

Abstract

This research aims to: 1) Analyze the design and application of artificial intelligence (AI) technology in the food delivery platform business concerning issues of fairness. 2) Examine the role of the Contract Theory of Ethics as a conceptual framework for fostering fairness in the use of AI technology within the food delivery platform business. This study explores issues of fairness in AI technology by primarily employing John Rawls' Theory of Justice within the framework of the Contract Theory of Ethics. The analysis will be conducted using a documentary research methodology.

The research reveals that: 1) the design and use of AI technology in the food delivery platform business directly impacts the fairness experienced by platform workers, known as "riders." Simply citing mutual consent to the terms and conditions of employment between the platform owner and the rider is insufficient for ensuring fairness. Instead, these agreements must be founded on the principle of "fairness as justice," as conceptualized by Rawls. Furthermore, the issues of fairness can be more clearly understood by applying the principle of equal liberty and the difference principle. 2) The Contract Theory of Ethics can be used as an ethical framework to foster fairness in the application of AI technology within the food delivery platform business. Moreover, the case study suggests a need to consider the role of AI technology that is not only fair but also more user-friendly and mindful of human dignity.

Keywords: Food delivery platform business, Business Ethics, Artificial intelligence ethics, Digital Labor Rights

บทนำ

จอห์น รอลส์ (John Rawls) นักปรัชญาการเมืองชาวอเมริกันที่มีอิทธิพลอย่างมากในศตวรรษที่ 20 ได้กล่าวว่า “ความยุติธรรมคือคุณธรรมแรกของสถาบันทางสังคม เช่นเดียวกับความจริงที่เป็นคุณธรรมแรกของระบบความคิด” (Rawls, 1999, p.3) เมื่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือเทคโนโลยีเอไอ (Artificial intelligence (AI) technology) มีความสามารถในการประมวลผลและสามารถเรียนรู้ได้ จนกระทั่งทำให้เอไอมีความสามารถในการใช้ความคิดเชิงวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีเอไอได้ก่อให้เกิดความกลัวและความกังวลในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการตั้งคำถามในประเด็นเชิงจริยธรรมหรือเรื่องความยุติธรรมด้วย ประเด็นเนื้อหาสำคัญของการวิจัยนี้คือเพื่อศึกษาถึงปัญหาเรื่องความยุติธรรม

ของเทคโนโลยีเอไอ โดยการนำทฤษฎีทางจริยศาสตร์และปรัชญามาใช้เพื่อวิเคราะห์เรื่องความยุติธรรม ในการศึกษาได้นำทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญา (Contract theory of ethics) โดยเฉพาะทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ เนื่องจากการศึกษาดังกล่าวจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในประเด็นเรื่องความยุติธรรมทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเอไอได้จากมุมมองในเชิงปรัชญาและจริยธรรมที่ยังไม่มีการกล่าวถึงมากนัก และสามารถนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมและความยุติธรรมที่เกิดขึ้นจากความสามารถของเทคโนโลยีเอไอได้ รวมถึงมีความเห็นว่าการกรอบแนวคิดของทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีทางจริยศาสตร์ที่มีศักยภาพในการนำมาประยุกต์ใช้กับสังคมที่มีความหลากหลายหรือเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี

การวิจัยนี้ได้เลือกกรณีศึกษาเป็นประเด็นเรื่องความยุติธรรมของเทคโนโลยีเอไอในการออกแบบและการใช้อัลกอริทึม (Algorithm) หรืออัลกอริทึมที่สามารถเรียนรู้ได้ (machine learning) กำหนดการทำงานในแพลตฟอร์มส่งอาหาร โดยเทคโนโลยีเอไอได้เข้ามาควบคุมวิธีการจัดระบบงาน (Mode of work organization) ของแพลตฟอร์มธุรกิจส่งอาหารอย่างเข้มข้น ผ่านการออกแบบและการจัดการของแพลตฟอร์ม เช่น ในการกำกับงาน (Work direction) คือการกำหนดสิ่งที่ต้องทำ วิธีการทำ และระยะเวลาในการทำงานของไรเดอร์ โดยรูปแบบการทำงานจะถูกกำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การเข้าใช้งานระบบ (Log in) เพื่อรับงาน ในการประเมินงาน (Work evolution) ที่เป็นการประเมินจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างวินัยในการทำงาน (Work discipline) ที่เป็นการควบคุมการทำงานผ่านการกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในการทำงาน เช่น การให้รางวัลและการลงโทษในกรณีต่างๆ (พฤกษ์ เกาถวิล และ วรศุลย์ ตูลารักษ์, 2565, น.152-155) จึงถือว่ากรณีศึกษาดังกล่าวนี้นี้มีความชัดเจนมากกรณีหนึ่งของปัญหาเรื่องความยุติธรรมที่เกิดจากเทคโนโลยีเอไอที่สร้างผลกระทบต่อการประกอบอาชีพพนักงานแพลตฟอร์มขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารหรือที่เรียกว่า “ไรเดอร์” (Rider) และเป็นปัญหาเรื่องความยุติธรรมที่สืบเนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเอไอที่ใกล้ชิดกับชีวิตของผู้คนในสังคมไทยมากที่สุดเรื่องหนึ่ง

ข้อมูลหลักที่ใช้วิเคราะห์ประกอบด้วยบทความวิชาการและงานวิจัยที่ตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2564–2568 ซึ่งกล่าวถึงธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในประเทศไทย โดยใช้แนวคิดเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะเรื่องจริยธรรมและความยุติธรรมของเทคโนโลยีเอไอเป็นกรอบในการคัดเลือกข้อมูลในการวิเคราะห์ การวิจัยนี้จึงมีประเด็นคำถามในการวิเคราะห์สำคัญ 2 ข้อ คือ 1) การออกแบบและการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารมีปัญหาเรื่องความยุติธรรมอย่างไร และ 2) ทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาจะสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมเพื่อสร้างความยุติธรรมให้กับการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์การออกแบบและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือเทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาเรื่องความยุติธรรม
2. วิเคราะห์บทบาทของทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาในการใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมเพื่อสร้างความยุติธรรมให้กับการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการนำทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญามาใช้พิจารณาเพื่อสร้างกรอบแนวคิดทางจริยธรรมในบริบทสังคมใหม่ๆ เช่น การเสนอแนวคิดเรื่อง “Integrative social contracts theory” (ISCT) หรือ “ทฤษฎีพันธสัญญาแบบบูรณาการ” เพื่อเป็นกรอบแนวคิดทางจริยธรรมที่ผสมผสานแนวคิดของทฤษฎีพันธสัญญาแบบดั้งเดิมเข้ากับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลายและเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ (Donaldson & Dunfee, 2008) หรือในข้อเสนอของ ลูเซียนโน ฟลอริดี (Luciano Floridi, 2013) ที่กล่าวถึงจริยธรรมทางเทคโนโลยีเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลดิจิทัลที่เรียกว่า จริยธรรมข้อมูล (Information ethics) โดยมองว่าจริยธรรมในการใช้ข้อมูลควรเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมและสามารถประยุกต์ใช้เพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) บิ๊กดาต้า (Big Data) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of things) และการกล่าวถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) นอกจากนี้มีการนำเสนอทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาในบริบทอื่น เช่น ประเด็นเรื่องจริยธรรมสิ่งแวดล้อม หรือประเด็นเชิงจริยธรรมเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะต่างๆ ทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาจึงเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญและมีศักยภาพในการกล่าวถึงประเด็นทางสังคมในโลกยุคใหม่เป็นอย่างมาก

ในบทความเรื่อง “The Social Contract for AI” โดย มีร์กา เอส. คารอน (Mirka S. Caron และ อภิเชก กุปตะ (Abhishek Gupta) ได้นำทฤษฎีพันธสัญญา (Social contract theory) มาอธิบายประเด็นเรื่องเทคโนโลยีเอไอ โดยมีความพยายามทำให้ทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาสามารถใช้กับบริบทของปัญหาในสังคมปัจจุบันได้ แตกต่างจากนักปรัชญาที่นำเสนอทฤษฎีพันธสัญญา (Social contract theory) เช่น โทมัส ฮอบส์ (Thomas Hobbes) และฌอง-ฌัก รูสโซ (Jean-Jacques Rousseau) ซึ่งมุ่งเน้นการอธิบายทฤษฎีพันธสัญญาในฐานะทฤษฎีทางการเมืองเป็นประเด็นสำคัญมากกว่า โดยคารอนและกุปตะได้กล่าวว่า “การยอมรับเทคโนโลยีถือเป็นพันธสัญญารูปแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ขอบเขต และผลกระทบ” (Caron & Gupta, 2025, p.1) เขาเห็นว่าผลักดันให้มีการนำระบบเอไอที่ไม่ปลอดภัยมาใช้โดยไม่ได้รับความรับผิดชอบหรือจริยธรรม หรือนำมาใช้อย่างประมาทเลินเล่อจะส่งผลให้เกิดกระแสต่อต้านรุนแรงต่อการนำเทคโนโลยีเอไอมาใช้ในภาคอุตสาหกรรมและในเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยอาจส่งผลในระยะ

ยาวได้หากเทคโนโลยีนี้ส่งผลเสียร้ายแรงต่อสังคม และจะไม่ใช่ผลดีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีเอไอต่อไปในอนาคต คารอนและคุปตะอธิบายว่าการนำทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญามาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดทางจริยธรรมของเทคโนโลยีเอไอ คือการมองว่าจริยธรรมเป็นเรื่องการตกลงร่วมกันของสมาชิกภายในสังคม หรือเป็นพันธสัญญาที่เกิดขึ้นเมื่อสังคมมีฉันทามติร่วมกันเพียงพอที่จะนำเทคโนโลยีใหม่นี้มาใช้ ดังนั้นเพื่อให้เกิดพันธสัญญาใหม่สำหรับการนำเทคโนโลยีเอไอมานำมาใช้ เขาได้เสนอเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่การตกลงร่วมกันเป็นพันธสัญญาใหม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเอไอ คือ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ที่สังคมยอมรับได้ 2) การมีวิธีการที่ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ 3) ระดับความเสี่ยงที่สังคมยอมรับได้ 4) ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Caron & Gupta, 2025, p.2)

ทฤษฎีพันธสัญญาในเชิงจริยศาสตร์หรือทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญา มีฐานความคิดสำคัญอยู่ในหนังสือชื่อ “A Theory of Justice” ของ จอห์น รอลส์ ซึ่งเป็นหนังสือเล่มสำคัญในสาขาศรีธรรมการเมือง ตีพิมพ์ครั้งแรกในปี 1971 หนังสือเล่มนี้ได้สร้างอิทธิพลทางความคิดให้กับแวดวงวิชาการและสังคมเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความยุติธรรม รอลส์นำเสนอแนวคิดเรื่อง “ความยุติธรรมในฐานะความเที่ยงธรรม” (Justice as fairness) ที่มีอิทธิพลต่อการถกเถียงและพัฒนาแนวคิดทางการเมืองในเวลาต่อมา ทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาของรอลส์อธิบายว่า จริยธรรมคือชุดของหลักเกณฑ์ชุดหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการตกลงกันร่วมกันอย่างมีเหตุผลของสมาชิกในสังคมที่มีเสรีภาพและความเท่าเทียมกัน เขาเห็นว่าหลักการทางจริยธรรมสามารถสร้างขึ้นจากสถานการณ์สมมติหรือการจินตนาการถึงสถานะที่เรียกว่า “ม่านแห่งความไม่รู้” (Veil of ignorant) เป็นสถานการณ์แรกเริ่ม (The original position) ที่สมมติให้ทุกคนไม่รู้ถึงสิ่งที่ตนเป็นเงื่อนไขเฉพาะบุคคลว่าตนเองจะมีสถานะอย่างไรในโลกของความเป็นจริง รอลส์เห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้มนุษย์สามารถออกแบบกฎเกณฑ์ทางจริยธรรมชุดหนึ่งนำไปสู่ความยุติธรรมในความหมายของความเที่ยงธรรมได้

หลักการที่รอลส์เห็นว่าจะจะเป็นหลักการที่จะถูกเลือกในสถานการณ์แรกเริ่มสองหลักการสำคัญคือ 1) หลักการของเสรีภาพที่เท่าเทียม (The principle of equal liberty) คือการให้ความเท่าเทียมกันในการมีเสรีภาพที่เป็นพื้นฐานสำคัญต่างๆ และ 2) หลักการความแตกต่าง (The difference principle) คือหลักการที่จะต้องถือว่าความไม่เท่าเทียมใดๆ ที่เกิดขึ้นจะเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ก็ต่อเมื่อมีการชดเชยให้แก่ทุกคนโดยเฉพาะผู้ที่เสียเปรียบ หลักความยุติธรรมของรอลส์จึงเป็นหลักการที่ใช้เพื่อรับประกันถึงปัจจัยพื้นฐาน (Primary goods) ทำหน้าที่รับรองสวัสดิภาพของทุกคนไม่ว่าในโลกของความเป็นจริงจะมีความเสียเปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคมอย่างไรด้วยหลักการนี้จะนำไปสู่เสรีภาพที่เท่าเทียมกันกับทุกคน โดยปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวยังมีความหมายรวมถึงคุณค่าทางสังคมอื่นๆ ด้วย เช่น เสรีภาพ โอกาส รายได้ ความกินดีอยู่ดี และรากฐานทางสังคมอื่นๆ ที่จะนำไปสู่ความเคารพในตนเองของผู้คนด้วย (Rawls, 1999, p.54)

ในแวดวงการศึกษาเรื่องธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในสังคมไทยมีการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจนี้จำนวนหนึ่ง โดยการศึกษาส่วนมากเป็นการศึกษาธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในฐานะเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของธุรกิจที่มีความน่าสนใจ งานวิจัยอีกส่วนหนึ่งมุ่งเน้นไปที่การอธิบายถึงสภาพปัญหาของธุรกิจแพลตฟอร์มในประเด็นเรื่องความยุติธรรมของไรเดอร์ โดยนำเสนอรูปแบบการดำเนินงานและสภาพปัญหาที่สะท้อนความไม่เป็นธรรมต่างๆ ของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร เช่น เรื่อง “ทวงคืนค่ารอบ”: ทำความเข้าใจการลู่ของแรงงานแพลตฟอร์มส่งอาหารผ่านความสัมพันธ์อันเป็นปฏิปักษ์ระหว่างทุนกับแรงงาน” โดย พงษ์ เกาถวิล และ วรดุลย์ ตูลารักษ์ (2567) ที่มีเนื้อหากล่าวถึงความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ระหว่างทุนกับแรงงาน และการเรียกร้องความเป็นธรรมต่างๆ ของกลุ่มไรเดอร์ เรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มดิจิทัล: กรณีธุรกิจรับส่งอาหารในประเทศไทย” โดย นันทพล พุทธพงษ์ (2565) ได้กล่าวถึงปัญหาความไม่เป็นธรรมที่สืบเนื่องจากสาเหตุทางด้านกฎหมายที่ไม่เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการกล่าวถึงความไม่ปลอดภัยและความเสี่ยงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สุขภาพทางกายและทางจิตใจของไรเดอร์ เช่น เรื่อง “อุบัติเหตุ สุขภาพ และหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงานของคนขับซิริธจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม” โดย พงษ์ เกาถวิล และ วรดุลย์ ตูลารักษ์ (2566) และเรื่อง “ตื่นมาไม่โดนแบนก็ดีแค่ไหนแล้ว: ความไม่แน่นอนและตัวตนแบบผู้ประกอบการของแรงงานรับ-ส่งอาหารให้กับบริษัทแพลตฟอร์ม” โดย การัญญาภาส ภู่งงษ์ (2566) ที่ศึกษาถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ และความไม่แน่นอนที่เกิดจากสภาพการทำงานของไรเดอร์

นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของธุรกิจแพลตฟอร์มแล้ว การศึกษาจำนวนหนึ่งได้นำเสนอประเด็นในเชิงจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร เช่น เรื่อง “วิกฤตสิทธิแรงงานในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล: ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง “ไรเดอร์” กับแพลตฟอร์มที่รัฐเพิกเฉย” โดย ภาสกร ฐีนาง (2564) ที่กล่าวถึงความขัดแย้งระหว่างไรเดอร์กับบริษัทเจ้าของเทคโนโลยีแพลตฟอร์ม โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องการทำงานที่เป็นธรรม (Fair Work) ประเมินระบบเอไอในการทำงานหรือในความสัมพันธ์ของการจ้างงาน โดยต่อยอดจากหลักการเอไอเพื่อการทำงานที่เป็นธรรมซึ่งกรอบแนวคิดดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยโครงการความเป็นหุ้นส่วนระดับโลกด้านเอไอ (Global Partnership on AI หรือ GPAI) ในปี 2023 ที่กล่าวถึงมาตรการเชิงปฏิบัติที่จะใช้พิจารณาถึงการการทำงานที่เป็นธรรมอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เช่น 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair pay) 2) สภาพการทำงานที่เป็นธรรม (Fair conditions) 3) สัญญาที่เป็นธรรม (Fair contracts) 4) การบริหารจัดการที่เป็นธรรม (Fair management) 4) ระบบตัวแทนที่เป็นธรรม (Fair representation), (GPAI, 2023)

จากการสำรวจเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่ศึกษาถึงความเกี่ยวข้องระหว่างเทคโนโลยีเอไอและธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารได้ค้นพบว่า การทำงานของเทคโนโลยีเอไอมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องความยุติธรรมอย่างแยกไม่ออก การทำงานของอัลกอริทึมได้ส่งผลต่อการควบคุมและกำหนดการ

ทำงานของไรเดอร์อย่างเข้มข้น อาทิ การกำหนดค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม การทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ คุณภาพชีวิตของคณงานในด้านต่างๆ ดังที่มีการออกมาประท้วงของกลุ่มไรเดอร์เพื่อเรียกร้องสิทธิและความยุติธรรมในการทำงานในหลายๆ กรณี รวมถึงจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องก็ยังไม่มีการกล่าวถึงประเด็นดังกล่าวในเชิงปรัชญาและจริยธรรมโดยตรงมากนัก การนำเสนอเนื้อหาประเด็นนี้ในเชิงปรัชญาและจริยธรรมจึงทำให้เกิดมุมมองความเข้าใจต่อประเด็นเรื่องความยุติธรรมของเทคโนโลยีเอไอได้มากยิ่งขึ้นได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือเทคโนโลยีเอไอ (Artificial intelligence technology or AI technology) คือ เทคโนโลยีที่มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการเรียนรู้จากข้อมูล (Machine Learning) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล

อัลกอริทึมเอไอ (AI Algorithm) หรืออัลกอริทึมที่มีกระบวนการเรียนรู้จากข้อมูล (Algorithm machine learning) หมายถึง ชุดคำสั่งที่กำหนดวิธีการและกระบวนการที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ใช้จัดการการทำงานต่างๆ มีลักษณะสำคัญคือมีความสามารถในการประมวลผลและเรียนรู้ได้ สามารถช่วยตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร (Food delivery platform business) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการเป็นตัวกลางระหว่างร้านอาหารและผู้บริโภค โดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ (เช่น แอปพลิเคชันบนมือถือ) ในการจัดการเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถสั่งอาหารจากร้านอาหารต่างๆ โดยมีพนักงานขับขี่รถจักรยานยนต์ที่เรียกว่าไรเดอร์ (Rider) เป็นผู้ส่ง

ทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญา (Contact Theory of Ethics) หมายถึง ทฤษฎีที่เห็นว่าจริยธรรมเกิดจากการตกลงร่วมกันของมนุษย์ที่มีเหตุผล โดยให้ความสำคัญกับสถานะทางศีลธรรมที่เท่าเทียมกันของทุกคน นักปรัชญาคนสำคัญที่นำเสนอแนวคิดรูปแบบนี้ คือ โทมัส ฮอบส์ (Thomas Hobbes) และจอห์น รอลส์ (John Rawls) เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยมีกรอบแนวคิดหลักอยู่ที่ประเด็นเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะเรื่องจริยธรรมและความยุติธรรมของเทคโนโลยีเอไอ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาหลักการแนวคิดทางจริยธรรมขึ้นจากสภาพปัญหาในระดับที่เทคโนโลยีเอไอได้เข้ามามีความสัมพันธ์กับชีวิตของผู้คนโดยทั่วไปอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรมนั้นคือเรื่องการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในสังคมไทย โดยใช้ทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ ในการวิเคราะห์ครอบคลุมทั้งการออกแบบอัลกอริทึมและการจัดการของแพลตฟอร์ม อาทิ การกำกับการทำงาน การประเมินผล และการควบคุมการทำงาน เป็นต้น ในการศึกษาจะกล่าวถึงประเด็นเรื่องความยุติธรรมเกี่ยวกับแพลตฟอร์มส่งอาหารในภาพรวมซึ่งจะไม่เจาะจงถึงแพลตฟอร์มใดแพลตฟอร์มหนึ่ง โดยเห็นว่าการศึกษาดังกล่าวจะสามารถ

ใช้เป็นกรณีศึกษาที่ดีในประเด็นเรื่องความยุติธรรมจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนี้ และ จะช่วยให้เข้าใจถึงสภาพปัญหาและนำไปสู่การสร้างหลักเกณฑ์ทางจริยธรรมที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงได้

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยนำกรอบแนวคิดทางปรัชญาและทฤษฎีจริยศาสตร์มาใช้ในการสร้างคำอธิบาย วิเคราะห์ และตีความ ผ่านการสำรวจข้อมูลเชิงเอกสาร และเป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีเอไอในแพลตฟอร์มส่งอาหาร โดยใช้ทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ เป็นกรอบแนวคิดหลักในการตีความข้อมูลจากเอกสารทุติยภูมิ จึงไม่มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และไม่มีการใช้สถิติ ไม่ว่าจะเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เรื่องปัญหาความยุติธรรม

ในวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อแรก จากการวิเคราะห์เอกสารโดยใช้แนวคิดเรื่องทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ พบว่า การออกแบบและการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องความยุติธรรมอย่างแยกไม่ออก เนื่องจากตามหลักการของ รอลส์ ความยุติธรรมเกิดขึ้นจากการตกลงกันในสถานการณ์แรกเริ่มที่มีเสรีภาพและความเท่าเทียมกัน หลักการนี้จึงจะสามารถนำมาใช้ได้ก็ต่อเมื่อมีพื้นฐานมาจากการยอมรับของผู้ที่ตกลงทำสัญญาที่มีเสรีภาพและเท่าเทียมกัน เมื่อนำมาใช้พิจารณากฎเกณฑ์ต่างๆ ของแพลตฟอร์มส่งอาหารสามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้พบว่าไรเดอร์จะยอมรับเงื่อนไขต่างๆ ในการทำงานกับแพลตฟอร์ม แต่ไรเดอร์ก็ไม่ได้มีเสรีภาพอย่างเต็มที่หรือไม่ได้อยู่ในสถานะที่มีเสรีภาพและเท่าเทียมในการตกลง การอ้างว่าหากกฎเกณฑ์ต่างๆ ไม่เป็นธรรมก็เป็นสิทธิ์ของไรเดอร์ที่จะไม่ทำงานกับแพลตฟอร์มนั้นๆ จากคำอธิบายของทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาที่สามารถอธิบายได้ว่าไรเดอร์ไม่ได้อยู่ในสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่เท่าเทียมเพียงพอในการปฏิเสธกฎเกณฑ์หรือเลือกการทำงานกับแพลตฟอร์มได้เสรีอย่างแท้จริง จากคำอธิบายของรอลส์หากกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นเพียงข้อตกลงร่วมกันก็อาจเป็นข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมได้ หรือเป็นข้อตกลงที่ไม่ได้มีพื้นฐานมาจากการสมมติที่ยอมรับในเรื่องความมีเสรีภาพและความเท่าเทียมกันของสมาชิกในสังคม ข้อตกลงเหล่านั้นก็จะไม่มีพื้นฐานในเรื่องคุณค่าทางจริยธรรมที่เรียกว่าความยุติธรรมได้ ดังนั้นกฎเกณฑ์ที่เป็นเงื่อนไขการทำงานของแพลตฟอร์มจึงจะต้องตั้งอยู่บนฐานแนวคิดเรื่องความเที่ยงธรรม (Fairness) ด้วย

การทำงานของไรเดอร์เป็นการทำงานที่จะต้องถูกควบคุมจากเทคโนโลยี เช่น การทำงานของแอปในการกำหนดเส้นทางการขับขี่รถจักรยานยนต์ การคำนวณระยะเวลาการเดินทาง การคำนวณค่าตอบแทนของไรเดอร์ที่แปรผันไปตามเวลาและระยะทาง จำนวนไรเดอร์ที่เปิดรับงาน และปริมาณผู้สั่งซื้ออาหาร ข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า ฯลฯ โดยมีการวิเคราะห์และประมวลผลในรูปแบบตามเวลาจริง (Real time) จากลักษณะการทำงานดังกล่าวทำให้ไรเดอร์ต้องพบกับความเสี่ยงทางด้านร่างกายจากลักษณะการทำงานขับขี่รถจักรยานยนต์เป็นเวลานาน ความเสี่ยงต่อสุขภาพจิต เนื่องจากความเครียดและความกดดันในการทำงานโดยไม่มีหลักประกัน ดังที่การทำงานส่งอาหารภายใต้แพลตฟอร์มมีแนวโน้มความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการกำหนดเงื่อนไขการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจให้มีจำนวนชั่วโมงการทำงานบนท้องถนนที่ยาวนานขึ้น การทำงานในช่วงเวลาที่มีการจราจรหนาแน่น อากาศร้อน ฝนตก มีมลพิษ หรือในยามวิกาล ซึ่งจะมีโอกาสทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ อุบัติเหตุ และเหตุอาชญากรรมได้ (จะมีโอกาสเสี่ยงมากขึ้นหากเป็นพนักงานผู้หญิง) รวมถึงเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนดในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน การควบคุมเวลาที่ใช้ส่งสินค้า และการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ เป็นรางวัลจูงใจในการทำงาน ซึ่งล้วนแล้วแต่กระตุ้นให้ไรเดอร์ต้องขับขี่ด้วยความเร็วและละเมิดกฎความปลอดภัยทางจราจรในรูปแบบต่างๆ

ในการศึกษาเรื่อง “อุบัติเหตุ สุขภาพ และหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงานของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม” ได้สรุปถึงปัจจัยเสี่ยงต่ออุบัติเหตุจากการทำงาน 4 ข้อ คือ “1) ความกดดันในการทำงานที่เร่งรีบ 2) การเสียสมาธิในการขับขี่เนื่องจากต้องคอยดูกับคำสั่งงานบนหน้าจอเครื่องมือสื่อสาร 3) ความเหนื่อยล้าจากชั่วโมงการทำงานที่สูงกว่าปกติ และ 4) การเลือกที่จะขับขี่ด้วยความเสี่ยง เพราะต้องทำงานมากขึ้นและมีรายได้สูงขึ้น จึงขับขี่ในยามสภาพอากาศไม่อำนวย หรือขับขี่ผิดกฎจราจร” (พฤกษ์ เกาถวิล และ วรคุณ ฤกษ์, 2565, น.142) อาชีพไรเดอร์จึงเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูงทั้งต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ ในขณะเดียวกันก็เป็นอาชีพที่ไม่มีหลักประกันใดๆ ไม่ว่าจะเป็นประกันอุบัติเหตุ ค่าชดเชยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากความเสื่อมของยานพาหนะ การไม่มีหลักประกันรายได้ที่แน่นอน และไม่มีสวัสดิการเหมือนกับแรงงานในระบบโดยทั่วไป ส่วนหนึ่งของปัญหาในเรื่องนี้เกิดจากเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ที่มีความไม่ชัดเจนทางกฎหมายในประเทศไทย เนื่องจากลักษณะการทำงานของแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ทำให้ทุนกับแรงงานไม่มีปฏิสัมพันธ์กันหรือเรียกว่าเป็นการทำงานในรูปแบบ Gig work ที่ทำงานส่งเป็นรายชิ้น เจ้าของแพลตฟอร์มจะอ้างว่าเป็นเพียงผู้จัดการให้เกิดการจับคู่ระหว่างร้านอาหาร ผู้บริโภค และไรเดอร์ หรือเป็นเพียงผู้ร่วมงาน (partner) ของไรเดอร์เท่านั้นไม่ได้มีสถานะเป็นนายจ้าง จึงไม่มีความจำเป็นต้องจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เหมือนกับคนงานในระบบทั่วไป จากลักษณะดังกล่าวทำให้นายจ้างไม่ต้องแบกรับต้นทุนความเสี่ยงบางอย่างเกี่ยวกับพนักงานเหมือนเจ้าของกิจการทั่วไป และปล่อยให้ไรเดอร์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสี่ยงทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นด้วยตัวเอง

ในทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาของรอลส์ หลักการของเสรีภาพที่เท่าเทียมเป็นหลักการที่ให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่สุดในทฤษฎีความยุติธรรมของรอลส์ เขาอธิบายถึงหลักการสำคัญข้อแรกนี้ว่า “ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะมีเสรีภาพขั้นพื้นฐานมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยที่เสรีภาพนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับเสรีภาพของคนอื่นๆ” (Rawls, 1999, p.53) การออกแบบพัฒนาเทคโนโลยีเอไอนั้นถูกตั้งข้อสังเกตว่าเทคโนโลยีนี้อาจเป็นเหมือนกับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่ไม่ได้นำไปสู่ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันแก่บุคคลโดยทั่วไปอย่างแท้จริง โดยมีเพียงผู้ที่มีความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีบางกลุ่มที่เป็นกลุ่มนายทุนหรือเป็นชนชั้นนำทางเทคโนโลยีเท่านั้นที่จะสามารถได้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนี้ หรือหากพิจารณาจากปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำ เอไอก็อาจเป็นเพียงเครื่องมืออีกชิ้นหนึ่งในการกดขี่ทางเศรษฐกิจในระบบทุนนิยมดิจิทัลเท่านั้น รวมถึงสิ่งที่พื้นฐานแนวคิดสำคัญเรื่องความยุติธรรมของรอลส์คือเรื่องเสรีภาพและความเท่าเทียมกันของมนุษย์ หรืออาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่เป็หัวใจสำคัญของแนวคิดเรื่องสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกันคือการเคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เมื่อพิจารณาจากลักษณะการทำงานของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร ยิ่งทำให้เกิดช่องว่างระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มกับไรเดอร์ที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรงจนกระทั่งอาจไม่รู้สึถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน หรือมีความรู้สึกห่างไกลจากรูปแบบความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่ควรมีความเห็นอกเห็นใจและมีความเป็นมิตรต่อกัน ตามหลักการของรอลส์การออกแบบและการใช้เอไอก็จะต้องตั้งอยู่บนหลักการที่สำคัญคือการปฏิบัติต่อไรเดอร์ด้วยความเคารพ โดยไม่เห็นว่าเป็นเพียงแรงงานที่จะใช้งานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจของเจ้าของแพลตฟอร์มเท่านั้น แต่จะต้องมองว่าไรเดอร์เป็นมนุษย์ที่มีเสรีภาพเท่าเทียมกันและเป็นผู้ที่ต้องการการมีชีวิตที่ดีไม่แตกต่างจากคนทั่วไป คนที่เป็นเจ้าของหรือผู้ทำหน้าที่ออกแบบแพลตฟอร์ม

หลักการสำคัญของแนวคิดเรื่องความยุติธรรมของรอลส์อีกข้อหนึ่งคือหลักการความแตกต่าง รอลส์อธิบายถึงหลักการสำคัญข้อนี้ว่า “ความไม่เท่าเทียมกันทางสังคมและเศรษฐกิจจะต้องถูกจัดระเบียบในลักษณะสองประการ คือ (a) เป็นไปเพื่อประโยชน์ที่คาดหมายไว้สูงสุดของผู้ที่ด้อยโอกาสที่สุด (เช่น หลักความแตกต่าง) และ (b) ยึดมั่นกับตำแหน่งและสถานะที่เปิดให้ทุกคนเข้าถึงได้ภายใต้เงื่อนไขของความเท่าเทียมกันอย่างเป็นธรรมในโอกาส” (Rawls, 1999, p.72) ในข้อแรกที่ว่าด้วยหลักการความแตกต่าง (The difference principle) เขาอธิบายว่าความไม่เท่าเทียมกันทางสังคมและเศรษฐกิจจะสามารถยอมรับได้ แต่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ที่เสียเปรียบที่สุดในสังคมเท่านั้น หลักการนี้ไม่ได้มุ่งเน้นเพื่อให้ทุกคนเท่าเทียมกันทุกประการ แต่เป็นการสร้างระบบเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มีชีวิตที่ดีขึ้น สาเหตุที่รอลส์ถือว่าหลักการนี้เป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมเนื่องจากเขาเห็นว่า ในสังคมที่ยุติธรรมควรมีการกระจายทรัพยากรและโอกาสอย่างยุติธรรมด้วย ส่วนหลักการความแตกต่างอีกข้อ คือหลักการของความเท่าเทียมกันโดยโอกาส (The principle of fair equality of opportunity) ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันให้แก่ทุก

คนในสังคม นั่นคือถึงแม้คนในสังคมจะมีความแตกต่างกันในความสามารถหรือสถานะทางสังคม แต่ทุกคนควรมีโอกาสพัฒนาตนเองและมีชีวิตที่ดีขึ้นได้ หลักการความแตกต่างจึงเป็นกลไกสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างสังคมที่ยุติธรรมโดยมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคม ดังที่ปัจจุบันหลักการข้อนี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการออกแบบระบบสวัสดิการสังคมและมาตรการแก้ไขปัญหาค่าความเหลื่อมล้ำต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการกระจายทรัพยากรและโอกาสอย่างยุติธรรม

ข้อเสนอเชิงทฤษฎีจากทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์

ในวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่สอง งานวิจัยนี้ได้ค้นพบว่าทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมเพื่อสร้างความยุติธรรมให้กับการใช้เอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารได้เป็นอย่างดี จากการวิเคราะห์พบว่าการอธิบายเรื่องหลักการความแตกต่างในบริบทของธุรกิจแพลตฟอร์ม สามารถนำไปสู่การจัดการแพลตฟอร์มโดยการคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรและผลประโยชน์อย่างยุติธรรม และมีกลไกช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เช่น การออกแบบให้แพลตฟอร์มมีกลไกการกำหนดราคาที่เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ทั้งร้านอาหาร ผู้บริโภค และไรเดอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรให้ความสำคัญกับความยุติธรรมในการแบ่งรายได้ให้กับไรเดอร์ซึ่งเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสและมีอำนาจในการต่อรองน้อยที่สุดในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มอาจกำหนดราคาส่งอาหารโดยให้น้ำหนักกับระยะทางและสภาพการจราจรที่ยากลำบากร่วมด้วยเพื่อให้พนักงานส่งอาหารได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ควรมีการคำนึงถึงความยุติธรรมในการเข้าถึงโอกาสต่างๆ ของไรเดอร์ เพื่อสนับสนุนและพัฒนาทักษะให้กับไรเดอร์มีความก้าวหน้าและมีรายได้ที่มั่นคง รวมถึงมีความยุติธรรมในการคุ้มครองสิทธิต่างๆ ให้กับไรเดอร์ เช่น การประกันอุบัติเหตุ ประกันชีวิต ประกันสังคม หรือมีกลไกในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภค ร้านอาหาร และพนักงานส่งอาหารอย่างยุติธรรมและโปร่งใส

ใน “Frontiers of justice: disability, nationality, species membership” มาร์ธา นูสบาม (Martha Nussbaum) นักปรัชญาและนักกฎหมายชาวอเมริกันที่นำแนวคิดเรื่องความยุติธรรมของรอลส์มาใช้ในการอธิบายแนวคิดเรื่องจริยธรรม ปรัชญาการเมือง และนโยบายทางสังคม เธอกล่าวถึงการขยายขอบเขตแนวคิดเรื่องทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ ที่มีขอบเขตกว้างกว่าประเด็นเรื่องความเท่าเทียมทางเศรษฐกิจและการเมือง เธอเสนอแนวคิดเรื่อง “แนวทางแห่งศักยภาพ” (Capabilities approach) ที่มองว่าความยุติธรรมคือการทำให้ทุกคนมีโอกาสและเสรีภาพในการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และเห็นว่าควรใช้สิ่งนี้วัดความยุติธรรมทางสังคมและคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย แนวคิดนี้เห็นว่าการมีชีวิตที่ดีไม่ใช่แค่การมีรายได้หรือการได้ครอบครองทรัพยากรต่างๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการมีโอกาสที่จะทำในสิ่งที่ตนเองเห็นว่ามีเหตุผลหรือเห็นคุณค่าด้วย นูสบามได้เสนอรายการของศักยภาพที่จำเป็นต่อการมีชีวิตที่ดี หรือเป็น “ศักยภาพหลักของมนุษย์” (Central human capabilities) เช่น การมีชีวิตที่ยืนยาวและมีสุขภาพแข็งแรง การมีอิสระในการเคลื่อนไหวและการเข้าถึงการดูแลสุขภาพ การมีอิสระในการคิดและการแสดงออก การ

มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง การมีโอกาสในการสัมผัสและอยู่ร่วมกับธรรมชาติ รวมถึงการมีโอกาสในการหัวเราะและสนุกสนาน เป็นต้น (Nussbaum, 2006, pp.76–78) ซึ่งข้อเสนอดังกล่าวเป็นการตีความหลักการของความเท่าเทียมกันโดยโอกาสของรอลส์ในขอบเขตที่ก้าวหน้าและครอบคลุมศักยภาพของมนุษย์มากขึ้น หลักการนี้สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมทางธุรกิจและการใช้เทคโนโลยีเอไอในเชิงธุรกิจได้

ปัจจุบันนอกจากความสามารถของเทคโนโลยีเอไอจะช่วยให้มนุษย์ทำงานต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว หากคำนึงถึงหลักการเรื่องทฤษฎีความยุติธรรมจะทำให้การใช้เทคโนโลยีสามารถทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมความยุติธรรมอื่นๆ ให้กับมนุษย์และสังคมมากยิ่งขึ้นได้ด้วย เช่น การแจ้งเตือนอุบัติเหตุ จุดอันตราย สภาพอากาศ หรือแนะนำตักเตือนรูปแบบการขับขี่ที่อันตรายแบบตามเวลาจริง (real time) นอกจากนั้นเทคโนโลยีเอไอของแพลตฟอร์มสามารถกำหนดเงื่อนไขการทำงานอื่นๆ เพื่อความปลอดภัยของไรเดอร์ อาทิ จากข้อมูลเกี่ยวกับอายุ เพศ รวมถึงโรคประจำตัวของไรเดอร์แต่ละคน สามารถนำมาประมวลผลกำหนดเงื่อนไขหรือสร้างข้อแนะนำในการทำงานและส่งเสริมให้ไรเดอร์ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงได้อยู่ในสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากความปลอดภัยทางร่างกายแล้ว ทางด้านจิตใจไรเดอร์ก็ไม่ควรถูกบีบคั้น กระตุ้น หรือโน้มน้าวใจด้วยผลประโยชน์ต่างๆ มากเกินไป จนกระทั่งทำให้ต้องทำงานด้วยความรู้สึกจำยอมเพราะต้องคำนึงถึงผลตอบแทนจนไม่สามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ เช่น การไม่ทำให้ไรเดอร์ต้องรู้สึกกลัวหรือกังวลอยู่ตลอดเวลาว่าจะถูกตัดแต้มจนทำให้ตกอันดับและทำให้มีโอกาสรับงานได้น้อยลง หรือการไม่ต้องถูกบีบคั้นจากแพลตฟอร์มให้ต้องรับงาน ต้องทำงานในช่วงเวลาที่ยาวนานเกินไป ต้องทำงานในยามวิกาลหรือในสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมหากไม่มีความพร้อม รวมถึงควรมีการกำหนดช่วงเวลาวันหยุดพักการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นเวลาพักผ่อนและใช้เวลาร่วมกับครอบครัว

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์พบว่า จากวัตถุประสงค์ในข้อแรกที่ตั้งคำถามเกี่ยวกับการออกแบบและการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารว่ามีปัญหาเรื่องความยุติธรรมอย่างไร ได้ค้นพบว่าในสถานะปัจจุบันของการออกแบบและจัดการธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาเรื่องความยุติธรรมอย่างแยกไม่ออก โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาผ่านทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ จะพบว่าในธุรกิจนี้ผู้ที่ต้องประสบกับปัญหาความยุติธรรมต่างๆ โดยตรงคือกลุ่มไรเดอร์ การอ้างถึงการยอมรับร่วมกันในข้อตกลงที่เป็นเงื่อนไขการทำงานระหว่างเจ้าของแพลตฟอร์มกับไรเดอร์นั้นไม่เพียงพอสำหรับเรื่องความยุติธรรม หากแต่ข้อตกลงนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดเรื่องความเที่ยงธรรมด้วย นอกจากนั้นหลักการของเสรีภาพที่เท่าเทียมและหลักการความแตกต่างสามารถนำมาอธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงประเด็นเรื่องความยุติธรรมได้ชัดเจนมาก

ยิ่งขึ้น ส่วนในวัตถุประสงค์ข้อที่สอง ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค้นพบว่าทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญา เป็นทฤษฎีจริยศาสตร์ที่มีศักยภาพในการนำมาใช้อธิบายเพื่อเป็นพื้นฐานทางความคิดให้กับเรื่องนี้ได้ เป็นอย่างดี หลักการเรื่องความยุติธรรมในทฤษฎีของรอลส์ที่กล่าวถึงความยุติธรรมในความหมายของความเที่ยงธรรม จะช่วยให้สามารถออกแบบและการใช้แพลตฟอร์มจัดส่งอาหารมีความยุติธรรมมากขึ้น รวมถึงจากกรณีศึกษาเกี่ยวกับแพลตฟอร์มส่งอาหารก็ทำให้สามารถพิจารณาในประเด็นเรื่องความยุติธรรมโดยมีฐานแนวคิดทางจริยธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบและใช้เทคโนโลยีเอไอในกรณีอื่นๆ อย่างยุติธรรม และทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีเอไอสามารถอยู่ร่วมกับมนุษย์และสังคมอย่างสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้นในอนาคต

สิ่งที่น่าเป็นข้อค้นพบใหม่ในการศึกษา คือการทำให้การพิจารณาการออกแบบและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร มีความชัดเจนในเชิงหลักการมากยิ่งขึ้น ในการกล่าวถึงความหมายของความยุติธรรมว่าในบริบทของการใช้เทคโนโลยีแพลตฟอร์มจัดส่งอาหารควรมีความหมายอย่างไร และสามารถตอบคำถามได้ว่าหลักการของเสรีภาพที่เท่าเทียมและหลักการความแตกต่างของจอห์น รอลส์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกรณีของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารอย่างไร รวมถึงการค้นพบว่าทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญามีศักยภาพและสามารถมีบทบาทสำคัญในการใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมเพื่อสร้างความยุติธรรมให้กับการใช้เทคโนโลยีเอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

การใช้เทคโนโลยีเอไอในแพลตฟอร์มธุรกิจส่งอาหารมีทั้งข้อดีและผลเสียต่อเรื่องความยุติธรรม ผลดีคือการใช้เอไอจัดการการทำงานของแพลตฟอร์มสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและลดอคติต่างๆ ในการทำงานได้ เนื่องจากเอไอสามารถช่วยจัดการเส้นทางและมอบหมายงานให้กับไรเดอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดโอกาสในการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในการกระจายงานไม่ให้เกินไปตามอคติเหมือนกับการจัดการโดยมนุษย์ สามารถช่วยให้การประเมินผลงานของไรเดอร์มีความเป็นธรรม โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ เช่น จำนวนงานที่ทำสำเร็จ ความเร็วในการส่งอาหาร และความคิดเห็นของลูกค้า ซึ่งช่วยลดโอกาสในการประเมินผลงานที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่โปร่งใส รวมถึงหากคำนึงถึงสวัสดิภาพของไรเดอร์ เอไอก็สามารถมีส่วนช่วยปรับปรุงความปลอดภัยในการทำงานโดยช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและระบุจุดเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อไรเดอร์ เช่น บริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นหรือบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ซึ่งจะช่วยให้ไรเดอร์สามารถหลีกเลี่ยงเส้นทางที่อันตรายและเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามอาจมีข้อเสียคือเอไออาจสร้างความไม่เป็นธรรมต่างๆ ขึ้นตามการตัดสินใจของผู้ออกแบบและจัดการแพลตฟอร์ม เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการฝึกฝนเอไอมักมีอคติหรือสะท้อนถึงความไม่เท่าเทียมกันในสังคม เช่น การทำให้ไรเดอร์กลุ่มหนึ่งได้รับโอกาสในการทำงานน้อยกว่า หากปราศจากการตรวจสอบเอไอก็อาจถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจ

ที่สำคัญกระทบต่อความไม่เป็นธรรมกับไรเดอร์ เช่น การระงับบัญชี หรือการลดค่าตอบแทนโดยไรเดอร์ไม่ได้รับโอกาสในการอธิบายหรือโต้แย้ง รวมถึงจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ของเจ้าของแพลตฟอร์มอาจทำให้การออกแบบและจัดการแพลตฟอร์มละเลยธรรมชาติความเป็นมนุษย์ที่สำคัญต่างๆ ไป

ในอีกด้านหนึ่งการนำทฤษฎีความยุติธรรมของรอลส์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างฐานความคิดเชิงจริยธรรมให้กับธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารอาจไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากความซับซ้อนของธุรกิจและความแตกต่างของผลประโยชน์ระหว่างฝ่ายต่างๆ ทำให้การศึกษาอาจมีข้อจำกัดของผลการวิจัยในบางลักษณะ เช่น ผลการศึกษาอาจไม่ครอบคลุมแพลตฟอร์มทุกรูปแบบ หรือยังไม่มีข้อมูลจากฝ่ายผู้พัฒนาธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร และการปฏิสัมพันธ์เชิงปริมาณกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฝ่ายต่างๆ อาทิ ไรเดอร์ เจ้าของธุรกิจแพลตฟอร์ม ร้านค้า และผู้บริโภค จนกระทั่งอาจทำให้สะท้อนมุมมองต่อประเด็นเรื่องจริยธรรมของเทคโนโลยีเอไอไม่ครบถ้วน อย่างไรก็ตามการพิจารณาเรื่องความยุติธรรมในความหมายของความเที่ยงธรรมตามทฤษฎีความยุติธรรมของรอลส์ คือการพิจารณาและการยอมรับในหลักการของเสรีภาพที่เท่าเทียมและหลักการความแตกต่างมาใช้ในความเข้าใจปัญหาจะพบว่าทฤษฎีความยุติธรรมของรอลส์ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการสร้างสังคมที่ยุติธรรม การพิจารณาประเด็นต่างๆ ตามทฤษฎีความยุติธรรมจะช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาและความท้าทายในการสร้างความยุติธรรมของธุรกิจนี้ได้ดียิ่งขึ้น การศึกษาดังกล่าวอาจนำไปสู่การสร้างพื้นฐานแนวคิดทางจริยธรรมให้กับการออกแบบและการใช้งานเทคโนโลยีเอไอในขั้นตอนต่อไป รวมถึงจะช่วยให้เทคโนโลยีเอไอที่กำลังมีบทบาทต่อมนุษย์และสังคมมากขึ้นเรื่อยๆ มีความเป็นมิตรและสนับสนุนส่งเสริมความเป็นมนุษย์ให้มากขึ้นได้ อาทิ การออกแบบการใช้เทคโนโลยีให้มีความยุติธรรม มีความเห็นอกเห็นใจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมกับการพัฒนาการตัดสินใจต่างๆ อย่างเสรีและเท่าเทียมกัน รวมถึงการสร้างโปร่งใสให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าร่วมตรวจสอบและแก้ไขข้อคิดที่อาจเกิดขึ้นโดยการใช้ข้อมูลที่เป็นธรรมและหลากหลายในการฝึกฝนการทำงานของเอได้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ สามารถนำมาใช้เป็นหลักการสำคัญเพื่อปรับปรุงการออกแบบและการจัดการการทำงานของแพลตฟอร์มส่งอาหารในรูปแบบต่างๆ เช่น การกำหนดเงื่อนไขการทำงานที่มีความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การกำหนดค่าตอบแทนการทำงานและสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นธรรมให้กับพนักงานส่งอาหารมากขึ้น เป็นต้น

2. ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นกรอบแนวคิดหรือหลักการพื้นฐานในการพัฒนาธุรกิจให้มีจริยธรรมและความยุติธรรม โดยเฉพาะการนำไปใช้กับธุรกิจที่นำเทคโนโลยีเอไอมาร่วมใช้ในกรณีอื่นๆ

เช่น การนำเสนอแนวทางการสร้างเครื่องมือประเมินจริยธรรมของการใช้เทคโนโลยีเอไอเพื่อใช้ตรวจสอบความเป็นธรรมของอัลกอริทึม (Algorithmic fairness audit) และสร้างกรอบการออกแบบแพลตฟอร์มเอไอที่ตั้งอยู่บนหลักการเรื่องความยุติธรรม เพื่อสร้างผลกระทบวิชาการที่น่าไปใช้จริงได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. นอกจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบใช้เอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในมิติทางด้านปรัชญาและจริยธรรมแล้ว ควรมีการศึกษาวิจัยในมิติอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ในมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม หรือการศึกษาเปรียบเทียบกับนโยบายทางด้านจริยธรรมเกี่ยวกับการออกแบบใช้เอไอในธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหารในต่างประเทศ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีเอไอในเชิงธุรกิจมีความก้าวหน้า ยั่งยืน ส่งเสริมคุณค่าความเป็นมนุษย์และประโยชน์สุขของสังคมอย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. จากการนำทฤษฎีจริยศาสตร์แบบพันธสัญญาและทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น รอลส์ มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมให้กับเทคโนโลยีเอไอในกรณีศึกษาของธุรกิจแพลตฟอร์มส่งอาหาร ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อใช้กรอบแนวคิดเชิงจริยธรรมอื่นหรือทดลองนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษาอื่นๆ เพื่อพัฒนาแนวความคิดเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเอไอ ให้มีพื้นฐานมั่นคงเพียงพอที่จะรองรับความก้าวหน้าและการเติบโตของเทคโนโลยีนี้ในอนาคต

บรรณานุกรม

- การันยภาส ภู่งงุฑ. (2566). ตื่นมาไมโดนแบนก็ดีแคไหนแล้ว: ความไม่แน่นอนและตัวตนแบบผู้ประกอบการของแรงงานรับ-ส่งอาหารให้กับบริษัทแพลตฟอร์ม. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 35(1), 24-61. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jss/article/view/259728>
- นันทพล พุทธพงษ์. (2565). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานแพลตฟอร์มดิจิทัล: กรณีธุรกิจรับส่งอาหารในประเทศไทย. *วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์*. (11), 264-309. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/lawjournal/article/view/260237/175239>
- พฤกษ์ เถาฉวิล, และวรดุลย์ ตูลารักษ์. (2565). อุบัติเหตุ สุขภาพ และหลักประกันความเสี่ยงจากการทำงานของคนขับรถจักรยานยนต์ส่งอาหารภายใต้การควบคุมของแพลตฟอร์ม. *วารสารมานุษยวิทยา*. 6(2), 129-178. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jasac/article/view/265758/179988>
- พฤกษ์ เถาฉวิล, และวรดุลย์ ตูลารักษ์. (2567). “ทวงคืนค่ารอบ”: ทำความเข้าใจการลู่ซื้อของแรงงานแพลตฟอร์มส่งอาหารผ่านความสัมพันธ์อันเป็นปฏิปักษ์ ระหว่างทุนกับแรงงาน.

- วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (20)1, 244-273. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jla_ubu/article/view/274646/184045
- ภาสกร ญี่นาง. (2564). วิกฤตสิทธิแรงงานในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล: ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง “ไรเดอร์” กับแพลตฟอร์มที่รัฐเพิกเฉย. *CMU Journal of Law and Social Sciences*. 14(1), 84–113. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/CMUJLSS/article/view/246455/167194>
- Caron, M. S., & Gupta, A. (2025). *The Social Contract for AI*. <https://arxiv.org/pdf/2006.08140>
- Donaldson, T., & Dunfee, T. W. (1999). *Integrative Social Contracts Theory: A Communitarian Conception of Economic Ethics*. Cambridge University Press.
- Floridi, L. (2013). *The Ethics of Information*. Oxford University Press.
- GPAI (2023). *AI for Fair Work, From Principles to Practices, Report, December 2023, Global Partnership on AI*. https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2024/08/FoW2_AI-Fair-Work-.pdf.
- Nussbaum, M. C. (2006). *Frontiers of Justice: Disability, Nationality, Species Membership*. Belknap Press of Harvard University Press.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice*. Cambridge, Massachusetts: Belknap Press of Harvard University Press.