน้มที่การระบุสภาพทางกฎหมายของแรงงานแพลตฟอร์มจะเกิดขึ้นเพื่อเป็นหลักการในการรองรับการคุ้มครองตามมาตราทางกฎหมายสอดคล้องกับการศึกษาของ Katsabian and Davidov (2022) พบว่าการพิจารณาของศาลทั่วโลกมีความเห็นเป็นเอกฉันท์เพิ่มมากขึ้นว่าแรงงานแพลตฟอร์มมีลักษณะเป็นลูกจ้างจริง ทั้งนี้แม้ว่าการบังคับใช้กฎหมายเพื่อกำหนดแนวทางการคุ้มครองแรงงานและการจัดสวัสดิการจะไม่สามารถทำได้ หน่วยงานรัฐจึงเสนอบทบาทในฐานะผู้ส่งเสริม ประสานงานและไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาททางด้านแรงงานขึ้น นอกจากนี้แรงงานแพลตฟอร์มเองยังได้เกิดการสร้างกลไกการต่อรองด้วยตนเองโดยการพยายามรวมกลุ่ม เพื่อสร้างเข้มแข็งกับการต่อรองกับบริษัทแพลตฟอร์มและประสานหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือกรณีต่าง ๆ

ด้านปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร การจัดสวัสดิการของบริษัทแพลตฟอร์มบริการรับส่งอาหารยังไม่ครอบคลุมและเข้าถึงได้ยาก การจัดสวัสดิการบริษัทแพลตฟอร์มให้ความสำคัญเฉพาะสวัสดิการที่เน้นการสร้างแรงจูงใจ เช่น สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ปัญหาประการหนึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการแรงงานแพลตฟอร์ม คือการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการไม่ครบถ้วน เพราะการสื่อสารหรือส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นลักษณะการสื่อสารทางเดียวโดยใช้แพลตฟอร์มเป็นผู้เสนอข้อมูลให้กับแรงงาน และการกำหนดเงื่อนไขการรับสิทธิด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนดและสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้แรงงานบางส่วนไม่สามารถได้รับสิทธิอย่างทั่วถึง และสวัสดิการที่แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มต้องการมากที่สุดคือสวัสดิการด้านความปลอดภัย รองลงมาคือสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงรายได้ สวัสดิการด้านการให้คำปรึกษาสวัสดิการด้านการบริการสุขภาพ สวัสดิการด้านการศึกษาและพัฒนาตนเอง และสวัสดิการด้านนันทนาการ สอดคล้องกับการศึกษาของฐาปณี ชุมพลวงศ์ และคณะ (2564) พบว่าแรงงานนอกระบบภาคการเกษตรเห็นว่า ค่าตอบแทน ความปลอดภัยด้านสุขภาพในการทำงาน และ ความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบภาคการเกษตรในเขตชุมชนตำบลเสริมขวา อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ทั้งนี้การจัดสวัสดิการแรงงานของบริษัทแพลตฟอร์มจะตอบสนองตามความต้องการบางประการของแรงงาน แต่เงื่อนไขที่ยังยากต่อการเข้าถึงสิทธิ แรงงานแพลตฟอร์มต้องการให้บริษัทลดเงื่อนไขที่ไม่จำเป็น และสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดสวัสดิการแรงงานตามแนวคิดของ ญัฎฐพันธ์ เจริญนนท์ (2545) และกิงพร ทองใบ (2553) ที่เสนอให้มีหลักการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน เปิดโอกาสให้แรงงานเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน

ด้านแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับสวัสดิการ 4 ประเภท ที่บริษัทแพลตฟอร์มอาจกำหนดเป็นพื้นฐานที่แรงงานทุกคนควรได้รับ ได้แก่ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคง และสวัสดิการด้านการให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานและความเสี่ยงที่แรงงานแพลตฟอร์มเผชิญมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Behrendt, Nguyen and Rani (2021) พบว่าการคุ้มครองในปัจจุบันสำหรับคนงานบนแพลตฟอร์มเกิดช่องว่างในด้านการคุ้มครองด้านความปลอดภัย ซึ่งลักษณะการทำงานดังกล่าวควรจัดหาสวัสดิการที่เพิ่มความคุ้มครองด้านการปลอดภัยเป็นสำคัญ รวมถึงผลประโยชน์ให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัวของผู้ทำงานแพลตฟอร์ม

หลักการจัดสวัสดิการที่สำคัญที่มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการอาหาร ประกอบด้วย 1) การจัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของแรงงาน เมื่อแรงงานได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน 2) หลักการจัดสวัสดิการแรงงานที่ครอบคลุมลูกจ้างทุกคน การให้สวัสดิการแก่แรงงานทุกคนโดยไม่แบ่งแยกและก่อให้เกิดความเสมอภาค 3) หลักการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการแรงงาน เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความต้องการ แสวงหาแนวทางในการจัดสวัสดิการร่วมกันกับบริษัทแพลตฟอร์ม ซึ่งสอดคล้องกับหลักประชาธิปไตยและสิทธิความเป็นพลเมืองของแรงงาน และ 4) หลักความยืดหยุ่นและหลากหลาย เพื่อให้รูปแบบและประเภทการจัดสวัสดิการสามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม

ความแตกต่างของบริบทแรงงานและความพร้อมของบริษัทแพลตฟอร์ม ทั้งในด้านงบประมาณที่ใช้ในการจัดสวัสดิการและบริบทที่เปลี่ยนไปตามรูปแบบธุรกิจแพลตฟอร์ม สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2565) พบว่าข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาสุขภาวะของคนทำงานแพลตฟอร์ม ควรจำแนกออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ งานที่เป็นธรรม (Fair Work) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Reward) และการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition)

ด้านแนวทางในการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่ต้องพัฒนากระบวนการเชิงระบบที่ควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการยึดหลักการจัดสวัสดิการแรงงาน ประกอบด้วย

1. การผลักดันให้แรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มได้รับสถานภาพทางกฎหมาย และการกำหนดกฎหมายที่ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม สอดคล้องกับการศึกษาของอรธณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ อธิระโกวิทขจร (2561) การขยายตัวของเศรษฐกิจแบบไม่เป็นทางการ (informal economy) ส่งผลต่อการลดมาตรฐานแรงงานและสภาพการทำงานแรงงาน ความคลุมเครือในสถานภาพทางกฎหมายของแรงงานแพลตฟอร์มทำให้บริษัทแพลตฟอร์มปฏิบัติต่อแรงงานให้อยู่ภายใต้สภาพบังคับของบริษัทแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการละเมิดสิทธิทางด้านแรงงาน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องเพิ่มบทบาทเชิงรุกในการทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และแพลตฟอร์มที่มีแรงงานเป็นศูนย์กลางบนฐานของเป้าหมายเรื่องความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ

2. การจัดทำมาตรฐานขั้นต่ำด้านสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร จะช่วยให้แรงงานได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการจ้างงานจะเป็นเช่นใด โดยมาตรฐานสวัสดิการขั้นต่ำต้องสอดคล้องกับบริบทของงานแพลตฟอร์ม เน้นความยืดหยุ่นและบริบทสภาพการทำงาน แม้ว่าแรงงานลักษณะนี้ไม่ได้มีรูปแบบการทำงานแบบประจำ การจัดสวัสดิการควรใช้กลไกที่ยืดหยุ่นหรือสร้างรูปแบบสวัสดิการที่แรงงานมีสิทธิเลือกได้ (Flexible Benefits) ซึ่งจะช่วยให้เสริมสร้างการได้รับสิทธิประโยชน์ของแรงงานมีความเหมาะสม

3. การขับเคลื่อนด้านกฎหมายที่ส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงานแพลตฟอร์มและกฎหมายอื่นที่เหมาะสมกับบริบทการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ การขับเคลื่อนด้านกฎหมายที่ส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงานแพลตฟอร์มมีสำคัญที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบริษัทแพลตฟอร์ม และหน่วยงานภาครัฐ การปรับปรุงกฎหมายแรงงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานใหม่ การกำหนดสถานะทางกฎหมายของแรงงานแพลตฟอร์มอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้ตกอยู่นอกขอบเขตการคุ้มครอง หรือการกำหนดกฎหมายเฉพาะที่เหมาะสมกับบริบทของแรงงานและการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Joseph David Humphreys (2019) พบว่าการกำหนดคุณลักษณะหรือการสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ ให้กับแรงงานแพลตฟอร์มขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่แพลตฟอร์มจะได้รับ ซึ่งเป็นช่องว่างที่ก่อให้เกิดการครอบงำผลประโยชน์ของบริษัทแพลตฟอร์ม ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐต้องทำหน้าที่ในการกำหนดกฎหมายใหม่ ซึ่งหากหน่วยงานภาครัฐไม่มีมาตรการทางด้านแรงงานจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานบนแพลตฟอร์มต่อไป

4. สร้างกลไกความร่วมมือระหว่างแรงงาน บริษัทแพลตฟอร์ม และหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกลไกความร่วมมือจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มให้มีความเป็นรูปธรรมและตั้งอยู่บนหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย หากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานแพลตฟอร์มมีความชัดเจนขึ้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องส่งเสริมความร่วมมือทั้งสามฝ่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประเด็นทางด้านแรงงานเป็นภาระร่วมที่ทุกฝ่ายต้องจัดการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เร่งรัดการกำหนดสถานภาพทางกฎหมายของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารให้มีความชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดการคุ้มครองแรงงานในทุกมิติ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เป็นไปตามกรอบของ

กฎหมายของบริษัทแพลตฟอร์มในการจัดสวัสดิการแรงงาน และส่งเสริมมาตรการในการสร้างความมั่นคงในด้านคุณภาพชีวิตให้กับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

เสริมสร้างความเข้มแข็งภาคประชาสังคมให้เกิดเครือข่ายแรงงานแพลตฟอร์มระดับชาติในขับเคลื่อนเพื่อให้มีกลไกในการแสดงออกต่อรองอย่างเป็นระบบ การสะท้อนความต้องการต่าง ๆ จากกลุ่มแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม และสนับสนุนให้มีกลไกตัวแทนภาคประชาชน เข้าร่วมในคณะกรรมการหรือเวทีนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับลักษณะงานของแรงงานแพลตฟอร์มเพื่อให้ได้รูปแบบของการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารที่สอดคล้องต่อบริบทของกลุ่มแรงงาน ศึกษาการประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมของแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารจากการได้รับการจัดสวัสดิการจากบริษัทแพลตฟอร์ม รวมถึงวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายและเสนอข้อกฎหมายเฉพาะสำหรับแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร ศึกษาเปรียบเทียบ วิเคราะห์แนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหารกับต่างประเทศเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายของประเทศไทยให้เหมาะสมต่อรูปแบบการทำงานและการคุ้มครองแรงงานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ร่วมกับการศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบบนแพลตฟอร์มการให้บริการรับส่งอาหาร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2552). รายงานฉบับสมบูรณ์: โครงการศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2024, 4 เมษายน). ไรเดอร์จาก foodpanda อัปสเกลซัพพลายเชนกับ Yamaha Riding Academy. bangkokbiznews.com/corporate-moves/news/corporate-moves/1120915
- กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์. (2563). การบริหารแรงงาน : Gig Economy ตามทัศนคติแรงงาน. วารสารธรรมศาสตร์, 39 (1), 131-158.
- กิงพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: เอกซอร์เซ็นเตอร์.
- คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2565). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม. สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.).
- จุมพล นิมพานิช. (2550). การวิจัยเชิงคุณภาพในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิกานต์ สิทธิพงษ์. (2550). การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารและระบบการจัดสวัสดิการแก่นักงานระหว่างบริษัทสหรัฐอเมริกา บริษัทญี่ปุ่นและบริษัทไทย ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.] 10.14457/CMU.res.2007.531.
- ฐาปนี ชุมพลวงศ์ และคณะ. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบภาคการเกษตรในเขตชุมชนตำบลเสริมขวา อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี, 15(3), 97-107.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นิภาพรณ เลนสันติกุล. (2564). แรงงานแพลตฟอร์มในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสารวิชาการแสงอีสาน, 18(1), 1-10.

- ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.). (2564, 25 พฤศจิกายน). ปัญหาของผู้บริโภคจากการใช้
บริการแพลตฟอร์ม หรือแอปพลิเคชันบริการส่งอาหาร Food Delivery. สภาองค์กรของผู้บริโภค
<https://www.tcc.or.th/appeal/ปัญหาของผู้บริโภคจากกา>
- ปราชญา กล้าจัญ และพอลา บุญสุทิววงศ์. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
ประเทศไทย. (2564, 13 สิงหาคม). ขวนรู้จักปัญหา 'ไรเดอร์' มุมแรงงานสัมพันธ์ที่ยังคลุมเครือ และแนวแก้ไขคุ้มครองในทาง
กฎหมายที่อาจต้องถกอีกยาว. <https://prachatai.com/journal/2021/08/94442>
- ระพีพรรณ คำหอม. (2557). สถิติการสังคมกับสังคมไทยพิมพ์ครั้งที่ 4 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2565. กรุงเทพมหานคร: กองสถิติพยากรณ์ สำนักงาน
สถิติแห่งชาติ.
- สุภากร จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
สุรางค์รัตน์ วชิณารมณ. (2540). สถิติการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
อรรถณัฐ วันชนะสมบัติและเกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทจวร (2561). เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการใน
ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม (JELI) มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท (FES).
อรรธรณ เกษร. (ม.ป.ป.). แรงงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มกับปัญหาการคุ้มครองแรงงานตามกฎหมาย .
https://cdc.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=2893.
- อุไรรัตน์ จันทศิริ. (2566, 18 พฤษภาคม). สิทธิไรเดอร์ไทยคุ้มครองอย่างไรให้เป็นธรรม?.<https://tdri.or.th/2023/05/rider-rights/>.
- Christina Behrendt, Quynh Anh Nguyen, Uma Rani. (2021). Social protection systems and the future of
work: Ensuring social security for digital platform workers. *International Social Security Review*,
2021(No.72), p.17-41. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/issr.12212>
- Foodpanda. (2567, 13 มิถุนายน). Foodpandaยืนยันความมุ่งมั่นที่จะยกระดับประสบการณ์การทำงานของพาร์ทเนอร์ผู้
ส่งอาหารด้วยหัวใจแพนด้า. <https://www.newswit.com/th/ifgaxtjrp7n7xl42u3cogsu9wsxmybve>
- Grabdriverth. (มปป). ข้อปก่อน จ่ายทีหลัง(โครงการผ่อนชำระสินค้าแบบรายวัน) .
<https://www.grab.com/th/driver/lending/shop-now-pay-later/>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of
Management Review*, 10(1), p.76–88.
- Joseph David Humphreys. (2021). *Policy development and the welfare state:The case of the platform
economy. Master of Public Policy Economic, Finance and Development Policy*. 5 February 2024,
from <https://www.pp.u-tokyo.ac.jp/wp-content/uploads/2016/02/51188255.pdf>
- Linemanpartner. (2025, 20 สิงหาคม). คนขับไลน์แมนตรวจสุขภาพฟรีเพื่อสุขภาพที่ดีของคนขับไลน์แมน .
<https://linemanpartner.com/blog-linemanrider-driver-healthy-aug/>,
- Linemanwongnai. (มปป). ผ่อนชำระสินค้ากับ LINE MAN. <https://linemanwongnai.my.salesforce-sites.com/rd/rdarticles?id=LINE-MAN-Installment>,
- Kiran patel. (n.d.). *Concept, Theory and Models of Labour Welfare and Social Security*. Gujarat University.
https://www.academia.edu/36405539/Concept_Theory_and_Models_of_Labour_Welfare_and_Social_Security
- Ming Cham Kit. (2022). *Platform work, social risks and social welfare : a qualitative Study on worker' s
experiences and views in Hong Kong*. [Master of Philosophy in Sociology and Social Policy].
LingnanUniversity. <https://commons.ln.edu.hk/cgi/viewcontent.cgi?article=1169&context=otd>

- Marketeer Team. (2021, 4 พฤศจิกายน). เจาะอินไซด์ Food delivery มีโอกาสเติบโตมากแค่ไหน.
<https://marketeeronline.co/archives/238462>
- Richard E. Walton. (1973). Quality of Working Life: What is it?. Harvard University. *Sloan Management Review*,
(pre-1986), p.11-13. https://www.academia.edu/2085254/Quality_of_working_life_what_is_it
- Ruth Berins Collier. (2017). *Labor Platforms and Gig Work: The Failure to Regulate*. IRLE Institute for
Research on Labor and Employment.
<https://irle.berkeley.edu/wp-content/uploads/2017/09/Labor-Platforms-and-Gig-Work.pdf>
- Tammy Katsabian and Guy Davidov. (2022). Flexibility, Choice and Labour Law: The Challenge of
On-Demand Platforms.). *University of Toronto Law Journal*, 2022(No.73). p.348-379.
<https://utppublishing.com/doi/10.3138/utlj-2021-0113>