



Academic Focus

กันยายน 2561

สารบัญ

บทนำ	1
แรงงานไทยกับดิจิทัลแพลตฟอร์ม	2
1. การให้บริการรถสาธารณะ	4
2. การให้บริการที่พักอาศัย	5
3. การให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน	6
4. การให้บริการรับ ส่งอาหาร	7
5. การให้บริการรับ ส่งพัสดุ	8
ข้อดีของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อ แรงงานไทย	9
ผลกระทบของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อ แรงงานไทย	11
บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	11
บรรณานุกรม	14
เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์	
สำนักวิชาการ	
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
http://www.parliament.go.th/library	

แรงงานไทยในยุคดิจิทัลแพลตฟอร์ม

บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ตามโมเดลไทยแลนด์ 4.0 และกำหนดนโยบายการสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งเป็นการค้าและการดำเนินธุรกิจของโลกอนาคต เป็นการนำวิสัยทัศน์และนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รัฐบาลจึงได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารโดยเปลี่ยนชื่อกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology) เป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) พร้อมกับการปรับบทบาทหน้าที่และภารกิจของกระทรวงเพื่อสร้างความพร้อมและพัฒนาศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของโลก อีกทั้งยังมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อสร้างโอกาสทางสังคมที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่าง ๆ รวมทั้งเตรียมความพร้อมให้แรงงานไทยมีความรู้ มีทักษะที่สามารถรองรับการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพในยุคดิจิทัลได้ ทั้งนี้ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเริ่มต้นจากการลงทุนและสร้างรากฐานทางดิจิทัล (Digital Foundation) ไปสู่เป้าหมายให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว

โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมที่ยั่งยืน (Global Digital Leadership) ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

การพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จนี้ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างแท้จริง โดยตระหนักถึงสถานการณ์ปัจจุบันและเข้าใจบทบาทของเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีผลต่อเศรษฐกิจ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ปัจจุบันนี้ระบบเศรษฐกิจไทยได้พึ่งพาอาศัยเครื่องมือดิจิทัลทั้งในภาคการค้าและบริการ จนเกิดกิจการที่ไม่มีหน้าร้านแต่สามารถสร้างรายได้ผ่านระบบออนไลน์ ธุรกิจเหล่านี้ได้พัฒนาตัวแบบทางธุรกิจ (Business Model) ที่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ สามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพของประชาชนในสังคมต่าง ๆ ทั่วโลก และธุรกิจออนไลน์ก็ได้ขยายกิจการมายังเศรษฐกิจไทย ตัวแบบทางธุรกิจนี้ได้สร้างโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) เพื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟน (Smartphone) เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจโดยมีแหล่งรายได้จากการให้บริการจับคู่ความต้องการระหว่างผู้มีความต้องการซื้อ (Demand) และผู้มีความต้องการขาย (Supply) โดยมีการตกลงซื้อขายกันทั้งในอุตสาหกรรมการค้าและการบริการ ตัวแบบทางธุรกิจนี้เกิดเป็นฐานทางเศรษฐกิจในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งได้เข้ามาทดแทนระบบเศรษฐกิจแบบดั้งเดิม (Traditional Economy) จนเกิดเป็นศัพท์ที่มีการบัญญัติในทางเทคโนโลยีว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” (Digital Platform) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), (ม.ป.ป.))

แต่อย่างไรก็ตามดิจิทัลแพลตฟอร์มก็ยังสร้างผลกระทบต่อภาคแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินกิจการที่ไม่ถูกกฎหมาย หรือไม่มีความคุ้มครองผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน อีกทั้งประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสวัสดิการแรงงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจดิจิทัลแพลตฟอร์มอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ของเศรษฐกิจดิจิทัลผ่านการใช้แพลตฟอร์ม และเพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศได้เท่าทันเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในมุมมองเกี่ยวกับแรงงานไทย ผู้ศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอกรณีตัวอย่างของดิจิทัลแพลตฟอร์มซึ่งประกอบด้วยประเด็นแรงงานกับดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผลดีของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานไทย ผลกระทบของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานไทย ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านแรงงานและการส่งเสริมเศรษฐกิจแพลตฟอร์มเพื่อวางรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลของประเทศต่อไป

แรงงานไทยกับดิจิทัลแพลตฟอร์ม

“แรงงาน” ในทางเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและสามารถทำงานได้ การทำงานถือเป็นการจัดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เป็นการทำงานในฐานะผู้ใช้แรงงาน ลูกจ้าง ผู้ประกอบการอิสระ หรือเป็นผู้ประกอบการ (นิคม จันทรวิฑูร, 2536)

“ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform)” ยังไม่มีคำนิยามหรือความหมายที่ยอมรับในทางวิชาการ เนื่องจากเป็นเพียงการบัญญัติศัพท์ที่เพิ่งปรากฏขึ้น เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะของการดำเนินธุรกิจในระบบ

ออนไลน์ โดยสามารถสรุปได้ว่า “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” เป็นการให้บริการธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 เศรษฐกิจไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างมาก ในขณะนั้นภาครัฐและภาคเอกชนประสบปัญหาทางการเงิน กระทั่งมีการปรับโครงสร้าง (Restructuring) เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ โดยการลดอัตราค่าจ้างบุคลากรและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อทดแทนกำลังคนและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพเศรษฐกิจในขณะนั้นส่งผลให้เกิดปัญหาการว่างงาน รัฐบาลจึงได้แก้ไขปัญหาลำดับนี้โดยส่งเสริมการสร้างผู้ประกอบการและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SMEs) ส่งผลให้อัตราการว่างงานลดลง อีกทั้งแรงงานไทยได้พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสในการปรับรูปแบบธุรกิจเป็นกิจการของตนเอง ผันตัวจากลูกจ้างเป็นผู้ประกอบการ หลังจากนโยบายของรัฐได้ส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีแล้วนั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากการพึ่งพากิจการขนาดใหญ่ เป็นการพึ่งพาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งปัจจุบันมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกิจการทั้งหมดภายในประเทศ ประกอบกับนโยบายของรัฐที่มุ่งส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) และส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กิจการในขณะนั้นจึงเกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบมีหน้าร้านไปสู่การเป็นธุรกิจออนไลน์ (Online Business) โดยการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการ หรือเพื่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังมีอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ก่อตั้งกิจการใหม่และต้องการเข้าสู่ระบบออนไลน์อย่างสมบูรณ์โดยไม่ต้องลงทุนเปิดหน้าร้าน ผู้ซื้อ ผู้ขายไม่จำเป็นต้องเจอหน้ากัน ไม่ต้องตรวจสอบสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากการใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าเป้าหมาย (สมใจ สืบเสาะ และ ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2533)

กลุ่มกิจการที่ก่อตั้งขึ้นใหม่นี้เกิดเป็นธุรกิจหนึ่งซึ่งเป็นกระแสไปทั่วโลก ในการสร้างตลาดเสมือนจริง โดยการรวบรวมผู้ซื้อและผู้ขายให้มาอยู่ในพื้นที่เดียวกันผ่านเว็บไซต์เฉพาะ เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถเลือกสรรสินค้าและบริการได้โดยตรงจากผู้ผลิตทั่วโลก และผู้ผลิตก็สามารถขยายช่องทางการจัดจำหน่ายไปยังตลาดทั่วโลกโดยเว็บไซต์เดียวกันนี้เช่นกัน กระทั่งเกิดเป็นรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ที่ประสบความสำเร็จมาจนปัจจุบัน ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเหล่านี้ได้แก่ Amazon ebay และ Lazada เป็นต้น ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่มีหน้าร้าน ไม่มีคลังสินค้าเป็นของตนเอง แต่กลับสร้างรายได้มหาศาลจากสินค้าต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ก็เพราะการพัฒนาโมเดลธุรกิจได้จับคู่ความต้องการซื้อ (Demand) และความต้องการขาย (Supply) มาอยู่ในพื้นที่เดียวกันผ่านระบบสำเร็จรูปในเครือข่ายออนไลน์ภายใต้กฎเกณฑ์ที่กิจการกำหนดขึ้นเพื่อความมั่นคงทางธุรกิจ ในขณะเดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อและผู้ขายได้ตามประสงค์ กิจการในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นี้ถือเป็นจุดเริ่มต้นของดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างแท้จริง

ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาขึ้นสู่คอนเวอร์เจนซ์ (Convergence) อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงใช้งานร่วมกันผ่านโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน (Smartphone) ซึ่งมีประสิทธิภาพเทียบเท่าคอมพิวเตอร์ พฤติกรรมการดำเนินชีวิตของประชาชนจึงพึ่งพาอาศัยสมาร์ทโฟนมากขึ้น จนกล่าวได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้ทางสมาร์ทโฟน เมื่อพฤติกรรมการบริโภคของ

ประชาชนเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการดำเนินธุรกิจก็ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเมื่อผู้ผลิตและผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือได้พัฒนาระบบปฏิบัติการที่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) เพื่อใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกขึ้น กิจกรรมในธุรกิจที่เกี่ยวกับการสื่อสารจึงได้ปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากโอกาสธุรกิจดังกล่าว เช่น การเกิดขึ้นของ Application ต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่แพร่หลายในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน กระทั่งเกิดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Line, Facebook, Twitter, Instagram และ Youtube เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยผลักดันให้ธุรกิจออนไลน์ทั่วโลกต้องปรับกลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาด และตระหนักถึงความสำคัญกับเครื่องมือสื่อสารทางตรงผ่านแอปพลิเคชันข้างต้น กรณีนี้เช่นเดียวกับการพัฒนาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ มาเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายได้รับความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าเพียงปลายนิ้วสัมผัส

เมื่อโลกธุรกิจในทุกวันนี้สามารถเชื่อมโยงผู้ซื้อ ผู้ขาย เข้าด้วยกันผ่านสมาร์ทโฟน ปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงขยายโอกาสทางธุรกิจจากภาคการค้าไปสู่ภาคบริการ ซึ่งเป็นที่สนใจของผู้ศึกษา เนื่องจากมีผลกระทบต่อแรงงานไทยและเป็นความท้าทายที่สำคัญของรัฐว่าจะสามารถคุ้มครองผู้บริโภค แรงงาน ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายเพื่อเข้าสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ได้อย่างไร โดยผู้ศึกษาได้แบ่งภาคธุรกิจที่มีรูปแบบ Digital Platform อย่างชัดเจน ประกอบการวิเคราะห์เป็น 5 ประเภท คือ 1) การให้บริการรถสาธารณะ 2) การให้บริการที่พักอาศัย 3) การให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน 4) การให้บริการรับ ส่งอาหาร และ 5) การให้บริการรับ ส่งพัสดุ

1. การให้บริการรถสาธารณะ



ภาพที่ 1 การให้บริการ Grab Car ผ่าน Application

ที่มา: GRAB CAR รู้ต้นทุนการพัฒนา. โดย <https://futureworktechnologies.com/how-to-make-an-application-like-grabtaxi-development-cost/>

ในโลกยุคดิจิทัลได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเรียกใช้บริการรถสาธารณะ เช่น Grab และ Taxi-Beam โดยจับคู่ผู้โดยสารกับผู้ขับขี่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย โดยผู้โดยสารสามารถเรียกรถมารับและไปส่งยังจุดหมายปลายทางได้โดยไม่ต้องเสียเวลารอตามทางสาธารณะ ผู้ขับขี่เองก็สามารถเลือกรับผู้โดยสารและเส้นทางได้โดยไม่ต้องเสียเวลาและเสียต้นทุนในการตระเวนหาผู้โดยสารตามท้องถนน ในประเทศไทย แอปพลิเคชันนี้เริ่มได้รับความนิยมในกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ขับขี่รับจ้าง (TAXI) ที่ปฏิเสธการรับผู้โดยสาร โดยที่รัฐไม่สามารถเข้าไปควบคุมและแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าวตามกฎหมายได้ ทันท่วงทีความต้องการของผู้โดยสาร ทั้งนี้พฤติกรรมดังกล่าวเองก็สามารถเข้าใจได้ตามธรรมชาติของผู้ขับขี่ที่สามารถประเมินค่าเสียเวลากับรายได้จากการให้บริการบนเส้นทางและจุดหมายของผู้โดยสารว่าคุ้มค่าต่อการรับงานนั้นหรือไม่ เมื่อทราบปลายทางจากผู้โดยสารตั้งแต่ต้นทางว่าไม่คุ้มค่า ผู้ขับขี่ย่อมเลือกที่จะฝ่าฝืนกฎหมายโดยการปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้โดยสาร แอปพลิเคชันนี้จึงได้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นตัวช่วยจับคู่ผู้โดยสารกับผู้ขับขี่ โดยผู้โดยสารระบุต้นทางและปลายทางเพื่อการเรียกใช้บริการ ผู้ขับขี่ซึ่งอยู่ใกล้ผู้โดยสาร จะได้รับการแจ้งผ่านแอปพลิเคชันเพื่อการรับงานที่คุ้มค่ากับเส้นทางที่ทราบมาตั้งแต่ต้น

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติตามบริบทของประเทศไทย การให้บริการดังกล่าวถือเป็นการให้บริการรถสาธารณะ ซึ่งผู้รับจ้างต้องมีใบขับขี่สาธารณะและรถที่ให้บริการต้องจดทะเบียนสาธารณะ และเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราที่รัฐกำหนด แม้ว่าแอปพลิเคชันนี้จะเกิดคุณค่ากับเศรษฐกิจและสังคมที่ช่วยแก้ไขปัญหาของฝ่ายผู้โดยสารและฝ่ายผู้ขับขี่ แต่ระบบการจัดการของแอปพลิเคชันนี้ก็มีประเด็นท้าทายที่รัฐควรเข้ามาทำความเข้าใจหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อมิให้มีการกระทำผิดกฎหมาย ทั้งในส่วนของผู้ขับขี่ที่อยู่ในระบบของแอปพลิเคชันดังกล่าว และในส่วนของกิจการให้บริการแอปพลิเคชันที่อาจก้าวล่วงต่ออำนาจหน้าที่ของรัฐในการกำกับดูแลการให้บริการรถสาธารณะ และการกำหนดอัตราค่าโดยสาร

2. การให้บริการที่พักอาศัย



www.airbnb.com

Download on the
App Store

GET IT ON
Google Play

ภาพที่ 2 การให้บริการที่พักอาศัย ผ่าน NEST BKK Application

ที่มา: *Airbnb Review: New App Update! IOS/Android* โดย https://www.youtube.com/watch?v=yti1GbJjt_0

ประเทศไทยเป็นเมืองท่องเที่ยวอันดับต้น ๆ ของโลก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยย่อมต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการหาที่พักอาศัย ในมุมมองของนักท่องเที่ยวเมื่อต้องการท่องเที่ยวในต่างประเทศก็ย่อมต้องการประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากบ้านเมืองของตนเอง นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจไม่จำเป็นต้องเลือกที่พักอาศัยเป็นโรงแรมเสมอไป ด้วยโอกาสทางธุรกิจนี้จึงเกิด แอปพลิเคชัน Airbnb, nomn และ NEST BKK ขึ้น เพื่อจับคู่ผู้ที่มีห้องว่างหรือที่พักอาศัยที่พร้อมจะเปิดให้ผู้อื่นมาเช่ารายวันกับนักท่องเที่ยวที่แสวงหาที่พักราคาประหยัดในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของตัวเอง นักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันนี้อาจต้องการประโยชน์อื่นนอกจากเพียงแค่ที่พักอาศัย เช่น การได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือวัฒนธรรม รวมทั้งได้รับประทานอาหารแบบพื้นเมืองและได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าของที่พักอาศัยในท้องถิ่น ผู้ประกอบการเองก็สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างขวางยิ่งขึ้น หรือแม้แต่ผู้ที่มีห้องว่างก็สามารถสร้างรายได้เสริมจากแอปพลิเคชันนี้ได้ดีกว่าทั่วไปโดยไม่เกิดประโยชน์

อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทยมีกฎหมายกิจการที่พักและโรงแรมบังคับใช้อยู่ เพื่อการกำกับดูแลคุณภาพและการให้บริการของกิจการที่พักและโรงแรม การที่ประชาชนนำที่พักอาศัยเข้าสู่ระบบดังกล่าวเพื่อหารายได้พิเศษโดยไม่ได้รับอนุญาต ก็อาจเป็นความเสี่ยงที่จะเป็นการใช้อาคารบ้านเรือนผิดวัตถุประสงค์ได้ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้เช่าที่พักอาศัยอีกด้วย

3. การให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน



ภาพที่ 3 การให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน ผ่าน BeNeat Application

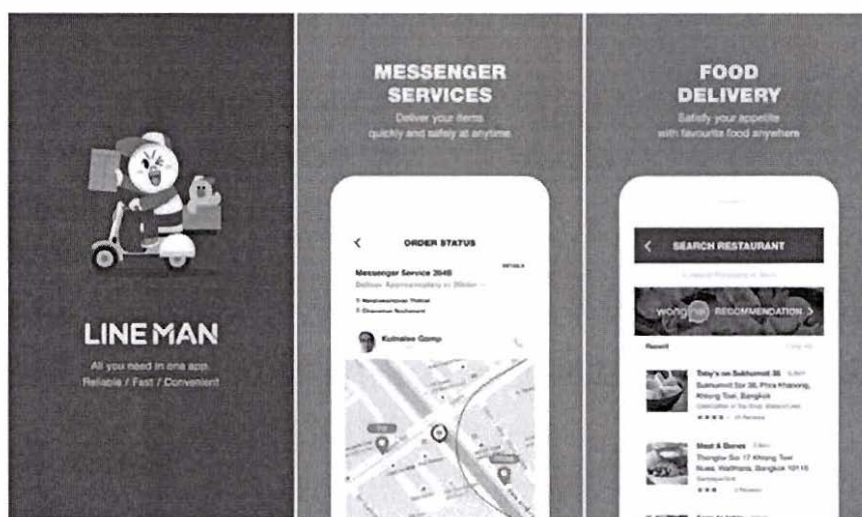
ที่มา: BeNeat: แม่บ้านออนไลน์. โดย <https://th-th.facebook.com/beneatco/>

สภาพสังคมเมือง ที่ผู้คนต้องออกไปทำงานนอกบ้านและไม่มีเวลาทำความสะอาดบ้าน การจะหาแม่บ้านมาทำความสะอาดก็อาจเป็นข้อจำกัดของประชาชนบางกลุ่ม ขณะเดียวกันก็มีประชาชนผู้มีรายได้น้อยซึ่งพอจะมีความสามารถหรือใจรักในการทำทำความสะอาดแต่ไม่มีโอกาสเข้าถึงการรับจ้างทำงานบ้าน แอปพลิเคชัน BeNeat, Ayasan, Fixzy, Digital Butler และ Seekster จึงได้พัฒนาขึ้นเพื่อจับคู่เจ้าของที่พักกับแม่บ้านเพื่อเชื่อมโยงความต้องการของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน แอปพลิเคชันนี้ถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่ส่งเสริมการมีงานทำ

ให้กับประชาชนได้มีโอกาสสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากการรับจ้างทำงานบ้าน และกิจการดังกล่าวได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานและมีการประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สินแก่เจ้าของที่พักอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ลูกจ้างทำงานบ้านในลักษณะดังกล่าวถือเป็นแรงงานตามคำจำกัดความขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) และอยู่ในการคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน แต่ในทางปฏิบัติของแอปพลิเคชันนี้เป็นเพียงการเข้าระบบสมาชิกของทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายเจ้าของที่พักกับฝ่ายแม่บ้าน แต่ไม่มีการทำสัญญาจ้างระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมถึงไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบของคู่จ้างและลูกจ้าง ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดข้อพิพาทในทางกฎหมายได้

4. การให้บริการรับ ส่งอาหาร



ภาพที่ 4 การให้บริการรับ ส่งอาหาร ผ่าน Line Man Application

ที่มา: *Lineman* สั่งมาเราจัดให้. โดย <http://app.in.th/line-man-สั่งมาเราจัดให้>

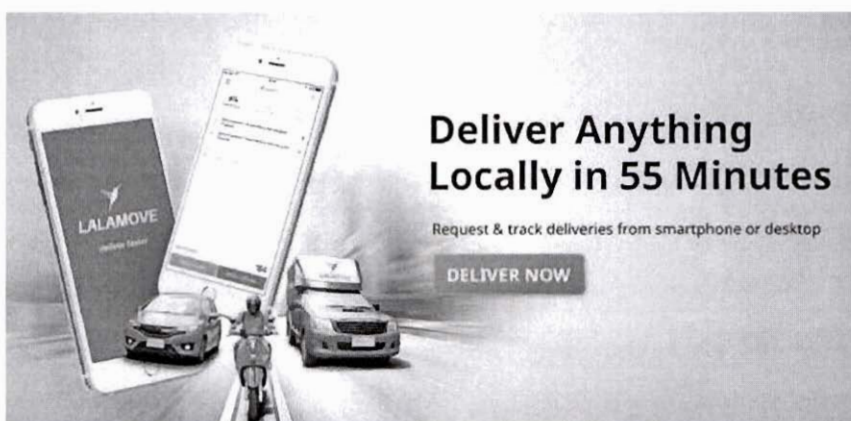
ด้วยความทันสมัยของเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมขนส่ง ส่งผลให้ธุรกิจรับ ส่งอาหารได้ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ ประกอบกับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย ต้องการรับประทานอาหารที่แปลกใหม่ ต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากอาหารบางประเภทมีค่าวัตถุดิบสูง การซื้ออาหารสำเร็จรูปจึงมีราคาถูกกว่า อีกทั้งยังถูกจำกัดด้านเวลาที่ต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร ปัญหาที่จอดรถ ปัญหาค่าบริการที่จอดรถ และค่าน้ำมันที่แพงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการรับ ส่งอาหารเพิ่มมากขึ้น (ภาสินี คณาเดิม, น.1) จากข้อมูลของยูโรมอนิเตอร์ระบุว่า พ.ศ. 2559 ธุรกิจรับ ส่งอาหารมีมูลค่าสูงถึง 25,655 ล้านบาท และ พ.ศ. 2560 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเป็น 26,276 ล้านบาท ซึ่งขยายตัวจาก พ.ศ. 2559 ร้อยละ 2.4 และใน พ.ศ. 2561 มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (สถาบันอาหาร อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร, 2560) เนื่องจากผู้ให้บริการได้ขยายพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีกลยุทธ์ส่งเสริมการขายที่ดึงดูดผู้บริโภคให้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ส่วนลดค่าส่งอาหารให้กับผู้ใช้บริการครั้งแรก หรือคูปองส่วนลดกรณีสั่งอาหารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ที่ผู้ให้บริการกำหนด เป็นต้น

ด้วยโอกาสทางธุรกิจนี้นักลงทุนจึงเห็นช่องทางธุรกิจและได้เกิดแอปพลิเคชันที่รองรับบริการรับ ส่งอาหารต่าง ๆ มากมาย เช่น Line Man, Lalamove, Skootar, eatRanger, Uber Eats และ foodpanda เป็นต้น และในอนาคตจะมีแอปพลิเคชันอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากธุรกิจรับ ส่งอาหารเป็นธุรกิจที่เติบโตมากที่สุดในกลุ่มผู้ให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม

จากรายงานของ Line Man ประเทศไทยพบว่า ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา Line Man เป็นผู้ให้บริการรับ ส่งอาหารออนไลน์เพียงรายเดียว กระทั่งในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมาธุรกิจเติบโตมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.9 มีผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ล้านคนต่อเดือน จำนวนร้านอาหารที่เข้ามาบนแพลตฟอร์มก็จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามพื้นที่การให้บริการ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีผู้ใช้บริการมากกว่า 500,000 ครั้งต่อเดือน และปัจจุบันมีร้านอาหารที่ให้บริการบนแพลตฟอร์มมากกว่า 30,000 ร้าน (BrandAge Online, 2561)

แม้ว่าการใช้บริการรับ ส่ง อาหารผ่านแพลตฟอร์มนั้นมีข้อดีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถรองรับการใช้งานในอุปกรณ์สื่อสารที่หลากหลาย การเข้าถึงฐานลูกค้าได้ง่าย และมีบริษัทเป็นตัวแทนทำการตลาดและจัดกลยุทธ์ส่งเสริมการขายให้ อย่างไรก็ตามการใช้บริการแพลตฟอร์มก็ยังมีข้อกังวลที่จะต้องพิจารณาในหลายประเด็น เช่น ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ระยะเวลาในการขนส่ง ความสะอาดของอาหารขณะจัดส่ง เป็นต้น ซึ่งผู้ประกอบการควรพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ให้ถี่ถ้วนเพื่อรับรองผู้ใช้บริการที่จะเพิ่มมากขึ้น

5. การให้บริการรับ ส่งพัสดุ



ภาพที่ 5 การให้บริการรับ ส่งพัสดุ ผ่าน LALAMOVE Application

ที่มา: การจัดส่งทำได้ง่าย. โดย <https://www.lalamove.com/thailand/bangkok/en/home>

รายงานของ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาธุรกิจการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ E-Commerce ในประเทศไทยเติบโตมากขึ้นจาก พ.ศ. 2560 มีมูลค่าประมาณ 214,000 ล้านบาท และคาดการณ์ว่าใน พ.ศ. 2565 จะเพิ่มขึ้นเป็น 470,000 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 17 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ส่งผลให้ทิศทางธุรกิจการให้บริการรับ ส่งพัสดุเปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน จากเดิมที่ส่งพัสดุโดยบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือรถโดยสารประจำทาง เป็นการส่งผ่านบริษัทเอกชน ซึ่งได้นำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ในการให้บริการ โดยสามารถแบ่งการให้บริการรับ ส่งพัสดุเป็น 2 กลุ่ม

คือ กลุ่มผู้ให้บริการรับ ส่งพัสดุในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสามารถส่งพัสดุได้ภายใน 1-2 วันทำการ และกลุ่มผู้ให้บริการรับส่งพัสดุต่างจังหวัดซึ่งผู้ให้บริการจะมารับพัสดุตามสถานที่ที่กำหนด และไปส่งยังไปรษณีย์ โดยใช้เวลาจัดส่งประมาณ 1-5 วันทำการ (การจัดส่งทำได้ง่าย, ม.ป.ป.)

การให้บริการรับส่ง พัสดุได้ลบภาพการให้บริการขนส่งแบบเดิม ๆ ที่จัดส่งเฉพาะพัสดุก่อนส่งที่เสียม ต้องเขียนชื่อที่อยู่ผู้รับและผู้ส่งชัดเจน ไม่สามารถรู้วันที่ เวลา ที่พัสดุจะถึงปลายทางได้ แต่ปัจจุบันแคมีแอปพลิเคชัน ในมือถือหรือสมาร์ตโฟน ก็สามารถจัดส่งพัสดุได้อย่างง่ายดาย โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ช่วยประหยัดเวลาและประหยัดเงิน เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปส่งพัสดุด้วยตนเอง ที่ไปรษณีย์หรือร้านค้าที่ร่วมบริการ แต่สามารถใช้สมาร์ตโฟนในการติดต่อให้ผู้รับบริการมารับพัสดุตามสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ และสามารถทราบค่าจัดส่งก่อนตกลงใช้บริการ

2) สามารถติดตามขั้นตอนการจัดส่งได้ตลอดเวลาผ่านแอปพลิเคชัน โดยเริ่มตั้งแต่ผู้ให้บริการมารับพัสดุ กระทั่งการจัดส่งพัสดุถึงจุดหมายปลายทาง

3) สามารถเลือกรถที่จะจัดส่งพัสดุได้ตามต้องการ ไม่ว่าจะเป็นรถมอเตอร์ไซด์ หรือรถกระบะ อีกทั้ง ยังไม่จำกัดเรื่องน้ำหนักและปริมาณสินค้า

ทั้งนี้ แม้ว่าการให้บริการจัดส่งพัสดุจะเติบโตอย่างต่อเนื่องแต่ยังมีข้อกังวลในประเด็นกรณีพัสดุ เกิดความเสียหาย หรือสูญหาย เพราะผู้ประกอบการแต่ละรายจะจำกัดวงเงินความคุ้มครองพัสดุไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ให้บริการรายใหญ่สามารถกำหนดวงเงินความคุ้มครองได้มากกว่าผู้ให้บริการรายเล็ก ๆ และสามารถดึงดูด ผู้ใช้บริการได้มากกว่า ผู้ศึกษาคิดว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดกฎเกณฑ์ความคุ้มครองและรับประกัน ความเสียหายของพัสดุเป็นมาตรฐานเดียวกัน

จากตัวอย่างโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) ทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟนของกิจการในภาคบริการ ทั้ง 5 กิจการข้างต้นกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจในการค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ที่ได้อธิบายพัฒนาการต่าง ๆ ข้างต้น โดยสามารถสรุปคุณลักษณะของดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) เพื่อการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่ต่างกัน ได้ดังนี้

1) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) ที่ใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) สมาร์ตโฟน (Smartphone) หรือคอมพิวเตอร์ (Computer) ด้วยระบบออนไลน์

2) การใช้งานต้องมีการลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบสมาชิกซึ่งเป็นกลุ่มเฉพาะของโปรแกรมนั้น ๆ โดย ไม่มีค่าใช้จ่าย

3) หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ ถูกกำหนดและควบคุมโดยเจ้าของระบบ

4) เป็นการจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ต้องการซื้อ (Demand) และผู้ต้องการขาย (Supply)

5) ผู้ซื้อ (ผู้รับบริการ) และผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ชำระและรับเงินผ่านเจ้าของระบบ

ข้อดีของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานไทย

หลังจากที่ธุรกิจดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมและวิถีชีวิตของประชาชน โทรศัพท์มือถือและสมาร์ตโฟนเข้ามาเป็นส่วนสำคัญ ต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประชาชนสามารถสร้างรายได้จากโทรศัพท์มือถือและ

สมาร์ทโฟน อีกทั้งยังสามารถใช้โทรศัพท์มือถือและสมาร์ทโฟนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกเพียงแค่มิโปรแกรมสำเร็จรูป (Application)

ผู้ประกอบการต่างต้องเร่งปรับธุรกิจของตนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมอาศัยพ่อค้าคนกลางในการจัดจำหน่ายและนำส่งผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้บริโภค เปลี่ยนรูปแบบเป็นการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการโดยตรงให้กับผู้บริโภคโดยใช้แพลตฟอร์มในการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องมีธุรกิจเป็นของตนเอง แต่เสมือนนายหน้าคอยจัดหาสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการโดยอาศัยศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบออนไลน์มาช่วยประยุกต์เข้ากับกระบวนการร่วมสมัยที่เรียกว่า Just-In-Time เพื่อส่งคำสั่งซื้อสินค้าของผู้บริโภคไปยังกิจการในทันที และเปลี่ยนจุดหมายปลายทางในการส่งสินค้าจากตัวแทนไปยังผู้บริโภคโดยตรง

จากการเปลี่ยนแปลงลักษณะของธุรกิจดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าส่งผลต่อภาคแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยสามารถสรุปข้อดีของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพและสร้างโอกาสในการจ้างงาน กล่าวคือ ธุรกิจดิจิทัลแพลตฟอร์มเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้ามาประกอบอาชีพได้อย่างง่ายและไม่มีข้อผูกมัด แต่ต้องมีคุณสมบัติและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการของแพลตฟอร์มนั้น ๆ กำหนด เช่น กำหนดเงื่อนไขทางอายุ ยานพาหนะ หรือการสมัครเป็นสมาชิก เป็นต้น ธุรกิจแพลตฟอร์มสามารถช่วยให้ผู้มีพาหนะเป็นของตัวเองสามารถสร้างรายได้จากแอปพลิเคชัน Grab, Taxi-Beam, Line Man, foodpanda, และ Lalamove ได้ ผู้มีห้องว่างก็สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของตนในการแสวงหารายได้จากแอปพลิเคชัน Airbnb, norrn และ NEST BKK หรือแม่บ้านที่มีรายได้น้อยหรือไม่มียานประจำก็สามารถหารายได้พิเศษจากแอปพลิเคชัน Beneat, Ayasan และ Seekster ได้ เป็นต้น

2) ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ธุรกิจดิจิทัลแพลตฟอร์มล้วนเกี่ยวข้องกับภาคบริการเป็นสำคัญ เช่น การให้บริการรถสาธารณะ การให้บริการรับ ส่งอาหาร การให้บริการรับ ส่งพัสดุ การให้บริการที่พักอาศัย และการให้บริการลูกจ้างทำงานในบ้าน ซึ่งการให้บริการดังกล่าวล้วนเกี่ยวข้องกับแรงงานที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลาง ผู้ประกอบการได้เปิดโอกาสให้แรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการอย่างไม่จำกัดอีกทั้งผู้ใช้บริการยังยอมรับและใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มเพิ่มมากขึ้น นับว่าส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางและยังสามารถยกระดับแรงงานให้มีรายได้สูงได้อีกด้วย

3) ธุรกิจดิจิทัลแพลตฟอร์มสามารถช่วยแก้ปัญหาสังคมได้ จากปัญหาการปฏิเสธรับผู้โดยสารและอาชญากรรมจากคนขับแท็กซี่ ปัญหาราคาที่แพง ปัญหาการจราจร ปัญหาค่าที่จอดรถ ปัญหาการส่งพัสดุล่าช้า ปัญหาเหล่านี้ได้รับการแก้ไขจากผู้ประกอบการยุคใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว เช่น การให้บริการรถสาธารณะ เช่น Line Man Driver, Grab และ Taxi-Beam สามารถแก้ปัญหาแท็กซี่ปฏิเสธรับผู้โดยสารและปัญหาอาชญากรรมได้ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้รถบริการสาธารณะ ผ่านแอปพลิเคชันทำให้เห็นหน้าผู้ให้บริการ รู้เลขทะเบียนรถ และรู้ราคาก่อนใช้บริการ หรือการให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน ผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้ที่ผู้ประสงค์ทำงานบ้านผ่านแอปพลิเคชัน

โดยจะทราบประวัติ เห็นหน้า และรู้ราคาก่อนการใช้บริการ อีกทั้งยังมีผู้ประกอบการรับรองหากผู้ให้บริการ
ทำความเสียหายแก่เจ้าบ้านทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจและมีแนวโน้มใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อ
ภาคแรงงานและเศรษฐกิจของไทยอีกด้วย

ผลกระทบของดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อแรงงานไทย

ระบบเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไป จากเครื่องมือดิจิทัลที่นำไปสู่หน่วยธุรกิจใหม่ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อ
การบูรณาการระหว่างพ่อค้าคนกลางกับนายหน้าทั้งในภาคพาณิชย์และในภาคบริการ สภาพการแข่งขัน
ทางธุรกิจ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ และบุคลากรที่เป็นผู้ขับเคลื่อนธุรกิจในระดับต่าง ๆ ย่อมได้รับผลกระทบไป
ด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้เข้ามามีบทบาทในภาคบริการซึ่งขับเคลื่อน
โดยภาคแรงงานเป็นสำคัญ ดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงมีผลกระทบต่อแรงงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถสรุปได้
เป็น 2 ประเด็น คือ

1) ปัญหาการแย่งงาน เกิดขึ้นกับกลุ่มแรงงานที่ไม่สามารถปรับตัวได้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง
เมื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มได้เข้ามาเปลี่ยนโครงสร้างการแข่งขันทางธุรกิจ กิจกรรมรูปแบบเดิม ๆ จึงต้องปรับเปลี่ยนให้
เท่าทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในอดีตการให้บริการรถสาธารณะจะมีเพียง แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง
และรถโดยสารประจำทางเท่านั้น ต่อมาเมื่อโลกได้เปลี่ยนแปลงไปมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้มากขึ้น
มีการสร้างแพลตฟอร์มเพื่อให้บริการในหลากหลายธุรกิจ เช่น การให้บริการรถสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน
Grab, Line Man หรือ Taxi-Beam เข้ามามีบทบาทมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อกลุ่มแรงงาน
ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและแรงงานกลุ่มผู้สูงอายุ หากในอนาคตการใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มเพิ่มมากขึ้น
แรงงานดังกล่าวก็จะถูกแย่งงานจากผู้ที่ทำงานได้ดีกว่า สามารถบริการลูกค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า จึงส่ง
ผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง ดังนั้นภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องควรเริ่มเข้ามาดูแลและจัดการแรงงานกลุ่มดังกล่าว
เช่น การนำแรงงานเข้าระบบ แนะนำการให้บริการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มเพื่อให้แรงงานเห็นถึงคุณประโยชน์
ของดิจิทัลแพลตฟอร์ม เป็นต้น

2) ปัญหาสิทธิและสวัสดิการ แรงงานที่ให้บริการในธุรกิจแพลตฟอร์มจัดเป็นแรงงานนอกระบบ
มีลักษณะ การจ้างงานอย่างไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ไม่มีสัญญาจ้างที่ชัดเจน ไม่มีเงินเดือนประจำ ไม่มีสิทธิ
และสวัสดิการใด ๆ ตามกฎหมายแรงงาน แรงงานจึงอาจได้รับผลกระทบจากการจ้างที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น
ภาครัฐควรออกมาตรการคุ้มครองสิทธิและให้สวัสดิการแก่แรงงานดังกล่าว เช่น สิทธิคุ้มครองจากประกันสังคม
การประกันสุขภาพ หรือจัดตั้งสหกรณ์ เป็นต้น เพื่อสามารถคุ้มครองแรงงานได้ตามกฎหมายและช่วยยกระดับ
คุณภาพชีวิตของแรงงานอีกด้วย

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

ประเทศไทยได้เข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี
สารสนเทศและพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตของประชาชนที่อาศัยเครื่องมือดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวก
ในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) ซึ่งใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

เช่น โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือสมาร์ทโฟน (Smartphone) จนเกิดเป็นแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ซึ่งเข้ามาทดแทนธุรกิจแบบดั้งเดิม ดิจิทัลแพลตฟอร์มนี้ได้เข้ามามีบทบาททั้งในภาคพาณิชย์และในภาคบริการ จนเกิดเป็นบทบาทการบูรณาการระหว่างพ่อค้าคนกลางและนายหน้าในระบบเศรษฐกิจ จนกระทั่งสร้างเป็นเศรษฐกิจแพลตฟอร์มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในปัจจุบัน

ดิจิทัลแพลตฟอร์มในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ได้ยกตัวอย่างในบทความนี้ได้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา การดำเนินชีวิตและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านการส่งเสริมรายได้และการประกอบอาชีพ ของแรงงานไทยตามโมเดลไทยแลนด์ 4.0 อย่างไรก็ตามการให้บริการธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปได้สร้างผลกระทบกับผู้เกี่ยวข้องเช่นกัน เช่น ในประเด็นทางกฎหมายที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับ การให้บริการสาธารณะ การให้บริการที่พิกอาศัย การให้บริการลูกจ้างทำงานบ้าน หรือการให้บริการ รับ ส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มอย่างเป็นทางการ กระทั่งนำไปสู่ปัญหาการเรียกร้องความเป็นธรรมจาก กลุ่มแรงงานที่ไม่ได้ให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม เนื่องจากแรงงานที่ให้บริการผ่านแพลตฟอร์มนั้น ได้เข้ามา ให้บริการโดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนเข้าระบบ และไม่ได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของกรมการขนส่งเช่นเดียวกับพวกเขา อีกทั้งการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มก็เป็นที่ยกเว้นในสังคมเนื่องจากยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและ คุ้มครองแรงงานอย่างเป็นทางการเช่นกัน

ดังนั้น บทความนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อวางรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย ในประเด็นที่เกี่ยวกับแรงงานไทยและเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านแรงงานไทย

1.1 ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีการรับรู้ด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ทั้งในด้านการใช้ (Use) การเข้าใจ (Understand) และการสร้าง (Create) เพื่อเตรียมความพร้อมแก่แรงงานไทยในการเข้าสู่ยุคดิจิทัลไทยแลนด์

1.2 ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ ความเข้าใจให้ประชาชนที่สนใจประกอบอาชีพหรือแสวงหา รายได้จากดิจิทัลแพลตฟอร์มได้ศึกษาหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และกระบวนการดำเนินงานของแพลตฟอร์ม ในด้านต่าง ๆ อย่างละเอียด เช่น ด้านภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการจ้างงานหรือในการทำงาน ด้านการคุ้มครองความปลอดภัย ด้านการให้ผลตอบแทน และในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนการตัดสินใจ เข้าร่วมกับแพลตฟอร์มนั้น ๆ

1.3 ควรส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ประกอบการใหม่ คิดค้นนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์ม ที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยและขยายโอกาสทางการแข่งขันในระดับสากล

2. ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม

2.1 ควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนลงทุนหรือประกอบการในกิจการดิจิทัล โดยกำหนดนโยบายการเงิน และนโยบายการคลังเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล

2.2 ควรกำหนดให้กิจการดิจิทัลอยู่ในกลุ่มที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนของประเทศ เพื่อให้ ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการลงทุนในกิจการดิจิทัลในระดับสากล และเพื่อให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ จากกิจการชั้นนำของโลกมาสู่ประเทศไทย

2.3 ควรกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการในดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการใช้งาน และสร้างความปลอดภัยในการใช้งานผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับการรับรองแล้ว

2.4 ควรสร้างความเข้าใจและให้ความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ดำเนินกิจการ และอยู่ภายใต้ข้อบังคับกฎหมายไทยเพื่อปรับปรุงระบบแพลตฟอร์มให้เกิดประโยชน์ร่วมกันระหว่างรัฐ เอกชน และประชาชน

2.5 ควรศึกษากฎหมายในการควบคุมหรือจัดการกับกิจการดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ประสบความสำเร็จในประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงมาตรการและกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.6 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปของรัฐเพื่อให้เกิดดิจิทัลแพลตฟอร์มด้านการให้บริการของรัฐต่อประชาชน

2.7 ควรส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา วิจัย เพื่อพัฒนาความรู้และนวัตกรรมดิจิทัลที่มีศักยภาพในเชิงเศรษฐกิจทั้งในระดับการใช้งานในประเทศและในระดับสากล

จัดทำโดย

นางสาวโสธญา พิภูลหอม

กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ

โทร. 0 2244 2070

โทรสาร 0 2244 2058

Email : sapagroup3@gmail.com

บรรณานุกรม

- กระทรวงการต่างประเทศ, ศูนย์ธุรกิจสัมพันธ์. (14 พฤษภาคม 2561). กระแส “Internet+” กับ 10 ตัวเลขสะท้อนพลังเศรษฐกิจดิจิทัลจีน. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2561 จาก <http://www.thaibiz.net/th/news/20458/99/>
- กรุงเทพธุรกิจ. (10 มกราคม 2561). การจัดการแรงงานดิจิทัล ทำทนายธุรกิจยุค 4.0. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2561 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/788131>
- ทีปกร วุฒิพิทยามงคล. (13 มีนาคม 2561). คอลัมน์ Future perfect ในต่างประเทศ รัฐเขาจัดการกับ Uber กันอย่างไร. สืบค้น 6 กรกฎาคม 2561 จาก https://www.matichon.co.th/columnists/news_492076
- นิคม จันทร์วิฑูร. (2536). แรงงาน. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2561 จาก <http://www.royin.go.th/แรงงาน>
- ภาสินี คณาเดิม. (ม.ป.ป.). ธุรกิจดีลิเวอรี ส่งตรงถึงบ้าน เทรนด์ใหม่ยึดตลาดเมืองไทย. สืบค้น 23 กรกฎาคม 2561 จาก <http://e-journal.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=ChsUB8kCqWg%3D&tabid=100>
- มติชนออนไลน์. (14 พฤษภาคม 2561). สปส.เอาใจ ‘แรงงานนอกระบบ’ จัดโมบายรับเข้าประกันสังคม. สืบค้น 4 กรกฎาคม 2561 จาก https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news_955376
- มูลนิธิพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ. (5 พฤษภาคม 2561). เศรษฐกิจดิจิทัลกับแรงงาน 4.0: วิฤติเก่า หรือโอกาสใหม่. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2561 จาก <http://voicelabour.org/เศรษฐกิจดิจิทัลกับแรงงาน/>
- รพีพัฒน์ อิงคสิทธิ์. (13 พฤศจิกายน 2560). ด้านมืดของเศรษฐกิจแบ่งปัน. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2561 จาก <https://themomentum.co/sharing-economy-dark-side/>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (26 กันยายน 2560). กลยุทธ์สร้างประสบการณ์โดนใจ ทางรอดค้าปลีกรายย่อยท่ามกลางตลาดออนไลน์ช้อปปิ้งที่แข่งขันกันรุนแรง. สืบค้น 13 กรกฎาคม 2561 จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36556.aspx>
- สถาบันอาหารอุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร. (ธันวาคม 2560). ธุรกิจอาหารเดลิเวอรีในประเทศไทย. สืบค้น 8 กรกฎาคม 2561 จาก <http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=166>
- สมใจ สืบเสาะ และ ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2553). E-Commerce: การประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา. สืบค้น 13 กรกฎาคม 2561 จาก <file:///C:/Users/parliament/Downloads/239-427-1-PB.pdf>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). เศรษฐกิจดิจิทัล. สืบค้น 13 กรกฎาคม 2561 จาก <https://www.etda.or.th/digital-economy.html>
- BrandAge Online. (28 มิถุนายน 2561). เปิดความสำเร็จ 2 ปี Line Man ยอดผู้ใช้ทะลุ 1 ล้านคนต่อเดือนเติบโตเกือบ 500%. สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561 จาก <http://www.brandage.com/article/5686/LINE-MAN>

ภาพอ้างอิง

การจัดส่งทำได้ง่าย. (ม.ป.ป.). สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561 จาก

<https://www.lalamove.com/thailand/bangkok/en/home>

จัดจ้านง่ายผ่าน lineman. (ม.ป.ป.). สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561 จาก

<http://www.xn--82ca9av1ji4n.com/uncategorized/order-lineman/>

Airbnb Review: New App Update! IOS/Android. (ม.ป.ป.). สืบค้น 20 กรกฎาคม 2561 จาก

https://www.youtube.com/watch?v=yti1GbJJt_0

Beneat : แม่บ้านออนไลน์. (ม.ป.ป.). สืบค้น 17 กรกฎาคม 2561 จาก <https://th-th.facebook.com/beneatco/>

Lineman สั่งมาเราจัดให้. (27 มิถุนายน 2561). สืบค้น 17 กรกฎาคม 2561 จาก

<http://app.in.th/line-man-สั่งมาเราจัดให้>