

มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน
(ฉบับสมบูรณ์)

นางสาว โสภภาพรรณ ร่มโพธิ์เงิน

เอกัตศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชากฎหมายเศรษฐกิจ
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของเอกัตศึกษาที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของเอกัตศึกษาที่ส่งผ่านทางคณะที่สังกัด

The abstract and full text of individual study in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the individual study authors' files submitted through the faculty.

บทคัดย่อ

เอกัตศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน เนื่องจากมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายใดเป็นการเฉพาะในการกำกับดูแลหรือควบคุมทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงสมควรกำหนดแนวทางหรือบทบัญญัติของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคจากในยุคดิจิทัล มีแนวโน้มการซื้อขายสินค้าและบริการเปลี่ยนรูปแบบจากเดิมที่เป็นการซื้อขายแบบหน้าร้าน สู่ยุคการตลาดแบบออนไลน์ โดยการซื้อสินค้าผ่าน แพลตฟอร์มออนไลน์ การขยายตัวของธุรกิจ e-Commerce ส่งผลให้ความต้องการบริการ E-Logistics เพิ่มขึ้น มูลค่าการประกอบธุรกิจแบบการขายสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคโดยตรงมีมากขึ้น ส่งผลให้การจัดตั้งธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ประกอบการแต่ละรายมีการแข่งขันกันในด้านราคาเพื่อดึงดูดผู้บริโภค ซึ่งอัตราค่าบริการขนส่งพัสดุโดยเฉลี่ยมีการปรับลดลงในแต่ละปี รวมถึงการแข่งขันกันด้านบริการและความรวดเร็วในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ แต่ก็ยังปรากฏปัญหาของผู้บริโภคซึ่งมีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นในทุกปี และปัญหาอื่น ๆ ขึ้นตามที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อต่างๆ

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนนั้น กฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบันไม่ได้ครอบคลุมถึงการกำกับดูแลกิจการซึ่งกำลังเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้เขียนจึงศึกษากฎหมายภายในประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม

เพื่อกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน ในลักษณะเป็นการป้องกันปัญหาและลดความเสี่ยงที่อาจถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ผู้เขียนเสนอให้ การประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นหน่วยงานหลัก และเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477 ให้มีการกำหนดบทบัญญัติทางกฎหมายที่จะกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งของรัฐเอกชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

กิตติกรรมประกาศ

เอกัตศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ สำเรียง เมฆเกรียงไกร ที่ได้ให้ความกรุณารับเป็นที่ปรึกษารวมถึงสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แก่ผู้เขียนตลอดระยะเวลาของการจัดทำเอกัตศึกษา จนกระทั่งเอกัตศึกษานี้ เสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศารทูล สันติวาสะ ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภศิษย์ ทวีแจ่มทรัพย์ คณะกรรมการสอบ และ คณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข แก่ผู้เขียน เพื่อให้เอกัตศึกษานี้มีเนื้อหาที่ครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้เขียนขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมาย เศรษฐกิจ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้เขียนตลอดจนเจ้าหน้าที่หลักสูตรฯ ที่อำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เขียนตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณ กัลยาณมิตรในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้

หากเอกัตศึกษานี้มีคุณประโยชน์ประการใด ผู้เขียนขอมอบคุณงามความดีทั้งหมดให้แก่ครูบาอาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน แต่หากเอกัตศึกษานี้มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้ และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐาน	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์.....	5
2.1 ความหมายของบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์.....	4
2.2 ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในไทย.....	6
2.3 ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศไทย.....	10
2.3.1 ไปรษณีย์ไทย.....	10
2.3.2 ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน.....	13
บทที่ 3 กฎหมายและมาตรการเกี่ยวกับธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์.....	20
3.1 พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ. 2477.....	20
3.2 พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิ	

และประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย พ.ศ. 2546.....	22
3.3 ไปรษณีย์นิเทศพ.ศ. 2561.....	22
3.4 พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499.....	25
3.5 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน.....	29
3.6 มาตรการของรัฐในการควบคุมการประกอบธุรกิจรับ-ส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์	
เพื่อป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย.....	32
3.7 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522.....	33
3.8 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522.....	38
บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหามาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค	
ในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน.....	39
4.1 ปัญหาไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมและกำกับดูแล	
ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน.....	42
4.2 ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการส่งสิ่งของต้องห้าม.....	44
4.3 ปัญหาการกำกับการทำงานของผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์.....	46
4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณา.....	47
4.5 ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขสัญญาในการจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ.....	48
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	51
5.1 บทสรุป.....	51
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	52
รายการอ้างอิง.....	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและสภาพปัญหา

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าและบริการได้เปลี่ยนรูปแบบจากเดิมที่เป็นการซื้อขายแบบหน้าร้าน สู่ยุคการตลาดแบบออนไลน์ ซึ่งจะเห็นได้จากตัวเลขมูลค่า e-Commerce ในประเทศ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มสูงขึ้นระหว่าง 8-10%ต่อปี โดยในปี 2560 มีมูลค่าสูงถึง 2.76 ล้านล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้น 7.91 % จากปี 2559 และคาดว่าในปี 2561 มูลค่าประมาณ 3.15 ล้านล้านบาทโดยเพิ่มขึ้น 14% จากปี 2560 ¹

การขยายตัวของธุรกิจ e-Commerce ส่งผลให้ความต้องการบริการ E-Logistics เพิ่มขึ้น มูลค่าการประกอบธุรกิจแบบการขายสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคโดยตรง หรือ Business to Customer (B2C) มีมากขึ้น ส่งผลให้การจัดตั้งธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์เพิ่มขึ้นเช่นกัน

ในปี 2563 ธุรกิจขนส่งพัสดุของไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องราว 35%YOY เป็น 6.6 หมื่นล้านบาท จากการขยายตัวของตลาด e-commerce ตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาซื้อขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เว็บไซต์ e-commerce รายใหญ่ เช่น Lazada, Shopee, JD Central, Priceza และการค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย (social commerce) อย่าง Facebook, Line, Instagram รวมถึงในหน้าเว็บไซต์ของแต่ละร้านค้าเอง มีการคาดว่า การขนส่งพัสดุในปี 2563 จะมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 4 ล้านชิ้นต่อวัน และการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น เทศกาลช้อปปิ้งเอาใจคนโสด 11.11 ของ Lazada, 12.12 Birthday Sale ของ Shopee, และ Black Friday ส่งผลให้ยอดขายสั่งซื้อเพิ่มขึ้นจากเดิมอีกกว่า 1 ล้านชิ้นต่อวัน ²

¹รายงานประจำปี สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 2562 [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 1 เมษายน 2563. แหล่งที่มา: <https://www.etda.or.th/publishing-detail/etda-annual-report-2019.html>

² Economic Intelligence Center (EIC) มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563. แหล่งที่มา: https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/6563/fjy80kx109/EIC_Industry-review_parcel_20200120.pdf

จากการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency: ETDA) พบว่า มูลค่าสินค้าที่สั่งซื้อออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น มูลค่าเฉลี่ยของสินค้าต่อการสั่งซื้อผ่านช่องทาง e-commerce ในปี 2560 มีมูลค่า 1,300 บาท ในปี 2561 มีมูลค่าปรับขึ้นเป็น 1,700 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคของเด็ก เครื่องใช้ไฟฟ้า สมาร์ทโฟน และเครื่องสำอาง และมูลค่าเฉลี่ยมีแนวโน้มสูงขึ้นอีกเนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคมีกำลังซื้อสูงขึ้น³

แนวโน้มการจัดตั้งธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 การจัดตั้งธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของมีจำนวน 70 ราย เพิ่มขึ้น 56%เมื่อเทียบกับปี 2560 และในปี 2562 ช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน มีจำนวน 44 ราย เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2561 ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวของธุรกิจ e-Commerce ด้านมูลค่าทุนจดทะเบียนในปี 2561 เพิ่มขึ้น 1.66 เท่า เมื่อเทียบกับปี 2560⁴

แม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ประกอบการแต่ละรายมีการแข่งขันกันในด้านราคาเพื่อดึงดูดผู้บริโภค ซึ่งอัตราค่าบริการขนส่งพัสดุโดยเฉลี่ยมีการปรับลดลงในแต่ละปี รวมถึงการแข่งขันกันด้านบริการและความรวดเร็วในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ แต่ก็ยังปรากฏปัญหาของผู้บริโภคซึ่งมีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นในทุกปี และปัญหาอื่น ๆ ขึ้นตามทีปรากฏเป็นข่าวทางสื่อต่างๆ เช่น กรณีที่ผู้บริโภคส่งน้ำหอมโดยใช้วัสดุกันกระแทกหุ้มห่อแล้ว รวมถึงติดสติ๊กเกอร์หน้ากล่องว่า “ระวังแตก” แต่เมื่อพัสดุไปถึงปลายทางพบว่าสินค้าแตกหักและบริษัทไม่รับผิดชอบใดๆ เนื่องจากเงื่อนไขในการจัดส่งของบริษัทผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเหลวเป็นพัสดุที่ไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้⁵, หรือกรณีผู้บริโภคส่งแหวนทอง แต่เมื่อพัสดุไปถึงปลายทางผู้รับเปิดกล่องกลับพบว่าในกล่องไม่มีแหวน และเป็นคนละกล่องกับที่ได้ส่งไป โดยคาดว่าเป็นการนำบาร์โค้ดจาก

³ เรื่องเดียวกัน

⁴ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน เมษายน 2562 [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statisic/2562/T26/T26_201904.pdf

⁵ สาวสวยไว้อย Kerry ส่งน้ำหอมให้ลูกค้าแตกยับไม่เหลือชิ้นดี สอบถามไปโดนสวนกลับ ไม่พอใจ เชิญส่งทางอื่น [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563. แหล่งที่มา: <https://www.tnews.co.th/social/504453>

กล่องเดิมมาติดลงกล่องใหม่ ซึ่งกรณีนี้ผู้ประกอบการขอใช้เป็นเงินประมาณ 2,000 บาท⁶ และกรณีที่พนักงานจำนวนหนึ่งของบริษัทด้านการขนส่งสินค้าซื้อ ดึงแกะกล่องพัสดุของลูกค้าและนำมาโพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ ในลักษณะล้อเลียน⁷

ธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนนั้น กฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบันอาจไม่ได้ครอบคลุมถึงการกำกับดูแลกิจการซึ่งกำลังเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นที่มาของการทำวิจัย เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบกับการศึกษากฎหมายภายในประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการกำกับดูแลการให้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์
- (2) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยรัฐและเอกชนที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- (3) เพื่อศึกษาปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน
- (4) เพื่อศึกษาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายใดเป็นการเฉพาะในการกำกับดูแลหรือควบคุมทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงสมควรกำหนดแนวทางหรือบทบัญญัติของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์

⁶ สาวจากขนส่งดัง ส่งแหวนทอง แต่กลับโดนเปลี่ยนเป็นกล่องเปล่า[ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: <https://www.one31.net/news/detail/13895>

⁷ "พนักงานเคอร์รี่" ละเมิดสิทธิ์ลูกค้าผิด กม.อาญา-คอมพิวเตอร์ [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: <https://news.thaipbs.or.th/content/279689>

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

เอกัตศึกษานี้มุ่งเน้นถึงการศึกษามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน รวมถึงศึกษาสภาพปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค และจะศึกษาถึงหลักเกณฑ์และมาตรการทางกฎหมายในประเทศไทยที่สามารถนำมาปรับใช้กับการประกอบธุรกิจดังกล่าวการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันได้แก่ พระราชบัญญัติ ไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พุทธศักราช 2522 เป็นต้นเพื่อเป็นตัวอย่างในการนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนที่เหมาะสมต่อไป

1.5 วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น กฎหมายในไทยที่เกี่ยวข้อง กฎหมายต่างประเทศ เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ หนังสือบทความ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) ทำให้ทราบถึงศึกษาถึงประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์
- (2) ทำให้ทราบถึงศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยรัฐและเอกชนที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- (3) ทำให้ทราบถึงปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน
- (4) ทำให้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

บทที่ 2

ความหมาย ความเป็นมา และลักษณะทั่วไป ของธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์

ในบทนี้จะศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจ การเติบโตของธุรกิจ ก่อนที่จะนำไปสู่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในบทถัดไป โดยจะกล่าวถึงรูปแบบลักษณะธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์และข้อมูลตัวอย่างบริษัทผู้ประกอบการที่เป็นที่นิยมของผู้บริโภคในการจัดส่งพัสดุเป็นจำนวนมากเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นพื้นฐานในบทที่ 2 นี้

2.1 ความหมายของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์

ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายของคำว่าพัสดุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งของที่บรรจุหีบห่อสำหรับส่งจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง

ส่วนประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในลักษณะรับขน ได้นิยามคำว่าผู้ขนส่งว่าคือ บุคคลผู้รับขนส่งของหรือคนโดยสารเพื่อำเน็จเป็นทางการค้าปกติของตน แต่ไม่ได้นิยามลักษณะ หรือแบ่งประเภทของ ซึ่งผู้ขนส่งจะต้องรับขน

การจัดประเภทธุรกิจ ตามหลักการจัดการมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552 กระทรวงแรงงาน ได้จัดประเภทธุรกิจโดยกิจกรรมไปรษณีย์และการรับส่งเอกสาร/สิ่งของ (Postal and Courier Activities) หมายถึงกิจกรรมไปรษณีย์และการรับส่งเอกสาร/สิ่งของ เช่น การรับฝากการขนส่ง และนำจ่ายจดหมายและเอกสาร/สิ่งของภายใต้การดำเนินการในหลากหลายรูปแบบรวมทั้งบริการ นำจ่ายและบริการจัดส่งเอกสารในท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

(1) กิจกรรมไปรษณีย์ (Postal Activities) กิจกรรมการให้บริการไปรษณีย์ ที่ดำเนินงานในลักษณะการให้บริการไปรษณีย์ พื้นฐานอย่างทั่วถึง ซึ่งประกอบด้วยการใช้โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการให้บริการ ไปรษณีย์พื้นฐานอย่างทั่วถึง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ ศูนย์คัดแยกและปฏิบัติการ และสายการขนส่งเพื่อการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ประเภท ของสิ่งให้นำจ่ายประกอบด้วยไปรษณีย์ภัณฑ์ ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของที่พิมพ์ (หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นโฆษณาต่าง ๆ ฯลฯ) พัสดุย่อย สินค้าหรือเอกสารและรวมถึงบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ไปรษณีย์พื้นฐานอย่างทั่วถึง รวมถึงการรับฝาก การคัดแยก การขนส่ง และการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ และพัสดุภัณฑ์ ทั้งภายใน และระหว่างประเทศโดยการไปรษณีย์ ซึ่งเป็นผู้รับภาระผูกพันในการให้ บริการไปรษณีย์พื้นฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ การเก็บรวบรวม

ไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์จากตู้ไปรษณีย์ หรือจากที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งการส่งต่อ และ นำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ อาจใช้รูปแบบการขนส่งหนึ่งรูปแบบหรือมากกว่า และอาจ ดำเนินการโดยใช้เครือข่ายขนส่งของตนเอง (เอกชน) หรือบริการขนส่งสาธารณะ แต่ไม่รวมถึง - กิจกรรมไปรษณีย์ธรรวรัตไปรษณีย์ออมทรัพย์ และธนาณัติ

(2) กิจกรรมการรับส่งเอกสาร/สิ่งของ (Courier activities) กิจกรรมการรับส่งเอกสาร/สิ่งของ ที่ดำเนินการอยู่นอกเหนือพันธะการให้บริการไปรษณีย์พื้นฐานอย่างทั่วถึง รวมถึงการรับฝาก การคัด แยก การขนส่งและการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ พักไปรษณีย์ และพัสดุภัณฑ์ (ทั้งภายในและระหว่าง ประเทศ) โดยผู้ให้บริการ ซึ่งไม่มีภาระผูกพันในการให้บริการไปรษณีย์พื้นฐานอย่างทั่วถึง การส่งต่อ และนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์อาจใช้รูปแบบการขนส่งหนึ่งรูปแบบ หรือมากกว่าและอาจ ดำเนินการโดยใช้เครือข่ายขนส่งของตนเอง (เอกชน) หรือบริการขนส่งสาธารณะ รวมถึงบริการนำ จ่ายเอกสาร/สิ่งของตามบ้าน แต่ไม่รวมถึง- การขนส่งสินค้า ซึ่งแสดงตามรูปแบบของการขนส่ง¹

ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2561 ซึ่งแบ่งประเภทของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ออกเป็น 3 ประเภท คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ (มี 5 ชนิด ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของตีพิมพ์ พัสดุย่อยและเครื่องอ่าน สำหรับคนเสียจักษุ) พักไปรษณีย์ และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ได้ให้ความหมายของคำว่า “พัสดุ ไปรษณีย์” หมายถึง หีบห่อบรรจุสิ่งของ ตัวอย่างสินค้า หรือสินค้าซึ่งฝากส่ง ตามหลักเกณฑ์และ เงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์² โดยมีขนาดอย่างต่ำ ไม่ต่ำกว่า 90 x 140 มิลลิเมตร ขนาดอย่างสูง ด้าน ยาวไม่เกิน 1,500 มิลลิเมตร และด้านยาวที่สุทธรวมกับความยาววัดโดยรอบตัวห่อพัสดุไปรษณีย์ส่วนที่ ใหญ่ที่สุดในทิศทางของด้านอื่นซึ่งไม่ใช่ด้านที่มีความยาวที่สุดต้องไม่เกิน 3,000 มิลลิเมตร³

ผู้ศึกษามีความเห็นส่วนตัวว่า พักภัณฑ์กับพัสดุไปรษณีย์ มีความหมายใกล้เคียงกัน ซึ่งคือห่อ พัสดุสินค้า ชั้นที่ไม่ใหญ่มาก และน้ำหนักไม่มาก ในการศึกษานี้จะศึกษาถึงบริการที่ประกอบด้วย การรับจากผู้ฝากส่ง การขนส่ง และการส่งมอบพัสดุภัณฑ์ โดยไม่รวมถึงสินค้าหลายชั้น หรือมีขนาด ใหญ่ หรือมีน้ำหนักมาก ที่ต้องการขนส่งสินค้าโดยสารหรือทางรถบรรทุก

¹ กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552 [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563. แหล่งที่มา: https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/vgnew_th/d8a88846bfef391bbf9602fe0ba18d1b.pdf

² ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ.2561 ,หน้า13

³ ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ.2561 ,หน้า36

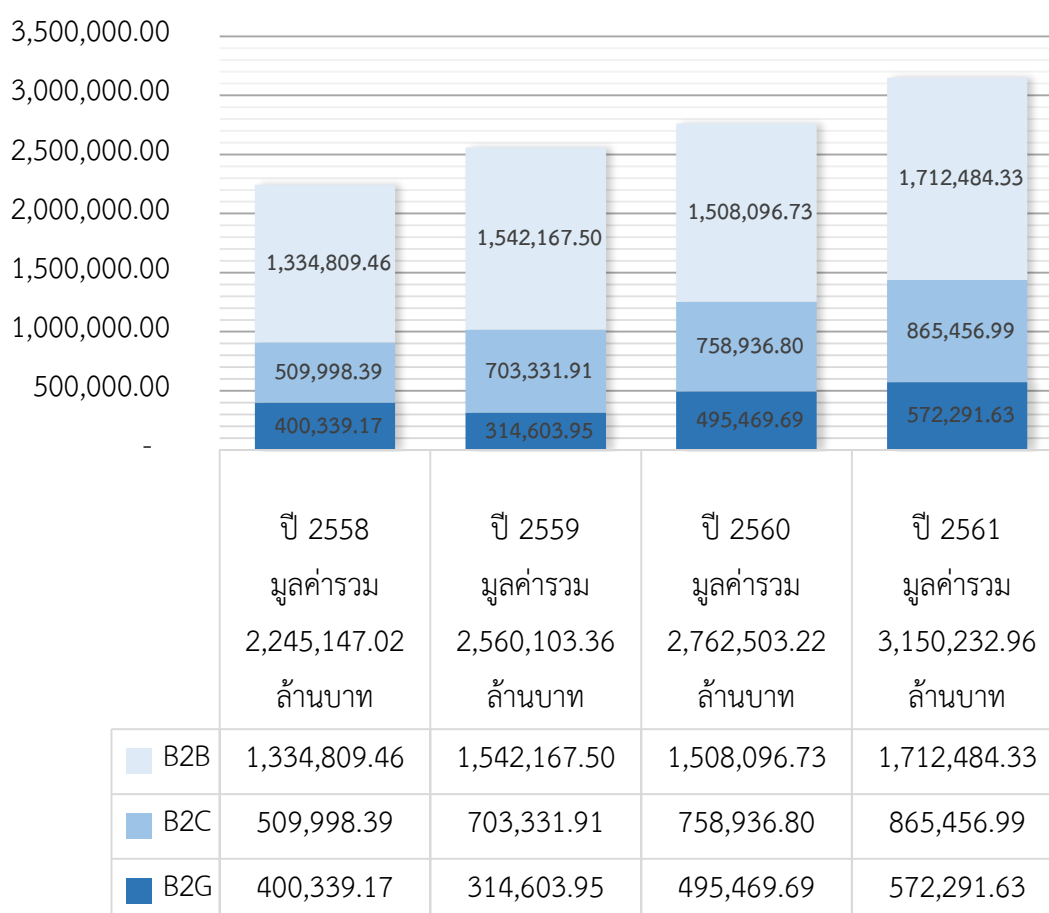
การจำแนกประเภทของบริการไปรษณีย์และบริการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ เป็นการแบ่งประเภทตามสถานะของความเป็นเจ้าของ (Ownership) โดยบริการใดที่ให้โดยกิจการไปรษณีย์แห่งชาติจะเรียกว่าเป็น “Post” หรือบริการไปรษณีย์ และบริการใดที่ดำเนินการโดยบริษัทเอกชนจะเรียกว่าเป็น “Courier” หรือบริการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ โดยที่ผู้ให้บริการทั้งสองประเภทอาจให้บริการหลายประเภทที่เหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันมากเพียงพอที่จะสามารถทดแทนกันได้

2.2 ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในไทย

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคจากในยุคดิจิทัลมีแนวโน้มการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งเว็บไซต์ e-Commerce รายใหญ่ เช่น Lazada, Shopee, JD Central, Priceza และการค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย อย่าง Facebook, Line, Instagram รวมถึง ในหน้าเว็บไซต์ของแต่ละร้านค้าเอง ทำให้มูลค่า e-Commerce ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กราฟแสดงมูลค่า E - COMMERCE ในประเทศไทย

หน่วย : ล้านบาท

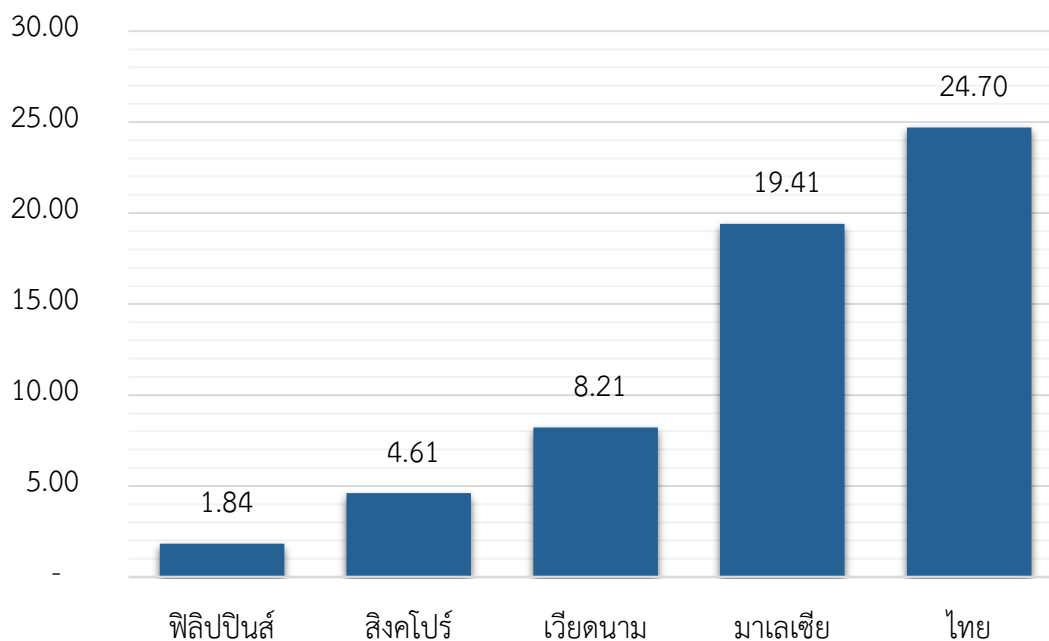


ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันมูลค่าการขายสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยตรง(B2C) ของประเทศไทย มีมูลค่าเป็นอันดับ 1 ของอาเซียน โดยมีมูลค่าสูงถึง 24.70 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ

กราฟแสดงมูลค่า B2C 5 อันดับแรกของเอเชีย

หน่วย : พันล้านดอลลาร์สหรัฐ



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจขนส่งพัสดุมีการเติบโต ต่อเนื่องในช่วง ปี 2562-2560 ซึ่งขยายตัวเฉลี่ย 40% ต่อปี และในปี 2563 มูลค่าตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุของไทยมีแนวโน้มเติบโตราว 35% YOY มีมูลค่าประมาณ 6.6 หมื่นล้านบาท โดยมีปัจจัยสนับสนุนหลักจากการซื้อขายสินค้าผ่าน e-commerce ที่มูลค่าตลาดเติบโตเฉลี่ย 18% ต่อปี จากการประเมินของ Euromonitor ⁴

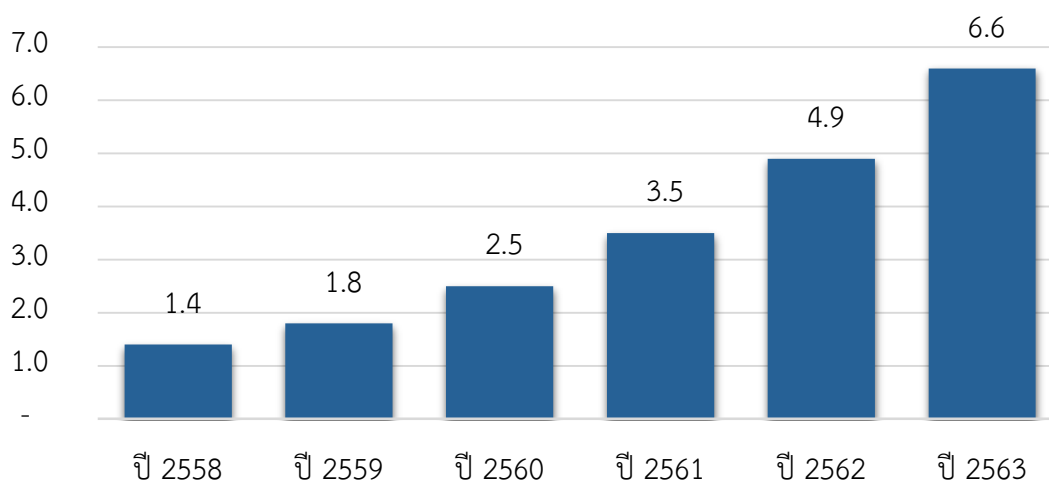
มีการคาดการณ์ว่าการขนส่งพัสดุในปี 2563 จะมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 4 ล้านชิ้นต่อวัน การจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น เทศกาลช้อปปิ้งเอาใจคนโสด 11.11 ของ Lazada, 12.12 Birthday Sale ของ Shopee, และ Black Friday จะส่งผลให้ยอดสั่งซื้อเพิ่มขึ้นจากเดิมอีกกว่า 1 ล้านชิ้นต่อวัน ⁵

⁴ Economic Intelligence Center (EIC) มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563 แหล่งที่มา : https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/6563/fjy80kx109/EIC_Industry-review_parcel_20200120.pdf

⁵ เรื่องเดียวกัน

กราฟแสดงมูลค่าตลาดขนส่งพัสดุของไทย

หน่วย : หมื่นล้านบาท

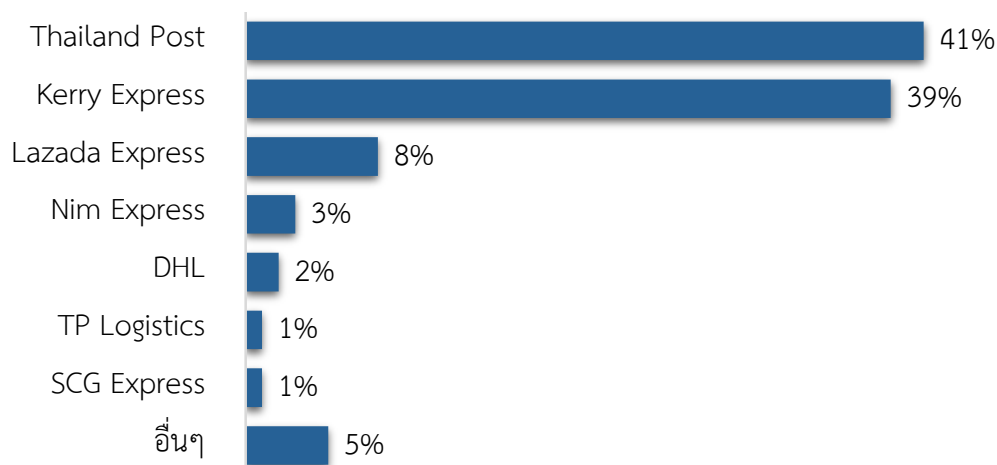


หมายเหตุ : จำนวนจากบริษัทที่ขนส่งพัสดุในไทยรายใหญ่ประมาณ 22 ราย

ที่มา : การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของ Enlite

ส่วนแบ่งตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุ ในปี 2561 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (Kerry Express) มีส่วนแบ่งรวมกัน 80% โดย ไปรษณีย์ไทยมีส่วนแบ่งตลาด 41% Kerry Express มีส่วนแบ่งตลาด 39% นอกเหนือจากนี้เป็นบริษัทรายอื่นๆ เช่น Lazada Express มีส่วนแบ่ง 8% Nim Express มีส่วนแบ่ง 3% DHL ส่วนแบ่ง 2% และ รายย่อยอื่นๆรวมกัน 5%

กราฟแสดงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุ ในปี 2561



หมายเหตุ : จำนวนจากบริษัทที่ขนส่งพัสดุในไทยรายใหญ่ประมาณ 22 ราย

ที่มา : การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของ Enlite

ในสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้า อัตราค่าบริการเริ่มต้นในช่วงปี 2558-2562 มีการปรับลดลง การแข่งขันด้านราคานี้ส่งผลบวกต่อผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุเนื่องจากได้รับประโยชน์จากราคาบริการขนส่งที่ถูกลง และมีผู้ประกอบการให้เลือกใช้หลายราย

กราฟแสดงอัตราค่าบริการขนส่งเริ่มต้นของผู้ประกอบการแต่ละราย



ที่มา : การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของไปรษณีย์ไทย, Kerry Express, Flash Express, J&T Express, SCG Express, Ninja Van

2.3 ผู้ประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในไทย

2.3.1 ไปรษณีย์ไทย

ระบบไปรษณีย์ของประเทศไทย เกิดขึ้นในรัชสมัยของรัชกาลที่ 5 โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบกิจการไปรษณีย์ในสมัยแรกคือ กรมไปรษณีย์ เปิดให้บริการเป็นครั้งแรก ณ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 ในสมัยนั้นกรมไปรษณีย์อยู่ภายใต้การดูแลของ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ กรมหลวงภาณุพันธุวงศ์วรเดช ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์ มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ตอนปากคลองโอ่งอ่าง ด้านทิศเหนือ ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็น ที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร" ⁶

ในปี พ.ศ. 2428 ผู้แทนไปรษณีย์ไทยนำโดยพระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าปฤษฎางค์ ได้เข้าร่วมการประชุมสหภาพไปรษณีย์สากล ครั้งที่ 3 ณ กรุงลิสบอน ประเทศโปรตุเกส และทำเรื่องขอเข้าร่วมสหภาพ ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2428 ทำให้กรมไปรษณีย์สามารถให้บริการจดหมายระหว่างต่างประเทศได้ โดยก่อนหน้านั้นจดหมายไปประเทศจะต้องส่งผ่านทางกงสุล เช่นกงสุลอังกฤษ หรือผ่านบริษัทเดินเรือของเอกชน ⁷ ในปีเดียวกันนี้ รัฐบาลได้ตรากฎหมายขึ้นใน เรียกว่า "พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248" และได้เริ่มขยายกิจการไปต่างจังหวัดโดยเปิดที่ทำการไปรษณีย์ที่สมุทรปราการและนครเขื่อนขันธ์ (พระประแดง ในปัจจุบัน) และขยายต่อจนถึงเชียงใหม่ในเดือนตุลาคมของปีเดียวกัน ⁸

ในปี พ.ศ. 2441 กรมไปรษณีย์ได้เปลี่ยนชื่อเป็น กรมไปรษณีย์โทรเลข หลังจกมีการควบรวมเอา กรมไปรษณีย์ และ กรมโทรเลข ซึ่งดูแลงานด้านโทรเลข เข้าด้วยกัน และได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ถนนเจริญกรุง กรมไปรษณีย์โทรเลขในขณะนั้น ดำเนินกิจการหลัก ๆ อยู่ 3 กิจการ คือ กิจการไปรษณีย์ กิจการโทรเลข กิจการโทรศัพท์ ⁹

⁶ ไปรษณีย์ไทย, ประวัติกิจการไปรษณีย์ [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85

⁷ จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: <http://rama5.flexiplan.co.th/th/timeline/detail/4728>

⁸ ไปรษณีย์ไทย, ประวัติกิจการไปรษณีย์ [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85

⁹ เรื่องเดียวกัน

ในปี พ.ศ. 2477 มีการตราพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 ภายใต้กระทรวง
เศรษฐาการ

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง การสื่อสารแห่งประเทศไทย ตาม
พระราชบัญญัติ การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2519 สังกัดกระทรวงคมนาคม ได้รับมอบกิจการ
ด้านปฏิบัติการและกิจการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ

การเปลี่ยนสถานะของไปรษณีย์ไทยจากหน่วยงานราชการมาเป็นรัฐวิสาหกิจเกิดขึ้นในปี
พ.ศ. 2546 โดยมีการปรับโครงสร้างอีกครั้งจากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นหนึ่งใน
รัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้
แปรรูป การสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และ
พระราชบัญญัติ ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 แยกกิจการออกเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย
จำกัด (ปณท.) และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.)
ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 ¹⁰

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวง
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
(ปณท) ถนนแจ้งวัฒนะ

บริการไปรษณีย์ในปัจจุบัน ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2561 ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ
ของไปรษณีย์ดังนี้

บริการไปรษณีย์ คือ บริการที่บริษัทดำเนินการรับฝากข่าวสาร เอกสารและสิ่งของจากบุคคล
หนึ่งแล้วนำไปส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่งภายในประเทศและ ต่างประเทศโดยทางไปรษณีย์หรือ
วิธีการสื่อสารอื่น รวมทั้งบริการที่ต่อเนื่อง ใกล้เคียงกัน โดยแบ่งออกตามลักษณะของการให้บริการได้
เป็น บริการหลัก ,บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ,บริการพิเศษ

บริการหลัก หมายถึง บริการที่บริษัทจัดให้แก่ผู้ใช้บริการในการฝากส่งข่าวสารเอกสารและ
สิ่งของต่าง ๆ ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยมีอัตราค่าบริการ และ คุณภาพที่เหมาะสม แบ่ง
ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

¹⁰ เรื่องเดียวกัน

1. ไปรษณีย์ภัณฑ์ ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของที่พิมพ์ พัสดุย่อย และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ

2. พัสดุไปรษณีย์ โดยพัสดุไปรษณีย์ หมายถึง หีบห่อบรรจุสิ่งของ ตัวอย่างสินค้าหรือสินค้าซึ่งฝากส่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์มีขนาดอย่างสูงและอย่างต่ำ ดังนี้ขนาดอย่างสูงแต่ละด้านยาวไม่เกิน 1,500 มิลลิเมตร และด้านยาวที่สุดรวมกับความยาววัดโดยรอบตัวห่อพัสดุไปรษณีย์ส่วนที่ใหญ่ที่สุดในทิศทาง ของด้านอื่นซึ่งมิใช่ด้านที่มีความยาวที่สุดต้องไม่เกิน 3,000 มิลลิเมตร (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มิลลิเมตร) ขนาดอย่างต่ำไม่ต่ำกว่า 90 x 140 มิลลิเมตร (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มิลลิเมตร) ถ้าเป็นม้วนกลม ด้านยาวบวกกับสองเท่าของเส้นผ่าศูนย์กลางไม่ต่ำกว่า 170 มิลลิเมตร แต่ด้านยาวที่สุดต้องไม่ต่ำกว่า 100 มิลลิเมตร (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มิลลิเมตร) หลักเกณฑ์ เงื่อนไข น้ำหนัก ตลอดจนรายละเอียดอื่นๆ ของพัสดุไปรษณีย์เป็นไปตามที่บริษัทกำหนด

บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หมายถึง บริการที่บริษัทรับดำเนินการต่อสิ่งต่างๆ ที่ส่งทางไปรษณีย์ด้วยความรวดเร็วและแน่นอนเป็นพิเศษ ใช้ได้ทั้งการฝากส่งไปยังปลายทางในประเทศและต่างประเทศ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข น้ำหนัก ตลอดจนรายละเอียดอื่นๆ ของพัสดุไปรษณีย์เป็นไปตามที่บริษัทกำหนด

บริการพิเศษ หมายถึง บริการที่บริษัทจัดให้มีขึ้นตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้โดยชำระค่าบริการตามที่กำหนด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) บริการที่ใช้ควบคู่กับบริการหลักเพื่อให้บริษัทดำเนินการเป็นพิเศษต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของตน ได้แก่ บริการไปรษณีย์รับรอง ,บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน ,บริการไปรษณีย์รับประกัน , บริการไปรษณีย์ตอบรับ,บริการไปรษณีย์เก็บเงิน

(2) บริการที่จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการธุรกิจตอบรับ , บริการหนังสือพิมพ์ตราสิน ,บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ไม่มีจำหน่าย ,บริการประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา ,บริการไปรษณีย์รูดจ่าย ,บริการไปรษณีย์เช่า ,บริการขอดอนคืนสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ , บริการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

2.3.2 ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนในปัจจุบันมีทั้งผู้ประกอบการที่เป็นคนไทย และผู้ประกอบการที่เป็นเฟรนไชน์ของต่างชาติ โดยผู้ประกอบการที่เป็นเฟรนไชน์ของต่างชาตินั้นในช่วงแรกเริ่มเป็นการบริการระหว่างประเทศ ภายหลังจึงมีการให้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศไทย ในช่วงปี 2561-2562 ผู้ประกอบการหลายรายจากต่างประเทศได้เริ่มเข้ามาลงทุนในธุรกิจขนส่งพัสดุของไทย เช่น เบสท์ โลจิสติกส์ (Best logistics) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีกลุ่มอาลีบาบา (Alibaba) จากจีนเป็นหุ้นส่วน , เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส (J&T Express) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งอันดับ 1 จากอินโดนีเซีย, และซีเจ โลจิสติกส์ (CJ logistics) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งรายใหญ่จากเกาหลีใต้ที่ได้ร่วมทุนกับเจดับเบิลยูดี อินโพลโลจิสติกส์ (JWD) ของไทย เป็นต้น ¹⁴

¹⁴ Economic Intelligence Center (EIC) มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม [ออนไลน์], 1 เมษายน . 2563 แหล่งที่มา : https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/6563/fjy80kx109/EIC_Industry-review_parcel_20200120.pdf

ตารางแสดงข้อมูลของผู้ให้บริการแต่ละราย

ผู้ให้บริการ	ปีเริ่มธุรกิจ	ศูนย์คัดแยก (แห่ง)	ศูนย์กระจายสินค้า (แห่ง)	จุดบริการรับพัสดุ (แห่ง)	จำนวนรถขนส่ง (คัน)	จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)
Thailand Post	2546	25	5,000		10,000	24,000
Kerry Express	2549	10	1,300	10,000	20,000	10,000
Lazada Express	2559	57		800	ไม่ระบุ	3,000
Flash Express	2560	85		2,000	6,000	10,000
J&T Express	2561	15		1,000	1,000	10,000
CJ Express	2561	<120		80	ไม่ระบุ	650
Best Express	2562	>500		2,200	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ

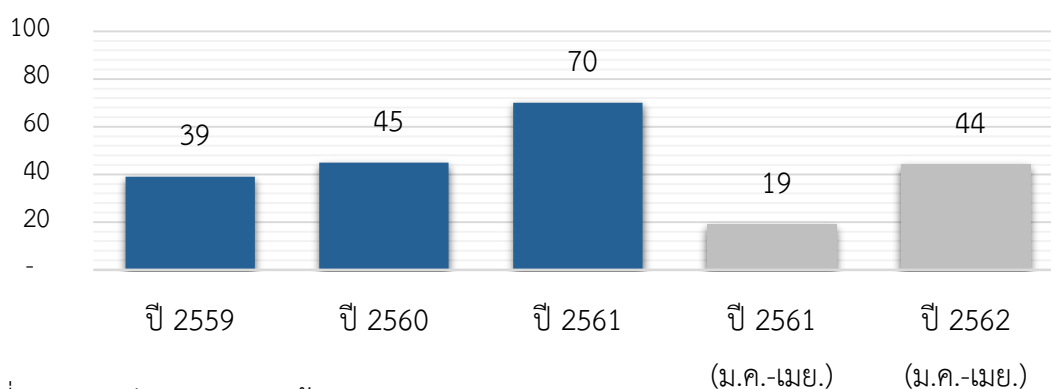
หมายเหตุ : ข้อมูลเท่าที่เผยแพร่ ณ 8 ม.ค. 2563

ที่มา : การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของไปรษณีย์ไทย, Kerry Express, Flash Express, J&T Express, SCG Express, Best Express, CJ logistics, Lazada Express

แนวโน้มการจัดตั้งธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 การจัดตั้งธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของมีจำนวน 70 ราย เพิ่มขึ้น 56%เมื่อเทียบกับปี 2560 และในปี 2562 ช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน มีจำนวน 44 ราย เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2561 ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวของธุรกิจ e-Commerce ด้านมูลค่าทุนจดทะเบียนในปี 2561 เพิ่มขึ้น 1.66 เท่า เมื่อเทียบกับปี 2560 ¹⁵

กราฟแสดงการจัดตั้งธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ

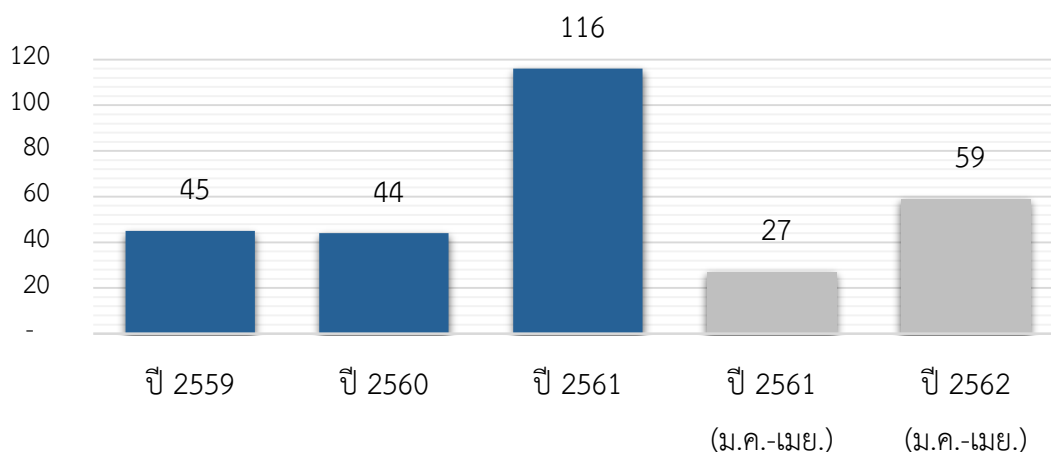
หน่วย : จำนวนราย



ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กราฟแสดงจำนวนทุนจดทะเบียนตั้งใหม่

หน่วย : ล้านบาท



ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

¹⁵ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน เมษายน 2562 [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

ณ.วันที่ 30 เมษายน 2562 ธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของที่ดำเนินการอยู่มีจำนวน 570 ราย มีมูลค่าทุน 1,705.43 ล้านบาท ธุรกิจส่วนใหญ่ดำเนินการในรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 426 ราย คิดเป็น 74.74% มีมูลค่าทุน 1,598.15 ล้านบาท คิดเป็น 93.71% โดยธุรกิจนี้มีมูลค่าทุนไม่เกิน 5 ล้านบาทสูงถึง 97.19%¹⁶

การเพิ่มทุนของธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 มีการเพิ่มทุนสูงถึง 632.74 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้น 57.80% เมื่อเทียบกับปี 2560 และในปี 2559 เนื่องจากมีนิติบุคคล 1 รายมาเพิ่มทุนสูงถึง 628 ล้านบาท คิดเป็น 99.37% จากมูลค่าทุนที่เพิ่มในปี 2559¹⁷

กราฟแสดงจำนวนธุรกิจธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของที่ดำเนินการอยู่
จำนวน 570 ราย



กราฟแสดงมูลค่าทุนธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ

1,705.43 ล้านบาท

หจ./หสน. 107.28 ล้านบาท



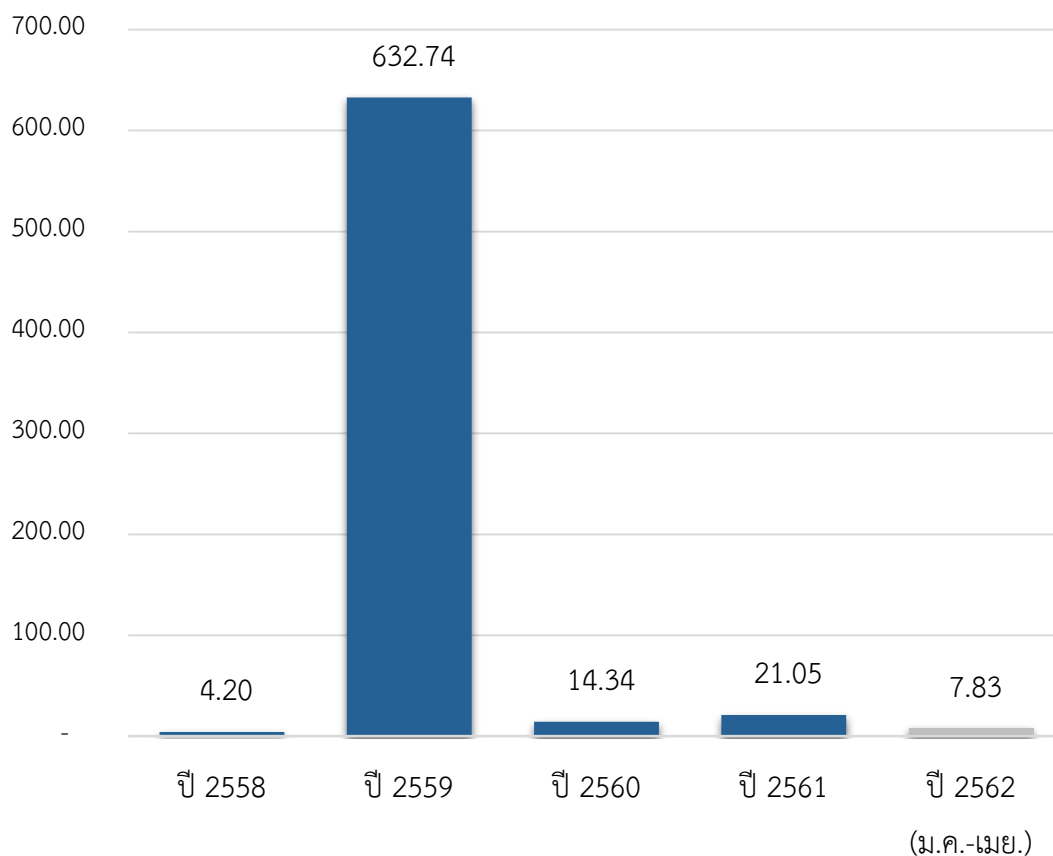
¹⁶ เรื่องเดียวกัน

¹⁷ เรื่องเดียวกัน

การเพิ่มทุนของธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 โดยเพิ่มขึ้น 57.80%เมื่อเทียบกับปี 2560 และในปี 2559 มีการเพิ่มทุนสูงถึง 632.74 ล้านบาท เนื่องจากมีนิติบุคคล 1 รายมาเพิ่มทุนสูงถึง 628 ล้านบาท คิดเป็น 99.37% จากมูลค่าทุนที่เพิ่มในปี 2559 ¹⁸

กราฟแสดงการเพิ่มทุนของธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ

หน่วย : ล้านบาท



ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

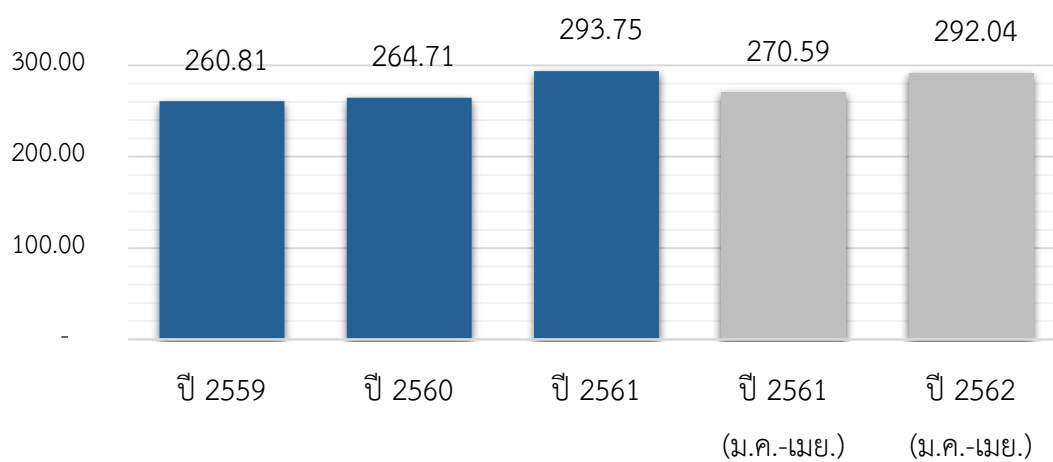
¹⁸ เรื้องเดียวกัน

การลงทุนของต่างชาติในนิติบุคคลไทยประเภทธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ มีมูลค่าการลงทุน 292 ล้านบาท คิดเป็น 17.12% ของการลงทุนในธุรกิจนี้ โดยในปี 2562 (ม.ค.-เม.ย.) เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน คิดเป็น 7.93%

โดยสัญชาติที่ลงทุนในธุรกิจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สิงคโปร์ 229.79 ล้านบาท คิดเป็น 13.47% ฮองกง 17.05 ล้านบาท คิดเป็น 0.82% หมู่เกาะเวอร์จิน (อังกฤษ) 12.07 ล้านบาท คิดเป็น 0.71%

กราฟแสดงการลงทุนของต่างชาติในนิติบุคคลไทย

หน่วย : ล้านบาท



ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ตารางแสดงการลงทุนของต่างชาติในนิติบุคคลไทย

สัญชาติ	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ
ไทย	1,413.39	82.88
สิงคโปร์	229.79	13.47
ฮองกง	14.05	0.82
หมู่เกาะเวอร์จิน (อังกฤษ)	12.07	0.71
สัญชาติอื่นๆ	36.14	2.12
รวม	1,705.43	100

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

บทที่ 3

กฎหมายเกี่ยวข้องกับธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์

การให้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยไปรษณีย์ไทยนั้น กฎหมายที่เกี่ยวข้องของมีดังต่อไปนี้ พระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477 พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิและประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยพ.ศ. 2546 ไปรษณีย์นิเทศพ.ศ. 2561 ส่วนเอกชนที่ประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศไทย ปัจจุบันได้รับการกำกับจากภาครัฐโดยพระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมการกำหนดประเภทสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรการป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการผู้วิจัยได้นำกฎหมายที่มีอยู่วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อกำหนดในการควบคุมการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ มีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 พระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477

ในปีพ.ศ. 2428 ประเทศไทยเตรียมการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพสากลไปรษณีย์ จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการไปรษณีย์ขึ้นไว้เป็นการเฉพาะ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงโปรดเกล้า ฯ ใ้ตรา “พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1247 (พ.ศ. 2428)” ขึ้น ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2428 โดยกฎหมายดังกล่าวนี้ว่าเป็นกฎหมายเกี่ยวกับไปรษณีย์ฉบับแรกของประเทศไทยที่ได้ตราขึ้นเป็นพระราชบัญญัติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2440 เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ได้เจริญก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้ “พระราชบัญญัติกรมไปรษณีย์สยาม จุลศักราช 1247 (พ.ศ. 2428)” เดิมไม่ทันสมัยพอจึงได้มีการประกาศใช้กฎหมายฉบับใหม่ โดยดัดแปลงแก้ไขมาจากฉบับแรกเรียกว่า “พระราชกำหนดไปรษณีย์รัตนโกสินทร์ศก 116 (พ.ศ. 2440)” ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2440 มีผลเป็นการยกเลิกพระราชบัญญัติฉบับแรก และได้ใช้พระราชกำหนดนี้มาโดยตลอด จนกระทั่งมีการปรับปรุงใหม่ออกเป็น “พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477”

พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 มีสาระสำคัญ คือ

(1) กำหนดให้รัฐทรงไว้ซึ่งอำนาจสิทธิขาดที่จะจัดการไปรษณีย์ และตั้งที่ทำการไปรษณีย์ภายในราชอาณาจักร โดยให้รัฐมอบ อำนาจให้กรมไปรษณีย์ ฯ มีสิทธิและหน้าที่จัดการไปรษณีย์ และที่ตั้งทำการไปรษณีย์ขึ้น ตามที่รัฐมนตรีเห็นสมควร และมีหน้าที่ทำกิจการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการรวบรวม ส่ง จ่าย และส่งมอบไปรษณีย์ภัณฑ์ตามกฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่งที่ตั้งขึ้น

(2) จำกัดความรับผิดชอบของกรม ฯ โดยกรมไม่ต้องรับผิดชอบในการที่ไปรษณีย์ภัณฑ์ซึ่งอยู่ในระหว่างส่งทางไปรษณีย์สูญหาย ส่งผิด เน้นซ้ำ แหกหัก หรือบุบสลาย เว้นไว้แต่ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น เช่นในกรณีที่หากเกิดความเสียหายนั้นเกิดขึ้นแล้วได้มีกฎหมายหรือระเบียบในกรมไปรษณีย์ได้กำหนดให้ต้องจ่ายค่าทำขวัญกรมไปรษณีย์จะเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น

(3) ให้รัฐมนตรีมีอำนาจในการออกกฎกระทรวงกำหนดอัตราไปรษณียากรและค่าธรรมเนียมอื่นในการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ภายในราชอาณาจักรและไปรษณีย์ภัณฑ์ต่างประเทศ อีกทั้งยังได้กำหนดตัวบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในกรณีที่ยังมี ไปรษณียากร หรือค่าธรรมเนียมอื่นที่ต้องเสียตามพระราชบัญญัตินี้ค้างชำระอยู่ และได้กำหนดให้รัฐมนตรีจัดให้มีตราไปรษณียากรชนิดต่าง ๆ ตามที่เห็นว่าจำเป็นและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ รวมถึงได้กำหนดให้มีการจัดทำไปรษณีย์นิเทศขึ้นเพื่อใช้ประกอบพระราชบัญญัตินี้ ถ้าในกรณีที่มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกหรือในเวลาสงคราม อาจงดการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ หรือกักไปรษณีย์ภัณฑ์ที่อยู่ในระหว่างส่งทางไปรษณีย์ได้ เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในชีวิตของพนักงานที่ได้ทำการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ และเพื่อรักษาสิ่งของที่ทำการรับฝากในการขนส่งไม่ให้เกิดอันตรายที่สามารถจะเกิดขึ้นได้

(4) ไปรษณีย์ภัณฑ์อาจมีการลงทะเบียนหรือประกันได้ โดยกรม ฯ จะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนในการที่ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนสูญหายไป หรือไปรษณีย์ภัณฑ์รับ ประกันแตกหักหรือสูญหายไปในช่วงส่งทางไปรษณีย์ตามข้อบังคับที่ใช้เวลานั้น เว้นแต่เกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดแต่สภาพแห่งไปรษณีย์ภัณฑ์นั่นเอง หรือเกิดเพราะความผิดของผู้ฝากหรือผู้รับ

(5) กำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กำหนดให้เจ้าพนักงานผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือโดยได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรี มีอำนาจในการตรวจค้นจับกุมหรือหวงเหนี่ยวเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามที่ พระราชบัญญัตินี้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการฟ้องร้องผู้ที่กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

3.2 พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิและประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยพ.ศ. 2546

การออกพระราชกฤษฎีกา กำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย เพื่อเป็นการกำหนด อำนาจหน้าที่ ของบริษัทไปรษณีย์ หลังจากได้ปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจเอง ให้มีการพัฒนาและมีความเป็นเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกำหนดกรอบในการทำงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย เพื่อที่จะไม่ให้งานบริการด้านการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นผิดพลาด

สาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกา กำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ได้ให้คำจำกัดความของกรมไปรษณีย์ และได้เปลี่ยนเป็น บริษัทไปรษณีย์ไทยซึ่งได้กำหนดหน้าที่ของกิจการทางไปรษณีย์ไว้ว่าเป็น กิจการที่เกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับ รวบรวม ส่ง แจก และส่งมอบไปรษณีย์ภัณฑ์ ตามกฎหมายว่าด้วยไปรษณีย์ ซึ่งในการดำเนินกิจการทางไปรษณีย์ หรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับไปรษณีย์ อีกทั้งยังรวมถึงธุรกิจที่มีความคล้ายกับไปรษณีย์ ที่เป็นประโยชน์กับกิจการไปรษณีย์ ให้อยู่ภายใต้พระราชกฤษฎีกานี้ และ ได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการไปรษณีย์รวมถึงกำหนดถึง สิทธิและหน้าที่ในการดำเนินกิจการทางไปรษณีย์ และการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการไปรษณีย์ในการที่จะต้องอยู่ในวาระ 3 ปี นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการไปรษณีย์ เนื่องจากการออกพระราชกฤษฎีกานี้ได้ออกมาเพื่อเปลี่ยนองค์กรไปรษณีย์เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ

3.3 ไปรษณีย์นิเทศพ.ศ. 2561

ไปรษณีย์นิเทศ เป็นสมุดกฎ ข้อบังคับ คำสั่งหรือประกาศว่าด้วยการไปรษณีย์ทั่วไปอันพึงต้องปฏิบัติตามความในพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 หรือตามอนุสัญญาสากล ไปรษณีย์ที่ว่าด้วยการให้บริการไปรษณีย์ซึ่งประเทศสมาชิกสหภาพสากลไปรษณีย์ยึดถือเป็น แนวทางปฏิบัติในการให้บริการไปรษณีย์ระหว่างกัน โดยที่ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง สาระสำคัญของอนุสัญญาสากลไปรษณีย์ให้สอดคล้องกับมติของที่ประชุมใหญ่สหภาพสากล ไปรษณีย์ซึ่งจัดขึ้นในทุก 4 ปี คณะกรรมการกิจการไปรษณีย์จึงได้จัดทำไปรษณีย์นิเทศ ฉบับปี พ.ศ. 2561 ขึ้น เพื่อให้มีผลบังคับใช้แทนไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2557 ตั้งแต่วันที่ 9 กรกฎาคม 2561 เป็นต้นไป โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดบางประการให้สอดคล้อง กับอนุสัญญาสากลไปรษณีย์ฉบับปัจจุบัน (ฉบับการประชุมใหญ่สหภาพสากลไปรษณีย์ สมัยที่ 26 ณ นครอิสตันบูล ระหว่างวันที่ 20 กันยายน – 7 ตุลาคม 2559) และสภาพการ ดำเนินธุรกิจไปรษณีย์ในปัจจุบัน

หมวด 4 การชำระค่าบริการ ว่าด้วย นิยาม “ค่าบริการ” “ค่าไปรษณียากร” “ค่าบริการธนาณัติ” และ “ค่าบริการพิเศษ” วิธีแสดงการชำระค่าบริการ การปฏิบัติ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกรณีที่พบว่าสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ฝากส่งไม่ได้ ชำระค่าไปรษณียากรหรือชำระค่าไปรษณียากรไม่ครบ การคำนวณเงินค่าปรับกรณีที่ไม่ได้ชำระค่าไปรษณียากรหรือชำระค่าไปรษณียากรไม่ครบ และการยกเว้น ค่าบริการสำหรับเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุและไปรษณีย์ภัณฑ์หรือพัสดุไปรษณีย์ สนามชายแดน

หมวด 5 การหุ้มห่อและการจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ว่าด้วย(1) หลักเกณฑ์การหุ้มห่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ซึ่งจะต้องกระทำอย่างมั่นคงแข็งแรง เหมาะสมกับสิ่งบรรจุภายในและสภาพการขนส่ง และไม่เป็นอันตรายแก่พนักงาน หรือต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์อื่นๆ รวมทั้งอุปกรณ์ไปรษณีย์ การปฏิบัติต่อสิ่งของ ส่งทางไปรษณีย์ที่หุ้มห่อไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ความรับผิดชอบของผู้ฝากส่งในกรณี ที่ส่งสิ่งของที่หุ้มห่อไม่ถูกต้อง ของ/สิ่งหุ้มห่อที่ห้ามนำมาใช้บรรจุสิ่งต่างๆ แล้ว ฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ (2) หลักเกณฑ์การจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ซึ่งจะต้องจำหน่ายด้วยหมึกหรือวัสดุที่ไม่ลบเลือนง่าย การจำหน่ายโดยระบุชื่อและที่อยู่ของผู้รับและผู้ฝากส่งอย่าง ละเอียดและชัดเจน พร้อมรหัสไปรษณีย์และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) (3) ไปรษณีย์ภัณฑ์มาตรฐาน

หมวด 6 ระบบงานไปรษณีย์ ว่าด้วยระบบงานไปรษณีย์ในขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การรับฝาก การส่งต่อและการนำจ่าย นิยามผู้รับ และการปฏิบัติต่อสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์ที่นำจ่ายผู้รับไม่ได้

หมวด 7 บริการไปรษณีย์ ว่าด้วย นิยาม “บริการไปรษณีย์” การจัดแบ่งลักษณะของ บริการไปรษณีย์เป็น (1) บริการหลัก ได้แก่ ไปรษณีย์ภัณฑ์ (มี 5 ชนิด ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของตีพิมพ์ พัสดุย่อยและเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ) และพัสดุไปรษณีย์ (2) บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (3) บริการพิเศษสำหรับบริการไปรษณีย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริการพิเศษ ที่ใช้ควบคู่กับบริการหลัก และบริการพิเศษที่จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้ใช้บริการ

หมวด 8 บริการธนาณัติ ว่าด้วย บริการธนาณัติที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดให้มีขึ้น ได้แก่ (1) บริการธนาณัติ ได้แก่ ธนาณัติในประเทศและธนาณัติระหว่างประเทศ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สำคัญของบริการธนาณัติ เช่น อายุการจ่ายเงินธนาณัติ วงเงินอย่างสูงและหน่วยเงินที่ใช้ในการรับฝากซึ่งต้องเป็นไปตามที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด ความรับผิดชอบของบริษัทต่อจำนวนเงินตามธนาณัติ เป็นต้น (2) บริการพิเศษสำหรับบริการธนาณัติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริการพิเศษ ที่ใช้ควบคู่กับบริการธนาณัติ และบริการพิเศษที่ใช้ภายหลังการฝากส่งธนาณัติ

หมวด 9 การขอสอบสวนและการชดใช้ค่าเสียหาย ว่าด้วย (1) หลักเกณฑ์การขอสอบสวน สิ่งของส่งทางไปรษณีย์และบริการณัติ ผู้มีสิทธิ ขอสอบสวน ระยะเวลาการขอสอบสวนซึ่งจะต้อง ขอสอบสวนภายใน 6 เดือนนับถัด จากวันที่ฝากส่ง ยกเว้นการขอสอบสวนไปรษณีย์ด่วนพิเศษซึ่ง จะต้องขอสอบสวน ภายใน 4 เดือน (2) เงื่อนไข หลักเกณฑ์ความรับผิดชอบและการชดใช้ ค่าเสียหายสำหรับสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์ และบริการณัติซึ่งสูญหายหรือเสียหายเพราะความผิด ของทางการ ไปรษณีย์ ผู้ที่มีสิทธิได้รับเงินชดใช้ค่าเสียหายและระยะเวลาที่ต้องไปติดต่อขอรับ เงิน ชดใช้ค่าเสียหาย การดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ที่ยอมรับประกันเกินราคาจริง (3) หลักเกณฑ์การไม่ ชดใช้ค่าเสียหายในกรณีต่างๆ และการห้ามนำความเสียหาย ทางอ้อม ความเสียหายทางจิตใจ ความ เสียหายต่อเนื่องและความเสียหายเพราะ ขาดผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับอันเกิดจากการสูญหาย เสียหายหรือล่าช้า มาคำนวณรวมเพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย

3.4 พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499

ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ ถือเป็นพาณิชย์กิจ ตาม พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 6 ผู้ประกอบกิจการต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันเริ่มประกอบ กิจการ¹ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ คือ บุคคลธรรมดาคนเดียว หรือหลายคน (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) หรือนิติบุคคลรวมทั้งนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ซึ่งประกอบกิจการอันเป็นพาณิชย์กิจตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด โดยผู้ประกอบพาณิชย์กิจ สามารถยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ด้วยตนเองหรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจด ทะเบียนนั้น ผู้ประกอบพาณิชย์กิจตั้งสำนักงาน แห่งใหญ่อยู่ในท้องที่ใด ให้จดทะเบียน ณ สำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ในท้องที่นั้น ถ้าสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาประกอบพาณิชย์กิจ ในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในท้องที่ใด ให้จดทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใน ท้องที่นั้น²

¹ พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 11

² พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 10

การจดทะเบียนพาณิชย์นั้น ให้มีรายการดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ และตำบลที่อยู่ของผู้ประกอบ พาณิชยกรรม
- (2) ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชยกรรม
- (3) ชนิดแห่งพาณิชยกรรม
- (4) จำนวนเงินทุนซึ่งนำมาใช้ในการประกอบพาณิชยกรรมเป็นประจำ
- (5) ที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ สาขา โรงเก็บสินค้าและตัวแทนค้าต่าง
- (6) ชื่อ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ตำบลที่อยู่ และจำนวนทุนลงหุ้น ของผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วน และจำนวนเงินทุนของ ห้างหุ้นส่วน
- (7) จำนวนเงินทุน จำนวนหุ้น และมูลค่าหุ้นของบริษัทจำกัด จำนวน และมูลค่าหุ้นที่บุคคลแต่ละสัญชาติถืออยู่
- (8) วันที่เริ่มต้นประกอบพาณิชยกรรมในประเทศไทย
- (9) วันขอจดทะเบียนพาณิชย์
- (10) ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชยกรรม ชื่อสัญชาติ และตำบลที่อยู่ ของผู้โอนพาณิชยกรรมให้ วันที่ และเหตุที่ได้รับโอน

กำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนพาณิชย์

- (1) จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันเริ่มประกอบพาณิชยกรรม
- (2) การเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง ตามรายการเปลี่ยนแปลง ดังนี้
 - (2.1) เปลี่ยนชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชยกรรม
 - (2.2) เลิกประกอบพาณิชยกรรมบางส่วน หรือเพิ่มใหม่
 - (2.3) เพิ่มหรือลดเงินทุน
 - (2.4) ย้ายสำนักงานใหญ่
 - (2.5) เปลี่ยนผู้จัดการ
 - (2.6) เจ้าของหรือผู้จัดการเปลี่ยนที่อยู่
 - (2.7) ย้าย เลิก หรือเพิ่มสาขา โรงเก็บสินค้า หรือตัวแทนค้าต่าง

- (2.8) แก้ไขเพิ่มเติมผู้เป็นหุ้นส่วน (หุ้นส่วนเข้า/ออก) เงินลงทุน จำนวนเงินลงทุนของห้าง
- (2.9) จำนวนเงินทุน จำนวนหุ้น และมูลค่าหุ้นของบริษัทจำกัด จำนวนและมูลค่าหุ้นที่บุคคลแต่ละสัญชาติถืออยู่
- (2.10) รายการอื่นๆ เช่น แก้ไขชื่อเว็บไซต์ ชื่ออักษรโรมัน ฯลฯ
- (3) เลิกประกอบพาณิชย์กิจ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่เลิกประกอบพาณิชย์กิจ
- (4) ใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายต้องยื่นขอใบแทนภายใน 30 วันนับแต่วันสูญหาย

หน้าที่ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ

- (1) ต้องขอจดทะเบียนต่อนายทะเบียนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ เริ่มประกอบ เปลี่ยนแปลง หรือ เลิกกิจการ
- (2) ต้องแสดงใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ ณ สำนักงานในที่เปิดเผย และเห็นได้ง่าย
- (3) ต้องจัดให้มีป้ายชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจไว้หน้าสำนักงานแห่งใหญ่และสำนักงานสาขาโดย เปิดเผยภายในเวลา 30 วันนับแต่วันที่จดทะเบียนพาณิชย์ ป้ายชื่อให้เขียนเป็นอักษรไทย อ่านง่ายและชัดเจน จะมีอักษร ต่างประเทศในป้ายชื่อด้วยก็ได้ และจะต้องตรงกับชื่อที่จดทะเบียนไว้ หากเป็นสำนักงานสาขาจะต้องมีคำว่า "สาขา" ไว้ด้วย
- (4) ต้องยื่นคำขอใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่สูญหาย หรือชำรุด
- (5) ต้องไปให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายการจดทะเบียนตามคำสั่งของนายทะเบียน
- (6) ต้องอำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งเข้าทำการตรวจสอบในสำนักงานของผู้ประกอบกิจการ

บทกำหนดโทษ

- (1) ประกอบพาณิชย์กิจโดยไม่จดทะเบียน แสดงรายการเท็จ ไม่ยอมให้ถ้อยคำ ไม่ยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้า ไปตรวจสอบในสำนักงาน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท กรณีไม่จดทะเบียนอันเป็นความผิด ต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

- (2) ถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายไม่ยื่นคำร้องขอใบรับแทน หรือไม่แสดงใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ที่สำนักงาน ที่เห็นได้ง่าย ไม่จัดทำป้ายชื่อ มีความผิดปรับไม่เกิน 200 บาท และถ้าเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง
- (3) ผู้ประกอบพาณิชย์กิจซึ่งกระทำการฉ้อโกงประชาชน ปนสินค้าโดยเจตนาทุจริต ปลอมสินค้า หรือกระทำการทุจริตอื่นใดอย่างร้ายแรงในการประกอบกิจการจะถูกถอนใบทะเบียนพาณิชย์ เมื่อถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้วจะประกอบกิจการต่อไปไม่ได้ เว้นแต่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์จะสั่งให้รับจดทะเบียนพาณิชย์ใหม่
- (4) ผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ยังฝ่าฝืนประกอบพาณิชย์กิจต่อไป มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือทั้งปรับทั้งจำ

ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์

การขอดำเนินการตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์ฯ จะต้องเสียค่าธรรมเนียมตามประเภทของการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (1) จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ 50 บาท
- (2) จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ครั้งละ 20 บาท
- (3) จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ 20 บาท
- (4) ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ฉบับละ 30 บาท
- (5) ขอตรวจเอกสารของผู้ประกอบพาณิชย์กิจรายหนึ่ง ครั้งละ 20 บาท
- (6) ขอให้เจ้าหน้าที่คัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสารของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ฉบับละ 30 บาท (หนึ่งคำขอ คิดเป็น หนึ่งฉบับ)³

³ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, จดทะเบียนธุรกิจ [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

3.5 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน

ในการศึกษานี้จะกล่าวถึงเพียงการรับขนของเท่านั้น โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในลักษณะรับขน มาตรา 610 ได้นิยามคำต่างๆไว้ดังนี้

บุคคลผู้ทำความตกลงกับผู้ขนส่งเพื่อให้ขนของส่งไปนั้น เรียกว่าผู้ส่ง หรือผู้ตราส่ง

บุคคลผู้ซึ่งเขาส่งของไปถึงนั้น เรียกว่าผู้รับตราส่ง

บำเหน็จอันจะต้องจ่ายให้เพื่อการขนส่งของนั้น เรียกว่าค่าระวางพาหนะ

เอกสารที่กำหนดให้ผู้ส่งต้องให้แก่ผู้ขนส่ง กรณีที่ผู้ขนส่งเรียกเอาใบกำกับของต้องแสดงรายการต่อไปนี้ คือ ⁴

- (1) สภาพและน้ำหนัก หรือขนาดแห่งของที่ส่ง กับสภาพ จำนวน และเครื่องหมายแห่งหีบห่อ
- (2) ตำบลที่กำหนดให้ส่ง
- (3) ชื่อหรือยี่ห้อ และสำนักของผู้รับตราส่ง
- (4) ตำบลและวันที่ออกใบกำกับของนั้น
- (5) ใบกำกับของนั้นต้องลงลายมือชื่อผู้ส่งเป็นสำคัญ

เอกสารที่กำหนดให้ผู้ขนส่งต้องให้แก่ผู้ส่ง กรณีที่ผู้ส่งเรียกเอาใบตราส่งต้องแสดงรายการต่อไปนี้ คือ ⁵

- (1) สภาพและน้ำหนัก หรือขนาดแห่งของที่ส่ง กับสภาพ จำนวน และเครื่องหมายแห่งหีบห่อ
- (2) ตำบลที่กำหนดให้ส่ง
- (3) ชื่อหรือยี่ห้อ และสำนักของผู้รับตราส่ง
- (4) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้ส่ง
- (5) จำนวนค่าระวางพาหนะ
- (6) ตำบลและวันที่ออกใบตราส่ง
- (7) ใบตราส่งนั้นต้องลงลายมือชื่อผู้ขนส่งเป็นสำคัญ

⁴ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 612

⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 613

ความรับผิด การจำกัดความรับผิดและเหตุยกเว้นความรับผิด

ความรับผิดของผู้ขนส่งภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้ขนส่งจะต้องรับผิดในการที่ของนั้นสูญหายหรือบุบสลายหรือส่งมอบชกช้า⁶ รวมถึงการรับผิดในการที่ของสูญหายหรือบุบสลายหรือส่งชกช้าที่เกิดจากความผิดของผู้ขนส่งคนอื่น หรือบุคคลอื่นซึ่งผู้ขนส่งนั้นได้มอบหมายของนั้นไปอีกทอดหนึ่ง⁷ กรณีที่เป็นการขนส่งหลายทอดผู้ขนส่งจะต้องรับผิดชอบร่วมกัน⁸

การจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่งและกำหนดค่าชดเชยความเสียหายในกรณีที่สินค้าสูญหายหรือบุบสลายผู้ขนส่งจะต้องรับผิดชอบดังนี้

(1) เงินทองตรา ธนบัตร ธนาкарบัตร ตัวเงิน พันธบัตร ใบหุ้น ใบหุ้นกู้ ประทวนสินค้า อัญมณี และของมีค่าอย่างอื่น ๆ ความรับผิดของผู้ขนส่งจำกัดไม่เกินราคาหรือสภาพแห่งของที่ผู้ส่งบอกไว้ในขณะที่ส่งมอบแก่ผู้ขนส่ง⁹

(2) กรณีที่การส่งของล่าช้า ค่าสินไหมทดแทนในการส่งมอบของชกช้านั้น กำหนดให้ไม่เกินมูลค่าในกรณีสูญหาย¹⁰

โดยผู้ขนส่งอาจหลุดพ้นจาก ความรับผิดเพื่อความเสียหายที่เกิดแก่ของด้วยเหตุ 2 ประการ ได้แก่ เหตุยกเว้นความรับผิดตามกฎหมาย และเหตุยกเว้นความรับผิดตามข้อตกลง ดังนี้

(1) เหตุยกเว้นความรับผิดตามกฎหมาย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติถึงเหตุยกเว้นความรับผิดของผู้ขนส่งไว้ 3 กรณี ได้แก่

(1.1) ผู้ขนส่งจะหลุดพ้นจากความรับผิด หากพิสูจน์ได้ว่าการสูญหาย หรือบุบสลายหรือชกช้านั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากสภาพแห่งของนั้นเอง หรือเกิดเพราะความผิดของผู้ส่งหรือผู้รับตราส่ง¹¹

⁶ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 616

⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 617

⁸ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 618

⁹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 620

¹⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 621

¹¹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 616

(1.2) ผู้ขนส่งไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหาย หากของเป็นสภาพอันจะก่อให้เกิดอันตรายได้ หรือเป็นสภาพเกลือกจะก่อให้เกิดเสียหายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน ซึ่งผู้ส่งต้องแสดงสภาพแห่งของนั้นไว้ก่อนทำสัญญา ถ้ามิได้ทำเช่นนั้นผู้ส่งจะต้องรับผิดชอบในความเสียหาย¹²

(1.3) ผู้ขนส่งไม่ต้องรับผิดชอบในเงินทองตรา ธนบัตร ธนาकारบัตร ตั๋วเงิน พันธบัตร ใบหุ้ ใบหุ้กุ้ ประทวนสินค้า อัญมณี และของมีค่าอย่างอื่น ๆ หากผู้ส่งไม่ได้บอกราคาหรือสภาพแห่งของไว้ในขณะที่ส่งมอบ¹³

(2) การยกเว้นความรับผิดชอบตามข้อตกลง

ผู้ขนส่งอาจยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของตนเองได้หากผู้ส่งจะได้ออกความตกลงอย่างชัดเจนในการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบเช่นนั้น¹⁴อย่างไรก็ตาม ข้อตกลง ยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ขนส่งไม่อาจทำข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบสำหรับความสูญหาย บุปสลาย หรือส่งมอบซ้่าที่เกดแก่ของที่รับขน ซึ่งเป็นผลจากกลฉ้อฉลหรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของ ผู้ขนส่งได้¹⁵นอกจากนี้ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ขนส่งยัง อาจเข้าลักษณะเป็นข้อตกลงที่ทำให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายเกินสมควร ซึ่งถือเป็นข้อ สัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่ศาลสามารถบังคับให้ข้อตกลงเช่นว่ามีผลบังคับเพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควร แก่กรณี

¹² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 619

¹³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 620

¹⁴ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 625

¹⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 373

3.6 มาตรการของรัฐในการควบคุมการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์เพื่อป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย

สถานที่หรือที่เก็บสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งใช้ประกอบกิจการขนส่งสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์ ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรการป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ¹⁶

มีมาตรการควบคุมการประกอบธุรกิจเพื่อป้องกันการกระทำผิดกฎหมายโดยเฉพาะการลักลอบขนส่งยาเสพติด โดยแนวทางข้อกฎหมายที่ใช้ในการควบคุม บทลงโทษ และช่องทางการแจ้งเหตุ เมื่อผู้ประกอบการตรวจพบยาเสพติดหรือสงสัยว่าเป็นยาเสพติดในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ ดังนี้

(1) เมื่อรับมอบสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์จากผู้ส่งหรือผู้ฝาก แล้วแต่กรณี ให้จัดทำบันทึกรายละเอียดชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหนังสือเดินทางของผู้ส่งหรือผู้ฝากนั้น รวมทั้งบันทึกรายละเอียดของผู้รับส่งหรือผู้รับแทนในทำนองเดียวกันด้วยเมื่อได้มีการส่งมอบสินค้า หรือพัสดุภัณฑ์นั้น การบันทึกอาจจัดทำเป็นเอกสารหรือข้อมูลในระบบสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นใด ที่สามารถให้ข้อมูลพิสูจน์ตัวบุคคลได้ ในกรณีได้จัดทำใบกำกับของหรือใบตราส่งตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ให้ถือเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งของบันทึกดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ให้จัดเก็บไว้เพื่อประโยชน์ ในการสืบสวนสอบสวนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ได้จัดทำบันทึก¹⁷

(2) ในกรณีพบหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่ามียาเสพติดซุกซ่อนในสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์ในหรือบริเวณสถานประกอบการซึ่งอยู่ในความดูแล ให้แจ้งเหตุโดยเร็วที่สุดและหากพบยาเสพติด ให้จัดส่งบันทึกตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ต่อพนักงานภายใน 15 วันนับแต่ได้ทราบถึงเหตุนั้น¹⁸

¹⁶ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมการกำหนดประเภทสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

¹⁷ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการข้อ 1

¹⁸ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการข้อ 1

(3) ให้เจ้าของหรือผู้ดำเนินการสถานประกอบการ ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องจัดทำป้ายหรือประกาศเตือนเกี่ยวกับพิษภัยหรืออันตรายโทษตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด¹⁹

แต่ให้แจ้งข้อความให้ผู้ส่งหรือผู้ฝากสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์และผู้รับสิ่งของดังกล่าวทราบว่ายาสเสพติด เป็นสิ่งของผิดกฎหมายและต้องห้ามในการขนส่งโดยเด็ดขาด สิ่งของที่เกี่ยวข้องอาจใช้เป็นพยานหลักฐาน ในการดำเนินคดีตามกฎหมายได้ โดยปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(3.1) ปิดประกาศซึ่งข้อความดังกล่าวในบริเวณสถานที่หรือที่เก็บสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์ซึ่งใช้ ประกอบกิจการขนส่งสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์ หรือ

(3.2) พิมพ์หรือประทับข้อความดังกล่าวบนใบกำกับของหรือใบตราส่งหรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง²⁰

(4) บทลงโทษหากมีการฝ่าฝืน ในกรณีที่เจ้าพนักงานได้ตรวจพบว่าเจ้าของกิจการไม่ปฏิบัติตาม จะมีหนังสือตักเตือนและหากภายหลังพบว่าเจ้าของกิจการยังไม่ปฏิบัติตาม ถือว่าเป็นการฝ่าฝืน จะต้อง มีโทษตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามยาเสพติดฯ กล่าวคือหากเจ้าของหรือผู้ดำเนินการสถานประกอบการดังกล่าวไม่สามารถชี้แจงหรือพิสูจน์ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เชื่อได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแก่กรณี คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งปิดสถานประกอบการแห่งนั้น ชั่วคราวหรือสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบการสำหรับประกอบธุรกิจนั้นแล้วแต่กรณี แต่ทั้งนี้ไม่เกินครั้งละ วัน นับแต่วันที่เจ้าของหรือผู้ดำเนิน 15 สถานประกอบการนั้นทราบคำสั่ง²¹

¹⁹ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543) เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ ข้อ 3

²⁰ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการข้อ 2

²¹ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2543) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การสั่งปิดชั่วคราวหรือการพักใช้ใบอนุญาตประกอบการของสถานประกอบการที่มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

3.7 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 เป็นกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนด้วยรถ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยซึ่งกำหนดให้ผู้ที่จะใช้รถเพื่อการขนส่งจะต้องได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง และสำหรับตัวรถตลอดจนการใช้งาน และการขับขี่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย

ใบอนุญาตประกอบการขนส่งแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) ใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง การขนส่งประจำทาง หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่คณะกรรมการกำหนด ได้แก่ รถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพฯ รถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพฯ ไปส่วนภูมิภาค รถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดในส่วนภูมิภาค รถโดยสารประจำทางในเขตจังหวัดในส่วนภูมิภาค

(2) ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง การขนส่งไม่ประจำทาง หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง และห้ามมิให้กระทำการขนส่งอันมีลักษณะเช่นเดียวหรือคล้ายกัน หรือมีลักษณะเป็นการแย่งผลประโยชน์กับผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถโดยสาร ได้แก่ การขนส่งเพื่อสินจ้างด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารไปยังจุดต่าง ๆ โดยจัดเก็บค่าขนส่งและหรือค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่งเป็นรายบุคคล หรือโดยการเหมาเป็นรายเที่ยว รายวัน หรือรายเดือน (2) การขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุก ได้แก่ การขนส่งเพื่อสินจ้างด้วยรถที่ใช้ในการขนส่ง สัตว์หรือสิ่งของ (บรรทุกสินค้าหรือสิ่งของของผู้ว่าจ้างหรือผู้ใช้บริการ) ไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ โดยจัดเก็บค่าขนส่งและหรือค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่ง

(3) ใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็ก การขนส่งโดยรถขนาดเล็ก หมายความว่า การขนส่งคนหรือสิ่งของ หรือคนและสิ่งของรวมกันเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่คณะกรรมการกำหนดด้วยรถที่มีน้ำหนักรถและน้ำหนักบรรทุกรวมกันไม่เกินสี่พันกิโลกรัม ได้แก่ รถโดยสารรับจ้างขนาดเล็ก ซึ่งมีเส้นทางเดินรถในเขตตัวเมืองที่มีพื้นที่ไม่ไกลมากนัก และมักจะเป็น เขตท้องที่ที่รถโดยสารขนาดใหญ่ ไม่สามารถเข้าไปรับ-ส่งผู้โดยสารได้โดยสะดวก จึงจำเป็นต้องใช้รถขนาดเล็ก

(4) ใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล การขนส่งส่วนบุคคล หมายความว่า การขนส่งเพื่อการค้าหรือธุรกิจของตนเอง ด้วยรถที่มีน้ำหนักบรรทุกเกินกว่าสองพันสองร้อยกิโลกรัม โดยมีได้ใช้

รถนั้นเป็นเครื่องมือรับจ้างหารายได้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร (2) การขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถบรรทุก (รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ)

ข้อกำหนดด้านผู้ประกอบการขนส่ง

กำหนดให้ผู้ประกอบการขนส่ง ที่ประสงค์จะทำการประกอบการขนส่ง ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อน ,ต้องไม่ใช่รถผิดประเภทตามที่ขออนุญาตไว้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนเป็นครั้งคราว ,ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง เช่น จำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง ลักษณะ ชนิด ขนาดของรถ และเครื่องหมายของผู้ประกอบการขนส่ง เกณฑ์น้ำหนักบรรทุก ,ต้องจัดให้มีสมุดประจำรถ ประวัติผู้ประจำรถ และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการขนส่งและอุบัติเหตุที่เกิดจากการขนส่ง ,ต้องไม่ใช่หรือยินยอมให้ผู้เอาการเมาสุราหรือของมีเมาอย่างอื่นเสพยาเสพติดให้โทษ เสพวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ปฏิบัติหน้าที่ขับรถ ,ต้องติดแผ่นป้ายทะเบียนและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีที่นายทะเบียนออกให้ไว้กับรถ

ข้อกำหนดด้านตัวรถ

กำหนดให้รถที่จะนำมาใช้ในการขนส่งจะต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและมีความปลอดภัยในการใช้งานมีเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบครบถ้วนถูกต้อง และมีขนาดตามมาตรฐานที่กำหนด รถคันใดมีสภาพไม่มั่นคงแข็งแรงหรือมีเครื่องอุปกรณ์หรือส่วนควบไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนด เช่น ควันดำ พนักงานเจ้าหน้าที่ (ผู้ตรวจการหรือเจ้าพนักงานจราจร) มีอำนาจสั่งระงับใช้ไว้เป็นการชั่วคราวได้ การแก้ไขเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเครื่องอุปกรณ์หรือส่วนควบของรถให้ผิดแผกแตกต่างในสาระสำคัญ จะต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียนก่อนดำเนินการ

ข้อกำหนดด้านผู้ขับรถ

กำหนดให้ผู้ขับรถต้องมีใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถถูกต้องตามชนิดและประเภทของรถที่ตนเองขับ และต้องมีใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถอยู่กับตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ ไว้แสดงต่อนายทะเบียนหรือผู้ตรวจการเมื่อขอตรวจต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อยในขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขับรถในเวลาที่ย่ำแย่หรือจิตใจอ่อนความสามารถ ไม่เสพยาหรือเมาสุราหรือของมีเมาอย่างอื่น ไม่เสพยาเสพติด หรือวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ขณะปฏิบัติหน้าที่ขับรถ ผู้ขับรถต้องไม่ขับรถเกินกว่าจำนวนชั่วโมงที่กฎหมายกำหนด

3.8 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

การคุ้มครองผู้บริโภคนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้มีการบัญญัติไว้ 2 ส่วน คือ บัญญัติให้เป็นสิทธิของประชาชนตามมาตรา 46 ส่วนหนึ่ง และบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามมาตรา 61 อีกส่วนหนึ่ง เพื่อให้ประชาชนสามารถรวมตัวกันเพื่อดูแลกันเองทางหนึ่ง และรัฐจัดหามาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอีกทางหนึ่ง บทบัญญัติรัฐธรรมนูญ มาตรา 61 วางหลักไว้ว่า รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มี ประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัยด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ซึ่งบทบัญญัตินี้มีความมุ่งหมาย กำหนดหน้าที่ของรัฐในการคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

บทบัญญัติลักษณะนี้ได้มีการบัญญัติไว้เป็นครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (มาตรา 57) และบัญญัติในทำนองเดียวกันไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (มาตรา 61) ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่กำหนดหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 นี้ ได้บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งยังได้ขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญาหรือด้านอื่นใด ด้วยทั้งนี้ ความว่า “...มาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค...” บัญญัติขึ้นเพื่อให้รัฐดำเนินการอย่างจริงจังและให้เกิดผลในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เนื่องจากการเสนอสินค้าและ บริการต่างๆ ต่อประชาชนเพิ่มขึ้น การที่ผู้ประกอบการค้าและผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาดและความจริงที่ เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ภายหลังพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 เพื่อปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจาก มีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ตลอดจนมี ผู้บริโภคเป็นจำนวนมากร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการมากขึ้น จึงได้มีการเพิ่มบทบัญญัติกำหนดสิทธิและการ

คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไว้ โดยเฉพาะ และปรับปรุงอัตราโทษเกี่ยวกับการกระทำผิดในเรื่องการโฆษณาและฉลากให้ เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมี 5 ประการ ดังนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้อง และเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ (1) ,(2) ,(3) และ (4) ดังกล่าว

หน้าที่ของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคทั้ง 5 ประการ ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ จะได้รับผลเต็มที่ต่อเมื่อผู้บริโภคได้ปฏิบัติตามคำแนะนำ ดังต่อไปนี้

หน้าที่ของผู้บริโภคก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ

(1) ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังตามสมควร ในการซื้อสินค้าและรับบริการ เป็นต้นว่า ตรวจสอบการแสดงฉลาก ปริมาณ และราคา ว่ายุติธรรมหรือไม่ อย่าเชื่อถือข้อความโฆษณาโดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพ แหล่งกำเนิด และลักษณะของสินค้าว่าเป็นความจริงตามที่ได้อธิบายไว้หรือไม่ ถ้ามีข้อสงสัยหรือไม่แน่ใจควรพิจารณาให้ถี่เสียก่อน

(2) การเข้าทำสัญญาผูกพันกันตามกฎหมายโดยการลงลายมือชื่อนั้น ผู้บริโภคต้องตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ว่ารัดกุมและให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนหรือไม่ ตามที่ได้เจรจากันไว้ และ

สัญญาที่มีเงื่อนไขข้อใดบ้างที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ถ้าสงสัยในข้อกำหนดใดหรือไม่แน่ใจในความชัดเจนของสัญญาก็ควรปรึกษาผู้ที่มีความรู้ให้แน่ชัดเสียก่อน

(3) ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบการด้วย

หน้าที่ของผู้บริโภคหลังซื้อสินค้าหรือบริการ

(1) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อทำการเรียกร้องตามสิทธิของตน พยานหลักฐานดังกล่าวอาจจะเป็นสินค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีปริมาณหรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรกหรือเป็นพิษอาจเกิดอันตรายจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นได้ ควรจดจำสถานที่ที่ซื้อสินค้าหรือรับบริการนั้นไว้เพื่อประกอบการร้องเรียนด้วย

(2) ในกรณีที่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ประกอบการ ต้องเก็บเอกสารสัญญาต่างๆ รวมทั้งเอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงินไว้ด้วย

(3) เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตนตามที่กล่าวมาแล้ว²²

²² สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ข้อมูลผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภค [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 1 เมษายน 2563. แหล่งที่มา: https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=9764

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

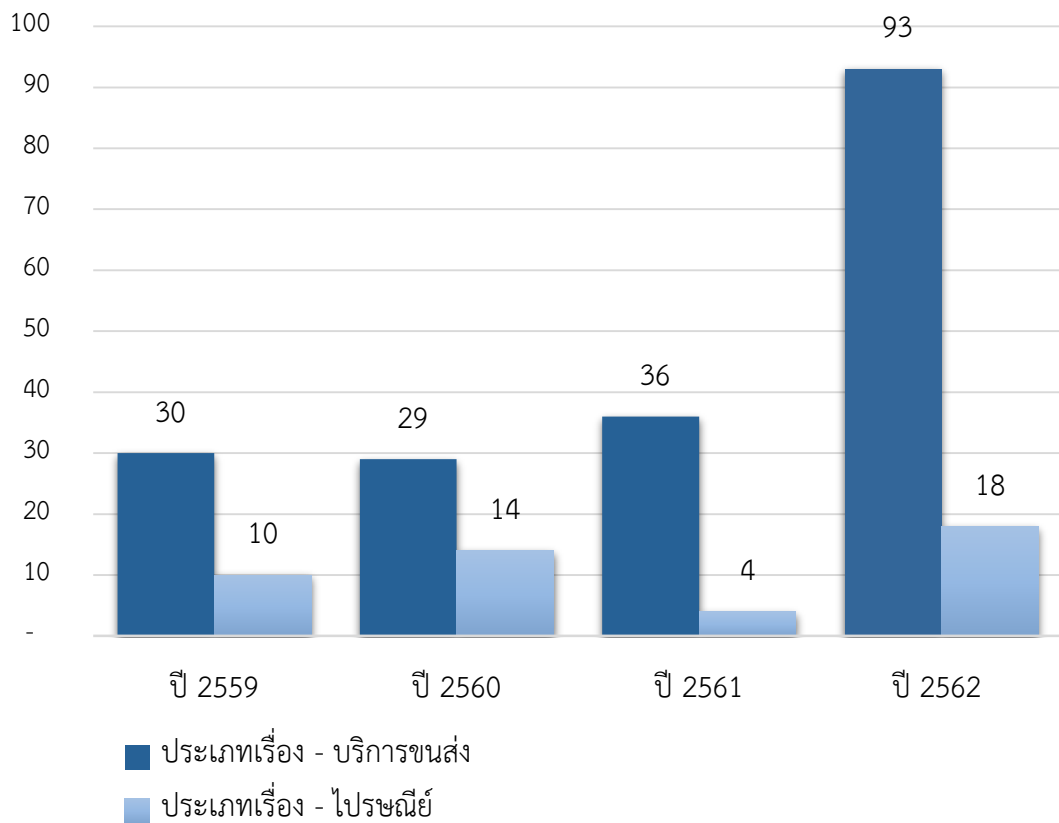
จากการได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยด้านต่างๆ เพื่อควบคุมดูแลธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ ได้แก่ พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ. 2477 ,พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิและประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย พ.ศ. 2546 ,ไปรษณีย์นิเทศพ.ศ. 2561 ,พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ,ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน ,ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543) เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ ,ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2543) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การส่งปิดชั่วคราวหรือการพักใช้ใบอนุญาตประกอบการของสถานประกอบการที่มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ,ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมการกำหนดประเภทสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรการป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ , ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

จากการศึกษากฎหมาย ผู้ประกอบการเอกชนที่ประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศไทย ปัจจุบันได้รับการกำกับจากภาครัฐโดยพระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน แต่ยังไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลควบคุมเฉพาะในด้านการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา และเงื่อนไขสัญญาในการจำกัดความรับผิดของผู้ส่ง และไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการและไม่ได้กำหนดว่าจะต้องมีใบอนุญาตในการประกอบกิจการหรือต้องมีระดับมาตรฐานในการให้บริการระดับใด ตลอดจนหากดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐานของการประกอบธุรกิจแล้วจะมีความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง จึงปรากฏปัญหาของผู้บริโภคซึ่งมีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นในทุกปี เกี่ยวกับกรณี สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง จัดส่งล่าช้า สินค้าไม่ครบตามจำนวน สินค้าชำรุด เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม และปัญหาอื่น ๆ ขึ้นตามที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อต่างๆซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่เกิดจากการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตในปัจจุบัน โดยผู้ประกอบการแต่ละ

รายมีมาตรฐานในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน และใช้เงื่อนไขในการให้บริการที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคเสมอมา

กราฟแสดงสถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในปี 2559-2562

หน่วย : ราย



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางแสดงสถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในปี 2559-2562

	สินค้า สูญหาย ระหว่าง การขนส่ง	จัดส่ง ล่าช้า สินค้า ไม่ครบ ตาม จำนวน	สินค้า ชำรุด	เรียกร้อง ค่าชดเชย เพิ่ม	ขอความ เป็นธรรม	ตรวจสอบ การ ทำงาน ของ เจ้าหน้าที่	รวม
ปี 2559							
บริการ ขนส่ง	30	-	-	-	-	-	30
ไปรษณีย์	-	-	-	10	-	-	10
ปี 2560							
บริการ ขนส่ง	15	1	-	-	13	-	29
ไปรษณีย์	1	1	-	10	2	-	14
ปี 2561							
บริการ ขนส่ง	26	-	6	-	3	1	36
ไปรษณีย์	-	-	-	4	-	-	4
ปี 2562							
บริการ ขนส่ง	91	-	-	-	2	-	93
ไปรษณีย์	1	-	-	17	-	-	18

ผู้เขียนจะวิเคราะห์ชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ โดยเอกชน รวมถึงแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้ พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ. 2477 ,พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิและประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย พ.ศ. 2546 ,ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2561 และวิธีการดำเนินธุรกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทยเป็นแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนซึ่งจะได้เสนอแนะต่อไป

4.1 ปัญหาไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมและกำกับดูแลธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

ผู้ประกอบการเอกชนที่ประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศไทย ปัจจุบันได้รับการกำกับจากภาครัฐโดยพระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน

ในการขออนุญาตประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์มีขั้นตอนเหมือนกับการประกอบธุรกิจทั่วไป กล่าวคือผู้ประกอบการต้องยื่นขออนุญาตประกอบกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ การจัดตั้งธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ สามารถทำได้ทั้งกรณีบุคคลธรรมดาคนเดียว หรือหลายคน (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) หรือนิติบุคคลรวมทั้งนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย การยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์สามารถทำได้ โดยใช้รายการดังต่อไปนี้ (1) ชื่ออายุ เชื้อชาติ สัญชาติ และตำบลที่อยู่ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ (2) ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ (3) ชนิดแห่งพาณิชย์กิจ (4) จำนวนเงินทุนซึ่งนำมาใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจเป็นประจำ (5) ที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ สาขา โรงเก็บสินค้าและตัวแทนค้าต่าง (6) ชื่อ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ตำบลที่อยู่ และจำนวนทุนลงหุ้น ของผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วน และจำนวนเงินทุนของ ห้างหุ้นส่วน (7) จำนวนเงินทุน จำนวนหุ้น และมูลค่าหุ้นของบริษัทจำกัด จำนวน และมูลค่าหุ้นที่บุคคลแต่ละสัญชาติถืออยู่ (8) วันที่เริ่มต้นประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย (9) วันขอจดทะเบียนพาณิชย์ (10) ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ ชื่อสัญชาติ และตำบลที่อยู่ ของผู้โอนพาณิชย์กิจให้ วันที่ และเหตุที่ได้รับโอน

จากการศึกษากฎหมายในปัจจุบันเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน แม้จะมีกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่จะประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนในประเทศไทยในลักษณะที่เป็นการค้าจะต้องมายื่นขออนุญาตประกอบกิจการ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐาน ไปถึงผู้ให้บริการหรือการบริการ อีกทั้งไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจที่เหมาะสม ซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้เห็นว่ามาตรการทางกฎหมายที่ใช้ควบคุมอย่างไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอต่อการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่มีหลักเกณฑ์และมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ ในประเทศไทยที่ไม่เหมาะสมและไม่มีกำหนดมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจให้ครบทุกด้านดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ประกอบการสามารถประกอบกิจการได้โดยง่ายเนื่องจากไม่มีกฎหมายควบคุมมาตรฐานการดำเนินงานอย่างครอบคลุมเพราะไม่ต้องพิจารณาถึงเรื่องมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด

ในขณะที่มีการประกอบธุรกิจโดยไปรษณีย์ไทยนอกจากจะมีกฎหมายในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจโดยพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ. 2477 แล้วมีมาตรฐานในการเปิดสาขาต่างๆโดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมีการกำหนดคุณสมบัติผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตดังต่อไปนี้

กรณีเป็นบุคคลธรรมดา (1) มีสัญชาติไทยและบรรลุนิติภาวะ (2) มีอายุไม่เกิน 65 ปีบริบูรณ์ (3) มีความรู้ไม่ต่ำกว่าประโยคมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) หรือเทียบเท่า (4) มีสุขภาพร่างกาย จิตใจ สมบูรณ์แข็งแรงและมีความประพฤติเรียบร้อยสามารถดำเนินงานที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (5) ไม่เคยรับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่โทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือ ความผิดลหุโทษ

กรณีเป็นนิติบุคคลต้องจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ต้องจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับกรณีเป็นบุคคลธรรมดา เพื่อดำเนินงานที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตให้เป็นที่เรียบร้อย

ทั้งกรณีผู้ยื่นเป็นบุคคลธรรมดาและกรณีเป็นนิติบุคคลต้องไม่เคยถูกสั่งให้เลิกดำเนินงานที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต เว้นแต่พ้นกำหนดสามปีนับแต่วันที่สั่งให้เลิกนั้น

ในการยื่นขอจัดตั้ง ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้มาพร้อมกับการยื่นขอ จัดตั้งด้วย (1) สถานที่ตั้งและอาคาร โรงเรือน หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตซึ่งต้องตั้งอยู่ในพื้นที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดกำหนดให้จัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต ทั้งนี้ สถานที่และอาคารโรงเรือนดังกล่าวต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงเป็นสัดส่วนและปลอดภัยต่อระบบงานไปรษณีย์ (2) ยานพาหนะที่จะใช้ในการดำเนินงาน (3) ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตจะต้องวางหลักประกันในการรับเป็นตัวแทนดำเนินงานที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตไว้กับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นเงินสด 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) (4) ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายทุกกรณี หากมีความผิดพลาด ล่าช้า หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตทั้งโดยตนเองและหรือบริวาร

ผู้เขียนมีความเห็นว่าในอนาคตหลักเกณฑ์ตามที่ใช้ในการเปิดไปรษณีย์สาขาดังกล่าวควรถูกพัฒนาเป็นรูปแบบของมาตรการในการควบคุมดูแลมาตรฐานในการดำเนินงานของประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน เพื่อให้มีสภาพบังคับผู้ประกอบการอย่างชัดเจนซึ่งการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจโดยไปรษณีย์สาขานี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการออกหลักเกณฑ์และมาตรฐานและมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน ได้

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการส่งสิ่งของต้องห้าม

ไปรษณีย์ไทย ได้กำหนดสิ่งของต้องห้ามฝากส่งทางไปรษณีย์นั้น ไว้ 7 ประเภท ได้แก่ 1. สัตว์มีชีวิต 2. สิ่งเสพติด 3. วัตถุลามกอนาจาร 4. วัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟทุกชนิด 5. วัตถุมีคมที่ไม่มีสิ่งหุ้มห่อ 6. ธนบัตร และ 7. สิ่งของปลอมแปลงหรือลอกเลียนแบบโดยละเมิดลิขสิทธิ์ส่วนรายการที่ผู้ประการเอกชนมีเงื่อนไขสินค้าที่ห้ามส่งของแต่ละรายแตกต่างกันไป เช่น

Kerry Express มีรายการพัสดุต้องห้ามที่ไม่รับฝากส่งเพิ่มเติมจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย คือ สินค้าอันตรายรวมถึงสินค้าเสี่ยงอันตรายหรือเป็นพิษ อาวุธหรือปืน แบตเตอรี่รถทุกชนิดประเภทใช้งานแล้ว ยาสูบทุกชนิด บุหรี่หรืออิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตราสารเงิน และตราสารเทียบเท่าเงินสด เช่น หุ้นและพันธบัตร บัตรเครดิต บัตรเดบิตหรือบัตรเงินสด เอกสารส่วนบุคคลที่ออกโดยหน่วยงานรัฐบาล เช่นบัตรประชาชน หนังสือเดินทาง ใบขับขี่ เป็นต้น จดหมาย และไปรษณียบัตร ทุกชนิด ทองแท่ง โลหะหรือหินมีค่า/กึ่งมีค่า ของสะสม เช่น โบราณวัตถุ งานศิลป์ สัตว์ที่มีชีวิต ซากมนุษย์หรือสัตว์ ชิ้นส่วนของร่างกายหรืออวัยวะ การจัดส่งโดยไม่บรรจุหีบห่อที่เหมาะสมหรือเพียงพอ พัสดubrจุกกล่องโฟม พัสดุที่อาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือความเสียหายแก่พัสดุ อุปกรณ์หรือบุคคลอื่น พัสดุที่มีผลรวมของความยาวความกว้างและความสูงมากกว่า 200 ซม. หรือหนักเกิน 25 กิโลกรัม

Flash Express มีรายการพัสดุต้องห้ามที่ไม่รับฝากส่งเพิ่มเติมจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย คือ เอกสารระบุตัวตน จดหมาย หรือเอกสารที่มีข้อมูลซึ่งเป็นความลับ เช่น บัตรประชาชน ใบอนุญาตขับขี่ สัญญาทุกชนิด พินัยกรรม โฉนดที่ดิน ,สินค้าที่ประเมินมูลค่าไม่ได้หรือไม่สามารถหาทดแทนได้ เช่น งานศิลปะ ภาพวาด โบราณวัตถุ อัญมณี หินสี เพชรพลอย เครื่องประดับที่มีมูลค่าสูง ,สินค้าประเภท แอลกอฮอล์ ,สินค้าที่อาจก่อให้เกิดการระเบิดหรือก่อให้เกิดประกายไฟ เช่น วัตถุไวไฟทุกชนิด สเปรย์ กระบอง แบตเตอรี่รถยนต์ ,สัตว์ สิ่งมีชีวิต ซากพืช ซากสัตว์ ซากมนุษย์ เช่น เนื้อแดง เนื้อเยื่อมนุษย์ หรือสัตว์ ชิ้นส่วนมนุษย์ ,สิ่งของที่มีกลิ่นแรงหรือสิ่งปฏิกูล ,ต้นไม้หรือพันธุ์พืช

Nim Express มีรายการพัสดุต้องห้ามที่ไม่รับฝากส่ง เพิ่มเติมจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย คือ ชิ้นส่วน ซากสัตว์ และพันธุ์พืชทุกชนิด สินค้าที่มีกลิ่นรุนแรง เครื่องประดับ และ อัญมณี

ซึ่งปัจจุบัน กลุ่มผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการลักลอบขนส่งยาเสพติดจากการขนส่งโดยรถยนต์โดยสารสาธารณะ เป็นการส่งผ่านผู้ประกอบกิจการขนส่งสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์มากขึ้น โดยติดต่อสั่งซื้อผ่านช่องทางเว็บไซต์ผิดกฎหมาย หรือช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก ,ไลน์ เช่นเดียวกันกับการซื้อขายสินค้าทั่วไป และส่งมอบยาเสพติดให้กับผู้ซื้อผ่านช่องทางการรับจ้างขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์หรือทางไปรษณีย์ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นช่องทางในการ

กระจายยาเสพติดไปยังผู้ค้ารายย่อยในหมู่บ้านหรือชุมชน และผู้เสพ ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติการจับกุมผู้กระทำความผิดที่ส่งยาเสพติดผ่านช่องทางดังกล่าวมีมากขึ้นเป็นลำดับ ในช่วง ปี 2562 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น กรมศุลกากร กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด และบริษัทไปรษณีย์ไทย รวมถึงผู้ประกอบการเอกชน ใช้มาตรการตรวจสอบพัสดุภัณฑ์รับส่งทั้งภายในและต่างประเทศ โดยสามารถสกัดการลักลอบขนส่งยาเสพติดผ่านพัสดุภัณฑ์ ดังนี้ คดีภายในประเทศ 31 คดี รวมพัสดุภัณฑ์ 46 ชิ้น ,คดีนำเข้าจากต่างประเทศ 162 คดี รวมพัสดุภัณฑ์ 1,874 ชิ้น ,คดีส่งออกต่างประเทศ 62 คดี รวมพัสดุภัณฑ์ 62 ชิ้น

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจรับ-ส่ง พักส่งพัสดุภัณฑ์ ผู้ประกอบการเอกชน ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน กำหนดให้เอกสารที่ผู้ส่งต้องให้แก่ผู้ขนส่ง กรณีที่ผู้ขนส่งเรียกเอาใบกำกับของต้องแสดงรายการต่อไปนี้ คือ (1) สภาพและน้ำหนัก หรือขนาดแห่งของที่ส่ง กับสภาพ จำนวน และเครื่องหมายแห่งหีบห่อ (2) ตำบลที่กำหนดให้ส่ง (3) ชื่อหรือยี่ห้อ และสำนักของผู้รับตราส่ง (4) ตำบลและวันที่ออกใบกำกับของนั้น (5) ใบกำกับของนั้นต้องลงลายมือชื่อผู้ส่งเป็นสำคัญ เอกสารที่กำหนดให้ผู้ส่งต้องให้แก่ผู้ส่ง กรณีที่ผู้ส่งเรียกเอาใบตราส่งต้องแสดงรายการต่อไปนี้ คือ (1) สภาพและน้ำหนัก หรือขนาดแห่งของที่ส่ง กับสภาพ จำนวน และเครื่องหมายแห่งหีบห่อ (2) ตำบลที่กำหนดให้ส่ง (3) ชื่อหรือยี่ห้อ และสำนักของผู้รับตราส่ง (4) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้ส่ง (5) จำนวนค่าระวางพาหนะ (6) ตำบลและวันที่ออกใบตราส่ง (7) ใบตราส่งนั้นต้องลงลายมือชื่อผู้ขนส่งเป็นสำคัญ

ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการกำหนดให้ผู้ประกอบการเมื่อรับมอบสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์จากผู้ส่งมีข้อบังคับให้จัดทำบันทึก รายละเอียดชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหนังสือเดินทางของผู้ส่ง รวมทั้งบันทึกรายละเอียดของผู้รับสิ่งของหรือผู้รับแทนในทำนองเดียวกันด้วยเมื่อได้มีการส่งมอบพัสดุภัณฑ์

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477 มาตรการรักษาความปลอดภัย และป้องกันสิ่งของต้องห้ามฝากส่งผ่านเส้นทางไปรษณีย์ ตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ.2477 มีมาตรการรักษาความปลอดภัยและป้องกันการลักลอบฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมายหรือยาเสพติดผ่านเส้นทางไปรษณีย์ มีดังนี้ (1) กำหนดมาตรการควบคุม การรับ รวบรวม และนำส่งเอกสาร สินค้า และพัสดุภัณฑ์ โดยต้องระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้รับ และผู้ส่งฯ รวมทั้งผู้ใช้บริการต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนในการดำเนินการ ตามมาตรการป้องกัน

และปราบปรามยาเสพติด ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เพื่อให้สามารถตรวจสอบไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมายและส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินคดีต่อไป (2) การติดตั้งกล้องวงจรปิด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ ที่สามารถบันทึกภาพขณะที่ผู้ใช้บริการทำการฝากส่งสิ่งของ เพื่อตรวจสอบหาผู้กระทำความผิดที่ทำการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมาย (3) การเอ็กซ์เรย์สิ่งของ ณ ศูนย์ไปรษณีย์สุวรรณภูมิ เพื่อป้องกันการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมายไปยังต่างประเทศ

เนื่องจากการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในปัจจุบันไม่ได้มีการกำหนดให้ตรวจสอบและจัดทำบันทึกหลักฐานของลักษณะวัตถุภายในหีบห่อที่ผู้ใช้บริการนำมาฝากส่ง มีเพียงการสอบถามและระบุลงบนหีบห่อเท่านั้นว่าสิ่งของภายในเป็นสิ่งของประเภทใด การสับเปลี่ยนวัตถุภายในโดยพนักงานส่งของซึ่งอาจเป็นการนำส่งสิ่งของผิดกฎหมายสู่ปลายทางอื่นโดยอาศัยชื่อผู้ใช้บริการ เป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภค

4.3 ปัญหาการกำกับการทำงานของผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์

จากกรณีพนักงานจำนวนหนึ่งของบริษัทด้านการขนส่งสินค้าชื่อดังแกะกล่องพัสดุของลูกค้าและนำมาโพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ ในลักษณะล้อเลียน หลังจากบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ต้นสังกัดของพนักงาน ได้ออกแถลงการณ์ขอโทษ พร้อมเลิกจ้างพนักงานที่ก่อเหตุ⁶ ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจต่อสู้ให้มีการรับผิดชอบทางแพ่งและทางอาญาได้นั้น ได้แก่ความผิดฐานหมิ่น ประมาทและหมิ่นประมาท โดยการโฆษณา ปัญหาคือการจะพิสูจน์เพื่อลงโทษในความผิดฐานหมิ่น ประมาท เป็นภาระแก่ฝ่ายผู้เสียหาย ที่จะต้องพิสูจน์ให้เห็นว่า การถูกเปิดสินค้าที่สั่งซื้อและโพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ นั้นทำให้เสียชื่อเสียงหรือถูกเกลียดชังอย่างไร ในทางแพ่งอาจจะเรียกร้องความรับผิดชอบได้เนื่องจากปรากฏชัดว่าการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้เสียหายได้รับความเสียหายในทางใดทางหนึ่ง แต่ในการฟ้องคดีแพ่ง ปัญหาเรื่องการพิสูจน์ความเสียหาย และตีออกมาเป็นค่าสินไหมทดแทนบางกรณีคำนวณเป็นตัวเงินได้ยากด้วยความยุ่งยากเช่นนี้ จึงทำให้ฝ่ายผู้เสียหายยอมไกล่เกลี่ย

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นความผิดของเจ้าพนักงานไปรษณีย์ซึ่งมีโทษดังนี้ (1) ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงานไปรษณีย์หรือผู้มีหน้าที่ราชการติดต่อกับที่ทำการไปรษณีย์หรือตู้ไปรษณีย์เขียนแหหรือทำให้เนินช้าในการนำส่งหรือส่งมอบถุงไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ภัณฑ์หรือธนาณัติหรือกระทำให้เกิดเสียหายแก่สิ่งของเหล่านั้นโดยเจตนาผู้นั้นมีความผิด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบห้าวัน หรือปรับไม่เกินสองร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁷(2) ผู้ใดซึ่งท่านใช้ให้นำส่งถุงไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ภัณฑ์ระหว่างส่งทางไปรษณีย์ และเวลาที่ใช้ให้ทำการนั้นได้มอบให้เป็นหน้าที่จดและ

รักษาบัญชีใด จดหรือมอบให้ผู้อื่นจดข้อความเท็จลงในบัญชีโดยเจตนาจะทำให้หลงเชื่อว่าตนได้ไปถึงที่ หรือได้นำส่งถึงไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นแล้ว ซึ่งความจริงไม่ได้ไปถึงที่หรือไม่ได้นำส่งผู้นั้นมีความผิด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสองร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁶ (3) ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานกระทำผิดหน้าที่ของตน เปิดหรือยอมให้ผู้อื่นเปิดถึงไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์ภัณฑ์ในระหว่างส่งทางไปรษณีย์ หรือตั้งใจกักหรือหน่วงเหนี่ยว หรือยอมให้ผู้อื่นกักหรือหน่วงเหนี่ยวถึงไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ภัณฑ์ผู้นั้นมีความผิด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁷

4.5 ปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณา

การที่ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันในด้านต่างๆ ทั้ง ราคา การบริการ รวมถึงการโฆษณาระหว่างผู้ประกอบการ ซึ่งต่างก็ต้องหากกลยุทธ์ค่าโฆษณาต่างๆ มาเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคเข้าใช้บริการ การโฆษณาของธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนในประเทศไทยนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการโฆษณาเป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการโฆษณาจะมีหน่วยงานของรัฐควบคุมดูแลอยู่แล้ว แต่ในส่วนของการให้ข้อมูลหรือการโน้มน้าวใจของโฆษณาตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งอาจให้ข้อมูลที่เกินจริงหรือบิดเบือนข้อมูลหรือเกินความจริง ซึ่งปัจจุบันแม้ว่าในเรื่องการโฆษณาจะมีหน่วยงานของรัฐกำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมดูแลอยู่แล้ว แต่ก็เพียงบทบัญญัติที่ควบคุมการโฆษณาทั่วไปซึ่งไม่ได้เป็นหลักในการโฆษณาเกี่ยวกับธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน เป็นการเฉพาะ ข้อมูลโฆษณาจากผู้ประกอบการธุรกิจอาจล่อลวงหรือจูงใจให้ผู้บริโภคเข้าใช้บริการด้วยคำมั่นอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น “ส่งไปที่ไหนก็ได้ทั่วไทย รับประกันวันเดียวถึง” หรือ “ส่งไว ส่งชัวร์ ทั่วไทย” ต่อมาภายหลังเมื่อผู้บริโภคได้เข้าไปใช้บริการแล้วผู้ประกอบการไม่ได้ปฏิบัติตามหรือมีข้อยกเว้นในการชดเชยค่าเสียหายเมื่อไม่เป็นไปตามคำโฆษณา โดยมีการกำหนดให้ “การจัดส่งล่าช้า” หมายถึงการจัดส่งที่เสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งใช้เวลาเกินกว่าวันที่จัดส่งโดยประมาณ ไม่มีการรับประกัน เวลาจะไม่ถือเป็นสาระสำคัญในแง่ของการจัดส่งพัสดุ และผู้ประกอบการไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายโดยตรงหรือโดยอ้อมที่เกิดจากความล่าช้าในการจัดส่ง

⁶ "พนักงานเคอร์รี่" ละเมิดสิทธิลูกค้าผิด กม.อาญา-คอมพิวเตอร์ [ออนไลน์], 1 เมษายน 2563.

แหล่งที่มา: <https://news.thaipbs.or.th/content/279689>

⁷ พระราชบัญญัติ ไปรษณีย์ พ.ศ. 2477 มาตรา 23

ดังนั้น การควบคุมการโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนจึงควรมีหลักเกณฑ์และมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมดูแลการโฆษณาเป็นการเฉพาะ โดยศึกษาแนวทางจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในด้านการโฆษณา ซึ่งกำหนดให้ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริง หรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ซึ่งให้อำนาจให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้ (๑) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา (๒) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา (๓) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา (๔) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด และมีแนวทาง การกำหนดโทษ ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความที่ถือว่าเป็นข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4.5 ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขสัญญาในการจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ

เงื่อนไขการให้บริการในการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนเป็นสัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคที่นับว่าเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีความผูกพันตามสัญญาให้บริการอันมีลักษณะที่ประกอบไปด้วยข้อตกลงหลายเรื่องที่มีการกำหนดข้อกำหนดและเงื่อนไขของการให้บริการไว้ล่วงหน้าฝ่ายเดียวของผู้ประกอบการ กล่าวคือเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจที่เข้าลักษณะของสัญญาสำเร็จรูปที่มีการกำหนดข้อตกลงหรือเงื่อนไขต่างๆไว้ล่วงหน้าในสัญญา ผู้เขียนได้รวบรวมข้อสัญญาที่ผู้ประกอบการที่มีลักษณะเอาเปรียบผู้บริโภคดังต่อไปนี้

(1) เงื่อนไขเกี่ยวกับพัสดุบางประเภทที่ไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีความเสี่ยงต่อการเสียหายสูงโดยผู้ประกอบการได้จำกัดความรับผิดว่าอาจรับฝากส่ง แต่ในกรณีที่เกิดการสูญหายหรือความเสียหาย ผู้ประกอบการจะไม่ชดใช้ค่าเสียหาย ตัวอย่างดังต่อไปนี้

Kerry Express ไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือความเสียหายต่อพัสดुरายการต่อไปนี้ อาหารแห้ง ลูกอม ช็อกโกแลต อาหารที่เน่าเปื่อยในบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม บัตรกำนัล คุกกี้ บัตรของขวัญ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเหลว เช่น น้ำ น้ำมัน ครีม ซีรัม เจล ฯลฯ แบตเตอรี่รถยนต์ / รถจักรยานยนต์ แบบน้ำใหม่ พืชและต้นไม้

Flash Express ไม่รับผิดชอบการสูญหายหรือความเสียหายต่อพัสดุรายการต่อไปนี้ สินค้าที่ผลิตจากแก้ว หรือมีแก้ว กระจก เป็นส่วนประกอบ เครื่องดนตรี สินค้าใช้แล้ว (มือสอง) ทั้งที่มี และ ไม่มีเอกสารยืนยันราคา วัตถุมงคล อาหารที่มีอายุการเก็บรักษาน้อยกว่า 5 วัน

Nim Express ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายกรณีเป็น ผัก ผลไม้ ของเหลว สินค้าเปราะบาง แดกหักงายไม่รับประกันความเสียหายทุกกรณี ยกเว้นการสูญหาย รับผิดชอบไม่เกิน 2,000 บาท

(2) เงื่อนไขงดเว้นการรับผิดชอบในการการจัดส่งล่าช้า ซึ่งผู้ประกอบการบางรายมีการกำหนดให้ “การจัดส่งล่าช้า” หมายถึงการจัดส่งที่เสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งใช้เวลาเกินกว่าวันที่จัดส่งโดยประมาณ ไม่มีการรับประกัน เวลาจะไม่ถือเป็นสาระสำคัญในแง่ของการจัดส่งพัสดุ และผู้ประกอบการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายโดยตรงหรือโดยอ้อมที่เกิดจากความล่าช้าในการจัดส่ง

(3) การจำกัดความรับผิดโดยกำหนดอัตราค่าชดเชย และ การซื้อประกันเพิ่มโดยคิดค่าบริการ และกำหนดวงเงินชดเชย

ตารางแสดงรายการเปรียบเทียบการจำกัดความรับผิดโดยกำหนดอัตราค่าชดเชย และ การซื้อประกันเพิ่มโดยคิดค่าบริการและกำหนดวงเงินชดเชยของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด และ ผู้ประกอบการเอกชน

	อัตราค่าชดเชย	การซื้อประกันเพิ่ม	
		วงเงินชดเชย	ค่าบริการ
ไปรษณีย์ไทย	ไม่เกิน 2,000 บาท	กรณี ไม่เกิน 20,000 บาท กรณี EMS	คิดค่าบริการ 1% คิดค่าบริการ 2%
Kerry Express	ไม่เกิน 2,000 บาท	ไม่เกิน 50,000 บาท	คิดค่าบริการ 1%
Flash Express	ไม่เกิน 2,000 บาท	ไม่เกิน 50,000 บาท	คิดค่าบริการ 0.16% - 0.25 %
Nim Express	ไม่เกิน 2,000 บาท	ไม่เกิน 50,000 บาท	คิดค่าบริการ 1%

ลักษณะของข้อตกลงหรือเงื่อนไขในสัญญาให้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ข้างต้นโดยส่วนใหญ่แล้วจะระบุในสัญญาเป็นข้อตกลงการใช้บริการซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดและข้อกำหนดรวมทั้งเงื่อนไขของสวนสิทธิ์ต่างๆของบริษัทที่กำหนดเอาไว้ล่วงหน้าฝ่ายเดียวโดยไม่เกิดจากความยินยอมของคู่สัญญาที่มีฐานะเท่าเทียมกันในทางเศรษฐกิจและในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจที่

เท่าเทียมกันจึงก่อให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำสัญญาขึ้น ซึ่งข้อกำหนดต่างๆในสัญญาล้วนแต่เป็นการเอาเปรียบคู่สัญญาฝ่ายผู้ให้บริการเกินสมควรและไม่มีความเป็นธรรมอันเข้าลักษณะของสัญญาสำเร็จรูปที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจในการต่อรองรายละเอียดของข้อกำหนดในสัญญาเหล่านั้น จึงทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบผู้ประกอบการ ดังปรากฏในปัจจุบันที่มีผู้ให้บริการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ซึ่งแม้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่เป็นธรรมพ.ศ. 2540 เป็นมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้าทำสัญญาแต่การจะพิจารณาถึงความเป็นธรรมของสัญญาหรือไม่นั้นผู้บริโภคต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลและให้ศาลเป็นผู้ชี้ขาด ดังนั้นแล้ว มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรมพ.ศ. 2540 จึงยังเป็นมาตรการที่ไม่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาเนื่องจากผู้บริโภคยังต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลหลังจากที่มีข้อพิพาทกันแล้วและไม่มีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าทำสัญญาตั้งแต่แรก

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์เป็นธุรกิจการให้บริการที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงในปัจจุบันตามการขยายตัวของธุรกิจ e-Commerce ที่ส่งผลให้ความต้องการบริการ E-Logistics เพิ่มขึ้น มูลค่าการประกอบธุรกิจแบบการขายสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคโดยตรง หรือ Business to Customer (B2C) มีมากขึ้น มีการคาดการณ์ว่า การขนส่งพัสดุในปี 2020 จะมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 4 ล้านชิ้นต่อวัน และมูลค่าเฉลี่ยของสินค้าที่สั่งซื้อออนไลน์มีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคมีกำลังซื้อสูงขึ้น

ผู้เขียนพบประเด็นปัญหาในการใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน จากสถิติการร้องทุกข์ต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นในทุกปี เกี่ยวกับกรณี สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง จัดส่งล่าช้า สินค้าไม่ครบตามจำนวน สินค้าชำรุด เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม ปัญหาการโฆษณาเกินจริง ปัญหาเงื่อนไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และปัญหาอื่นๆตามที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อต่างๆ อันเนื่องมาจากผู้ประกอบการขาดมาตรฐานในการทำงานและมีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้บริการที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค

จากปัญหาข้อเท็จจริงข้างต้นผู้เขียนจึงได้ศึกษา มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน ประกอบด้วย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน ซึ่งควบคุม การประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รับผิดชอบจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อทราบถึงสิทธิของผู้บริโภคในด้านต่างๆ ทำให้ทราบว่า มาตรการทางกฎหมายของไทยในปัจจุบันไม่เหมาะสมเพียงพอต่อการควบคุมธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน ขาดมาตรการเพื่อควบคุมการจัดตั้งธุรกิจ มาตรการป้องกันการส่งสิ่งของห้ามส่ง การกำกับการทำงานของผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ การกำกับดูแลการโฆษณา เงื่อนไขสัญญา และยังไม่มียุทธศาสตร์ใดเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบต่อกำกับดูแล การประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนยังไม่มีกฎหมายเป็นการเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ในส่วนของกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนได้ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดย บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งประกอบด้วย พระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477 พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิและประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยพ.ศ. 2546 ไปรษณีย์นิเทศพ.ศ.

2561 เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคในการเข้าใช้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศชาติ

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน ในลักษณะเป็นการป้องกันปัญหาและลดความเสี่ยงที่อาจถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ผู้เขียนเสนอให้ การประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน อยู่ในกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นหน่วยงานหลัก และเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติไปรษณีย์พ.ศ. 2477 ให้มีการกำหนดบทบัญญัติทางกฎหมายที่จะกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งของรัฐเอกชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมและกำกับดูแลธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน

เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับบริการที่มีมาตรฐานจึงควรมีแนวทางการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชนดังนี้

(1) ให้มีการกำหนด คำนิยามของ “ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์” หมายความว่า การให้บริการสิ่งของที่บรรจุก่อนส่งหรือส่งจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งอาจขนส่งโดยใช้ยานพาหนะของตนเองหรือใช้การขนส่งสาธารณะก็ได้

(2) ผู้ประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์โดยเอกชน ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ โดยการขอรับใบอนุญาต มีการกำหนดคุณสมบัติผู้ขออนุญาตดังนี้

กรณีเป็นบุคคลธรรมดา ต้องมีสัญชาติไทยและบรรลุนิติภาวะ มีอายุไม่เกิน 65 ปีบริบูรณ์ มีความรู้ไม่ต่ำกว่าประโยคมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) หรือเทียบเท่า มีสุขภาพร่างกาย จิตใจสมบูรณ์ แข็งแรงและมีความประพฤติเรียบร้อย ไม่เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่โทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือ ความผิดลหุโทษ

กรณีเป็นนิติบุคคลต้องจดทะเบียนตามกฎหมายไทยและมีบุคคลธรรมดาและ / หรือ นิติบุคคลสัญชาติไทยลงนามในนิติบุคคลดังกล่าวเกิน 50 % ของนิติบุคคลนั้นเพื่อคุ้มครองให้ธุรกิจดังกล่าวเป็นของคนไทยโดย ต้องจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับกรณีเป็นบุคคลธรรมดา เพื่อดำเนินงานในนิติบุคคลดังกล่าว

ต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้มาพร้อมกับการยื่นขอใบอนุญาตด้วย (1) สถานที่ตั้งและอาคาร โรงเรือน หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ สถานที่และอาคารโรงเรือนดังกล่าวต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงเป็นสัดส่วนและปลอดภัยต่อระบบงานไปรษณีย์ (2) ยานพาหนะที่จะใช้ในการดำเนินงาน

2. ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการส่งสิ่งของต้องห้าม

เพื่อเป็นการป้องกันการส่งของต้องห้าม และการสับเปลี่ยนวัตถุภายในโดยพนักงานส่งของ ซึ่งอาจเป็นการนำส่งสิ่งของผิดกฎหมายสู่ปลายทางอื่นโดยอาศัยชื่อผู้ใช้บริการซึ่งเป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภค

ควรมีการกำหนดสิ่งของต้องห้ามฝากส่ง ไว้ 7 ประเภท ได้แก่ (1) สัตว์มีชีวิต (2) สิ่งเสพติด (3) วัตถุลามกอนาจาร (4) วัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟทุกชนิด (5) วัตถุมีคมที่ไม่มีสิ่งหุ้มห่อ (6) ธนบัตร และ (7) สิ่งของปลอมแปลงหรือลอกเลียนแบบโดยละเมิดลิขสิทธิ์ และกำหนดให้มีมาตรการป้องกันการส่งสิ่งของห้ามส่ง ดังนี้

(1) กำหนดมาตรการควบคุม การรับ รวบรวม และนำส่งเอกสาร สินค้า และพัสดุภัณฑ์ โดยต้องระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้รับ และผู้ส่งฯ รวมทั้งผู้ใช้บริการต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถตรวจสอบไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในกรณีที่พบการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมายและส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินคดีต่อไป

(2) การติดตั้งกล้องวงจรปิด ณ ที่ทำการทุกสาขา ที่สามารถบันทึกภาพขณะที่ผู้ใช้บริการทำการฝากส่งสิ่งของ

(3) การเอ็กซ์เรย์สิ่งของ ณ ที่ทำการ และจัดทำบันทึกหลักฐานของลักษณะวัตถุภายในหีบห่อที่ผู้ใช้บริการนำมาฝากส่ง เพื่อป้องกันการสับเปลี่ยนวัตถุภายใน โดยพนักงานส่งของซึ่งอาจเป็นการนำส่งสิ่งของผิดกฎหมายสู่ปลายทางอื่นโดยอาศัยชื่อผู้ใช้บริการ โดยให้มีผู้จัดการคนหนึ่งเป็นผู้มีหน้าที่จัดการบันทึกรายการต่างๆเกี่ยวกับผู้ส่งของ และนำไปบันทึกไว้เพื่อเป็นข้อมูลในกรณีที่เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ

3. ปัญหาการกำกับการทำงานของผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์

ควรมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นความผิดของผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ ดังนี้

- (1) ผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ ที่นำส่งพัสดุล่าช้า หรือกระทำให้เกิดความเสียหายแก่สิ่งของเหล่านั้นโดยเจตนา
- (2) ผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ ที่มีหน้าที่บันทึกการรับมอบพัสดุ หากจดหรือมอบให้ผู้อื่นจดบันทึกการรับมอบพัสดุนั้นเป็นเท็จโดยเจตนาให้หลงเชื่อว่าได้ส่งมอบหรือได้ไปถึงสถานที่ส่งมอบซึ่งความจริงไม่ได้ไปถึงหรือไม่ได้นำส่ง
- (3) ผู้มีหน้าที่ในการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ เปิดหรือยอมให้ผู้อื่นเปิดห่อพัสดุในระหว่างการนำส่ง หรือตั้งใจฉกหรือหน่วงเหนี่ยว หรือยอมให้ผู้อื่นฉกหรือหน่วงเหนี่ยวพัสดุ

4. ปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณา

ผู้เขียนมีความเห็นว่าจากการศึกษาแนวทางในการควบคุมดูแลการให้ข้อมูลและการโฆษณาของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยหลักเกณฑ์ในการควบคุมเนื้อหาการโฆษณาอันเป็นหลักปฏิบัติสำหรับการโฆษณาทั่วไปเห็นควรนำมาเป็นแนวทางในการปรับใช้เป็นหลักปฏิบัติในการโฆษณาธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศไทยในการควบคุมการให้ข้อมูลและการโฆษณา เช่น

- (1) ผู้ประกอบการต้องถือว่าคำโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขสัญญาระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ
- (2) ผู้ประกอบการจะต้องให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมากับผู้บริโภคโดยแจ้งและประกาศราคาที่โปร่งใสหรือรายการค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอย่างครบถ้วน
- (3) การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม โดยข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม
 - (3.1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
 - (3.2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

ผู้ประกอบการที่โฆษณาโดยใช้ข้อความข้างต้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5. ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขสัญญาในการจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการจัดส่งพัสดุในด้านต่างๆ แม้ผู้บริโภครสามารถเยียวยาความเสียหายได้ด้วยการฟ้องร้อง หรือ ร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ยังคงเป็นความยากลำบากของผู้ใช้บริการในการนำสืบพิสูจน์ถึงความไม่เป็นธรรมในสัญญาของผู้ประกอบการ อีกทั้งการกำหนดค่าเสียหายก็เป็นเรื่องยากเช่นกันจึงเห็นสมควรมีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะในการกำหนดความรับผิดและการเยียวยาและชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคดังต่อไปนี้

(1) สินค้าที่มีความเสี่ยงต่อการเสียหายสูงให้ผู้รับฝากส่งจัดทำบันทึกหลักฐานของลักษณะวัตถุที่ผู้บริการนำมาฝากส่ง และพิจารณาความเหมาะสมและความแข็งแรงของหีบห่อก่อนรับฝากส่ง และการจัดทำประกันสินค้าโดยพิจารณามูลค่าตามเอกสารยืนยันราคา

(2) การจัดส่งล่าช้าให้ถือว่าเป็นสาระสำคัญของการจัดส่งพัสดุ ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อความล่าช้าในการจัดส่ง โดยผู้ประกอบการต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งให้ชัดเจนลงในเอกสาร และคำโฆษณาเกี่ยวกับระยะเวลาในการจัดส่งถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขให้ผู้ขนส่งต้องจ่ายค่าทดแทนในกรณีจัดส่งล่าช้า

(3) การจำกัดความรับผิด กรณีการซื้อประกันเพิ่ม กำหนดค่าบริการไม่เกิน 1% วงเงินชดใช้ที่ผู้ประกอบการจะกำหนดขั้นสูงไว้ต้องไม่ต่ำกว่า 50,000 บาท

โดยผู้เขียนเสนอแนะให้กำหนดเนื้อหาสาระในเอกสารใบรับมอบพัสดุซึ่งผู้ประกอบการจะต้องมอบแก่ผู้บริการดังนี้

- (1) ชื่อผู้รับและสถานที่ที่กำหนดให้ส่ง
- (2) ชื่อผู้ส่ง
- (3) ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการรับส่งพัสดุ
- (4) สถานที่และวันที่ออกเอกสาร
- (5) สภาพ ลักษณะวัตถุที่ผู้บริการนำมาฝากส่ง ลักษณะหีบห่อ น้ำหนัก ขนาด ของพัสดุ
- (6) กำหนดระยะเวลาในการจัดส่งพัสดุ
- (7) ค่าส่งที่ผู้จัดส่งได้ชำระ

- (8) จำนวนเงินประกันในกรณีที่ผู้ใช้บริการซื้อประกันเพิ่ม
- (9) ลายมือชื่อผู้ขนส่ง

จากข้อเสนอแนะต่างๆดังกล่าวที่ผู้เขียนได้เสนอมาอาจเกิดผลกระทบแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ให้มีต้นทุนสูงขึ้น ส่งผลให้มีการปรับค่าบริการเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนจากราคาบริการที่มีความผันผวนในตลาด รวมทั้งป้องกันไม่ให้ราคาค่าบริการสูงขึ้นโดยรวดเร็วเกินสมควร เนื่องจากผู้บริโภคขาดอำนาจในการต่อรอง ผู้เขียนเสนอให้บริการธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ เป็นบริการที่มีรายชื่ออยู่ในรายการบริการควบคุมตามประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ให้ธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์มีค่าบริการเท่ากันทั้งรัฐและเอกชน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมด้านราคาและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภค เนื่องจากเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ที่มีความจำเป็นต่อพื้นฐานการดำรงชีวิตของประชาชน เมื่อความต้องการในสังคมเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคม

ผู้เขียนได้เสนอแนะแนวทางในการควบคุมการประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ ในด้านต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม ไม่ให้ถูกเอาเปรียบ และเพื่อควบคุมให้ผู้ประกอบกิจการมีมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการธุรกิจในด้านความเชื่อมั่นเมื่อผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ เป็นผลดีต่อทั้งธุรกิจรับส่งพัสดุภัณฑ์ และ เศรษฐกิจของประเทศไทย นอกเหนือจากประเด็นต่างๆที่ผู้เขียนได้เสนอมา มาตรการทางกฎหมายอื่นๆ ควรพิจารณาถึง ผู้ประกอบการธุรกิจด้วย เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผู้บริโภค และผู้ประกอบการ อันจะนำมาซึ่งความ เป็นธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคมและไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือจำกัดสิทธิเสรีภาพเกินสมควรแก่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

รายการอ้างอิง

กฎหมายไทย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 8 เรื่องรับขน

พระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499

พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ. 2477

พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิและประโยชน์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย พ.ศ. 2546

ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2561

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543) เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำ
ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2543) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การ
สั่งปิดชั่วคราวหรือการพักใช้ใบอนุญาตประกอบการของสถานประกอบการที่มีการกระทำ
ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมการกำหนดประเภทสถาน
ประกอบการที่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรการป้องกัน และปราบปรามการกระทำ
ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกัน และ
ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

วิทยานิพนธ์ / เอกตศึกษา

ชุติมา ศรีทองแท้. ปัญหาความรับผิดชอบทางแพ่งของไปรษณีย์เมื่อรับส่งสินค้าที่เกิดจากการซื้อขาย, วิทยานิพนธ์ นิติศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย

กระทรวงแรงงาน, การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552

, https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/vgnew_th/d8a88846bfef391bbf9602fe0ba18d1b.pdf, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

รายงานประจำปี สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 2562 ,

<https://www.etda.or.th/publishing-detail/etda-annual-report-2019.html> [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

Economic Intelligence Center (EIC) มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม

, https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/6563/fjy80kx109/EIC_Industry-review_parcel_20200120.pdf, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน เมษายน

2562 , https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201904.pdf, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, จดทะเบียนธุรกิจ ,https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=36,

[ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

ไปรษณีย์ไทย, ประวัติกิจการไปรษณีย์ ,https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85,

[ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย , <http://rama5.flexiplan.co.th/th/timeline/detail/4728>, [ออนไลน์]

,1 เมษายน 2563.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ข้อมูลผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภค

,https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=9764, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

ข่าวช่องวัน, สาวจวกขนส่งดัง ส่งแหวนทอง แต่กลับโดนเปลี่ยนเป็นกล่องเปล่า,

<https://www.one31.net/news/detail/13895>, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

ข่าวไทยพีบีเอส, "พนักงานเคอร์รี่" ละเมิดสิทธิลูกค้าผิด กม.อาญา-คอมพิวเตอร์

,<https://news.thaipbs.or.th/content/279689>, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.

TNEWS, สาวสวยวัย Kerry ส่งน้ำหอมให้ลูกค้าแต่ยกย้ไม่เหลือชิ้นดี สอบถามไปโดนสวนกลับ ไม่พอใจ เชิญส่งทางอื่น, <https://www.tnews.co.th/social/504453>, [ออนไลน์] ,1 เมษายน 2563.