



ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ ธพด. ๒/๒๕๖๙

เรื่อง คู่มือการดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการคิดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

โดยที่เป็นการสมควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีแนวปฏิบัติที่ดีในการกำหนดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการคิดค่าธรรมเนียม ตลอดจนเกิดความเข้าใจอันดีและเป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงออกประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง คู่มือการดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการคิดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล รายละเอียดปรากฏตามท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

โดย :  มิตรพันธ์

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



คู่มือการดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม
ในการคิดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคารซี) ชั้น 4

เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ซอยแจ้งวัฒนะ 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง

เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

หมายเลขโทรศัพท์: 0 2123 1234 หมายเลขโทรสาร: 0 2123 1200

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำนำ

การเติบโตอย่างรวดเร็วของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในปัจจุบัน ได้ส่งผลให้รูปแบบการให้บริการ และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การกำหนดโครงสร้างค่าธรรมเนียม ที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง และเป็นรากฐานสำคัญของระบบนิเวศดิจิทัลที่มีธรรมาภิบาล

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลตาม พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ได้เล็งเห็นความสำคัญ ของการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีแนวปฏิบัติที่ดีในการกำหนดและจัดเก็บ ค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถอธิบายเหตุผลประกอบการกำหนดราคาได้อย่าง สมเหตุสมผล อันจะนำไปสู่ความเข้าใจอันดีและการยอมรับร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วน จึงได้จัดทำคู่มือการดูแล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการคิดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลขึ้น เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ในการออกแบบโครงสร้างค่าธรรมเนียม การเปิดเผยข้อมูล การกำหนดบริการขั้นต่ำ ตลอดจนการกำกับดูแลค่าธรรมเนียมทั้งประเภทค่าธรรมเนียมพื้นฐานและค่าธรรมเนียม บริการเสริม โดยมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างความสามารถในการประกอบธุรกิจและการคุ้มครองสิทธิของ ผู้ใช้บริการ

ในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ สพธอ. ได้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และจัดโครงสร้างเนื้อหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความครบถ้วนของสาระสำคัญ ทั้งนี้ เนื้อหาทั้งหมดได้รับการพิจารณา ตรวจสอบ และปรับปรุงโดยทีมงานของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมสอดคล้องกับ กรอบกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

สพธอ. คาดหวังว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพัฒนาหลัก กำกับดูแลตนเองที่เหมาะสม และยกระดับมาตรฐานการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของประเทศให้มีความ น่าเชื่อถือ โปร่งใส และเป็นธรรมอย่างยั่งยืนต่อไป

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
มีนาคม 2569

คู่มือการดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ในการคิดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ข้อ 1 ความเป็นมา

การเติบโตของแพลตฟอร์มดิจิทัลทำให้รูปแบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมมีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้น ผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องจำนวนมากไม่สามารถแยกความแตกต่างของค่าธรรมเนียมได้อย่างชัดเจน เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของแพลตฟอร์มดิจิทัล จึงจำเป็นต้องมีคู่มือเพื่อเป็นแนวทางการดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการคิดค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ใช้บริการ รวมทั้งผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีหลักอ้างอิงร่วมกัน

ข้อ 2 วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) กำหนดมาตรฐานกลางในด้านนิยามและหลักการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเป็นรูปธรรม
- (2) ให้แนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม พร้อมทั้งมีเหตุผลประกอบ
- (3) สร้างแนวทางที่ช่วยให้ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องเข้าใจโครงสร้างค่าธรรมเนียมอย่างครบถ้วน
- (4) ส่งเสริมธรรมาภิบาลด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม (Fee and Pricing Governance) โดยไม่ขัดหรือแย้งกับกลไกของกฎหมายที่ดูแลด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายการแข่งขันทางการค้า กฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ
- (5) ส่งเสริมความเชื่อมั่นและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 3 ขอบข่าย

คู่มือฉบับนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละประเภทได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 4 บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในคู่มือฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

(1) “ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 [1]

(2) “ผู้ให้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย [1]

(3) “ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล [1]

(4) “ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า บุคคลอื่นซึ่งให้บริการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ผู้ให้บริการขนส่ง ผู้ให้บริการชำระเงิน

ข้อ 5 หลักการสำคัญ

5.1 หลักความโปร่งใส (Transparency Principle)

ความโปร่งใส เป็นพื้นฐานของการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล คู่มือนี้จึงได้กำหนดรายละเอียดที่ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

5.1.1 การเปิดเผยรายการค่าธรรมเนียมอย่างครบถ้วน

ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรระบุรายการค่าธรรมเนียมทั้งหมดในที่เดียว (Fee Catalogue) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจต้นทุนที่เกิดจากการใช้บริการทั้งหมด และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลและสนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนข้อมูลที่ครบถ้วน อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อค่าธรรมเนียม
- (2) นิยามพร้อมคำอธิบายค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
- (3) ขอบเขตของบริการที่ค่าธรรมเนียมนั้นครอบคลุม
- (4) หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียม

- อัตราค่าธรรมเนียม
- ช่วงเวลาที่เรียกเก็บ

(5) ตัวอย่างการคิดค่าธรรมเนียม

5.1.2 การเปิดเผยการให้บริการขั้นต่ำ (Minimum Service)

ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ควรเปิดเผย “บริการขั้นต่ำ” ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบว่า จะได้รับบริการใดบ้าง โดยต้องระบุในลักษณะที่สามารถวัดผลหรือระบุขอบเขตได้ชัดเจน เช่น

- (1) การมองเห็นขั้นต่ำ (Baseline Visibility)
- (2) การนำสินค้าหรือบริการขึ้นระบบ (Listing)
- (3) การเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรม
- (4) การเข้าถึงข้อมูลระบบหลังบ้านของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

5.1.3 การเปิดเผยโครงสร้างราคาและเหตุผลประกอบ (Price Structure Disclosure)

ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ควรเปิดเผยโครงสร้างค่าธรรมเนียมและค่าอธิบายประกอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ใช้บริการว่าการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมจะเกิดขึ้นอย่างสมเหตุสมผล เช่น ค่าธรรมเนียมส่วนแบ่งรายได้ (Commission Fee) ควรอธิบายปัจจัยประกอบ

- (1) ค่าใช้จ่ายระบบและการบำรุงรักษา
- (2) ค่าใช้จ่ายเพื่อรักษาความปลอดภัยของระบบ
- (3) ค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการให้บริการ

ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยต้นทุนเชิงตัวเลข แต่ควรเปิดเผย “หมวดต้นทุน” (Cost Components) เพื่อสร้างความเข้าใจ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องสามารถแสดงข้อมูลเชิงตัวเลขแก่หน่วยงานกำกับดูแลได้หากมีการร้องขอ

5.1.4 ความชัดเจนของสูตรการคิดค่าธรรมเนียม

ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ควรเปิดเผยสูตรการคิดค่าธรรมเนียมที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น

- “คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของยอดขายสุทธิ”
- “คิดตามจำนวนคำสั่งซื้อ”

- “คิดตามจำนวนรายการสินค้า”

ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงการใช้สูตรหลายชั้น หรือค่าธรรมเนียมซ้อนหลายจุดที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจผิด

5.1.5 การแจ้งล่วงหน้าก่อนเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม (Advance Notice)

ผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน เพื่อให้มีเวลาเตรียมตัวและประเมินผลกระทบ โดยควรเปิดเผยอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) เหตุผลการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม
- (2) ขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม
- (3) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ
- (4) ช่องทางสอบถามและรับฟังความคิดเห็นที่สามารถติดต่อได้

5.2 หลักความเป็นธรรม (Fairness Principle)

หลักความเป็นธรรม มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัลกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างสมเหตุสมผล และไม่สร้างภาระเกินจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัลเอง โดยหลักความเป็นธรรมนี้ครอบคลุมการดูแลค่าธรรมเนียม ทั้งในส่วนของ **ค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) และ ค่าธรรมเนียมบริการเสริม (Additional Fee)** ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการกำหนดราคา และระดับผลกระทบที่มีต่อผู้ใช้บริการ

คู่มือฉบับนี้ ได้แบ่งค่าธรรมเนียมออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) และค่าธรรมเนียมบริการเสริม (Additional Fee) เพื่อสร้างความชัดเจน และความเป็นธรรมในการกำหนดและจัดเก็บค่าธรรมเนียม รวมถึงป้องกันไม่ให้เกิดการจัดเก็บค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อน ช่วยให้ผู้ใช้บริการประเมินต้นทุนได้อย่างถูกต้อง

หมายเหตุ การกำหนดประเภทและนิยามค่าธรรมเนียมในคู่มือฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถอธิบายได้ว่า ค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บอยู่จัดเป็นค่าธรรมเนียมประเภทใด ระหว่างค่าธรรมเนียมพื้นฐาน หรือค่าธรรมเนียมบริการเสริม และค่าธรรมเนียมดังกล่าวมีขึ้นเพื่อต้นทุนหรือบริการใด

5.2.1 ค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee)

ค่าธรรมเนียมประเภทนี้หมายถึง ค่าบริการที่จำเป็นต่อการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในระดับพื้นฐานเพื่อให้การทำธุรกรรมเกิดขึ้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับบริการโครงสร้างพื้นฐานของระบบการดำเนินงาน และการรองรับธุรกรรมที่ถือเป็นหัวใจหลักของการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น

- ระบบประมวลผลธุรกรรม
- ระบบชำระเงินและการยืนยันตัวตน
- ระบบหลังบ้านสำหรับผู้ประกอบการ
- การรักษาความปลอดภัยระบบและข้อมูล
- ระบบตรวจสอบหรือบริการลูกค้าขั้นพื้นฐาน

ค่าธรรมเนียมประเภทนี้จึงมักเป็นค่าธรรมเนียมที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องชำระเมื่อให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากเป็นฐานสำคัญในการรองรับการทำธุรกรรมและรับประกันคุณภาพ มาตรฐาน และความต่อเนื่องของการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่มีความจำเป็นต่อการทำให้ธุรกรรมเกิดขึ้นได้บนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมระบบและกระบวนการสำคัญที่ใช้รองรับธุรกรรมของผู้ใช้บริการ

ตัวอย่าง ประเภทค่าธรรมเนียมพื้นฐาน

(1) ค่าธรรมเนียมส่วนแบ่งรายได้ (Commission Fee)

ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ผู้ประกอบการต้องชำระเมื่อมีการขายสินค้าได้ โดยคำนวณตามอัตราที่ต้องชำระจากราคาสินค้าแต่ละประเภท เพื่อเป็นค่าตอบแทนให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ได้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้ตกลงทำธุรกรรมร่วมกัน รวมถึงค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันที่ต้องอาจเรียกเก็บเพิ่มเติมจากการเข้าร่วมโปรแกรมหรือบริการบางอย่าง

(2) ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน (Payment Fee)

ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเรียกเก็บจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อการประมวลผลการชำระเงิน การรับชำระเงิน การส่งผ่านข้อมูลการชำระเงิน หรือการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์บนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(3) ค่าธรรมเนียมเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Fee for Infrastructure)

ค่าตอบแทนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเรียกเก็บจากผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องเป็นการทั่วไป เพื่อใช้ในการพัฒนา บำรุงรักษา ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ หรือยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ระบบงาน เทคโนโลยี หรือบริการ

หลักการกำกับดูแลค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee)

(1) 1 Activity = 1 Fee (ไม่คิดค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อน)

ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า

(1) ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ไม่คิดค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อน

(2) รายการค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทควรแยกขอบเขตอย่างชัดเจน เช่น ค่าดำเนินการชำระเงิน (Payment Processing Fee) และค่าบริการหลังบ้าน (System Maintenance Fee) ทั้งสองรายการนี้ต้องไม่ครอบคลุมบริการซ้ำกัน

ประโยชน์

ช่วยป้องกันการเก็บค่าบริการซ้ำซ้อน (double charging) และทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจต้นทุนที่แท้จริง

(2) Cost-based Logic (ตั้งราคาโดยมีเหตุผลอ้างอิงต้นทุน)

ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรกำหนดราคาของค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) โดยอ้างอิงเหตุผลทางต้นทุน โดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวเลขต้นทุนเชิงลึก แต่ต้องสามารถอธิบาย หมวดต้นทุน และเหตุผลประกอบการกำหนดราคาได้

ประโยชน์

ช่วยสร้างความโปร่งใสและความเข้าใจว่าค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) เป็น “ค่าบริการที่สมเหตุสมผล” ไม่ใช่ค่าธรรมเนียมแอบแฝง

(3) รับประกันสิทธิพื้นฐานของผู้ใช้บริการ (Minimum Service Guarantee)

เมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) แล้ว ผู้ใช้บริการควรได้รับ “บริการขั้นต่ำ” ที่มีความจำเป็นต่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามที่ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ประกาศหรือกำหนดไว้ เช่น

- ระบบมีเสถียรภาพและพร้อมใช้งาน
- ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าตามระดับมาตรฐาน (Baseline Visibility)
- บริการลูกค้าพื้นฐานและช่องทางช่วยเหลือ
- การเข้าถึงข้อมูลจำเป็น เช่น รายงานคำสั่งซื้อหรือข้อมูลรายการสินค้า

ประโยชน์

ช่วยป้องกันความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจะลดคุณภาพบริการพื้นฐานแม้ผู้ใช้บริการได้ชำระค่าธรรมเนียมแล้ว

(4) ไม่เชื่อมโยงกับการซื้อบริการเสริม (No Conditional Linkage)

สิทธิพื้นฐานในส่วนค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee) ต้องไม่ถูกลดทอน หากผู้ใช้บริการไม่ซื้อโฆษณา ไม่ซื้อบริการเสริม หรือไม่เข้าร่วมกิจกรรมใด ๆ

ตัวอย่างที่ไม่ควรเกิดขึ้น

- หากไม่ซื้อโฆษณาแล้วสินค้า “ถูกซ่อน” หรือระดับการมองเห็น (Visibility) ลดลงอย่างผิดปกติ
- หากไม่ซื้อบริการ Fulfillment แล้วถูกจำกัดฟีเจอร์บางอย่างที่ควรเป็นพื้นฐาน

ประโยชน์

สร้างคามยุติธรรมในการเข้าถึงความสามารถพื้นฐานของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

5.2.2 ค่าธรรมเนียมบริการเสริม (Additional Fee)

ค่าธรรมเนียมประเภทนี้มีขึ้นสำหรับบริการที่เพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้ผู้ใช้บริการ โดยไม่ใช่บริการพื้นฐาน หากแต่เป็นบริการเสริมซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้และเลือกชำระค่าธรรมเนียมได้ตามความต้องการและความคุ้มค่า

ค่าธรรมเนียมบริการเสริม คือ ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจัดเก็บสำหรับบริการหรือฟังก์ชันที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มการมองเห็นสินค้า กิจกรรมการส่งเสริมยอดขาย การจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือบริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกินขอบเขตของบริการพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการควรได้รับ

ตัวอย่าง ประเภทค่าธรรมเนียมบริการเสริม

(1) ค่าใช้จ่ายเพื่อการโฆษณา (Advertising Fee)

ค่าตอบแทนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเรียกเก็บจากผู้ให้บริการเพื่อแลกกับบริการด้านสื่อโฆษณา การนำเสนอ หรือการเผยแพร่ข้อมูลสินค้า บริการ หรือร้านค้าผ่านเครื่องมือโฆษณาของแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยที่การให้บริการดังกล่าวมีการกำหนดตัวชี้วัดผลของการโฆษณาเป็นการเฉพาะ เช่น จำนวนการแสดงผล จำนวนการคลิก จำนวนการมองเห็น หรือรูปแบบอื่นใดที่ใช้วัดผลการโฆษณาตามหลักสื่อดิจิทัล รวมถึงการคิดค่าบริการโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการประมูล การซื้อพื้นที่สื่อ หรือการซื้อการเข้าถึงกลุ่มผู้รับโฆษณาหรือข้อมูล

(2) ค่าใช้จ่ายเพื่อส่งเสริมการขาย (Promotion Fee)

ค่าตอบแทนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเรียกเก็บจากผู้ให้บริการเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือมาตรการส่งเสริมการขายที่บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจัดให้ ไม่ว่าจะเป็นคูปองส่วนลด คูปองแคมเปญ โปรแกรมส่งฟรี ป้ายหรือเครื่องหมายพิเศษสำหรับแคมเปญ การเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดที่มุ่งกระตุ้นหรือเพิ่มโอกาสในการสั่งซื้อของผู้ซื้อ โดยไม่ถือเป็นบริการโฆษณาและไม่ผูกพันกับตัวชี้วัดผลการโฆษณาและอาจกำหนดให้ชำระตามสัดส่วนของมูลค่าการซื้อขายที่สำเร็จหรือรูปแบบอื่นตามที่กำหนดในเงื่อนไขของโปรแกรมส่งเสริมการขายนั้น ๆ

(3) ค่าสมัครใช้บริการ (Subscription Fee)

ค่าตอบแทนหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการชำระเป็นรายเดือน รายปี หรือระยะเวลาอื่นตามที่กำหนดเพื่อได้รับสิทธิในการใช้คุณสมบัติ ฟังก์ชัน เครื่องมือ หรือสิทธิประโยชน์ใด ๆ ของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

หลักการกำกับดูแลค่าธรรมเนียมบริการเสริม (Additional Fee)

(1) รักษาสิทธิพื้นฐานของผู้ใช้บริการ (ไม่กระทบ core benefit)

การไม่ซื้อบริการเสริม ต้องไม่ทำให้

- (1) สินค้าหรือบริการถูกลดทอนการมองเห็นจนต่ำกว่าระดับมาตรฐาน
- (2) ประสิทธิภาพของระบบพื้นฐานถดถอยลง
- (3) ผู้ใช้บริการเสียสิทธิที่ควรได้รับจากการชำระค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (Compulsory Fee)

ประโยชน์

ผู้ให้บริการมั่นใจได้ว่าการไม่ซื้อบริการเสริมจะไม่ส่งผลกระทบเชิงลบแบบไม่เหมาะสม

(2) ตั้งราคาตามมูลค่าที่ได้รับ (Value-based Pricing)

ค่าธรรมเนียมบริการเสริมควรสะท้อนมูลค่าหรือผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ เช่น

- จำนวนผู้มองเห็น
- อันดับการค้นหาที่ดีขึ้น
- สิทธิประโยชน์ที่วัดผลได้

ประโยชน์

ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจได้บนพื้นฐานของมูลค่าจริงและความคุ้มค่า

(3) เลือกจ่ายได้ ไม่บังคับ (Optional, Not Mandatory)

บริการเสริมควรมีลักษณะ “สมัครใจ” โดยผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจได้ตามความต้องการไม่มีเงื่อนไข บังคับเข้าร่วม หรือไม่มีการจำกัดฟังก์ชันพื้นฐานเพื่อกดดันให้ซื้อ

ประโยชน์

ผู้ใช้บริการควบคุมต้นทุนได้อย่างสมเหตุสมผล

(4) ซื้อมแยกได้ ไม่ผูกมัดเกินจำเป็น (Unbundling Principle)

ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่ควรนำบริการพื้นฐานมาปะปนกับบริการเสริม โดยแพ็คเกจ หรือโปรโมชั่นควรอธิบายองค์ประกอบให้ชัดเจนและไม่ควรบังคับให้ซื้อชุดบริการที่ไม่จำเป็นต่อกัน

ประโยชน์

ลดภาระค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการต้องจ่ายเกินความจำเป็นและเพิ่มความยืดหยุ่นในการเลือกใช้บริการ

5.2.3 หลักการร่วมของค่าธรรมเนียมทุกประเภท

(1) ต้องกำหนดบริการขั้นต่ำที่เป็นฐานของการกำหนดค่าธรรมเนียมของแต่ละประเภท

ค่าธรรมเนียมทุกประเภทควรมีบริการขั้นต่ำรองรับอย่างชัดเจน เช่น

- ระบบเข้าถึงข้อมูลพื้นฐาน
- การมองเห็นตามมาตรฐาน (Baseline Visibility)
- ช่วงเวลาให้บริการที่เหมาะสม

ประโยชน์

ลดความคลุมเครือและสร้างมาตรฐานที่ตรวจสอบได้

(2) รับฟังความคิดเห็นก่อนปรับราคา (Minimum 15-day Consultation)

หากมีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควร

- (1) เปิดรับฟังความคิดเห็นไม่น้อยกว่า 15 วัน
- (2) เปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น
- (3) สรุปประเด็นสำคัญหรือผลกระทบ แนวทางการจัดการและคำอธิบายต่อความคิดเห็นที่ได้รับ

ประโยชน์

ผู้ใช้บริการสามารถประเมินต้นทุนใหม่และเตรียมตัวได้อย่างเหมาะสม

(3) เปิดโอกาสให้โต้แย้งค่าธรรมเนียม (Fee Challenge Mechanism)

ควรมีระบบรองรับ เช่น

- ช่องทางยื่นคำร้อง
- ระยะเวลาในการตรวจสอบและตอบกลับ
- เหตุผลอ้างอิงชัดเจน

ประโยชน์

ช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดและสร้างคุณธรรมในระบบ

(4) ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกได้โดยไม่ใช้เวลานานเกินควร (Fair Exit)

โดยเฉพาะค่าบริการแบบรายเดือนหรือรายปี ควรกำหนด

- (1) ขั้นตอนการยกเลิกที่ชัดเจน
- (2) เงื่อนไขที่เหมาะสม
- (3) ไม่มีค่าปรับที่เกินสมควร

ประโยชน์

ป้องกันการผูกมัดโดยไม่จำเป็น และรักษาสีติของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

- [1] พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565