

# เป็น Gig แล้วได้อะไร? : GrabFood เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม

## 1. กระบวนการ

### 1.1 ที่มา เรื่องเล่าเกี่ยวกับโครงการ (Empathize & Define)

สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงแห่งโลกยุคใหม่ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของมนุษย์อย่างไร้ขีดสุดด้วยปลายนิ้ว คำกล่าวนี้ไม่ได้กล่าวเกินจริง เมื่อเราสามารถสั่งอาหารที่เราอยากกินได้แค่นั่งอยู่บ้านทำกิจกรรมอื่นตามสบาย โดยไม่ต้องออกไปต่อแถวซื้อจากร้านฟาสต์ฟู้ด หรือแม้กระทั่งร้านอาหารริมทางผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ซึ่งเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจโดยมีแหล่งรายได้จากการให้บริการจับคู่ความต้องการ (Matching) ระหว่างผู้มีความต้องการซื้อ (Demand) และผู้มีความต้องการขาย (Supply) โดยเป็นการตกลงซื้อขายกันทั้งในอุตสาหกรรมการค้าและบริการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) เพื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน (Smartphone) เป็นต้น

กอบกับโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ขบเซาทั่วโลก ทำให้ภาคเอกชนต้องหากกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อเอาตัวรอด ด้วยการลดจำนวนพนักงานประจำและมุ่งเน้นใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานเป็นแบบสัญญาจ้างระยะสั้นและเป็นการรับจ้างแบบครั้งคราวมากขึ้นเรื่อยๆ (Freelance) ในรูปแบบ Gig Economy<sup>1</sup> ที่กำลังเติบโตในประเทศไทยเช่นกัน ด้วยวิถีชีวิต แนวคิด ความเชื่อ ทัศนคติ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ไม่ได้มองหาความมั่นคงในหน้าที่การทำงานเสมอไป แต่ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หรือ “การใช้ชีวิตไปด้วย ทำงานไปด้วย” (Work-life Balance) ในขณะที่บางส่วนเลือกทำด้วยความจำเป็นเพราะหางานอื่นที่ดีกว่าไม่ได้

ตลอดจนรัฐบาลก็ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีนโยบาย “เศรษฐกิจดิจิทัล” (Digital Economy) คือระบบเศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ตมาสร้างอาชีพหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมไปใช้และพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรมสาขาหรือประเภทต่างๆ อย่างกว้างขวาง เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อมุ่งหวังให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ICT เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ในทุกธุรกิจตั้งแต่ระดับใหญ่ไปจนถึงธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม โดยใช้ระบบดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กร และเครือข่ายระหว่างองค์กร ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการกระบวนการแบบสมัยใหม่ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน หนึ่งในนโยบายที่สำคัญของกระทรวงแรงงาน ด้านการส่งเสริมการมีงานทำที่มีคุณค่า (Decent Work) ซึ่งประเทศไทยมีแรงงานนอกระบบอยู่จำนวน 20.4 ล้านคน หรือร้อยละ 54.3 จากผู้มีงานทำทั้งสิ้น 37.5 ล้านคน จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2562 แรงงานนอกระบบร้อยละ 56.4 ทำงานในภาคเกษตรกรรม รองลงมาเป็นภาคการบริการและการค้าร้อยละ 33.1 และภาคการผลิตร้อยละ 10.5 นอกจากนี้กระทรวงแรงงานยังได้มุ่งส่งเสริมการจ้างงานรูปแบบ Platform Worker ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้แรงงานมีพลังและเกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

<sup>1</sup> Gig Economy ในความหมายทั่วไป Gig Economy คือ ระบบเศรษฐกิจที่ผู้ทำงานรับงานเป็นครั้งๆ ตามความต้องการ (on demand) ซึ่งหมายถึงความชั่วคราวไม่เต็มเวลา ความเป็นอิสระทำงานตามความสมัครใจ โดยหลุดออกไปจากระบบดั้งเดิมของการเป็นลูกจ้างบริษัท (ดร.วรภรณ์ สามโกเศศ, 8 กันยายน 2558)

(Work Life Integration) ภายใต้วิสัยทัศน์ “แรงงานมีศักยภาพสูงและมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Productive Manpower)” (กระทรวงแรงงาน, 2563)

โดยผู้ที่ทำงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์มเหล่านี้ถูกเรียกว่า “Platform Worker หรือแรงงานดิจิทัล” รวมถึง “พนักงานส่งอาหาร Grabfood” เป็นกลุ่มแรงงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าทุกคนจำเป็นต้องมีโทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ตโฟนควบคู่ไปกับยานพาหนะที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 10 ปี เป็นต้นทุนในการทำงาน อีกทั้งเป็นผู้ที่ทำงานบริการอยู่บนแพลตฟอร์มที่พบเห็นได้ง่ายที่สุดในจังหวัดขอนแก่นในปัจจุบันนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 เราก็ยังสามารถพบเห็นคนกลุ่มนี้ได้มากขึ้น นอกจากผู้ขับจะสามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามสะดวกหรือจะไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตามที่ นั่นจึงเป็นที่มาของการศึกษา เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม Grabfood ในจังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้

การศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานส่งอาหาร Grabfood ในช่วงเวลาพักจากการส่งอาหารระหว่างวัน ภายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 8-27 พฤษภาคม 2563 นักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานส่งอาหาร Grabfood ทุกคนที่สามารถตอบรับช่วงวันที่สัมภาษณ์ พนักงานส่งอาหาร Grabfood มีทั้งหมด 15 ราย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ว่างาน 2) Part-time 3) ทำเต็มเวลา (Full time) โดยทุกคนรับทราบเกี่ยวกับการวิจัยและสมัครใจให้สัมภาษณ์ ต่อไปนี้เป็นผลการสัมภาษณ์แรงงานทั้ง 15 ราย โดยชื่อที่ใช้ต่อไปนี้เป็นชื่อสมมติ เช่น

#### นายบาส...เด็กหนุ่มเมืองพญาแล (คนแรกของการเริ่มต้นโครงการสัมภาษณ์เชิงลึก)

นายบาส อายุ 19 ปี เพิ่งจบมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ครอบครัวมี 4 คน พ่อประกอบอาชีพทำนาทำไร่ แม่ทำงานโรงงานน้ำแข็ง หอบข้าวสารถุงใหญ่จากบ้านเกิดเมืองนอนมุ่งหน้าเดินทางมาทำงานทำที่จังหวัดขอนแก่นตัวคนเดียว ด้วยการสมัครเป็นพนักงานส่งอาหารของ Grab จากการแนะนำของญาติที่ทำงานนี้อยู่แล้วที่กรุงเทพฯ บอกว่ารายได้ดีและมีช่วงเวลาที่พักผ่อน

นายบาส ตื่นตี 3-4 รีบไปทำงานส่งอาหารของ Grabfood พอช่วง 7-8 โมงเช้าก็กลับมาพักผ่อนแล้วค่อยไปทำงานอีกทีตอน 10-11 โมง จนถึง 3-4 ทุ่ม เป็นระยะเวลาประมาณ 2 เดือนแล้วนับตั้งแต่มีโควิด-19 เพราะยังงังก็มาแล้วจะกลับบ้านก็ไม่ได้ ก่อนจะมีโควิด-19 ระบาด มีรายได้เฉลี่ยวันละ 1,000 - 1,200 บาท แต่พอวิกฤตโควิด-19 มา รายได้ก็หายไปครึ่งหนึ่ง ตั้งใจที่จะดรอปเรียน 1 ปี เพื่อที่จะทำงานเก็บเงินเป็นทุนการศึกษาไปสมัครเรียนต่อปีหน้าในสาขาช่างกล ไม่มีเพื่อนที่ขอนแก่นเลย บางร้านเวลาไปรออาหารมีความรู้สึกเหมือนเจ้าของร้านและเพื่อนร่วมอาชีพไม่ค่อยชอบหน้า บางสถานที่ เช่น โรงพยาบาลลูกค้าอยากให้ขึ้นไปส่งถึงมือ แต่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ให้ขึ้น ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ หรือถ้าแต่งตัวไม่เรียบร้อย เช่น ใส่รองเท้าแตะก็โดนร้องเรียน ในขณะที่ Grab ให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นพนักงานส่งอาหารในฐานะ Partner จึงไม่ได้รับความสำคัญเลย บาสจึงไม่มีความรู้สึกประทับใจอะไรกับการทำงานนัก ในขณะที่รู้สึกแยะ เมื่อติดต่อลูกค้าไม่ได้ ไม่รับสาย ปักหมุดผิด ไม่สามารถบอกเส้นทางไปจุดหมายได้ ทำให้เสียเวลา ในบางครั้งรู้สึกเหมือนตัวคนเดียวแต่อดทนสู้ ในความคิดของบาสเป็นเช่นนั้น ทำงานได้เงินก็พอมีส่งกลับไปบ้านให้ครอบครัวได้ใช้ หากเจ็บป่วยใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรคของรัฐ ตั้งแต่ขับ Grabfood มา เคยเกิดอุบัติเหตุตะแกรงรถมอเตอร์ไซค์ไปเฉี่ยวชนกับรถเก๋งต้องจ่ายค่าเสียหายไป 2,800 บาทจากน้ำพักน้ำแรงของตัวเอง ไม่รู้จักประกันสังคม และไม่ทราบว่าบริษัทมีประกันอุบัติเหตุให้หรือกรมธรรม์จากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

สำหรับอนาคต บาสอยากเป็นเจ้าของกิจการ เปิดอู่ซ่อมรถ หรือไม่ก็ทำอะไรไถนอยู่บ้าน จะได้ไม่ต้องไปยุ่งกับใครเพราะบาสเป็นคนพูดน้อย ทำงานมีเหนื่อยบ้างแต่พอนอนพักก็หาย พร้อมทั้งจะสู้ต่อไปในวันรุ่งขึ้นเช่นเดียวกับคนขับแกร็บคนอื่นๆ ที่ได้สัมภาษณ์

## บทสรุป

การศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ที่ทำงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม Grabfood ในฐานะพนักงานส่งอาหารส่วนใหญ่นั้น 15 คนที่แตกต่างกันตามช่วงวัยและประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน แต่มีเป้าหมายเดียวกันคือรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตัวเองและครอบครัวได้ไม่มากนักน้อย อย่างน้อย Grabfood ไม่ได้จำกัดอายุ เพศ วัย การทำงานเช่นในระบบอื่นๆ ขอเพียงมีรถจักรยานยนต์และสมาร์ทโฟนก็ทำงานสร้างรายได้ให้กับตัวเองแล้ว มีอิสระ สามารถบริหารจัดการเวลาได้ ไม่ต้องมีเจ้านาย ต่อให้ไม่มีสวัสดิการรองรับ คนเหล่านี้ก็ยินดีที่จะเป็น Gig เพราะเหนือสิ่งอื่นใดที่เขาารู้สึกว่าการทำงานดังกล่าวเขาสามารถกำหนดมันได้ด้วยตัวเอง

### 1.2 วิธีการวิจัยและ timeline การเก็บข้อมูลและลงพื้นที่

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ไม่เน้นตัวเลขเป็นหลัก เป็นการวิจัยที่เน้นการหารายละเอียดต่างๆ ของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ที่จะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องนั้นๆ โดยได้มีการนำหลักการเรื่องการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในกระบวนการทำวิจัย

การคิดเชิงออกแบบมี 5 ขั้นตอนคือ

1. Empathize เข้าใจ เข้าถึงคน สถานการณ์ สภาพแวดล้อม
2. Define ตั้งสมมติฐาน ตั้งโจทย์ที่ถูกต้อง
3. Ideate สร้างทางเลือก ทางออก ต่อยอดแนวคิดที่หลากหลายและสร้างสรรค์
4. Prototype พัฒนาด้านแบบ ทดลอง ทดสอบ
5. Test ลองผิดลองถูก เรียนรู้ ปรับแก้

#### 1.2.1 Empathize

การได้มาของข้อมูล

- 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการสัมภาษณ์คนขับแกร็บ จำนวน 15 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
  - 1.1 กลุ่มขับแกร็บผู้ระหว่างหางานใหม่/รองาน จำนวน 5 คน
  - 1.2 กลุ่มขับแกร็บผู้เป็นงาน Part-time จำนวน 5 คน
  - 1.3 กลุ่มขับแกร็บผู้เต็มเวลา จำนวน 5 คน
- 2) การทดลองสมัครขับแกร็บ โดยเริ่มตั้งแต่การสมัคร การรับงาน จนถึงการจบงาน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการต่างๆ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการขับแกร็บ
- 3) การค้นคว้า เอกสารงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### 1.3 ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่างๆ

#### 1.3.1 ใช้แผ่นภาพบุคคลสมมติ Persona เพื่อทำความเข้าใจและเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ขับแกร็บ

<p>1) ทำระหว่างหางานใหม่/รองาน</p> <p>Gender : Male</p> <p>Age-Range : 28 ปี (21-35 ปี)</p> <p>Income : 14,500 บาท (12,000-20,000 บาท)</p> <p>Education : ม.ปลาย (ม.ปลาย-ป.ตรี)</p>	<p>2) ทำงาน Part-time</p> <p>Gender : Male</p> <p>Age-Range : 26 ปี (18-38 ปี)</p> <p>Income : 12,500 บาท (9,000-17,000 บาท)</p> <p>Education : ม.ปลาย (ม.ปลาย-ป.ตรี)</p>	<p>2) ทำงานเต็มเวลา (Full time)</p> <p>Gender : Male</p> <p>Age-Range : 37 ปี (19-53 ปี)</p> <p>Income : 21,200 บาท (18,000-24,000 บาท)</p> <p>Education : ม.ปลาย/ปวช. (ม.ปลาย-ป.ตรี)</p>
---	---	---

## ข้อมูลสำคัญที่ค้นพบ

1. การทำงานบนแพลตฟอร์มส่งอาหาร Grab เป็นการสร้างงานใหม่และเพิ่มโอกาสในการทำงานของคนหลากหลาย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า Grab food ช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่บุคคลหลากหลายกลุ่ม ทั้งที่ทำงานประจำ (Full time) และเป็นอาชีพเสริม (Part-time) ในบางคนที่ต้องมีโอกาสหรือขาดโอกาสที่จะเข้าทำงานเป็นลูกจ้างในระบบ เนื่องจากมีข้อจำกัด เช่น อายุมาก วุฒิการศึกษาไม่สูง มีภาระบางอย่าง ทำให้ไม่สามารถทำงานเต็มเวลาได้ บุคคลเหล่านี้สามารถใช้การทำงานส่งอาหารบนแพลตฟอร์มในการหารายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว **ตัวอย่าง นาง ก.** อายุ 43 ปี สามีประสบอุบัติเหตุพิการ มีลูกที่ต้องเลี้ยงดู 2 คน อาชีพเดิมคือ ขับรถสองแถวร่วมกับสามีและรับจ้างทั่วไป เมื่อสามีประสบอุบัติเหตุทำให้ชีวิตลำบากมาก จนลูกแนะนำว่าให้ลองขับแกร็บดูจึงได้ทดลองสมัคร จนปัจจุบันทำเป็นอาชีพหลักสามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้

2. คนขับแกร็บมีความพึงพอใจในงานที่ทำและการที่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง ซึ่งข้อนี้ นับเป็นจุดแข็งและจุดขายของการทำงานบนแพลตฟอร์ม จากผลกาสำรวจของ Economic Intelligence Center (EIC)<sup>2</sup> 86% ของคนไทยที่ทำงานประจำอยากลาออกมารับงาน Gig เหตุผลหลักๆ คืออยากมีอิสระ

3. แรงงานบนแพลตฟอร์มไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย เนื่องจากคนขับแกร็บและ Gig Worker ทั้งหลายไม่มีนายจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จึงทำให้ไม่ได้รับสิทธิคุ้มครองตามกฎหมาย เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ วันหยุด วันลา ฯลฯ รวมทั้งไม่ได้เข้าสู่ระบบประกันสังคม นอกจากจะสมัครมาตรา 40 ซึ่งจะมีเพียงตนเองและรัฐเท่านั้นที่ต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม แต่ไม่มีการสมทบในส่วนของนายจ้าง

นอกจากนี้หากคนขับประสบอุบัติเหตุหรือเสียชีวิต หรือไปทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย ทางบริษัทจะไม่ร่วมรับผิดชอบด้วยใดๆ ทั้งสิ้น เนื่องจากก่อนเข้าทำงานได้มีการลงชื่อในข้อตกลงการใช้บริการไว้แล้ว

Terms of Service: Transport, Delivery and Logistics (Last modified: 31 Oct 2019)

ข้อ 3.2.4 คุณจะเป็นผู้รับผิดชอบในการอ้างสิทธิ, ค่าพิพาทและความรับผิดชอบที่เกิดจากอุบัติเหตุ, ความสูญหายหรือความเสียหาย ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การบาดเจ็บของบุคคล, การเสียชีวิต, การสูญเสียทรัพย์สินและความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เกิดจากการบริการรับจ้างขนส่ง ลำเลียงซึ่งให้บริการโดยคุณแต่เพียงผู้เดียว

ข้อ 3.2.5 คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นทั้งหมดที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการ แท็กซี่/ผู้โดยสารบริหารขนส่ง และจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวหากมีการละเมิดกฎหมาย

4. ไม่มีอำนาจต่อรองกับทางบริษัท บริษัทแกร็บจะเรียกพนักงานส่งอาหารว่าพาร์ทเนอร์ ซึ่งหมายถึงการเป็นหุ้นส่วน แต่ในข้อเท็จจริงหากทางบริษัทจะดำเนินการไม่ว่าจะในเรื่องใด บริษัทก็ไม่เคยบอกกล่าวหรือขอความคิดเห็นชอบจากพาร์ทเนอร์แต่อย่างใด

นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของคนส่งอาหารแกร็บที่ต่างคนต่างทำ ทำให้โอกาสที่จะได้ทำความรู้จักพูดคุย หรือการรวมกลุ่มกันเพื่อเจรจาต่อรองผลประโยชน์ต่างๆ เป็นไปได้ยาก

5. แรงงานในระบบแพลตฟอร์ม และ Gig Worker จะเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ในตลาดแรงงาน งานวิจัยจากสถาบัน Mckinsey Global เผยว่าตัวเลขประชากร gig worker ในสหรัฐฯ อยู่ที่ประมาณ 54-68 ล้านคน หรือคิดเป็นราวๆ 40% ของจำนวนแรงงานทั้งประเทศ นับเป็นตัวเลขที่สูงจนน่าตกใจ โดยในจำนวนนี้มีทั้งคนที่รับงานอิสระแบบเต็มตัว (คนที่เป็นฟรีแลนซ์) และคนที่ม้งานประจำอยู่แล้ว แต่รับงานอิสระเป็นส่วนเสริม

<sup>2</sup> Economic Intelligence Center (EIC) เป็นหน่วยงานภายใต้ธนาคารไทยพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลสำรวจยังบอกอีกว่า gig worker ส่วนใหญ่เลือกรับงานอิสระเพราะอยากหาสมดุลชีวิตและการทำงาน (work-life balance) ในขณะที่บางส่วนเลือกทำด้วยความจำเป็นเพราะหางานอื่นที่ดีกว่าไม่ได้

และจากการสำรวจของ Economic Intelligence Center (EIC) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยในสังกัดธนาคารไทยพาณิชย์ ทำการศึกษาคนวัยทำงาน จำนวน 9,387 คน พบว่า ประชากรชาว Gig มีประมาณ 30% ของคนวัยทำงานในประเทศไทยและคนไทยอยากลาออกจากงานมาเป็น Gig มีมากถึง 86%

6. ในต่างประเทศเริ่มมีการออกกฎหมายคุ้มครองการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์ม สภาของรัฐแคลิฟอร์เนียผ่านกฎหมายสำคัญเรื่อง Gig Economy ที่กำหนดให้บริษัทอย่าง Uber Lyft, DoorDash, Instacart, Postmates ฯลฯ จำเป็นต้องให้สวัสดิการพื้นฐานกับคนที่ทำงานที่เรียกว่าเป็น “คู่สัญญา” (independent contractor) แบบเดียวกับพนักงานประจำ

กฎหมายฉบับนี้มีชื่อเรียกว่า AB5 ตอนนี้อยู่ผ่านทางสภาผู้แทนและวุฒิสภาของรัฐแคลิฟอร์เนียแล้ว เหลือขั้นตอนการลงนามของผู้ว่าการรัฐ Gavin Newsom ซึ่งก็เคยแสดงท่าทีสนับสนุนกฎหมายฉบับนี้ จากนั้นจะมีผลบังคับใช้ในปี 2020 เป้าหมายของกฎหมาย AB5 คือ คุ้มครองแรงงานในระบบ Gig Economy ที่ไม่มีสวัสดิการใดๆ เลย มีเพียงค่าจ้างตามจำนวนชิ้นงานเท่านั้น ไม่มีการการันตีค่าแรงขั้นต่ำหรือค่าแรงล่วงเวลารวมถึงสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ประกันสุขภาพ

เมื่อเดือนเมษายน 2019 สหภาพยุโรป (อียู) เห็นชอบกับมาตรการคุ้มครองแรงงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก (Gig Economy) โดยรัฐสภายุโรปมีมติเห็นชอบกับกฎระเบียบใหม่ เรื่องการคุ้มครองให้แก่พนักงานในธุรกิจแพลตฟอร์ม การทำงานในเศรษฐกิจแบบกิ๊กหรืออาชีพอิสระ ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานในธุรกิจแบบใหม่มีความโปร่งใสมากขึ้น มีชั่วโมงการทำงานที่คาดหวังได้มากขึ้น มีการชดเชยรายได้แก่คนที่ถูกยกเลิก และลูกจ้างอิสระที่จะทำงานมากกว่านายจ้าง 1 คน เป็นต้น โดยกฎระเบียบใหม่ของอียูกำหนดให้ภายใน 3 ปี ประเทศสมาชิกจะต้องไปออกกฎหมายภายในประเทศขึ้นมารองรับ

7. การนิยามความหมายของแรงงานบนแพลตฟอร์มยังไม่ชัดเจน โดยส่วนใหญ่แล้วทั่วไปมักจะนิยามหรือให้ความหมายของแรงงานบนแพลตฟอร์มว่าเป็นแรงงานนอกระบบ แต่ก็มีบางรายที่ให้คำนิยามว่าการทำงานบนแพลตฟอร์มเป็นการจ้างเหมาช่วง จึงถือว่าเป็นแรงงานในระบบ

การที่มีคำนิยามที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ใช่แค่รัฐที่ไม่สามารถกำกับดูแลสิทธิของ Gig Worker และแรงงานบนแพลตฟอร์ม แม้แต่ตัวแรงงานเองก็ยังไม่ทราบว่าตัวเองควรมีสิทธิหรือได้รับสิทธิอะไรบ้าง

### 1.3.2 ศึกษาแนวทางของต่างประเทศ

#### 1.3.2.1) EU ออกกฎหมายคุ้มครองสิทธิแรงงานของลูกจ้าง “ธุรกิจแพลตฟอร์ม”

รัฐสภายุโรปเห็นชอบกับกฎระเบียบใหม่ เรื่องการคุ้มครองให้แก่พนักงานในธุรกิจแพลตฟอร์ม การทำงานในเศรษฐกิจแบบ Gig หรืออาชีพอิสระ กำหนดให้ภายใน 3 ปี ประเทศสมาชิกจะต้องออกกฎหมายภายในประเทศขึ้นมารองรับ

มาตรการคุ้มครองของอียู ประกอบด้วยสิทธิสำคัญ 3 ด้าน

- 1) การเท่าเทียมทางโอกาส และการเข้าถึงตลาดแรงงาน
- 2) สภาพการทำงานที่ยุติธรรมและการคุ้มครองทางสังคม
- 3) การครอบคลุมทุกส่วนของสังคม (Inclusion)

กฎระเบียบนี้ให้การปกป้องแก่คนที่ทำงานในธุรกิจแพลตฟอร์มว่ามีฐานะเป็นลูกจ้าง โดยใช้กับลูกจ้างที่ทำงานเฉลี่ยอย่างน้อย 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ และ 12 ชั่วโมง/4 สัปดาห์

- นายจ้างจะต้องชี้แจงเงื่อนไขการทำงานที่ชัดเจนนับจากวันแรกที่เข้าทำงาน แต่ไม่เกินภายใน 7 วัน

- ช่วงระยะทดลองงานไม่เกิน 6 เดือน นายจ้างต้องฝึกงานให้ลูกจ้าง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและให้ถือเป็นเวลาทำงาน

- ลูกจ้างหรือคนทำงาน มีสิทธิที่จะปฏิเสธ การมอบหมายงานที่อยู่นอกเหนือชั่วโมงทำงานที่กำหนดไว้หรือได้รับชดเชยรายได้ ในกรณีทำงานที่ได้รับมอบหมายถูกยกเลิกล่วงหน้าอย่างกะทันหัน

### 1.3.2.2) มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ออกกฎหมาย “Freelance isn’t free Act

เพื่อรองรับเรื่องสัญญาการจ้างงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับเงินตามระยะเวลาทำงาน รวมถึงการคุ้มครองอื่นๆ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2560

### 1.3.3 แนวทางการแก้ปัญหา

1.3.3.1) แก้ไข ปรับปรุง กฎหมายเดิมหรือออกกฎหมายใหม่ เพื่อให้ครอบคลุมการจ้างงานบนแพลตฟอร์มทุกฝ่ายคือ เจ้าของแพลตฟอร์ม คนขับแกร็บ ร้านค้า และลูกค้า

กระทรวงแรงงาน กำกับดูแลกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน คือ กฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการจ้างการใช้แรงงาน การจัดสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ทำงานมีสุขภาพ อนามัยอันดีและมีความปลอดภัย ในชีวิต ร่างกาย และได้ค่าตอบแทนตามสมควร

- พ.ร.บ.แรงงานสัมพันธ์ เป็นกฎหมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือ นายจ้างและลูกจ้าง เพื่อให้บุคคลทั้งสองฝ่ายได้มีความเข้าใจอันดีต่อกัน สามารถตกลงในเรื่องสิทธิหน้าที่ และผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกันได้รวมทั้งกำหนดวิธีการระงับข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความสงบสุข ในสถานประกอบกิจการ ซึ่งจะส่งผลถึงเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ

- พ.ร.บ.ความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำให้สถานประกอบกิจการถือปฏิบัติ เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีปราศจากอุบัติเหตุ และโรคเนื่องจากการทำงาน

- พ.ร.บ.ประกันสังคม กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน

1.3.3.2) ตั้งศูนย์พยากรณ์ผลกระทบต่อแรงงาน เนื่องจากการเกิดขึ้นของการจ้างงานรูปแบบใหม่ในตลาดแรงงาน โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ ด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน เพื่อทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ

1.3.3.3) ส่งเสริมแรงงานให้เกิดการตระหนักรู้เรื่องสิทธิและสวัสดิการในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้รู้จักการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดอำนาจในการต่อรองเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ในการทำงานตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา เพิ่มเติมเป็นภารกิจที่กระทรวงแรงงานและสถาบันการศึกษาที่ต้องดำเนินการ

โดยคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 29/12/2558 เห็นชอบตามที่กระทรวงแรงงานเสนอ ดังนี้

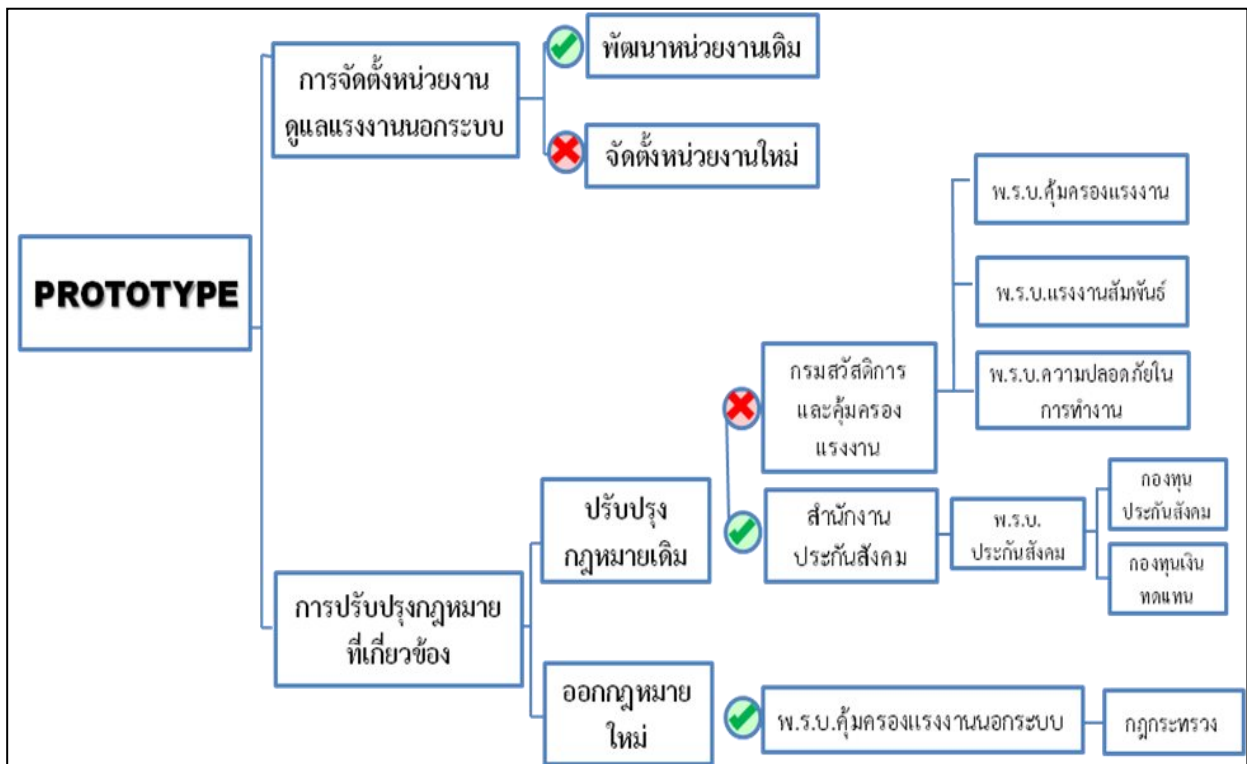
1) เห็นชอบให้กระทรวงแรงงานร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดให้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาดำเนินการให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาตอนปลายทุกคนได้รับการแนะแนวการศึกษาและอาชีพก่อนสำเร็จการศึกษาตามกระบวนการแนะแนวครบถ้วนทุกขั้นตอน โดยกระทรวงแรงงานให้การสนับสนุนแบบทดสอบศักยภาพต่างๆ และการประมวลการทดสอบในระบบออนไลน์ (Online) แก่นักเรียนและสนับสนุนข้อมูลอาชีพและข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางของตลาดแรงงานแก่เครือข่ายครูแนะแนวของสถานศึกษา

2) กำหนดให้การแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประจำปีของสถานศึกษาด้วย

1.3.3.4) นำแนวคิดเรื่องสวัสดิการหรือ Welfare Package แบบ tailor made<sup>3</sup> มาปรับใช้ ทำให้แรงงานสามารถเลือกรับสวัสดิการตามกลุ่มได้อย่างเหมาะสม เช่น

- 1) กลุ่ม Digital natives จัดสวัสดิการแบบเฉพาะบุคคล (personalized) มากขึ้น
- 2) กลุ่ม Physical natives ต้องการสวัสดิการพื้นฐาน เช่น สัญญาการจ้างงานที่มีความเป็นธรรม
- 3) กลุ่ม Migrant ต้องการการ Up-skill และ Re-skill ที่มีประสิทธิภาพ

#### 1.4 Prototype



<sup>3</sup> แนวคิด tailor made (ความหมาย เสื้อผ้าที่ตัดตามสั่ง หรือตามขนาดวัด) คือการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล มีความยืดหยุ่นให้แรงงานสามารถเลือก package ที่เหมาะสมกับตัวเองมากที่สุด เช่น สามารถเลือกได้ว่าต้องการส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเดือนละเท่าไร ต้องการบำเหน็จ บำนาญหรือไม่ เป็นต้น

#### 1.4.1 การจัดตั้งหน่วยงานดูแลแรงงานนอกระบบ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีคำสั่งที่ 456/2563 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2563 เรื่อง การจัดตั้ง **สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ** มีอำนาจหน้าที่

- คำนคว้า วิเคราะห์ วิจัย
- จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายหรือแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง
- ประสานและสนับสนุนการทำงานร่วมกับเครือข่ายแรงงานนอกระบบ เครือข่ายแรงงานสูงอายุ และเครือข่ายแรงงานคนพิการและแรงงานผู้ด้อยโอกาส

และเครือข่ายแรงงานคนพิการและแรงงานผู้ด้อยโอกาส

• ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานธุรการทั่วไปของคณะกรรมการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบแห่งชาติ คณะอนุกรรมการ รวมถึงคณะทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะในการจัดตั้งหน่วยงานดูแลแรงงานนอกระบบ

1. เห็นควรจัดตั้งสำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบเป็นองค์การมหาชน ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณและอัตรากำลังคน ซึ่งจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง ซึ่งมีค่าจ้างที่สูงกว่าในระบบราชการ

2. ควรเพิ่มภารกิจการจัดทำและพัฒนาแอปพลิเคชันการจ้างงานบนแพลตฟอร์ม ที่ครอบคลุมการทำงานบนแพลตฟอร์มทุกประเภท เช่น การส่งอาหาร ทำความสะอาด และการขนส่ง เป็นต้น รวมทั้งธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นทางเลือกสำหรับคนทำงานบนแพลตฟอร์มและถ่วงดุลกับบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มต่างๆ

แนวคิดการทำแอปพลิเคชันของต่างประเทศและของไทย

1. UP&GO คือแอปพลิเคชันทำความสะอาดบ้านซึ่งคนทำงานในเมืองนิวยอร์กเป็นเจ้าของ ซึ่งแอปพลิเคชันทั่วไปจะหักค่าบริการร้อยละ 20 หรือมากกว่า แต่ UP&GO หักเพียงร้อยละ 5 ซึ่งนำไปลงทุนกลับไปบนแพลตฟอร์ม

2. Mensakas แอปพลิเคชันส่งอาหารที่คนทำงานเป็นเจ้าของ จากเมืองบาร์เซโลนา ประเทศสเปน โดยได้รับการสนับสนุนจากการระดมทุนวงกว้างแบบ Crowdfunding และเงินทุนจากรัฐบาล

3. EVA แอปพลิเคชันที่ให้บริการคล้าย Uber จากเมือง Montreal ประเทศแคนาดา แต่พุ่งเป้าไปที่คนที่ต้องการสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่น ภายใต้ระเบียบการบริหารของ EVA คนขับรถยนต์มีสิทธิในการโหวตและสิทธิในการได้รับการแบ่งผลประโยชน์ โดย EVA ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจาก Desjardins สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศแคนาดา

4. Robinhood แอปพลิเคชัน Food Delivery สัญชาติไทย เพื่อคนไทย ไม่คิดค่าธรรมเนียมใดๆ ไม่มีค่าสมัคร ไม่คิดค่า GP (Gross Profit) ลูกค้าได้จ่ายค่าอาหารและค่าส่งตามจริงไม่มีบวก

#### 1.4.2 การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

##### 1.4.2.1 ออกกฎหมายใหม่

**พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานนอกระบบ**

- เป็นกฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มและผู้ทำงานบนแพลตฟอร์มและแรงงานนอกระบบอื่นๆ เพื่อให้การจ้างงานและการใช้งาน การประกอบกิจการ และความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นไปด้วยดี ได้รับประโยชน์ที่เหมาะสม

- พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานนอกระบบ จะกำหนดค่านิยามต่างๆ สำหรับการจ้างงานบนแพลตฟอร์มให้ชัดเจน กำหนดสวัสดิการ และรายได้ขั้นต่ำ ที่ผู้ทำงานบนแพลตฟอร์มพึงได้รับ แต่อย่างไรก็ดี เนื่องจากแพลตฟอร์มต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตจะมีความหลากหลายและแตกต่างกันเป็นอย่างมากในเรื่องสภาพการจ้างงาน และการทำงาน ดังนั้น พ.ร.บ.ควรให้อำนาจรัฐมนตรีกระทรวงแรงงานสามารถที่จะออกกฎกระทรวง เพื่อบังคับใช้กฎหมายเป็นการเฉพาะ สำหรับแต่ละแพลตฟอร์มด้วย

โดยรัฐธรรมนูญปี 2560 มาตรา 133 กำหนดให้ผู้มีสิทธิเสนอร่างกฎหมายต่อสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ 1) คณะรัฐมนตรี 2) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน และ 3) ประชาชน 10,000 คนเข้าชื่อกันเสนอกฎหมาย

#### 1.4.2.2 ปรับปรุงกฎหมายเดิม

**พ.ร.บ.ประกันสังคม** มีผลบังคับใช้เมื่อ 2 กันยายน พ.ศ.2533 กฎหมายฉบับนี้ให้สิทธิประโยชน์แก่แรงงานในระบบจำนวนมหาศาล สิทธิประโยชน์จากการประกันสังคม ทำให้คุณภาพชีวิตคนทำงานสูงขึ้นอย่างชัดเจน

แรงงานนอกระบบในอนาคตจะถูกแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. Digital natives หรือกลุ่มที่มีความพร้อมในการทำงานแบบ digital บนแพลตฟอร์มออนไลน์ สามารถใช้ internet ได้คล่องและไม่มีปัญหากับการ work from home
2. Physical natives หรือกลุ่มที่เน้นใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารหรือ รับคำสั่งจาก outsource เพื่อทำงานเท่านั้น เช่น การขนส่ง หรือการติดต่อทำความสะอาด
3. Migrants เป็นกลุ่มที่สามารถเคลื่อนย้ายไปมาได้ระหว่างสองกลุ่มแรกขึ้นอยู่กับทักษะของบุคคลและอาจต้องการการพัฒนา (Re-Skill/Up-Skill) เพื่อย้ายกลุ่ม

พ.ร.บ.ประกันสังคม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อ 30 ปีที่แล้ว ในภาวะปัจจุบันอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแรงงานในปัจจุบันได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในส่วนของแรงงานที่เป็น Gig Worker

รูปแบบการจัดสวัสดิการของรัฐในอดีตจะอ้างอิงจากตัวอาชีพและสังกัดเป็นหลัก แต่รูปแบบการทำงานในอนาคตจะเปลี่ยนไปมากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานในลักษณะ Gig Worker ดังนั้นการจัดโครงสร้างสวัสดิการจึงควรมีความยืดหยุ่น สำหรับแต่ละกลุ่มแรงงานมากขึ้น หนึ่งในแนวคิดดังกล่าวคือแนวคิดเรื่อง Welfare package แบบ Tailor made ที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น

1. กลุ่ม digital natives ที่อาจจะต้องการสวัสดิการแบบที่เฉพาะบุคคล (personalized) มากขึ้น ผู้ประกันตนสามารถที่จะเลือก Package ที่เหมาะสมกับตัวเอง เช่น สามารถเลือกได้ว่าส่งเงินสมทบในอัตราเดือนละเท่าไร จะเลือกแบบมีบำเหน็จ บำนาญหรือไม่ เป็นต้น
2. กลุ่ม Physical natives ที่ต้องการการจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดีจากภาครัฐและการควบคุมดูแลในส่วนของสัญญาการจ้างงานที่มีความเป็นธรรม
3. กลุ่ม Migrants ที่อาจต้องการระบบการ Up-skill และ Re-skill ที่มีประสิทธิภาพ

## 2. Feedback กับตัวเองและทีม

### 2.1 มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงการทำงานอย่างไร

1. ทำให้รู้จักคิด วิเคราะห์แบบเป็นขั้นตอน
2. รู้จักการทำงานเป็นทีมและแบ่งงานกันทำตามความสามารถ

### 2.2 วิธีการคิด (Mindset)

1. คิดเป็นขั้นตอน
2. คิดโดยไม่ต้องคำนึงถึงการถูกผิด

### 2.3 ข้อคิดที่ได้เมื่อมีการลงพื้นที่จริง

1. รู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจากการทำงาน
2. รู้จักการบริหารจัดการเวลาในแต่ละวันของตนเอง

### 2.4 ถ้าจะนำโครงการนี้ไปใช้จริงจะต้องปรับปรุงเชิงบุคคล / ทีมอย่างไร

เนื่องจากเรื่องนี้มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายกลุ่ม หลายหน่วยงาน ดังนั้น หากจะทำให้โครงการนี้สามารถนำไปใช้ได้จริงจะต้องมีความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นรัฐบาลจะต้องเป็นผู้เข้ามารับผิดชอบและผลักดัน

### 2.5 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ/ความท้าทายในการนำเอาต้นแบบไปใช้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. การร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ความจริงใจที่จะเห็นการคุ้มครองแรงงานนอกระบบ
2. การผลักดันของรัฐบาล
3. องค์กรด้านแรงงานต้องเรียกร้องและติดตามการทำงานของรัฐบาล

## 3. เพื่อโครงการปิดไป

### 3.1 ประเมินการอบรมครั้งนี้

การอบรมครั้งนี้ให้คะแนน 8 จากคะแนนเต็ม 10 เพราะ Design Thinking Process ทำให้เรามีวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และมีลำดับการบริหารจัดการที่ดี

### 3.2 ความคาดหวังในอนาคต

คาดหวังว่าในปีต่อไป การนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) จะถูกนำมาใช้ในการทำวิจัยและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

### 3.3 จะพัฒนาได้อีกอย่างไร

ควรเพิ่มอาจารย์ที่ปรึกษาให้มากขึ้น เพราะอาจารย์ 1 ท่าน ดูแลทุกกลุ่มอาจจะเป็นภาระที่หนักเกินไป และอาจารย์อาจจะดูแลได้ไม่ทั่วถึง

### 3.4 ควรจะอย่างไรให้การนำเอา Design Thinking / ต้นแบบ/ขยายผลเพื่อใช้ได้จริง

ควรส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในงานด้านอื่นๆ ด้วย

## บรรณานุกรม

- กัลยรักษ์ นัยรักษ์เสวี. (2560). *Gig Economy: โลกยุคใหม่ของคนทำงาน*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4070>
- กัลยรักษ์ นัยรักษ์เสวี. (2560). *EIC Research Series: ใครใครในโลกล้วนอยากเป็น gig*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4138>
- กัลยรักษ์ นัยรักษ์เสวี. (2560). *EIC Research Series EP2 : เพราะเป็น gig จึงเจ็บปวด*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4189>
- กฤษฎา ชีระโกศลพงศ์. (2563). *การบริหารแรงงาน: Gig Economy ตามทัศนมิติแรงงาน*. วารสารธรรมศาสตร์, 39(1). สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <http://tujournals.tu.ac.th/thammasatjournal/detailart.aspx?ArticleID=4909>
- ดร.วารกรณ์ สามโกเศศ. (2558). *Gig Economy*. สืบค้น 7 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635508>
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2561). *เทรนด์อาชีพ“กิ๊กเวิร์กเกอร์”แรง เงินดี-อิสระ ตอบโจทย์เจเนวาย*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-145417>
- ประชาไท. (2019). *สภาพแรงงานได้ข้อตกลงประวัติศาสตร์กับแพลตฟอร์มส่งอาหารในนอร์เวย์*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://prachatai.com/journal/2019/10/84803>
- ประชาไท. (2020). *Gig worker อายุมากกว่า 55 ปี ในสหรัฐฯ เพิ่มขึ้น ห่วงขาดประกันสุขภาพ-ประกันสังคม*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://prachatai.com/journal/2020/02/86487>
- ประชาไท. (2020). *ถ้าแพลตฟอร์มไม่คุ้มครองคนทำงาน Gig worker ของตัวเอง แล้วใครจะทำอะไร?*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://prachatai.com/journal/2020/05/87551>
- ประชาไท. (2020). *แอปพลิเคชันที่คนทำงานเป็นเจ้าของและบริหารเอง: ความหวังแก้ปัญหาแบ่งผลประโยชน์ไม่เป็นธรรม*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://prachatai.com/journal/2020/01/85903>
- ปราณี สุทศศรี, ณัฐรัชช พงษ์เลื่องธรรม, วิศรุต มาลสุขุม และณัชพล จรุงพิพัฒน์กุล. (2561). *Sharing Economy: นัยต่อเศรษฐกิจไทย*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2561/hi2561-036.pdf>
- มูลนิธิพิพิธภัณฑ์แรงงานไทย. (2562). *งานที่มีคุณค่า-แรงงานข้ามชาติ และคนงานแพลตฟอร์ม*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://Voicelabour.org/งานที่มีคุณค่า-แรงงานข/>
- มูลนิธิอารมณ พงศ์พจน์. (2562). *คลินิกกฎหมายด้านแรงงาน (2) คนทำงานขับรถส่งอาหารในระบบแพลตฟอร์ม*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.aromfoundation.org/2019/คลินิกกฎหมายด้านแรงงาน-21/>
- แรงงานในระบบ‘แพลตฟอร์มส่งอาหาร’ซับซ้อนซ่อนโมเดลให้อยู่นอกกฎหมาย*. (8 มิถุนายน 2563). เดลินิวส์. น.8(บน). สืบค้นจาก IQNewsClip
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2016). *20 ข้อมูลทางสถิติที่น่าสนใจเกี่ยวกับ Gig Economy*. สืบค้น 29 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.ftpi.or.th/2016/11239>
- สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครลอสแอนเจลิส. (2560). *รายงานการตลาด: Gig Economy*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.thaitradeusa.com/home/?p=23009>

- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *Gig Economy: ระบบเศรษฐกิจใหม่กับวิถีการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่ไม่เหมือนเดิม*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2561/hi2561-036.pdf>
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *แรงงานไทยในยุคดิจิทัลแพลตฟอร์ม*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=51486&filename=house2558\\_2](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=51486&filename=house2558_2)
- สุริยัน สุปินะ. (2561). *สิทธิของคนเป็น GIG*. บทความกฎหมายน่ารู้ ประจำเดือนกรกฎาคม, 2561. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.fpo.go.th/main/Department/Bureau-of-Legal-Affairs/8/9268.aspx>
- Bizpromptinfo. (2019). *ยุค GIG Economy ไม่ต้องพังงานประจำ! เผยผลสำรวจเงินเดือนงานระยะสั้นสุดปัง*. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.bizpromptinfo.com/แมนพาวเวอร์กรุ๊ป-ผลสำรวจ/>
- Blognone. (2019). *รัฐแคลิฟอร์เนียผ่านกฎหมายแรงงาน Gig Economy ต้องได้สวัสดิการเหมือนพนักงานประจำ*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.blognone.com/node/111859>
- Brandinside. (2017). *เหตุผลสำคัญที่ทำให้ใครๆ ก็อยากเป็น gig นี่คือนี่ที่คุณเลือกได้*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2563, จาก <https://brandinside.asia/gig-economy/>
- Brandinside. (2020). *ทางรอด Gig Worker ไทย: ความท้าทายใหม่ของแรงงานนอกระบบภายใต้วิถีชีวิต New Normal*. สืบค้น 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://brandinside.asia/gig-worker-gig-economy-covid-19/>
- ThaiPublica. (2019). *อียูออกกฎหมายคุ้มครองสิทธิแรงงานของลูกจ้าง “ธุรกิจแพลตฟอร์ม”*. สืบค้น 29 พฤษภาคม 2563, จาก <https://thaipublica.org/2019/05/pridi143/>
- Think about wealth. (2020). *Gig Economy เทรนด์ธุรกิจในอนาคต*. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.thinkaboutwealth.com/gig-economy-เทรนด์ธุรกิจในอนาคต/>

ภาคผนวก

# เป็น Gig แล้วทำอะไร : เก็บฟู้ดเส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม



ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

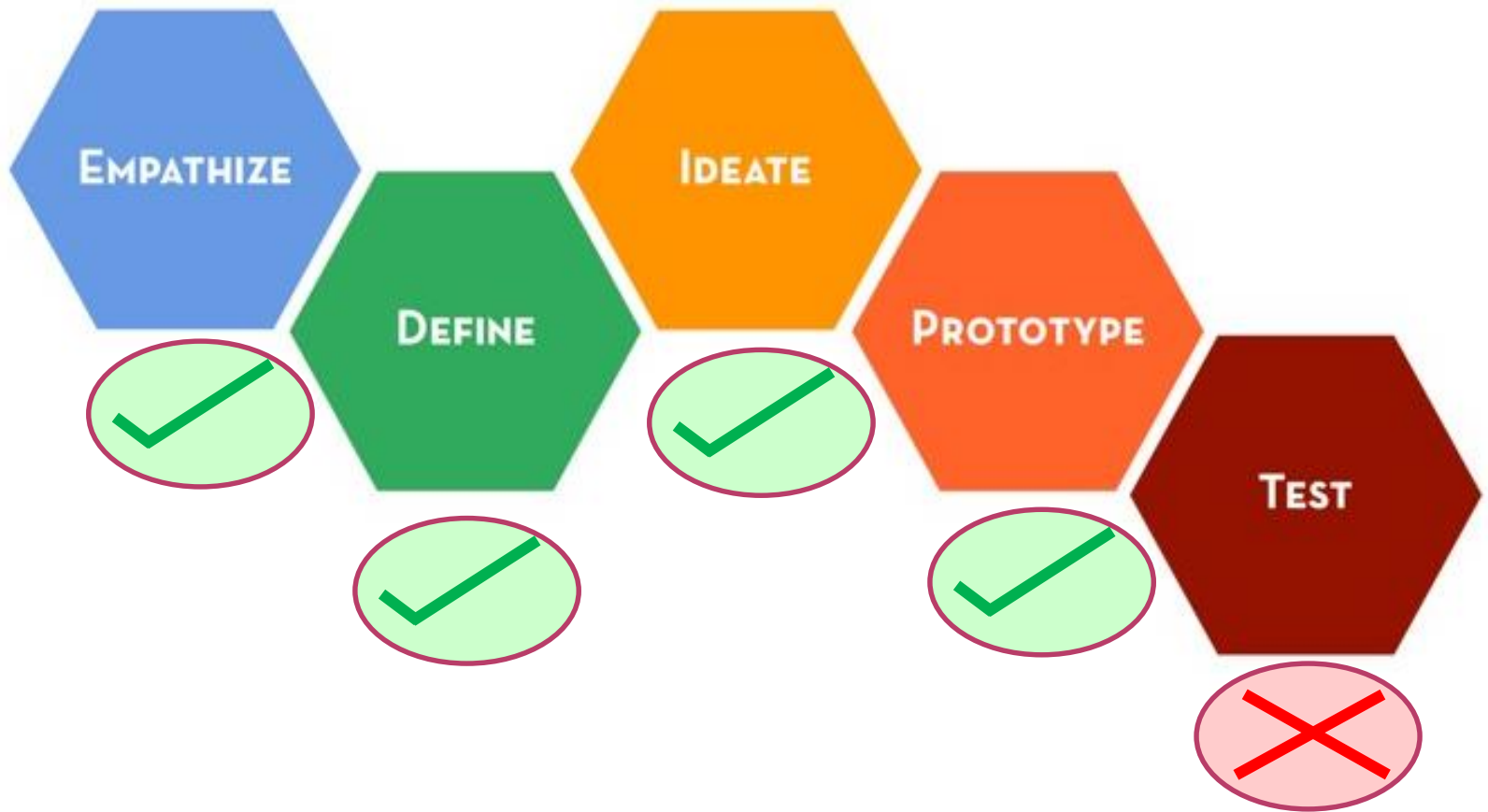
กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

# ความสำคัญและปัญหา

- 1) การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการสื่อสาร เปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจเป็นดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform)
- 2) นโยบายของรัฐบาลที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยส่งเสริม “เศรษฐกิจดิจิทัล” (Digital Economy)
- 3) จำนวน Gig Worker มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น แรงงานในระบบแพลตฟอร์มจะเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ในตลาดแรงงาน
- 4) แรงงานในระบบแพลตฟอร์มไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

# Design Thinking Process



# 1) EMPATHIZE

## การได้มาของข้อมูล

1

- การสัมภาษณ์เชิงลึก

2

- การทดลองสมัครขับแกร็บ

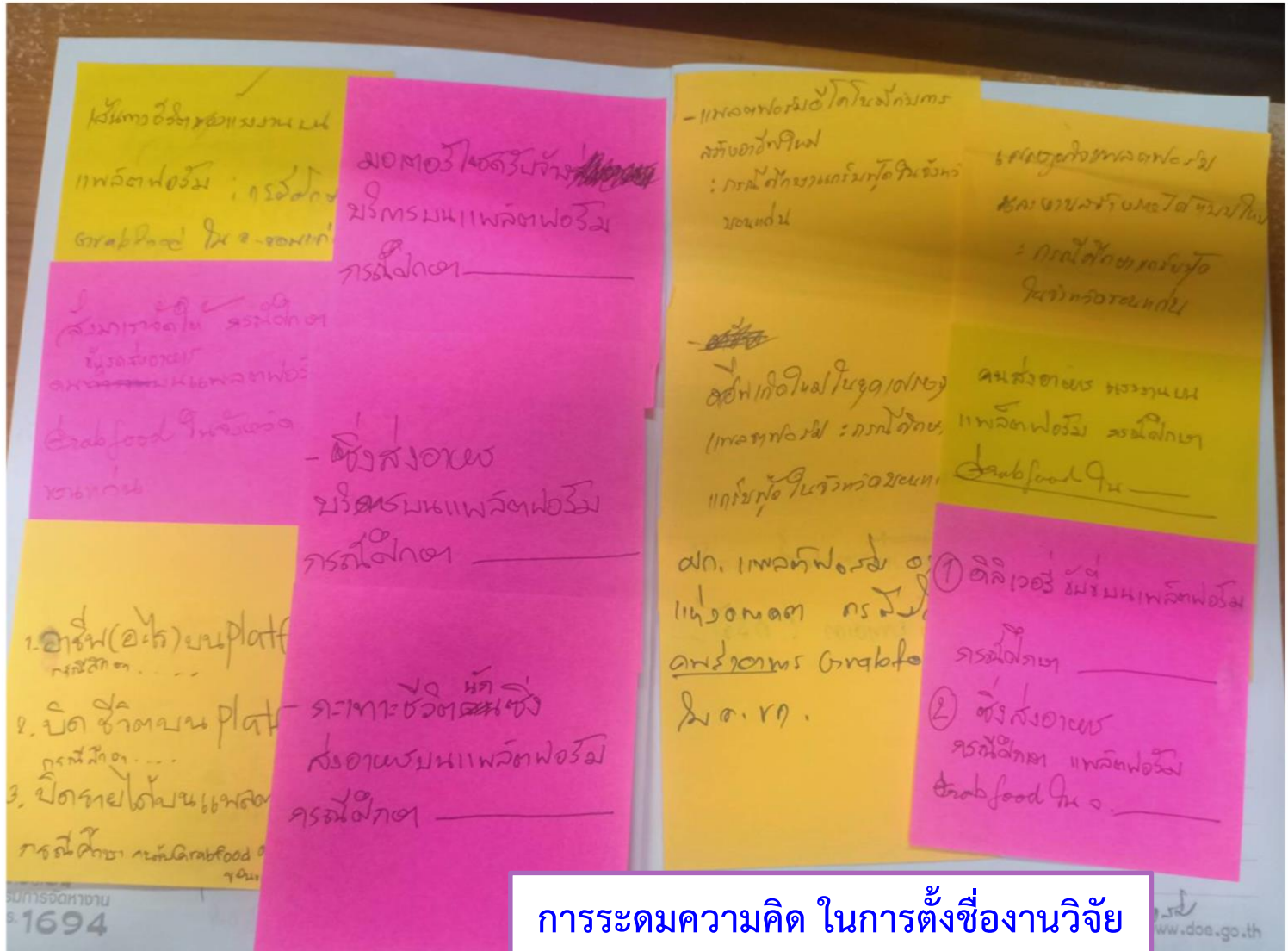
3

- การค้นเอกสารงานวิจัย

4

- หาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

# Brainstorming + Brainwriting



การระดมความคิด ในการตั้งชื่องานวิจัย

# กลุ่มเป้าหมาย 15 คน

แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

1) จับแกร็บฟู้ด  
ระหว่างทำงานใหม่/  
รองาน

2) จับแกร็บฟู้ด  
เป็นงาน  
Part-time

3) จับแกร็บฟู้ด  
เต็มเวลา  
Fulltime





การสัมภาษณ์  
เชิงลึก  
คนขับแกร็บฟู้ด



# การทดลองสมัครขับแกร็บ

## ขั้นตอนการสมัคร

สมัครง่ายๆ แค่ทำตามขั้นตอนด้านล่าง หรืออ่านรายละเอียดเพิ่มเติมที่ <https://grabdriverth.com/grab-signup/>

**สมัครขับแกร็บวันนี้**  
กรุณากรอกรายละเอียดสมัคร

ชื่อ

นามสกุล

หมายเลขบัตรประชาชน

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

ท่านอาศัยอยู่ในจังหวัดอะไร

ท่านจะสมัครขับแกร็บด้วยรถประเภทใด

อายุรถของท่านไม่เกิน 10 ปี ใช่หรือไม่

ท่านมีความประสงค์จะเริ่มขับเมื่อไร

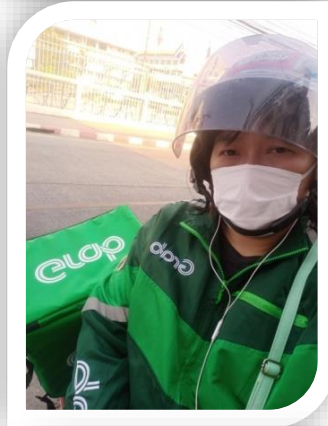
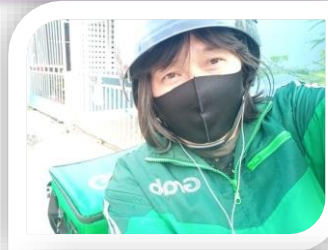
รหัสผู้แนะนำ

**คลิกเพื่อลงทะเบียน**

- 1 กรอกใบสมัคร เพื่อลงทะเบียนเบื้องต้น
- 2 คุณจะได้รับรหัส OTP ทาง SMS กรอกรหัสเพื่อยืนยันการลงทะเบียน
- 3 อัปโหลดเอกสาร สแกนหรือถ่ายรูปเอกสาร
- 4 ทำแบบทดสอบ เพื่อเรียนรู้การขับแกร็บ เพื่อทดสอบความเข้าใจในการใช้แอปฯ
- 5 เปิดระบบและเริ่มรับงานได้ทันที!

# ขั้นตอนการรับงานแกร็บฟู้ด

- 1) กด **‘รับงาน’** และไปยังร้านอาหารโดยไม่ต้องรอสืนยันกับลูกค้า
- 2) เมื่อถึงร้านอาหาร กดที่ **‘ฉันถึงร้านอาหารแล้ว’**
- 3) กด **‘คำสั่งซื้อ’** เพื่อดูรายการอาหาร
- 4) สั่งอาหารและกด **‘ฉันสั่งซื้ออาหารแล้ว’**
- 5) ระบุราคาตามใบเสร็จและกด **‘ถัดไป’**
- 6) กดที่สัญลักษณ์กล้องเพื่อถ่ายรูปใบเสร็จ หรืออาหาร
- 7) ถ่ายรูปใบเสร็จให้ชัดเจนและกด **‘ส่ง’**
- 8) เมื่อได้รับอาหารให้ตรวจสอบรายการราคาและโปรโมชั่น  
ก่อนกด **‘ยืนยัน’**
- 9) เดินทางไปหาลูกค้าและกด **‘ฉันมาถึงแล้ว’** เมื่อถึงจุดส่ง
- 10) เมื่อส่งอาหารให้ลูกค้าแล้วให้กด **‘จัดส่งอาหารแล้ว’**
- 11) กด **‘แสดงรายละเอียด’** เพื่อตรวจสอบราคาและรายละเอียด
- 12) กด **‘ยืนยัน’** และกด **‘จบงาน’**



# รูปแบบการรับงานแกร็บฟู้ด

	เงินสด	GRABPAY
ร้านค้าปกติ	จ่ายเงินสดให้ร้านค้า รับเงินสดจากลูกค้า	จ่ายเงินสดให้ร้านค้า ไม่รับเงินสดจากลูกค้า
ร้านค้าแนะนำ	ไม่จ่ายเงินสดให้ร้านค้า รับเงินสดจากลูกค้า	ไม่จ่ายเงินสดให้ร้านค้า ไม่รับเงินสดจากลูกค้า

ที่มา : <https://grabdriverth.com/>

# แรงจูงใจในการขับแกร็บฟู้ด

1) เก็บเพชร 360 กระรัต เพื่อรับ 500 บาท

- 110 กระรัต = 35 บาท
- 190 กระรัต = 90 บาท
- 260 กระรัต = 180 บาท
- 300 กระรัต = 320 บาท
- 360 กระรัต = 500 บาท

ช่วงเวลาที่สามารถเก็บเพชรได้เยอะ

11.00-13.00 น.

17.00-20.00 น.

2) สำหรับพาร์ทเนอร์ที่สมัครใหม่ ต้องรับงานให้ได้ 7 ออร์เดอร์ เพื่อยืนยันสิทธิ์ และถ้าครบ 20 เทียบ ภายใน 7 วัน จะได้รับโบนัสเพิ่ม 50 บาท

3. โบนัสโปรก่อนสำหรับพาร์ทเนอร์ที่ใช้แจ็กเก็ตหรือกระเป๋าแกร็บฟู้ดครบกำหนด (รับสูงสุด 200 บาท)

- โบนัสพิเศษ 100 บาท (เมื่อขับแกร็บฟู้ดครบ 50 รอบ)
- โบนัสพิเศษ 800 บาท (เมื่อขับแกร็บฟู้ดครบ 80 รอบ)

# หลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์

	หลักเกณฑ์	สิทธิพิเศษ (Privileges)	
1) Member	เป็นพาร์ทเนอร์ที่ซบซันต่ำ 1 เทียวในเดือนที่ผ่านมา	-ประกันอุบัติเหตุ chubb - ส่วนลด Agoda	
2) Silver	เป็นพาร์ทเนอร์ที่ซบซันต่ำ 1 เทียวในเดือนที่ผ่านมา สะสมเที่ยวการเดินทางในเดือนที่ผ่านมา รวม 120-199 เทียว	-ประกันอุบัติเหตุ chubb - ส่วนลด Agoda -ระบบผ่อนสินค้ารายวันผ่านแอปฯ	- ส่วนลดจากร้านอาหาร
3) Gold	เป็นพาร์ทเนอร์ที่ซบซันต่ำ 1 เทียวในเดือนที่ผ่านมา สะสมเที่ยวการเดินทางในเดือนที่ผ่านมา รวม 200-349 เทียว	-ประกันอุบัติเหตุ chubb - ส่วนลด Agoda -ระบบผ่อนสินค้ารายวันผ่านแอปฯ	- ส่วนลดจากร้านอาหาร - กิจกรรมสุดพิเศษจาก Grab
4) Platinum	เป็นพาร์ทเนอร์ที่ซบซันต่ำ 1 เทียวในเดือนที่ผ่านมา สะสมเที่ยวการเดินทางในเดือนที่ผ่านมา รวม 350-499 เทียว	-ประกันอุบัติเหตุ chubb - ส่วนลด Agoda -ระบบผ่อนสินค้ารายวันผ่านแอปฯ	- ส่วนลดจากร้านอาหาร - กิจกรรมสุดพิเศษจาก Grab
5) Hero	เป็นพาร์ทเนอร์ที่ซบซันต่ำ 1 เทียวในเดือนที่ผ่านมา สะสมเที่ยวการเดินทางในเดือนที่ผ่านมา รวม 500 เทียว	-ประกันอุบัติเหตุ chubb - ส่วนลด Agoda -ระบบผ่อนสินค้ารายวันผ่านแอปฯ - ส่วนลดจากร้านอาหาร	- กิจกรรมสุดพิเศษจาก Grab - ประกันรถจักรยานยนต์ Sunday - ประกันสุขภาพ Sunday

\* แกร็บ ร่วมมือกับ เมืองไทยประกันชีวิต มอบเงินช่วยเหลือกรณีพิเศษ กรณีตรวจพบติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ซึ่งพาร์ทเนอร์สามารถลงทะเบียนได้ฟรี ระยะเวลาการคุ้มครอง 28/2/2563-31/5/2563 ตรวจพบเชื้อรับ 2,000 บาท และรับเงินช่วยเหลือวันละ 500 บาท (สูงสุดไม่เกิน 15 วัน) กรณีพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

ที่มา : แอปพลิเคชัน Grabdriver

## 2) DEFINE

PERSONA

ข้อมูลสำคัญที่พบ

ปัญหา



# PERSONA

## Demographics



### 1.) ทำระหว่างทำงานใหม่/ รองาน

- Gender : Male
- Age-Range : 28 ปี  
(21-35 ปี)
- Income : 14,500 บาท  
(12,000-20,000 บาท)
- Education : ม.ปลาย  
(ม.ปลาย-ป.ตรี)

### 2.) ทำงาน Part-time

- Gender : Male
- Age-Range : 26 ปี  
(18-38 ปี)
- Income : 12,500 บาท  
(9,000-17,000 บาท)
- Education : ม.ปลาย  
(ม.ปลาย-ป.ตรี)

### 3.) ทำงานเต็มเวลา (Full time)

- Gender : Male
- Age-Range : 37 ปี  
(19-53 ปี)
- Income : 21,200 บาท  
(18,000-24,000 บาท)
- Education : ม.ปลาย/ปวช.  
(ม.ปลาย-ป.ตรี)

# การทดลองสมัครขับแกร็บ

## ปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน

- สภาพภูมิอากาศไม่เอื้ออำนวย เช่น อากาศร้อน ฝนตกเสี่ยงต่อการประสบอุบัติเหตุ
- ลูกค้ายกเลิกไม่ตรงและไม่ได้ระบุสถานที่เพิ่มเติมในส่วนของหมายเหตุ
- ระบบจ่ายงานน้อยลง เนื่องจากพาร์ทเนอร์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ
- กรณีที่ต้องไปส่งอาหารระยะทางไกลๆ บางครั้งขากลับไม่มีมอเตอร์ไซค์เข้าทำให้ต้องวิ่งรถเปล่ากลับมา
- พาร์ทเนอร์ไม่ทราบรายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการที่ตนเองควรรับจากบริษัทเท่าที่ควร
- บางครั้งต้องเดินทางไปส่งอาหารในสถานที่ที่ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย เช่น สถานที่เปลี่ยวหรือห่างไกล กรณีพาร์ทเนอร์เป็นผู้หญิงต้องไปส่งอาหารในสถานที่ที่มีแต่ลูกค้าผู้ชาย
- ปัญหาเรื่องของการขับขี่ในช่วงเวลาที่จราจรหนาแน่น และเดินทางไปในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคยต้องคอยดูแผนที่ในโทรศัพท์ตลอดเวลา เสี่ยงต่อการประสบอุบัติเหตุ

## ความต้องการ

- ต้องการให้ระบบจ่ายงานให้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันมีคนมาทำจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้รายได้ลดลง
- ต้องการให้บริษัทเพิ่มค่าบริการต่อเที่ยวให้มากขึ้น และเพิ่มค่าแรงตามระยะทางที่เพิ่มขึ้นด้วย
- ต้องการให้บริษัทมีความคุ้มครอง กรณีพาร์ทเนอร์ประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต
- ต้องการให้บริษัทมีช่องทางให้พาร์ทเนอร์มีสิทธิเรียกร้องหรือสามารถเสนอความคิดเห็นกับทางบริษัทได้

# ข้อมูลสำคัญที่พบ



- 1) สร้างงานใหม่และเพิ่มโอกาสในการทำงานของคนหลากหลาย คนขับแท็กซี่  
พึงพอใจในงานที่ทำ
- 2) คนขับแท็กซี่ชอบที่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง
- 3) แรงงานบนแพลตฟอร์มไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย
- 4) ไม่มีอำนาจต่อรองกับทางบริษัท
- 5) แรงงานในระบบแพลตฟอร์มจะเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ในตลาดแรงงาน
- 6) ในต่างประเทศเริ่มมีการออกกฎหมายคุ้มครองการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์ม
- 7) การนิยามความหมายของแพลตฟอร์มยังไม่ชัดเจน

คำถามที่พบบ่อย!

# ปัญหา



## 1) ไม่มีความมั่นคง ในการทำงาน

รายได้ขึ้นอยู่กับความขยันและค่าบริการส่งอาหาร

ขาดอำนาจในการเจรจาต่อรอง

ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

แรงงานไม่ได้พัฒนาตนเอง

2) ขาดความรู้และไม่สนใจสิทธิ/สวัสดิการที่ควรได้รับตามกฎหมาย

3) กฎหมาย/ระเบียบของภาครัฐปรับปรุงไม่ทันกับการเกิดขึ้นของตลาดแรงงาน  
รูปแบบใหม่

# 3) IDEATE



แนวทางของต่างประเทศ



ข้อเสนอแนะ

GRIND

## แนวทางของต่างประเทศ

### • EU ออกกฎหมายคุ้มครองสิทธิแรงงานของลูกจ้าง “ธุรกิจแพลตฟอร์ม”

รัฐสภายุโรปเห็นชอบกับกฎระเบียบใหม่ เรื่องการคุ้มครองให้แก่พนักงานในธุรกิจแพลตฟอร์ม การทำงานในเศรษฐกิจแบบ Gig หรืออาชีพอิสระ กำหนดให้ภายใน 3 ปี ประเทศสมาชิกจะต้องออกกฎหมายภายในประเทศขึ้นมารองรับ

มาตรการคุ้มครองของอียู ประกอบด้วยสิทธิสำคัญ 3 ด้าน

- 1) การเท่าเทียมทางโอกาส และการเข้าถึงตลาดแรงงาน
- 2) สภาพการทำงานที่ยุติธรรมและการคุ้มครองทางสังคม
- 3) การครอบคลุมทุกส่วนของสังคม (inclusion)

กฎระเบียบนี้ให้การปกป้องแก่คนที่ทำงานในธุรกิจแพลตฟอร์มว่ามีฐานะเป็นลูกจ้าง โดยใช้กับลูกจ้าง ที่ทำงานเฉลี่ยอย่างน้อย 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ และ 12 ชั่วโมง/4สัปดาห์

- นายจ้างจะต้องชี้แจงเงื่อนไขการทำงานที่ชัดเจนนับจากวันแรกที่เข้าทำงาน แต่ไม่เกินภายใน 7 วัน
- ช่วงระยะทดลองงานไม่เกิน 6 เดือน นายจ้างต้องฝึกงานให้ลูกจ้าง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและให้ถือเป็นเวลาทำงาน
- ลูกจ้างหรือคนทำงาน มีสิทธิที่จะปฏิเสธ การมอบหมายงานที่อยู่นอกเหนือชั่วโมงทำงานที่กำหนดไว้
- หรือได้รับชดเชยรายได้ ในกรณีที่งานที่ได้รับมอบหมายถูกยกเลิกล่วงหน้าอย่างกะทันหัน

ที่มา: <https://thaipublica.org/2019/05/pridi143/>

### • มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ออกกฎหมาย “Freelance isn't free Act”

เพื่อรองรับเรื่องสัญญาจ้างงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับเงินตามระยะเวลาทำงาน รวมถึงการคุ้มครองอื่นๆ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2560

ที่มา : <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2561/hi2561-036.pdf>

# ข้อเสนอแนะ

1) แก้ไข ปรับปรุง กฎหมายเดิมหรือออกกฎหมายใหม่ เพื่อให้ครอบคลุมการจ้างงานบนแพลตฟอร์ม ทุกฝ่ายคือ เจ้าของแพลตฟอร์ม คนขับแกร็บ ร้านค้า และลูกค้า

กระทรวงแรงงาน กำกับดูแลกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- **พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน** คือ กฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการจ้างการใช้แรงงาน การจัดสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ทำงานมีสุขภาพ อนามัยอันดี และมีความปลอดภัย ในชีวิต ร่างกาย และได้ค่าตอบแทนตามสมควร

- **พ.ร.บ.แรงงานสัมพันธ์** เป็นกฎหมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง เพื่อให้บุคคลทั้งสองฝ่ายได้มีความเข้าใจอันดีต่อกัน สามารถตกลงในเรื่องสิทธิหน้าที่ และผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกันได้รวมทั้งกำหนดวิธีการระงับข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความสงบสุข ในสถานประกอบกิจการ ซึ่งจะส่งผลถึงเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ

- **พ.ร.บ.ความปลอดภัยในการทำงาน** ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำให้สถานประกอบกิจการถือปฏิบัติ เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีปราศจากอุบัติเหตุ และโรคเนื่องจากการทำงาน

- **พ.ร.บ.ประกันสังคม** กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน

## ข้อเสนอแนะ (ต่อ)

2) ตั้งศูนย์พยากรณ์ผลกระทบต่อแรงงาน เนื่องจากการเกิดขึ้นของการจ้างงานรูปแบบใหม่ในตลาดแรงงาน โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ ด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน เพื่อทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ



ของแอปสั่งอาหาร

GrabFood

## ข้อเสนอแนะ (ต่อ)

3) ส่งเสริมแรงงานให้เกิดการตระหนักรู้เรื่องสิทธิและสวัสดิการในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้รู้จักการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดอำนาจในการต่อรองเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ในการทำงาน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา

คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 29/12/2558 เห็นชอบตามที่กระทรวงแรงงานเสนอ ดังนี้

- 1) เห็นชอบให้กระทรวงแรงงานร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดให้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาดำเนินการให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาตอนปลายทุกคน ได้รับการแนะแนวการศึกษาและอาชีพก่อนสำเร็จการศึกษาตามกระบวนการแนะแนวครบถ้วนทุกขั้นตอน โดยกระทรวงแรงงานให้การสนับสนุนแบบทดสอบศักยภาพต่างๆ และการประมวลผลการทดสอบในระบบออนไลน์ (online) แก่นักเรียนและสนับสนุนข้อมูลอาชีพและข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางของตลาดแรงงานแก่เครือข่ายครูแนะแนวของสถานศึกษา
- 2) กำหนดให้การแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาตอนปลายเป็น เป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประจำปีของสถานศึกษาด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน

## ข้อเสนอแนะ (ต่อ)

### 4) นำแนวคิดเรื่องสวัสดิการหรือ Welfare Package แบบ tailor made\* มาปรับใช้

ทำให้แรงงานสามารถเลือกรับสวัสดิการตามกลุ่มได้อย่างเหมาะสม เช่น

- 1) กลุ่ม digital natives สวัสดิการแบบ personalized มากขึ้น
- 2) กลุ่ม physical natives ต้องการสวัสดิการพื้นฐาน  
เช่น สัญญาการจ้างงานที่มีความเป็นธรรม
- 3) กลุ่ม migrant ต้องการการ Up-skill และ Re-skill ที่มีประสิทธิภาพ

\* แนวคิด tailor made (ความหมาย เสื้อผ้าที่ตัดตามสั่ง หรือตามขนาดวัด) คือการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล มีความยืดหยุ่นให้แรงงานสามารถเลือก package ที่เหมาะสมกับตัวเองมากที่สุด เช่น สามารถเลือกได้ว่าต้องการส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเดือนละเท่าไร ต้องการบำเหน็จ บำนาญหรือไม่ เป็นต้น

ที่มา : <https://brandinside.asia/gig-worker-gig-economy-covid-19/>

# 4) PROTOTYPE

## PROTOTYPE

การจัดตั้งหน่วยงาน  
ดูแลแรงงานนอกระบบ



พัฒนาหน่วยงานเดิม



จัดตั้งหน่วยงานใหม่

การปรับปรุงกฎหมาย  
ที่เกี่ยวข้อง

ปรับปรุง  
กฎหมายเดิม



กรมสวัสดิการ  
และคุ้มครอง  
แรงงาน

พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน

พ.ร.บ. แรงงานสัมพันธ์

พ.ร.บ. ความปลอดภัยใน  
การทำงาน



สำนักงาน  
ประกันสังคม

พ.ร.บ.  
ประกันสังคม

กองทุน  
ประกันสังคม

กองทุนเงิน  
ทดแทน

ออกกฎหมาย  
ใหม่



พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงานนอกระบบ

กฎกระทรวง



# การจัดตั้งหน่วยงานดูแลแรงงานนอกระบบ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีคำสั่งที่ 456/2563 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2563 เรื่อง การจัดตั้ง สำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบ มีอำนาจหน้าที่

ค้ำคว้า วิเคราะห์ วิจัย

จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายหรือแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง

ประสานและสนับสนุนการทำงานร่วมกับเครือข่ายแรงงานนอกระบบ เครือข่ายแรงงานสูงอายุ และ เครือข่ายแรงงานคนพิการและแรงงานผู้ด้อยโอกาส

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานธุรการทั่วไปของคณะกรรมการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบแห่งชาติ คณะอนุกรรมการ รวมถึงคณะทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

# การจัดตั้งหน่วยงานดูแลแรงงานนอกระบบ (ต่อ)

## ข้อเสนอแนะ

- 1) เห็นควรจัดตั้งสำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบเป็นองค์การมหาชน ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณและอัตรากำลังคน ซึ่งจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง ซึ่งมีค่าจ้างที่สูงกว่าในระบบราชการ
- 2) ควรเพิ่มภารกิจการจัดทำและพัฒนาแอปพลิเคชันการจ้างงานบนแพลตฟอร์ม ที่ครอบคลุมการทำงานบนแพลตฟอร์มทุกประเภท เช่น การส่งอาหาร ทำความสะอาด และการขนส่ง เป็นต้น รวมทั้งธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นทางเลือกสำหรับคนทำงานบนแพลตฟอร์มและถ่วงดุลกับบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มต่างๆ



# การจัดตั้งหน่วยงานดูแลแรงงานนอกระบบ (ต่อ)

## แนวคิดการทำแอปพลิเคชันของต่างประเทศและของไทย

- **UP & GO** คือแอปพลิเคชันทำความสะอาดบ้านซึ่งคนทำงานในเมืองนิวยอร์กเป็นเจ้าของ ซึ่งแอปพลิเคชันทั่วไปจะหักค่าบริการร้อยละ 20 หรือมากกว่า แต่ UP & GO หักเพียงร้อยละ 5 ซึ่งนำไปลงทุนกลับไปในแพลตฟอร์ม
- **Mensakas** แอปพลิเคชันส่งอาหารที่คนทำงานเป็นเจ้าของ จากเมืองบาร์เซโลนา ประเทศสเปน โดยได้รับการสนับสนุนจากการระดมทุนวงกว้างแบบ crowdfunding และเงินทุนจากรัฐบาล
- **EVA** แอปพลิเคชันที่ให้บริการคล้าย Uber จากเมือง Montreal ประเทศแคนาดา แต่พุ่งเป้าไปที่คนที่ต้องการสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่น ภายใต้ระเบียบการบริหารของ EVA คนขับรถยนต์มีสิทธิในการโหวต และสิทธิในการได้รับการแบ่งผลประโยชน์ โดย EVA ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจาก Desjardins สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศแคนาดา

ที่มา : <https://prachatai.com/journal/2020/01/85903>

- **Robinhood** แอปพลิเคชัน Food Delivery สัญชาติไทย เพื่อคนไทย ไม่คิดค่าธรรมเนียมใดๆ ไม่มีค่าสมัคร ไม่คิดค่า GP (Gross Profit) ลูกค้าได้จ่ายค่าอาหารและค่าส่งตามจริงไม่มีบวก

ที่มา : <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/robinhood.html>



# การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## ออกกฎหมายใหม่



### พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานนอกระบบ

- เป็นกฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มและผู้ทำงานบนแพลตฟอร์มและแรงงานนอกระบบอื่นๆ เพื่อให้การจ้างงานและการใช้งาน การประกอบกิจการ และความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นไปด้วยดี ได้รับประโยชน์ที่เหมาะสม
- พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานนอกระบบ จะกำหนดค่านิยมต่างๆ สำหรับการจ้างงานบนแพลตฟอร์มให้ชัดเจน กำหนดสวัสดิการ และรายได้ขั้นต่ำ ที่ผู้ทำงานบนแพลตฟอร์มพึงได้รับ แต่อย่างไรก็ดีเนื่องจากแพลตฟอร์มต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตจะมีความหลากหลายและแตกต่างกันเป็นอย่างมากในเรื่องสภาพการจ้างงาน และการทำงาน ดังนั้น พ.ร.บ.ควรให้อำนาจรัฐมนตรีกระทรวงแรงงานสามารถที่จะออกกฎกระทรวง เพื่อบังคับใช้กฎหมายเป็นการเฉพาะ สำหรับแต่ละแพลตฟอร์มด้วย

# การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

## ปรับปรุงกฎหมายเดิม

### พ.ร.บ.ประกันสังคม

แรงงานนอกระบบในอนาคตจะถูกแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

#### Digital natives

- หรือกลุ่มที่มีความพร้อมในการทำงานแบบ digital บนแพลตฟอร์มออนไลน์ สามารถใช้ internet ได้คล่อง และไม่มีปัญหากับการ work from home

#### Physical natives

- หรือกลุ่มที่เน้นใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารหรือรับคำสั่งจาก outsource เพื่อทำงานเท่านั้น เช่น การขนส่ง หรือการติดต่อทำความสะอาด

#### Migrants

- เป็นกลุ่มที่สามารถเคลื่อนย้ายไปมาได้ระหว่างสองกลุ่มแรกขึ้นอยู่กับทักษะของบุคคลและอาจต้องการการพัฒนา (Re-Skill/Up-Skill) เพื่อย้ายกลุ่ม



# การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

รูปแบบการจัดสวัสดิการของรัฐในอดีตจะอ้างอิงจากตัวอาชีพและสังกัดเป็นหลัก แต่รูปแบบการทำงานในอนาคตจะเปลี่ยนไปมากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานในลักษณะ Gig Worker ดังนั้นการจัดโครงสร้างสวัสดิการจึงควรมีความยืดหยุ่น สำหรับแต่ละกลุ่มแรงงานมากขึ้น หนึ่งในแนวคิดดังกล่าวคือแนวคิดเรื่อง Welfare package แบบ Tailor made ที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น

- 1) กลุ่ม digital natives ที่อาจจะต้องการสวัสดิการแบบที่ personalized มากขึ้น
- 2) กลุ่ม Physical natives ที่ต้องการการจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดีจากภาครัฐและการควบคุมดูแลในส่วนของสัญญาการจ้างงานที่มีความเป็นธรรม
- 3) กลุ่ม Migrants ที่อาจต้องการระบบการ Up-skill และ Re-skill ที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา : <https://brandinside.asia/gig-worker-gig-economy-covid-19/>

