

รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการวิจัยเรื่อง

“การลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม: นัยของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกับความเหลื่อมล้ำ-บทเรียนจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม”

เสนอต่อ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า
โดย
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กันยายน 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้วิเคราะห์ถึงนัยของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อความเหลื่อมล้ำ โดยเจาะจงไปที่แพลตฟอร์มประเภทที่ยึดโยงกับการจ้างงานบริการ หรือที่เรียกว่า แพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล เช่น การจ้างบริการขนส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน (อาทิเช่น LineMan) การใช้บริการที่พักผ่านแอปพลิเคชัน (อาทิเช่น AirBnB) หรือการใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน (อาทิเช่น Grab) การศึกษาใช้วิธีสืบค้นข้อมูลทุติยภูมิและเปรียบเทียบกรณีศึกษาจากต่างประเทศ รวมไปถึงการสัมภาษณ์แรงงานและเจ้าของธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผลการศึกษาพบว่าถึงแม้ธุรกิจแพลตฟอร์มจะเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ และเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานให้แก่แรงงานที่เข้ามามีส่วนร่วม แต่โอกาสนี้ก็ยังจำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มแรงงานที่มีทักษะเพียงพอจะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการเป็นแรงงานดิจิทัลส่วนใหญ่จะไม่ได้รับสวัสดิการการจ้างงาน หรือหลักประกันการจ้างงานใดๆ นอกจากนี้แล้วในแง่ของหน่วยธุรกิจ ยังพบว่าการมีพลังเครือข่าย (Network Effects) ของธุรกิจแพลตฟอร์มยังทำให้แพลตฟอร์มรายใหญ่ๆ มีอำนาจกีดกันการเข้ามาแข่งขันของแพลตฟอร์มรายเล็กๆ ได้อีกด้วย

Abstract

This research project aims to understand impacts of platform businesses on inequality in Thailand. It specifically examines businesses driven by digital labors (those that utilize Gig workers and Cloud workers)—e.g. food delivery businesses, accommodation sharing platforms, and ride-hailing platforms. Research methodologies include web-search of different case studies and interviews of various stakeholders. We found that although these platform businesses have increased employment opportunity and job flexibility, they are only accessible by those who are familiar with new technologies. In any case, most digital labors in Thailand are not entitled to any employment benefit. As for the businesses, the fact that there are usually strong network effects in platform businesses will make it increasingly difficult for small start-ups to become vital competitors.

รายชื่อคณะผู้วิจัย

ผศ.ดร.วรรณวิภาวงศ์	มานะโชติพงษ์	หัวหน้าโครงการ
ผศ.ดร.พรเทพ	เบญญาอภิกุล	นักวิจัย
นายพงศ์พลิน	ยิ่งชนม์เจริญ	นักวิจัย
นายกันตพงษ์	วิสารทวรากุล	ผู้ช่วยวิจัย
นายกัลป์	กรุยรุ่งโรจน์	ผู้ช่วยวิจัย
นายไตรสรณ์	ถิรชิวานนท์	ผู้ช่วยวิจัย
น.ส.เพ็ชรธนา	เพ็ชรย้อย	ผู้ช่วยวิจัย
น.ส.วิชญา	พีชะพัฒน์	ผู้ช่วยวิจัย
น.ส.สร้อยชนา	วิริยะทวีกุล	ผู้ช่วยวิจัย

สารบัญ

สารบัญตาราง	6
สารบัญรูปภาพ.....	7
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทที่ 1 บทนำ.....	3
1.1 หลักการและเหตุผล	3
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 วิธีการวิจัย	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.6 โครงสร้างรายงานวิจัย.....	7
1.7 แผนการดำเนินงาน.....	8
บทที่ 2 เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม: ความหมาย สถานะ และนัยต่อความเหลื่อมล้ำ	10
2.1 เศรษฐกิจแพลตฟอร์มคืออะไร	10
2.2 การเปลี่ยนแปลงที่มากับเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม	17
2.3 เศรษฐกิจแพลตฟอร์มกำลังสร้างนัยอะไรต่อความเหลื่อมล้ำ	23
บทที่ 3 เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลต่อการแข่งขันทางการค้า	34
3.1 คำนิยามและทฤษฎีเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า.....	34
3.2 ภาคธุรกิจที่ Cloud Workers เข้ามามีบทบาทสำคัญ – ประมวลบทเรียนจากต่างประเทศ	37
3.3 ภาคธุรกิจที่ Gig Workers เข้ามามีบทบาทสำคัญ – ประมวลบทเรียนจากต่างประเทศ.....	40
3.4 ผลกระทบของธุรกิจแพลตฟอร์มต่อการแข่งขันในภาคธุรกิจของไทย	47
บทที่ 4 ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อตลาดแรงงาน.....	57
4.1 กลุ่มแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม	57
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประเทศไทยเพื่อใช้วิเคราะห์ผลกระทบของแรงงานแพลตฟอร์ม.....	58
4.2 ช่องทางและลักษณะผลกระทบต่อการทำงานของแรงงานจากเศรษฐกิจดิจิทัล – ประมวลบทเรียนจากต่างประเทศ.....	63
4.3 ช่องทางและลักษณะของผลกระทบต่อตลาดแรงงานในบริบทของประเทศไทย.....	64
4.4 ตัวอย่างกรณีศึกษาแรงงานนอกระบบที่อยู่ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม	70

บทที่ 5 ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อสภาพการทำงาน.....	73
5.1 ช่องทางของผลกระทบต่องานจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม	73
5.2 สภาพการทำงานของผู้ทำงานในแพลตฟอร์มในประเทศไทย.....	79
5.3 กรณีตัวอย่างการเข้ามาช่วยออกมาตรการในการแก้ปัญหาด้านการทำงานหรือขาดสวัสดิการของ แรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม.....	106
บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะทางนโยบาย	115
บรรณานุกรม	122

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1	ระดับค่าตอบแทนเพิ่มเติมที่คนขับในแพลตฟอร์ม Grab ได้รับรายวัน.....	63
ตารางที่ 4.2	เงื่อนไขในการรับสิทธิประโยชน์ระดับต่างๆเพิ่มเติมของคนขับในแพลตฟอร์ม Grab.....	64
ตารางที่ 4.3	สรุปประเด็นแรงงานแพลตฟอร์มต่างๆ.....	66
ตารางที่ 5.1	รายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์.....	102

สารบัญรูปลภาพ

รูปที่ 2.1	โครงสร้างแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลพร้อมตัวอย่าง.....	15
รูปที่ 2.2	จำนวนครั้งการใช้บริการโดยสารต่อวันในนครนิวยอร์กสำหรับแท็กซี่, Uber และ Lyft.....	16
รูปที่ 3.1	ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างตลาด พฤติกรรมการแข่งขัน และผลประกอบการ.....	32
รูปที่ 3.2	ความถี่ของการให้บริการ Uber ในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2557 – 2559.....	48
รูปที่ 3.3	สัดส่วนการใช้เวลาใน 1 ชั่วโมงของคนขับรถ UberX (Translate into Thai)	49
รูปที่ 3.4	การให้บริการแท็กซี่ของบริษัท Grab ในประเทศไทย (พ.ศ. 2562)	50
รูปที่ 4.1	สัดส่วนแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบโดยแบ่งตามระดับการศึกษาในช่วงอายุ 15-70 ปี.....	56
รูปที่ 4.2	สัดส่วนแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบโดยแบ่งตามกลุ่มอายุช่วง 15-70 ปี.....	57
รูปที่ 4.3	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ.....	58
รูปที่ 4.4	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของประชากรโดยแบ่งตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	59
รูปที่ 4.5	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของประชากรโดยแบ่งตามกลุ่มอายุ.....	59

บทสรุปผู้บริหาร

เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม อันหมายถึงการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้จ้าง แรงงาน ทรัพยากร และผู้บริโภค ผ่านระบบดิจิทัลที่เข้ามาสร้างความเชื่อมโยงระหว่างพวกเขาใหม่บนฐานของการลดต้นทุนทางธุรกรรม กำลังสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ธุรกิจเช่น Uber และ Airbnb เกิดขึ้นในหลากหลายประเทศและเข้าไปสู่การเป็นหนึ่งในบริษัทข้ามชาติที่ใหญ่ที่สุด มีผู้เกี่ยวข้องทั้งในส่วนที่เป็นผู้ให้และผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ปริมาณของผู้เกี่ยวข้องนี้วันมีแต่จะเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณ สำหรับประเทศไทย บริษัทที่อยู่บนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มก็ได้ขยายตัวและเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คนจำนวนมาก จำนวนที่พัก Airbnb ในประเทศไทยมีถึงกว่า 60,000 แห่ง ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน LineMan ในประเทศไทยมีการเติบโตจนมีถึงมากกว่า 1.5 ล้านคนในปัจจุบัน

การแผ่ขยายอิทธิพลของโลกออนไลน์และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มก่อให้เกิดรูปแบบการทำธุรกิจใหม่ๆ ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดคุณประโยชน์หลายประการ อาทิเช่น การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการผลิตและให้บริการ การเพิ่มการแข่งขันระหว่างหน่วยธุรกิจและแรงงาน รวมถึงการขยายขนาดและเปิดตลาดของสินค้าและบริการใหม่ๆแล้ว เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังนำมาซึ่งผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ โดยในส่วนของหน่วยธุรกิจก็อาจมีผู้ประกอบการรายเดิมที่ถูกแทนที่หรือถูกช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดโดยธุรกิจแพลตฟอร์มใหม่ๆ ซึ่งเนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จะได้รับผลเกื้อหนุนจากพลังเครือข่าย (Network Effects) จึงทำให้การแผ่ขยายของธุรกิจแพลตฟอร์มรายใหญ่นั้นยิ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นทวีคูณ ความได้เปรียบอย่างยิ่งยวดของผู้เล่นรายใหญ่นี้เองเป็นที่มาของความเหลื่อมล้ำระหว่างหน่วยธุรกิจในอุตสาหกรรมที่แพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาท และการมีอำนาจเหนือแรงงานที่เข้ามาทำงานในระบบแพลตฟอร์มของตน

สำหรับในส่วนของแรงงานนั้น ถึงแม้การแพร่หลายของการใช้อินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนจะทำให้เกิดการขยายตัวของอุปทานแรงงานที่ต้องการทำงานบนแพลตฟอร์ม แต่ลักษณะการจ้างงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีแนวโน้มจะแตกต่างจากการจ้างงานแบบเดิมๆ การจ้างงานแบบนี้ อาจเข้าไม่ถึงแรงงานบางส่วนที่ถึงแม้จะมีความต้องการที่จะทำงาน แต่ก็ขาดความถนัดในการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการทำงานผ่านแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่น แรงงานสูงอายุ และ แรงงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์หรือไม่เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากนี้แล้ว เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ต่างๆที่เคยอยู่ในตลาดแบบเดิมไปสู่โลกดิจิทัล ตัวอย่างเช่น เศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในการจ้างงานจากแบบเดิมที่นายจ้างลูกจ้างมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด มีความมั่นคง และถูกกำกับด้วยกฎเกณฑ์ต่างๆจากภาครัฐ ไปสู่ความสัมพันธ์ใหม่ที่นายจ้างลูกจ้างปฏิสัมพันธ์กันเพียงผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ความสัมพันธ์มีความไม่แน่นอน และปราศจากกฎเกณฑ์กำกับจากภาครัฐ นอกจากนี้ เนื่องจากการมีฐานข้อมูลของผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นฐานความสำเร็จสำคัญของบริษัทบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทำให้บริษัทเหล่านี้ยังมีแนวโน้มจะต้องมุ่งขยายอำนาจเหนือตลาดอย่างมากเพื่อสร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจ

งานวิจัยชิ้นนี้ ต้องการวิเคราะห์ถึงภัยของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อความเหลื่อมล้ำ โดยจะวิเคราะห์เฉพาะเจาะจงไปที่แพลตฟอร์มประเภทที่ยึดโยงกับการจ้างงานบริการ หรือที่เรียกว่า แพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล เช่น การจ้างบริการขนส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน LineMan การใช้บริการที่พักผ่านแอปพลิเคชัน AirBnB หรือการใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Grab โดยสาเหตุที่การวิเคราะห์จะมุ่งไปที่แพลตฟอร์มประเภทนี้ เนื่องจากเป็นประเภทที่ภัยต่อความเหลื่อมล้ำมีความชัดเจน เพราะการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทได้โดยตรงต่อลักษณะและคุณภาพการทำงานของแรงงาน

การวิเคราะห์ภัยต่อความเหลื่อมล้ำจากการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนั้นจะแบ่งออกเป็นสามส่วนตามสามช่องทางอันประกอบไปด้วย หนึ่ง ช่องทางจากการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ากระทบการแข่งขันของภาคธุรกิจ ทั้งนี้การที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีแนวโน้มตามธรรมชาติจะต้องหาความได้เปรียบผ่านการขยายโครงข่ายผู้บริโภคและแรงงานที่เข้ามาใช้งาน ย่อมหมายถึงการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะพยายามลงทุนมากให้ได้มาซึ่งอำนาจเหนือตลาด การทำเช่นนี้ย่อมมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขันในเศรษฐกิจและส่งผลต่อไปถึงสภาพความเหลื่อมล้ำ สอง ช่องทางที่เกิดจากการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ากระทบกับการกระจายของค่าจ้าง ผ่านการขยายโอกาสให้แรงงานบางกลุ่มมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มนักจะเอื้อประโยชน์ให้กับแรงงานที่มีทักษะและมีทุนอยู่บ้างแล้ว ในขณะที่แรงงานที่ปราศจากคุณลักษณะเหล่านี้ อาจถูกทิ้งไว้ข้างหลัง สุดท้าย ช่องทางจากการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะกระทบกับคุณภาพการทำงานและสวัสดิการ โดยเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ในการจ้างงานและรูปแบบของการทำงานให้แตกต่างไปจากเดิม และส่งผลต่อไปถึงความมั่นคงและความเสี่ยงที่คนที่เข้าทำงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะต้องประสบ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

เทคโนโลยีหลายรูปแบบกำลังสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อความเหลื่อมล้ำในสังคมต่างๆทั่วโลก การขยายตัวอย่างรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีเข้าแทนแรงงาน การเกิดขึ้นของสินค้าและบริการที่นำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆมาใช้ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจบนฐานของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม (Platform Economy) ทั้งหมดนี้กำลังเปลี่ยนแปลงการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ปรับเปลี่ยนกลุ่มที่ได้และเสียประโยชน์ รวมถึงเปลี่ยนจำนวนและลักษณะการจ้างงานของคนจำนวนมาก งานวิจัยชิ้นนี้ต้องการแสดงให้เห็นแง่มุมสำคัญของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่อความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย รวมถึงเตรียมแนวทางรับมือกับสภาพความเหลื่อมล้ำที่จะเปลี่ยนแปลงไป ผ่านการศึกษาเจาะจงไปที่นี้จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (ธุรกรรมหรือกิจกรรมทางธุรกิจและสังคม ที่เกิดขึ้นผ่านแพลตฟอร์ม) เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายจากการเกิดขึ้นของธุรกิจรูปแบบใหม่ๆเช่น แอร์-บีเอ็นบี (AirBNB) และ อุเบอร์ (Uber) มูลค่าของธุรกิจเหล่านี้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นธุรกิจที่มีมูลค่าสูงเป็นอันดับต้นๆของโลก รวมถึงขอบเขตการดำเนินงานของธุรกิจเหล่านี้ก็กระจายตัวไปยังแทบทุกประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทย ธุรกิจแบบแพลตฟอร์มก็ขยายตัวอย่างรวดเร็วเช่นกัน ธุรกิจเช่นการจ้างรถรับจ้างผ่านแอปพลิเคชันแกร็บ (Grab) การฝากซื้ออาหารและสินค้าอื่นๆผ่านแอปพลิเคชันไลน์แมน (Line Man) รวมไปถึงการจ้างงานเช่นงานแม่บ้านหรืองานจ้างอิสระผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ กำลังได้รับความนิยม ธุรกิจเหล่านี้กำลังมีบทบาทสร้างความเปลี่ยนแปลงชีวิตคนในสังคมไทยไปอย่างมาก

ด้วยผลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง กรณีเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจึงเหมาะที่จะได้รับการหยิบมาเป็นกรณีศึกษาถึงผลของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่อความเหลื่อมล้ำ โดยการวิเคราะห์จากกรณีนี้ยังสามารถนำมาเป็นตัวอย่างเพื่อสร้างความเข้าใจถึงผลจากการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีรูปแบบอื่นๆต่อความเหลื่อมล้ำได้เช่นกัน

สำหรับธุรกิจบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม แม้จากจุดเริ่มต้นธุรกิจเหล่านี้จะพยายามเรียกตนเองว่าเป็นเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) เพื่อลดภาพลักษณ์ของผลกระทบในลักษณะที่มีผู้ได้เสียจากการเติบโตของตนเอง และแสดงภาพว่าธุรกิจแพลตฟอร์มที่นั่นเกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนร่วม แต่การกล่าวในลักษณะนี้ก็ไม่ถูกต้องเสียทีเดียว แท้ที่จริงแล้วสิ่งที่เกิดขึ้นจากธุรกิจบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มก็คือการจัดการปฏิสัมพันธ์

ระหว่างอุปสงค์และอุปทานขึ้นใหม่ ทั้งในตลาดสินค้าและบริการด้านต่างๆ รวมถึงตลาดการจ้างงาน โดยปฏิสัมพันธ์ใหม่นั้นเกิดขึ้นบนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวกลางเชื่อมโยง

ภายใต้การเปลี่ยนรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น เศรษฐกิจแพลตฟอร์มไม่ได้นำมาซึ่งโอกาสเท่านั้น จริยอยู่ที่การเปิดพื้นที่ผ่านเศรษฐกิจแพลตฟอร์มช่วยให้ผู้คนจำนวนมากเข้าถึงการเป็นผู้ให้บริการในหลายรูปแบบ เช่น การเข้าให้บริการขนส่ง การให้บริการฝากซื้อสินค้า และการให้บริการที่พัก และการใช้เทคโนโลยียังช่วยลดต้นทุนของกิจกรรมเหล่านี้ แต่เศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มก็นำมาซึ่งความเสี่ยงและต้นทุนต่อคนกลุ่มต่างๆได้เช่นกัน

ปฏิสัมพันธ์ใหม่ที่ถูกเกื้อหนุนด้วยเทคโนโลยีนั้นเกิดบนฐานความสัมพันธ์ที่ยังขาดความแน่นอน การซื้อขายหรือจ้างงานผ่านแพลตฟอร์มมักจะไม่ได้อีกฎเกณฑ์ตายตัวคอยกำกับ โดยเฉพาะกลไกที่ช่วยปกป้องสิทธิแรงงานอย่างชัดเจน และที่สำคัญ ประโยชน์จากการเข้าถึงโอกาสและประโยชน์จากการขยายตัวของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มก็ไม่ได้กระจายไปอย่างทั่วถึงทุกกลุ่มคน และยิ่งอาจส่งผลในทางที่ทั้งคนบางกลุ่มไว้ข้างหลัง เช่น แรงงานที่ขาดทุนและความรู้ทางเทคโนโลยี และผู้ประกอบการที่ไม่สามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแพลตฟอร์มต่างๆ จะเห็นได้ว่าทุกแง่มุมของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่ถูกยกมาข้างต้น ล้วนเชื่อมโยงอย่างเป็นสำคัญกับปัญหาความเหลื่อมล้ำ

งานวิจัยชิ้นนี้จึงพยายามสำรวจแง่มุมต่างๆของผลกระทบจากการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มกับความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย การสำรวจจะครอบคลุมทั้งการศึกษางานวิชาการที่เกี่ยวข้องจากบริบทต่างประเทศ เพื่อให้เข้าใจถึงกลไกและแง่มุมต่างๆของผลกระทบ และจะศึกษาประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจแพลตฟอร์มทั้งจากต่างประเทศและในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของผลที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ งานวิจัยยังนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มนโยบายที่ควรนำมาใช้ตอบสนองกับผลกระทบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยเสริมศักยภาพให้กับประเทศไทยในการเตรียมตัวรับมือกับปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนความเหลื่อมล้ำต่อไปในอนาคตอย่างเทคโนโลยี

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำทางรายได้ที่จะเกิดจากการขยายตัวของธุรกิจบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม โดยมุ่งสำรวจผลในลักษณะการเปลี่ยนแปลงของกระจายประโยชน์ทางเศรษฐกิจกับคนสองกลุ่ม กลุ่มแรกคือผู้ประกอบการ และกลุ่มที่สองคือแรงงาน การสำรวจจะมุ่งสร้างความเข้าใจในภาพรวมต่อโอกาสและต้นทุนจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนที่แตกต่างกัน
2. เพื่อสำรวจผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำในลักษณะของผลต่อแรงงานที่เข้าสู่การเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มสำรวจสภาพการจ้างงานบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มว่านำมาซึ่งโอกาสและความเสี่ยงใดบ้าง เพื่อให้เข้าใจถึงนัยของการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อคุณภาพชีวิตแรงงานในอนาคต

3. เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่ควรถูกนำมาใช้รับมือกับผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำที่จะเกิดขึ้นจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม โดยเน้นให้เห็นถึงผลกระทบที่จะต้องได้รับการดูแลจัดการผ่านนโยบายของภาครัฐ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำจากการขยายตัวของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มในประเทศไทย งานวิจัยชิ้นนี้จะแบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็นสามส่วนหลัก

ในส่วนแรก งานวิจัยมุ่งศึกษาภาพรวมของการกระจายผลกระทบจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มสู่ผู้ประกอบการและแรงงานกลุ่มต่างๆ โดยจะสำรวจในสองด้าน ในด้านแรกคือด้านของธุรกิจ โดยจะคำถามสำคัญคือเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มกระทบต่อการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการต่างๆอย่างไร และสภาพการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่เปลี่ยนไปจะส่งผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำเช่นไร ทั้งนี้การเข้ามาของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มแม้จะเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้ประกอบการจำนวนมาก แต่โอกาสดังกล่าวก็ได้รับการกระจายไปไม่เท่ากัน และการเกิดขึ้นของผู้บริการรายใหม่ผ่านเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังเข้ามาทดแทนผู้ประกอบการเดิมที่เคยอยู่ในตลาด นอกจากนี้ธุรกิจบนเศรษฐกิจแบบฟอร์มเองก็ยังคงกลายเป็นผู้เล่นรายใหม่ที่มีอำนาจกำหนดการแข่งขันได้ สร้างความได้เปรียบและเสียเปรียบกับธุรกิจต่างๆ ดังที่เห็นได้จากการที่กลุ่มทุนขนาดใหญ่ในประเทศไทยพยายามเข้าชิงความได้เปรียบโดยการเข้าเป็นเจ้าของธุรกิจแบบแพลตฟอร์ม จะเห็นได้ว่า สภาพที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันเหล่านี้ล้วนมีนัยสำคัญต่อความเหลื่อมล้ำในอนาคต อันเป็นนัยที่งานวิจัยชิ้นนี้จะพยายามสร้างความเข้าใจต่อไป

ด้านที่สองของการศึกษาผลกระทบในภาพรวมคือด้านของแรงงาน งานวิจัยมุ่งถามคำถามว่าประโยชน์จากเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มนั้นกระจายตัวสู่แรงงานกลุ่มที่แตกต่างกันอย่างไร ใครคือกลุ่มที่สามารถเข้าถึงประโยชน์จากเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มได้มากกว่า และใครเป็นกลุ่มที่อาจถูกกีดกันออกไป ตัวอย่างปัจจัยที่เข้ามากำหนดการเข้าถึงประโยชน์จากเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มนั้นคือปัจจัยทุน เป็นที่สังเกตได้ว่าแรงงานกลุ่มที่เข้าถึงประโยชน์จากเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มได้ก็มักจะต้องมีทุนส่วนเกิน ตัวอย่างเช่น การที่คนขับแกร็บหรืออูเบอร์อาจต้องมีรถยนต์ส่วนตัวที่คุณภาพดีพอ เพราะฉะนั้นแม้เศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มจะสร้างโอกาส แต่โอกาสดังกล่าวก็มักเกิดขึ้นกับคนกลุ่มที่มีทุนส่วนเกินมากกว่าคนกลุ่มอื่นๆ งานวิจัยชิ้นนี้จะพยายามศึกษาบทบาทของปัจจัยต่างๆรวมทั้งปัจจัยทุนในการสร้างความได้เปรียบเสียเปรียบกับคนกลุ่มที่แตกต่างกัน รวมถึงนัยของความได้เปรียบเสียเปรียบที่เกิดขึ้นต่อสภาพความเหลื่อมล้ำ

ในส่วนที่สอง งานวิจัยมุ่งสำรวจผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในส่วนของผู้ประกอบการและแรงงานที่อยู่ในเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม โดยจะมุ่งสำรวจผลต่อลักษณะการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงไปของรายได้ ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพด้านอื่นๆในการทำงานเมื่อต้องอยู่ในเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม เป็นที่สังเกตได้ว่า การขยายตัวของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มได้สร้างการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากต่อลักษณะเหล่านี้ การจ้างงานบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มนั้นมักจะไม่เกิดบนความสัมพันธ์แบบเศรษฐกิจทางการ และมักจะยังไม่ได้มีสัญญาจ้างงานรับรอง นอกจากนี้การจ้างงานหรือการซื้อขายบริการที่เกิดขึ้นมักจะไม่มีความสม่ำเสมอ และยัง

อาจเกิดปัญหาการเอาต์เอาเปรียบผ่านช่องทางต่างๆได้ เพราะฉะนั้น เศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มจึงสร้างผลกระทบได้ทั้งทางบวกและทางลบต่อคุณภาพชีวิตของแรงงาน นอกจากนี้ผู้ที่ทำงานบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มยังมักจะขาดโอกาสการเข้าถึงระบบสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงานที่มีในภาคเศรษฐกิจทางการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานในเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่อาจจะส่งผลให้สภาพความเหลื่อมล้ำนั้นเลวร้ายยิ่งไปกว่าเดิม จึงจำเป็นจะต้องมีความเข้าใจปัญหาที่จะเกิดขึ้นแต่เนิ่นๆ เพื่อเตรียมแนวทางการรับมือได้อย่างเท่าทัน

ในที่สุดท้าย ผลการศึกษาผลกระทบของเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มต่อความเหลื่อมล้ำในทั้งสองส่วนจะถูกสรุปรวมและวิเคราะห์เพื่อแสวงหาแนวนโยบายที่เหมาะสมในการดูแลผลกระทบ โดยงานวิจัยจะสร้างข้อเสนอถึงแนวนโยบายทั้งในด้านการจัดการต่อผลโดยรวมต่อผู้ประกอบการและแรงงาน เพื่อสร้างโอกาสการเข้าถึงประโยชน์ที่เสมอภาคมากขึ้น และเพื่อปกป้องคุ้มครองคุณภาพชีวิตผู้ประกอบการและแรงงานในเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม ทั้งนี้แนวนโยบายที่ถูกนำเสนอในงานวิจัยชิ้นนี้ ยังสามารถเป็นตัวอย่างของนโยบายที่จะถูกนำมาใช้เพื่อจัดการดูแลผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในด้านอื่นๆต่อปัญหาความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย เช่น การเข้ามาทดแทนแรงงานด้วยเครื่องจักรกล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นมักจะมีทิศทางบางประการร่วมกัน เช่น การที่แรงงานหรือผู้ประกอบการบางส่วนจะถูกกีดกันออกจากการได้รับประโยชน์จากเศรษฐกิจ

1.4 วิธีการวิจัย

งานวิจัยจะดำเนินการผ่านวิธีการวิจัยทั้งหมดสามแบบหลักเพื่อตอบคำถามในทั้งสามขอบเขตข้างต้น

1. ศึกษาเอกสารวิชาการทั้งจากต่างประเทศและในประเทศไทย เพื่อสำรวจลักษณะต่างๆของผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทั้งที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการและแรงงานที่อยู่ในและนอกเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม การศึกษาจะเน้นสำรวจทั้งงานเชิงทฤษฎีและงานเชิงประจักษ์ โดยเน้นการนำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมาวิเคราะห์เพื่อให้เห็นทิศทางของผลกระทบ และสำรวจถึงแนวทางการตอบสนองผลกระทบที่เหมาะสม
2. สัมภาษณ์นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทนจากภาครัฐ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในประเทศไทย และให้ทราบถึงทิศทางของการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในบริบทสังคมไทย และเพื่อให้วิเคราะห์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นถึงภาพของผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำ รวมไปถึงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอทางนโยบายจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ
3. ดำเนินการทำ focus group กับกลุ่มแรงงานบนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มในประเทศไทย โดยเลือกแรงงานในธุรกิจที่เป็นที่รู้จักเช่น แกร็บหรือไลน์แมน มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบต่อการจ้างงานและลักษณะการทำงานที่เกิดขึ้นจากเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้การวิเคราะห์ถึงปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อสภาพความเหลื่อมล้ำในอนาคตของประเทศไทย คือปัจจัยทางเทคโนโลยี โดยการวิเคราะห์อยู่บนฐานการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นและส่งผลกระทบอย่างแพร่หลายในสังคมไทยอย่างการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม
2. ได้ข้อเสนอเชิงนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการสร้างโอกาสและความเสมอภาคในสังคมไทย โดยข้อเสนอที่มีความสำคัญยิ่งกับการรับมือกับสภาพความเหลื่อมล้ำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่จะถูกขับเคลื่อนอย่างเป็นสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
3. ได้องค์ความรู้ที่มีความสำคัญยิ่งต่อเป้าหมายการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม โดยองค์ความรู้จากกรณีศึกษาเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะเป็นตัวอย่างสำคัญให้กับการวิเคราะห์นโยบายของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในรูปแบบอื่นๆต่อความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย

1.6 โครงสร้างรายงานวิจัย

งานวิจัยจะแบ่งออกเป็น 6 บท โดยบทแรกคือบทนำ ซึ่งอธิบายถึงที่มา ขอบเขตงาน วิจัย รวมถึงโครงสร้างและแผนการงาน สำหรับบทที่เหลือจะประกอบด้วย

บทที่ 2: เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม: ความหมาย สถานะ และนัยต่อความเหลื่อมล้ำ จะอธิบายนิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม การจัดประเภทเศรษฐกิจแพลตฟอร์มชนิดต่างๆ ให้ภาพการขยายตัวที่ผ่านมาของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มทั้งในระดับสากลและในประเทศไทย และจะให้กรอบคิดเรื่องช่องทางที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะสร้างผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำ เพื่อเป็นฐานสำหรับเนื้อหาบทที่ 3 ถึง 5

บทที่ 3: การแข่งขันของแพลตฟอร์มและนัยต่อความเหลื่อมล้ำ อธิบายถึงการเข้ามามีบทบาทของธุรกิจแพลตฟอร์ม การมีอำนาจเหนือตลาดของแพลตฟอร์มต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยี รวมถึงการมีอำนาจกีดกันการแข่งขันจากคู่แข่งทั้งในธุรกิจแพลตฟอร์มในตลาดบริการเดียวกัน และนัยของสภาพเหล่านี้ต่อความเหลื่อมล้ำ

บทที่ 4: ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อตลาดแรงงาน จะอธิบายถึงการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มว่าส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานที่เคยเป็นอยู่อย่างไร ใครมีโอกาสเข้าถึงตลาดแรงงานผ่านเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ใครเป็นกลุ่มที่สูญเสีย รวมถึงผลต่อค่าจ้างของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทั้งหมดเพื่อดูนัยต่อความเหลื่อมล้ำ

บทที่ 5: ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อการทำงาน อธิบายผลของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อสภาพการทำงานของแรงงาน โดยเน้นทั้งโอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับแรงงานที่เข้าสู่เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม แสดงให้เห็นความท้าทายต่างๆจากการที่ฐานะของแรงงานภายใต้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มเปลี่ยนแปลงไป และแสดงตัวอย่างแนวทางการจัดการปัญหาการดูแลแรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจากประเทศอื่นๆในโลก

บทที่ 6: บทสรุปและข้อเสนอแนะทางนโยบาย สรุปรวมเนื้อหาทั้งหมดของรายงานมาเป็นประเด็นหลักที่ควรคำนึงเกี่ยวกับนโยบายของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อความเหลื่อมล้ำ และนำเสนอแนะนโยบายที่จะสามารถเข้ามาช่วยจัดการผลกระทบทางลบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อความเหลื่อมล้ำ ทั้งในด้านการกำกับดูแลการแข่งขันของแพลตฟอร์ม และการช่วยกำกับดูแลผลของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อตลาดแรงงานและการทำงาน รวมถึงช่องทางการเข้ามาช่วยเสริมนโยบายสวัสดิการให้กับแรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

1.7 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม/เดือน/ปี	พ.ศ. 2562			
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1. ส่งแผนการดำเนินโครงการ				
2. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีการศึกษา	←→			
3. เก็บข้อมูลจาก Focus Group (1)	←→			
4. รวบรวมข้อมูลในส่วนของกรณีศึกษาจากต่างประเทศ	←→			
5. ส่งรายงานความก้าวหน้า (30 มิ.ย. 62)			X	
6. เก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ได้รับผลกระทบจากนโยบาย			←→	

7. รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในส่วน ของกรณีศึกษาจากต่างประเทศ			←→	
8. เก็บข้อมูลจาก Focus Group (2)			←→	
9. วิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาข้อเสนอ ทางนโยบาย			←→	
10. ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (31 กค. 2562)				X

บทที่ 2

เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม: ความหมาย สถานะ และนัยต่อความเหลื่อมล้ำ

2.1 เศรษฐกิจแพลตฟอร์มคืออะไร

ในอดีตตลาดทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยยึดโยงผู้ซื้อและผู้ขายให้เข้าถึงกัน โดยการลดต้นทุนการค้นหา (Search Cost) แต่ปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีได้ทำให้เกิดแพลตฟอร์มแบบใหม่ในการเชื่อมโยงผู้ซื้อและผู้ขายขึ้น และกำลังเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ที่ตลาดในอดีตได้สร้างขึ้นไปอย่างสิ้นเชิง

ในช่วงสามสิบปีที่ผ่านมา มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างมหาศาลตั้งแต่การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์พกพา อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) โทรศัพท์มือถือ Big Data ไปจนถึง ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) สิ่งเหล่านี้ได้สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเห็นได้ชัด โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตทำให้การสื่อสารสะดวกเร็วขึ้น คอมพิวเตอร์พกพาและอินเทอร์เน็ตไร้สายช่วยให้การทำงานนอกสำนักงานเป็นไปได้มากขึ้น นวัตกรรมเหล่านี้กำลังสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ผลิตผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิตเช่นเดียวกับเทคโนโลยีอื่นในประวัติศาสตร์มนุษย์

ในอีกทางหนึ่งนวัตกรรมเหล่านี้ยังเอื้อให้เกิดธุรกิจแบบใหม่ที่กำลังจะเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่าง นายจ้าง-ลูกจ้าง ผู้ซื้อ-ผู้ขาย และผู้เล่นทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ตัวอย่างธุรกิจเหล่านี้ได้แก่ การปล่อยห้องว่างให้เข้าพักของ AirBNB การนำรถส่วนตัวไปรับจ้างขับรถของ Uber และ Grab การรับส่งอาหารตามสั่งของ Line Man และ Uber Eats หรือ การตรวจทานภาพและวิดีโอจากแรงงานมนุษย์ทั่วโลกของ Amazon Mechanical Turk ฯลฯ ธุรกิจเหล่านี้กำลังกระทำตนเสมือนเป็นตลาดอีกรูปแบบหนึ่ง สร้างแพลตฟอร์มแบบใหม่ขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวก ให้พื้นที่แก่ผู้ซื้อและผู้ขายที่หลากหลายได้มาเจอกันง่ายขึ้น ธุรกิจประเภทนี้ถูกเรียกรวมกันว่า “เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (Platform Economy)” และด้วยความที่ธุรกิจเหล่านี้อาศัยการเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่อ้างอิงทำให้บางครั้งก็ยิ่งถูกเรียกว่า ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform)

ในปี พ.ศ. 2538 Waiter.com ได้เปิดบริการสั่งอาหารออนไลน์จากหลายร้านอาหารขึ้นเป็นรายแรกของโลก จุดดังกล่าวอาจนับได้ว่าเป็นปฐมบทของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม หลังจากนั้นมีการเกิดขึ้นของ AirBNB, Uber, และ Grab ขึ้นตามมา ข้อมูลจาก Evans and Gawer (2016) แสดงให้เห็นว่าช่วงสิบปีที่ผ่านมาธุรกิจที่มีการใช้โมเดลธุรกิจแบบแพลตฟอร์มมีการเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดทั้งในด้านขนาดและผลกระทบ ในปี พ.ศ. 2559 มูลค่าตามราคาตลาด (Market Capitalization) ของธุรกิจแบบแพลตฟอร์มมีมูลค่าอยู่เพียง 4.3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ต่อมาในปี พ.ศ. 2561 การสำรวจจาก Choudary (2018) พบว่ามูลค่าตามราคาตลาดของธุรกิจแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้นเป็น 7.176 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ แสดงให้เห็นว่าเพียงในระยะเวลาสองปีเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีการเติบโตในมูลค่าตลาดถึง ร้อยละ 67 และในแง่การจ้างงานเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีพนักงาน

ประจำอย่างน้อย 1.3 ล้านคนทั่วโลกจากการประเมินในปี พ.ศ. 2559 สำหรับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ยังเป็นที่ตั้งของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่สำคัญถึงสองบริษัทคือ Grab และ Go-Jek ซึ่งมีคนขับยานพาหนะอยู่ในแพลตฟอร์มเหล่านี้รวมกันสูงเกิน 500,000 ราย ตัวเลขเหล่านี้บ่งชี้ว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในปัจจุบันสัมพันธ์กับชีวิตผู้คนปัจจุบันไม่ต่างไปจากที่ตลาดในอดีตเคยเกี่ยวข้องผู้คนไว้

ด้วยขนาดและผลกระทบที่ใหญ่ของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มทำให้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านธุรกิจ และด้านผลกระทบต่อสังคม อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับงานศึกษาเหล่านี้ก็คือการให้นิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนั้นยังมีความหลากหลาย ไม่ชัดเจน และมีพลวัตสูง ด้วยเหตุนี้ รายงานวิจัยในบทนี้จึงจะเริ่มจากการทำนิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มให้ชัดเจนเป็นขั้นแรก

2.1.1 ทำไมจึงเป็นเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ที่จริงแล้วนอกจากคำว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังมีคำที่ถูกนำมาใช้เรียกธุรกิจเกิดใหม่ที่กล่าวถึงไว้ข้างต้น อยู่หลายคำ ไม่ว่าจะเป็น “เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy)” หรือ “เศรษฐกิจมิตรภาพ (Peer Economy)” ฯลฯ คำเหล่านี้ให้ความหมายที่เน้นหลากหลายมิติแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม คณะวิจัยเห็นว่านัยของคำเหล่านี้ยังไม่สามารถอธิบายภาพรวมของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีเท่าเท่ากับคำว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ที่เน้นย้ำถึงบทบาทของดิจิทัลแพลตฟอร์มในการเชื่อมโยงลูกค้าเข้ากับผู้ใช้บริการสินค้าและบริการ (Lichfield, 2015)

ปัญหาของคำว่าเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) ก็คือการใช้ความหมายในด้านที่ตีเสียจนด้านเสียของปรากฏการณ์ถูกละเลยไป งานศึกษาของ Smith (2016) ได้สอบถามเกี่ยวกับเศรษฐกิจแบ่งปันกับชาวอเมริกันจำนวน 1,300 คน และพบว่าร้อยละ 40 ตีความหมายของเศรษฐกิจแบ่งปันไปในทางที่ดี โดยเชื่อมโยงความหมายของเศรษฐกิจแบ่งปันกับคำว่า ‘ความช่วยเหลือ’ ‘ชุมชน’ หรือ ‘เพื่อน’ แต่การใช้ความหมายเช่นนี้กลับทำให้ละเลยปัญหาต่างๆที่มาพร้อมธุรกิจอย่าง AirBNB หรือ Uber (Baker, 2014) เช่น ห้องพักใน AirBNB ยังมีปัญหาการเลี้ยงชีพและการรักษาความปลอดภัยของผู้พัก ในขณะที่คนขับ Uber อาจจะได้ค่าแรงขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด และที่สำคัญ การใช้คำว่าเศรษฐกิจแบ่งปันยังละเลยความจริงที่ว่าเจ้าของแพลตฟอร์มในธุรกิจเหล่านี้เป็นเพียงฝ่ายเดียวที่สามารถเข้าถึงอภิมหาข้อมูลจากการปฏิสัมพันธ์บนแพลตฟอร์มได้ ทำให้เป็นเพียงฝ่ายเดียวที่มีอำนาจในการโยกความเสี่ยงทางธุรกิจ ความรับผิดชอบทางกฎหมาย ต้นทุนของแรงงานและปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ไปยังอีกสองฝั่ง (ผู้ซื้อและผู้ขาย) ได้ คำว่าแบ่งปันจึงไม่สะท้อนความไม่สมดุลเชิงอำนาจ (Power Asymmetry) ที่เจ้าของแพลตฟอร์มมีเหนือคนอื่นๆบนแพลตฟอร์ม

เศรษฐกิจมิตรภาพ (Peer Economy) เป็นอีกคำที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย โดยมีความหมายว่า “ระบบที่เชื่อมต่อผู้ซื้อผู้ขายเข้าด้วยกันและช่วยให้การค้าขายสินค้าโดยตรงเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น” (Ranchordas, 2017) อย่างไรก็ตามคำนี้ก็ยังมีปัญหาในการสะท้อนความจริงบางประการของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ในหลายครั้งผู้ใช้บริการ Grab เองก็ไม่ได้รู้สึกว่าคุณขับรถจะเป็นเพื่อนของคน ส่วนคนขับรถส่วนใหญ่ก็มีแรงจูงใจทาง

การเงินเป็นเหตุผลหลักในการทำงานทั้งสิ้น การเรียกธุรกิจอย่าง AirBNB หรือ Uber ว่าเศรษฐกิจมีคุณภาพยังเป็นการมองข้ามความไม่สมดุลเชิงอำนาจของเจ้าของแพลตฟอร์มอีกเช่นกัน ซึ่งนอกจากอำนาจโดยโครงสร้างของแพลตฟอร์มที่ได้กล่าวถึงข้างต้นแล้ว ธุรกิจบนแพลตฟอร์มยังมักจะขาดการแข่งขันและเปิดโอกาสให้เจ้าของธุรกิจบนแพลตฟอร์มมีอำนาจเหนือตลาดจนสามารถดูดำไว้ส่วนเกินจากผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการได้ง่าย (Schor, 2014)

คณะวิจัยมองว่าการใช้คำเรียกธุรกิจอย่าง AirBNB, Grab, Uber ฯลฯ ว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีความเหมาะสมมากกว่าคำอื่นโดยเปรียบเทียบ เพราะคำนี้มีความเป็นกลางทางความหมายมากกว่า และยังสะท้อนความเป็นจริงของเศรษฐกิจได้ดีกว่า สำหรับในประเทศไทย ได้มีการกล่าวถึงแนวคิดเช่นดิจิทัลแพลตฟอร์มแล้วจากภาครัฐเช่นกัน โดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการใช้คำว่า Digital Platform ในโครงการ T-GoodTech เพื่อสื่อถึง “เว็บไซต์และระบบฐานข้อมูลจับคู่ธุรกิจออนไลน์ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการไทยสามารถมีช่องทางในการจับคู่ธุรกิจระหว่างกัน” การใช้คำว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจึงเข้ากับนิยามที่ภาครัฐไทยกำหนดไว้เช่นกัน

2.1.2 นิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

แม้แต่การนิยามคำว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในรายละเอียดนั้น ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย การปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องของธุรกิจที่เกี่ยวข้องทำให้นิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังมีความไม่ชัดเจนและมีพลวัตสูง คณะวิจัยจึงได้ทำการค้นคว้างานศึกษาในอดีตถึงนิยามของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่หลากหลาย และพบว่าจะสามารถแบ่งนิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เป็นสองลักษณะ (Asadullah, Faik, and Kankanhalli, 2018)

นิยามในลักษณะแรกจะเป็นนิยามในทางเทคนิค ซึ่งมักจะพบได้ในงานศึกษาด้านศาสตร์ระบบสารสนเทศ (Information System) ตัวอย่างเช่น การให้ความหมายของแพลตฟอร์มว่าเป็น “ชุดของส่วนประกอบที่ใช้ร่วมกันในเครือข่ายผลิตภัณฑ์ที่สามารถเสริมการใช้งานได้ด้วยแอปพลิเคชัน” (Ceccagnoli, Forman, Huang, and Wu, 2012) หรือ “ชุดของระบบย่อยและอินเทอร์เน็ตเฟสที่ประกอบเป็นโครงสร้างขึ้นเพื่อที่จะทำให้แอปพลิเคชันย่อยสามารถพัฒนาและกระจายต่อไปได้” (Xu, Venkatesh, Tam, and Hong, 2010)

สำหรับนิยามลักษณะที่สองจะมุ่งไปที่ การทำธุรกรรม การตลาดธุรกิจ (B2B) หรือการทำซื้อขายจากธุรกิจสู่ผู้บริโภค (B2C) ซึ่งเป็นนิยามที่ไม่เน้นเทคนิค สามารถเข้าใจได้โดยง่าย ตัวอย่างของการนิยามเช่นนี้ เช่น

“แพลตฟอร์มหลายฝ่าย (Multisided Platform) ... ดำรงอยู่เมื่อใดก็ตามที่บริษัทนำกลุ่มลูกค้า (ฝ่าย: berSide) สองกลุ่มหรือมากกว่านั้นที่ต้องการอีกฝ่ายในทางใดทางหนึ่งมาเจอกัน และบริษัทสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (แพลตฟอร์ม: Platform) ที่สร้างมูลค่าโดยการลดต้นทุนในการแจกจ่าย ต้นทุนการทำธุรกรรม หรือต้นทุนการค้นหาก่เกิดขึ้นเมื่อแต่ละกลุ่มพยายามจะปฏิสัมพันธ์กัน” (Pagani, 2013)

“ดิจิทัลแพลตฟอร์มคือส่วนผสมอันซับซ้อนของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบปฏิบัติการ และเครือข่าย ลักษณะสำคัญของดิจิทัลแพลตฟอร์มคือการจัดสรรเทคนิค เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเฟส ให้กับผู้ใช้งานในวงกว้างไปใช้สร้างสิ่งที่ต้องการบนโครงสร้างพื้นฐานนั้น” (Kenney and Zysman, 2016)

“เครือข่ายทางการค้าของเจ้าของวัตถุดิบ ผู้ผลิต คนกลาง ลูกค้า และผู้เติมเต็ม (complementors) ที่คอยผลิตสินค้าและบริการประกอบ (complementary products) โดยเครือข่ายนี้ตั้งอยู่บนสัญญาทางการ และ/หรือ การพึ่งพาซึ่งกันและกัน” (Tan, Pan, Lu, and Huang, 2015)

จะพบว่านิยามในลักษณะที่สองที่รวบรวมมาเน้นถึงแง่มุมของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่แตกต่างกันไป เช่น การลดต้นทุนธุรกรรมหรือความมีประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มที่ทำให้คนต่างฝ่ายมาเจอกันได้ง่ายขึ้น โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลที่มีเทคโนโลยีเป็นส่วนประกอบสำคัญ และวัตถุประสงค์ทางการค้าของแพลตฟอร์ม นิยามเหล่านี้จึงมีความเชื่อมโยงกันและควรถูกหยิบมาใช้พิจารณาประกอบกัน

จากการพิจารณานิยามที่หลากหลายข้างต้น คณะวิจัยพบว่าแก่นสำคัญในการนิยามเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนั้นคือ (1) เครือข่ายความสัมพันธ์วงกว้าง และ (2) โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลแพลตฟอร์ม เมื่อแก่นสำคัญสองประการนี้ของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมารวมกับผลกระทบต่อสังคมของมัน คณะวิจัยเห็นว่านิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่เหมาะสมนั้นคือ “การปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ตามชนบระหว่างแรงงาน ทรัพยากร และผู้บริโภค ซึ่งเกิดขึ้นได้ด้วยระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงพวกเขาเข้าหากันและมีต้นทุนธุรกรรมที่ต่ำ” (Lichfield, 2015) นิยามนี้สามารถรวบรวมที่มา แก่นสำคัญ และผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เป็นอย่างดี และช่วยชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ของผู้คนที่เกิดขึ้นและการเชื่อมโยงผู้คนผ่านฐานของระบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม

2.1.3 ลักษณะของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มกำลังขยายพื้นที่ไปในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่พักอาศัย คมนาคมและการขนส่ง ตลาดแรงงานอิสระ หรือตลาดดีไซน์เนอร์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มธุรกิจจะมีบริษัทที่กล่าวว่าเป็นเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอยู่มากและแต่ละองค์กรจะมีความจำเพาะของตนเอง ดังนั้นการวิเคราะห์เศรษฐกิจแพลตฟอร์มแต่เพียงนิยามอาจจะให้ภาพความเป็นเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ไม่ชัดเจนพอ คณะวิจัยเห็นว่าการศึกษาถึงลักษณะสำคัญของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะช่วยเสริมความเข้าใจได้ ทั้งในด้านความเข้าใจถึงโครงสร้างของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มว่าเป็นอย่างไร และการชี้ให้เห็นถึงลักษณะสำคัญที่จะช่วยในการวิเคราะห์เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม การค้นคว้าลักษณะสำคัญของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจากงานศึกษาในอดีตพบลักษณะสำคัญของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มดังนี้

2.1.3.1 การจับคู่ (Matching)

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีความสามารถอย่างมากในการสร้างการจับคู่ธุรกรรมซื้อขายประสิทธิภาพสูง โดยปกติแล้วการทำธุรกรรมใด ๆ ก็ตามล้วนมีต้นทุนในการซื้อขาย (Trading Friction) อย่างต้นทุนในการค้นหา (Search Cost) แต่ด้วยแพลตฟอร์มที่ถูกสร้างขึ้นบนฐานของอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและเข้าถึงคนจำนวนมากได้ง่าย แพลตฟอร์มจึงช่วยลดต้นทุนในการซื้อขายได้ด้วย (Evans and Gawer, 2016)

2.1.3.2 ระบบนิเวศ (Ecosystem)

แพลตฟอร์มก่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมเพราะช่วยสร้างระบบนิเวศให้แก่ผู้พัฒนา (developer) ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มบางประเภทเช่นการซื้อขายแอปพลิเคชันบน Apple iOS, แพลตฟอร์มได้เปิดพื้นที่ให้ผู้พัฒนาสร้างผลิตภัณฑ์ของตนเองมาขายโดยผ่านการตรวจสอบก่อนเล็กน้อย ซึ่งต่างจากการซื้อขายในอดีตที่เจ้าของพื้นที่การแลกเปลี่ยนอย่างร้านขายของชำไม่ได้เปิดพื้นที่สร้างนวัตกรรมให้กับผู้เข้ามาใช้พื้นที่ ภายได้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มเจ้าของแพลตฟอร์มสามารถสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสมกับผู้พัฒนาที่เข้ามาในการแลกเปลี่ยนได้ ลักษณะความเป็นระบบนิเวศนี้สามารถพบได้แม้แต่ในธุรกิจบริการอย่าง AirBNB โดยการที่เจ้าของแพลตฟอร์มเปิดพื้นที่ให้มีการสร้างกิจกรรมอย่าง Virtual Tour ที่ผู้พัฒนาแต่ละคนจะสามารถเข้ามาสร้างผลิตภัณฑ์เชิงนวัตกรรมของตนได้ (Evans and Gawer, 2016)

2.1.3.3 ความไม่สมดุลทางอำนาจ (Power asymmetry)

ระบบนิเวศของแพลตฟอร์มไม่ได้มีเพียงข้อดีแต่ยังแฝงไปด้วยการที่เจ้าของแพลตฟอร์มจะมีอำนาจมากขึ้น ด้วยเพราะลักษณะระบบนิเวศของแพลตฟอร์มที่เจ้าของจะเป็นฝ่ายเดียวที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเสมือนที่เกิดขึ้นบนแพลตฟอร์มได้ ข้อมูลเหล่านี้มากความครอบคลุมมากมาย เช่น ข้อมูลเส้นทางการเดินทางและเวลาที่คนใช้เรียกใช้บริการของ Grab ข้อมูลหน้าจอบนการทำงานให้ Upwork หรือข้อมูลคะแนนความพึงพอใจหลังการใช้งานของผู้ใช้และผู้ให้บริการ เมื่อเจ้าของแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้อำนาจในการจัดสรรผลประโยชน์ให้ผู้ใช้และผู้ให้บริการส่วนใหญ่จึงตกเป็นของเจ้าของแพลตฟอร์มอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Schmidt, 2017)

2.1.3.4 ผลเครือข่ายแบบข้ามฝ่าย (Cross-Side Network Effects)

ลักษณะประการสุดท้ายที่มีความโดดเด่นในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มคือผลเครือข่าย (Network Effects) กล่าวคือเมื่อมีจำนวนผู้ใช้งานฝั่งหนึ่งมากขึ้นก็จะจูงใจให้มีผู้ใช้งานอีกฝั่งมากขึ้นเช่นกัน ตัวอย่างเช่น หากจำนวนผู้ซื้อในแพลตฟอร์มมากขึ้นผู้ขายจะมีแรงจูงใจจะเข้ามาขายในแพลตฟอร์มมากขึ้น สิ่งนี้ทำให้เจ้าของแพลตฟอร์มสามารถจูงใจโดยการทำโปรโมชั่นแก่ผู้ใช้งานหนึ่งฝั่งอย่างลดราคาเป็นพิเศษเพื่อทำให้แพลตฟอร์มของตนดึงดูด นำใช้งาน (Hagiu, 2014)

2.1.4 ประเภทของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

งานศึกษาของ Evans and Gawer (2016) เสนอให้แบ่งเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในภาคเศรษฐกิจจริงออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1) **แพลตฟอร์มธุรกรรม (The Transaction Platform)** เป็นเทคโนโลยี สินค้า หรือบริการที่เป็นสื่อกลางที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนหรือทำธุรกรรมระหว่างหลายผู้ใช้ เช่น ผู้ซื้อ หรือผู้ขาย ตัวอย่างได้แก่ AirBNB, Uber, Upwork ฯลฯ โดยมีกระบวนการอย่างที่ได้กล่าวไปแล้วในข้างต้น

2) **แพลตฟอร์มนวัตกรรม (The Innovation Platform Model)** เป็นเทคโนโลยี สินค้า หรือบริการที่เป็นฐานให้บริษัท หน่วยงานอื่นผลิตสินค้าส่วนเสริมของตนขึ้นมาโดยผ่านการควบคุมในกรอบอย่างผ่อนคลายเป็น

ตัวอย่างได้แก่ การที่ Microsoft เปิดให้มีการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Window ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของตนเอง โดยการสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสมทำให้มีผู้พัฒนาจากภายนอกเข้ามาช่วยพัฒนาสินค้า เกิดเป็นนวัตกรรมผ่านแพลตฟอร์มของ Microsoft

3) แพลตฟอร์มผสมผสาน (The Integrated platform model) เป็นเทคโนโลยี สินค้า หรือบริการที่เป็นทั้งแพลตฟอร์มแบบธุรกรรมและแพลตฟอร์มแบบนวัตกรรม ตัวอย่างได้แก่ Google, Apple, Amazon ฯลฯ บริษัท Apple ได้ให้บริการ App store ซึ่งมีลักษณะของแพลตฟอร์มธุรกรรมที่อนุญาตให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขายผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ใช้งานได้และแอปยังพัฒนาบนฐานระบบนิเวศของ Apple อีกด้วย

หากพิจารณาเฉพาะแพลตฟอร์มที่มีขนาดมูลค่ากิจการในตลาดสูงกว่า 1 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ จะพบว่าในปี พ.ศ. 2554 แพลตฟอร์มในประเภทแรกนั้นมีจำนวนมากถึง 160 แพลตฟอร์มทั่วโลก เป็นประเภทที่มีจำนวนแพลตฟอร์มมากที่สุด มีมูลค่ากิจการในตลาดถึง 1.1 ล้านล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และเป็นประเภทของแพลตฟอร์มที่พบมากที่สุดในทวีปเอเชีย

และเมื่อพิจารณาข้อมูลรายบริษัทจะพบว่า จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 Uber มีคนขับทั่วโลก 3.9 ล้านคน มีผู้ใช้บริการประจำ 91 ล้านคน ในช่วงเวลาเดียวกัน Upwork ก็ให้บริการทักษะมากกว่า 5,000 แบบจาก 70 หมวดหมู่จากแรงงานที่พร้อมทำงานจากทั่วโลก เช่น การเขียนบทความลงบล็อก ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย หรือแม้กระทั่งเป็นผู้ช่วยส่วนบุคคล สำหรับ Airbnb ในปัจจุบันมีที่พักขึ้นทะเบียนถึง 6 ล้านแห่งเป็นอย่างน้อย ครอบคลุมมากกว่า 100 เมือง ใน 191 ประเทศทั่วโลก แพลตฟอร์มเหล่านี้เป็นตัวอย่างของแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงโดยตรงกับแรงงานหรือที่เรียกว่า**แพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล (Digital labor Platform)** ซึ่งเป็นชนิดของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่ส่งผลสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการจ้างงานและการทำงานของผู้คน ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยชิ้นนี้จะให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับเศรษฐกิจแพลตฟอร์มชนิดนี้เป็นหลัก

2.1.5 ประเภทแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล

Schmidt (2017) ใช้ความยืดหยุ่นของงานกับบุคคลและสถานที่เป็นเกณฑ์ในการแยกแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลออกเป็นประเภทต่างๆ การใช้เกณฑ์การแยกประเภทจะช่วยให้ภาพที่ชัดเจนขึ้นในการวิเคราะห์ผลต่อความเหลื่อมล้ำ เพราะช่วยให้เห็นสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละแพลตฟอร์ม ที่ส่งผลต่อสภาพการทำงานและอำนาจต่อรองของแรงงานต่างกัน และแปรเปลี่ยนมาเป็นความเหลื่อมล้ำของสังคมในท้ายที่สุด

แพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลประเภทแรกคือ**งานคลาวด์ (Cloud Work)** เป็นแพลตฟอร์มที่มีความยืดหยุ่นกับสถานที่น้อยที่สุด เป็นงานประเภทที่สามารถทำจากที่ไหนก็ได้บนโลกใบนี้ โดยเมื่อพิจารณาประกอบกับความยืดหยุ่นกับตัวบุคคล แพลตฟอร์มงานคลาวด์ที่เจาะจงเฉพาะบุคคลจะถูกเรียกว่าตลาดฟรีแลนซ์ (freelance marketplaces) ส่วนใหญ่มักจะเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะสูง เช่น บริการปรึกษากฎหมาย การเขียนบทความ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง งานประเภทนี้ไม่สามารถแยกแบ่งให้หลายคนทำได้ จำเป็นต้องใช้เวลาและความสามารถของคนหนึ่งคนสูง

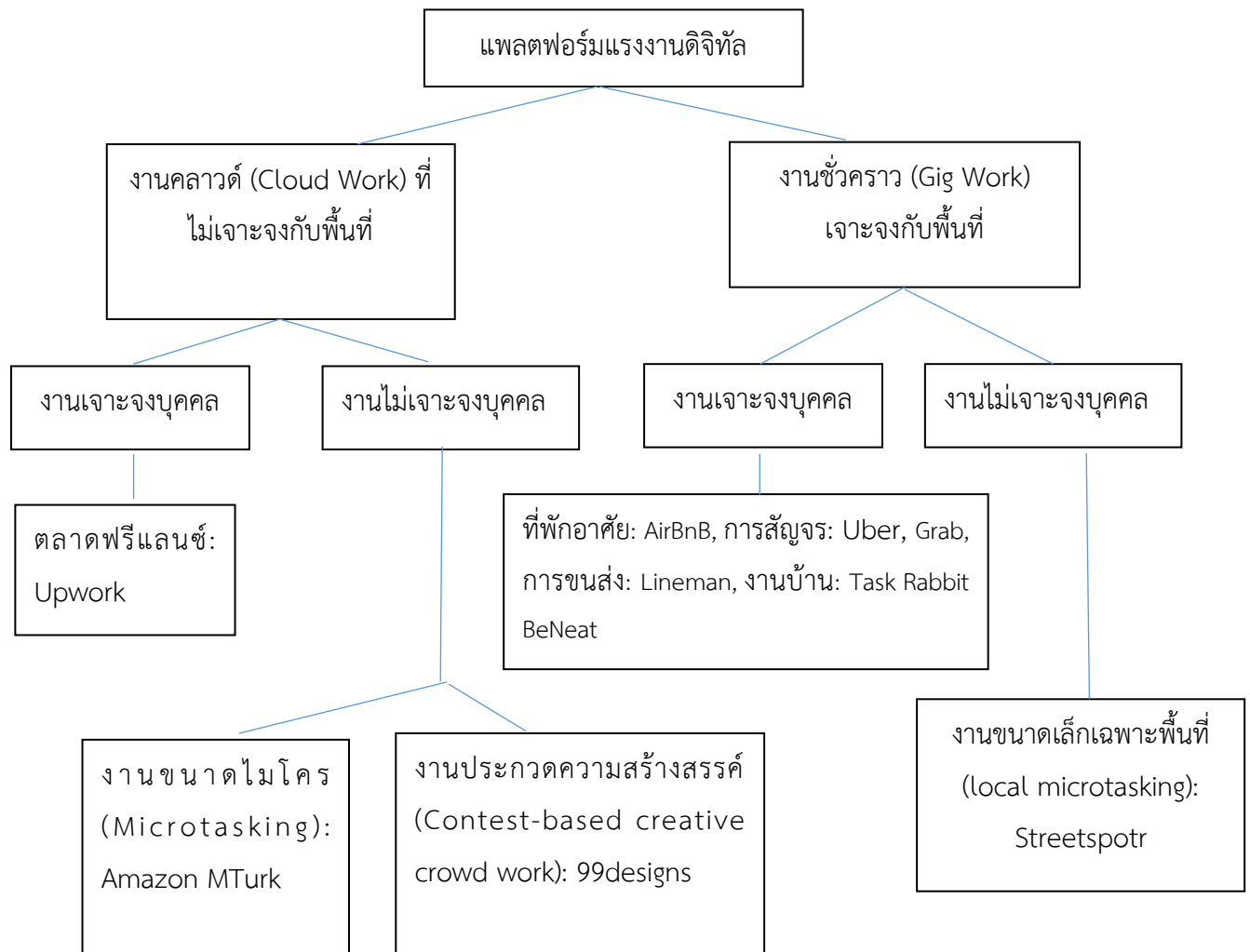
ในขณะที่เดียวกันแพลตฟอร์มงานคลาวด์ (Crowd Work) บางประเภทสามารถแบ่งเป็นขนาดเล็กให้คนทั่วโลกช่วยทำเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้ งานประเภทนี้เรียกว่างานขนาดไมโคร (Microtasking Crowd Work) งานเหล่านี้มักจะเป็นงานที่มนุษย์หลายคนทำได้โดยง่ายด้วยความเป็นมนุษย์ แต่คอมพิวเตอร์ทำได้เพียงประเมินผลของมันเท่านั้น เช่น การพัฒนาปัญญาเครื่องจักรกล (Machine Learning) อย่างการให้ฟังเสียงที่สร้างขึ้นโดยคอมพิวเตอร์แล้วตอบว่ามีความรู้สึกอย่างไร เมื่อคนจำนวนมากใส่ข้อมูลเข้าไปในระบบ คอมพิวเตอร์จะตรวจสอบว่าคนส่วนใหญ่รู้สึกเหมือนอย่างที่ต้องการหรือไม่ และทำผลไปพัฒนา งานประเภทนี้ไม่ต้องใช้ทักษะมาก แต่ต้องการข้อมูลจากมนุษย์จำนวนมากจึงเกิดแพลตฟอร์มที่รองรับบริการแบบนี้อย่าง Amazon Mechanical Turk หรือ Clickworker ขึ้นมา

ยังมีงานคลาวด์อีกประเภทที่ไม่สามารถแบ่งงานเป็นชิ้นส่วนเล็ก ๆ ได้แต่ถูกนำไปให้กลุ่มคนหลายคนทำเพื่อเฟ้นหางานที่ดีที่สุด งานประเภทนี้คือการประกวดความสร้างสรรค์ของผลงาน (Contest-Based Creative Crowd Work) ซึ่งจะพบมากในกลุ่มการออกแบบ ตัดต่อ หรือแผนธุรกิจ โดยเจ้าของงานมักจะต้องการชิ้นงานที่ดีที่สุดเพียงหนึ่งชิ้นจึงจัดงานประกวดขึ้นมา แต่เดิมลักษณะการจัดงานประกวดจะมีต้นทุนให้การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงสูงแต่ด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่าง Quirky, Jovoto หรือ 99designs ช่วยให้การกระจายข่าวสารเป็นเรื่องง่ายทำให้เกิดแพลตฟอร์มที่ใช้ประโยชน์สามารถรวบรวมแรงงานมือสมัครเล่นและมีอาชีพเข้าร่วมงานประกวดได้ง่ายดายขึ้น

สำหรับแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลประเภทหลังเป็นงานที่เจาะจงสถานที่หรืองานชั่วคราว (Gig Work) งานประเภทนี้มีความยืดหยุ่นกับสถานที่สูง ต้องการบุคคลไปที่สถานที่หนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งเพื่อทำธุรกรรมให้เสร็จสิ้น ตัวอย่างเช่น การขับรถส่งคนไปยังสถานที่ตามที่คุณค่าต้องการของ Grab การขนส่งอาหารไปยังที่พักของลูกค้าของ Line Man หรือ การไปเข้าพัก ณ สถานที่ที่กำหนดตามเวลาที่ตกลงของ AirBNB ฯลฯ ซึ่งนอกจากตัวอย่างข้างต้นที่เป็น งานชั่วคราวที่เจาะจงกับผู้คนยังมีงานขนาดไมโครเฉพาะถิ่น (local microtasking) งานแบบนี้ไม่เจาะจงช่วงเวลาและบุคคลในการทำงาน โดยตัวอย่างที่เด่นชัดในปัจจุบันได้แก่ Streetspotr ที่ให้ใครก็ได้ถ่ายรูปการจัดวางสินค้าบนร้านเพื่อประเมินและตรวจสอบว่าสินค้าของตนถูกจัดวางอย่างถูกต้องหรือไม่ในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม งานแบบนี้ยังมีขนาดเล็กและพบน้อยจนมีผลกระทบต่อสังคมน้อย

ดังที่ได้กล่าวไปในข้างต้นแล้วว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มกำลังเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นในระบบเศรษฐกิจทั้งหมด คณะวิจัยมีความเห็นว่าชนิดของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่ช่วยให้การวิเคราะห์สังเกตเห็นผลต่อความเหลื่อมล้ำได้เป็นอย่างดี ทั้งการเปลี่ยนแปลงต่อการจ้างงาน รายได้ สภาพการทำงาน การแข่งขันในตลาด ก็คือแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลอันประกอบไปด้วย งานคลาวด์ (Cloud Work) และ งานชั่วคราว (Gig Work) โดยแพลตฟอร์มสองประเภทนี้กำลังแผ่ขยายอิทธิพลไปทั่วโลก มีผู้ใช้ผู้ให้บริการจำนวนมาก เจ้าของแพลตฟอร์มยังสามารถใช้ประโยชน์จากอำนาจเหนือตลาดได้ง่าย ทั้งอำนาจเชิงระบบนิเวศและอำนาจเชิงข้อมูลได้ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้สามารถนำไปสู่สถานการณ์ความเหลื่อมล้ำที่แย่ลงได้ การศึกษานี้จึงจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลเป็นสำคัญ

รูปที่ 2.1 โครงสร้างแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัลพร้อมตัวอย่าง



2.2 การเปลี่ยนแปลงที่มากับเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

2.2.1 การขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในประเทศไทยและในระดับโลก

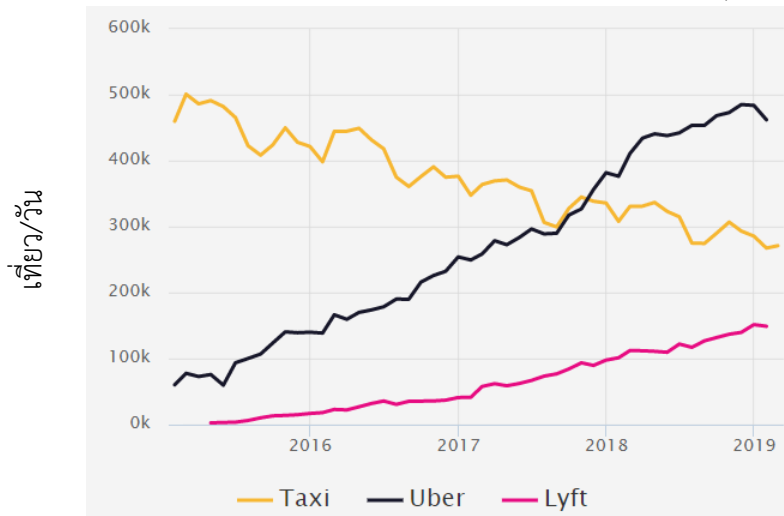
การขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอย่างรวดเร็วทั่วโลก สะท้อนได้จากการที่บริษัทเช่น “Uber” และ “AirBNB” มีมูลค่าในตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปี 2015 มูลค่าตลาดของ Uber สูงถึงกว่าห้าหมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ และคิดเป็นมากกว่า ร้อยละ 80 ของมูลค่าตลาดทั้งหมดใน SandP 500 ในขณะที่มูลค่าตลาดของ AirBNB สูงถึงกว่า 24,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งมากกว่าโรงแรมในเครือ Marriott hotel chain ที่มีมูลค่าที่ 21,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (Basselier, Langenus, and Walravens, 2018) รายมหาศาลจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนี้มาจาก

การเช่าที่พักที่มาจาก การจองเที่ยว และ การใช้บริการโดยสารรถยนต์ผ่าน mobile application นอกจากมูลค่า ตลาดมหาศาลของบริษัทเหล่านี้ ตลาดแรงงานบนแพลตฟอร์มก็มีแนวโน้มขยายตัวเช่นกัน โดย Online Labor Index ซึ่งเป็นสถิติที่บ่งบอกถึงขนาดของตลาดแรงงานบนแพลตฟอร์ม โดยใช้ข้อมูลจำนวนงานที่เสนอบน แพลตฟอร์ม แสดงให้เห็นว่า การใช้บริการแพลตฟอร์มเพื่อจ้างแรงงานบนแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้นประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ต่อปีทั่วโลก (Kässi, and Lehdonvirta, 2018)

เนื่องจากลักษณะเด่นของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม คือ ผู้ใช้บริการสามารถเช่าทรัพยากรจากผู้ให้บริการ แทนที่จะต้องลงทุนซื้อเอง เนื่องจากต้องการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้นแค่ชั่วคราว ในขณะที่เดียวกัน ผู้ให้บริการ อยากรได้ผลตอบแทนจากทรัพย์สินที่ตัวเองถือครองแต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจการขยายตัวของสอง บริษัทใหญ่ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอย่าง Uber และ AirBNB ข้อมูลที่สำคัญนอกจากมูลค่าธุรกิจของทั้งสองบริษัท คือ จำนวนผู้ให้เช่า และ จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมา

ข้อมูลจากรูปที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าจำนวนครั้งโดยสารที่ใช้บริการผ่าน Uber เฉพาะในนครนิวยอร์กต่อวัน เพิ่มขึ้นอย่างมากจากปี 2016 กระทั่งในปี 2019 ที่มีจำนวนโดยสารเกือบถึง 5 แสนครั้ง ในขณะที่จำนวนครั้ง โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่มีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (Business of Apps, 2019) นอกนิวยอร์ก แล้วแพลตฟอร์มของ Uber ยังสามารถให้บริการในมากกว่า 300 เมือง สำหรับ AirBNB มีจำนวนผู้ใช้บริการของที่พักต่อวันทั่วโลก มากกว่า 140,000 คน จำนวนผู้ใช้บริการสะสมของ AirBNB มีถึงมากกว่า 150 ล้านคน และ เจ้าของห้องที่ให้บริการปล่อยเช่าผ่านแพลตฟอร์มของ AirBNB มาจากกว่า 191 ประเทศทั่วโลก (Basselier, Langenus, and Walravens, 2018)

รูปที่ 2.2: จำนวนครั้งการใช้บริการโดยสารต่อวันในนครนิวยอร์กสำหรับแท็กซี่, Uber และ Lyft



ที่มา: <http://www.businessofapps.com/data/uber-statistics/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ.2562)

หากย้อนมาสังเกตการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในไทย 3 ธุรกิจที่คนไทยรู้จักดี คือ Grab, AirBNB และ Line Man ในปัจจุบัน Grab ให้บริการใน 209 เมืองจาก 8 ประเทศในอาเซียน โดย Grab ตัดสินใจขยายธุรกิจในอาเซียน เพราะเป็นภูมิภาคที่สัดส่วนจำนวนคนที่มีรถยนต์ส่วนตัวต่ำ (รถยนต์ 70 คันต่อ 1000 คน) ในขณะที่จำนวนประชากรในอาเซียนมีจำนวนมากกว่า 600 ล้านคน มากกว่าจำนวนประชากรในอเมริกาเหนือและยุโรป อาเซียนจึงเป็นภูมิภาค Grab คิดว่าเหมาะที่จะขยายธุรกิจรับส่งผู้โดยสาร นอกจากนี้ ยอดดาวน์โหลด application ของ Grab ในภูมิภาคนี้มีมากกว่า 95 ล้านครั้ง และ จำนวนผู้ให้บริการรับส่งผ่านแพลตฟอร์มของ Grab หรือที่ Grab เรียกว่า Micro-Entrepreneur ในอาเซียน มีมากกว่า 6 ล้านคน (Positioning, 2018)

สำหรับ AirBNB นอกจากข้อมูลที่แสดงการขยายตัวของธุรกิจแพลตฟอร์มนี้ทั่วโลก ในปี 2017 จำนวนที่พักในประเทศไทยที่ให้บริการผ่านแพลตฟอร์มเช่น AirBNB มีจำนวนกว่า 61,000 แห่ง (Thumbsup, 2019) โดยนักท่องเที่ยวส่วนมากมาเที่ยวกรุงเทพ และ ภูเก็ต สาเหตุหนึ่งที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ AirBNB มาจากความหลากหลายของที่พักที่มีให้เลือก โดยที่พักหลายแห่งไม่ได้กระจุกตรงแหล่งท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชนซึ่งมากกว่าการให้เช่าที่พัก และเป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ต่างจากการเลือกพักที่โรงแรม นอกจากนี้ AirBNB ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวน 1 พันล้านคนภายในปี 2028 โดย AirBNB มีแผนที่จะเพิ่มประเภทของที่พัก และ เพิ่มคุณภาพที่พักให้สะดวกสบายมากขึ้น เพื่อขยายฐานลูกค้า รวมไปถึงโปรแกรม ซูเปอร์โฮสต์และซูเปอร์เกสต์ ที่จะได้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง (The Momentum, 2018)

Line Man ถึงแม้เป็นธุรกิจใหม่ที่ Line เปิดตัวเมื่อปี 2016 แต่เป็นบริการประสบความสำเร็จในบริการส่งสินค้าและพัสดุ โดยเฉพาะ บริการส่งอาหาร ในปี 2018 Line Man สามารถให้บริการส่งอาหารจากกว่า 40,000 ร้านในกรุงเทพ นอกจากนี้ Line Man Taxi อีกหนึ่งธุรกิจจาก Line เป็นบริการเรียกรถแท็กซี่โดยร่วมมือกับสหกรณ์แท็กซี่อย่างเป็นทางการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าเป็นบริการที่ถูกกฎหมาย ถ้าสังเกตจำนวนผู้ใช้งาน หลังจากเปิดบริการได้ 2 ปี จำนวนผู้ให้บริการมีมากกว่า 1 ล้านคนต่อเดือน สำหรับกลยุทธ์ Line Man พยายามสร้างแพลตฟอร์ม Offline to Online (O2O) เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และ บริษัทขนาดเล็ก (The Standard, 2018) นอกจากนี้ Line Man เลือกที่จะร่วมมือกับหลายบริษัท โดยเฉพาะการตัดสินใจที่จะจ้างบริษัทลอจิสติกส์เพื่อส่งสินค้าแทนที่จะบริหารการขนส่งสินค้าด้วยตัวเอง เช่น การให้พนักงานขับขี่มอเตอร์ไซด์จาก Lalamove กว่า 5,000 คนบริการส่งสินค้าจากแพลตฟอร์ม Line Man ในกรุงเทพ, หรือการใช้พนักงานส่งสินค้าจาก Alpha Fast และ Ninja Van สำหรับร้านอาหารในกรุงเทพที่ Wongnai ช่วยติดต่อให้ เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและผู้ประกอบการที่ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มของ Line (BrandInside, 2018)

2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ข้อสังเกตทั้งหมดที่ได้กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มทั้งในระดับโลกและในประเทศไทย การสำรวจเอกสารวิชาการพบว่าปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจแพลตฟอร์มสามารถขยายกิจการได้อย่างรวดเร็วประกอบไปด้วย 1) การขยายตัวของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน 2) ความ

ต้องการของแรงงานที่เลือกทำงานผ่านแพลตฟอร์ม และ 3) ลักษณะของธุรกิจแพลตฟอร์มเองที่จะขยายตัวได้ดีกว่าธุรกิจแบบเดิม

ปัจจัยประการแรกคือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการใช้สมาร์ทโฟน ช่วยลดบทบาทของบริษัทจัดจำหน่ายสินค้าดั้งเดิมที่เป็นตัวกลางนำสินค้าจากผู้ผลิตมาขายให้กับผู้บริโภค เปิดโอกาสให้ผู้ผลิตสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายขึ้น คนจำนวนมากสามารถใช้สมาร์ทโฟนเพื่อเปรียบเทียบราคาเพื่อหาร้านที่ขายสินค้านั้นถูก และ สั่งสินค้าทางออนไลน์ การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลสินค้าหรือสั่งซื้อสินค้ากับผู้ผลิตโดยตรงผ่านเว็บไซต์เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมการขยายตัวของธุรกิจแพลตฟอร์มโดยตรง

นอกจากนี้ การพัฒนาพื้นที่ความจุอินเทอร์เน็ตและความเร็วอินเทอร์เน็ต ยังช่วยให้แพลตฟอร์มมีประสิทธิภาพมากขึ้นในแง่ที่ผู้ซื้อสามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และช่วยให้บริษัทแพลตฟอร์มสามารถให้บริการกับผู้ซื้อและผู้ขายได้หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การแนะนำสินค้า นอกจากการซื้อขายสินค้า แพลตฟอร์มยังสามารถตอบสนองความต้องการในการเช่าทรัพยากรที่ผู้เช่าต้องการที่จะใช้เพียงชั่วคราวและผู้ให้เช่าต้องการผลตอบแทนจากทรัพยากรที่ไม่ได้ใช้ (PWC, 2015) โดยการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของคนจำนวนมากช่วยเพิ่มจำนวนผู้ซื้อและผู้ขาย ส่งผลให้บริการบนแพลตฟอร์มช่วยตอบสนองผู้เช่าได้อย่างรวดเร็ว และยังช่วยลดต้นทุนธุรกรรมของการทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายอย่างมาก (Basselier, Langenus, and Walravens, 2018) ตัวอย่างเช่น การจองห้องพักผ่าน AirBNB แทนที่ผู้ต้องการเช่าจะติดต่อเจ้าของห้องด้วยตัวเองจนกระทั่งได้ห้องพักที่คิดค่าเช่าต่ำที่สุด ก็สามารถเปรียบเทียบราคาได้ทันทีผ่านแพลตฟอร์ม หรือการสั่งอาหารผ่าน Line Man ก็ทำให้การสั่งอาหารผ่านร้านโปรดทำได้ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางด้วยตัวเอง นอกจากนี้ เทคโนโลยีเช่นอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟน ยังช่วยให้ธุรกิจเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้นและทันทั่วถึง เช่น ผู้ขายสามารถเข้าถึงผู้ซื้อที่สนใจสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีจำนวนมากขึ้น

ปัจจัยสนับสนุนการขยายตัวของแพลตฟอร์มอีกประการก็คือการเกิดลูกจ้างประเภท Crowd Worker จำนวนมาก เป็นฐานที่ส่งผลให้แพลตฟอร์มธุรกิจประสบความสำเร็จ โดย Crowd Worker สามารถทำงานได้จากที่บ้าน หรือทำงานให้กับบริษัทต่างประเทศโดยไม่ต้องเดินทาง Crowd Worker บางส่วนเลือกทำงานผ่านแพลตฟอร์มเพราะอยากมีอิสระในตารางงานของตัวเอง หรือ มีงานประจำอยู่แล้วและอยากมีรายได้เสริมจากงานพิเศษที่ทำผ่านแพลตฟอร์มได้ (PWC, 2015) Crowd Worker อีกส่วนอาจเป็นแรงงานประเภทที่ไม่สามารถทำงานประจำได้ เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพ หรือ ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว ดังนั้น งานที่ทำได้จากที่บ้านผ่านแพลตฟอร์มจึงเป็นทางเลือกเดียวที่หารายได้ นอกจากนี้ บริษัทบางบริษัทยังมีความต้องการสูงที่จะจ้างลูกจ้างเพื่อทำงานชั่วคราวผ่านแพลตฟอร์ม เช่น Amazon Mechanical Turk (AMT) และ CrowdFlower โดยเฉพาะบริษัทขนาดเล็กที่ต้องการลดต้นทุนโดยไม่ต้องจ้างลูกจ้างประจำ ดังนั้น งานที่บริษัทตัดสินใจจ้างผ่านแพลตฟอร์มมักเป็นงานที่ทำเสร็จได้ไม่ยากและรวดเร็ว และงานที่บริษัทไม่จำเป็นต้องดูแลหรือตรวจสอบระหว่างทำงาน เช่น งานหาข้อมูลบนเว็บ และงาน Content Creation เช่น งานแปล งานสรุปเอกสาร หรือ งานคัดลอกข้อความจากไฟล์เสียง (Berg, 2016)

ปัจจัยที่หนุนเสริมให้ธุรกิจแพลตฟอร์มขยายตัวประการสุดท้ายคือลักษณะที่แตกต่างไปจากของธุรกิจดั้งเดิมของธุรกิจแพลตฟอร์ม โดยเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ลดบทบาทของ Gatekeeper ที่ทำหน้าที่คัดเลือกสินค้าหรือบริการเพื่อจำหน่ายให้ผู้ซื้อ เช่น ธุรกิจ Line Man ที่มีร้านอาหารมากมายในเครือข่ายให้ผู้ซื้อเลือกได้ แทนที่จะเลือกร้านอาหารที่คิดว่าทำกำไรได้ดีและซื้อกิจการเพื่อสร้างเครือข่ายร้านอาหาร นอกจากนี้ ธุรกิจแพลตฟอร์มสามารถแบ่งสินค้าหรือบริการเป็นชั้นย่อยๆ เพื่อให้ผู้ซื้อจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนที่ผู้ซื้อไม่ได้ประโยชน์ และยังสามารถให้ผู้ซื้อเข้าถึงทรัพยากรจากแหล่งอื่นที่เคยถูกจำกัดด้วยขีดจำกัดของบริษัท (Parker, Van Alstyne, and Choudary, 2016) เช่น AirBNB สามารถให้ผู้เช่าเลือกห้องพักได้จากทั่วโลก โดยที่ AirBNB สามารถเพิ่มห้องพักในรายการเพียงแค่มียุติให้เช่ารายใหม่ลงทะเบียนผ่านแพลตฟอร์ม AirBNB แทนที่จะสร้างเครือข่ายโรงแรมด้วยตัวเองทั่วโลก

2.2.3 การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังส่งผลให้ความสัมพันธ์ในเชิงเศรษฐกิจระหว่างผู้คนหลายกลุ่มเปลี่ยนไป ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับนายจ้าง และความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับนโยบายรัฐ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มเปลี่ยนไปในหลากหลายลักษณะ จุดเด่นของธุรกิจแพลตฟอร์มคือการให้บริการผู้ซื้อด้วยการเข้าถึงสินค้าหรือบริการจากผู้ขายได้อย่างที่ต้องการด้วยความรวดเร็ว และด้วยต้นทุนธุรกรรมที่ต่ำด้วยระบบค้นหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ขายรายใหม่จึงสามารถเข้ามาในตลาดได้ไม่ยาก และ ให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายใกล้เคียงกับตลาดแข่งขันสมบูรณ์มากขึ้น

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังส่งเสริมให้ผู้ซื้อให้ความเชื่อถือกับผู้ขายรายใหม่ ในตลาดแบบเดิม ผู้ซื้อมักจะเลือกซื้อสินค้ากับผู้ขายที่เคยรู้จักมาก่อน และขาดความเชื่อใจกับผู้ขายรายใหม่ ซึ่งมักจะเป็นปัญหาจากความไม่สมมาตรของข้อมูล (asymmetric information) เนื่องจากผู้ซื้อไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขาย และ ฝ่ายหนึ่งมีความเสี่ยงที่อีกฝ่ายไม่ทำตามสัญญา แต่ด้วยกฎของแพลตฟอร์มที่เจ้าของแพลตฟอร์มมักจะตั้งขึ้นเพื่อช่วยการทำธุรกรรม จะมีกลไกส่งเสริมให้ผู้ซื้อไว้วางใจผู้ขายที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนมากขึ้น กลไกเหล่านี้ก็เช่น นโยบายคืนเงินเมื่อผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้า หรือ จ่ายเงินให้กับผู้ขายเมื่อผู้ซื้อไม่จ่าย รวมไปถึงการประเมิน Rating ของผู้ขายในตลาด (Basselier, Langenus, and Walravens, 2018)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบนแพลตฟอร์มยังถูกสนับสนุนด้วย Network Effect ที่หลากหลาย ซึ่งเกิดขึ้นทั้งใดด้านเฉพาะของผู้ซื้อและผู้ขายด้านเดียว (Same-Side Network Effect) หรือเกิดขึ้นข้ามฝั่งผู้ซื้อและผู้ขาย (Cross-Side Network Effect) ตัวอย่างของ Same-Side Network Effect ก็คือเมื่อผู้ซื้อที่ใช้งานแพลตฟอร์มมีจำนวนมากขึ้น แพลตฟอร์มก็จะนำไปใช้สำหรับผู้ซื้อเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีข้อมูลในแพลตฟอร์มมากขึ้น เช่น รีวิวห้องพักใน AirBNB สำหรับตัวอย่างของ Cross-Side Network Effect คือ เมื่อจำนวนผู้ขายบนแพลตฟอร์มมากขึ้น แพลตฟอร์มจะยิ่งนำไปใช้สำหรับผู้ซื้อเพิ่มขึ้นเพราะมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย และ เมื่อมี

จำนวนผู้ซื้อเพิ่มขึ้น ผู้ขายก็อยากขายสินค้าในแพลตฟอร์มมากขึ้นเพราะจำนวนลูกค้ามีมากขึ้น (Eisenmann, Parker, and Van Alstyne, 2006) บรรยากาศการซื้อขายให้แพลตฟอร์มยังถูกสนับสนุนให้นำใช้มากขึ้นจากลักษณะ demand economies of scale ของธุรกิจบนแพลตฟอร์ม โดยจำนวนผู้ใช้ในแพลตฟอร์มที่มีจำนวนมากยิ่งทำให้ธุรกิจแพลตฟอร์มมีมูลค่ามากขึ้นตามไป และยังทำให้บริษัทคู่แข่งไม่สามารถแข่งกับบริษัทนั้นได้ (Parker, Van Alstyne, and Choudary, 2016)

การขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายที่เป็นแรงงานกับนายจ้างสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานในลักษณะของ Crowd Worker และ Gig Worker และเจ้าของธุรกิจแพลตฟอร์ม ความสัมพันธ์ไม่เป็นลักษณะแรงงานและนายจ้างอย่างชัดเจน เนื่องจากการทำงานผ่านแพลตฟอร์มถือว่าการจ้างงานอย่างไม่เป็นทางการ (ไม่มีสัญญาจ้างที่ชัดเจน, ไม่มีเงินเดือนประจำ และ ไม่มีสวัสดิการตามกฎหมายแรงงาน) แรงงานบนแพลตฟอร์มจึงถือเป็นแรงงานนอกระบบ (สำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2018)

ผลสำรวจจาก Crowd Worker ทั่วโลกที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์ม Amazon Mechanical Turk และ CrowdFlower ที่จัดทำโดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (Berg, 2016) สามารถสรุปได้ว่า แพลตฟอร์มธุรกิจเปรียบเสมือน Platform-Regulated Economy คือ บริษัทจะตั้งกฎจ้าง กระจายงาน กำหนดเงินเดือน และแม้กระทั่งแก้ปัญหาบนแพลตฟอร์มด้วยกฎที่บริษัทตั้งขึ้น นอกจากนี้ แรงงานบนแพลตฟอร์มมีแนวโน้มที่จะได้รับผลจากการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม โดยลูกจ้างบางส่วนที่ทำงานผ่านสองแพลตฟอร์มนี้ให้ความเห็นว่า ค่าจ้างที่ได้ต่อเดือนค่อนข้างต่ำ งานที่ได้ค่อนข้างน้อยโดยลูกจ้างต้องเสียเวลากับติดตามตลอดเวลาเพื่อให้ตัวเองได้งานทันทีเมื่อมีการจ้าง ซึ่งขัดแย้งกับจุดประสงค์ของคน que เลือกเป็น Crowd Worker เพราะอยากได้ความยืดหยุ่นในตารางงาน โดยปัญหาเหล่านี้เกิดจากการแย่งงานของแรงงานบนแพลตฟอร์มซึ่งมีจำนวนมากและมาจากทั่วโลก

นอกจากนี้แรงงานบนที่แย่งงานกันแพลตฟอร์มดิจิทัลมักจะเสนอค่าจ้างที่ต่ำกว่าคนอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าได้งาน ส่งผลให้เกิด Downward Spiral of Wages หรือค่าแรงในตลาดลดลงจนกระทั่งแรงงานได้ค่าจ้างต่ำกว่าที่แรงงานรู้สึกว่าจะควรจะได้ (Graham, Hjorth, and Lehdonvirta, 2017) แรงงานแบบ Crowd Worker ยังอาจต้องประสบปัญหาการถูกปฏิเสธงานและไม่ได้รับค่าจ้างจากเหตุที่คำสั่งที่ไม่ชัดเจนและการติดต่อสื่อสารที่ไม่เพียงพอ ในขณะที่แรงงานในรูปแบบ Gig Worker ต้องรับความเสี่ยงในหลายด้านด้วยตัวเอง เช่น คนขับรถจักรยานยนต์ของ Deliveroo (บริษัทจัดส่งอาหารผ่านออนไลน์จากประเทศอังกฤษ) จะต้องรับผิดชอบการประกันอุบัติเหตุด้วยตัวเอง และ คนขับรถของ Uber เผชิญกับรายได้ที่ไม่แน่นอน โดยนอกจากคนขับรถต้องจ่าย ร้อยละ 25 จากค่าโดยสารให้กับ Uber แล้ว ยังต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับรถด้วยตัวเอง โดยเฉพาะช่วงที่ไม่มีผู้โดยสาร (Schmidt, 2017) โดยปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่แรงงานให้ความเห็นว่ามาจากการได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ซึ่งมักเกิดจากการที่แรงงานบนแพลตฟอร์มมักจะไม่ทราบข้อมูลเพียงพอก่อนที่จะตัดสินใจทำงานบนแพลตฟอร์มนั้น ปัญหานี้ของแพลตฟอร์มต่างจากความสัมพันธ์แบบนายจ้าง-ลูกจ้างแบบเดิมที่ลูกจ้างพอมีอำนาจ

ต่อรองบ้าง ถ้าเทียบกับการทำงานบนแพลตฟอร์มที่ลูกจ้างอาจจะถูกเอาเปรียบได้ง่าย และผลตอบแทนถูกกำหนดโดยระบบของแพลตฟอร์มโดยไม่เปิดโอกาสให้มีช่องทางต่อรอง

การที่ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานและนายจ้างเปลี่ยนไป ยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับรัฐ โดยแรงงานบนแพลตฟอร์มมักจะขาดโอกาสการได้รับสวัสดิการของรัฐเทียบเท่ากับลูกจ้างในบริษัท สาเหตุอาจเกิดได้จากหลายทาง เช่น แรงงานกลุ่มนี้ทำงานให้กับหลายแพลตฟอร์ม หรืออาจมีการทำงานบนแพลตฟอร์มหนึ่งๆเพียงชั่วคราว แรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจึงต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่ต่างจากลูกจ้างในสัญญาจ้างที่เป็นทางการ

นอกจากนี้ เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังทำให้ความสัมพันธ์ของรัฐกับแรงงานยิ่งห่างกันมากขึ้น เนื่องจากแรงงานกลุ่มนี้มักจะอยู่นอกระบบ การตัดสินใจที่จะให้สวัสดิการแรงงานกับแรงงานกลุ่มนี้จึงมักจะอยู่นอกช่องทางปกติที่รัฐเคยดูแล เช่น ระบบประกันสังคม นอกจากนี้ อำนาจของรัฐในการบังคับใช้กฎหมายแรงงานกับเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังมีความไม่ชัดเจน สำหรับกรณีของ Gig Worker ที่ปกติจะต้องทำโดยคนในพื้นที่ เช่น การขับแท็กซี่ การบังคับใช้กฎหมายแรงงานยังอาจพอมีความเป็นไปได้ แต่สำหรับกรณีของ Crowd Worker ที่ทำงานให้กับบริษัทแพลตฟอร์มในต่างประเทศ การตีความกฎหมายแรงงานนั้นต้องเผชิญความซับซ้อนยิ่งขึ้น (Lehdonvirta, 2018) การที่แพลตฟอร์มสำหรับ crowdworker ส่วนมากมีลูกจ้างในหลายประเทศ ปัญหาการให้สวัสดิการรัฐกับแรงงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้อำนาจรัฐในพื้นที่เดียวเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยการปรึกษาและความร่วมมือระหว่างประเทศ

2.3 เศรษฐกิจแพลตฟอร์มกำลังสร้างนัยอะไรต่อความเหลื่อมล้ำ

ปัจจุบันมีงานศึกษาทางเศรษฐศาสตร์จำนวนหนึ่งชี้ว่าการพัฒนาทางเทคโนโลยีสามารถส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำได้ในหลายช่องทาง เช่น การพัฒนาทางเทคโนโลยีบางอย่างจะเอื้อต่อแรงงานมีทักษะมากกว่า (Autor, Katz, and Krueger, 1998) กระแสโลกาภิวัตน์เสริมความต้องการแรงงานทักษะสูง (Acemoglu, 2003) หรือโครงสร้างการผลิตที่เปลี่ยนไป (Acemoglu, 1998) ในขณะเดียวกันเศรษฐกิจแพลตฟอร์มกำลังเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้าง เปลี่ยนโครงสร้างการจ้างงานและการผลิต เอื้อต่อโลกาภิวัตน์และการทำงานระหว่างต่างประเทศ ลักษณะเหล่านี้ของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มดูสอดคล้องกับการสร้างความเหลื่อมล้ำในอดีตของเทคโนโลยี การแข่งขันของแพลตฟอร์มยังสนับสนุนให้แพลตฟอร์มลดประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายของแรงงานได้อีกด้วย อันเป็นที่มาของอำนาจผู้จ้างรายเดียว (Monopsony) ของแพลตฟอร์มที่จะทำให้ค่าจ้างของแรงงานต่ำและขาดคุณภาพการทำงานที่ดี ดังนั้นตลาดแรงงานและการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มจึงมีศักยภาพเป็นช่องทางที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะสร้างความเหลื่อมล้ำให้แก่สังคมได้

2.3.1 ช่องทางที่มาจากผลต่อตลาดแรงงาน

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่กำลังมาพร้อมพลังทางธุรกิจขนาดใหญ่ได้เปลี่ยนโลกของธุรกิจบางประเภทไปอย่างสิ้นเชิง AirBNB และ Uber กลายเป็นผู้เล่นที่สำคัญในตลาดโรงแรมและตลาดรถโดยสารทั่วโลก แพลตฟอร์มกลายเป็นทั้งผู้เล่นรายใหม่และผู้จ้างขนาดใหญ่รายใหม่อีกด้วย ลักษณะของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่ต้องการคนจำนวนมากทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ให้บริการ การมีผู้ให้บริการจำนวนมากจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับแพลตฟอร์มที่ต้องการประสบความสำเร็จทางธุรกิจทั่วโลก และการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของแพลตฟอร์มก็ช่วยดึงดูดให้เกิดผู้ให้บริการจำนวนมาก แพลตฟอร์มจึงสามารถส่งผลกระทบต่อสร้างความเหลื่อมล้ำผ่านตลาดการจ้างงานจากผู้ให้บริการจำนวนมากได้

2.3.1.1 ลักษณะค่าตอบแทนของแรงงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ในทางหลักการแล้วแพลตฟอร์มควรมีประสิทธิภาพในการจับคู่ผู้ซื้อและผู้ให้บริการดีมากกว่าธุรกิจดั้งเดิมด้วยเทคโนโลยีที่เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อและผู้ให้บริการเลือกคู่ธุรกรรมของตน ข้อมูลที่มีมากขึ้น และประสิทธิภาพนี้ควรจะแปลงเป็นผลตอบแทนที่มากขึ้นแก่ธุรกิจแพลตฟอร์ม คำถามที่น่าสนใจเนื่องจากผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มจำนวนมากทั่วโลกคือแพลตฟอร์มเหล่านี้กระทบต่อค่าตอบแทนของแรงงานในธุรกิจนั้นอย่างไร หากแพลตฟอร์มมีประสิทธิภาพและสร้างกำไรได้มากขึ้นจริง ค่าตอบแทนของแรงงานในแพลตฟอร์มควรจะมากกว่าแรงงานในธุรกิจดั้งเดิมหรือไม่ และการเข้ามามีอิทธิพลของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะทำให้ค่าตอบแทนของธุรกิจดั้งเดิมเปลี่ยนไปหรือไม่

จาก Berger, Chen, และ Frey (2018) พบว่าการเข้ามาของ Uber ใน 50 แนวนพื้นที่เมือง (Metropolitan statistical area) ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศสหรัฐนั้นทำให้ค่าตอบแทนของคนขับแท็กซี่แบบดั้งเดิมลดลงประมาณ ร้อยละ 10 ถึง 13 หลังจากควบคุมผลกระทบอื่นด้วยเทคนิคทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ Cramer และ Krueger (2016) ที่พบว่าคนขับ UberX ใน 5 เมืองใหญ่ของสหรัฐ จะมีสัดส่วนเวลาที่มีผู้โดยสารอยู่บนรถมากกว่าคนขับแท็กซี่ดั้งเดิม สถิติทั้งคู่ต่างสะท้อนถึงการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มกับธุรกิจดั้งเดิม การที่แพลตฟอร์มอย่าง Uber เข้ามาเป็นทางเลือกและทดแทนธุรกิจแบบเดิมทำให้ธุรกิจแบบเดิมมีอำนาจในการตั้งราคาน้อยลง ประกอบกับตลาดแท็กซี่ในสหรัฐถูกควบคุมอย่างหนักจากภาครัฐและมีต้นทุนการเข้าตลาด (Barrier to entry) สูงอีกด้วย

เมื่อพิจารณาลงไปในระดับค่าตอบแทนแล้วคนขับ Uber จะมีค่าตอบแทนมากกว่าคนขับแท็กซี่ดั้งเดิม ค่าตอบแทนที่สูงกว่าจึงสามารถดึงดูดคนจำนวนมากให้สมัครเป็นคนขับภายใต้ Uber ได้ (Hall and Krueger, 2017) อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกคนที่สามารถเข้าถึงการเป็นผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มได้ จากกรณีของ Uber พบว่าคนขับมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อย่างอายุและการศึกษา คล้ายกับแรงงานทั่วไปตามตลาดแรงงานมากกว่าคนขับแท็กซี่ทั่วไป เช่น อายุของคนขับ Uber จะน้อยกว่าอายุของคนขับแท็กซี่ดั้งเดิม สัดส่วนของคนขับแท็กซี่ดั้งเดิมที่จบการศึกษาสูงสุดที่ปริญญา (College Degree) จะอยู่ที่ร้อยละ 14.9 ในขณะที่สัดส่วนของคนขับ Uber ที่จบปริญญาไม่ถึงร้อยละ 36.9 นอกจากนั้นคนขับ Uber ประมาณร้อยละ 80 เคยทำงานมาก่อน (รวมทั้ง Full-

Time และ Part-Time) มาเป็นคนที่ขับ Uber (Hall and Krueger, 2017) ลักษณะตรงนี้สื่อถึงนัยของกำแพงในการเข้าถึงแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการ คนขับ Uber ต้องใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีสูงกว่าคนขับแท็กซี่ดั้งเดิมทำให้คนขับส่วนใหญ่อายุน้อยและมีการศึกษาสูงกว่า เช่น คนที่เข้าไม่ถึงการศึกษาระดับสูงอยู่แล้วก็ได้แต่ขับแท็กซี่แบบเดิมไม่สามารถเข้าไปอยู่ในแพลตฟอร์มได้และมีค่าตอบแทนน้อยลงจากการแข่งขันกับแพลตฟอร์ม จนเป็นบ่อเกิดแห่งความเหลื่อมล้ำในสังคม

กรณีของ Uber คือตัวอย่างแพลตฟอร์มในประเภทงานชั่วคราว (Gig Work) เพียงอย่างเดียวที่ไม่อาจครอบคลุมแพลตฟอร์มประเภทงานคลาวด์ (Cloud Work) ที่ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้าง-ผู้จ้างจะต่างออกไป เช่น งานคลาวด์จะมีประเภทไม่เจาะจงบุคคล (Crowd Work) จะมีมวลชนเป็นลูกจ้างกลุ่มใหญ่อาจทำให้ลูกจ้างเพียงหนึ่งคนแทบไม่มีความสำคัญต่อภาพรวมของงาน การศึกษาของ Cantarella และ Strozzi (2019) พบว่าค่าตอบแทนของแรงงานบนแพลตฟอร์มงานขนาดไมโคร (Microtasking) น้อยกว่าแรงงานในธุรกิจแบบดั้งเดิมถึงร้อยละ 70 สำหรับแรงงานที่มีเวลาการทำงานไม่ต่างกันมากนัก มีความสามารถเทียบเท่ากันและกำจัดผลจากลักษณะส่วนบุคคลออกไป ดังนั้นส่วนต่างของค่าตอบแทนนี้จึงไม่ได้เกิดจากคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันเช่น เพศ อายุ การศึกษา

ต้นเหตุที่เป็นไปได้ของความต่างนี้ได้แก่ การจ้างงานบนแพลตฟอร์มเสมือนการจ้างงานภายนอกองค์กร (Outsourcing) ที่ทำให้ผู้จ้างไม่ต้องรับภาระสวัสดิการของแรงงาน หรือ การจ้างงานบนแพลตฟอร์มปรับโครงสร้างภาระงานของแรงงานและงานที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากมารวมกันในแพลตฟอร์ม ซึ่งด้วยการเติบโตของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่สามารถดึงดูดผู้ให้บริการหน้าใหม่จำนวนมากได้ การที่ค่าตอบแทนแรงงานของแพลตฟอร์มต่ำกว่าแรงงานดั้งเดิม พร้อมสวัสดิการที่ขาดหายสามารถสร้างความไม่มั่นคงและเหลื่อมล้ำให้แก่แรงงานหน้าใหม่ในแพลตฟอร์มได้

2.3.1.2 ผลของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อตลาดแรงงาน

แพลตฟอร์มมาพร้อมกับวิธีการจ้างงานแบบใหม่ การจ้างงานในแบบของแพลตฟอร์มทั้งในแบบงานชั่วคราวและงานคลาวด์จะมีลักษณะที่จ้างงานไม่ประจำ จ้างจากกลุ่มคนขนาดใหญ่ซึ่งยิ่งกลุ่มคนกลุ่มนี้มีขนาดใหญ่ยิ่งดีแก่เจ้าของแพลตฟอร์ม ตลาดแรงงานจึงสามารถถูกกระทบจากการจ้างงานแบบใหม่ของแพลตฟอร์มใหม่ได้ สำหรับการจ้างงานแบบมวลชนขนาดไมโคร (Microtasking Work) สามารถเทียบเคียงได้กับการจ้างงานภายนอก (Outsourcing) เพราะแรงงานของแพลตฟอร์มมักจะถูกจ้างจากบริษัทมาทำงานเป็นรายโครงการ เช่น การจ้างมวลชนขนาดใหญ่มาตรวจสอบข้อมูลที่เสมือนกับการจ้างแรงงานชั่วคราวภายนอกมาตรวจสอบข้อมูล อย่างไรก็ตาม ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้แพลตฟอร์มไม่ใช่เพียงการจ้างงานภายนอกธรรมดาแต่กลับมีลักษณะของการจ้างงานภายนอกระหว่างประเทศเนื่องจากแพลตฟอร์มอาศัยอินเทอร์เน็ตที่ทำให้แรงงานทั่วโลกสามารถเข้าถึงการจ้างงานในส่วนนี้

ตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศเบื้องต้นการจ้างงานภายนอกระหว่างประเทศเกิดจากผลต่างของต้นทุนวัตถุดิบในการผลิต ประเทศที่พัฒนามากกว่ามักจะนำงานที่ไม่ใช้ทักษะไปจ้างงานภายนอกจากประเทศที่แรงงานไม่มีทักษะเยอะและค่าจ้างถูกกว่า ซึ่งถ้าการจ้างงานนอกประเทศนั้นทำให้เกิดการสลับหน้าที่กันภายในบริษัท นำแรงงานเดิมไปทำงานอย่างอื่นในบริษัท ผลกระทบต่อการว่างงานอาจไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าการจ้างงานภายนอกทำให้เกิดการปลดคนงานและจ้างคนงานใหม่ กรณีนี้เนื่องจากการหางานมีต้นทุนและการเปลี่ยนงานต้องใช้เวลาทำให้ในระยะสั้นการจ้างงานภายนอกอาจส่งผลให้เกิดการว่างงานมากขึ้นได้ สำหรับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าสัดส่วนจ้างงานภายนอก (Outsourcing) มีผลต่อในทางลบกับการจ้างงานในภาพรวม (Employment) จริง (Görg and Hanley, 2005)

เหตุการณ์ข้างต้นสามารถเกิดขึ้นกับได้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่กำลังโตในปัจจุบันได้ด้วย เพราะแพลตฟอร์มโดยเฉพาะประเภทไม่เจาะจงพื้นที่อำนวยความสะดวกการทำงานข้ามพื้นที่หรือข้ามชาติ การจ้างงานนอกระหว่างประเทศจึงสามารถเกิดได้ง่ายขึ้นภายใต้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและ ในระยะสั้นแรงงานเดิมในประเทศนั้นๆ สามารถสูญเสียงาน โอกาส หรือรายได้จากการเปลี่ยนภาระงานของแรงงานเดิม ถ้าการหางานในประเทศนั้นมีต้นทุนที่สูง แรงงานต้องใช้เวลานานในการหางานใหม่หรือหาไม่ได้เลย สิ่งนี้สามารถก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมเพิ่มขึ้นได้

นอกจากสถานะการจ้างงานภายนอกระหว่างประเทศ (International Outsourcing) เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานผ่านการปรับโครงสร้างงาน (Job Composition) อีกด้วยเพราะแพลตฟอร์มทำให้การจับคู่ (Match) กันระหว่างผู้ซื้อ-ผู้ขาย หรือ นายจ้าง-ลูกจ้างดีขึ้น ข้อมูลสมบูรณ์มากขึ้น และการจับคู่ที่ดีขึ้นจะทำให้ภาพรวมผลิตภาพของแรงงานทั้งหมดดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การจับคู่ที่ดีขึ้นไม่ได้ยืนยันว่าแรงงานทุกกลุ่มจะมีค่าแรงหรือผลิตภาพที่ดีขึ้น เพราะการจับคู่ที่ดีขึ้นสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนลักษณะงานที่นายจ้างเลือกจ้างซึ่งจะส่งผลถึงแรงงานบางประเภทที่อาจจะไม่ถูกจ้างงานหรือค่าจ้างลดลง (Acemoglu, 1998)

การจับคู่ที่ดีขึ้นจากแพลตฟอร์มยังเปลี่ยนโครงสร้างการจ้างงานและเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตไปพร้อมกันอีกด้วย เพราะเมื่อนายจ้างสามารถหาลูกจ้างได้ง่ายขึ้นจากการอำนวยความสะดวกของแพลตฟอร์ม นายจ้างจึงเลือกเปลี่ยนเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับแรงงานมากขึ้น จากเดิมที่ใช้เทคโนโลยีการผลิตประเภทอเนกประสงค์ (General-Use Technology) ไปเป็นเทคโนโลยีการผลิตประเภทที่เจาะจงกับความสามารถของแรงงาน (Skill-Specific Technologies) มากขึ้น

เทคโนโลยีแบบเจาะจงๆ นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดการกระจายตัวของผลประโยชน์จากจับคู่ที่ดีขึ้น แรงงานทักษะและแรงงานด้อยทักษะจะได้รับผลประโยชน์หรือเสียผลประโยชน์จากการจับคู่ที่ดีขึ้น จะขึ้นอยู่กับประเภทของเทคโนโลยีการผลิตแบบเจาะจงๆ ตาม Autor (2001) เราสามารถจำแนกประเภทของเทคโนโลยีแบบเจาะจงๆ ออกได้เป็นสองประเภทได้แก่

1. เทคโนโลยีที่มีความจำเพาะทางทักษะเข้มข้น (Strong Technology-Skill Match)

จะทำให้ทั้งแรงงานทักษะสูงและแรงงานด้อยทักษะมีผลิตภาพสูงขึ้นจากการเปลี่ยนประเภทเทคโนโลยีการผลิต ซึ่งเกิดจากการที่เทคโนโลยีสำหรับแรงงานทักษะต้องการทักษะสูงในปริมาณมาก และเทคโนโลยีสำหรับแรงงานด้อยทักษะต้องการทักษะด้อยในปริมาณมากเช่นกัน ในขณะที่เทคโนโลยีแบบอเนกประสงค์ต้องการทั้งทักษะสูงและทักษะด้อยไปพร้อมกัน

2. เทคโนโลยีที่มีความจำเพาะทางทักษะต่ำ (Weak Technology-Skill Match)

มีลักษณะที่แรงงานทักษะสูงจะมีผลิตภาพสูงขึ้นแต่แรงงานด้อยทักษะจะมีผลิตภาพต่ำลงจากการเปลี่ยนประเภทเทคโนโลยีการผลิต ซึ่งเกิดการที่การที่แรงงานด้อยทักษะไม่สามารถทดแทนพลังของปัญญา (หรือทักษะสูง) ที่เคยใช้ในอดีตด้วยพลังกำลัง (หรือทักษะด้อย)

ตัวอย่างของแพลตฟอร์มกับการเปลี่ยนโครงสร้างงานได้แก่ Uber ซึ่งก่อนจะมีแพลตฟอร์มอย่าง Uber แรงงานอย่างคนขับแท็กซี่จะต้องเป็นคนวางแผนการเดินทาง (ทักษะสูง) หาเส้นทางที่ทำให้การรับส่งทุกวันในแต่ละวันเกิดกำไรสูงสุด แต่ Uber ได้แยกงานส่วนนี้ออกจากแท็กซี่ดั้งเดิมแล้วได้จ้างโปรแกรมเมอร์บางคนให้คิดอัลกอริทึมที่วางแผนการเดินทางหรือสร้างการเดินทางผ่านการปรับค่าจ้างในแต่ละท้องที่ เมื่อทักษะส่วนนี้ได้ถูกแยกออกไปคนขับแท็กซี่บางคนไม่สามารถใช้ทักษะในการขับ (ทักษะด้อย) เพียงอย่างเดียวมาทดแทนทักษะการวางแผนของตนได้ในทันทีซึ่งนำมาสู่การที่ผลิตภาพของแท็กซี่ที่ลดลง ค่าตอบแทนรวมของการขับแท็กซี่หนึ่งครั้งอาจจะมากขึ้นแต่ค่าตอบแทนบางส่วนจะถูกแบ่งไปสู่แพลตฟอร์มในจำนวนมากและเกิดความเหลื่อมล้ำทางค่าตอบแทนที่มากขึ้น

ดังนั้นการที่แพลตฟอร์มมาทำให้เกิดการจับคู่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ดีขึ้นอาจไม่ได้ทำให้แรงงานทุกคนมีค่าตอบแทนที่ดีขึ้น เพราะการจับคู่ที่ดีขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างงานและเทคโนโลยีการผลิตที่ใช้ นายจ้างจะสามารถหาคนได้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น แรงงานบางส่วนอาจไม่ถูกจ้างอีกต่อไป ต่อให้แรงงานทุกคนยังถูกจ้างอยู่แต่การกระจายตัวของผลประโยชน์ยังขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีแบบเจาะจงๆ ที่นายจ้างเลือกใช้ หากเทคโนโลยีนั้นเป็นเทคโนโลยีที่ความจำเพาะทางทักษะต่ำ แรงงานด้อยทักษะจะไม่สามารถใช้ทักษะด้อยของตนเองมาทดแทนทักษะสูงที่ตนเคยใช้ได้ ทำให้ผลิตภาพของตนลดลงจากเดิม เมื่อตลาดแรงงานกำหนดค่าแรงจากผลิตภาพของแรงงาน แรงงานด้อยทักษะเหล่านี้จึงได้ค่าตอบแทนน้อยลง ความเหลื่อมล้ำจึงถูกถ่างออกจากเดิม

2.3.2 ลักษณะช่องทางของแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์ม

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีลักษณะเป็นพื้นที่ให้เกิดธุรกรรมสำหรับกลุ่มคนสองฝ่าย เช่นผู้ซื้อและผู้ขาย โดยยังมีจำนวนผู้ใช้มากยังมีประโยชน์มากต่อผู้ใช้อีกฝ่าย อย่างไรก็ตาม ลักษณะของแพลตฟอร์มไม่ได้จำกัดให้ผู้ใช้แพลตฟอร์มสองฝ่ายให้ใช้งานแค่แพลตฟอร์มเดียว ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายสามารถอยู่ในหลายแพลตฟอร์ม หรือที่ในภาษาอังกฤษเรียกว่า มัลติโฮม (Multihome) สภาวะมัลติโฮมกลายเป็นลักษณะสำคัญในการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์ม (Rochet and Tirole, 2003) เช่นกรณี Uber และ Grab ในประเทศไทยในช่วงก่อนพ.ศ. 2561 หาก

แพลตฟอร์มไหนเสนอราคาที่ถูกกว่าหรือบริการที่ดีกว่าผู้ใช้สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการอีกแพลตฟอร์มได้ในทันที ระดับความมัลติโฮมจึงทำให้การแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มเข้มข้นขึ้น เมื่อแพลตฟอร์มแข่งขันกันมากขึ้นอำนาจในการตั้งราคาของแพลตฟอร์มจะน้อยลงและสามารถส่งผลไปสู่ค่าจ้างและคุณภาพในการทำงานที่ต่ำของแรงงานจนนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำที่มากขึ้นได้

2.3.2.1 การแย่งชิงกันเป็นหนึ่งในแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์มอาศัยผลเครือข่ายเป็นพลังในการสร้างกำไรเป็นหลักยังมีผู้ใช้บริการในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยิ่งส่งผลดีและจะส่งผลวนลูปเป็นวงจรในลักษณะ ‘ไก่หรือไข่’ (Rochet and Tirole, 2003) กล่าวคือเมื่อมีผู้ซื้อจากผู้ขาย ยิ่งอยากมาขายเมื่อผู้ขายมีหลากหลายผู้ซื้อยิ่งอยากเข้ามาซื้อวนแบบนี้เรื่อยไป ด้วยลักษณะนี้การเป็นแพลตฟอร์มที่กว้างขวางและมียอดผู้ใช้จำนวนมากจึงเป็นกุญแจในการสร้างกำไรให้กับแพลตฟอร์ม สภาพะมัลติโฮมและการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มจึงไม่ส่งผลดีต่อเจ้าของแพลตฟอร์มเพราะผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าหรือบริการสามารถโยกตนเองไปอีกแพลตฟอร์มได้ง่าย

โดยปกติแล้วแพลตฟอร์มจะมีรายแรกในแต่ละตลาด เช่น Grab ในตลาดแพลตฟอร์มแท็กซี่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ Elance ในตลาดฟรีแลนซ์ ฯลฯ รายแรกเหล่านี้ในระยะเวลาแรกจะดำรงตนเป็นผู้ขายรายเดียว (Monopolist) ในตลาด การที่มีแพลตฟอร์มรายใหม่มาท้าทายจึงทำให้แพลตฟอร์มรายเดิมมีแรงจูงใจในกันไม่ให้มีการเข้ามาให้ตลาดเพื่อไม่ให้กำไรของแพลตฟอร์มน้อยลงจากการแข่งขัน เช่น กรณีผู้ค้าสองรายที่รายแรกอาจเพิ่มปริมาณสินค้าตนเองในกรณีที่ดินทุนคงที่ใหญ่เพียงพอเพื่อที่จะกันไม่ให้รายใหม่เข้ามาให้ตลาด (Dixit, 1979) แพลตฟอร์มสามารถกระทำกลยุทธ์ในลักษณะคล้ายกัน เช่น การลดค่าบริการหรือเพิ่มปริมาณผู้ให้บริการเพื่อดึงดูดผู้ใช้ และทำให้แพลตฟอร์มรายใหม่ไม่สามารถเข้าตลาดได้ ด้วยความเป็นเจ้าแรกที่ครองจำนวนผู้ใช้และผู้ให้บริการจำนวนมากกว่า การลดกำไรของแพลตฟอร์มโดยการลดราคาหรือเพิ่มปริมาณสินค้าและบริการ จึงเป็นวิธีที่กันไม่ให้รายใหม่เข้ามาให้ตลาดได้

แรงงานหน้าใหม่ที่หวังจะเข้ามาในแพลตฟอร์มรายใหม่ก็ต้องทำงานเข้มข้นขึ้นเพื่อการบริการที่ดี โดยการขาดการคุ้มครองที่เหมาะสมและอาจพบกับค่าจ้างที่ต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำที่แพลตฟอร์มให้เพื่อคัดค่าบริการให้ต่ำในการแข่งขัน นั่นหมายความว่าผู้ใช้บริการและแรงงานที่หวังจะใช้แพลตฟอร์มเจ้าใหม่อาจเลือกไปทำงานกับแพลตฟอร์มรายแรก นอกจากนี้ด้วยลักษณะระบบแพลตฟอร์มที่มีระบบคะแนน (Rating) เป็นโปรไฟล์และส่วนสำคัญที่จะทำให้ได้งาน แรงงานหน้าเดิมที่หวังจะย้ายไปทำงานกับแพลตฟอร์มรายใหม่จะแบกรับต้นทุนสูงในการสูญเสียงานจากแพลตฟอร์มเดิมเนื่องจาก ความต่อเนื่องและคะแนนส่วนตัวที่หายไปทำให้งานที่จะได้จากแพลตฟอร์มเดิมมีโอกาสน้อยลงด้วย แรงงานจึงไม่อาจย้ายแพลตฟอร์มได้โดยง่ายหากรู้สึกไม่พอใจกับแพลตฟอร์มที่ตนทำอยู่ ดังนั้นกำไรที่น้อยลงของเจ้าของแพลตฟอร์มจะมีสัดส่วนที่ถูกแบ่งมาเป็นค่าจ้างที่น้อยลงของแรงงานบนแพลตฟอร์มอีกด้วย แรงงานบนแพลตฟอร์มที่มีต้นทุนในการเคลื่อนย้ายระหว่างแพลตฟอร์มสูงจึงตกเป็นผู้รับผลจากการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มได้โดยง่าย และแพลตฟอร์มอาจสกัดการเคลื่อนที่ของแรงงานอันจะทำให้แรงงานและผู้ซื้อไม่ได้รับผลจากการแข่งขันเท่าที่ควร

ในอีกลักษณะหนึ่งที่ได้พบได้ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีหรือสตาร์ทอัพ คือการซื้อหรือควรวรมกิจการที่จะช่วยให้ดำรงความเป็นหนึ่งในแพลตฟอร์ม ทำให้แพลตฟอร์มได้รับประโยชน์จากผลเครือข่ายอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ไม่ว่าจะวิธีใดก็ดีถ้าในท้ายที่สุดการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มจบลงที่การไปมีแพลตฟอร์มรายเดียวในตลาดแรงงานดิจิทัลจะประสบกับปัญหาผู้จ้างรายเดียว (Monopsony) ที่ทำให้แรงงานถูกแบ่งผลตอบแทนต่ำกว่าระดับความสามารถของตนเอง

2.3.2.2 แพลตฟอร์มผู้จ้างแรงงานรายเดียว

เมื่อลักษณะของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเอื้อต่อการเป็นแพลตฟอร์มรายเดียวซึ่งจะส่งผลให้แพลตฟอร์มนั้น กลายสภาพเป็นผู้จ้างรายเดียวไปโดยปริยาย การเป็นผู้จ้างรายเดียวของแพลตฟอร์มทำให้แพลตฟอร์มมีอำนาจกับแรงงานอย่างมาก แพลตฟอร์มจะเป็นผู้กำหนดค่าตอบแทนโดยที่แรงงานจำนวนมากไม่สามารถต่อรองค่าจ้างกับแพลตฟอร์มได้ ในแบบจำลองแบบสถิตทั่วไปแล้วค่าตอบแทนจากลักษณะโครงสร้างตลาดแบบนี้จะไม่ใช่ค่าที่ดีที่สุดแก่สังคมโดยรวมเพราะว่าแรงงานจะได้ค่าตอบแทนแค่เพียงบางส่วนของผลิตภาพที่แรงงานนั้นสร้างขึ้น (Ashenfelter, Farber, and Ransom, 2010) และทำให้เกิดการสูญเปล่าทางเศรษฐกิจ (Deadweight Loss) ขึ้นมาในตลาด ดัชนีที่ใช้วัดอำนาจผู้จ้างรายเดียวตามมาตรฐานทั่วไปคือความยืดหยุ่นของอุปทานแรงงาน (Labour Supply Elasticity) (Dube และคณะ, 2018) เพราะว่าเมื่อแรงงานมีความยืดหยุ่นต่ำ หมายความว่าเมื่อมีการลดค่าจ้างลงแต่กลับมีการจ้างงานลดลงไม่มาก แสดงว่านายจ้างมีความสามารถในการกดค่าจ้างให้ต่ำลงได้

สำหรับเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเองก็เช่นกัน หากแพลตฟอร์มเหลือเพียงรายเดียวตัวแพลตฟอร์มเองสามารถใช้อำนาจตรงนี้ทำให้ค่าตอบแทนต่ำกว่าระดับที่ควรได้ จาก Dube และคณะ (2018) ได้ทำการพยายามวัดอำนาจผู้จ้างรายเดียวที่แพลตฟอร์ม MTurk มีโดยการนำข้อมูลจากเว็บมาทำวิธีการทางสถิติผสม Machine learning และทำการทดลองเสมือนจ้างงานเพื่อดูว่าแรงงานดิจิทัลจะตอบสนองต่อค่าจ้างอย่างไรบ้าง ซึ่งการตอบสนองนี้สื่อถึงความยืดหยุ่นของอุปทานแรงงานได้ด้วย พบว่า หากผู้ว่าจ้างใช้อำนาจผู้จ้างรายเดียวเต็มที่ แรงงานดิจิทัลบน Mturk จะถูกจ่ายด้วยค่าจ้างที่ต่ำกว่าผลิตภาพของพวกเขาถึงร้อยละ 20 และส่วนเกิน (Surplus) ส่วนใหญ่ตกเป็นของนายจ้าง (Dube และคณะ, 2018) โครงสร้างแพลตฟอร์มที่เอื้อต่อการเป็นผู้จ้างรายเดียวจึงทำให้ส่วนเกินจากผลิตภาพส่วนใหญ่จึงไปตกอยู่ที่เจ้าของแพลตฟอร์มหรือบริษัทที่เป็นผู้จ้างงานเกินกว่าระดับที่ควรเป็นและสร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างแรงงานและเจ้าของแพลตฟอร์มให้มากกว่าเดิม

การแข่งขันบนแพลตฟอร์มจะไม่เกิดประโยชน์ต่อแรงงานมากนักหากแรงงานไม่สามารถเคลื่อนได้ระหว่างแพลตฟอร์มได้อย่างเป็นอิสระ และหากการแข่งขันจบลงที่การเป็นผู้จ้างรายเดียว ซึ่งลักษณะของแพลตฟอร์มเอื้อต่อการเกิดสิ่งนี้ แรงงานจะเป็นผู้เจ็บหนักขึ้นไปอีกเพราะว่าแพลตฟอร์มสามารถจ่ายค่าตอบแทนต่ำกว่าระดับผลิตภาพของแรงงานได้ อำนาจส่วนนี้ของแพลตฟอร์มนอกจากจะทำให้ค่าจ้างต่ำแล้วยังจะทำให้สภาพการทำงานของ

แรงงานแย่งด้วยเพราะการขาดการคุ้มครองทางกฎหมายจากภาครัฐและขาดช่องทางการร่วมมือกันสะท้อนปัญหาไปสู่แพลตฟอร์มที่มีตำแหน่งเหนือจากบนความสัมพันธ์เชิงอำนาจนี้

2.3.3 ความท้าทายสำหรับแรงงานดิจิทัล

“โดยปกติแล้วแพลตฟอร์มพึ่งพาแรงงานของผู้รับจ้างอิสระที่ทำงานด้วยตนเอง บนความเสี่ยงของตนเอง โดยไร้หลักประกันทางสังคม” (Schmidt, 2017, หน้า 2) ประโยคข้างต้นสะท้อนสภาพสภาพการทำงานของแรงงานในแพลตฟอร์มได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดคำถามต่อมาว่า แรงงานบนแพลตฟอร์มอิสระจริงหรือไม่ ความเสี่ยงที่แบกรับเกินความจำเป็นใหม่ ไปจนถึง การไร้หลักประกันทางสังคมกำลังทำให้เกิดความเสี่ยงต่อสังคมแทนแพลตฟอร์มหรือไม่ หากเรายังไม่สามารถตอบคำถามเหล่านี้ได้ แรงงานดิจิทัลก็กำลังประสบกับความเสี่ยงที่อาจจะเกินความจำเป็น ถูกบังคับทางอ้อมจากแพลตฟอร์มให้ทำงานเกินความต้องการ และขาดซึ่งหลักประกันทางสังคมเพื่อชีวิตที่ดี คำถามเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายสำหรับแรงงานดิจิทัล ที่สังคมต้องร่วมกันหาคำตอบเพื่อชีวิตที่ดีของแรงงานดิจิทัลจะได้ไม่ต้องถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

2.3.3.1 สภาพการทำงานของแรงงานดิจิทัล

จากแบบสอบถามแรงงานมวลชน (Crowd Worker) ที่สำรวจแรงงานบนแพลตฟอร์ม Amazon Mechanical Turk (MTurk) และ CrowdFlower ของ ILO พบข้อกังวลของแรงงานดิจิทัลถึง 4 ประเด็นในการทำงานบนแพลตฟอร์ม ได้แก่ ค่าจ้างต่ำ ความสามารถในการได้งานทำสม่ำเสมอ การปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรมจากผู้ว่าจ้าง และความเฉยเมยของแพลตฟอร์มต่อข้อกังวลของแรงงาน (Berg, 2016) ข้อกังวล 4 ข้อนี้สะท้อนด้านที่ไม่เอื้ออำนวยของการทำงานกับแพลตฟอร์มแบบที่เคยให้ความหวังเอาไว้

แบบสอบถาม ILO สอดคล้องกับงานของ Cantarella และ Strozzi (2019) ที่เคยกล่าวมาแล้วว่าแรงงานบนแพลตฟอร์มงานขนาดไมโคร (Microtasking) มีค่าจ้างต่ำกว่าแรงงานดั้งเดิมถึงร้อยละ 70 เมื่อกำจัดผลจากลักษณะส่วนบุคคลออกไป ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามยังบ่งชี้ค่าจ้างที่ต่ำกว่าที่ควรอีกด้วย โดยค่าจ้างรายชั่วโมงเฉลี่ยของแรงงานใน CrowdFlower และ Mturk (USA) อยู่ที่ \$1.77 และ \$5.55 ตามลำดับ ต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำของสหรัฐฯที่ \$7.25 ต่อชั่วโมงเสียอีก แรงงาน Mturk ในอินเดียมีค่าเฉลี่ยต่อชั่วโมงเพียง \$3.17 โลกาภิวัตน์จึงสามารถอธิบายค่าจ้างต่ำที่เกิดได้อีกด้วย การที่ค่าจ้างของแรงงานประเภทนี้ต่ำมากยังสามารถสะท้อนความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานลักษณะใหม่ตลอดเวลาได้อีกด้วย เพราะทุกชั่วโมงในการทำงานแรงงานต้องใช้เวลารอและค้นคว้าถึง 18 นาที (Berg, 2016) จากข้อมูลค่าจ้างข้างต้น ค่าจ้างขั้นต่ำที่เป็นหลักประกันการทำงานที่ดีจากภาครัฐจึงขาดหายไป เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ประมาณร้อยละ 90 ของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้นยังระบุว่าอยากได้งานจากแพลตฟอร์มมากขึ้น และประมาณร้อยละ 40 ระบุว่าที่ไม่สามารถทำงานเพิ่มได้เพราะว่างงานมีน้อยเกินไป ลูกจ้างรายหนึ่งของ MTurk ได้กล่าวว่า “ส่วนที่ยากที่สุดของการทำงานบน MTurk (Turking) เพื่อเลี้ยงชีพคือการหางานให้ได้ สำหรับทุกชั่วโมง

ในการทำงาน ฉันใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมงในการเฝ้าสังเกตโค้ดคำสั่ง (Scripts) ว่ามีงานอะไรบ้าง” (Berg, 2016, หน้า 14) งานที่มีน้อยของแต่ละคนบนแพลตฟอร์มสามารถได้เกิดจากความใหม่ของแพลตฟอร์ม ยังไม่เป็นที่รู้จักทั่วโลก ทำให้มีการจ้างงานน้อย อีกสาเหตุที่เป็นไปได้คือการแข่งขันของแรงงานบนแพลตฟอร์มที่เต็มไปด้วยแรงงานจำนวนมากมาย แรงงานที่มีจำนวนมากของแพลตฟอร์มเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับผลด้านเครือข่าย (Network Effect) ของแพลตฟอร์มที่จำเป็นต้องมีผู้ให้และผู้ให้บริการจำนวนมาก ผนวกเข้ากับการให้คะแนนทางอัลกอริทึมของแพลตฟอร์มที่เอื้อให้แพลตฟอร์มแบ่งงานตามคะแนน (Rating) ยิ่งน่าจะทำให้การแข่งขันระหว่างแรงงานรุนแรงขึ้นและเกิดความเหลื่อมล้ำภายในตัวแรงงานดิจิทัล คือแรงงานที่จะได้งานจากแพลตฟอร์มมีโอกาสที่จะเป็นหน้าเดิมสูงและรายใหม่อาจจะได้งานน้อยกว่าหน้าเก่าเหล่านี้เป็นอย่างมาก

อีกข้อกังวลของแรงงานจากแบบสอบถามคือการปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรมจากลูกค้า และถูกแพลตฟอร์มเมฆเฉย เนื่องด้วยลูกค้าแพลตฟอร์มงานขนาดไมโครสามารถปฏิเสธงานหรือการจ่ายค่าจ้างจากแรงงานได้ และเมื่อมีการร้องเรียนจากแรงงานว่าเป็นการปฏิเสธการจ่ายค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม (Justified) แพลตฟอร์มกลับเมฆเฉยต่อการร้องเรียนนั้น การรวมตัวกันของแรงงานเพื่อต่อรองสามารถช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ แต่ด้วยขนาดใหญ่ของแรงงาน การห่างในเชิงพื้นที่จริงของแรงงาน โดยเฉพาะประเภทงานคลาวด์ ยิ่งทำให้การเจรจาระหว่างแรงงานกับแพลตฟอร์มเป็นเรื่องที่ยาก และการปรับปรุงปัญหาที่พบในการทำงานก็เป็นไปได้ยาก

สิ่งนี้เองก็เกิดขึ้นกับแพลตฟอร์มประเภทอื่นอย่างงานชั่วคราว (Gig Work) ด้วยเช่นกัน คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ (The National Labor Relations Board) ของสหรัฐฯ เคยตัดสินให้คนขับ Uber เป็นผู้รับจ้างอิสระ (Independent Contractor) จึงไม่มีสิทธิในการจัดสหภาพและทำการร่วมกันประท้วงนโยบายจากนายจ้างอย่างแพลตฟอร์ม (Scheiber, 2019) การขาดซึ่งช่องทางในการเจรจาของแรงงานกับแพลตฟอร์มกำลังตอกย้ำความสัมพันธ์ทางอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างนายจ้างขนาดใหญ่และลูกจ้างรายเล็กจำนวนมาก เพราะแรงงานไม่สามารถส่งเสียงที่มีนัยสำคัญถึงปัญหา ไปถึงแพลตฟอร์มได้ ความไม่สมดุลทางอำนาจจึงเป็นอีกหนึ่งเหตุผลที่ทำให้สภาพการทำงานของแรงงานดิจิทัลแย่งกว่าที่ใครหลายคนคาดไว้

2.3.3.2 การขาดสถานะทางกฎหมายที่เหมาะสม

ดิจิทัลแพลตฟอร์มเกิดมาในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ความใหม่ของแพลตฟอร์มทำให้กฎระเบียบบางอย่างไม่สามารถควบคุมแพลตฟอร์มเกิดใหม่เหล่านี้ได้อย่างรัดกุม ในทางหนึ่งแพลตฟอร์มจึงลอยอยู่เหนือกฎระเบียบของภาครัฐ ไม่มีต้นทุนในการทำตามมาตรฐานของภาครัฐ รวมถึงการไม่ต้องทำตามกฎหมายแรงงาน เช่น ขอบเขตของการทำงานล่วงเวลา คุณภาพในการสภาพการทำงาน หรือการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ฯลฯ ในปัจจุบันแพลตฟอร์มจึงได้ประโยชน์จากสภาพความใหม่ของแพลตฟอร์ม แปรเปลี่ยนผลประโยชน์ส่วนนี้เป็นการเติบโตที่มากกว่าธุรกิจแบบดั้งเดิมเพราะไม่จำเป็นต้องแบกรับต้นทุนพวกนี้เอาไว้ และดึงดูดแรงงานหน้าใหม่เข้ามาให้แพลตฟอร์มได้เป็นจำนวนมาก

สำหรับแรงงานในแพลตฟอร์มนั้นก็อยู่ในสถานะลักลั่น คือทำงานให้กับแพลตฟอร์มตลอดแต่ก็ไม่ใช่ลูกจ้างของแพลตฟอร์ม เพราะมีความสามารถ(เสมือน)การเลือกงานให้ตนเอง แต่ในอีกทางแรงงานนั้นก็ได้เป็นอิสระอย่างเด็ดขาดเหมือนแรงงานนอกระบบในอดีตเพราะแพลตฟอร์มยังสามารถควบคุมแรงงานเหล่านี้ผ่านกฎกติกาหรือค่าจ้างของแรงงานผ่านอำนาจในความควบคุมข้อมูลบนระบบ (Agrawal และคณะ, 2015) เมื่อดูตัวอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าเคยเกิดปัญหานี้ขึ้นเช่นกันเพราะแรงงานบนแพลตฟอร์มมีลักษณะที่ไม่สามารถจัดเป็นลูกจ้าง (Employee) และผู้รับจ้างอิสระ (Independent Contractor) ในทุกกรณีดังนั้นแรงงานในแพลตฟอร์มจึงเจอกับความลักลั่นทางกฎหมาย จนมีข้อเสนอให้สร้างสถานภาพใหม่สำหรับแรงงานประเภทให้เป็นลูกจ้างอิสระ (Independent Worker) เพื่อชดเชยการขาดสวัสดิการและสิทธิที่พึงได้ทางกฎหมายจากนายจ้าง และความลักลั่นของสถานภาพแรงงานทางกฎหมายไม่ส่งผลเสียต่อแรงงานโดยตรงเพียงเท่านั้นแต่ยังไม่เกิดผลดีต่อนายจ้างอีกด้วย หากแพลตฟอร์มใช้ประโยชน์จากจำนวนแรงงานจำนวนมากในแพลตฟอร์มไปจ่ายค่าประกันเพียงเล็กน้อยให้แรงงานทั้งหมดในระบบอาจทำให้แพลตฟอร์มไม่จำเป็นต้องถูกฟ้องทางกฎหมายจากสภาวะลักลั่นนี้และสิทธิประโยชน์ที่หายไป (Harris and Krueger, 2015)

2.3.3.3 สิทธิและสวัสดิการที่หายไปและผลต่อความเหลื่อมล้ำ

งานที่ดีของแรงงานดิจิทัลกำลังถูกสั่นคลอนได้ด้วยเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่กำลังเติบโต ในปัจจุบันแม้แพลตฟอร์มจะนำพาความสะดวกและประสิทธิภาพในการจับคู่ธุรกรรมมาสู่สังคมแต่ก็ไม่ได้มาได้ฟรีโดยไม่ต้องจ่ายราคาทางสังคมเลย เมื่อพิจารณาลงไปแล้วแพลตฟอร์มอาจกำลังใช้ช่องว่างตรงนี้ในการสร้างกำไรให้ตนเอง หลีกเลี่ยงการคุ้มครองและให้หลักประกันทางสังคมที่เหมาะสมให้กับแรงงาน คุณภาพสภาพการทำงานที่เสียไปของแรงงานดิจิทัลเป็นราคาที่สังคมกำลังจ่ายให้ ค่าแรงที่ต่ำ การแข่งขันที่สูงเพื่อให้ได้งาน ความเมื่อยล้าของแพลตฟอร์มต่อลูกจ้าง และการไร้สถานภาพที่เหมาะสมทางกฎหมาย ทุกอย่างนี้รวมกันเป็นสภาพการทำงานอันล่อแหลมที่แรงงานบนแพลตฟอร์มต้องประสบเจอและเป็นเหตุให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมได้ด้วย

แพลตฟอร์มพยายามเสนอความยืดหยุ่นในการทำงานแต่แลกมาด้วยความไม่มีเสถียรภาพของค่าจ้าง ค่าจ้างที่อาจต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำ การทำงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับการจ่ายเงิน และการไร้หลักประกันทางสวัสดิการให้แก่แรงงาน ซึ่งสภาพการทำงานและความเสี่ยงที่พบเจอดูเหมือนว่าจะแย่กว่าจุดที่ควร แพลตฟอร์มที่ต้องการแรงงานจำนวนมากเป็นปกติและการแข่งขันระหว่างแรงงานโดยขาดการร่วมมือกันยิ่งตอกย้ำสภาพการทำงานให้แย่ลงไปอีก และแรงงานดิจิทัลจำนวนมากจะกลายเป็นแรงงานชั้นสองที่ได้ขาดหลักประกัน มีค่าแรงต่ำกว่ามาตรฐานที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพในสังคมนั้น ๆ ความลักลั่นของสถานภาพทางกฎหมายก็ปิดกั้นโอกาสการเรียกร้องความเป็นธรรมให้กับตัวแรงงานได้ ความมั่งคั่งสามารถไปกระจุกที่เจ้าของแพลตฟอร์มบนราคาที่แรงงานดิจิทัลต้องเสียไป หากพิจารณาตามนี้ภาพการที่ทุกคนได้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มดูจะไม่จริงไปเสียแล้ว การศึกษาเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในแต่ละพื้นที่จึงจำเป็นต้องมีการเข้าใจและกำกับดูแลเพื่อทำความเป็นธรรมของแรงงานและสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่สังคม

กล่าวโดยสรุป เศรษฐกิจแพลตฟอร์มหมายถึงการที่มีตลาดเข้ามาทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อลดต้นทุนต่างๆ ซึ่งในปัจจุบัน ได้มีเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาช่วยทำให้เกิดการซื้อขายในรูปแบบใหม่ผ่านแพลตฟอร์มที่ใช้อินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) โทรศัพท์มือถือ Big Data ไปจนถึงปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ซึ่งคำว่า “เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม” สามารถใช้คำอื่นเรียกแทนได้ เช่น เศรษฐกิจแบ่งปัน หรือ ในปัจจุบันเรียกว่า ดิจิทัลแพลตฟอร์ม และเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนี้ กำลังเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่าง นายจ้าง-ลูกจ้าง ผู้ซื้อ-ผู้ขาย และผู้เล่นทางเศรษฐกิจอื่น ๆ

นิยามของคำว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มพบว่ามีหลายแบบ แต่ข้อสรุปของนิยามเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่ คณะวิจัยเห็นว่าเป็นนิยามที่เหมาะสมนั้นคือ “การปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ตามชนบระหว่างแรงงาน ทรัพยากร และผู้บริโภค ซึ่งเกิดขึ้นได้ด้วยระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงพวกเขาเข้าหากันและมีต้นทุนธุรกรรมที่ต่ำ” (Lichfield, 2015) นิยามนี้สามารถรวบรวมที่มา แก่นสำคัญ และผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม อีกทั้งยังช่วยชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ของผู้คนที่เกิดขึ้นและการเชื่อมโยงผู้คนผ่านฐานของระบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ ลักษณะของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่สำคัญเพื่อศึกษาประกอบกับนิยามของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ได้แก่ การสร้างจับคู่ ระบบนิเวศ แต่ก่อให้เกิดความไม่สมดุลทางอำนาจและผลเครือข่ายแบบฝ่ายมากขึ้น

สำหรับประเภทของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม จากงานศึกษาของ Evans and Gawer (2016) เสนอให้แบ่งเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในภาคเศรษฐกิจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ แพลตฟอร์มธุรกรรม แพลตฟอร์มนวัตกรรม และ แพลตฟอร์มผสมผสาน โดยแพลตฟอร์มเหล่านี้ได้เชื่อมโยงโดยตรงกับแรงงานหรือที่เรียกว่าแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล (Digital labor Platform) ซึ่งแพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ งานคลาวด์ (Cloud Work) และงานชั่วคราว (Gig Work)

นอกจากนี้ ในปัจจุบัน เศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งในต่างประเทศและประเทศไทย โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดการขยายตัว ได้แก่ การขยายตัวของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน ความต้องการของแรงงานที่เลือกทำงานผ่านแพลตฟอร์ม และ ลักษณะของธุรกิจแพลตฟอร์มเองที่จะขยายตัวได้ดีกว่าธุรกิจแบบเดิม ซึ่ง การขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนี้ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในเชิงเศรษฐกิจระหว่างผู้คนหลายกลุ่มเปลี่ยนไปทั้งในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับนายจ้าง และ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับนโยบายรัฐ ซึ่งจากการศึกษางานต่างๆพบว่า ความสัมพันธ์ต่างๆที่เปลี่ยนไปนี้ ส่งผลให้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มสามารถสร้างความเหลื่อมล้ำให้แก่สังคมสอดคล้องกับความเหลื่อมล้ำในอดีตมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

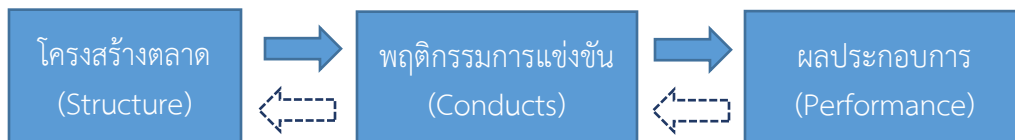
เศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลต่อการแข่งขันทางการค้า

ในบทนี้จะศึกษาผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อการแข่งขันทางการค้าในอุตสาหกรรมที่ธุรกิจแพลตฟอร์มได้เข้าไปมีส่วนร่วม โดยจะเน้นถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแรงงานบนแพลตฟอร์มภาคบริการ แรงงานบนแพลตฟอร์มภาคบริการนี้สามารถแบ่งประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท กล่าวคือ 1) แรงงานแพลตฟอร์มที่ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต (Cloud Workers) เช่น รับจ้างอิสระผ่านเว็บรวมผู้รับจ้างฟรีแลนซ์ต่างๆ¹ และ 2) แรงงานแพลตฟอร์มที่ให้บริการด้านการเดินทาง ขนส่ง และที่พัก (Gig Workers) เช่น แท็กซี่ Uber, ผู้รับจ้างขนส่งสินค้าผ่าน Grab, Line Man, Food Panda และผู้ให้บริการที่พักผ่าน AirBNB ทั้งนี้ ผลกระทบจากการเกิดใหม่และขยายตัวของแรงงานและการจ้างงานทั้งสองประเภทย่อมแตกต่างกันตามแต่ละอุตสาหกรรมที่มีโครงสร้างตลาดไม่เหมือนกัน

3.1 คำนิยามและทฤษฎีเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า

อนึ่ง คำว่า “การแข่งขันทางการค้า” มีคำนิยามที่หลากหลาย องค์กรเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ² (OECD) ได้ให้ความเห็นว่า การจะให้คำนิยามกับการแข่งขันที่เกิดขึ้นจากโครงสร้างธุรกิจแบบใหม่ที่ใช้นวัตกรรมเปลี่ยนโลก (Disruptive Innovation) ไม่ใช่เรื่องง่าย อย่างไรก็ตาม ในบริบทของเศรษฐศาสตร์การแข่งขันทางการค้าจะหมายถึง ความสามารถของธุรกิจในการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดและยังหมายรวมถึงอำนาจตลาดของธุรกิจนั้น อันได้แก่ ความสามารถในการกำหนดราคาสินค้าหรือการกีดกันทางการค้าต่อผู้ประกอบการใหม่โดยหลักแล้ว สิ่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดระดับการแข่งขันทางการค้า รวมถึงกำหนดพฤติกรรมการแข่งขันของหน่วยธุรกิจก็คือโครงสร้างตลาด (Market Structure) โครงสร้างตลาดนี้สามารถพิจารณาจากปัจจัยหลักๆคือจำนวนผู้เล่นในตลาด ความยาก-ง่ายของผู้เล่นรายใหม่ในการเข้าตลาด และระดับความหลากหลายของสินค้าและบริการในตลาด (Product Differentiation) โดยสำหรับธุรกิจแพลตฟอร์ม ปัจจัยใหม่ที่ต้องนำมาประกอบการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดคือ Network Effects

รูปที่ 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างตลาด พฤติกรรมการแข่งขัน และผลประกอบการ



¹ ตัวอย่างเช่น www.upwork.com, www.etsy.com, และ www.fastwork.co เป็นต้น

² ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD), THE IMPACT OF DISRUPTIVE INNOVATION IN COMPETITION LAW ENFORCEMENT (Oct. 29–30, 2016).

แผนภาพจากรูปด้านบนใช้ประกอบคำอธิบายว่าโครงสร้างตลาดนั้นเป็นตัวกำหนดลักษณะการแข่งขันหรือกลยุทธ์การแข่งขันของหน่วยธุรกิจในตลาด โดยสุดท้ายปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดความสามารถในการทำกำไร (หรือบรรลุปเป้าหมาย) ของบริษัทนั้นๆ ในทางกลับกัน ผลประกอบการก็อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการแข่งขันและมีส่วนในการเปลี่ยนโครงสร้างตลาดได้ (Carlton and Perloff, 2005)

ตลาดแบ่งได้เป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือตลาดแข่งขันสมบูรณ์และตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ โดยตลาดส่วนใหญ่จะเป็นตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ นักเศรษฐศาสตร์มักจะแบ่งประเภทตลาดเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เล่นในตลาดและลักษณะการแข่งขัน ได้แก่ ตลาดแข่งขันสมบูรณ์และตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ โดยประเภทหลังถูกแบ่งออกอีกเป็น 3 ประเภทย่อย ได้แก่ ตลาดผู้ขายรายเดียว (หรือตลาดผูกขาด) ตลาดผู้ขายน้อยราย และตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด

ระดับราคาต่อต้นทุน (Price-Cost Margin หรือ Mark-Up) และความสามารถในการทำกำไรของบริษัทนั้นจะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยดังที่กล่าวไว้ข้างต้น อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ราคาสินค้าจะเทียบเท่ากับต้นทุน และผู้ขายจะไม่ได้กำไรที่เกินกว่าระดับการทำกำไรโดยปกติของการทำธุรกิจ (Economic Profit) เลย ทั้งนี้เนื่องจากในตลาดประเภทนี้มีผู้ขายมากมายที่ขายสินค้าเดียวกัน อีกทั้งยังสามารถผลิตสินค้าออกมาอย่างไม่จำกัดจำนวน ในขณะที่ผู้ซื้อก็ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนเกี่ยวกับราคาสินค้าเช่นกัน ทำให้ไม่มีผู้ขายรายใดสามารถตั้งราคาสินค้าได้สูงกว่าต้นทุนเลย ตลาดแบบแข่งขันสมบูรณ์นี้เป็นตลาดในอุดมคติของนักเศรษฐศาสตร์เนื่องจากผลลัพธ์จากการแข่งขันเป็นผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ผู้ซื้อไม่ถูกจำกัดการขยาย และสังคมสามารถบรรลุถึงจุดสวัสดิการสูงสุดได้

ในความเป็นจริงแล้ว ตลาดที่แข่งขันสมบูรณ์นั้นแทบจะไม่มีอยู่จริงเนื่องด้วยปัจจัยหลายประการดังที่กล่าวไว้ข้างต้น (การเข้าตลาดเป็นไปได้ยาก, สินค้ามีความแตกต่างหลากหลาย, ข้อมูลเกี่ยวกับราคาและลักษณะสินค้าไม่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วถึงในหมู่ผู้บริโภค, ฯลฯ) ผู้ขายส่วนใหญ่จึงสามารถตั้งราคาขายไว้เหนือต้นทุน

Network Effects (หรือพลังเครือข่าย) ทำให้ลักษณะการแข่งขันของธุรกิจแพลตฟอร์มไม่เหมือนการแข่งขันแบบดั้งเดิม การเข้ามาของธุรกิจประเภทแพลตฟอร์มเป็นเรื่องที่ใหม่และมีนัยต่อการวิเคราะห์การแข่งขันที่น่าสนใจหลายประการ นัยหนึ่ง การเข้ามาของธุรกิจนี้มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อหลักจึงทำให้การกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายเป็นไปได้โดยง่าย ข้อมูลสมบูรณ์ขึ้น ผู้ประกอบการ-ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับรู้ถึงราคาและลักษณะของสินค้าอย่างครบถ้วนขึ้น และสภาพตลาดเข้าใกล้การแข่งขันสมบูรณ์มากขึ้น อีกนัยหนึ่ง การมี Network Externality หรือ Network Effects ทำให้แพลตฟอร์มขนาดใหญ่มีอำนาจเหนือแพลตฟอร์มขนาดเล็กอย่างทวีคูณ มีแนวโน้มที่แพลตฟอร์มขนาดใหญ่จะมีอำนาจผูกขาดและใช้อำนาจผูกขาดได้ในอนาคต ผู้วิจัยขอสรุปลักษณะของธุรกิจแพลตฟอร์มโดยคร่าวๆไว้ดังนี้

1. Closer to Perfect Information - ธรรมชาติของธุรกิจแพลตฟอร์มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมาดำเนินธุรกิจช่วยให้การกระจายของข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยภาพรวมแล้วมีแนวโน้มจะลดระดับของราคาในตลาด
2. Low Cost Business - แร่งงานผ่านแพลตฟอร์มไม่ต้องรับผิดชอบต้นทุนการเข้าทำงาน ดังนั้นแพลตฟอร์มสามารถเพิ่มจำนวนผู้แข่งขันในตลาดได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น ในกรณีของการให้บริการทำเว็บไซต์ที่ในอดีตอาจต้องผ่านบริษัทรับทำเว็บไซต์เป็นส่วนใหญ่ ปัจจุบันบุคคลที่ทำเว็บไซต์ได้สามารถโฆษณาความต้องการทำงานของตนผ่านแพลตฟอร์มได้โดยง่าย อีกกรณีคือ Airbnb ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มให้เช่าที่พัก ก็สามารถเพิ่มปริมาณห้องพักในตลาดได้โดยไม่ต้องมีการก่อสร้างโรงแรมใหม่อย่างเป็นทางการ
3. Network Effects – (หรือพลังเครือข่าย) ทั้งแพลตฟอร์ม ผู้ประกอบการ และ ผู้บริโภคต่างได้ประโยชน์อย่างทวีคูณกับขนาดของแพลตฟอร์ม ยิ่งแพลตฟอร์มใหญ่ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความน่าสนใจในส่วนของผู้บริโภค เพราะมีสินค้าและบริการที่หลากหลายให้เลือกใช้ ในส่วนของผู้ประกอบการก็ได้ประโยชน์จากการที่มีฐานลูกค้าใหญ่ ส่วนแพลตฟอร์มนั้นก็ได้รับประโยชน์จากส่วนแบ่งที่มาจากปริมาณ (หรือมูลค่า) การซื้อขาย
4. All or nothing – เนื่องจากธุรกิจแพลตฟอร์มได้รับประโยชน์อย่างทวีคูณจากการมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก (มี Network Effects) ผลการแข่งขันส่วนใหญ่จะออกมาในรูปของการแข่งขันที่มีผู้แข่งขันรายใหญ่ไม่กี่ราย (หรือในบางกรณีอาจมีเพียงรายเดียว) ที่ถือส่วนแบ่งตลาดเป็นส่วนใหญ่ สภาพตลาดเช่นนี้ทำให้คู่แข่งรายใหม่เข้ามาแข่งขันได้ตลาดได้อย่างยากลำบาก เพราะหากเข้ามาก็จำเป็นต้องช่วงชิงฐานลูกค้าจำนวนมากๆถึงจะคุ้มต้นทุนและสามารถตัดราคาเพื่อแข่งขันกับเจ้าตลาดรายเดิม นอกจากนี้ เนื่องจากคู่แข่งรายเก่าได้จับจองทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการไว้แล้วเป็นจำนวนมาก การช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดโดยผู้เล่นรายใหม่จึงค่อนข้างจะเป็นไปได้ยาก

ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งผลต่อการแข่งขันทางการค้าได้หลายทางหลายรูปแบบ การเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มจะทำให้เกิดผู้ได้ประโยชน์และผู้เสียประโยชน์ซึ่งกันได้ทั้งฝ่ายผู้ประกอบการและฝ่ายผู้บริโภค สำหรับในกรณีของธุรกิจแพลตฟอร์มแบบแรงงานดิจิทัล (Digital Labor) นั้น อาจมีผลกระทบที่หลากหลาย ทั้งแบบที่เข้ามาเพื่อต่อยอดธุรกิจที่มีอยู่เดิมให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (ตัวอย่างเช่น กรณีแอปพลิเคชัน GrabTaxi ในประเทศไทยก่อนที่ Grab จะมีการทำธุรกิจ GrabCar ซึ่งอนุญาตให้คนขับรถที่ไม่ใช่แท็กซี่เข้ามาให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารได้) แบบที่เข้ามาช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิมเนื่องจากมีผู้ประกอบการในธุรกิจนั้นๆผ่านช่องทางอื่นอยู่แล้ว (ตัวอย่างเช่น กรณีบริษัท Uber ในประเทศไทย และ GrabCar) และ แบบที่สร้างตลาดสินค้าและบริการใหม่ขึ้นมา ทำให้เกิดการสร้างโอกาสในการทำงานใหม่ๆให้กับแรงงานในระบบธุรกิจ โดยอาจมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ให้บริการรายเก่าอยู่บ้างแต่เป็นสัดส่วนที่น้อย (ตัวอย่างเช่น กรณีแอปพลิเคชันจ้างแม่บ้านทำความสะอาด Beneath และเว็บไซต์ Freelance)

นอกจากการวิเคราะห์ผลกระทบแนวราบ (horizontal competition) หรือผลกระทบต่อธุรกิจประเภทเดียวกัน/ทดแทนกันแล้ว การเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มยังสามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องในแนวตั้ง (vertical competition) ได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือกรณีที่ธุรกิจแพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทเดียวกับลูกค้าของตน

เสียเอง เช่น การที่บริษัท Grab หรือ Lineman เข้ามาหา partner ที่เป็นร้านอาหารเพื่อจัดโปรชันพิเศษแก่ partner นั้นๆ เพื่อแลกกับส่วนแบ่งของยอดขายที่สูงขึ้น การขอส่วนแบ่งรายได้ในลักษณะนี้ยิ่งทำให้บริษัท Grab หรือ Lineman มีแรงจูงใจในการทำให้ partner ของตนมียอดขายเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม สำหรับร้านค้าที่ไม่ได้เป็น partner อาจได้รับผลกระทบทางลบต่อยอดขายเนื่องจากไม่มีโปรโมชันเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าอย่างเท่าเทียมกับบริษัทที่เป็น partner

กรณีการให้แต้มต่อกับบริษัทที่เป็น partner หรือ เป็นเจ้าของเดียวกับแพลตฟอร์มดังที่กล่าวไปข้างต้นนั้น เข้าข่ายการค้าไม่เป็นธรรม ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจแพลตฟอร์มซึ่งมีแต้มต่อเหนือลูกค้าทุกรายควรที่จะให้ความเป็นธรรมต่อการแข่งขันระหว่างลูกค้าของตน ไม่ควรเข้ามาเป็นหนึ่งในคู่แข่งเสียเอง ในปัจจุบัน มีผู้ประกอบการที่ขายสินค้าผ่านเว็บ Amazon จำนวนมากร้องเรียนว่า Amazon ใช้แต้มต่อด้านข้อมูลด้านการขายของตนในการตัดสินใจขายสินค้าและสต็อกสินค้าแบบเดียวกัน การกระทำเช่นนี้มีผลลดยอดขายและลดกำไรของผู้ประกอบการรายเดิม และอาจทำให้ผู้ประกอบการรายเดิมออกไปจากตลาดได้ (Höppner and Westerhoff, 2018)

กล่าวโดยย่อคือ ธุรกิจแพลตฟอร์มอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยธุรกิจในสี่ด้านดังนี้

1. ต่อยอดธุรกิจที่มีอยู่เดิมแบบไม่ได้ช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิม
2. เข้ามาแทนที่และมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิม
3. ก่อให้เกิดตลาดสินค้าและ/หรือบริการใหม่ โดยอาจมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิมอยู่บ้าง แต่เป็นสัดส่วนที่น้อย
4. เข้ามาแข่งขันกับลูกค้าของตนและใช้อำนาจเหนือคู่แข่งในการบิดเบือนกลไกตลาดและแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

การเข้าใจผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีความสำคัญยิ่งต่อการออกแบบกฎหมายและข้อบังคับสำหรับตลาดหรืออุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย โดยในส่วนต่อไปจะประมวลเรื่องราวของธุรกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้าที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ จากนั้นจะวิเคราะห์ผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำในแง่ของธุรกิจภายในประเทศ

3.2 ภาคธุรกิจที่ Cloud Workers เข้ามามีบทบาทสำคัญ – ประมวลบทเรียนจากต่างประเทศ

ปัจจุบัน เทคโนโลยีและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการพัฒนาอย่างทันสมัย อินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของหลายๆ คน งานมากมายต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ ผู้ประกอบการที่เห็นโอกาสจึงริเริ่มนำเอาเทคโนโลยีมาสร้างแพลตฟอร์มเพื่อเชื่อมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ยกตัวอย่างเช่น ร้านตัดเสื้อต้องการได้ดีไซน์เสื้อใหม่ๆ โดยหากเป็นสมัยก่อน ร้านตัดเสื้อจำเป็นต้องไปติดต่อนักออกแบบหรือดีไซเนอร์ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง แต่ปัจจุบันมีแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ตที่นักออกแบบจากทั่วโลกสามารถนำเสนอผลงานของตนเพื่อให้ร้านตัดเสื้อเลือกผู้ที่จะดีไซน์เสื้อใหม่ได้ นอกจากการออกแบบเสื้อผ้า แพลตฟอร์มเหล่านี้ได้รวมนักออกแบบ

อื่นๆ เช่น ออกแบบโลโก้ เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ และยังมีนักบัญชี นักการตลาด นักเขียน ซึ่งมีคำเรียกรวมว่า ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ (Freelancers) และเมื่อคนเหล่านี้ใช้แพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตในการติดต่อกับผู้ซื้อ เขาเหล่านี้ก็จะกลายเป็น Cloud Workers

อนึ่ง Cloud Workers แบ่งได้เป็นอีก 2 ประเภทย่อย ได้แก่ Crowd Workers และ Individual Workers โดยประเภทหลัง (Individual Workers) คือ Cloud Workers รายบุคคลที่รับจ้างทำงานเป็นชิ้นๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตดังเช่นที่ยกตัวอย่างไว้แล้วข้างต้น ได้แก่ นักรับจ้างออกแบบเว็บไซต์หรือนักบัญชีสำหรับบริษัทเล็กๆ แพลตฟอร์มที่เป็นที่นิยมสำหรับการหา Individual Workers คือ เว็บไซต์ upwork.com ธุรกิจสัญชาติอเมริกันซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมระหว่างผู้ต้องการใช้บริการ (Requesters) ทั้งหลายกับเหล่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ ส่วนอีกประเภทหนึ่งคือ Crowd Workers จะเป็นลักษณะของการรับจ้างทำงานใหญ่ๆ โดยงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยมนุษยธรรมและสามารถแบ่งเป็นงานย่อยๆ เพื่อกระจายให้ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระหลายๆ คนเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งเรียกลักษณะการแบ่งงานเช่นนี้ว่า Crowdsourcing แพลตฟอร์มที่มีเป็นที่นิยมในการหา Crowd Workers คือ เว็บไซต์ mturk.com³ ซึ่งได้ให้บริการกับบริษัทใหญ่ๆ ของโลกเช่น wikiHow ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่เน้นการตอบคำถามแก่สาธารณชนโดย mturk จะรวบรวมกลุ่มของ Crowd Workers โดยให้พวกเขาคัดกรองคำถามเป็นล้านๆ ข้อที่สาธารณชนส่งมาถาม wikiHow เห็นชัดว่าแรงงานเพียงคนเดียวย่อมไม่เพียงพอและการใช้ระบบประมวลผลคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถจัดการงานเช่นนี้ได้เลย

“ธุรกิจที่ใช้ Cloud Workers ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแพลตฟอร์มที่ก่อให้เกิดตลาดสินค้าและ/หรือบริการใหม่ โดยอาจมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิมอยู่บ้าง แต่เป็นสัดส่วนที่น้อย”

ในส่วนของผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้า จะต้องพิจารณาการแข่งขันทั้งในมุมมองของเจ้าของแพลตฟอร์มและมุมมองของ Cloud Workers ที่เสนอตัวรับจ้างทำงานต่างๆ บนแพลตฟอร์มเจ้าของธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งก็คือเจ้าของเว็บไซต์ เช่น upwork.com หรือ mturk.com อาจจัดได้ว่าเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ เกิดขึ้นในตลาดเกิดใหม่ เพราะเป็นผู้ริเริ่มการนำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาเชื่อมระหว่างผู้ต้องการใช้บริการกับผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระที่พร้อมจะทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าของแพลตฟอร์มจะมีหน้าที่ในการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย มีความน่าเชื่อถือ และเป็นตัวกลางทั้งในการจ่ายค่าจ้างและแก้ปัญหาด้านการสื่อสารและความไม่สมมาตรระหว่างข้อมูลระหว่างผู้ต้องการใช้บริการและ Cloud Workers ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ใช้บริการและจ่ายค่าบริการให้กับ Cloud Workers เพื่อลดความเสี่ยงของการฉ้อโกงหรือการทิ้งงาน และเป็นพื้นที่ในการแสดงผลการประเมินการพึงพอใจของลูกค้า (Customer Review/ Rating) เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Cloud Workers

³แพลตฟอร์มสัญชาติอเมริกันซึ่งเป็นบริษัทลูกของบริษัท Amazon.com Inc.

คุณสมบัติหลายประการดังที่กล่าวข้างต้นทำให้ธุรกิจแพลตฟอร์มแตกต่างจากธุรกิจจัดหางานแบบดั้งเดิม แม้ทั้งสองธุรกิจจะเน้นการจัดหาแรงงานให้แก่ผู้ที่ต้องการ แต่ธุรกิจจัดหางานจะเป็นเพียงผู้จัดหาแรงงานให้แก่บริษัทต่างๆ ตามคุณสมบัติที่บริษัทต้องการ โดยแรงงานจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบประจำและส่วนใหญ่จะต้องเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ที่บริษัทนั้นๆ ค่าใช้จ่ายในการจัดหาแรงงานนั้นมักจะเก็บเพียงครั้งเดียวโดยธุรกิจจัดหางานจะเก็บจากบริษัทที่ได้รับแรงงานไป ในทางตรงกันข้ามธุรกิจแพลตฟอร์มจะเป็นเพียงพื้นที่กลางให้ผู้ซื้อและผู้ขายแรงงานมาพบกันเท่านั้น การจ้างงานมักจะเป็นการจ้างชั่วคราว แรงงานรับผิดชอบงานเป็นชิ้นๆ ไป เมื่องานเสร็จแล้วก็จะมีการประเมินโดยผู้ให้บริการ ส่วนค่าใช้จ่ายจะมีลักษณะเหมือนค่านายหน้าหรือค่าคอมมิชชั่น โดยเจ้าของแพลตฟอร์มจะเรียกเก็บเป็นสัดส่วนจากค่าจ้างที่ Cloud Workers ได้รับ และที่สำคัญที่สุด งานบนแพลตฟอร์มสำหรับ Cloud Workers จะเป็นงานที่ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพราะผู้ซื้อและผู้ขายแรงงานไม่จำเป็นต้องอยู่ในประเทศเดียวกัน

เหตุนี้เองจึงอาจสรุปได้ว่าการเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มใหม่จำพวก upwork.com, mturk.com, Freelancer.com, Fastwork.co (ประเทศไทย) ไม่ได้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางการค้าต่อธุรกิจจัดหางานซึ่งอาจจัดได้ว่าเป็นแพลตฟอร์มดั้งเดิม ดังเช่นที่กล่าวไว้ข้างต้นว่าธุรกิจแพลตฟอร์ม Cloud Workers เปรียบเสมือนธุรกิจเกิดใหม่ มีการให้บริการที่ตอบสนองอุปสงค์ (Demand) ที่ไม่เคยมีการตอบสนองมาก่อน

“Network Effects มีแนวโน้มทำให้ธุรกิจแพลตฟอร์ม Cloud Workers ที่ประสบผลสำเร็จเป็นรายแรกๆ มีขนาดใหญ่ แต่หากมีการจำกัดไม่ให้ธุรกิจเหล่านี้สร้างข้อห้ามแรงงานในการให้บริการบนเว็บอื่นก็จะเปิดโอกาสให้คู่แข่งรายใหม่เข้ามาแข่งขันได้”

แน่นอนว่าธุรกิจแพลตฟอร์ม Cloud Workers แรกที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะเป็นเหมือนธุรกิจผูกขาด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีธุรกิจแพลตฟอร์มจำพวกนี้เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก จึงเกิดการแข่งขันทางการค้าระหว่างธุรกิจแพลตฟอร์มด้วยกัน ปัจจัยที่ส่งเสริมการแข่งขันคือความง่ายในการสร้างแพลตฟอร์ม เพราะแท้จริงแล้วแพลตฟอร์มก็คือเว็บไซต์ที่ปัจจุบันสามารถสร้างขึ้นได้โดยไม่ยากเย็น ทว่า ยังมีปัจจัยที่ยับยั้งการแข่งขันทางการค้า ปัจจัยที่ว่าได้แก่ความเชื่อมั่นของผู้ต้องการใช้บริการและชื่อเสียงของแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มจัดหา Cloud Workers ที่อยู่มานานย่อมเป็นที่รู้จักมากกว่า และโดยธรรมชาติผู้ต้องการใช้บริการย่อมเลือกใช้แพลตฟอร์มที่มีความน่าเชื่อถือสิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหมือนกำแพงที่ผู้ประกอบการรายใหม่ต้องข้ามให้ได้เพื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของตลาด หากพิจารณาภาพรวม ธุรกิจแพลตฟอร์มประเภท Cloud Workers จึงมีโครงสร้างตลาดแบบตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) โดยในตลาดโลกปัจจุบันมีผู้นำตลาดไม่กี่ราย ตัวอย่างเช่น Upwork⁴ เนื่องด้วยชื่อเสียงที่อยู่มานานและความเชื่อถือจากผู้ต้องการใช้บริการ Upwork มีอำนาจตลาดค่อนข้างสูง เห็นได้จากอัตราค่าบริการที่ Upwork เรียกเก็บจากเหล่า Cloud Workers ซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 10-20 ของค่าจ้างที่ Cloud Workers ได้รับ ในขณะที่แพลตฟอร์มอื่นๆ เก็บเพียงร้อยละ 2-10 เท่านั้น แต่ด้วยการแข่งขันทางราคาที่เกิดขึ้นระหว่างธุรกิจ

⁴<https://www.ryrob.com/freelance-jobs/>

แพลตฟอร์ม Cloud Workers จึงเป็นไปได้ว่าในอนาคตคู่แข่งทางการค้าของ Upwork จะได้รับส่วนแบ่งตลาดที่มากขึ้น

“สำหรับ Cloud Workers ถึงแม้ธุรกิจแพลตฟอร์มจะช่วยขยายขนาดของตลาด แต่ก็เพิ่มความเข้มข้นของการแข่งขันในเวลาเดียวกัน ดังนั้น แรงงานต้องแข่งขันในทุกมิติตั้งแต่คุณภาพการทำงาน การบริการลูกค้า ความตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้น ราคา ฯลฯ”

ผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้าระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มด้วยกันไม่มีความสำคัญเท่ากับผลกระทบที่จะเกิดต่อผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างอิสระ แพลตฟอร์มจัดหา Cloud Workers เช่น upwork.com ย่อมทำให้เกิดการแข่งขันที่มากขึ้นระหว่างผู้ขายแรงงานด้วยกัน ดังตัวอย่างที่ยกมาตอนต้น ในสมัยที่ยังไม่มีแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ต หากร้านตัดเสื้อต้องการหาช่างออกแบบ ร้านจะต้องไปใช้บริการช่างที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง และยังหากเป็นช่างฝีมือดีหายากแล้ว ช่างออกแบบเสื้อจะเปรียบเสมือนเจ้าของธุรกิจผูกขาด เป็นผู้ประกอบการเจ้าเดียวในบริเวณนั้นๆ (Local Monopolist) และด้วยอำนาจตลาดที่มาก ช่างออกแบบเสื้อย่อมสามารถคิดค่าบริการราคาสูง แต่เมื่อแพลตฟอร์ม Cloud Workers ถือกำเนิดขึ้น แพลตฟอร์มจะทำหน้าที่เป็นพื้นที่กลาง ให้ช่างออกแบบเสื้อผ้าหลายพันหลายหมื่นคนจากทั่วโลกนำเสนอผลงานผ่านแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ต โดยที่ร้านตัดเสื้อสามารถเลือกรูปแบบตามที่ตนต้องการผ่านจอคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ ความสะดวกสบายในการใช้แพลตฟอร์มช่วยเสริมสร้างความรอบรู้เกี่ยวกับสภาพตลาดของผู้ต้องการใช้บริการหรือผู้ซื้อ เพราะสามารถตรวจสอบราคาจากผู้ขายสินค้าหรือบริการชนิดเดียวกันจากทั่วโลก ขณะเดียวกันผู้ขายหรือเหล่า Cloud Workers ก็จะได้รับอัตราค่าจ้างของผู้ขายรายอื่นเช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าในมุมมองของ Cloud Workers การเข้ามาของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการค้าที่มากขึ้น โดยปัจจัยที่สนับสนุนการแข่งขันได้แก่ จำนวนผู้ซื้อ (ผู้ต้องการใช้บริการ) และผู้ขาย (Cloud Workers) ที่มีมากขึ้น ความรอบรู้ต่อสภาพตลาดที่มากขึ้น ความง่ายในการหาซื้อสินค้าหรือบริการชนิดเดียวกันผ่านแพลตฟอร์ม โครงสร้างตลาดของผู้ขายแรงงาน Cloud Workers จึงเป็นเหมือนตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด (Monopolistic Competition) เพราะแม้จะมีการแข่งขันที่สูงเนื่องด้วยผู้ซื้อผู้ขายจำนวนมาก แต่ก็มีปัจจัยที่ยับยั้งการแข่งขันทางการค้าอยู่ นั่นคือสินค้าหรือบริการที่ขายไม่ได้เหมือนกันทั้งหมด อาจมีความต่างในเรื่องของคุณภาพ ซึ่งเป็นเหตุผลให้ราคาของสินค้าและบริการแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่นในแพลตฟอร์ม upwork.com นักออกแบบหน้าเว็บไซต์แม้จะให้บริการงานออกแบบเหมือนกัน แต่ต่างก็คิดราคาไม่เท่ากัน โดยค่าบริการมีตั้งแต่ราคา 20 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ไปจนถึง 200 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ต่อหนึ่งชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

3.3 ภาคธุรกิจที่ Gig Workers เข้ามามีบทบาทสำคัญ – ประมวลบทเรียนจากต่างประเทศ

นอกจากแพลตฟอร์มของ Cloud Workers แล้ว การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่โดยเฉพาะการแพร่หลายของระบบอินเทอร์เน็ตและความทันสมัยของโทรศัพท์มือถือก็นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในหลายอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ

การคมนาคมขนส่งที่เน้นการใช้ระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลกหรือ GPS จึงก่อเกิดแรงงานแพลตฟอร์มที่ให้บริการด้านการเดินทางและขนส่ง (Gig Workers) แรงงานจำพวกนี้ต่างจาก Cloud Workers ตรงการพบเจอลูกค้าหรือผู้ต้องการใช้บริการ โดยที่ Cloud Workers จะเน้นการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายไม่จำเป็นต้องพบหน้า สามารถซื้อขายงานบริการและชำระค่าบริการผ่านเทคโนโลยีแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น ส่วน Gig Workers จะมีลักษณะของการพบเจอกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายหรือมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง Gig Workers จึงไม่ได้มีแต่เพียงงานคมนาคมขนส่งเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการให้บริการที่อยู่อาศัยที่ผู้ต้องการใช้บริการหรือลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปถึงสถานที่พักอาศัยเพื่อรับบริการ

เช่นเดียวกับการให้บริการอื่นๆ เช่น งานช่างหรืองานบ้าน ที่ Gig Workers จะต้องเดินทางไปยังที่ต่างๆ เพื่อทำงานตามที่ต้องการใช้บริการว่าจ้าง ทั้งนี้ ในกรณีของ Gig Workers เทคโนโลยีแพลตฟอร์มก็ยังคงทำหน้าที่เป็นสื่อกลางเช่นเดียวกับกรณี Cloud Workers โดยแพลตฟอร์มที่เกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งจะแจ้งเวลาและสถานที่ให้แก่แรงงาน Gig Workers ให้พวกเขาไปทำงานหรือพบเจอผู้ต้องการใช้บริการ งานที่ผู้ต้องการใช้บริการร้องขอจะถูกกระจายผ่านแพลตฟอร์มไปยังเหล่าแรงงาน ส่วนค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายทั้งหลายจะถูกเรียกเก็บตามลักษณะงานโดยมีแพลตฟอร์มเป็นตัวกลางในการรับชำระเงิน นอกจากนี้ Gig Workers ที่ให้บริการที่อยู่อาศัย จะมีลักษณะเป็นการประกาศหรือประชาสัมพันธ์บริการที่อยู่อาศัยผ่านแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ต้องการใช้บริการเลือกและชำระเงิน ตัวอย่างธุรกิจแพลตฟอร์ม Gig Workers ที่เกี่ยวข้องการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ บริการแท็กซี่โดย Uber บริการขนส่งโดย Grab เป็นต้น ส่วนตัวอย่างของ Gig Workers อื่นๆ ได้แก่ บริการจัดหาแม่บ้านและช่างโดย TaskRabbit บริการจัดหาที่พักอาศัยโดย AirBNB และ HomeAway เป็นต้น

สำหรับงานนี้ จะศึกษาลงลึกถึงบทเรียนจากต่างประเทศในกรณีของบริการแท็กซี่ บริการขนส่ง และบริการที่พัก เนื่องจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เข้ามามีบทบาทในภาคธุรกิจเหล่านี้ของประเทศไทยด้วยเช่นกัน

3.3.1 บริการแท็กซี่ผ่านแพลตฟอร์มในต่างประเทศ

ธุรกิจแพลตฟอร์ม Gig Workers ที่ว่าได้ว่าประสบความสำเร็จที่สุดในโลกอย่างหนึ่งก็คือ บริษัท Uber ซึ่งเป็นบริษัทที่ใช้แอปพลิเคชันมือถือในการเชื่อมระหว่างคนขับแท็กซี่รถยนต์ส่วนบุคคลกับผู้โดยสาร โดยที่ Uber นั้นไม่ได้เป็นเจ้าของรถแท็กซี่แม้เพียงคันเดียว ด้วยเหตุนี้ Uber ถูกจัดเป็นแพลตฟอร์มเพื่อการจับคู่ มากกว่าเป็นผู้ให้บริการขับรถรับส่ง Uber จึงไม่ตกอยู่ภายใต้กฎหมายการขนส่งหรือข้อบังคับอื่นๆ แบบเดียวกับคนขับแท็กซี่ ความสำเร็จของ Uber นำมาซึ่งความสนใจและการเติบโตอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม จึงทำให้มีงานวิจัยค่อนข้างหลากหลายไว้เป็นกรณีศึกษา โดยแต่ละการศึกษาได้ผลลัพธ์ที่ต่างกันตามวิธีของผู้วิจัยและประเทศที่ Uber ให้บริการ

งานวิจัยโดยนักเศรษฐศาสตร์ (Cramer and Krueger, 2016) ศึกษา กำลังการผลิต (Capacity Utilization) ระหว่าง Uber และแท็กซี่ทั่วไป โดยประเมินกำลังการผลิตจากสัดส่วนของระยะเวลาที่คนขับแท็กซี่มีลูกค้าในรถ ข้อสรุปที่ได้คือ Uber มีกำลังการผลิตที่สูงกว่าแท็กซี่ทั่วไปถึงร้อยละ 30 ผู้เขียนได้ให้เหตุผลว่าเป็น

เพราะ Uber สามารถจัดหาผู้โดยสารที่รวดเร็ว มีอุปทานที่ยืดหยุ่น (Elastic Supply) มีการตั้งราคาตามสภาพตลาด (Dynamic/Surge Pricing) ในขณะที่คนขับรถแท็กซี่ทั่วไปยังคงต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดขงขงที่ไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องอุปทานที่ยืดหยุ่นยังได้รับการสนับสนุนจากอภงานวิจัย (Keith and Sheldon, 2015) ซึ่งพบว่า การตั้งราคาตามสภาพตลาดสามารถสร้างอุปทานของแรงงานคนขับ Uber อย่างมาก กล่าวคือ คนขับ Uber พร้อมทั้งจะเข้ามาให้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากมีแรงจูงใจที่จะเข้ามารับงานจากราคาที่เปลี่ยนแปลงตามตลาด

“บริการแพลตฟอร์มแท็กซี่เพิ่มการแข่งขัน เพิ่มทางเลือก และเพิ่มแรงจูงใจในการให้บริการแท็กซี่ ซึ่งเป็นประโยชน์กับทั้งผู้ที่ต้องการทำงานขับรถและผู้โดยสาร”

งานวิจัยผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้าของ Uber ต่อแท็กซี่ดั้งเดิมในไต้หวัน (Chang, 2017) ผ่านการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนขับแท็กซี่ทั่วไป 29,434 คน หลายค้นมีระบบรองรับลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์อื่นเรียกแท็กซี่ (ไม่ใช่ระบบของ Uber) จากผลสำรวจ 4 ครั้ง พบว่า Uber ส่งผลให้รายได้การบริการของแท็กซี่ดั้งเดิมลดลงเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ให้ความเห็นว่า รายได้ที่ลดลงเป็นผลมาจากระยะเวลาการทำงานที่ลดลง ไม่ใช่เพราะกำลังการผลิตลดลง (กำลังการผลิตวัดจากสัดส่วนของระยะเวลาที่คนขับแท็กซี่มีลูกค้าในรถ) นอกจากนี้ อัตรากำไรสุทธิ (Profit Margin) ซึ่งถือเป็นตัววัดอำนาจตลาดของแท็กซี่ดั้งเดิมก็ลดลงมาก ผลกระทบทางลบเหล่านี้จาก Uber ต่อแท็กซี่ดั้งเดิมมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นปีต่อปีตามระยะเวลาที่ Uber ดำเนินธุรกิจอยู่ในตลาดแท็กซี่ไต้หวัน

เพื่อรับมือกับการแข่งขันที่มากขึ้น แท็กซี่ดั้งเดิมเลือกที่จะติดประกาศโฆษณาภายในหรือภายนอกรถเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ตนเอง และอาจเลือกที่จะเพิ่มความระมัดระวังในการขับขี่ให้ปลอดภัยมากขึ้นเพราะพบว่าแท็กซี่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุที่น้อยลง ผลการวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า Uber ทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าที่มากขึ้นภายในอุตสาหกรรมแท็กซี่ไต้หวัน โดยมองว่า Uber เป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้โดยสารโดยเฉพาะกลุ่มที่นิยมใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียกแท็กซี่ และ Uber เป็นที่นิยมมากขึ้น

“การไม่ปฏิบัติตามนโยบายและการไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ทำให้แพลตฟอร์มแท็กซี่ต้องโดนระงับการให้บริการ ในหลายประเทศ”

แม้ในหลายประเทศแพลตฟอร์มแท็กซี่ โดยเฉพาะ Uber จะได้รับความนิยมค่อนข้างสูง แต่ก็ยังมีอีกหลายเมืองที่การให้บริการแท็กซี่ Uber เป็นเรื่องผิดกฎหมาย โดยเหตุผลหลักสำหรับการระงับการบริการเป็นเพราะบริษัท Uber ไม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่แต่ละประเทศวางไว้ ยกตัวอย่างเช่น

- ประเทศบัลแกเรียระงับบริการ Uber ตั้งแต่พ.ศ. 2558 เพราะถูกต่อต้านและวิพากษ์วิจารณ์เรื่องการบังคับใช้กฎหมายอย่างไม่เท่าเทียม เนื่องจากคนขับ Uber บางคนขาดใบอนุญาตขับชี้อาชีพหรือใบอนุญาตขับรถแท็กซี่

- ประเทศเดนมาร์คซึ่งมีลูกค้า Uber มากกว่า 300,000 คน มีการบังคับใช้กฎหมายให้รถแท็กซี่ทุกประเภทติดตั้งมิเตอร์และเซ็นเซอร์ตรวจจับผู้โดยสารภายในรถในพ.ศ. 2560 ข้อบังคับเหล่านี้ทำให้ Uber ตัดสินใจยกเลิกการดำเนินกิจการในประเทศเดนมาร์ก
- กรณีคล้ายๆ เกิดขึ้นในเขตนอร์เทิร์นเทร์ริทอรีของประเทศออสเตรเลีย Uber ปฏิเสธที่จะจ่ายค่าใบอนุญาตแท็กซี่คันละ 300 เหรียญและถอนการให้บริการออกจากเขตดังกล่าว
- ศาลฎีกาในเมืองแฟรงก์เฟิร์ต เมื่อพ.ศ. 2557 ออกฎให้คนขับ Uber จำเป็นต้องมีใบอนุญาตขับขี่เชิงพาณิชย์ ทำให้ Uber จำกัดการให้บริการเฉพาะเมืองมิวนิคและเบอร์ลินของประเทศเยอรมนี
- นอกจากนี้ประเทศอิตาลี ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ ฟินแลนด์ ห้ามการให้บริการ UberPop (การที่ผู้ที่ไม่ได้ถือใบขับขี่อาชีพใช้พาหนะส่วนตัวมาจอดรับผู้โดยสาร)
- ประเทศตุรกีเกิดการประท้วง Uber อย่างรุนแรงโดยเหล่าแท็กซี่ในกรุงอิสตันบูล รัฐบาลมีการออกกฎระเบียบใหม่ทำให้การสมัครเป็นคนขับบนแพลตฟอร์มแท็กซี่เป็นเรื่องที่ยากขึ้น
- กรมการขนส่งแห่งกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ ได้เพิกถอนใบอนุญาต Uber ในพ.ศ. 2560 เนื่องจาก Uber ขาดความชัดเจนในเรื่องของนโยบายความปลอดภัยและขาดการตรวจสอบประวัติคนขับที่ อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ Uber ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจชั่วคราว

3.3.2 บริการขนส่งสินค้าผ่านแพลตฟอร์มในต่างประเทศ

องค์กรกลางแห่งสหภาพแรงงานในฟินแลนด์ (Central Organisation of Finnish Trade Unions: SAK) มีโครงการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาประสบการณ์การทำงานของแรงงานในธุรกิจแพลตฟอร์ม โดยโครงการจะเน้นการสัมภาษณ์เหล่านักขนส่งอาหารของสองธุรกิจแพลตฟอร์มในฟินแลนด์ได้แก่ Foodora และ Wolt ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มเกิดใหม่ที่ให้บริการนักขนส่งอาหาร สองบริษัทนี้มีแรงงานรวมกันประมาณ 300-400 คน ที่ใช้จักรยานจักรยานยนต์ หรือรถยนต์ในการทำงาน โดยเฉพาะในเขตเมืองหลวงเฮลซิงกิและเมืองใหญ่ๆ ของประเทศประมาณร้อยละ 70 ถึง 80 ของเหล่าแรงงานเป็นผู้พหุชนกลุ่มน้อยและเป็นนักเรียนเสียส่วนใหญ่ ส่วนที่เหลือที่เป็นชาวฟินแลนด์แทบจะเป็นนักเรียนนักศึกษาทั้งสิ้น จึงกล่าวได้ว่าอาชีพรับส่งอาหารเป็นแนวทางหนึ่งในการหารายได้ทั้งระหว่างเรียนหนังสือหรือทำเป็นงานประจำ โดยเฉพาะกับคนหนุ่มสาวที่เพิ่งเดินทางมาถึงฟินแลนด์แล้วยังไม่สามารถพูดภาษาประจำชาติได้คล่อง

เช่นเดียวกับกับแรงงานแพลตฟอร์มอื่นๆ นักขนส่งอาหารเหล่านี้ไม่ได้รับการว่าจ้างจากสองบริษัท แต่รับทำงานเหมือนผู้ประกอบการอิสระ จึงไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างทั่วไปได้รับ เช่น เงินชดเชยลาป่วย ค่าจ้างในวันหยุด การฝึกฝนก่อนเริ่มงาน ค่าน้ำมัน ประกันอุบัติเหตุ ตลอดจนค่าอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าบางกะหรือบางเวลาจะได้รับค่าจ้างที่มากกว่า มีบางกะเท่านั้นที่มีค่าจ้างต่อชั่วโมงที่ชัดเจน และรายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนรอบที่ให้บริการขนส่งอาหาร นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวแนวโน้มที่ลดลงของจำนวนกะที่มีค่าตอบแทนรายชั่วโมงที่ชัดเจน ด้วยเหตุผลดังกล่าว พวกเขาจำเป็นต้องคอยตรวจดูโทรศัพท์มือถือสม่ำเสมอ

เพื่อที่ตอบรับงานอย่างทันท่วงทีเมื่อมีกะหรือมีรอบบริการที่ให้ค่าตอบแทนที่ดี หนึ่งในผู้ให้สัมภาษณ์เปรียบประสบการณ์เกี่ยวกับการกระจายกะของแพลตฟอร์มเหมือนกับการขว้างกระดุกขึ้นหนึ่งแล้วปล่อยหมา 20 ตัววิ่งไปแย่ง การกระจายกะจะขึ้นอยู่กับผลการทำงานซึ่งขึ้นอยู่กับความรวดเร็วในการขนส่ง ความกระตือรือร้น การประเมินจากลูกค้า และเกณฑ์อื่นๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ทราบ โดยผลการทำงานจะถูกติดตามเสมอๆ จากโปรแกรมธุรกิจที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งอาหาร เช่น ระยะเวลา ระยะทาง เส้นทาง เป็นต้น โดยจะมีหัวหน้าทีมขนส่งรายงานข้อมูลดังกล่าวให้ลูกทีมทราบและคอยตักเตือนหากผลการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร

ผู้ให้สัมภาษณ์ยังกล่าวต่อไปว่า “แรงงานนักขนส่งอาหารจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อหาเลี้ยงชีพ รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายนั้นอาจแต่ละระดับค่าจ้างขั้นต่ำหากนักขนส่งอาหารในบริเวณตัวเมืองเฮลซิงกิลาหยุดเพียงหนึ่งวันในสัปดาห์ในกรณีของคนที่เขาที่อยู่อาศัยอยู่ และกล่าวเสริมว่ารายได้จากงานเช่นนี้ไม่เพียงพอสำหรับการออมทรัพย์ การไปเที่ยวพักผ่อนวันหยุด หรือการจ่ายหนี้” (Juntunen, 2017)

บทสัมภาษณ์ของแรงงานขนส่งอาหารสะท้อนภาพการแข่งขันทางการค้าด้านบริการขนส่งอาหารในประเทศฟินแลนด์ เนื่องจากประเทศฟินแลนด์มีประชากรน้อย (ประมาณ 631,695 คนอยู่ที่เมืองเฮลซิงกิในปี พ.ศ. 2559) อุปสงค์หรือความต้องการการซื้ออาหารจึงไม่ได้สูง ประกอบการค่าครองชีพที่แพงโดยเฉพาะประเทศในแถบสแกนดิเนเวีย ธุรกิจแพลตฟอร์มการให้บริการขนส่งอาหารจึงไม่สามารถทำกำไรได้มากเหมือนในประเทศอื่นๆ เหตุดังกล่าวทำให้แรงงานแพลตฟอร์มได้รับค่าจ้างในระดับที่น้อย ดังนั้นแม้ธุรกิจแพลตฟอร์มด้านนี้จะเป็นธุรกิจประเภทใหม่ในประเทศ แต่ด้วยผลตอบแทนที่ไม่สูง ผู้ประกอบการหรือนักลงทุนรายอื่นๆ จึงไม่มีเหตุจูงใจที่จะเข้ามาแบ่งส่วนแบ่งตลาด ทำให้การแข่งขันทางการค้าไม่สูงเท่าที่ควร

สำหรับผู้ขนส่งอาหารดั้งเดิม ส่วนใหญ่มักจะเป็นลักษณะของแรงงานที่ทางร้านอาหารจ้างโดยตรงให้มีหน้าที่ขนส่งอาหาร แรงงานจำพวกนี้มีค่อนข้างน้อย ดังนั้นการเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มในประเทศฟินแลนด์จึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อทางการค้าต่อตัวแรงงานมากนัก แต่ผลกระทบต่อร้านอาหารอาจมีทั้งที่เป็นบวกและเป็นลบ กล่าวคือ แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มอาจช่วยประชาสัมพันธ์ร้านอาหารให้โด่งดังมากขึ้น ทำให้เกิดกลุ่มลูกค้าใหม่ที่อยู่ในบริเวณที่ไกลออกไป แต่ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มที่อาจเป็นลูกค้าประจำของร้านอาหารก็ย่อมทราบและรู้จักร้านอาหารอื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่จะเป็นตัวกำหนดยอดขายของร้านอาหารจะกลายเป็นคะแนนความนิยมของลูกค้าที่ปรากฏอยู่บนแอปพลิเคชันแพลตฟอร์ม

3.3.3 บริการที่พิกผ่านแพลตฟอร์มในต่างประเทศ

การที่บริษัท Uber สามารถให้บริการรถแท็กซี่ได้แม้ตัวบริษัทเองไม่ได้เป็นเจ้าของรถแท็กซี่แม้เพียงคันเดียว จุดประกายการให้บริการห้องพักของบริษัท AirBNB ซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของโรงแรมหรือห้องพักแม้เพียงที่เดียว การนำเทคโนโลยีเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการที่พักอาศัยไม่ใช่เรื่องใหม่ มีแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ตมากมาย เช่น hotels.com, booking.com และ hostelworld.com ที่ให้บริการจองห้องพักและได้รับความนิยมอย่างสูง ในปี

พ.ศ. 2560 บริษัท Hitwise⁵ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาให้กับแบรนด์ชั้นนำของโลก ได้จัดทำรายงานส่วนแบ่งตลาดของผู้ให้บริการจองห้องพักและการท่องเที่ยว (Online Travel Agencies) โดยพบว่าถึงแม้การเข้าตลาดนี้จะไม่ยากนัก แต่ผู้นำตลาดอย่างบริษัท Expedia (เจ้าของเว็บชั้นนำหลายเว็บเช่น expedia.com, hotels.com และ travelocity.com) ครองส่วนแบ่งตลาดถึงร้อยละ 28 และคู่แข่งอันดับที่สองคือบริษัท Booking Holdings (เจ้าของ booking.com, agoda.com และ kayak.com) ครองส่วนแบ่งตลาดอยู่อีกร้อยละ 27 ดังนั้นจึงถือได้ว่าธุรกิจ Online Travel Agencies นั้นเป็นธุรกิจที่มีเจ้าตลาดรายใหญ่ครองอยู่แล้ว

อย่างไรก็ตาม Online Travel Agency ส่วนใหญ่อย่าง Expedia และ Booking.com อาจไม่เข้าใจความหมายของธุรกิจแพลตฟอร์มเสียทีเดียว เว็บไซต์ทั้งสองเปรียบเสมือนนายหน้าที่ให้บริการประชาสัมพันธ์โฆษณาโรงแรมตามประเทศต่างๆ ให้บริการจองห้องพักแก่ลูกค้า และบางครั้งก็ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรับชำระค่าที่พักอาศัย การดำเนินการเช่นนี้จึงเปรียบเสมือนการที่ผู้บริโภคเข้าเลือกซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ออนไลน์มากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายอันเป็นลักษณะสำคัญของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มปัจจุบัน

ปัจจุบันมีธุรกิจแพลตฟอร์มเกิดใหม่ที่ให้บริการที่พักอาศัย เช่น AirBNB, HomeAway และ HomeToGo เป็นต้น ความแตกต่างของแพลตฟอร์มใหม่เหล่านี้กับแพลตฟอร์มดั้งเดิมเช่น expedia.com, booking.com และ agoda.com คือการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการที่พัก AirBNB เปิดโอกาสให้ทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการได้พูดคุยก่อนการจองที่พัก มีระบบตรวจสอบให้คะแนนทั้งสองฝั่ง (ลูกค้าสามารถประเมินผู้ให้บริการ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการก็สามารถประเมินลูกค้าได้เช่นกัน) และเป็นตัวกลางในการรับชำระค่าบริการ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ทำให้ AirBNB แตกต่างจากแพลตฟอร์มดั้งเดิมโดยสิ้นเชิง คือการเปิดโอกาสให้ใครก็ได้ที่มีบ้านหรือที่พักสามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

สำหรับ AirBNB, HomeAway และ HomeToGo เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ให้บริการจองที่พักอาศัย โดยที่ที่พักอาศัยที่ติดประกาศอยู่บนเว็บไซต์เหล่านี้คือบ้านหรือเคหสถานของคนทั่วไปที่ประสงค์จะได้รับผลตอบแทนจากการปล่อยให้ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการที่พักได้เช่าอยู่ ส่วนมากจะเป็นลักษณะของการเช่าระยะสั้น เจ้าของมักจะปล่อยให้เช่าเพียงแค่อ่างหนึ่งหรือส่วนหนึ่งของอาคารเท่านั้น แต่ก็มีกรณีที่ให้เช่าทั้งอาคาร การปล่อยให้เช่ามักจะมีลักษณะชั่วคราวตามความสะดวกของเจ้าของเคหสถาน กล่าวคือสามารถงดการให้บริการที่พักได้เสมอ นอกจากนี้ ในหลายกรณี เจ้าของจะพักอยู่ในอีกห้องหนึ่งในตัวอาคารเดียวกันด้วย สิ่งเหล่านี้แตกต่างจากธุรกิจโรงแรมดั้งเดิมอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในการให้บริการโรงแรม เจ้าของโรงแรมจะต้องมีการจดทะเบียนเสียภาษีอากรตามอัตราที่รัฐกำหนด มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับเกี่ยวกับการประกอบกิจการโรงแรม (เช่น ต้องมีบันไดหนีไฟ ฯลฯ) และส่วนใหญ่จะเป็นการเปิดอาคารที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่พักแก่บุคคลอื่นโดยชัดแจ้ง ไม่ใช่การเปิดเคหสถานส่วนตัวเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นครั้งคราว

⁵ <https://www.hitwise.com/en/>

ที่ให้บริการที่พักอาศัย เช่น AirBNB, HomeAway และ HomeToGo สามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการแข่งขันได้เนื่องจากนำเสนอบริการที่พักในลักษณะที่แตกต่าง (Differentiated Product) และเปิดโอกาสให้เจ้าของที่พักที่ไม่สามารถเข้าตลาดได้ภายใต้แพลตฟอร์มแบบดั้งเดิมสามารถเข้ามาทำธุรกิจได้ ยกตัวอย่างเช่น ในเขตตัวเมืองสำคัญที่มีโรงแรมค่อนข้างน้อยหรือโรงแรมมีราคาสูง AirBNB เปิดโอกาสให้เจ้าของบ้านที่อยู่ในตัวเมืองดังกล่าวปล่อยเช่าห้องนอนห้องหนึ่งในบ้านให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สนใจได้เข้ามาค้างคืน นอกจากนี้ บางที่พักใน AirBNB มีลักษณะที่โดดเด่น แตกต่างจากโรงแรมทั่วไปอย่างน่าสนใจ เช่น เจ้าของบ้านนำรถคาราวานหรือเกวียนมาตกแต่งทำเป็นห้องนอนไว้ในสวนหลังบ้านสำหรับลูกค้าที่ชอบความแปลกใหม่ และบรรยากาศแบบ Homestay ในแง่นี้ ความสะดวกสบายของที่พักที่อยู่ในตัวเมืองประกอบกับราคาที่ต่ำและไม่สูงและแปลกใหม่เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้ AirBNB เติบโตและเป็นที่รู้จักอย่างรวดเร็ว จนสามารถแข่งขันกับแพลตฟอร์มดั้งเดิมอย่าง booking.com ได้ในระดับหนึ่ง

การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นนี้ทำให้แม้แต่ booking.com ต้องปรับตัวโดยการนำเสนอที่พักที่มีความแปลกใหม่แบบที่ AirBNB นำเสนอ ตลอดจนมีการเชิญชวนคนทั่วไปที่พร้อมจะให้เช่าห้องที่ไม่ได้จดทะเบียนประกอบกิจการโรงแรม มาแนะนำห้องพักผ่าน booking.com แทน สำหรับบริษัท Expedia ก็มีการปรับตัวโดยเข้าสู่ธุรกิจของ HomeAway.com เข้ามาเป็นบริษัทลูกตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ด้วยเช่นกัน

ผลกระทบทางการค้าของแพลตฟอร์มเจ้าพวก AirBNB ต่อแพลตฟอร์มดั้งเดิม ไม่ได้รุนแรงเท่ากับผลกระทบที่เหล่าผู้ประกอบการโรงแรมดั้งเดิมได้รับ การที่ AirBNB เปิดโอกาสให้คนทั่วไปสามารถเปิดกิจการโรงแรมหรือห้องพักเป็นของตนเองถือเป็นการผลักดันผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งนี้ เพราะบริการที่ผู้ประกอบการผ่าน AirBNB นำเสนอกับสิ่งที่ผู้ประกอบการโรงแรมดั้งเดิมนำเสนอ ต่างก็ถือการให้บริการที่พิกัดเหมือนกัน ดังนั้นในทางเศรษฐศาสตร์สินค้าจากทั้งสองผู้ประกอบการจัดเป็นสินค้าทดแทนกัน (Substitutes) ซึ่งหมายความว่าผู้บริโภคหรือผู้ที่ต้องการห้องพักย่อมพร้อมที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการกับผู้ประกอบการรายหนึ่งทันทีหากพบว่าผู้ประกอบการอีกรายคิดราคาที่สูงกว่า การเข้ามาของผู้ประกอบการผ่าน AirBNB จึงทำให้โครงสร้างตลาดของอุตสาหกรรมโรงแรมมีการแข่งขันที่มากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้ประกอบการที่มากขึ้น ส่งผลให้อำนาจตลาดของผู้ประกอบการโรงแรมดั้งเดิมลดลงและกำไรที่ลดลง

ข้อสรุปที่ว่าธุรกิจ AirBNB เพิ่มการแข่งขันในธุรกิจที่พักได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยจำนวนหนึ่ง Gessner (2019) พบว่าผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกามีการใช้จ่ายเงินให้กับ AirBNB เมื่อพ.ศ. 2561 มากกว่าเครือข่ายโรงแรม Hilton ซึ่งจัดเป็นเครือข่ายโรงแรมใหญ่อันดับสองของสหรัฐอเมริกา นอกจาก AirBNB แล้ว ยอดขายของ HomeAway ก็มีแนวโน้มเติบโตอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ งานวิจัยของ Heller (2019) ซึ่งศึกษาผลกระทบของ AirBNB ใน 10 เมืองใหญ่ของสหรัฐอเมริการะหว่างปี พ.ศ. 2551-2560 พบว่า การเติบโตที่รวดเร็วของ AirBNB ทำให้รายได้ของโรงแรม ราคาห้อง และอัตราการจองห้องลดลงทั้งสิ้น โดยการเพิ่มขึ้นของอุปทาน (Supply) ของ AirBNB ร้อยละ 1 ทำให้รายได้ของโรงแรมลดลงระหว่าง ร้อยละ 0.02-0.04 และงานวิจัยของ Ytreberg (2016) ได้ศึกษาอุตสาหกรรมโรงแรมใน 5 เมืองหลักของประเทศนอร์เวย์โดยใช้ข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2549-2559 พบ

ข้อสรุปคล้ายๆ กัน กล่าวคือ รายได้ของโรงแรมลดลงจากการเข้ามาของ Airbnb และโรงแรมที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดจะเป็นโรงแรมที่มีราคาถูกถึงราคาปานกลาง ท้ายที่สุดโรงแรมที่ได้รับผลกระทบมักจะใช้วิธีการลดราคาเป็นการตอบโต้

นอกจากผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้า แพลตฟอร์มเจ้าพวก Airbnb ยังส่งผลกระทบในด้านอื่นๆ ในกรณีของผู้บริโภคที่ต้องการเลือกหาที่พักอาศัยในเวลาไปท่องเที่ยว การแข่งขันทางการค้าที่มากขึ้นหมายถึงตัวเลือกที่มากขึ้นแก่ผู้บริโภค ทั้งผู้ประกอบการโรงแรมและผู้ให้เช่าที่พักผ่าน Airbnb ย่อมต้องพัฒนาคุณภาพบริการของตนอยู่เสมอเพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันที่มากขึ้นได้ ซึ่งหมายความว่าผู้บริโภคจะได้ประโยชน์ที่มากขึ้นจากคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น ท้ายที่สุด ราคาห้องพักที่ต่ำลงเป็นที่ผู้บริโภคทุกคนปรารถนา และอาจสร้างแรงจูงใจให้ผู้คนออกมาท่องเที่ยวมากขึ้นด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม กิจกรรม Airbnb ก็ส่งผลกระทบทางลบพอสมควร การที่ทุกคนสามารถนำบ้านของตนเองมาลงทุนทำเป็นห้องเช่าผ่าน Airbnb หมายความว่าอสังหาริมทรัพย์สามารถให้ผลตอบแทนที่มากกว่าเดิม สิ่งนี้ทำให้ราคาที่ดินและบ้านแพงขึ้นในหลายเมือง เช่น เมืองบาร์เซโลนาของประเทศสเปน ผู้ที่ต้องการซื้อบ้านหรือที่ดินได้รับความลำบากจนเกิดการประท้วงต่อต้าน Airbnb (Jessop, 2017) การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่เท่าเทียมระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมที่ต้องจดทะเบียนตามกฎหมายและชำระภาษีโดยถูกต้องกับเหล่าผู้ให้บริการที่พักผ่าน Airbnb ซึ่งไม่ได้จดทะเบียนตามกฎหมายและไม่ได้ชำระภาษี ก็นำมาซึ่งความขัดแย้งในสังคม ตลอดจนรายได้ภาษีที่ลดลงของรัฐบาล

3.4 ผลกระทบของธุรกิจแพลตฟอร์มต่อการแข่งขันในภาคธุรกิจของไทย

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีธุรกิจแพลตฟอร์มหลากหลายประเภท ทั้งที่เป็น Cloud Workers และ Gig Workers ทว่า แรงงาน Cloud Workers ที่ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระผ่านแพลตฟอร์มนั้นค่อนข้างจะมีน้อย เนื่องจากแพลตฟอร์มที่เป็นของคนไทยแท้ๆ (เช่น fastwork.co) ยังไม่เป็นที่นิยม เพราะคนไทยยังคุ้นเคยกับการประชาสัมพันธ์บริการของตนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ทั้งทาง Instagram และ Facebook เป็นหลัก ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์นี้ไม่ได้มีหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มสำหรับแรงงานประเภท Cloud โดยตรง

อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์มต่างประเทศเช่น upwork.com แม้ว่าจะมีแรงงานแพลตฟอร์มคนไทยเสนอบริการจำนวนหนึ่ง แต่ด้วยราคาที่ค่อนข้างสูง และกลุ่มเป้าหมายคือลูกค้าหรือผู้ต้องการใช้บริการชาวต่างชาติเป็นหลัก ขนาดของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่เป็น Cloud Workers ในประเทศจึงค่อนข้างเล็ก ตรงกันข้ามกับธุรกิจแพลตฟอร์มโดย Gig Workers ที่มีแนวโน้มขยายตัวค่อนข้างสูงและรวดเร็ว โดยเฉพาะในเขตเมืองหลวง กรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวเยอะ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น ซึ่งธุรกิจแพลตฟอร์ม Gig Workers ที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในไทยนี้ ได้แก่ บริษัทแท็กซี่ Uber (ปัจจุบันกิจการผนวกรวมเข้ากับบริษัท

Grab) และบริษัทขนส่ง Line Man⁶, Grab⁷, Get⁸, Lalamove⁹ ซึ่งให้บริการขนส่งอาหาร แท็กซี่ จักรยานยนต์รับจ้าง และขนส่งพัสดุ การเข้ามาและการขยายตัวของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการดั้งเดิมอย่างมาก จนเกิดเป็นปัญหากระทบกระทั่งและค้ำคามหลายปี ในส่วนนี้งานวิจัยจะวิเคราะห์ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในประเทศไทย ผ่านข้อมูลข่าวสารตลอดจนบทสัมภาษณ์จากแรงงานแพลตฟอร์ม และวิเคราะห์แนวโน้มของผลกระทบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

3.4.1 อุตสาหกรรมแท็กซี่ในประเทศไทย

ในอดีต มีการจำกัดจำนวนรถแท็กซี่ผ่านการจำกัดจำนวนทะเบียนรถ เหตุดังกล่าวทำให้ทะเบียนมีราคาพุ่งสูง สร้างต้นทุนที่สูงขึ้นแก่คนขับรถแท็กซี่ จนทำให้คนขับรถต้องหาทางออกโดยการคิดค่าโดยสารเกินจริง ท้ายที่สุดภาครัฐจึงออกกฎหมายเป็นนโยบายแท็กซี่เสรีในปี พ.ศ. 2535 อนุญาตให้เพิ่มจำนวนป้ายทะเบียนแท็กซี่ได้อย่างไม่จำกัด จนมีจำนวนผู้ถือใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ (สำหรับขับรถแท็กซี่) กว่า 121,484 รายในปี พ.ศ. 2561 คนขับที่ทั้งหลายนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจแท็กซี่รูปแบบดั้งเดิม ที่สามารถแบ่งประเภทการประกอบธุรกิจได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1.) แท็กซี่ส่วนบุคคล (มีสีเขียว-เหลือง) คือแท็กซี่ที่บุคคลทั่วไปยื่นจดทะเบียนต่อกรมการขนส่งทางบก ภายใต้ชื่อของตน เป็นการจดทะเบียนสำหรับบุคคลที่ต้องการมีแท็กซี่เป็นของตัวเอง โดยที่หนึ่งคนสามารถจดทะเบียนรถแท็กซี่ได้เพียงหนึ่งคันเท่านั้น

2.) สหกรณ์แท็กซี่ (ใช้สีเดียว) คือการที่หลายๆ บุคคล สมัครเข้ามารวมกันเป็นสมาชิกของสหกรณ์ มีการจ่ายเงินค่าสมาชิก และสหกรณ์ก็นำเงินดังกล่าวไปช่วยเหลือสมาชิกในด้านต่างๆ เช่น ให้สินเชื่อ ทำสัญญาเช่าซื้อ ประสานงานกรมการขนส่งทางบก จัดสรรสวัสดิการ ทำการประกันอุบัติเหตุ ให้บริการซ่อมบำรุง เป็นต้น โดยรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมสหกรณ์จะจดทะเบียนแบบนิติบุคคล เสมือนว่ารถแท็กซี่เป็นของสหกรณ์นั้นๆ

3.) นิติบุคคลอื่นๆ (ใช้สีเดียวเหมือนสหกรณ์) จะมีความคล้ายคลึงกับสหกรณ์แท็กซี่ในแง่ของความเป็นนิติบุคคล ธุรกิจให้บริการแท็กซี่ประเภทนี้ได้แก่ เจ้าของอู่รถ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด จะมีลักษณะเป็นการนำเงินไปลงทุนซื้อรถยนต์เพื่อมาจดทะเบียนเป็นแท็กซี่นิติบุคคลแล้วนำมาปล่อยเช่าหรือเช่าซื้อให้แก่ผู้ที่ต้องการขับรถแท็กซี่ ต่างจากสหกรณ์ที่ผู้ต้องการขับรถแท็กซี่สามารถนำรถส่วนตัวไปจดทะเบียนเข้าร่วมกับสหกรณ์ได้

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมแท็กซี่แบบดั้งเดิมในไทยค่อนข้างจะเปิด กล่าวคือ บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมนี้ได้ไม่ยากเย็น แม้จะไม่มีรถยนต์เป็นของตนเองก็ตาม แต่ก็สามารถเข้าไป

⁶ <https://lineman.line.me/> (เข้าถึง 3 กรกฎาคม 2562)

⁷ <https://www.Grab.com/th/en/> (เข้าถึง 3 กรกฎาคม 2562)

⁸ <http://www.getthailand.com/main/> (เข้าถึง 3 กรกฎาคม 2562)

⁹ <https://www.lalamove.com/thailand/bangkok/th/home> (เข้าถึง 3 กรกฎาคม 2562)

ร่วมกับสหกรณ์หรือนิติบุคคลอื่นๆ เพื่อเช่าหรือเช่าซื้อรถแท็กซี่มาขับ ค่าเช่าจะอยู่ที่ 400-700 บาทต่อกะหรือ 12 ชั่วโมง ค่าเช่ารายวันจะอยู่ที่ 600-1,200 บาท หากเป็นรถใหม่ รุ่นใหม่ หรือสภาพดี ค่าเช่าก็จะแพงขึ้น นอกจากนี้ยังมีค่าประกันรถที่ผู้เช่าจะต้องวางเงินประกันไว้ประมาณ 2,000-3,000 บาท สำหรับสิ่งจำเป็นอื่นๆ ในการขับแท็กซี่ คือการทำใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะซึ่งกฎหมายกำหนดให้คนขับรถแท็กซี่ทุกคนต้องทำ

ด้วยอุตสาหกรรมไม่ได้มีต้นทุนแรกเข้าที่สูง ทำให้คนขับแท็กซี่หน้าใหม่สามารถเข้าตลาดได้อยู่เสมอเพียงแค่มียุติบัตรขับรถแท็กซี่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ด้วยจำนวนรถยนต์บนท้องถนนที่มากขึ้นทุกปี เกิดเป็นปัญหาจราจรติดขัดโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร คนขับแท็กซี่ทั่วไปจึงมีจำนวนที่ยวรับส่งผู้โดยสารลดลงต่อวันและมีรายได้ลดลงตามลำดับ ปัจจัยข้อนี้จึงทำให้มีผู้สนใจเข้ามาขับแท็กซี่ลดน้อยลง เห็นได้จากจำนวนผู้ถือใบขับขี่รถยนต์สาธารณะในปี พ.ศ. 2561 (121,484 คน) มีจำนวนที่ต่ำกว่าปี พ.ศ. 2560 (127,658 คน) และ พ.ศ. 2559 (124,617 คน)

การเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มที่ให้บริการแท็กซี่

ธุรกิจแพลตฟอร์มแท็กซี่เริ่มเข้ามาในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2556 โดยบริษัท Grab ซึ่งในช่วงแรกนั้นได้จัดทำเป็นบริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่จากโทรศัพท์มือถือ บริการนี้เรียกเก็บค่าบริการเฉพาะจากผู้โดยสาร ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากคนขับรถแท็กซี่¹⁰ ภายหลังเมื่อการใช้แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่เป็นที่แพร่หลายแล้ว บริษัท Grab จึงเริ่มเรียกเก็บค่าบริการจากคนขับแท็กซี่ โดยที่ผ่านมามีคู่แข่งที่พยายามจะพัฒนาแอปพลิเคชันมาแย่งส่วนบางตลาดอยู่บ้าง ตัวอย่างเช่น บริษัท MyTaxi¹¹ (สัญชาติยุโรป) และบริษัท Uber (สัญชาติอเมริกา) ทั้งสองบริษัทได้ออกจากประเทศไทยไปแล้ว โดยเฉพาะ Uber คู่แข่งรายใหญ่ของ Grab ที่ขายกิจการทั้งหมดให้ Grab ในปี พ.ศ. 2562 ทำให้ปัจจุบันมีบริษัท Grab เป็นเจ้าตลาดด้านแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัท Grab ได้ให้บริการแท็กซี่ใน 3 รูปแบบคือ GrabTaxi GrabCar และ JustGrab โดยรูปแบบ GrabTaxi เป็นเพียงบริการเรียกรถแท็กซี่ทั่วไปผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของบริษัท Grab ทางบริษัทจะคิดค่าบริการเป็นค่าเรียกรถ 20 บาท รถที่เรียกจะเป็นรถแท็กซี่ดั้งเดิมที่ขับอยู่ทั่วไปบนท้องถนน มีการคิดอัตราค่าบริการตามมิเตอร์ที่ถูกกำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก รูปแบบ GrabCar จะมีราคาตายตัวที่ค่อนข้างสูง ราคาถูกกำหนดโดยบริษัท Grab โดยรวมแล้วมีลักษณะเหมือนการเรียกใช้บริการรถลีมูซีนจากสนามบิน กล่าวคือเป็นรถคุณภาพดี ค่าบริการแพง แต่สามารถเรียกจากที่ไหนก็ได้ภายในพื้นที่บริการ ส่วน JustGrab จะมีลักษณะคล้ายกับ Uber คือมีการคิดอัตราค่าบริการตามสภาพตลาด (Dynamic Pricing) รถที่ได้มีทั้งรถแท็กซี่ดั้งเดิมและรถจาก

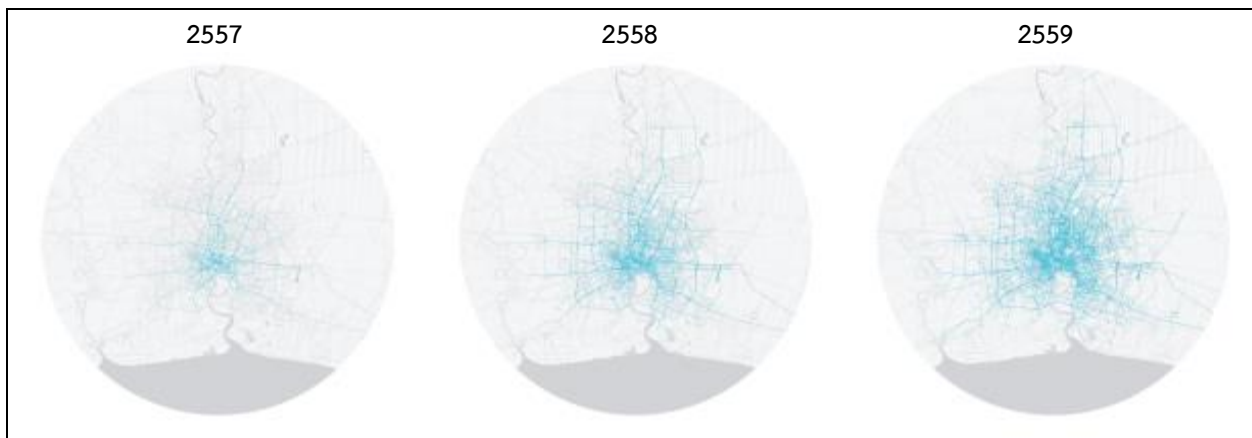
¹⁰ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับแท็กซี่ท่านหนึ่ง พบว่าในช่วงแรกๆทางบริษัทยังมีการจ่ายค่าอินเทอร์เน็ตบนมือถือให้กับแท็กซี่ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้คนขับแท็กซี่หันมาใช้แอปพลิเคชัน GrabTaxi บนมือถือมากขึ้น

¹¹ <https://free-now.com/uk/about-us/> (เข้าถึง 4 กรกฎาคม 2562)

GrabCar ซึ่งในส่วนนี้แตกต่างจาก Uber เพราะรถแท็กซี่ของ Uber จะไม่ใช่รถแท็กซี่ทั่วไป แต่ต้องเป็นรถที่ให้บริการบนแพลตฟอร์มของ Uber เท่านั้น

แพลตฟอร์มเรียกแท็กซี่ในประเทศไทยถือว่าได้รับความนิยมอย่างสูง โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ และปริมณฑล สำหรับในพื้นที่อื่นๆก็เริ่มมีการใช้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในจังหวัดหัวเมืองและแหล่งท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น อุดรราชธานี ภาพที่ 3.2 แสดงกรณีตัวอย่างการขยายตัวของบริการ Uber ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2559 โดยจะเห็นได้ว่าที่ผ่านมา ความหนาแน่นของการใช้แพลตฟอร์มแท็กซี่ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล สาเหตุหลักๆ ของการตอบรับอย่างรวดเร็วนี้มาจากการได้รับประโยชน์ผ่าน Network Effects จากทั้งฝ่ายคนขับและฝ่ายผู้โดยสาร โดยทางฝ่ายคนขับนั้นสามารถประหยัดค่าเชื้อเพลิงจากการวิ่งรถเปล่าหาผู้โดยสาร เพิ่มโอกาสในการเลือกเส้นทางที่อยากวิ่งผ่านการตอบรับบนแอปพลิเคชัน และสามารถใช้ระบบ GPS ในการระบุตำแหน่งลูกค้า ช่วยคนขับซีในการบริหารเส้นทางและเวลาเพื่อไปรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สำหรับทางฝ่ายของผู้โดยสารนั้น ได้ประโยชน์จากการไม่จำเป็นต้องเดินไปหาแท็กซี่ ได้รับการแจ้งราคาค่าโดยสารที่ชัดเจนก่อนใช้บริการ และได้รับประโยชน์จากข้อมูลการประเมินการขับรถของผู้ให้บริการจึงทำให้รู้สึก “ปลอดภัย” กับการใช้บริการมากขึ้น

รูปที่ 3.2 ความถี่ของการให้บริการ Uber ในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2557 – 2559



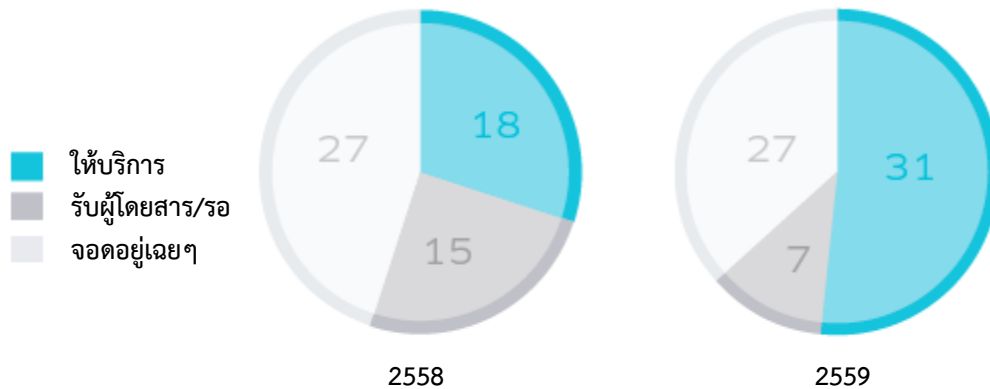
ที่มา: 2 ปีในไทยกับ Uber ท่ามกลางความสับสนด้านกฎหมาย กับความสำเร็จในใจคนกรุง (2016)

ผลกระทบทางธุรกิจจากแพลตฟอร์มเรียกแท็กซี่

เนื่องจากปัจจุบันบริษัท Grab ให้บริการทั้งในรูปแบบแอปพลิเคชันที่ใช้โดยคนขับแท็กซี่แบบดั้งเดิม (GrabTaxi) และแบบที่เป็นการเรียกคนขับรถส่วนตัวที่ไม่ใช่แท็กซี่ (GrabCar และบางส่วนของ JustGrab) ผลกระทบต่อการแข่งขันในธุรกิจแท็กซี่จึงมีหลากหลาย โดยอาจสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

- **เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแท็กซี่** – การที่มีผู้โดยสารและคนขับรถเข้าร่วมใช้แพลตฟอร์มการเรียกแท็กซี่เป็นจำนวนมากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรงานบริการแท็กซี่ให้ไปสู่ผู้โดยสารได้อย่างลงตัวขึ้น จากเดิมคนขับอาจต้องขับรถเปล่าวนหาผู้โดยสาร ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองทั้งเวลาและเชื้อเพลิง อีกทั้งยังเป็นการก่อให้เกิดทั้งมลพิษและความหนาแน่นของการจราจรอย่างไม่จำเป็น ในด้านของผู้โดยสารก็สามารถลดระยะทางการเดินทางไปถึงจุดที่เรียกแท็กซี่ได้ อีกทั้งยังไม่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่แท็กซี่จะปฏิเสธการให้บริการอีกด้วย ภาพที่ 3.3 แสดงสัดส่วนการใช้เวลาใน 1 ชั่วโมงของคนขับรถ UberX ซึ่งเป็นกรณีตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าภายในระยะเวลา 1 ปี (พ.ศ. 2558-2559) คนขับรถมีเวลาที่ให้บริการผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจาก 18 นาทีใน 1 ชั่วโมงมาเป็น 31 นาทีใน 1 ชั่วโมง สำหรับเวลารอหรือเดินทางไปรับผู้โดยสารนั้นก็ลดลงด้วยคือจาก 15 นาทีเป็น 7 นาที

รูปที่ 3.3 จำนวนนาฬิกา(ใน 1 ชั่วโมง) ของคนขับรถ UberX



ที่มา: 2 ปีในไทยกับ Uber ท่ามกลางความสับสนด้านกฎหมาย กับความสำเร็จในใจคนกรุง (2559)

- ธุรกิจแพลตฟอร์มมาแทนที่บริการโทรเรียกแท็กซี่แบบเดิม – ธุรกิจการโทรเรียกแท็กซี่แบบดั้งเดิม มีแนวโน้มจะถูกแทนที่โดยแพลตฟอร์มแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้นเป็นไปได้ที่ธุรกิจนี้ หรือ บริการศูนย์เรียกแท็กซี่โดยสหกรณ์ต่างๆจะหายไป
- เพิ่มการแข่งขันระหว่างคนขับรถรับจ้างมากขึ้น – บริการ GrabCar มีแนวโน้มในการเพิ่มการแข่งขันในธุรกิจบริการขับรถแท็กซี่ เนื่องจากเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการรถโดยสารผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่รถแท็กซี่ดั้งเดิม ผู้ให้บริการ (คนขับ) GrabCar จำนวนมากอาจไม่สามารถหรือไม่ประสงค์เข้าตลาดผ่านระบบแท็กซี่ดั้งเดิม การเพิ่มขึ้นของคนขับรถรับจ้างที่ไม่ใช่แท็กซี่ดั้งเดิมมีผลทางลบต่อรายได้ของคนขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม
- ลดอุปสงค์บริการให้เช่าแท็กซี่โดยสหกรณ์แท็กซี่และอยู่แท็กซี่เดิม – บริการ GrabCar และ JustGrab มีแนวโน้มในการลดอุปสงค์การเช่ารถจากสหกรณ์รถแท็กซี่ หรือ อยู่ให้เช่ารถแท็กซี่ ทั้งนี้เนื่องจาก GrabCar เพิ่มช่องทางการให้บริการการขับรถของผู้ให้บริการขับรถมืออาชีพ โดย GrabCar เพิ่มทางเลือกในการขับรถให้ผู้ให้บริการกลุ่มนี้
- เกิดความเหลื่อมล้ำด้านต้นทุนระหว่างคนขับรถรับจ้างกลุ่มที่มีใบอนุญาตขับแท็กซี่อย่างถูกกฎหมาย (ใบขับขีรถสาธารณะ) และคนขับรถ GrabCar กลุ่มที่ไม่มีใบอนุญาตขับขีรถสาธารณะ เนื่องจากในประเทศไทย คนขับรถแท็กซี่ที่ถูกกฎหมายจำเป็นต้องมีใบขับขีรถสาธารณะ ซึ่งจะมีขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการสมัครสูงกว่าแบบธรรมดา
- เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างคนขับรถแท็กซี่ที่มีความถนัดในการใช้แอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ตบนมือถือไม่เท่ากัน โดยคนขับรถที่สูงอายุ และ ระดับการศึกษาไม่สูงนักอาจประสบปัญหาในการใช้แอปพลิเคชัน และ เสียโอกาสในร่วมเข้าแข่งขันในตลาดที่มีแพลตฟอร์มเป็นศูนย์กลาง

รูปที่ 3.4 การให้บริการแท็กซี่ของบริษัท Grab ในประเทศไทย (พ.ศ. 2562)



ประเภทบริการ Service	GrabTaxi	GrabCar	JustGrab
ประเภทรถ Car Types	รถแท็กซี่ Taxi	รถยนต์ Car	รถแท็กซี่ และ รถยนต์ Taxi & Car
ค่าโดยสาร Fare	ค่าโดยสารตามมิเตอร์ Metered	ค่าโดยสารตายตัว Fixed	
ประเภทชำระที่รองรับ Payment Type	เงินสด และ GrabPay(บัตรเครดิต/เดบิต) Cash and GrabPay is applicable (Credit/debit card)		
ค่าบริการเพิ่มเติม Additional charges	ค่าเรียก (เริ่มต้น 20 บาท) Booking fee (starting from 20 THB)	-	
	ค่าทางด่วน Toll fee		
	กรณีพนักงานขับรอเกิน 5 นาทีจะมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการรอ 20 บาท Additional waiting time (20 THB for every 5 minutes)*		
	ค่าบริการในการเพิ่มจุดรับ/ส่ง Additional stops / additional distance		
	ค่าจอดรถหรือค่าผ่านเข้าอาคาร (ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานที่) Parking fee or entrance fee (depends on specific area)		

Help Centre | Grab

ที่มา: <https://www.Grab.com/th/en/>

3.4.2 ธุรกิจขนส่งในประเทศไทย

อุตสาหกรรมขนส่งสินค้าในประเทศไทยที่มีเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ามาเกี่ยวข้องจัดได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ บริการขนส่งอาหาร (เช่น GrabFood, Foodpanda และ Line Man) และบริการขนส่งพัสดุ (เช่น Line Man, Lalamove และ Kerry Express) แรกเริ่มเดิมทีประเทศไทยมีภาคธุรกิจที่ให้บริการขนส่งสินค้ามาช้านาน โดยเฉพาะไปรษณีย์ไทยที่ให้บริการด้านนี้มาตั้งแต่พ.ศ. 2426 ขณะเดียวกันร้านอาหารที่มีสาขาจำนวนมาก เช่น ร้านอาหารเคอรี่ KFC ก็ริเริ่มจ้างแรงงานเพื่อการขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารตามบ้านลูกค้าที่โทรมาสั่ง อย่างไรก็ตาม การเข้ามาของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มที่เน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ทำให้เกิดการปรับตัวของผู้ประกอบการรายดั้งเดิมและขณะเดียวกันก็เกิดธุรกิจใหม่ ลักษณะการดำเนินการที่คล้ายกันยังทำให้การแบ่งประเภทระหว่างธุรกิจแพลตฟอร์มและธุรกิจดั้งเดิมเป็นเรื่องยากยิ่งขึ้น เนื่องจากเส้นแบ่งประเภทดังกล่าวมีความเลือนรางไปทุกขณะจากการปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีของหลายธุรกิจ

เมื่อพิจารณาอุตสาหกรรมบริการขนส่งพัสดุ บริษัทไปรษณีย์ไทยถือได้ว่าเป็นผู้ผูกขาดตลาดดังกล่าวมาเป็นเวลาช้านาน แต่ธุรกิจแพลตฟอร์มใหม่ เช่น Lalamove หรือ Kerry Express สามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตลาดได้เนื่องจากนำความทันสมัยและความใหม่เข้ามาเป็นจุดขาย ตลอดจนการนำเสนอรูปแบบของการให้บริการใหม่ๆ เช่น ในเขตกรุงเทพมหานครมีการส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษที่ลูกค้าสามารถเรียกผู้ขนส่งผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อไปรับพัสดุถึงที่แล้วนำไปส่งทันทีโดยใช้รถจักรยานยนต์ในการขนส่ง รูปแบบดังกล่าวอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในเขตเมืองหลวงที่มีการจราจรติดขัดและยังถือเป็นบริการประเภทใหม่ที่บริษัทไปรษณีย์ไทยไม่ได้ทำมาก่อน บริการดังกล่าวยังสอดคล้องกับยุคสมัย กล่าวคือ ปัจจุบันประเทศไทยมีการขายสินค้าออนไลน์อย่างแพร่หลาย ปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความต้องการหรืออุปสงค์ (Demand) ในการใช้บริการขนส่งที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ

ดังนั้นในมุมมองของภาคบริการขนส่งพัสดุอาจสรุปได้ว่า การเข้ามาของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นการสร้างการแข่งขันให้มากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2561 ไปรษณีย์ไทยจัดส่งพัสดุเป็นส่วนแบ่งถึงร้อยละ 54 ของพัสดุทั้งหมด ตามมาด้วย Kerry ที่มีส่วนแบ่งไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของพัสดุทั้งหมด ผู้บริโภคได้รับประโยชน์มากขึ้นจากตัวเลือกและบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ ผู้ประกอบการรายเดียวที่อาจมองได้ว่าสูญเสียโอกาสทางธุรกิจคือบริษัทไปรษณีย์ไทย แต่ผลกระทบต่อบริษัทดังกล่าวก็ได้รับการบรรเทาจากความต้องการบริการขนส่งพัสดุที่มากขึ้นจากการเติบโตของธุรกิจการค้าออนไลน์ (E-Commerce)

ในกรณีของบริการขนส่งอาหาร แพลตฟอร์ม ได้แก่ GrabFood และ Foodpanda จัดได้ว่าเป็นการสร้างตลาดขึ้นใหม่ แม้เดิมที่เครือข่ายร้านอาหาร เช่น KFC หรือร้านพิซซาต่างๆ จะมีบริการขนส่งอาหารไปให้ถึงบ้านในเขตกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ๆ แต่บริการดังกล่าวถือเป็นบริการเสริมของทางร้านอาหารโดยจะทำการคิดค่าขนส่งเพิ่มเติม บริการเช่นนี้ไม่จัดเป็นธุรกิจที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการขนส่งอาหารโดยเฉพาะ จึงมีความต่างจากบริษัท Line Man และ Foodpanda ที่เป็นแพลตฟอร์มให้บริการขนส่ง ในส่วนของธุรกิจแพลตฟอร์มจำพวก Line Man นั้นเป็นการผสมรวมเทคโนโลยีมือถือและอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมือถือแล้วให้คนขับของแพลตฟอร์ม ไปรับจากร้านอาหารที่ส่วนมากจะอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ด้วยความเป็นธุรกิจแพลตฟอร์มเกิดใหม่ที่กำลังพยายามสร้างฐานลูกค้า แพลตฟอร์มที่ให้บริการขนส่งอาหารจึงมีพฤติกรรมแย่งชิงส่วนแบ่งตลาด โดยเน้นไปทางการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การตัดราคาให้ต่ำกว่าต้นทุนของผู้ประกอบการรายอื่น (Predatory Pricing) การจัดโปรโมชั่น และการพัฒนาคุณภาพบริการ วิธีการข้างต้นนี้ บริษัท GrabFood ได้นำไปปฏิบัติเพื่อขยายฐานลูกค้าเนื่องจากเป็นบริษัทค่อนข้างใหม่เมื่อเทียบกับ Foodpanda ที่เปิดมาก่อนหน้า

อย่างไรก็ตาม เช่นเดียวกับกรณีของธุรกิจแพลตฟอร์มประเภทอื่นๆ การแข่งขันทางราคาของธุรกิจแพลตฟอร์มทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ แม้จะมีความกังวลว่านโยบายการตัดราคาดังกล่าวอาจส่งผลให้ค่าบริการในอนาคตสูงขึ้นก็ตาม แต่จำนวนผู้ประกอบการแพลตฟอร์มขนส่งอาหารที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จะเป็นปัจจัยที่จะจำกัดการปรับตัวขึ้นของค่าบริการ ในอีกมุมหนึ่ง ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากธุรกิจแพลตฟอร์มประเภทนี้จริงๆ แล้วอาจจะเป็นผู้ประกอบการร้านอาหาร ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผู้บริโภคสามารถเลือกร้านอาหารที่มี

ราคาถูกหรือมีความหลากหลายของสินค้าที่มากขึ้นผ่านแพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งหมายความว่าหากร้านอาหารไม่ได้มีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ร้านอาหารย่อมเสียฐานลูกค้าให้กับร้านอื่นๆ ที่สามารถนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภคที่เลือกซื้ออาหารผ่านแพลตฟอร์ม หากพิจารณาโดยรวม การเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มบริการขนส่งอาหารเปิดโอกาสให้ร้านอาหารขนาดเล็กได้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

3.4.3 ธุรกิจที่พักในประเทศไทย

แพลตฟอร์มบริการให้เช่าที่พักอย่าง Airbnb เติบโตอย่างรวดเร็วในหลายประเทศทั่วโลก และหนึ่งในนั้นก็คือประเทศไทย จากรายงานปี พ.ศ.2559 ของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Economic Intelligence Center, 2016) ให้ความเห็นในขณะนั้นว่า กลุ่มลูกค้าของ Airbnb และลูกค้าของโรงแรมในประเทศไทยนั้นเป็นคนละกลุ่มกัน ธุรกิจโรงแรมดั้งเดิมจึงไม่ได้รับผลกระทบทางการค้ามากนัก เนื่องจากที่พักของ Airbnb และโรงแรมดั้งเดิม (นับรวมโรงแรมทั้งขนาดเล็ก และโฮสเทล) มีราคาไม่ต่างกันมากนัก แต่โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พนักงานต้อนรับและพนักงานประจำ และมาตรฐานความปลอดภัยที่สูงกว่า อีกทั้งผู้ใช้บริการ Airbnb ในหลายประเทศ โดยมากจะเป็นชาวตะวันตกในช่วงอายุ 35 ปี โดยมีนักท่องเที่ยวชาวสหรัฐอเมริกาเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่สร้างรายได้ให้กับแพลตฟอร์มถึงร้อยละ 30 ลูกค้ากลุ่มนี้มีความหลงใหลกับการใช้ชีวิตแบบท่องเที่ยว มักท่องเที่ยวเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 2 สัปดาห์ จึงต้องการประหยัดค่าโรงแรม

อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวที่มาประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นชาวเอเชียกว่าร้อยละ 70 มักจะมาพักผ่อนในระยะเวลาสั้นๆ ประมาณ 1 สัปดาห์ นักท่องเที่ยวกลุ่มหลังนี้ต้องการสัมผัสที่พักที่หรูหรา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีความระมัดระวังในการเดินทางมากกว่า ต้องการความปลอดภัยมากกว่าจึงเลือกใช้บริการโรงแรม แต่แนวโน้มดังกล่าวก็เริ่มเปลี่ยนไปเมื่อนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนจำนวนมากกว่าล้านคน เริ่มหันไปใช้บริการของแพลตฟอร์ม Airbnb ประกอบกับจำนวนผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมกับ Airbnb มีจำนวนเพิ่มขึ้นเท่าตัวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนห้องพักกว่า 9,000 ทำให้ที่พัก Airbnb มีความหลากหลายและเริ่มปรับตัวเพื่อเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมทั่วไปไม่มี เช่น ห้องครัว เป็นต้น

ในข้อมูลปีล่าสุดจาก Airbnb ให้ตัวเลขของผู้ใช้บริการ Airbnb ในการจองที่พักในจังหวัดภูเก็ตตลอด พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมาเป็นจำนวนมากกว่า 320,000 คน เติบโตขึ้นกว่า ร้อยละ 61 จากปีก่อนหน้า และยังเปิดเผยว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากประเทศจีน สหรัฐอเมริกา และรัสเซีย และผู้ใช้บริการกว่า ร้อยละ 80 ประเมินให้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยม สะท้อนให้เห็นถึงการแข่งขันทางการค้าที่มากขึ้นระหว่างผู้ประกอบการ Airbnb ด้วยกันและระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมดั้งเดิม ทางบริษัทยังเปิดเผยอีกว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้าหลักของ Airbnb เป็นกลุ่มที่ต้องการหาความแปลกใหม่ในการเดินทางจึงมีรสนิยมในการเลือกที่พักหลากหลาย เช่น แนวนูติกและโฮมเสตย์แบบท่องเที่ยว ข้อเท็จจริงดังกล่าวสะท้อนความรอบรู้ต่อความหลากหลายของสินค้าและต่อสภาพตลาดที่มากขึ้นของผู้บริโภคอันเป็นผลมาจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นที่ชัดเจนแล้วว่า ภาคบริการที่พักในประเทศไทยนั้นได้รับผลกระทบทางการค้าพอสมควร ในแง่หนึ่งอาจทำให้เกิดผู้ประกอบการ

รายใหม่ ที่สามารถสร้างรายได้เสริมแก่ครอบครัวผ่านการเข้าร่วมกับ AirBNB ในอีกแง่หนึ่งผู้ประกอบการรายเดิมมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับผลกระทบดังกล่าวและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป

กล่าวโดยสรุปคือ งานวิจัยศึกษาถึงผลกระทบทางการค้าของธุรกิจแพลตฟอร์ม 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ Cloud Work ที่เป็นลักษณะของการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นตัวกลางในการทำและส่งมอบงานระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เช่น แพลตฟอร์มจำพวก Upwork.com เป็นสื่อกลางที่ซึ่งร้านค้าเสื้อผ้าสามารถค้นหาพนักงานแบบเสื้อผ้าให้ออกแบบและส่งชิ้นงานผ่านอินเทอร์เน็ต โดยร้านค้าเสื้อผ้าชำระค่าบริการแก่นักออกแบบผ่านแพลตฟอร์ม และธุรกิจแพลตฟอร์มอีกประเภทหนึ่ง คือ Gig Work ที่เป็นลักษณะของการเจอกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยที่แพลตฟอร์มเป็นตัวกลางเพื่อช่วยในการจับคู่ กล่าวคือ เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการที่ตนต้องการด้วยความสะดวก ขณะเดียวกันก็ช่วยผู้ขายให้ได้ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ธุรกิจแพลตฟอร์มประเภท Gig Work มีค่อนข้างหลากหลาย เช่น Grab Taxi และ Uber ที่เป็นแพลตฟอร์มสำหรับเรียกรถรับส่ง Grab Food และ Lineman ที่เป็นแพลตฟอร์มสำหรับขนส่งอาหาร และ AirBnB ที่เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการเช่าและให้เช่าห้องพักจากเจ้าของบ้านที่ต้องการให้นักท่องเที่ยวเช่าอยู่ชั่วคราว

ผลกระทบของการเข้ามาของธุรกิจแพลตฟอร์มมีหลายรูปแบบ ทั้งแบบที่มาเสริมต่อยอดธุรกิจที่มีอยู่เดิมแบบไม่ได้ช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิม (เช่น แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ Grab Taxi ในช่วงแรกๆ ที่บริษัทยังไม่ได้ดำเนินธุรกิจ Grab Car) เข้ามาแทนที่และมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิม (เช่น ธุรกิจการให้เช่าที่พักผ่าน Airbnb) ก่อให้เกิดตลาดสินค้าและ/หรือบริการใหม่ โดยอาจมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากผู้ประกอบการรายเดิมอยู่บ้าง แต่เป็นสัดส่วนที่น้อย (เช่น ธุรกิจเว็บไซต์รวมแรงงานประเภทฟรีแลนซ์, upwork.com, fastwork.co เป็นต้น)

การถือกำเนิดของธุรกิจประเภทแพลตฟอร์มก่อให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ดีในมุมมองของเศรษฐศาสตร์ เพราะการแข่งขันที่สูงหมายความว่าผู้ซื้อจะมีตัวเลือกที่มากขึ้น สามารถซื้อสินค้าและบริการในราคาที่ถูกลง ตลอดจนสร้างแรงกดดันให้ผู้ขายพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยเฉพาะในด้านคุณภาพ การบริการ และการคิดค้นสิ่งใหม่ นอกจากนี้ ธุรกิจแพลตฟอร์มบางชนิดเป็นการสร้างตลาดขึ้นมาใหม่ ส่งผลให้เกิดการจ้างงานมากขึ้นและการใช้จ่ายเงินในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงนี้ก็ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและแรงงานบางประเภทเช่นกัน โดยในแง่ของธุรกิจ กลุ่มธุรกิจดั้งเดิมที่มีขนาดเล็กอาจไม่สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และไม่สามารถเอาชนะพลังเครือข่าย (Network Effects) ที่เกิดจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ ในกรณีของประเทศไทย ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทางลบไม่มากนักน้อยคือ ธุรกิจนายหน้าจัดหางานให้ Freelance, บริษัทดีไซน์ขนาดเล็ก, Taxi Call Center, โรงแรมขนาดเล็ก และสำหรับกลุ่มแรงงานที่น่าจะได้รับผลกระทบทางลบโดยตรงก็คือแรงงานที่มีทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตต่ำซึ่งแรงงานกลุ่มนี้มักจะมีระดับการศึกษาที่ไม่สูงนัก และ/หรือ มีอายุมาก และมีขีดการแข่งขันในตลาดแรงงานที่ต่ำอยู่แล้วเป็นทุนเดิม

บทที่ 4

ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อตลาดแรงงาน

4.1 กลุ่มแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

งานศึกษาและสำรวจจากหลายประเทศ¹²ยืนยันตรงกันถึงลักษณะสำคัญจากข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของแรงงานแพลตฟอร์ม โดยพบว่า แรงงานมักเป็นกลุ่มที่มีอายุน้อย หรืออาจมีภูมิหลังมาจากกลุ่มที่เป็นคนกลุ่มน้อย อีกทั้งเศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังสามารถลดการกีดกันและเลือกปฏิบัติกับแรงงานบางกลุ่ม (Graham และคณะ, 2017) โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานข้ามชาติหรือแรงงานอพยพที่ไม่ได้รับสัญชาติตามกฎหมาย แรงงานที่ไม่มีคุณสมบัติทางการศึกษา แรงงานที่ถูกเลิกจ้างตลาดแรงงานแบบดั้งเดิม เช่น คนพิการ และคนที่ไม่สามารถเข้าถึงตลาดแรงงานไปจนถึงกลุ่มคนที่ถูกเลือกปฏิบัติจากตลาดแรงงาน เช่น อดีตผู้ต้องขัง คนที่ต้องทำงานดูแลเด็ก ผู้สูงอายุหรือผู้ป่วย ไปจนถึงผู้หญิงที่เป็นแม่บ้าน มีโอกาสเข้าร่วมในตลาดแรงงานมากขึ้น

จากรายงานการศึกษาเศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการในประเทศไทย (วันทนาสมบัติ และ ชีระโกวิทขจร, 2561) พบว่า ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 58 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานชั่วคราวจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นรายได้เสริม และที่น่าสังเกต คือ แรงงานให้บริการจำนวนไม่น้อยเป็นผู้เกษียณหรือใกล้เกษียณอายุ ไปจนถึงกลุ่มผู้ที่ไม่ได้อยู่ในตลาดแรงงานที่เป็นทางการ เช่น แม่บ้านที่มีภาระครอบครัว ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ แรงงานเหล่านี้รู้สึกว่าการเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม สร้างความยืดหยุ่นให้พวกเขาสามารถทำงานเพื่อหารายได้และลดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากงานวิจัยในต่างประเทศที่พบว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ก่อให้เกิดประโยชน์แก่กลุ่มแรงงานที่โดยปกติแล้วถูกกีดกันหรือมีอุปสรรคในการเข้าทำงานในตลาดแรงงาน เช่น กลุ่มแรงงานอพยพ กลุ่มแรงงานที่ไม่มีวุฒิการศึกษาหรือไม่ได้รับการศึกษา กลุ่มวัยแรงงานที่ต้องมีภาระในการดูแลเด็ก และกลุ่มผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มกลุ่มมตลาดที่พัก เช่น Airbnb ยังทำให้เกิดการจ้างแรงงานที่ทำงานบริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น งานทำความสะอาด งานซักอบรีด งานบริการห้องพัก และงานประสาน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาได้พบว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับกลุ่มแรงงานบางกลุ่มเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ธุรกิจบนแพลตฟอร์ม Airbnb ส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักแบบดั้งเดิม เนื่องจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมดั้งเดิมนี้อาจหันมาจ้างแรงงานในลักษณะชั่วคราวมากขึ้น (คล้ายลักษณะ Outsource) และมีการเลิกจ้างแรงงานที่ทำงานประจำให้ลดลงเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานให้สามารถแข่งขันได้ หรืออาจเป็นกลุ่มแรงงานที่เคยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจับคู่งานบริการ หรืองานต่างๆที่ถูกแทนโดยแพลตฟอร์ม

¹² Burston-Marsteller, Aspen Institute and TIME (2015), "The Collaborative Economy Survey"

ในส่วนถัดไปจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของประชากรที่อยู่ในตลาดแรงงานและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาถึงผลกระทบต่างๆของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อแรงงานในประเทศไทย และสามารถช่วยในการประเมินขนาดของผลกระทบต่อแรงงานในแต่ละกลุ่มได้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประเทศไทยเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของแรงงานแพลตฟอร์ม

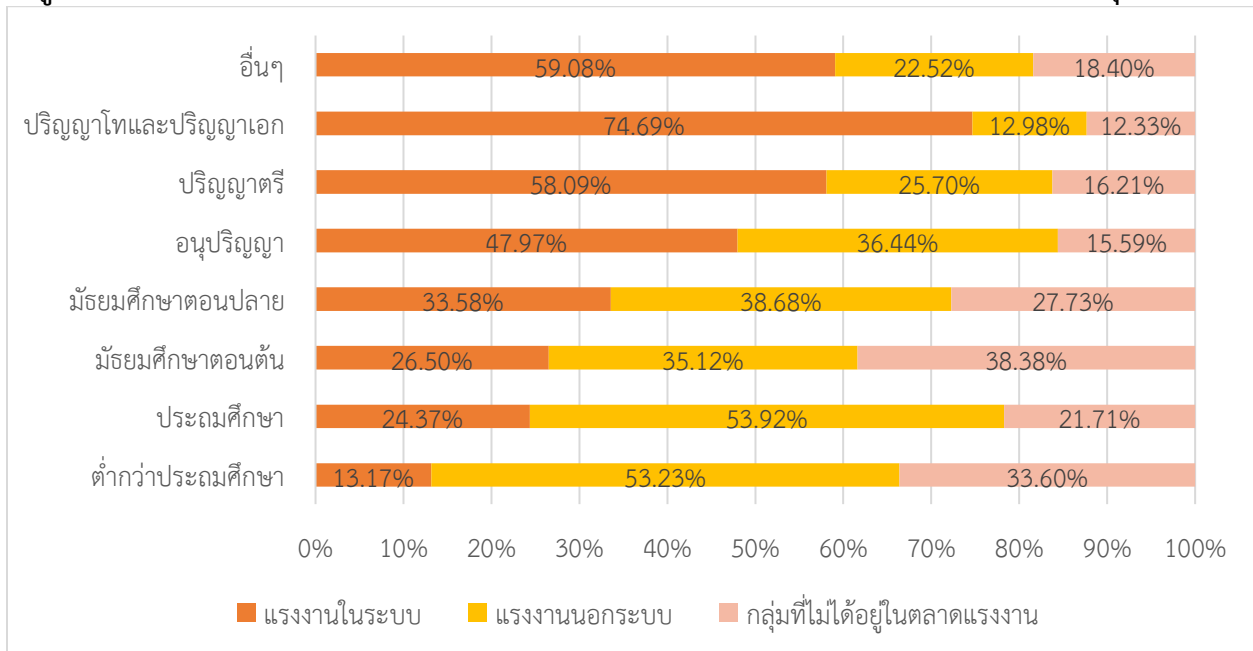
ตลาดแรงงานในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสองส่วนใหญ่ๆ คือแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ โดยการทำงานของแรงงานในระบบจะเป็นที่รับรู้โดยรัฐ แรงงานจึงได้รับความคุ้มครองและสวัสดิการพึงได้ต่างๆตามกฎหมาย นอกจากนี้การทำงานและการรับค่าจ้างของแรงงานในระบบจะได้รับการบันทึกอยู่ในระบบของรัฐ แรงงานในระบบส่วนใหญ่จึงเสียภาษีเงินได้ตามอัตราที่รัฐกำหนดไว้ ในทางกลับกันการทำงานของแรงงานนอกระบบจะไม่มี การบันทึกอย่างเป็นทางการเป็นระบบโดยรัฐ แรงงานจึงอาจไม่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับสวัสดิการต่างๆตามกฎหมาย เช่น ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุจากการทำงาน วันลา วันหยุด ค่าจ้างขั้นต่ำ ค่าล่วงเวลา ค่าชดเชยคลอดบุตร และวันลาคลอดบุตรในกรณีที่เป็นหญิง นอกจากนี้ เนื่องจากการไม่มีการบันทึกค่าจ้างของแรงงานอย่างเป็นทางการ แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่จึงไม่มีการเสียภาษีเงินได้ตามอัตราที่รัฐกำหนดไว้

“แรงงานที่อยู่นอกระบบจำนวนมากมีแนวโน้มจะได้ประโยชน์จากธุรกิจแพลตฟอร์ม”

ในปี พ.ศ. 2562 ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติชี้ว่าร้อยละประมาณครึ่งหนึ่งของตลาดแรงงานไทยเป็นแรงงานนอกระบบ อย่างไรก็ตาม แรงงานที่มีระดับการศึกษาต่ำมีแนวโน้มจะทำงานนอกระบบมากกว่าแรงงานที่มีระดับการศึกษาสูง (ดูรูปที่ 4.1) กลุ่มแรงงานนอกระบบที่การศึกษาไม่สูงนักเหล่านี้ เป็นกลุ่มแรงงานหลักของธุรกิจแพลตฟอร์มหลายประเภท ตัวอย่างเช่น คนขับแท็กซี่ และ แม่บ้านรับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน

ทั้งนี้ การเพิ่มโอกาสการทำงานและการเพิ่มรายได้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะแรงงานนอกระบบเท่านั้น แรงงานฝีมือที่มีการศึกษาสูงและทำงานในระบบ (ตัวอย่างเช่น นักออกแบบ ศิลปิน นักวิเคราะห์ข้อมูล และนักบัญชี) ก็มีโอกาสดำเนินงานเพิ่มผ่านแพลตฟอร์มประเภท Cloud Work อย่างไรก็ตาม เนื่องจากแรงงานในระบบที่มีการศึกษาสูงในประเทศไทยส่วนใหญ่มักจะทำงานแบบเต็มเวลา เวลาที่เหลือในการทำงานผ่านแพลตฟอร์มจึงอาจมีไม่มากเท่าแรงงานที่ทำงานนอกระบบ (แรงงานกลุ่มนี้อาจมีเวลารว่างมากกว่า หรือ มีความยืดหยุ่นในแง่ของชั่วโมงการทำงานมากกว่า)

รูปที่ 4.1 สัดส่วนแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบโดยแบ่งตามระดับการศึกษาในช่วงอายุ 15-70 ปี



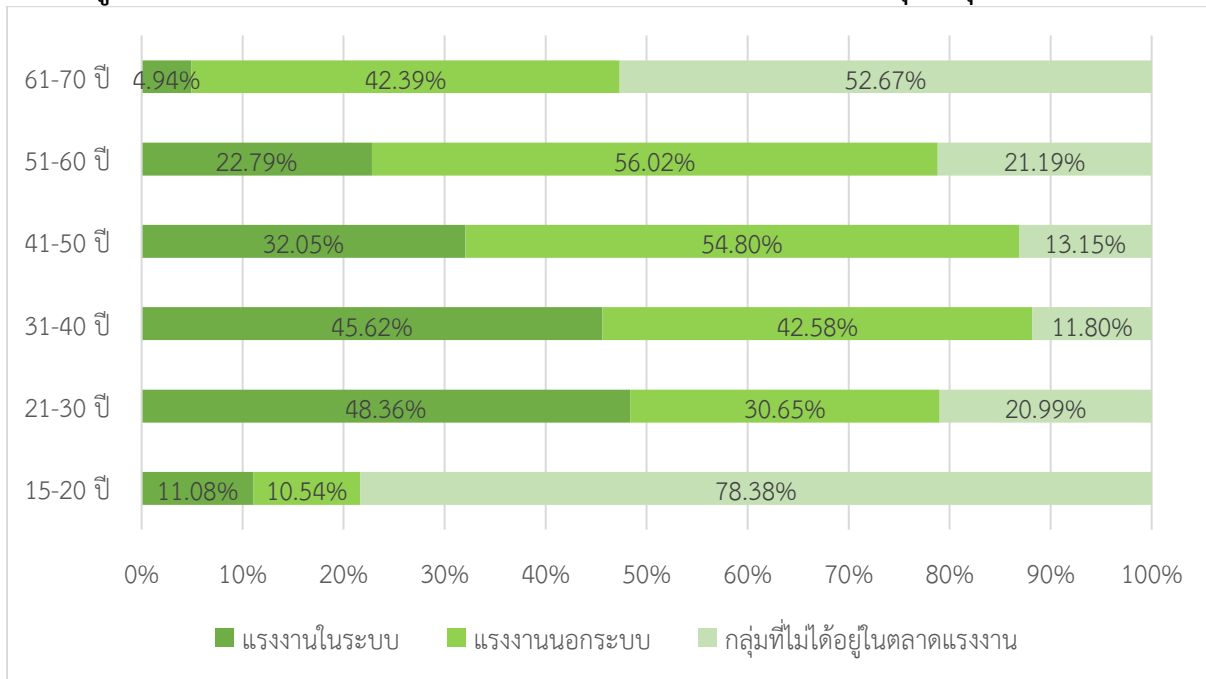
ที่มา: คำนวณจากข้อมูลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2560

“แรงงานที่เดิมที่ไม่ได้อยู่ในตลาดแรงงานก็มีแนวโน้มที่จะได้ทำงานด้วยเช่นกัน”

การเข้าร่วมกิจกรรมในตลาดแรงงานของประชากรไทยวัยทำงานนั้นถือว่าค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องจากเศรษฐกิจแบบไม่เป็นทางการ (Informal Sector) ที่มีขนาดใหญ่ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในแง่ของการจ้างงาน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้หญิงที่มีครอบครัวต้องอยู่บ้านเพื่อเลี้ยงดูบุตรก็ได้เป็นวิธีปฏิบัติอันเคร่งครัดของสังคม

จากการประมวลผลข้อมูลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เก็บโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าในปี พ.ศ. 2560 มีประชากรวัย 20-60 ปีที่ไม่ได้ทำงานอยู่ร้อยละ 82.37 โดยสาเหตุหลัก (ร้อยละ 57) ที่ไม่ได้ทำงานของประชากรกลุ่มนี้คือทำงานบ้าน แต่เมื่อพิจารณาถึงประชากรวัยรุ่นตอนปลาย (อายุ 15-20 ปี) พบว่าร้อยละ 76 ไม่ได้อยู่ในตลาดแรงงาน โดยสาเหตุหลักที่ไม่ได้ทำงานคือกำลังเรียนหนังสือ และเมื่อพิจารณาถึงประชากรสูงอายุวัยหลังเกษียณ (อายุ 61-70 ปี) พบว่าร้อยละ 53 ไม่ได้อยู่ในตลาดแรงงาน โดยสาเหตุที่ไม่ได้ทำงานหลักๆ ประกอบไปด้วย ความชรา (ร้อยละ 52) ทำงานบ้าน (ร้อยละ 24) และ เกษียณ (ร้อยละ 13.7)

รูปที่ 4.2 สัดส่วนแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบโดยแบ่งตามกลุ่มอายุช่วง 15-70 ปี



ที่มา: คำนวณจากข้อมูลสำรวจภาวะการทำงานของประชากรในปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2560

“การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอาจยังเป็นอุปสรรคกับแรงงานนอกระบบโดยเฉพาะกลุ่มที่สูงอายุ”

เนื่องจากธุรกิจแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์ และสามารถใช้อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างดี แรงงานที่มีข้อได้เปรียบเหล่านี้จึงมักจะใช้ประโยชน์จากการมีธุรกิจแพลตฟอร์มได้มากกว่า ส่วนแรงงานที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตที่ถูกและดี รวมถึงมีความยากลำบากในการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็มีแนวโน้มจะได้รับประโยชน์จากธุรกิจแพลตฟอร์มน้อย ถึงแม้ว่าจะมีศักยภาพในการให้บริการที่สูงก็ตาม ตัวอย่างเช่น ผู้รับจ้างขับรถแท็กซี่รายหนึ่งอาจมีความสามารถให้บริการขับรถที่ดีเยี่ยม แต่เนื่องจากไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ผ่านมือถือได้คล่องนักจึงอาจเลือกที่จะไม่ใช้แอปพลิเคชัน หรือเลือกใช้เพียงแอปพลิเคชันเดียวแทนที่จะเลือกใช้หลายแอปพลิเคชัน เป็นผลให้เสียโอกาสในการรับลูกค้า และหากลูกค้าเกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่เรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น คนขับรถรายนี้ก็อาจสูญเสียรายได้จากการทำงาน

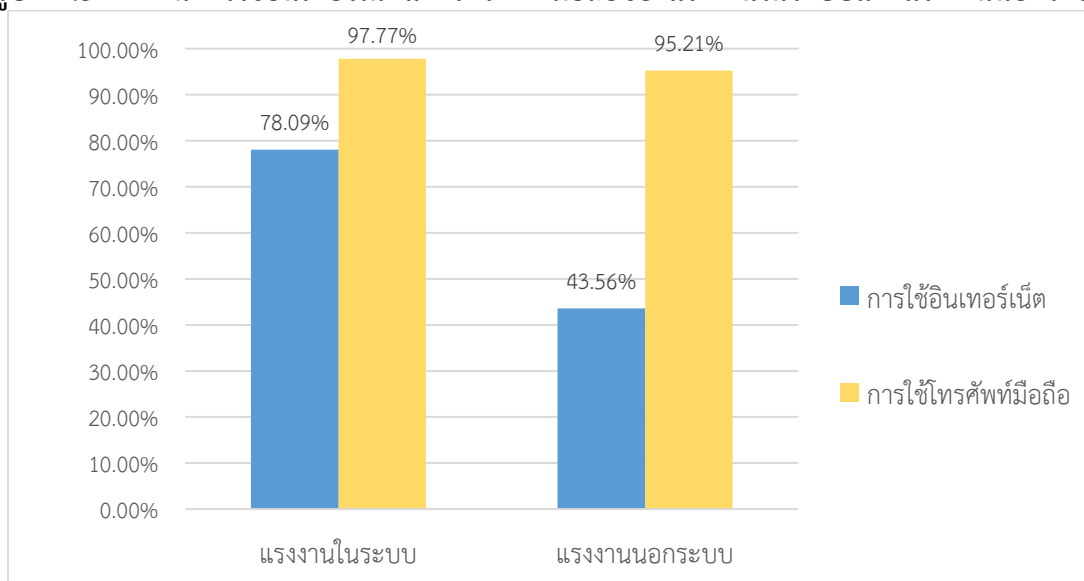
รูปที่ 4.3 แสดงสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ โดยจะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบมีแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่าแรงงานในระบบ (สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตของแรงงานในระบบคือร้อยละ 78.09 ในขณะที่สัดส่วนการใช้เน็ตของแรงงานนอกระบบคือเพียงร้อยละ 43.56) อย่างไรก็ตาม สัดส่วนการใช้โทรศัพท์มือถือของแรงงานทั้งสองกลุ่มนั้นไม่ต่างกันมากนัก กล่าวคือ แรงงานเกินร้อยละ 95 มีการใช้โทรศัพท์มือถือ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษา และ อายุแล้ว พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ตคือการศึกษา และ อายุ ซึ่งถึงแม้ว่าความยืดหยุ่นด้านเวลาทำงานของแรงงานนอกระบบจะเอื้ออำนวย แต่เนื่องจากแรงงานนอกระบบจำนวนมากมีการศึกษาไม่สูงนักและเป็นประชากรสูงอายุ การได้ประโยชน์จากรัฐกิจแพลตฟอร์มจึงค่อนข้างจำกัดสำหรับแรงงานกลุ่มนี้ รูปที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรไทยนั้นขึ้นอยู่กับอายุ โดยประชากรวัยรุ่นตอนปลายเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94) มีการใช้อินเทอร์เน็ต ในขณะที่ประชากรสูงวัยน้อยกว่าครึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 34 ในกลุ่มอายุ 50-59 และ ร้อยละ 10 ในกลุ่มอายุ 60 ขึ้นไป)

อย่างไรก็ตาม ในอนาคตเมื่อเวลาผ่านไป คนรุ่นใหม่ที่อยู่ในประชากรกลุ่มอายุน้อยจะกลายมาเป็นประชากรกลุ่มที่มีอายุมาก ดังนั้น แนวโน้มการใช้งานในอินเทอร์เน็ตในอนาคตของประชากรกลุ่มสูงอายุก็จะมีสัดส่วนที่สูงมากขึ้นด้วย ปัญหาการเข้าไม่ถึงรัฐกิจแพลตฟอร์มในปัจจุบันจึงเป็นปัญหาระยะสั้นถึงระยะยาว หากในอนาคตไม่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบฉับพลันดังเช่นการแผ่ขยายของอินเทอร์เน็ตอีก ผู้สูงอายุก็ยังมีแนวโน้มจะใช้ประโยชน์กับการมีรัฐกิจแพลตฟอร์มได้ต่อไป

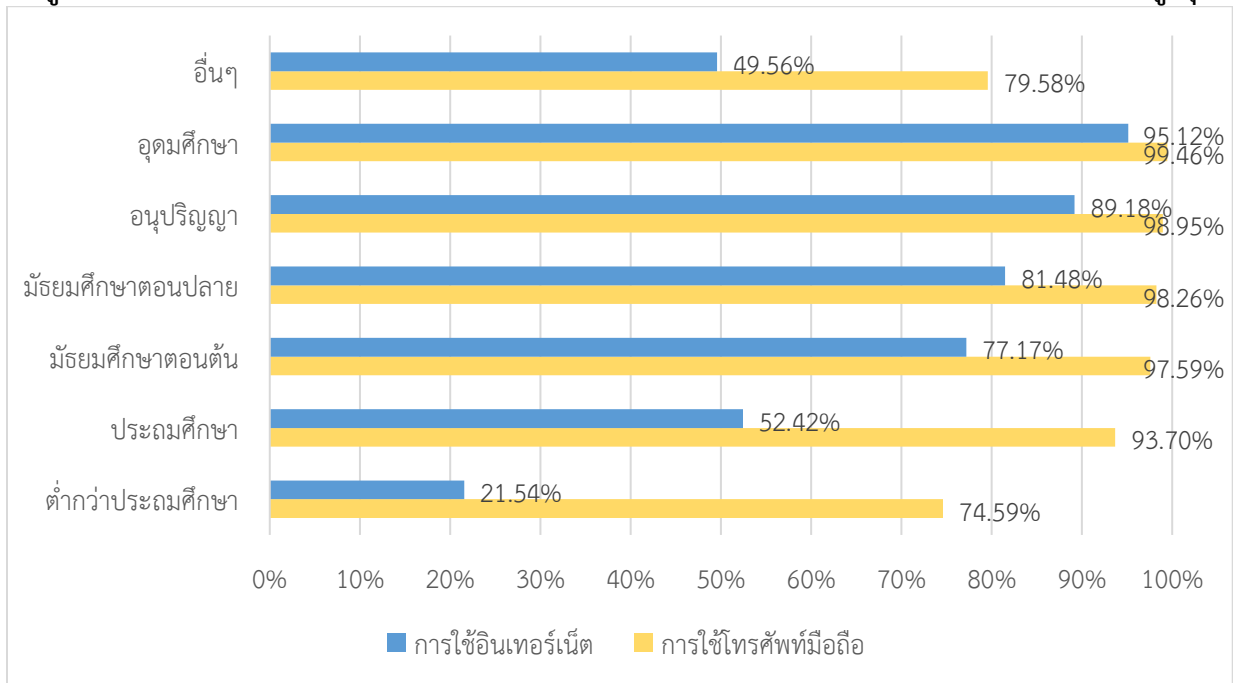
จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ และการประมวลข้อมูลทางสถิติในบทนี้ กล่าวได้ว่า แรงงานกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมาก เนื่องจากเข้ามีจำนวนแรงงานที่เข้ามาทำงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมากได้แก่ แรงงานนอกระบบในกลุ่มที่อายุน้อย อย่างไรก็ตาม มีแรงงานบางกลุ่มที่ต้องปรับตัวหรือได้รับการดูแลที่มากขึ้น ได้แก่ แรงงานนอกระบบที่มีวุฒิการศึกษาหรือการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำและแรงงานกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนั้น แรงงานนอกระบบกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มแรงงานที่ควรได้รับการกำกับดูแลและเข้าช่วยเหลือมากเป็นพิเศษ

รูปที่ 4.3 สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ



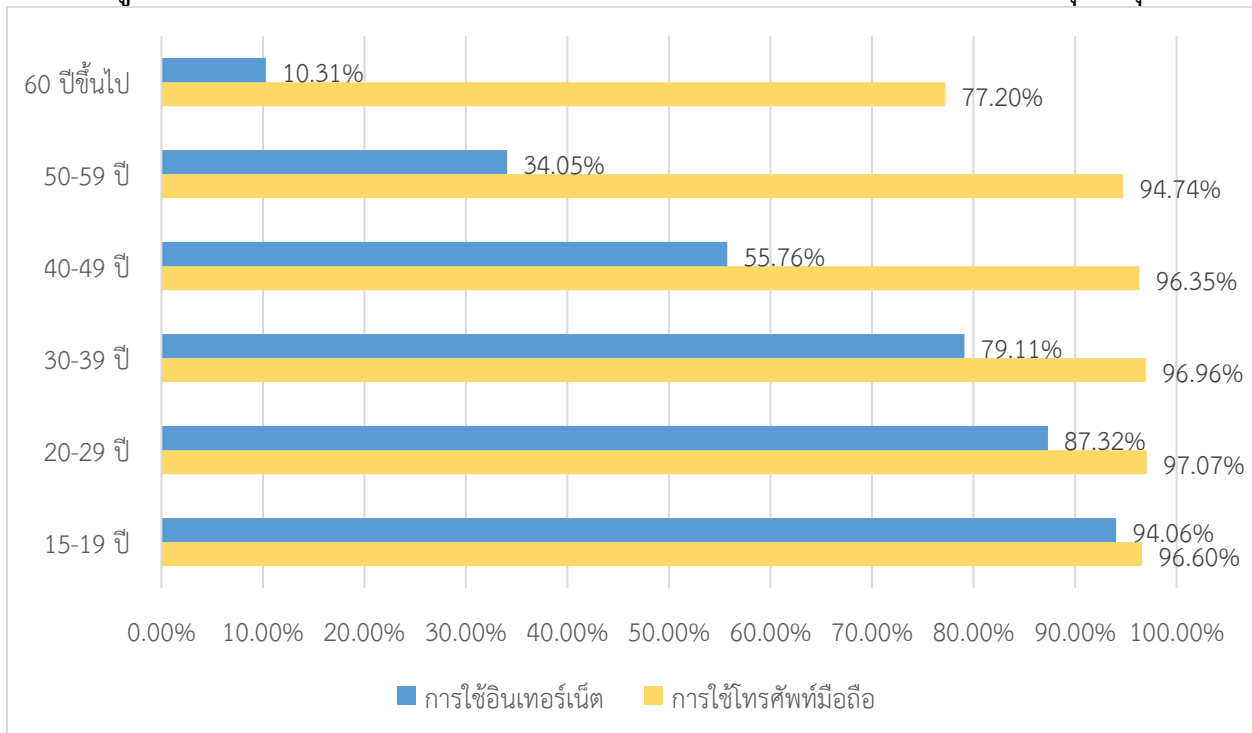
ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2561

รูปที่ 4.4 สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของประชากรโดยแบ่งตามระดับการศึกษาสูงสุด



ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2561

รูปที่ 4.5 สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือของประชากรโดยแบ่งตามกลุ่มอายุ



ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2561

4.2 ช่องทางและลักษณะผลกระทบต่อการทำงานของแรงงานจากเศรษฐกิจดิจิทัล – ประมวลบทเรียนจากต่างประเทศ

การเปิดโลกธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มนั้นมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อกลุ่มแรงงานแต่ละประเภท ในแง่หนึ่งก็เป็นที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเปิดโอกาสของการสร้างงานและรายได้อย่างมหาศาล ขนาดของตลาดนั้นเกิดการขยายทั้งในมิติของพื้นที่และเวลา สำหรับธุรกิจหลายประเภท(โดยเฉพาะแรงงานดิจิทัล) ผู้ทำงานและผู้จ้างงานไม่จำเป็นต้องอยู่ในพื้นที่ที่สามารถพบปะกันได้ และการติดต่อ การว่าจ้าง การทำงาน ก็สามารถเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ เป็นระยะเวลาสั้น หรือ นานเท่าใดก็ได้ แรงงานที่มีแนวโน้มจะได้ประโยชน์จากธุรกิจนี้มากที่สุดจึงน่าจะเป็นแรงงานที่มีทักษะเป็นที่ต้องการและโดดเด่น มีความสามารถในการแข่งขันในตลาดขนาดใหญ่ ได้รับความเสี่ยงเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงานได้ และมีความเสมอต้นเสมอปลาย(เนื่องจากผลการประเมินงานโดยลูกค้ารายก่อนๆมักจะถูกนำมาแสดงให้ลูกค้าอื่นพิจารณา) อย่างไรก็ตาม แรงงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีคุณสมบัติอย่างครบถ้วนตามที่ได้กล่าวไว้ ในส่วนนี้จึงประเมินผลกระทบทางลบที่อาจสืบเนื่องมาจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

งานของ วันชนะสมบัติ และ ชีระโกวิทขจร (2561) ได้ทำการประมวลผลกระทบด้านแรงงานในธุรกิจแพลตฟอร์มเอาไว้อย่างครอบคลุม โดยผู้เขียนพบจากงานศึกษาหลายงานว่าแรงงานแพลตฟอร์มนั้น ส่วนใหญ่ได้รับการจ้างที่ไม่ประจำ และไม่มีข้อผูกมัดการต่อสัญญาจ้างหลังจากเสร็จสิ้นการจ้างงานอันสั้นๆแล้ว (ดูเพิ่มเติมที่ Ross และคณะ (2010), Graham และคณะ (2017)) นอกจากนี้ เนื่องจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้หลายขอบเขต ตลาดทางภูมิศาสตร์ลง แรงงานแพลตฟอร์มจึงเผชิญสถานการณ์ที่มีการแข่งขันระหว่างแรงงานด้วยกันเองที่สูง มีการตัดราคาค่าจ้างเป็นผลให้ค่าจ้างลดลง หลายวิจัยหลายชิ้นพบว่าค่าแรงของแรงงานดิจิทัลออนไลน์นั้นต่ำมาก ในขณะที่แรงงานไม่ได้รับสวัสดิการใดๆจากการทำงานผ่านแพลตฟอร์มเลย (วันชนะสมบัติ และ ชีระโกวิทขจร (2561), Aloisi (2016), Shevchuk และ Strebkov (2015))

ในส่วนของความเหลื่อมล้ำระหว่างแรงงานด้วยกันเองนั้น พบว่าเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีแนวโน้มทำให้แรงงานที่มีทักษะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้างไม่ได้รับการจ้างงาน ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของแรงงานจะเป็นที่รับรู้ได้สมบูรณ์ขึ้นโดยผู้ว่าจ้าง ลักษณะของแรงงานฝีมือดิจิทัลจะค่อนข้างเจาะจงและอาจทำให้แรงงานที่มีทักษะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง หรือมีผลงานในอดีตที่ไม่ดีนัก ไม่ได้รับการว่าจ้างอีก ทั้งนี้ แรงงานเหล่านี้อาจมีโอกาสได้รับการว่าจ้างสูงกว่าภายใต้การว่าจ้างในลักษณะเดิม เนื่องจากนายจ้างไม่มีข้อมูลที่สมบูรณ์เกี่ยวกับทักษะของแรงงาน ไม่สามารถว่าจ้างแรงงานเป็นครั้งคราว(หรือเป็นรายชิ้น)ได้ หรืออาจไม่มีตัวเลือกมากนัก ผู้ว่าจ้างจึงใช้การจ้างแบบเหมาประจำ

ในที่นี่ การยกตัวอย่างสถานการณ์สมมติอาจทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยพนักงานกราฟฟิก A เดิมทีได้รับการว่าจ้างประจำเป็นรายเดือนโดยบริษัทกราฟฟิกทั่วไป มีการปฏิบัติงานทางด้านกราฟฟิกที่หลากหลายเช่น ออกแบบเว็บไซต์ ออกแบบโลโก้ และวาดภาพประกอบ ซึ่งทั้งหมดนี้พนักงานสามารถทำได้แต่ไม่มีผลงานเป็นที่โดดเด่น

เด่นนัก ภายหลังจากบริษัทที่พนักงานรายนี้ทำงานอยู่ตัดสินใจจ้างพนักงานผ่านแพลตฟอร์ม บริษัทมีโอกาสที่จะเลือกผู้ออกแบบกราฟฟิกที่มีผลงานโดดเด่น หรือมีทักษะที่ตรงตามงานเป็นรายชิ้น โดยอาจจ้างกราฟฟิกดีไซน์เนอร์ B เพื่อออกแบบเว็บไซต์ จ้างกราฟฟิกดีไซน์เนอร์ C เพื่อออกแบบโลโก้ และ จ้างกราฟฟิกดีไซน์เนอร์ D เพื่อวาดภาพประกอบ ซึ่งหากพนักงานกราฟฟิก A ไม่มีความโดดเด่นในด้านใดเลยก็อาจไม่ได้รับการจ้างงาน หรือ ได้รับการจ้างในค่าแรงที่ต่ำกว่าที่เคยได้รับจากงานประจำ

ผลกระทบประการสุดท้ายคือ แรงงานบางประเภทจะถูกทดแทนโดยธุรกิจแพลตฟอร์มและแรงงานดิจิทัล ภาคธุรกิจมีแนวโน้มจะหันมาใช้แรงงานที่จ้างผ่านแพลตฟอร์มแทนที่การจ้างงานประจำเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและลดต้นทุนการดำเนินงาน ผลกระทบจากการย้ายมาใช้บริการจากธุรกิจแพลตฟอร์มนี้จะทำให้หน้าที่และตำแหน่งงานบางอย่างหายไป เช่น บริการคอลเซ็นเตอร์สำหรับแท็กซี่ หรือบริการนายหน้าจัดหาคนทำความสะอาดสะอาดบ้าน โดยแพลตฟอร์มเข้ามาทำหน้าที่แทนผู้ที่เคยทำหน้าที่เป็นคนกลางเหล่านี้ ส่วนแรงงานรายได้ต่ำก็มีแนวโน้มจะได้งานในรูปแบบงานประจําอันน้อยลง (วันชนะสมบัติ และ ชีระโกวิทขจร, 2561)

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ประเด็นด้านสวัสดิการจากการทำงานที่ถูกผลักดันให้เป็นภาระของตัวแรงงานเองแทนที่จะเป็นภาระของผู้ว่าจ้างจะอยู่ในบทที่ 5

4.3 ช่องทางและลักษณะของผลกระทบต่อตลาดแรงงานในบริบทของประเทศไทย

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มประเทศไทย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของแรงงานประกอบกับข้อมูลต่างๆของบริษัทแพลตฟอร์ม ได้แก่ Lalamove, Grab (ประกอบด้วย GrabCar และ GrabTaxi), AirBNB, และแรงงานอิสระ (Crowd Worker) ซึ่งสามารถอธิบายได้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

4.3.1 แรงจูงใจของแรงงานในการเข้าบริษัทแพลตฟอร์ม

สำหรับแรงงานในแพลตฟอร์ม Lalamove ที่เป็นคนขับรถส่งของและอาหาร แรงงานมีแรงจูงใจจากการบอกเล่าของเพื่อน คนรู้จักที่ได้รับรายได้ค่อนข้างดีจากบริษัทแพลตฟอร์มนี้ อีกทั้งยังได้รับอิสระในการทำงาน จึงต้องการเข้ามาทำงานเพื่อเพิ่มรายได้ให้มากขึ้น ในขณะที่แรงงานในแพลตฟอร์ม GrabTaxi คนขับมักจะได้รับ การประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิ์ประโยชน์ต่างๆ จากการออกบูธของบริษัท Grab ตามจุดที่มีแท็กซี่อยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ป้ายแก๊ส จากนั้นจะมีการเผยแพร่ข้อมูลการสมัครและขับผ่าน Grab กันต่อในชุมชนของคนขับแท็กซี่กันเอง และใน ส่วนของแรงงานในแพลตฟอร์ม GrabCar คนขับมักจะได้รับ การประชาสัมพันธ์จากเว็บไซต์ facebook อีกทั้งยัง ได้รับการแนะนำจากเพื่อนที่บอกต่อกันว่ามีรายได้ดี ซึ่งโดยส่วนมากแรงงานกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มวัยทำงานและ มักจะมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี

4.3.2 กระบวนการในการเข้าทำงานบริษัทแพลตฟอร์ม

การสมัครสำหรับแพลตฟอร์ม Lalamove คนขับสามารถสมัครผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชัน โดยหลังจากลงทะเบียนทางคอลเซ็นเตอร์ของแพลตฟอร์มจะมีการนัดหมายเพื่ออบรมการประกอบอาชีพ เสียค่าสมัคร 400 บาท ใช้เวลาอบรมประมาณ 3 ชั่วโมง หลังจากการอบรมระบบจะเปิดให้คนขับสามารถทำงานได้เลยภายในวันที่สมัคร โดยคุณสมบัติหรือเงื่อนไขที่ทางแพลตฟอร์มกำหนดในการสมัครเข้าทำงาน ประการแรก คนขับจะต้องมีมอเตอร์ไซค์เป็นของตัวเอง พร้อมทั้งทะเบียนคู่มือรถและใบขับขี่ ซึ่งทางบริษัทจะมีการเช็คประวัติรถและแรงงานจะต้องถ่ายภาพรถส่งให้บริษัทดู ประการที่สอง บริษัทแพลตฟอร์มจะมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม หากคนขับเคยมีประวัติอาชญากรรมจะมีแนวโน้มที่บริษัทจะไม่รับเข้าทำงาน หรือหากหมดอายุความแล้ว คนขับหรือแรงงานจะต้องส่งเอกสารให้ทางบริษัทพิจารณา และประการที่สาม คนขับจะต้องมีเครื่องมือสื่อสารสมาร์ทโฟน

สำหรับกลุ่มคนขับรถส่วนบุคคลและแท็กซี่ที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์ม Grab¹³ สามารถสมัครผ่านแอปพลิเคชันโดยยื่นหลักฐานการสมัคร ได้แก่ รูปถ่ายปัจจุบันที่ตรงกับบัตรประชาชนผู้สมัคร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาใบขับขี่ สำเนาใบทะเบียนรถ พรบ. (ป้ายวงกลม) และหนังสือยินยอมให้ใช้รถจากเจ้าของรถหากไม่ได้ใช้รถของตนเอง ซึ่งจะมีการตรวจสอบ 1-3 วันก็สามารถรับงานขับรถได้เลย อีกทั้งยังมีการให้คนขับเข้าร่วมการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันที่ศูนย์ใหญ่ประมาณ 40 นาที ในทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ นอกจากนี้ หากคนขับอาศัยอยู่ในต่างจังหวัดจะต้องมีการลงทะเบียนในเขตของแต่ละจังหวัด

4.3.3 ระบบค่าจ้าง ค่าตอบแทนอื่นๆ และสิทธิประโยชน์ได้ที่แรงงานได้รับ

สำหรับแพลตฟอร์ม Lalamove การลงทะเบียนทำงานกับแพลตฟอร์มจะต้องมีการเปิดเฉพาะบัญชีธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแพลตฟอร์ม Grab คนขับจะต้องเปิดบัญชีกับธนาคารกสิกรหรือไทยพาณิชย์เพื่อใช้เป็นบัญชีสำหรับกระเป๋าเงินคนขับสำหรับรับชำระค่าบริการ (การเปิดบัญชีธนาคาร หากเป็นกลุ่มคนขับแท็กซี่ที่ลงทะเบียนผ่านการออกบูธของ GrabTaxi หากคนขับยังไม่มีบัญชีธนาคาร ทาง Grab จะมีการเปิดบัญชีให้คนขับโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติม) โดยทางบริษัทจะมีเงื่อนไขข้อผูกมัดและระบบในการทำงาน นอกจากนี้ จะต้องมี การอบรมก่อนที่จะทำงานโดยไม่มีการสนับสนุนค่าเดินทางไปอบรม

ก่อนเข้ามาทำงาน สำหรับแพลตฟอร์ม GrabCar และ taxi คนขับจะต้องต้องมีเครดิต 100 บาทรองรับ และจะได้รับงานเดือนละ 100 งาน ซึ่งจะไม่มีผลอะไรหากคนขับไม่ถอนเงินออกมาเพราะยอดเงินจะมีการทบไปเรื่อยๆ ดังนั้นการมีเครดิต 100 บาทนี้ จึงเหมือนเป็นค่าแรกเข้าและเงินที่เก็บสำรองไว้สำหรับคนขับ

¹³<https://www.Grab.com/th/blog/driver/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B8%84%E0%B8%A3-%E0%B8%A5%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%9A%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99/>

สำหรับแพลตฟอร์ม GrabTaxi ผู้โดยสารจะเสียค่าเรียกเพิ่มเติมจากค่าเดินทางที่คิดตามมิเตอร์หรือระยะทาง 20 บาทเพิ่ม ซึ่งทางแพลตฟอร์ม Grab จะมีการหักไว้ 12 บาท และคนขับจะได้รับ 8 บาท และในส่วน of แพลตฟอร์ม GrabCar หรือ JustGrab ที่มีการเก็บค่าโดยสารเป็นระบบเหมา ทางแพลตฟอร์ม Grab จะมีการหักค่าโดยสาร ร้อยละ 25 (หากเป็นคนขับที่สมัครในช่วงก่อนพ.ศ. 2561 จะมีการหักค่าโดยสาร ร้อยละ 20) และสำหรับแพลตฟอร์ม Lalamove ลูกค้ายจะชำระเงินจะชำระเป็นเงินเครดิตซึ่งจะถูกหักเข้าแพลตฟอร์ม ร้อยละ 17.55 โดยแบ่งเป็นรายได้ของบริษัทแพลตฟอร์ม ร้อยละ 15 และ หักภาษี ร้อยละ 2.55 (ซึ่งสามารถขอคืนภาษีได้หลังสิ้นปี) และสำหรับทั้งแพลตฟอร์ม Lalamove และ Grab หากลูกค้าจ่ายเงินสดจะมีการหักเงินส่วนแบ่งค่าโดยสารจากเงินที่มีอยู่ในบัญชีของคนขับ หรือหากได้รับเป็นเงินสดหรือเงินเครดิต คนขับจะสามารถถอนเงินสดได้ภายหลังจากลูกค้าจ่ายไม่เกินหนึ่งวัน

ค่าตอบแทนเพิ่มเติมของแรงงาน Lalamove จะมีการเลื่อนระดับค่าตอบแทนให้คนขับหากสามารถรับงานได้ตามยอดที่กำหนด โดยจะเริ่มต้นจากระดับ smart driver หากสามารถรับงานได้ 250 งานต่อเดือน และได้คะแนนการประเมินไม่น้อยกว่าที่กำหนด จะถูกเลื่อนเป็นระดับ star driver และหากรับงานได้ 750 งานภายใน 3 เดือนและได้คะแนนประเมินไม่ต่ำกว่า 4.9 จาก 5 คะแนน จะได้เลื่อนเป็น super driver ซึ่งระดับขั้นที่สูงขึ้นจะทำให้คนขับได้ค่าตอบแทนที่ดีขึ้น ได้รับโบนัส อีกทั้งยังได้รับประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมและสิทธิประโยชน์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยาด้วย¹⁴

สำหรับกลุ่มคนขับรถส่วนบุคคลและแท็กซี่ที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์ม Grab¹⁵ จะมีแรงจูงใจในลักษณะเดียวกันคือ เมื่อขับจำนวนรอบที่มากขึ้นก็จะได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น โดยค่าตอบแทนจะมีการให้สะสมเป็นเพชรและมีการสะสมเพื่อรับค่าตอบแทนเพิ่มเติมเป็นรายวัน โดยการรับงาน 1 งาน คนขับจะได้รับเพชรขั้นต่ำ 2 เม็ด และจะได้รับมากขึ้นหากมีการรับงานในพื้นที่และช่วงวันและเวลาพิเศษที่ทางแพลตฟอร์มได้กำหนด และจะต้องมีการรับงานที่อัตรามากกว่า ร้อยละ 60 จากงานที่ขึ้นในระบบ มีการยกเลิกงานที่รับไม่เกิน ร้อยละ 10 อีกทั้งยังต้องได้รับคะแนนการประเมินเฉลี่ยจากผู้โดยสารสูงกว่า 4.3 (จาก 5 คะแนน) ซึ่งตัวอย่างระดับค่าตอบแทนเพิ่มเติมสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ระดับค่าตอบแทนเพิ่มเติมที่คนขับในแพลตฟอร์ม Grab ได้รับรายวัน

จำนวนเพชรที่ต้องสะสม (เม็ด)	ค่าตอบแทนจำนวนเงินที่จะได้รับ (บาท)
40	75
80	175

¹⁴ <https://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-consumer/news/krungsri-consumer-news/promotion/ksc-aycal-lalamove-partnership.html>

¹⁵ <https://help.Grab.com/driver/th-th/115003861187->

<https://help.Grab.com/driver/th-th/115003861187-%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B8%9F>

120	425
200	600

ที่มา: เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ Grab Driver Thailand

นอกจากค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นตัวเงินเพิ่มขึ้นจากตารางด้านบนแล้ว สำหรับในกรุงเทพฯ¹⁶ หากคนขับสามารถรับงานตามเป้าหมายรายเดือน ได้จะได้รับสิทธิประโยชน์อื่นๆเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งทางแพลตฟอร์มได้มีการรวมกลุ่มกับบริษัทต่างๆ เพื่อให้สิทธิประโยชน์กับคนขับ ได้แก่ ประกันอุบัติเหตุ ระบบซื้อสินค้าแบบผ่อนชำระรายวัน ไปจนถึงส่วนลดร้านค้าต่างๆที่ร่วมรายการ เช่น Samsung ธนาคารกสิกรไทย โดยคนขับจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่มากขึ้นตามระดับที่ตนเองอยู่ ซึ่งเงื่อนไขในการรับสิทธิประโยชน์ที่ระดับต่างๆ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 เงื่อนไขในการรับสิทธิประโยชน์ระดับต่างๆเพิ่มเติมของคนขับในแพลตฟอร์ม Grab

ระดับสิทธิประโยชน์	GrabTaxi		GrabCar		GeabBike (win)		Grab food	
	จำนวนงานที่ต้อง สะสมให้ ครบต่อ เดือน	คะแนน การ ประเมิน ขั้นต่ำที่ ต้องได้รับ (เต็ม 5 คะแนน)	ค่าโดยสาร ที่ต้อง สะสมให้ ครบต่อ เดือน	คะแนน การ ประเมิน ขั้นต่ำที่ ต้องได้รับ (เต็ม 5 คะแนน)	จำนวนงาน ที่ต้อง สะสมให้ ครบต่อ เดือน	คะแนน การ ประเมิน ขั้นต่ำที่ ต้องได้รับ (เต็ม 5 คะแนน)	จำนวนงาน ที่ต้อง สะสมให้ ครบต่อ เดือน	คะแนน การ ประเมิน ขั้นต่ำที่ ต้องได้รับ (เต็ม 5 คะแนน)
Silver	40	4.7	10,000	4.7	40	4.5	50	4.5
Gold	100	4.7	25,000	4.7	100	4.7	120	4.7
Platinum	150	4.7	40,000	4.7	160	4.7	250	4.7
Hero	250	4.7	60,000	4.7	300	4.7	400	4.7

ที่มา: เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ Grab Driver Thailand

นอกจากระดับค่าตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจด้านบนแล้ว การรับผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเป็นพิเศษ และหากคนขับไปรับหรือส่งผู้โดยสารตามจุดสำคัญต่างๆ เช่น สนามบิน จะได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากเดิมมาก หรือหากกรณีขนาดใหญ่หรือรุ่นพิเศษกว่ารถยนต์ส่วนบุคคลปกติจะได้รับ

¹⁶ นอกจากกรุงเทพฯ ในจังหวัดเชียงใหม่จะมีสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากคนขับ แต่จะได้รับเฉพาะแพลตฟอร์ม GrabCar หรือ JustGrab เท่านั้น

ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น อีกทั้ง หากคนขับเลือกแพลตฟอร์มเปลี่ยนจากรับส่งผู้โดยสารเป็นรับส่งของ จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าปกติมากถึงเกือบสองเท่า อย่างไรก็ตาม ทางแพลตฟอร์ม Grab หากคนขับมีการยกเลิกงานที่มากขึ้นมากขึ้นและมีการร้องเรียนจากผู้โดยสาร คนขับอาจถูกระงับสัญญาการรับงานเป็นระยะเวลาตั้งแต่หนึ่งวันถึงหนึ่งสัปดาห์ ไปจนถึงกรณีที่ร้ายแรงที่สุดคือการระงับสัญญาตลอดชีพ

4.3.4 การทำงานของแรงงานในบริษัทแพลตฟอร์ม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การทำงานของกลุ่มคนขับที่ทำงานในแพลตฟอร์ม Lalamove เป็นอาชีพหลัก จะเริ่มรับงานตั้งแต่ประมาณ 09.00 น. ถึง 19.00 น. โดยได้รับงานประมาณ 20 งานต่อวัน และสำหรับคนขับเป็นอาชีพเสริมนั้น จะมีการแบ่งเวลาไปทำงานหลักด้วย ทำให้ใช้เวลาทำงานทางแพลตฟอร์มประมาณ 6-8 ชั่วโมงต่อวัน โดยเฉลี่ยจะขับงานแพลตฟอร์มในช่วงที่งานหลักเริ่มลดลง โดยรับงานเฉลี่ยประมาณ 10 งานต่อวัน (ในช่วงเริ่มต้นจะรับงานประมาณ 5 งานต่อวัน) อย่างไรก็ตาม แรงงานแพลตฟอร์มมีรายได้ที่ไม่แน่นอน คนขับที่ทำแพลตฟอร์มเป็นงานหลักนั้น จะมีรายได้โดยเฉลี่ยประมาณ 400-1,800 บาทต่อวัน และเคยได้รับรายได้สูงสุด 2,000 บาทต่อวัน สำหรับคนขับที่ทำงานแพลตฟอร์มเป็นงานเสริมจะมีรายได้ประมาณ 400-800 บาทต่อวัน ผันผวนตามจำนวนงานที่ได้รับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าคนขับจะมีรายได้โดยเฉลี่ยประมาณ 400-1,500 บาทต่อวัน และเคยทำงานแพลตฟอร์มได้รายได้สูงสุด 2,200 บาทในหนึ่งวัน และในแพลตฟอร์ม GrabCar ที่คนขับเลือกขับเป็นงานเสริม มักจะขับในช่วงเวลาหลังเลิกงานไปจนถึงดึก โดยมีรายได้สูงสุด ประมาณ 2,000 บาทต่อวัน ในขณะที่กลุ่มคนขับที่ทำงานในแพลตฟอร์ม GrabTaxi มักจะมีการรับงานทั้งจากใน Grab และจากการที่ผู้โดยสารเรียกตามทางสลับกันไปในแต่ละวัน

4.3.5 ต้นทุนของแรงงานเมื่อทำงานอยู่ในบริษัทแพลตฟอร์ม

สำหรับบริษัทแพลตฟอร์มที่แรงงานเป็นคนขับรถทุกชนิด คนขับจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับรถของตนเองทุกอย่าง ในแพลตฟอร์ม Lalamove คนขับต้องแบกรับต้นทุนค่าน้ำมันและค่าซ่อมมอเตอร์ไซค์ ซึ่งค่าซ่อมมอเตอร์ไซค์นับเป็นต้นทุนที่สำคัญที่ทำให้คนขับต้องแบ่งส่วนรายได้สำรองไว้สูงขึ้น เนื่องจากมีการใช้งานมอเตอร์ไซค์มากขึ้นทำให้มีค่าเสื่อมราคามากขึ้น นอกจากนี้คนขับที่ซื้อกล่องใส่ของติดรถจะมีโอกาสเห็นงานมากกว่าคนที่ไม่ซื้อกล่องถึง ร้อยละ 40 ดังนั้น ต้นทุนค่ากล่องนี้ คนขับจะต้องรับผิดชอบเองซึ่งมีราคา 1,600 บาท

ในส่วนของคนขับแท็กซี่ พบว่ายังคงมีต้นทุนที่คล้ายกับการขับแท็กซี่ปกติ จากรายงานการประชุมของ TDRI (2016) พบว่า ต้นทุนของคนขับในกรุงเทพฯมีค่าใช้จ่ายต่อวันที่ประกอบด้วย ค่าผ่อนรถหรือเช่ารถเฉลี่ย 721 บาท ค่าบำรุงรักษาเฉลี่ย 80 บาท ค่าเชื้อเพลิง 340 บาท และค่าบริหารจัดการอื่นๆ 33 บาท รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อวันเฉลี่ยประมาณ 1,175 บาท และต้นทุนของคนขับในภูมิภาค มีค่าใช้จ่ายต่อวันที่ประกอบด้วย ค่าผ่อนรถหรือเช่ารถเฉลี่ย 591 บาท ค่าบำรุงรักษาเฉลี่ย 65 บาท ค่าเชื้อเพลิง 433 บาท และค่าบริหารจัดการอื่นๆ เช่น ค่าจอดรถ 123 บาท รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อวันเฉลี่ยประมาณ 1,212 บาท และคนขับรถยนต์ส่วนบุคคลเช่นกัน จะมีค่าเชื้อเพลิงที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละวัน อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบค่าบำรุงรถเพิ่มเติม ซึ่งมีจำนวนเงินหลายพันและ

คนขับต้องสำรองจ่ายไว้เอง ดังนั้น คนขับจึงมักไม่สามารถเก็บเงินเป็นก้อนได้เนื่องจากต้องหักต้นทุนสำหรับซ่อมรถในสัดส่วนที่สูง

นอกจากนี้ ในส่วนของแพลตฟอร์ม GrabCar คนขับรถยนต์ส่วนบุคคลที่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นรถสาธารณะ เมื่อทำงานผ่านแพลตฟอร์ม GrabCar จะยังถือว่าเป็นงานที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นหากมีการถูกเรียกค่าปรับจากตำรวจ คนขับจะต้องชำระค่าปรับประมาณ 1,000 บาท ด้วยตนเอง หรือหากจดทะเบียนเป็นรถยนต์สาธารณะ จะมีค่าใช้จ่ายประมาณ 300 บาทในการจดทะเบียนและเสียภาษีสูงกว่ารถยนต์ส่วนบุคคล

4.3.6 ประโยชน์และอุปสรรคของการทำงานอยู่ในบริษัทแพลตฟอร์ม

จากการสัมภาษณ์คนขับในบริษัทแพลตฟอร์ม Lalamove พบว่า อาชีพขนส่งในแพลตฟอร์มสามารถทำรายได้มากกว่าทำงานหลัก แต่คนขับมักจะทำเป็นอาชีพเสริมเนื่องจากรายได้ที่ไม่แน่นอนจากการแข่งขัน จึงมีอาชีพอื่นเป็นอาชีพรองรับ นอกจากนี้ อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการเข้าทำงานในบริษัทแพลตฟอร์มคือ การที่จะได้รับงานขึ้นอยู่กับว่าจะคนขับจะสามารถกดยางงานได้หรือไม่ ซึ่งเจ้าถิ่นหรือผู้ที่ทำงานมาก่อนที่ชำนาญกว่ามักจะกดยางงานได้ก่อน ทำให้ผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานแพลตฟอร์มที่ยังไม่ชำนาญมักจะได้รับงานน้อยในช่วงแรก และสำหรับคนขับผ่านแพลตฟอร์ม GrabTaxi พบว่าตนเองมีรายได้สูงขึ้นเมื่อเทียบกับการขับรถแท็กซี่ปกติ บางคนสูงกว่าเดิมถึงสองเท่า อีกทั้งเมื่อมีแพลตฟอร์มเข้ามาทำให้สามารถทราบข้อมูลในการรับส่งผู้โดยสารได้ทันที อย่างไรก็ตาม ในส่วนของ GrabCar พบว่าค่าโดยสารโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่รถติดยังคงไม่คุ้มกับต้นทุนค่าเชื้อเพลิงที่เสียไป อีกทั้งยังมีการหักส่วนแบ่งที่สูงถึงร้อยละ 25 ทำให้คนขับรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร นอกจากนี้ ในกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีจะต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจระบบการทำงานของแพลตฟอร์ม ทำให้การทำงานกับแพลตฟอร์มเป็นเรื่องที่ยุ่งยากกว่าปกติ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์และแรงงานแพลตฟอร์มด้านบน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.3 ด้านล่าง

ตารางที่ 4.3 สรุปประเด็นแรงงานแพลตฟอร์มต่างๆ

	Lalamove	GrabTaxi	GrabCar
แรงจูงใจ	การบอกเล่าต่อกันมาจากคนรู้จัก	การประชาสัมพันธ์ออกบูทของบริษัท	จากสื่อออนไลน์ Facebook
การรับเงิน	ผูกกระเป๋าเงินออนไลน์กับบัญชีธนาคารกรุงศรีอยุธยา	ผูกกระเป๋าเงินออนไลน์กับบัญชีธนาคารกสิกรหรือไทยพาณิชย์	
การหักรายได้เข้าบริษัท	ร้อยละ 17.55 (รวมภาษี ร้อยละ 2.55)	8 บาทจากค่าเรียก 20 บาท	ร้อยละ 25 จากค่าโดยสาร
รายได้ต่อวันโดยเฉลี่ย	400-1,800 บาท	500 -1,000 บาท	400-1,500 บาท
ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพิ่มเติม	โบนัสเมื่อมีการยกระดับขั้นจากการรับงานของคนขับ	การรับงานจากจุดสำคัญ เช่นสนามบิน การรับงานในช่วงเวลาเร่งด่วน การสะสมจำนวนงานหรือจำนวนค่าโดยสารต่อวัน (สูงขึ้นตามยอด)	

สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม	ประกันอุบัติเหตุและส่วนลดการซื้อของและสิทธิพิเศษด้านการเงินจากธนาคารกรุงศรี อยู่ตามระดับขั้นของคนขับ	ประกันอุบัติเหตุ ระบบซื้อสินค้าแบบผ่อนชำระรายวัน ส่วนลดร้านค้าต่างๆ ตามระดับขั้นของคนขับ	
ต้นทุนที่แรงงานต้องรับผิดชอบ	ค่าบำรุงซ่อมรถ ค่าเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นตามงานที่รับมากขึ้น และต้นทุนเพิ่มเติมค่ากล่อง 1,600บาทเพื่อให้สามารถรับงานได้มากขึ้น	ค่าบำรุงซ่อมรถ ค่าเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นตามงานที่รับมากขึ้น	
อุปสรรค	การแข่งขันสูง เพราะต้องแย่งกันกดรับงาน	กลุ่มคนขับเดิมที่สูงอายุ เข้าถึงได้ยาก	ถูกหักเงินค่าโดยสารสัดส่วนค่อนข้างสูง, ช่วงเวลารอคิวต้องรับภาระค่าน้ำมันและค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นไม่คุ้มกับที่เสียไป

ที่มา: ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แรงงาน Grab Benefit และ Lalamove

จากตัวอย่างแรงงานคนขับรถที่อยู่ในบริษัทแพลตฟอร์มและตารางสรุปด้านบน พบว่า แรงงานในแต่ละบริษัทจะได้รับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูงขึ้นเมื่อเทียบกับงานประจำหรืองานเดิมที่ตนเองทำ และได้รับแรงจูงใจให้ทำงานมากขึ้นจากค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น รวมไปถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆที่เพิ่มขึ้นตามระดับจำนวนงานที่รับ อย่างไรก็ตามแรงงานเหล่านี้ไม่ได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ โดยจะได้รับรายได้ตามจำนวนงานที่ตนเองทำ และไม่ได้รับสวัสดิการพื้นฐานแบบแรงงานในระบบหรือแรงงานประจำที่ตนเองเคยอยู่ อีกทั้งต้องพบกับการแข่งขันที่สูงขึ้นจากการที่มีจำนวนแรงงานเข้ามาในระบบแพลตฟอร์มเหล่านี้มากขึ้น

4.4 ตัวอย่างกรณีศึกษาแรงงานนอกระบบที่อยู่ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาจากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบที่ทำงานเคยเป็นแรงงานรับจ้างอยู่ในบริษัทแพลตฟอร์มแต่ปัจจุบันได้ออกจากตลาดแพลตฟอร์มนี้และกลับไปทำแรงงานนอกระบบปกติด้วยการไปขับวินมอเตอร์ไซด์

ผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มต้นจากการทำงานเป็นพนักงานขนส่งในหน่วยงานแห่งหนึ่งที่เป็นสัญญารายปี จากนั้นเมื่อยุคออนไลน์และอินเทอร์เน็ตเข้ามา ทำให้การซื้อของออนไลน์ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ระบบการขนส่งสินค้าออนไลน์ได้รับความนิยมขึ้นมาก ผู้ให้สัมภาษณ์จึงได้รับการแนะนำคนรู้จักว่าการทำงานขนส่งในบริษัทเหล่านี้ทำให้ได้รับรายได้ที่มาก ในปี พ.ศ. 2561 ผู้ให้สัมภาษณ์จึงได้ย้ายมาทำงานเป็นพนักงานขนส่งให้กับบริษัท Lazada เป็นซึ่งมีสัญญาการเป็นพนักงานเป็นรายปี แต่ในสัญญาของงานนี้จะให้เงินพนักงานขนส่งเป็นรายวัน โดยจะได้รับค่าจ้างตามจำนวนกล่องสินค้าที่สามารถส่งได้ กล่องละ 10 บาท ซึ่งไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นเพิ่มเติม และมีประกันอุบัติเหตุเป็นสวัสดิการเพียงอย่างเดียวซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ต้องจ่ายเงินเองปีละประมาณ 6,000

บาท โดยในช่วงแรก ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าการทำงานในบริษัทนี้ให้จำนวนกล่องสินค้าที่ส่งเป็นจำนวนมาก ทำให้ได้รับรายได้เฉลี่ย 700-900 บาทต่อวัน อย่างไรก็ตาม เมื่อระยะเวลาผ่านไป บริษัทได้รับจำนวนพนักงานขนส่งที่มากขึ้นประกอบกับบริษัทขนส่งที่มีจำนวนมากขึ้นหรืออาจเป็นเพราะจำนวนลูกค้าลดลง ส่งผลให้ได้รับรายได้ลดลงไปมาก ไปจนถึงในบางวัน จำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อคนมีจำนวนน้อย ทางบริษัทจึงสั่งให้พนักงานหยุดอัตโนมัติโดยไม่ได้รับรายได้ใดๆในวันนั้นเลย ด้วยสาเหตุเหล่านี้ประกอบกับการได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีการรับงานเสริมด้วยการเข้ามาทำงานในบริษัทแพลตฟอร์ม GrabCar ในช่วงต้นปีพ.ศ. 2562 โดยรายละเอียดของการทำงาน GrabCar ได้กล่าวในส่วนก่อนหน้านี้แล้ว

อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่า การสมัครงาน GrabCar ทำให้ตนเองได้รับงานจำนวนมากในช่วงแรกๆ แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไป ทางแพลตฟอร์มได้ลดจำนวนงานให้ตนเองน้อยลง ประกอบกับผู้ให้สัมภาษณ์ขับรถ GrabCar เป็นงานเสริมในช่วงเวลาบ่ายแก่ถึงค่ำซึ่งเป็นเวลาที่รถติดมาก ยิ่งทำให้ตนเองได้รับงานน้อยลงและเสียค่าเชื้อเพลิงต่อการขับรถโดยสารหนึ่งงานค่อนข้างสูง อุปสรรคเหล่านี้ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตัดสินใจเลิกขับและออกมาจากแพลตฟอร์ม GrabCar และสุดท้ายเลือกที่จะไปทำงานในตลาดแรงงานนอกระบบแบบปกติ ได้แก่ การขับวินมอเตอร์ไซค์ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า เมื่อเข้ามาทำงานในตลาดแรงงานแพลตฟอร์ม แม้ว่าค่าจ้างที่ได้รับจะสูงในตอนแรกหรือค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มกับต้นทุนที่เสียไปทำให้ตนเองเลือกที่จะออกจากบริษัทแพลตฟอร์ม ในเรื่องของสวัสดิการอื่นๆที่ทางบริษัทแพลตฟอร์มไม่ได้มีให้ แต่ตนเองไม่ได้รู้สึกแตกต่างไปจากตลาดแรงงานปกติมากนัก เพราะ ตลาดแรงงานนอกระบบที่ตนเองเคยทำ ไปจนถึงวินมอเตอร์ไซค์ที่กำลังรับจ้างอยู่นั้นก็ไม่ได้มีสวัสดิการใดๆให้นอกจากค่าจ้างที่ได้รับเมื่อตนเองทำงานเท่านั้น

ข้อสรุปในบทนี้กล่าวได้ว่า เศรษฐกิจแพลตฟอร์มส่งผลต่อกลุ่มแรงงานทั้งในด้านบวกและด้านลบในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ผลกระทบทางบวกที่เกิดจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อกลุ่มแรงงานโดยสามารถลดการกีดกันและเลือกปฏิบัติ ได้แก่ กลุ่มแรงงานข้ามชาติหรือแรงงานอพยพที่ไม่ได้รับสัญชาติตามกฎหมาย แรงงานที่ไม่มีคุณวุฒิทางการศึกษา แรงงานที่ถูกเลิกจ้างตลาดแรงงานแบบดั้งเดิม เช่น คนพิการ และคนที่ไม่สามารถเข้าถึงตลาดแรงงาน ไปจนถึงกลุ่มแรงงานที่เป็นอดีตผู้ต้องขัง คนที่ต้องทำงานดูแลเด็ก ผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยไปจนถึงผู้หญิงที่เป็นแม่บ้านได้มีโอกาสเข้าร่วมในตลาดแรงงานมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถเพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มแรงงานฝีมือที่มีการศึกษาสูงและทำงานในระบบ (ตัวอย่างเช่น นักออกแบบ ศิลปิน นักวิเคราะห์ข้อมูล และนักบัญชี) ได้มีโอกาสได้ทำงานเพิ่มผ่านแพลตฟอร์มมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับกลุ่มแรงงานบางกลุ่ม เช่น แรงงานในเศรษฐกิจแบบดั้งเดิม ถูกแทนที่โดยแพลตฟอร์มมากขึ้น

อย่างไรก็ตามเนื่องจากธุรกิจแพลตฟอร์มจะต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ดังนั้นแรงงานจึงจำเป็นต้องเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์ และสามารถใช้อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น กลุ่มแรงงานที่ขาดคุณสมบัติเหล่านี้ อันได้แก่ แรงงานนอกระบบที่มีวุฒิการศึกษาหรือการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำและแรงงานกลุ่มผู้สูงอายุ จึงจำเป็นต้องปรับตัวหรือได้รับการดูแลที่มากขึ้น นอกจากนี้แรงงานที่มีแนวโน้มได้ประโยชน์จากธุรกิจนี้มากที่สุดจึงมักจะเป็นแรงงานที่มีทักษะที่เป็นที่ต้องการและโดดเด่น มีความสามารถในการแข่งขันในตลาดขนาดใหญ่ ได้รับความเสี่ยงเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงานได้ และมีความเสมอต้นเสมอปลาย

นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ลักษณะของแรงงานแพลตฟอร์มนั้น มักได้รับการจ้างที่ไม่ประจำและไม่มีข้อผูกมัดการต่อสัญญาจ้างหลังจากเสร็จสิ้นการจ้างงานอันสั้นๆแล้ว อีกทั้งแรงงานแพลตฟอร์มยังต้องเผชิญสถานการณ์ที่มีการแข่งขันระหว่างแรงงานด้วยกันเองที่สูง มีการตัดราคาค่าจ้างเป็นผลให้ได้รับค่าจ้างลดลง และงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าค่าแรงของแรงงานดิจิทัลออนไลน์นั้นต่ำมาก ในขณะที่ไม่ได้รับสวัสดิการใดๆจากการทำงานผ่านแพลตฟอร์มเลย ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของแรงงานแพลตฟอร์มในประเทศไทย พบว่าแรงงานในแพลตฟอร์มประเภทต่างๆ เช่น Lalamove Grab มักจะเป็นแรงงานนอกระบบที่ไม่ได้รับสวัสดิการต่างๆเท่ากับแรงงานในระบบ ทั้งในด้านสุขภาพหรือหลักประกันทางการเงิน อีกทั้งค่าจ้างที่ได้รับก็ขึ้นอยู่กับจำนวนงานที่แรงงานสามารถทำได้ เนื่องจากไม่มีการกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ อย่างไรก็ตาม ผลกระทบของตลาดแพลตฟอร์มต่อแรงงานในเรื่องของการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ อาจไม่ได้ส่งผลถึงความแตกต่างต่อแรงงานอย่างมีนัยสำคัญมากนัก เนื่องจากแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงานนอกระบบโดยปกตินั้นก็ยังไม่ได้รับการดูแลหรือการกำกับอย่างเหมาะสมเท่าที่ควร

บทที่ 5

ผลกระทบของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อสภาพการทำงาน

5.1 ช่องทางของผลกระทบต่อการทำงานจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

เนื้อหาในส่วนนี้จะเป็นการสำรวจเอกสารทางวิชาการเพื่ออธิบายช่องทางที่การขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะกระทบกับสภาพการทำงานของแรงงาน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่างๆที่เคยมีบทบาทสำคัญกับการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์กับนายจ้าง การเข้าถึงการคุ้มครองทางกฎหมาย และนโยบายสวัสดิการ

5.1.1 ผลกระทบจากการเปลี่ยนโครงสร้างการจ้างงาน

การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว เช่น การขยายตัวของการใช้อินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟน ได้ช่วยจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยที่ต้นทุนในการติดต่อสื่อสารเพื่อจับคู่แลกเปลี่ยนต่ำลง การลดลงของต้นทุนทางธุรกรรมนี้ยังได้สร้างความเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างลักษณะความสัมพันธ์และการทำงาน โดยการจับคู่ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายแรงงาน (บริการ) บนแพลตฟอร์มมักจะใช้ระบบประมวลผล (Algorithm) ช่วยจับคู่ความต้องการที่เหมาะสมกัน (Pesole, Brancati, Fernández, Biagi, and Vázquez, 2018) ทั้งหมดนี้ทำให้ข้อจำกัดเชิงพื้นที่ไม่ได้เป็นอุปสรรคทั้งสำหรับนายจ้างที่ต้องการแรงงานและแรงงานที่ต้องการทำงานอีกต่อไป

การก้าวข้ามข้อจำกัดเชิงพื้นที่ของเทคโนโลยีแพลตฟอร์มนำนายจ้างและแรงงานจากทั่วโลกมาบรรจบกัน เกิดเป็นลักษณะความสัมพันธ์ทางการจ้างงานที่มักจะมีสัญญาการทำงานเป็นรายชิ้นและทำโดยปัจเจกบุคคล โดยที่ทั้งนายจ้างและลูกจ้างไม่จำเป็นต้องรู้จักหรือพบหน้ากัน อุปสงค์ในการจ้างงานจะถูกประมวลจากแรงงานที่ต้องแข่งขันเพื่อจะได้รับการจ้างงานในชิ้นนั้นๆ (Forde และคณะ, 2017)

จากเงื่อนไขทางต้นทุนทางธุรกรรมในสัญญาจ้างงานลดลงและการเกิดขึ้นของกลุ่มแรงงานอิสระ ทำให้ภาคธุรกิจมีแนวโน้มในการปรับโครงสร้างธุรกิจใหม่ (New Business Model) โดยที่จะแบ่งงานเป็นส่วนย่อย ๆ และใช้แรงงานอิสระชั่วคราวแบบไม่เป็นทางการแทนการใช้แรงงานประจำแบบเดิม (Garben, 2017) การจ้างงานอิสระผ่านแพลตฟอร์มเช่นนี้ถูกใช้เพื่อลดต้นทุนให้กับธุรกิจหลายทาง เช่น เพื่อลดค่าจ้าง หรือเพื่อหลีกเลี่ยงเงื่อนไขต่างๆที่มาพร้อมกับการทำสัญญาจ้างพนักงานประจำ เช่น เงื่อนไขสวัสดิการต่างๆ ทั้งประกันสุขภาพ วันลาหยุด เงินสมทบประกันสังคม ค่าศึกษาอบรมพนักงาน ซึ่งเป็นรายจ่ายหรือต้นทุนทางธุรกิจที่นอกเหนือค่าจ้างหรือค่าแรง นอกจากนี้ การทำสัญญาจ้างรายชิ้นยังถูกใช้เป็นแรงกระตุ้นให้แรงงานหรือผู้ถูกว่าจ้างทำงานผลิตผลงานให้มากที่สุด เนื่องจากรายได้ของพวกเขาต้องแปรผันตามจำนวนชิ้นงาน

การจ้างงานอิสระผ่านแพลตฟอร์มยังคงกลายเป็นหนทางในการลดต้นทุนในการแสวงหาข้อมูลเพื่อประเมินผลงานและความคุ้มค่าในการจ้างงาน การประเมินผ่านแพลตฟอร์มสามารถทำได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับการทำสัญญาจ้างพนักงานประจำ เนื่องจากระบบพนักงานประจำจะต้องมีการลงทุนในฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างระบบประเมินผลงานพนักงาน (ตาม KPIs ขององค์กร) ในขณะที่ผลงานของแรงงานอิสระชัดเจนตามการจ้างงาน

การทำสัญญาจ้างงานชั่วคราว ทำให้การรับคนเข้าทำงานหรือยกเลิกการจ้างงานนั้นมีต้นทุนที่ต่ำและสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาในการเลิกจ้าง (วันทะนะสมบัติ และ ชีระโกวิทขจร, 2561) เมื่อเทียบกับการจ้างพนักงานประจำที่ต้องมีกระบวนการตรวจวัดคุณภาพ (การสอบ การสัมภาษณ์) ก่อนเข้าทำงาน หรือการยกเลิกจ้างงาน จำต้องมีค่าชดเชยการให้ออกจากงาน ในขณะที่สำหรับการจ้างงานชั่วคราวเมื่อไม่ต้องการจ้างงานต่อก็สามารถยกเลิกการจ้างงานได้เลย

ทั้งนี้แรงงานอิสระมักจะหารายได้แปรผันไปตามการจ้างทำชิ้นงานของผู้จ้างชั่วคราว ทำให้ในมุมมองของแรงงานเอง พวกเขามักจะเผชิญความคลุมเครือในสถานะระหว่างการเป็นลูกจ้างของผู้จ้างงานหรือการเป็นนายจ้างตัวเองที่ทำงานผลิตสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า (ผู้จ้าง) ความคลุมเครือของความสัมพันธ์ในการทำงานนั้นหมายถึงการที่แรงงานอิสระไม่มีหลักประกันทางสังคม และการอยู่ในสภาวะความไม่แน่นอนหรือความเสี่ยงหลายประการ (Forde, และคณะ, 2017) เช่น ความเสี่ยงทั้งเรื่องรายได้ที่ต่ำและไม่มั่นคงเนื่องจากรายได้ขึ้นกับจำนวนงานที่ได้รับซึ่งผันผวนตามการแข่งขันกันลดค่าจ้างของเหล่าแรงงานอิสระ ความเสี่ยงทางกายภาพจากความกดดันในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตใจ หรือทางด้านร่างกาย ความเสี่ยงทางอาชีพที่ไม่มีสถานะที่มั่นคงสามารถถูกเลิกจ้างงานได้ทันทีโดยไม่ได้รับเงินชดเชยตามสมควร ความเสี่ยงจากการที่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ต่ำและไม่ได้รับการพัฒนาฝีมือแรงงาน การที่แรงงานอิสระต้องแบกรับความเสี่ยงเหล่านี้ไว้เอง ทำให้สภาพการทำงานของแรงงานอิสระเหล่านี้มีความกดดันสูงและอาจต้องทำงานในระยะเวลาที่ต่อเนื่องยาวนาน

ยิ่งไปกว่านั้น ลักษณะงานที่บริษัทปล่อยถ่ายเข้าสู่ระบบการจ้างงานแบบรายชิ้นโดยที่ผู้รับงานไม่มีโอกาสได้เห็นภาพรวมของงาน มักเป็นกลุ่มงานที่ไม่ได้ใช้ทักษะสูง โดยเฉพาะงานที่ขึ้นกับตำแหน่งพื้นที่ที่ตั้ง เช่น บริการรับจ้างขนส่ง บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย ซึ่งทั้งหมดเป็นงานประเภทใช้ทักษะต่ำ (Pesole, Brancati, Fernández, Biagi, and Vázquez, 2018) ผู้ที่ทำงานในกลุ่มงานดังกล่าวจึงไม่มีโอกาสแสวงหาความก้าวหน้าทางการงาน และอาจไม่ได้อยู่ในสภาวะที่จะกระตุ้นตนเองให้พัฒนาไปสู่การเป็นแรงงานทักษะสูง

5.1.2 การสร้างโอกาสจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

แม้โครงสร้างการจ้างงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะมาพร้อมกับความพยายามลดต้นทุนของธุรกิจ และตัวแรงงานจะต้องเผชิญความเสี่ยงและความผันผวนมากขึ้น แต่การขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มก็อาจจะช่วยเปิดโอกาสให้กับคนหลายกลุ่มได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นได้

จากการศึกษาของ คณะกรรมการการว่าจ้างและสังคมเป็นคณะกรรมการของรัฐสภายุโรป (Forde และคณะ, 2017) พบว่าระดับของแรงงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มส่วนมากเป็นแรงงานการศึกษาสูง โดยครึ่งหนึ่งเป็นผู้จบระดับปริญญาตรีอีก ร้อยละ 25 เป็นผู้กำลังศึกษาระดับปริญญา และส่วนมากเป็นกลุ่มผู้มีอายุน้อยมากกว่า ร้อยละ 60 ของแรงงานมีอายุต่ำกว่า 40 ปี ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่าโอกาสจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มอาจเอนเอียงไปทางผู้ที่มีการศึกษาและยังอายุน้อย

นอกจากนี้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เพิ่มโอกาสทางอาชีพให้กับแรงงาน เนื่องจากเงื่อนไขคุณสมบัติและอุปสรรคในการเข้าสู่การทำงานนั้นน้อยกว่าการเข้าทำงานอาชีพเดียวกันในระบบปกติ ในการเข้าสู่การทำงานแพลตฟอร์มอาจมีเพียงการตรวจคุณสมบัติเพียงเล็กน้อย ดังนั้นจึงเป็นการเปิดโอกาสให้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าสู่การทำงานเนื่องจากถูกระบบปิดกั้นด้วยสาเหตุทาง ภูมิศาสตร์ ชาติพันธุ์ เพศ ศาสนา ความพิการทางร่างกาย หรือกีดกันในประเทศที่คุ้มครองแรงงานบางกลุ่ม โดยทางแพลตฟอร์มจะสามารถลดอุปสรรคเหล่านี้ (Graham, Isis Hjorth, and Lehdonvirta, 2017) จากการเปิดโอกาสให้แรงงานสามารถเข้าสู่ตลาดข้ามผ่านเชิงพื้นที่ทางกายภาพ ให้แรงงานสามารถทำงานจากพื้นที่ทางสังคมที่มีการแบ่งแยกน้อยกว่า นอกจากนี้ทางแพลตฟอร์มยังให้โอกาสแรงงานผ่านการที่แพลตฟอร์มอำพรางตัวตนเพื่อป้องกันอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดจากการแบ่งแยกทางสังคม

การอำพรางลักษณะของผู้ให้บริการผ่านเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ยังอาจช่วยลดปัญหาความแตกต่างทางรายได้ระหว่างเพศ (Gender Gap) การศึกษาของ Cook, Diamond, Hall, List, และ Oyer (2018) พบว่าแรงงานเพศหญิงบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มสามารถหลีกเลี่ยงช่องว่างทางรายได้ระหว่างเพศในการทำงาน ได้รับความทัดเทียมมากขึ้นในด้านผลตอบแทนต่อความสามารถในการทำงานหนัก ความพึงพอใจในการเลือกช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน และการเลือกปฏิบัติจากลูกค้า

การศึกษาในประเทศมาเลเซียและแอฟริกาใต้ (ประเทศรายได้ระดับกลาง) (Graham, Isis Hjorth, and Lehdonvirta, 2017) พบว่างานบนแพลตฟอร์มช่วยเปิดโอกาสให้กลุ่มคนต่างชาติที่เข้ามาพักอาศัยชั่วคราว (นักศึกษา) หรือถาวร (แรงงานต่างด้าว) ที่ไม่สามารถเข้าสู่ตลาดในพื้นที่ท้องถิ่นได้เนื่องจากปัญหาวีซ่าหรือใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ โดยงานที่ได้จากแพลตฟอร์มกลายเป็นรายได้หลักที่มั่นคงที่สุดที่แรงงานที่อพยพมาจากประเทศระดับรายได้ต่ำสามารถหาได้ในพื้นที่

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังเปิดโอกาสให้กับแรงงานที่ไม่มีวุฒิทางการศึกษาสามารถทำงานที่มีรายได้เพียงพอได้ (Graham, Isis Hjorth, and Lehdonvirta, 2017) ตัวอย่างเช่น กรณีผู้หญิงชาวฟิลิปปินส์ที่ตั้งครรภ์ระหว่างศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในท้องถิ่น ทำให้ต้องออกจากโรงเรียนกลางคัน และพบว่าไม่สามารถสมัครงานในท้องถิ่นได้เนื่องจากไม่มีวุฒิทางการศึกษา สามารถได้เข้าทำงานทางแพลตฟอร์มและเขียนประสบการณ์ทางอาชีพจากการทำงานในแพลตฟอร์มลงทรานสคริปต์สำหรับการสมัครงานในอนาคตได้

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังให้โอกาสให้กับผู้ที่ไม่สามารถทำงานประจำได้เนื่องจากมีภาระทางบ้าน (Berg, 2016) เช่นการต้องเลี้ยงดูครอบครัวที่ป่วย เนื่องจากงานทางแพลตฟอร์มเป็นงานที่ยืดหยุ่นทำให้สามารถแบ่งเวลา มาดูแลจัดการเรื่องทางบ้านได้ หรือผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพที่ไม่สามารถออกจากบ้านก็สามารถทำงานได้จากที่พัก

จากโอกาสทางอาชีพที่เกิดขึ้นตามการขยายตัวของแพลตฟอร์ม ทำให้ผู้ที่ต้องการทำงานสามารถเข้าสู่ตลาดโดยไม่มีข้อจำกัด และสามารถนำสิ่งของที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างไม่เต็มที่มาหารายได้เพิ่ม การแสวงหารายได้ผ่านแพลตฟอร์มยังเป็นการสร้างทางเลือกให้ผู้ที่มียานประจำสามารถหารายได้เสริมหรืออาชีพเสริมได้อีกด้วย ในช่วงเวลาว่างหลังเลิกงานหรือวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือสามารถทำควบคู่ไปกับงานประจำได้หากอาชีพหรืองานทางแพลตฟอร์มสอดคล้องกับอาชีพหลัก

5.1.3 ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการจ้างงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้สร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ(ในการจ้างงาน) ที่มีผู้เกี่ยวข้องสามฝ่าย (Schmidt, 2017) ฝ่ายแรก ได้แก่ ฝ่ายของนายจ้างหรือลูกค้าที่ต้องการบริการหรือชิ้นงาน ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ตัวแรงงานหรือผู้ที่รับการจ้าง ผู้ที่พร้อมทำงานตามความต้องการของผู้จ้างทำงาน และ ฝ่ายที่สาม ได้แก่ แพลตฟอร์มออนไลน์ที่นำความต้องการจ้างงานและความต้องการทำงานมาเจอกัน ทั้งนี้บทบาทของแพลตฟอร์มนั้นมีความต่างจากบทบาทของเอเจนต์ตัวกลางในการหางานในรูปแบบดั้งเดิม เช่น บริษัทหางานออนไลน์ แพลตฟอร์มไม่ได้ทำหน้าที่ในการจับคู่ความต้องการจ้างงาน และส่งผลให้ตัวผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างมีสัญญาความรับผิดชอบต่อกันเหมือนกรณีแรงงานทั่วไปที่ไปอยู่ในระบบเป็นส่วนหนึ่งกับบริษัท (ผู้ว่าจ้าง)

สำหรับการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์ม ผู้รับจ้างทางแพลตฟอร์มมักจะรับงานชั่วคราวเป็นรายชิ้นและเป็นอิสระจากการควบคุมของผู้ว่าจ้าง ไม่มีสัญญากำหนดเงื่อนไขความสัมพันธ์ในการจ้างงานต่อกัน มีเพียงเป้าหมายหรือภารกิจที่ได้รับจ้างเป็นความสัมพันธ์เดียวเท่านั้น ทำให้สถานะของแรงงานมีความคลุมเครือและอาจตีความว่ามีสถานะของการจ้างตัวเอง (Self-Employed) ผู้รับการว่าจ้างจึงมักจะจำต้องอยู่นอกเหนือสถานะของการเป็นแรงงานที่จะได้รับประโยชน์ตามข้อกำหนดคุ้มครองรายได้และสวัสดิการแรงงาน

แต่กระนั้น ในทางปฏิบัติผู้รับการว่าจ้างผ่านแพลตฟอร์มก็กลับไม่ได้มีอิสระในการทำงานโดยสมบูรณ์ ในความสัมพันธ์สามฝ่าย ผู้รับการว่าจ้างมีความสัมพันธ์และความรับผิดชอบตามกติกาที่ทางแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนด (Juntunen, 2017) โดยทางแพลตฟอร์มมีสถานะเป็นผู้ควบคุมผู้ว่าจ้างให้เป็นไปตามเงื่อนไขและเป้าหมายตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ (Garben, 2017) ความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มและผู้รับการว่าจ้างจึงมีลักษณะที่คงเส้นคงวา (Permanent) มีความรับผิดชอบต่อกัน (ผู้รับว่าจ้างรับผิดชอบตามกติกาและบทลงโทษที่แพลตฟอร์มออกแบบ)มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับว่าจ้าง กล่าวคือสภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยถูกควบคุมด้วยความสัมพันธ์กับนายจ้างไปสู่การควบคุมจากแพลตฟอร์มแทน

ในความสัมพันธ์สามฝ่าย ตัวแพลตฟอร์มในยังมีอำนาจในการสอดส่องและกำกับดูแลพฤติกรรมกรรมกรสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างงานจากการที่เป็นตัวกลางในการประมวลข้อมูลที่ส่งผ่านกันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างงาน นอกจากนี้ยังสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีระบบประมวลผลอันสลับซับซ้อน (Schmidt, 2017) ที่กำหนดผลการแสดง ทิศทาง การจับคู่ หรือบทลงโทษ ของผู้ใช้งานจากทั้งสองฝั่งโดยที่ทั้งผู้ว่าจ้างและผู้รับการว่าจ้างไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลกติกาของแพลตฟอร์มได้ทั้งหมด

ระบบเรตติ้งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ระบบแพลตฟอร์มใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการกำหนดทิศทาง สร้างแรงจูงใจ บทลงโทษ และกำกับระเบียบวินัยของแรงงานที่อยู่บนแพลตฟอร์ม ระบบเรตติ้งถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้เพื่อดึงดูดให้มีคนเข้ามาใช้บริการแพลตฟอร์มมากขึ้น(เนื่องจากสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ตามต้องการ) และทำให้แรงงานในบทบาทผู้ให้บริการต้องตัดสินใจทำงานในลักษณะตอบสนองเพื่อให้ได้เรตติ้งสูงสุดจากผู้ให้บริการ และต้องประพฤติกรรมให้ตอบสนองต่อระบบอัลกอริทึมของแพลตฟอร์มให้พึงประสงค์ที่สุด

เนื่องจากระบบเรตติ้งและระบบการเก็บและประมวลผลข้อมูลจำนวนมากของผู้ใช้งานทั้งสองฝ่าย จะมีการสร้างเป็นข้อมูลคุณลักษณะ (Profile) และเก็บประวัติของผู้ใช้งาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะติดตัวกับผู้ใช้ตลอดไป รวมถึงเมื่อผู้ใช้บริการเลิกให้บริการในแพลตฟอร์มเดิมและเปลี่ยนไปทำงานใหม่ ข้อมูลประวัติพฤติกรรมเหล่านี้ก็ยังสามารถถูกส่งไปยังแพลตฟอร์มหรือบริษัทใหม่ที่เจ้าตัวไปสมัครด้วย โดยอาจบันทึกกระทั่งพฤติกรรมเล็กน้อยของผู้ให้บริการด้วย เช่น ประวัติการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นระบบเรตติ้งและระบบการเก็บข้อมูลจึงสร้างความกดดันให้กับแรงงานผู้ให้บริการในการควบคุมและตอบสนองการทำงานตามกติกาที่ทางแพลตฟอร์มได้วางเอาไว้ อย่างไรก็ตามการประเมินเรตติ้งยังมีความเป็นเชิงบุคคลสูง (Schmidt, 2017) เนื่องจากมาตรฐานความพึงพอใจขึ้นกับรสนิยมความชอบส่วนตัวที่ผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่ยากที่จะรู้ได้ ระบบเรตติ้งจึงมีคำถามเกี่ยวเนื่องเรื่องความเป็นธรรมของผู้ถูกประเมิน ซึ่งก็ยังเป็นประเด็นที่มักจะถูกมองข้าม

กล่าวโดยสรุปแรงงานอิสระที่เข้ามาทำงานในแพลตฟอร์มจำเป็นต้องทำตามเงื่อนไขกติกาที่ทางแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนด โดยแพลตฟอร์มได้กำหนดกติกาเพื่อควบคุมระเบียบวินัยในการทำงานของแรงงานอิสระให้ตรงตามความต้องการของตลาด เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการแพลตฟอร์มมากที่สุด ระบบควบคุมวินัยอย่างระบบเรตติ้งแก้ปัญหาความไม่สมมาตรทางข้อมูล (Asymmetric Information) ของลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลถึงความไม่เป็นธรรมต่อแรงงานที่อยู่ในแพลตฟอร์ม โดยที่แรงงานไม่สามารถต่อรองกับทางแพลตฟอร์มได้ แรงงานมีทางเลือกในการทำงานเพียงแค่ว่าจะทำตามกติกาที่กำหนดหรือออกจากการทำงานแพลตฟอร์มเท่านั้น

5.1.4 ผลกระทบต่อความเสี่ยงและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ถึงแม้ว่ารูปแบบการทำงานในระบบแพลตฟอร์มจะมีความยืดหยุ่น โดยเฉพาะในแง่ของเวลาการทำงาน และการเข้าถึงงานโดยเฉพาะงานออนไลน์ที่ดำเนินการจากบ้านได้ แต่การทำงานในแพลตฟอร์มยังมีข้อเสีย คือ

ค่าจ้างที่มักจะต่ำ ความไม่แน่นอนในจำนวนงาน และความไม่มั่นคงในการจ้างงาน ข้อเสนอเหล่านี้อาจไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์มส่วนใหญ่ที่มีรายได้จากงานประจำ แต่จะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ที่พึ่งพิงรายได้หลักจากงานในระบบแพลตฟอร์ม ผู้ทำงานกลุ่มนี้มีรายได้ต่ำกว่าและมีโอกาสในการเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคมน้อยกว่าผู้ทำงานกลุ่มอื่น (Forde, และคณะ, 2017)

ข้อเสนอที่ส่งผลต่อรายได้และความมั่นคงในการทำงานดังกล่าวส่งผลให้ผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์ม ต้องแสวงหารายได้ให้มากที่สุดภายใต้ข้อตกลงหรือเงื่อนไขจากระบบแพลตฟอร์มที่ยึดโยงกับระบบสร้างแรงจูงใจและระบบตรวจสอบการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ระบบชื่อเสียงที่สร้างจากการให้คะแนนเชิงบวกหรือการไม่เลือกรับงานส่งผลให้ผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์ม ต้องเผชิญกับแรงกดดันในการน้อมรับการต่อรองจากผู้ให้บริการและทำงานให้มากที่สุดเพื่อรับและรักษาระดับชื่อเสียงในแง่บวกเอาไว้ (Risak, 2017)

นอกจากนั้นแล้วระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างไปจากระบบเศรษฐกิจทั่วไป บริษัทแพลตฟอร์มถูกมองว่าเป็นนายหน้าที่เชื่อมต่อผู้บริการรายย่อยกับผู้บริโภค ในขณะที่ลูกจ้างที่อยู่ในฐานะผู้บริการรายย่อยไม่เพียงต้องลงแรงและเวลาในการทำงาน แต่ยังต้องรับความเสี่ยงในการใช้ปัจจัยทุนของตัวเองด้วยความเสี่ยงยังเกิดขึ้นได้เมื่อความเป็นเจ้าของในทรัพย์สินที่ใช้ในการทำงานต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เหนือการควบคุมของลูกจ้าง ตัวอย่างเช่น คนขับ Uber ที่ได้รับการสนับสนุนให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถยนต์เป็นของตนเอง หากคนขับถูกปลดประจำการโดยบริษัท Uber หรือ Uber เปลี่ยนอัตราส่วนแบ่งแก่คนขับให้น้อยลง หรือรับคนขับรายใหม่เข้ามาจนล้นเกิน คนขับก็อาจต้องรายได้ลดลงและประสบปัญหาภาระหนี้สิน (Jelani, 2016)

พันธนาการจากระบบได้ส่งผลกระทบต่อสภาพในการทำงานของผู้ใช้แพลตฟอร์ม อาทิ สุขภาวะในการทำงาน อำนาจการต่อรองกับระบบแพลตฟอร์มและการต่อรองกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม บ่อยครั้งที่รูปแบบการทำงานบนระบบของแพลตฟอร์มทำให้เกิดความขัดแย้งไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งกับผู้ให้บริการ ความขัดแย้งกับบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์ม และลุกลามไปยังความขัดแย้งกับรัฐในการปรับปรุงข้อกฎหมาย (วันทนะสมบัติ และ ธีระโกวิทขจร, 2561)

5.1.5 ผลกระทบต่อศักยภาพการรวมกลุ่ม และการเรียกร้องนโยบายจากรัฐ

การจ้างงานโดยทั่วไปในระบบ จะมีการรวมตัวกันของกลุ่มลูกจ้างเพื่อจุดมุ่งหมายในการต่อรองรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ค่าตอบแทนจากการทำงาน ผลประโยชน์ที่ตกแก่ลูกจ้าง เงื่อนไขหรือสภาพการทำงาน ความสามารถในการรวมกลุ่มเพื่อต่อรองกับนายจ้างเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียกร้องค่าจ้างและสวัสดิการข้างต้น การรวมกลุ่มของแรงงานยังรวมถึงการต่อรองผลประโยชน์จากรัฐ เพื่อกำหนดนโยบายและมาตรการทางกฎหมายในเรื่องของการจ้างงาน การรวมกลุ่มของแรงงานเกิดขึ้นได้ทั้งในทางนิตินัยและพฤตินัย อาจเป็นการรวมกลุ่มภายใต้ต้นนายจ้างเดียวกัน ประเภทกิจการเดียวกัน รูปแบบการทำงานเดียวกัน หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน

แม้ว่าการรวมกลุ่มของลูกจ้างในระบบการทำงานแพลตฟอร์มจะสามารถมีบทบาทสำคัญในคุณภาพชีวิตและการทำงานของลูกจ้าง แต่ด้วยรูปแบบและลักษณะของการทำงานของลูกจ้างในระบบแพลตฟอร์มมักจะทำให้การรวมกลุ่มเป็นไปได้ยากเนื่องจากมีข้อจำกัดดังต่อไปนี้

ประการแรก ความคลุมเครือในสถานะของผู้เล่นในระบบแพลตฟอร์ม กล่าวคือ ผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์มมีสถานะไม่แน่ชัดว่าเป็นผู้ให้บริการในฐานะลูกจ้างหรือผู้มีอาชีพอิสระ ในขณะที่ผู้ประกอบการเจ้าของแพลตฟอร์มไม่ได้มีสถานะของนายจ้าง ซึ่งหมายความว่าผู้ที่ทำงานในแพลตฟอร์มไม่ใช่ลูกจ้างของบริษัทแพลตฟอร์ม (Juntunen, 2017) ทำให้ผู้ที่ทำงานในแพลตฟอร์มแต่ละคนยึดโยงกันได้ยาก ปราศจากอำนาจเชิงนิตินัยในการรวมกลุ่มกันต่อรองกับบริษัทแพลตฟอร์มในฐานะลูกจ้าง-นายจ้าง เนื่องจากไม่มีนายจ้างอย่างเป็นทางการให้ต่อรองด้วย อีกทั้งการที่สถานะของบริษัทแพลตฟอร์มเป็นเพียงนายจ้างเชิงพฤตินัย ทำให้บริษัทแพลตฟอร์มปราศจากภาระความรับผิดชอบทางนิตินัยต่อผู้ใช้แพลตฟอร์มในฐานะนายจ้าง

ประการที่สอง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงานในแพลตฟอร์มเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์มไม่มีสถานที่ตั้งที่แน่นอนในการทำงาน ผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์มเดียวกันจึงไม่มีพื้นที่กายภาพในการทำงานร่วมกันให้ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานที่เจอร่วมกัน

ประการสุดท้าย ความไม่แน่ชัดในจุดมุ่งหมายที่มีร่วมกัน อาจทำให้กลุ่มผู้ทำงานในระบบแพลตฟอร์มที่ไม่มีนายจ้างอย่างเป็นทางการให้ต่อรอง ไม่สามารถหาข้อสรุปหรือควบคุมการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมกันได้ (Juntunen, 2017)

5.2 สภาพการทำงานของผู้ทำงานในแพลตฟอร์มในประเทศไทย

ส่วนต่อจากนี้จะเป็นการศึกษาผู้ใช้แรงงานหรือผู้ทำงานหารายได้ผ่านระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม โดยผู้วิจัยได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์ 3 กรณีของผู้ที่ทำงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ได้แก่ Lalamove (Line Man) Grab และ AirBNB ตามลำดับ เนื้อหาในบทนี้จะเจาะลึกในประเด็นเช่น กติกาที่แพลตฟอร์มใช้ควบคุมแรงงาน สภาพการทำงานของผู้ที่ทำงานในแพลตฟอร์ม ความเสี่ยงและความขัดแย้งที่ผู้ทำงานต้องพบเจอ และการรวมกลุ่มเพื่อต่อรองสวัสดิการของแรงงาน

5.2.1 ผู้ทำงานขับเคลื่อนส่งทางแพลตฟอร์ม Lalamove

เมื่อบริการส่งของได้ถูกพัฒนาขึ้นไปพร้อมกับแพลตฟอร์มดิจิทัล เราสามารถสั่งของที่จำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตผ่านอินเทอร์เน็ตให้มาส่งถึงที่พักโดยที่เราไม่จำเป็นต้องออกไปไหน ความต้องการที่สูงขึ้นบวกกับการพัฒนาของอินเทอร์เน็ตทำให้ธุรกิจส่งของผ่านแพลตฟอร์มเติบโตและกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเรา ส่งผลให้

อุตสาหกรรมขนส่งของทางแพลตฟอร์มเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และแรงงานจำนวนมากก็ได้เข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมนี้

บริษัท Lalamove เป็นบริษัทจากฮ่องกงก่อตั้งเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 และเปิดให้บริการในไทย พ.ศ. 2558 โดยเดิมเป็นบริษัทส่งของด้วยรถตู้ชื่อเดิมว่า EasyVan และมีการพัฒนามาเป็นบริการส่งของให้กับลูกค้าผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ถึงที่ โดยเน้นเรื่องของการขนส่งที่รวดเร็วและรับประกันการขนส่งสินค้า ในปัจจุบันแพลตฟอร์ม Lalamove ได้เปิดให้บริการมากกว่า 100 เมือง หลากหลายประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และในประเทศจีน โดยมีพนักงานขนส่งมากกว่า 2 ล้านคน และผู้ใช้ที่ลงทะเบียนกว่า 15 ล้านคน¹⁷ ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ทางบริษัท Lalamove ได้นำแอปพลิเคชันร่วมมือกับแอปพลิเคชัน Line Man ของบริษัท Line ในการให้บริการขนส่งสินค้า 24 ชั่วโมง โดยที่คนขับรถส่งของของแต่ละแพลตฟอร์มจะได้รับงานจากทั้งสองแพลตฟอร์ม¹⁸

โดยการศึกษาสวัสดิการของผู้ที่ให้บริการส่งของได้รับความร่วมมือจากผู้ที่ทำงานส่งของในแพลตฟอร์มลา ลามูฟ (Lalamove) ผู้ศึกษาได้มีโอกาสสัมภาษณ์ตัวอย่างคนขับสองกลุ่ม คือ กลุ่มของผู้ที่ขับเป็นอาชีพเสริม เนื่องจากเพิ่งเข้ามาทำงานแพลตฟอร์มได้ไม่นาน และอีกกลุ่มคือผู้ที่ขับเป็นอาชีพหลัก

5.2.1.1 การสร้างโอกาสจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์ม Lalamove ได้เปิดโอกาสทางอาชีพ ทำให้ผู้ที่ต้องการทำงานสามารถหารายได้ จากการทำงานจากแพลตฟอร์มมีลักษณะที่ยืดหยุ่น ทำให้ผู้ที่มีงานประจำหรือไม่สะดวกทำงานเต็มเวลาสามารถแบ่งเวลาไปหารายได้เสริมได้ โดยแพลตฟอร์มไม่ได้ตั้งเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าทำงานเพียงเล็กน้อยเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางการศึกษาสามารถแสวงหารายได้ที่เพียงพอได้

ในการสัมภาษณ์คนขับทั้งสองกลุ่มพบว่าทั้งหมดเริ่มต้นเข้ามาทำงานผ่านการแนะนำจากคนรู้จักที่ขับลา ลามูฟมาก่อน โดยมีแรงจูงใจจากการที่มีรายได้ที่ดีถึงประมาณวันละ 1,000 บาท (ยังไม่หักค่าใช้จ่าย) และการมีอิสระในการทำงาน โดยกลุ่มผู้ที่ขับเป็นอาชีพเสริมนั้นเดิมทำงานขับวินมอเตอร์ไซค์อยู่แล้ว(ขับอยู่ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต) จึงมองว่าสามารถทำอาชีพขับส่งของเป็นช่องทางหารายได้เพิ่มเติม ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ที่ได้จากการทำงานแพลตฟอร์มได้สูงกว่ารายได้จากการทำงานหลักจึงให้ความสำคัญกับงานขนส่งในทางแพลตฟอร์มมากกว่า ถ้าหากมีงานเข้ามาในแพลตฟอร์มจะเลือกทำงานในแพลตฟอร์มก่อน ถ้าหากช่วงไหนไม่มีงานจากแพลตฟอร์มจะเตรียมความพร้อมอยู่ที่วินเพื่อทำอาชีพวินขนส่งคนตามปกติ

¹⁷ <https://www.lalamove.com/thailand/bangkok/th/about-us>

¹⁸ <https://www.lalamove.com/thailand/bangkok/th/blog/lalamove-partners-with-line-th>

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าในส่วนใหญ่งานทางแพลตฟอร์มจะทำรายได้ได้มากกว่างานหลักที่ทำ แต่ทางคนขับก็ยังคงมองว่างานขับส่งของเป็นเพียงอาชีพเสริมเท่านั้นเนื่องจากรายได้มีความไม่แน่นอนจากการแข่งขันสูง จึงถืออาชีพวินมอเตอร์ไซค์เป็นอาชีพไว้รองรับความเสี่ยง หากต้องเลิกทำอาชีพส่งของให้แพลตฟอร์ม

ในขณะที่ผู้ที่ขับ Lalamove เป็นอาชีพหลัก เริ่มขับในช่วงกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยผ่านการชักชวนของเพื่อน และได้เข้ามาทำงานขนส่งให้แพลตฟอร์มเพื่อลดค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัว เมื่อเรียนจบได้หันมาทำเป็นอาชีพหลักเนื่องจากรายได้ดี โดยได้ทำงานส่งของให้ทางแพลตฟอร์มมาเป็นระยะเวลาหนึ่งปีแล้ว และได้มีการเลื่อนสถานะเป็นคนขับระดับ star แสดงถึงการรับงานในปริมาณมาก

ในการสมัครเข้าทำงานลาลามูฟ (Lalamove) คนขับสามารถสมัครผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชัน โดยหลังจากลงทะเบียนทางคอลเซ็นเตอร์ของแพลตฟอร์มจะมีการนัดหมายเพื่ออบรมการประกอบอาชีพ เสียค่าสมัคร 400 บาท ใช้เวลาอบรมประมาณ 3 ชั่วโมง หลังจากอบรมระบบจะเปิดให้ทำงานได้เลยภายในวันนั้น ทางแพลตฟอร์มกำหนดเงื่อนไขบางประการในการสมัครเข้าทำงาน เช่น จะต้องมียอดมอเตอร์ไซค์เป็นของตัวเอง พร้อมทั้งทะเบียนคู่มือรถ ใบขับขี่ ทางบริษัทจะมีการเช็คประวัติรถ และต้องถ่ายภาพรถส่งให้บริษัทดู จะต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม หากเคยมีประวัติจะมีแนวโน้มที่จะไม่รับเข้าทำงาน แต่หากหมดอายุความแล้วจะต้องส่งเอกสารให้ทางบริษัทพิจารณา

กล่าวโดยสรุป แพลตฟอร์ม Lalamove ได้เปิดโอกาสให้ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่สามารถหารายได้ระหว่างเรียนได้เนื่องจากความยืดหยุ่นด้านเวลาในการทำงาน ในอีกด้านหนึ่งก็เปิดโอกาสให้ผู้ทำอาชีพรับจ้างขนส่งวินมอเตอร์ไซค์อยู่แล้ว สามารถหารายได้เพิ่มอีกช่องทางได้ และสามารถกระจายความเสี่ยงในการประกอบอาชีพ เนื่องจากการทำงานสองประเภทในเวลาเดียวกัน(ทำวินมอเตอร์ไซค์และรับส่งของให้แพลตฟอร์ม)งานจากแต่ละอาชีพสามารถทดแทนรายได้กันเมื่อรายได้จากช่องทางใดช่องทางหนึ่งผันผวนหรือมีผู้ใช้บริการน้อย กล่าวคือหากช่วงที่ไม่มีคนใช้บริการวินมอเตอร์ไซค์ คนขับสามารถเปิดแอปพลิเคชันและรับงานส่งของแทนระหว่างว่างได้

อย่างไรก็ตามยังคงมีอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้คนบางกลุ่มอาจจะไม่สามารถประกอบอาชีพรับจ้างขนส่งกับทางแพลตฟอร์ม เรื่องแรกในการเข้าทำงานในแพลตฟอร์มคือเรื่องของการแข่งขัน แพลตฟอร์มได้ออกแบบระบบการรับงานให้คนขับทุกคนในพื้นที่จะได้รับคำสั่งเมื่อลูกค้ากดสั่งของผ่านแพลตฟอร์ม โดยผู้ที่จะได้ทำงานจะเป็นผู้ที่ก่รับงานได้เร็วที่สุด การที่จะได้รับงานขึ้นอยู่กับว่าจะสามารถกดแย่งงานได้หรือไม่ เจ้าถิ่นหรือผู้ที่ทำงานมาก่อนที่ชำนาญกว่ามักจะกดแย่งงานได้ก่อน ทำให้ผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานแพลตฟอร์มมักจะได้รับงานน้อยในช่วงแรก อีกอุปสรรคที่สำคัญในการเข้าทำงานคือเรื่องของความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีการแข่งขันในการก่รับงานจะเป็นอุปสรรคที่สำคัญ ผู้สูงอายุจะต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจระบบการทำงานของแพลตฟอร์มทำให้การทำงานกับแพลตฟอร์มเป็นเรื่องที่ยากและวุ่นวาย

5.2.1.2 ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงาน

ถึงแม้ว่าผู้ที่เอาชีวิตรองส่งสินค้าบนแพลตฟอร์มจะมองว่าแพลตฟอร์มเป็นเพียงเพื่อนร่วมงาน แต่คนขับนั้นรับผิดชอบโดยตรงกับแพลตฟอร์ม โดยแพลตฟอร์มได้สร้างเงื่อนไขข้อผูกมัดในการแบ่งรายได้ และออกแบบระบบในการควบคุมวินัยความประพฤติและสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานผ่านการให้แรงจูงใจและการกำหนดบทลงโทษของคนขับ

ในการทำงานขับส่งของกับทางแพลตฟอร์มจะมีเงื่อนไขข้อผูกมัดและระบบในการทำงาน นอกจากนี้จะต้องมีการอบรมก่อนที่จะทำงาน(โดยไม่มีค่าธรรมเนียมค่าเดินทางไปอบรม)แล้ว ในการลงทะเบียนทำงานกับแพลตฟอร์มจะต้องมีการเปิดบัญชีธนาคารเพื่อใช้เป็นบัญชีสำหรับกระเป๋าเงินคนขับสำหรับรับชำระค่าบริการ โดยรายได้ที่ได้รับจะเป็นเงินดิจิทัลหรือเงินเครดิต คนขับสามารถถอนเป็นเงินสดได้หลังจากลูกค้าจ่ายไม่เกินหนึ่งวัน ทางแพลตฟอร์มจะหักรายได้จากการทำงาน ร้อยละ 17.55 (เข้าแพลตฟอร์มร้อยละ 15 ที่เหลือเป็นภาษีที่สามารถขอคืนได้สิ้นปี)

อย่างไรก็ตาม ทางแพลตฟอร์มมีการสร้างกติกามาเพื่อควบคุมการทำงานของคนขับส่งของให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อลูกค้า ทางแพลตฟอร์มมีการประเมินคะแนนโดยให้ลูกค้าเป็นผู้ประเมินคนขับ(ระบบเรตติ้ง) และสามารถวิจารณ์คนขับได้ ซึ่งจะมีการเซนเซอร์ไม่ให้เห็นคนขับรู้ว่าลูกค้าคนไหนประเมินคะแนนเท่าไร หากถูกประเมินคะแนนต่ำ ทางแพลตฟอร์มจะมีการโทรแจ้งและหักเงินเครดิตของคนขับ นอกจากนี้หากคนขับรับงานแล้วไม่สามารถบรรลุภารกิจหรือหากกดยกเลิกกลางคันจะต้องถูกระงับสัญญาไม่สามารถรับงานได้ชั่วคราว หากทำเป็นประจำจะมีการระงับสัญญาที่นานขึ้นหรือตัดออกจากระบบ และหากไม่รับงานครบ 90 วันจะถูกระบบตัดสัญญาอัตโนมัติ

ในความสัมพันธ์สามฝ่าย (Lalamove-คนขับ-ลูกค้า) ทางแพลตฟอร์มได้กำหนดเงื่อนไขเองทั้งหมดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าให้มากที่สุดเพื่อให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมากขึ้นโดยที่คนขับไม่สามารถกำหนดเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้ แพลตฟอร์มได้สร้างเงื่อนไขการเลื่อนสถานะโดยมีแรงจูงใจด้วยการเพิ่มสวัสดิการผ่านการเลื่อนขึ้นจากคนขับธรรมดาสู่คนขับระดับสตาร์ (Star) หรือซูเปอร์สตาร์ (Super Star) โดยเลื่อนลำดับชั้นเป็นระดับ star หากสามารถรับงานได้ 250 งานต่อเดือน หากรับงานได้ 750 งานภายใน 3 เดือนและได้เรตติ้งไม่ต่ำกว่า 4.9 จะได้เลื่อนเป็น super star การเลื่อนลำดับชั้นจะทำให้ได้ผลตอบแทนที่ดีขึ้น ได้รับโบนัส และมีประกันอุบัติเหตุให้ด้วย¹⁹ โดยเงื่อนไขการเลื่อนระดับที่ใช้เกณฑ์จำนวนรอบที่รับงานแสดงให้เห็นถึงการออกแบบแรงจูงใจเพื่อให้คนขับวิ่งรอบมากๆ ในการจะทำการรอบได้มากนั้นจะต้องมีการส่งในแต่ละรอบที่รวดเร็ว

¹⁹ อย่างไรก็ตามทางผู้ขับมองว่าโบนัสที่ได้นั้นไม่ได้มากเท่าไรนัก กล่าวคือหากรับงานได้ตามจำนวนที่จะได้โบนัสจะได้ประมาณ 50 บาทแต่เมื่อหักค่าธรรมเนียมแล้วผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าไม่คุ้ม

นอกจากจำนวนรอบแล้วทางแพลตฟอร์มยังใช้ระบบเรตติ้งเป็นตัวควบคุมความประพฤติและการบริการของคนขับ โดยนอกจากเรตติ้งจะมีผลต่อสถานะการเลื่อนขั้นแล้วยังมีผลต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและระบบยังมีการหักเครดิตหรือรายได้ที่คนขับจะได้รับหากได้คะแนนต่ำอีกด้วย ระบบแพลตฟอร์มยังมีการประมวลผลและจ่ายงานไปให้กับผู้ที่มีความสามารถรับงานได้สูงกว่า นอกจากนี้ ผู้ที่มีกล่องในการบรรจุของเพื่อส่งก็จะได้รับงานที่มากกว่าตามระบบประมวลผลที่แพลตฟอร์มออกแบบ แพลตฟอร์มจึงเป็นผู้ที่มีอำนาจในการควบคุมการทำงานของคนขับผ่านกลไกแพลตฟอร์มเหล่านี้อย่างชัดเจน

ในความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มและคนขับนั้น ทางแพลตฟอร์มได้จ้างคอลเซ็นเตอร์เป็นผู้ติดต่อประสานงานกับคนขับ คอลเซ็นเตอร์อยู่ในฐานะที่เป็นตัวกลางคอยประสานงานระหว่างคนขับและลูกค้า (เป็นตัวแทนของแพลตฟอร์มในการติดต่อกับลูกค้าและคนขับ) อีกทั้งยังเป็นพื้นที่รับเรื่อง แจ้งเหตุกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินแต่อย่างไรก็ตาม คนขับมองว่าบ่อยครั้งคอลเซ็นเตอร์มีปัญหา/เป็นอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมักจะติดต่อได้ยาก เมื่อแจ้งเหตุหรือยื่นเรื่องมักใช้เวลาหลายวันกว่าที่ตัวคอลเซ็นเตอร์จะตอบกลับ ทำให้ปัญหามักไม่ได้ถูกแก้ไขหรือเป็นอุปสรรคที่ทำให้สวัสดิการที่ตัวคนขับควรจะได้เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ทางคนขับยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าเนื่องจากทางแพลตฟอร์มมีการจ้างงานพนักงานคอลเซ็นเตอร์จำนวนน้อยมาก ในขณะที่คนขับที่ต้องติดต่อสื่อสารกับคอลเซ็นเตอร์มีจำนวนหลักหมื่น สภาพนี้เป็นเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้ตัวคอลเซ็นเตอร์กลายเป็นเงื่อนไขอุปสรรคที่สำคัญในการทำงาน กล่าวคือคนขับไม่ได้รับการช่วยเหลือจากทีมสนับสนุนของทางแพลตฟอร์มที่เพียงพอ คนขับมองว่าถึงแม้ทางแพลตฟอร์มจะมีรายได้จำนวนมากแต่ก็ไม่ได้มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน (คอลเซ็นเตอร์) เพื่อรองรับคนขับ/ ผู้ให้บริการที่มีจำนวนมากขึ้น

นอกจากนี้คนขับยังมองว่าทางแพลตฟอร์มมักจะเข้าข้างลูกค้า มักไม่ค่อยฟังเหตุผลของคนขับเมื่อเกิดความขัดแย้งกับลูกค้า มักจะใช้บทลงโทษตัดสัญญาฉบับกับคนขับก่อนเสมอ และในกรณีที่ลูกค้าดกดยเลิกงานกลางคัน ก็ไม่มีการชดเชยใดๆจากทางแพลตฟอร์มหากคนขับไปถึงร้านค้าแล้ว ทำให้เป็นการสูญเสียต้นทุนและสูญเสียเวลาของคนขับ

5.2.1.3 ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ถึงแม้แพลตฟอร์มจะสร้างโอกาสในการหารายได้ให้กับคนขับจากการที่ลักษณะในการทำงานของแพลตฟอร์มมีความยืดหยุ่นสูง แต่เงื่อนไขขกติกากที่แพลตฟอร์มออกแบบได้สร้างแรงกดดันในการทำงานจากความผันผวนทางรายได้ คนขับจะต้องสร้างวินัย ทำงานหนัก และเตรียมพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ ในการแข่งขันกับคนขับรายอื่นๆในแพลตฟอร์ม เพื่อให้ได้รายได้ตามที่ต้องการ

เนื่องจากการสมัครเข้ามาทำงานกับทางแพลตฟอร์มนั้นค่อนข้างง่ายและมีรายได้ที่สูง ส่งผลให้มีการแข่งขันสูง มีคนที่เข้ามาทำงานเป็นคนขับมากกว่า 30,000 คน ทำให้แต่ละคนต้องกดดันงานกัน คนที่คิดได้ก่อนถึงจะได้งานไป ทำให้มีอัตราคนเข้าออกสูง บางคนที่ไม่สามารถกดดันงานกับผู้ที่ทำมาก่อน(ชานาญกว่า)ได้ก็มักจะถอนตัวออกไป

กลุ่มที่ประกอบอาชีพรับขนส่งแพลตฟอร์มเป็นอาชีพหลักจะเริ่มรับงานตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 19.00 น. โดยได้รับงานประมาณ 20 งานต่อวัน ทางคนขับมีความเห็นว่าได้รับงานน้อยลงเมื่อเทียบกับเมื่อก่อน เนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้มีความกดดันกับการทำงานมากขึ้น คนขับที่ให้สัมภาษณ์จึงมีความคิดที่จะเปลี่ยนไปทำงานประจำ เพราะไม่มั่นคง ไม่มีสวัสดิการ และประสบปัญหาดอกเบี้ยเงินกู้สูงเนื่องจากไม่มีใบรับรองเงินเดือน โดยได้ยื่นสมัครงานที่โรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่รังสิตไว้

ในอีกด้านหนึ่งทางกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพรับขนส่งสินค้าทางแพลตฟอร์มเป็นอาชีพเสริมนั้นมีการแบ่งเวลาไปทำงานหลักด้วยทำให้ใช้เวลาทำงานทั้งหมดประมาณ 6-8 ชั่วโมงต่อวันในช่วงเวลา 10.00-18.00 น. โดยเฉลี่ย(มีการยืดหยุ่นตามจำนวนผู้ใช้บริการ) จะขับงานแพลตฟอร์มในช่วงที่มีการใช้บริการวินมอเตอร์ไซด์น้อย โดยรับงานเฉลี่ยประมาณ 10 งานต่อวัน (ในช่วงเริ่มต้นรับงานประมาณ 5 งานต่อวัน) หากช่วงเวลาใดมีงานเข้ามาเยอะจะเลิกงานก่อนเวลาเนื่องจากร่างกายเหนื่อยล้า

ทั้งนี้ทางคนขับที่รับงานแพลตฟอร์มเป็นอาชีพเสริมให้ความสำคัญด้านสุขภาพเป็นหลักและมีงานวินมอเตอร์ไซด์รองรับ จึงไม่ได้กดดันให้ต้องทำยอดหรือรับงานให้มากๆ ถ้าไม่สามารถแข่งขันกวดงานได้ทันทีใช้เวลาช่วงที่ไม่มีงานเป็นช่วงพักผ่อน เนื่องจากงานส่งของเป็นงานที่หนักและส่งผลต่อร่างกายมากกว่างานขับวินมอเตอร์ไซด์จากการต้องขับในระยะทางที่ไกลกว่าและต้องขับเป็นระยะเวลาที่นานกว่า การรับงานขนส่งแพลตฟอร์มจึงต้องการเวลาในการพักผ่อนที่มากขึ้น หากร่างกายไม่สามารถทำงานไหวจะเป็นเหตุผลหลักในอนาคตที่ทำให้จะเลิกทำงานขนส่งทางแพลตฟอร์ม

นอกจากที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ถึงผลกระทบจากการทำงานขนส่งแพลตฟอร์มต่อสุขภาพ²⁰ การแข่งขันในระบบแพลตฟอร์มยังสร้างความกดดันให้กับคนขับ โดยคนขับต้องมีความพร้อมที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลาถึงจะสามารถกดแย่งงานแข่งขันกับคู่แข่งได้ ต้องชาร์จแบตเตอรี่เครื่องมือสื่อสารไว้ตลอดเวลา หรือต้องมีการลงทุนเครื่องสำรองพลังงานโทรศัพท์ (Power Bank) และอาจต้องเปิดแพลตฟอร์มค้างไว้ตลอดเวลาเพื่อรอการรับงาน รวมถึงระบบการให้คะแนนที่กดดันให้คนขับต้องทำเวลาอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือเกิดปัญหา ทั้งนี้ความกดดันและความเร่งรีบทำให้คนขับไม่ชอบงานที่ต้องไปซื้อของจากห้างสรรพสินค้า เนื่องจากต้องใช้เวลาเดินทางนานและเสียค่าจอดรถเพิ่มเติมด้วย²¹ นอกจากนี้แพลตฟอร์มยังควบคุมพฤติกรรมของคนขับ มีการติดตามตำแหน่งของคนขับตลอดเวลา หากทางแพลตฟอร์มไม่สามารถติดต่อคนขับได้ในระหว่างที่รับงาน คนขับจะถูกตัดสัญญาณชั่วคราวไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม คนขับจึงไม่สามารถปล่อยให้เครื่องมือสื่อสารแบตเตอรี่หมดได้

²⁰ ที่พบว่าการทำงานในแพลตฟอร์มเป็นการทำงานที่ต้องใช้พลังมาก จึงต้องการเวลาพักผ่อนมากขึ้น และทำงานได้ในระยะเวลาที่สั้นลงในหนึ่งวัน และอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว รวมถึงอาจต้องมีค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลที่สูงขึ้นในอนาคต

²¹ ค่าจอดรถเพิ่มเติมนี้สามารถแจ้งทางแพลตฟอร์มให้ลูกค้าจ่ายเพิ่มได้

จะเห็นได้ว่าความผันผวนทางรายได้ ซึ่งเป็นผลมาจากจำนวนงานที่ไม่แน่นอนรวมกับสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นจากจำนวนคนขับที่ทางแพลตฟอร์มรับเข้ามาเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความมั่นคงในการทำงาน โดยเฉพาะผู้ที่ทำเป็นงานหลักและทำงานรับขนส่งทางแพลตฟอร์มเป็นงานเดียว จะต้องใช้เวลาในการทำงานในระยะเวลาชั่วโมงที่ยาวนาน และต้องทำงานวิ่งรอบจำนวนมาก เมื่อเทียบกับผู้ที่ขับเป็นอาชีพเสริม การมีงานประจำที่สามารถทำควบคู่กับงานทางแพลตฟอร์มเป็นการบริหารความผันผวนทางรายได้ ทำให้มีแรงกดดันในการทำงานน้อยกว่า และอาจสามารถยืดระยะเวลาการทำงานได้ดีกว่า เนื่องจากสามารถจัดการบริหารดูแลสุขภาพได้ อย่างไรก็ตาม นอกจากการผันผวนทางรายได้แล้วต้นทุนในการทำงานที่ต้องแบกรับเองทั้งหมดยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางรายได้อีกด้วย

5.2.1.4 ผลกระทบต่อความเสี่ยงและความขัดแย้ง

นอกจากการที่คนขับต้องจัดการรับมือกับแรงกดดันในการทำงานแล้วนั้น คนขับยังต้องเผชิญความขัดแย้งจากการแข่งขันที่รุนแรงทั้งความขัดแย้งจากภายในกระบวนการทำงานของแพลตฟอร์ม และความขัดแย้งกับผู้ประกอบอาชีพเดียวกันในท้องที่ที่แพลตฟอร์มเข้ามาแย่งผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ โดยแพลตฟอร์มได้ผลักภาระความเสี่ยงจากความผันผวนของรายได้และต้นทุน ความเสี่ยงทางกายภาพ และความเสี่ยงทางสังคมให้กับคนขับเป็นผู้รับผิดชอบแบกรับความเสี่ยงด้วยตัวเองเป็นหลัก

ในการขับมอเตอร์ไซค์ย่อมมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุสูงอยู่เป็นทุนเดิม โดยเฉพาะในชั่วโมงเร่งด่วนถึงแม้ตัวผู้ให้ข้อมูลจะไม่เคยประสบอุบัติเหตุโดยตรง แต่คนที่ทำงานในพื้นที่เดียวกับผู้ให้ข้อมูลเคยต้องรถล้มบาดเจ็บหรือเข้าโรงพยาบาล ทั้งนี้มาตรการทางแพลตฟอร์มเมื่อเกิดอุบัติเหตุทางคนขับจะต้องแจ้งไปยังคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้คอลเซ็นเตอร์เป็นผู้แจ้งกับลูกค้ากรณีเกิดอุบัติเหตุและไม่สามารถไปส่งของได้ โดยทางแพลตฟอร์มไม่ได้มีการสนับสนุนค่ารักษาพยาบาลหากเกิดอุบัติเหตุระหว่างการดำเนินงานให้ นอกจากนี้ยังต้องเสี่ยงอันตรายจากการไปส่งของในที่เปลี่ยวอยู่บ่อยครั้ง

นอกจากความเสี่ยงทางร่างกายจากการประสบอุบัติเหตุหรือการทำร้ายร่างกายแล้ว คนขับยังต้องเผชิญความเสี่ยงทางสังคมด้วย ในการส่งของตามกฎแล้วคนขับไม่สามารถเปิดดูได้ว่าของที่ต้องส่งคืออะไร ทำให้ต้องเผชิญความเสี่ยงในการกลายเป็นผู้ถือครองสิ่งผิดกฎหมาย เช่น ยาเสพติด โดยเฉพาะการส่งของในเวลากลางคืนที่ผู้ค้าอาจจะใช้บริการทางแพลตฟอร์มเป็นตัวส่งของได้ มีกรณีตัวอย่างคนรู้จักของผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับงานต้องส่งของให้กับลูกค้าในเวลากลางคืน โดยลูกค้าเรียกไปในซอยมืดและมีท่าทีกระวนกระวายเนื่องจากสงสัยว่าคนขับคนดังกล่าวประกอบอาชีพตำรวจ (มีระเบียบให้ตำรวจต้องติดทรงผมขาวสามด้านจึงเป็นลักษณะที่สังเกตได้) เมื่อเปิดดูของที่จะส่งเนื่องจากลักษณะที่ผิดสังเกต พบว่าเป็นยาเสพติดจึงได้จับกุมลูกค้าและดำเนินคดี

ทั้งนี้หากคนขับถูกจับจากการครอบครองสิ่งผิดกฎหมาย ทางแพลตฟอร์มมีนโยบายที่จะแจ้งหนายว่าความให้กับทางคนขับ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจนในการชดเชยคนขับนอกจากการแจ้งหนายแต่อย่างใด ทางแพลตฟอร์มไม่ปรากฏนโยบายค่าสินไหมทดแทนหรือค่าเสียหายหากต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

นอกจากความเสี่ยงต่างๆที่คนขับต้องพบเจอแล้ว ความขัดแย้งเป็นอีกประเด็นที่ผู้ประกอบการอาชีพขนส่งแพลตฟอร์มต้องรับมือ ทั้งความขัดแย้งจากคู่แข่ง และความขัดแย้งจากลูกค้า

การแข่งขันที่สูงในการทำงานขนส่งกับแพลตฟอร์มในพื้นที่ คนขับจะต้องแย่งกันกดงานเมื่อลูกค้าสั่งของ ทำให้มีความขัดแย้งกันระหว่างคนขับขนส่งของแพลตฟอร์มในพื้นที่เดียวกัน หากไม่ใช้กลุ่มเดียวกันหรือรู้จักกัน มักจะเกิดความขัดแย้ง โดยเฉพาะคนที่เข้ามาทำงานในแพลตฟอร์มใหม่ๆ หากกดงานแย่งเจ้าถิ่นหรือผู้ที่ทำมาก่อนได้ จะมีการเขม่นกันบ้าง หรืออาจจะมีการตะโกนด่าทอกันเมื่อรู้ว่ามีคนแย่งงานไป

นอกจากขัดแย้งกับคู่แข่งแล้ว คนขับยังต้องรับมือกับความขัดแย้งกับลูกค้าด้วย หากต้องเจอลูกค้าอารมณ์เสียก็อาจมีปากเสียงกัน และมีบางกรณีที่ร้านค้าเป็นผู้ที่ทำออเดอร์ให้ผิดพลาดแต่คนขับต้องเผชิญความขัดแย้งกับลูกค้าแทน นอกจากนี้ราคาในแพลตฟอร์มมักจะไม่ค่อยตรงกับราคาในความเป็นจริงทำให้คนขับต้องแก้ไขด้วยการขอใบเสร็จทุกครั้งเพื่อนำไปยืนยันกับลูกค้า และยังมีโอกาสโดนลูกค้าให้เรทติ้งที่ไม่สมเหตุสมผล²²

ภายใต้สภาพการทำงานที่มีความกดดันจากการแข่งขันสูง นอกจากจะส่งผลให้พนักงานภายใต้แพลตฟอร์มมีความเสี่ยงจากรายได้ที่ผันผวนแล้ว ยังมีความเสี่ยงทั้งทางร่างกายจากอุบัติเหตุ โดยความเร่งรีบจากการแข่งขันทำให้ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุสูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงที่จะรับงานที่ผิดกฎหมายโดยที่ไม่รู้ตัว และเสี่ยงจากความขัดแย้งทั้งจากลูกค้าและคู่แข่ง ที่สำคัญการทำงานบนแพลตฟอร์มได้ผลกระทบให้ผู้ที่ทำงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการกับความเสี่ยงเกือบทั้งหมดด้วยตนเอง โดยแพลตฟอร์มช่วยจัดการความเสี่ยงให้คนขับแค่ในบางเรื่องซึ่งมักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของลูกค้า(การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับลูกค้า)หรือเรื่องชื่อเสียงของแพลตฟอร์ม(การจัดการทนายให้ในกรณีรับของผิดกฎหมาย)มากกว่าที่จะจัดการความเสี่ยงเพื่อตัวคนขับจริงๆ²³

5.2.1.5 ผลกระทบต่อศักยภาพการรวมกลุ่ม และการเรียกร้องนโยบายจากรัฐ

การรวมกลุ่มคือเงื่อนไขที่สำคัญในการต่อรองผลประโยชน์ การกระจายรายได้ รวมถึงสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการทำงานบนแพลตฟอร์มคือการที่แรงงานมักจะได้ไม่พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ประกอบอาชีพเดียวกัน และเนื่องจากแต่ละคนต้องแข่งกันทำงานที่ตัวเองจะได้รับ ต้องแย่งงานกัน ทำให้อาจมองว่าผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันเป็นคู่แข่งมากกว่าเพื่อนร่วมงาน

สำหรับกรณีคนขับ Lalamove พวกเขาเองไม่ได้มองผู้ที่ทำอาชีพเดียวกันทุกคนเป็นคู่แข่งเสมอไป เมื่อทำงานในพื้นที่เดียวกันยังมีแนวโน้มที่จะติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนจนเกิดเป็นการจับกลุ่มแบบฉันทมิตร มีการนัดจួตรวมพลเมื่อว่างงาน มานั่งผ่อนคลายทำงานอดิเรกกัน เช่น พื้นที่ใต้สะพานลอย คิววินมอเตอร์ไซค์ หรือตามม้านั่งใน

²² การให้คะแนนจากลูกค้านั้นทางคนขับจะไม่เห็นว่าลูกค้าแต่ละคนให้เท่าไร แต่จะเป็นทางแพลตฟอร์มจะแจ้งคะแนนรวมมาให้

²³ การลงทุนในการจ้างงานคอลเซ็นเตอร์เพียงจำนวนน้อยนิดทั้งที่คอลเซ็นเตอร์มีบทบาทสำคัญในการประสานงานกับผู้ขับ คือตัวอย่างที่ดีของการเพิกเฉยต่อความเสี่ยงของผู้ขับ

ที่สาธารณะ นอกจากนี้ยังมีการตั้งกลุ่มทางอินเทอร์เน็ตเป็นกลุ่มไลน์ไว้สื่อสารแลกเปลี่ยนกัน อย่างไรก็ตาม การรวมกลุ่มนั้นไม่ได้มีลักษณะเป็นการต่อรอง ถึงแม้จะมีการรวมกลุ่มมีการแชร์ประสบการณ์ ปัญหาในการทำงานต่อกัน แต่ทำได้เพียงเป็นพื้นที่ระบายโดยไม่ได้รับการแก้ไขจากแพลตฟอร์ม เนื่องจากหากจะมีการต่อรองผลประโยชน์กับทางแพลตฟอร์มคนขับคนอื่นๆก็ไม่ค่อยร่วมด้วย เพราะพอใจในสภาพที่เป็นอยู่

นอกจากการแบ่งรายได้ระหว่างคนขับและแพลตฟอร์มแล้ว ทางแพลตฟอร์มไม่ได้มีสวัสดิการอะไรอื่น ๆ ให้กับคนขับแต่อย่างใด ถึงแม้ว่าการเลื่อนระดับขั้นสู่อันดับ Star หรือ Superstar นั้นทางแพลตฟอร์มได้ระบุไว้ว่าจะมีเงินประกันค่ารักษาพยาบาลให้ แต่ทางคนขับที่ให้สัมภาษณ์ชี้ว่าการเบิกประกันค่ารักษาพยาบาลนั้นยุ่งยาก ต้องมีการแจ้งคอลเซ็นเตอร์ และคอลเซ็นเตอร์มักจะไม่ได้อัดต่อสื่อสารกลับ ทำให้ตนต้องจำใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง

จึงเห็นได้ว่าทางแพลตฟอร์มเป็นผู้มีอำนาจเบ็ดเสร็จในการกำหนดเงื่อนไขกติกา รายได้ สวัสดิการ ที่คนขับต้องทำตาม ถึงแม้ว่าคนขับจะสามารถรวมตัวกันได้บ้าง แต่เนื่องจากเป็นการรวมตัวกันเพียงกลุ่มเล็กในแต่ละพื้นที่ ทำให้การผลักดันการต่อรองกับทางแพลตฟอร์มไม่สามารถทำได้ ถึงแม้จะมีกลุ่มรวมคนขับไว้ติดต่อสื่อสารกันในอินเทอร์เน็ตทางคนขับแต่ละคนก็ไม่ส่งเสริมในการผลักดันการต่อรองต่อแพลตฟอร์มเนื่องจากความเห็นไม่ตรงกัน นอกจากการไม่สามารถต่อรองได้ของคนขับในมุมมองของคนขับมองว่าแพลตฟอร์มเป็นเหมือนนายหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมากกว่า จึงไม่ได้มีมุมมองที่จะเรียกร้องสวัสดิการอะไรมาจากแพลตฟอร์มอย่างที่ลูกจ้างเรียกร้องจากนายจ้าง ตัวคนขับเองอาจไม่ได้ต้องการต่อรองกับทางแพลตฟอร์มด้วยซ้ำไป ส่งผลให้คนขับมีเพียงทางเลือกเดียวเมื่อคิดว่าไม่สามารถรับเงื่อนไขที่แพลตฟอร์มกำหนด คือการเลิกทำงานแพลตฟอร์มไป

5.2.2 คนขับรถโดยสารบนแพลตฟอร์ม Grab

ในปัจจุบันธุรกิจแพลตฟอร์มด้านการคมนาคมขนส่งได้เข้ามามีบทบาทในการลดความเสี่ยงและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับการเดินทางในชีวิตประจำวันของคนเมืองมากขึ้น บริษัท Grab ได้เข้าเป็นผู้ให้บริการในแพลตฟอร์มคมนาคมขนส่งในชีวิตประจำวันแบบครบวงจร ทั้งเรียกรถรับส่ง แท็กซี่ วินมอเตอร์ไซค์ รถส่วนบุคคล พร้อมด้วยบริการส่งพัสดุและอาหาร Grab ซึ่งเป็นผู้ให้บริการใหญ่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 และเข้าสู่ฐานะผูกขาดการบริการจากการได้ควบรวมกิจการ Uber เข้ามาใน พ.ศ. 2561 การไม่มีผู้เล่นรายใหญ่พอเข้ามาแข่งขันในตลาดแพลตฟอร์มนี้มาจนถึงปัจจุบัน ได้ส่งผลให้คนขับและลูกค้าเข้ามาใช้งานในระบบของ Grab เป็นจำนวนมาก

คนขับ Grab มีวิธีการสมัครและใช้งานระบบดังต่อไปนี้ เริ่มแรกจะต้องกรอกใบสมัครเพื่อลงทะเบียนเบื้องต้นพร้อมอัปโหลดเอกสารเพื่อยืนยันตัวตนและคุณสมบัติพื้นฐาน จากนั้นคนขับต้องเรียนรู้การทำงานในระบบแพลตฟอร์มและทำแบบทดสอบเบื้องต้นเพื่อทดสอบความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน ถึงจะเริ่มต้นรับงาน โดยระบบ GPS จะนำคนขับไปยังจุดรับ-จุดส่ง และเก็บค่าโดยสารเมื่อถึงจุดหมาย จากนั้นระบบแพลตฟอร์มจะหักค่าธรรมเนียมโดยอัตโนมัติจากเงินในระบบของคนขับในอัตราร้อยละ 20 หรือ ร้อยละ 25 (ขึ้นอยู่กับช่วงเวลา

เริ่มต้นสมัครเข้าสู่ระบบ) จากนั้นหากคนขับต้องการเบิกค่าโดยสารก็สามารถทำได้ผ่านการโอนเงินในระบบไปยังบัญชีธนาคาร ซึ่งระยะเวลาการดำเนินการจะต่างกันไปตามบัญชีธนาคารของคนขับ²⁴

คนขับจะรับงานจากการจ่ายงานของระบบแพลตฟอร์ม โดยเริ่มต้องมีเงินตั้งต้นในระบบแพลตฟอร์มเพื่อจ่ายค่าธรรมเนียมการรับงาน โดยมีการกำหนดยอดเครดิตคงเหลือขั้นต่ำ²⁵ และเนื่องจากค่าธรรมเนียมคิดตามสัดส่วนค่าโดยสาร ดังนั้นระบบจะจ่ายงานให้กับคนขับที่มียอดเครดิตเพียงพอกับการคิดค่าธรรมเนียมการใช้บริการเท่านั้น นอกจากนี้การจ่ายงานจะยังขึ้นอยู่กับระยะห่างระหว่างคนขับกับผู้โดยสาร อีกทั้งจำนวนงานที่ระบบจ่ายแก่คนขับจะถูกพิจารณาจากคะแนนการรับงาน²⁶ ยิ่งรับงานมากโอกาสจะได้รับงานในครั้งต่อไปยิ่งสูง

สำหรับลูกค้าของ Grab เริ่มต้นที่การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและกรอกข้อมูลเบื้องต้นเพื่อสมัครเข้าใช้ระบบ และเริ่มต้นใช้บริการ โดยตัวแพลตฟอร์มจะค้นหาตำแหน่งปัจจุบันของลูกค้าโดยอัตโนมัติ เพียงเลือกปลายทางที่จะไป เลือกประเภทรถ และกดจองรถได้ทันทีและทราบราคาค่าโดยสารล่วงหน้า เมื่อถึงจุดหมายลูกค้าสามารถจ่ายเงินสดแก่คนขับหรือตัดบัตรเครดิตผ่านระบบแพลตฟอร์มได้ และเมื่อสิ้นสุดการบริการ ลูกค้าสามารถร้องเรียนและให้คะแนนดาวแก่คนขับ (ระบบเรตติ้ง) จากแย่มากไปจนถึงดีเยี่ยมในระดับคะแนน 1-5 ซึ่งคะแนนจะแสดงผลบนหน้าโปรไฟล์คนขับ ให้ลูกค้ารายต่อไปทราบถึงคุณภาพการให้บริการและเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินและตรวจสอบจากระบบแพลตฟอร์มตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ 4.5 ดาวขึ้นไป หากไม่เป็นไปตามนั้นคนขับจะถูกระงับสัญญาจนกว่าจะได้รับการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร²⁷

ในขณะเดียวกันคนขับก็สามารถรีวิวลูกค้าได้หลังสิ้นสุดการให้บริการ แต่จะไม่มีกรให้คะแนนดาวและไม่มีการประเมินและตรวจสอบลูกค้า หากคนขับและลูกค้ามีปัญหาหลังจากการให้บริการแล้วสามารถติดต่อร้องเรียนไปยังคอลเซนเตอร์ (คนขับและลูกค้าใช้คู่สายเดียวกัน) เพื่อแก้ปัญหาและประสานงานระหว่างคนขับกับลูกค้า

รายละเอียดข้างต้นคือรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนขับ ลูกค้า บนระบบแพลตฟอร์ม Grab ซึ่งมีความแตกต่างในรายละเอียดการใช้งาน การคิดค่าตอบแทน และกลุ่มลูกค้า แยกตามประเภทการให้บริการ ดังต่อไปนี้

²⁴ บัญชีธนาคารกสิกรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการครึ่งชั่วโมง,บัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 3 วัน

²⁵ ยอดเครดิตคงเหลือขั้นต่ำสำหรับ GrabTaxi 50 บาท และ GrabCar 100 บาท

²⁶ คะแนนการรับงาน คิดจากร้อยละของสัดส่วนจำนวนงานที่ตรงกับต่อจำนวนงานที่ได้รับการจ่ายจากทางระบบ

²⁷ คะแนนที่แสดงบนหน้าโปรไฟล์คนขับคือค่าเฉลี่ยจากลูกค้า 10 ครั้งล่าสุด โดยจะพิจารณาคะแนนดาวเป็นรายเดือน แต่จะมีการติดตามทุกสัปดาห์โดยส่งแจ้งเตือนทาง SMS ไปยังคนขับเมื่อได้คะแนนน้อยกว่า 4.5 ดาว เพื่อให้คนขับชี้แจงข้อร้องเรียนจากลูกค้า หากเป็นข้อผิดพลาดของตัวผู้ขับจริง ผู้ขับจะได้รับการอบรมและทำแบบทดสอบจากบริษัทแพลตฟอร์ม (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงที่เกิดขึ้น) หลังจากนั้นคนขับจะมีระยะเวลา 4 สัปดาห์เพื่อแสดงประสิทธิภาพของการบริการที่ดีขึ้น หากบริษัทตรวจพบการร้องเรียนครั้งที่ 2 คนขับจะโดนระงับสัญญา เพื่อเข้ารับการอบรมอีกครั้ง และหากพบการร้องเรียนครั้งที่ 3 อาจส่งผลให้คนขับถูกระงับสัญญาถาวร หากคนขับมีคะแนนดาวอยู่ที่ 1-2 ดาว ทางบริษัทจะทำการตรวจสอบการบริการเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นคะแนนที่ค่อนข้างต่ำในการบริการและอาจถูกพิจารณาในการระงับสัญญาถาวร

1. GrabTaxi (บริการเรียกรถแท็กซี่) ผู้ที่ทำงานในประเภทการบริการนี้คือ คนขับแท็กซี่ที่ได้รับการจดทะเบียนตามกฎหมาย รับส่งผู้โดยสารอยู่ก่อนหน้าจะมีแพลตฟอร์ม การคิดค่าโดยสารจะเป็นไปตามระบบมิเตอร์
2. GrabCar (บริการเรียกรถ) ผู้ที่ทำงานในประเภทการบริการนี้คือ ผู้ที่มีรถยนต์ส่วนตัวและนำมารับส่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการตามกฎหมาย เข้าสู่ตลาดบริการเมื่อมีการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มให้บริการคมนาคม มีทั้งกลุ่มผู้ที่ยึดเป็นอาชีพประจำ และผู้ที่ทำเป็นอาชีพเสริม การคิดค่าโดยสารจะอยู่ในระบบเหมาจ่ายตายตัว²⁸
3. JustGrab (บริการเรียกรถที่ใกล้ตัวที่สุด) ประเภทการบริการนี้รวมผู้ที่ทำงานในระบบ GrabTaxi และ GrabCar ไว้ด้วยกันระบบจะจ่ายงานแก่คนขับที่อยู่ใกล้ผู้โดยสารมากที่สุดโดยไม่สนใจประเภทรถ ผลตอบแทนที่ตกแก่คนขับ การคิดค่าโดยสารจะเป็นระบบเหมาจ่ายตายตัวไม่ว่าจะเป็นรถส่วนตัวหรือแท็กซี่

5.2.2.1 การสร้างโอกาสจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มและผลกระทบจากการเปลี่ยนโครงสร้างการจ้างงาน

Grab เป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มที่เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการเรียกรถ Taxi และการให้บริการรถโดยสารนอก ระบบขนส่งมวลชน จากการทำการตลาดที่เข้มข้นผ่านการให้โปรโมชั่นแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และระบบปรับประกัน ความปลอดภัย และการเลือกที่จะทราบราคาล่วงหน้าได้ (ผ่านระบบราคาคงที่) การเข้ามาอุดหนุนของปัญหาในระบบขนส่งเก่า ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่ที่มีความคุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีสมาร์ตโฟนอยู่แล้วหลังไหลเข้ามาเป็นลูกค้าในแพลตฟอร์มนี้

นอกจากการสร้างประโยชน์ให้ฝั่งผู้บริโภคแล้ว แพลตฟอร์ม Grab ได้เปิดโอกาสให้ผู้ที่เคยทำงานอยู่นอก ภาคเศรษฐกิจการคมนาคม สามารถเข้ามาหารายได้ผ่านการประกอบอาชีพขับรถขนส่งผู้โดยสาร ผ่านการที่ แพลตฟอร์มช่วยจัดการให้แรงงานสามารถเข้ามาทำงานได้โดยไม่ถูกกีดกันจากกติกาที่ควบคุมจำนวนผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ และอีกทั้งยังเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารของผู้ที่ทำงานเดิมอยู่ในภาคส่วนบริการขนส่งผู้โดยสาร อย่าง คนขับ taxi อีกด้วย

คนขับ GrabTaxi ส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้าสู่ระบบ Grab เพราะจำนวนลูกค้าในระบบแพลตฟอร์มลดลง และ ความสะดวกในการลงสมัคร เพราะ Grab อาศัยข้อได้เปรียบนี้ทำการตลาด ณ จุดรวมตัวของคนขับ Taxi เช่นจุดพักรถ บีเอ็มแอกซ์ NGV เมื่อคนขับ Taxi ลงสมัครแล้วพบว่าเป็นช่องทางการเพิ่มรายได้ก็ชวนเพื่อนมาขับ นอกจากนั้นแล้ว ก่อนหน้าที่จะมีแพลตฟอร์ม Grab ยังมีแพลตฟอร์มที่ใช้เรียกรถซึ่งมีรูปแบบการทำงานคล้ายกัน เช่น ศูนย์ TAXI-RADIO 1681 ที่ให้บริการเรียกรถ Taxi ผ่านคู่สายโทรศัพท์ แสดงงานและข่าวสารผ่านจอแสดงผล พร้อมระบบติดตาม GPS ซึ่งคนขับบางท่านก็ยังใช้บริการของศูนย์นี้ไปพร้อม ๆ กับการขับ GrabTaxi

²⁸ ค่าโดยสารแบบเหมาจ่าย ระบบแพลตฟอร์มจะคำนวณค่าโดยสารมาให้โดยคิดจากอัตราค่าบริการตามระยะทาง สภาพ การจราจรและช่วงเวลา หากค่าโดยสารเกิน 1000 บาทระบบจะคิดค่าธรรมเนียมเหลือร้อยละ 15

คนขับ GrabCar ส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบแพลตฟอร์มจากการเปิดช่องทางในการสร้างรายได้แก่บุคคลทั่วไป ส่วนหนึ่งเคยเป็นคนขับในแพลตฟอร์ม Uber การเข้าสู่ระบบแพลตฟอร์ม Grab ทำได้ไม่ยากสำหรับผู้ที่มีรถส่วนตัวที่ใช้ในชีวิตประจำวันพร้อมทั้งใบขับขี่อยู่แล้ว ผู้นำรถส่วนตัวมาขับให้บริการส่วนใหญ่ เริ่มต้นจากการขับเป็นอาชีพเสริมเพื่อหารายได้พิเศษ แต่อย่างไรก็ตาม รายได้จากการขับ Grab กลายเป็นรายได้หลักประจำสำหรับบางท่าน ขึ้นอยู่กับความสม่ำเสมอและความชำนาญในการขับ คนขับหลายคนถึงกับลาออกจากงานประจำมาขับเป็นอาชีพหลักเนื่องจากมีความอิสระในการทำงานมากกว่าการทำงานในระบบปกติ นอกจากนี้แล้วการเติบโตของตลาด GrabCar ก็ได้ดึงดูดคนกลุ่มหนึ่งที่ไม่มีรถส่วนตัว ต้องไปเช่าหรือซื้อรถ เพื่อมาประกอบอาชีพนี้

ระบบแพลตฟอร์ม Grab ไม่เพียงเปิดโอกาสในการแสวงหารายได้ ให้กับคนทั่วไปและคนขับ Taxi แต่ช่วยลดต้นทุนและอำนวยความสะดวกในการทำงานด้วยรูปแบบการทำงานในแพลตฟอร์มที่ยืดหยุ่นทั้งในแง่ของเวลาและสถานที่ทำงาน กล่าวคือจากปกติที่คนขับแท็กซี่ ต้องวิ่งรถหาลูกค้า ไม่สามารถหยุดจอดบ่อยได้ แต่การทำงานในแพลตฟอร์ม พวกเขาสามารถหยุดพักรถเพื่อรอการจ่ายงานจากระบบ ทำให้มีเวลาพักผ่อนระหว่างงานมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรถตลอดเวลา แพลตฟอร์มได้เข้ามากำหนดแบบแผนการทำงานของคนขับให้เป็นระบบมากกว่าการทำงานแบบเดิมส่งผลไปยังคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่นเดียวกับคนขับ GrabCar ที่กล่าวว่าการทำงานในระบบแพลตฟอร์มให้อิสระมากกว่าการทำงานประจำ ทั้งในแง่ของการกำหนดเวลาและชั่วโมงการทำงานได้ด้วยตัวเอง

ระบบแพลตฟอร์ม Grab ได้ดึงดูดผู้คนที่มีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งทางอาชีพ เพศ และ วัยที่แม้ว่าจะมีการกำหนดอายุขั้นต่ำผ่านทะเบียนขับขี่แต่ไม่ได้กำหนดเพดานอายุ ความหลากหลายเห็นได้ชัดในคนขับ GrabCar จากการพูดคุยพบว่า มีทั้งคนขับเพศหญิงที่ประกอบอาชีพราชการในวัยใกล้ปลดเกษียณ และพนักงานบริษัทวัยกลางคน เมื่อเข้าไปดูในเพจเฟซบุ๊กที่ใช้แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างคนขับ จะเห็นว่าผู้เริ่มต้นสร้างฐานะจากการขับ GrabCar เป็นจำนวนมาก

ความแตกต่างหลากหลายของคนขับ ได้ส่งผลไปยังลักษณะการทำงานในระบบอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือคนขับแต่ละคนมองการทำงานในระบบแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในชีวิต เช่นบางคนที่มีอาชีพหลักที่มั่นคงอยู่แล้วก็จะมองว่าการทำงานในระบบแพลตฟอร์มเป็นไปเพื่อหารายได้เสริมหรือเป็นงานอดิเรกที่ได้เงิน ในขณะที่บางคนเริ่มต้นขับ Grab เป็นอาชีพเสริมแล้วจบลงด้วยการยึดเป็นอาชีพประจำ อีกทั้งยังมีคนขับอีกจำนวนมากต้องพึ่งพิงรายได้จากระบบเป็นอาชีพหลัก

อย่างไรก็ตาม งานในระบบแพลตฟอร์มมักถูกมองเป็นชั่วคราวซ้ำกับการจ้างงานทั่วไปในตลาด จากความสมัครใจในการเข้า-ออกจากระบบและอิสระในการทำงานอันเป็นสิทธิอำนาจในตัวของคนขับโดยสมบูรณ์ส่งผลให้คนขับมองว่าระบบแพลตฟอร์มไม่ต้องมีความรับผิดชอบใด ๆ ต่อสภาพการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของคนขับ คนขับคนหนึ่งได้บอกเล่าถึงคนขับหลายรายที่เข้ามาในระบบแล้วออกไป เนื่องจากงานและรายได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เพราะคนเหล่านี้ไม่เข้าใจในกลไกของระบบ และไม่มี ความพยายามพอ ซึ่งคนขับอีกท่านก็ได้เล่าถึงอำนาจต่อรองของคนขับในระบบว่ามีน้อยเนื่องจาก สัญญาปรับเปลี่ยนไปจากแรกเริ่มสมัครได้ตลอดเวลาตามความ

ต้องการของบริษัทและตนจะตัดสินใจออกจากระบบด้วยตนเองเมื่อรู้สึกว่าการประโยชน์ที่ได้ไม่คุ้มค่าอีกต่อไป จาก คำกล่าวของคนขับทั้งสองรายสะท้อนให้เห็นว่า คนขับต้องยอมรับสภาพที่เป็นไปในระบบและไม่เรียกร้องภาระ ความรับผิดชอบจากแพลตฟอร์ม

นอกจากนั้นแล้วการทำงานในระบบแพลตฟอร์ม ยังไม่มีการเติบโตตามสายงานที่แน่ชัด คนขับต้องทนอยู่ ในระบบที่ตนมีอำนาจต่อรองน้อย ไปเรื่อย ๆ トラบเท่าที่ยังมีแรงจูงใจทางรายได้และรูปแบบการทำงานอันลงตัว กับชีวิต ทั้งยังไม่มีทางเลือกในการย้ายไปยังแพลตฟอร์มอื่นในตลาด เนื่องจากแพลตฟอร์ม Grab ได้ครอบครอง ฐานลูกค้าส่วนใหญ่เอาไว้ ส่วนหนึ่งเพราะการหายไปของคู่แข่งรายใหญ่ที่โดนควมรวมกิจการอย่าง Uber อีกทั้งยัง ยากที่จะมีผู้เล่นรายอื่นจะเข้ามาแข่งขัน เนื่องจากต้องมีต้นทุนในการทำการตลาดสูง เพราะผู้คนเคยชินกับการ ใช้บริการแพลตฟอร์ม Grab ไปแล้ว

อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์ม Grab ได้มีบทบาทสำคัญในการกระจายส่วนแบ่งรายได้จากการท่องเที่ยว ให้กับลูกค้าต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวก ในการเดินทาง เนื่องจากแพลตฟอร์มเข้ามาลดอุปสรรคทางภาษาโดยเข้ามาเป็นตัวกลางในการสื่อสารกับ ลูกค้าต่างชาติ รับประกันความปลอดภัยและความเป็นธรรมของค่าโดยสาร ทำให้การเดินทางสะดวกและปลอดภัย ยิ่งขึ้น จากฐานลูกค้าเหล่านี้ทำให้คนขับ GrabCar หลายคนมีรายได้เพิ่มขึ้นในช่วงฤดูการท่องเที่ยว อีกทั้ง แพลตฟอร์มยังจูงใจให้คนขับรับนักท่องเที่ยว โดยมีการให้โบนัสเพิ่มเมื่อลูกค้าเรียกไปตามสถานที่ท่องเที่ยวที่ทาง ระบบกำหนดไว้

5.2.2.2 ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงาน

แพลตฟอร์ม Grab เป็นสถาบันที่ประกอบไปด้วยผู้เล่นในระบบดังต่อไปนี้ 1.บริษัท Grab 2.คนขับ GrabTaxi 3.คนขับ GrabCar 4.ลูกค้า ผู้เล่นแต่ละกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันตามเงื่อนไขในการใช้บริการแพลตฟอร์ม ที่ถูกกำหนดโดยบริษัท Grab กล่าวคือ บริษัทกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นและสร้างกลไกในระบบแพลตฟอร์ม ที่จะ ส่งผลไปยังพฤติกรรมของลูกค้าและคนขับ ดังต่อไปนี้

สำหรับลูกค้าในแพลตฟอร์มหลังจากตกลงและยอมรับเงื่อนไขเบื้องต้นในระบบแล้ว บริษัทมักเสนอ โปรโมชันเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นช่วง ๆ เช่น การไม่คิดค่าธรรมเนียมในการเรียกรถหรือส่วนลด ค่าบริการ ซึ่งบริษัทจะเป็นผู้รับภาระในส่วนนี้ ในขณะที่ผลประโยชน์ตกแก่คนขับเนื่องจากมีลูกค้าใช้บริการเยอะ ขึ้นในช่วงโปรโมชัน

สำหรับคนขับ บริษัทจะมีระบบสร้างแรงจูงใจ ให้คนขับวิ่งรับผู้โดยสารในช่วงเวลาที่ขาดแคลนคนขับ ชั่วโมงเร่งด่วนหรือในพื้นที่คนขับมักเลี่ยงเช่น ในเขตที่มีรถติด โดยจะใช้การสะสมเพชร เพื่อแลกคะแนนเป็นเงิน โบนัสรายสัปดาห์จากทางบริษัท ซึ่งในทางปฏิบัติคนขับ GrabCar ท่านหนึ่งได้กล่าวว่า การจะสะสมเพชรได้นั้นต้อง แข่งกับเวลา คนที่ทำได้ดีต้องมีความชำนาญรู้เส้นทางในการเลี่ยงรถติด ซึ่งจากการพูดคุยกับคนขับ GrabTaxi ที่

ประกอบอาชีพนี้มานาน มีความชำนาญในเส้นทาง ระบบนี้สร้างแรงจูงใจได้ดี โดยคนขับเชื่อว่าตนมักจะเข้าร่วมการแข่งขันที่ทางระบบจัดอยู่หลายครั้ง โดยบริษัทจะสุ่มเลือกคนขับในระดับเดียวกันมาแข่งสะสมเพชรใครติดอันดับที่ทางบริษัทกำหนดก็จะได้รับเงินโบนัสตอบแทนเป็นผลประโยชน์ที่ตนได้รับมากกว่าการขับนอกระบบแพลตฟอร์ม

นอกจากนั้นแล้วทางบริษัทยังจูงใจให้คนขับขยันรับงานจากสิทธิประโยชน์ที่มาพร้อมกับระบบเรตติ้งสำหรับคนขับที่ได้คะแนนดาว 4.7 คะแนนขึ้นไป ซึ่งจัดลำดับเป็นรายเดือนจากรอบการรับงานสำหรับ GrabTaxi และรายได้จากการสำหรับ GrabCar เป็นสี่ระดับจากล่างขึ้นบน²⁹ คือ Silver Gold Platinum Hero โดยคนขับจะได้รับสิทธิประโยชน์ลดหลั่นไปตามระดับที่ตนอยู่ ในการรับงาน เติมน้ำมัน ประกันต่างๆ การซ่อมบำรุงรถ การผ่อนชำระสินค้าในรายการที่บริษัทกำหนด จากการพูดคุยกับคนขับพบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์เหล่านั้น เพราะรายการสิทธิประโยชน์มีความเฉพาะเจาะจง ไม่ได้ตรงกับความต้องการของตน เช่น รายการสินค้าบางประเภทที่เจาะจงยี่ห้อหรือสินค้าจากบางธนาคารเท่านั้น

กลไกในระบบยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นในระบบ ตั้งแต่ระบบการรับงาน ระบบการให้คะแนนดาวของลูกค้า ระบบรีวิวและร้องเรียนระหว่างกันของลูกค้าและคนขับ ระบบเหล่านี้สร้างความอสมมาตรในการต่อรองของ คนขับ ลูกค้า และบริษัท Grab กล่าวคือ คนขับไม่สามารถปฏิเสธงานจากบริษัทได้หากเขาต้องพึ่งพิงรายได้จากการทำงานในระบบและ หากคะแนนดาวหรือการรีวิวร้องเรียนจากลูกค้าไม่สะท้อนการทำงานจริงของคนขับ คนขับเองก็ไม่สามารถที่จะเจรจาหรืออธิบายตัวเองโดยตรงกับลูกค้า หลายครั้งเกิดเหตุการณ์ระงับสัญญาจากทางบริษัทตามเงื่อนไขการให้บริการ คนขับต้องเสียรายได้ในช่วงเวลาดังกล่าวไปในขณะที่จ่ายต้นทุนในการทำงานไปแล้วโดยไม่ได้รับการชดเชยใดๆ สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้คนขับมีอำนาจต่อรองต่อลูกค้าน้อย ต้องยินยอมทำตามคำร้องขอของลูกค้าเสมอ เช่นการไปส่งในระยะทางที่ไกลกว่าระยะทางที่ตกลงกันตามระบบ หรือต้องทนรับกับพฤติกรรมแย่ๆของลูกค้า ในขณะที่ระบบการรีวิวลูกค้าที่คนขับเขียนส่งไปยังบริษัทไม่เคยมีผลอย่างไร้รูปธรรมเกิดขึ้น

นอกเหนือจากความสัมพันธ์จากระบบแพลตฟอร์มแล้ว ยังมีความสัมพันธ์ภายในกลุ่มคนขับที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการด้วย เช่น ภายในกลุ่มคนขับ GrabTaxi จะมีการรวมกลุ่มกันอยู่ก่อนหน้าการมีระบบแพลตฟอร์มจากการทำงานในพื้นที่เดียวกันและรู้จักกันมานาน เมื่อเข้าสู่ระบบแพลตฟอร์มก็มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงานในระบบกัน คนขับคนหนึ่งเล่าว่า ตนและกลุ่มเพื่อนได้มีการจดบันทึกข้อมูลการเรียกใช้บริการของลูกค้าในช่วงเวลาและสถานที่ต่าง ๆ เพื่อไปรอรับงานในเวลาและสถานที่ตามสถิติที่ได้จดบันทึกไว้

²⁹ Silver (ขับได้ 10,000 บาท / 40 รอบต่อเดือน) (ขับได้ 25,000 บาท / 100 รอบต่อเดือน) Platinum (ขับได้ 40,000 บาท / 150 รอบ ต่อเดือน) Hero (ขับได้ 60,000 บาท/ 250 รอบต่อเดือน)

ภายในกลุ่มคนขับ GrabCar ไม่ได้รวมกลุ่มกันเหนียวแน่นนัก คนขับมักมองว่าการทำงานของตนและคนขับรายอื่นเป็นอิสระต่อกัน อาจมีการพบปะกันตามจุดจอดรอผู้โดยสารแต่ก็ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง คนขับบางรายมองคนขับรายอื่นเป็นคู่แข่งจึงไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือเทคนิคในการทำงานซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม คนขับ GrabCar เองก็มีช่องทางในการสื่อสารกันผ่านโซเชียลมีเดีย ไม่ว่าจะเป็นกรู๊ปไลน์ หรือ กรู๊ปเฟซบุ๊ก การสื่อสารในกลุ่มมักเป็นไปในรูปแบบการบอกล่าปัญหาในการทำงานทั้งจากลูกค้า ระบบแพลตฟอร์มและ ปัญหาทางกฎหมาย เช่น บอกล่าพฤติกรรมของลูกค้า รายได้ประจำวัน ระบบ GPS ไม่ตรงตามจริง และ การโดนเจ้าหน้าที่ตรวจจับตามจุดต่าง ๆ

ในขณะที่รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนขับ GrabTaxi และ คนขับ GrabCar ไม่ได้ราบรื่นเหมือนความสัมพันธ์ภายในกลุ่มนัก กลุ่มคนขับ GrabTaxi รวมไปถึงคนขับแท็กซี่ในระบบแพลตฟอร์มส่วนหนึ่งเข้าใจว่าคนขับ GrabCar มาแย่งลูกค้า แต่จากการสัมภาษณ์ คนขับ GrabCar ได้โต้แย้งประเด็นนี้ว่า Taxi และ GrabCar มีฐานลูกค้าคนละกลุ่ม ลูกค้าที่เรียก GrabCar ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวและลูกค้าที่ต้องการรถส่วนบุคคล จากสภาพการณ์ข้างต้นบริษัท Grab ควรเข้ามาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคนขับสองกลุ่ม

5.2.2.3 ผลกระทบต่อความเสี่ยงและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เช่นเดียวกับการทำงานทั่วไป วิธีการทำงานในระบบแพลตฟอร์ม Grab มีทั้งส่งเสริมและบั่นทอนคุณภาพชีวิตของผู้ที่ทำงานในระบบ การทำงานในระบบแพลตฟอร์มคนขับต้องรับมือกับความเครียด ทั้งความเสี่ยงเรื่องรายได้และต้นทุน ความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัย และความเสี่ยงทางกฎหมาย โดยความเสี่ยงต่างๆที่คนขับต้องรับมือส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของคนขับ

สำหรับคนขับ GrabTaxi การเลือกช่วงเวลาในการทำงานและระยะเวลาในการทำงานต่อวันไม่แตกต่างกับการทำงานก่อนเข้าสู่ระบบแพลตฟอร์ม เพียงแต่มีเวลาพักผ่อนระหว่างการทำงานมากขึ้นเพราะนอกจากการขับรถวนหาลูกค้าที่โบกรายทางแล้วคนขับสามารถหยุดรถรอการจ่ายงานจากระบบได้ สำหรับคนขับ GrabCar แม้ว่าการเลือกช่วงเวลาและระยะเวลาในการทำงานในระบบจะขึ้นอยู่กับความตัดสินใจของคนขับ อย่างไรก็ตาม มีบางช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้าและโบนัสจากทางระบบมากกว่าช่วงอื่นทำให้คนขับตัดสินใจทำงานในช่วงเวลาดังกล่าวเพื่อเพิ่มรายได้

จากการพูดคุยกับคนขับพบว่า คนขับจะตั้งเกณฑ์รายได้ในแต่ละวันแล้วรับงานให้ได้ครบตามเป้าในช่วงเวลาการทำงานที่ตนกำหนดเอง โดยปกติแล้วชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยของคนขับอยู่ที่ 8-12 ชั่วโมงรวมเวลาพักระหว่างงาน ซึ่งมีคนขับบางคนที่ต้องขยายชั่วโมงการทำงานไปเกินกว่านั้นเมื่อรายได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ต้องการเป็นสาเหตุมาจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยในเชิงระบบ กล่าวคือระบบไม่สามารถจัดสรรงานแก่คนขับได้ทั่วถึงเนื่องจากคนขับในระบบเยอะขึ้นหรือ บริษัทลดการทำโปรโมชั่นแก่ลูกค้าทำให้ลูกค้าน้อยลง อีกทั้งกติกากิจการทางระบบยิ่งเพิ่มความ

เสี่ยงในการสูญเสียรายได้แก่คนขับเช่น การตัดสัญญาโดยไม่แจ้งคนขับล่วงหน้า และคนขับไม่สามารถอธิบายตนเองหรือต่อรองกับบริษัทได้ก่อนการระงับสัญญา เนื่องจากบริษัทมีมาตรการการลงโทษคนขับเมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า คนขับท่านหนึ่งเคยโดนตัดสัญญาโดยที่ไม่ได้รับการแจ้งเตือนจากระบบ ทำให้ตนวิ่งรถออกมาทำงานแล้วแต่ไม่มีงานส่งเข้ามา ในกรณีนี้คนขับต้องเสียต้นทุนในการทำงานโดยเปล่าประโยชน์

2. ปัจจัยภายนอกแพลตฟอร์มเช่น การก่อสร้างหรือปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานบนท้องถนน ทำให้การจราจรติดขัดส่งผลให้คนขับรับลูกค้าได้น้อยลง เนื่องจากเวลาในการทำงานในแต่ละรอบนานขึ้นเป็นเหตุให้ รายได้คนขับลดลงจนกระทั่งคนขับบางรายตกอยู่ในสภาวะการว่างงาน

ทั้งนี้คนขับ ต้องรับความเสี่ยงทางรายได้ด้วยตนเอง ในขณะที่ยังต้องแบกรับต้นทุนการทำงาน เช่น ค่าน้ำมัน ค่าเสื่อมของรถ ค่าเสียโอกาสในการทำงาน ต่างจากการจ้างงานปกติที่มีการตกลงค่าแรงขั้นต่ำ และมีเงินชดเชยจากนายจ้างหรือ ระบบประกันสังคมเมื่อตกอยู่ในสภาวะว่างงาน ในขณะที่ต้นทุนในปัจจัยทุนเป็นภาระของนายจ้าง ความเสี่ยงและภาระต้นทุนดังกล่าว สร้างความกดดันให้คนขับ ต้องทำยอดในแต่ละวันให้ได้ตามที่ตัวเองกำหนดซึ่งมีความขัดแย้งกับสภาพความเป็นจริงที่การทำงานในแพลตฟอร์มไม่มีการรับประกันรายได้ แรงกดดันต่อตัวเองของคนขับจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การพึงพิงรายได้จากการขับในระบบแพลตฟอร์ม กล่าวคือ ผู้ที่ยึดการขับ GrabCar เป็นอาชีพหลักจะมีความกดดันในการทำงานมากกว่า ผู้ที่ขับเป็นอาชีพเสริมและคนขับ GrabTaxi เพราะไม่มีรายได้จากแหล่งอื่นมารองรับ คนขับ GrabCar เป็นอาชีพหลักบางรายต้องเสียค่าเช่าหรือผ่อนรถยนต์เพื่อมาประกอบอาชีพ จากการทำงานในระบบแพลตฟอร์มที่การบริหารจัดการและภาระต้นทุนอยู่ที่ตัวคนขับ แต่จำนวนหรือลักษณะงานขึ้นอยู่กับการจัดสรรทำให้คนขับไม่มีอำนาจในการเลือกชิ้นงาน เป็นการบังคับในเชิงระบบทำให้เขาต้องมีความรับผิดชอบต่อระบบสร้างแรงจูงใจและคะแนนดาวมากขึ้นเพื่อคงรายได้และสถานะการทำงานของตนไว้

นอกจากความไม่มั่นคงทางรายได้และสถานการณ์จ้างงาน คนขับ GrabCar ยังอาจเผชิญความเสี่ยงในความปลอดภัยจากการถูกคุกคามโดยลูกค้า คนขับ GrabCar ในช่วงเวลากลางคืนคนหนึ่งกล่าวว่าตนรู้สึกไม่ปลอดภัยในการขับรับส่งผู้โดยสารเนื่องจากระบบคัดกรองลูกค้าของแพลตฟอร์มไม่เข้มงวดเท่าที่ควร อีกทั้งความเสี่ยงในการถูกดำเนินทางกฎหมายยังเป็นอุปสรรคและเพิ่มต้นทุนในการทำงานแก่คนขับ จากการสัมภาษณ์คนขับ GrabCar แทบทุกคนเคยถูกปรับในข้อหาการใช้รถผิดประเภท คือการนำรถบ้านที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับกรมขนส่งมารับผู้โดยสาร ปัญหานี้เกิดขึ้นโดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขและชดเชยใด ๆ จากทางบริษัท มากกว่านั้น หากผู้โดยสารทำผิดทางกฎหมายเช่นมีสารเสพติดไว้ในครอบครองหรือทำการก่ออาชญากรรมและถูกตรวจจับ คนขับ GrabCar ก็อาจจะตกอยู่ในฐานะผู้สมรู้ร่วมคิด

5.2.2.4 ผลกระทบต่อศักยภาพการรวมกลุ่ม และการเรียกร้องนโยบายจากรัฐ

การรวมกลุ่มของผู้ที่ทำงานในระบบแพลตฟอร์มขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ทำงานในระบบแพลตฟอร์ม เป้าประสงค์ที่มีร่วมกันและ การนิยามความสัมพันธ์ระหว่างคนขับกับบริษัทแพลตฟอร์ม

ความสัมพันธ์แบบการรวมกลุ่มนั้นเกิดขึ้นแยกกันระหว่างคนขับ GrabTaxi และ GrabCar เนื่องจากคนขับ GrabTaxi มักจะมองคนขับ GrabCar ในลักษณะคู่แข่ง สำหรับการรวมกลุ่มในชีวิตจริงจะเป็นไปได้มากกว่าในกลุ่มคนขับ GrabTaxi เนื่องจากคนขับ GrabTaxi มักมีการรวมกลุ่มกันอยู่แล้วบนระบบแพลตฟอร์ม ในขณะที่การรวมกลุ่มของคนขับ GrabCar มักเกิดขึ้นแค่ในแพลตฟอร์มโซเชียลเน็ตเวิร์คมากกว่าการปฏิสัมพันธ์ในชีวิตจริง เนื่องจากรูปแบบการทำงานในเวลาและสถานที่ในการทำงานที่แตกต่าง ทำให้คนขับแต่ละรายเจอกันได้ยาก คนขับอาจได้พบกันตามจุดพักรถ แต่ด้วยระยะเวลาและความถี่ในการพบกันไม่เอื้อต่อการสารสัมพันธ์จนเกิดการรวมกลุ่ม

อีกทั้งความแตกต่างในรูปแบบการทำงานของคนขับ GrabCar ในแง่การประกอบเป็นอาชีพประจำ หรืออาชีพเสริม ยังสร้างความแตกต่างทางด้านผลประโยชน์ที่แต่ละกลุ่มต้องการ กล่าวคือ ผู้ที่ขับ GrabCar เป็นอาชีพเสริมมักยึดโยงกับการทำงานในอาชีพหลักมากกว่าทั้งในแง่ระบบการทำงานและเพื่อนร่วมงานไปจนถึงการหวังพึ่งพิงในรายได้และระบบสวัสดิการจากงานประจำมากกว่าการทำงานในระบบแพลตฟอร์ม แตกต่างจากคนขับที่ยึดการขับ GrabCar เป็นอาชีพหลักซึ่งมีความอ่อนไหวต่อนโยบายของบริษัทและระบบการทำงานในแพลตฟอร์มมากกว่า จึงมีแรงจูงใจในการเรียกร้องรายได้และสวัสดิการจากทางระบบ รูปแบบการทำงานความแตกต่างในจุดมุ่งหมายของคนขับ GrabCar จึงทำให้คนขับ GrabCar ไม่เป็นกลุ่มก้อนเดียวกันจนสามารถร่วมกันเรียกร้องผลประโยชน์จากบริษัทร่วมกันได้

นอกจากนี้ การนิยามความสัมพันธ์ระหว่างคนขับกับบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มยังส่งผลต่อมุมมองในการเรียกร้องสวัสดิการและความเป็นธรรม คนขับส่วนใหญ่มองบริษัทว่าเป็นผู้ให้บริการ นายหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่นายจ้าง เพียงแต่เป็นผู้มีอำนาจออกกฎระเบียบในการทำงานแก่คนขับ การมองบริษัทในฐานะดังกล่าวทำให้คนขับไม่มีสำนึกในการเรียกร้องหรือต่อรองผลประโยชน์จากบริษัทในฐานะนายจ้าง จากการพูดคุยกับคนขับส่วนใหญ่แม้จะอยากได้สวัสดิการเพิ่มขึ้น แต่ก็มองว่าบริษัทไม่ได้มีพันธกรณีทางด้านนี้

ยิ่งไปกว่านั้นการผูกขาดในแพลตฟอร์มคมนาคมของบริษัท Grab ยังทำให้อำนาจการต่อรองของคนขับในระบบยิ่งน้อยลง แม้จะไม่พอใจในการดำเนินงานและความเป็นธรรมในระบบแพลตฟอร์มแต่ก็ไม่สามารถออกไปใช้บริการระบบแพลตฟอร์มอื่นได้ คนขับ GrabCar หลายท่านพบการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขการทำงานที่แย่งหลังจากการควบรวมกิจการกับ Uber เช่นการเก็บค่าธรรมเนียมเยอะขึ้น การทำโปรโมชั่นแก่ลูกค้าที่น้อยลง หากการสร้างอำนาจต่อรองโดยรวมกลุ่มของคนขับในแพลตฟอร์มยังเป็นไปได้ยาก ก็อาจเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะเข้ามาดูแลสวัสดิภาพของผู้ที่ทำงานในแพลตฟอร์มผ่านการสร้างเสริมการรวมกลุ่ม เพื่อต่อรองเรียกร้องผลประโยชน์และความเป็นธรรมในการทำงานจากนายจ้าง

จากการพูดคุยกับคนขับในแพลตฟอร์ม Grab คนขับ GrabCar มีข้อเรียกร้องร่วมกันเพียงหนึ่งเดียวในเรื่องของกฎหมายการใช้รถส่วนบุคคลในการขับรับผู้โดยสารให้เป็นไปอย่างถูกต้องเพื่อเปิดโอกาสในการสร้างรายได้แก่คนทั่วไปและลดอุปสรรคในการทำงานของคนขับ

5.2.3 ผู้ให้บริการที่พักในระบบ Airbnb

ในปัจจุบันรูปแบบการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลง นักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวด้วยตัวเองโดยใช้แพลตฟอร์มอำนวยความสะดวก Airbnb เป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มที่เข้ามาเป็นตัวกลางในการจับคู่นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการที่พักที่ได้รับความเชื่อมั่นจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก แพลตฟอร์ม Airbnb เปิดโอกาสให้เจ้าของที่พักนำที่พักมาปล่อยเช่า ห้องพักที่นำมาปล่อยเช่าผ่าน Airbnb มีทั้ง ห้องพักในอพาร์ทเมนท์ คอนโดมิเนียม หรือเกสต์เฮาส์ และยังมีโรงแรมขนาดเล็กเปิดให้บริการในแพลตฟอร์มด้วยเนื่องจากต้องการขยายฐานลูกค้าในระบบ เจ้าของที่พักเริ่มต้นจากการลงทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ (ในช่วงหลังสามารถใส่เป็นภาษาไทยได้) ในระบบ Airbnb ยืนยันตัวตนผ่านบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง กรอกข้อมูลพื้นฐานของที่พัก เช่น ชื่อที่พัก รูปที่พัก ไฮไลท์ที่พักโดยย่อ ราคาที่พัก ที่ตั้ง

รายละเอียดสำคัญที่เจ้าของที่พักจะระบุผ่านบนแพลตฟอร์ม Airbnb เพื่อดึงดูดลูกค้า ประกอบด้วย รูปที่แสดงถึงการตกแต่งที่สวยงาม สถานที่ตั้ง โดยเจ้าของที่พักสามารถปักที่ที่ตั้งที่พักของตนเองบนแผนที่จากตัวระบบแพลตฟอร์มได้เลย เจ้าของที่พักยังสามารถระบุไฮไลท์สำคัญของที่พักตนเอง ไฮไลท์ที่พักนี้จะเป็นตัวคัดกรองประเภทของลูกค้าตามความต้องการในการท่องเที่ยว ผู้นำห้องในคอนโดมิเนียมมาปล่อยเช่าคนหนึ่งกล่าวว่าตนต้องการลูกค้าที่ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้พักรายอื่น ก็พยายามเขียนไฮไลท์นำเสนอความเงียบสงบเหมาะแก่การทำงานและคัดกรองลูกค้าที่ท่องเที่ยวเพื่อสันตนาการออกไปผ่านการไม่เปิดเผยว่าที่พักมีสระว่ายน้ำน้ำส่วนกลาง ในขณะที่เจ้าของเกสต์เฮาส์ในเมืองเชียงใหม่มีฐานลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวเป็นครอบครัว ก็พยายามนำเสนอจำนวนห้องพักและทำเลที่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยว

เจ้าของที่พักบน Airbnb สามารถกำหนดราคาตามสภาพที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้ง ตามช่วงเทศกาล และมีการปรับเปลี่ยนราคาได้ด้วยตนเองหรือตามคำแนะนำของระบบว่าราคาที่เจ้าของตั้งถูกหรือแพงไป โดยแพลตฟอร์มมีกำหนดราคาขั้นต่ำอยู่ที่ 300 บาท และมีระบบเรียกเก็บเงินเพิ่มเติมจากลูกค้าจากการบริการเพิ่มเติมหรือการคิดค่าเสียหาย

ในการคิดค่าธรรมเนียม Airbnb จะบวกเพิ่มค่าธรรมเนียมไปอีกร้อยละ 6 ถึงร้อยละ 12 ของราคาที่พักที่เจ้าของที่พักตั้งไว้เป็นค่าธรรมเนียมที่ตกแก่ลูกค้า ซึ่งเจ้าของที่พักสามารถตั้งราคาที่พักพร้อมกับค่าธรรมเนียมแล้วได้ เมื่อผู้เข้าพักจ่ายเงิน ทาง Airbnb จะเก็บค่าธรรมเนียมจ่ายเงินอีกร้อยละ 3 จากเจ้าของที่พักในทุกธุรกรรมที่เกิดขึ้นบนแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะจากค่าเช่าพักรายคืนหรือจากระบบเรียกเก็บเงินเพิ่ม

สำหรับช่องทางการรับเงินจากระบบแพลตฟอร์ม Airbnb จะให้เจ้าของที่พักวิธีรับชำระเงิน โดยจะได้รับเงินหลังจากที่แขกเข้าพักแล้ว 1 คืน วิธีรับชำระเงินทำได้ 3 ช่องทาง คือ การโอนเงินผ่านธนาคารซึ่งไม่คิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการแต่ใช้ระยะเวลาในการโอนเข้าบัญชี 3-5 วัน ในขณะที่ PayPal ใช้เวลาการโอนแค่ 1 วัน แต่เป็นสกุลเงินดอลลาร์มีค่าธรรมเนียมในการถอนประมาณร้อยละ 1 และบัตรเดบิตเฉพาะของ Airbnb ที่ไม่ได้รับความนิยมจากเจ้าของที่พักในไทยเนื่องจากมีค่าธรรมเนียมที่สูง

5.2.3.1 การสร้างโอกาสจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์ม Airbnb ช่วยสร้างโอกาสในการหารายได้จากหลายทาง จากการสัมภาษณ์เจ้าของที่พักพบว่าส่วนมากเริ่มต้นเข้าสู่การเป็นผู้ปล่อยเช่าที่พักในธุรกิจแพลตฟอร์มจากการที่มีที่พักที่ไม่ได้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นคนใดหรือห้องแถว ทั้งที่เป็นของตัวเองหรือของใครสักคน (โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทำหน้าที่ดูแลห้องเช่าหรือเป็น Co-Host ให้คนอื่นด้วย) หรืออีกกรณีหนึ่งคือการนำที่พักที่เคยปล่อยเช่าเป็นรายเดือนอยู่แล้วมาปล่อยเช่าเป็นรายวัน เช่น ผู้สัมภาษณ์รายหนึ่งเคยมีบ้านเช่าที่ปล่อยให้นักศึกษาเช่าเป็นรายเดือน และได้นำบ้านเช่าหลังนั้นเช่าแพลตฟอร์มเพื่อโอกาสในการมีคนเข้าพักสูงขึ้น โดยเปลี่ยนเป็นให้เช่ารายวันแทน

นอกจากการนำที่พักที่มีอยู่แล้วแต่ไม่ได้ใช้มาหารายได้ แพลตฟอร์มยังเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่มิลิชนทรัพย์เป็นของตัวเองหรือมีฐานะต่ำสามารถเข้ามาหารายได้ในแพลตฟอร์มผ่านการเช่าสินทรัพย์มาปล่อยเช่าต่ออีกทอดหนึ่งได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์อีกรายหนึ่งมีการดำเนินธุรกิจที่พักผ่านแพลตฟอร์มด้วยการไปเช่าห้องพักรายปีมาปล่อยเช่าในแพลตฟอร์มต่อ

แพลตฟอร์ม Airbnb ยังช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีงานหลักหรือมีงานประจำสามารถหารายได้เสริม ผู้ให้สัมภาษณ์งานวิจัยชิ้นนี้ทั้งหมดมีงานประจำหรืองานหลักอยู่แล้ว และปล่อยที่พักลงแพลตฟอร์มเป็นแหล่งรายได้เสริม ที่น่าสนใจคือผู้ที่หารายได้ผ่านแพลตฟอร์ม Airbnb มองว่าการทำให้เช่าที่พักอาศัยในแพลตฟอร์มนั้นคือการทำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไปด้วยในตัว การลงทุนในที่พักแล้วนำมาตกแต่ง (Renovate) พร้อมกับการนำที่พักนั้นลงประกาศเช่าในแพลตฟอร์มจะทำให้ราคาของที่พักนั้นสูงขึ้น เนื่องจากการขายที่พักที่มีระบบและเครดิตภาพลักษณ์ที่ดีในการนำไปทำธุรกิจต่อพ่วงไปด้วย ดังนั้นการหารายได้จากแพลตฟอร์มคือการทำธุรกิจที่ผู้ทำมองว่าสามารถทำควบคู่กับงานหลักได้สะดวก กรณีที่ซัดที่สุดคือผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งเป็นเกษตรกร เคยทำธุรกิจให้เช่าที่พักรายเดือนอยู่แล้ว เมื่อมีแพลตฟอร์มเข้ามาจึงเป็นการพัฒนาธุรกิจให้เช่าที่พักรายวัน

ในการลงทะเบียน ทางแพลตฟอร์ม Airbnb ไม่ได้มีการกำหนดคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่ผู้เช่าต้องมีก่อนที่จะนำที่พักเข้าประกาศให้เช่าในแพลตฟอร์ม ทางแพลตฟอร์ม Airbnb มีเพียงรายละเอียดที่แนะนำว่าเจ้าของที่พักควรติดตั้งอะไรเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาพักเท่านั้น นอกจากนี้ทางแพลตฟอร์มยังไม่มี การส่งพนักงานมาตรวจสอบยืนยันลักษณะห้องพักให้ตรงกับแพลตฟอร์ม เว้นเสียแต่ในกรณีการสมัครเป็น Airbnb Plus ทั้งหมดนี้แสดงว่ากระบวนการในการลงทะเบียนเข้าสู่แพลตฟอร์มนั้นไม่ใช่เรื่องที่ยากลำบาก

นอกจากแพลตฟอร์ม AirBNB แล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ยังนำที่พักที่ถือครองลงในแพลตฟอร์มอื่นอีกด้วย อย่างเช่น แพลตฟอร์ม Agoda และ Booking แต่ละแพลตฟอร์มมีกลุ่มลูกค้าผู้ที่นิยมใช้ต่างกัน โดย AirBNB มักเป็นลูกค้าต่างชาติ Agoda เป็นลูกค้าคนไทย และ Booking เป็นลูกค้าผสมกันหมด ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าปีเอนปีถือว่่าเป็นแพลตฟอร์มที่คิดค่าธรรมเนียมถูกที่สุด และมีระบบติดต่อกับทางแพลตฟอร์มที่ดีที่สุด

การเติบโตของที่พักบนแพลตฟอร์มอาจเป็นผลมาจากปัญหาของธุรกิจที่พักดั้งเดิม ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งมองว่าการเติบโตของแพลตฟอร์มโดยเฉพาะ AirBNB เป็นผลมาจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการโรงแรมมากขึ้น เนื่องจากมองว่าโรงแรมมีราคาแพง และให้บริการไม่ทั่วถึงในหลายพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจำนวนมากมีแนวโน้มที่จะใช้บริการที่พักจากแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะเมื่อที่พักบนแพลตฟอร์มตั้งอยู่ในทำเลที่ดี และมีระบบขนส่งเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่พักของผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักนั้นไม่ไกลจากห้างสรรพสินค้าเมญาบนถนนนิมมานเหมินท์ซึ่งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก

จากการสัมภาษณ์พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วการปล่อยให้เช่าที่พักบนแพลตฟอร์มสร้างรายได้เพิ่มได้ถึงเดือนละ 20,000 บาทต่อหนึ่งแห่งที่พัก ข้อมูลจากกลุ่มที่ปล่อยเช่าที่พักที่ตัวเองเป็นเจ้าของแสดงว่าแพลตฟอร์มช่วยเพิ่มรายได้จากผู้ที่เคยปล่อยเช่าให้นักศึกษาจากเดือนละประมาณ 20,000 บาทเพิ่มเป็นเดือนละ 40,000 บาท นอกจากนี้ยังได้รายได้จากการเป็นผู้ดูแลห้องพักให้ผู้อื่นด้วย (Co-Host) โดยผู้สัมภาษณ์หลายคนไม่ได้จัดการแค่ที่พักตัวเองเท่านั้นยังดูแลจัดการที่พักให้ผู้อื่นอีกด้วย

นอกจากแพลตฟอร์มจะสร้างรายได้ให้กับผู้ที่ปล่อยเช่าที่พักแล้วนั้น แพลตฟอร์มยังสร้างการกระจายรายได้ให้กับผู้ที่ทำงานด้านอื่นๆได้อีก นอกจากการเป็นผู้บริหารดูแลห้องให้แล้ว การทำกิจการที่พ้กยังเกี่ยวเนื่องกับการทำความสะอาด การเดินทาง ส่งผลให้เกิดการจ้างงานแม่บ้านเข้ามาจัดการห้องพัก หรือมีการเหมาจ่ายจ้างรถโดยสารให้ไปรับผู้พักมายังที่พัก อีกทั้งยังมีธุรกิจขายอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ห้องพัก AirBNB โดยเฉพาะนอกจากกิจกรรมที่ข้องเกี่ยวโดยตรงกับที่พัก การพักอาศัยของนักท่องเที่ยวยังนำไปสู่การกระจายรายได้กับชุมชน

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้แพลตฟอร์มเช่น AirBNB จะเปิดโอกาสให้คนจำนวนมากสามารถหารายได้ได้เพิ่มขึ้น แต่ยังมีอุปสรรคที่ทำให้แพลตฟอร์มยังไม่สามารถเปิดโอกาสให้คนบางกลุ่มได้ เรื่องแรกคือเรื่องของการสื่อสารในแพลตฟอร์มที่พักมักต้องใช้ภาษาสากล เนื่องจากลูกค้าจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างชาติ โดยเฉพาะในแพลตฟอร์ม AirBNB ผู้ที่จะสามารถนำแพลตฟอร์มเข้าพัก เขียนรายละเอียดที่พัก ติดต่อกับลูกค้า ติดต่อกับพนักงานแพลตฟอร์ม ต้องมีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ดี ดังนั้นเรื่องของภาษาอาจสร้างอุปสรรคให้คนจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงโอกาสจากการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์ม อีกเรื่องที่สำคัญคือระบบของแพลตฟอร์ม ที่พักที่นำลงในแพลตฟอร์มในช่วงแรกมักไม่มีผู้ใช้บริการเนื่องจากยังไม่มีมารีวิว ส่งผลให้ที่พักที่เพิ่งนำเข้าแพลตฟอร์มนั้นไม่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้ที่จะเข้าพัก เนื่องจากข้อความการรีวิวจากลูกค้าก่อนหน้าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดการตัดสินใจของผู้ที่กำลังเลือกที่พัก การขาดแคลนรายได้ในช่วงเริ่มแรกอาจเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ที่เช่าที่พักมาปล่อยต่อ

จะเห็นได้ว่าแพลตฟอร์มได้สร้างโอกาสทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะผู้ที่พักที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือเป็นโอกาสในการเพิ่มศักยภาพให้กับการทำธุรกิจปล่อยเช่าที่พัก นอกจากนี้การหารายได้ทางแพลตฟอร์มด้วยการปล่อยเช่าที่พักยังเหมาะสำหรับผู้ที่เกษียณอายุเนื่องจากการหารายได้โดยที่ทำงานสบายอีกทั้งยังมีโอกาสได้พูดคุยกับคนต่างถิ่นที่มาเข้าพัก ทั้งนี้โอกาสทางเศรษฐกิจของเจ้าของที่พักบนแพลตฟอร์มยังเติบโตจากแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจำนวนมากในปัจจุบันไม่นิยมพักตามโรงแรมแบบเดิม

5.2.3.2 ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ

ในความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์ม Airbnb และผู้ปล่อยเช่าที่พัก ทางแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขกติกาที่ทางผู้ปล่อยเช่าที่พักต้องปฏิบัติตามตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครและการคิดค่าธรรมเนียม ไปจนถึงระบบควบคุมความประพฤติในการให้บริการของเจ้าของผ่านระบบการรีวิวและการให้เรตติ้ง ถึงแม้ทางแพลตฟอร์มจะไม่มีกำกับการบังคับกำหนดปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องมีการมีของที่พักในแพลตฟอร์มและไม่มีการส่งพนักงานเข้ามาเช็คสภาพห้องก่อนนำเข้าแพลตฟอร์ม แต่รูปแบบของการให้รีวิวและเรตติ้งได้สร้างแรงกดดันให้เจ้าของที่พักแต่ละแห่งจะต้องมีการเตรียมความพร้อมขั้นพื้นฐาน หาของที่ควรมีอย่างเครื่องมือและของตกแต่งห้องทั่วไป ตัวอย่างเช่น กรณีของผู้ที่เคยปล่อยเช่าให้นักศึกษาเขาจะต้องมีการเปลี่ยนชุดเครื่องนอนใหม่ทั้งหมดให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการดึงดูดลูกค้า

นอกจากนี้การให้รีวิวเป็นการมอบอำนาจตรวจสอบสภาพห้องพักไปให้กับผู้บริโภค ข้อความรีวิวคือปัจจัยที่สำคัญที่จะกำหนดว่าจะมีลูกค้าเข้าพักหรือไม่ ถ้ามีการรีวิวถึงความไม่สอดคล้องระหว่างรูปภาพห้องพักที่โฆษณาและสภาพห้องจริงก็จะส่งผลให้ไม่มีลูกค้าเข้ามาจองพักอาศัยได้ ในขณะที่เรตติ้งเองก็เป็นอีกปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกที่พัก แน่นอนว่าผู้บริโภคต้องการการบริการที่เป็นเลิศหรือห้องพักที่อยู่ในสภาพดี เมื่อรูปภาพที่โฆษณามักจะไม่ได้แสดงสภาพห้องที่เป็นความจริงได้มาก เรตติ้งและรีวิวจะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคที่จะมาเข้าพัก ผู้ปล่อยเช่าจึงต้องพยายามสร้างจุดขายเพื่อให้ผู้เข้าพักรีวิวหรือให้คะแนนเรตติ้งที่ดีที่สุด เช่น ผู้ปล่อยเช่าบ้านพักที่เชียงใหม่มีการเว้นที่ไว้ปลูกผักสวนครัวเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยว

โดยระบบของแพลตฟอร์มยังออกแบบเพื่อกระตุ้นให้มีการรีวิวจากทั้งสองฝั่ง กล่าวคือนอกจากตัวผู้เข้าพักจะมีสิทธิ์ในการรีวิวเจ้าของที่พักแล้ว เจ้าของที่พักก็มีสิทธิ์ในการรีวิวพฤติกรรมของผู้เข้าพักด้วยเช่นกัน โดยทางแพลตฟอร์มกำหนดให้ถ้าหากต้องการที่จะเห็นการรีวิวของอีกฝั่งหนึ่งเราจะต้องเขียนรีวิวของอีกฝั่งหนึ่งเผยแพร่ก่อน โดยการรีวิวสามารถรีวิวในกล่องข้อความส่วนตัว (Inbox) หรือในคอมเมนต์ (Comment) ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ดังนั้นกลุ่มเจ้าของที่พักอาศัยที่ต้องการเห็นรีวิวของผู้เข้าพักอาศัยเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาสำหรับการคงความน่าเชื่อถือของที่พักไว้ ก็จำเป็นต้องเขียนรีวิวผู้เข้าพักด้วย

นอกจากระบบเรตติ้งและการรีวิวแล้ว แพลตฟอร์มยังใช้ระบบที่พิกดีเด่น (Superhost) เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าของที่พักต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด เจ้าของที่พักที่ได้เป็นเจ้าของที่พักดีเด่น (Superhost) จะต้องเป็นผู้เข้าพักเกินสิบราย ได้คะแนนมากกว่า 4.8 จาก 5 คะแนน ไม่เคยแคนเซิลการจองของลูกค้า และมีรีวิวจากลูกค้าอย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้กระบวนการจะเป็นการประเมินผลจากรอบปี โดยการได้รางวัลเจ้าของที่พักดีเด่น (Superhost) จะสร้างความน่าเชื่อถือสำหรับผู้เข้าพักมากขึ้น และส่งผลให้ขึ้นเป็นลำดับต้นๆในหน้าค้นหาของแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์มยังมีเงื่อนไขพิเศษสำหรับผู้ที่จะนำที่พักเข้าแพลตฟอร์มให้ได้เครดิตหรือความน่าเชื่อถือที่สูง โดยไม่ต้องใช้ระยะเวลาให้ผ่านการรีวิวหรือเรตติ้งที่ดี แพลตฟอร์ม Airbnb ได้มีข้อเสนอพิเศษสำหรับผู้ที่ยื่นห้องเป็น Airbnb Plus ซึ่งทางแพลตฟอร์มจะกำหนดรายละเอียดต่างๆที่ต้องมีในที่พัก และจะส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยลิสต์รายการที่ต้องตกแต่งเพิ่มเติมมาให้ รวมทั้งมาตรวจสอบอีกครั้งในตอนหลัง และเมื่อทำตามเงื่อนไขแล้ว ทางแพลตฟอร์มจะแนะนำห้อง Airbnb Plus เป็นพิเศษ ซึ่งจะมีราคาสูงกว่าห้องปกติอีกด้วย

นอกจากนั้นทางแพลตฟอร์มยังมีกลไกที่ช่วยเหลือผู้ที่ปล่อยเช่าให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้นอีกด้วย ในการเขียนร่างสำหรับโฆษณาแพลตฟอร์มจะมีระบบประมวลผลคอยแนะนำลิสต์ที่ต้องเติมให้ครบ รวมถึงจะคอยแนะนำการตั้งราคาด้วยการเปรียบเทียบกับราคาที่พักแบบเดียวกันในพื้นที่ หากถึงช่วงฤดูท่องเที่ยวหรือวันหยุดก็จะมีแจ้งเตือนให้เพิ่มราคาได้ รวมถึงแพลตฟอร์มมีการแนะนำให้ตั้งโปรโมชั่นลดราคาได้ด้วย นอกจากการแนะนำจากแพลตฟอร์ม เจ้าของที่พักยังสามารถตั้งตัวกรองในการรับลูกค้าได้ โดยเจ้าของที่พักสามารถตั้งค่ารับเฉพาะลูกค้าที่แพลตฟอร์มยืนยันตัวตนแล้วเท่านั้นได้หากเจ้าของต้องการความปลอดภัย และแพลตฟอร์มยังมีระบบแปลภาษาอื่นๆเป็นภาษาอังกฤษในช่องแชทสำหรับคุยกับลูกค้า สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักก็สามารถสื่อสารกันผ่านแพลตฟอร์มได้

อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารระหว่างเจ้าของที่พักและผู้ที่ต้องการจะเช่านั้น หากเป็นการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มจะสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดจากที่ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกัน ข้อมูลการสื่อสารเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้ในระบบ โดยแต่ละฝ่ายทั้งเจ้าของที่พักและผู้ที่ต้องการจะเช่าสามารถใช้หลักฐานจากการสื่อสารภายในแพลตฟอร์มสำหรับส่งให้แพลตฟอร์มพิจารณาเมื่อเกิดกรณีเกิดข้อพิพาทได้ แต่ความเห็นจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดเห็นตรงกันว่าทางแพลตฟอร์มมักค่อนข้างเข้าข้างลูกค้ามากกว่าเมื่อเกิดเหตุพิพาท

แพลตฟอร์มได้สร้างอีกเงื่อนไขสำหรับการควบคุมพฤติกรรมในการจองห้องพักของทั้งสองฝั่ง ในการยกเลิกการจองห้องพักทางเจ้าของที่พักสามารถกำหนดเงื่อนไขการยกเลิกที่พักได้ โดยเงื่อนไขที่ยืดหยุ่นที่สุดคือสามารถให้ผู้ที่จะจองสามารถยกเลิกเมื่อไหร่ก็ได้ เงื่อนไขที่ยืดหยุ่นน้อยลงมาคือสามารถยกเลิกก่อนได้ 5-7 วันก่อนเข้าพักซึ่งหากยกเลิกภายหลังที่กำหนดแล้วนั้นจะต้องเสียเงินที่จองสำหรับการเข้าพักร้อยละ 50 และเงื่อนไขที่เข้มงวดที่สุดคือการห้องยกเลิกการจองห้องเลยหากจองแล้ว มิเช่นนั้นจะต้องเสียเงินร้อยละ 50 ให้กับที่พัก ทั้งนี้ตามที่แพลตฟอร์มแนะนำมักจะแนะนำให้ใช้เงื่อนไขที่ยืดหยุ่นที่สุดเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเลือกใช้บริการที่พัก

ในอีกด้านหนึ่ง เจ้าของที่พักกลับประสบปัญหาที่มากกว่ากรณียกเลิกการจองห้อง โดยเจ้าของที่พักมีโควตาในการยกเลิกที่พักได้แค่หนึ่งครั้งต่อหนึ่งปีเท่านั้น หากไม่สามารถชี้แจงหลักฐานว่าเป็นเหตุฉุกเฉินได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์เคยต้องส่งหลักฐานชี้แจงการซ่อมเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากเครื่องปรับอากาศเสียกะทันหันก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพักเพียงไม่กี่วัน หากยกเลิกโดยไม่มีกรชี้แจงที่ทางแพลตฟอร์มเห็นว่าสมควร ในแพลตฟอร์มจะขึ้นว่าเจ้าของที่พักเคยยกเลิกการจอง ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของที่พักนั้นๆ

ในการติดต่อกับแพลตฟอร์ม ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการติดต่อกับแพลตฟอร์ม AirBNB มีปัญหาน้อย อย่างไรก็ตามการติดต่อกับแพลตฟอร์มโดยใช้ภาษาไทยก็เป็นเรื่องยาก เนื่องจากถึงแม้ว่าทางแพลตฟอร์ม AirBNB จะมีพนักงานดูแลจัดการที่เป็นคนไทย แต่มักจะติดต่อยาก จึงต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก โดยผู้สัมภาษณ์รายหนึ่งให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าถึงแม้จะคุยกับผู้จัดการด้วยภาษาอังกฤษแต่ก็ยังคงคุยกันไม่รู้เรื่อง ซึ่งถ้ามีปัญหาสื่อสารกันไม่รู้เรื่องก็สามารถเปลี่ยนผู้จัดการที่ดูแลได้

กล่าวโดยสรุป แพลตฟอร์มใช้ระบบเรตติ้งและการรีวิวจากลูกค้าในการควบคุมคุณภาพการทำงานของเจ้าของที่พัก นอกจากนี้ยังมีการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลผู้จัดการดีเด่น (Superhost) อย่างไรก็ตาม ระบบควบคุมของแพลตฟอร์มอาจสร้างปัญหาให้กับเจ้าของที่พัก โดยเฉพาะในเรื่องการยกเลิกการจองหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นกับเจ้าของที่พักทำให้ต้องยกเลิกการจอง บทลงโทษที่เจ้าของที่พักที่ยกเลิกการจองจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแพลตฟอร์ม กล่าวได้ว่าแพลตฟอร์มยังคงใช้ประโยชน์จากระบบกติกาที่แพลตฟอร์มกำหนดในการควบคุมพฤติกรรมของเจ้าของที่พักเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตามเจ้าของที่พักที่ได้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้มองว่าแพลตฟอร์มอยู่ในสถานะที่มีอำนาจควบคุมการทำงานเหมือนนายจ้าง แต่มองว่าแพลตฟอร์มเป็นนายหน้าที่หาลูกค้าให้เท่านั้น

5.2.3.4 รูปแบบการทำงานของเจ้าของที่พักในระบบแพลตฟอร์ม

การทำงานของเจ้าของที่พักในระบบแพลตฟอร์มเป็นไปตามเงื่อนไขของความสัมพันธ์จากบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มและแนวโน้มความต้องการของลูกค้าในตลาด เจ้าของที่พักผู้ปล่อยเช่าจำเป็นต้องปฏิบัติตามกติกาที่ทางแพลตฟอร์มเป็นผู้ออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตั้งแต่การกรอกข้อมูลที่ลงลึกในรายละเอียดของที่พัก ส่งผลให้ลูกค้าทราบรายละเอียดมากกว่าและตัดสินใจเลือกเช่าที่พักรได้ง่ายขึ้น เจ้าของที่มีความชำนาญในภาษาอังกฤษ และมีความสามารถในการทำการตลาด จะมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าเจ้าของที่พักรายอื่น

การสร้างจุดขายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าพัก ทำให้เจ้าของพยายามสร้างจุดขาย และชดเชยข้อจำกัดในการเข้าพัก ตัวอย่างเช่น เจ้าของห้องพักในคอนโดรายหนึ่งสร้างจุดขายจากความสงบสำหรับลูกค้าที่มาพักผ่อนทำงาน และชดเชยข้อจำกัดจากสถานที่ตั้งที่ห่างจากขนส่งมวลชนสาธารณะโดยมีบริการเรียกรถให้

ระบบรีวิวและเรตติงสร้างการควบคุมความประพฤติของเจ้าของที่พักผู้ให้บริการ เจ้าของส่วนใหญ่จะมีระเบียบในการดำเนินงานให้เช่าที่พัก ตั้งแต่การให้ข้อมูลในการเดินทาง การต้อนรับ เช่น การกระตือรือร้นในการตอบแชทลูกค้า การบริการเรียกรถรับส่ง การรักษามาตรฐานของที่พักทั้งในแง่ความสะอาดและ จัดหาอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างครบครันตามคำแนะนำจากทางระบบ ยินดีให้บริการหลังการขาย จากการพูดคุยกับเจ้าของพบว่า เจ้าของคอนโดทาวน์หนึ่งกล่าวว่าถึงแม้ที่พักจะมีระบบเซิร์ฟเซคอิน แต่หากนักท่องเที่ยวต้องการพบปะเจ้าของที่พักตนก็ยินดีจะไปต้อนรับ หรือหากลูกค้าเข้าพักในระยะยาวเจ้าของที่พักจะบริการเรียกแม่บ้านให้ซึ่งผู้ให้พักบางรายก็จะไม่เรียกเก็บค่าบริการในการเรียก โดยกระบวนการบริการที่เสริมนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้รีวิวและเรตติงในเชิงบวก

จะเห็นว่าเจ้าของที่พักไม่ใช่เพียงเจ้าของสถานที่ แต่เป็นผู้ให้บริการในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ทำให้เจ้าของที่พักต้องใช้เวลาดำเนินการมากกว่าการปล่อยเช่าอสังหาริมทรัพย์ทั่วไป ดังนั้นผู้ครอบครองที่พักที่ไม่มีเวลาว่างพอหรือมีที่อยู่อาศัยห่างจากที่ปล่อยเช่าจะใช้บริการ Co-Host ให้เข้ามาดูแลในส่วนนี้ อย่างไรก็ตาม การให้บริการนอกเหนือการเช่าก็เป็นการเพิ่มรายรับทั้งในทางตรงจากค่าบริการ ทั้งในทางอ้อมคือค่าการตลาดในระบบเรตติงและรีวิว

แม้คะแนนเรตติงและการรีวิวของลูกค้าจะเป็นข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการแก่ลูกค้ารายถัดไป แต่จากการสัมภาษณ์กลับพบว่า เจ้าของส่วนใหญ่จะไม่ตามใจลูกค้าเกินความจำเป็น และหากมีการละเมิดกฎกติกาของที่พักที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น เมื่อลูกค้าทำที่พักรื้อหรือข้าวของชำรุดเสียหาย ส่งเสียงดัง ก็จะทำให้ผู้เข้าพักรับผิดชอบหรือดำเนินการตามมาตรการที่ได้ตกลงกันไว้ อย่างไรก็ตามเจ้าของที่พักยังมักจะหลีกเลี่ยงการรีวิวลูกค้าในเชิงลบ

5.2.3.4 ความเสี่ยงและความขัดแย้ง

ในการปล่อยเช่าที่พักของเจ้าของที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดและบ้านพักผู้ที่ปล่อยเช่าต้องเผชิญความเสี่ยงและความขัดแย้ง โดยความเสี่ยงหลักคือ ความเสี่ยงทางกฎหมาย การนำที่พักเช่าปล่อยเช่าในแพลตฟอร์มจะเกี่ยวข้องกับกฎหมาย สองฉบับ คือ พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 และ พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2558) โดยเฉพาะกรณีเจ้าของคอนโดที่นำมาปล่อยเช่าผ่านแพลตฟอร์มมักจะผิด พรบ.ควบคุมอาคาร เนื่องจากเป็นการใช้ห้องชุดผิดประเภทตามที่จดทะเบียนไว้ในขณะที่ห้องแถวหรืออพาร์ทเมนต์ต้องมีการจดทะเบียนที่ที่พักไม่ใช่โรงแรม

ข้อจำกัดในการนำที่พักเช่าจดทะเบียนเป็นที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้องผู้เข้าพักไม่เกินยี่สิบคน คือเงื่อนไขหรือมาตรฐานความปลอดภัย ข้อจำกัดนี้อาจส่งผลให้เจ้าของจะต้องลงทุนเพิ่มในการทำตามมาตรฐานความปลอดภัย อุทกภัย อัคคีภัย ทำให้ต้นทุนในการจดทะเบียนเพิ่มขึ้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ว่าเจ้าของคอนโดสามารถนำไปจดทะเบียนเป็นสถานที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมได้หาก

นิติบุคคลประจำคอนโดอนุญาต และยังมีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเป็นเจ้าของคอนโดที่ทางดีจดทะเบียนเป็นโรงแรมด้วย เนื่องจากมีส่วนหนึ่งของอาคารให้บริการโรงแรมอยู่ก่อนหน้า ซึ่งทำให้การจดทะเบียนที่พักเป็นไปโดยง่าย ในขณะที่คอนโดให้พักอาศัยทั่วไปมักจะมีปัญหาในการเจรจากับนิติบุคคลเพราะต้องได้รับความยินยอมจากผู้พักอาศัยรายอื่นในคอนโด³⁰

ข้อจำกัดทางกฎหมายยังอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างเจ้าของที่พักกับผู้ให้บริการในแพลตฟอร์มและผู้เกี่ยวข้องอื่น เจ้าของคอนโดท่านหนึ่งได้เล่าถึงประสบการณ์ในการขัดแย้งกับลูกค้าชาวต่างชาติ เนื่องจากลูกค้าจะให้เซ็นใบรับรองของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แต่หากเจ้าของที่พักเซ็นไปก็มีแนวโน้มที่จะถูกตรวจสอบที่พักตามกฎหมายได้จึงไม่ยอมเซ็น ทางแพลตฟอร์มได้เข้ามาเป็นตัวกลาง และกดดันให้เจ้าของที่พักเซ็นให้ลูกค้า ทั้งที่มีความเสี่ยงว่าเจ้าของที่พักอาจถูกดำเนินคดี ซึ่งทางบริษัทแพลตฟอร์มเองก็ไม่มีนโยบายในการชดเชยค่าปรับให้ นอกจากนี้ การนำลูกค้าเข้าพักและเปลี่ยนหน้าบ่อยอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับนิติบุคคลฯ ที่มีหน้าที่ดูแลระเบียบอาคารชุด จากการสัมภาษณ์ ชาวต่างชาติมักจะเหมาซื้อคอนโดและนำทัวร์นักท่องเที่ยวมาลง ส่งผลกระทบกับทรัพย์สินส่วนกลางของคอนโด และเป็นการยากสำหรับนิติบุคคลฯ ในการดูแลอย่างทั่วถึง ในกรณีความขัดแย้งกับนิติบุคคลฯ นิติบุคคลฯจะเป็นผู้ฟ้องร้องผู้ให้เช่าบนแพลตฟอร์มตามกฎหมายควบคุมการใช้งานห้องชุด (ซึ่งคอนโดมักไม่ได้จดทะเบียนการใช้งานให้เช่ารายวัน) ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งเคยมีปัญหากับนิติบุคคลฯและถูกข่มขู่ว่าจะฟ้องทางกฎหมาย

นอกเหนือจากเรื่องกฎหมายแล้วการดำเนินงานในระบบแพลตฟอร์มยังก่อให้เกิดความเสี่ยงและความขัดแย้งที่เกิดจากลูกค้าอีกด้วย เช่น ระบบเซิร์ฟเวอร์ทำให้มีความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจทำของเสียหายในห้องพักรูสูง ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับลูกค้า จากการไม่พบปะกันระหว่างเจ้าของและลูกค้าทำให้ลูกค้าไม่เกรงใจในการใช้ข้าวของ และไม่ติดต่อเจ้าของเมื่อมีปัญหา ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งเล่าว่ามีลูกค้าลือคห้องจากข้างในและพยายามเข้าห้องโดยการทำลายประตู ทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างเจ้าของกับลูกค้าจึงเชิญลูกค้าออกจากที่พัก หลังจากนั้นเจ้าของที่พักได้รับการรีวิวในแง่ลบ แม้จะอธิบายแก่ทางแพลตฟอร์มไปแล้วการรีวิวดังกล่าวยังปรากฏอยู่ที่โปรไฟล์ของที่พักเจ้าของที่พัก จะเห็นว่าเจ้าของที่พักยังมี ความเสี่ยงในการให้คะแนนที่ไม่ได้สะท้อนการให้บริการอีกด้วย เช่นเดียวกับเจ้าของท่านหนึ่งเล่าว่าแม้บางครั้งการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่นแต่คะแนนเรตติ้งที่ได้รับกลับแย่สุดโดยไม่มีเหตุผลจากลูกค้าที่ให้คะแนน

³⁰ ถึงแม้ว่าล่าสุดรัฐบาลเว้นการตรวจสภาพที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม (ขยายระยะเวลาให้ที่พักสามารถปรับปรุงตามมาตรฐาน) ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 6/2562 เรื่อง มาตรการส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานการประกอบธุรกิจโรงแรมบางประเภท เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าของที่พักสามารถนำที่พักเข้า Airbnb ได้อย่างถูกกฎหมายแต่มีแนวโน้มว่ากฎหมายข้างต้นจะไม่รวมถึงเจ้าของห้องของอาคารที่จดทะเบียนเป็นคอนโดที่พักอาศัย

ซึ่งในกรณีทั่วไปที่ลูกค้าทำข้าวของเสียหาย เมื่อของเสียหายระบบการเคลมประกันจะให้เจ้าของที่พักถ่ายรูปหลักฐานที่เสียหาย และใบเสร็จค่าซ่อมแซมหรือใบตีราคาของเสียหายเท่าราคาตลาด ส่งให้ลูกค้าถ้าลูกค้ายอมรับและจ่ายผ่านแพลตฟอร์มก็ลงตัว มีกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าว่า ลูกค้าทำอ่างล้างหน้าแตก และเรียกช่างมาซ่อมพร้อมส่งใบเสร็จไปให้ลูกค้าเพื่อเรียกเก็บเงินเพิ่ม หากลูกค้ายินยอมระบบจะหักเงินจากระบบให้เจ้าของ แต่ในกรณีหากลูกค้าไม่ยอมรับทางแพลตฟอร์มจะเข้าไปช่วยคุยหรือตัดเครดิตของลูกค้ามาให้ แต่ท้ายที่สุดถ้าลูกค้าไม่จ่ายก็อาจเรียกอะไรไม่ได้

จากความเสี่ยงและความขัดแย้งข้างต้นทำให้เจ้าของที่พักจะต้องหาวิธีการในการควบคุมความเสี่ยงความเสียหาย หรือความขัดแย้งด้วยตัวเอง โดยการเน้นการรับผู้เช่าระยะยาวเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับนิติบุคคลฯ มีการลงทุนในกล้อง CCTV เพื่อเก็บหลักฐานของผู้เข้าพัก และคัดเลือกผู้เข้าพักผ่านแนวทางในการโฆษณาหน้าแพลตฟอร์ม

5.2.3.5 การรวมกลุ่ม นโยบายภาครัฐ

ในการต่อรองเพื่อผลักดันวาระที่จะเป็นประโยชน์ของผู้ทำงานแพลตฟอร์ม จำเป็นต้องอาศัยการรวมกลุ่มที่เข้มแข็งในการผลักดันแนวทางการแก้ไขปรับปรุงความสัมพันธ์ การกระจายผลประโยชน์ และการจัดการความเสี่ยง จากการสัมภาษณ์พบว่าเจ้าของที่พักในแพลตฟอร์ม Airbnb ไม่ได้มองว่าผู้ที่ทำ Airbnb เหมือนกันเป็นคู่แข่งอย่างที่แรงงานในแพลตฟอร์มอื่นๆเช่นแรงงานในแพลตฟอร์ม Lalamove เป็น ถึงแม้ว่าการแข่งขันกันในแพลตฟอร์มที่พักจะสูง ทั้งนี้เจ้าของที่พักในแพลตฟอร์ม Airbnb มักมีกลุ่มในอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มที่ตั้งในอินเทอร์เน็ตที่มักจะเป็นพื้นที่เดียวกันนั้นมีการช่วยเหลือกัน โดยเฉพาะในกรณี over booking จะมีการส่งลูกค้าไปให้เจ้าของที่พักคนอื่น รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนลูกค้ากัน และมีการแนะนำ ขยายคอร์สติวการจัดการที่พัก กล่าวคือเจ้าของที่พัก Airbnb ในพื้นที่เดียวกันมีการช่วยเหลือกันสูง

นอกจากการรวมตัวกันในอินเทอร์เน็ตแล้ว เจ้าของที่พักใน Airbnb มีการรวมกลุ่มข้ามระดับพื้นที่ ในการรวมกลุ่มนี้มีเป้าหมายเพื่อการผลักดันให้ที่พักสามารถนำเข้าแพลตฟอร์มโดยถูกกฎหมาย ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการผลักดันให้แก้ไขกฎหมายให้อนุญาตินำที่พักลงแพลตฟอร์มจะส่งผลดีกับทุกคน โดยอยากให้ภาครัฐสร้างกระบวนการที่การจดทะเบียนให้ถูกต้องควรทำได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้มาตรฐานเดียวกับโรงแรม

อย่างไรก็ตาม การรวมกลุ่มเพื่อผลักดันการปฏิรูปกฎหมายเพื่อสร้างเสรีในการนำที่พักเปิดให้เช่ายังไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ เนื่องจากเป้าหมายของคนในกลุ่มแตกต่างกัน ทำให้ไม่มีมิตรร่วมของกลุ่ม บางกลุ่มต้องการเพียงแคให้แพลตฟอร์ม Airbnb เป็นแพลตฟอร์มเดียวที่ถูกกฎหมาย บางกลุ่มอยากให้ถูกกฎหมายทั้งหมด อย่างไรก็ตามวาระการผลักดันที่พักในแพลตฟอร์มให้ถูกกฎหมายยังเป็นประเด็นที่ทั้งแพลตฟอร์มและเจ้าของที่พักรวมถึงผู้บริโภคได้ประโยชน์การรวมตัวผลักดันให้ลุล่วงจึงอาจจะไม่ใช่เรื่องที่ยาก

ตารางที่ 5.1 รายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์

วันที่ให้สัมภาษณ์	สถานที่ให้สัมภาษณ์	แพลตฟอร์มที่สังกัด	สถานะการทำงาน	เพศ	สถานที่ทำงาน (จังหวัด)
31/05/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Lalamove	อาชีพเสริม ควบคู่กับการขับวินมอ เตอร์ไซด์	ชาย	ปทุมธานี
31/05/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Lalamove	อาชีพเสริม ควบคู่กับการขับวินมอ เตอร์ไซด์	ชาย	ปทุมธานี
31/05/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Lalamove	อาชีพประจำ	ชาย	ปทุมธานี
13/06/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Grab(Taxi)	อาชีพเสริม ควบคู่กับการขับแท็กซี่	ชาย	ปทุมธานี
13/06/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Grab(Taxi)	อาชีพเสริม ควบคู่กับการขับแท็กซี่	ชาย	ปทุมธานี
13/06/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Grab(Taxi)	อาชีพเสริม ควบคู่กับการขับแท็กซี่ และ	ชาย	ปทุมธานี
13/06/2019	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต	Grab(Taxi)	อาชีพเสริม ควบคู่กับการขับแท็กซี่	ชาย	ปทุมธานี
16/06/2019	ห้างสรรพสินค้าเซนทรัล พระรามเก้า	Grab(Car)	อาชีพเสริม จากการทำงานราชการ	หญิง	กรุงเทพฯ
16/06/2019	โรงพยาบาลพญาไท 2	Grab(Car)	อาชีพประจำ	ชาย	กรุงเทพฯ
20/06/2019	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	Grab(Car)	อาชีพประจำ	ชาย	กรุงเทพฯ
23/06/2019	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	AirBNB	อาชีพเสริม ให้เช่าที่พัก ประเภทคอนโด	หญิง	กรุงเทพฯ

23/06/2019	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	AirBNB	อาชีพเสริมโดยอาชีพหลักเป็นเกษตรกร(สวนลำไย) ให้เช่าที่พักประเภทบ้านเช่า และเป็น Co-Host ที่พักประเภทคอนโด	หญิง	เชียงใหม่
24/06/2019	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	AirBNB	อาชีพเสริม ให้เช่าที่พักประเภทคอนโดและบ้านพัก	ชาย	เชียงใหม่
24/06/2019	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	AirBNB	อาชีพเสริม ให้เช่าที่พักประเภทคอนโดและห้องแถว	หญิง	กรุงเทพฯ

5.3 กรณีตัวอย่างการเข้ามาช่วยออกมาตรการในการแก้ปัญหาด้านการทำงานหรือขาดสวัสดิการของแรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

เมื่อเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ขยายตัวไปทั่วโลกและส่งผลกระทบต่อทั้งความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจดั้งเดิมและความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและแรงงานที่เปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและธุรกิจแพลตฟอร์ม ในขณะที่เจ้าหน้าที่รัฐมักจะบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่ ธุรกิจแพลตฟอร์มก็มักจะพยายามเลี่ยงกฎหมายที่ใช้บังคับกับธุรกิจดั้งเดิม โดยเฉพาะธุรกิจเกี่ยวกับที่พักและการขนส่งสาธารณะ ยิ่งไปกว่านั้น ธุรกิจแพลตฟอร์มอาจใช้วิธี *Fait Accompli Strategy* คือพยายามให้แพลตฟอร์มขยายธุรกิจให้ได้มาก เพื่อให้มีส่วนแบ่งในตลาดที่สูงและผู้ใช้ที่พึงพาแพลตฟอร์มเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับรัฐเพื่อให้รัฐบังคับใช้กฎหมายได้ยากขึ้น (Degryse, 2016) ปัญหาเหล่านี้คือความท้าทายที่รัฐต้องเผชิญในการบังคับใช้กฎหมายควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์ม

นอกจากนี้ ยังเกิดปัญหาเมื่อแรงงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มที่ไม่ได้รับสวัสดิการแรงงานที่เทียบเท่ากับลูกจ้างที่ทำสัญญาจ้างอย่างเป็นทางการกับนายจ้าง ดังนั้น รัฐบาลในหลายประเทศจึงกำหนดนโยบายเพื่อดูแลควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์มและให้แรงงานมีสวัสดิการที่ใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับลูกจ้างประเภทอื่น โดยรัฐบาลในแต่ละประเทศเลือกวิธีการที่แตกต่างกัน ตั้งแต่บังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่แล้ว, เพิ่มแรงงานประเภทใหม่, ปรับกฎหมายแรงงาน จนไปถึง ออกมาตรการใหม่เพื่อใช้ควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งการเลือกใช้นโยบายขึ้นอยู่กับกฎหมายที่มีอยู่เดิม, กลไกของรัฐ, สภาพสังคม และ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้รัฐเลือกที่

จะสนับสนุน หรือ ควบคุมธุรกิจประเภทนี้ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง สำหรับในกรณีที่รัฐอาจไม่มีบทบาทในการแก้ปัญหา หน่วยงานนอกภาครัฐอาจจะเข้ามามีบทบาทในการดูแลบริษัทแพลตฟอร์มเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและแรงงานเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

5.3.1 ความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมายในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

ความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมายมีผลมาจากกลไกการทำงานของธุรกิจแพลตฟอร์ม รวมไปถึงวิธีการที่บริษัทใช้เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในการให้สวัสดิการและความคุ้มครองกับแรงงานในแพลตฟอร์ม รวมถึงข้อจำกัดของรัฐในการใช้กฎหมายหรือนโยบายในการแก้ปัญหาการขาดสวัสดิการของแรงงานกลุ่มนี้ ความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมายยังประกอบด้วยวิธีการที่ธุรกิจแพลตฟอร์มได้สร้างธุรกิจลักษณะใหม่หรือจัดอยู่ในประเภทที่ต่างจากธุรกิจดั้งเดิมเพื่อเลี่ยงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจแพลตฟอร์มที่ทำให้กฎหมายบังคับใช้ยากขึ้น

เพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมายที่บังคับใช้กับธุรกิจประเภทเดิม ธุรกิจแพลตฟอร์มทั้งที่ใช้แรงงาน Gig Worker และ Crowd Worker มักจะพยายามสร้างธุรกิจประเภทใหม่หรือประเภทที่ต่างจากเดิม สำหรับธุรกิจที่ใช้แรงงาน Gig Worker ก็อาจทำให้เจ้าหน้าที่รัฐเห็นว่าควรจัดพวกเขาอยู่ในประเภทธุรกิจซอฟต์แวร์ ทำให้กฎหมายเดิมที่บังคับใช้กับธุรกิจ เช่น ธุรกิจขนส่งสาธารณะ หรือ ธุรกิจที่พักโรงแรม ไม่มีผลบังคับใช้ และหากเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นมีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายกับธุรกิจซอฟต์แวร์น้อยกว่าธุรกิจประเภทอื่น ก็หมายความว่าเจ้าของธุรกิจสามารถใช้กฎระเบียบในแพลตฟอร์มนั้นได้โดยไม่ละเมิดกฎหมายเดิม

ตัวอย่างที่มีการศึกษาในเชิงกฎหมาย คือ Uber ซึ่งกล่าวว่าเป็นตนเองบริษัทซอฟต์แวร์ แทนที่จะเป็นธุรกิจขนส่งสาธารณะ Uber ได้ขยายธุรกิจด้วยการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลให้บริการรับส่งผู้โดยสาร โดย Uber เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจแท็กซี่ซึ่งเป็นธุรกิจที่ในหลายประเทศมีกฎหมายควบคุมธุรกิจขนส่งสาธารณะในด้านใบอนุญาตในการขับขี่, ความปลอดภัยในการขับขี่ และ การคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ Uber ยังปฏิเสธว่าแรงงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มไม่อยู่ในสถานะลูกจ้างของ Uber และ Uber เป็นเพียงแค่แพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจับคู่ระหว่างลูกค้าและคนขับ แต่ด้วยกฎของแพลตฟอร์มที่ใช้ควบคุมสภาพรถ, ราคาค่าโดยสาร และ ระบบ Rating จึงเกิดข้อถกเถียงว่าแรงงานกลุ่มนี้ควรจัดอยู่ในสถานะลูกจ้างบริษัทหรือไม่ (Collier, Dubal, และ Carter, 2017)

ตัวอย่างการตอบโต้กับ Uber เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา โดย 34 รัฐเริ่มออกกฎหมายเพื่อที่จะควบคุมการขยายธุรกิจอย่าง Uber ในปี 2016 กฎหมายเหล่านี้จัดอยู่ในหมวด การคุ้มครองผู้บริโภค, ความปลอดภัย และ การแข่งขันทางการค้า โดยขณะนั้นยังไม่มีขอกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน Gig Worker (Collier, Dubal, และ Carter, 2018) สำหรับธุรกิจที่ใช้แรงงาน Crowd Worker ธุรกิจประเภทนี้มีลักษณะคล้ายกับ putting-out system (รายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนชิ้นงาน และมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในกรณีที่งานไม่มีข้อผิดพลาด และ บริษัทว่าจ้างพึงพอใจกับคุณภาพของงาน) โดยธุรกิจในอดีตเลือกใช้ putting-out system เพื่อที่จะหลีกเลี่ยง

กฎหมายที่มีผลบังคับใช้กับโรงงานและลูกจ้างในโรงงาน และด้วยลักษณะของธุรกิจ crowd work ที่ลูกจ้างไม่มีที่ทำงานเป็นหลักแหล่ง และค่าแรงของ Crowd Worker ขึ้นอยู่กับความผิดพลาดของชิ้นงานและความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง เนื่องจากสัญญาจ้างใน crowd work คลุมเครือทำให้สถานะจ้างงานไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย และ ลักษณะการทำงานของลูกจ้าง Crowd Worker คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างและแรงงานที่เป็นระยะสั้น และ ผู้ว่าจ้างที่เปลี่ยนไปในการทำงานแต่ละครั้ง ดังนั้น ธุรกิจ crowd work มีแนวโน้มที่จะเลี่ยงกฎหมายแรงงานที่บังคับใช้กับลูกจ้างที่ทำงานในบริษัท (Risak และ Warter, 2015) นอกจากนี้การรวมกลุ่มกันของ Crowd Worker ทำได้ยากกว่า Gig Worker (Crowd Worker สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ แต่ Gig Worker ถูกกำหนดให้ทำงานในสถานที่นั้น เช่น แรงงานใน AMT กับ คนขับรถ Uber) จึงทำให้บริษัทแพลตฟอร์มหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มเป็นสหภาพแรงงานของ Crowd Worker ได้ง่ายกว่า

ความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมายกับธุรกิจแพลตฟอร์มอีกประการเกิดจากลักษณะของตลาดธุรกิจแพลตฟอร์มที่ธุรกิจสามารถเข้าออกจากตลาดได้ง่าย (Low Barriers of Entry and Exit) และการใช้กลยุทธ์ Fait Accompli Strategy เพื่อให้รัฐไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายกับบริษัทประเภทนี้ได้ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นฐานการทำธุรกิจทำให้การเข้าออกของบริษัทแพลตฟอร์มใหม่ในตลาดทำได้ง่าย โดยบริษัทไม่จำเป็นต้องลงทุนหรือรับภาระค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจประเภทอื่นต้องจ่าย เช่น ต้นทุนในการสร้างโรงงาน, สำนักงาน หรือโกดังเก็บสินค้า รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนเหล่านี้ บริษัทแพลตฟอร์มที่เปิดใหม่หรือปิดกิจการจึงมีจำนวนมาก ดังนั้น การดูแล, ควบคุม และการบังคับใช้กฎหมายกับบริษัทแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตจึงทำได้ยากขึ้น เหมือนกับการมีเป้าเคลื่อนที่ (Moving Target) ที่เจ้าหน้าที่รัฐต้องติดตามอยู่ตลอดเวลา (Garben, 2017)

นอกจากนี้ กลยุทธ์ Fait Accompli Strategy ทำให้บริษัทแพลตฟอร์มที่มีส่วนแบ่งการตลาดในสัดส่วนมากหรือฐานลูกค้าจำนวนมากมีอำนาจต่อรองกับรัฐเพื่อประนีประนอมการบังคับใช้กฎหมายกับบริษัทนั้น เนื่องจาก มูลค่าบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ที่เป็นสัดส่วนมากอาจนำมาใช้ต่อรองกับเจ้าหน้าที่รัฐ และ ผู้ใช้ที่พึ่งพาบริการแพลตฟอร์มจำนวนมากอาจต่อต้านนโยบายที่จะควบคุมแพลตฟอร์มนั้น (Degryse, 2016) นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่รัฐไม่อาจถูกมองว่าต่อต้านนวัตกรรมใหม่ เพราะบริษัทเหล่านี้มักจะถูกมองว่าเป็นบริษัทซอฟต์แวร์ ดังนั้น ในกรณีที่ผลกระทบของแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานและธุรกิจดั้งเดิมยังไม่ชัดเจน รัฐอาจเลือกที่จะยังไม่ออกมาตรการควบคุมธุรกิจประเภทนี้ (Garben, 2017)

5.3.2 ตัวอย่างนโยบายรัฐที่ใช้แก้ปัญหาบนแพลตฟอร์ม

เนื่องจากความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมาย รัฐบาลในหลายประเทศจึงตัดสินใจลดความคลุมเครือของความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างเพื่อให้บริษัทในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มปฏิบัติตามกฎหมายที่ใช้บังคับกับธุรกิจดั้งเดิม และให้รัฐบาลมีบทบาทในการบังคับใช้กฎหมายกับบริษัทแพลตฟอร์มมากขึ้น โดยพยายามให้ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค หรืออาจช่วยคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการแพลตฟอร์มอีกด้วย นโยบายรัฐที่ช่วยแก้ปัญหาแรงงานในแพลตฟอร์มสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

5.3.2.1 การบังคับใช้กฎหมายเดิมกับแรงงานบนแพลตฟอร์ม

เจ้าหน้าที่รัฐจะกำหนดให้แรงงานบนแพลตฟอร์มถูกจัดอยู่ในประเภทแรงงานที่มีอยู่เดิม เพื่อให้แรงงานเหล่านี้ได้สวัสดิการไม่น้อยไปกว่าแรงงานประเภทอื่น

ในประเทศฝรั่งเศส เนื่องจากบริษัทแพลตฟอร์มขนาดใหญ่อย่าง Uber, AirBNB พยายามหลีกเลี่ยงกฎหมายที่มีผลใช้กับธุรกิจดั้งเดิม ดังนั้น เพื่อที่จะลดอำนาจต่อรองของนายจ้างที่มีต่อแรงงาน รัฐบาลจึงตัดสินใจบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่มากกว่าที่จะจำแนกแรงงานแพลตฟอร์มเป็นอีกประเภท เนื่องจากกังวลว่าบริษัทแพลตฟอร์มจะไม่ให้สถานะแรงงานกับแรงงานที่เป็นลูกจ้างบนแพลตฟอร์มของตนเอง โดยกฎหมายที่มีผลบังคับใช้อยู่กำหนดไว้ว่า แรงงานจะไม่มีสถานะลูกจ้างเมื่อ แรงงานมีอิสระในการรับหรือปฏิเสธที่จะให้บริการ, แรงงานไม่ได้รับคำสั่งจากนายจ้าง และ แรงงานจะไม่ได้รับบทลงโทษจากบริษัทแม้ในกรณีการกระทำผิด หมายความว่า แรงงานจะจัดอยู่ในสถานะลูกจ้าง เมื่อ นายจ้างมีอำนาจอย่างน้อยหนึ่งในสามอย่างนี้ คือ อำนาจในการสั่งการ, อำนาจในการควบคุม และ อำนาจในการลงโทษ (Lenaerts, Beblavy, และ Kilhoffer, 2017)

สำหรับประเทศอิตาลี ได้จัดแรงงานบนแพลตฟอร์มไว้ในประเภท Semi-Subordinate Worker ซึ่งเป็นประเภทแรงงานที่อยู่ระหว่าง Employee และ Self-Employed Person โดยงานที่ไม่ได้จัดอยู่ในประเภทดั้งเดิม (Atypical Work) โดยเฉพาะ Semi-Subordinate Work คิดเป็นมากกว่า ร้อยละ 40 ของงานที่เกิดขึ้นมาใหม่ทั้งหมด ถึงแม้ว่าไม่มีกฎหมายเฉพาะเจาะจงที่ใช้คุ้มครองแรงงานเหล่านี้แต่รัฐบาลได้ออกมาตรการให้ความคุ้มครองบางส่วนกับแรงงาน Semi-Subordinate Worker เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาสุขภาพและความปลอดภัย (Eurofound, 2003) เช่น กองทุนบำเหน็จบำนาญสำหรับแรงงานกลุ่มนี้ รวมไปถึงสวัสดิการและความคุ้มครองอื่นๆ เช่น การคุ้มครองเมื่อเจ็บป่วย และ ประกันอุบัติเหตุ (OECD, 2018)

นอกจากนี้ รัฐสามารถจัดประเภทธุรกิจแพลตฟอร์มให้อยู่ในประเภทที่รัฐสามารถดูแล, ตรวจสอบและมีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเดิมได้ เช่น ในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป บริษัทแพลตฟอร์มอย่าง Uber พยายามเลี่ยงกฎหมายโดยอ้างว่าบริษัทจัดอยู่ในประเภทบริษัทที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information Society Services) แทนที่จะเป็นธุรกิจดั้งเดิม และ Uber ยังปฏิเสธว่าแรงงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มไม่อยู่ในสถานะลูกจ้างของบริษัท โดยกฎหมายออกโดยสหภาพยุโรประบุให้ประเทศสมาชิกสามารถบังคับใช้กฎหมายกับธุรกิจที่ให้บริการระหว่างประเทศได้อย่างจำกัด (ธุรกิจที่ให้บริการระหว่างประเทศจึงไม่ถูกจำกัดโดยกฎหมายท้องถิ่นหรือกฎหมายของประเทศสมาชิก) ดังนั้น เพื่อที่จะช่วยคุ้มครองผู้บริโภคและลดอำนาจการต่อรองของแพลตฟอร์มที่มีต่อคนขับ ศาลยุติธรรมสหภาพยุโรปได้ตัดสินในปี 2017 ให้ ธุรกิจ Uber Pop จัดอยู่ในประเภทธุรกิจขนส่งสาธารณะ และ รัฐบาลในประเทศสมาชิก รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในประเทศนั้นสามารถบังคับใช้กฎหมายที่ใช้ควบคุมธุรกิจขนส่งสาธารณะกับธุรกิจ Uber Pop ได้ (Dittrich, 2018)

5.3.2.2 การเพิ่มประเภทแรงงาน นอกเหนือจาก “Employee” (สถานะลูกจ้าง) และ “Self-Employed Person” (ไม่เป็นลูกจ้างของใคร)

เนื่องจากลักษณะการทำงานของ Gig Worker และ Crowd Worker ที่ต่างจากแรงงานในระบบธุรกิจดั้งเดิม แรงงานเหล่านี้อาจจะไม่เหมาะที่จะจัดอยู่ในทั้ง “Employee” และ “Self-Employed” ปัจจัยที่ทำให้แรงงานไม่สามารถจัดอยู่ในทั้งสองประเภทนี้ เช่น ลักษณะในการทำงาน ในแง่หนึ่ง แรงงานอาจจัดอยู่ในสถานะลูกจ้าง เนื่องจาก บริษัทมีสิทธิลึงโทษแรงงานของตน เช่น ระบบ Rating ที่ส่งผลให้ระบบค้นหาในแพลตฟอร์มแสดงผลที่แตกต่างจากเดิม (เช่น ระบบอาจแสดงชื่อแรงงานที่ให้บริการด้านล่างของการค้นหาในเว็บ) ถ้าได้รับการประเมินที่ไม่ดี และ ถ้าแรงงานไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาขั้นต่ำที่เข้าล็อกอินเว็บ บัญชีนั้นอาจถูกลบ แต่ในอีกแง่ แรงงานจัดอยู่ในสถานะ Self-Employed ได้ เนื่องจากแรงงานใช้อุปกรณ์ของตน เช่น รถที่ใช้ขับใน Uber และแรงงานที่เป็น Crowd Worker เลือกสถานที่ทำงานได้ นอกจากนี้ สำหรับการมีอิสระในการจัดตารางเวลาของแรงงานที่ใช้บ่งบอกสถานะแรงงาน ในแง่หนึ่ง แรงงานแพลตฟอร์มมีอิสระในการจัดตารางเวลาของตนเอง เพราะบริษัทไม่ได้กำหนดเวลาเข้างานและเลิกงานเหมือนธุรกิจดั้งเดิม แต่ในอีกมุม แรงงานอาจจะไม่มีอิสระเนื่องจากการทำงานภายใต้กำหนดเวลาที่มีผลต่อ Rating ที่จะได้รับ และ ด้วยค่าจ้างที่ต่ำ แรงงานอาจจะทำงานหนักและไม่มีเวลาพักผ่อน (การที่แรงงานอยู่ภายใต้อำนาจการสั่งการของนายจ้างตรงกับลักษณะ Employee) (Garben, 2017)

ดังนั้น เจ้าหน้าที่รัฐอาจเลือกที่จะจำแนกแรงงานเหล่านี้ออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประเภทนี้ เช่น ในประเทศเยอรมนี แรงงานจะจัดอยู่ในสถานะลูกจ้างเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างมีลักษณะ Personal Dependence (Personal Dependence กำหนดโดย อำนาจในการสั่งการของนายจ้าง และ Personal Dependence จะลดลงเมื่อสัญญาจ้างมีระยะเวลาน้อยลง) และกฎหมายแรงงานจะมีผลบังคับใช้เมื่อสัญญาจ้างมีระยะเวลานานพอ ดังนั้น เมื่อการจ้างงานในแพลตฟอร์มเป็นการจ้างงานระยะสั้น การบังคับใช้กฎหมายแรงงานจึงมีผลน้อยลง ในประเทศเยอรมนี จึงมีการนิยามแรงงานอีกประเภท คือ “Employee-Like Persons” ซึ่งใช้นิยามกลุ่มแรงงานที่นายจ้างไม่มีสิทธิในการสั่งการ (Not Personally Dependent) แต่รายได้ขึ้นอยู่กับบริษัทนายจ้างเป็นหลัก (Economically Dependent) (Waas และคณะ, 2017) เนื่องจากสิทธิในการสั่งการถือเป็นลักษณะของลูกจ้าง ในขณะที่แรงงานทำงานได้ในหลายแพลตฟอร์มถือเป็นลักษณะของ Self-Employed Person ดังนั้น เพื่อที่จะเพิ่มอำนาจการต่อรองของแรงงานที่มีต่อบริษัทแพลตฟอร์ม “Employee-Like Persons” จึงไม่จัดอยู่ในประเภทใดประเภทหนึ่ง โดย แรงงานกลุ่มนี้ได้สิทธิรับค่าจ้างในวันหยุด, ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายที่ว่าด้วยการเลือกปฏิบัติ (Anti-Discrimination Protection) และ มีสิทธิรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองร่วม (Collective Bargaining) (Forde และคณะ, 2017)

5.3.2.3 การปรับกฎหมายแรงงานโดยสวัสดิการของแรงงานจะไม่ขึ้นอยู่กับสถานะจ้างงานอีกต่อไป

เนื่องจากกฎหมายแรงงานอาจใช้บังคับได้เพียงแค่ลูกจ้างที่ทำสัญญาจ้างอย่างเป็นทางการเท่านั้น รัฐจึงอาจแก้ไขกฎหมายแรงงานเดิมโดยปรับให้การคุ้มครองสวัสดิการของแรงงานจะไม่ขึ้นอยู่กับสถานะจ้างงานอีกต่อไป ซึ่งหมายความว่า กฎหมายที่ว่าด้วยสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงานจะครอบคลุมแรงงานทุกประเภท

ในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป เนื่องจากความต้องการของตลาดในการจ้างแรงงานผ่านสัญญาจ้างที่มีความยืดหยุ่นทำให้ 1 ใน 4 ของสัญญาจ้างจัดอยู่ในประเภทที่แตกต่างจากสัญญาจ้างแบบดั้งเดิม (Atypical Forms of Employment) เช่น แรงงานที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์ม ดังนั้น สมาชิกสภายุโรป (Members of European Parliament) จึงได้ออกกฎหมายฉบับใหม่ในเดือนเมษายน 2019 เพื่อกำหนดสิทธิและความคุ้มครองขั้นพื้นฐานสำหรับแรงงานทุกประเภท (ที่ทำงานอย่างน้อย 12 ชั่วโมงต่อ 4 สัปดาห์โดยเฉลี่ย) รวมไปถึงแรงงานบนแพลตฟอร์ม เพื่อที่จะลดอำนาจการต่อรองของบริษัทที่มีต่อแรงงาน เช่น สิทธิในการฝึกอบรมภาคบังคับโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย, ระยะเวลาทดลองงานสูงสุดไม่เกิน 6 เดือน, นายจ้างไม่มีสิทธิห้ามลูกจ้างทำงานบริษัทอื่นนอกเวลางาน และ ลูกจ้างที่เพิ่งเข้าทำงานจะต้องได้รับข้อมูลงานเกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับและสภาพการทำงานภายใน 1 สัปดาห์ (The European Parliament, 2019)

ในประเทศเกาหลีใต้ เนื่องจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาดแรงงานบนแพลตฟอร์ม รัฐบาลจึงวางแผนที่จะบังคับใช้กฎหมายที่ว่าด้วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Safety and Health Act) กับแรงงานทุกประเภทและให้นายจ้างปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อที่จะแก้ปัญหาสุขภาพและความปลอดภัย เช่น จัดหาอุปกรณ์ป้องกันและฝึกอบรมลูกจ้างเกี่ยวกับความปลอดภัยให้กับแรงงาน (OECD, 2019)

5.3.2.4 การออกกฎหมายฉบับใหม่หรือมาตรการใหม่เพื่อใช้บังคับกับธุรกิจแพลตฟอร์ม

เนื่องจากธุรกิจแพลตฟอร์มอาจมีลักษณะบางประการทำให้กฎหมายที่มีอยู่เดิมไม่สามารถใช้บังคับได้ดีพอ รัฐจึงอาจตัดสินใจออกกฎระเบียบหรือมาตรการใหม่เพื่อนำมาใช้บังคับกับธุรกิจแพลตฟอร์มในการแก้ปัญหาสำคัญหรือป้องกันปัญหาที่รัฐเห็นว่าอาจจะเกิดขึ้น

ในประเทศฝรั่งเศส เนื่องจากการทำงานในแพลตฟอร์ม นายจ้างหรือแพลตฟอร์มมีอำนาจในการต่อรองมากกว่าแรงงาน ฉะนั้น เพื่อที่จะแก้ปัญหาสุขภาพและความปลอดภัยและเพิ่มอำนาจต่อรองของแรงงานต่อนายจ้าง กฎหมาย The Act of 8 August 2016 จึงถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้บริษัทแพลตฟอร์มมีหน้าที่จัดหาสวัสดิการและความคุ้มครองบางส่วนกับแรงงาน โดยสิทธิที่แรงงานแพลตฟอร์มจะได้รับ เช่น แรงงานอิสระ (Independent Worker) ที่มีความสัมพันธ์แบบพึ่งพา (Economical and Technical Dependence) กับแพลตฟอร์มออนไลน์ ก็จะมีสิทธิได้รับประกันอุบัติเหตุระหว่างทำงาน โดยบริษัทแพลตฟอร์มมีหน้าที่จัดหาประกันให้ และแรงงานกลุ่มนี้ยังมีสิทธิที่จะเป็นสมาชิกในสหภาพแรงงานและมีสิทธิในการรวมกลุ่ม (Right to Take Collective Action) และบริษัทแพลตฟอร์มไม่สามารถใช้เหตุผลนี้ในการเลิกจ้างหรือลงโทษแรงงานกลุ่มนี้ (Garben, 2017)

ในเมืองเดนเวอร์ รัฐโคโลราโด ประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากรัฐกิจการให้เช่าที่พักระยะสั้นขยายตัวอย่างรวดเร็วซึ่งเกิดจากการขยายตัวของ AirBNB โดยอาจเกิดผลกระทบทางลบ (Negative Externalities) ต่อผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ดังนั้น เพื่อที่จะคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ที่มาเช่าที่พัก และ ลดความเสี่ยงที่จะมี

ผลกระทบต่อปัจจัยทุนของผู้ให้เช่าห้องพัก กฎหมาย Short-Term Rent Ordinance ที่ออกโดย Short-Term Rental Advisory Committee กำหนดให้เจ้าของห้องติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิงในที่พัก, กำหนดให้เจ้าของห้องแจ้งข้อปฏิบัติในการอยู่ที่พักกับผู้เช่าห้อง เช่น การไม่ส่งเสียงดังรบกวน, เก็บภาษีที่พักรเพื่อสร้างความเท่าเทียมระหว่างธุรกิจประเภทนี้และธุรกิจดั้งเดิม และ กำหนดให้เจ้าของห้องที่ทำธุรกิจให้เช่าระยะสั้น ลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตผ่านออนไลน์และใช้ช่องทางออนไลน์ เนื่องจาก ธุรกิจให้เช่าที่พักดำเนินการผ่าน แพลตฟอร์ม (Nieuwland และ Melik, 2018)

ในประเทศอินโดนีเซีย รัฐบาลกำหนดให้บริษัทที่ให้บริการ Ride-Hailing จัดอยู่ในประเภทธุรกิจขนส่งสาธารณะ และ กฎหมายขนส่งสาธารณะใหม่มีผลบังคับใช้กับบริษัทประเภทนี้ เช่น ขนาดของรถที่ให้บริการ, การขอใบอนุญาต และ การตรวจสอบสภาพรถ นอกจากนี้ เนื่องจากสงครามราคา (Price War) ที่เกิดขึ้นระหว่าง Grab และ Go-Jek ทำให้รายได้ค่าโดยสารที่คนขับในแพลตฟอร์มได้รับลดลง ดังนั้น เพื่อที่จะให้ความคุ้มครองและความปลอดภัยแก่คนขับในแพลตฟอร์ม และ แก้ไขปัญหาค่าจ้างต่ำที่คนขับได้รับ กระทรวงคมนาคมอินโดนีเซียจึงมีแผนจะออกกฎหมายอัตราค่าโดยสารสูงสุดและต่ำสุด เพื่อให้คนขับรถในบริษัทแพลตฟอร์มได้รายได้จากค่าโดยสารที่มากกว่าอัตราค่าโดยสารเดิมที่กำหนดโดย Grab และ Go-Jek (Reuters, 2019)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากสวัสดิการและความคุ้มครองบางส่วนขึ้นอยู่กับการเป็นสถานะลูกจ้าง (Employee) วุฒิสมาชิก Mark Warner ได้เสนอร่างกฎหมายที่จะให้สวัสดิการกับ Gig Worker ได้แก่ ให้เครดิตภาษีแก่ธุรกิจที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายการฝึกทักษะแรงงาน โดยสร้างบัญชีเฉพาะ (Lifelong Learning and Training Account), ให้แรงงานที่ไม่ได้ทำงานประจำอย่าง Self-Employed Person และ Contract Worker สามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ง่ายขึ้น และ สร้างบัญชีออมทรัพย์ (Savings Account) ที่จะอยู่กับแรงงาน แม้ว่าแรงงานจะไม่ได้ทำงานในบริษัทเดิม (Portable Benefits) (Fast Company, 2019)

ในประเทศมาเลเซีย กฎหมายกำหนดให้แรงงานที่มีสถานะลูกจ้างและนายจ้างทุกคนลงทุนในกองทุนประกันสังคมของรัฐ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ จนกระทั่งในปี 2017 กฎหมาย Self-Employment Social Security Act 2017 กำหนดให้แรงงานที่ไม่ได้มีสถานะลูกจ้างบางส่วน (คนขับรถแท็กซี่, คนขับรถโดยสารประจำทาง และ แรงงานในธุรกิจ Ride-Hailing) ลงทุนในกองทุนประกันสังคมที่กำหนดโดย Social Security Organization เพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพและความปลอดภัยของแรงงาน (Skrine, 2017)

5.3.3 การจัดการและดูแลธุรกิจแพลตฟอร์มโดยหน่วยงานนอกภาครัฐ (Self-Regulation)

ในบางครั้ง องค์กรของรัฐอาจจะไม่ได้มีบทบาทในการแก้ปัญหาที่เกิดจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม แต่เป็น องค์กรนอกภาครัฐที่เข้ามามีบทบาทแทน แต่เนื่องจากองค์กรนอกภาครัฐไม่มีอำนาจในการออกกฎหมาย จึงต้องใช้ reputation system เพื่อสร้างมาตรฐานหรือการรับรองแทน เช่น มาตรฐาน ISO ที่ใช้สำหรับควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ และ ระบบการค้า Fair Trade ที่มีจุดมุ่งหมายสร้างความเป็นธรรมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการทุกฝ่าย ตัวอย่างของหน่วยงานนอกภาครัฐที่มีบทบาท เช่น ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา Public Utilities Commission จัดตั้งเครือข่ายบริษัทขนส่งสาธารณะ (Transportation Network

Companies) ในปี 2013 ให้บริษัทแพลตฟอร์มทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ออกโดยรัฐบาล และ บริษัทแพลตฟอร์มมีหน้าที่ดูแลคนขับในแพลตฟอร์มให้ปฏิบัติตามมาตรฐานเหล่านี้ (InnovationTactics, 2018)

อีกตัวอย่างหนึ่งที่น่าสนใจคือโปรเจกต์ Turkopticon ซึ่งก็คือ Add-On ที่ใช้กับเว็บในแพลตฟอร์ม Amazon Mechanical Turk ที่จะช่วยรวบรวมรีวิวเกี่ยวกับผู้ว่าจ้างและคะแนน Rating ที่ใช้เป็นข้อมูลที่แรงงานตัดสินใจรับหรือไม่รับงานจากผู้ว่าจ้างนั้น เพื่อที่จะลดความเสี่ยงในการใช้ปัจจัยทุนของแรงงานในแพลตฟอร์ม (โดยปกติ ผู้ว่าจ้างมีอำนาจต่อรองมากกว่าแรงงานในการตัดสินใจว่างานนั้นตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้างหรือไม่) และ เพิ่มอำนาจต่อรองแรงงานกับนายจ้างที่จ้างงานผ่านแพลตฟอร์ม โปรเจกต์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวมกลุ่มและเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างแรงงาน Crowd Worker โดยก่อนหน้านี Crowd Worker อาจติดต่อกันผ่านแพลตฟอร์มบริษัทได้ยาก (Graham และ Woodcock, 2018)

ตัวอย่างของหน่วยงานนอกภาครัฐที่กำหนดทิศทางในการแก้ปัญหาข้อพิพาทในแพลตฟอร์ม เช่น ตัวแทนสหภาพและองค์กรแรงงานจากยุโรปและอเมริกาเหนือ และ ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายจากเอเชีย, ยุโรปและอเมริกาเหนือ ได้ร่วมกันกำหนดหลักการและทิศทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มทั้งบริษัท Gig Work และบริษัท Crowd Work ใน Frankfurt Paper on Platform-Based Work เพื่อให้บรรยากาศการทำงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นประชาธิปไตยโดยรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย และพยายามไม่ให้เกิดเศรษฐกิจแพลตฟอร์มกลายเป็นระบบศักดินา (Digital Feudalism) (Johnston และ Land-Kazlauskas, 2018) ตัวอย่างหลักการที่ได้รับการผลักดันร่วมกันก็เช่น สนับสนุนให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศและระหว่างประเทศแทนที่จะใช้ข้ออ้างเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อเลี่ยงกฎหมาย, สนับสนุนให้แรงงานที่ทำงานผ่านแพลตฟอร์มมีสถานะลูกจ้างของบริษัทนั้น และให้แรงงานแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงสวัสดิการ เช่น ประกันสุขภาพ, ประกันการว่างงาน แม้ว่าแรงงานกลุ่มนี้จะอยู่ในสถานะใดก็ตาม เพื่อที่จะแก้ปัญหาสุขภาพและความปลอดภัย (Metall, 2016)

ข้อสรุปของบทนี้ กล่าวได้ว่า การขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มทั้งในบริบทต่างประเทศและประเทศไทย จากการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานโดยได้ช่วยจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ลดต้นทุนทางธุรกรรมนี้และข้อจำกัดเชิงพื้นที่ต่างๆ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการแสวงหาข้อมูลและการประเมินผลงานและความคุ้มค่าในการจ้างงาน และยังสามารถช่วยเปิดโอกาสให้กับคนหลายกลุ่มได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจและเพิ่มโอกาสทางอาชีพและรายได้เสริมให้กับแรงงานมากขึ้น เนื่องจากคุณสมบัติและอุปสรรคในการเข้าสู่การทำงานนั้นมีน้อยกว่าการในระบบปกติเป็นการเปิดโอกาสให้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าสู่การทำงานเนื่องจากถูกระบบปิดกั้นด้วยสาเหตุทาง ภูมิศาสตร์ ชาติพันธุ์ เพศ ศาสนา ความพิการทางร่างกาย และช่วยลดปัญหาความแตกต่างทางรายได้ระหว่างเพศ

อย่างไรก็ตาม แรงงานต้องเผชิญความคลุมเครือในสถานะและทำงาน ไปจนถึงต้องเจอกับสภาวะความกดดัน ความไม่แน่นอนทางด้านรายได้หรือความเสี่ยงหลายประการทั้งด้านกายภาพ สังคม ไปจนถึงความเสี่ยงด้านกฎหมายสำหรับแรงงานบางกลุ่มอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ แรงงานประเภทใช้ทักษะต่ำอาจไม่มีโอกาสแสวงหาความก้าวหน้าทางการงานหรืออยู่ในภาวะที่จะกระตุ้นตนเองให้พัฒนาไปสู่การเป็นแรงงานทักษะสูง อีกทั้งแรงงานอิสระที่เข้ามาทำงานในแพลตฟอร์มจะต้องทำตามเงื่อนไขข้อกำหนดที่ทางแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนด เพื่อควบคุมระเบียบวินัยในการทำงานของแรงงานอิสระให้ตรงตามความต้องการของตลาดและดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการแพลตฟอร์มมากที่สุด ซึ่งระบบนี้อาจส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อแรงงานที่อยู่ในแพลตฟอร์ม

สำหรับการรวมกลุ่มและการเรียกร้องนโยบายจากรัฐ พบว่า รูปแบบและลักษณะของการทำงานของลูกจ้างในระบบแพลตฟอร์มมักจะทำให้การรวมกลุ่มอย่างจริงจังเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีข้อจำกัดต่างๆ ได้แก่ ความคลุมเครือในสถานะของผู้เล่นในระบบแพลตฟอร์มว่าเป็นลูกจ้างหรือผู้มีอาชีพอิสระ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงานในแพลตฟอร์มเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากสถานที่ตั้งในการทำงานไม่แน่นอนทำให้ขาดพื้นที่กายภาพในการทำงานร่วมกันหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานที่เจอร่วมกัน อีกทั้งความไม่แน่ชัดในจุดมุ่งหมายที่มีร่วมกันอาจทำให้ไม่สามารถหาข้อสรุปหรือควบคุมการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมกันได้

ปัญหาและความท้าทายที่สำคัญในด้านกฎหมายประการหนึ่ง คือ ธุรกิจแพลตฟอร์มมักจะพยายามเลี่ยงกฎหมายที่ใช้บังคับกับธุรกิจดั้งเดิม และอาจใช้กลยุทธ์เพื่อให้มีส่วนแบ่งในตลาดที่สูงและสร้างอำนาจต่อรองกับรัฐเพื่อให้รัฐบังคับใช้กฎหมายได้ยากขึ้น (Degryse, 2016) นอกจากนี้ อีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญคือ แรงงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มที่ไม่ได้รับสวัสดิการแรงงานที่เทียบเท่ากับลูกจ้างที่ทำสัญญาจ้างอย่างเป็นทางการกับนายจ้าง ดังนั้นรัฐบาลในหลายประเทศจึงกำหนดนโยบายเพื่อดูแลควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์มด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน ตั้งแต่บังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่แล้ว เพิ่มแรงงานประเภทใหม่ ปรับกฎหมายแรงงาน ไปจนถึง ออกมาตรการใหม่เพื่อใช้ควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งการเลือกใช้นโยบายขึ้นอยู่กับ กฎหมายที่มีอยู่เดิม กลไกของรัฐ สภาพสังคม และความร่วมมือระหว่างประเทศ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้รัฐเลือกที่จะสนับสนุนหรือควบคุมธุรกิจประเภทนี้ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสำหรับในกรณีที่รัฐไม่มีบทบาทในการแก้ปัญหา หน่วยงานนอกภาครัฐอาจเข้ามามีบทบาทในการดูแลบริษัทแพลตฟอร์มเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและแรงงานเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะทางนโยบาย

เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม อันหมายถึงการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้จ้าง แรงงาน ทรัพยากร และผู้บริโภค ผ่านระบบดิจิทัลที่เข้ามาสร้างความเชื่อมโยงระหว่างพวกเขาใหม่บนฐานของการลดต้นทุนทางธุรกรรม กำลังสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ธุรกิจเช่น Uber และ Airbnb เกิดขึ้นในหลากหลายประเทศและเข้าไปสู่การเป็นหนึ่งในบริษัทข้ามชาติที่ใหญ่ที่สุด มีผู้เกี่ยวข้องทั้งในหน้าที่เป็นผู้ให้และผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ปริมาณของผู้เกี่ยวข้องนั้นนับวันมีแต่จะเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณ สำหรับประเทศไทย บริษัทที่อยู่บนเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์มก็ได้ขยายตัวและเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คนจำนวนมาก จำนวนที่พัก Airbnb ในประเทศไทยมีถึงกว่า 60,000 แห่ง ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Line Man ในประเทศไทยมีการเติบโตจนมีถึงมากกว่า 1.5 ล้านคนในปัจจุบัน

การแผ่ขยายอิทธิพลของโลกออนไลน์และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มก่อให้เกิดรูปแบบการทำธุรกิจใหม่ๆ ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดคุณประโยชน์หลายประการ อาทิเช่น การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการผลิตและให้บริการ การเพิ่มการแข่งขันระหว่างหน่วยธุรกิจและแรงงาน รวมถึงการขยายขนาดและเปิดตลาดของสินค้าและบริการใหม่ๆแล้ว เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังนำมาซึ่งผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ โดยในส่วนของหน่วยธุรกิจก็อาจมีผู้ประกอบการรายเดิมที่ถูกแทนที่หรือถูกช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดโดยธุรกิจแพลตฟอร์มใหม่ๆ ซึ่งเนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จะได้รับผลเกื้อหนุนจากพลังเครือข่าย (Network Effects) จึงทำให้การแผ่ขยายของธุรกิจแพลตฟอร์มรายใหญ่นั้นยิ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นทวีคูณ ความได้เปรียบอย่างยิ่งยวดของผู้เล่นรายใหญ่นี้เองเป็นที่มาของความเหลื่อมล้ำระหว่างหน่วยธุรกิจในตลาดแพลตฟอร์มเข้ามาบีบบบาท และการมีอำนาจเหนือแรงงานที่เข้ามาทำงานในระบบแพลตฟอร์มของตน

สำหรับในส่วนของแรงงานนั้น ถึงแม้การแพร่หลายของการใช้อินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนจะทำให้เกิดการขยายตัวของอุปทานแรงงานที่ต้องการทำงานบนแพลตฟอร์ม แต่ลักษณะการจ้างงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีแนวโน้มจะแตกต่างจากการจ้างงานแบบเดิมๆ การจ้างงานแบบนี้ อาจเข้าไม่ถึงแรงงานบางส่วนที่ถึงแม้จะมีความต้องการที่จะทำงาน แต่ก็ขาดความถนัดในการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการทำงานผ่านแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่น แรงงานสูงอายุ และ แรงงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์หรือไม่เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากนี้แล้ว เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ต่างๆที่เคยอยู่ในตลาดแบบเดิมไปสู่โลกดิจิทัล ตัวอย่างเช่น เศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในการจ้างงานจากแบบเดิมที่นายจ้างลูกจ้างมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด มีความมั่นคง และถูกกำกับด้วยกฎหมายต่างๆจากภาครัฐ ไปสู่ความสัมพันธ์ใหม่ที่นายจ้างลูกจ้างปฏิสัมพันธ์กันเพียงผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ความสัมพันธ์มีความไม่แน่นอน และปราศจากกฎหมายที่กำกับจากภาครัฐ นอกจากนี้ เนื่องจากการมีฐานข้อมูลของผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นฐานความสำเร็จสำคัญของบริษัทบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทำให้บริษัทเหล่านี้ยังมีแนวโน้มจะต้องมุ่งขยายอำนาจเหนือตลาดอย่างมากเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการทำธุรกิจ

งานวิจัยชิ้นนี้ ต้องการวิเคราะห์ถึงนัยของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มต่อความเหลื่อมล้ำ โดยจะวิเคราะห์เฉพาะเจาะจงไปที่แพลตฟอร์มประเภทที่ยึดโยงกับการจ้างงานบริการ หรือที่เรียกว่า แพลตฟอร์มแรงงานดิจิทัล เช่น การจ้างบริการขนส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน LineMan การใช้บริการที่พักผ่านแอปพลิเคชัน AirBnB หรือการใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Grab โดยสาเหตุที่การวิเคราะห์จะมุ่งไปที่แพลตฟอร์มประเภทนี้ เนื่องจากเป็นประเภทที่น้อยต่อความเหลื่อมล้ำมีความชัดเจน เพราะการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทได้โดยตรงต่อลักษณะและคุณภาพการทำงานของแรงงาน

การวิเคราะห์นัยต่อความเหลื่อมล้ำจากการขยายตัวของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มนั้นจะแบ่งออกเป็นสามส่วน ตามสามช่องทางอันประกอบไปด้วย หนึ่ง ช่องทางจากการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ากระทบการแข่งขันของภาคธุรกิจ ทั้งนี้การที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มมีแนวโน้มตามธรรมชาติจะต้องหาความได้เปรียบผ่านการขยายโครงข่ายผู้บริโภคและแรงงานที่เข้ามาใช้งาน ย่อมหมายถึงการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะพยายามลงทุนมากให้ได้มาซึ่งอำนาจเหนือตลาด การทำเช่นนี้ย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อสภาพการแข่งขันในเศรษฐกิจและส่งผลต่อไปถึงสภาพความเหลื่อมล้ำ สอง ช่องทางที่เกิดจากการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มเข้ากระทบกับการกระจายของค่าจ้าง ผ่านการขยายโอกาสให้แรงงานบางกลุ่มมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มมักจะเอื้อประโยชน์ให้กับแรงงานที่มีทักษะและมีทุนอยู่บ้างแล้ว ในขณะที่แรงงานที่ปราศจากคุณลักษณะเหล่านี้จะถูกทิ้งไว้ข้างหลัง สุดท้าย ช่องทางจากการที่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะกระทบกับคุณภาพการทำงานและสวัสดิการ โดยเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ในการจ้างงานและรูปแบบของการทำงานให้แตกต่างไปจากเดิม และส่งผลต่อไปถึงความมั่นคงและความเสี่ยงที่คนที่เข้าทำงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะต้องประสบ

ความท้าทายต่อความเหลื่อมล้ำจากการแผ่ขยายอำนาจของธุรกิจแพลตฟอร์มรายใหญ่

เนื่องจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นเรื่องที่ใหม่ แต่การออกนโยบายหรือกฎหมายของรัฐบาลส่วนใหญ่ต้องใช้เวลา มาตรการเยียวยาปัญหาที่เกิดขึ้นจึงจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเท่าที่เห็นจึงยังอยู่ในรูปแบบของการบังคับใช้กฎหมายเดิม ในบางกรณีปัญหาได้ถูกละเลยเนื่องด้วยไม่เคยมีหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรง หรือไม่มีข้อบังคับด้านกฎหมายที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นนวัตกรรมใหม่นี้ และในหลายกรณีธุรกิจแพลตฟอร์มเองก็พยายามเลี่ยงกฎหมายที่ใช้บังคับกับธุรกิจดั้งเดิม และอาจมีการใช้วิธี *Fait Accompli Strategy* คือพยายามให้แพลตฟอร์มขยายธุรกิจให้ได้มาก เพื่อให้มีส่วนแบ่งในตลาดที่สูงและผู้ใช้ที่พึงพาแพลตฟอร์มเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับรัฐเพื่อให้รัฐบังคับใช้กฎหมายได้ยากขึ้น (Degryse, 2016) ปัญหาเหล่านี้คือความท้าทายที่รัฐต้องเผชิญในการบังคับใช้กฎหมายควบคุมธุรกิจแพลตฟอร์ม

ตัวอย่างล่าสุดของการความความชัดเจนในการกำกับดูแลธุรกิจแพลตฟอร์มคือการควบรวมกิจการระหว่างบริษัท Uber (ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้) และ บริษัท Grab เมื่อปี พ.ศ. 2561 ซึ่งส่งผลให้เหลือจำนวนผู้เล่นในตลาดแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่รายใหญ่เพียงเจ้าเดียวในภูมิภาค กรณีการควบรวมนี้เป็นที่จับตาใน

ประเทศสิงคโปร์โดยคณะกรรมการการแข่งขันทางธุรกิจและคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์³¹พบว่าหลังการควมรวมกิจการฯ บริษัท Grab ได้เพิ่มค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากทั้งทางฝั่งผู้เรียกแท็กซี่และพนักงานขับ ดังนั้นคณะกรรมการจึงมีคำสั่งปรับและให้บริษัท Grab ปรับค่าธรรมเนียมลงให้เท่ากับอัตราก่อนควมรวม อย่างไรก็ตาม ในกรณีของประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานใดที่ทำการประเมินผลกระทบจากการควมรวมกิจการระหว่าง Grab กับ Uber สาเหตุเนื่องมาจากยังไม่มี ความชัดเจนทางด้านกฎหมายว่าธุรกิจของ Grab และ Uber นั้นถูกกฎหมายหรือไม่ อุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายให้เป็นในทิศทางเดียวกันกับธุรกิจอื่นๆเช่นนี้ เอื้อประโยชน์ให้ธุรกิจแพลตฟอร์มมีต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมซึ่งยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

นอกจากนี้แล้ว ยังมีประเด็นด้านลักษณะการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจแพลตฟอร์มว่าควรบังคับใช้หรือไม่/อย่างไร ตัวอย่างเช่น การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมอาคารและการประกอบกิจการให้เช่าที่พัก สำหรับธุรกิจให้เช่าที่พักผ่านแพลตฟอร์ม และการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการเช่ารถและขับรถสาธารณะกับบริษัทแพลตฟอร์มบริการขนส่งสาธารณะและผู้ขับรถ การบังคับใช้กฎหมายอย่างไม่เท่าเทียมกับหน่วยธุรกิจที่ให้บริการประเภทเดียวกันนี้ อาจเอื้อให้เกิดข้อได้เปรียบที่ไม่เป็นธรรมต่อธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งในระยะยาวอาจส่งผลลดขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจที่ไม่ผ่านแพลตฟอร์ม หรือ ทำให้ธุรกิจบางประเภทต้องออกไปจากตลาดโดยไม่ได้สืบเนื่องมาจากการแข่งขันตามกลไกตลาดที่เป็นธรรม

ความท้าทายจากผลกระทบต่อตลาดแรงงาน

ปัญหาหลักอีกประการของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มคือความคลุมเครือของสถานะการทำงานของแรงงาน จึงทำให้ขาดความคุ้มครองและสวัสดิการแรงงานที่พึงได้ภายใต้การจ้างงานโดยนายจ้างรูปแบบอื่น แรงงานเหล่านี้ถึงแม้อาจได้รับประโยชน์จากความยืดหยุ่นและการเปิดกว้างของโอกาสในการทำงานผ่านเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม แต่ก็ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนทางด้านรายได้และไม่ได้รับหลักประกันเกี่ยวกับการจ้างงานใดๆ การไร้หลักประกันเกี่ยวกับการจ้างงานและการไม่ได้รับสวัสดิการจากการทำงานนี้ต่อย้ำความเหลื่อมล้ำระหว่างแรงงานในและนอกระบบ จากเดิมที่แรงงานนอกระบบบางประเภทอาจมีความแน่นอนด้านการจ้างงานอยู่บ้าง (เช่น อยู่ภายใต้การจ้างงานรายเดือน) แต่ปัจจุบันการจ้างงานอาจไม่เกิดขึ้นหรือถูกระงับ ณ ช่วงขณะใดก็ได้

อีกประการหนึ่งคือเนื่องจากธุรกิจแพลตฟอร์มจะต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ดังนั้นแรงงานจึงจำเป็นต้องเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์ และสามารถใช้อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น กลุ่มแรงงานที่ขาดคุณสมบัติเหล่านี้ อันได้แก่ แรงงานนอกระบบที่ขาดความถนัดด้านเทคโนโลยีและแรงงานกลุ่มผู้สูงอายุ จึงจำเป็นต้องปรับตัวหรือได้รับการดูแลที่มากขึ้น

นอกจากความเหลื่อมล้ำระหว่างแรงงานแพลตฟอร์มและแรงงานในระบบแล้ว ระบบแรงจูงใจของธุรกิจแพลตฟอร์มบางประเภทอาจเอื้อประโยชน์ให้แรงงานที่มีความสามารถ หรือ แรงงานที่มีความยินดีจะทำงานหนัก

³¹ ชื่อเต็มภาษาอังกฤษคือ competition and Consumer Commission of Singapore (CCCS)

หรืองานที่เสี่ยงมากกว่าแรงงานกลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น พนักงานขับรถของบริษัท Grab สามารถสะสมแต้มเพื่อนำมาแลกกับโบนัสได้ โดยแต้มพวกนี้สามารถได้มาจากการปฏิบัติหลายอย่างเช่น การขับรถในช่วงเวลาที่รถติด ส่วนพนักงานของ Uber ในบางเมืองสามารถรับงานที่มีอัตราจ่ายสูงหากถูกเรียกให้ไปรับหรือส่งในเขตที่มีความปลอดภัยต่ำ การที่แรงงานอิสระที่เข้ามาทำงานในแพลตฟอร์มจะต้องทำตามเงื่อนไขกติกาที่ทางแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนด แม้ว่าจะเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตลาด แต่กลยุทธ์เหล่านี้ก็จะอาจกีดกันแรงงานที่มีข้อจำกัดด้านความสามารถ ความถนัดหรือศักยภาพ (เช่น แรงงานผู้หญิงในกรณีของบริการขับรถ) อย่างไรก็ตาม หากการแข่งขันดังกล่าวเป็นกลไกการแข่งขันที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป ไม่เว้นแต่กับแรงงานในระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มแล้ว คณะผู้วิจัยยังเห็นว่าการให้แรงงานเหล่านี้ได้เข้าระบบสวัสดิการสังคมก็ยังเป็นสิ่งจำเป็น

ความท้าทายต่อความเหลื่อมล้ำจากผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน

เศรษฐกิจแพลตฟอร์มกำลังสร้างผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการทำงานของแรงงานบนแพลตฟอร์มจำนวนมาก ผลกระทบเหล่านี้ล้วนเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากการโยกย้ายการปฏิสัมพันธ์มาเกิดขึ้นผ่านโลกดิจิทัล

แน่นอนว่าการเข้ามาของเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้สร้างโอกาสให้แรงงานจำนวนมากที่อาจต้องเคยประสบปัญหาในการเข้าถึงตลาดแรงงานแบบเดิม ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงและคนแก่ ที่ขาดเวลาและศักยภาพในการทำงานประจำ คนกลุ่มนี้สามารถเข้ามาทำงานได้ผ่านการเข้าขับรถสาธารณะรับจ้างบนแอปพลิเคชัน Grab นอกจากนี้ เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังช่วยให้คนที่ทำงานอยู่เดิมสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น เช่น คนขับรถรับจ้างสาธารณะหรือมอเตอร์ไซค์รับจ้างที่ได้รับความนิยมมากขึ้นในการรับจ้างงานผ่านแอปพลิเคชัน

แต่โอกาสเหล่านี้ก็มาพร้อมกับลักษณะการจ้างงานที่อาจไม่ได้เอื้อต่อความมั่นคง แรงงานที่เข้ามาสู่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มต้องพยายามแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อให้ได้รับงาน และยังจำนวนแรงงานเข้ามาสู่แพลตฟอร์มเพิ่มมากขึ้น การแข่งขันก็จะยิ่งรุนแรง ทำให้แรงงานเหล่านี้มักจะต้องยอมรับสภาพการทำงานที่ยากลำบากขึ้นไปโดยปริยาย แรงงานที่เข้าสู่แพลตฟอร์มขนส่งสาธารณะเช่น LineMan และ Grab เป็นตัวอย่างสำคัญของกลุ่มแรงงานที่กำลังเผชิญสภาพเช่นนี้ โดยกำลังเผชิญกับการแข่งขันที่มากขึ้นจนมักจะต้องยอมรับงานที่ยากลำบากมากขึ้นไปโดยปริยาย ทั้งนี้การที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มมีอำนาจในการออกกระบวนการควบคุมการทำงานของพวกเขาเช่นระบบเรตติ้ง ระบบการป้อนงานให้กับแรงงานบางกลุ่มก่อนบางกลุ่ม ระบบเหล่านี้มีนัยโดยตรงต่อสภาพการทำงานของพวกเขา

กล่าวอีกทางหนึ่ง แม้จะเสมือนว่าแพลตฟอร์มนั้นเป็นเพียงตัวกลางในการจ้างงาน แต่ที่จริงแล้วอำนาจของแพลตฟอร์มในการควบคุมการทำงานของแรงงานยังเกิดขึ้นอยู่เสมอผ่านการออกแบบระบบที่แรงงานจะต้องใช้เพื่อให้ได้งาน และที่สำคัญ หากธุรกิจแพลตฟอร์มมีอำนาจผูกขาด ก็จะสามารถมีอำนาจควบคุมการทำงานของแรงงานได้ง่ายขึ้นในฐานะผู้ที่ควบคุมการได้งานผ่านแพลตฟอร์มของแรงงานเหล่านี้ได้แต่เพียงรายเดียว อำนาจของธุรกิจแพลตฟอร์มที่จะเพิ่มขึ้นหากมีอำนาจผูกขาดนี้ยังรวมไปถึงอำนาจในการกำหนดส่วนแบ่งระหว่างแพลตฟอร์มและแรงงาน และอัตราค่าจ้างที่แรงงานจะได้รับ ตัวอย่างของแพลตฟอร์ม GRAB ในประเทศไทยที่ได้มีการลดส่วนแบ่งที่แรงงานได้รับหลังจากไม่ต้องเผชิญการแข่งขันจาก Uber ถือเป็นบทเรียนหนึ่ง que แสดงให้เห็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้เมื่อธุรกิจแพลตฟอร์มรายเดียวมีอำนาจผูกขาด

นอกจากนี้ แรงงานที่เข้าสู่เศรษฐกิจแพลตฟอร์มยังมักจะต้องเผชิญความเสี่ยงอื่นๆ ความเสี่ยงสำคัญของแรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในประเทศไทยเกิดจากความไม่ชัดเจนในทางกฎหมาย ผู้ที่เข้าสู่แพลตฟอร์มการให้บริการขนส่งสาธารณะเช่น GRAB หรือให้บริการที่พักอาศัยผ่าน AirBnB ต่างมองความไม่ชัดเจนทางกฎหมายที่ตนเองต้องประสบว่าเป็นความเสี่ยงสำคัญ คนขับ GRAB ส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการถูกจับหรือถูกริด

ไถจากตำรวจ หรือถูกข่มขู่จากผู้ให้บริการรถสาธารณะอื่นๆ สำหรับผู้ให้บริการ Air BnB ก็มักจะต้องเสี่ยงกับการต้องเผชิญความขัดแย้ง โดยเฉพาะในกรณีที่ห้องพักที่ให้บริการนั้นอยู่ในคอนโดซึ่งมีนิติบุคคลควบคุมดูแลอยู่

สภาพอีกประการที่มีนัยสำคัญต่อความเหลื่อมล้ำที่โยงกับสภาพการทำงานของแรงงานบนแพลตฟอร์มก็คือการขาดหายไปของสวัสดิการและการกฎหมายที่รองรับสวัสดิภาพของแรงงานอื่นๆ แม้ว่าสภาพเหล่านี้จะไม่ได้เป็นที่รู้สึกได้มากสำหรับแรงงานบนแพลตฟอร์มในประเทศไทย เนื่องจากแรงงานจำนวนมากอยู่ในภาคเศรษฐกิจไม่เป็นทางการมาก่อนและไม่ได้รับสวัสดิการอยู่แล้ว ตัวอย่างเช่น มอเตอร์ไซค์รับจ้างและคนขับแท็กซี่ที่เข้ามาให้บริการบนแพลตฟอร์มก็มักจะอยู่ในฐานะของผู้จ้างตนเอง (self-employed) มาก่อน และแบกรับต้นทุนของสวัสดิการไว้เอง แต่การมีสวัสดิการเพื่อรองรับแรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มย่อมถือเป็นพัฒนาการที่ดีสำหรับระบบสวัสดิการในประเทศไทย และจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตกับแรงงานจำนวนมากที่มีแนวโน้มจะเข้ามาสู่แพลตฟอร์มในอนาคต

ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

ในส่วนของรัฐกิจแพลตฟอร์ม - การเกิดหน่วยธุรกิจที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงและมีอำนาจเหนือตลาดล้ำหน้าคู่แข่งนั้นเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทั้งนี้เนื่องจากการมีพลังเครือข่าย (Network Effects) ที่เป็นธรรมชาติของธุรกิจนี้ จึงทำให้ผู้เล่นรายใหญ่ที่มีฐานลูกค้าหรือฐานผู้ใช้มากๆ ได้รับแต้มต่อในการแข่งขันเหนือคู่แข่งรายเล็กๆอย่างทวีคูณ จากบทเรียนทั้งในประเทศไทยและจากต่างประเทศ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ประการแรก การนำธุรกิจแพลตฟอร์มเข้าสู่ระบบการกำกับดูแลของประเทศเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ธุรกิจขนาดใหญ่ได้รับประโยชน์อย่างทวีคูณจากจำนวนผู้ใช้บริการของตน (Network effects) การแข่งขันโดยผู้เล่นรายเล็กจะยิ่งเป็นไปได้ยาก ธุรกิจแพลตฟอร์มเหล่านี้ควรได้รับการคุ้มครองและเฝ้าติดตามพฤติกรรมการแข่งขัน/การควบรวมกิจการเพื่อป้องกันการใช้อำนาจเหนือตลาดโดยมิชอบ เพื่อประสิทธิภาพที่เกิดจากการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และเพื่อป้องกันการกีดกันคู่แข่งรายใหม่อย่างไม่เป็นธรรมเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆในประเทศ

ประการที่สอง การที่ธุรกรรมของธุรกิจแพลตฟอร์มรายใหญ่หลายรายไม่ได้ถูกรวมอยู่ในระบบภาษีที่เทียบเท่าได้กับธุรกิจแบบดั้งเดิม ตัวอย่างเช่น ไม่มีการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับธุรกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศเพื่อส่งรัฐ หรือ ไม่มีการประเมินรายได้ที่ถูกต้องเพื่อจ่ายภาษีนิติบุคคล ทำให้รัฐสูญเสียรายได้ ยิ่งไปกว่านั้น การประหยัดค่าใช้จ่ายเหล่านี้ยิ่งเป็นการเพิ่มแต้มต่อให้กับธุรกิจแพลตฟอร์มขนาดใหญ่มากขึ้น การจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีที่เท่าเทียมอาจสามารถช่วยลดช่องว่างของความสามารถในการแข่งขันบ้าง

ประการสุดท้าย เพิ่มความชัดเจนและจริงจังในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องธุรกิจที่แพลตฟอร์มเริ่มเข้ามา มีบทบาทเพื่อบรรลุถึงการได้รับสวัสดิการสังคมสูงสุดจากธุรกิจนั้นๆ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจแพลตฟอร์มการให้เช่าที่พัก

ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ได้รับการดูแลถึงความปลอดภัยของที่พัก และ สวัสดิการของผู้พักเทียบเท่ากับธุรกิจการให้เช่าที่พักแบบดั้งเดิม (เช่น โรงแรม หรือ เกสเฮ้าส์) หรือแม้แต่ธุรกิจให้บริการรับส่งผู้โดยสารที่คนขับยังไม่จำเป็นต้องมีใบขับขี่สาธารณะ และไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนการประกอบธุรกิจของตนกับรัฐ

ในส่วนองแรงงานภายใต้ธุรกิจแพลตฟอร์ม – สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับแรงงานในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม อันประกอบไปด้วย ความไม่มั่นคงที่มาจากอำนาจการควบคุมของแพลตฟอร์ม ความเสี่ยงที่มาจากฐานะทางกฎหมายที่ไม่ชัดเจนของการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม และการขาดหายไปของระบบสวัสดิการและกฎหมายอื่นๆ ที่ช่วยดูแลสวัสดิภาพและความเสี่ยงให้กับแรงงานบนแพลตฟอร์ม เป็นปัญหาสำคัญที่ภาครัฐควรออกแบบนโยบายเพื่อรองรับ โดยคณะวิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ประการแรก การนำธุรกิจแพลตฟอร์มเข้าสู่ระบบการกำกับดูแลของประเทศเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ธุรกิจขนาดใหญ่ได้รับประโยชน์อย่างทวีคูณจากจำนวนผู้ใช้บริการของตน (Network effects) การแข่งขันโดยผู้เล่นรายเล็กจะยิ่งเป็นไปได้ยาก ธุรกิจแพลตฟอร์มเหล่านี้ควรได้รับการคุ้มครองและเฝ้าติดตามพฤติกรรมการแข่งขัน/การควบรวมกิจการเพื่อป้องกันการใช้อำนาจเหนือตลาดโดยมิชอบ และเพื่อป้องกันการกีดกันคู่แข่งรายใหม่อย่างไม่เป็นธรรมเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ ในประเทศ

ประการที่สอง วิธีการที่จะช่วยสร้างความมั่นคงให้กับแรงงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะที่จะเกิดผลกระทบผ่านอำนาจของธุรกิจแพลตฟอร์มได้ดีที่สุด ก็คือการลดโอกาสในการผูกขาดของในเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ธุรกิจแพลตฟอร์มแต่เพียงรายเดียวสามารถใช้อำนาจในการควบคุมการดำเนินงานและกำหนดอัตราค่าจ้างได้ นอกจากนี้ การไม่ปล่อยให้เกิดการผูกขาด ยังเป็นกลไกสำคัญที่จะเปิดให้แรงงานได้มีโอกาสเลือกการเข้าอยู่ในแพลตฟอร์มที่แตกต่างกันได้ ทำให้ธุรกิจแพลตฟอร์มต้องคอยดูแลเงื่อนไขการแข่งขันของตนเองให้ยังน่าดึงดูด นอกจากการดูแลการผูกขาดไม่ให้เกิดขึ้นแล้ว รัฐบาลอาจมีกระบวนการอื่นๆ ในการคอยกำกับดูแลการดำเนินงานของธุรกิจแพลตฟอร์มให้เกิดความเป็นธรรมกับแรงงานได้ เช่น กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของแรงงานแพลตฟอร์มในแต่ละประเภท เป็นต้น

ประการที่สาม การสร้างความชัดเจนให้กับฐานะทางกฎหมายของบริการจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์มจะช่วยลดความเสี่ยงสำคัญที่แรงงานบนแพลตฟอร์มต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบัน รัฐบาลไม่ควรปล่อยให้เศรษฐกิจแพลตฟอร์มอยู่ในฐานะผิดกฎหมายแต่ปล่อยให้ดำเนินการได้ แต่ควรจะยอมรับว่าธุรกิจลักษณะนี้ได้เข้ามาเป็นธุรกิจใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจแล้ว และยอมรับฐานะทางกฎหมายของบริการเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม การยอมรับผู้ให้บริการให้มีฐานะทางกฎหมายไม่ได้หมายความว่าภาครัฐจะต้องออกกฎหมายควบคุม หรือจะต้อมนำเอากฎระเบียบควบคุมเดิมเข้ามาบังคับจนเกิดความยากลำบากกับธุรกิจและแรงงานบนแพลตฟอร์ม ภาครัฐควรคำนึงถึงลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเป็นสำคัญและเปิดให้การทำงานของธุรกิจและแรงงานบนแพลตฟอร์มยังมีอิสระและความยืดหยุ่นต่อไปได้

ประการสุดท้าย การสร้างระบบสวัสดิการเพื่อรองรับการเข้าทำงานบนเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม จะเป็นพัฒนาการทางนโยบายที่สำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานจำนวนมากในเศรษฐกิจไทย ปัญหาสำคัญที่รัฐบาลจะต้องเผชิญในการสร้างสวัสดิการให้กับแรงงานบนแพลตฟอร์มก็คือการจัดประเภทแรงงานบนแพลตฟอร์มให้ได้ว่าควรถูกนับเป็นแรงงานประเภทใด ในการทำเช่นนี้ แนวทางที่เป็นไปได้ประการหนึ่งก็คือการจัดประเภทแรงงานเหล่านี้ขึ้นใหม่ ให้อยู่ในระหว่างแรงงานลูกจ้าง และแรงงานที่จ้างตนเอง (self-employed) ทั้งนี้เพื่อหาช่องทางที่จะให้ทั้งแพลตฟอร์มและแรงงานนั้นแบกรับต้นทุนของการได้รับสวัสดิการผ่านระบบประกันสังคมร่วมกัน นอกจากนี้ การจัดประเภทใหม่ให้กับแรงงานบนแพลตฟอร์ม สามารถมาพร้อมกับเงื่อนไขที่ดูแลสวัสดิภาพ และคุณภาพของการทำงานของแรงงานประเภทนี้ในด้านอื่น ๆ ได้ ตัวอย่างเช่น ชั่วโมงการทำงาน การดูแลความขัดแย้งที่แรงงานอาจต้องเผชิญ อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้เป็นเพียงทางเลือกหนึ่งเท่านั้น รัฐบาลควรคำนึงถึงช่องทางอื่นๆที่เป็นไปได้ด้วยไปพร้อมกัน เช่น การสนับสนุนองค์กรหรือสถาบันอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนการดูแลสวัสดิภาพให้กับแรงงานบนแพลตฟอร์ม และในระยะยาว รัฐบาลควรคำนึงถึงการพัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่พลเมืองทุกคนจะมีสิทธิได้รับโดยไม่ต้องอิงอยู่กับฐานะการจ้างงาน เพื่อรองรับพัฒนาการของตลาดแรงงานในอนาคตที่อาจมีความไม่มั่นคงสูงขึ้นเมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Acemoglu, D. (1999). Changes in Unemployment and Wage Inequality: An Alternative Theory and Some Evidence. *American Economic Review*, 89, 1259-1278. doi:10.3386/w6658
- Acemoglu, D. (2003). Technology and Inequality. Retrieved from https://www.nber.org/reporter/winter03/technologyandinequality.html#N_3_
- AirBNB หนุนท่องเที่ยวภูเก็ตโต ดันสร้างรายได้-ยกระดับชุมชน. (2019). Retrieved from <https://siamrath.co.th/n/84115>
- Ajay Agrawal, John Horton, Nicola Lacetera, and Elizabeth Lyons. (2015). Digitization and the Contract Labor Market: A Research Agenda. In *Economic Analysis of the Digital Economy*. 219-250. National Bureau of Economic Research
- Aloisi A. (2016). Case Study Research on Labour Law Issues Arising from a Set of 'On-Demand/Gig Economy' Platforms. *Comparative Labor Law&Policy Journal*, 37(3). SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2637485> or DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2637485>
- Andrey S. and Denis S. (2015). The Rise of Freelance Contracting on the Russian-Language Internet. *Small Enterprise Research*, 22(2-3), 146-158, DOI: 10.1080/13215906.2015.1052341
- Armstrong, M. (2006). Competition in Two-Sided Markets. *The RAND Journal of Economics*, 37(3), 668-691. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/25046266>
- Asadullah, A., Faik, I., and Kankanhalli, A. (2018). Digital Platforms: A Review and Future Directions. *Association for Information System*.

- Ashenfelter, O., Farber, H. S., and Ransom, M. R. (2010). Modern Models of Monopsony in Labor Markets: A Brief Survey. IZA Discussion Paper No. 4915.
- Autor, D. (2001). Wiring the Labor Market. *Journal of Economic Perspectives*, 15. Retrieved from <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jep.15.1.25>.
- Autor, D., Katz, L., and Krueger, A. (1998). Computing Inequality: Have Computers Changed the Labor Market? *The Quarterly Journal of Economics*, 113(4), 1169-1213. doi:10.3386/w5956
- Baker, D. (2014, May 27). Don't buy the 'sharing economy' hype: AirBNB and Uber are facilitating rip-offs | Dean Baker. Retrieved from <https://www.theguardian.com/commentisfree/2014/may/27/AirBNB-uber-taxes-regulation>
- Basselier, R., Langenus, G., and Walravens, L. (2018). The rise of the sharing economy. *Economic Review*, (iii), 57-78.
- Berg, J. (2016). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. *Comp. Lab. L. and Pol'y J.*, 37, 543. Retrieved from <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490648.pdf>
- Berger, T., Chen, C., and Frey, C. B. (2018). Drivers of disruption? Estimating the Uber effect. *European Economic Review*, 110, 197-210. doi:10.1016/j.euroecorev.2018.05.006
- Best Freelance Mobile App Developers. (2019). Retrieved from <https://www.upwork.com/hire/mobile-app-developers/>
- BrandInside. (2018). LINE Man ดึง Ninja Van เสริมพาร์ทเนอร์ลอจิสติกส์ ก่อนศึกใหญ่ Grab/Go-Jek ปะทุ. Retrieved from [https://brandinside.asia/Line Man-ninjavan-logistics/](https://brandinside.asia/Line-Man-ninjavan-logistics/)
- Business of Apps. (2019). Uber Revenue and Usage Statistics (2019). Retrieved from <http://www.businessofapps.com/data/uber-statistics>
- Cantarella, M. and Strozzi, C. (May 2019). Workers in the Crowd: The Labour Market Impact of the Online Platform Economy. IZA Discussion Paper No. 12327.
- Ceccagnoli, Forman, Huang, and Wu. (2012). Cocreation of Value in a Platform Ecosystem! The Case of Enterprise Software. *MIS Quarterly*, 36(1), 263. doi:10.2307/41410417
- Chang, H. (2017). THE ECONOMIC EFFECTS OF UBER ON TAXI DRIVERS IN TAIWAN. *Journal of Competition Law & Economics*, 13(3), 475-500.
- Chen, Keith., & Sheldon, M. (2015). Dynamic Pricing in a Labor Market: Surge Pricing and Flexible Work on the Uber Platform (UCLA Anderson Sch. Mgmt. Working Paper)
- Choudary, S. P. (2018, November). Unlocking the value of the platform economy. Retrieved from <https://home.kpmg/nl/nl/home/topics/platform-economy.html>
- Collier, R. B., Dubal, V. B., and Carter, C. (2017). Labor platforms and gig work: the failure to regulate.

- Collier, R. B., Dubal, V. B., and Carter, C. L. (2018). Disrupting regulation, regulating disruption: The politics of Uber in the United States. *Perspectives on Politics*, 16(4), 919-937.
- Cook, C., Diamond, R., Hall, J., List, J. A., & Oyer, P. (2018). THE GENDER EARNINGS GAP IN THE GIG ECONOMY: EVIDENCE FROM OVER A MILLION RIDESHARE DRIVERS. Cambridge: NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH.
- Cramer, J., & Krueger, A. (2016). Disruptive Change in the Taxi Business: The Case of Uber. *American Economic Review*, 106(5), 177-182. doi:10.3386/w22083
- Customer Use Cases. Retrieved from <https://www.mturk.com/customers>
- Degryse, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. ETUI Research Paper-Working Paper.
- Dennis W. Carlton and Jeffrey M. Perloff. (2005). *Modern Industrial Organization*, 4th Edition. Pearson.
- Dickinson, G. (2018). How the world is going to war with Uber. Retrieved from <https://www.telegraph.co.uk/travel/news/where-is-uber-banned/>
- Dittrich P.J. (2018). Online Platforms and How to Regulate Them: An EU Overview. Retrieved from https://www.delorsinstitut.de/2015/wp-content/uploads/2018/06/20180614_OnlinePlatformsandHowtoRegulateThem-Dittrich-June2018-4-1.pdf
- Dixit, A. (1979). A Model of Duopoly Suggesting a Theory of Entry Barriers. *The Bell Journal of Economics*, 10(1), 20. doi:10.2307/3003317
- Dube, A., Jacobs, J., Suri, S., and Naidu, S. (2018, March 16). Monopsony in Online Labor Markets. Retrieved from <https://www.nber.org/papers/w24416>
- Eisenmann, T., Parker, G., and Van Alstyne, M. W. (2006). Strategies for two-sided markets. *Harvard business review*, 84(10), 92.
- Eurofound. (2003). Latest developments in 'semi-subordinate' and 'employer-coordinated freelance' work. Retrieved from <https://www.eurofound.europa.eu/it/publications/article/2003/latest-developments-in-semi-subordinate-and-employer-coordinated-freelance-work>
- Evans, P. C., and Gawer, A. (2016, January). The Rise of the Platform Enterprise. Retrieved from https://www.thecge.net/app/uploads/2016/01/PDF-WEB-Platform-Survey_01_12.pdf
- Fast Company. (2019). Senator Mark Warner has a new plan to protect gig economy workers. Retrieved from <https://www.fastcompany.com/90312184/senator-mark-warner-has-a-new-plan-to-protect-gig-economy-workers>

- Forde, C., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., and Gabriella Alberti. (2017). The Social Protection of Workers in the Platform Economy. European Parliament's Committee on Employment and Social Affairs. European Union: Brussels.
- Franken, K., & Schor, J. (2017). Putting the Sharing Economy into Perspective. *Environmental Innovation and Societal Transitions* 23, 3-10.
- Garben, S. (2017). Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU. European risk observatory Discussion paper, Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- Gessner, K. (2019). Ahead of IPO, AirBNB's consumer sales surpass most hotel brands. Retrieved from <https://secondmeasure.com/datapoints/AirBNB-sales-surpass-most-hotel-brands/>
- Görg, H. and Hanley, A. (2005). Labour demand effects of international outsourcing: Evidence from plant-level data. *International Review of Economics and Finance*, 14(3), 365–376.
- Grab. (2018). Grab Benefit คืออะไร. เข้าถึงได้จาก <https://help.Grab.com/driver/th-th/115014765147-GrabBenefit-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3>
- Grab. (2018). การสมัคร ลงทะเบียน และอบรมสำหรับคนขับ GrabCar. Retrieved from <https://www.Grab.com/th/blog/driver/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B8%84%E0%B8%A3-%E0%B8%A5%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%9A%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99/>
- Grab. (2018). อินเซนทีฟ. Retrieved from <https://help.Grab.com/driver/th-th/115003861187-%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B8%9F>
- Graham M., Hjorth I., and Lehdonvirta V. (2017). Digital Labor and Development: Impacts of Global Digital Labour Platforms and the Gig Economy on Worker Livelihoods. *European Trade Union Institute*, 23(2), 135-162, DOI: <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Graham, M., and Woodcock, J. (2018). Towards a fairer platform economy: introducing the Fairwork Foundation. *Alternate Routes*, 29.
- Hagiu, A. (2014, January 01). Strategic Decisions for Multisided Platforms. Retrieved from <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=46062>
- Hall, J. V., and Krueger, A. B. (2017). *ILR Review*, 71(3), 705-732.
- Harris, S. D., and Krueger, A. B. (2015, December 7). A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First Century Work: The "Independent Worker". Retrieved from http://www.hamiltonproject.org/papers/modernizing_labor_laws_for_twenty_first_century_work_independent_worker

- Heller, D. (2019). AirBNB's explosive growth jolts hotel industry's bottom line. Retrieved from <https://phys.org/news/2019-04-AirBNB-explosive-growth-jolts-hotel.html>
- Hotels Booking Report 2017. (2017). Retrieved from <https://www.hitwise.com/en/whitepapers/hotels-booking-inspire-2017/#.XSgzD-gzaUk>
- Huws, U. (2016). Platform Economy: Sharing Economy or Voirtual Wild West? *Journal for a Progressive Economy*, Volume 7.
- InnovationTactics. (2018). Can Uber, AirBNB and sharing platforms self-regulate? Retrieved from <https://www.innovationtactics.com/uber-AirBNB-sharing-economy-platform-business-model-regulation>
- Jelani, V. (2016). In a ‘‘Gig’’ Economy, Workers Taking on More Risk. Retrieved from HARVARD.EDU: <https://scholar.harvard.edu/vincentjelani/publications/%E2%80%98%E2%80%99gig%E2%80%9D-economy-workers-taking-more-risk>
- Jessop, T. (2017). Here's What You Need to Know About the AirBNB Protests in BCN. Retrieved from <https://theculturetrip.com/europe/spain/articles/heres-what-you-need-to-know-about-the-AirBNB-protests-in-bcn/>
- Johnston, H., and Land-Kazlauskas, C. (2018). Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy. *Conditions of work and employment series*, 94.
- Juntunen, R. (2017). Does the worker have a say in the platform economy. Central Organisation of Finnish Trade Unions.
- Kässi, O., and Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological forecasting and social change*, 137, 241-248.
- Kenney, M., and Zysman, J. (2016, March 29). The Rise of the Platform Economy. Retrieved from <https://issues.org/the-rise-of-the-platform-economy/>
- Lehdonvirta, V. (2018). The rise of online labour markets: freelancing and gig working via internet platforms. Retrieved from <https://www.iab-forum.de/en/the-rise-of-online-labour-markets-freelancing-and-gig-working-via-internet-platforms>
- Lenaerts, K., Beblavy, M., and Kilhoffer, Z. (2017). Government Responses to the Platform Economy: Where do we stand? CEPS Policy Insight No 2017-30/July 2017.
- Lichfield, G. (2015, November 12). All the names for the new digital economy, and why none of them fits. Retrieved from <https://qz.com/548137/all-the-names-for-the-new-digital-economy-and-why-none-of-them-fits>
- Metall, I. G. (2016). Frankfurt paper on platform-based work—Proposals for platform operators, clients, policy makers, workers, and worker organizations.

- Molla, R. (2019). American consumers spent more on AirBNB than on Hilton last year. Retrieved from <https://www.vox.com/2019/3/25/18276296/AirBNB-hotels-hilton-marriott-us-spending>
- Nieuwland, S., and van Melik, R. (2018). Regulating AirBNB: how cities deal with perceived negative externalities of short-term rentals. *Current Issues in Tourism*, 1-15.
- OECD. (2018). The Future of Social Protection: What works for non-standard workers? Policy Brief on the Future of Work. Retrieved from <https://www.oecd.org/employment/future-of-socialprotection.pdf>
- OECD. (2019). Policy responses to new forms of work: Paper prepared for the second meeting of the G20 Employment Working Group under the Japanese G20 Presidency 22-24 April 2019, Tokyo. Retrieved from <http://www.oecd.org/g20/summits/osaka/g20-policy-responses-to-new-forms-of-work-OECD-2ndEWG%20meeting.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). KEY POINTS OF THE HEARING ON DISRUPTIVE INNOVATION. Retrieved from [https://one.oecd.org/document/DAF/COMP/M\(2015\)1/ANN8/FINAL/en/pdf](https://one.oecd.org/document/DAF/COMP/M(2015)1/ANN8/FINAL/en/pdf)
- Pagani, M. (2013). Digital Business Strategy and Value Creation: Framing the Dynamic Cycle of Control Points. *MIS Quarterly*, 37(2), 617-632. doi:10.25300/misq/2013/37.2.13
- Parker, G. G., Van Alstyne, M. W., and Choudary, S. P. (2016). Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you. WW Norton and Company.
- Pesole, A., Brancati, C. U., Fernández, E. M., Biagi, F., & Vázquez, I. G. (2018). Platform Worker in Europe : Evidence from the COLLEEM Survey. European Commissioner.
- Positioning. (2018). 7 สถิติ Grab ปักหลักขยายฐานอาเซียน. Retrieved from <https://positioningmag.com/1169081>
- PriceWaterhouseCoopers Magyarország Kft. (2015). Sharing or paring? Growth of the sharing economy. Retrived from <https://www.pwc.com/hu/en/kiadvanyok/assets/pdf/sharing-economy-en.pdf>
- Ranchordas, S. M. (2017). Peers or Professionals? The P2P-Economy and Competition Law. *SSRN Electronic Journal*. doi:10.2139/ssrn.3098732
- Reuters. (2019). Indonesia's plans to regulate ride-hailing rates threaten Grab, Go-Jek models. Retrieved from <https://www.reuters.com/article/us-indonesia-gojek-Grab/indonesias-plans-to-regulate-ride-hailing-rates-threaten-Grab-Go-Jek-models-idUSKCN1P50ML>
- Risak, M. (2017). Fair Working Conditions for Platform Workers. Friedrich-Ebert-Stiftung.

- Risak, M., and Warter, J. (2015, July). Decent crowdwork: Legal strategies towards fair employment conditions in the virtual sweatshop. In 4th ILO Conference on Regulating for Decent Work (pp. 8-10).
- Robinson, R. (2019). 72 Best Freelance Jobs Websites to Get (Remote) Freelance Work Fast. Retrieved from <https://www.ryrob.com/freelance-jobs/>
- Rochet, J., and Tirole, J. (2003). Platform Competition in Two-sided Markets. *Journal of the European Economic Association*, 1, 990-1029.
- Ross J., Irani L., Silberman M., Zaldivar A., and Tomlinson B. (2010). Who are the Crowdworkers?: Shifting Demographics in Amazon Mechanical Turk. In CHI'10 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems, 2863–2872.
- SCB Economic Intelligence Center (2016). Airbnb's Impact on the Thai Hospitality Sector Retrieved from https://thaipublica.org/wp-content/uploads/2016/11/Note_-_EN_Airbnb_20161123.pdf
- Scheiber, N. (2019, May 14). Uber Drivers Are Contractors, Not Employees, Labor Board Says. Retrieved from <https://www.nytimes.com/2019/05/14/business/economy/nlr-uber-drivers-contractors.html>
- Schmidt, F. A. (2017). Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work. Friedrich Ebert Stiftung, Division for Economic and Social Policy. Retrieved from <https://www.voced.edu.au/content/ngv:76462>
- Schor, J. (2014, October). Debating the Sharing Economy. Retrieved from <https://www.greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>
- Skrine. (2017). The Self-Employment Social Security Act 2017. Retrieved from <https://www.skrine.com/insights/newsletter/september-2017/the-self-employment-social-security-act-2017>
- Smith, A. (2016, May 20). How Americans define the sharing economy. Retrieved from <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2016/05/20/how-americans-define-the-sharing-economy/>
- Höppner, T., and P. Westerhoff (2018, November 30). The EU's Competition Investigation into Amazon Marketplace. Retrieved from <http://competitionlawblog.kluwercompetitionlaw.com/2018/11/30/the-eus-competition-investigation-into-amazon-marketplace/>

- Tan, B., Pan, S. L., Lu, X., and Huang, L. (2015). The Role of IS Capabilities in the Development of Multi-Sided Platforms: The Digital Ecosystem Strategy of Alibaba.com. Retrieved from <https://aisel.aisnet.org/jais/vol16/iss4/2/>
- The European Parliament. (2019). Gig Economy: EU law to improve workers' rights (infographic). Retrieved from <http://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20190404STO35070/gig-economy-eu-law-to-improve-workers-rights-infographic>
- The Momentum. (2018). 10 ปีข้างหน้าของ AirBNB จะมีผู้ใช้งาน 1 พันล้านคน. Retrieved from <https://themomentum.co/AirBNB-expects-1m-users-in-2030/>
- The Standard Co., Ltd. (2018). 2 ปี LINE MAN โดแบบพุ่งพรวด ผู้ใช้ 1 ล้านรายต่อเดือน ส่งเกี่ยวซ่าไปแล้ว 2 ล้านชิ้น. Retrieved from <https://thestandard.co/line-man-2-years-successful/>
- Thumbsup Media Co., Ltd. (2019). Infographic: สถิติผู้ใช้ และผลประกอบการของ AirBNB ในปี 2019. Retrieved from <https://www.thumbsup.in.th/2019/04/infographic-AirBNB-2019>
- Waas, B., Liebman, W. B., Lyubarsky, A., and Kezuka, K. (2017). Crowdwork-A Comparative Law Perspective. Bund-Verlag.
- Xu, X., Venkatesh, V., Tam, K. Y., and Hong, S. (2010). Model of Migration and Use of Platforms: Role of Hierarchy, Current Generation, and Complementarities in Consumer Settings. *Management Science*, 56(8), 1304-1323. doi:10.1287/mnsc.1090.1033
- Ytreberg, N. (2016). Competitive effects of AirBNB on the Norwegian hotel market(Master's). University of Bergen.
- 2 ปีในไทยกับ Uber ท่ามกลางความสับสนด้านกฎหมาย กับความสำเร็จในใจคุณกรุง. (2559). เข้าถึงได้จาก <http://www.adslthailand.com/post/2-%E0%B8%9B%E0%B8%B5%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A-uber-%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2-%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B9%87%E0%B8%88%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%88%E0%B8%84%E0%B8%B8%E0%B8%93%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%87>
- ไปรษณีย์ไทย สู้อย่างไร ท่ามกลางคู่แข่งรุมเร้า. (2562). เข้าถึงได้จาก <https://positioningmag.com/1232609>
- การดำเนินการเกี่ยวกับใบขับขี่ตามพ.ร.บ.รถยนต์. (2562). เข้าถึงได้จาก https://www.dlt.go.th/th/driving-license/view.php?_did=82

ข้อแตกต่างของ JustGrab GrabCar และ GrabTaxi. เข้าถึงได้จาก

<https://help.Grab.com/passenger/th-th/360001800748-ข้อแตกต่างของ-JustGrab-GrabCar-และ-GrabTaxi>

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน. (2561, พฤศจิกายน 22). กรุงศรี คอนซูมเมอร์ และกรุงศรี ออโต้ จับมือ ล่ามูฟ เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน เตรียมต่อยอดสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจในโลก ดิจิทัล. เข้าถึงได้จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-consumer/news/krungsri-consumer-news/promotion/ksc-aycal-Lalamove-partnership.html>

นาคเงินทอง, ส. (2559). ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขต กรุงเทพมหานคร (เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย. เข้าถึงได้จาก

https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85

มองตลาด Food Delivery เกมนี้ดูมาก ใครอยากยื่นหนึ่งดูเงินในกระเป๋าด้วย “สายป่านต้องยาวพอ”. (2562). Retrieved from <https://www.brandbuffet.in.th/2019/05/food-delivery-on-demand-another-big-challenge-game/> Ytreberg, N. (2016). Competitive effects of AirBNB on the Norwegian hotel market (Master's). University of Bergen.

มองตลาด Food Delivery เกมนี้ดูมาก ใครอยากยื่นหนึ่งดูเงินในกระเป๋าด้วย “สายป่านต้องยาวพอ”. (2562). เข้าถึงได้จาก <https://www.brandbuffet.in.th/2019/05/food-delivery-on-demand-another-big-challenge-game/>

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2561). โครงการศึกษาการพัฒนาเพื่อความปลอดภัยและคุณภาพการให้บริการของรถแท็กซี่ โดยพิจารณาโครงสร้างต้นทุนและการประกอบการ. กรมขนส่งทางบก.

สำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). รายงานไทยในยุคดิจิทัลแพลตฟอร์ม. Retrieved from https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_w3c/ewt_dl_link.

อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ อีระโกวิทขจร. (2561). รายงานการศึกษา เรื่อง เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม และผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการในประเทศไทย. สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม(JELI).