



แนวปฏิบัติ

การจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร

Guidelines for Managing Occupational Safety and Health of Food Delivery Motorcycle



สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



www.tosh.or.th



สสพท-TOSH



ชื่อหนังสือ : แนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร
(Guidelines for Managing Occupational Safety and Health of Food Delivery
Motorcycle) (สสปท. 3-6-07-01-00-2566)

ชื่อผู้แต่ง : คณะทำงานจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่
รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2566

จัดทำโดย : สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
(องค์การมหาชน)

ISBN E-book : 978-616-8026-33-5

คณะกรรมการวิชาการ

- | | | |
|--|-------------------|-------------------------------|
| 1. นายกฤษฎา | ชัยกุล | ประธานอนุกรรมการ |
| คณะกรรมการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ | | |
| 2. นางสาวสุดิธา | กรังไกรวงศ์ | อนุกรรมการ |
| ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ | | |
| 3. ศ.ดร.สุพจน์ | เดชวรสินสกุล | อนุกรรมการ |
| คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | | |
| 4. รศ.ดร.วันที | พันธุ์ประสิทธิ์ | อนุกรรมการ |
| รองคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล | | |
| 5. ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ | ยกยอน | อนุกรรมการ |
| อาจารย์ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยมหิดล | | |
| 6. ผศ.ดร.อภิรดี | ศรีโอภาส | อนุกรรมการ |
| อาจารย์ประจำหลักสูตรอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช | | |
| 7. นางสาวบุษกร | แสนสุข | อนุกรรมการ |
| เลขาธิการ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ | | |
| 8. นายศักดิ์ศิลป์ | ตุลาธร | อนุกรรมการ |
| ผู้อำนวยการกองความปลอดภัยแรงงาน | | |
| 9. นายกิตติกร | กิจวิจิตร | อนุกรรมการ |
| บริษัท ซียูอีแอล จำกัด | | |
| 10. นายอัครา | เที่ยงวิบูลย์วงศ์ | อนุกรรมการ |
| บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง จำกัด | | |
| 11. รองผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ (วิชาการ) อนุกรรมการและเลขานุการ | | |
| 12. ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา | | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 13. ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ | | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 14. ผู้อำนวยการสำนักฝึกอบรมและส่งเสริม | | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 15. ผู้เชี่ยวชาญประจำศูนย์ภาคตะวันออก | | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่ รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร

1. รศ.สรารัฐ สุธรรมสา ประธานคณะกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ
2. ผศ.ดร.กิตติชัย อธิกุลรัตน์ คณะทำงาน
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. นายอภิสิทธิ์ โกมลพันธ์พร คณะทำงาน
บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด
4. นายพรเทพ ชัชวาลอมรกุล คณะทำงาน
ผู้แทนสมาคมไรเดอร์แห่งประเทศไทย
5. นายนคร วังพิมูล คณะทำงาน
ผู้แทนสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
6. นพ.ธนะพงศ์ จินวงษ์ คณะทำงาน
ผู้แทนศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน
7. นางสาวดารารัตน์ ช้างด้วง คณะทำงาน
ผู้แทนศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน
8. นายภัทรวิณ มหัทธนสกุล คณะทำงาน
ผู้แทนบริษัท เพอร์เฟิล เวนเจอร์ส จำกัด
9. ดร.กัณฐ์วุฒิ บุญมี คณะทำงานและเลขานุการ
ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
10. นางสาวกฤตติกา เหล่าวัฒนโรจน์ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
11. ดร.ธนวรรณ ฤทธิชัย คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
12. นางสาวสุภารัตน์ คตะตา คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

คำนำ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ คือ การพัฒนาและสนับสนุน การจัดทำมาตรฐาน คู่มือ และแนวปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมใน การทำงาน

ดังนั้น สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร (Guidelines for Managing Occupational Safety and Health of Food Delivery Motorcycle) เพื่อ เป็นแนวทางให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัย และลดความเสี่ยง ในการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนไปสู่การจัดการความปลอดภัยฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวปฏิบัติฯ ฉบับ นี้ได้อธิบายถึงหลักการจัดการความปลอดภัยฯ ที่เกี่ยวกับการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร การจัดการในส่วนของแพลตฟอร์ม การจัดการในส่วนของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร และการจัดการในส่วนของร้านค้า เพื่อให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการทำงานให้เกิดความปลอดภัย พัฒนาจัดทำเป็นหลักสูตรฝึกอบรม และ สามารถประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่อาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุได้อย่าง มีประสิทธิภาพต่อไป

แนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารจัดทำ ขึ้นตามกระบวนการจัดทำแนวปฏิบัติของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งมีคณะทำงานจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการอาชีวอนามัย และความ ปลอดภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร กำกับดูแล ดำเนินการรวบรวมสาระเนื้อหาโดยผ่านการระดม ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผ่านการกลั่นกรองโดย คณะอนุกรรมการวิชาการ รวมถึงได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ เรียบร้อยแล้ว

ประกาศ ณ วันที่ 27 กันยายน 2566



(นางบุปผา พันธุ์เพ็ง)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สารบัญ

	หน้า
คณะกรรมการวิชาการ	ก
คณะทำงานจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์	2
1.2 ขอบเขต	2
1.3 คำจำกัดความ	2
บทที่ 2 หลักการจัดการความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์	3
2.1 อันตราย สาเหตุ และความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์	3
2.2 การตัดวงจรความเสี่ยงด้วยวิธีแห่งระบบที่ปลอดภัย	7
2.3 การขึ้นอันตรายในงานส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์	9
บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยสำหรับไรเดอร์	18
3.1 ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าสั่งอาหาร	19
3.2 ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการของแพลตฟอร์ม	19
3.2.1 แพลตฟอร์มผู้ให้บริการจ่ายงานให้ไรเดอร์	19
3.2.2 แพลตฟอร์มส่งรายการอาหารให้ร้านค้า	19
3.3 ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานของไรเดอร์และร้านค้า	19
3.3.1 ไรเดอร์รับงาน	19
3.3.2 ร้านค้าจัดเตรียมรายการอาหาร	20
3.4 ขั้นตอนที่ 4 ผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าสั่งอาหารรับอาหาร	20
3.5 ขั้นตอนที่ 5 การจบงานและประเมินผล	21
3.5.1 ไรเดอร์กดจบงาน	21
3.5.2 การประเมินผล	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การจัดการในส่วนของแพลตฟอร์ม	22
4.1 นโยบาย และหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	22
4.2 การออกแบบงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของไรเดอร์	22
4.3 การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกไรเดอร์และร้านค้า	23
4.3.1 ไรเดอร์	23
4.3.2 ร้านค้า	24
4.4 การจัดให้มีอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลให้ไรเดอร์	24
4.5 การสื่อสารความเสี่ยงให้ไรเดอร์	25
4.6 การจัดฝึกอบรมการทำงานของไรเดอร์	25
4.7 การจัดให้มีระบบการทำงานที่ปลอดภัย ตั้งแต่ขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อจนถึงการจัดส่งอาหาร	25
4.8 การจัดระบบแจ้งเตือนเฝ้าระวังเหตุ	26
4.9 การสื่อสารความเสี่ยงให้ลูกค้า	26
4.10 การจัดการเหตุฉุกเฉิน	26
บทที่ 5 การจัดการในส่วนของไรเดอร์	28
5.1 การดูแลด้านสุขภาพ	28
5.2 การดูแลด้านความปลอดภัย	29
5.3 การจัดการความเหนื่อยล้า	30
5.4 การพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้และทักษะการทำงาน	31
บทที่ 6 การจัดการในส่วนของร้านค้า	32
6.1 ด้านสุขอนามัย	35
6.2 ด้านการเตรียมความพร้อมประจำวัน	35
6.2.1 การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน	36
6.2.2 การประมาณการใช้วัตถุ ประเภหวัตถุติดหลัก	36
6.2.3 การใช้ข้อมูลในอดีตสำหรับการวางแผนและการตัดสินใจ	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.3 การดำเนินงานประจำวัน	37
6.3.1 การรับคำสั่งจากลูกค้า และกดยืนยันคำสั่งซื้อ	37
6.3.2 การจัดเตรียมอาหารแล้วเสร็จให้แก่ไรเดอร์	37
6.3.3 การปิดสถานะคำสั่งซื้อ	37
6.3.4 การปิดระบบในแอปพลิเคชัน	37
6.4 การใช้ภาชนะบรรจุอาหาร (สำหรับจัดส่งให้แก่ลูกค้า)	38
6.5 การจัดพื้นที่รอรับส่งอาหาร	39
เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก	41

บทที่ 1

บทนำ

การพัฒนาที่รวดเร็วของข้อมูลที่เชื่อมโยงกันจากเทคโนโลยี ทำให้เกิดระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) เกิดการพัฒนารูปแบบธุรกิจ (Business Model) ในรูปแบบของแพลตฟอร์ม (Platform) ซึ่งเป็นตัวกลางทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างลูกค้าไปยังผู้ประกอบการ รวบรวมร้านอาหารไว้ด้วยกัน และให้บริการส่งอาหารแก่ผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชัน เช่น โรบินฮู้ด (Robinhood) ไลน์แมน (Line Man) แกร็บฟู้ด (Grab Food) และ ฟู้ดแพนด้า (Food Panda) เป็นต้น อีกทั้งพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของคนส่วนใหญ่นิยมสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันและใช้บริการส่งอาหาร (Delivery) เนื่องจากรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องการความรวดเร็วและความสะดวกสบาย ทำให้ธุรกิจส่งอาหารได้รับความนิยมและเป็นที่สนใจอย่างแพร่หลายจึงมีแนวโน้มที่สูงขึ้น เห็นได้จากข้อมูลตลาดบริการส่งอาหารในช่วงปี 2557-2565 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมูลค่าจาก 42,000 ล้านบาท ไปเป็น 99,000 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2565) จากข้อมูลดังกล่าว ธุรกิจส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก แต่ในขณะเดียวกันการขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารมีความเสี่ยงและอันตรายในการประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานที่แข่งกับเวลา ทำให้ต้องใช้ความเร็วในการขับขี่ หากมีการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่ที่ดี ความเสี่ยงในการประสบอุบัติเหตุก็สามารถลดลงตามไปด้วย

ดังนั้น สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. ตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจส่งอาหารที่มีผลต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร จึงจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร (Guidelines for Managing Occupational Safety and Health of Food Delivery Motorcycle) เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงานให้เกิดความปลอดภัย ลดอุบัติเหตุและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นในการขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร และเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม หรือจัดทำเป็นนโยบายด้านความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร

1.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของแพลตฟอร์ม ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร และร้านค้า ให้เกิดความปลอดภัย
- 2) เพื่อให้แพลตฟอร์ม ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ และร้านค้า มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในกระบวนการดำเนินงาน
- 3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางระบบจัดการด้านความปลอดภัยให้กับระบบการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์
- 4) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ หรือจัดทำเป็นนโยบายด้านความปลอดภัย

1.2 ขอบเขต

แนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของระบบการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ มีขอบเขตเนื้อหาหลักการจัดการความปลอดภัยฯ ที่เกี่ยวกับการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย สำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร การจัดการในส่วน of แพลตฟอร์ม การจัดการในส่วนของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร และการจัดการในส่วน of ร้านค้า ซึ่งครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานของ แพลตฟอร์ม ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร และร้านค้า

1.3 คำจำกัดความ

1.3.1 แพลตฟอร์ม หมายถึง ตัวกลางในการเชื่อมโยงความต้องการที่ให้บริการเกี่ยวกับการส่งอาหารของลูกค้า (ผู้ต้องการซื้อ) กับร้านค้า (ผู้ต้องการขายอาหาร) พร้อมทั้งส่งความต้องการไปให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร เพื่อทำการรับอาหารจากร้านค้าเพื่อไปส่งลูกค้า หรือเป็นช่องทางการขายอาหารให้แก่ลูกค้าในรูปแบบออนไลน์

1.3.2 รายการส่งอาหาร หมายถึง รายการอาหารที่ลูกค้าเป็นผู้ทำรายการผ่านแพลตฟอร์ม

1.3.3 อาหาร หมายถึง ขนม เครื่องดื่ม ของกิน หรือ สิ่งบริโภคซึ่งทำรายการผ่านแพลตฟอร์ม

1.3.4 ร้านค้า หมายถึง บุคคลทั่วไป หรือนิติบุคคลซึ่งมีหน้าที่ประกอบอาหาร ขายอาหารซึ่งขึ้นทะเบียนกับแพลตฟอร์ม

1.3.5 ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร หมายถึง บุคคลผู้ที่มีหน้าที่ไปรับอาหารจากร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนกับแพลตฟอร์มและนำไปส่งให้แก่ลูกค้าที่ทำรายการสั่งซื้ออาหารผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งในแนวปฏิบัติฉบับนี้จะเรียกว่า “ไรเดอร์”

บทที่ 2

หลักการจัดการความปลอดภัยที่เกี่ยวกับการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์

2.1 อันตราย สาเหตุ และความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์

1) ไรเดอร์เป็นอาชีพอิสระที่มาพร้อมความเสี่ยง

หากกล่าวถึงอาชีพอิสระ อาจนึกถึงสภาวะไร้ข้อจำกัดทั้งในด้านเวลา การถูกควบคุม หรือการกำหนดวิธีการประกอบอาชีพได้อย่างเสรี ดังนั้นอาชีพอิสระย่อมเป็นอาชีพที่หลายคนต้องการ โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่มีกระแส “Work from Anywhere” หรือ “Work from Home” ที่มาพร้อมกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน พนักงานส่งอาหารที่เรียกว่า “ไรเดอร์” เป็นอาชีพอิสระที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะเป็นอาชีพที่เข้าถึงได้ง่าย สร้างรายได้มากในช่วงสถานการณ์โควิดที่ผู้คนไม่สามารถเดินทางออกนอกบ้านได้ แต่ก็เป็อาชีพที่มีความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนน

จากผลการเก็บข้อมูลออนไลน์ของ Rocket Media Lab (Rocket Media Lab, 2564) จากไรเดอร์จำนวน 1,136 คน ในกรุงเทพมหานคร เขตปริมณฑล จังหวัดศรีสะเกษ เชียงใหม่ พิษณุโลก สงขลา ระหว่างเดือนมีนาคม-กรกฎาคม 2564 ในด้านการทำงานและความต้องการของไรเดอร์ มีประเด็นที่น่าสนใจลักษณะการทำงานและความเสี่ยงที่ไรเดอร์ต้องเผชิญได้เป็นอย่างดี มีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. ไรเดอร์ ร้อยละ 33.89 ใช้สิทธิบัตรทองการรักษาในส่วนสิทธิประกันอุบัติเหตุที่จะได้รับจากแพลตฟอร์มจะขึ้นกับอายุงานและจำนวนรอบในการทำงาน ทั้งนี้แต่ละแพลตฟอร์มจะมีการกำหนดเกณฑ์ที่แตกต่างกัน
2. ไรเดอร์ ร้อยละ 37.13 ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน และร้อยละ 38.36 ทำงาน 6-8 ชั่วโมงต่อวัน
3. ไรเดอร์ ร้อยละ 34.51 ทำงานส่งอาหารจำนวน 11-16 รอบต่อวัน และร้อยละ 31.33 มีจำนวนรอบที่ขับได้ใน 1 วัน มากกว่า 16 รอบ
4. ไรเดอร์ ร้อยละ 65.96 เคยประสบอุบัติเหตุ 1-4 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 17.72 เคยเกิดอุบัติเหตุ 5-10 ครั้ง
5. สวัสดิการที่ไรเดอร์ต้องการมากที่สุดร้อยละ 26.06 คือ เงินทดแทนการขาดรายได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ รองลงมาต้องการเป็นลูกจ้างแทนการเป็นพาร์ทเนอร์ร้อยละ 16.19 และต้องการประกันสุขภาพร้อยละ 13.38

นอกจากนี้ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากไรเดอร์จำนวน 37 คน ภายใต้วข้อ “พฤติกรรมการขับขี่ขณะเกิดอุบัติเหตุครั้งล่าสุด” ของโรงพยาบาลเลิดสิน (ธนภัทร อยู่ยั้งยืน และอลิสยา ยานะสาร, มปป). พบว่า ขณะเกิดอุบัติเหตุไรเดอร์ขับขี่ด้วยความเร็วมากกว่า 61 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ร้อยละ 54 เปิดหน้าจอโทรศัพท์ขณะขับขี่ ร้อยละ 86.5 ใช้โทรศัพท์ขณะขับขี่ ร้อยละ 48.6 คุยโทรศัพท์ขณะขับขี่ ร้อยละ 37.8 สถานที่เกิดเหตุ ส่วนใหญ่เกิดบนทางตรงร้อยละ 56.8 และชนกับรถเก๋งหรือรถกระบะ ร้อยละ 43.2 แสดงว่าสถานการณ์ความเสี่ยงที่ไรเดอร์ต้องเผชิญในทุกวัน สถานะของไรเดอร์ในประเทศไทยกับแพลตฟอร์มเป็น

เพียงคู่พาร์ทเนอร์ ไม่ใช่ลูกจ้างตามกฎหมาย ไม่มีสภาพแรงงานและกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ จึงไม่มีอำนาจต่อรองในการกำหนดกติกาการรับงานรวมถึงสวัสดิการต่างๆ ถึงแม้ไรเดอร์จะมีการรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มผ่านเพจเฟซบุ๊กภายใต้ชื่อ “สหภาพไรเดอร์” แต่เป็นกลุ่มจัดตั้งไม่เป็นทางการ และไม่ถูกรับรองตามกฎหมาย เนื่องจากไรเดอร์ไม่ได้มีสถานะลูกจ้างจึงไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 กำหนดให้จัดตั้งสหภาพแรงงานได้ ในขณะที่ไรเดอร์ประเทศสเปนและเนเธอร์แลนด์มีสถานะเป็นลูกจ้างตามกฎหมาย มีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ มีสภาพแรงงาน มีประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ แต่ประเทศสเปนจะมีสวัสดิการที่ครอบคลุมมากกว่าคือ มีการชดเชยรายได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุและประกันรายได้ขั้นต่ำ ทำให้ไรเดอร์มีความมั่นคงด้านรายได้ ลดความกดดันที่ต้องเร่งทำรอบเพื่อเพิ่มรายได้

2) วิถีไรเดอร์ แบบแผนและวงจรความเสี่ยง



ภาพที่ 2-1 วิถีไรเดอร์ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565)

ผลการศึกษาจากโครงการเสริมสร้างสุขภาพไรเดอร์ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565) ได้แบ่งวิถีไรเดอร์ออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ ระหว่างพักเบรก ระหว่างรอและการกวาดรับออเดอร์ ระหว่างขับรถไปร้านค้า ระหว่างรอรับของที่ร้านค้า ระหว่างขับรถไปส่งของให้ลูกค้า ระหว่างรอนำส่งของให้กับลูกค้าและปิดงาน ดังภาพที่ 2-1 วิถีไรเดอร์ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565) แต่ละขั้นตอนมีสถานการณ์ เจ็บไข้และความเสี่ยงที่ไรเดอร์ต้องเผชิญ หากวิเคราะห์ในมิติด้านความปลอดภัยทางถนน จุดที่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุมากที่สุดคือ จุดที่ 3 และจุดที่ 5 เนื่องจากต้องทำความเร็วแข่งกับเวลาเพื่อส่งอาหารให้ทัน ซึ่งนำมาสู่พฤติกรรมที่ปรากฏเป็นข่าวรายวัน ได้แก่ ขับเร็ว ขับย้อนศร ฝ่าไฟแดง ดูปHONE ขณะขับขี่ ขับชอกแซกหรือเปลี่ยนเลนกะทันหัน เป็นต้น ซึ่งวงจรความเสี่ยงดังกล่าว สามารถนำมาวิเคราะห์อันตรายทั้งในด้านสุขภาพและความปลอดภัยทางถนน รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 วิเคราะห์วงจรความเสี่ยง ผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยทางถนน

วงจรความเสี่ยง	อันตรายต่อสุขภาพ	อันตรายต่อความปลอดภัยทางถนน
1. จุดพักรถรถรับงาน	- มลพิษทางอากาศ เช่น ฝุ่น PM 2.5 - การเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	จุดบริเวณจุดเสี่ยง เช่น ใต้ทางด่วน ริมถนน ทางโค้ง เสี่ยงต่อการถูกชน
2. ระหว่างรอและกดรับออเดอร์	- ปวดเมื่อยร่างกายจากท่าทางการ ใช้โทรศัพท์ - การนั่งในท่าทางที่ไม่ถูกต้องเป็น เวลานาน - ความเครียดในการรอรับออเดอร์	ใช้โทรศัพท์ขณะขับขี่ กดรับออเดอร์ ขณะขับขี่ ค่อยโทรศัพท์หรือพิมพ์ ข้อความโต้ตอบกับลูกค้าหรือร้านค้า ขณะขับขี่
3. ระหว่างขับขี่ไปร้านค้า	- ความเครียดจากการเร่งรีบในการ เดินทางไปร้านค้า - การปวดเมื่อยร่างกายจากการขับขี่ รถจักรยานยนต์	ขับขี่ด้วยความเร็วสูง ย้อนศร ผ่าไฟแดง ต้องเดินทางไปร้านค้าที่ตั้งใน จุดเสี่ยง เช่น ทางเลียบคลอง
4. ระหว่างรอรับของที่ร้านค้า	- ความเครียดจากการรอสินค้า เป็นเวลานาน กังวลว่าจะไปส่ง ของไม่ทัน ไม่มีจุดนั่งพัก ทะเลาะวิวาทกรณีจอดรถขวาง หน้าบ้านคนในหมู่บ้านเพื่อรอ รับสินค้าจากร้านค้าที่ไม่มีที่ จอดรถ	ไม่มีจุดจอดที่ปลอดภัย จอดในจุด อันตรายและที่ห้ามจอด เสี่ยงต่อ การถูกเฉี่ยวชน
5. ระหว่างขับขี่ไปส่งอาหารให้ ลูกค้า	- ขับขี่รถกลางแดด - ฝุ่น PM 2.5 - ปวดเมื่อยร่างกายจากการขับขี่ รถจักรยานยนต์เป็นเวลานาน	บรรทุกเกิน ขับขี่ด้วยความเร็วสูง ไม่ชำนาญทาง ใช้โทรศัพท์ ดูแผนที่ ขณะขับขี่ เส้นทางเสี่ยง ย้อนศร ขับเร็ว สุนัขไล่กวด
6. ระหว่างรอและนำส่งอาหาร ให้กับลูกค้าและปิดงาน	- ความเครียดจากการติดต่อลูกค้า ไม่ได้ มีการทะเลาะวิวาทกรณี ลูกค้าไม่มารับของ	ไม่มีจุดจอดที่ปลอดภัย จอดในจุด อันตรายและที่ห้ามจอด เสี่ยงต่อการ เกิดอุบัติเหตุ การถูกเฉี่ยวชน

ที่มาของพฤติกรรมถูกผูกกับเงื่อนไขของการถูกยกเลิกออเดอร์ ประเมินได้คะแนนต่ำซึ่งในการขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารจะเรียกว่า การได้ดาวต่ำกรณีส่งช้า ซึ่งส่งผลต่อโอกาสในการได้ออเดอร์ รวมถึงอาจเสียสิทธิ์ในการได้รับประกันอุบัติเหตุหากทำรอบไม่ถึงเป้าหมาย รวมถึงความกดดันในการทำรอบเพื่อให้รายได้สำหรับต้นทุนในการทำงาน ได้แก่ ค่าน้ำมันรถ ค่าซ่อมบำรุงรถ บางรายต้องเสียค่าเช่ารถจักรยานยนต์ ไม่นับรวมไรเดอร์รายใหม่ที่ต้องมีค่าเสื้อ ค่ากล่องบรรจุอาหาร และการเติมเงินเข้าสู่ระบบเพื่อเตรียมรับงาน การตัดวงจรที่ 3 และ 5 จำเป็นต้องจัดการความเสี่ยงทั้งระบบโดยการมีส่วนร่วมของแพลตฟอร์ม ร้านค้า ไรเดอร์ ลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 วิเคราะห์รากปัญหาในการทำพฤติกรรมเสี่ยงของไรเดอร์

3) แนวทางแก้ไขปัญหามุมมองไรเดอร์

3.1 ร้านค้า

- 1) จัดหาจุดจอดรับอาหารที่ปลอดภัย เพื่อไม่ให้ไรเดอร์ต้องไปจอดในจุดเสี่ยง เช่น ริมถนน ใต้ทางด่วน บนฟุตบาท เป็นต้น เพราะการจอดในจุดดังกล่าวมีโอกาสที่จะถูกเฉี่ยวชนหรือกีดขวางการจราจร ทำให้รถคันอื่นเกิดอุบัติเหตุ หากเป็นการเปิดร้านบนคอนโดควรรโทรแจ้งเวลาในการรับอาหาร เพื่อแก้ปัญหาไม่มีที่จอดรถ ทำให้ต้องไปจอดหน้าบ้านประชาชน แล้วถูกต่อว่า เกิดการทะเลาะวิวาท
- 2) มีจุดวางอาหารและแจ้งหมายเลขออเดอร์อย่างชัดเจน พร้อมทั้งตรวจสอบรายการอาหารให้ครบถ้วน เพื่อให้ไรเดอร์สามารถรับอาหารได้อย่างรวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการส่งผิดออเดอร์หรือได้รับอาหารไม่ครบ

3.2 แพลตฟอร์ม

- 1) การจ่ายงานแบช (Batch) หรืองานคู่ คือ งานที่มีมากกว่า 1 คำสั่งซื้ออยู่ในงานครั้งเดียวกัน โดยมาจากจุดรับเดียวกัน และมีจุดส่งอยู่ในเส้นทางเดียวกัน ต้องพิจารณาระยะทางจุดรับอาหารที่ไม่ห่างกันมากเกินไป เพื่อลดความเสี่ยงในการใช้ความเร็วเพื่อไปส่งของให้ทัน นอกจากนี้การเดินทางในระยะไกล ในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคยยังมีความเสี่ยงในการเดินทางที่ต้องดูแผนที่จนไม่มีสมาธิในการขับขี่
- 2) มีการจำกัดน้ำหนักอาหารที่ขนส่งต่อรอบ เพราะการขนอาหารที่มีปริมาณมากเกินไป ทำให้รถเสียสมดุล ยากต่อการควบคุมหรือหลบหลีกอันตรายในสภาวะฉุกเฉิน หรือบางครั้งอาหารมีจำนวนมากจนไม่สามารถบรรจุลงกล่องได้หมด ไรเดอร์จำเป็นต้องแขวนอาหารกับแฮนด์รถหรือถืออาหารไว้ ทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

3) ทำประกันอุบัติเหตุให้ไรเดอร์ โดยไม่ผูกกับเงื่อนไขของการทำรอบหรือระยะเวลาในการทำงาน แต่ควรเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ไรเดอร์ควรได้รับทันทีที่เข้าสู่การเป็นพาร์ทเนอร์ของแพลตฟอร์ม

4) ไม่ควรนำความเร็วมาเป็นจุดขายของบริการ หากไรเดอร์ถูกลูกค้าประเมินให้ดาวต่ำ เพราะไปส่งอาหารช้า ควรมีช่องทางให้ไรเดอร์สามารถอธิบายเหตุผล

5) กำหนดมาตรฐานในการส่งอาหาร ทั้งในด้านระยะเวลาการส่ง ลูกค้าต้องเผื่อเวลาล่วงหน้าเท่าไร และจำนวนการส่งต่อออเดอร์ เพื่อไม่ให้ไรเดอร์ประสบปัญหาต้องรีบเร่งไปส่งอาหารให้ทันเวลาหรือต้องบรรทุกอาหารที่มีปริมาณมากเกินไป

3.3 ลูกค้ำ

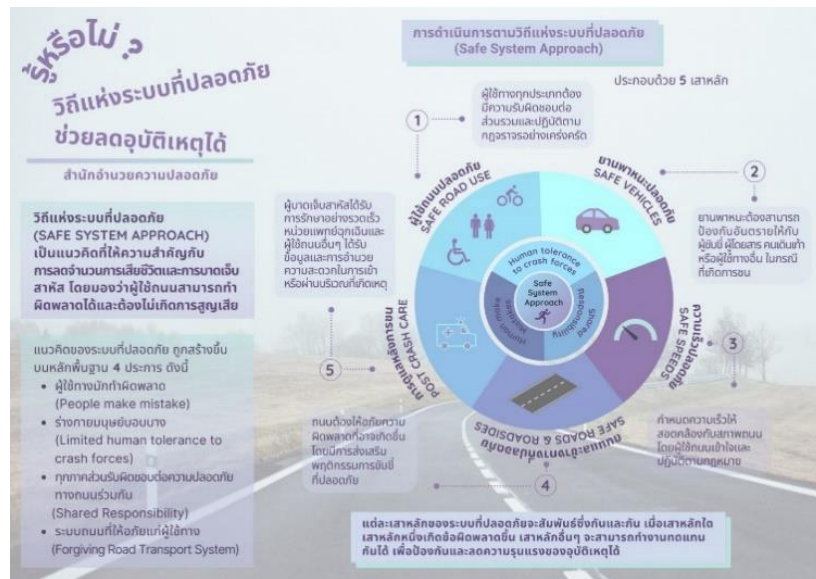
1) ควรมีช่องทางสื่อสารข้อมูลให้ลูกค้าทราบว่า ความเร็วในการส่งอาหารเท่ากับความเสี่ยงที่ไรเดอร์ต้องเผชิญ การประเมินให้ดาวต่ำเพราะไรเดอร์ไปส่งอาหารช้าเป็นเงื่อนไขที่ทำให้ไรเดอร์ต้องขับเร็ว ย้อนศร และฝ่าไฟแดง

2) การส่งอาหารปริมาณมากในหนึ่งออเดอร์ เพื่อให้คุ้มค่าส่ง ทำให้ไรเดอร์ต้องบรรทุกเกินไป บางครั้งต้องห้อยแขวนกับแฮนด์รถหรือถืออาหารไว้ ส่งผลต่อการควบคุมรถและการเสียสมดุล และมีโอกาสเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ

3) วางแผนในการส่งอาหารล่วงหน้า เพื่อเวลาสำหรับการเดินทางของไรเดอร์ช่วยลดความเสี่ยงของไรเดอร์ที่ต้องขับด้วยความเร็วเพื่อมาส่งอาหารให้ทัน

2.2 การตัดวงจรความเสี่ยงด้วยวิถีแห่งระบบที่ปลอดภัย

วิถีแห่งระบบที่ปลอดภัย (Safe System Approach) เป็นแนวคิดการจัดการปัญหาเชิงระบบ และเป็นแนวทางสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในแผนแม่บทความปลอดภัยทางถนนฉบับที่ 5 ที่หน่วยงานรับผิดชอบหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนงานด้านความปลอดภัยทางถนนต้องนำไปดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย แนวคิดนี้ประกอบด้วย 5 เสาหลัก ได้แก่ ผู้ใช้ถนนปลอดภัย ยานพาหนะปลอดภัย ความเร็วปลอดภัย ถนนและข้างทางที่ปลอดภัย การดูแลหลังการชน มุ่งเน้นการลดจำนวนการเสียชีวิตและการบาดเจ็บสาหัส หลักการสำคัญคือ มนุษย์ทำผิดพลาดได้แต่ต้องไม่นำไปสู่การสูญเสีย การออกแบบระบบที่ดีโดยเฉพาะการออกแบบถนนด้วยแนวคิดการให้อภัยในความผิดพลาดของมนุษย์ (Forgiving Roads Concept) จะช่วยปิดช่องว่างความผิดพลาด ข้อจำกัดด้านสายตา ความเปราะบาง และทนแรงปะทะได้จำกัดของมนุษย์ รายละเอียดดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 วิธีแห่งระบบที่ปลอดภัย (Safe System Approach) กรมทางหลวงชนบท

ในชุดความคิดแบบเดิม เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น ส่วนใหญ่จะมีคำอธิบายว่าเกิดจากความประมาท ขาดจิตสำนึก คึกคะนอง หากเราอธิบายเหตุการณ์ด้วยการตัดสินโทษที่บุคคลเพียงอย่างเดียว จะไม่ทำให้เกิดการแก้ไขในเชิงระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมาก เช่น สภาพถนน สภาพอากาศ สภาพแวดล้อม ยานพาหนะ รายละเอียดดังภาพที่ 2-4 การทำพฤติกรรมเสี่ยงของไรเดอร์ก็เช่นเดียวกัน ภายใต้ปรากฏการณ์ที่พบเห็นทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการขับซีเรีย ย้อนศร ผ่าไฟแดง ใช้โทรศัพท์ขณะขับขี่ บรรทุกเกิน มีรากของปัญหาซ่อนอยู่ ซึ่งถูกผูกโยงกับเงื่อนไขของแพลตฟอร์มและผู้ให้บริการ ธุรกิจย่อมดำเนินไปบนพื้นฐานของการทำกำไร การใช้บริการของลูกค้า ย่อมมาคู่กับความรวดเร็ว คุ่มค่า คุ่มราคา แต่สิ่งสำคัญคือ วิถีชีวิตของไรเดอร์ที่ถูกแขวนไว้บนเส้นด้ายที่เรียกว่า “อานมอเตอร์ไซด์” และเดิมพันทุกนาทีชีวิตแลกกับค่าตอบแทนต่ำเพียง 40 บาท เพื่อครอบครัวที่รออยู่เบื้องหลัง ไม่ว่าจะเป็นแพลตฟอร์ม ร้านค้า ผู้ให้บริการ ย่อมไม่อยากให้เกิดความสูญเสียกับไรเดอร์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการออกแบบระบบร่วมกันด้วยแนวทางวิธีแห่งระบบที่ปลอดภัย เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ ร้านค้า และลูกค้าได้ประโยชน์และความปลอดภัยของไรเดอร์ไม่ต้องเดิมพันชีวิตด้วยความเสี่ยงหรือเป็นผู้สร้างความเสี่ยงบนท้องถนน



ภาพที่ 2-4 การจัดการความเสี่ยงด้วยแนวทางวิธีแห่งระบบที่ปลอดภัย (Safe System Approach)

2.3 การชี้บ่งอันตรายในงานส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์

การชี้บ่งอันตรายในงานส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์เพื่อให้เกิดการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งแบ่งผู้เกี่ยวข้องในการชี้บ่งอันตราย ดังนี้

- 1) การชี้บ่งอันตรายของแพลตฟอร์ม ดังแสดงในตารางที่ 2-2
- 2) การชี้บ่งอันตรายของไรเดอร์ ดังแสดงในตารางที่ 2-3
- 3) การชี้บ่งอันตรายร้านค้า ดังแสดงในตารางที่ 2-4
- 4) การชี้บ่งอันตรายลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 2-5

ทั้งนี้ รายละเอียดการประเมินความเสี่ยงจากระดับอันตรายที่เกิดขึ้นในงานส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ เพื่อจำแนกประเภทความเสี่ยง เพื่อนำไปสู่การจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีการประเมินระดับความเสี่ยงการเกิดอันตราย โดยใช้ Rating Matrix ในรูปแบบ 4x4 ดังแสดงใน ภาคผนวก

ตารางที่ 2-2 การชี้บ่งอันตรายของแพลตฟอร์ม

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
1) การรับรายการส่งอาหารจากลูกค้า	-	-
2) การจ่ายงานไปยังไรเดอร์และร้านค้า	1) จ่ายงานให้กับไรเดอร์ที่อยู่ในระยะไกล ทำให้ต้องเร่งรีบในการส่งอาหารอาจส่งผลให้ปฏิบัติผิดกฎจราจร	1) ต้องพิจารณาระยะทางจุดรับอาหารที่ไม่ห่างกันมากเกินไปจากจุดที่ไรเดอร์อยู่ เพื่อไม่ให้เกิดการฝ่าฝืนกฎจราจร 2) ไม่ควรนำความเร็วมาเป็นจุดขายของการบริการ หากไรเดอร์ถูก

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
		<p>ลูกค้าประเมินให้ดาวต่ำ เพราะไปส่งอาหารช้า ควรมีช่องทางให้ไรเดอร์ได้อธิบายเหตุผล</p> <p>3) ทำประกันอุบัติเหตุให้ไรเดอร์ โดยไม่ผูกกับเงื่อนไขของการทำรอบหรือระยะเวลาในการทำงาน แต่ควรเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ไรเดอร์ควรได้รับทันทีที่เข้าสู่การเป็นพาร์ทเนอร์ของแพลตฟอร์ม</p>
	2) พ่วงงานให้ไรเดอร์กับร้านค้าที่อยู่ระยะทางห่างกัน ทำให้ต้องเร่งรีบในการส่งอาหาร	1) ไม่พ่วงงานของร้านค้าที่อยู่ระยะทางห่างกัน
	3) แจกงานให้กับไรเดอร์ที่ไม่คุ้นเคยเส้นทาง การเดินทางในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคยยังมีความเสี่ยงในการเดินทางที่ต้องดูแผนที่จนไม่มีสมาธิจดจ่อกับการขับขี่	1) กรณีเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงแพลตฟอร์มควรกำหนดให้ไรเดอร์ที่คุ้นเคยเส้นทางเป็นลำดับแรก แต่กรณีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ให้กำหนดเวลาเพิ่มและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อน
	4) แจกงานให้ไรเดอร์ต่อรอบมากจนเกินไป	1) มีการจำกัดน้ำหนักและปริมาณอาหารที่ส่งต่อรอบ เพราะการขนอาหารที่มีปริมาณมากเกินไป ทำให้รถเสียสมดุล ยากต่อการควบคุมหรือหลบหลีกอันตรายในสถานะฉุกเฉิน หรือบางครั้งมีอาหารจำนวนมากจนไม่สามารถบรรจุลงกล่องได้หมด ไรเดอร์จำเป็นต้องแขวนอาหารกับแฮนด์รถหรือถืออาหารไว้ ทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

ตารางที่ 2-3 การชี้บ่งอันตรายของไรเดอร์

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
1) การกวดำรงงานและทบทวนรายการอาหาร	1) การลื่น สะดุด หกล้ม ขณะขึ้นลงบันได หรือ เดินขณะกวดำรงงาน เนื่องจากการละสายตาขณะขับขี่เพื่อกวดำรงงาน	1) ยืนหรือนั่งอยู่กับที่ หรือที่ปลอดภัยเพื่อทำการกวดำรงงาน
	2) กรณีกวดำรงงานขณะขับขี่รถจักรยานยนต์อยู่บนถนน อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากการละสายตามาที่โทรศัพท์	1) ห้ามกวดำรงงานในขณะขับขี่รถจักรยานยนต์บนถนน 2) กรณีทบทวนรายการอาหารกับลูกค้าต้องจอดในสถานที่ปลอดภัย 3) ให้ศึกษาเส้นทางจุดส่งก่อนออกเดินทาง 4) ระหว่างเดินทางควรใช้ระบบเสียงผ่านอุปกรณ์รับฟังไร้สายในการบอกเส้นทางเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้งานโทรศัพท์ขณะขับขี่
2) การเลือกเส้นทางที่ขับไปรับอาหารที่ร้าน	1) การลื่น สะดุด หกล้ม ขณะขึ้นลงบันได หรือ เดิน ขณะดูเส้นทาง เนื่องจากการละสายตา เพื่อดูเส้นทางที่โทรศัพท์มือถือ	1) ยืนหรือนั่งอยู่กับที่ หรือสถานที่ปลอดภัย เพื่อคัดเลือกเส้นทางที่ขับไปรับอาหารที่ร้าน
	2) ดูเส้นทางขณะขับขี่ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากการละสายตามาที่โทรศัพท์	1) ห้ามกวดำรงงานขณะขับขี่รถจักรยานยนต์บนถนนและศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ ระหว่างเดินทางควรใช้ระบบสื่อสารผ่านอุปกรณ์รับฟังไร้สายในการบอกเส้นทางเป็นหลัก 2) กรณีทวนออเดอร์กับลูกค้าต้องจอดในสถานที่ที่ปลอดภัยหรือใช้ระบบสื่อสารผ่านอุปกรณ์รับฟังไร้สาย
	3) เลือกใช้เส้นทางที่ไม่ปลอดภัย	1) การกำหนดให้แพลตฟอร์มดำเนินการแจ้งเตือนจุดเสี่ยงเส้นทางถนนต่าง ๆ เช่น จุดเปลี่ยนถนนขาด เพื่อแจ้งเตือนให้ไรเดอร์ทราบถึงอันตรายในจุดนั้น ๆ หาก

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
		<p>พบเหตุผิดปกติสามารถยกเลิกคำสั่งนั้น ๆ ได้</p> <p>2) หากในอนาคตมีการเชื่อมโยงสนับสนุนการทำเทคโนโลยีแจ้งเตือนจุดเสี่ยงให้ไรเดอร์</p>
3) การขับรถไปรับอาหารที่ร้านค้า	<p>1) การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ซึ่งจะทำให้เกิดอันตรายจากอุบัติเหตุบนถนน โดยผู้ขับขี่จะแสดงพฤติกรรมดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผ่าไฟแดง - ขับย้อนศร - การแซงระยะกระชั้นชิด - ไม่ให้สัญญาณขณะเลี้ยว - ขับรถบนทางเท้า - ไม่สวมหมวกนิรภัย - การขับรถเร็ว - ระดับแอลกอฮอล์เกินขณะปฏิบัติงาน - ใช้โทรศัพท์ เพื่อดูเส้นทางหรือ สอบถามเส้นทางขณะขับรถ 	<p>1) กำหนดคุณสมบัติของไรเดอร์ก่อนการรับเข้าทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีใบขับขี่รถจักรยานยนต์ - มีประสบการณ์ขับอย่างน้อย 1 ปี <p>2) กำหนดให้ไรเดอร์ทุกคน ต้องได้รับการฝึกอบรมการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างปลอดภัยก่อนการรับเข้าทำงาน</p> <p>3) พัฒนาให้มีระบบกำกับมิให้ดื่มแอลกอฮอล์ก่อนเริ่มและระหว่างขับขี่ และแพลตฟอร์มมีระเบียบข้อบังคับเพื่อมิให้ดื่มแอลกอฮอล์ก่อนเริ่มและระหว่างขับขี่</p> <p>4) กำหนดให้ไรเดอร์ต้องมีและใช้อุปกรณ์เสริมสำหรับโทรศัพท์ขณะขับขี่ เช่น หูฟัง แทนจับโทรศัพท์ที่ยึดติดกับรถจักรยานยนต์ เพื่อไม่ต้องใช้มือในการจับโทรศัพท์</p>
	<p>2) สภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความร้อน หรือแสงแดด - โรคลมแดด (Heat Stroke) - ฝุ่นควัน ไอเสีย - โรคระบบทางเดินหายใจ - ต้อลม ต้อหิน 	<p>1) สวมใส่เสื้อผ้าที่โปร่งสบาย เพื่อให้ผิวหนังได้มีการถ่ายเทความร้อน</p> <p>2) ใช้อุปกรณ์บังแดด เช่น หมวกนิรภัยที่มีการระบายดี แว่นตากันแดด และทาครีมกันแดด</p> <p>3) ดื่มน้ำให้มาก ๆ อย่างน้อย 8 แก้วต่อวัน</p> <p>4) สวมใส่หน้ากากป้องกันฝุ่นควันไอเสีย</p> <p>5) สวมใส่แว่นตากันแดด กันลม</p> <p>6) กำหนดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี (อาจเป็นสวัสดิการให้ไรเดอร์)</p>

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
4) การรับอาหาร การตรวจรายการอาหารที่สั่งตรงกับอาหาร	1) การส่งมอบอาหารผิดพลาด ทำให้ไรเดอร์ต้องกลับมาเปลี่ยนอาหาร อาจทำให้การจัดส่งเร่งรีบ และเกิดอุบัติเหตุได้	1) มีจุดวางอาหารและแจ้งหมายเลขออเดอร์อย่างชัดเจน พร้อมทั้งตรวจสอบรายการอาหารให้ครบถ้วน หรือใช้ระบบสแกนเพื่อให้ไรเดอร์สามารถรับอาหารได้อย่างรวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการส่งออเดอร์หรือได้รับอาหารไม่ครบ
5) การตรวจสอบเส้นทางไปบ้านลูกค้า โดยการโทรหรือส่งข้อความ เพื่อแจ้งลูกค้าว่าได้รับอาหารแล้วกำลังไปส่ง	1) การลื่น สะดุด หกล้ม ขณะขึ้นลงบันได หรือ เดินขณะดูเส้นทาง เนื่องจากการละสายตาเพื่อดูเส้นทางที่โทรศัพท์	1) ยืนหรือนั่งอยู่กับที่ หรือที่ปลอดภัย เพื่อตรวจสอบเส้นทางไปบ้านลูกค้าก่อนออกเดินทาง
	2) ดูเส้นทางขณะขับขี่รถจักรยานยนต์อยู่บนถนน อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากการละสายตามาที่โทรศัพท์	1) ให้ศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ และระหว่างเดินทางควรใช้ระบบเสียงสื่อสารผ่านอุปกรณ์รับฟังไร้สายในการบอกเส้นทางเป็นหลัก 2) กรณีทวนออเดอร์กับลูกค้าต้องจอดในสถานที่ที่ปลอดภัย
	3) เลือกใช้เส้นทางที่ไม่ปลอดภัย	1) การกำหนดให้แพลตฟอร์มดำเนินการแจ้งเตือนจุดเสี่ยงเส้นทางถนนต่าง ๆ เช่น จุดเปลี่ยนถนนลาด เพื่อแจ้งเตือนให้ไรเดอร์ทราบถึงอันตรายในจุดนั้น ๆ หากพบเหตุผิดปกติสามารถยกเลิกคำสั่งนั้น ๆ ได้ 2) หากในอนาคตมีการเชื่อมโยงสนับสนุนการทำเทคโนโลยีแจ้งเตือนจุดเสี่ยงให้ไรเดอร์
6) การขับรถไปส่งอาหารลูกค้า	1) การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร - ฝ่าไฟแดง - ขับย้อนศร - การแซงระยะกระชั้นชิด - ไม่ให้สัญญาณขณะเลี้ยว - ขับรถบนทางเท้า	1) กำหนดคุณสมบัติของไรเดอร์ ก่อนการรับเข้าทำงาน - มีใบขับขี่รถจักรยานยนต์ - มีประสบการณ์ขับขี่อย่างน้อย 1 ปี 2) กำหนดให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารทุกคน ต้องได้รับการ

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สวมหมวกนิรภัย - การขับเร็ว - ระดับแอลกอฮอล์เกินขณะขับขี่ - ใช้โทรศัพท์ เพื่อดูเส้นทาง หรือ สอบถามเส้นทางขณะขับขี่ 	<p>ฝึกอบรมการขับขี่อย่างปลอดภัย ก่อนการรับเข้าทำงาน</p> <p>3) พัฒนาให้มีระบบกำกับมิให้ดื่มแอลกอฮอล์ก่อนเริ่มและระหว่างขับขี่ และแพลตฟอร์มมีระเบียบข้อบังคับเพื่อบังคับให้ดื่มแอลกอฮอล์ก่อนเริ่มและระหว่างขับขี่</p> <p>4) กำหนดให้ไรเดอร์ต้องมีและใช้อุปกรณ์เสริมสำหรับโทรศัพท์ขณะขับขี่ เช่น หูฟัง แทนจับโทรศัพท์ที่ยึดติดกับรถจักรยานยนต์ เพื่อไม่ต้องใช้มือในการจับโทรศัพท์</p>
	<p>2) สภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความร้อน หรือแสงแดด - โรคลมแดด (Heat Stroke) - ฝุ่นควัน ไอเสีย - โรคระบบทางเดินหายใจ - ต้อลม ต้อหิน 	<p>1) สวมใส่เสื้อผ้าที่โปร่งสบาย เพื่อให้ผิวหนังได้มีการถ่ายเทความร้อน</p> <p>2) ใช้อุปกรณ์บังแดด เช่น หมวกนิรภัยที่มีการระบายดี แว่นตากันแดด และทาครีมกันแดด</p> <p>3) ดื่มน้ำให้มาก ๆ อย่างน้อย 8 แก้วต่อวัน</p> <p>4) สวมใส่หน้ากากป้องกัน ฝุ่นควันไอเสีย</p> <p>5) สวมใส่แว่นตากันแดด กันลม</p>
	<p>3) การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการหลับในขณะขับขี่</p>	<p>1) หลังจากจบงานเที่ยวสุดท้ายต้องมีการพักผ่อนที่เพียงพอ หากรู้สึกไม่สบายหรือผิดปกติให้พักผ่อนหรือควรมีระบบตรวจสอบ หรือสอบถามเวลาพักผ่อนก่อนจ่ายงาน</p>
7) การส่งอาหารให้ลูกค้า	<p>1) การลิ้น สะดุด หกล้ม ขณะขึ้นลงบันได หรือพื้นที่ต่างระดับ</p>	<p>1) ระมัดระวังขณะเดินเส้นทางขึ้นลงบันได หรือพื้นที่ต่างระดับ</p>

ตารางที่ 2-4 การชี้บ่งอันตรายของร้านค้า

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
1) การจัดเตรียมอาหาร	1) จัดทำอาหารล่าช้า เนื่องจากมีคำสั่งซื้อจำนวนมากจนเกินไป เช่น กรณีร้านค้าที่มีหน้าร้าน และทำระบบ Food Delivery ทำให้อาหารถึงไรเดอร์ช้า ทำให้ไรเดอร์ต้องเร่งรีบในการจัดส่ง	1) จำกัดการรับงานของร้านค้า โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำอาหารและระยะเวลาในการส่งมอบอาหารให้ไรเดอร์ไปส่งอาหาร
	2) ไม่มีพื้นที่ให้ไรเดอร์จอดรอสำหรับการรับอาหาร ต้องไปจอดในจุดเสี่ยง เช่น ริมถนน ใต้ทางด่วน บนฟุตบาท เพราะการจอดในจุดดังกล่าวมีโอกาสที่จะถูกเฉี่ยวชนหรือกีดขวางการจราจร ทำให้รถคันอื่นเกิดอุบัติเหตุ	1) จัดหาจุดจอดรับอาหารที่ปลอดภัยหากเป็นการเปิดร้านบน คอนโด มี นิยม หรือ อพาร์ทเมนต์ควรโทรแจ้งเวลาในการรับอาหาร เพื่อแก้ปัญหาไม่มีที่จอดรถ ทำให้ต้องไปจอดหน้าบ้านประชาชน แล้วถูกต่อว่า เกิดการทะเลาะวิวาทขึ้น
2) การส่งมอบอาหารให้ไรเดอร์	1) ส่งมอบอาหารผิดพลาด ทำให้ไรเดอร์ส่งอาหารต้องกลับมาเปลี่ยนอาหาร อาจทำให้ระยะเวลาการจัดส่งเร่งรีบ	2) มี จุ ด วางอาหารและแจ้งหมายเลขออเดอร์หรือใช้ระบบสแกน ไรเดอร์ต้องตรวจสอบรายการอาหารให้ครบถ้วน เพื่อลดความผิดพลาดในการส่งผิดออเดอร์หรือได้รับอาหารไม่ครบ

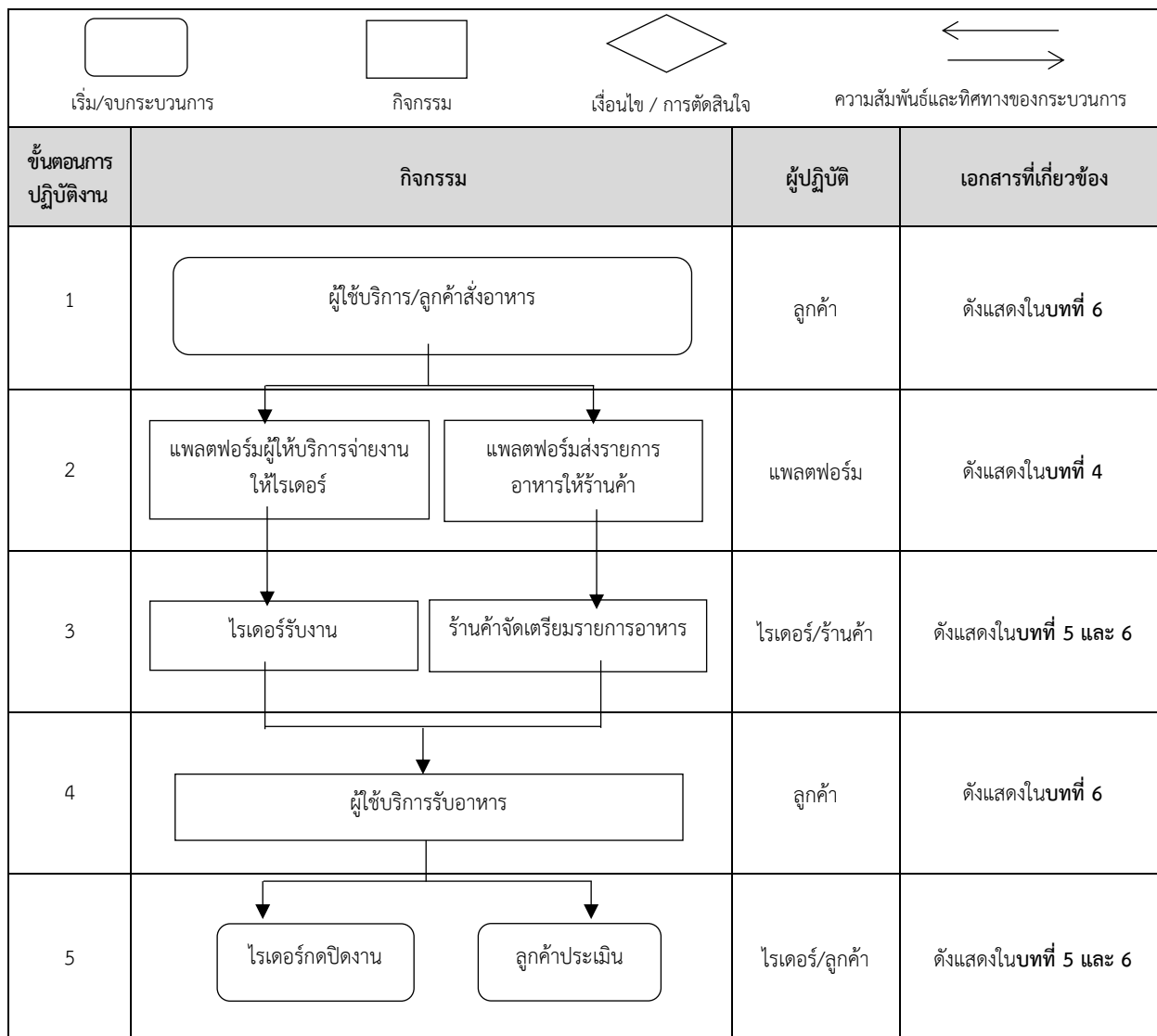
ตารางที่ 2-5 การชี้บ่งอันตรายของลูกค้า

ขั้นตอนงาน	อันตราย	มาตรการ (การป้องกันและการปรับปรุง)
1) การส่งอาหารผ่านแพลตฟอร์ม	1) สั่งอาหารจากร้านค้าที่อยู่ระยะไกล จึงใช้ระยะเวลาในการจัดส่งนาน และอาจมีการเร่งการจัดส่งอาหารไปที่ไรเดอร์	1) ควรมีช่องทางสื่อสารข้อมูลให้ลูกค้าทราบว่า ความเร็วในการส่งอาหารเท่ากับความเสี่ยง ที่ไรเดอร์ต้องเผชิญการประเินให้ดาวต่ำเพราะไรเดอร์ไปส่งอาหาร เป็นเงื่อนไขที่ทำให้ไรเดอร์ต้องขับเร็ว ย้อนศร ฝ่าไฟแดง 2) แพลตฟอร์มควรให้คำแนะนำในการวางแผนสั่งอาหารล่วงหน้าแก่ลูกค้า เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุของไรเดอร์ที่ต้องขับเร็วเพื่อมาส่งอาหาร
	2) สั่งอาหารปริมาณมากเพื่อให้คุ้มค่าส่ง ทำให้ไรเดอร์ต้องบรรทุกเกิน บางครั้งต้องห้อยแขวนสินค้ากับแฮนดรัลหรือหัวสินค้า ส่งผลต่อการควบคุมรถและเสียสมดุลซึ่งมีความเสี่ยงและโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุ	1) แพลตฟอร์มต้องจำกัดปริมาณการสั่งอาหารต่อการส่งหนึ่งรอบของการส่งอาหารและสื่อสารให้ลูกค้าทราบ

บทที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยสำหรับไรเดอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการดำเนินงานกิจการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ ดังแสดงใน **ภาพที่ 3-1** สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานในกิจการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ เพื่อใช้ในการออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการดำเนินงานกิจการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย



ภาพที่ 3-1 สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานในกิจการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์

3.1 ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าสั่งอาหาร

ผู้ให้บริการ หรือลูกค้า ทำการเลือกรายการอาหารจากร้านค้าที่ลูกค้าต้องการสั่งซื้อในแอปพลิเคชันของแต่ละแพลตฟอร์ม โดยทำการระบุสถานที่จัดส่งอาหารให้เรียบร้อย พร้อมดำเนินการเข้าสู่ขั้นตอนการคิดค่าบริการและชำระเงินต่อไป

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการของแพลตฟอร์ม

3.2.1 แพลตฟอร์มผู้ให้บริการจ่ายงานให้ไรเดอร์

เมื่อลูกค้ากดสั่งรายการอาหาร จากร้านค้าต่าง ๆ ในระบบ โดยแพลตฟอร์มจะได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า จะดำเนินการจ่ายงานและนำส่งข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไปยังไรเดอร์ โดยจ่ายงานให้แก่ ไรเดอร์ที่อยู่ในสถานที่ใกล้กับร้านค้า และเป็นไรเดอร์ที่เปิดระบบและไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในขณะนั้น ซึ่งไรเดอร์จะได้รับรายการและจำนวนอาหารที่ลูกค้าสั่ง รวมถึงสถานที่จัดส่งและรายละเอียดของลูกค้าพร้อมทั้งค่าตอบแทนที่ไรเดอร์จะได้รับหลังทำงานเรียบร้อย เมื่อลูกค้ากดสั่งรายการอาหาร จากร้านค้าต่าง ๆ ในระบบ

3.2.2 แพลตฟอร์มส่งรายการอาหารให้ร้านค้า

เมื่อแพลตฟอร์มได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า จะดำเนินการนำส่งข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไปยังร้านค้า เพื่อให้ร้านค้าดำเนินการจัดเตรียมอาหารตามรายการอาหาร และรายละเอียดของอาหารตามลำดับของร้านค้า และรูปแบบการชำระเงินให้แก่ร้านค้า และทำสถานะให้ลูกค้าทราบรวมถึงแผนที่การจัดส่งอาหาร

3.3 ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานของไรเดอร์และร้านค้า

3.3.1 ไรเดอร์รับงาน

ไรเดอร์รับงานและคำสั่งจากแพลตฟอร์ม จะได้รับรายละเอียดของร้านค้าและรายการอาหารที่ต้องดำเนินการจัดส่ง ไรเดอร์จะทำการตรวจสอบเพื่อยืนยันคำสั่งซื้อและเดินทางไปยังร้านค้าเพื่อรับอาหาร เมื่อไปถึงร้านค้า ไรเดอร์จะแจ้งเลขที่คำสั่งซื้อที่ตนเองต้องจัดส่งให้กับร้านค้า และรออาหารในจุดที่ร้านค้ากำหนด เมื่อได้รับอาหาร ไรเดอร์จะต้องตรวจสอบรายการสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนกับรายละเอียดคำสั่งซื้อที่ได้รับ จากนั้นทำการติดต่อลูกค้าเพื่อยืนยันสถานที่จัดส่งอาหาร และเดินทางไปยังสถานที่จัดส่ง ไรเดอร์สามารถใช้เส้นทางที่ทางแพลตฟอร์มแนะนำให้เดินทาง หรือใช้เส้นทางตามความเชี่ยวชาญของตนเองได้แต่ต้องไม่ออกนอกเส้นทางหรือกระทำการใดที่ทำให้การจัดส่งล่าช้า ทางแพลตฟอร์มจะดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนให้กับไรเดอร์ในเส้นทางและราคาที่แพลตฟอร์มแจ้งแก่ไรเดอร์

เมื่อระบบส่งคำสั่งให้แก่ไรเดอร์ ไรเดอร์ทำการตรวจสอบรายละเอียดของงานในระบบ ได้แก่ สถานที่รับอาหารและสถานที่จัดส่งอาหาร รายการอาหาร พร้อมกับชนิดหรือประเภทของอาหารและปริมาณอาหาร เพื่อให้มั่นใจว่าคำสั่งซื้อดังกล่าวสามารถรับและจัดส่งให้แก่ลูกค้าได้ก่อนกดรับงาน

โดยมีรายละเอียดและข้อควรระวัง ดังนี้

1. ไรเดอร์ควรกรอกรับคำสั่งขณะจอดรถจักรยานยนต์ในจุดจอดที่ปลอดภัย
2. ไรเดอร์ควรตรวจสอบและศึกษาเส้นทางจากตำแหน่งที่ไรเดอร์รับงานไปยัง

ร้านอาหาร

3. ไรเดอร์ควรปฏิบัติตามกฎจราจรและขับขี่รถจักรยานยนต์ด้วยความระมัดระวังขณะไปรับอาหารที่ร้านอาหาร
4. ไรเดอร์ควรหาสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ที่เหมาะสม ไม่กีดขวางการจราจรเมื่อไปถึงร้านอาหาร
5. ไรเดอร์ควรเข้าไปยังร้านอาหารแจ้งเลขคำสั่งให้แก่ร้านอาหาร พร้อมรับอาหารในสถานที่ที่ร้านอาหารจัดให้และสามารถฟังเสียงเรียกจากพนักงานของร้านอาหารได้อย่างชัดเจน
6. ไรเดอร์ควรตรวจสอบความถูกต้องของอาหารเทียบกับรายการให้ตรงกับคำสั่งซื้ออาหารที่ได้รับ
7. ไรเดอร์ควรนำอาหารที่ได้รับบรรจุลงในกล่องบรรจุท้ายรถของตน โดยจัดวางให้เหมาะสมเพื่อมิให้อาหารเสียหายขณะนำส่งไปยังลูกค้า
8. ไรเดอร์ควรตรวจสอบและศึกษาเส้นทางจากร้านอาหารไปยังลูกค้า ก่อนขับขี่รถจักรยานยนต์เพื่อนำส่งให้แก่ลูกค้า พร้อมกับสื่อสารให้กับลูกค้าทราบถึงสถานะการจัดส่งและยืนยันตำแหน่งหรือสถานที่ของลูกค้า ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ
9. ไรเดอร์ควรปฏิบัติตามกฎจราจรและขับขี่รถจักรยานยนต์ด้วยความระมัดระวังขณะไปส่งอาหารให้แก่ลูกค้า

10. ไรเดอร์ควรโทรนัดหมายลูกค้าเมื่อมาถึงจุดหมายปลายทางที่ลูกค้าต้องการ

3.3.2 ร้านค้าจัดเตรียมรายการอาหาร

เมื่อร้านค้าได้รับคำสั่งซื้อ จะดำเนินการจัดเตรียมอาหารตามรายละเอียดที่ลูกค้าสั่งซื้อ หากมีปัญหาเกี่ยวกับรายการคำสั่งซื้อนั้น ๆ ร้านค้าจะดำเนินการติดต่อกับลูกค้าหรือแพลตฟอร์มเพื่อประสานงานเกี่ยวกับรายการคำสั่งซื้อต่อไป เมื่อร้านค้าทำอาหารเสร็จ ดำเนินการตรวจรายการคำสั่งซื้อให้ครบถ้วนและแจ้งให้ไรเดอร์มารับอาหารเพื่อทำการจัดส่งต่อไป แจ้งสถานะการดำเนินงาน

3.4 ขั้นตอนที่ 4 ผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าสั่งอาหารและรับอาหาร

ไรเดอร์ดำเนินการจัดส่งอาหารตามรายการคำสั่งซื้อให้กับลูกค้าตามสถานที่จัดส่งที่ลูกค้าแจ้งไว้ดังนี้

1. เมื่อถึงจุดหมายปลายทางและพบลูกค้าแล้ว ให้นำอาหารออกจากกล่องบรรจุอาหารท้ายรถด้วยความระมัดระวัง พร้อมนำส่งให้แก่ลูกค้า
2. รอการตรวจสอบความถูกต้องจากลูกค้า ภายหลังการตรวจสอบสินค้าจากลูกค้าให้รับชำระเงินจากลูกค้าในกรณีชำระเงินสด
3. ในขณะที่ปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ ไรเดอร์ควรจอดรถจักรยานยนต์ในสถานที่ ตึกหรืออาคารในจุดจอดที่จัดไว้ หากไม่มีให้จอดในจุดที่เหมาะสมไม่กีดขวางการจราจรและไม่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการส่งอาหารให้แก่ลูกค้า ไรเดอร์จะไม่ขึ้นอาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม หรืออพาร์ทเมนต์หากเจ้าของสถานที่ไม่อนุญาตอย่างเด็ดขาด เพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้พักรวมถึงความปลอดภัยของไรเดอร์ โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียม หรืออพาร์ทเมนต์

3.5 ขั้นตอนที่ 5 การปิดงานและการประเมินผล

3.5.1 ไรเดอร์กดปิดงาน

เมื่อไรเดอร์ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าเรียบร้อยแล้วจะดำเนินการกดปิดงานเพื่อยืนยันการทำงานเสร็จสิ้นเพื่อให้สามารถรับคำสั่งงานใหม่ ทั้งนี้ไรเดอร์อาจต้องเก็บเงินสดจากลูกค้าในบางคำสั่งซื้อขึ้นกับแพลตฟอร์มที่ให้บริการ จากนั้นลูกค้าอาจทำการประเมินความพึงพอใจต่อไรเดอร์และร้านค้าผ่านทางแพลตฟอร์มต่อไป

3.5.2 การประเมินผล

ภายหลังลูกค้าได้รับอาหารจากไรเดอร์ แพลตฟอร์มควรมีระบบแจ้งข้อความให้ลูกค้าเพื่อดำเนินการประเมินการส่งอาหารของไรเดอร์ และประเมินอาหารจากร้านค้า เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาไรเดอร์และร้านค้าต่อไป

ทั้งนี้ ข้อมูลการประเมินผลจะต้องไม่สามารถเชื่อมโยงหรือระบุตัวตนของผู้ประเมินได้ เพื่อป้องกันข้อขัดแย้งหรือเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการประเมินผล ไรเดอร์และร้านค้าต้องสามารถตรวจสอบหรืออุทธรณ์การประเมินผลได้โดยเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

บทที่ 4

การจัดการในส่วนของแพลตฟอร์ม

เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานกิจการส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์มีการนำไปใช้อย่างเป็นระบบ จึงต้องมีการจัดการในส่วนของแพลตฟอร์มเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างชัดเจน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

4.1 นโยบาย และหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แพลตฟอร์มจะต้องจัดให้มีนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสื่อสารนโยบายให้ไรเดอร์รับทราบโดยทั่วกัน โดยอาจดำเนินการตกลงกันในสัญญา

4.2 การออกแบบงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของไรเดอร์

1) การจ่ายงานจากแพลตฟอร์ม

แพลตฟอร์มจะส่งงานให้กับไรเดอร์เพื่อปฏิบัติงานในรัศมีที่ไม่ไกลจากร้านค้ามากเกินไป เพื่อลดความเสี่ยงของไรเดอร์ในการเดินทางไปยังร้านค้า เช่น แพลตฟอร์มจะจ่ายงานให้กับไรเดอร์เพื่อเดินทางไปร้านค้าไม่เกิน 10 กิโลเมตรในระยะเวลานั้น ลดความเสี่ยงซึ่งอาจเกิดอุบัติเหตุเพราะความเร่งรีบในการขับขี่ได้

แพลตฟอร์มมีหน้าที่กำหนดให้ลูกค้าสามารถสั่งสินค้าหรือบริการได้ ภายใต้ขอบเขตการทำงานที่จำกัดของไรเดอร์ เช่น จำนวน ขนาด น้ำหนัก ส่วนสูง ของสินค้าที่จัดส่ง โดยสินค้าจะต้องสามารถบรรจุภายในกล่องอาหารที่มีขนาดตามมาตรฐานของกรมขนส่งทางบก ไม่แขวนหรือห้อยอยู่นอกตัวรถจักรยานยนต์และกล่องอาหาร แพลตฟอร์มจะต้องประสานงานกับลูกค้าหากไรเดอร์มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดส่ง เช่น ไรเดอร์ไม่สามารถจัดส่งได้เนื่องจากมีจำนวนมากเกินการขนส่ง แพลตฟอร์มจะต้องติดต่อหาลูกค้าและประสานงานหาไรเดอร์เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการจัดส่งให้กับลูกค้าโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของไรเดอร์ในการทำงาน ทั้งนี้ไรเดอร์ต้องสามารถปฏิเสธการให้บริการโดยไม่มีบทลงโทษได้หากสินค้านั้นมีจำนวนมากและอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยที่จะเกิดอุบัติเหตุทั้งต่อไรเดอร์หรือผู้ร่วมใช้เส้นทางขนส่งอาหาร

2) การกำหนดเกณฑ์การรับงานในแต่ละวัน

แพลตฟอร์มควรคำนึงถึงข้อจำกัดในการกำหนดชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของไรเดอร์ ซึ่งเกณฑ์การรับงานในแต่ละวันขึ้นกับแพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนด ไม่ควรกำหนดชั่วโมง หรือกำหนดชิ้นงาน ต้องเป็นธรรมกับไรเดอร์บนแพลตฟอร์มควรคำนึงถึงความสามารถในการรับงานของไรเดอร์เพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน แพลตฟอร์มอาจไม่สามารถกำหนดชั่วโมงการทำงานของไรเดอร์ได้ แต่ระบบอาจดำเนินการแจ้งเตือนเมื่อไรเดอร์ปฏิบัติงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ แต่อย่างไรก็ตามต้องพิจารณาถึงความพร้อมของร่างกายต่อการปฏิบัติงานของไรเดอร์ด้วย

4.3 การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกไรเดอร์และร้านค้า

4.3.1 ไรเดอร์

1) การสมัครและลงทะเบียน

ไรเดอร์จะต้องสมัครเพื่อลงทะเบียนและส่งเอกสารที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันให้กับแพลตฟอร์ม โดยจะต้องมีใบขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ไม่หมดอายุขณะปฏิบัติงาน และสามารถยืนยันรถจักรยานยนต์ที่ใช้งานขณะปฏิบัติหน้าที่ได้

แพลตฟอร์มมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลประวัติอาชญากรรมของไรเดอร์และกำหนดมาตรฐานตามเกณฑ์ที่แพลตฟอร์มเป็นผู้กำหนด โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของร้านค้าและผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แพลตฟอร์มมีสิทธิ์ปฏิเสธใบสมัครของไรเดอร์ได้หากมีประวัติอาชญากรรมที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ให้บริการ

แพลตฟอร์มสามารถประเมินความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายไรเดอร์จากอายุและแบบประเมินสุขภาพได้ ในส่วนของผู้พหุผลกระทบนั้น บริษัทสามารถประเมินการปฏิบัติงานได้โดยที่ความพหุผลกระทบนั้นไม่ควรเป็นอุปสรรคใหญ่ต่อการทำงาน

ในกรณีที่ผู้สมัครอายุต่ำกว่า 18 บริบูรณ์จะต้องมีหนังสือรับรองจากผู้ปกครองเพื่ออนุญาตให้บุคคลดังกล่าวดำเนินการสมัครได้

2) การแต่งกายและอุปกรณ์การทำงาน

การแต่งกายของไรเดอร์จะต้องเรียบร้อย มิดชิด และสะอาด ถูกสุขอนามัย โดยสวมเสื้อผ้ามิดชิด กางเกงขายาว และรองเท้าน้ำบู๊ต เพื่อความสะดวกสบายต่อการทำงานและสามารถปกป้องร่างกายต่อการบาดเจ็บได้ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ โดยไรเดอร์จะต้องสวมหมวกนิรภัยทุกครั้งที่ใช้ขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร จะต้องมีการแสดงถึงแพลตฟอร์มซึ่งตนสังกัดอยู่ เพื่อแสดงให้กับลูกค้าเห็นได้ชัดเจนและไม่สร้างความสับสนให้กับลูกค้า รถจักรยานยนต์ที่ใช้จะต้องติดแผ่นป้ายทะเบียนที่ถูกต้องและได้รับอนุญาตจากกรมขนส่งทางบกให้สามารถใช้ในการขับขี่เพื่อส่งอาหารได้ โดยไรเดอร์จะต้องติดตั้งกล่องใส่อาหารในจุดที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสุขอนามัย โดยจะต้องเป็นกล่องที่ผ่านการรับรองให้สามารถใช้ในการขับขี่ส่งอาหารได้เท่านั้น ซึ่งแพลตฟอร์มจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานและขนาดที่แตกต่างกันไป

3) การปฏิบัติงาน

ขณะไรเดอร์ปฏิบัติงาน ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ได้ขณะขับขี่ และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยขณะขับขี่อยู่เสมอ โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจราจรทางบกอย่างเคร่งครัด ไม่ฝ่าฝืนสัญญาณไฟหรือจอดรถบนทางเท้าหรือที่ห้ามจอด หากมีการตรวจสอบพบการฝ่าฝืน แพลตฟอร์มมีสิทธิ์ลงโทษตามบทลงโทษที่กำหนดไว้อย่างเป็นธรรม

4) พฤติกรรมและการกระทำอื่น ๆ

การกระทำใดของไรเดอร์ขณะปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ก็ได้ ที่ส่งผลกระทบต่อแพลตฟอร์ม ลูกค้า ร้านค้า และไรเดอร์รวมถึงประชาชนทั่วไป จะต้องถูกตรวจสอบและพิจารณาความผิดจากแพลตฟอร์มอย่างเป็นธรรม ทางแพลตฟอร์มมีสิทธิ์ในการดำเนินคดีตามกฎหมายกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้การยินยอมของไรเดอร์ที่ให้ไว้กับแพลตฟอร์ม

4.3.2 ร้านค้า

1) การสมัครและลงทะเบียน

ร้านค้าจะต้องสมัครและยืนยันตัวตนตามเอกสารและข้อกำหนดของแพลตฟอร์ม จะต้องมีการตรวจสอบรายละเอียดของร้านค้า สถานที่ตั้ง อาหาร รวมถึงบรรจภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการส่ง

อาหาร หากมีการตรวจสอบพบว่าอาหารไม่ถูกสุขอนามัยหรือไม่ผ่านการประเมิน จะต้องมีมาตรการในการ
แจ้งเตือนและระงับร้านค้าตามระเบียบของแพลตฟอร์ม

4.4 การจัดให้มีอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลให้ไรเดอร์

อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment ; PPE) ซึ่งเป็น
อุปกรณ์ที่สวมใส่เพื่อลดอันตรายที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยในระหว่างการทำงานอย่างร้ายแรง
ซึ่งในที่นี้คือ หมวกกันน็อกเต็มใบ กระบังสีกันลมปิดคาง ซึ่งไรเดอร์จะต้องสวมใส่หมวกกันน็อกขณะขับชั้
รถจักรยานยนต์ส่งอาหารทุกครั้งให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 122

แพลตฟอร์มมีหน้าที่จัดหาอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลดังกล่าวให้กับไรเดอร์โดย
อุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องมีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มาตรฐาน
มอก. TIS 369-2539) ซึ่งแสดงเครื่องหมายหรือตราสัญลักษณ์ของแพลตฟอร์ม และจำหน่ายในราคาที่เหมาะสม
หรือสามารถซื้อได้ด้วยระบบผ่อนชำระ

แพลตฟอร์มจะต้องจัดให้มีการรณรงค์ให้ไรเดอร์สวมหมวกกันน็อกขณะขับขี่ตลอดเวลาหรือมี
ระบบตรวจสอบและแจ้งเตือนให้ไรเดอร์สวมหมวกกันน็อกทุกครั้งขณะปฏิบัติงานนำส่งอาหารเพื่อลดอุบัติเหตุ
และการสูญเสียชีวิตขณะปฏิบัติหน้าที่

แพลตฟอร์มแนะนำให้ไรเดอร์สามารถใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อบันทึกเหตุการณ์ขณะปฏิบัติงานหรือ
ขณะตกอยู่ในสถานการณ์คับขันอาจเกิดอันตรายได้ เช่น อุบัติเหตุ การข่มขู่คุกคามจากลูกค้าเพื่อให้
ไรเดอร์มีหลักฐานแสดงกับแพลตฟอร์มในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ไรเดอร์จะต้องระมัดระวังในการเผยแพร่
ข้อมูลต่าง ๆ อันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ด้วยเช่นกัน

4.5 การสื่อสารความเสี่ยงให้ไรเดอร์

แพลตฟอร์มมีหน้าที่สื่อสาร ให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของ
แพลตฟอร์มให้กับไรเดอร์ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงและอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้รวมถึง
คำแนะนำในการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ เช่น การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-
19) การปฏิบัติตนเมื่อเผชิญเหตุการณ์เฉพาะหน้าบางอย่าง เช่น การข่มขู่ การคุกคามทางเพศ ทาง
แพลตฟอร์มจะต้องสามารถแนะนำวิธีแก้ปัญหาให้กับไรเดอร์ที่ประสบปัญหาต่างๆ เหล่านี้เหมาะสม โดย
ไม่ทิ้งให้ไรเดอร์ต้องเผชิญปัญหาอยู่คนเดียว

4.6 การจัดฝึกอบรมการทำงานของไรเดอร์

1) แอปพลิเคชันเส้นทางการจราจร ข้อมูล คำแนะนำ และการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมหรือ
แอปพลิเคชันเพื่อให้ไรเดอร์สามารถเลือกใช้แอปพลิเคชันแนะนำเส้นทางที่เหมาะสม เพื่อค้นหาเส้นทางที่
ปลอดภัยและเหมาะสม

แพลตฟอร์มมีหน้าที่ในการฝึกอบรมไรเดอร์ให้เข้าใจถึงระเบียบการปฏิบัติงาน วิธีการ
ทำงาน รวมถึงคำแนะนำในการใช้แอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น แอปพลิเคชันนำทาง
แอปพลิเคชันแสดงสภาพอากาศ เพื่อเอื้อให้ไรเดอร์สามารถเลือกเส้นทางการจัดส่งที่ปลอดภัยและเหมาะสม
ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

2) ความปลอดภัยการใช้ถนน

แพลตฟอร์มมีหน้าที่ในการแนะนำให้ไรเดอร์ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่จะลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เช่น การจัดการอบรมขับขี่ปลอดภัยเพื่อให้ไรเดอร์ได้ทราบถึงวิธีการขับขี่ที่ถูกต้อง ทักษะในการขับขี่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

3) การจัดการอันตรายและความเหนื่อยล้า

แพลตฟอร์มจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่น อันตรายจากการทำงานเป็นไรเดอร์มีอะไรบ้าง วิธีการปฐมพยาบาลและการช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน แพลตฟอร์มอาจมีข้อควรระวังหรือคำเตือนที่แสดงให้กับไรเดอร์ได้ทราบเมื่อคนขับปฏิบัติงานเกินระยะเวลาการปฏิบัติงานปกติเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากความเหนื่อยล้าของร่างกายเมื่อปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้ตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กรณีที่ลูกจ้างทำงานเป็นพนักงานขับรถจะทำงานได้ไม่เกิน 10 ชั่วโมง/วัน

4.7 การจัดให้มีระบบการทำงานที่ปลอดภัย ตั้งแต่ขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อ จนถึงการจัดส่งอาหาร

แพลตฟอร์มมีหน้าที่ดังนี้

1) ให้คำแนะนำแก่ร้านค้าให้จัดสถานที่จอดรถจักรยานยนต์สำหรับไรเดอร์อย่างปลอดภัย โดยสถานที่จอดรถจะต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่น อ้างอิงตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

2) ให้คำแนะนำแก่ร้านค้าในการจัดสถานที่รอรับอาหารสำหรับไรเดอร์อย่างปลอดภัย ไม่กีดขวางทางเดินเท้าที่เป็นพื้นที่สาธารณะ จัดเก้าอี้หรือพื้นที่พักคอยที่แยกเป็นสัดส่วนมีระเบียบเรียบร้อย

3) การกำหนดข้อกำหนดเฉพาะด้านการส่งอาหารให้แก่ไรเดอร์ ซึ่งจะต้องนำอาหาร และสินค้าที่จัดส่งเก็บในกล่องเก็บอาหารที่ได้รับการรับรองจากแพลตฟอร์ม โดยไม่หิ้วห้อยหรือผูกอาหารไว้กับส่วนใดส่วนหนึ่งของรถจักรยานยนต์ ภายนอกกล่องใส่อาหารหรือร่างกายของไรเดอร์

4) แนะนำไรเดอร์ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ไม่จอดรถหรือนั่งพักคอยในจุดห้ามจอดหรือจุดเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่าง ๆ เช่น ทางโค้ง ที่กัลบริด ได้ทางด่วน รวมถึงไรเดอร์ต้องให้ความร่วมมือในการรักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่พักคอยหรือจุดรออาหารของร้านค้า

4.8 ระบบแจ้งเตือนเฝ้าระวังเหตุ

แพลตฟอร์มมีหน้าที่ในการเฝ้าระวังสถานการณ์ใดก็ตามที่อาจส่งผลกระทบต่อไรเดอร์ในการปฏิบัติงาน โดยทำการประกาศแจ้งเตือนไรเดอร์และแนะนำถึงวิธีปฏิบัติตนเมื่อเจอเหตุการณ์ประเภทต่าง เช่น พื้นที่น้ำท่วมสูง พื้นที่การชุมนุม การปิดถนน และเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบ เพื่อให้ไรเดอร์สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างทันท่วงที

4.9 การสื่อสารความเสี่ยงให้กับลูกค้า

แพลตฟอร์มมีหน้าที่สื่อสาร ให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของแพลตฟอร์ม เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคของไรเดอร์ขณะส่งอาหาร โดยเฉพาะงานที่มีระยะทางไกล หรือขณะที่มีสภาพการจราจรติดขัด ฝนตกหนัก น้ำท่วมสูง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้คือสิ่งที่ไรเดอร์ต้องเผชิญและเป็นความเสี่ยงที่กระทบกับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของไรเดอร์โดยตรง

แพลตฟอร์มควรจำกัดจำนวนการสั่งอาหารของลูกค้าให้มีปริมาณที่สามารถบรรจุลงกระเป่าหรือกล่องส่งอาหารของไรเดอร์ได้ เพื่อให้ไรเดอร์สามารถส่งอาหารทั้งหมดได้อย่างปลอดภัยและทำให้อาหารที่จัดส่งให้กับลูกค้าถูกสุขลักษณะอนามัย ไม่หิวแฉวนถือนูกหรือมัดไว้กับส่วนใดส่วนหนึ่งของรถจักรยานยนต์ และร่างกายที่อาจเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุขณะขนส่งได้

4.10 การจัดการเหตุฉุกเฉิน

แพลตฟอร์มมีหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับไรเดอร์ได้อย่างทันท่วงที โดยแพลตฟอร์มจะต้องมีข้อมูลพื้นฐานของไรเดอร์ที่จำเป็น เช่น อายุ กรู๊ปเลือด โรคประจำตัว รุน หรือสีของรถจักรยานยนต์รวมถึงทะเบียนรถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชื่อที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อฉุกเฉิน หากในกรณีที่แพลตฟอร์มได้รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับไรเดอร์ของแพลตฟอร์มเกิดอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต แพลตฟอร์มจะต้องทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นเพื่อดำเนินการช่วยเหลือในเหตุที่เกิดขึ้นโดยรวดเร็วที่สุด

บทที่ 5

การจัดการในส่วนของไรเดอร์

ไรเดอร์มีหน้าที่หลักในการขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหารตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัยและสามารถปฏิบัติตามหลักความปลอดภัยและอาชีวอนามัย จึงต้องมีการจัดการในส่วนของไรเดอร์ ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการในส่วนของไรเดอร์อย่างชัดเจน โดยมีหัวข้อการดำเนินงานดังนี้

5.1 การดูแลด้านสุขภาพ

1) การพักผ่อนระหว่างการทำงาน

ไรเดอร์ต้องมีชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 14 ชั่วโมงต่อวัน เมื่อไรเดอร์ปฏิบัติงานส่งอาหารแบบเต็มเวลาในหนึ่งวัน และมีชั่วโมงการพักก่อนการเริ่มงานในวันถัดไป อย่างน้อย 10 ชั่วโมง โดยต้องมีวันหยุดประจำสัปดาห์อย่างน้อย 1 วัน

2) การตรวจสุขภาพที่สำคัญสำหรับการทำงานไรเดอร์ ต้องไม่เป็นโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ ดังนี้

- (1) โรคเรื้อรัง
- (2) วัณโรคระยะอันตราย
- (3) โรคเท้าช้าง
- (4) ติดสารเสพติดร้ายแรง
- (5) พิษสุราเรื้อรัง
- (6) โรคจิตประสาท
- (7) โรคลมชักควบคุมอาการไม่ได้
- (8) ได้รับการผ่าตัดสมอง

ไรเดอร์ควรตรวจสมรรถนะการมองเห็น การได้ยิน และการทำงานของปอด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ควรมีระดับน้ำตาลในเลือดและระดับไขมันสูง เนื่องจากจะนำไปสู่ภาวะความดันโลหิตสูง ซึ่งอาจส่งผลต่อการขับขี่รถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ไรเดอร์ต้องหมั่นดูแลสุขภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่

3) โรค และการใช้ยาที่มีผลต่อสมรรถนะการขับขี่รถ

ยา หมายถึง สารเคมีใดๆ ที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานของร่างกายและจิตใจ เช่น เวลาที่ร่างกายใช้ในการตอบสนอง แต่ยังส่งผลต่อภาวะทางอารมณ์การรับรู้ การประมวลผลข้อมูล และพฤติกรรม การรับความเสี่ยง การใช้ยาในไรเดอร์จะทำให้สมรรถนะการขับขี่ลดลงและเพิ่มโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งส่งผลต่อสมรรถนะในการขับขี่มากขึ้นหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

- (1) ลักษณะของตัวยา ได้แก่ ชนิด ปริมาณที่บริโภค และวิธีการใช้ยา
- (2) น้ำหนัก ขนาดร่างกาย และสุขภาพของไรเดอร์
- (3) ยาอื่น ๆ ที่รับประทานพร้อมกัน และสภาวะรอบข้างรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ดังนั้นการใช้ยาที่แพทย์จัดให้บางชนิดอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสมรรถนะการขับขี่ของไรเดอร์ได้ เช่น ยาทำให้ง่วง ยาลดความซึมเศร้า ยาลดความเครียด หรือความวิตกกังวล ยาแก้คัดจมูก (รักษาหวัด) ยาแก้เมารถ ยาแก้แพ้ ยาแก้ปวด (ที่ไม่ใช่แอสไพริน หรือพาราเซตามอล) ยาสำหรับความดันโลหิตสูง

ลมบ้าหมู เบาหวาน ยาหยอดตา (ทำให้การมองเห็นไม่ชัดมาก)

5.2 การดูแลด้านความปลอดภัย

1) การปฏิบัติตามกฎหมายการจราจรและขนส่ง

ขณะที่ไรเดอร์ปฏิบัติงานในการรับส่งอาหาร ต้องไม่ปฏิบัติผิดกฎจราจร และไม่ทำพฤติกรรมที่มีความเสี่ยง เช่น การฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร ขับรถย้อนศร ขับรถบนทางเท้า ขับรถชิดทางด้านขวาตลอด ไม่หยุดรถเมื่อถึงทางม้าลาย ใช้ความเร็วเกินกำหนด เป็นต้น

2) การสวมใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลขณะขับขี่

ไรเดอร์ควรสวมใส่หมวกนิรภัยเต็มใบ การแต่งกายของไรเดอร์จะต้องเรียบร้อย มิดชิด และสะอาด ถูกสุขอนามัย โดยสวมเสื้อผ้ามิดชิด กางเกงขายาว และรองเท้าวางเท้าให้แน่นหนา แต่งกายสุภาพ กรณีที่ต้องใช้โทรศัพท์เพื่อหาตำแหน่งของลูกค้า ไรเดอร์ควรมีอุปกรณ์เสริมที่ช่วยยึดจับโทรศัพท์กับรถจักรยานยนต์ หรือกรณีต้องโทรสื่อสารกับลูกค้า ควรมีอุปกรณ์เสริมช่วยรับสายการโทรศัพท์

3) การไม่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

ไรเดอร์ต้องไม่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากแอลกอฮอล์มีผลต่อสมรรถนะการขับขี่ เป็นสารออกฤทธิ์กดประสาท และลดสมรรถนะในการขับขี่ให้เกิดความปลอดภัย ดังนี้

(1) สมองทำงานช้าลง ส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองสถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจหรือตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

(2) ลดความสามารถในการประเมินความเร็วและระยะทาง

(3) เพิ่มความมั่นใจในทางลบซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมเสี่ยงในการขับขี่

(4) ทำให้เกิดการร่วง

หากไรเดอร์ดื่มแอลกอฮอล์อย่างหนักมาทั้งคืน ร่างกายอาจต้องการเวลามากกว่า 18 ชั่วโมงที่ระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในกระแสเลือดจะลดลงถึงระดับศูนย์

4) การไม่ใช้สารเสพติด

สารเสพติด กัญชา กัญชา และใบกระท่อม จะเริ่มส่งผลกระทบต่อผู้ใช้แทบจะทันทีเมื่อเริ่มสูบ และสามารถอยู่ในร่างกายได้นานตั้งแต่ 1 ถึง 3 ชั่วโมง เมื่อนำกัญชามาผสมในอาหารเพื่อรับประทาน จะใช้เวลายาวนานกว่าสูบ และมักจะอยู่ในร่างกายได้ยาวนานกว่า ผลกระทบต่อสมรรถนะการขับขี่ ประกอบไปด้วย

(1) การรับรู้ที่ผิดเพี้ยน (การมองเห็น เสียง เวลา และการสัมผัส)

(2) ปัญหาเกี่ยวกับความจำ และการเรียนรู้

(3) สูญเสียการทำงานร่วมกันของร่างกาย

(4) ปัญหาเกี่ยวกับการคิด และการแก้ปัญหา

(5) อัตราการเต้นของหัวใจเร็วขึ้น

บางครั้งการเสพสารเสพติดอาจทำให้เกิดความวิตกกังวล กลัว หวาดระแวง หรือตื่นตระหนกได้ ดังนั้น อ่างอิงประกาศกรมการขนส่ง เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับกัญชา หรือกัญชงสำหรับบุคคลในระบบการขนส่งทางถนน พ.ศ. 2565 ข้อ 1 ระบุว่า “ผู้ขับรถสาธารณะ ต้องไม่เสพ หรือเมากัญชา หรือกัญชง ขณะขับรถ”

สารเสพติด-แอมเฟตามีน พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 43 ทวิ บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ขับขี่เสพยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษหรือเสพติดที่ออกฤทธิ์ต่อจิต

และประสาทตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ทั้งนี้ ตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

5) การบำรุงรักษารถจักรยานยนต์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน

ไรเดอร์ควรตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถจักรยานยนต์ก่อนเริ่มปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ระบบเบรก ระบบไฟฟ้า ลมยาง รอยรั่วซึมของน้ำมันเชื้อเพลิงหรือน้ำมันเครื่อง แตร เป็นต้น และนำรถจักรยานยนต์เข้าตรวจเช็คเมื่อครบรอบการเข้าซ่อมบำรุงรักษาที่กำหนด เป็นต้น

6) การเลือกใช้เส้นทางที่ปลอดภัย

ไรเดอร์ต้องศึกษาเส้นทางที่มีความเสี่ยง เช่น เส้นทางที่มีการซ่อมถนน เส้นทางที่เป็นหลุมบ่อ เส้นทางที่แสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น ตามที่แพลตฟอร์มแจ้ง และไม่ควรขับขึ้นในช่วงเวลาที่ทัศนวิสัยการมองเห็นไม่เหมาะสม เช่น หมอกหนา ฝนตก คว้นที่เกิดจากการเผาไหม้ข้างทาง เป็นต้น

5.3 การจัดการความเหนื่อยล้า

5.3.1 สาเหตุความเหนื่อยล้า

ความเหนื่อยล้า หมายถึง สภาพทางร่างกายและทางจิตใจของไรเดอร์ที่มีผลมาจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น

- 1) การปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาวนาน (ระยะเวลาของงาน)
- 2) การไม่ได้นอนหลับอย่างเพียงพอ (ขาดการนอนหลับ)
- 3) สภาพร่างกายที่ไม่ปกติและสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี
- 4) สิ่งเสพติดซึ่งเพิ่มอาการง่วงทั้งที่มีใบสั่งยาและไม่มี
- 5) แอลกอฮอล์เป็นสารระงับสติซึ่งอาจทำให้หลับและสามารถลดคุณภาพของการนอนได้
- 6) การนอนหลับที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการนอน เช่น ความเจ็บปวดทำให้เกิดโรค

เครียด และการหายใจที่ลำบาก เป็นต้น

5.3.2 แนวทางการป้องกันความเหนื่อยล้า

- 1) นอนหลับให้เพียงพอ และนอนอย่างมีคุณภาพ
- 2) อย่าก่อให้เกิดหนี้สินในการนอน (การอดนอน)
- 3) หลีกเลี่ยงการใชยาที่มีผลกับการนอน
- 4) ดูแล และรักษาสุขภาพ รวมถึงความพร้อมของตัวเองให้ดี
- 5) ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ
- 6) ตรวจสอบสภาพร่างกายให้แน่ใจว่ามีสภาพร่างกายสมบูรณ์ตามข้อกำหนดทางด้าน

การแพทย์ และไม่มีอาการอื่น ๆ ที่มีผลกระทบกับการนอน

5.4 การพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้และทักษะการทำงาน

ไรเดอร์ควรได้รับการอบรมความรู้เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง จะทำให้มีการตระหนักรู้ถึงจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความตื่นตัวระวังอันตราย และรับทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ตัวอย่างหัวข้อการอบรม ได้แก่

- 1) การอบรมการขับรถปลอดภัยเชิงป้องกันอุบัติเหตุ (หลักการ 3 มอง 2 ปฏิบัติ) ดังภาพที่ 5-1
- 2) การขับอย่างประหยัดและปลอดภัย
- 3) การประเมิน ควบคุม และแก้ไขสถานการณ์ไม่ปกติและฉุกเฉิน

หลักการ : 3 มอง 2 ปฏิบัติ




<p>มอง 1 : มองไกลไปข้างหน้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 วินาที • มองไกลเห็นไกล • มองไกลไม่เห็นไกล 	<p>มอง 2 : มองโดยรอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มองภาพโดยรวม • มองรอบรถ 360 องศา • มองกระจกทุกๆ 5-8 วินาที 	<p>มอง 3 : มองเคลื่อนไหวยานพาหนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สายตามองเห็นชัดเจน 3 องศา • ระบบเตือนภัยล่วงหน้า: แสง สี เสียง ระบุร่าง การเคลื่อนไหวยานพาหนะ • เคลื่อนไหวยานพาหนะทุกๆ 2 วินาที • แยกแยะและประเมินความเสี่ยง • ไม่ควรมองจอตลอด / เหม่อลอย 
<p>ปฏิบัติ 1 : ปฏิบัติเพื่อหาพื้นที่ว่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระยะตาม <ul style="list-style-type: none"> - รถกระบะบรรทุก 4 ล้อ ระยะตาม 4 วินาที - รถบรรทุก 6 ล้อขึ้นไป ระยะตาม 6 วินาที • เลือกช่องทางที่สั้นไหล • หลีกเลี่ยงการขับรถเกาะกลุ่ม (ระยะห่างรอบรถ) • เว้นระยะในการหยุดหรือจอด 	<p>ปฏิบัติที่ 2 : ปฏิบัติเพื่อหลบหลีก</p> <p>ก.ส.ม.ป.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ก. = กระจก (ตรวจสอบกระจก) • ส. = สัญญาณ (สัญญาณไฟ สัญญาณเสียง สัญญาณมือ) • ม. = มองข้ามไหล่ (มองข้ามไหล่เพื่อตรวจสอบจุดบอด) • ป. = ปฏิบัติ (เปลี่ยนช่องทางเพื่อหลบหลีก) 	

แหล่งอ้างอิงข้อมูล : โรงเรียนทักษะพัฒนา (SCG Skills Development School)

ภาพที่ 5-1 ตัวอย่างการอบรมการขับรถปลอดภัยเชิงป้องกันอุบัติเหตุ : หลักการ 3 มอง 2 ปฏิบัติ
(ที่มา: โรงเรียนทักษะพัฒนา)

บทที่ 6

การจัดการในส่วนของร้านค้า

ร้านค้ามีหน้าที่หลักในการดูแลพนักงานและไรเดอร์ที่รับอาหารจากร้านค้าของตน ผู้ประกอบการร้านค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการขยายช่องทางการขายเพื่อให้ครอบคลุมและสร้างรายได้เพิ่มเติมจากบริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในหลายๆ ช่องทางมากยิ่งขึ้น พื้นที่รับอาหารและการบรรจุอาหารต้องสะอาดปลอดภัย การเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยในระหว่างการจัดส่งและสุขอนามัยเพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการเลือกบริโภคอาหารออนไลน์ได้มากขึ้น

สำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในปัจจุบันแนวโน้มธุรกิจร้านอาหารสำหรับบริการส่งอาหาร (Food Delivery) มีแนวโน้มหรือมีรูปแบบที่มุ่งเน้นไปสู่รูปแบบ คลาวด์คิทเชน (Cloud Kitchen) และโฮมคิทเชน (Home Kitchen) ซึ่งเป็นรูปแบบการขายอาหารที่ไม่มี “หน้าร้าน”

คลาวด์คิทเชน (Cloud Kitchen) คือ ครั้วที่ไม่มี “พื้นที่หน้าร้าน” สำหรับนั่งรับประทานอาหาร แต่มีพื้นที่ครั้วเป็นหลังบ้าน ใช้ทำอาหารโดยเป็นโมเดลที่ออกแบบมาสำหรับประกอบอาหารขายในรูปแบบเดลิเวอรี่เท่านั้น

โฮมคิทเชน (Home Kitchen) คือ การขายอาหารผ่านเดลิเวอรี่หรือครั้วที่บ้าน หรือที่เรียกว่า Ghost Kitchen ซึ่งเป็นรูปแบบร้านอาหารที่ไม่มีหน้าร้าน แต่เป็นการเปิดครั้วในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เพื่อส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่

ซึ่งทั้ง 2 รูปแบบ ในปัจจุบันยังไม่เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ แต่ควรนำกฎระเบียบเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดี ปัจจุบันมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาหาร ดังนี้

1. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หมวด 8 “สถานที่จำหน่ายอาหาร”

- เป็นอาคารสถานที่ หรือบริเวณใด ๆ ที่ใช้ประโยชน์ได้
- มีการประกอบอาหารจนสำเร็จพร้อมบริโภค
- มีการจำหน่ายอาหาร ณ สถานที่นั้น โดยผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ณ ที่นั้นหรือ นำไปบริโภคที่อื่น
- แนวทางการตรวจโรคผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร โดยทำการตรวจสุขภาพปีละ 1 ครั้ง โดยมี รายการตรวจสุขภาพ ดังตารางที่ 6-1

ตารางที่ 6-1 ตัวอย่างรายการตรวจสอบสุขภาพ

รายการ	รายละเอียดการตรวจ
1.การตรวจสุขภาพทั่วไปโดยแพทย์	เพื่อตรวจสุขภาพโดยทั่วไป เช่น โรคผิวหนัง ความดัน สายตา น้ำตาลในเลือด ไขมันในเลือด เป็นต้น
2.ตรวจเอกซเรย์ (X-Ray) ปอด ตรวจเสมหะ AFB ตรวจคอ	เพื่อตรวจสุขภาพปอด เช่น วัณโรค เพื่อตรวจดูอาการอักเสบของคอ เป็นต้น
3.ตรวจเลือด	เพื่อตรวจไวรัสตับอักเสบนิดเอ
4.ตรวจอุจจาระ หรือ Rectal Swab Culture	เพื่อหาไข่พยาธิ และเชื้อไทฟอยด์ และเพื่อตรวจหาเชื้อ ที่ทำให้เกิดโรคติดต่อทางอาหารและน้ำที่สำคัญ

2. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535

กำหนดจำนวนส้วมสำหรับร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องจัดให้ดังตารางที่ 6-2

ตารางที่ 6-2 จำนวนส้วมสำหรับร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและ
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535

จำนวนที่นั่ง สำหรับลูกค้า	ห้องส้วมชาย			ห้องส้วมหญิง	
	ส้วม	อ่างล้างมือ	ที่ปัสสาวะ	ส้วม	อ่างล้างมือ
20-30	ห้องส้วม1 ที่ อ่างล้างมือ 1 ที่ ที่ปัสสาวะ 1 ที่ ใช้ร่วมกัน ชายและหญิง				
31-50	1	1	1	2	1
51-70	2	2	2	4	2
71-100	3	3	3	6	3
มากกว่า 100	ให้เพิ่มส้วม อ่างล้างมือ และที่ปัสสาวะอย่างละ 1 ที่ ทั้งห้องส้วมชายและห้องส้วมหญิง ต่อจำนวนที่นั่ง ที่เพิ่มขึ้นทุกๆ 30 ที่นั่ง				

3. พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 แบ่งโรคติดต่อเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 1) โรคติดต่อ
- 2) โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง
- 3) โรคติดต่ออันตราย
- 4) โรคระบาด

เมื่อเกิดเหตุหรือสงสัยว่าเกิดโรคติดต่ออันตรายหรือโรคระบาดในร้านค้า ให้เจ้าของและผู้จัดการ
สถานที่จำหน่ายอาหาร ตลาด ตลาดนัด และอื่น ๆ แจ้งต่อเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ (ฝ่าฝืนปรับไม่เกิน
สองหมื่นบาท)

4. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2560

สถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม หรืออาหารและเครื่องดื่มบริเวณที่มีระบบปรับอากาศ จัดเป็น
พื้นที่ปลอดบุหรี่ทั้งหมด และไม่สามารถจัด “เขตสูบบุหรี่” เป็นการเฉพาะได้ ในกรณีนี้ที่จะมีเขตปลอดบุหรี่ก็
ต้องมีสภาพและลักษณะ ดังนี้

- 1) ต้องมีเครื่องหมายเขตปลอดบุหรี่ตามที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศ
- 2) ไม่มีการสูบบุหรี่

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

- 3) ไม่มีอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการสูบบุหรี่
- 4) กฎกระทรวงเรื่องสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ.2561

กำหนดให้เจ้าของกิจการและพนักงานในร้าน “ทุกคน” ต้องมี “บัตรประจำตัวผู้สัมผัสอาหาร” ผ่านการอบรมหลักสูตรสุขาภิบาลอาหารของกรมอนามัย

หมวดที่ 1 สุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร

- 1) สถานที่จำหน่ายอาหาร เช่น พื้นที่ใช้ทำประกอบปรุงอาหาร ต้องสะอาด แข็งแรง ไม่ชำรุด ระบายอากาศเพียงพอ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีที่ล้างมือ หรืออุปกรณ์ทำความสะอาดมือที่เหมาะสม โต๊ะที่ใช้เตรียมอาหารมีสภาพดี และสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร เป็นต้น
- 2) ในส่วนของสถานที่จำหน่ายอาหารต้องมีการจัดการเกี่ยวกับส้วม มีสภาพดี พร้อมใช้ และจำนวนเพียงพอ สะอาด ระบายน้ำดี แยกเป็นสัดส่วน ประตูไม่เปิดโดยตรงสู่บริเวณที่ประกอบอาหาร เว้นแต่จัดการส้วมให้สะอาดเสมอ มีฉากปิดกั้นที่เหมาะสม ประตูส้วมปิดตลอดเวลา มีอ่างล้างมือถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ
- 3) มีการจัดการเกี่ยวกับมูลฝอยอย่างดี
- 4) ต้องจัดการเกี่ยวกับน้ำเสีย ระบายน้ำดี ไม่มีเศษอาหาร แยกเศษอาหาร แยกไขมันก่อนระบายน้ำทิ้งสู่ระบบระบายน้ำ ได้มาตรฐานตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 5) ต้องมีมาตรการป้องกันสัตว์ แมลงนำโรค และสัตว์เลื้อย
- 6) ต้องมีเครื่องมือป้องกันอัคคีภัย

หมวดที่ 2 สถานที่จำหน่ายอาหาร

- 1) อาหารสดที่นำมาปรุง ต้องคุณภาพดี สะอาด ปลอดภัย เก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นสัดส่วน ปกปิด ไม่วางบนพื้นหรือที่อาจทำให้อาหารเปื้อน
- 2) อาหารแห้งต้องไม่มีการปนเปื้อน ในภาชนะที่บรรจุปิดสนิท เครื่องปรุงรส ต้องได้มาตรฐาน
- 3) อาหารปรุงสำเร็จต้องเก็บในภาชนะที่สะอาด วางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร
- 4) น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ที่ปิดสนิท วางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร ต้องทำความสะอาดภายนอกภาชนะก่อนให้บริการ ถ้าเป็นเครื่องดื่มที่ไม่ได้อยู่ในภาชนะปิดสนิท ต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร
- 5) ต้องใช้น้ำที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ของกรมอนามัย
- 6) ต้องจัดการเกี่ยวกับน้ำแข็ง เช่น สะอาด เก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด วางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร ปากขอบภาชนะสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร ไม่ระบายน้ำจากถังสู่พื้นที่วางภาชนะ ใช้อุปกรณ์คีบหรือตักน้ำแข็ง สะอาดมีด้ามจับ ห้ามนำอาหารหรือสิ่งของไปแช่รวมกับน้ำแข็งสำหรับบริโภค เป็นต้น
- 7) เกี่ยวกับน้ำใช้ ต้องเป็นน้ำประปา ถ้าไม่มีให้ใช้น้ำคุณภาพเทียบเท่า
- 8) สารเคมี สารทำความสะอาด วัตถุมีพิษ ต้องติดฉลาก ป้ายให้เห็นชัดเจน คำเตือน แยกเป็นสัดส่วนจากบริเวณที่ใช้ทำ หรือ จำหน่ายอาหาร ห้ามนำภาชนะบรรจุอาหารมาใช้บรรจุสารเคมี
- 9) ห้ามใช้ก๊าซหุงต้มเป็นเชื้อเพลิงในการทำ ประกอบหรือปรุงอาหารบนโต๊ะ หรือที่รับประทานอาหาร ในสถานที่จำหน่ายอาหาร

10) ห้ามใช้เมทานอล หรือเมทิลแอลกอฮอล์ เป็นเชื้อเพลิงในการทำ ประกอบ ปูรง หรืออุ่นอาหาร เว้นแต่เป็นแอลกอฮอล์แข็ง

หมวดที่ 3 เกี่ยวกับภาชนะ อุปกรณ์ในสถานที่จำหน่ายอาหาร

1) ต้องใช้วัสดุปลอดภัย สภาพดี เก็บวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร ปกปิดป้องกันการปนเปื้อน ให้มีช่องกลาง ตู้เย็น ตู้แช่ ตู้อบ เต้าอบ ไมโครเวฟ ต้องสภาพดี ไม่ชำรุด

2) เก็บอุปกรณ์ที่สามารถป้องกันสัตว์และแมลงนำโรคได้ ฆ่าเชื้อภาชนะ หลังทำความสะอาด

หมวดที่ 4 เกี่ยวกับผู้ประกอบการ และผู้สัมผัสอาหารและการปรับปรุงตามกฎกระทรวง

1) ต้องสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ ผ่านการอบรมตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ผู้สัมผัสอาหารต้องสวมใส่เสื้อผ้า อุปกรณ์ป้องกันที่สะอาด ป้องกันปนเปื้อนสู่อาหารได้ ต้องล้างมือ ไม่กระทำการใด ๆ ที่ทำให้เกิดการปนเปื้อนต่ออาหาร หรือเกิดโรค

2) สถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับใบอนุญาต หรือหนังสือรับรองก่อนวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ ให้แก้ไขปรับปรุงภายใน 180 วัน นับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ เว้นแต่ ถ้าสถานที่นั้นมีพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตรให้แก้ไขภายใน 1 ปี ส่วนการดำเนินการตามข้อ 21 ในส่วนการอบรมตามเกณฑ์นั้นให้ดำเนินการภายใน 2 ปี

6.1 ด้านสุขอนามัย

ให้เป็นไปตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

6.2 ด้านการเตรียมความพร้อมประจำวัน

ร้านค้าจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมทั้งในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการประกอบอาหาร เพื่อมิให้ไรเดอร์ใช้เวลาในการรออาหารนาน เช่น เพื่อป้องกันมิให้ขณะทำการประกอบอาหารเกิดการหยุดชะงักจากเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง เช่น วัตถุดิบหมด แก๊สหมด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน ทำให้คำสั่งซื้อนั้น ๆ ล่าช้าไปด้วย ดังนั้นร้านค้าจำเป็นต้องมีการประมาณการการใช้วัตถุดิบต่าง ๆ ให้เหมาะสม ไม่มากจนเกินไปหรือน้อยจนเกินไป จนเป็นเหตุให้วัตถุดิบไม่เพียงพอ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการรอคอยคำสั่งซื้อเป็นเวลานาน รวมถึงวัตถุดิบที่มีมากจนเกินไปจนส่งผลทำให้วัตถุดิบเสื่อมสภาพจากการเก็บที่มีระยะเวลานาน

6.2.1 การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน

ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง จำเป็นต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน ต้องอยู่ในสภาพที่มีความพร้อม ได้แก่ เปิดเครื่อง เปิดสัญญาณเสียง เพื่อให้ได้ยินเสียงแจ้งเตือนทุกครั้ง และจัดวางอุปกรณ์อยู่ในสถานที่ที่สามารถได้ยินเสียงแจ้งเตือนเมื่อมีคำสั่งซื้อเข้ามา

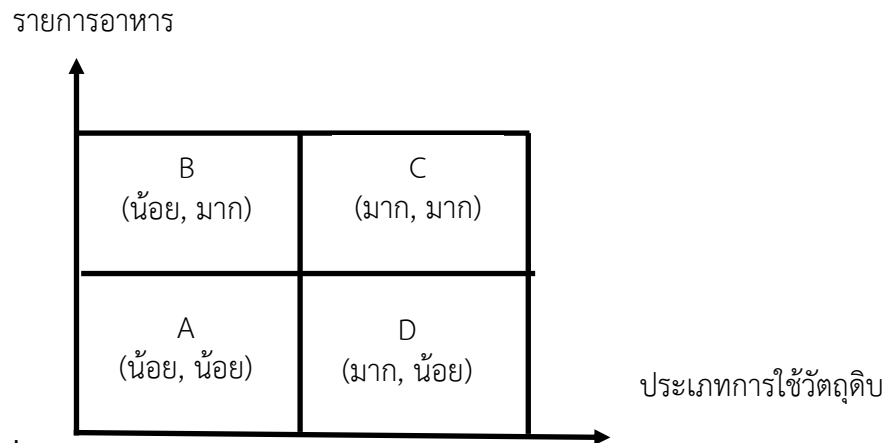
6.2.2 การประมาณการใช้วัตถุดิบประเภทวัตถุดิบหลัก

การประมาณการใช้วัตถุดิบประเภทวัตถุดิบหลัก เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด แก๊สหุงต้ม เป็นต้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพิจารณาสถิติ หรือยอดขายในอดีตที่ผ่านมา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ จัดเตรียมวัตถุดิบให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของวัตถุดิบนั้นๆ เช่น วัตถุดิบที่มีอายุหรือมีระยะเวลาการจัดเก็บจำกัด ไม่ควรมีมากจนเกินไป และน้อยจนเกินไปจนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และวัตถุดิบที่ไม่มีระยะเวลาการจัดเก็บ

จำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอถึงปริมาณคงเหลือปัจจุบันเพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานในวันถัดไป กรณีที่วัตถุดิบหมดสามารถเข้าแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเพื่อปิดเมนูที่วัตถุดิบหมด

6.2.3 การใช้ข้อมูลในอดีตสำหรับการวางแผนและการตัดสินใจ

การวางแผนการคัดเลือกรายการอาหารอย่างสม่ำเสมอ รายการอาหารบางรายการมีคำสั่งซื้อเล็กน้อยแตกต่างกัน ส่งผลทำให้การเตรียมชนิดวัตถุดิบต่างกัน บางรายการมีคำสั่งซื้อไม่มากและเตรียมวัตถุดิบค่อนข้างยาก ส่งผลต่อการสต็อกวัตถุดิบ ดังภาพที่ 6-1 การจัดกลุ่มรายการอาหารและประเภทวัตถุดิบ



ภาพที่ 6-1 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดกลุ่มรายการอาหารและประเภทวัตถุดิบ

จากรูปสามารถจัดกลุ่ม รายการอาหารและประเภทการใช้วัตถุดิบ ได้ 4 กลุ่ม คือ กลุ่ม A, B, C และ D ซึ่งหากร้านค้าสามารถปรับปรุงรายการอาหาร ให้อยู่ในกลุ่ม B ได้จะทำให้สามารถใช้วัตถุดิบร่วมกันในการประกอบอาหารได้หลากหลายรายการ ซึ่งจะส่งผลต่อยอดขายและการบริหารการใช้วัตถุดิบและการซื้อวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเองผู้ประกอบการจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลยอดขายอาหารในอดีต เพื่อพิจารณารายการอาหารที่มียอดขายสูง และรายการอาหารที่มียอดขายต่ำ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการรายการอาหาร

6.3 การดำเนินงานประจำวัน

6.3.1 การรับคำสั่งจากลูกค้า และกดยืนยันคำสั่งซื้อ

ภายหลังได้รับคำสั่งซื้อจากระบบ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องตอบสนองต่อคำสั่งซื้ออย่างรวดเร็ว โดยการตรวจสอบรายการคำสั่งซื้อ จำนวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งและความพร้อมของวัตถุดิบที่มีเพื่อกดยืนยันหรือปฏิเสธคำสั่งซื้อนั้น หากกดยืนยัน รับคำสั่งซื้อจำเป็นต้องประมาณเวลาที่คำสั่งซื้อจะแล้วเสร็จเพื่อสื่อสารให้กับลูกค้าทราบ โดยเวลาที่ประมาณเป็นเวลาที่มีการรวมเวลาของลูกค้าที่อยู่หน้าร้านด้วยแล้วเช่นกัน

6.3.2 การจัดเตรียมอาหารแล้วเสร็จให้แกไรเดอร์

ภายหลังจัดทำอาหารแล้วเสร็จให้บรรจุอาหารลงบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม พร้อมกับบรรจุอาหารลงถุงพลาสติกที่ปิดแน่นเป็นอย่างดี เพื่อป้องกันสิ่งแปลกปลอมในระหว่างที่ไรเดอร์ยังไม่มารับอาหาร ทั้งนี้ต้องติดใบเสร็จที่มีข้อมูลรายการอาหารรวมถึงรายละเอียดของอาหารที่ลูกค้าสั่งในตำแหน่งที่ชัดเจนเพื่อให้ไรเดอร์สามารถหยิบอาหารได้โดยไม่ผิดพลาด โดยใบเสร็จดังกล่าวผู้ประกอบการจำเป็นต้องทวนสอบ

ความถูกต้อง เพื่อมิให้อาหารผิดพลาดจากรายการอาหารที่สั่งซื้อ จากนั้นนำอาหารที่แล้วเสร็จไปยังจุดพักรอเพื่อให้ไรเดอร์มารับอาหาร

6.3.3 การปิดสถานะคำสั่งซื้อ

หลังจากทำอาหารตามคำสั่งซื้อแล้วเสร็จ ในส่วนของการสื่อสารผู้ประกอบการจำเป็นต้องยืนยันการปิดสถานะคำสั่งซื้อในแอปพลิเคชันเพื่อให้ลูกค้าและไรเดอร์ทราบ

6.3.4 การปิดระบบในแอปพลิเคชัน

หากต้องการปิดร้านค้าหรือหยุดการดำเนินงานประจำวัน ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปิดระบบในแอปพลิเคชัน เพื่อป้องกันลูกค้าสั่งอาหารในระบบแอปพลิเคชัน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อร้านอาหาร ลูกค้าและไรเดอร์ต่อไป

ความสำเร็จของงาน และในส่วนของอาหาร ผู้ประกอบการจำเป็นต้องบรรจุอาหารตามเลขคำสั่งให้ถูกต้องครบถ้วนลงในถุง ที่ปิดมิดชิดง่ายต่อการส่งมอบให้แก่ไรเดอร์

6.4 การใช้ภาชนะบรรจุอาหาร (สำหรับจัดส่งให้แก่ลูกค้า) ดังนี้

6.4.1 เลือกบรรจุภัณฑ์ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้บริการ Food Delivery มากขึ้นส่งผลต่อปริมาณขยะที่เกิดจากกิจกรรมดังกล่าวมากขึ้น หลีกเลี่ยงการใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทโฟม

6.4.2 เลือกบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยรักษาคุณภาพของอาหาร (รักษาอุณหภูมิ) และปกป้องอาหารรวมถึงมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค

6.4.3 เลือกบรรจุภัณฑ์ที่มีความสะดวกต่อลูกค้า ได้แก่ สามารถนำเข้าไมโครเวฟ (สำหรับอาหารที่จำเป็นต้องอุ่นร้อน)

6.4.4 บรรจุภัณฑ์สำหรับบรรจุอาหารที่ใช้ต้องมีความแข็งแรง ไม่รั่วซึม (กรณีมีของเหลว) ขณะขนส่งไปยังผู้บริโภคหากเป็นบรรจุภัณฑ์ประเภทฝาในตัว ควรเป็นแบบฝาล็อคที่ป้องกันการรั่วซึมและป้องกันการใช้ขวดเย็บกระดาษในการล็อคฝาและกล่องบรรจุให้ติดกัน ดังภาพที่ 6-2 บรรจุภัณฑ์สำหรับบรรจุอาหาร



ภาพที่ 6-2 บรรจุภัณฑ์สำหรับบรรจุอาหาร

6.4.5 กรณีเป็นเครื่องดื่ม ควรมีอุปกรณ์ป้องกันหกจากของเหลวจากภาชนะบรรจุ เช่น กระจาดไข่ หรือสติ๊กเกอร์ปิดรูฝาแก้ว เป็นต้น ดังภาพที่ 6-3 สติ๊กเกอร์ปิดรูฝาแก้วป้องกันการหกจากของเหลว



ภาพที่ 6-3 สติ๊กเกอร์ปิดรูฝาแก้วป้องกันการหกจากของเหลว

6.5 การจัดพื้นที่รองรับส่งอาหาร

พื้นที่รองรับอาหารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับไรเดอร์ ทั้งยังเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ไรเดอร์สำหรับพักระหว่างรอรับอาหาร ควรมีการจัดหาพื้นที่ที่เหมาะสม ได้แก่

6.5.1 จุดจอดรถจักรยานยนต์ที่เหมาะสม เพื่อป้องกันอันตรายแก่ไรเดอร์และบุคคลทั่วไป รวมถึงป้องกันการเกิดอุบัติเหตุสาธารณะ เช่น มีกรวยกั้น เพื่อเป็นสัญลักษณ์แจ้งเตือนเพื่อป้องกันอันตรายแก่ไรเดอร์

6.5.2 พื้นที่สำหรับพักรอของไรเดอร์ ระหว่างรอรับอาหาร และสามารถสื่อสารระหว่างร้านอาหารและไรเดอร์ได้อย่างสะดวก รวมทั้งเป็นพื้นที่ป้องกันแดดและฝนเพื่อป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

6.5.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข ได้แก่ ห้องน้ำ อ่างล้างมือ โถปัสสาวะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ไรเดอร์ (หากสถานที่ใกล้เคียงไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุขให้บริการ)

เอกสารอ้างอิง

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขาภิบาลอาหาร .(2566). เข้าถึงได้จาก <https://essentialoil.wu.ac.th/wp-content/uploads/2018/10/>
- กฎหมายร้านอาหารที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้าม. (2566). เข้าถึงได้จาก <https://makrohorecaacademy.com/th/articles/1b79e285-70e2-4ae8-927f-cc017499c58a>
- การเลือกบรรจุภัณฑ์ Delivery สะดวกร้าน สบายลูกค้า. (2566). เข้าถึงได้จาก <https://makrohorecaacademy.com /th/articles/guru-packaging-delivery>
- ธนภัทร อยู่ยงยืน และอลิสา ยานะสาร. (มปป). โรงพยาบาลเลิศสิน , การศึกษาเปรียบเทียบ: พฤติกรรมของอาชีพที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่บาดเจ็บจากการจราจรทางถนนในเขตบางรัก (A Study comparison : Behavior of Occupation -related Motorcyclists with Road Traffic Injuries Bang Rak District)
- ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับกัญชา หรือกัญชงสำหรับบุคคลในระบบการขนส่งทางถนน พ.ศ. 2565
- ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการต่ออายุ การแก้ไขรายการ และการออกใบแทนใบอนุญาตเป็นผู้ประจำรถ พ.ศ.2564
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. Food Delivery ช่องทางการขายที่จำเป็น แม้เผชิญความท้าทายสูง. (2565) สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Food-Delivery-FB-20-09-2022.aspx>.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน).(2565). งานวิจัยการศึกษาสถานการณ์ ปัจจัยและผลกระทบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่งอาหาร
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนัก 9. (2565). โครงการเสริมสร้างสุขภาพไรเดอร์ Rocket Media Lab. (2564) ไรเดอร์ไทย เป็นอยู่อย่างไร อยากได้อะไรบ้าง, สืบค้นจาก <https://rocketmedialab.co/rider/>
- Working together to improve Food Delivery Rider safety Industry action plan 2021- 2022 (2022).https://www.safework.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0007/978496/working-together-to-improve-food-delivery-rider-safety-industry-action-plan.pdf
- Food Derivery Riders – Keeping You Safe. https://www.safework.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0003/1049664/food-delivery-rider-safety-fact-sheet.pdf
- Workplace Safety and Health Guildlines Delivery Services Industry Guide to Safe Riding on Motorcycles, Bicycles, PABs, PMDs and PMAs. Guide to Safe Riding on Motorcycles, Bicycles, PABs, PMDs and PMAs (tal.sg).

ภาคผนวก

ภาคผนวก
การประเมินระดับความเสี่ยง

การกำหนดจัดระดับความเสี่ยง (Risk Rating; RR) จากระดับอันตรายที่เกิดขึ้นในงานส่งอาหารด้วยรถจักรยานยนต์ซึ่งจำแนกประเภทความเสี่ยง เพื่อนำไปสู่การจัดการความเสี่ยง มีการประเมินระดับความเสี่ยงการเกิดอันตราย โดยใช้ Rating Matrix ในรูปแบบ 4x4 ดังแสดงในตารางที่ 1 ทั้งนี้สามารถปรับช่วงใช้โดยขึ้นอยู่กับการจัดกลุ่มตามความเหมาะสมของงาน

ตารางที่ 1 ตารางระดับความเสี่ยง

ความรุนแรงของ อันตราย โอกาสที่จะ เกิดอันตราย	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	เล็กน้อย (1)
มากที่สุด (4)	สูงมาก ยอมรับไม่ได้ (16)	สูงมาก ยอมรับไม่ได้ (12)	สูง ยอมรับไม่ได้ (8)	ปานกลาง ยอมรับได้ (4)
มาก (3)	สูงมาก ยอมรับไม่ได้ (12)	สูง ยอมรับไม่ได้ (9)	ปานกลาง ยอมรับได้ (6)	ปานกลาง ยอมรับได้ (3)
ปานกลาง (2)	สูง ยอมรับไม่ได้ (8)	ปานกลาง ยอมรับได้ (6)	ปานกลาง ยอมรับได้ (4)	เล็กน้อย ยอมรับได้ (2)
เล็กน้อย (1)	ปานกลาง ยอมรับได้ (4)	ปานกลาง ยอมรับได้ (3)	เล็กน้อย ยอมรับได้ (2)	เล็กน้อย ยอมรับได้ (1)

แบ่งระดับความเสี่ยงออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 12,16 จัดเป็นความเสี่ยง **ยอมรับไม่ได้** ระดับความเสี่ยง **สูงมาก (4)**
- 8,9 จัดเป็นความเสี่ยง **ยอมรับไม่ได้** ระดับความเสี่ยง **สูง (3)**
- 3,4,6 จัดเป็นความเสี่ยง **ยอมรับได้** ระดับความเสี่ยง **ปานกลาง (2)**
- 1,2 จัดเป็นความเสี่ยง **ยอมรับได้** ระดับความเสี่ยง **เล็กน้อย (1)**

(4) **ระดับความเสี่ยงสูงมาก** ต้องหยุดดำเนินการทันทีและ**เพิ่มมาตรการ**เพื่อลดความเสี่ยง โดยจัดทำแผนงานลดความเสี่ยงและจัดทำแผนควบคุมความเสี่ยง

(3) **ระดับความเสี่ยงสูง** ไม่ต้องหยุด แต่ต้อง**เพิ่มมาตรการ** โดยจัดทำแผนลดความเสี่ยงและจัดทำแผนควบคุมความเสี่ยง

(2) **ระดับความเสี่ยงปานกลาง** ไม่ต้อง**เพิ่มมาตรการ** แต่ต้องจัดทำแผนควบคุมความเสี่ยง

(1) **ระดับความเสี่ยงเล็กน้อย** ไม่ต้อง**เพิ่มมาตรการ** และไม่จำเป็นต้องจัดทำแผนควบคุมความเสี่ยง



สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

อาคารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (ส่วนแยกตลิ่งชัน) ชั้น 2
เลขที่ 18 ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทรศัพท์ 0 2448 9111 โทรสาร 0 2448 9098

www.tosh.or.th



สสปท-TOSH



TOSHThailand



@TOSH



T-OSH



สสปท



T-OSH Thailand



T-OSH