



ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
เรื่อง ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยที่เป็นการสมควรอธิบายภาพรวมของบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ให้บริการเก็บเงินปลายทางมีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกันและมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการถูกลอกหลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง หรือกรณีผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าแต่เมื่อชำระเงินและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงประกาศข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เลขที่ ชมธอ. ๓๘-๒๕๖๖ ปรากฏตามท้ายประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายมีธรรม ณ ระนอง)

รองผู้อำนวยการ

ปฏิบัติการแทนผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ETDA Recommendation on ICT Standard  
for Electronic Transactions

ชมธอ. 38-2566

ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

CASH ON DELIVERY (COD) SERVICE FOR E-COMMERCE

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ICS 35.240.63

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ชมธอ. 38-2566

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 20-22  
เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310  
หมายเลขโทรศัพท์: 0 2123 1234 หมายเลขโทรสาร: 0 2123 1200

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566

**คณะกรรมการจัดทำร่างข้อเสนอแนะมาตรฐานเกี่ยวกับธุรกิจบริการ  
ด้านการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์**

**ที่ปรึกษาคณะกรรมการ**

นายชัยชนะ มิตรพันธ์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

**ประธานคณะกรรมการ**

นายศุภโชค จันทรประทีน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

**ผู้ทำงาน**

นางสาวสำรวย นุ่มศรี

กรมศุลกากร

นายกำชัย จัดตานนท์

นางจันทร์เจริญ เทพสุธา

กรมสรรพากร

นายยุทธพล จินะสี

นายคงฤทธิ จันทริก

สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย

นายภาวุธ พงษ์วิทยภานุ

สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย

นายธานินทร์ ตันกิติบุตร

สมาคมผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไทยและคลาวด์ไทย

นายวรพจน์ ธาราศิริสกุล

สมาคมฟินเทคประเทศไทย

นายปกรณ์ ลิ้มสกุล

สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล

สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นางสาวธิดารัตน์ ธนภรรคภวิน

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

นายอิศร์ เตาลานนท์

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายพงษ์พันธ์ ศรีปาน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

**ผู้ทำงานและเลขานุการ**

นายณัฐพัฒน์ โรจนสุขุมิตร

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

**ผู้ช่วยเลขานุการ**

นายวีรศักดิ์ ดีอ่ำ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ  
ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

นางสาววราภรณ์ ทลีสกุล

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายณัฐชพัฒน์ โรจนสุขุมิตร

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายภาพรวมของบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ให้บริการเก็บเงินปลายทางมีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกันและมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง หรือกรณีผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าแต่เมื่อชำระเงินและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

โดยมีการนำเสนอและรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป ตลอดจนพิจารณาข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงให้ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 20-22 เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9

แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์: 0 2123 1234 โทรสาร: 0 2123 1200

อีเมล: [estandard.center@etda.or.th](mailto:estandard.center@etda.or.th)

เว็บไซต์: [www.etda.or.th](http://www.etda.or.th)

## คำนำ

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ด้วยการเลือกซื้อสินค้าทางออนไลน์ผ่านหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าผ่านบริการตลาดออนไลน์ที่เป็นพื้นที่กลางในการซื้อขายสินค้า (online marketplace) ที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้อย่างสะดวก รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) หรือที่เรียกกันว่า social commerce ที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างก้าวกระโดด ด้วยความสะดวกรวดเร็วในการตกลงซื้อขายผ่านการสนทนา (chat) หรือการเสนอขายสินค้าผ่านการออกอากาศสด (live) ทำให้ดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภคและช่วยเพิ่มยอดขายได้โดยง่าย นอกจากนี้ช่องทางการซื้อขายสินค้าที่หลากหลาย ผู้บริโภคสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง การชำระเงินปลายทางเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้รับนิยามซึ่งเป็นบริการเก็บเงินปลายทางที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้า อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันมีผู้ไม่ประสงค์ดีใช้บริการเก็บเงินปลายทางเป็นช่องทางในการหลอกลวงผู้บริโภค เช่น หลอกลวงผู้บริโภคให้ชำระค่าสินค้าและรับสินค้าที่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อ ส่งสินค้าไม่ตรงตามรายละเอียดที่ได้ตกลงทำการซื้อขายให้ผู้บริโภคและผู้บริโภคไม่สามารถขอคืนเงินหรือคืนสินค้าได้

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออธิบายภาพรวมของบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ให้บริการเก็บเงินปลายทางมีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกันและมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง หรือกรณีผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าแต่เมื่อชำระเงินและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

## สารบัญ

	หน้า
1. ขอบข่าย	1
2. บทนิยาม	1
3. ภาพรวมของบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2
3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง	2
3.2 ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค	4
4. ข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง	4
4.1 การพิสูจน์ตัวตนผู้ส่งสินค้า	4
4.2 การกำหนดระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้า	5
4.3 การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้า	5
4.4 การให้ข้อมูลผู้บริโภค	5
4.4.1 ข้อมูลบนใบปะหน้าพัสดุ	5
4.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค	6
4.5 การเฝ้าติดตามพฤติกรรมการส่งพัสดุของผู้ส่งสินค้า	6
4.5.1 การดำเนินการกรณีเกิดเหตุอันควรสงสัย	7
บรรณานุกรม	9

## สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1 การใช้บริการเก็บเงินปลายทางจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยตรง	3
รูปที่ 2 การใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม	3



# ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

## ว่าด้วยบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

### 1. ขอบข่าย

ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้อธิบายภาพรวมของบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ให้บริการเก็บเงินปลายทางมีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกันและมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง หรือกรณีผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าแต่เมื่อชำระเงินและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้สามารถใช้ได้กับผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หรือบุคคลที่สามที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้าและผู้ส่งสินค้าซึ่งเป็นผู้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภค เช่น ผู้ให้บริการจองขนส่งออนไลน์ (shipping aggregator) ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ (online marketplace) ทั้งนี้ ข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทางซึ่งประกอบด้วย การพิสูจน์ตัวตนผู้ส่งสินค้า การกำหนดระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้า การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้า การให้ข้อมูลผู้บริโภค และการเฝ้าติดตามพฤติกรรมกรรมการส่งพัสดุของผู้ส่งสินค้า อาจดำเนินการโดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าหรือบุคคลที่สามดังกล่าวก็ได้

ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้เป็นเพียงแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหากรณีผู้บริโภคถูกหลอกลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง หรือกรณีผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าแต่เมื่อชำระเงินและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบทราบข้อมูลของผู้กระทำความผิดได้ทันทั่วถึง ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้เสียหายมีโอกาสได้เงินคืนจากการถือเงินค่าสินค้าของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าและผู้รับโอนเงินทุกทอด รวมถึงป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้บริโภคเมื่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าตรวจพบพฤติกรรมกรรมการส่งสินค้าที่ต้องสงสัยของผู้ส่งสินค้า ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้จะไม่ครอบคลุมถึงกรณีผู้บริโภคต้องการขอคืนเงินด้วยเหตุไม่พึงพอใจในคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 บริการเก็บเงินปลายทาง (cash on delivery (COD) service) หมายถึง บริการขนส่งสินค้าตามที่อยู่ผู้รับสินค้า โดยให้บริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าจากผู้รับสินค้า ณ ที่อยู่ผู้รับสินค้า ก่อนทำการส่งมอบสินค้า และนำส่งเงินค่าสินค้าให้กับผู้ส่งสินค้าหรือตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- 2.2 ผู้ส่งสินค้า หมายถึง บุคคลที่เสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ และส่งสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยใช้บริการเก็บเงินปลายทางที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทั้งนี้ ผู้ส่งสินค้าอาจใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม เช่น ผู้ให้บริการจองขนส่งออนไลน์ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์

- 2.3 ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ เป็นผู้ซื้อหรือได้รับสินค้าหรือบริการจากผู้ส่งสินค้า โดยผู้บริโภคเป็นผู้ชำระเงินค่าสินค้าและรับสินค้าผ่านบริการเก็บเงินปลายทางของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทั้งนี้ ผู้บริโภคอาจมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้ชำระเงินค่าสินค้าและรับสินค้าแทน
- 2.4 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้าและให้บริการเก็บเงินปลายทางแก่ผู้ส่งสินค้า
- 2.5 ผู้ให้บริการจองขนส่งออนไลน์ (shipping aggregator) หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ให้บริการเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้าและผู้ส่งสินค้าซึ่งเป็นผู้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภค โดยรวบรวมผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเพื่อให้ผู้ส่งสินค้าเลือกใช้บริการ และให้บริการตรวจสอบสถานะการขนส่งสินค้า รวมถึงนำส่งเงินค่าสินค้าให้กับผู้ส่งสินค้ากรณีผู้ส่งสินค้าใช้บริการเก็บเงินปลายทาง
- 2.6 ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ (online marketplace) หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นพื้นที่กลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยมีบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การซื้อขาย เช่น บริการระบบสนทนา บริการระบบชำระเงิน บริการจองขนส่งออนไลน์

### 3. ภาพรวมของบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

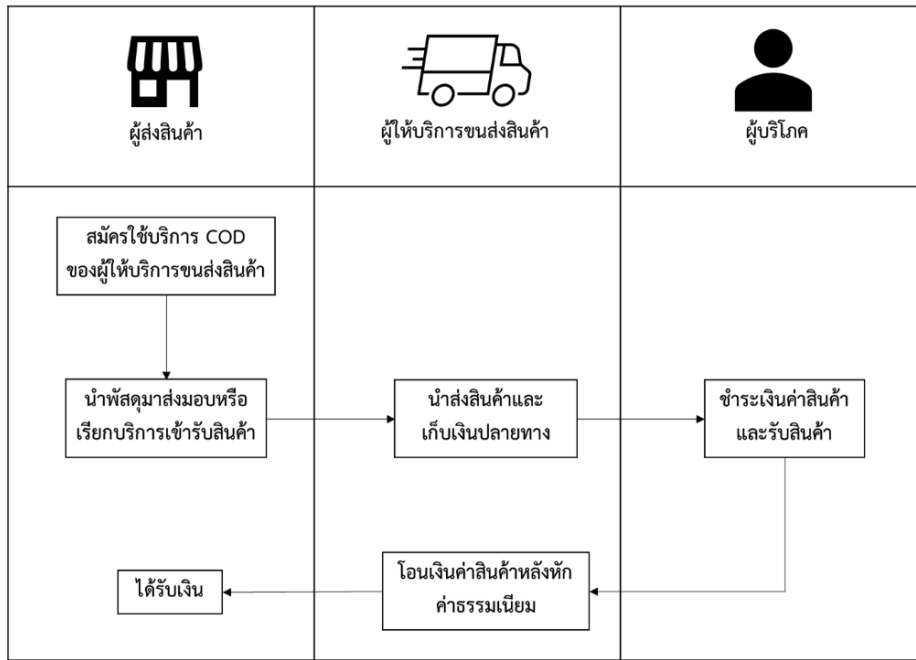
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic commerce หรือ e-commerce) เป็นการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการซื้อขายสินค้าที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าผ่านผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ (online marketplace) ซึ่งให้บริการพื้นที่กลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) หรือที่เรียกกันว่า social commerce ด้วยความสะดวกรวดเร็วในการตกลงซื้อขายผ่านการสนทนา (chat) หรือการเสนอขายสินค้าผ่านการออกอากาศสด (live) ทำให้ดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภคและช่วยเพิ่มยอดขายได้โดยง่าย

นอกจากช่องทางการซื้อขายสินค้าที่หลากหลาย ผู้บริโภคสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง หากผู้บริโภคเลือกช่องทางการชำระเงินปลายทาง (cash on delivery: COD) ผู้ส่งสินค้าซึ่งเป็นผู้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภคจะทำการส่งสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยใช้บริการเก็บเงินปลายทาง

#### 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

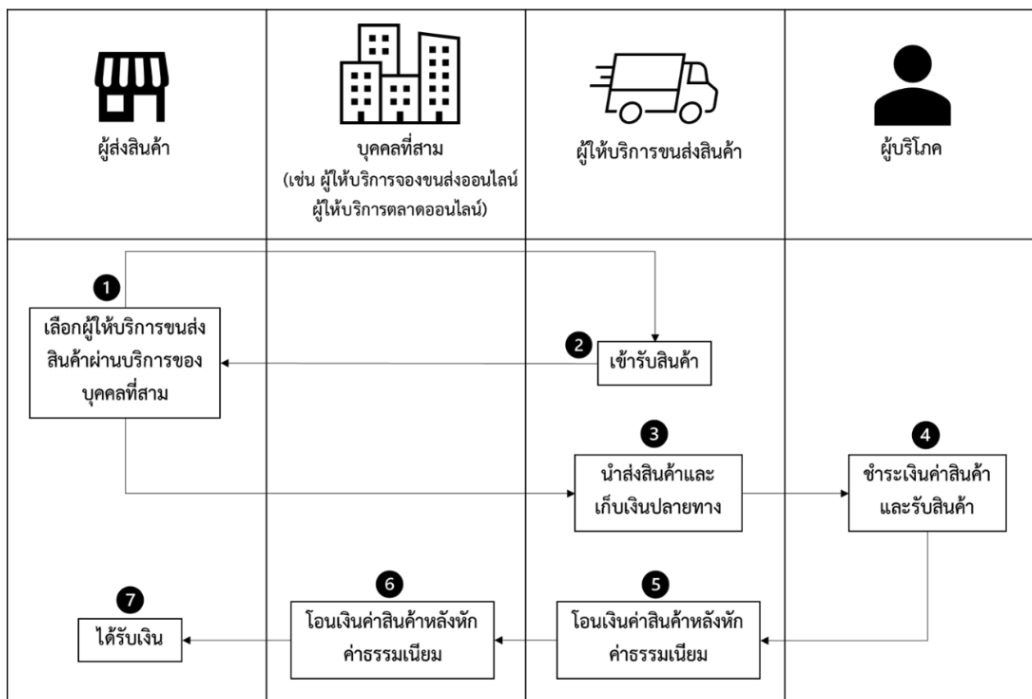
การส่งสินค้าโดยใช้บริการเก็บเงินปลายทางนั้น ผู้ส่งสินค้าอาจใช้บริการเก็บเงินปลายทางจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยตรง หรือใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม เช่น ผู้ให้บริการจองขนส่งออนไลน์ (shipping aggregator) ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ (online marketplace)

กรณีผู้ส่งสินค้าใช้บริการเก็บเงินปลายทางจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยตรง (รูปที่ 1) ผู้ส่งสินค้าซึ่งเป็นผู้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภค สมัครงค์ใช้บริการเก็บเงินปลายทางของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเพื่อเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและส่งสินค้าให้กับผู้บริโภค ผู้ส่งสินค้าส่งมอบพัสดุให้กับผู้ให้บริการขนส่งสินค้าพร้อมระบุจำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง จากนั้นผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำส่งสินค้าให้กับผู้บริโภคโดยเรียกเก็บเงินค่าสินค้าจากผู้บริโภคก่อนทำการส่งมอบสินค้า และเป็นผู้นำส่งเงินค่าสินค้าจากการเรียกเก็บเงินปลายทางให้กับผู้ส่งสินค้าโดยตรง



รูปที่ 1 การใช้บริการเก็บเงินปลายทางจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยตรง

กรณีผู้ส่งสินค้าใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม (รูปที่ 2) ผู้ส่งสินค้าเป็นผู้ให้บริการจองขนส่งออนไลน์ที่ให้บริการโดยบุคคลที่สาม เมื่อผู้ส่งสินค้าซึ่งเป็นผู้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภคต้องการส่งสินค้าให้กับผู้บริโภคและใช้บริการเก็บเงินปลายทาง ผู้ส่งสินค้าสามารถเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ใช้บริการสร้างและพิมพ์ใบปะหน้าพัสดุ ระบุจำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง และเรียกใช้บริการเข้ารับสินค้าได้ โดยบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่เป็นสื่อกลางนี้จะเป็นผู้นำส่งเงินค่าสินค้าให้กับผู้ส่งสินค้าหลังจากที่ได้รับเงินค่าสินค้าจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้า



รูปที่ 2 การใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม

### 3.2 ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค

- ผู้บริโภคถูกหลอกลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง
- ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้า แต่เมื่อชำระเงินและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง และอาจไม่สามารถติดต่อหรือตกลงกับผู้ส่งสินค้าซึ่งเป็นผู้ขายสินค้าเพื่อขอคืนเงินหรือคืนสินค้าได้
- ผู้บริโภคไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อและกระบวนการให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ากรณีที่เกิดปัญหา

ด้วยเหตุนี้ ข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง จะช่วยให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีแนวทางในการให้บริการที่ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้บริโภคได้

## 4. ข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรดำเนินการตามข้อกำหนดของบริการเก็บเงินปลายทาง จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

- (1) การพิสูจน์ตัวตนผู้ส่งสินค้า
- (2) การกำหนดระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้า
- (3) การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้า
- (4) การให้ข้อมูลผู้บริโภค
- (5) การเฝ้าติดตามพฤติกรรมกรรมการส่งพัสดุของผู้ส่งสินค้า

ทั้งนี้ กรณีผู้ส่งสินค้าใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม เช่น ผู้ให้บริการจองขนส่งออนไลน์ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอาจมอบหมายให้บุคคลที่สามดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าหรือบุคคลที่สามอาจดำเนินการเพิ่มเติมจากข้อกำหนดนี้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริการเก็บเงินปลายทาง

### 4.1 การพิสูจน์ตัวตนผู้ส่งสินค้า

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรจัดให้มีการพิสูจน์ตัวตนผู้ส่งสินค้า เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้บริการเก็บเงินปลายทาง โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องแจ้งแนวทางการพิสูจน์ตัวตนให้ผู้ส่งสินค้าได้รับทราบ และเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ส่งสินค้าเพื่อทำการพิสูจน์ตัวตนให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยข้อมูลของผู้ส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรเก็บรวบรวมเพื่อทำการพิสูจน์ตัวตน มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ส่งสินค้าเพื่อประกอบการพิสูจน์ตัวตน ได้แก่ ชื่อและนามสกุล หรือชื่อนิติบุคคล เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขทะเบียนนิติบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่อยู่ หมายเลขการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี)
- รายละเอียดบัญชีธนาคารสำหรับการรับเงินค่าสินค้า โดยชื่อเจ้าของบัญชีต้องตรงกับชื่อผู้ส่งสินค้า ทั้งนี้ หากชื่อเจ้าของบัญชีไม่ตรงกันกับชื่อผู้ส่งสินค้า ต้องมีหลักฐานที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องกับเจ้าของบัญชี เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล หนังสือมอบอำนาจ

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอาจตรวจสอบข้อมูลผู้ส่งสินค้าโดยใช้ข้อมูลจากผลการยืนยันตัวตนจากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (identity provider: IdP) เช่น แอปพลิเคชัน ThaiID ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือ IdP ที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมาย โดยผลการยืนยันตัวตนจะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของผู้ส่งสินค้า เช่น ชื่อและนามสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าสามารถพิจารณาแนวทางการพิสูจน์ตัวตนตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยรายละเอียดของการพิสูจน์ตัวตนให้เป็นไปตามมาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

#### 4.2 การกำหนดระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้า

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรจัดให้มีการกำหนดระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้านำส่งให้กับผู้ส่งสินค้า เช่น กำหนดระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้าตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (identity assurance level: IAL) ตามมาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รวมทั้งกรณีผู้ส่งสินค้าที่ไม่ได้ผ่านการพิสูจน์ตัวตน โดยนับหลังจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจัดส่งสินค้าสำเร็จ เพื่อช่วยลดปัญหาและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้บริโภค โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรพิจารณากำหนดระยะเวลาการถือเงิน ดังนี้

- กรณีผู้ส่งสินค้าที่ดำเนินการพิสูจน์ตัวตนแล้ว ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรถือเงินค่าสินค้าไว้อย่างน้อย 2 วัน
- กรณีผู้ส่งสินค้าที่ไม่ได้ดำเนินการพิสูจน์ตัวตน ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรถือเงินค่าสินค้าไว้อย่างน้อย 7 วัน

#### 4.3 การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้า

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบกรณีได้รับแจ้งเหตุจากผู้บริโภคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมที่ผิดปกติหรือต้องสงสัยของผู้ส่งสินค้า ตัวอย่างข้อมูลที่ควรบันทึก ได้แก่

- (1) หมายเลขติดตามพัสดุ
- (2) ข้อมูลสถานที่ที่ผู้ให้บริการขนส่งเข้ารับพัสดุจากผู้ส่งสินค้า
- (3) ข้อมูลพนักงานผู้นำส่งสินค้าและเรียกเก็บเงินปลายทางจากผู้รับสินค้า
- (4) ข้อมูลของผู้รับสินค้า เช่น ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
- (5) ข้อมูลของพัสดุ เช่น รายละเอียดของสินค้า จำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอาจพิจารณารวบรวมและบันทึกข้อมูลอื่นเพิ่มเติมที่อาจเป็นประโยชน์สำหรับการตรวจสอบพฤติกรรมที่ต้องสงสัย รวมทั้งการตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### 4.4 การให้ข้อมูลผู้บริโภค

##### 4.4.1 ข้อมูลบนใบปะหน้าพัสดุ

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องจัดให้มีการแสดงข้อมูลของผู้ส่งสินค้าบนใบปะหน้าพัสดุที่ชัดเจน โดยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

- (1) ชื่อและนามสกุลผู้ส่งสินค้า หรือชื่อนิติบุคคล
- (2) หมายเลขโทรศัพท์
- (3) อีเมล
- (4) ที่อยู่

กรณีผู้ส่งสินค้าใช้บริการเก็บเงินปลายทางผ่านบุคคลที่สาม ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องจัดให้มีการแสดงข้อมูลของบุคคลที่สามนั้นบนใบปะหน้าพัสดุเช่นเดียวกัน เพื่อให้ผู้บริโภคทราบว่าพัสดุถูกส่งผ่านระบบของบุคคลที่สาม และสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาและไม่สามารถติดต่อผู้ส่งสินค้าได้ ประกอบด้วย ชื่อผู้ให้บริการ ที่อยู่เว็บไซต์ และช่องทางการติดต่อของผู้ให้บริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอาจจัดให้มีการแสดงรายละเอียดของสินค้า หรือข้อความอื่นเพิ่มเติมบนใบปะหน้าพัสดุ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค เช่น ข้อความแจ้งเตือนให้ผู้บริโภคปฏิเสธการรับสินค้า และชำระเงินหากไม่ได้ทำการสั่งซื้อสินค้า

#### 4.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องจัดให้มีกลไกในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคกรณีเกิดปัญหา โดยจัดให้มีช่องทางให้ผู้บริโภคแจ้งให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องจัดให้มีการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและทราบข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการกรณีเกิดปัญหา ตัวอย่างข้อมูลที่ต้องแสดง มีดังนี้

- (1) กรณีที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจะให้ความช่วยเหลือ เช่น ผู้บริโภคถูกหลอกลวงให้ชำระเงินค่าสินค้าและรับสินค้าที่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อ ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าแต่เมื่อชำระเงินค่าสินค้าและรับสินค้ามาแล้วปรากฏว่าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ
- (2) ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าและสินค้าที่ได้รับ ซึ่งผู้บริโภคต้องแสดงต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเพื่อประกอบการตรวจสอบ เช่น หลักฐานการสั่งซื้อสินค้า รายละเอียดของผู้ส่งสินค้า หมายเลขติดตามพัสดุ รูปภาพใบปะหน้าพัสดุ รูปภาพสินค้าที่ได้รับ
- (4) กรอบเวลาที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

#### 4.5 การเฝ้าติดตามพฤติกรรมการส่งพัสดุของผู้ส่งสินค้า

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องเฝ้าติดตามและบันทึกเหตุการณ์การใช้บริการเก็บเงินปลายทางของผู้ส่งสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบลักษณะการใช้งานที่ต้องสงสัยว่าเป็นการใช้บริการเพื่อหลอกลวงผู้บริโภคให้ชำระเงินค่าสินค้าที่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อ

ตัวอย่างพฤติกรรมของผู้ส่งสินค้าที่ต้องสงสัย มีดังนี้

- อัตราการตีกลับของพัสดุของผู้ส่งสินค้า มากกว่าร้อยละ 15 ในรอบการส่งเดียวกัน
- ผู้ส่งสินค้าทำการส่งพัสดุด้วยจำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทางที่เท่ากัน เป็นจำนวนชิ้นของพัสดุมากผิดปกติในรอบการส่งเดียวกัน
- ผู้ส่งสินค้าทำการส่งพัสดุเพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยโดยปกติของผู้ส่งสินค้านั้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งจำนวนพัสดุและจำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง
- จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อผู้ส่งสินค้าในเรื่องสินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามที่สั่ง มากกว่าร้อยละ 10 ในรอบการส่งเดียวกัน

#### 4.5.1 การดำเนินการกรณีเกิดเหตุอันควรสงสัย

กรณีให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าตรวจสอบพฤติกรรมที่ต้องสงสัยของผู้ส่งสินค้ารายใด หรือได้รับแจ้งเหตุจากผู้บริโภคหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรดำเนินการ ดังนี้

- (1) ระวังการโอนเงินค่าสินค้าและระวังบริการเก็บเงินปลายทางของผู้ส่งสินค้าที่มีพฤติกรรมอาจเข้าข่ายเป็นการหลอกลวงผู้บริโภคไว้ทันทีเป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม
- (2) แจ้งผู้ส่งสินค้านั้นให้รับทราบถึงการระงับดังกล่าว พร้อมให้แสดงหลักฐานการซื้อขายสินค้าที่ชี้ให้เห็นว่าเป็นการส่งสินค้าที่มีการสั่งซื้อจากผู้บริโภคจริง
- (3) ติดต่อผู้บริโภคเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าและสินค้าที่ได้รับเพื่อใช้ในการตรวจสอบ
- (4) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามหลักฐานการซื้อขายสินค้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าที่รวบรวมได้

กรณีต้องสงสัยว่าผู้ส่งสินค้าเป็นมิจฉาชีพ

เช่น ตรวจสอบพบว่า ผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของรอบการส่งพัสดุเดียวกัน ถูกหลอกลวงให้ชำระเงินและรับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง หรือสินค้าที่ได้รับแตกต่างจากสินค้าที่สั่งซื้ออย่างชัดเจนและไม่สามารถติดต่อผู้ส่งสินค้าเพื่อขอคืนเงินได้

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรดำเนินการ ดังนี้

- ยกเลิกการให้บริการผู้ส่งสินค้านั้นเป็นการถาวร
- กรณีผู้ให้บริการขนส่งสินค้ายังไม่ได้โอนเงินค่าสินค้านั้นให้กับผู้ส่งสินค้า ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรโอนเงินค่าสินค้าคืนให้ผู้บริโภค
- กรณีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโอนเงินค่าสินค้าให้กับผู้ส่งสินค้าไปแล้ว ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรแจ้งให้ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบซึ่งเป็นผู้เสียหายได้รับทราบถึงช่องทางการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือ และนำส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการเยียวยาต่อไป<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> สำหรับผู้บริโภคที่สั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แล้วเกิดปัญหาหรือถูกหลอกลวงให้ชำระเงินค่าสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาเข้ามาได้ที่ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ 1212ETDA ได้ตลอด 24 ชั่วโมง สายด่วน โทร 1212 และช่องทางติดต่ออื่น ๆ ตามรายละเอียดในเว็บไซต์ <https://www.1212etda.com>

1212ETDA ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ โดยจะดำเนินการเจรจากับผู้ประกอบการหรือผู้ส่งสินค้าเพื่อแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ตลอดจนการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภค โดยเป็นศูนย์กลางในการประสานงานส่งต่อเรื่องร้องเรียน ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ เพื่อให้ผู้เสียหายเข้าสู่กระบวนการช่วยเหลือและได้รับการเยียวยาอย่างทันท่วงทีมากที่สุด

กรณีผู้ส่งสินค้าสามารถแสดงหลักฐานการซื้อขายสินค้าและทำการเยียวยาผู้เสียหาย  
เช่น ผู้ส่งสินค้าให้ความร่วมมือในการตรวจสอบจนสิ้นสงสัยว่าไม่ใช่มีฉ้อฉล

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรดำเนินการ ดังนี้

- ยกเลิกการระงับบริการและการโอนเงินค่าสินค้าของผู้ส่งสินค้านั้น
- จัดให้มีกลไกในการดำเนินการกับผู้ส่งสินค้าที่ถูกแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น กำหนดให้ผู้ส่งสินค้านั้นทำการพิสูจน์ตัวตนกรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการ

กรณีผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง

เช่น ขนาดหรือสีของสินค้าไม่ถูกต้อง รุ่นของสินค้าไม่ถูกต้อง โดยผู้บริโภคไม่สามารถตกลงเกี่ยวกับการคืนเงินหรือคืนสินค้ากับผู้ส่งสินค้า หรือไม่สามารถติดต่อผู้ส่งสินค้าได้ ผู้บริโภคอาจแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรดำเนินการ ดังนี้

- ช่วยหาข้อยุติหรือตัดสินข้อร้องเรียนนั้น
- หากผู้ส่งสินค้าและผู้บริโภคยอมรับในคำตัดสินของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เช่น ผู้บริโภคส่งคืนสินค้า ผู้ส่งสิน้ายอมรับในข้อผิดพลาดและส่งสินค้าให้ใหม่หรือคืนเงินให้ผู้บริโภค หรือยินยอมให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโอนเงินคืนให้ผู้บริโภค ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าสามารถดำเนินการคืนเงินค่าสินค้าให้ผู้บริโภคได้
- กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอาจแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นต่อไป

(5) บันทึกเหตุการณ์เพื่อประกอบการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ส่งสินค้าในอนาคต

(6) รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหรือการกระทำผิดอื่นใด ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายต่อไป



### บรรณานุกรม

- [1] พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565.
- [2] มาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – เล่ม 1: กรอบการทำงาน เลขที่ มธอ. 11 เล่ม 1-2566.
- [3] มาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – เล่ม 2: ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน เลขที่ มธอ. 11 เล่ม 2-2566.
- [4] มาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – เล่ม 3: ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน เลขที่ มธอ. 11 เล่ม 3-2566.