

แนวทางความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี ของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย *

Stakeholder Collaboration Guidelines to Promote the Well-Being of Transport Workers via Digital Platforms in Thailand

สุขสรรค์ รตเวสสนันท์

Suksun Ratavessanun

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Graduate School of Public Administration,

National Institute of Development Administration

E-mail: Suksun.r@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และสถานการณ์แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต เพื่อนำมาสู่การแสวงหาบทบาทที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีที่สอดคล้องกับความคาดหวังของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย การวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาวิจัยแบบผสมผสานระหว่างแนวทางเชิงปริมาณ และแนวทางเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย จำนวน 2,703 คน และการศึกษาเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ร้านค้า ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล และหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนใช้การสนทนากลุ่ม กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน หรือผู้บริโภค ในประเทศไทย รวม 20 คน

* ได้รับความ: 21 ตุลาคม 2568; แก้ไขบทความ: 11 ธันวาคม 2568; ตอรับตีพิมพ์: 15 ธันวาคม 2568



ผลการวิจัยพบว่า 1) Gig Economy และแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลเติบโตอย่างรวดเร็วทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย โดย “ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy” จะเติบโตเป็น “ระบบเศรษฐกิจหลัก” ของประเทศไทยในอนาคตอันใกล้ 2) แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย มีความเห็นว่า ยังมี “ช่องว่างของความต้องการจำเป็น” ระหว่าง “สถานะที่เป็นจริง” กับ “ความคาดหวัง” ต่อบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทั้ง 5 ด้าน สะท้อนถึงความต้องการยกระดับบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และคาดหวังต่อการสนับสนุนตามปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทั้ง 5 ด้าน และ 3) แนวทางกำหนดนโยบายเพื่อการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ควรกำหนดเป็น 2 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 มุ่งเน้นการปกป้องตลาดและสนับสนุนแรงงาน และระยะที่ 2 การฝึกพลังความร่วมมือ

คำสำคัญ: แนวทางความร่วมมือ; ผู้มีส่วนได้เสีย; ความเป็นอยู่ที่ดี; แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล; ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy; แรงงานอิสระ

Abstract

This research aims to study the current situation and future trends of The Gig Economy and the Workforce in Digital Platform Transport Services in Thailand. This will lead to the identification of the appropriate roles of stakeholders in promoting well-being that align with the expectations of digital platform transport workers in Thailand. This research employs a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative methods. The quantitative study utilized questionnaires administered to a sample of 2,703 digital platform transport workers in Thailand. The qualitative study involved in-depth interviews with target groups, including merchants, digital platform business operators in Thailand, and government agencies, as well as focus group discussions with 20 people.

The research findings revealed that: 1) The Gig Economy and the workforce in digital platform-based transportation services are growing rapidly



worldwide, including in Thailand. The "Gig Economy" is projected to become the "main economic system" in Thailand soon. 2) Workers in the digital platform transport service sector in Thailand believe there is still a "needs gap" between the "actual situation" and the "expectations" regarding the roles of each stakeholder group and the factors that promote well-being. This reflects the need to enhance the collaborative role of all stakeholder groups and the expectation of support based on the five factors that promote well-being, and 3) Policy guidelines for promoting the well-being of workers in digital platform transportation services in Thailand should be divided into two phases: Phase 1 focuses on market protection and worker support, and Phase 2 focuses on synergy and collaboration.

Keywords: collaboration guidelines; stakeholder; well-being; transport workers via digital platforms; Gig economy; Gig workers

1. บทนำ

ท่ามกลางสภาวะโลกที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและคาดเดาได้ยากยิ่ง โดยเฉพาะช่วงตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นห้วงเวลาที่ทุกประเทศในโลกต่างเผชิญกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและเกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของประชากรโลกพร้อมกัน ควบคู่ไปกับความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบกับค่านิยมและทัศนคติของคนรุ่นใหม่ คือ ประชากรกลุ่ม Millennials (กลุ่ม Generation Y และ Generation Z) ที่เติบโตมาในยุคคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสารโลกาภิวัตน์ไร้พรมแดน ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน ไม่ชอบอยู่ในกรอบกติกา และกฎเกณฑ์ ไม่ยึดติดกับองค์กรและตำแหน่งหน้าที่ แต่มีความปรารถนาในการพึ่งพาตนเอง และเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจที่ตนสนใจและเป็นผู้ริเริ่มขึ้นเองเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Friedman, 2014) ที่กำลังจะก้าวขึ้นมาเป็นกลุ่มแรงงานหลักในระยะเวลายันใกล้จนเกิดเป็นคำกล่าวกันว่า Gig Economy จะกลายเป็นระบบเศรษฐกิจหลักในอนาคตที่สามารถลดอัตราการ



ว่างงานของประชากรโลกได้ (Veluchamy, Reddy, Pillai, & Singh 2021) เนื่องจากระบบเศรษฐกิจ Gig Economy ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ สร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้แก่แรงงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้แรงงานอิสระ (Gig Workers) สามารถเข้าถึงงานที่หลากหลายมากขึ้น มีความมั่นใจ รู้สึกมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ธุรกิจได้รับประโยชน์เชิงประสิทธิภาพจากต้นทุนที่ลดลงสามารถบริหารงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการจ้างงานที่แท้จริง (Farrell & Greig, 2016) ช่วยให้ธุรกิจสามารถเพิ่มหรือลดขนาดการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อความผันผวนจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการณ์ธุรกิจ ตลอดจนช่วยให้ธุรกิจสามารถขยายตลาดสู่ตลาดในระดับที่สูงขึ้นทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกได้อย่างรวดเร็ว และสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Cohen & Sundararajan, 2015)

จำนวนแรงงานอิสระทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด และต่อเนื่องอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะในประเทศไทย ปรากฏจำนวนแรงงานอิสระตามข้อมูลการสำรวจด้านแรงงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2567) ณ พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 พบว่า มีแรงงานนอกระบบจำนวนประมาณ 21.1 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 52.7 ของจำนวนผู้มีงานทำ (40 ล้านคน) และข้อมูลผู้ประกันสังคมมาตรา 40 ของกระทรวงแรงงาน (2568) ที่มีจำนวนมากถึง 11 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากข้อมูล ณ ธันวาคม 2562 ที่มีอยู่เพียงประมาณ 3.09 ล้านคน (เพิ่มขึ้น 7.91 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 256) ประกอบกับผลการศึกษาของทีดีอาร์ไอที่พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีแรงงานแพลตฟอร์มมากกว่าล้านคน ในจำนวนนั้นมีไรเดอร์ส่งอาหารกว่า 400,000 คน โดยกรณีศึกษาของแอปพลิเคชัน Grab หนึ่งในแพลตฟอร์มที่มีกิจกรรมบริการที่หลากหลาย เช่น การเดินทางส่งอาหาร และขนส่ง มีบทบาทในการสร้างประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับเศรษฐกิจไทย รวมถึงการสร้างรายได้และโอกาสทางอาชีพใหม่ ๆ ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยและแรงงานอิสระ โดยในปี พ.ศ. 2566 กิจกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในวงจรธุรกิจของ Grab ได้สร้างผลกระทบเชิงบวกทางเศรษฐกิจ (Economic Impact) มูลค่า 1.79 แสนล้านบาทหรือคิดเป็น 1% ของ GDP ไทยช่วยสร้างงานกว่า 280,000 ตำแหน่ง และรายได้ครัวเรือนราว 2.4 หมื่นล้านบาทสะท้อนให้เห็นว่าแพลตฟอร์มดิจิทัลมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของ



ประเทศในระดับมหภาค นอกจากนี้ยังช่วยกระตุ้นอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยานยนต์ พลังงาน การสื่อสาร การเงิน อาหาร และค้าปลีก โดยสร้างความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ในวงกว้าง (สเปซบาร์, 2568)

อย่างไรก็ดี การเพิ่มขึ้นของกลุ่มแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานอิสระที่เติบโตแบบก้าวกระโดดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา (บุญญภาพตันติปิฎก และ ภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกูล, 2564) นั้น ส่งผลให้เกิดปัญหาการเอาเปรียบแรงงานที่ถูกเพิกเฉยต่อความสัมพันธ์ในการจ้างงานซึ่งแรงงานยังคงมีความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากแรงงานต้องยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการตามที่คุณประกอบการกำหนดไว้ ตลอดจนได้รับค่าตอบแทนผ่านผู้ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีช่องว่างให้ผู้ประกอบการแพลตฟอร์มแสวงหากำไรสูงสุด แรงงานจึงต้องเผชิญกับปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของรายได้ ถูกรอนสิทธิสวัสดิการ และไม่ได้รับการคุ้มครองทางสังคม (McGovern, 2017; Oppong, 2018) เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มี “กฎหมายเฉพาะ” คุ้มครองแรงงาน ยังไม่มี “ค่านิยามแรงงาน” ที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทที่แท้จริงเพื่อระบุสถานะของแรงงาน ตลอดจนยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ว่า “ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) กลุ่มใดบ้าง” ควรมีบทบาทในการรับผิดชอบ ในการดูแลและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการบริโภคในประเทศไทย โดยศึกษาสถานการณ์ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และสถานการณ์แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต เพื่อนำมาสู่การแสวงหาบทบาทที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม และสามารถให้เสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาแนวทางความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีที่สอดคล้องกับความคาดหวังของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานเป็นสำคัญ โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และแรงงานอิสระ (Gig Workers) สถานการณ์แรงงานอิสระในประเทศไทย นโยบายสนับสนุนแรงงานอิสระของรัฐบาลไทย รวมทั้งสถานการณ์



และมาตรการสนับสนุนแรงงานอิสระในต่างประเทศ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้เสีย ความคาดหวัง คุณภาพชีวิตการทำงาน ความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงาน การจ้างงาน และการคุ้มครองทางสังคม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบคำถามสำหรับการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และสถานการณ์แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

2.2 เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อแสวงหาบทบาทที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีที่สอดคล้องกับความคาดหวังของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

2.3 เพื่อเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างแนวทางเชิงปริมาณ และแนวทางเชิงคุณภาพ โดยมีแนวทางการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย (Partner) ซึ่งจากการศึกษาข้อมูล พบว่า มีจำนวนกว่า 400,000 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 400 คน ตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane' แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2547) และเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม ควบคู่กับการขอความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย (Platform) ส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังแรงงาน Partner และตั้งค่าการส่งแบบสอบถามกลับมาที่ผู้วิจัยโดยตรง ซึ่งมีผู้ตอบกลับมา จำนวน 2,703 คน

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียอีก 4 กลุ่ม จำนวน 20 คน ประกอบด้วย



1) ร้านค้า (Partner) ได้แก่ อาหาร ของหวาน และเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นกลุ่มร้านค้าหลักที่ให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ประเภทละ 2 คน รวม 6 คน

2) ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย (Platform) ได้แก่ Grab LINE MAN และ ShopeeFood ซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจหลักในประเทศไทย หน่วยงานละ 1 คน รวม 3 คน

3) หน่วยงานภาครัฐ (Public Sector) ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงคมนาคม อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 คน รวม 6 คน

4) ประชาชน หรือผู้บริโภค (People) ที่ใช้บริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย จำนวน 5 คน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีองค์ความรู้ ประสบการณ์ และข้อมูลเฉพาะ (Key Informant) ในแต่ละกลุ่มประชากร

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

3.2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2) สภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบันและความคาดหวังต่อบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

3) ปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี 5 ด้าน ของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

3.2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ร้านค้า ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐ

3.2.3 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน หรือผู้บริโภค ในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ได้กำหนดประเด็น 3 ประเด็น ดังนี้



1) สถานการณ์ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และสถานการณ์แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

2) ความคาดหวังต่อบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ 2) ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน 3) ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน 4) ความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย และ 5) ความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ

3) บทบาทที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ผ่านกระบวนการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การทดสอบค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถาม (Validity Testing) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC จากการตรวจสอบและประเมิน ตั้งแต่ระดับ 0.5 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton 1997) มาใช้ในการศึกษาวิจัย ตลอดจนทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Testing) จำนวน 30 ชุด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1990) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับข้อคำถามที่มีค่าอัลฟา มากกว่า 0.70

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,703 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 20 คน

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ เอกสารและรายงานทางวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



2) เทคนิค Priority Needs Index (PNI)

3) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis) ด้วย Model Ordinary Least Squares (OLS)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มกับกลุ่มเป้าหมาย และเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และ Thematic Analysis

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 สถานการณ์ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และสถานการณ์แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

4.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐานของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย (Partner) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 86.76) มีอายุ 30 ปี - ต่ำกว่า 40 ปี (ร้อยละ 71.5) มีระยะเวลาการทำงาน 1 ปี - ต่ำกว่า 3 ปี (ร้อยละ 44.80) โดยทำงานแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นงานหลัก (ตั้งแต่ 35 ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์) (ร้อยละ 68.78) ซึ่งมีช่วงเวลาในการทำงานมากกว่า 1 ช่วงเวลา (ร้อยละ 47.77) รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.00 น. – 17.59 น. (ร้อยละ 21.86) สำหรับชั่วโมงการทำงานแพลตฟอร์มดิจิทัลเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 5 - 8 ชั่วโมง (ร้อยละ 43.43) และ 9 - 12 ชั่วโมง (ร้อยละ 38.70) มีรายได้จากงานแพลตฟอร์มดิจิทัลเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 1,001 - 5,000 บาท (ร้อยละ 70.14) ด้านปัจจัยในการเข้าสู่อาชีพงานแพลตฟอร์มดิจิทัลของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 23.35) รองลงมา คือ ต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น สามารถเลือกเวลาทำงานเลือกสถานที่ทำงาน (ร้อยละ 27.27) ทั้งนี้ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ในปัจจุบัน 3 ลำดับแรก คือ ShopeeFood (ร้อยละ 35.46) รองลงมา คือ Grab (ร้อยละ 33.70) และ LINE MAN (ร้อยละ 29.67) ตามลำดับ



4.1.2 มุมมองและความคิดเห็นต่อระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

1) Gig Economy และ Gig Workers เติบโตอย่างรวดเร็วมากในประเทศไทย เพราะสถานการณ์ทางสังคม เทคโนโลยี และความสามารถในการตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มในมิติต่าง ๆ

2) เป็นอาชีพที่เข้าสู่อาชีพได้ง่าย ยืดหยุ่น ส่งเสริมการมีงานทำ และการสร้างรายได้ที่มากขึ้น

3) ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ

4) กำลังเติบโตในประเทศไทย แต่ยังไม่มีการคุ้มครองและหลักประกันจากการทำงาน

5) ผู้ประกอบการ ต้องการลดต้นทุนทางธุรกิจ

4.1.3 โอกาสและความท้าทายของระบบเศรษฐกิจ Gig Economy และแรงงานอิสระ ในอนาคต พบว่า “ยังเติบโตต่อไปได้” โดยมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

1) ตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม

2) เป็นทางเลือกในการทำงานและหารายได้ ซึ่งช่วยลดอัตราการว่างงานได้

3) เป็นวิถี (Trend) การทำงานของคนรุ่นใหม่ (ตั้งแต่ Gen Y ลงมา)

4) ปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

5) ช่วยลดต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจ

4.2 ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อแสวงหาบทบาทที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีที่สอดคล้องกับความคาดหวังของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

4.2.1 แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อสถานะความคาดหวังต่อบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = .833$) และสถานะที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, $SD = .830$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน



ต่อสภาวะความคาดหวัง พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน (4 ด้าน) ส่วนสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบัน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ แรงงาน โดยด้านอื่น ๆ (3 ด้าน) อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบความต้องการจำเป็น (NPI) ของสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบันและความคาดหวังต่อบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในภาพรวมและรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นระหว่างสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบัน และความคาดหวังต่อบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยทั้งภาพรวมและรายข้อในทุกด้าน โดยสามารถจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (NPI) ได้ดังนี้ 1) ด้านประชาชน หรือผู้บริโภค 2) ด้านภาครัฐ 3) ด้านผู้ประกอบการธุรกิจ และ 4) ด้านแรงงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจัดเรียงตามลำดับความต้องการจำเป็น (NPI) 5 ลำดับแรกได้ดังนี้ 1) การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น การให้ทิป 2) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และจูงใจ 3) การปกป้องคุ้มครองตามมาตรฐานขั้นต่ำในการทำงาน 4) การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ 5) การปรับปรุงความโปร่งใสของแพลตฟอร์ม เช่น การรายงานการจ่ายผลตอบแทน

4.2.2 แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลุ่ม ตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อสภาวะความคาดหวังต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี 5 ด้าน ของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.70, SD = .876) และสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี 5 ด้านของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.11, SD = .861) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่อสภาวะความคาดหวัง พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบัน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

การทดสอบความต้องการจำเป็น (NPI) ของสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบันและความคาดหวังปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในภาพรวมและรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นระหว่างสภาวะที่เป็นจริงในปัจจุบัน และความคาดหวังต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี 5 ด้าน ของแรงงานบริการ



ขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน โดยสามารถจัดเรียงตามลำดับความต้องการจำเป็น (NPI) ได้ดังนี้ 1) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน 2) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย 3) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ 4) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ และ 5) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจัดเรียงตามลำดับความต้องการจำเป็น (NPI) 5 ลำดับแรกได้ดังนี้ 1) การได้รับรายได้ที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์ม 2) การมีรายได้ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน 3) การมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจเพื่อการดำรงชีวิตต่อไปในระยะยาว 4) การได้รับรางวัล/แรงจูงใจที่เหมาะสมจากการทำงาน และ 5) การได้รับสวัสดิการและหลักประกันทางสังคมที่เหมาะสมและเป็นธรรม

4.2.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม 4 กลุ่ม ประกอบด้วย แรงงาน ผู้ประกอบธุรกิจ ภาครัฐ และประชาชน หรือผู้บริโภค กับความคาดหวังในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย และด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ (H1 – H20) ดังตารางที่ 1.

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานความคาดหวังบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
H1 ความคาดหวังบทบาทของแรงงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ	.711*	< .001	สูง
H2 ความคาดหวังบทบาทของผู้ประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ	.834*	< .001	สูง
H3 ความคาดหวังบทบาทของภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ	.819*	< .001	สูง



สมมติฐานการวิจัย	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
H4 ความคาดหวังบทบาทของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ	.840*	< .001	สูง
H5 ความคาดหวังบทบาทของแรงงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน	.673*	< .001	สูง
H6 ความคาดหวังบทบาทของผู้ประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน	.752*	< .001	สูง
H7 ความคาดหวังบทบาทของภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน	.759*	< .001	สูง
H8 ความคาดหวังบทบาทของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน	.813*	< .001	สูง
H9 ความคาดหวังบทบาทของแรงงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน	.649	< .001	สูง
H10 ความคาดหวังบทบาทของผู้ประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน	.815*	< .001	สูง
H11 ความคาดหวังบทบาทของภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน	.791*	< .001	สูง
H12 ความคาดหวังบทบาทของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน	.826*	< .001	สูง
H13 ความคาดหวังบทบาทของแรงงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย	.682*	< .001	สูง
H14 ความคาดหวังบทบาทของผู้ประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย	.814*	< .001	สูง
H15 ความคาดหวังบทบาทของภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย	.812*	< .001	สูง
H16 ความคาดหวังบทบาทของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย	.843*	< .001	สูง



สมมติฐานการวิจัย	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
H17 ความคาดหวังบทบาทของแรงงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ	.685*	< .001	สูง
H18 ความคาดหวังบทบาทของผู้ประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ	.801*	< .001	สูง
H19 ความคาดหวังบทบาทของภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ	.792*	< .001	สูง
H20 ความคาดหวังบทบาทของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ	.816*	< .001	สูง

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษา พบว่า บทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม 4 กลุ่ม ประกอบด้วย แรงงาน ผู้ประกอบธุรกิจ ภาครัฐ และประชาชน หรือผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในแต่ละด้าน (5 ด้าน) ประกอบด้วย ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย และด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ ในระดับสูง

4.2.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน H21 – H25 สามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อทำนายความคาดหวังบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีได้ดังนี้

H21 ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางอาชีพ $\hat{Y} = 0.652 + 0.822$ (แรงงาน)

H22 ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน $\hat{Y} = 0.498 + 0.516$ (ภาครัฐ) + 0.338 (แรงงาน)

H23 ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน $\hat{Y} = 0.393 + 0.659$ (ภาครัฐ) + 0.256 (แรงงาน)

H24 ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางกาย $\hat{Y} = 0.506 + 0.845$ (แรงงาน)

H25 ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ $\hat{Y} = 0.424 + 0.572$ (ภาครัฐ) + 0.319 (แรงงาน)

สรุปผลได้ดังตารางที่ 2.



ตารางที่ 2 สรุปค่าสถิติจำแนกตามผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย

บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย	ความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being)				
	H21 ด้านอาชีพ	H22 ด้านสังคม และชุมชน	H23 ด้านการเงิน	H24 ด้านกาย	H25 ด้านจิตใจ
Constant	.652	.498	.393	.506	.424
bX ₁ (แรงงาน)	.822*	.338*	.256*	.845*	.319*
bX ₂ (ผู้ประกอบการธุรกิจ)					
bX ₃ (ภาครัฐ)		.516*	.659*		.572*
bX ₄ (ประชาชน/ผู้บริโภค)					
R	.711	.787	.803	.682	.815
adj.R ²	.506	.618	.645	.465	.664
P-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05

จากผลการศึกษา พบว่า มีความคาดหวังต่อบทบาทของแรงงาน ในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทั้ง 5 ด้าน และมีความคาดหวังต่อบทบาทของภาครัฐ ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและชุมชน ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน และด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ

5. อภิปรายผลการวิจัย

5.1 Gig Economy และแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลเติบโตอย่างรวดเร็วมากทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย เพราะสถานการณ์ทางสังคม เทคโนโลยี และความสามารถในการตอบโจทยความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มในมิติต่าง ๆ โดย “ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy” จะเติบโตเป็น “ระบบเศรษฐกิจหลัก” ของประเทศไทยในอนาคตอันใกล้ จึงจำเป็นต้องมี “กฎหมายคุ้มครองแรงงานและหลักประกันที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ” สำหรับแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย



5.2 แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ยังเผชิญกับปัญหาการมีรายได้และการมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีความแตกต่างจากผลการศึกษาที่พบในประเทศที่มีกฎหมายคุ้มครองแรงงานอิสระ หรือรัฐบาลมีนโยบายการบริหารแรงงานอิสระ และมีระบบคุ้มครองทางสังคมรองรับ การส่งเสริมและสนับสนุนให้แรงงานอิสระสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีทัดเทียมกับลูกจ้างประจำ โดยมีนายจ้างเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สหราชอาณาจักร และ จีน ดังนี้ Berger, Frey, Levin, & Danda, (2019) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ “ที่ไม่ใช่ตัวเงิน” เช่น ความยืดหยุ่นและอิสระมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ขับขี่ Uber ในสหราชอาณาจักร ซึ่งเป็นประเทศที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ดีและมั่นคง และ Chen et al. (2022) ได้สำรวจความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานส่งอาหาร คนส่งของและคนขับรถเรียกรถออนไลน์ในฐานะตัวแทนของแรงงานชั่วคราวที่เป็นคนอพยพในประเทศจีน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และความมั่นคงทางสังคม

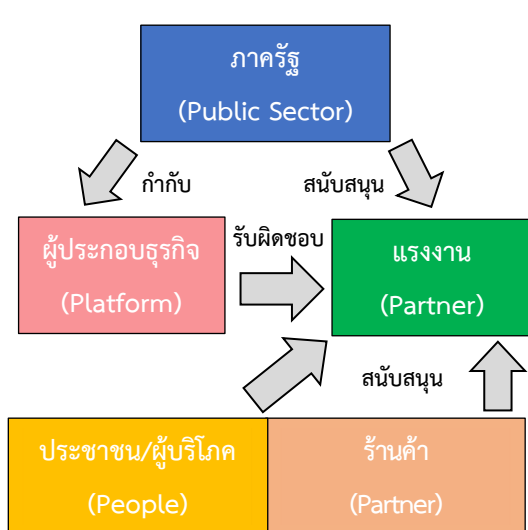
5.3 แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย มีความเห็นว่า ยังมี “ช่องว่างของความต้องการจำเป็น” ระหว่าง “สถานะที่เป็นจริง” กับ “ความคาดหวัง” ในบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี 5 ด้าน สะท้อนความต้องการยกระดับบทบาทความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ (นอกเหนือจากตัวแรงงานเอง) และคาดหวังต่อการสนับสนุนตามปัจจัยที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทั้ง 5 ด้าน

5.4 ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มล้วนมีบทบาทในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย แต่ภายใต้บริบทความไม่ชัดเจนของบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ส่งผลต่อมุมมองในการพิจารณากำหนด “ผู้มีบทบาทหลัก” ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม แนวทางพิจารณากำหนดนโยบายเพื่อการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย จึงควรกำหนดเป็น 2 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 มุ่งเน้นการปกป้องตลาดและสนับสนุนแรงงาน (MARKET PROTECTION WORKER SUPPORT) และระยะที่ 2 การผนึกพลังความร่วมมือ (SYNERGY COLLABORATION) ซึ่งเป็น 2 ใน 4 แนวทางที่มีการนำเสนอไว้ (กนก กาญจนภู และ ดนุวัศ สาศริก, 2567)

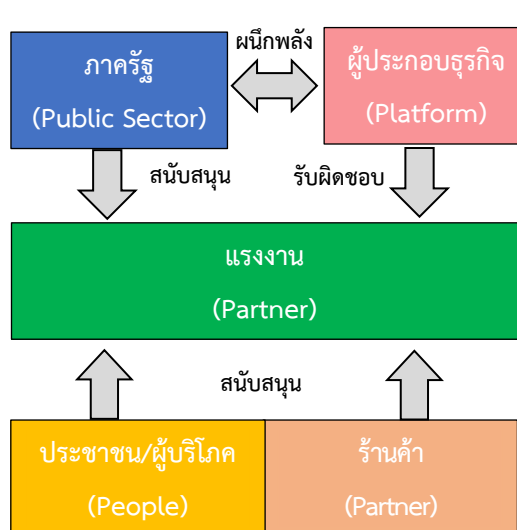


6. องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปแนวทางการร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ควรแบ่งการดำเนินการเป็น 2 ระยะที่เชื่อมโยงกัน ดังภาพที่ 1 และ 2 ดังนี้



ภาพที่ 1. แนวทางการร่วมมือ ระยะที่ 1



ภาพที่ 2. แนวทางการร่วมมือ ระยะที่ 2

ในระยะที่ 1 ควรดำเนินการผ่านกลไกของ “ภาครัฐ” ในการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบ ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติของ “แพลตฟอร์ม” ตามกฎระเบียบที่ภาครัฐกำหนดขึ้น เพื่อให้ “แรงงาน” ได้รับการคุ้มครองดูแลและเข้าถึงสวัสดิการทางเลือกเพิ่มเติมแบบสมัครใจ โดยมี “ประชาชน/ผู้บริโภค” และ “ร้านค้า” ร่วมเป็นผู้สนับสนุน

เมื่อระบบเศรษฐกิจ Gig Economy ในประเทศไทยเริ่มมีเสถียรภาพและมั่นคง จึงยกระดับสู่ระยะที่ 2 คือ “การพัฒนากล้องความร่วมมือ” ที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันระหว่าง “ภาครัฐ” และ “แพลตฟอร์ม” โดยผลักดันให้ “แพลตฟอร์ม” เป็น “ผู้นำ” ในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานภายใต้การมีส่วนร่วมสนับสนุนของ “แรงงาน” โดย “ภาครัฐ” ทำหน้าที่กำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่า ผลลัพธ์จากการดำเนินการจะส่งผลที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานอย่างแท้จริง โดยมี “ประชาชน/ผู้บริโภค” และ “ร้านค้า” เป็นผู้สนับสนุนที่สำคัญ



7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 กระทรวงแรงงาน

1) บัญญัติกฎหมายคุ้มครองแรงงานอิสระ พร้อมทั้งกำหนดค่านิยามของแรงงานอิสระแต่ละประเภทให้ชัดเจนและเหมาะสมกับลักษณะงาน ตลอดจนกำหนดมาตรการและหลักประกันต่าง ๆ อันเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่แรงงานอิสระควรได้รับการทำงานโดยสอดคล้องกับอนุสัญญาสากลด้านแรงงาน

2) กำหนดให้มีสวัสดิการแรงงาน เช่น การประกันสังคม การออมตามหลักการ “ไตรภาคี” (ลูกจ้าง นายจ้าง และภาครัฐ) เช่นเดียวกับแรงงานในระบบ

3) กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดแนวทาง/รูปแบบ (Model) “การปันส่วนค่าใช้จ่าย” ในการดูแลรับผิดชอบแรงงานของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน

4) กำหนดกลไกในการรวมกลุ่มเพื่อพิทักษ์สิทธิของแรงงานอิสระ

5) กำหนดให้มีหน่วยงานทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและคุ้มครองแรงงานอิสระ

7.1.2 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล “พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice)” เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลธุรกิจบริการคุ้มครองผู้ใช้บริการ (ทั้งผู้บริโภคและผู้ขาย) รวมทั้งแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ตลอดจนมีแนวทางส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีของผู้ประกอบการ (Platform) เพื่อประโยชน์ของแรงงาน

7.1.3 ผู้ประกอบการ (Platform) ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล และเป็นผู้รับรายได้โดยตรงจากประชาชน หรือผู้บริโภค (People) ควรจัดทำ “นโยบายและแนวทางการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์” ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยดำเนินการสำรวจความต้องการของแรงงานซึ่งเป็น Partner ที่สำคัญของแพลตฟอร์มอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำผลจากการสำรวจมาดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่แรงงาน



7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

7.2.1 ภาครัฐ (Public Sector)

1) เร่งรัดดำเนินการสรุปความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และแสวงหาจุดร่วมที่เหมาะสม เพื่อผลักดันการประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงานอิสระในประเทศไทย อันจะนำมาสู่การประกาศใช้กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) มีช่องทางรับฟังปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อช่วยเหลือแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ในระหว่างที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานอิสระยังไม่มีผลใช้บังคับ

3) จัดทำและเผยแพร่ฐานข้อมูลแรงงานอิสระกลุ่มต่าง ๆ ในประเทศไทยที่เป็นทางการ เพื่อแสดงถึงสถานการณ์แรงงาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อแรงงานในมิติต่าง ๆ

7.2.2 ผู้ประกอบการ (Platform)

1) ปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทน/รายได้ ให้เหมาะสมและเป็นธรรมกับงานสถานะทางเศรษฐกิจและการครองชีพ

2) พัฒนาแพลตฟอร์ม ได้แก่ ระบบการจัดการงาน การมอบหมายงาน และระบบแผนที่ (รวมถึงการกำหนดหมุด GPS) ให้มีประสิทธิภาพ ประมวลผลถูกต้องใช้งานง่าย ตลอดจนมีระบบ “อัลกอริทึม” ที่โปร่งใส และตรวจสอบได้

3) จัดสวัสดิการแรงงานที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม เช่น ประกันต่าง ๆ (ชีวิต/สุขภาพ/อุบัติเหตุ) เพิ่มเติมจากการประกันสังคม สินเชื่อสวัสดิการ เครื่องแบบและอุปกรณ์การทำงานเป็นสวัสดิการ หรือจำหน่ายในราคาที่เหมาะสม

4) รับฟังและสนับสนุนแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานอย่างมีเหตุผล ให้ความเป็นธรรม รวมถึงจัดให้มีทีมงานช่วยเหลือที่สามารถติดต่อประสานงานได้ง่าย และช่วยแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

5) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานที่จำเป็น และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพัน ระหว่างแพลตฟอร์ม กับแรงงานของแพลตฟอร์ม อย่างสม่ำเสมอ

6) กำหนดมาตรฐานและตรวจสอบการให้บริการของแรงงานขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความปลอดภัยของแรงงานและรักษามาตรฐานการให้บริการ



7) จัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการขายที่จูงใจให้ผู้บริโภคใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

7.2.3 แรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล (Partner)

- 1) มีส่วนร่วมในการดูแลและรับผิดชอบต่อตนเอง เช่น การร่วมจ่ายเงินสมทบเพื่อให้ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
- 2) ปฏิบัติงานโดยเคารพต่อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) หมั่นศึกษาหาความรู้และติดตามข่าวสาร เพื่อประโยชน์ในการทำงานและเพื่อให้สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ที่พึงได้รับจากการทำงาน
- 4) ให้ความร่วมมือและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี

7.2.4 ร้านค้า (Partner)

- 1) ปฏิบัติต่อแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยความสุภาพและให้เกียรติ
- 2) ระบุสถานที่ตั้งของร้านค้า และข้อมูลการเปิด-ปิดร้านให้ถูกต้องและชัดเจน
- 3) บริหารจัดการและส่งมอบสินค้าด้วยความรวดเร็ว ตลอดจนระบุขนาดและน้ำหนักของสินค้าให้ถูกต้อง
- 4) จัดสถานที่สำหรับพักคอยสินค้าและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการห้องน้ำ เท่าที่สามารถทำได้

7.2.5 ประชาชน หรือผู้บริโภค (People)

- 1) ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเลือกใช้บริการ “แพลตฟอร์ม” ที่ปฏิบัติตามกฎหมาย มีมาตรฐาน และมีความคิดเห็นที่ดีจาก “ผู้บริโภค”
- 2) ปฏิบัติต่อแรงงานบริการขนส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยความสุภาพและให้เกียรติ
- 3) ระบุสถานที่รับสินค้าให้ถูกต้องและชัดเจน
- 4) รับผิดชอบต่อสินค้าที่ได้ทำการสั่งซื้อ
- 5) ให้ขวัญกำลังใจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทิป คำชมเชย คำขอบคุณ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการทำงาน



เอกสารอ้างอิง

- กนก กาญจนภู, และ ดนุวัศ สาคริก. (2567). การวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจ Gig Economy ผ่านมุมมองแบบพหุมิติ เพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะ. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 31(2), 29-67.
- กระทรวงแรงงาน. (2568). สถานการณ์ด้านแรงงาน. สืบค้นจาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2026/06/สถานการณ์ด้านแรงงานรายปี-68-ฉบับสมบูรณ์-lastest.pdf>
- บุญญภาพ ตันติปิฎก, และ ภัทรพล ยุทธศักดิ์นุกูล. (2564). อินไซด์ธุรกิจ Food delivery: เดินหน้าขยายตลาดพร้อมบริการที่หลากหลาย. สืบค้นจาก https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/7906/g3uws6soy7/EIC_Note_Food-delivery_20211102.pdf
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติการสังคมและสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). สถานการณ์แรงงานนอกระบบในปี 2567 มากกว่าครึ่งหนึ่งทำงานในภาคเกษตรกรรม และลูกจ้างที่เป็นแรงงานนอกระบบพบปัญหาจากความไม่ปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด. สืบค้นจาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/upload_file/2024/20241107135358_46051.pdf
- สเปซบาร์. (2568). พลิกโฉมประเทศไทยด้วยเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม. สืบค้นจาก <https://spacebar.th/business/tdri-thailand-platform-economy-digital>
- Berger, T., Frey, C. B., Levin, G., & Danda, S. R. (2019). Uber happy? Work and well-being in the 'Gig Economy'. *Economic Policy*, 34(99), 429-477.
- Chen, T., Song, W., Song, J., Ren, Y., Dong, Y., Yang, J., & Zhang, S. (2022). Measuring well-being of migrant gig workers: Exemplified as Hangzhou city in China. *Behavioral Sciences*, 12(10), 365.
- Cohen, J., & Sundararajan, A. (2015). Self-employment and labor market transitions: Flexibility vs. stability. *Journal of Labor Economics*, 33(S1), S95-S121.



- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York, NY: HarperCollins.
- Farrell, D., & Greig, F. (2016). Paychecks, paydays, and the online platform economy. Retrieved from <https://www.jpmorganchase.com/content/dam/jpmc/jpmorgan-chase-and-co/institute/pdf/jpmc-institute-volatility-2-report.pdf>
- Friedman, G. (2014). Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gig economy. *Review of keynesian economics*, 2(2), 171-188.
- McGovern, M. (2017). *Thriving in the gig economy: How to capitalize and compete in the new world of work*. Newburyport, MA: Red Wheel/Weiser.
- Oppong, T. (2018). *Working in the gig economy: How to thrive and succeed when you choose to work for yourself*. London: Kogan Page.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialist in The Assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- Veluchamy, R., Reddy, P., Pillai, R., & Singh, R. (2021). A study on work life integration of gig workers. In R. K. Jain, S. Chitta, J. M. Reddy, & R. Rani (Eds.), *An anthology of multi-functional perspectives in business and management research* (Vol.1, pp. 23-32). Pane, India: Eureka Publications.