

ข่าวฉบับที่ 15/2569

20 สิงหาคม 2569

**กกค. ชง “กติกาเหล็ก” คุมแพลตฟอร์มเรียกรถ - ส่งของ
ปิดช่องเอาเปรียบไรเดอร์ - ผู้บริโภค เปิดรับฟังความเห็นถึง 31 ส.ค. นี้**

กกค. เดินหน้าคุมเข้มแพลตฟอร์มเรียกรถโดยสารและบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ หลังพบตลาดแข่งขันน้อยราย - กระจุกตัวสูง เตรียมวางกติกาคู่มือค่าธรรมเนียม เงื่อนไขการค้า ระบบอัลกอริทึม และมาตรฐานความปลอดภัย ก่อนพัฒนาเป็น “Code of Practices” ยกระดับการแข่งขันที่เป็นธรรม

เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2569 นางวรวรรณ ชิตอรุณ กรรมการการแข่งขันทางการค้า (กกค.) เป็นประธานการประชุมคณะอนุกรรมการกำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันในตลาดเรียกรถโดยสารบนแพลตฟอร์ม (Ride-hailing) ครั้งที่ 1/2569 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบเอกสารหลักการ “ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการในระบบนิเวศแพลตฟอร์มดิจิทัลบริการเรียกรถโดยสารและบริการจัดส่งอาหารออนไลน์” พร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นตั้งแต่วันที่ - 31 สิงหาคม 2569

นางวรวรรณเปิดเผยว่า ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจ Food Delivery เติบโตอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร หรือผู้ซบรับส่งอาหาร (ไรเดอร์) ต่างก็ประสบปัญหากับผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มรับและส่งอาหาร ด้วยเหตุนี้ ปลายปี 2563 กกค. จึงได้ออกประกาศ กกค. เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบธุรกิจให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มรับและส่งอาหารกับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร (ไกด์ไลน์ Food Delivery) เพื่อกำกับดูแลตลาดธุรกิจ Food Delivery ซึ่งนับตั้งแต่ประกาศดังกล่าวมีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน (ธันวาคม 2563 - สิงหาคม 2569) สำนักงาน กกค. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มรับและส่งอาหาร รวม 17 เรื่อง และยังคงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เช่นเดียวกับขนาดของตลาดธุรกิจ Food Delivery ที่เติบโตอย่างรวดเร็วตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

ขณะเดียวกัน ตลาดธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชัน (Ride-hailing) ในประเทศไทยก็เติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน โดยมีมูลค่าตลาดในปี 2568 ราว 45,000 ล้านบาท และคาดว่าจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นมากกว่า 49,000 ล้านบาท ภายในปี 2572 ซึ่งปัจจุบันตัวเลขจำนวนไรเดอร์ที่อยู่ในตลาดธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชันมีมากกว่า 400,000 ราย สะท้อนให้เห็นถึงการเติบโตอย่างรวดเร็วในธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้ ตลอด 3 ปีที่ผ่านมา ตลาดธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชันและบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (อาทิ Food Delivery) ในไทยเปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง หลังผู้ให้บริการรายใหญ่บางรายยุติกิจการในไทย ทำให้สภาพตลาดกระจุกตัวสูง โดยมีผู้เล่นรายใหญ่เพียงสองราย (Duopoly) ทั้งยังพบประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาดธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชัน และบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ เช่น โครงสร้างค่าธรรมเนียม (GP) ที่ไม่เป็นธรรม ปัญหาระบบอัลกอริทึม เช่น การบังคับใช้ระบบพ่วงงาน

(Batching) ที่บังคับให้ไรเดอร์รับงานสองร้านและส่งสองที่พร้อมกันแต่กลับปรับลดค่ารอบลง ปัญหาระบบจัดลำดับงานที่เอื้อไรเดอร์ระดับสูง ปัญหาความคลาดเคลื่อนของระบบ GPS ที่ทำให้ระยะทางไม่ตรงกับความเป็นจริง และการใช้ Dark Patterns ทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจผิด นอกจากนี้ ยังพบความเหลื่อมล้ำด้านต้นทุนระหว่างแท็กซี่สาธารณะที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเข้มงวดกับรถส่วนบุคคลที่นำมาให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม จนอาจก่อให้เกิด “สนามแข่งขันที่ไม่เท่าเทียม”

นางวรรณธรรมาภรณ์ กทค. เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว ประกอบกับไกด์ไลน์ Food Delivery ที่เคยออกประกาศใช้เมื่อปลายปี 2563 ยังไม่ครอบคลุมถึงธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชันและบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ จึงเห็นควรให้จัดทำ “ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการในระบบนิเวศแพลตฟอร์มดิจิทัลบริการเรียกรถโดยสาร และบริการจัดส่งอาหาร” เพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจให้ครอบคลุมทั้งธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชัน และบริการจัดส่งอาหาร (ทั้งบริการรับส่งของและรับส่งอาหาร) โดยกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อกำกับดูแลผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม อาทิ

- การเรียกเก็บ GP ค่าโฆษณา และค่า Promotion ที่ไม่เป็นธรรม
- การกำหนดเงื่อนไขจำกัดสิทธิ (Exclusive Dealing) และบังคับราคาเท่ากันทุกช่องทาง (Rate Parity)
- การออกแบบการใช้งานของแพลตฟอร์มไม่โปร่งใส จนทำให้ผู้ใช้งานส่งคำสั่งไปโดยเข้าใจผิด (Deceptive Patterns/ Dark Patterns)
- การจัดลำดับหรือแสดงบริการของแพลตฟอร์มตนเองก่อน (Self-preferencing)

ควบคู่กับการกำหนดมาตรฐานที่แพลตฟอร์มต้องปฏิบัติ ได้แก่ มาตรฐานความปลอดภัยของยานพาหนะและไรเดอร์ การตรวจสอบยืนยันตัวตนผู้ให้บริการ การเปิดเผยข้อมูลบริการอย่างโปร่งใส และการจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการบังคับใช้กฎหมาย

ทั้งนี้ กทค. เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อข้อกำหนดดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ - 31 สิงหาคม 2569 ที่เว็บไซต์ www.tcct.or.th หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ hearing@tcct.or.th โดยจะนำความเห็นที่ได้รับมาพัฒนาหลักเกณฑ์และกฎระเบียบ เพื่อยกระดับการกำกับดูแลตลาดธุรกิจบริการเรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชัน และบริการจัดส่งอาหารของไทย ให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และคำนึงถึงสวัสดิภาพทั้งผู้ให้บริการและผู้บริโภค โดยคาดว่าจะสามารถประกาศใช้ได้ภายในสิ้นเดือนกันยายนนี้