

อุบัติเหตุ สุขภาพ และหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงานของ
คนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม
Accident, health and occupational risk insurance of
a motorcycle food couriers in platform-based delivery services

พฤกษ์ เกาถวิล

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Preuk Taotawin

Faculty of Liberal Arts, Ubon Ratchathani University

Email: pruektt@gmail.com

วรดุลย์ ตูลารักษ์

นักวิจัยอิสระ

Woradul Turarak

Independent Researcher

Email: woradule@gmail.com

วันรับบทความ: 26 มิถุนายน 2566 (Received June 26, 2023)

วันแก้ไขบทความ: 25 กรกฎาคม 2566 (Revised July 25, 2023)

วันตอบรับบทความ: 25 สิงหาคม 2566 (Accepted August 25, 2023)

บทคัดย่อ

บทความนี้ต้องการแสดงให้เห็นว่า อุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของคนขับรถมอเตอร์ไซค์ส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม หรือ “ไรเดอร์” มีความสัมพันธ์กับสภาพการจ้างและสภาพการทำงานภายใต้แพลตฟอร์มไรเดอร์มีความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพสูง ขณะที่ได้รับการคุ้มครองจากประกันภัยและประกันสุขภาพเพียงบางส่วน ทำให้ต้องแบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเอง และพึ่งพาสวัสดิการภาครัฐ โดยบริษัทแพลตฟอร์มร่วมรับผิดชอบ

เพียงบางส่วนอย่างมีเงื่อนไข และประเด็นสำคัญบทความนี้พิสูจน์ให้เห็นว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม เมื่อเป็นเช่นนี้บริษัทจะต้องให้สิทธิและสวัสดิการแก่ไรเดอร์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของผลการวิจัย ซึ่งเป็นการวิจัยเอกสาร ผสานกับการวิจัยภาคสนาม การวิจัยเอกสาร ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากบริษัทแพลตฟอร์มยอดนิยม 3 แห่ง ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท และนำข้อมูลมาตรวจสอบกับการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา การวิจัยภาคสนามเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกไรเดอร์จำนวน 35 คน การประชุมกลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วมในพื้นที่ทำงานของไรเดอร์ บทความใช้ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ทำความเข้าใจการทำงานของไรเดอร์ภายใต้การจัดการโดยอัลกอริทึม บทความมีข้อเสนอเชิงนโยบายให้รัฐรับรองสถานภาพของไรเดอร์เป็นลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน แนวทางนี้จะทำให้สภาพการจ้างงานตามกฎหมายสอดคล้องกับสภาพการจ้างที่เกิดขึ้นจริง และเป็นวิธีการป้องกันอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของไรเดอร์โดยแก้ไขที่ต้นเหตุ พร้อมทั้งทำให้ได้รับสิทธิและสวัสดิการที่สมควรได้รับ

คำสำคัญ: งานแพลตฟอร์ม, ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน, การจัดการโดยอัลกอริทึม, งานไม่มั่นคง, อาชีวนามัยและความปลอดภัย

Abstract

This article intends to demonstrate the correlation between accidents and health issues of motorcycle food delivery drivers, referred to as "riders," and their employment conditions within food delivery platform companies. Riders entail high risks in terms of accidents and health, while being partially covered by insurance. They are required to personally accept and manage

these risks, relying on public sector welfare, while the platform company shares a portion of the responsibility under specific conditions. In particular, the article provides proof, that riders are employees of the platform companies, not partners. For these reasons, the company must provide rights and welfare to riders in accordance with labor protection law. This article constituted a component of the research outcomes, which combined document research with fieldwork research. The document research involved gathering relevant data from three leading platform companies through their respective websites. The collected data was then cross-referenced with prior research and related literature. The field study was a qualitative research based on in-depth interviews with 35 riders, focus group meetings, and indirect observations in the riders' working areas. Labor process theory was applied to understand the behavior of riders who are under the control of algorithmic management. The article proposes policy recommendations to the state, advocating for the official recognition of riders' status as employees of platform companies and ensuring their protection under labor laws. This approach would make the employment conditions mandated by the law correspond with the actual hiring circumstances that occur. And it is a way to prevent accidents and health issues by fixing the root cause as well as giving them the rights and welfare they deserve.

Keywords: platform work, labor process theory, algorithmic management, precarious work, occupational health and safety

บทนำ

“บ่ายวันหนึ่งของปี 2564 ขณะขับรถจักรยานยนต์กลับจากส่งอาหารให้ลูกค้า เพื่อไปยังจุดพักรถมอเตอร์ประจำวัน นิด ไรเดอร์หญิงย่านเพชรเกษมธนบุรี ประสบเหตุที่เรียวตีกังวลมาโดยตลอด เมื่อรถบรรทุกขนาดเล็กคันหนึ่งวิ่งออกจากซอยตัดหน้ากระชั้นชิด การชนอย่างแรงทำให้เธอหมดสติ ถูกนำส่งโรงพยาบาล มีอาการบาดเจ็บร้ายแรง ตั้งجمกยบ ขาหัก กระดูกฝ่าเท้าหัก และนิ้วเท้าขาด ต้องเฝ้ารักษาตัวที่โรงพยาบาล 3 เดือน ฟ้นฟูสุขภาพอีก 6 เดือนก่อนทำงานได้ปกติ การรักษาพยาบาลใช้เงินจาก ประกันภัย พ.ร.บ. ของคุณุณี และได้รับค่าสินไหมทดแทนการขาดรายได้จำนวนหนึ่ง นิดมีลูกในวัยเรียน 3 คน ดูแลลูกคนเดียวเนื่องจากสามีเสียชีวิต ระหว่างหยุดงานขาดรายได้อย่างสิ้นเชิง เธอได้รับการช่วยเหลือทางการเงินจากแม่สูงวัย และเงินบริจาคช่วยเหลือเป็นครั้งคราวจากเพื่อนร่วมอาชีพ ปัจจุบันเธอกลับมาขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร ในสภาพร่างกายทุพพลภาพบางส่วน” (บันทึกภาคสนาม, 11 มกราคม 2566)

เรื่องราวของนิด สะท้อนสภาพการทำงานของคนขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์ม หรือ “ไรเดอร์” ซึ่งมีจำนวนหลายแสนคนในประเทศไทยปัจจุบัน ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพจากชั่วโมงทำงานยาวนานบนท้องถนน และความไม่มั่นคงในชีวิตที่เกิดขึ้นโดยสืบเนื่องกัน เป็นปัญหาร่วมของคนในอาชีพนี้ ปัญหานี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทย ในประเทศทั่วโลกคนทำงานลักษณะเดียวกันประสบปัญหาค้ำคลึงกัน อาชีพไรเดอร์ เป็นรูปแบบหนึ่งของงานแพลตฟอร์ม (platform work)¹ ซึ่งหมายถึงงานและการจ้างงานที่มีแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นสื่อกลางระหว่างแรงงานกับผู้ว่าจ้าง (Eurofound, 2018) หน่วยงานแห่งสหภาพยุโรปเพื่อความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA) แสดงความห่วงใยต่อคนงานแพลตฟอร์ม (platform workers) ซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา โดยชี้ว่าคนงานแพลตฟอร์ม

มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยและสุขภาพมากกว่าคนงานตามแบบแผนเดิม ทั้งในกลุ่มงานที่มีความเสี่ยงอยู่แล้ว เช่น งานขนส่ง งานช่าง รวมทั้งงานในกลุ่มอื่น ซึ่งนิยมจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มมากขึ้น คนงานแพลตฟอร์มมีสภาพการทำงานที่มีลักษณะพิเศษคือ ถูกควบคุมและสอดส่องการทำงานอย่างเข้มงวดด้วยเทคโนโลยี ทำงานด้วยความเร่งรีบ กดดัน สูญเสียความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในสภาพการทำงานเช่นนั้น บริษัทแพลตฟอร์มส่วนใหญ่อ้างว่าบริษัทเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีจับคู่ความต้องการระหว่างลูกค้า ไรเดอร์คือผู้รับจ้างอิสระ (independent contractors) ที่ใช้บริการของบริษัท บริษัทไม่ใช่นายจ้าง จึงไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน สภาพเช่นนี้ทำให้คนงานแพลตฟอร์มทำงานท่ามกลางความเสี่ยงสูง ไม่มีหน่วยงานภายนอกเข้าไปกำกับดูแลความปลอดภัยในการทำงาน ไรสิทธิและสวัสดิการแรงงาน และต้องแบกรับภาระความเสี่ยงทั้งหมดด้วยตัวเอง (EU-OSHA, 2021)

การตื่นตัวต่อความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและสุขภาพของคนงานแพลตฟอร์ม ดังตัวอย่างของ EU-OSHA เกิดจากความตระหนักว่า การเกิดขึ้นของงานแพลตฟอร์ม แม้ด้านหนึ่งส่งผลดีต่อเศรษฐกิจ แต่อีกด้านหนึ่ง อาจทำลายบรรทัดฐานการกำกับดูแลแรงงานที่มีพัฒนาการมานานกว่า 2 ศตวรรษ (ILO, 2021) ในประวัติศาสตร์ การต่อสู้ของแรงงานเพื่อลดชั่วโมงการทำงาน และป้องกันแก้ไขสภาพการทำงานที่เสี่ยงอันตราย ได้ทำให้เกิดสถาบัน กฎหมาย และอนุสัญญาสากลเพื่อกำกับดูแลสภาพการทำงาน กระทั่ง “อาชีวอนามัยและความปลอดภัย” (Occupational Health and Safety, OHS) กลายเป็นหัวข้อสำคัญด้านแรงงาน และนำไปสู่การบัญญัติกฎหมายเพื่อกำกับดูแลเรื่องนี้เป็นการเฉพาะ (History of Occupational Safety and Health. n.d.) แต่งานแพลตฟอร์ม ซึ่งอาศัยเทคโนโลยียุคใหม่เป็นเครื่องมือ ได้เปลี่ยนรูปแบบของงาน เปลี่ยนสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างผู้จ้างกับผู้รับจ้าง และสร้างความคลุมเครือของสภาพการจ้าง ส่งผลให้การกำกับดูแลแรงงานที่เคยเป็นมาอยู่ในสถานการณ์ท้าทาย (De Stefano, 2016)

ในสถานการณ์ใหม่ หน่วยงานนโยบายในประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศ ได้เร่งปรับปรุงการกำกับดูแลแรงงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง (De Stefano, 2016; 2021; Defossez, 2022) อย่างไรก็ตาม ในระยะเปลี่ยนผ่านของการปรับปรุงกฎระเบียบ คนงานแพลตฟอร์มส่งอาหารในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส อาศัยกระบวนการยุติธรรมในการเรียกร้องสิทธิของลูกจ้าง โดยเป็นโจทก์ฟ้องบริษัทแพลตฟอร์มให้บริษัทรับผิดชอบคนทำงานในฐานะลูกจ้าง การวินิจฉัยของศาลจึงมุ่งไปที่การพิสูจน์สภาพการจ้างงานภายใต้บริษัทแพลตฟอร์ม แม้ศาลแต่ละประเทศมีคำพิพากษาแตกต่างกันเป็นรายกรณี แต่แนวทางที่ใช้ร่วมกันคือ *การพิจารณาอำนาจของแพลตฟอร์มในการบังคับบัญชาการทำงานของไรเดอร์* จากหลักฐานต่างๆ เช่น การกำหนดค่าตอบแทน การติดตามสอดส่องการทำงาน การมีอำนาจเหนือการตัดสินใจรับหรือปฏิเสธงาน ทำงานหรือหยุดงาน การจูงใจด้วยผลประโยชน์ หรือการลงโทษทางวินัย หากบริษัทมีอำนาจบังคับบัญชาเหนือการทำงานไรเดอร์ในเชิงพฤตินัย ไม่ว่าสัญญาจ้างงานเป็นแบบใด ย่อมจัดว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัท บริษัทต้องปฏิบัติตามไรเดอร์ในฐานะลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่มีอยู่ (Defossez, 2022; ธรรมรัตน์, วันทนะสมบัติ และอนรรฆ พิทักษ์ธานิน, 2565; ธานี ชัยวัฒน์, กุลลินี มุทธากลิน, และกริยา กุลกลการ, 2565, 2565; ปกิตตา นิการวรรณ โชติกิตติกุล, 2564)

บทความนี้เกิดจากแรงผลักดันของข้อเท็จจริง ที่ไรเดอร์ในประเทศไทยจำนวนมากประสบอุบัติเหตุระหว่างทำงาน มีคนเสียชีวิต บาดเจ็บ พิการ ทุพพลภาพ² และอีกมากมีปัญหาสุขภาพหรือสุขภาพจิต³ พวกเขาต้องแบกรับผลกระทบที่เกิดขึ้นด้วยตัวเอง หรือพึ่งพาการดูแลของรัฐ โดยบริษัทแพลตฟอร์มไม่มีส่วนรับผิดชอบ หรือรับผิดชอบเพียงบางส่วนอย่างมีเงื่อนไข ด้วยข้ออ้างว่าไรเดอร์คือผู้รับจ้างอิสระ บทความนี้มีเป้าหมาย 3 ประการ ประการแรก โดยอาศัยหลักการพิจารณาอำนาจของแพลตฟอร์มในการบังคับบัญชาการทำงานของไรเดอร์ ดังกรณีต่างประเทศ บทความนี้จะพิสูจน์ให้เห็นว่า เมื่อ

พิจารณาการทำงานของโรเตอร์ภายใต้บริษัทแพลตฟอร์ม บริษัทมีอำนาจเชิงพฤติกรรมในการบังคับบัญชาการทำงานของโรเตอร์ ดังนั้นโรเตอร์จึงเป็นลูกจ้างของบริษัท ประการที่สอง แสดงให้เห็นว่าอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับสภาพการจ้างและสภาพการทำงานภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม และประการสุดท้าย แสดงให้เห็นสถานการณ์ไร้หลักประกันความเสี่ยงจากการทำงานในภาวะที่บริษัทอ้างว่าโรเตอร์คือผู้รับจ้างอิสระ และผลกระทบที่เกิดขึ้น

การนำเสนอต่อไปนี้ เริ่มจากทบทวนวรรณกรรม เริ่มด้วยทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ซึ่งเป็นแนวคิดหลักที่นำมาเป็นเครื่องมือวิเคราะห์สภาพการจ้างงานภายใต้แพลตฟอร์ม ตามด้วยแนวคิดงานไม่มั่นคง เพื่อช่วยประมวลและตีความข้อมูล จากนั้นนำเสนอบทวิเคราะห์ 3 หัวข้อหลัก ในช่วงท้ายสรุป อภิปราย และเสนอแนะ

ทฤษฎีกระบวนการแรงงานและการจัดการโดยอัลกอริทึม

ทฤษฎีกระบวนการแรงงาน (Labour Process Theory, LPT) มาจากงานของมาร์กซ์ (Marx, 1976) กระบวนการแรงงาน ในความหมายกว้าง หมายถึง กระบวนการผลิตสินค้าในระบบทุนนิยมที่แรงงานของมนุษย์ถูกแปรเป็นสินค้าหรือบริการ LPT ตามความคิดของมาร์กซ์ เป็นแนวการวิเคราะห์เพื่อเปิดเผยให้เห็นการขูดรีดของทุนเหนือแรงงานที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ทางการผลิต (Bottomore, 1991) กล่าวอย่างเจาะจงกระบวนการแรงงาน คือการจัดระบบงาน (work organization) เพื่อควบคุมแรงงานให้ทำงานอย่างเต็มกำลังในการสร้างมูลค่าส่วนเกิน (surplus value) ให้ได้มากกว่าค่าจ้างที่จ่ายแก่แรงงาน เพื่อสร้างผลกำไรสูงสุดแก่ทุน (Thompson, 1983) LPT ถูกวิจารณ์มาก แต่ก็ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในกลุ่มผู้ได้รับอิทธิพลจากมาร์กซ์ Braverman (1974) วิเคราะห์การผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมต้นทศวรรษที่ 20 ซึ่งเขาเรียกว่าระบบทุนผูกขาด (monopoly capital)

การควบคุมแรงงานเกิดขึ้นในระบบการผลิตแบบเทเลอร์ (Taylorism) บนการทำงานด้วยระบบสายพาน แบ่งงานออกเป็นส่วนใหญ่ๆ คนงานไม่จำเป็นต้องมีทักษะสูง (deskilled) ทำงานในลักษณะการประกอบชิ้นส่วนงานของตัวเองให้เสร็จ Burawoy (1979) ขยายความเพิ่มเติมว่า ในโรงงานอุตสาหกรรมไม่ได้มีแต่การควบคุม แต่มีการครอบงำทางอุดมการณ์ด้วย ทุนต้องการสร้างเสถียรภาพของกำไร แต่ก็ต้องอำพรางการขูดรีดแรงงาน ปฏิบัติการทางอุดมการณ์มุ่งหมายสร้างความยินยอมพร้อมใจ (consent) ทำให้แรงงานไม่รู้สึกแปลกแยก แต่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน และมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มกำลังสามารถ

แม้ LPT สร้างคำอธิบายได้อย่างมีน้ำหนัก แต่ถูกวิจารณ์จากหลายทิศทาง โดยรวมคือความเห็นที่ว่า LPT ถูกนำมาใช้อย่างสำเร็จรูป ไม่สอดคล้องกับความจริงที่ซับซ้อน เพราะธุรกิจในระบบทุนนิยมถูกขับเคลื่อนด้วยปัจจัยหลากหลาย เช่น การเงิน การตลาด ตลาดแรงงาน เทคโนโลยี ลักษณะสินค้า รวมทั้งในบริษัทหนึ่งมีหลายหน่วยการผลิต และในแต่ละหน่วยการผลิตมีหลายหน่วยย่อย การจัดการในแต่ละหน่วยไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกัน (Joyce & Stuart, 2021) นักทฤษฎี LPT เสนอทางออกต่อเรื่องนี้โดยแบ่งการควบคุมแรงงานออกเป็นหลายประเภทและระดับ Edwards (1990) แบ่งการควบคุมแรงงานเป็น การควบคุมทั่วไป (general control) ซึ่งเป็นการควบคุมประสิทธิภาพของการผลิตโดยรวม และการควบคุมในระดับเจาะจง (detailed control) ซึ่งเป็นการควบคุมระดับกระบวนการแรงงาน ท่ามกลางข้อถกเถียงและข้อเสนอที่ตามมาอีกจำนวนมาก ผู้สนับสนุน LPT ยืนยันว่าหัวใจของระบบทุนนิยม คือทุนออกเจยจากการขูดรีดมูลค่าส่วนเกินจากแรงงาน ทุนต้องควบคุมกระบวนการแรงงานด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ซึ่งมีความหลากหลาย มีพลวัต และอาจขัดแย้งกันเอง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ทุนจะพัฒนารูปแบบการควบคุมที่เฉพาะเจาะจงและมีประสิทธิภาพขึ้นมาเสมอ (Thompson and Smith, 2010)

ภายใต้การถกเถียงทางทฤษฎี LPT การศึกษารูปแบบการควบคุมภายใต้กระบวนการแรงงาน ถูกพัฒนาให้ชัดเจนมากขึ้น การควบคุมในองค์กร

(หรือในโรงงาน) อาจจำแนกได้เป็น 5 รูปแบบได้แก่ การควบคุมโดยตรง เทคโนโลยี ภาวะเยียบองค์กร บรรทัดฐาน และคอมพิวเตอร์ (direct, technical, bureaucratic, normative and computer control) ในทางปฏิบัติแต่ละองค์กรใช้วิธีการควบคุมโดยผสมผสานกัน (Thompson & van den Broek, 2010) ภายใต้เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การจัดการโดยอัลกอริทึม (algorithmic management, AM) เป็นรูปแบบใหม่ของการจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่ทำงานด้วยโปรแกรม software ซึ่งถูกออกแบบสำหรับการประมวลข้อมูล สั่งงาน กำกับการทำงาน ประเมินการทำงาน หรือนัยหนึ่งควบคุมแรงงานโดยอัตโนมัติ (Kellogg et al., 2020) ด้วยเหตุที่อัลกอริทึมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดระบบงานอย่างเป็นขั้นตอนและมีประสิทธิภาพสูง นักวิชาการบางท่านจึงเรียกว่า เป็นรูปแบบใหม่ของระบบการผลิตแบบเทเลอร์ หรือการผลิตแบบเทเลอร์ยุคดิจิทัล (neo-Taylorism or Digital Taylorism (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019)

แนวการวิเคราะห์การจัดการโดยอัลกอริทึมซึ่งพัฒนามาจาก LPT ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์งานแพลตฟอร์ม งานจำนวนหนึ่งให้ความสนใจกับบทบาทของเทคโนโลยีต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ เช่น Lee et al. (2015) ศึกษาการทำงานของอัลกอริทึมกับพฤติกรรมของคนทำงานในแพลตฟอร์ม งานจำนวนหนึ่งมุ่งวิจารณ์ข้ออ้างเรื่องความอิสระและความยืดหยุ่นของงานแพลตฟอร์ม เช่น Rosenblat & Stark (2016) เสนอว่าคนทำงานภายใต้แพลตฟอร์ม เช่น Uber และ Lyft ไม่มีความอิสระและความยืดหยุ่นตามที่บริษัทกล่าวอ้าง เพราะอัลกอริทึมควบคุมข้อมูลซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของคนงาน ทำให้คนงานตัดสินใจภายใต้ความไม่สมมาตรของข้อมูล (information asymmetries) ประกอบกับการจ่ายค่าตอบแทนตามสถานการณ์ (surge pricing) และการจัดอันดับตามผลงาน (rating) ทั้งหมดมีผลต่อการตัดสินใจของคนงาน ซึ่งเท่ากับว่าแต่บริษัทมีอำนาจทาง

อ้อมในการบังคับบัญชาคนงาน (indirect control) งานจำนวนหนึ่งมุ่งโต้แย้งข้ออ้างการเป็นตัวกลางให้บริการเทคโนโลยีของบริษัทแพลตฟอร์ม เช่น Gandini (2019) แสดงให้เห็นว่างานแพลตฟอร์มมีควบคุมงานไม่ต่างกับในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเท่ากับเกิดความสัมพันธ์ทางการผลิต (point of production) ระหว่างทุนกับแรงงาน จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าแพลตฟอร์มคือนายจ้างของแรงงาน ไม่ต่างกับเจ้าของโรงงานคือนายจ้างของแรงงาน นอกจากนี้มีงานศึกษาผลกระทบจาก AM ในแง่มุมอื่น เช่น Milkman et al. (2021) เสนอว่าแม้งานแพลตฟอร์มเพิ่มโอกาสการจ้างงานให้คนกลุ่มต่าง ๆ มากขึ้น แต่ยังมีเงื่อนไขขึ้นกับเพศสภาพและชนชั้น ไม่ต่างจากการจ้างงานตามแบบเดิม Tassinari & Maccarrone (2020) ท้าทายความเชื่อว่างานแพลตฟอร์มทำให้แรงงานรวมตัวกันได้ยาก โดยพบว่าภายใต้ความรู้สึกไม่เป็นธรรมในการจ้างงาน ได้เกิดการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการรวมกลุ่มในรูปแบบใหม่ ๆ ของแรงงาน

ท่ามกลางงานศึกษาจำนวนมาก Kellogg et al. (2020) ได้สร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎีเป็นแนวทางวิเคราะห์การทำงานของอัลกอริทึมไว้อย่างเป็นระบบ โดยรากฐานความคิดจาก LPT งานชิ้นนี้เสนอให้พิจารณาอัลกอริทึมในฐานะระบบการจัดการข้อมูลเพื่อควบคุมแรงงาน โดยมีภารกิจ 3 ด้านคือ *การกำกับการทำงาน* (work direction) โดยเทคนิค 2 ประการ ประการแรกคือการให้โอกาสคนงานตัดสินใจ แต่โน้มน้าวการตัดสินใจด้วยคำแนะนำ และให้ทางเลือกจำกัด ประการที่สอง การจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางส่วนที่บริษัทสงวนไว้ และจำกัดพฤติกรรมสิ่งไม่พึงประสงค์ในการทำงาน *การประเมินการทำงาน* (work evaluation) โดยการบันทึกประวัติการทำงานของคนงานทุกขั้นตอน นำข้อมูลมาใช้จัดลำดับผลงานและความนิยม (raking and rating) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการมอบหมายงานในครั้งหน้า และ*การสร้างวินัยในการทำงาน* (work discipline) โดยการให้รางวัล เช่น การให้โบนัส การให้สิทธิพิเศษ และการลงโทษ เช่น การไม่จ่ายงานให้ การทำให้ได้งานน้อยลง

หรือปิดระบบ ดังนั้นการจัดการโดยอัลกอริทึมใช้เทคนิคการควบคุมหลายประเภทในเวลาเดียวกัน โดยนายจ้างไม่ต้องควบคุมด้วยตัวเองโดยตรง

Joyce & Stuart (2021) เห็นว่า การวิเคราะห์ AM อาจยังไม่สามารถเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทุนกับแรงงานในงานแพลตฟอร์มได้ดีพอแน่นอนว่างานแพลตฟอร์มเป็นรูปแบบการจัดการแบบใหม่ แต่การจัดการนี้วางอยู่บนกลยุทธ์ (strategy) อื่น ๆ ซึ่งบางส่วนเป็นกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นมานานแล้ว และบางส่วนเป็นกลยุทธ์เชิงกฎหมาย จึงเสนอว่ากลยุทธ์การควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์มมี 3 ประการ ได้แก่ *ประการแรก การจัดการโดยอัลกอริทึม* โดยใช้อัลกอริทึมเป็นเครื่องมือจัดสรรงาน กำกับงาน ประเมินงาน จัดอันดับความสามารถในการทำงาน (ดังรายละเอียดที่กล่าวมาแล้ว) *ประการที่สอง ระบบค่าตอบแทน* ลักษณะที่บริษัทแพลตฟอร์มมีร่วมกันคือ การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น (piece-based) ซึ่งเป็นเทคนิคกระตุ้นการทำงานที่นายจ้างใช้มานาน นับตั้งแต่มีกฎหมายกำหนดมาตรฐานเวลาทำงานของคนงาน อันที่จริงการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น กับการจ่ายค่าตอบแทนตามเวลาทำงาน (time-based) ไม่ได้เป็นสองระบบที่แยกขาดกัน เพราะนายจ้างจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น โดยคำนวณจากเวลาในการทำงาน อีกนัยหนึ่งเป็นการใช้เวลาทำงานเป็นฐานการคำนวณค่าตอบแทนรายชิ้น การกำหนดอัตราค่าตอบแทนต่อชิ้นงานสามารถใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นการทำงานของคนงานได้ และ*ประการที่สาม การกำหนดสถานะของบริษัท* บริษัทแพลตฟอร์มมักนิยามตัวเองว่าเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี แพลตฟอร์มที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจบางราย จัดวางตัวเองไว้นอกกฎหมายควบคุมธุรกิจ หรือ “การเก็งกำไรภายใต้กฎหมายและการกำกับควบคุม” (legal and regulatory arbitrage) ดังที่บริษัท Uber ในสหรัฐอเมริกา เรียกตัวเองว่าผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี แทนที่จะเรียกตัวเองว่าผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ในหลายประเทศการกำหนดสถานะของบริษัทเช่นนี้ ทำให้บริษัทจ้างแรงงานได้โดยไม่ถูกกำกับด้วยกฎหมายคุ้มครองแรงงานสามารถลดต้นทุนจัดสวัสดิการแรงงาน และสามารถแก้ไขกฎระเบียบการจ้างงานได้ตามอำเภอใจ

งานไม่มั่นคงและความไม่มั่นคงจากงานแพลตฟอร์ม

งานไม่มั่นคง (precarious work) หมายถึงงานที่ไม่แน่นอน ไม่สม่ำเสมอ ขาดความมั่นคง แรงงานต้องแบกรับความเสี่ยงจากการทำงานด้วยตัวเอง โดยนายจ้างไม่มีส่วนรับผิดชอบ และแรงงานเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคมจากรัฐได้จำกัด (Kalleberg & Hewison, 2013) งานไม่มั่นคงมักเกิดขึ้นกับการจ้างงานไม่มาตรฐาน (non-standard employment) เช่น งานบางช่วงเวลา งานระยะสั้น งานชั่วคราว งานเหมาช่วง เนื่องจากเป็นงานระยะสั้น จึงไม่มีสัญญาจ้างงาน หรือสัญญาแบบไม่เป็นทางการ คนทำงานประเภทนี้ถูกจัดเป็นผู้รับจ้างอิสระ (independent contractor) หรือเจ้าของกิจการ (self-employed) ไม่ได้รับสิทธิและสวัสดิการตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน (Kalleberg, 2000) งานไม่มั่นคงมักเป็นงานค่าตอบแทนต่ำ ใช้ทักษะต่ำ และไม่ปลอดภัย ทำให้เกิดผลกระทบต่อแรงงานทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ (Rubery et al., 2018)

งานไม่มั่นคง ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือเป็นงานชั่วคราว ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการจ้างงานที่ให้ประโยชน์กับทุน ในกระแสโลกาภิวัตน์และเสรีนิยมใหม่ งานไม่มั่นคงขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วโลก และการจ้างงานแบบยืดหยุ่น (flexible employment) เป็นกลยุทธ์สำคัญของการสะสมทุนในสถานการณ์ใหม่ (Kalleberg & Hewison, 2013) เมื่อนำเอาลักษณะของงานไม่มั่นคงซึ่งเกิดขึ้นมาก่อน มาทาบวัดกับงานแพลตฟอร์มในปัจจุบัน จะเห็นว่างานแพลตฟอร์มเป็นงานไม่มั่นคง และมีพลวัตไปในทิศทางของความไม่มั่นคงมากขึ้น Fleming (2017) ระบุว่าภารกิจปิดเปื้อนความสัมพันธ์การจ้างงานระหว่างแพลตฟอร์มกับแรงงาน ให้แรงงานเป็นผู้รับจ้างอิสระ โดยอาศัยช่องว่างทางกฎหมาย เป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบต้นทุนและความเสี่ยงของเจ้าของกิจการ ไปให้แรงงานในระดับปัจเจกบุคคลแบกรับ Lehdonvirta (2016) ชี้ว่าแรงงานแพลตฟอร์มซึ่งเป็นการทำงานคนเดียว กระจุกกระจาย แข่งขันกันเอง ทำให้สำนักความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีน้อย อำนาจต่อรอง

กับทุนจึงลดน้อยลง Todoli-Signes (2017) ชี้สภาพการทำงานเป็นครั้งคราว หรือ “งานกิ๊ก” (Gig Work) ภายใต้อาณัติของรัฐและถูกควบคุมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้คนงานมีสภาพพึ่งพาต่อแพลตฟอร์มสูง และถูกขับเคลื่อนโดยเทคโนโลยีให้ทำงานอย่างหนัก ด้วยลักษณะดังกล่าวมานักวิชาการบางท่านเห็นว่างานแพลตฟอร์มคือ “ความไม่มั่นคงอย่างยิ่งยวดรูปแบบใหม่ ในความสัมพันธ์ด้านแรงงาน” (new ultra-precarious labour relations) (Zwick, 2018)

เมื่อพินิจงานไม่มั่นคง โดยมุ่งประเด็นความปลอดภัยและสุขภาพงานจำนวนหนึ่งชี้ว่าแรงงานแพลตฟอร์มมีปัญหาในประเด็นนี้มากเป็นพิเศษ Fox et al., (2019) ศึกษางานกิ๊กในสหราชอาณาจักรพบว่า ลักษณะของงานกิ๊กซึ่งเป็นงานชั่วคราว ค่าตอบแทนต่ำ งานด่วน และไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน นำไปสู่ปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตของคนทำงานอย่างมาก Glavin & Schieman (2022) พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของสุขภาพจิตกับระดับความพึ่งพาต่องานแพลตฟอร์ม คนงานยังพึ่งพารายได้จากงานแพลตฟอร์มมาก ยังมีความเครียดสะสมและปัญหาสุขภาพจิตมาก Gregory (2020) กรณีศึกษาประเทศสกอตแลนด์ ชี้ประเด็นด้านความเสี่ยงในมุมมองของคนงานส่งอาหารใน 3 มิติคือ *ความเสี่ยงด้านร่างกาย* จากอุบัติเหตุและสุขภาพในการทำงาน และการไม่มีหลักประกันด้านสุขภาพ *ความเสี่ยงด้านการเงิน* จากค่าตอบแทนต่ำ ไม่แน่นอน ไม่สม่ำเสมอ และ *ความเสี่ยงด้านข้อมูลข่าวสาร* จากการได้ข้อมูลจากแพลตฟอร์มอย่างไม่ครบถ้วนจึงขาดอำนาจตัดสินใจ ไม่เข้าใจกฎการทำงานอย่างชัดเจน การเก็บข้อมูลส่วนบุคคล และการสอดแนมการทำงานโดยอัลกอริทึม และคนงานมักจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นด้วยการทำให้เป็นปัญหส่วนตัว เป็นเรื่องปกติ และพยายามลดความเสี่ยงด้วยตัวเอง (privatizing, normalizing and minimizing risks) ซึ่งมีนัยว่าคนงานจำยอมต่อสภาพที่เกิดขึ้นมากกว่ามองว่าบริษัทต้องเข้ามารับผิดชอบ Christie & Ward (2019) ศึกษาแรงงานกิ๊กภาคขนส่งในสหราชอาณาจักร

อาณาจักร ได้ข้อสรุปปัจจัยเสี่ยงต่ออุบัติเหตุจากการทำงาน 4 ประการคือ 1) ความกดดันในการทำงานที่เร่งรีบ 2) การเสียสมาธิในการขับขี่ เนื่องจากต้องคอยดูกับคำสั่งงานบนหน้าจอเครื่องมือสื่อสาร 3) ความเหนื่อยล้าจากชั่วโมงทำงานที่สูงกว่าปกติ และ 4) การเลือกที่จะขับขี่ด้วยความเสี่ยง เพราะต้องการงานให้ได้มากขึ้นและมีรายได้สูงขึ้น จึงขับขี่ในยามสภาพอากาศไม่อำนวย หรือขับขี่ผิดกฎจราจร

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งสองหัวข้อ บทความนี้นำข้อเสนอของ Joyce & Stuart (2021) มาใช้วิเคราะห์การคุมแรงงานของแพลตฟอร์มผ่านกลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ การจัดการโดยอัลกอริทึม การจ่ายค่าตอบแทน และการใช้ช่องว่างทางกฎหมาย ในส่วนการวิเคราะห์ AM ใช้ข้อเสนอของ Kellogg et al. (2020) เพื่อสำรวจการทำงานของอัลกอริทึม ในขั้นตอนการกำกับงาน การประเมินงาน และการสร้างวินัยในการทำงาน และในการวิเคราะห์ความเสี่ยงของอุบัติเหตุและสุขภาพ รวมทั้งความไม่มั่นคงในการทำงานของไรเดอร์ ใช้แนวทางของ Christie & Ward (2019) เพื่ออธิบายสาเหตุและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย ซึ่งเป็นการวิจัยเอกสาร ผสานกับการวิจัยภาคสนาม การวิจัยเอกสารรวบรวมข้อมูลเงื่อนไขการให้บริการตลอดจนวิธีการ และกฎระเบียบในการทำงานของไรเดอร์ภายใต้บริษัทแพลตฟอร์มส่งอาหารยอดนิยม 3 ราย โดยสำรวจข้อมูลจากเว็บไซต์ของบริษัทในอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบข้อมูลกับการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เผยแพร่ในช่วงที่ผ่านมา (ดู บรรณานุกรม) รวมถึงข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ปรากฏในอินเทอร์เน็ต การวิจัยภาคสนามเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดประชุม และการสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2566 การสัมภาษณ์

เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลหลักคือไรเดอร์ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลและจังหวัดใกล้เคียง (21 คน) เชียงใหม่ (7 คน) และอุบลราชธานี (7 คน) ให้ความสำคัญกับไรเดอร์ที่เคยประสบอุบัติเหตุ โดยเฉพาะอุบัติเหตุร้ายแรง ถึงปานกลาง โดยไม่จำกัดว่าทำงานภายใต้แพลตฟอร์มใด ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 35 คน เป็นผู้เคยประสบอุบัติเหตุ 23 คน ไม่เคยประสบอุบัติเหตุ 12 คน อายุต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 59 ปี อายุเฉลี่ย 37 ปี เพศชาย 23 คน เพศหญิง 12 คนส่วนใหญ่ (ประมาณ 2 ใน 3) ประกอบอาชีพไรเดอร์เป็นอาชีพหลัก การประชุมเป็นการสนทนากลุ่ม/การประชุมเชิงปฏิบัติการ/การเสวนาทางวิชาการ ซึ่งจัดขึ้นรวม 6 ครั้ง ในแต่ละครั้งมีไรเดอร์เป็นผู้ร่วมประชุมหลัก บางครั้งมีผู้เชี่ยวชาญหรือนักพัฒนาองค์กรเอกชนเข้าร่วม การสังเกตการณ์การทำงานของไรเดอร์ที่จุดจอดพักหลายครั้ง และการขุมขุมเรียกร้องสิทธิของไรเดอร์ 1 ครั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ

การควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์มส่งอาหาร (food delivery platform) เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจส่งอาหาร ซึ่งประกอบด้วยผู้เล่นทางธุรกิจ 4 ฝ่าย ได้แก่ บริษัทแพลตฟอร์ม ร้านอาหาร ผู้ใช้บริการ และไรเดอร์ โดยบริษัทแพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ให้บริการส่งอาหารกับไรเดอร์ และร้านอาหาร รายได้ของแพลตฟอร์มมาจากค่าดำเนินการ (commissions) จากร้านอาหารและไรเดอร์ ค่าธรรมเนียมจากผู้ให้บริการ (fee) และรายได้อื่นๆ เช่น ค่าโฆษณา ค่าการตลาด ค่าสมาชิก ส่วนรายได้ของไรเดอร์มาจากค่าตอบแทนที่บริษัทแพลตฟอร์มจ่ายให้ตามอัตราที่บริษัทกำหนด (บุญญภพ และภัทรพล, 2564) งานวิจัยที่ผ่านมาได้ให้รายละเอียดของธุรกิจของแพลตฟอร์มความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ ลักษณะประชากร สภาพการทำงาน การคุ้มครองทางสังคม และความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของไรเดอร์ไว้แล้ว (ดู เกรียงศักดิ์และวรดุลย์, 2563; อรรถนัฐ

และอนรรฆ, 2565; ธานี, กุลลณี, และกริยา, 2565; สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย, 2565) เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ ในมิติความสัมพันธ์ทุน-แรงงานในระบบทุนนิยมให้ดีขึ้น หัวข้อนี้วิเคราะห์ การควบคุมแรงงานของแพลตฟอร์ม ภายใต้กลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ การกำหนดสถานะของบริษัทแพลตฟอร์มเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี การให้ค่าตอบแทน รายขึ้น และการจัดการโดยอัลกอริทึม (Joyce & Stuart, 2021) การอภิปราย ข้างหน้าเป็นกรณีศึกษาบริษัทแพลตฟอร์ม 3 ราย ได้แก่ แพลตฟอร์มยอดนิยม (แพลตฟอร์ม A) แพลตฟอร์มคู่แข่ง (แพลตฟอร์ม B) และแพลตฟอร์มที่เคย ได้รับความนิยม (แพลตฟอร์ม C) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การกำหนดสถานะของบริษัทแพลตฟอร์มเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี

โมเดลธุรกิจของธุรกิจแพลตฟอร์มคือ การกำหนดสถานะของบริษัท เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี “ตัวกลาง” จับคู่ความต้องการระหว่างแรงงาน/ ผู้ให้บริการอิสระ (independence contractor) กับลูกค้า (customer) ลูกค้าเพียงแต่ลงทะเบียนและใช้งานผ่านแอปพลิเคชันของบริษัท บริษัทจะ ทำหน้าที่เชื่อมความต้องการของลูกค้าเข้ากับผู้ให้บริการ เมื่อสินค้าและบริการ ถึงมือลูกค้า บริษัทจะหักเงินจำนวนหนึ่งเป็นค่าธรรมเนียมการดำเนินการ ของบริษัท (Shapiro, 2017) แต่ในมุมมองของทฤษฎีกระบวนการแรงงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงงาน/ผู้ให้บริการ-บริษัท-ลูกค้า ไม่ได้เป็นไปอย่าง ตรงไปตรงมา เพราะในทางปฏิบัติบริษัทมีบทบาทและอำนาจมากกว่าการเป็น ตัวกลาง ในแง่ที่บริษัทแพลตฟอร์มจึงอาศัยเทคโนโลยี เป็นเครื่องมืออำพราง สถานะทางธุรกิจที่แท้จริงและความรับผิดชอบที่พึงมีต่อแรงงาน (Gandini, 2019)

แพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ผู้เขียนสำรวจ เว็บไซต์ของบริษัทแพลตฟอร์มและพบว่าบริษัทได้นิยามตัวเองเป็นผู้ให้ บริการเทคโนโลยีตัวกลางในการสั่งอาหาร พร้อมกับนิยามแรงงานส่งอาหาร ให้เป็นผู้รับจ้างอิสระ พื้นที่ของการนิยามและกำหนดความสัมพันธ์การจ้างงาน

ดังกล่าวเกิดขึ้นในขั้นตอนการสมัครเข้าเป็นไรเดอร์ภายใต้แอปพลิเคชันของบริษัท

พิจารณาการสมัครเป็นไรเดอร์ภายใต้แพลตฟอร์มในระบบออนไลน์ แม้ว่าแต่ละบริษัทมีรายละเอียดการกรอกข้อมูลผู้สมัครแตกต่างกัน แต่มีขั้นตอนสำคัญคล้ายกันคือ การยินยอมข้อกำหนดของบริษัท หรือยอมรับสัญญาจ้างงานตามที่บริษัทกำหนด เช่น กรณีแพลตฟอร์ม A ในขั้นแรกของการสมัครคือการลงทะเบียนเป็นพาร์ทเนอร์คนขับซึ่งผู้สมัครต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคลที่หน้ากรอกข้อมูลนี้ทางด้านล่างของหน้าจอมีข้อความ “คลิกที่นี่” และข้อความขนาดเล็กมากเขียนว่า “การคลิกปุ่มนี้เพื่อใช้บริการ หมายความว่าข้าพเจ้าตกลงให้บริษัท A มีสิทธิ์รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลที่ข้าพเจ้าเตรียมให้โดยเป็นไปตามประกาศความเป็นส่วนตัว และข้าพเจ้าตกลงปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บริการ ซึ่งข้าพเจ้าได้อ่านและทำความเข้าใจเรียบร้อยแล้ว” หากผู้สมัครแตะไปที่ป้ายข้อความ ระบบจะนำไปสู่รายละเอียดที่กำหนดไว้ และไม่ว่าผู้สมัครจะเข้าไปอ่านรายละเอียดหรือไม่ก็ตาม ผู้สมัครต้อง “คลิกที่นี่” จึงลงทะเบียนสำเร็จ

ในรายละเอียดข้อกำหนดซึ่งมีความยาวหลายหน้ากระดาษ โครงสร้างของเนื้อหาแบ่งเป็นหลายหมวด เช่น คำจำกัดความ คำรับรอง ข้อผูกพัน การร้องเรียน การสงวนสิทธิ์ของบริษัท เป็นต้น พิจารณาในประเด็นสำคัญ เช่น การนิยามตัวเอง แพลตฟอร์ม A ระบุว่า ...คือบริษัททางเทคโนโลยีที่ให้บริการแพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภค... แพลตฟอร์ม B ระบุว่า ...เป็นเจ้าของผู้พัฒนา และให้บริการแอปพลิเคชัน โดยทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มด้านเทคโนโลยีสำหรับพนักงานจัดส่งเพื่อติดต่อกับผู้ใช้ที่ส่งคำสั่ง... ในประเด็น สถานะของไรเดอร์ แพลตฟอร์ม A ระบุว่า [ไรเดอร์คือ] “พาร์ทเนอร์” หมายถึง บุคคลภายนอกที่เป็นอิสระ... ที่จัดหาโซลูชัน (การอาหารหรือเครื่องดื่มของชำ และ/หรือ ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ) แพลตฟอร์ม B ระบุว่า ... คือ “พนักงานจัดส่ง” หมายถึง พนักงานจัดส่ง คนขับรถ หรือคนขับที่เข้าสู่ระบบ

และใช้แอปพลิเคชัน...และท่านตกลงที่จะไม่ถือตนว่าเป็นลูกจ้าง ตัวแทน หรือผู้แทนของบริษัทฯ ส่วนแพลตฟอร์ม C ซึ่งมีรูปแบบสัญญาเป็น “การจ้างทำของ” ระบุว่า ไรเดอร์คือ “ผู้รับจ้างอิสระ” ในการให้บริการแก่บริษัทฯ และมีลูกจ้าง พนักงาน ตัวแทน หรือหุ้นส่วนของบริษัทฯ ในประเด็นการสงวนสิทธิ์ของบริษัท แพลตฟอร์ม A ระบุว่า ...อาจแก้ไขข้อกำหนดต่าง ๆ ในข้อตกลงเมื่อใดก็ได้ และการแก้ไขจะมีผลบังคับใช้เมื่อประกาศลงบนเว็บไซต์...หรือบนแอปพลิเคชัน คุณมีหน้าที่ในการทบทวนและตรวจสอบข้อตกลงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอว่ามีการแก้ไขหรือไม่ แพลตฟอร์ม B ระบุว่า ข้อกำหนด...อาจมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเป็นครั้งคราว โดยจะมีการประกาศการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบนแอปพลิเคชัน ซึ่งพนักงานจัดส่งจะต้องอ่านและยอมรับในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อนที่จะพนักงานจัดส่งจะใช้แอปพลิเคชันต่อไป... แพลตฟอร์ม C ระบุว่า กรณีที่ผู้รับจ้างอิสระไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือคำรับรองใด ๆ ตามที่กำหนด บริษัทฯ มีอำนาจในการระงับไม่ให้ผู้รับจ้างอิสระสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน... หรือลงโทษในรูปแบบอื่น ๆ หรือยกเลิกสัญญา... เป็นต้น

ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เมื่อสอบถามว่าในการสมัครงานได้อ่านข้อกำหนดของบริษัทก่อนให้ความยินยอมหรือไม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า อ่านแบบผ่าน ๆ เพราะเอกสารมีความยาวมาก ในขณะที่บางคนบอกว่าไม่สนใจจะอ่าน เพราะไม่ว่าข้อตกลงเขียนว่าอย่างไรก็จะสมัคร ไม่ว่าไรเดอร์จะอ่านข้อกำหนดของบริษัทหรือไม่ก็ตาม การให้การยินยอมข้อกำหนดของบริษัทนับเป็นนิติกรรมระหว่างสองฝ่าย ที่ยอมรับแต่เบื้องต้นว่า แพลตฟอร์มคือผู้ให้บริการเทคโนโลยี ซึ่งเท่ากับว่าไรเดอร์ยอมรับว่าเป็นผู้รับจ้างอิสระ และบริษัทมีอำนาจโดยสมบูรณ์ในปรับเปลี่ยนข้อกำหนดการใช้เทคโนโลยีของบริษัท

การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น

ธุรกิจแพลตฟอร์มไม่ได้ใช้แต่กลยุทธ์ใหม่ในการควบคุมแรงงานเท่านั้น แต่ยังนำกลยุทธ์ดั้งเดิมมาใช้ด้วย การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น (piece rate) เป็นวิธีจ่ายค่าตอบแทนที่เกิดขึ้นมานานแล้ว นิยมใช้ในอุตสาหกรรมที่เป็นการทำงานแบบซ้ำ ๆ หรืองานที่นายจ้างต้องการควบคุมการทำงานอย่างเข้มข้น เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ ตัดเย็บเสื้อผ้า ขนส่ง การเกษตร และมักใช้กับการจ้างงานแบบจ้างเหมา หรืองานที่รับไปทำที่บ้าน (Borino, 2018) การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น สามารถใช้เป็นเทคนิคกระตุ้นการทำงานของแรงงาน โดยใช้อัตราค่าตอบแทนต่อชิ้นงานเป็นสิ่งจูงใจ เช่น เมื่อนายจ้างต้องการให้แรงงานทำงานเร็วขึ้น จะลดอัตราค่าตอบแทนต่อชิ้นงานให้ต่ำลง แรงงานจะตอบสนองด้วยการเร่งมือทำงาน ให้ได้ชิ้นงานมากขึ้นเพื่อให้ได้รายได้ตามที่คาดหวังในแต่ละวัน (Burawoy, 1979)

การนำวิธีการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้นมาใช้ในงานแพลตฟอร์มส่งอาหาร มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์การกำหนดให้แรงงานเป็นผู้รับจ้างอิสระ ซึ่งไรเดอร์จะได้ค่าตอบแทนจากแพลตฟอร์มเมื่อทำงานสำเร็จแต่ละครั้ง ขณะเดียวกันค่าตอบแทนรายชิ้นเป็นเครื่องมือควบคุมอุปทานแรงงาน เช่น ในช่วงที่ต้องการให้มีไรเดอร์เข้ามาทำงานในระบบมาก ก็ให้ค่าตอบแทนต่อชิ้นในอัตราสูง จะมีคนสมัครเข้ามาทำงานมากขึ้น และเมื่อต้องการลดอุปทานแรงงาน ก็ลดค่าตอบแทนต่อชิ้นงานให้ต่ำลง จะมีคนออกจากอาชีพนี้ไป

ภายใต้หลักการจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น แต่ละแพลตฟอร์มมีวิธีคำนวณค่าตอบแทนแตกต่างกัน ตัวอย่าง เช่น ในปี 2563 แพลตฟอร์ม A กำหนดโครงสร้างรายได้ของไรเดอร์ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ค่าบริการจากการส่งอาหาร 50 บาท/ครั้ง (บริษัทหักค่าคอมมิชชัน 15%) 2) ค่าส่งที่ได้จากลูกค้า 10 บาท/ออเดอร์ (บริษัทหักค่าคอมมิชชัน 10%) 3) ค่าส่งเมื่อระยะทางเกิน 6 กิโลเมตร ๆ ละ 10 บาท (บริษัทหักค่าคอมมิชชัน 15%) อย่างไรก็ตาม

ก็ตาม โครงสร้างรายได้ของไรเดอร์ถูกปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งตามวาระที่บริษัทเห็นสมควร (ดู ธานี, กุลลินี, และกริยา, 2565: 2-7)

ไรเดอร์ส่วนใหญ่จำโครงสร้างค่าตอบแทนไม่ได้ หรือไม่แน่ใจ แต่พวกเขาเรียกผลรวมสุทธิของค่าตอบแทนซึ่งแสดงในแอปหน้าจอของตัวเองเมื่อทำงานแต่ละครั้งว่า “ค่ารอบ” กลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีประสบการณ์คล้ายกันคือ หันมาประกอบอาชีพไรเดอร์ในช่วงโควิด-19 แพร่ระบาด (พ.ศ. 2563-2564) เพราะค่ารอบดึงดูดใจ บางคนตกงานเพราะโควิด-19 บางคนลาออกจากการเป็นลูกจ้างประจำมาสู่อาชีพนี้เต็มตัว แต่เมื่อเข้าสู่ปี 2565 ปัญหาที่พบร่วมกันคือ ค่ารอบลดลงประมาณร้อยละ 30 จำนวนรอบการทำงานต่อวันโดยเฉลี่ยลดลงเพราะมีคนหันมาประกอบอาชีพนี้จำนวนมากขึ้น และแต่ละคนมีชั่วโมงทำงานต่อวันสูงขึ้นเพื่อให้ได้รายได้พอเพียงต่อความต้องการ

เช่น “นิต” ไรเดอร์กรุงเทพฯ แพลตฟอร์ม A กล่าวว่า ในช่วงแรกได้ค่ารอบประมาณ 50 บาท วิ่งแต่เช้าจนถึงประมาณ 1 ทุ่ม แต่ปัจจุบัน ค่ารอบลดลงเหลือประมาณ 30 บาท ในวันหนึ่งจึงต้องทำงานยาวนานกว่า 12 ชั่วโมงให้ได้เงินพอเลี้ยงครอบครัว (นิต, การสัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2565) “ฝน” ไรเดอร์เชียงใหม่สังกัดแพลตฟอร์ม C ซึ่งเคยเป็นแพลตฟอร์มยอดนิยมในจังหวัดนี้มาก่อน กล่าวว่า “ช่วงแรก ๆ ที่ขั้บรายได้แตะเกือบ 20,000 บาทต่อเดือน ทำงานเฉลี่ยวันละ 10 ชั่วโมง อาทิตย์หนึ่งหยุด 1 วัน แต่ปัจจุบันตั้งแต่เดือนที่แล้วมาไม่ได้หยุดเลย และแต่ละวันทำงานยาวนานมากขึ้น เพราะว่ารายได้ลดลงเยอะ” (ฝน, การสัมภาษณ์, 12 กันยายน 2565) “ต้น” ไรเดอร์อุบลราชธานี ขับในแพลตฟอร์ม A เป็นหลัก และ แพลตฟอร์ม B เสริมในเวลาเดียวกัน เล่าว่า “ตอนนั้นปกติออกจากบ้าน 8 โมงเช้า เข้าบ้านเที่ยงคืน เวลาเท่าเดิม แต่ได้รอบเฉลี่ยประมาณ 20 รอบ วันไหนดีที่สุดคือไม่เกิน 25 รอบรายได้เหลือ 10,000 กว่าบาท เพราะเดี๋ยวนี้ค่ารอบมันลดลง เหลือประมาณ 28 บาท อินเซนทิฟก็ไต่ยากขึ้น งานแบชก็เยอะขึ้น คนขับก็เยอะขึ้น มันแยกลงไปหมด” (ต้น, การสัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565)

การจัดการโดยอัลกอริทึม

การจัดการโดยอัลกอริทึมเป็นหัวใจของงานแพลตฟอร์ม การจัดการโดยอัลกอริทึมเป็นวิธีการจัดระบบงาน (mode of work organization) ของแพลตฟอร์มแรงงาน หากเปรียบเทียบกับโรงงานตามแบบเดิม การจัดระบบงานครอบคลุมตั้งแต่การส่งวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต การควบคุมการทำงานของแรงงานทุกขั้นตอนการผลิต จนกระทั่งได้ผลผลิตในขั้นสุดท้าย ในบริบทของงานแพลตฟอร์ม การทำความเข้าใจการจัดระบบงาน อาจพิจารณาจากการทำงานของอัลกอริทึมใน 3 ด้าน (Kellogg et al., 2020) ดังต่อไปนี้

การกำกับงาน

การกำกับงาน (work direction) หมายถึง การกำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่จะต้องทำ ทำอย่างไร และทำในเวลาเท่าใด การทำงานของไรเดอร์แต่ละวันเริ่มต้นด้วยการเข้าใช้งานระบบ (log in) เมื่อล็อกอินแล้วเท่ากับว่าไรเดอร์เข้าประจำสถานีพร้อมทำงาน การกำกับงานของแพลตฟอร์มถูกกำหนดไว้แล้วอย่างเป็นระบบ ไรเดอร์มีหน้าที่เรียนรู้การทำงานทุกขั้นตอน พิจารณาตัวอย่างขั้นตอนการทำงานของไรเดอร์ ในเว็บไซต์ของบริษัท A อธิบายขั้นตอนการทำงานของไรเดอร์ไว้ดังนี้

เริ่มจากลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน เมื่อมีงานเข้ามา หน้าจอร์บงานจะด้งขึ้น ไรเดอร์ต้องตรวจสอบค่าอาหาร ค่าจัดส่ง... ต้องกดปุ่มยอมรับคำสั่งซื้อภายใน 20 วินาที...หน้าจอก็จะแสดงแผนที่แสดงตำแหน่ง (GPS) ของร้าน และปลายทางส่งอาหาร...เมื่อถึงร้านอาหาร กดปุ่มฉันอยู่ที่ร้านอาหาร แสดงรายการอาหารต่อร้านค้า.. แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบราคา.. ชำระเงิน...ในขั้นตอนการรับอาหารจากร้านอาหาร กดถ่ายภาพใบเสร็จ ส่งภาพให้ลูกค้า...เดินทางไปยัง

ที่จัดส่ง เมื่อถึงปลายทางกดปุ่มฉันอยู่ที่ปลายทางแล้ว ส่งอาหารและ
ใบเสร็จให้ลูกค้า.. เก็บเงินจากลูกค้า... กดปุ่มตกลง เป็นอันจบงาน

ภายใต้เทคโนโลยีของบริษัทแพลตฟอร์ม การกำกับงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อัลกอริทึมสามารถควบคุมการทำงานของแรงงานแบบทันทีทันใด (real time) อย่างเป็นขั้นตอน การมีเวลาจำกัดในการกรับงานทำให้ไรเดอร์ต้องพร้อมทำงาน ไม่ค่อยปฏิเสธงาน (เพราะจะมีผลเสีย-จะกล่าวข้างหน้า) การกำหนดให้ทำงานเป็นขั้นตอน และรายงานที่ละขั้นตอน ทำให้งานไม่ผิดพลาด ทราบความคืบหน้าการทำงาน การมี GPS ทำให้ทราบเป้าหมายและเส้นทางการเดินทาง รู้ระยะทางสำหรับคำนวณเงินค่าตอบแทนและประเมินระยะเวลาการทำงาน ในขณะที่แอปของลูกค้า (ผู้สั่งอาหาร) ระบบแจ้งความคืบหน้าการทำงานของไรเดอร์แต่ละขั้นตอน ในระหว่างนั้นไรเดอร์และลูกค้าสามารถส่งข้อความถึงกัน หรือโทรศัพท์สอบถามข้อมูลโดยผ่านระบบของแอปได้ ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้ลูกค้าเป็นผู้ควบคุมการทำงานของไรเดอร์ด้วย บางบริษัท เช่น แพลตฟอร์ม C หากไรเดอร์ไปถึงที่หมายช้ากว่าปกติ หรือออกนอกเส้นทาง อัลกอริทึมจะส่งข้อความเตือนจากบริษัท

การกำกับงานไม่เพียงแต่ติดตามการทำงานของไรเดอร์ทุกขั้นตอนเท่านั้น แต่อัลกอริทึมยังถูกออกแบบให้เป็นสื่อสร้างเงื่อนไขกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และชักนำการตัดสินใจของแรงงานด้วย เทคนิคหนึ่งที่น่าสนใจคือการจูงใจด้วยการให้ผลประโยชน์มากขึ้น ดังกรณีการรับงานของไรเดอร์ซึ่งทำได้ 2 รูปแบบ รูปแบบแรกคือ การกรับงานด้วยตัวเองภายใน 20 วินาทีกับอีกรูปแบบหนึ่งคือ การตั้งค่างานอัตโนมัติ แบบแรกมีข้อดีกับไรเดอร์คือ สามารถเลือกงานได้ ว่าคุ่มค่าที่จะรับงานหรือไม่ แต่มีข้อเสียกับบริษัทคือ ทำให้ส่งงานได้ช้า บริษัทจึงแก้เกมด้วยการ ตั้งค่าให้ผู้รับงานอัตโนมัติเห็นงานมากกว่า ผลที่เกิดขึ้นก็คือไรเดอร์จำนวนมากหันมาตั้งค่างานแบบอัตโนมัติ เพื่อให้มีโอกาสได้งานขึ้น บริษัทได้ประโยชน์ ขณะที่ไรเดอร์จำต้องรับงานบางงานที่ไม่อยากรับ

เทคนิคอีกประการหนึ่งที่บริษัทนิยมใช้ก็คือ การปิดบังหรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลลดทอนอำนาจการตัดสินใจของไรเดอร์ เทคนิคนี้นำมาใช้กับการชี้แนะให้ไรเดอร์รับงาน “แบช” (batch) หรืองานหลายคำสั่งซื้องานแบชคืองานที่ไรเดอร์รับงานหนึ่งครั้ง โดยมีออเดอร์ของลูกค้ามากกว่า 1 ราย ไรเดอร์ต้องซื้ออาหารจากร้านค้า 1 ร้านหรือมากกว่านั้น ไปส่งให้ลูกค้ามากกว่า 1 ราย โดยออเดอร์แรกได้ค่าตอบแทนราคา แต่ออเดอร์ที่สองได้ค่าตอบแทนตามครึ่งราคา ไรเดอร์ส่วนใหญ่จึงไม่ชอบงานแบช เพราะต้องทำงานอย่างเร่งรีบกดดัน และรู้สึกว่าถูกบริษัทเอาเปรียบค่าตอบแทน

สำหรับไรเดอร์ที่ตั้งค่ารับงานอัตโนมัติ มีเสียงบ่นด้วยความไม่พอใจว่า ถูก “ยัด” งานแบชบ่อยครั้ง ท่ามกลางความไม่พอใจต่อการถูกการยัดงานแบช ในช่วงปลายปี 2565 บริษัทประกาศว่าเพื่อความเป็นธรรม บริษัทได้ปรับเปลี่ยนวิธีรับงานแบช คือแจ้งในหน้าจอแต่ต้นว่าเป็นงานแบช เพื่อเปิดโอกาสไรเดอร์ตัดสินใจว่าจะรับงานหรือไม่ การสัมภาษณ์ไรเดอร์ที่เชียงใหม่ทำให้พบว่า แม้บริษัทให้ข้อมูลงานแบชแต่ต้น แต่กลับใช้เทคนิคการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน คือไม่ให้ข้อมูลระยะทางไปจุดส่งสินค้ารายที่ 1 และจุดส่งสินค้ารายที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญต่อการตัดสินใจของไรเดอร์ จึงเท่ากับว่าไรเดอร์มีทางเลือกเพียงรับงาน หรือปฏิเสธงาน โดยข้อมูลไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจผลลัพธ์ก็คือไรเดอร์จำนวนหนึ่งยอมที่จะกดรับงานไว้มาก่อน เพราะไม่ยากพลาดงาน และหลายคนก็พบว่า งานชิ้นที่สองต้องวิ่งไกล ไม่คุ้มเหนื่อย แต่ก็ปฏิเสธงานไม่ได้แล้ว

การประเมินงาน

การประเมินงาน (work evaluation) คือการวัดประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งด้านความเร็ว ความถูกต้อง และพฤติกรรมการทำงานของแรงงาน การวัดผลการทำงาน (measurement of work) เป็นหัวใจของการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ การวัดผลยิ่งแม่นยำและชัดเจนยิ่งเป็นประโยชน์

ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน (Woodcock, 2020) การประเมินงานได้กลายเป็นลักษณะสำคัญของงานแพลตฟอร์มโดยทั่วไป ในกรณีแพลตฟอร์มส่งอาหาร การประเมินงานด้านหนึ่งมีที่มาจากภายนอกบริษัท โดยผ่านระบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าสามารถประเมินการให้บริการของไรเดอร์ภายหลังจากได้รับอาหาร โดยทำการประเมินผ่านแอปในสมาร์ทโฟนของลูกค้า เช่น แพลตฟอร์ม A การประเมินเป็นการให้ดาวจาก 1 ถึง 5 ดาว (5 ดาวคือพึงพอใจมากที่สุด) คะแนนประเมินจากลูกค้าถูกคำนวณเป็นค่าเฉลี่ยและแจ้งให้ไรเดอร์ทราบอย่างชัดเจนบนหน้าจอของไรเดอร์ ไรเดอร์ที่มีคะแนนประเมิน หรือ “คะแนนดาว” สูง มีโอกาสได้รับออเดอร์จากระบบสูงกว่าผู้มีคะแนนดาวต่ำ

ระบบประเมินของแพลตฟอร์ม A ยังถูกออกแบบให้ซับซ้อนมากขึ้นและนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพแรงงานในรูปแบบอื่น แพลตฟอร์มมีระบบประเมินจากภายในองค์กร บริษัทแบ่งไรเดอร์ออกเป็น 5 ระดับแบบขั้นบันได (ranking) การแบ่งระดับใช้จำนวนรอบการทำงานสำเร็จในแต่ละเดือนเป็นเกณฑ์ ผู้ทำจำนวนรอบมากอยู่ในระดับสูง และลดหลั่นลงตามระดับผลงาน ผู้อยู่ในระดับสูงได้สิทธิประโยชน์จากบริษัทสูงกว่าระดับรอง สิทธิประโยชน์ที่บริษัทมอบให้มียากหลายประการ เช่น การได้สิทธิประกันอุบัติเหตุ สินเชื่อเงินสด การผ่อนมือถือและเครื่องใช้ไฟฟ้า การอบรมให้ความรู้ การซื้อสินค้าหรือบริการในราคาพิเศษในร้านค้าที่ร่วมรายการกับบริษัท เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทกำหนดว่าผู้ได้สิทธิประโยชน์จะต้องมีจำนวนรอบที่ทำงานสำเร็จในเดือนที่ผ่านมาตามเกณฑ์ของแต่ละระดับ และมีคะแนนดาวไม่ต่ำกว่า 4.7 ด้วย

การประเมินผลเกิดขึ้นด้วยการประมวลข้อมูลของอัลกอริทึม ข้อมูลของไรเดอร์ถูกบันทึกโดยละเอียดนับตั้งแต่ลงชื่อเข้าใช้งาน จนถึงออกจากการใช้งาน ความถูกต้องในการทำงาน เวลาที่ใช้ อัตราการปฏิเสธงาน ยกเลิกงาน จำนวนรอบทำงานในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์หรือเดือน ไรเดอร์ทุกคนตระหนักว่าทุกพฤติกรรมการทำงานมีผลต่อคะแนนประเมิน การประเมินงาน

จึงทำงานในระดับควบคุมความรู้สึกนึกคิดของไรเดอร์ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างวินัยในการทำงาน

การสร้างวินัยในการทำงาน (work discipline) เป็นอีกด้านหนึ่งของการควบคุมแรงงาน ในโรงงานตามแบบเดิม กฎระเบียบของโรงงานประกาศไว้ชัดเจน ผู้ทำผิดระเบียบจะถูกลงโทษ เช่น ถูกลดค่าจ้าง พักงาน ไล่ออก แต่ในงานแพลตฟอร์มซึ่งบริษัทกำหนดให้แรงงานมีฐานะเป็นผู้รับจ้างอิสระ บริษัทไม่มีอำนาจลงโทษแรงงานได้โดยตรง จึงใช้วิธีการสร้างเงื่อนไขการปฏิบัติงาน การทำตามหรือไม่ทำตามเงื่อนไขที่กำหนด จะได้รางวัลหรือการลงโทษในลักษณะแตกต่างกัน

ด้านการให้รางวัล ดังได้กล่าวมาแล้วกรณีแพลตฟอร์ม A ว่า คะแนนดาวจากลูกค้า และระดับของไรเดอร์ตามผลงาน นำไปสู่การได้รางวัลคือการได้งานมากขึ้น และสิทธิพิเศษอื่น ๆ จากบริษัท กรณีแพลตฟอร์ม B และ C ใช้หลักการเดียวกัน และกรณีแพลตฟอร์ม C ยังมีลักษณะพิเศษ คือไรเดอร์ที่อยู่ในระดับสูง จะได้ค่าตอบแทนสูงกว่าระดับต่ำ และได้สิทธิพิเศษเลือกกะทำงาน และสามารถเลือกในพื้นที่และเวลาวิ่งรับงานได้ก่อน (แพลตฟอร์ม C มีลักษณะพิเศษคือเป็นระบบจองกะทำงาน)

การให้รางวัลอีกรูปแบบหนึ่งที่บริษัทแพลตฟอร์มนิยมใช้คือ การให้ค่าตอบแทนพิเศษ หรือ “โบนัส” เช่น แพลตฟอร์ม A มีการสร้างแรงจูงใจที่เรียกว่าอินเซนทิฟ (incentive) แพลตฟอร์มออกแบบให้อินเซนทิฟ เข้าใจง่ายและน่าสนุก โดยในการทำงานแต่ละรอบไรเดอร์จะได้ “เพชร” เป็นสื่อแทนคะแนน บริษัทได้เชิญชวนให้ไรเดอร์ทำ “ภารกิจนักล่าเพชร” หากไรเดอร์วิ่งช่วงเวลาที่มีออเดอร์มาก เช่น ในช่วงมีอาหารกลางวันหรือเย็น หรือวันหยุด หรือช่วงเวลาพิเศษตามที่บริษัทกำหนด จะได้เพชรเพิ่มขึ้นกว่าปกติ เพชรจะถูกรวมผลคะแนนในแต่ละวัน คะแนนรวมแบ่งเป็นขั้นบันได 5 ขั้น แล้ว

คำนวณออกมาเป็นเงิน ขั้นที่สูงขึ้นจะได้ในเงินอัตราสูงกว่าขั้นที่ต่ำ (ขั้นสูงตัวคูณเป็นเงินสูงขึ้น) ดังนั้นไรเดอร์ยังวิ่งงานในช่วงเวลาพิเศษให้ได้เพชรในขั้นสูง จะได้รับรางวัลคือโบนัสประจำวันสูงขึ้น

ด้านการลงโทษ ใช้กับกรณีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อ บริษัท ที่สำคัญได้แก่ การปฏิเสธงาน และการยกเลิกงาน การปฏิเสธงานคือ เมื่อมีงานแจ้งเข้ามาในหน้าจอของไรเดอร์ ซึ่งมีเวลา 20 วินาทีในการตอบรับงานนั้น (กรณีตั้งค่ากรับงานด้วยตัวเอง) แพลตฟอร์มได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่า กรณีกรับงาน ไรเดอร์จะได้คะแนนทางบวก แต่หากปฏิเสธงาน ไรเดอร์จะได้คะแนนในทางลบ คะแนนกรับงานแต่ละครั้งจะนำไปรวมกันเป็นคะแนนสะสม ซึ่งส่งผลต่อโอกาสการได้รับงานครั้งต่อไป (หากทำคะแนนลบบ่อยครั้ง ย่อมได้รับงานน้อยลง) กรณียกเลิกงาน คือไรเดอร์กรับงานแล้ว แต่ต่อมายกเลิกงานกลางคัน กรณีนี้ส่งผลกระทบต่อบริษัทมาก เพราะทำให้เสียเวลาและความน่าเชื่อถือของบริษัท จึงมีอัตราโทษสูง บริษัทได้แจ้งโทษไว้อย่างชัดเจนตามอัตราการยกเลิก โทษสูงสุดคือการถูกระงับสัญญาณในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด (ไรเดอร์เรียกว่าถูก “แบน”) อาจถูกแบนในระยะเวลา 3 วัน 5 วัน หรือแบนถาวร การถูกแบนจะส่งผลกระทบต่อการหารายได้ของไรเดอร์อย่างมาก

ภารกิจ 3 ด้านของอัลกอริทึมที่ทำงานอย่างสอดคล้องประสานกันตามที่กล่าวมานั้น เป็นเครื่องมือควบคุมให้ไรเดอร์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าในภาคสนามพบว่าไรเดอร์มีปฏิกริยาต่อการควบคุมแตกต่างกัน ผันแปรไปตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความเข้าใจ และความคาดหวัง เช่น ในเรื่องการตั้งค่ารับงาน บางคนไม่ยอมตั้งค่าอัตโนมัติ เพราะไม่ยอมถูกยึดงานแบบและรู้สึกถูกบริษัทเอาเปรียบ ในเรื่องอินเซนทิฟ บางคนสนุกกับการจิกล่าเพชรและเห็นเป็นเรื่องท้าทาย แต่บางคนบอกว่าไม่สนใจเพราะทำให้เหนื่อยและมีอันตราย หรือเรื่อง การได้รับบอเดอร์ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไรเดอร์ให้ความสำคัญมากที่สุด แต่ละคนมีเทคนิคต่างกัน เช่น การจอดรออเดอร์ใกล้ร้านอาหารที่

ลูกค้ายินยอม การขับตระเวนไปยังจุดสำคัญ การขับประจำโซน หรือบางคนบอกว่า ระบบสั่งงานจะให้ความสำคัญกับคนที่มีการติดต่อกับระบบบ่อยครั้ง (engagement) จึงใช้วิธีเข้าไปสอบถามข้อมูลผ่านแอปบ่อย ๆ กระทั่งการใช้สิทธิกู้เงิน หรือการใช้สิทธิซื้อสินค้าเงินผ่อนผ่านบริษัท ซึ่งทำให้มีการติดต่อผ่านระบบบ่อยครั้งอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ระบบยิ่งงานมาให้บ่อยกว่าคนอื่น อย่างไรก็ตาม แม้มีปฏิริยาต่อการควบคุมแตกต่างกัน แต่ข้อสรุปพื้นฐานที่มีร่วมกันคือ การขยันทำงาน ไม่ปฏิเสธงาน ไม่ยกเลิกงาน ส่งอาหารให้เร็วที่สุด มีช่วงหยุดหรือวันหยุดน้อยที่สุด จะส่งผลดีต่อการได้รับงานและรายได้ ด้วยเหตุนี้อัลกอริทึมจึงทำให้ใหม่มีไรเดอร์พร้อมออกมาทำงานอย่างทุ่มเทตอบสนองความต้องการของบริษัทได้

เมื่อพิจารณากลยุทธ์ทั้ง 3 ประการของแพลตฟอร์ม ได้แก่ การกำหนดสถานะของบริษัทเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี การจ่ายค่าตอบแทนรายชิ้น และการจัดการโดยอัลกอริทึม ทำให้เห็นว่ากลยุทธ์ทั้ง 3 ช่วยเสริมให้มีบริษัทอำนาจควบคุมแรงงานสูง การจัดการโดยอัลกอริทึม คือหัวใจของการควบคุมทั้งหมด ในโรงงานอุตสาหกรรม การควบคุมแรงงานเกิดขึ้นในสถานการผลิต (shop floor) เทคโนโลยี (เครื่องจักร) และผู้จัดการหน่วยการผลิต (supervisor) ทำงานร่วมกันในการกำกับ ประเมิน และสร้างวินัยการทำงานของแรงงานในทำนองเดียวกัน เทคโนโลยีของบริษัทแพลตฟอร์ม (อัลกอริทึม) ทำหน้าที่กำกับ ประเมิน และสร้างวินัยการทำงานของไรเดอร์ ต่างแต่ว่าการผลิตถูกจ่ายผ่านเทคโนโลยีออกไปนอกโรงงาน และการควบคุมแรงงานเกิดขึ้นโดยผู้จัดการที่มองไม่เห็น แต่มีอำนาจสอดแนม (surveillance) การทำงานของไรเดอร์อย่างใกล้ชิดในทุกฝีก้าว การมีอำนาจบัญชาการเหนือแรงงานทำให้กล่าวได้ว่าบริษัทเป็นนายจ้างของไรเดอร์ในเชิงพฤตินัย แต่ยังไม่แข็งแกร่งพอ บริษัทใช้กลยุทธ์การจ่ายค่าจ้างรายชิ้นให้เป็นประโยชน์ จูงใจด้วยค่ารอบให้มีไรเดอร์เข้าสู่ระบบจำนวนมาก ทำให้มีอุปทานแรงงานล้นเกิน ไรเดอร์ทำงานแข่งขันกัน บริษัทมีตัวเลือกในการจ่ายงานมากขึ้น และจากนั้นก็ลดค่ารอบ

ลงเมื่อไม่ต้องการใช้แรงงานต่อไป และทั้งหมดถูกค้ำจุนด้วยสถานะผู้ให้บริการ เทคโนโลยีจับคู่ระหว่างลูกค้า ซึ่งกำเนิดจากโมเดลธุรกิจที่ออกแบบมาเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ด้วยสถานะทางธุรกิจดังกล่าว ไรเดอร์จึงถูกผลักให้เป็นผู้รับจ้างอิสระ ที่ต้องแบกรับความเสี่ยงทั้งหมดด้วยตัวเอง บริษัทสามารถลดต้นทุนการดูแลรับผิดชอบแรงงาน และมีอำนาจปรับเปลี่ยนแก้ไขข้อกำหนดการให้บริการของบริษัทตามอำเภอใจ

สภาพการทำงานและความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและสุขภาพ

“ไม่ต่างกับพนักงานออฟฟิศนั่งกดคีย์บอร์ดที่โต๊ะทำงาน มือขวาเขากำคันเร่ง มือซ้ายกำเบรก แล้วต้องคอยกดฮับงานตลอด มันปวดเมื่อยไปหมด คล้ายออฟฟิศซินโดรม แต่เป็นออฟฟิศซินโดรมกลางแจ้ง”

“หมวกกันน็อคสำคัญมาก เราขับวันละ 10 กว่าชั่วโมง เวลาที่ใส่หมวกกันน็อคแบบปิดคาง มันน้ำหนักรมาก บางคนมีอาการปวดคอ ไปหาหมอพบว่าหมอนรองกระดูกคออักเสบ บางคนอาการหนักจากคอลามไปที่หลังไหล่... แล้วที่ทุกคนที่มีปัญหาเหมือนกันคือ ใบหูอักเสบ และผิวหนังเป็นผื่นจากการกดทับของการใส่หมวกกันน็อคคนาน ๆ...”

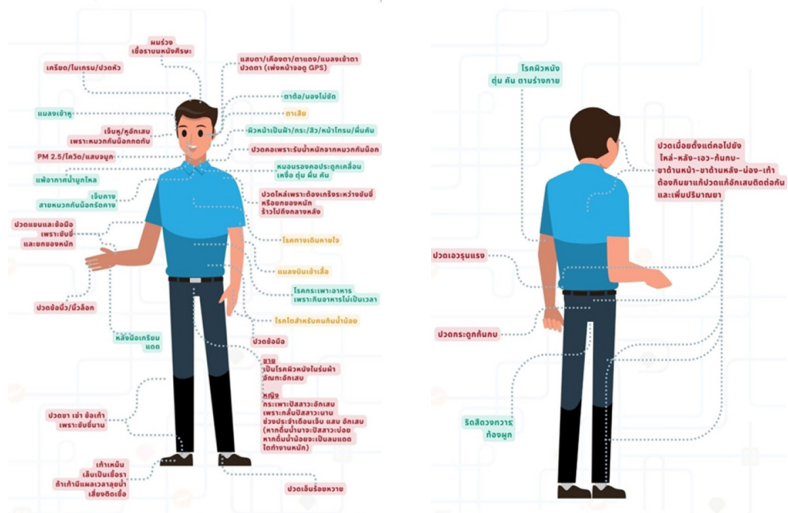
“ผมเคยอ้วนซะบวม...มันเกิดจากกระแทก เสียดสี สาเหตุเกิดจากกล่องใส่อาหารบนเบาะมันเปียดมา ทำให้เราต้องนั่งตัวตรง น้ำหนักจึงมันกดลงมาตามลำตัว แล้วมันกดลงที่อวัยวะ บางที่เราต้องหนีบขา บางที่เราก็ต้องใส่กันเปดานหลัง ทั้งหมดทำให้เกิดการเสียดสี บวกกับทางเกงในที่ใส่ทั้งวัน มันหมักหมม แล้วบางวันฝนตกมันจะขึ้น แล้วเราอยู่แบบเปียก ๆ จนแห้งผมบอกได้เลยไรเดอร์ชายไม่อ้วนซะบวมก็เป็น...[โรคผิวหนังในร่มผ้า] ทุกคน”

“เมื่อก่อนการขับถ่ายปกติ แต่มาทำไรเดอร์ ผมกินน้ำน้อย บางทีรีบ ๆ กินข้าวไม่ได้กินน้ำ แล้วพอเครียด ทำให้มีปัญหาท้องผูก เวลาขับถ่ายรู้สึกเจ็บ พอเราเบ่งมาก ๆ มันทำให้หูรูดของทวารหนักอักเสบ เมื่อทำงานมีเหงื่อเยอะ

ตรงกัน มันจะทำให้อีกเสบเกิดอาการติดเชื้อ ผสมกับกล่องอาหารเราถ้ามัน
เปื้อนคราบอาหาร ถ้าวันฝนตกมันจะชะคราบอาหารไหลมาตามเบาะ แล้ว
เบาะรถเราบางรุ่นมันน้ำซึมเข้าไปได้ได้เบาะจึงเป็นที่สะสมของเชื้อโรคต่าง ๆ...”

“ผมมีปัญหาสุขภาพ ด้วยความที่อายุมาก [59 ปี] คือมันปวดเมื่อย
โยงกันหมดตั้งแต่คอ ไหล่ หลัง เอว แขน มือ ก้น ไปถึงขา ที่เอวก็หนัก คือ
ทุกวันนี้ใช้สายรัดเอวเอาไว้ตลอดเวลาทำงาน แล้วผมก็กินยาคลายกล้ามเนื้อ
กับยาแก้ปวดทุกวัน ถ้าไม่กินอีกวันทำงานไม่ได้ ...หมอบอกหากมีอาการและ
ต้องการกินยา ก็เริ่มจากพารา ก่อน ถ้าอาการไม่ดีขึ้นค่อยกินยาคลายกล้ามเนื้อ
แต่หากยังไม่ดีขึ้นอีกก็อาจกินยาแก้ปวดลดอักเสบ ผมมาถึงขั้นที่ 3”

“ผู้หญิงมีปัญหาเข้าห้องน้ำไม่สะดวก บางคนตึมน้ำน้อยเพื่อไม่ต้อง
เข้าห้องน้ำบ่อย แต่ทำให้กังวลเกี่ยวกับสุขภาพตับและไต และเสี่ยงต่อการ
เป็นลมแดดในวันที่อากาศร้อนจัด แต่การตึมน้ำมาก อาจทำให้ต้องเข้าห้องน้ำ



หมายเหตุ: อักษรสีแดง = กังวลมาก อักษรสีเขียว = กังวลปานกลาง
อักษรสีเหลือง = เริ่มกังวล

ภาพ: แผนที่ความเสี่ยงสุขภาพไรเดอร์ (ความกังวล/ปัญหาสุขภาพเนื่องจากการทำงาน)

ที่มา: การประชุม 12 กันยายน 2565

บ่อย แต่เมื่อไม่สามารถเข้าห้องน้ำได้สะดวก ก็นำไปสู่อาการกระเพาะปัสสาวะอักเสบ ... ในช่วงมีประจำเดือน ต้องขยับตัวกันนาน ๆ ไม่มีเวลาเปลี่ยนผ้าอนามัย ทำให้เจ็บ แสบ คัน เสี่ยงติดเชื้อ”

ข้อความและภาพข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งของการให้ข้อมูลของไรเดอร์ชายและหญิง ในการประชุมระดมความคิดความเสี่ยงด้านสุขภาพจากการทำงานที่เกิดขึ้นต่อร่างกาย (body mapping) (12 กันยายน 2565 จังหวัดเชียงใหม่ ไรเดอร์ร่วมประชุม 13 คน) การระดมความคิดทำให้พบว่าอาการเจ็บป่วยของร่างกายจากการทำงานของไรเดอร์มีลักษณะเชื่อมโยงกันจากศีรษะจรดปลายเท้า ทั้งอวัยวะภายนอกและภายใน ทั้งในลักษณะที่แสดงอาการ เริ่มแสดงอาการ หรือคาดว่าจะมีอาการในอนาคต ส่วนสาเหตุเกิดจากหลายปัจจัยนับตั้งแต่ ความยาวนานของชั่วโมงทำงานในแต่ละวัน อุปกรณ์ใช้งาน นับตั้งแต่รถมอเตอร์ไซด์ โทรศัพท์ หมวกกันน็อค สภาพการจราจร สภาพร่างกายของแต่ละบุคคล พฤติกรรมการขับขี่ของแต่ละคน ตลอดจนนโยบายของบริษัท แพลตฟอร์ม ในทำนองคล้ายคลึงกัน การวิเคราะห์เรื่องปัจจัยอุบัติเหตุพบว่า อุบัติเหตุจากการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยประกอบกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ให้ถึงที่สุดอุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์เกิดจากปัจจัยหลักคือ สภาพการทำงานภายใต้แพลตฟอร์ม ดังจำแนกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การทำงานในเวลายาวนาน ค่าตอบแทนมีผลต่อชั่วโมงทำงาน ค่าตอบแทนที่ลดลงทำให้แนวโน้มชั่วโมงทำงานสูงขึ้น (Borino, 2018) การสำรวจสภาพการทำงานของไรเดอร์ขึ้นหนึ่งในช่วงปี 2564 พบว่าไรเดอร์ร้อยละ 37 ของกลุ่มตัวอย่างทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง/วัน (Rocket Media Lab, 2564) การสำรวจของผู้เขียนในช่วงกลางปี 2565 ถึงต้นปี 2566 ซึ่งบริษัทให้ค่าตอบแทนลดลงจากเดิม พบว่าไรเดอร์ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีชั่วโมงทำงานในแต่ละวันยาวนานขึ้น ดังกรณีของนิต ฝน และต้น ไรเดอร์กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และอุบลราชธานี ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเคยประกอบอาชีพไรเดอร์มานานกว่า 2-3 ปี บอกเป็นเสียงเดียวกันว่า ชั่วโมงการทำงานสูงขึ้น เพื่อให้ได้รายได้เท่าที่เคย

ได้มาก่อน ทั้ง 3 คนมีชั่วโมงการทำงานอยู่ระหว่าง 10-16 ชั่วโมงต่อวัน และบางคนบอกว่าทำงานต่อเนื่องสัปดาห์ละ 7 วัน จะหยุดงานเฉพาะวันที่มีธุระจำเป็น หรือหากหยุดงานก็หยุดในช่วงเวลาสั้น ๆ ในแต่ละวัน การมีชั่วโมงทำงานยาวนานบนท้องถนน แม้ว่าไม่ได้ขับขี่ตลอดเวลาส่งผลต่อความอ่อนล้าของร่างกาย สภาพดังกล่าวส่งผลต่อความสามารถในการขับขี่ ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ในขณะที่การทำงานยาวนานต่อเนื่องกันเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายอย่างเชื่อมโยงกัน รวมทั้งส่งผลต่อสุขภาพจิตด้วย

ความกดดันและเร่งรีบ ในขณะที่บริษัทแพลตฟอร์มสร้างแรงจูงใจให้สมัครเป็นไรเดอร์ ด้วยการโฆษณาว่าเป็นงานอิสระ เป็นเจ้านายตัวเอง เป็น “พาร์ทเนอร์” ของบริษัท มีรายได้ตามความสามารถในการทำงาน แต่ในความเป็นจริงผู้ทำงานภายใต้การควบคุมของอัลกอริทึมกลับมีประสบการณ์ที่สวนทางกับคำโฆษณา ด้วยเหตุที่อัลกอริทึมเป็นระบบเก็บข้อมูลอัตโนมัติตลอดเวลา และข้อมูลมีผลต่อคะแนนการทำงาน ไรเดอร์จึงรู้สึกถึงความกดดัน มีความกังวลว่าการกระทำต่าง ๆ จะกระทบต่อคะแนน อัลกอริทึม สามารถรู้ตำแหน่งที่ตั้งของไรเดอร์ เวลาที่ใช้ สามารถส่งข้อความมาเตือน บางกรณีความกดดันเกิดจากความไม่เข้าใจ หลักเกณฑ์ของบริษัท ซึ่งบางเรื่องมีความซับซ้อน หรือดูเหมือนไม่คงเส้นคงวา ครั้นติดต่อกับบริษัทผ่านแอปก็มักได้คำตอบจากระบบอัตโนมัติซึ่งไม่ช่วยคลี่คลายปัญหา ความกดดันเชื่อมโยงไปสู่ความเร่งรีบในการขับขี่ เพราะกลัวจะถูกตัดคะแนน หรือลูกค้าประเมินความพอใจให้ต่ำ หรือเร่งรีบจบงาน เพื่อจะได้รับงานชิ้นใหม่ หรือเก็บเพชรได้มากขึ้น ความกดดันและเร่งรีบส่งผลต่อสุขภาพจิตสูง ดังปรากฏเป็นข่าวไรเดอร์มีพฤติกรรมก้าวร้าวที่แสดงออกในการขับขี่ หรือสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ เกิดขึ้นบ่อยครั้ง

การขาดสมาธิในการขับขี่ เป็นลักษณะเฉพาะประการหนึ่งของงานแพลตฟอร์มที่เกี่ยวกับการขนส่ง เนื่องจากการสื่อสารระหว่างไรเดอร์กับ

แพลตฟอร์มกระทำผ่านโทรศัพท์แบบทันทีทันใด พฤติกรรมการขับขี่ของไรเดอร์ที่พบเห็นได้บ่อยครั้งคือดูหรือคุยโทรศัพท์ขณะขับขี่ ขณะขับขี่ไรเดอร์จะดู GPS ซึ่งเป็นเครื่องมือนำทางบนหน้าจอ บางครั้งโทรศัพท์คุยกับลูกค้าเพื่อสอบถามเส้นทาง บางแพลตฟอร์มแอปส่งข้อความถึงไรเดอร์เป็นระยะ บางแพลตฟอร์มใช้วิธีแข่งขันกันกดรับงาน โดยยิงงานไปหน้าจอของไรเดอร์พร้อม ๆ กัน ใครกดรับเร็วกว่าจะได้งาน ไรเดอร์บางคนจึงรีบกดรับงานในขณะที่ขับรุดไปด้วย การเสียสมาธิในการขับขี่เป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดของอุบัติเหตุทางถนน จึงไม่น่าประหลาดใจที่จะมีข่าวไรเดอร์ขับรุดชนท้าย แทกโค้ง หรือเกิดอุบัติเหตุโดยไม่รู้ตัวเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

งานที่ต้องเสี่ยงหรือต้องยอมรับความเสี่ยง อาชีพเกี่ยวข้องกับการขับขี่บนถนนมีความเสี่ยงมากกว่าอาชีพอื่นอยู่แล้ว แต่งานแพลตฟอร์มส่งอาหารต้องเผชิญความเสี่ยงในการขับขี่มากกว่าในลักษณะแตกต่างออกไป ดังนั้นลักษณะแรกคือ การเสี่ยงออกไปทำงานยามดินฟ้าอากาศหรือสถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ยามฝนตก ฟ้าคะนอง ยามดึก อากาศมีมลพิษ หรือมีโรคระบาด ไรเดอร์หลายคนยอมออกไปทำงานในสถานการณ์ไม่อำนวย ด้วยคาดหวังว่าจะได้งานดี เพราะไรเดอร์จำนวนมากหยุดวิ่ง ไรเดอร์ที่เชียงใหม่คนหนึ่งกล่าวว่า ในยามฝนตกเป็นช่วงเวลาที่มืออเดอร์ดีที่สุด และบางคนบอกว่าในช่วงที่ค่าฝุ่นละอองในอากาศสูง (PM 2.5) เป็นโอกาสที่ดีของการทำงาน ความเสี่ยงอีกลักษณะหนึ่ง คือเสี่ยงขับขี่โดยประมาท หรือฝ่าฝืนกฎจราจร เช่น ขับรุดเร็วเกินกำหนด ย้อนศร ฝ่าไฟแดง ขับบนฟุตบาท พวกเขาบอกว่ารู้ว่ามีความเสี่ยงและผิดกฎหมาย แต่ก็ทำไปเพราะต้องการส่งงานให้เร็วขึ้นหรืออยากได้อินเซนทิฟเพิ่มเติม หรืออยากประหยัดน้ำมันที่แพงขึ้นสวนทางกับค่ารอบ ความเสี่ยงอีกลักษณะหนึ่งไม่ได้เกิดจากสภาพการทำงาน แต่เกิดจากสภาพไม่มีกลไกคุ้มครอง ทำให้เกิดปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน หรือการคุกคามทางเพศ เช่น กรณีไรเดอร์หญิงถูกลูกค้าคุกคามทางเพศ

ไรเดอร์ต้องแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง โดยบริษัทมักไม่เป็นปากเสียงให้กับไรเดอร์ เพราะบริษัทมีนโยบายให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ปัญหาการคุกคามทางเพศจึงเกิดขึ้นบ่อยครั้งโดยไม่มีการป้องกันแก้ไข

จากสภาพการทำงานที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิต ที่กล่าวมา เมื่อประกอบกับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนนที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุอยู่แล้ว และบางพื้นที่มีปัญหาสภาพการจราจรหนาแน่น ไม่มีไฟส่องสว่าง ถนนชำรุด สัญญาณไฟจราจรชำรุด ผู้ใช้รถใช้ถนนขาดวินัยจราจร ฯลฯ ทำให้แรงงานแพลตฟอร์มส่งอาหารมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพมากที่สุดอาชีพหนึ่ง

หลักประกันความเสี่ยงจากการทำงาน

เมื่อไรเดอร์เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและสุขภาพสูง ประเด็นสำคัญที่ตามมาคือ พวกเขามีหลักประกันความเสี่ยงอย่างไร ทั้งนี้หลักประกันความเสี่ยงหมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทางการเงินหรือการช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ เมื่อประสบเหตุต่าง ๆ จากการทำงาน เช่น อุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพ ไม่สามารถทำงานทำให้ขาดรายได้

พิจารณาหลักประกันความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขณะขับขี่ ไรเดอร์สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากประกันภัยภาคบังคับตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) คຸ້ມครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ประกันภัย พ.ร.บ. กำหนดวงเงินคຸ້ມครองตามความรุนแรงของอุบัติเหตุ กล่าวคือ เมื่อประสบอุบัติเหตุไรเดอร์จะได้รับ “ค่าเสียหายเบื้องต้น” สามารถเบิกได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือถูก เป็นค่ารักษาพยาบาลสูงสุดไม่เกิน 30,000 บาท ในกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทพพลภาพถาวร เบิกได้สูงสุดไม่เกิน 35,000 บาท นอกจากนั้นหากผู้ประกันไม่เป็นฝ่ายผิด (หลังจากการพิสูจน์หลักฐานโดยเจ้าหน้าที่) จะได้เงินเพิ่มเติมคือ “ค่าสินไหมทดแทน” กรณีเสียชีวิตหรือพิการ

ทุพพลภาพถาวร 500,000 บาท กรณีสูญเสียอวัยวะ 200,000 – 500,000 บาท แต่กรณี และกรณีนอนโรงพยาบาลชดเชยรายได้ไม่เกิน 200 บาทต่อวัน (ไม่เกิน 20 วัน)

อย่างไรก็ตาม ประกันภัย พ.ร.บ. คຸ້ມຄອງເຊພາະຮ່າງກາຍແລະຊີວິດ ທ່ານ ແຕ່ไม่คຸ້ມຄອງทรัพย์สิน และการขาดรายได้ระหว่างหยุดงาน (หรือให้อย่างมีเงื่อนไขและจำนวนไม่มากนัก กรณีนอนชดเชยรายได้ขณะนอนโรงพยาบาล ที่กล่าวมาข้างต้น) ทำให้ผู้ประสบเหตุต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วยตัวเอง ดังกรณีน้อยหน้า ไรเดอร์หญิงจังหวัดอุบลราชธานี ประสบอุบัติเหตุร้ายแรง ระหว่างทำงาน สลบลูกที่เกิดเหตุ แขนหัก กระดูกข้อมือแตก เธอได้รับความคุ้มครองจาก ประกันภัย พ.ร.บ. เป็นเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาล แต่ไม่คຸ້ມຄອງ รายจ่ายอื่นๆ ได้แก่ค่าซ่อมรถยนต์ให้คู่กรณี (เนื่องจากเธอเป็นฝ่ายผิดในอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น) 25,000 บาท ค่าซ่อมรถมอเตอร์ไซค์ของตัวเองเกือบ 10,000 บาท รวมทั้งมีหนี้เงินผ่อนมอเตอร์ไซค์ที่ค้างชำระอยู่ และในระหว่างหยุดพักฟื้น 2 เดือน ขาดรายได้อย่างสิ้นเชิง ต้องกู้เงินจากญาติมาจุนเจือครอบครัว และเงินบริจาคช่วยเหลือเล็กน้อยจากเพื่อนร่วมอาชีพ และเนื่องจากเธอเป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัว จึงเกิดผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัวด้วย (น้อยหน้า, การสัมภาษณ์, 7 มกราคม 2566) ในทำนองเดียวกัน ไรเดอร์ที่ให้สัมภาษณ์หลายคน ประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน คือค่าซ่อมแซมทรัพย์สิน ของตัวเองและ/หรือคู่กรณี และการขาดรายได้ระหว่างหยุดงาน

ในสถานการณ์ดังกล่าวบริษัทแพลตฟอร์มมีการช่วยเหลืออย่างไรบ้าง ? ในเว็บไซต์ของแพลตฟอร์ม A แจ้งว่า บริษัทมีประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมให้กับไรเดอร์ทุกคน แต่เมื่ออ่านรายละเอียดพบว่า ในเบื้องต้นให้ไรเดอร์เบิกเงินค่าคุ้มครองอุบัติเหตุจากประกันภัย พ.ร.บ. ในกรณีที่ค่าใช้จ่ายสูงกว่าวงเงินประกันภัย พ.ร.บ. ให้ทำเรื่องเคลมเงินประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมผ่านบริษัทแพลตฟอร์ม A ในระหว่างนั้นให้สำรองเงินออกไปก่อน บริษัทแพลตฟอร์มจะติดต่อบริษัทประกันภายใน 3 สัปดาห์ ทั้งนี้การได้สิทธิประกันอุบัติเหตุ

เพิ่มเติมนี้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น ต้องอยู่ระหว่างให้บริการบนแพลตฟอร์ม มีจำนวนรอบขับตามที่กำหนด มีคะแนนดาวสะสม 4.7 ดาวขึ้นไป กรณีบริษัทแพลตฟอร์ม B ในเว็บไซต์อ้างว่ามีประกันภัยและความคุ้มครองอื่น ๆ ให้ไรเดอร์ แต่เมื่ออ่านรายละเอียดก็พบว่า ให้สิทธิกับไรเดอร์ที่มีผลงานตามที่กำหนด ต้องลงทะเบียนค่าธรรมเนียม และมีเงินเครดิตในระบบของบริษัทตามที่กำหนด

การสัมภาษณ์ผู้ประสบอุบัติเหตุ 23 คนพบว่า ไม่มีผู้ได้รับเงินประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากบริษัทแพลตฟอร์ม เพราะส่วนหนึ่งใช้เงินค่ารักษาพยาบาลไม่เกินวงเงินประกันภัย พ.ร.บ. ส่วนผู้เสียค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินของประกันภัย พ.ร.บ. ไม่ได้เงินจากบริษัทแพลตฟอร์มใน 2 กรณี กรณีแรกคือไม่รู้ หรือไม่แน่ใจ ว่าตัวเองมีสิทธิได้เงินประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากบริษัทหรือไม่ อีกกรณีหนึ่งได้ติดต่อขอรับการคุ้มครองอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากบริษัทแพลตฟอร์ม แต่การดำเนินการล่าช้า มีอุปสรรคจึงไม่ดำเนินการต่อ ดังกรณีของ “พลอย” ไรเดอร์ย่านสายไหม กรุงเทพฯ ประสบอุบัติเหตุร้ายแรง ใช้เงินรักษาตัวเกินวงเงินประกันภัย พ.ร.บ. จึงติดต่อรับความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมของบริษัทแพลตฟอร์ม เธอกล่าวว่า

[หลังจากอาการบาดเจ็บดีขึ้น] เราแจ้งกับบริษัทว่าเกิดอุบัติเหตุ ถามว่าใช้ประกันของบริษัทได้ไหม เขาบอกว่าได้ แต่ให้ทำเรื่องเคลมประกัน ต้องยื่นเอกสารหลายอย่าง แล้วออกเงินไปก่อน บริษัทจะสมทบให้เฉพาะส่วนที่มันเกินไปจาก พ.ร.บ. แต่การดำเนินการเรื่องก็ต้องใช้เวลา เพราะต้องส่งเรื่องไปบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ เขาบอกว่าก็ต้องใช้เวลาสัก 2-3 เดือน (พลอย, การสัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2565)

เมื่อเห็นว่ามีความยุ่งยาก เสียเวลา และยังบาดเจ็บ พลอยจึงถอดใจไม่ดำเนินการต่อ

ด้านสุขภาพและสุขภาพจิต ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง

โดยอ้อม หรือไม่เกี่ยวข้องก็ตาม พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ให้สัมภาษณ์ดูแลรักษาสุขภาพโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือบัตรทอง ส่วนที่เหลืออีกประมาณครึ่งหนึ่งใช้สิทธิประกันสังคม มาตรา 33 หรือ 39 (แต่ไม่พบว่าผู้มีผู้ใดใช้สิทธิประกันสังคมมาตรา 40) ข้อมูลนี้ค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า ไรเดอร์ประมาณร้อยละ 41.5 ใช้สิทธิดูแลสุขภาพจากบัตรทอง ร้อยละ 7.8, 18.3, และ 22.3 ใช้สิทธิประกันสังคมตามมาตรา 33, 39 และ 40 ตามลำดับ (ธานี, กุลสินี, และกริยา, 2565: 4-41)

ดังกรณีตัวอย่างของ ก้อง ไรเดอร์กรุงเทพฯ ทำงานรับจ้างทั่วไป และขับแท็กซี่มาก่อน จึงไม่มีประกันสังคม ตอนขับแท็กซี่เกิดอุบัติเหตุถูกรถยนต์เหยียบเท้าซ้าย กระดูกฝ่าเท้าแตก ต้องดามด้วยเหล็ก พักฟื้นเป็นเวลา 7 เดือน ระหว่างนั้นต้องไปทำแผลเป็นระยะ ๆ โดยใช้สิทธิบัตรทอง เมื่อมาเป็นไรเดอร์ส่งอาหาร ต้องใส่เสื้อกั๊กบรรดส่งอาหาร ด้วยเหตุที่ใช้ขาไม่ถนัดจึงเกิดอุบัติเหตุ ขั้บรถชนท้ายคันหน้า พบว่ากระดูกฝ่าเท้านี้ขั้แตก และติดเชื้อ หมอตัดนิ้วขั้เท้าด้านขวาออก การรักษาพยาบาลครั้งหลังใช้สิทธิบัตรทองเช่นเดียวกัน (ก้อง, การสัมภาษณ์, 15 กันยายน 2565) กรณีเพิ่ม ไรเดอร์อุบลราชธานี เป็นลูกจ้างประจำในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดมาเป็นไรเดอร์ บอกว่ากรณีเจ็บป่วยสามารถใช้สิทธิประกันสังคม มาตรา 33 ที่มีอยู่กับที่ทำงานได้ (เพิ่ม, การสัมภาษณ์, 12 มิถุนายน 2565) และกรณีแป้ว ไรเดอร์หญิงเชียงใหม่ เคยทำงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งมาก่อน แต่ลาออกจากบริษัทในช่วงโควิด-19 เพราะถูกลดค่าจ้าง มาเป็นไรเดอร์เต็มตัว เธอบอกว่าตอนทำงานบริษัทมีประกันสังคม เมื่อลาออกแล้วยังส่งเงินเข้ากองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วยสามารถใช้สิทธิประกันสังคมมาตรา 39 (แป้ว, การสัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2566)

ข้อมูลที่กล่าวมาทำให้สรุปได้ว่า อุบัติเหตุจากการทำงานของไรเดอร์ส่งผลกระทบหลายมิติ คือกระทบต่อร่างกาย ทั้งเฉพาะหน้า (บาดเจ็บ) และระยะยาว (พิการทุพพลภาพ) กระทบต่อคนในครอบครัว (ความเครียด วิตกกังวล

คนในครอบครัวต้องคอยดูแลคนเจ็บ) และกระทบต่อเศรษฐกิจ (ขาดรายได้ เสียเงินซ่อมแซมทรัพย์สิน เป็นหนี้สิน) ท่ามกลางความเสี่ยงจากอุบัติเหตุหลายมิติ โรดอร์มีหลักประกันคือ การประกันภัย พ.ร.บ. ซึ่งเป็นประกันภัยภาคบังคับ เท่ากับว่าโรดอร์แบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเอง ทั้งนี้ประกันภัย พ.ร.บ. คุ่มครองเฉพาะร่างกายและชีวิต แต่ไม่คุ้มครองผลกระทบด้านอื่น ส่วนการที่บริษัทแพลตฟอร์มอ้างว่ามีประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมให้โรดอร์นั้น ไม่ได้เป็นการให้สิทธิพื้นฐานกับทุกคน แต่เป็นการให้สิทธิอย่างมีเงื่อนไข จึงหมายความว่า การให้สิทธิประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมของบริษัทเป็นวิธีสร้างแรงจูงใจให้โรดอร์ทำงานมากขึ้น

ด้านการดูแลสุขภาพและสุขภาพจิต โรดอร์ส่วนใหญ่ใช้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นระบบสาธารณสุขที่ใช้งบประมาณแผ่นดิน เท่ากับว่าสังคมส่วนรวมร่วมแบกรับความเสี่ยงด้านสุขภาพให้กับโรดอร์ อีกทั้งสถานการณ์ที่โรดอร์ส่วนใหญ่ใช้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นการบ่งบอกในเวลาเดียวกันว่า โรดอร์ส่วนใหญ่ไม่มีประกันสังคม แสดงถึงไม่มีหลักประกันการทำงานและดำรงชีวิตในมิติอื่น ๆ อีกทั้งกองทุนประกันสังคมได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินจำนวนหนึ่งด้วย ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่า ท่ามกลางความเสี่ยงสูง โรดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงเพียงบางด้าน แบกรับภาระความเสี่ยงด้วยตัวเอง และสังคมส่วนรวมช่วยแบกรับ ขณะที่บริษัทแพลตฟอร์มซึ่งได้ประโยชน์ ช่วยแบกรับเพียงบางส่วนอย่างมีเงื่อนไข แสดงให้เห็นการทำธุรกิจที่เอาเปรียบแรงงานและสังคม

สรุป อภิปราย และเสนอแนะ

บทความนี้วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงาน ภายใต้ระบบทุนนิยมซึ่งมีแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ หรือ ทุนนิยมแพลตฟอร์ม (platform capitalism) (Srnicek, 2016) การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตในแต่ละยุคสมัย เป็นความพยายาม

ของทุน ในการก้าวข้ามขีดจำกัดการสะสมทุน เทคโนโลยีใหม่ในแต่ละยุคสมัย ก่อให้เกิดการจัดระบบงาน การปรับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างทุน-แรงงาน การควบคุมแรงงาน ขณะเดียวกันทำให้เกิดการต่อต้านจากแรงงานในรูปแบบใหม่ (Basualdo et al., 2021) บทความนี้พิจารณาแพลตฟอร์มดิจิทัลในฐานะพัฒนาการทางเทคโนโลยีการผลิตและบริการในอีกขั้นตอนหนึ่ง ซึ่งทุนใช้เป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพควบคุมแรงงาน ทำให้สามารถหลบเลี่ยงการรับผิดชอบแรงงานตามกฎหมายการกำกับดูแลแรงงาน (Joyce & Stuart, 2021) การเข้าใจอำนาจของทุนเหนือแรงงานในระบบทุนนิยมแพลตฟอร์ม ไม่อาจพิจารณาจากรูปแบบธุรกิจ หรือนิติกรรมที่บริษัทใช้เป็นข้ออ้าง แต่ต้องพิจารณาในระดับความสัมพันธ์ทางการผลิต โดยเฉพาะลึกไปยังกระบวนการแรงงาน (labour process) (Kellogg et al., 2020)

เมื่อสำรวจกระบวนการแรงงานของแพลตฟอร์มส่งอาหารพบว่า บริษัทแพลตฟอร์มควบคุมแรงงานโดยใช้กลยุทธ์ 3 ด้าน คือ การอ้างสถานะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีจับคู่ระหว่างลูกค้า การให้ค่าตอบแทนรายชิ้น และการจัดการโดยอัลกอริทึม ทำให้บริษัทแพลตฟอร์ม มีอำนาจเชิงพลตินัยในการควบคุมไรเดอร์ นับตั้งแต่การจัดสรรงาน การกำกับงาน การประเมินงาน การจูงใจให้เพิ่มเวลาทำงาน การกำหนดค่าตอบแทน การให้ค่าตอบแทนพิเศษ สิทธิพิเศษ การลงโทษ การปรับเปลี่ยนข้อกำหนดและเงื่อนไขการทำงาน และการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ของบริษัท การที่บริษัทมีอำนาจเชิงพลตินัยเหนือไรเดอร์อย่างล้นเหลือ และการที่ไรเดอร์ต้องทำตามที่บริษัทต้องการ (หรือไม่ก็ออกจากงาน) แสดงว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัท นอกจากนั้น ความเข้าใจกระบวนการแรงงาน แสดงให้เห็นว่าภายใต้สภาพการจ้างที่บริษัทแพลตฟอร์มกำหนด นำไปสู่สภาพการทำงานที่เต็มไปด้วยความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและสุขภาพของไรเดอร์ และภายใต้ความเสี่ยงสูงพบว่าไรเดอร์มีหลักประกันความเสี่ยงน้อย ไม่รอบด้าน แบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเอง และต้องพึ่งพาสวัสดิการภาครัฐ โดยบริษัทร่วมรับผิดชอบบางส่วนอย่างมี

เงื่อนไข

เมื่อเปรียบเทียบกับงานศึกษาต่างประเทศ ในหัวข้อการควบคุมแรงงาน ภายใต้แพลตฟอร์ม บทความนี้สอดคล้องกับงานจำนวนหนึ่งในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ แพลตฟอร์มคือสื่อกลางดิจิทัลที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางการผลิต (digital-based point of production) ไม่ต่างจากความสัมพันธ์ทางการผลิตที่เกิดขึ้นในโรงงานตามแบบแผนเดิม (Gandini, 2019) มายาคติของความอิสระและความยืดหยุ่นภายใต้งานแพลตฟอร์ม (Shapiro, 2017; Flamming, 2017; Ivanova et al., 2018; Purcell & Brook, 2020) การจัดการโดยอัลกอริทึมซึ่งลักษณะสำคัญคือ การให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ซึ่งส่งผลต่ออำนาจการตัดสินใจของแรงงาน (information asymmetry) การสอดแนมการทำงาน และการสร้างวินัยการทำงานผ่านระบบการจัดระดับและความนิยม (Rosenblat & Stark, 2016; Veen et al., 2019; Griesbach et al., 2019)

ขณะเดียวกัน บทความนี้นำเสนอประเด็นที่มีการศึกษาไม่มากนักในต่างประเทศ หรืออาจเป็นลักษณะเฉพาะของงานแพลตฟอร์มส่งอาหารในบริบทเศรษฐกิจสังคมไทย ได้แก่กรณีงานแบช หรืองานหลายคำสั่งซื้อ ซึ่งให้ประโยชน์กับบริษัท ในขณะที่ไรเดอร์ต้องทำงานด้วยความกดดันและเร่งรีบ แต่ได้ค่าตอบแทนไม่เป็นธรรม การจูงใจให้ไรเดอร์ทำงานในช่วงเวลาลูกค้าต้องการส่งอาหารมาก ดังกรณีแพลตฟอร์ม A สร้างระบบจูงใจที่เรียกว่า “ภารกิจนักล่าเพชร” ซึ่งเป็นเทคนิคการควบคุมแรงงานโดย “การทำให้งานเป็นเกม” (Gamification of Work) (Woodcock & Johnson, 2017) การทำให้งานเป็นเกมในกรณีของไทยอาจหมายถึง การได้สิทธิพิเศษจากบริษัท เมื่อมีคะแนนดาว และจำนวนรอบการวิ่งต่อเดือนเป็นไปตามที่บริษัทกำหนดด้วย อีกกรณีหนึ่งคือ การสร้างเงื่อนไขให้ผู้สมัครงานต้องยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการแอปพลิเคชันในขั้นตอนสมัครงาน เป็นการใช้อำนาจจากบทบาทที่ดูเหมือนเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี มาเป็นข้ออ้างใช้กฎหมายที่

ให้ประโยชน์กับบริษัท ซึ่งสะท้อนอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันอย่างสูงระหว่างแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ และการกำกับดูแลแรงงานของประเทศไทยที่ปรับตัวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของงาน

ในประเด็นความปลอดภัยและสุขภาพ บทความมีข้อค้นพบสอดคล้องกับ EU-OSHA (2021) ที่ว่าแรงงานแพลตฟอร์มเผชิญความไม่ปลอดภัยและปัญหาสุขภาพสูงกว่างานตามแบบแผนเดิม บทความนี้เพิ่มเติมให้เห็นว่าไรเดอร์มีความเสี่ยงด้านสุขภาพและสุขภาพจิตอย่างมาก การเจ็บป่วยทางกายและใจมีความเชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ปัญหาอีกลักษณะหนึ่งเกิดขึ้นกับไรเดอร์หญิง คือการถูกคุกคามทางเพศจากลูกค้า การไร้อุปกรณ์คุ้มครอง และการที่บริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ไรเดอร์หญิงตกอยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้ายมากขึ้น บทความได้แสดงให้เห็นอีกว่า การทำความเข้าใจสาเหตุอุบัติเหตุของไรเดอร์ ไม่ควรจำกัดที่ปลายเหตุ คือพฤติกรรม การขับขี่ของไรเดอร์ แต่ควรพิจารณาสภาพการทำงาน และสภาพการจ้าง ซึ่งเป็นต้นเหตุของอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของแรงงาน การพิจารณาตามแนวทางนี้สอดคล้องกับหลักการ การป้องกันดีกว่าการชดเชย (prevention is better than compensation) ซึ่งเป็นหลักการดูแลสุขภาพในระบบสาธารณสุขปัจจุบัน และเป็นหลักการที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศได้ให้ข้อเสนอแนะมาแล้ว (ILO, n.d.)

กล่าวถึงที่สุด บทความนี้แสดงให้เห็นว่าอาชีพไรเดอร์ คืองานไม่มั่นคงอย่างยิ่งวด (ultra-precarious work) การทำงานขนส่งบนท้องถนน ในเวลา ยาวนานกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ไม่มีวันหยุด ถูกกระตุ้นให้ทำงานอย่างเร่งรีบ กดดัน รายได้ไม่แน่นอน และแบกรับความเสี่ยงจากการทำงานด้วยตัวเอง น่าจะจัดเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูงสุดในปัจจุบัน แม้มีข้อถกเถียงว่า งานไม่มั่นคงเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่ออธิบายสถานการณ์ใหม่ในประเทศพัฒนาแล้ว แต่ในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลาย การจ้างงานในเศรษฐกิจไม่เป็นทางการ

(informal economy) ซึ่งเป็นงานไม่มั่นคง ปรากฏอยู่ทั่วไปมานานแล้ว (Munch, 2013) งานไม่มั่นคงไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่ในประเทศไทย แต่บทความนี้แสดงให้เห็นว่า อาชีพไรเดอร์ รวมทั้งงานแพลตฟอร์มประเภทอื่น ๆ ที่มีสภาพการจ้างคล้ายคลึงกัน จัดเป็นงานไม่มั่นคงอย่างยิ่งยวด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทุนนิยมแพลตฟอร์มได้ทำให้เกิดแรงงานกลุ่มใหม่ ทำให้งานไม่มั่นคงขยายตัว และแรงงานเผชิญความไม่มั่นคงมากขึ้น ซึ่งเป็นสถานการณ์ใหม่ในประเทศไทย

จากการพิสูจน์ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม บทความนี้มีข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพจากการทำงานของไรเดอร์คือ การยอมรับทางกฎหมายว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม เมื่อเป็นลูกจ้าง ไรเดอร์ย่อมได้รับการคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งมีอยู่แล้ว ในทางปฏิบัติอาจใช้กฎหมายระดับรอง (เช่น กฎกระทรวง) ปรับปรุงแก้ไขนิยามของลูกจ้างให้ครอบคลุมอาชีพไรเดอร์ รวมทั้งงานแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่มีสภาพการจ้างคล้ายคลึงกับไรเดอร์ เมื่ออยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ไรเดอร์จะได้รับการคุ้มครองเรื่องเวลาทำงาน วันหยุด วันลา การลาคลอด รายได้ขั้นต่ำ ได้สิทธิตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2531 คุ้มครองสิทธิประโยชน์หลายด้าน เมื่อประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หยุดงาน สามารถได้รับเงินจากกองทุนเงินทดแทน มีสิทธิตาม พ.ร.บ. แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 สามารถจัดตั้งสหภาพแรงงาน ยื่นข้อเรียกร้อง และเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท ขณะเดียวกันบริษัทแพลตฟอร์ม ต้องปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมแรงงาน ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกฎระเบียบตามอำเภอใจ มีหน้าที่ต้องจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การยอมรับทางกฎหมายว่าไรเดอร์คือลูกจ้างของบริษัท คือการ “ติดกระดุมเม็ดแรกให้ถูกต้อง” จากนั้นปัญหาอื่น ๆ จะบรรเทาและถูกแก้ไขเป็นลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการรูปแบบการสร้างอำนาจต่อรองเพื่อสุขภาวะของแรงงานแพลตฟอร์มส่งอาหารและแรงงานในกิจการขนส่ง ภายใต้ชุดโครงการพัฒนาความรู้และความเข้มแข็งกลุ่มแรงงานนอกระบบเพื่อสุขภาวะ มูลนิธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนาเป็นหัวหน้าชุดโครงการ โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ความเห็นในบทความนี้เป็นของผู้เขียน มูลนิธิฯ และ สสส. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

เชิงอรรถ

- ¹ งานแพลตฟอร์ม หรืองานกิ๊ก (Gig Work) อาจจำแนกได้ 2 ประเภท ประเภทแรก ได้แก่ Crowdfork ซึ่งเป็นการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์ม โดยผู้รับจ้างสามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์อยู่ที่ใดก็ได้ เช่น งานออกแบบสถาปัตยกรรม เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หนายความ ไปจนถึงการตรวจคำสั่งซื้อสินค้า ตอบแชทข้อความลูกค้า ประเภทที่สอง ได้แก่ Work-on-demand via Apps เป็นการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มที่ทำงานสถานที่กายภาพ (on-location) มักเป็นงานที่คุ้นเคย เช่น ส่งอาหาร แท็กซี่ ทำความสะอาด ช่างซ่อมแซมบ้าน งานแพลตฟอร์ม หรืองานกิ๊กมีรูปแบบ เงื่อนไขการจ้าง และรายได้แตกต่างกัน ตั้งแต่รายได้มาก อย่างงานออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หนายความ และงานค่าจ้างต่ำและสภาพการทำงานอันตราย เช่น การขับรถส่งสินค้าต่าง ๆ (De Stefano, 2016; Schmidt, 2017)
- ² สถิติอุบัติเหตุในประเทศไทยไม่จำแนกว่าผู้ประสบอุบัติเหตุมีอาชีพใด แต่หากพิจารณาสถิติอุบัติเหตุในภาพรวม ประเทศไทยมีอุบัติเหตุบนท้องถนนสูงติดอันดับโลก ในปี พ.ศ. 2564 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกว่า 740,000 ครั้ง เป็นอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์กว่า 400,000 ครั้ง ผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุรวม 11,310 คน เป็นผู้เสียชีวิตจากรถจักรยานยนต์จำนวน 9,049 คน หรือร้อยละ 80 ของผู้เสียชีวิต (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ, 2565: 17) อย่างไรก็ตาม สถิติอุบัติเหตุของไรเดอร์ระดับเบื้องต้นอาจเห็นได้จากการเก็บข้อมูลของโรงพยาบาลอุดรธานี รวบรวมข้อมูลอุบัติเหตุ

ย้อนหลัง 3 ปี ของผู้มารับการพยาบาลที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ในปี พ.ศ. 2562 มี ผู้บาดเจ็บ 6,432 คน เป็นไรเดอร์ 44 คน ปี พ.ศ. 2563 มีผู้บาดเจ็บ 6,649 คน เป็น ไรเดอร์ 61 คน ปี พ.ศ. 2564 นับจากเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม (ครึ่งปีกว่า) มีผู้บาดเจ็บ 6,163 คน เป็นไรเดอร์ 110 คน แสดงให้เห็นการเพิ่มขึ้นเกือบ 2 เท่า จากปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มขึ้น 3 เท่าจากปี พ.ศ. 2562 (เพ็ญภา พรสุพิกุล, ศุภรดา ยาวงษ์ และ วัฒนดนัย ธนัญชัย, 2565)

- ³ ในขั้นต้นของการวิจัยซึ่งเป็นที่มาของบทความนี้ ผู้เขียนไม่พบข้อมูลสถิติของปัญหา สุขภาพและสุขภาพจิตของไรเดอร์ แต่อนุมานจากงานศึกษาต่างประเทศหลายชิ้น ที่พบว่าคนงานแพลตฟอร์มมีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตมาก (Fox et al., 2019; Glavin & Schieman, 2022)

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และ วรดุลย์ ตูลารักษ์. (2563). *รูปแบบงานใหม่ ของคนขี่มอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม*. รายงานผลการวิจัยมูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท ร่วมกับสถาบันเศรษฐกิจและแรงงาน ที่เป็นธรรม.

ธานี ชัยวัฒน์, กุลลินี มุทธากลิน, และ กริยา กุลกลการ. (2565). *โครงการขับเคลื่อน ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อคุณภาพชีวิตของคนทำงานแพลตฟอร์ม (Platform Worker)*. รายงานผลการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บันทึกภาคสนาม. 11 มกราคม 2566

ปกิตตา นิภาวรรณ โชติกิตติกุล. (2564). “สถานะทางกฎหมายของ ‘ผู้ใช้แรงงานบนแพลตฟอร์มดิจิทัล’”. *วารสารกฎหมาย*, 3(1): 48-53.

บุญญภาพ ตันติปิฎก และภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกุล. . อินไซด์ธุรกิจ Food delivery: เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย. สืบค้นจาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/7906> (2 พฤศจิกายน 2564)

เพ็ญนภา พรสุพิกุล, ศุภรดา ยาวงษ์ และ วัฒนดนัย ธนัญชัย. (2565).

“การจัดการความปลอดภัยทางถนนในระดับพื้นที่”. ใน ไพบุลย์ สุริยะวงศ์ไพศาล. (บ.ก.). รายงานสถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย 2561- 2564. (หน้า 138-151). กรุงเทพฯ: มูลนิธิไทยโรดส์ และศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย.

ร็อกเก็ต มีเดีย แลป (Rocket Media Lab). *ไรเดอร์ไทย เป็นอยู่อย่างไร อยากได้อะไรบ้าง*. สืบค้นจาก <https://www.tcijthai.com/news/2021/9/scoop/11946> (23 กันยายน 2564).

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย. (2565). *การศึกษาสถานการณ์ ปัจจัย และผลกระทบด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหาร*. รายงานผลการวิจัยสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน).

อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และ อนรรฆ พิทักษ์ธานี. (2564). *ไรเดอร์-ฮีโร่-โช่ตรวน: สภาพการทำงานและหลักประกันทางสังคมของแรงงานส่งอาหารบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19*. รายงานผลการวิจัยสถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Basualdo, V., Dias, H., Herberg, M., Schmalz, S., Serrano, M., & Vandaele, K. (2021). *Building Workers' Power in Digital Capitalism: Old and New Labour Struggles*. Berlin: FES.

- Borino, F. 2018. *Piece rate pay and working conditions in the export garment sector*. Geneva: International Labour Office.
- Bottomore, T. (1991). *A Dictionary of Marxist Thought*. Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital*. New York: Free Press.
- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. The University of Chicago Press.
- Christie, N & Ward, H. (2019). *The Health and Safety Risks for People Who Drive for Work in the Gig Economy*. Centre for Transport Studies, Dept. Civil, Environmental & Geomatic Engineering, University College London.
- Defossez, D. (2022). "The employment status of food delivery riders in Europe and the UK: Self-employed or worker?". *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 29(1): 25–46.
- De Stefano, V. (2016). "The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the "Gig Economy"", *Comparative labor law journal*. 37: 471-504.
- De Stefano, V. *Platform work and the employment relationship*. ILO Working Paper 27. International Labour Organisation. Retrieved from https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm (March 31, 2021)

- Edwards, P. (1990). “Understanding Conflict in the Labour Process: The Logic and Autonomy of Struggle”, in D. Knights and H. Willmott (eds), *Labour Process Theory*. Macmillan, Basingstoke. pp. 125–152.
- Edwards, R. (1979). *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: Basic Books.
- EU-OSHA. *Digital Platform Work And Occupational Safety And Health: A Policy Brief*. Retrieved from <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-policy-brief> (October 13, 2021).
- Eurofound. *Employment And Working Conditions Of Selected Types Of Platform Work*. Retrieved from <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/employment-and-workingconditions-of-selected-types-of-platform-work> (September 24, 2018).
- Fleming, P. (2017). “The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization”. *Organization Studies*, 38(5): 691–709.
- Fox, D., Webster, J. & Joneset, A. 2019. *Understanding The Health And Safety Implications Of The Gig Economy*. Health and Safety Executive, Harpur Hill, Buxton.
- Gandini, A. (2019). “Labour Process Theory and the Gig Economy”. *Human Relations*, 72 (6): 1039–1056.

- Glavin, P. & Schieman, S. (2022). “Dependency and Hardship in the Gig Economy: The Mental Health Consequences of Platform Work”. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 8:1–13.
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L. & Milkman, R. (2019). Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 5: 1-15.
- History of Occupational Safety and Health. *Timeline*. Retrieved from <https://www.historyofosh.org.uk/timeline.html> (n.d.).
- Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). “A Typology of Crowdswork Platforms. Work”. *Employment and Society*, 33(1): 21–38.
- ILO. C155 - Occupational Safety and Health Convention, (1981) (No. 155) Retrieved from https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312300 (n.d.)
- ILO, (2021). *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Geneva: International Labour Office.
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). *The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management*. *Arbeit | Grenze | Fluss - Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung*, 2. pp. 1-27.
- Joyce, S. & Stuart, M. (2021). “Digitalised management, control and resistance in platform work: a labour process analysis”. In Haidar, J. & Keune, M. (eds.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. (pp. 158-184). , Edward Elgar Publishing.

- Kalleberg, A. L (2000). “Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract Work”. *Annual Review of Sociology*, 16(26): 341-65.
- Kalleberg, A. L., & Hewison, K. (2013). “Precarious Work and the Challenge for Asia”. *American Behavioral Scientist*, 57(3): 271–288.
- Kellogg, KC., Valentine, M. & Christin, A. (2020). “Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control”. *Academy of Management Annals*, 14(1): 366–410.
- Lee, M K, Kusbit, D., Metsky, E. & Dabbish, L. (2015). “Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers.” in Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems. Seoul, Republic of Korea: ACM.
- Lehdonvirta, V. (2016). “Algorithms that Divide and Unite: Delocalisation, Identity and Collective Action in ‘Microwork’”. In: Flecker, J. (eds) *Space, Place and Global Digital Work. Dynamics of Virtual Work*. (pp. 53-80) . London: Palgrave Macmillan.
- Marx, K. 1976 Capital: A Critique of Political Economy volume one. London: Penguin Books.
- Milkman, R., Elliott-Negri, L., Griesbach, K., & Reich, A. (2021). “Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery”. *Critical Sociology*, 47(3): 357–372.
- Munck, R. (2013). “The Precariat: A View from the South”. *Third World Quarterly*, 34: 747-762.

- Purcell, C., & Brook, P. (2022). “At Least I’m My Own Boss! Explaining Consent, Coercion and Resistance in Platform Work”. *Work, Employment and Society*, 36(3): 391–406.
- Rosenblat, Alex, and Luke Stark. (2016). “Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers.” *International Journal of Communication*. 10:3758–3784.
- Rubery, J., Grimshaw, D., Keizer, A., & Johnson, M. (2018). “Challenges and Contradictions in the ‘Normalising’ of Precarious Work”. *Work, Employment and Society*, 32(3): 509–527.
- Schmidt, F. (2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Shapiro, A. (2018). “Between Autonomy and Control: Strategies of Arbitrage in the “On-demand” Economy”, *New Media & Society*, 20 (8): 2954–71.
- Snicek, N. (2016). *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Tassinari, Arianna, and Vincenzo Maccarrone. (2020). “Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK.” *Work, Employment and Society*, 34(1): 35–54.
- Todolí-Signes, A. (2017). “The ‘gig economy’: employee, self-employed or the need for a special employment regulation?” *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2): 193–205.
- Thompson, P. (1983). *The Nature of Work: An introduction to debates on the labour process*. Palgrave, London.

- Thompson, P. & Smith, C. (2010). ‘Debating Labour Process Theory and the Sociology of Work’, in Thompson, P. & Smith, C. (eds), *Working Life: Renewing Labour Process Analysis*, (pp. 11–28). Palgrave Macmillan, Basingstoke,
- Thompson, P. and Diane van Den Broek. (2010). “Managerial Control and Workplace Regimes: An Introduction.” *Work, Employment & Society*, 24(3):1–12.
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2019). “Platform-Capital’s ‘App-Etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia.” *Work, Employment and Society*, 34(3): 388–406.
- Woodcock, J. (2020). The Algorithmic Panopticon at Deliveroo: measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemera: theory & politics in organizations*, 20(3) pp. 67–95.
- Woodcock, J. & Johnson, M R. (2018). “Gamification: What it is, and how to fight it”. *The Sociology Review*. 66(3): 542-558.
- Zwick, A. (2018). “Welcome to the Gig Economy: neoliberal industrial relations and the case of Uber”. *GeoJournal*, 83: 679–691.

การสัมภาษณ์

- ก้อง. ไรเดอร์ชายกรุงเทพฯ. (15 กันยายน 2565). สัมภาษณ์
- ต้น. ไรเดอร์ชายอุบลราชธานี. (12 มิถุนายน 2565). สัมภาษณ์
- ฝน. ไรเดอร์หญิงเชียงใหม่. (12 กันยายน 2565). สัมภาษณ์
- นิต, ไรเดอร์หญิงเชียงใหม่. (2 ธันวาคม 2565). สัมภาษณ์
- น้อยหน้า. ไรเดอร์หญิงอุบลราชธานี. (7 มกราคม 2566). สัมภาษณ์
- แป้ว. ไรเดอร์หญิงเชียงใหม่. (15 กุมภาพันธ์ 2566). สัมภาษณ์
- เพิ่ม. ไรเดอร์ชายอุบลราชธานี. (12 มิถุนายน 2565). สัมภาษณ์
- พลอย. ไรเดอร์หญิงกรุงเทพฯ. (2 ธันวาคม 2565). สัมภาษณ์