



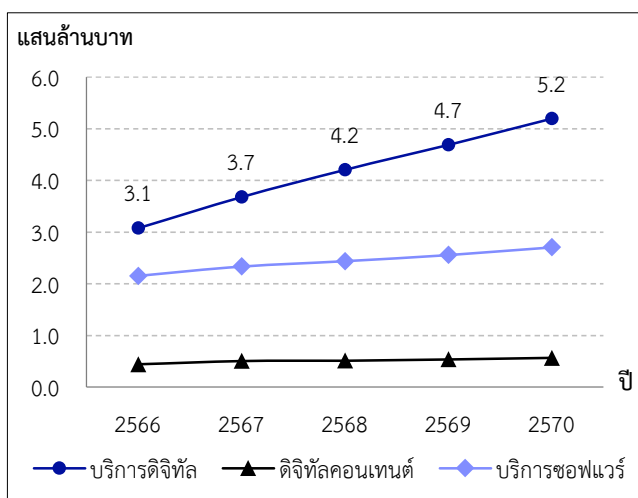
เบื้องหลังความสะดวกของการสั่งอาหาร เรียกรถ หรือจ้างบริการผ่านแอปพลิเคชัน คือแรงงานแพลตฟอร์มที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล อย่างไรก็ตาม รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนำมาซึ่งความท้าทายด้านสิทธิและหลักประกันในการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการปรับให้สอดคล้องกับบริบทการจ้างงานยุคใหม่ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลกับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

แรงงานแพลตฟอร์ม : เมื่อการคุ้มครองต้อง ก้าวให้ทันการจ้างงานยุคดิจิทัล

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของผู้คน ตั้งแต่การสั่งอาหาร การเรียกรถ การส่งพัสดุ ไปจนถึงบริการทำความสะอาด ความสะดวกที่เกิดขึ้นเพียงปลายนิ้วสัมผัสได้เปลี่ยนแพลตฟอร์มดิจิทัลจากธุรกิจรูปแบบใหม่ให้กลายเป็นกลไกสำคัญของเศรษฐกิจยุคดิจิทัล ขณะเดียวกัน ยังเปิดโอกาสให้ผู้คนจำนวนมากเข้าสู่ตลาดแรงงานในรูปแบบใหม่ โดยสามารถกำหนดเวลาและรูปแบบการทำงานได้ยืดหยุ่นมากขึ้น รวมถึงสามารถสร้างรายได้จากหลายช่องทางโดยไม่จำกัดอยู่กับนายจ้างเพียงรายเดียว

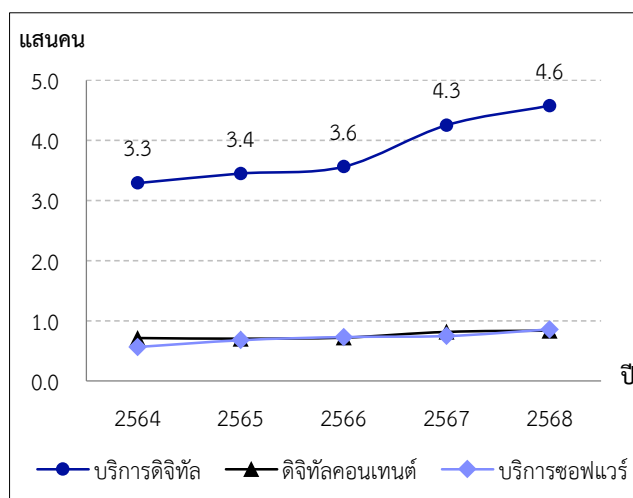
ธนาคารโลก (WB, 2023) ประเมินว่า มีแรงงานแพลตฟอร์มทั่วโลกประมาณ 154-435 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.4-12.5 ของกำลังแรงงานทั้งหมด สะท้อนว่าการทำงานผ่านแพลตฟอร์มไม่ได้เป็นเพียงรูปแบบการจ้างงานทางเลือกอีกต่อไป แต่กำลังกลายเป็นส่วนหนึ่งของตลาดแรงงานโลก สำหรับประเทศไทย ธุรกิจบริการดิจิทัลซึ่งรวมถึงธุรกิจแพลตฟอร์มมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่ามูลค่าตลาดจะเพิ่มขึ้นจาก 3.1 แสนล้านบาท ในปี 2566 เป็น 5.2 แสนล้านบาท ในปี 2570 อีกทั้ง เป็นแหล่งจ้างงานสำคัญของระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยในปี 2568 รองรับแรงงานเกือบ 4.6 แสนคน นอกจากนี้ งานศึกษาของ TDRI (2025) พบว่า ในปี 2566 Grab เพียงแพลตฟอร์มเดียวสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเกือบ 1.8 แสนล้านบาท หรือร้อยละ 1.0 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2.8 แสนตำแหน่ง

แผนภาพที่ 14 มูลค่าตลาดเศรษฐกิจดิจิทัลของไทย ปี 2566-2570



ที่มา : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (ม.ป.ป.)

แผนภาพที่ 15 แรงงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ปี 2564-2568



ที่มา : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (ม.ป.ป.)

แม้แรงงานแพลตฟอร์มจะมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ระบบคุ้มครองแรงงานไทยในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากกฎหมายแรงงานแบ่งผู้ทำงานเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ “ลูกจ้าง” และ “ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ” ขณะที่แรงงานแพลตฟอร์มมีลักษณะก้ำกึ่งระหว่างสองสถานะ โดยแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ อาทิ Grab, LINE MAN, Bolt, และ BeNeat กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานมีสถานะเป็นผู้ให้บริการอิสระ (Partner) ซึ่งในทางกฎหมายถือเป็นผู้รับจ้างทำของ (Contractor) (วิลาสินี ฉายรัตน์ตระกูล, 2564; นพพล สุขเกษม, 2565) จึงไม่อยู่ภายใต้ความสัมพันธ์แบบนายจ้างและลูกจ้าง และไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานเช่นเดียวกับลูกจ้างทั่วไป แต่ในทางปฏิบัติแรงงานกลับต้องทำงานภายใต้การกำกับของแพลตฟอร์มผ่านระบบอัลกอริทึม ทั้งการจัดสรรงาน การกำหนดค่าตอบแทน การประเมินผล และการระงับบัญชีผู้ใช้งาน ทำให้แรงงานกลุ่มนี้ตกอยู่ในช่องว่างด้านการคุ้มครอง โดยไม่ได้รับสิทธิพื้นฐานเช่นเดียวกับลูกจ้าง ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำงานได้เช่นเดียวกับผู้ประกอบการอาชีพอิสระทั่วไป

ช่องว่างดังกล่าวนำไปสู่ปัญหาสำคัญ 3 ประการ

1. **ความไม่มั่นคงด้านรายได้และสวัสดิการ** แรงงานแพลตฟอร์มไม่มีหลักประกันค่าจ้างขั้นต่ำ ชั่วโมงการทำงาน วันลา หรือค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้าง ขณะเดียวกัน ค่าตอบแทนยังมีความไม่แน่นอนจากการแข่งขันที่สูงขึ้น การหักค่าธรรมเนียมของแพลตฟอร์ม ซึ่งบางแห่งสูงถึงร้อยละ 25.0 (ILO, 2021) รวมถึงการปรับลดค่ารอบและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนที่เกิดขึ้นเป็นระยะ โดยแรงงานอาจไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า ข้อมูลของ Rocket Media Lab (2567) พบว่า ในช่วงปี 2562-2566 ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มหลายรายปรับลดค่ารอบรวม 15 ครั้ง ทำให้รายได้ของไรเดอร์มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ แรงงานยังต้องรับภาระต้นทุนการทำงานด้วยตนเอง ทั้งค่าน้ำมัน ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ ค่าอินเทอร์เน็ต และค่าอุปกรณ์ที่จำเป็น ซึ่งคิดเป็นประมาณ 1 ใน 6 ของรายได้ (Smart SME, 2565) ส่งผลให้เมื่อคำนวณรายได้สุทธิจากการทำงานแล้ว แรงงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อชั่วโมงต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำอย่างมีนัยสำคัญ (Fairwork, 2568)

2. **ความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัย** การปรับลดค่าตอบแทน ประกอบกับระบบบริหารจัดการของแพลตฟอร์มที่สร้างแรงกดดันให้แรงงานต้องรับงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การรับส่งหลายออเดอร์ในรอบเดียว การลดโอกาสได้รับงานหากปฏิเสธงานในช่วงฝนตก และระบบคะแนนที่เชื่อมโยงกับโอกาสได้รับงานและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ส่งผลให้แรงงานจำนวนมากทำงานถึงวันละ 10-12 ชั่วโมง (Teerakowitkajorn & Tularak, 2020; Fairwork, 2568) ซึ่งยาวนานกว่าระยะเวลาการทำงานทั่วไป และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพและอุบัติเหตุจากการทำงาน งานศึกษาของอรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานิน (2564) พบว่า แรงงานส่งอาหารร้อยละ 33.5 เคยประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 40.0 ได้รับบาดเจ็บสาหัส และร้อยละ 12.0 เสียชีวิต นอกจากนี้ แรงงานบางกลุ่ม เช่น แม่บ้านทำความสะอาด ยังเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ (เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร, 2563) อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองจากแพลตฟอร์มยังคงมีอยู่อย่างจำกัด โดยบางแพลตฟอร์มกำหนดเงื่อนไขการคุ้มครองประกันภัยให้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของแรงงาน ขณะที่บางแพลตฟอร์มไม่มีการจัดประกันภัยให้แก่แรงงานเลย (Fairwork, 2568)

3. **การบริหารจัดการขาดความโปร่งใสและอำนาจต่อรองจำกัด** ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ มักจะกำหนดสัญญาและเงื่อนไขการให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายตนเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานได้ฝ่ายเดียวโดยไม่แจ้งล่วงหน้า และการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของแพลตฟอร์ม ขณะเดียวกัน การบริหารจัดการผ่านระบบอัลกอริทึมยังขาดความโปร่งใส แรงงานไม่ทราบหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดสรรงาน ประเมินผล หรือการตัดสินใจของระบบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ระบบให้คะแนนจากลูกค้ายังส่งผลต่อโอกาสได้รับงาน และอาจนำไปสู่การพักงานหรือระงับบัญชีได้ แต่แรงงานกลับมีช่องทางร้องเรียนหรืออุทธรณ์ที่เข้าถึงได้ยากและใช้เวลานาน ส่งผลให้หลายคนยอมรับภาระค่าเสียหายหรือการตัดสินใจของแพลตฟอร์ม เพื่อรักษาสิทธิในการทำงานต่อไป (Fairwork, 2568)

ในช่วงที่ผ่านมา แรงงานแพลตฟอร์มโดยเฉพาะกลุ่มไรเดอร์ได้รวมตัวกันเรียกร้องให้บริษัทแพลตฟอร์ม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น Rocket Media Lab (2567) พบว่า ในช่วงปี 2562-2566 มีการประท้วงของไรเดอร์ทั้งหมด 113 ครั้ง โดยประเด็นที่ได้รับการตอบสนองจากแพลตฟอร์มส่วนใหญ่เป็นด้านความสะดวกในการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบ GPS การพัฒนาระบบกระจายงาน การชะลอการรับไรเดอร์รายใหม่ และการปรับปรุงระบบสนับสนุนผู้ให้บริการ ขณะที่ประเด็นเชิงโครงสร้าง เช่น ค่าตอบแทน และหลักประกันในการทำงาน ยังคงเป็นความท้าทายที่ต้องได้รับการแก้ไข

ด้านภาครัฐ มีความพยายามในการพัฒนากลไกเพื่อยกระดับการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์ม โดยอยู่ระหว่างการพิจารณาร่าง พ.ร.บ. ส่งเสริมและคุ้มครองผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พ.ศ. เพื่อกำหนดกลไกรับรองสิทธิและสวัสดิการพื้นฐานในการทำงาน ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ และจัดตั้งกองทุนส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางกำหนดค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ขั้นต่ำสำหรับผู้ทำงานบนแพลตฟอร์ม โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น การเพิ่มค่ารอบและค่าออเดอร์งานพ่วงสำหรับไรเดอร์ การจัดให้มีสิทธิประโยชน์ด้านการประกันชีวิต และการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาและหารือร่วมกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม

หลายประเทศได้พัฒนาแนวทางคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกได้เป็น 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. **การใช้กฎหมายแรงงานที่มีอยู่เดิมและให้ศาลพิจารณาจากสภาพการทำงานจริงเป็นรายกรณีเมื่อมีข้อพิพาท** ดังเช่น สหราชอาณาจักร ศาลฎีกามีคำพิพากษาในปี 2564 ให้คนขับ Uber มีสถานะเป็น “ผู้ปฏิบัติงาน (Worker)” ตาม Employment Rights Act 1996¹¹ ส่งผลให้ได้รับสิทธิพื้นฐาน เช่น ค่าจ้างขั้นต่ำ และวันลาพักผ่อนโดยได้รับค่าจ้าง แม้สัญญาจะระบุว่าคนขับเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ แต่เมื่อคนขับเปิดแอปพลิเคชันและพร้อมรับงาน จะอยู่ภายใต้การควบคุมและเงื่อนไขที่แพลตฟอร์มกำหนด ในทางกลับกัน คดี Deliveroo เมื่อปี 2560 ศาลวินิจฉัยว่าไรเดอร์เป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ เนื่องจากสามารถส่งงานต่อให้ผู้อื่น ปฏิเสธงาน และกำหนดเวลาทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ แนวทางนี้เปิดโอกาสให้ศาลวินิจฉัยตามลักษณะการทำงานของแต่ละแพลตฟอร์ม อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งมักใช้เวลาเนิ่นนาน มีค่าใช้จ่ายสูง และแรงงานมักเสียเปรียบผู้ประกอบการที่มีทรัพยากรมากกว่า

2. **การออกกฎหมายเฉพาะสำหรับแรงงานแพลตฟอร์ม** ดังเช่น สเปน ที่ออก Rider Law ในปี 2564 กำหนดให้ไรเดอร์มีสถานะเป็นลูกจ้างโดยสันนิษฐาน เว้นแต่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะพิสูจน์ได้เป็นอย่างอื่น พร้อมทั้งกำหนดให้เปิดเผยข้อมูลอัลกอริทึมที่ใช้ในการจัดสรรงานและประเมินผลการทำงาน เพื่อความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ขณะที่ อิตาลี ยังคงให้ไรเดอร์มีสถานะเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ แต่กำหนดมาตรการคุ้มครองเฉพาะผ่าน Riders Decree อาทิ การคุ้มครองกรณีอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงาน สะท้อนให้เห็นว่า กฎหมายเฉพาะสามารถกำหนดระดับความคุ้มครองให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานได้ โดยไม่จำเป็นต้องกำหนดให้แรงงานแพลตฟอร์มมีสถานะเป็นลูกจ้างเสมอไป

นอกจากนี้ องค์การแรงงานระหว่างประเทศได้รับรองอนุสัญญาฉบับที่ 193 ว่าด้วย “งานที่มีคุณค่าในระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม” (Decent Work in the Platform Economy) เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2569 โดยกำหนดหลักการสำคัญให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสถานะการจ้างงานจากลักษณะการทำงานที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าสถานะที่ระบุไว้ในสัญญา เพื่อให้แรงงานแพลตฟอร์มได้รับสิทธิและความคุ้มครองที่เหมาะสม ครอบคลุมทั้งค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน การเข้าถึงระบบประกันสังคม สิทธิในการรวมตัวและเจรจาต่อรอง การคุ้มครองจากการเลือกปฏิบัติ ตลอดจนการกำกับดูแลการบริหารจัดการแรงงานผ่านระบบอัลกอริทึมและปัญญาประดิษฐ์ แม้อนุสัญญาดังกล่าวต้องผ่านกระบวนการให้สัตยาบันของแต่ละประเทศก่อน จึงจะมีผลผูกพันทางกฎหมาย แต่ถือเป็นกรอบสำคัญที่ส่งเสริมให้ประเทศต่าง ๆ ทบทวนกฎหมายและมาตรการคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

สำหรับประเทศไทย อนุสัญญาดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะการกำหนดหน้าที่ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม เช่น การเปิดเผยข้อมูลอัลกอริทึม และการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานที่ส่งผลต่อแรงงาน ทั้งนี้ ควรเร่งทบทวนและผลักดันร่าง พ.ร.บ. ส่งเสริมและคุ้มครองผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พ.ศ. ให้มีความเหมาะสมและมีผลบังคับใช้โดยเร็ว ควบคู่กับการส่งเสริมให้แรงงานแพลตฟอร์มสามารถรวมตัวหรือจัดตั้งองค์กรผู้แทนแรงงานที่ได้รับการรับรอง เพื่อเป็นกลไกในการสะท้อนปัญหาและหาหรือมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมในอนาคต

¹¹ Employment Rights Act 1996 แบ่งสถานะการทำงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ลูกจ้าง (Employee) (2) ผู้ปฏิบัติงาน (Worker) และ (3) ผู้ประกอบอาชีพอิสระ (Self-employed)

แนวคิดการรวมกลุ่ม Platform Coop หรือการผสานธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ากับหลักการสหกรณ์ เพื่อพัฒนารูปแบบธุรกิจที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของและได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม เริ่มได้รับความสนใจในหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทย อาทิ

- **The Drivers Cooperative (สหรัฐอเมริกา)** แพลตฟอร์มเรียกรถในมหานครนิวยอร์กที่ดำเนินงานในรูปแบบสหกรณ์ โดยกำหนดรายได้ขั้นต่ำให้คนขับ 30 ดอลลาร์สหรัฐต่อชั่วโมง และเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพียงร้อยละ 15.0 ซึ่งต่ำกว่าแพลตฟอร์มใหญ่ที่เรียกเก็บประมาณร้อยละ 25.0-30.0 พร้อมจัดสรรกำไรส่วนใหญ่คืนแก่สมาชิก และร่วมมือกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อให้บริการทางการเงินช่วยเหลือภาระหนี้สินรถยนต์ของสมาชิก
- **Stocksy United (แคนาดา)** สหกรณ์แพลตฟอร์มซื้อขายภาพและวิดีโอสต็อก ที่พิสูจน์ว่าธุรกิจแพลตฟอร์มสามารถเติบโตและสร้างผลกำไรควบคู่กับการแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม โดยสมาชิกได้รับค่าลิขสิทธิ์ร้อยละ 50.0-75.0 รวมถึงส่วนแบ่งกำไรและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง
- **ตามสั่ง-ตามส่ง (ไทย)** แพลตฟอร์มส่งอาหารและพัสดุที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างวินมอเตอร์ไซด์ซอยลาดพร้าว 101 กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) คิดค่าบริการตามต้นทุนจริงของอาหารและค่าโดยสาร และค่าบริการเพิ่มเติมเพียง 5-10 บาท ปัจจุบันได้ขยายการดำเนินงานไปยังหลายพื้นที่ชุมชน และเป็นตัวอย่างของการใช้แพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มรายได้และเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล