



ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ ธพด. ๓/๒๕๖๙

เรื่อง คู่มือการดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบอัตราส่วนแบ่งรวมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภท
ตลาดสินค้าก่อนการเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม

โดยที่เป็นการสมควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมี
แนวปฏิบัติที่ดีในการเปิดเผยข้อมูลอัตราส่วนแบ่งรวมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ผู้ประกอบการ
สามารถประเมินต้นทุนรวมและผลตอบแทนสุทธิจากการขายสินค้าก่อนการเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรม
ส่งเสริมการขาย หรือบริการเสริมได้อย่างชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม ตลอดจนเกิดความเข้าใจอันดีและเป็น
ที่ยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ
ที่เกี่ยวข้อง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการ
แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
จึงออกประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง คู่มือการดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบ
อัตราส่วนแบ่งรวมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าก่อนการเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม
รายละเอียดปรากฏตามท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

โยธนา มิตรพันธ์

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



คู่มือการดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบอัตราส่วนแบ่งรวมของ
บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าก่อนการเข้าร่วม
แคมเปญหรือบริการเสริม

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

การเติบโตของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าได้สร้างโอกาสสำคัญให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลมิได้มีต้นทุนเฉพาะค่าธรรมเนียมการขายหรือค่าคอมมิชชั่นเท่านั้น แต่ยังมีค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่นหลายรายการที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งซื้อ การชำระเงิน การใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าร่วมโปรแกรมส่งเสริมการขาย การใช้บริการเสริม หรือการรับสิทธิประโยชน์บางประการจากแพลตฟอร์ม

ค่าธรรมเนียมดังกล่าวอาจมีฐานการคำนวณแตกต่างกัน เช่น คิดจากราคาสินค้าหลังหักส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ คิดจากยอดเงินที่ผู้ซื้อต้องชำระ คิดจากจำนวนคำสั่งซื้อ คิดจากจำนวนรายการสินค้า หรือคิดตามเงื่อนไขเฉพาะของแคมเปญ การที่ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลค่าธรรมเนียมเป็นรายการแยกส่วน หรือได้รับข้อมูลเฉพาะอัตราค่าธรรมเนียมบางประเภท อาจทำให้ไม่สามารถประเมินต้นทุนรวมที่แท้จริงของการขายสินค้าแต่ละรายการได้อย่างครบถ้วน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 จึงจัดทำคู่มือฉบับนี้เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าเปิดเผยข้อมูล “อัตราส่วนแบ่งรวม” หรือ Total Take Rate ในรูปแบบที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้จริง โดยเฉพาะก่อนที่ผู้ประกอบการจะเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือบริการเสริมใด ๆ

คู่มือฉบับนี้มุ่งส่งเสริมให้แพลตฟอร์มดิจิทัลจัดให้มีเครื่องมือหรือระบบคำนวณที่ช่วยให้ผู้ประกอบการเห็นอัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์พื้นฐาน และอัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์จำลอง ภายใต้เงื่อนไขของแคมเปญหรือบริการเสริม เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถประเมินรายได้สุทธิ กำไรขั้นต้น จุดคุ้มทุน และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมหรือเงื่อนไขทางการค้าได้อย่างเหมาะสม

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์คาดหวังว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาลด้านค่าธรรมเนียมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ลดความไม่สมมาตรของข้อมูลระหว่างแพลตฟอร์มและผู้ประกอบการ ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และยกระดับความเชื่อมั่นในระบบนิเวศพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอย่างยั่งยืน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
กันยายน 2569

คู่มือการดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบอัตราส่วนแบ่งรวมของ บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าก่อนการเข้าร่วม แคมเปญหรือบริการเสริม

ข้อ 1 ความเป็นมา

การให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้ามีลักษณะเป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงผู้ประกอบการกับผู้บริโภค และมีบทบาทสำคัญต่อการเข้าถึงตลาด การชำระเงิน การจัดการคำสั่งซื้อ การจัดส่ง การส่งเสริมการขาย และการสร้างความน่าเชื่อถือในระบบการซื้อขายออนไลน์

ในทางปฏิบัติ ผู้ประกอบการอาจต้องชำระค่าธรรมเนียมหลายประเภทซึ่งมีชื่อเรียก วัตถุประสงค์ ฐานการคำนวณ และเงื่อนไขแตกต่างกัน การรับรู้ค่าธรรมเนียมเพียงบางรายการ เช่น ค่าคอมมิชชัน หรือค่าธรรมเนียมการขาย อาจไม่สะท้อนต้นทุนรวมที่ผู้ประกอบการต้องรับภาระจริง เมื่อมีคำสั่งซื้อสำเร็จ หรือเมื่อเข้าร่วมแคมเปญของแพลตฟอร์ม

นอกจากนี้ การเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริมอาจทำให้โครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ผู้ประกอบการอาจต้องรับภาระส่วนลดเพิ่มเติม ค่าธรรมเนียมโปรแกรม ค่าบริการโฆษณา ค่าใช้จ่ายจาก affiliate หรือค่าธรรมเนียมที่คิดเพิ่มตามสถานะร้านค้า หากไม่มีการแสดงผลกระทบดังกล่าวอย่างชัดเจนก่อนการตัดสินใจ ผู้ประกอบการอาจไม่สามารถประเมินความคุ้มค่าของการเข้าร่วมแคมเปญได้อย่างเหมาะสม

ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางกลางในการเปิดเผยและคำนวณอัตราส่วนแบ่งรวมของแพลตฟอร์ม เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบต้นทุนรวมของสินค้าแต่ละรายการทั้งในสถานการณ์พื้นฐาน และสถานการณ์จำลองก่อนเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม

ข้อ 2 วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าเปิดเผยข้อมูลค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเปรียบเทียบได้

(2) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทราบอัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์พื้นฐาน หรือ Baseline Total Take Rate และอัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์จำลอง หรือ Scenario Total Take Rate เมื่อพิจารณาเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือบริการเสริมของแพลตฟอร์ม

(3) ส่งเสริมหลักความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความสามารถในการอธิบายได้ และการตัดสินใจ โดยมีข้อมูลครบถ้วนในระบบนิเวศพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 3 ขอบข่าย

คู่มือฉบับนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้า ซึ่งเปิดให้ผู้ประกอบการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ส่วนแบ่งรายได้ หรือค่าใช้จ่ายอื่นจากผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเรียกเก็บในรูปแบบค่าธรรมเนียมภาคบังคับ ค่าธรรมเนียมบริการเสริม ค่าส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายตามแคมเปญ หรือค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า

คู่มือฉบับนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม โดยไม่กระทบต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายการแข่งขันทางการค้า กฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กฎหมายภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยการชำระเงิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 4 บทนิยาม

ในคู่มือนี้

“ราคาสินค้าตั้งต้น” หมายความว่า ราคาขายของสินค้าก่อนหักส่วนลดใด ๆ

“ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนลด คุปอง การลดราคา หรือค่าใช้จ่ายลักษณะเดียวกันที่มีผลให้รายรับจากการขายสินค้าและบริการ ที่ราคาสินค้าตั้งต้นลดลง และผู้ประกอบการเป็นผู้รับภาระทั้งหมดหรือบางส่วน

“ราคาสินค้าสุทธิ” หมายความว่า ราคาสินค้าตั้งต้นหักด้วยส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ และเป็นฐานกลางในการคำนวณอัตราส่วนแบ่งรวม เว้นแต่ค่าธรรมเนียมบางประเภทมีฐานการคำนวณเฉพาะ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องเปิดเผยอย่างชัดเจน

“ค่าธรรมเนียมพื้นฐาน” หมายความว่า ค่าธรรมเนียมที่มีความจำเป็นต่อการทำให้ธุรกรรมเกิดขึ้นได้บนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งจะเรียกเก็บเมื่อเกิดธุรกรรมหรือธุรกรรมสำเร็จบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ค่าส่งซื้อสำเร็จ ซึ่งครอบคลุมระบบและกระบวนการสำคัญที่ใช้รองรับธุรกรรมของผู้ใช้บริการ โดยมีตัวอย่าง

ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ เช่น ค่าธรรมเนียมส่วนแบ่งรายได้หรือค่าคอมมิชชั่น ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน ค่าธรรมเนียมโครงสร้างพื้นฐาน หรือค่าธรรมเนียมอื่นที่เรียกเก็บกับคำสั่งซื้อสำเร็จเป็นปกติ

“ค่าธรรมเนียมบริการเสริม” หมายความว่า ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจัดเก็บสำหรับบริการหรือฟังก์ชันที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการ โดยผู้บริการมีสิทธิเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้บริการดังกล่าวได้โดยสมัครใจ และมีสิทธิปฏิเสธหรือยกเลิกการใช้บริการดังกล่าวได้ ทั้งนี้ การไม่เลือกใช้ การปฏิเสธ หรือการยกเลิก ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิทธิ คุณภาพ เงื่อนไขในการได้รับบริการพื้นฐาน หรือการเข้าถึงหรือใช้บริการของแพลตฟอร์ม ตัวอย่างบริการเสริม เช่น การเพิ่มการมองเห็นสินค้า กิจกรรมการส่งเสริมยอดขาย การจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือบริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกินขอบเขตของบริการพื้นฐานที่ผู้บริการต้องได้รับ โดยมีตัวอย่างค่าธรรมเนียมบริการเสริม เช่น ค่าเข้าร่วมแคมเปญ ค่าใช้จ่ายด้านคูปอง ค่าโฆษณา ค่า affiliate ค่าบริการส่งเสริมการมองเห็น หรือค่าใช้จ่ายในโปรแกรมพิเศษ “อัตราส่วนแบ่งรวม” หรือ “Total Take Rate” หมายความว่า อัตราส่วนของค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ผู้ประกอบการต้องรับภาระจากการขายสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าสุทธิ โดยแสดงเป็นร้อยละ

“Baseline Total Take Rate” หรือ “Baseline TTR” หมายความว่า อัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์พื้นฐาน ซึ่งคำนวณจากค่าธรรมเนียมพื้นฐานทั้งหมดที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการขายสินค้ารายการหนึ่ง โดยยังไม่รวมค่าธรรมเนียมบริการเสริม ค่าใช้จ่ายจากแคมเปญ หรือค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เกิดจากการตัดสินใจเข้าร่วมบริการทางเลือก

“Scenario Total Take Rate” หรือ “Scenario TTR” หมายความว่า อัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์จำลอง ซึ่งคำนวณจากค่าธรรมเนียมพื้นฐานรวมกับค่าธรรมเนียมบริการเสริม ค่าใช้จ่ายจากแคมเปญ ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบเพิ่มเติม และค่าใช้จ่ายอื่นที่คาดว่าจะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ประกอบการกำลังพิจารณา

“Incremental Total Take Rate” หรือ “Incremental TTR” หมายความว่า ผลต่างระหว่าง Scenario TTR และ Baseline TTR เพื่อแสดงผลกระทบของการเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริมต่ออัตราส่วนแบ่งรวมของสินค้า

“เครื่องมือคำนวณ TTR” หมายความว่า ระบบ เครื่องมือ โปรแกรม แบบฟอร์ม หรือกลไกใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจัดให้ผู้ประกอบการใช้เพื่อคำนวณ Baseline TTR, Scenario TTR, Incremental TTR รายได้สุทธิ และผลกระทบจากค่าธรรมเนียมก่อนตัดสินใจเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม

ข้อ 5 หลักการสำคัญ

5.1 หลักความโปร่งใส

ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรเปิดเผยรายการค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าอย่างครบถ้วนในทีเดียว ในช่องทางที่ผู้ประกอบการเข้าถึงได้โดยง่าย โดยอย่างน้อยควรประกอบด้วย

- (1) ชื่อค่าธรรมเนียม
- (2) คำอธิบายวัตถุประสงค์ของค่าธรรมเนียม
- (3) ประเภทของค่าธรรมเนียมว่าเป็นค่าธรรมเนียมพื้นฐานหรือค่าธรรมเนียมบริการเสริม
- (4) ฐานการคำนวณ
- (5) อัตรา จำนวนเงินขั้นต่ำ หรือเพดานสูงสุด
- (6) การรวมภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (7) เงื่อนไขการเรียกเก็บ การยกเว้น การคืน หรือการไม่คืนค่าธรรมเนียม
- (8) ตัวอย่างการคำนวณ
- (9) วันที่เริ่มมีผล และวันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด
- (10) ผลกระทบต่อ Baseline TTR และ Scenario TTR

โดยนำค่าธรรมเนียมพื้นฐานทั้งหมดที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการขายสินค้าแต่ละประเภทมารวมและคำนวณเป็น Baseline TTR สำหรับสินค้าแต่ละประเภท

5.2 หลักความเป็นธรรม

ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรกำหนดและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอย่างสมเหตุสมผล ไม่ซ้ำซ้อน ไม่สร้างภาระเกินจำเป็น และไม่ทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจผิดเกี่ยวกับต้นทุนรวมของการขายสินค้า

ในการกำหนดค่าธรรมเนียม ควรยึดหลักว่า กิจกรรมหรือบริการเดียวกันไม่ควรถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อนหลายชื่อ เว้นแต่สามารถอธิบายขอบเขตบริการ ฐานการคำนวณ และเหตุผลของการแยกค่าธรรมเนียมนั้นได้อย่างชัดเจน

5.3 หลักการตัดสินใจโดยมีข้อมูลครบถ้วน

ก่อนที่ผู้ประกอบการจะกดยืนยันเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือบริการเสริม ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรแสดง Baseline TTR, Scenario TTR, Incremental TTR และยอมรับสิทธิโดยประมาณของสินค้าที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

การแสดงผลข้อมูลดังกล่าวควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ประกอบการเห็นได้ก่อนการยืนยัน ไม่ควรซ่อนอยู่ในเอกสาร เงื่อนไข หรือลิงก์หลายชั้นที่เข้าถึงได้ยาก

5.4 หลักการเปรียบเทียบได้

การคำนวณและการแสดงผล TTR ควรใช้รูปแบบและฐานการคำนวณที่สอดคล้องกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างสินค้า หมวดยี่ห้อ สถานะร้านค้า แคมเปญ และบริการเสริมได้อย่างเหมาะสม

5.5 หลักการตรวจสอบย้อนหลัง

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรจัดให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่ถูกหักจริงหลังคำสั่งซื้อสำเร็จ และสามารถเปรียบเทียบกับค่าประมาณที่แสดงไว้ก่อนการตัดสินใจได้ โดยมีฟังก์ชันที่ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือบันทึก ประวัติการคำนวณ Baseline TTR, Scenario TTR และข้อมูลค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจริงย้อนหลังได้ โดยควรจัดให้ข้อมูลดังกล่าวสามารถเข้าถึงผ่านระบบของแพลตฟอร์มได้ไม่น้อยกว่า 3 เดือน

ข้อ 6 แนวทางการจัดทำรายการค่าธรรมเนียม

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรจัดทำรายการค่าธรรมเนียมในรูปแบบที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจและนำไปใช้คำนวณได้ โดยควรจัดกลุ่มค่าธรรมเนียมพื้นฐาน (ค่าธรรมเนียมภาคบังคับ) และค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ การตั้งชื่อค่าธรรมเนียมควรสอดคล้องกับลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ของบริการที่เรียกเก็บ และไม่ควรใช้ชื่อที่อาจทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจผิดว่าเป็นค่าธรรมเนียมที่ไม่กระทบต่อรายได้สุทธิ หากในความเป็นจริงผู้ประกอบการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว

ข้อ 7 การคำนวณ Baseline TTR

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรคำนวณ Baseline TTR ให้ผู้ประกอบการทราบในระดับสินค้าเป็นอย่างน้อย โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$\text{Baseline TTR} = (\text{ผลรวมค่าธรรมเนียมพื้นฐานทั้งหมด} \div \text{ราคาสินค้าสุทธิ}) \times 100$$

ค่าธรรมเนียมพื้นฐานที่นำมาคำนวณควรรวมถึงค่าธรรมเนียมทุกประเภทที่ผู้ประกอบการต้องชำระเพื่อให้คำสั่งซื้อเกิดขึ้นและสำเร็จได้ตามปกติ ทั้งนี้ หากค่าธรรมเนียมบางประเภทคิดจากฐานอื่น เช่น ยอดที่ผู้ซื้อชำระรวมค่าขนส่ง หรือจำนวนเงินคงที่ต่อคำสั่งซื้อ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรแปลงผลกระทบของค่าธรรมเนียมนั้นให้แสดงได้ทั้งในรูปเงินบาทและร้อยละของราคาสินค้าสุทธิ

ตัวอย่างการแสดงผล Baseline TTR

รายการ	รายละเอียดการคำนวณ	จำนวน
ราคาสินค้าตั้งต้น		1,000 บาท
ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ		100 บาท
ราคาสินค้าสุทธิ		900 บาท
ค่าธรรมเนียมส่วนแบ่งรายได้หรือค่าคอมมิชชั่น (9.63% ของราคาสินค้าสุทธิ)	$(900 \times 9.63\%)$	86.67 บาท
ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน (3.21% ของราคาสินค้าสุทธิ)	$(900 \times 3.21\%)$	28.89 บาท
ค่าธรรมเนียมโครงสร้างพื้นฐาน (1.07 บาทต่อคำสั่งซื้อ)		1.07 บาท
ค่าธรรมเนียมพื้นฐานรวม	$(86.67 + 28.89 + 1.07)$	116.63 บาท
Baseline TTR	$(116.63 \div 900) \times 100$	12.96%
ยอดรับสุทธิโดยประมาณ	$(900 - 116.63)$	783.37 บาท

ข้อ 8 การคำนวณ Scenario TTR

ก่อนผู้ประกอบการเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือบริการเสริม ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรคำนวณ Scenario TTR ให้ผู้ประกอบการทราบ โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$\text{Scenario TTR} = [(\text{ค่าธรรมเนียมพื้นฐานทั้งหมด} + \text{ค่าธรรมเนียมบริการเสริมและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามสถานการณ์จำลอง}) \div \text{ราคาสินค้าสุทธิ}] \times 100$$

ค่าธรรมเนียมบริการเสริมและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามสถานการณ์จำลองควรรวมถึงค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่ผู้ประกอบการต้องรับภาระเพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม เช่น

- (1) ค่าส่วนลดหรือคูปองที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบเพิ่มเติม
- (2) ค่าเข้าร่วมแคมเปญหรือโปรแกรม
- (3) ค่าธรรมเนียมบริการส่งเสริมการขาย
- (4) ค่าโฆษณาหรือค่า affiliate ที่คิดจากยอดขายหรือคำสั่งซื้อ
- (5) ค่าธรรมเนียมตามสถานะร้านค้า โปรแกรมสมาชิก หรือสิทธิประโยชน์พิเศษ
- (6) ค่าธรรมเนียมอื่นที่เป็นเงื่อนไขของการเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม

ตัวอย่างการแสดงผล Scenario TTR

รายการ	ไม่เข้าร่วมแคมเปญ	เข้าร่วมแคมเปญ
ราคาสินค้าสุทธิ	900 บาท	900 บาท
ค่าธรรมเนียมพื้นฐานรวม	116.63 บาท	116.63 บาท
ค่าส่วนลดแคมเปญที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ (5%)	0 บาท	45 บาท
ค่าธรรมเนียมบริการเสริม (4%)	0 บาท	36 บาท
ค่า affiliate หรือค่าส่งเสริมการขาย (3%)	0 บาท	27 บาท
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายรวม	116.63 บาท	224.63 บาท
Total Take Rate	12.96%	24.96%
Incremental TTR	-	+12.00%
ยอดรับสุทธิโดยประมาณ	783.37 บาท	675.37 บาท

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรแสดงข้อความเตือนในกรณีที่ Scenario TTR เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ หรือทำให้ยอดรับสุทธิโดยประมาณลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ผู้ประกอบการตรวจสอบราคาขาย ต้นทุนสินค้า และกำไรที่คาดว่าจะได้รับก่อนยืนยันเข้าร่วม

ข้อ 9 เครื่องมือคำนวณหรือเครื่องมือจำลอง TTR

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรจัดให้มีเครื่องมือคำนวณหรือเครื่องมือจำลอง TTR ที่ผู้ประกอบการสามารถใช้งานได้โดยสะดวกและไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

เครื่องมือดังกล่าวควรให้ผู้ประกอบการสามารถกรอกหรือเลือกข้อมูลที่จำเป็นในการจำลอง

TTR เช่น

- (1) สินค้าหรือ SKU
- (2) หมวดหมู่สินค้า
- (3) สถานะของผู้ประกอบการหรือร้านค้า
- (4) ราคาสินค้าตั้งต้น
- (5) ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ
- (6) ค่าขนส่งหรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งซื้อ หากมีผลต่อฐานการคำนวณค่าธรรมเนียม
- (7) ต้นทุนสินค้า หากผู้ประกอบการประสงค์จะคำนวณกำไรขั้นต้น
- (8) แคมเปญ โปรแกรม หรือบริการเสริมที่ผู้ประกอบการกำลังพิจารณา
- (9) อัตราคูปอง ส่วนลด ค่า affiliate หรือค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (10) จำนวนคำสั่งซื้อหรือยอดขายคาดการณ์
- (11) เงื่อนไขการคืนสินค้า คืนเงิน หรือการไม่คืนค่าธรรมเนียมบางประเภท

เครื่องมือดังกล่าวควรแสดงผลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) Baseline TTR
- (2) Scenario TTR
- (3) Incremental TTR
- (4) ค่าธรรมเนียมแต่ละรายการเป็นเงินบาท
- (5) ค่าธรรมเนียมแต่ละรายการเป็นร้อยละของราคาสินค้าสุทธิ
- (6) ยอดรับสุทธิโดยประมาณ
- (7) กำไรขั้นต้นหลังค่าธรรมเนียมแพลตฟอร์ม หากผู้ประกอบการกรอกต้นทุนสินค้า
- (8) จุดคุ้มทุนของราคาขาย
- (9) ผลกระทบจากการคืนสินค้า คืนเงิน หรือยกเลิกคำสั่งซื้อ หากเกี่ยวข้อง
- (10) คำอธิบายว่าค่าธรรมเนียมใดเป็นค่าธรรมเนียมพื้นฐาน และค่าใดเกิดจากสถานการณ์จำลอง

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรจัดให้ผู้ประกอบการสามารถบันทึก หรือดาวน์โหลดได้
เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบและตัดสินใจทางธุรกิจ

ข้อ 10 จุดที่ควรแสดงข้อมูล TTR

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรแสดงข้อมูล Baseline TTR และ Scenario TTR
ในจุดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ประกอบการ เช่น

- (1) หน้าเพิ่มหรือแก้ไขสินค้า
- (2) หน้าตั้งราคาหรือกำหนดส่วนลด
- (3) หน้ารายละเอียดค่าธรรมเนียมของสินค้า
- (4) หน้าแดชบอร์ดหรือศูนย์ผู้ขาย
- (5) หน้าก่อนยืนยันเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม
- (6) หน้ารายงานทางการเงินหลังการขาย
- (7) หน้าประกาศเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียม
- (8) หน้าเปรียบเทียบแคมเปญหรือโปรแกรมต่าง ๆ

การแสดงผลควรใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย มีตัวเลขเงินบาทควบคู่กับอัตราร้อยละ และหลีกเลี่ยงการแสดงผลเฉพาะเปอร์เซ็นต์โดยไม่มีผลกระทบเป็นจำนวนเงิน

ข้อ 11 การแจ้งล่วงหน้าก่อนเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม

ในกรณีที่ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจะเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมฐานการคำนวณ วิธีการเรียกเก็บ เพดานค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ เงื่อนไขการยกเว้น หรือเงื่อนไขอื่นที่มีผลต่อ TTR ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนวันที่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลใช้บังคับ เพื่อให้ผู้ประกอบการมีระยะเวลาเพียงพอในการประเมินผลกระทบและปรับแผนการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ อย่างน้อยต้องไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนด และควรเปิดเผยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) รายการค่าธรรมเนียมที่เปลี่ยนแปลง
- (2) เหตุผลหรือปัจจัยประกอบการเปลี่ยนแปลง
- (3) วันที่เริ่มมีผล
- (4) ตารางเปรียบเทียบก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง
- (5) ผลกระทบต่อ Baseline TTR ของสินค้าที่เกี่ยวข้อง
- (6) ผลกระทบต่อ Scenario TTR ของแคมเปญหรือบริการเสริมที่เกี่ยวข้อง
- (7) ช่องทางสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็น
- (8) วิธีการดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปประเมินผลกระทบต่อธุรกิจของตน

ข้อ 12 การตรวจสอบหลังคำสั่งซื้อสำเร็จ

ผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรจัดให้มีรายงานที่ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่ถูกหักจริงหลังคำสั่งซื้อสำเร็จ โดยควรแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ราคาสินค้าตั้งต้น
- (2) ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบ
- (3) ราคาสินค้าสุทธิ
- (4) ค่าธรรมเนียมแต่ละรายการที่ถูกหักจริง
- (5) ยอดค่าธรรมเนียมรวม
- (6) Total Take Rate ที่เกิดขึ้นจริง
- (7) Baseline TTR หรือ Scenario TTR ที่เคยแสดงไว้ก่อนการตัดสินใจ
- (8) ส่วนต่างระหว่างค่าประมาณและค่าที่เกิดขึ้นจริง
- (9) เหตุผลของส่วนต่าง เช่น การใช้คูปองจริง การคืนสินค้า การคืนเงินบางส่วน การเปลี่ยนสถานะร้านค้า หรือการใช้เพดานค่าธรรมเนียม
- (10) ช่องทางขอทบทวนหรือสอบถามรายการหักเงิน

ข้อมูลดังกล่าวควรจัดทำเป็นข้อมูลสรุปรายปี เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบและประเมินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในแต่ละปีได้

ข้อ 13 การออกแบบข้อความและปุ่มยืนยัน

ก่อนที่ผู้ประกอบการจะกดยืนยันเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรแสดงข้อความสรุปที่สะท้อนผลกระทบต่อ Total Take Rates ชัดเจน ไม่ควรใช้ถ้อยคำที่คลุมเครือหรือเร่งรัดให้ผู้ประกอบการตัดสินใจโดยไม่เห็นข้อมูลต้นทุนรวม เช่น “เข้าร่วมทันที” หรือ “ตกลง” โดยไม่มีข้อมูล TTR ประกอบ

ทั้งนี้ ควรจัดให้มีมาตรการหรือกลไกสนับสนุน ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ประกอบการสามารถบันทึกหรือดาวน์โหลดผลการคำนวณได้
- (2) ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่ถูกหักจริงหลังคำสั่งซื้อสำเร็จได้
- (3) ผู้ประกอบการได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมล่วงหน้าอย่างเหมาะสม
- (4) ข้อมูลค่าธรรมเนียมไม่ถูกซ่อนหรือแสดงในลักษณะที่อาจทำให้เข้าใจผิด

ข้อ 14 บทสรุป

การเปิดเผยอัตราส่วนแบ่งรวม หรือ Total Take Rate เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้า เพราะช่วยให้ผู้ประกอบการเห็นต้นทุนรวมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าแต่ละรายการ ไม่ใช่เพียงค่าธรรมเนียมบางประเภทที่ปรากฏโดยแยกส่วน

การแสดง Baseline TTR และ Scenario TTR ก่อนการเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริม จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจได้โดยมีข้อมูลครบถ้วน ประเมินรายได้สุทธิ กำไรขั้นต้น และจุดคุ้มทุนได้อย่างเหมาะสม ลดข้อพิพาทจากการหักค่าธรรมเนียมที่ไม่คาดคิด และส่งเสริมความเชื่อมั่นต่อระบบนิเวศพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยรวม

ผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัลจึงควรนำแนวทางตามคู่มือฉบับนี้ไปใช้ในการออกแบบระบบค่าธรรมเนียม การเปิดเผยข้อมูล เครื่องมือคำนวณ และกระบวนการแจ้งเตือน ก่อนการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นธรรม

คำถาม-คำตอบ (Q&A) เกี่ยวกับการนำคู่มือไปใช้

คำถามที่ 1 คู่มือฉบับนี้มีสถานะและวัตถุประสงค์อย่างไร

ตอบ คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทตลาดสินค้าเปิดเผยข้อมูลค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าในรูปแบบที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้

สาระสำคัญของคู่มือมุ่งให้ผู้ประกอบการสามารถทราบและประเมิน อัตราส่วนแบ่งรวม หรือ Total Take Rate (TTR) ตลอดจนยอมรับสิทธิโดยประมาณก่อนตัดสินใจเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมส่งเสริมการขายหรือบริการเสริม

คำถามที่ 2 คู่มือนี้กำหนดเพดานหรือควบคุมอัตราค่าธรรมเนียมที่แพลตฟอร์มเรียกเก็บหรือไม่

ตอบ ไม่ใช่วัตถุประสงค์ของคู่มือนี้ คู่มือฉบับนี้ มิได้มีวัตถุประสงค์ในการกำหนดเพดานหรืออัตราค่าธรรมเนียมที่แพลตฟอร์มสามารถเรียกเก็บได้ แต่ต้องการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถ ทราบและประเมินต้นทุนรวมที่ต้องรับภาระจากการใช้บริการแพลตฟอร์ม ได้อย่างชัดเจนก่อนตัดสินใจ โดยใช้ Total Take Rate หรือ TTR เป็นเครื่องมือในการแสดงผล

คำถามที่ 3 Baseline TTR คืออะไร และต้องรวมค่าใช้จ่ายใดบ้าง

ตอบ Baseline TTR คืออัตราส่วนแบ่งรวมในสถานการณ์พื้นฐาน โดยรวม ค่าธรรมเนียมพื้นฐานทั้งหมด ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการขายสินค้ารายการนั้นตามปกติ โดยยังไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเลือกเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรม หรือบริการเสริม โดยคำนวณตามสูตร

$$\text{Baseline TTR} = (\text{ผลรวมค่าธรรมเนียมพื้นฐานทั้งหมด} \div \text{ราคาสินค้าสุทธิ}) \times 100$$

คำถามที่ 4 Scenario TTR คืออะไร

ตอบ Scenario TTR ใช้แสดงต้นทุนรวมในกรณีที่ผู้ประกอบการกำลังพิจารณาเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือบริการเสริม โดยนำค่าธรรมเนียมพื้นฐานมารวมกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เกิดจากทางเลือกนั้น จุดประสงค์สำคัญคือทำให้ผู้ประกอบการสามารถเปรียบเทียบได้ว่า “หากไม่เข้าร่วม” กับ “หากเข้าร่วม” จะมีต้นทุนและยอมรับสิทธิแตกต่างกันเพียงใด

คำถามที่ 5 Incremental TTR มีไว้เพื่ออะไร

ตอบ Incremental TTR คือผลต่างระหว่าง Scenario TTR กับ Baseline TTR ใช้แสดงว่า การเข้าร่วมแคมเปญหรือบริการเสริมทำให้อัตราส่วนแบ่งรวมเพิ่มขึ้นหรือลดลงเพียงใด เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเห็นผลกระทบของการตัดสินใจนั้นได้โดยตรง

ตัวอย่างเช่น หาก Baseline TTR เท่ากับร้อยละ 13.14 และ Scenario TTR เท่ากับร้อยละ 25.69 Incremental TTR จะเท่ากับ **+12.55 จุดร้อยละ**

คำถามที่ 6 ควรพิจารณาอย่างไรว่าค่าธรรมเนียมใดเป็นค่าธรรมเนียมพื้นฐานหรือค่าธรรมเนียมบริการเสริม

ตอบ การจำแนกค่าธรรมเนียมควรพิจารณาจาก **ลักษณะและเงื่อนไขของบริการที่เกิดขึ้นจริง** ไม่ควรพิจารณาจากชื่อเรียกของค่าธรรมเนียมเพียงอย่างเดียว

ค่าธรรมเนียมพื้นฐาน คือ ค่าธรรมเนียมที่มีความจำเป็นต่อการทำให้ธุรกรรมเกิดขึ้นหรือสำเร็จได้ **ตามปกติบนแพลตฟอร์ม** เช่น ค่าธรรมเนียมส่วนแบ่งรายได้หรือค่าคอมมิชชัน ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน หรือค่าธรรมเนียมโครงสร้างพื้นฐานที่เรียกเก็บกับคำสั่งซื้อสำเร็จเป็นปกติ

ส่วนค่าธรรมเนียมบริการเสริม คือ ค่าธรรมเนียมสำหรับบริการหรือฟังก์ชันเพิ่มเติมที่ผู้ประกอบการ **สามารถเลือกใช้ ไม่เลือกใช้ ปฏิเสธ หรือยกเลิกได้โดยสมัครใจ** โดยการไม่ใช้บริการดังกล่าวต้องไม่กระทบต่อสิทธิ คุณภาพ เงื่อนไขในการได้รับบริการพื้นฐาน หรือการเข้าถึงหรือใช้บริการของแพลตฟอร์ม

ดังนั้น หากบริการที่เรียกว่า “บริการเสริม” ในทางปฏิบัติไม่สามารถปฏิเสธหรือยกเลิกได้โดยไม่กระทบต่อการใช้บริการพื้นฐาน ควรพิจารณาลักษณะที่แท้จริงของบริการดังกล่าวประกอบการจำแนกค่าธรรมเนียม

คำถามที่ 7 ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบควรนำมาคำนวณ TTR อย่างไร

ตอบ ส่วนลดที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบซึ่งทำให้ราคาสินค้าตั้งต้นลดลง ให้นำมาหักออกจากราคาสินค้าตั้งต้นเพื่อกำหนด **ราคาสินค้าสุทธิ** ซึ่งใช้เป็นฐานกลางในการคำนวณ TTR หากมีส่วนลดเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นเฉพาะจากการเข้าร่วมแคมเปญ โปรแกรมห้าง หรือบริการเสริมที่กำลังพิจารณา ควรนำผลกระทบของส่วนลดดังกล่าวมาแสดงใน Scenario TTR เพื่อให้ผู้ประกอบการเห็นผลกระทบเพิ่มเติมจากการเข้าร่วมนั้น ทั้งนี้ การคำนวณควรออกแบบให้ส่วนลดหรือค่าใช้จ่ายรายการเดียวกันไม่ถูกนำมาคำนวณซ้ำซ้อน

คำถามที่ 8 หากค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทใช้ฐานการคำนวณแตกต่างกัน จะคำนวณ TTR อย่างไร

ตอบ หากค่าธรรมเนียมบางประเภทไม่ได้คิดจากราคาสินค้าสุทธิ เช่น คิดจากยอดที่ผู้ซื้อชำระรวมค่าขนส่ง คิดเป็นจำนวนเงินคงที่ต่อคำสั่งซื้อ หรือใช้ฐานการคำนวณอื่น ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรคำนวณค่าธรรมเนียมนั้นตามฐานที่ใช้จริงก่อน

จากนั้นควรแสดงผลกระทบของค่าธรรมเนียมดังกล่าวทั้งในรูป **จำนวนเงินบาท** และเมื่อเทียบเป็น **ร้อยละของราคาสินค้าสุทธิ** เพื่อให้สามารถนำมารวมและเปรียบเทียบกับค่าธรรมเนียมประเภทอื่นในรูป TTR ได้

พร้อมกันนั้นควรเปิดเผยฐาน อัตรา และวิธีการคำนวณของค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

คำถามที่ 9 หากจำนวนค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจริงยังไม่สามารถทราบได้แน่นอนก่อนการขาย สามารถแสดง TTR เป็นค่าประมาณได้หรือไม่

ตอบ ได้ การคำนวณ Baseline TTR หรือ Scenario TTR ก่อนการตัดสินใจอาจใช้ข้อมูล เงื่อนไข และสมมติฐานที่ทราบในขณะนั้น เพื่อแสดง **ค่าประมาณ** ให้ผู้ประกอบการใช้ประกอบการตัดสินใจ

หากจำนวนที่ถูกหักจริงภายหลังแตกต่างจากค่าประมาณ ควรจัดให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบ ส่วนต่างและเหตุผลของความแตกต่างได้ เช่น การใช้คูปองจริง การคืนสินค้า การคืนเงินบางส่วน การเปลี่ยน สถานะร้านค้า หรือการใช้เพดานค่าธรรมเนียม

จึงควรแยกให้ชัดเจนระหว่าง TTR ที่ประมาณการก่อนการตัดสินใจ กับ Total Take Rate ที่เกิดขึ้นจริงหลังคำสั่งซื้อสำเร็จ

คำถามที่ 10 ควรคำนวณ TTR ในระดับใด สามารถใช้ค่าเฉลี่ยของร้านค้าแทนได้หรือไม่

ตอบ คู่มือกำหนดแนวทางให้คำนวณ Baseline TTR ในระดับสินค้าเป็นอย่างน้อย เนื่องจากสินค้า แต่ละรายการหรือแต่ละหมวดหมู่อาจมีอัตราค่าธรรมเนียม ฐานการคำนวณ สถานะร้านค้า หรือเงื่อนไข ของแคมเปญแตกต่างกัน เครื่องมือคำนวณ TTR จึงควรรองรับการระบุสินค้าหรือ SKU ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผลการคำนวณสะท้อนต้นทุนของสินค้าที่ผู้ประกอบการกำลังพิจารณาได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ 11 หากมีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมที่มีผลต่อ TTR ควรแจ้งผู้ประกอบการล่วงหน้าอย่างไร

ตอบ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียม ฐานการคำนวณ วิธีการเรียกเก็บ เพดานหรือขั้นต่ำ ของค่าธรรมเนียม เงื่อนไขการยกเว้น หรือเงื่อนไขอื่นที่มีผลต่อ TTR ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้า **ไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนวันที่การเปลี่ยนแปลงมีผล** ข้อมูลที่แจ้ง ควรทำให้ผู้ประกอบการเห็นได้ว่า มีรายการใดเปลี่ยนแปลง เริ่มมีผลเมื่อใด ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างไร และส่งผลกระทบต่อ Baseline TTR หรือ Scenario TTR อย่างไร เพื่อให้มีเวลาเพียงพอ ในการประเมินผลกระทบและปรับแผนการดำเนินธุรกิจ

คำถามที่ 12 ผู้ประกอบการควรสามารถตรวจสอบข้อมูล TTR ย้อนหลังได้อย่างไรและนานเท่าใด

ตอบ ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลควรจัดให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียม ที่ถูกหักจริงหลังคำสั่งซื้อสำเร็จ และสามารถเปรียบเทียบกับ Baseline TTR หรือ Scenario TTR ที่เคยแสดงไว้ก่อนการตัดสินใจได้

สำหรับประวัติการคำนวณ Baseline TTR, Scenario TTR และข้อมูลค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจริง คู่มือเสนอให้สามารถเข้าถึงผ่านระบบของแพลตฟอร์มได้ **ไม่น้อยกว่า 3 เดือน** และควรจัดให้สามารถบันทึก หรือดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้

นอกจากนี้ ควรมีข้อมูลสรุปรายปี เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบและประเมินค่าใช้จ่ายที่ เกิดขึ้นจากการใช้บริการแพลตฟอร์มในแต่ละปีได้