ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่ ธพด. ๔/๒๕๖๙
เรื่อง คู่มือการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ
กรณีเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามมาตรา ๒๓
แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรในการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำกระบวนการรับฟังความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ตลอดจนเกิดความเข้าใจอันดีและเป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงออกประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง คู่มือการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการกรณีเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)
ผู้อำนวยการ
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

คู่มือการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ
กรณีเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
ตามมาตรา 23
แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
ที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคารซี) เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ชั้น 4 ซอยแจ้งวัฒนะ 7
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
หมายเลขโทรศัพท์: 0 2123 124 หมายเลขโทรสาร: 0 2123 1200

ประกาศโดย
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำนำ

การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอาจส่งผลต่อสิทธิ หน้าที่ ภาระ ค่าใช้จ่าย รายได้ การเข้าถึงบริการ หรือการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเฉพาะซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการหรือสาธารณชนในวงกว้าง

มาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเฉพาะตามมาตรา 18 (2) หรือ (3) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ซึ่งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (คธอ.) ประกาศกำหนด ต้องรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ โดยมีระยะเวลารับฟังความคิดเห็นอย่างน้อย 15 วันและต้องแจ้งให้ สพธอ. ทราบ เว้นแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนด

การรับฟังความคิดเห็นที่ดีไม่ควรเป็นเพียงการประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบ หรือเปิดช่องทางให้แสดงความคิดเห็นไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น แต่ควรทำให้ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบเห็นและเข้าใจการเปลี่ยนแปลง สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและเสนอทางเลือก ตลอดจนทราบว่าผู้ประกอบธุรกิจนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาอย่างไร

สพธอ. จึงจัดทำคู่มือฉบับนี้ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจมีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดกระบวนการรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งสามารถตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินการของตนก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ

การมิได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ใช้คำว่า ‘ควร’ ข้อหนึ่งข้อใด มิให้ถือโดยลำพังว่าเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 หรือเป็นการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ให้พิจารณากระบวนการโดยรวมตามลักษณะ ขนาด และระดับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ตุลาคม 2569

คู่มือการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ
กรณีเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
ตามมาตรา 23
แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
ที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

ข้อ 1 ความเป็นมา

การรับฟังความคิดเห็นตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไข สามารถให้ข้อมูล แสดงข้อกังวล และเสนอทางเลือกที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของผู้ประกอบธุรกิจ

กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจึงควรทำให้ผู้ใช้บริการทราบว่ากำลังจะมีการเปลี่ยนแปลงเรื่องใด เข้าใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะมีผลต่อตนอย่างไร มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผล ผลกระทบ ทางเลือก และทราบว่าความคิดเห็นถูกนำไปประกอบการพิจารณาอย่างไร

การดำเนินการที่ครบถ้วนเพียงในเชิงรูปแบบ เช่น เปิดแบบรับฟังความคิดเห็นครบตามระยะเวลา แต่ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบส่วนใหญ่ไม่เห็นข้อมูล คำถามไม่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ หรือข้อเสนอไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้แล้ว อาจยังไม่เพียงพอที่จะแสดงว่าการรับฟังความคิดเห็นมีความหมายและเป็นธรรม

ข้อ 2 วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้แนวทางแก่ผู้ประกอบธุรกิจในการจัดกระบวนการรับฟังความคิดเห็นตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างมีความหมาย และกำหนดแนวทางเกี่ยวกับระยะเวลา ช่องทาง ข้อมูล คำถาม การวิเคราะห์ผล การแจ้งผล และการจัดเก็บหลักฐานที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

นอกจากนี้ คู่มือยังมุ่งให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการของตน รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและเป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ใช้บริการ และหน่วยงานของรัฐ

ข้อ 3 ขอบข่าย

คู่มือฉบับนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีหน้าที่รับฟังความคิดเห็นตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 และอาจนำไปประยุกต์ใช้กับการรับฟังความคิดเห็นของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่นได้ตามความเหมาะสม

การดำเนินการตามคู่มือฉบับนี้ไม่เป็นการยกเว้นหรือลดทอนหน้าที่ตามมาตรา 17 และมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 รวมถึงประกาศที่เกี่ยวข้อง หรือกฎหมายอื่น โดยคำว่า **"ต้อง"** ในคู่มือนี้หมายถึงหน้าที่ที่กฎหมายหรือประกาศกำหนด ส่วนคำว่า **"ควร"** หมายถึงแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งเป็นตัวอย่างข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ตามลักษณะ ขนาด และผลกระทบของบริการ

พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวังตามคู่มือนี้เป็นข้อสังเกต พฤติการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจควรระวัง หรือหลีกเลี่ยง ซึ่งหากได้กระทำไปแล้วอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมหรือส่งผลกระทบบางอย่างแก่ผู้ใช้บริการได้ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ตรวจสอบตนเอง มิใช่ข้อสรุปว่ากระบวนการหรือการสันนิษฐานว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่เป็นธรรม โดยพฤติการณ์ที่ปรากฏตามคู่มือฉบับนี้เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น ไม่ได้เป็นข้อจำกัดเพื่อกำหนดพฤติการณ์ทั้งหมดแต่อย่างใด

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการตามคู่มือนี้ปรากฏตามภาคผนวก ก

ข้อ 4 บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในคู่มือฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

"ผู้ประกอบธุรกิจ" หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเฉพาะตามมาตรา 18 (2) หรือ (3) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

"ผู้ใช้บริการ" หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย

ข้อ 5 การพิจารณาก่อนรับฟังความคิดเห็น

ข้อ 5.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาจากเนื้อหาและผลในทางปฏิบัติของการเปลี่ยนแปลง ไม่ควรพิจารณาเฉพาะชื่อของเอกสาร ชื่อโครงการ หรือตำแหน่งที่ใช้แสดงข้อมูล หากการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อสิทธิ หน้าที่ หรือภาระของผู้ใช้บริการ ควรนำมาพิจารณาว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 หรือไม่ ไม่ว่า

รายละเอียดดังกล่าวจะแสดงไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (Terms and Conditions) นโยบาย คู่มือผู้ใช้ Dashboard หรือช่องทางอื่น

การเปลี่ยนแปลงที่ควรนำมาพิจารณา พิจารณาได้จากรายการที่กำหนดในมาตรา 17 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 เช่น การเปลี่ยนอัตราหรือสูตรค่าธรรมเนียม การลดสิทธิประโยชน์ การเปลี่ยนหลักเกณฑ์จัดอันดับหรือการมองเห็น การเพิ่มเหตุระงับหรือยกเลิกบัญชี การเปลี่ยนเงื่อนไขการรับหรือจ่ายเงิน การเปลี่ยนสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล หรือการเพิ่มภาระทางเทคนิคหรือทางการค้า

ข้อ 5.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการหลีกเลี่ยงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ โดยการเปลี่ยนชื่อเรียก เช่น การระบุว่าเป็นการเปลี่ยนแปลง “นโยบาย” “รายละเอียดบริการ” หรือ “การปรับระบบ” รวมถึงกรณีที่แยกสาระสำคัญของเงื่อนไขไปแสดงในเอกสารอื่น เปลี่ยนอัตราหรือสูตรค่าธรรมเนียม หากการกระทำดังกล่าวมีผลกระทบต่อสิทธิหรือเพิ่มภาระให้แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ 5.3 แนวปฏิบัติที่ดี

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดทำรายการการเปลี่ยนแปลงเป็นรายประเด็น โดยระบุสาระที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ระบุข้อในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ หรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบสิทธิหรือภาระที่เปลี่ยน และผลการพิจารณาเบื้องต้นว่าต้องรับฟังความคิดเห็นหรือไม่

ข้อ 6 การพิจารณาข้อยกเว้น

ข้อ 6.1 หลักการ

ข้อยกเว้นตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ควรพิจารณาเป็นรายประเด็น และใช้เฉพาะส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต่อวัตถุประสงค์ของข้อยกเว้นนั้น ทั้งนี้ ก่อนตัดสินใจไม่รับฟังความคิดเห็น ผู้ประกอบธุรกิจควรมีข้อเท็จจริงและหลักฐานแสดงข้อยกเว้นที่อ้าง ความเชื่อมโยงระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับวัตถุประสงค์ของข้อยกเว้น และเหตุผลว่าการเปลี่ยนแปลงไม่เกินกว่าที่จำเป็นตามที่ข้อยกเว้นนั้นกำหนด

ข้อ 6.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการอ้างข้อยกเว้นเดียวให้ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงหลายเรื่อง เช่น ระบุว่าเป็นไปตามกฎหมายแต่ในกรณีดังกล่าวมีบางส่วนเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือระบุว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยไม่มีข้อมูลรองรับ

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังกรณีที่ระบุว่าเป็นบริการใหม่หรือบริการที่ปรับปรุง แต่มีการเพิ่มค่าธรรมเนียมหรือภาระที่แยกพิจารณาได้ หรือกรณีที่ระบุว่าเป็นการลดภาระหรือเพิ่มสิทธิประโยชน์แต่ผู้ใช้บริการบางกลุ่มกลับมีภาระเพิ่มขึ้น เป็นกรณีที่ควรตรวจสอบเป็นพิเศษว่าเป็นไปตามข้อยกเว้นหรือไม่

ข้อ 6.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรประเมินข้อยกเว้นเป็นรายประเด็น พร้อมทั้งแยกส่วนที่เข้าข้อยกเว้นออกจากส่วนที่ควรรับฟังความคิดเห็นอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ควรจัดเก็บข้อเท็จจริงและหลักฐานไว้ให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

(2) แม้การเปลี่ยนแปลงเข้าข้อยกเว้นในการรับฟังความคิดเห็น แต่ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องตรวจสอบหน้าที่แจ้งการเปลี่ยนแปลงตามมาตรา 17 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 และประกาศที่เกี่ยวข้องแยกต่างหาก

ข้อ 7 การนำความคิดเห็นไปประกอบการตัดสินใจ

ข้อ 7.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจอาจศึกษาและจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นก่อนเริ่มรับฟังความคิดเห็นได้ แต่ควรจัดกระบวนการให้ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้จริง กล่าวคือ ข้อเสนอควรยังสามารถปรับเปลี่ยนได้เมื่อปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบ เหตุผล หรือทางเลือกที่มีสาระสำคัญ

ทั้งนี้ ความคิดเห็นที่ได้รับอาจนำไปใช้ปรับเนื้อหา เช่น อัตราหรือสูตรค่าธรรมเนียม หรือขอบเขตของข้อเสนอ กำหนดมาตรการเฉพาะกลุ่ม มาตรการลดผลกระทบหรือช่วงเปลี่ยนผ่าน ตลอดจนทบทวนวันที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผล

ข้อ 7.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการประกาศยุติการรับฟังความเห็นก่อนสิ้นสุดระยะเวลาการรับฟังความเห็น การสื่อสารว่าการตัดสินใจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หรือการอนุมัติข้อเสนอโดยไม่มีเงื่อนไขหรือในลักษณะที่ทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนสาระสำคัญภายหลังการรับฟังความคิดเห็นได้

(2) การดำเนินการแก้ไขระบบจนไม่สามารถเปลี่ยนข้อเสนอได้ การกำหนดวันมีผลใช้บังคับใกล้วันปิดรับฟังความเห็นจนไม่มีเวลาวิเคราะห์ความเห็น หรือการเปิดรับฟังเพื่อให้ผู้ใช้บริการกดรับทราบหรือยืนยันการยอมรับ อาจทำให้ไม่สามารถแสดงได้ว่าความคิดเห็นมีผลต่อการตัดสินใจอย่างแท้จริง

ข้อ 7.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ก่อนเริ่มรับฟังความคิดเห็น ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็น ผู้มีอำนาจพิจารณาผล หลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา และระยะเวลาสำหรับวิเคราะห์ผลหลังปิดรับฟังความเห็น

(2) กระบวนการที่เหมาะสมควรมีลำดับ ดังนี้

จัดทำข้อเสนอเบื้องต้น ⟶ เปิดรับฟังความคิดเห็น ⟶ วิเคราะห์ความเห็น ⟶ พิจารณาและปรับข้อเสนอ ⟶ อนุมัติ ข้อสรุป ⟶ แจ้งผลและวันที่มีผล

ข้อ 8 ระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็น

ข้อ 8.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 15 วันตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 โดยระยะเวลาดังกล่าวเป็นระยะเวลาขั้นต่ำ มิได้หมายความว่าเพียงพอสำหรับทุกกรณี

สำหรับระยะเวลาที่เหมาะสม ควรทำให้ผู้ได้รับผลกระทบมีเวลาเพียงพอในการเห็นและศึกษาข้อมูล ประเมินผลกระทบ รวบรวมข้อมูลหรือปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง และจัดทำความคิดเห็น โดยคำนึงถึงระดับผลกระทบ ความซับซ้อน จำนวนประเด็น จำนวนและประเภทผู้ได้รับผลกระทบ และความจำเป็นต้องปรับทางเทคนิคหรือทางการค้า

ข้อ 8.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) กรณีเปิดรับฟังไม่ครบ 15 วันโดยไม่เข้าข้อยกเว้น เป็นการดำเนินการไม่ครบตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(2) กรณีที่เปิดรับฟังครบ 15 วันแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังกรณีดังต่อไป นี้

(ก) การเริ่มนับระยะเวลาก่อนข้อมูลครบถ้วน รวมเข้ากับช่วงที่ระบบไม่สามารถใช้งาน เปิดเผยข้อมูลสำคัญหรือมีการแก้ไขข้อเสนอในช่วงท้ายโดยไม่ขยายเวลา

(ข) การรับฟังเรื่องที่มีความซับซ้อนและกระทบต้นทุนโดยตรงเพียงระยะเวลาขั้นต่ำ (15 วัน) โดยไม่มีเหตุผลรองรับ

(3) ผู้ประกอบธุรกิจต้องระมัดระวังกรณีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องต้องปรับปรุงทางเทคนิค หรือทางการค้า ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้ามากกว่า 15 วัน อันเป็นกรณีต่างหากจากการรับฟังความคิดเห็นตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

ข้อ 8.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรมีการพิจารณาระดับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่ชัดเจน โดยควรเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้พร้อมกับเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น เพื่อเป็นเอกสารประกอบการเหตุผลการเลือกกรอบระยะเวลาในการเปิดรับฟังความคิดเห็นในประเด็นนั้น ๆ

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาขยายระยะเวลาเมื่อมีเหตุดังนี้

(ก) มียอดผู้ใช้บริการที่เข้าถึงช่องทางการแสดงความคิดเห็น หรือยอดผู้ใช้บริการที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมีจำนวนน้อยอย่างมีนัยสำคัญ

(ข) เมื่อมีข้อเรียกร้องให้ขยายระยะเวลาการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในจำนวนที่มีนัยสำคัญ

(3) ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้แนวทางการกำหนดระยะเวลารับฟังความคิดเห็นประกอบการพิจารณา ดังนี้

ลักษณะการเปลี่ยนแปลง	เกณฑ์พิจารณาและตัวอย่าง	ระยะเวลารับฟัง
กระทบสิทธิหรือการดำเนินงานระดับต่ำ	เป็นการปรับรายละเอียดที่ไม่กระทบสาระสำคัญของสิทธิ หน้าที่ ต้นทุน รายได้ หรือการเข้าถึงบริการ เช่น ปรับช่องทางติดต่อ เพิ่มวิธีการชำระเงิน หรือปรับขั้นตอนทางธุรการโดยไม่เพิ่มภาระแก่ผู้ใช้บริการ	อย่างน้อย 15 วัน
กระทบสิทธิหรือการดำเนินงานระดับปานกลาง	ผู้ใช้บริการต้องปรับวิธีดำเนินงานบางส่วน แต่ไม่ทำให้ต้นทุนหรือรายได้เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ปรับหลักเกณฑ์การคืนสินค้า ขั้นตอนยื่นคำร้อง ระยะเวลาชำระเงิน หรือเงื่อนไขการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขาย	ประมาณ 21–30 วัน
กระทบต้นทุน รายได้ หรือจำเป็นต้องปรับการค้าหรือระบบ	มีผลโดยตรงต่อฐานะทางเศรษฐกิจ หรือผู้ใช้บริการต้องปรับราคา สัญญา ระบบบัญชี ระบบเทคนิค หรือแผนธุรกิจ เช่น เพิ่มค่าธรรมเนียมจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 10 เปลี่ยนวิธีคำนวณค่าคอมมิชชัน เพิ่มค่าบริการบังคับ หรือเปลี่ยนรอบการชำระเงินที่กระทบกระแสเงินสด	ประมาณ 30–45 วัน
มีหลายประเด็นหรือมีความซับซ้อนสูง	เปลี่ยนแปลงหลายเรื่องพร้อมกัน มีผู้ได้รับผลกระทบหลายกลุ่ม หรือจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเฉพาะในการประเมิน เช่น ปรับทั้งค่าธรรมเนียม หลักเกณฑ์การจัดอันดับ การเข้าร่วมแคมเปญ และบทลงโทษของผู้ขายในคราวเดียว	ขยายระยะเวลาหรือแบ่งรับฟังเป็นระยะ

หมายเหตุ: แนวระยะเวลาดังกล่าวเป็นแนวปฏิบัติที่ดี มิใช่ข้อกำหนดเพิ่มเติมจากกฎหมายผู้ประกอบธุรกิจอาจกำหนดระยะเวลาที่แตกต่างจากตัวอย่างได้ หากสามารถแสดงได้ว่าผู้ได้รับผลกระทบมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเพียงพอ

ข้อ 9 ช่องทางและการเข้าถึง

ข้อ 9.1 หลักการ

ช่องทางรับฟังความเห็นควรทำให้ผู้ได้รับผลกระทบมีโอกาสเห็น เข้าใจ และเข้าร่วมได้จริง ไม่ใช่เพียงมีประกาศอยู่บนเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์ม ผู้ประกอบธุรกิจควรใช้ช่องทางตรงที่ผู้ได้รับผลกระทบใช้งานเป็นปกติ และติดตามทั้งจำนวนและสัดส่วนของผู้ที่ส่งถึง เปิดเห็น และเข้าดูรายละเอียด

การติดตามข้อมูลการเข้าถึงให้ดำเนินการเท่าที่สามารถดำเนินการได้โดยสมเหตุสมผลตามลักษณะของช่องทางและระบบที่ใช้ โดยไม่จำเป็นต้องจัดทำระบบใหม่เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยเฉพาะ

การประเมินการเข้าถึงควรพิจารณาตามลำดับ ดังนี้

ผู้ได้รับผลกระทบทั้งหมด ⟶ ส่งถึงสำเร็จ ⟶ เปิดเห็น ⟶ เข้าดูรายละเอียด

ข้อ 9.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการลงประกาศไว้เฉพาะหน้าเว็บไซต์หรือหน้า T&C ที่ผู้ใช้บริการต้องค้นหาเอง การใช้หัวข้อกว้างโดยไม่ระบุสาระสำคัญ การวางลิงก์ในตำแหน่งที่เห็นได้ยาก หรือการกำหนดขั้นตอนแสดงความคิดเห็นมากเกินสมควร

(2) การบังคับให้ผู้ใช้บริการยอมรับเงื่อนไขใหม่ก่อนเข้าถึงแบบรับฟัง การออกแบบปุ่มรับทราบหรือเห็นด้วยให้เด่นกว่าช่องทางคัดค้าน หรือการมีผู้เปิดเห็นในสัดส่วนต่ำโดยไม่แจ้งซ้ำหรือเพิ่มช่องทางเป็นพฤติการณ์ที่ควรนำไปปรับปรุง

ข้อ 9.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรใช้ช่องทางตรงมากกว่าหนึ่งช่องทาง เช่น การแจ้งเตือนในแอป Dashboard ข้อความตรง หรืออีเมล พร้อมระบุหัวข้อ วันเริ่มและวันสิ้นสุดการรับฟังความคิดเห็น และเชื่อมไปยังรายละเอียดกับแบบแสดงความคิดเห็นโดยตรง

(2) คู่มือนี้ไม่กำหนดสัดส่วนการเข้าถึงขั้นต่ำเป็นตัวเลขเดียวสำหรับทุกแพลตฟอร์ม แต่ผู้ประกอบธุรกิจควรสามารถอธิบายได้ว่าช่องทางที่ใช้เหมาะสมกับผู้ได้รับผลกระทบ และดำเนินการอย่างไรเมื่อพบว่าการเข้าถึงต่ำ

(3) ในการแจ้งเตือนช่องทางรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบธุรกิจควรมีการแจ้งเตือนมากกว่าหนึ่งครั้ง โดยควรแจ้งตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ก่อนมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ วันเริ่มรับฟังความคิดเห็น และก่อนมีการปิดรับฟังความคิดเห็นอย่างน้อย 7 วัน

ข้อ 10. ข้อมูลประกอบการรับฟังความคิดเห็น

ข้อ 10.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีข้อมูลเพียงพอให้ผู้ใช้บริการทราบว่าจะเปลี่ยนอะไร เหตุใดจึงเปลี่ยน ผู้ใช้บริการจะได้รับผลกระทบอย่างไร และมีทางเลือกหรือมาตรการลดผลกระทบใดอยู่ระหว่างพิจารณา โดยควรใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

ข้อ 10.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวัง กรณีที่ไม่แสดงข้อความหรือเงื่อนไขเดิมและใหม่ ไม่ระบุอัตราสูตร หรือฐานคำนวณ ใช้เหตุผลกว้างโดยไม่มีข้อมูลประกอบ หรือกล่าวถึงเฉพาะประโยชน์โดยไม่กล่าวถึงภาระที่เพิ่มขึ้น

(2) การเปลี่ยนแปลงหลายเรื่องโดยไม่มีการแยกอธิบายในแต่ละเรื่อง การใช้ภาษาทางกฎหมายหรือทางเทคนิคโดยไม่มีคำอธิบาย การเลือกใช้ภาษาในการประกาศควรมีภาษาไทยเป็นอย่างน้อย หรือการไม่ระบุ

กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบและวันที่คาดว่าจะมีผล อาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถประเมินผลกระทบและให้ความคิดเห็นได้อย่างเพียงพอ

ข้อ 10.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ข้อมูลควรจัดเรียงในรูปแบบ

เดิมเป็นอย่างไร ⟶ เสนอให้เป็นอย่างไร ⟶ เหตุผล ⟶ ผลกระทบ ⟶ วันที่คาดว่าจะมีผล

(2) กรณีที่ผลกระทบสามารถคำนวณเป็นตัวเลขได้ ควรแสดงตัวอย่างที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม พร้อมระบุบริการหรือประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับภาระที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งทางเลือกและมาตรการลดผลกระทบที่อยู่ระหว่างพิจารณา

ข้อ 11 ประเด็นและคำถามในการรับฟังความคิดเห็น

ข้อ 11.1 หลักการ

คำถามต้องสัมพันธ์กับเรื่องที่เปลี่ยนและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการระบุผลกระทบ เหตุผล และทางเลือกได้ ควรมีทั้งคำถามแบบมีตัวเลือกเพื่อวิเคราะห์จำนวนและสัดส่วน และคำถามปลายเปิดเพื่อรับเหตุผล ผลกระทบ และข้อเสนออื่น

หากมีการเปลี่ยนแปลงหลายเรื่อง ควรแยกคำถามตามแต่ละเรื่อง เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นหรือข้อกังวลต่อประเด็นใด

ข้อ 11.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการถามเพียงว่า “รับทราบหรือไม่” หรือ “เห็นด้วยหรือไม่” โดยไม่มีช่องให้ระบุเหตุผล การใช้คำถามชี้นำ การรวมหลายประเด็นไว้ในคำถามเดียว หรือการมีคำถามน้อยจนไม่ครอบคลุมสาระสำคัญ

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการใช้ภาษาที่มีความกำกวม ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนและเป็นการจูงใจจนเกินไป เช่น การใช้คำว่า “เพียง” เพื่อให้ปริมาณดูน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการถามคำถามในลักษณะความพึงพอใจทั่วไปแทนเรื่องที่กำลังจะเปลี่ยน หรือการจำกัดจำนวนอักษรจนผู้ใช้บริการไม่สามารถอธิบายผลกระทบได้ อาจทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับประกอบการตัดสินใจ

ข้อ 11.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) คำถามควรครอบคลุมผลกระทบ ความเหมาะสมของข้อเสนอ เหตุผลที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทางเลือก ระยะเวลาปรับตัว มาตรการลดผลกระทบ และกลุ่มที่ควรได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

(2) ก่อนเปิดรับฟังความคิดเห็น ผู้ประกอบธุรกิจควรทดสอบแบบคำถามกับตัวแทนผู้ใช้บริการ เพื่อประเมินความชัดเจน ความเป็นกลาง ระยะเวลาที่ใช้ตอบ และความสะดวกในการใช้งาน

(3) ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจเนื้อหาที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น เครื่องมือการคำณวนรายได้กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่าธรรมเนียม

ข้อ 12 การมีส่วนร่วมและการสรุปผล

ข้อ 12.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจควรติดตามข้อมูล การเข้าถึงและการมีส่วนร่วมเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมกับระดับผลกระทบ โดยเฉพาะข้อมูลที่ช่วยประเมินว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบสำคัญมีโอกาสเข้าร่วมอย่างเพียงพอหรือไม่ โดยแสดงทั้งจำนวน สัดส่วน รวมทั้งผลแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบที่สำคัญ

จำนวนผู้เข้าร่วมน้อยไม่ทำให้กระบวนการไม่เป็นธรรมโดยอัตโนมัติ แต่ผู้ประกอบธุรกิจควรตรวจสอบว่าได้ใช้ความพยายามที่เหมาะสมในการทำให้ผู้ได้รับผลกระทบเข้าถึงและมีส่วนร่วมหรือไม่

ข้อ 12.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจไม่ควรนับผู้ที่ไม่ตอบหรือผู้ที่กดรับทราบเป็นผู้เห็นด้วย ไม่ควรใช้จำนวนผู้ตอบต่ำเป็นเหตุสรุปว่าผู้ใช้บริการไม่มีข้อกังวล และไม่ควรตัดความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับตัวเลือกออก

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการรายงานจำนวนโดยไม่ระบุตัวหาร การรวมความเห็นแบบมีเงื่อนไขไว้ในกลุ่มเห็นด้วยทั้งหมด การไม่แยกผลตามกลุ่มผู้ใช้บริการ หรือการเปิดเผยเฉพาะผลที่สนับสนุนข้อเสนอ

ข้อ 12.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) การรายงานควรแสดงรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) จำนวนและสัดส่วนผู้ที่เปิดเห็น เข้าดูรายละเอียด และแสดงความคิดเห็น ตลอดจนสัดส่วน

(ข) ผู้เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยแบบมีเงื่อนไข และเสนอทางเลือกอื่น โดยระบุตัวหารที่ใช้และข้อจำกัดของข้อมูลหรือกระบวนการ

(2) หากการมีส่วนร่วมต่ำ ผู้ประกอบธุรกิจควรตรวจสอบสาเหตุและพิจารณาแจ้งซ้ำ เพิ่มช่องทาง ปรับข้อมูลหรือคำถาม หรือขยายเวลาตามความเหมาะสม

ตัวอย่างการแสดงผลการเข้าถึงและการมีส่วนร่วม

ขั้นตอน	จำนวนผู้เปิด	สัดส่วน
ผู้ได้รับผลกระทบ	100,000	100%
ส่งถึงสำเร็จ	95,000	95% ของผู้ได้รับผลกระทบ
เปิดเห็น	70,000	73.7% ของผู้ส่งถึง
เข้าดูรายละเอียด	40,000	57.1% ของผู้เปิดเห็น
ส่งความคิดเห็น	8,000	20% ของผู้ดูรายละเอียด

ข้อ 13 การพิจารณาความคิดเห็น

ข้อ 13.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาความเห็นสำคัญทุกประเด็น และจำแนกผลเป็นรับ รับบางส่วน ไม่รับ หรือศึกษาหรือทดลองเพิ่มเติม พร้อมแสดงเหตุผลและสิ่งที่จะดำเนินการ

การพิจารณาไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามจำนวนเสียงข้างมากเพียงอย่างเดียว แต่ควรคำนึงถึงเหตุผล ข้อมูล ระดับผลกระทบ และทางเลือกที่ผู้ใช้บริการเสนอประกอบกัน

ข้อ 13.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการไม่ตอบประเด็นสำคัญ โดยการใช้เหตุผลเพียงว่าเป็นนโยบายบริษัทหรือเป็นไปตามกลไกตลาด การไม่แสดงข้อมูลหรือปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจ หรือการไม่พิจารณาทางเลือกที่ผู้ใช้บริการเสนอ

(2) หากความเห็นสะท้อนผลกระทบสำคัญ แต่ไม่มีการปรับข้อเสนอ ไม่มีมาตรการลดผลกระทบ และไม่มีเหตุผลรองรับ อาจไม่เพียงพอที่จะแสดงว่าความเห็นถูกนำไปพิจารณาอย่างเหมาะสม

ข้อ 13.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดทำตารางสรุปประเด็นความคิดเห็น จำนวนและสัดส่วน กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ ผลการพิจารณา เหตุผล และการดำเนินการ โดยเหตุผลควรแสดงข้อเท็จจริง ปัจจัยผลกระทบ และทางเลือกที่นำมาพิจารณา

ตัวอย่าง แบบสรุปผลการพิจารณาความเห็น

ประเด็นความเห็น	จำนวน/สัดส่วน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ	ผลพิจารณา	เหตุผล

ข้อ 14 ความเป็นธรรมของผลการเปลี่ยนแปลง

ข้อ 14.1 หลักการ

ในการพิจารณาข้อเสนอภายหลังการรับฟัง ผู้ประกอบธุรกิจควรนำเหตุผล ผลกระทบ ทางเลือก และมาตรการลดผลกระทบที่ได้รับจากกระบวนการรับฟังความคิดเห็นมาประกอบการพิจารณาตามความเหมาะสม

ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาวัตถุประสงค์และความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง ระดับภาระที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการหรือระบบได้รับ ทางเลือกที่กระทบน้อยกว่า มาตรการลดผลกระทบ และระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องใช้ปรับตัว

ข้อ 14.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการเพิ่มภาระโดยไม่อธิบายเหตุผลหรือบริการที่เกี่ยวข้อง การกำหนดภาระที่ไม่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ การใช้เงื่อนไขเดียวกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มทั้งที่ผลกระทบแตกต่างกัน หรือการกำหนดให้มีผลย้อนหลังและไม่มีระยะเวลาให้ผู้ใช้บริการปรับตัว

(2) การตัดสิทธิหรือเพิ่มบทลงโทษโดยไม่มีเหตุชัดเจน การไม่พิจารณาทางเลือกที่กระทบน้อยกว่า หรือการให้ประโยชน์ตกแก่แพลตฟอร์มเป็นหลัก ขณะที่ภาระตกแก่ผู้ใช้บริการโดยไม่มีมาตรการถ่วงดุล เป็นกรณีที่ควรนำไปทบทวน

ข้อ 14.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาลดอัตราหรือขอบเขตของการเปลี่ยนแปลง ให้ช่วงเปลี่ยนผ่าน ยกเว้นบางกลุ่มชั่วคราว ให้สิทธิเลือกเข้าร่วมสำหรับบริการเสริม ทดลองใช้ก่อนบังคับเต็มรูปแบบ หรือทบทวนผลภายหลังมีผลใช้บังคับ

ข้อ 15 การแจ้งผลแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ 15.1 หลักการ

เมื่อสิ้นสุดการรับฟังความคิดเห็น ผู้ประกอบธุรกิจควรแจ้งผลให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อแสดงว่าความคิดเห็นถูกนำไปประกอบการพิจารณาอย่างไร การแจ้งผลควรดำเนินการก่อนหรือพร้อมกับการแจ้ง T&C ฉบับสุดท้าย และก่อนการเปลี่ยนแปลงมีผลภายในระยะเวลาที่เพียงพอให้ผู้ใช้บริการสามารถเตรียมตัวได้

ข้อ 15.2 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการไม่แจ้งผล แจ้งเฉพาะข้อสรุปโดยไม่แสดงประเด็นความเห็นและเหตุผล ไม่แสดงสิ่งที่ปรับจากข้อเสนอเดิม หรือไม่ระบุวันที่มีผลและมาตรการช่วงเปลี่ยนผ่าน

(2) การรายงานจำนวนผู้ตอบโดยไม่แสดงสัดส่วนหรือตัวหาร การรวมผู้ไม่ตอบไว้ในกลุ่มเห็นด้วย หรือการแจ้งผลภายหลังการเปลี่ยนแปลงมีผลแล้วโดยไม่มีเหตุอันสมควร อาจทำให้การแจ้งผลไม่โปร่งใสเพียงพอ

ข้อ 15.3 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) การแจ้งผลควรแสดงจำนวนและสัดส่วนผู้ที่เข้าถึงและมีส่วนร่วม ประเด็นความคิดเห็นสำคัญ ผลการพิจารณาและเหตุผล สิ่งที่ปรับจากข้อเสนอเดิม ข้อสรุปสุดท้าย วันที่มีผล และมาตรการลดผลกระทบหรือช่วงเปลี่ยนผ่าน

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรแจ้งผลการรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางเดียวกับที่ใช้เชิญชวนให้เข้าร่วมการรับฟัง และจัดให้สามารถเข้าถึงรายงานผลย้อนหลังได้

ข้อ 16 การแจ้งสำนักงานและการจัดเก็บหลักฐาน

ข้อ 16.1 หลักการ

ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งการรับฟังความคิดเห็นให้สำนักงานทราบตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 โดยควรแจ้งทั้งก่อนเริ่มรับฟังและภายหลังสิ้นสุดการรับฟัง เพื่อให้สำนักงานทราบถึงข้อเสนอ กระบวนการ ผลความคิดเห็นและข้อสรุปที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลและรายละเอียดที่แจ้งสำนักงานควรได้สัดส่วนกับลักษณะและระดับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง โดยกรณีผลกระทบจำกัดอาจแจ้งเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น ส่วนกรณีผลกระทบสูงหรือซับซ้อนควรแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

การแจ้งสำนักงานตามข้อนี้ไม่เป็นการยกเว้นหน้าที่แจ้งการเปลี่ยนแปลงตามมาตรา 17 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 และประกาศที่เกี่ยวข้อง หากมีกฎหมายหรือประกาศกำหนดระยะเวลาหรือข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ข้อ 16.2 ระยะเวลาที่ควรแจ้ง

การแจ้ง	แนวระยะเวลา
ก่อนเริ่มรับฟังความคิดเห็นทั่วไป	ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน
การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบสูงหรือซับซ้อน	ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน
ภายหลังสิ้นสุดการรับฟัง	ภายใน 15 วัน และก่อน T&C ฉบับใหม่มีผล
มีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญระหว่างรับฟัง	แจ้งโดยไม่ชักช้า

ระยะเวลาดังกล่าวเป็นแนวปฏิบัติที่ดี มิใช่ระยะเวลาบังคับเพิ่มเติมจากมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

หากผู้ประกอบธุรกิจยังอยู่ระหว่างพิจารณาข้อสรุปสุดท้ายเมื่อครบกำหนด ควรแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการเข้าถึง การมีส่วนร่วม ประเด็นสำคัญ และกรอบเวลาที่คาดว่าจะได้ข้อสรุป แล้วแจ้งผลสุดท้ายเพิ่มเติมโดยไม่ชักช้า

ข้อ 16.3 ข้อมูลที่ควรแจ้ง

(1) ก่อนเริ่มรับฟังความคิดเห็น ควรแจ้งรายละเอียดของข้อเสนอ ข้อความเดิมและใหม่ เหตุผล กลุ่มและจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิด วันเริ่มและสิ้นสุด ช่องทาง ข้อมูลและคำถามที่ใช้ วันที่คาดว่าจะมีผล และผู้ประสานงาน

(2) ภายหลังสิ้นสุดการรับฟังความคิดเห็น ควรแจ้งระยะเวลาที่เปิดรับฟังความคิดเห็นจริง จำนวนและสัดส่วนผู้ที่ส่งถึง เปิดเห็น เข้าดู รายละเอียดและแสดงความคิดเห็น ประเด็นความเห็น ผลการพิจารณา สิ่งที่ปรับจากข้อเสนอเดิม T&C ฉบับสุดท้าย วันที่มีผล และมาตรการลดผลกระทบหรือช่วงเปลี่ยนผ่าน

ข้อ 16.4 พฤติการณ์ที่ควรระมัดระวัง

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรระมัดระวังการแจ้งสำนักงาน ภายหลังเริ่มรับฟังความคิดเห็นโดยไม่มีเหตุอันสมควร การแจ้งเฉพาะวันเริ่มและสิ้นสุดโดยไม่มีรายละเอียดข้อเสนอ หรือการแจ้งข้อมูลที่ไม่ตรงกับข้อมูลที่แสดงแก่ผู้ใช้บริการ

(2) การเปลี่ยนข้อเสนอหรือระยะเวลาระหว่างกระบวนการโดยไม่แจ้งสำนักงาน การแจ้งผลหลัง T&C มีผลแล้ว หรือการแจ้งเฉพาะจำนวนผู้ตอบโดยไม่แสดงข้อมูลการเข้าถึงและสัดส่วน เป็นกรณีที่ควรปรับปรุง

ข้อ 16.5 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบประสานงานกับสำนักงาน ใช้แบบหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนด ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลที่แจ้งสำนักงานกับข้อมูลที่แจ้งผู้ใช้บริการ และเก็บหลักฐานการส่งและการรับข้อมูล

(2) ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดเก็บข้อเสนอเดิมและใหม่ เกณฑ์กำหนดผู้ได้รับผลกระทบ หลักฐานการแจ้ง ข้อมูลการส่งและเปิดเห็น แบบคำถาม ความคิดเห็นที่ได้รับ วิธีวิเคราะห์ บันทึกผลการพิจารณาการอนุมัติภายใน รายงานผล และ T&C ฉบับสุดท้าย ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ภาคผนวก ก

ภาคผนวกนี้เป็นเพียงตัวอย่างการรับฟังความคิดเห็น เพื่อแสดงแนวทางการนำหลักการตามคู่มือฉบับนี้ไปปฏิบัติ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถปรับแนวทางตามลักษณะบริการ จำนวนและกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ ระดับความรุนแรงและความซับซ้อนของข้อตกลงและเงื่อนไข รวมถึงพฤติการณ์อื่นใดที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการเกี่ยวกับ “ค่าธรรมเนียม”

ตัวอย่างที่ 1 ข้อเท็จจริงและข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

บริษัท เอบีซีดีอี มาร์เก็ตเพลส จำกัด ให้บริการแพลตฟอร์มตลาดสินค้าออนไลน์ มีผู้ขายที่ยังดำเนินกิจการอยู่บนแพลตฟอร์มจำนวนประมาณ 100,000 ราย บริษัทมีข้อเสนอเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมการขาย ดังนี้

- อัตราเดิม ร้อยละ 8 ของมูลค่าสินค้าที่ขายได้
- อัตราที่เสนอ ร้อยละ 10 ของมูลค่าสินค้าที่ขายได้
- ใช้กับผู้ขายทั่วไปทุกหมวดสินค้า
- คาดว่าจะเริ่มใช้ในวันที่ 1 สิงหาคม
- เหตุผลที่เสนอ คือ ต้นทุนการให้บริการด้านระบบชำระเงิน การป้องกันการทุจริต การสนับสนุนผู้ซื้อ และระบบส่งเสริมการขายเพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลต่อรายได้สุทธิของผู้ขายทุกรายการ อันเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 แต่ผลกระทบที่แท้จริงอาจแตกต่างกันตามมูลค่าสินค้า อัตรากำไร จำนวนคำสั่งซื้อ และการใช้บริการอื่นของแพลตฟอร์ม

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการพิจารณาตามข้อ 5 เรื่องการพิจารณาว่าต้องรับฟังความคิดเห็นหรือไม่ และข้อ 14 เรื่องการประเมินผลกระทบและความเป็นธรรมของการเปลี่ยนแปลง

ตัวอย่างที่ 2 การประเมินก่อนรับฟังความคิดเห็น

(1) บริษัทประเมินว่าการเพิ่มค่าธรรมเนียมเป็นการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่กระทบต่อต้นทุนและรายได้ของผู้ขายโดยตรง จึงต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นตามมาตรา 23

(2) บริษัทพิจารณาแล้วไม่พบข้อเท็จจริงที่เข้าข้อยกเว้นตามมาตรา 23 การที่บริษัทมีต้นทุนเพิ่มขึ้นหรือมีความจำเป็นทางธุรกิจไม่ใช่เหตุที่จะยกเว้นการรับฟังความคิดเห็น เนื่องจากบริษัทยังมีดุลพินิจเกี่ยวกับอัตรา วิธีคำนวณ กลุ่มผู้ขาย วันที่ใช้บังคับ และมาตรการลดผลกระทบ

บริษัทจัดทำบันทึกการประเมินก่อนรับฟัง โดยระบุเรื่องสำคัญ ได้แก่

ประเด็นประเมิน	ผลการประเมิน
ลักษณะการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มค่าธรรมเนียมการขายจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 10
ผู้ได้รับผลกระทบ	ผู้ขายที่ยังดำเนินกิจการประมาณ 100,000 ราย
ลักษณะผลกระทบ	รายได้สุทธิลดลง และอาจต้องปรับราคา แผนการขาย และระบบบัญชี
กลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบสูง	ผู้ขายรายย่อย ผู้ขายสินค้าที่มีกำไรต่ำ และผู้ขายที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการขายหลายโครงการ
ข้อยกเว้นตามมาตรา 23	ไม่เข้าข้อยกเว้น
ข้อสรุป	ต้องรับฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจขั้นสุดท้าย

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 5 เรื่องการพิจารณาว่าต้องรับฟังความคิดเห็นหรือไม่ และข้อ 6 เรื่องการใช้ข้อยกเว้นตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

ตัวอย่างที่ 3 การกำหนดขอบเขตที่ยังสามารถปรับเปลี่ยนได้

ก่อนเริ่มรับฟัง บริษัทกำหนดว่าข้อเสนอเพิ่มค่าธรรมเนียมยังไม่ใช่คำตัดสินสุดท้าย และยังสามารถปรับเปลี่ยนได้ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความจำเป็นในการเพิ่มค่าธรรมเนียม
2. อัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม
3. การใช้อัตราเดียวหรืออัตราที่แตกต่างกันตามประเภทผู้ขายหรือหมวดสินค้า
4. การกำหนดเพดานค่าธรรมเนียมต่อคำสั่งซื้อ
5. การยกเว้นหรือผ่อนปรนสำหรับผู้ขายบางกลุ่ม
6. ระยะเวลาเปลี่ยนผ่านก่อนอัตราใหม่มีผลใช้บังคับ
7. บริการหรือสิทธิประโยชน์ที่ผู้ขายควรได้รับเพิ่มเติม

บริษัทกำหนดให้ฝ่ายที่รับผิดชอบรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นก่อนเสนอคณะกรรมการของบริษัทพิจารณา โดยคณะกรรมการยังไม่มีมติอนุมัติอัตราค่าธรรมเนียมฉบับสุดท้าย

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 7 เรื่องการเปิดโอกาสให้ความคิดเห็นมีผลต่อการตัดสินใจ การรับฟังควรเกิดก่อนที่บริษัทจะมีคำตัดสินซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ตัวอย่างที่ 4 การกำหนดระยะเวลารับฟังความคิดเห็น

บริษัทประเมินว่าข้อเสนอมีผลโดยตรงต่อต้นทุนและรายได้ของผู้ขาย และผู้ขายต้องใช้เวลาในการคำนวณผลกระทบต่อราคาสินค้า กำไร และแผนการดำเนินธุรกิจ จึงเปิดรับฟังความคิดเห็นเป็นเวลา 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 1–30 พฤษภาคม

บริษัทเริ่มนับระยะเวลาเมื่อได้ดำเนินการครบทั้งสองส่วนแล้ว ได้แก่

- แจ้งผู้ขายเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางหลัก
- เปิดเผยข้อมูลและเอกสารประกอบการรับฟังอย่างครบถ้วน

บริษัทแยกระยะเวลารับฟังออกจากระยะเวลาเปลี่ยนผ่าน โดยจะกำหนดวันใช้บังคับภายหลังการพิจารณาความคิดเห็น และให้เวลาผู้ขายเตรียมตัวเพิ่มเติมก่อนอัตราใหม่มีผลใช้บังคับ

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 8 เรื่องระยะเวลารับฟังความคิดเห็น โดยใช้ระยะเวลา 30 วัน เนื่องจากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อต้นทุนและรายได้ ทั้งนี้ 30 วันเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ส่วนระยะเวลาขั้นต่ำตามมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 คือไม่น้อยกว่า 15 วัน

ตัวอย่างที่ 5 การแจ้งสำนักงานก่อนเริ่มรับฟังความคิดเห็น

บริษัทแจ้งสำนักงานล่วงหน้า 15 วันก่อนเริ่มรับฟัง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงกระทบผู้ขายจำนวนมากและมีผลต่อรายได้โดยตรง โดยแจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้

- ข้อความเดิมและข้อความที่เสนอแก้ไข
- เหตุผลและข้อมูลสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
- จำนวนและกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
- ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
- วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการรับฟัง
- ช่องทางแจ้งและช่องทางรับความคิดเห็น
- เอกสารประกอบและคำถามที่จะใช้
- ประเด็นที่ยังสามารถปรับเปลี่ยนได้
- วันที่คาดว่าจะประกาศผลและวันที่คาดว่าจะเริ่มใช้ข้อกำหนดใหม่
- ชื่อและช่องทางติดต่อผู้ประสานงาน

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 16 เรื่องการแจ้งสำนักงานก่อนการรับฟัง ระยะเวลา 15 วัน เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับกรณีซับซ้อนหรือมีผลกระทบสูง มิใช่ระยะเวลาที่มาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 กำหนดเพิ่มเติม เว้นแต่กฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

ตัวอย่างที่ 6 ข้อมูลประกอบการรับฟังความคิดเห็น

บริษัทจัดทำเอกสารประกอบที่ใช้ภาษาชัดเจนและสามารถเปรียบเทียบผลของการเปลี่ยนแปลงได้ ประกอบด้วย

ตารางเปรียบเทียบข้อความเดิมและข้อความที่เสนอ

ประเด็น	ข้อกำหนดเดิม	ข้อเสนอใหม่
อัตราค่าธรรมเนียม	ร้อยละ 8	ร้อยละ 10
ฐานการคำนวณ	มูลค่าสินค้าที่ขายได้ ไม่รวมค่าจัดส่ง	ไม่เปลี่ยนแปลง
กลุ่มผู้ใช้บังคับ	ผู้ขายทั่วไป	ผู้ขายทั่วไป
เพดานต่อคำสั่งซื้อ	ไม่มี	อยู่ระหว่างรับฟังความคิดเห็น
วันที่ใช้บังคับ	—	ยังไม่กำหนดเป็นที่ยุติ

เหตุผลและข้อมูลสนับสนุน

บริษัทอธิบายประเภทต้นทุนที่เพิ่มขึ้น แนวโน้มต้นทุนในช่วงที่ผ่านมา บริการที่ผู้ขายได้รับจากค่าธรรมเนียม และเหตุผลที่เห็นว่าจำเป็นต้องทบทวนอัตรา โดยไม่เปิดเผยเฉพาะข้อสรุปว่า “เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ”

ตัวอย่างผลกระทบ

ยอดขายต่อเดือน	ค่าธรรมเนียมเดิม 8%	ค่าธรรมเนียมที่เสนอ 10%	ภาระที่เพิ่มขึ้นต่อเดือน
10,000 บาท	800 บาท	1,000 บาท	200 บาท
50,000 บาท	4,000 บาท	5,000 บาท	1,000 บาท
100,000 บาท	8,000 บาท	10,000 บาท	2,000 บาท

บริษัทชี้แจงด้วยว่าตัวอย่างดังกล่าวยังไม่รวมค่าบริการอื่น เช่น ค่าโฆษณา ค่าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือค่าบริการชำระเงิน เพื่อไม่ให้ผู้ขายเข้าใจว่าตารางดังกล่าวแสดงต้นทุนทั้งหมด

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 10 เรื่องข้อมูลประกอบการรับฟังความคิดเห็น และสนับสนุนการประเมินตามข้อ 14 เรื่องความเป็นธรรมของผลการเปลี่ยนแปลง

ตัวอย่างที่ 7 ช่องทางและการเข้าถึงผู้ได้รับผลกระทบ

บริษัทแจ้งผู้ขายทั้ง 100,000 รายผ่านช่องทางที่ผู้ขายใช้งานเป็นประจำ ได้แก่ กล่องข้อความในศูนย์ผู้ขาย อีเมลที่ลงทะเบียน และข้อความแจ้งเตือนเมื่อเข้าสู่ระบบ พร้อมเผยแพร่รายละเอียดไว้ในหน้าประกาศของแพลตฟอร์ม

ข้อความแจ้งระบุอย่างชัดเจนว่าเป็น “การรับฟังความคิดเห็นต่อข้อเสนอเพิ่มค่าธรรมเนียมการขายจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 10” โดยไม่ใช้เพียงข้อความทั่วไปว่า “แจ้งการปรับปรุงเงื่อนไขการให้บริการ” ระหว่างรับฟัง บริษัทติดตามข้อมูลการเข้าถึง ดังนี้

รายการ	จำนวน	สัดส่วน
ผู้ขายที่ได้รับการส่งแจ้ง	100,000 ราย	ร้อยละ 100 ของผู้ได้รับผลกระทบ
ผู้ขายที่ระบบยืนยันว่าเปิดอ่านหรือเข้าถึงข้อมูล	72,000 ราย	ร้อยละ 72 ของผู้ได้รับผลกระทบ
อีเมลที่ส่งไม่สำเร็จ	3,000 ราย	ร้อยละ 3 ของผู้ได้รับผลกระทบ
ผู้ขายที่ยังไม่มีหลักฐานว่าเข้าถึงข้อมูลภายใน 15 วันแรก	25,000 ราย	ร้อยละ 25 ของผู้ได้รับผลกระทบ

เมื่อพบว่าผู้ขายบางส่วนยังไม่เข้าถึงข้อมูล บริษัทส่งข้อความเตือนเพิ่มเติมผ่านศูนย์ผู้ขาย และจัดทำข้อความสรุปสั้นเชื่อมโยงไปยังเอกสารฉบับเต็ม

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 9 เรื่องช่องทางและการเข้าถึง โดยแสดงทั้งจำนวนผู้ที่ส่งแจ้งและจำนวนผู้ที่ตรวจสอบได้ว่าเข้าถึงข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลคนละส่วนกัน

ตัวอย่างที่ 8 การกำหนดคำถาม

บริษัทใช้ทั้งคำถามที่สามารถนำผลมาเปรียบเทียบได้และคำถามปลายเปิด โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญดังนี้

1. ข้อเสนอเพิ่มค่าธรรมเนียมส่งผลต่อต้นทุนและรายได้ของท่านอย่างไร
2. ท่านเห็นว่าอัตราร้อยละ 10 มีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด
3. ผลกระทบแตกต่างกันตามประเภทสินค้า ขนาดกิจการ หรือรูปแบบการขายหรือไม่ อย่างไร
4. ควรมีมาตรการยกเว้นหรือผ่อนปรนสำหรับผู้ขายกลุ่มใด
5. ผู้ขายควรได้รับบริการหรือสิทธิประโยชน์ใดเพิ่มเติมจากค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น
6. ควรให้เวลาเตรียมตัวก่อนใช้อัตราใหม่เป็นระยะเวลาเท่าใด
7. มีทางเลือกอื่นที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของบริษัทและกระทบผู้ขายน้อยกว่าหรือไม่
8. มีข้อเสนอแนะหรือข้อมูลอื่นใดที่บริษัทควรพิจารณาหรือไม่

บริษัทไม่ใช้คำถามเพียงว่า “ท่านรับทราบการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมหรือไม่” และไม่นำการกดปุ่มรับทราบมาแปลว่าเป็นการเห็นด้วยกับข้อเสนอ

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 11 เรื่องการกำหนดประเด็นและคำถาม โดยคำถามต้องไม่เป็นคำถามปลายปิดหรือชี้นำทั้งหมด และต้องเปิดให้ผู้ใช้บริการเสนอผลกระทบ มาตรการลดผลกระทบ และทางเลือกอื่นได้

ตัวอย่างที่ 9 ผลการเข้าถึงและการมีส่วนร่วม

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลารับฟัง บริษัทสรุปข้อมูลดังนี้

รายการ	จำนวน	วิธีคำนวณ
ผู้ขายที่ได้รับผลกระทบ	100,000 ราย	ผู้ขายที่ยังดำเนินกิจการและอยู่ภายใต้ข้อเสนอใหม่
ผู้ขายที่เข้าถึงข้อมูล	82,000 ราย	ผู้ขายที่เปิดข้อความ อีเมล หรือหน้ารับฟังอย่างน้อยหนึ่งช่องทาง
อัตราการเข้าถึง	ร้อยละ 82	82,000 ÷ 100,000
ผู้ขายที่ส่งความคิดเห็น	8,200 ราย	นับผู้แสดงความคิดเห็นโดยไม่ซ้ำ
อัตราการมีส่วนร่วมต่อผู้ได้รับผลกระทบ	ร้อยละ 8.2	8,200 ÷ 100,000
อัตราการมีส่วนร่วมต่อผู้ที่เข้าถึงข้อมูล	ร้อยละ 10	8,200 ÷ 82,000

บริษัทจำแนกผู้ให้ความคิดเห็นตามขนาดกิจการ หมวดสินค้า และระดับผลกระทบเท่าที่จำเป็น โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และตรวจสอบพบว่าผู้ขายรายย่อยมีสัดส่วนในกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นต่ำกว่าสัดส่วนของผู้ขายรายย่อยทั้งหมด จึงใช้การสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รับข้อมูลจากกลุ่มดังกล่าว บริษัทไม่นำผู้ขายจำนวน 91,800 รายที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นมาสรุปว่าเห็นด้วยกับข้อเสนอ

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 12 เรื่องการมีส่วนร่วมและการรายงานผล โดยต้องระบุตัวตั้ง ตัวหาร และกลุ่มผู้เข้าร่วมให้ชัดเจน การไม่แสดงความคิดเห็นไม่ถือว่าเป็นการเห็นด้วย

ตัวอย่างที่ 10 การวิเคราะห์และพิจารณาความคิดเห็น

บริษัทวิเคราะห์ความคิดเห็นตามเนื้อหา จำนวนและสัดส่วน รวมถึงระดับผลกระทบต่อผู้ขายแต่ละกลุ่ม โดยไม่ใช้จำนวนเสียงเป็นเกณฑ์ตัดสินเพียงอย่างเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน/สัดส่วน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ	ผลพิจารณา	เหตุผล	การดำเนินการ
การเพิ่มค่าธรรมเนียมกระทบผู้ขายสินค้าที่มีกำไรต่ำ	ร้อยละ 62 ของผู้ที่แสดงจุดยืนเรื่องอัตรา	ผู้ขายรายย่อยและผู้ขายสินค้าที่มีกำไรต่ำ	รับบางส่วน	ผลกระทบแตกต่างกันตามมูลค่าและอัตรากำไร แต่บริษัทยังมีความจำเป็นต้องปรับอัตราบางส่วน	กำหนดเพดานค่าธรรมเนียมต่อคำสั่งซื้อ
ควรเพิ่มเป็นร้อยละ 9 ก่อน และประเมินผลภายหลัง	ร้อยละ 41 ของผู้ที่ตอบเรื่องทางเลือก	ผู้ขายหลายกลุ่ม	รับบางส่วน	การทยอยปรับช่วยลดผลกระทบ แต่บริษัทมีต้นทุนเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง	เริ่มที่ร้อยละ 9 ในระยะแรก และทบทวนภายหลัง 6 เดือน
ควรให้เวลาเตรียมตัวไม่น้อยกว่า 60 วัน	ร้อยละ 48 ของผู้ที่ตอบเรื่องระยะเวลา	ผู้ขายที่ต้องปรับราคา ระบบบัญชี และแผนส่งเสริมการขาย	รับ	ผู้ขายต้องใช้เวลาในการปรับการดำเนินงาน	กำหนดระยะเวลาเปลี่ยนผ่าน 60 วัน
ควรคงอัตราเดิม	ร้อยละ 31 ของผู้ที่แสดงจุดยืนเรื่องอัตรา	ผู้ขายทั่วไปโดยเฉพาะผู้มีต้นทุนสูง	ไม่รับ	ข้อมูลต้นทุนสนับสนุนความจำเป็นในการปรับอัตรา แต่สามารถลดผลกระทบได้ด้วยมาตรการอื่น	ปรับอัตราแบบทยอยใช้พร้อมเพดานและระยะเวลาเปลี่ยนผ่าน
ควรยกเว้นผู้ขายรายย่อย	ร้อยละ 35 ของผู้ตอบเรื่องมาตรการลดผลกระทบ	ผู้ขายรายย่อย	ศึกษาเพิ่มเติม	ต้องตรวจสอบนิยามผู้ขายรายย่อยและผลต่อการแข่งขันระหว่างผู้ขาย	ทดลองให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ผู้ขายที่มียอดขายไม่เกินเกณฑ์เป็นเวลา 6 เดือน

ในกรณีที่ข้อเสนอเดียวกันมีทั้งผู้สนับสนุนและคัดค้าน บริษัทบันทึกเหตุผลของทั้งสองฝ่าย ไม่สรุปเฉพาะความคิดเห็นที่สอดคล้องกับข้อเสนอของบริษัท

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 13 เรื่องการพิจารณาความคิดเห็น โดยแสดงผลพิจารณาเป็นรายประเด็น พร้อมเหตุผลและการดำเนินการ

ตัวอย่างที่ 11 การประเมินความเป็นธรรมก่อนตัดสินใจ

ก่อนอนุมัติข้อกำหนดฉบับสุดท้าย บริษัทประเมินว่า

- การเพิ่มค่าธรรมเนียมมีเหตุผลและข้อมูลต้นทุนรองรับหรือไม่
- อัตราที่เสนอได้สัดส่วนกับบริการที่ผู้ขายได้รับหรือไม่
- มีทางเลือกที่กระทบผู้ขายน้อยกว่าหรือไม่
- ผู้ขายรายย่อยหรือผู้ขายที่มีกำไรต่ำได้รับผลกระทบรุนแรงกว่ากลุ่มอื่นหรือไม่
- ควรมีเพดาน ยกเว้น ผ่อนปรน หรือระยะเวลาเปลี่ยนผ่านหรือไม่
- วันที่มีผลใช้บังคับให้เวลาผู้ขายปรับตัวเพียงพอหรือไม่

บริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่า การใช้อัตราร้อยละ 10 ทันทีกับผู้ขายทุกกลุ่มอาจก่อภาระเกินสมควร จึงปรับข้อเสนอสุดท้ายเป็นการเพิ่มค่าธรรมเนียมจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 9 ในระยะแรก กำหนดเพดานค่าธรรมเนียมต่อคำสั่งซื้อ และให้เวลาเปลี่ยนผ่าน 60 วัน พร้อมกำหนดให้ทบทวนผลกระทบภายหลังใช้มาตรการ 6 เดือน

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 14 เรื่องการประเมินความเป็นธรรมของผลการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการรับฟังครบถ้วนไม่ได้หมายความว่าผลสุดท้ายจะเป็นธรรมโดยอัตโนมัติ

ตัวอย่างที่ 12 การแจ้งผลแก่ผู้ใช้บริการ

บริษัทเผยแพร่ผลการรับฟังผ่านศูนย์ผู้ขาย อีเมล และหน้าประกาศของแพลตฟอร์ม โดยแจ้งข้อมูลต่อไปนี้

- ระยะเวลาและช่องทางที่ใช้รับฟัง
- จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ อัตราการเข้าถึง และอัตราการมีส่วนร่วม
- ประเด็นความคิดเห็นสำคัญ
- ผลการพิจารณาและเหตุผลเป็นรายประเด็น
- ส่วนที่บริษัทปรับจากข้อเสนอเดิม
- อัตราค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขฉบับสุดท้าย
- เพดานค่าธรรมเนียมและมาตรการช่วยเหลือ
- ระยะเวลาเปลี่ยนผ่านและวันที่เริ่มใช้
- ช่องทางสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ

บริษัทอธิบายให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ข้อเสนอเริ่มต้นคือเพิ่มจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 10 แต่ภายหลังการรับฟังได้ปรับเป็นร้อยละ 9 กำหนดเพดานต่อคำสั่งซื้อ และให้เวลาเปลี่ยนผ่าน 60 วัน

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 15 เรื่องการแจ้งผลแก่ผู้ใช้บริการ โดยต้องแสดงว่าความคิดเห็นส่งผลต่อข้อเสนอสุดท้ายอย่างไร

ตัวอย่างที่ 13 การแจ้งผลต่อสำนักงาน

บริษัทแจ้งผลต่อสำนักงานภายใน 15 วันนับแต่สิ้นสุดการรับฟังและก่อนข้อกำหนดใหม่มีผลใช้บังคับ โดยนำส่งข้อมูล ได้แก่

- ระยะเวลาและวิธีการรับฟัง
- หลักฐานการแจ้งผู้ได้รับผลกระทบ
- จำนวนและสัดส่วนการเข้าถึงและการมีส่วนร่วม
- ความคิดเห็นที่ได้รับและวิธีจำแนกความคิดเห็น
- ตารางผลการพิจารณารายประเด็น
- เหตุผลของคำตัดสิน
- ข้อความเดิม ข้อเสนอที่นำไปรับฟัง และข้อความสุดท้าย
- มาตรการลดผลกระทบและระยะเวลาเปลี่ยนผ่าน
- วันที่ประกาศและวันที่ข้อกำหนดใหม่มีผลใช้บังคับ

หากบริษัทไม่สามารถสรุปคำตัดสินได้ภายใน 15 วัน บริษัทจะแจ้งผลเบื้องต้นต่อสำนักงาน โดยระบุข้อมูลการเข้าถึง การมีส่วนร่วม ประเด็นสำคัญ และกำหนดเวลาที่คาดว่าจะนำส่งผลฉบับสมบูรณ์

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 16 เรื่องการแจ้งผลต่อสำนักงาน ระยะเวลาภายใน 15 วัน เป็นแนวปฏิบัติที่ดี เว้นแต่กฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

ตัวอย่างที่ 14 การเก็บรักษาหลักฐาน

บริษัทเก็บรักษาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับฟังความคิดเห็น ได้แก่ บันทึกการประเมินก่อนรับฟัง เอกสารข้อเสนอ ข้อมูลสนับสนุน หลักฐานการแจ้งผู้ใช้บริการ ข้อมูลการเข้าถึง คำถาม ความคิดเห็นที่ได้รับ ผลการวิเคราะห์ ตารางผลพิจารณา รายงานการประชุมหรือมติอนุมัติ ข้อกำหนดฉบับสุดท้าย และหลักฐานการแจ้งผลต่อผู้ใช้บริการและสำนักงาน

ข้อมูลดังกล่าวจัดเก็บในรูปแบบที่สามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็นผู้ดำเนินการ ดำเนินการเมื่อใด และมีการแก้ไขข้อมูลหรือข้อเสนอในช่วงใด โดยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและจำกัดการเข้าถึงเท่าที่จำเป็น

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการดำเนินการตามข้อ 16 เรื่องการเก็บรักษาหลักฐาน เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ว่าการรับฟังเกิดขึ้นจริงและความคิดเห็นถูกนำไปพิจารณาก่อนตัดสิน

ภาคผนวก ข

แบบประเมินตนเองของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

กรณีเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการตามมาตรา 23

ชื่อผู้ประกอบธุรกิจ	
ชื่อบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล	
เรื่องที่เสนอเปลี่ยนแปลง	
วันที่ประเมิน	
ผู้ประเมิน	

วิธีตอบ: ให้เลือก 1 ช่องในแต่ละรายการ — ดำเนินการ / ดำเนินการบางส่วน / ไม่ได้ดำเนินการ / ไม่เกี่ยวข้อง (N/A) และระบุหลักฐานหรือคำอธิบายประกอบ โดยเฉพาะกรณีที่เลือก “ดำเนินการบางส่วน”, “ไม่ได้ดำเนินการ” หรือ “N/A”

ส่วนที่ 1 การตรวจสอบก่อนรับฟังความคิดเห็น — ข้อ 5–6

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
1.1	ได้ระบุสาระของการเปลี่ยนแปลงเป็นรายประเด็น	☐	☐	☐	☐	
1.2	ได้ตรวจสอบผลต่อสิทธิ หน้าที่ ภาระ ต้นทุน รายได้ หรือการเข้าถึงบริการของผู้ใช้	☐	☐	☐	☐	
1.3	ได้พิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงเข้าข่ายมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 หรือไม่จากเนื้อหาและผลในทางปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	
1.4	ได้ระบุกลุ่มผู้ใช้บริการที่อาจได้รับผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
1.5	หากอ้างข้อยกเว้น ได้พิจารณาข้อยกเว้นเป็นรายประเด็น	☐	☐	☐	☐	
1.6	มีข้อเท็จจริงและหลักฐานรองรับการใช้ข้อยกเว้น	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
1.7	ได้แยกส่วนที่เข้าข้อยกเว้นออกจากส่วนที่ต้องรับฟังความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 2 การเตรียมกระบวนการรับฟัง — ข้อ 7–8

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
2.1	ขณะเริ่มรับฟัง ข้อเสนอยังสามารถปรับเปลี่ยนได้	☐	☐	☐	☐	
2.2	ได้กำหนดประเด็นที่สามารถปรับเปลี่ยนได้จากผลการรับฟังความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	
2.3	กำหนดผู้รับผิดชอบรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	
2.4	กำหนดผู้มีอำนาจพิจารณาผล	☐	☐	☐	☐	
2.5	มีเวลาเพียงพอหลังปิดรับฟังความคิดเห็นสำหรับวิเคราะห์และพิจารณาผล	☐	☐	☐	☐	
2.6	เปิดรับฟังไม่น้อยกว่า 15 วัน	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
2.7	ระยะเวลาที่เลือกเหมาะสมกับระดับผลกระทบและความซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	
2.8	หากแก้ไขข้อมูลสำคัญหรือระบบขัดข้อง ได้พิจารณาขยายเวลา	☐	☐	☐	☐	
2.9	หากผู้ใช้ต้องปรับระบบหรือการค้า ได้ตรวจสอบหน้าที่เรื่องระยะเวลาแจ้งล่วงหน้าแยกต่างหาก	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 3 ช่องทางและการเข้าถึง — ข้อ 9

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
3.1	ใช้ช่องทางที่ผู้ได้รับผลกระทบใช้งานเป็นปกติ	☐	☐	☐	☐	
3.2	ไม่อาศัยเพียงการประกาศในเว็บไซต์หรือ T&C ที่ผู้ใช้ต้องค้นหาเอง	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
3.3	ข้อความแจ้งระบุสาระสำคัญของเรื่องที่รับฟังความคิดเห็นอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	
3.4	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายละเอียดและช่องทางแสดงความคิดเห็นได้โดยสะดวก	☐	☐	☐	☐	
3.5	ใช้ช่องทางตรงมากกว่าหนึ่งช่องทางตามความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	
3.6	มีการติดตามจำนวน/สัดส่วนการส่งถึง เปิดเห็นและเข้าดูรายละเอียดตามความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	
3.7	หากการเข้าถึงต่ำ ได้พิจารณาแจ้งซ้ำหรือเพิ่มช่องทาง	☐	☐	☐	☐	
3.8	มีการแจ้งเตือนมากกว่าหนึ่งครั้งตามความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่ให้แก่ผู้ใช้ — ข้อ 10

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
4.1	แสดงเงื่อนไขหรือสถานะเดิม	☐	☐	☐	☐	
4.2	แสดงข้อเสนอใหม่	☐	☐	☐	☐	
4.3	อธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง	☐	☐	☐	☐	
4.4	อธิบายผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	
4.5	ระบุกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
4.6	ระบุวันที่คาดว่าจะมีผล	☐	☐	☐	☐	
4.7	หากคำนวณผลกระทบเป็นตัวเลขได้ มีตัวอย่างประกอบที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	
4.8	แสดงทางเลือกหรือมาตรการลดผลกระทบที่อยู่ระหว่างพิจารณา	☐	☐	☐	☐	
4.9	ใช้ภาษาชัดเจน เข้าใจง่าย และมีภาษาไทยอย่างน้อย	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 5 คำถามและการรับความคิดเห็น — ข้อ 11

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
5.1	คำถามสัมพันธ์โดยตรงกับเรื่องที่จะเปลี่ยน	☐	☐	☐	☐	
5.2	เปิดโอกาสให้ระบุผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
5.3	เปิดโอกาสให้อธิบายเหตุผล	☐	☐	☐	☐	
5.4	เปิดโอกาสให้เสนอทางเลือกหรือมาตรการลดผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
5.5	หากมีหลายเรื่อง ได้แยกคำถามตามประเด็น	☐	☐	☐	☐	
5.6	ไม่ใช้เพียงคำถาม “รับทราบ/เห็นด้วยหรือไม่”	☐	☐	☐	☐	
5.7	หลีกเลี่ยงคำถามชี้นำหรือถ้อยคำที่ทำให้เข้าใจผลกระทบคลาดเคลื่อน	☐	☐	☐	☐	
5.8	มีพื้นที่เพียงพอสำหรับความคิดเห็นปลายเปิด	☐	☐	☐	☐	
5.9	ได้ทดสอบความชัดเจนของคำถามกับตัวแทนผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 6 การมีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ผล — ข้อ 12–13

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
6.1	บันทึกจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
6.2	ติดตามการเข้าถึงและการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	
6.3	การรายงานสัดส่วนระบุตัวหารอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	
6.4	ไม่ถือว่าผู้ไม่ตอบหรือกด “รับทราบ” เป็นผู้เห็นด้วย	☐	☐	☐	☐	
6.5	วิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบสำคัญ	☐	☐	☐	☐	
6.6	พิจารณาความคิดเห็นสำคัญทุกประเด็น	☐	☐	☐	☐	
6.7	จำแนกผลเป็น รับ / รับบางส่วน / ไม่รับ / ศึกษาเพิ่มเติม	☐	☐	☐	☐	
6.8	ระบุเหตุผลประกอบผลการพิจารณา	☐	☐	☐	☐	
6.9	พิจารณาทั้งเหตุผล ข้อมูล ผลกระทบ และทางเลือก ไม่ใช้เพียงเสียงข้างมาก	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
6.10	ไม่เลือกนำเสนอเฉพาะความคิดเห็นที่สนับสนุนข้อเสนอ	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 7 การพิจารณาผลกระทบก่อนตัดสินใจ — ข้อ 14

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
7.1	พิจารณาวัตถุประสงค์และความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง	☐	☐	☐	☐	
7.2	พิจารณาระดับภาระหรือผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	
7.3	พิจารณาว่าผลกระทบแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการหรือไม่	☐	☐	☐	☐	
7.4	พิจารณาทางเลือกที่กระทบน้อยกว่า	☐	☐	☐	☐	
7.5	พิจารณามาตรการลดผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
7.6	พิจารณาระยะเวลาให้ผู้ใช้บริการปรับตัว	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
7.7	สามารถอธิบายได้ว่าความคิดเห็นมีผลต่อข้อเสนอสุดท้ายอย่างไร	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 8 การแจ้งผลแก่ผู้ใช้ — ข้อ 15

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
8.1	แจ้งผลการรับฟังแก่ผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	
8.2	แสดงประเด็นความคิดเห็นสำคัญ	☐	☐	☐	☐	
8.3	แสดงผลพิจารณาและเหตุผล	☐	☐	☐	☐	
8.4	แสดงสิ่งที่ปรับจากข้อเสนอเดิม	☐	☐	☐	☐	
8.5	แจ้งข้อสรุปหรือ T&C สุดท้าย	☐	☐	☐	☐	
8.6	แจ้งวันที่มีผล	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
8.7	แจ้งมาตรการลดผลกระทบหรือช่วงเปลี่ยนผ่าน (ถ้ามี)	☐	☐	☐	☐	
8.8	แจ้งผ่านช่องทางที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงผลย้อนหลัง	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 9 การแจ้งสำนักงานและการจัดเก็บหลักฐาน — ข้อ 16

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
9.1	ได้ดำเนินการแจ้งสำนักงานตามมาตรา 23	☐	☐	☐	☐	
9.2	แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอและกระบวนการก่อนเริ่มรับฟังตามแนวทางคู่มือ	☐	☐	☐	☐	
9.3	แจ้งผลภายหลังสิ้นสุดการรับฟังตามแนวทางคู่มือ	☐	☐	☐	☐	
9.4	ข้อมูลที่แจ้งสำนักงานสอดคล้องกับข้อมูลที่แจ้งผู้ใช้	☐	☐	☐	☐	
9.5	เก็บข้อเสนอเดิมและข้อเสนอใหม่	☐	☐	☐	☐	

ลำดับ	รายการประเมิน	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ	N/A	หลักฐาน/คำอธิบาย
9.6	เก็บหลักฐานการแจ้งและข้อมูลการเข้าถึง	☐	☐	☐	☐	
9.7	เก็บความคิดเห็นและวิธีวิเคราะห์	☐	☐	☐	☐	
9.8	เก็บบันทึกผลการพิจารณาหรือการอนุมัติ	☐	☐	☐	☐	
9.9	เก็บรายงานผลและ T&C ฉบับสุดท้าย	☐	☐	☐	☐	
9.10	การจัดเก็บคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 10 สรุปผลการประเมิน

หน้าที่หรือประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมก่อนการเปลี่ยนแปลงมีผล

_____

_____

_____

เหตุผลสำคัญกรณีไม่ได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติบางรายการ

_____

_____

_____

ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงกระบวนการครั้งต่อไป

_____

_____

_____

ผู้ประเมิน _____

วันที่ _____

ผู้ทบทวน/อนุมัติ _____

วันที่ทบทวน _____

ภาคผนวก ค

แบบประเมินกระบวนการรับฟังความคิดเห็นโดยผู้ใช้บริการ

ใช้ประกอบการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของแพลตฟอร์ม
กรณีเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขตามมาตรา 23

ชื่อแพลตฟอร์ม	_____
วันที่ประเมิน	_____

แบบประเมินนี้มุ่งสะท้อนประสบการณ์จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบข้อมูลที่แพลตฟอร์มประเมินตนเอง มิใช่การลงคะแนนว่าผู้ใช้เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1.1 ประเภทผู้ใช้บริการ: ☐ ผู้บริโภค ☐ ผู้ขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย ☐ ผู้ขาย/ผู้ประกอบการรายกลาง–ใหญ่
☐ ผู้ให้บริการ/คู่ค้า ☐ อื่น ๆ _____

_____

1.2 ระดับผลกระทบที่ท่านได้รับ: ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ เล็กน้อย ☐ ไม่ได้รับผลกระทบ ☐ ไม่แน่ใจ

_____

1.3 ท่านได้แสดงความคิดเห็นต่อแพลตฟอร์มหรือไม่: ☐ ได้แสดงความคิดเห็น ☐ ไม่ได้แสดงความคิดเห็น

_____

วิธีการตอบ: ให้เลือกตอบข้อหนึ่งข้อใดจาก “ใช่” “บางส่วน/ไม่แน่ใจ” หรือ “ไม่ใช่” พร้อมเขียนคำอธิบายหรือแสดงหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

ส่วนที่ 2 การรับรู้และเข้าถึงการรับฟังความคิดเห็น

ลำดับ	รายการประเมิน	ใช่	บางส่วน/ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	หลักฐาน/คำอธิบาย
2.1	ท่านได้รับหรือพบการแจ้งว่ากำลังมีการรับฟังความคิดเห็น	☐	☐	☐	
2.2	การแจ้งดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนโดยไม่ต้องค้นหาเอง	☐	☐	☐	
2.3	จากหัวข้อหรือข้อความแจ้ง ท่านทราบว่าแพลตฟอร์มกำลังเสนอเปลี่ยนแปลงเรื่องใด	☐	☐	☐	
2.4	ท่านสามารถเข้าถึงรายละเอียดของข้อเสนอได้โดยสะดวก	☐	☐	☐	
2.5	ท่านสามารถหาช่องทางแสดงความคิดเห็นได้โดยสะดวก	☐	☐	☐	
2.6	ขั้นตอนการแสดงความคิดเห็นไม่ยุ่งยากเกินสมควร	☐	☐	☐	
2.7	ท่านได้รับหรือพบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการรับฟังมากกว่าหนึ่งครั้ง	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 3 ความเพียงพอและความเข้าใจข้อมูล

ลำดับ	รายการประเมิน	ใช่	บางส่วน/ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	หลักฐาน/คำอธิบาย
3.1	ท่านเข้าใจเงื่อนไขหรือสถานะเดิม	☐	☐	☐	
3.2	ท่านเข้าใจข้อเสนอใหม่ของแพลตฟอร์ม	☐	☐	☐	
3.3	ท่านเข้าใจเหตุผลที่แพลตฟอร์มต้องการเปลี่ยน	☐	☐	☐	
3.4	ท่านเข้าใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะกระทบท่านอย่างไร	☐	☐	☐	
3.5	หากมีค่าใช้จ่ายหรือรายได้เปลี่ยน ท่านสามารถประเมินผลกระทบเป็นจำนวนเงินได้	☐	☐	☐	
3.6	ท่านทราบวันที่คาดว่าการเปลี่ยนแปลงจะเริ่มมีผล	☐	☐	☐	
3.7	ท่านทราบทางเลือกหรือมาตรการลดผลกระทบที่อยู่ระหว่างพิจารณา	☐	☐	☐	
3.8	โดยรวมข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 4 โอกาสในการแสดงความคิดเห็น

ลำดับ	รายการประเมิน	ใช่	บางส่วน/ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	หลักฐาน/คำอธิบาย
4.1	ท่านมีเวลาเพียงพอในการศึกษาข้อมูลก่อนแสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	
4.2	ท่านมีโอกาสอธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงจะกระทบท่านอย่างไร	☐	☐	☐	
4.3	ท่านสามารถอธิบายเหตุผลที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยได้	☐	☐	☐	
4.4	ท่านสามารถเสนอทางเลือกอื่นได้	☐	☐	☐	
4.5	ท่านสามารถเสนอมาตรการลดผลกระทบหรือระยะเวลาปรับตัวได้	☐	☐	☐	
4.6	คำถามที่ใช้ไม่มีลักษณะชี้นำให้ตอบไปในทางใดทางหนึ่ง	☐	☐	☐	
4.7	ท่านไม่ถูกบังคับให้ยอมรับเงื่อนไขใหม่ก่อนจะแสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	
4.8	โดยรวมท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเพียงพอ	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 5 ความรู้สึกว่าการรับฟังมีความหมายจริง

ลำดับ	รายการประเมิน	ใช่	บางส่วน/ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	หลักฐาน/คำอธิบาย
5.1	ขณะรับฟัง ท่านเข้าใจว่าข้อเสนอยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้	☐	☐	☐	
5.2	การสื่อสารของแพลตฟอร์มไม่ได้ทำให้เข้าใจว่าได้ตัดสินใจเรื่องนี้เรียบร้อยแล้ว	☐	☐	☐	
5.3	มีประเด็นสำคัญของข้อเสนอที่เปิดให้ผู้ใช้เสนอให้เปลี่ยนแปลงได้	☐	☐	☐	
5.4	ท่านเชื่อว่าความคิดเห็นที่ส่งไปมีโอกาสถูกนำไปประกอบการพิจารณา	☐	☐	☐	
5.5	กระบวนการไม่ได้มีลักษณะเพียงให้ผู้ใช้รับทราบการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 6 การแจ้งผลหลังการรับฟัง

ลำดับ	รายการประเมิน	ใช่	บางส่วน/ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	หลักฐาน/คำอธิบาย
6.1	ท่านได้รับหรือสามารถเข้าถึงผลการรับฟังความคิดเห็น	☐	☐	☐	
6.2	ท่านทราบประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้แสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	
6.3	ท่านทราบว่าแพลตฟอร์มรับหรือไม่รับความคิดเห็นสำคัญอย่างไร	☐	☐	☐	
6.4	ท่านทราบเหตุผลของแพลตฟอร์มในการพิจารณาประเด็นสำคัญ	☐	☐	☐	
6.5	ท่านทราบว่าสิ่งใดเปลี่ยนไปจากข้อเสนอที่นำมารับฟัง	☐	☐	☐	
6.6	ท่านทราบข้อกำหนดหรือเงื่อนไขสุดท้าย	☐	☐	☐	
6.7	ท่านทราบวันที่ข้อกำหนดใหม่จะมีผล	☐	☐	☐	
6.8	ท่านทราบมาตรการลดผลกระทบหรือช่วงเปลี่ยนผ่าน (ถ้ามี)	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 7 ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้

ลำดับ	รายการประเมิน	เพิ่มขึ้น	ไม่เปลี่ยน	ลดลง	ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ทราบ	หลักฐาน/คำอธิบาย
7.1	ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียม	☐	☐	☐	☐	
7.2	รายได้	☐	☐	☐	☐	
7.3	ภาระในการดำเนินงาน	☐	☐	☐	☐	
7.4	ภาระทางเทคนิคหรือระบบ	☐	☐	☐	☐	
7.5	ระยะเวลาในการรับหรือจ่ายเงิน	☐	☐	☐	☐	
7.6	การเข้าถึงบริการหรือสิทธิประโยชน์	☐	☐	☐	☐	

ส่วนที่ 8 การประเมินภาพรวม

ลำดับ	รายการประเมิน	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ประเมินไม่ได้	หลักฐาน/คำอธิบาย
8.1	การทำให้ผู้ใช้รับรู้ว่ามีการรับฟัง	☐	☐	☐	☐	
8.2	ความชัดเจนของข้อมูล	☐	☐	☐	☐	
8.3	ความเพียงพอของข้อมูลผลกระทบ	☐	☐	☐	☐	
8.4	ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	
8.5	ระยะเวลาที่ให้แสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	
8.6	ความเป็นกลางของคำถาม	☐	☐	☐	☐	
8.7	การนำความคิดเห็นไปพิจารณา	☐	☐	☐	☐	
8.8	การแจ้งผลกลับแก่ผู้ใช้	☐	☐	☐	☐	

โดยรวมท่านเห็นว่ากระบวนการรับฟังความคิดเห็นครั้งนี้: ☐ **ดี** ☐ **พอใช้** ☐ **ควรปรับปรุง** ☐ **ไม่สามารถประเมินได้**

_____

_____

ประเด็นที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

_____

_____

_____

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

_____

_____

_____

_____