

## ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) กับสิทธิของผู้บริโภค<sup>1</sup>

ธญาณี วงศ์สวัสดิ์<sup>2</sup>

ปัจจุบันผู้บริโภคมีการบริโภคสินค้าและบริการมากขึ้น ซึ่งการบริโภคสินค้าหรือรับบริการในชีวิตประจำวันเพื่อการใช้สอยประโยชน์ในสินค้าหรือการบริการเหล่านั้นตามความประสงค์ของตน มีการเข้าใช้บริการต่างๆอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการเข้ารับบริการตามสถานที่ต่างๆ อาทิเช่น ภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรม สนามบิน หรือแม้กระทั่งโรงพยาบาล เป็นที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าแต่ละสถานที่ที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการนั้นมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ต่างๆคอยให้บริการผู้บริโภคอยู่ กล่าวคือ ในการบริโภคสินค้าหรือการรับบริการต่างๆในสถานที่ดังกล่าวเกี่ยวพันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจย่อมเป็นไปตามหลักสัญญาทั่วไป และในกรณีที่ผู้บริโภค ขึ้นสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองซึ่งถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้บริโภคจะ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) แต่ยังไม่มีการนิยามถึงความหมายของคำว่า (Service Charge) เอาไว้แต่อย่างใด ว่ามีความหมายว่าอย่างไร ทั้งยังไม่ทราบถึงสิทธิที่ตัวผู้ประกอบการจะเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) และสิทธิที่ผู้บริโภคจะปฏิเสธการจ่ายค่าบริการ (Service Charge) และยังไม่มีกฎเกณฑ์ที่เป็นบรรทัดฐานในการกำหนดอัตราการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) มีเพียงคิดไม่เกิน 10% เนื่องจากเป็นอัตราพื้นฐานที่สากลยอมรับได้ แต่ไม่มีข้อกฎหมายหรือพิสูจน์ใดว่าการยอมรับได้ดังกล่าว ใครเป็นผู้กำหนดขึ้นมา

จากการศึกษาเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) และสิทธิเกี่ยวกับผู้บริโภค นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับค่าบริการ (Service Charge) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและเสนอแนะถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ว่ามีผลกระทบอย่างไรกับสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งจากการศึกษาทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ว่าถึงแม้จะมีหลักสากลใน

---

<sup>1</sup> บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระ เรื่อง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) กับสิทธิของผู้บริโภค โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และคณะกรรมการสอบคือ รองศาสตราจารย์เรืองยศ แสนภักดี รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศรี บัวสุวรรณค์

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนกลาง) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การกำหนดอัตราการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) แต่ในบางประเทศ ก็ได้มีการตรากฎหมายโดยกำหนดอัตราค่าบริการในการเรียกเก็บค่าบริการที่แตกต่างกัน รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆในการเรียกเก็บค่าบริการ(Service Charge) เอาไว้อย่างชัดเจนอีกด้วย

โดยในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากฎหมายเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ในต่างประเทศ เพื่อใช้มาเป็นแนวทางและบรรทัดฐานในการกำหนดกฎหมายเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ในประเทศไทยต่อไป โดยตัวผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากฎหมายของ ประเทศอังกฤษ ประเทศฟิลิปปินส์ และประเทศสิงคโปร์ โดยศึกษากฎหมายที่เกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ของแต่ละประเทศ

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) ในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศนั้น ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ กล่าวสรุปได้ดังนี้

ประการแรกปัญหาเกี่ยวกับการให้นิยามของคำว่าค่าบริการ (Service Charge ) ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีการให้นิยาม หรือให้ความหมายของคำว่าค่าบริการ (Service Charge) ยังมีได้มีการกำหนดเอาไว้ในกฎหมายใด จึงยังทำให้ประชาชนหรือผู้บริโภคเกิดความสับสนว่า ค่าบริการ (Service Charge) นั้น แตกต่างจาก ทิป อย่างไร การกำหนดความหมายของค่าบริการ (Service Charge) จึงเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นปัญหาที่ต้องเร่งมือแก้ไขโดยด่วน เพื่อให้ทั้งตัวผู้ประกอบการและตัวผู้บริโภคเข้าใจถึงความหมายที่แท้จริงของคำว่า ค่าบริการ (Service Charge) เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายใดออกมากำหนดความหมายของคำว่าค่าบริการ (Service Charge) จึงยังทำให้ประชาชนหรือผู้บริโภคเกิดความสับสนว่า ค่าบริการ (Service Charge) นั้น แตกต่างจาก ทิป อย่างไร จึงเห็นสมควรอย่างยิ่งว่าควรมีการกำหนดกฎหมายเกี่ยวกับค่าบริการ (Service Charge) ให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยกำหนดถึงความหมายของคำว่า ค่าบริการ (Service Charge) ว่าเป็นค่าบริการที่ผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะเรียกเก็บจากผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการหรือรับการบริการจากธุรกิจดังกล่าว โดยเห็นสมควรให้บัญญัติกฎหมายเพิ่มไว้ในประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการฉบับที่ 65 พ.ศ. 2566 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการตามที่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ได้ออกประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 69 พ.ศ. 2565 เรื่อง การแสดงราคาสินค้า ในท้ายบัญชี ข กำหนดถึงความหมายของคำว่า ค่าบริการ (Service Charge)

ปัญหาประการที่สองเกี่ยวกับสิทธิของผู้ให้บริการว่ามีสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) หรือไม่ เนื่องจากยังไม่มี การกำหนดถึงความหมายของคำว่า ค่าบริการ (Service Charge) จึงส่งผลกระทบต่อมาในประเด็นเรื่องสิทธิของผู้ประกอบการว่ามีสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) จากผู้รับบริการได้หรือไม่ จากการศึกษาจะพบว่าในการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) ในต่างประเทศ มีการกำหนดเอาไว้เป็นกฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรแน่ชัดว่า ตัวผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) จากผู้รับบริการ ประเทศไทยจึงควรที่จะบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการให้สิทธิของผู้ประกอบการในการทราบถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิดังกล่าวไว้ด้วยจากการศึกษาพบว่า หากเป็นการเก็บค่าบริการ (Service Charge) นั้น ที่เป็นค่าบริการในอุตสาหกรรมอื่นๆนอกจากร้านอาหาร ผู้รับบริการอาจที่จะไม่สามารถให้การปฏิเสธการจ่ายได้ และแม้จะเป็นการจ่ายค่าบริการ (Service Charge) ในบางประเทศเช่น ประเทศสิงคโปร์ ตัวผู้รับบริการจำเป็นจะต้องจ่ายค่าบริการ (Service Charge) ให้แก่อ้านอาหารนั้น ไม่สามารถปฏิเสธได้ แต่ประเทศไทยยังไม่มียกกำหนดเกี่ยวกับสิทธิดังกล่าว จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดถึงสิทธิให้ชัดเจน และจากการศึกษากฎหมายของต่างประเทศ เช่นประเทศฟิลิปปินส์ และประเทศสิงคโปร์ มีการกำหนดถึงการบริการ หรือธุรกิจประเภทใดบ้างที่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) จึงเห็นสมควรให้มีการกำหนดถึงธุรกิจ อาทิเช่น ภัตตาคาร ร้านอาหาร และ โรงแรม ให้ธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) จากผู้รับบริการ โดยเพิ่มไว้ในประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการฉบับที่ 65 พ.ศ. 2566 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการตามที่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ได้ออกประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 69 พ.ศ. 2565 เรื่อง การแสดงราคาสินค้า ในท้ายบัญชี ข ซึ่งเป็นการกำหนดถึงความหมายของการบริการ รวมถึงเป็นการกำหนดว่ามีบริการประเภทธุรกิจ ภัตตาคาร ร้านอาหาร และโรงแรม ที่ต้องอยู่ภายใต้ประกาศนี้

ปัญหาประการที่สามปัญหาการกำหนดอัตราเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) เป็นที่ทราบกันดีว่าอัตราเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) ที่เป็นสากลและทั่วโลกยอมรับได้ คืออยู่อัตรา 10 % แต่ก็มิได้มีบทกำหนดของกฎหมายที่กำหนดถึงอัตราที่สมควรสำหรับการเก็บค่าบริการ (Service Charge) เอาไว้ว่าควรเก็บที่อัตราเท่าใด แล้วใช้เกณฑ์ใดในการกำหนดถึง

ความเหมาะสมในการเก็บ จะเห็นได้ว่าอัตราการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) นั้น อาจเป็นเพียงจารีตประเพณีทางการค้า เป็นจารีตทางการบริการ ซึ่งถึงแม้จะเป็นจารีตในทางการค้า บริการ แต่ก็จำเป็นที่จะต้องกำหนดถึงสิทธิในการเรียกเก็บ และต้องกำหนดถึงอัตราการเรียกเก็บ เอาไว้ให้ชัดเจนว่าจะใช้หลักเกณฑ์ใดมาเป็นตัวชี้วัดและกำหนด ซึ่งจะเห็นได้ว่าในบางประเทศ หรือแม้แต่ในประเทศเดียวกันแต่คนละรัฐ ก็ยังมีประเพณีปฏิบัติ หรือธรรมเนียมปฏิบัติในการ จ่ายค่าบริการ (Service Charge) แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า การกำหนดอัตราค่าบริการ (Service Charge) ที่ไม่ให้เรียกเก็บเกิน 10 % นั้น อาจมิใช่หลักสากลที่นำมาใช้กันทั่วอีกต่อไป เนื่องจาก ปัจจุบันมีการบริโภคใช้บริการร้านอาหารมากขึ้น แม้กระทั่งร้านอาหารธรรมดาบางร้านก็คิด ค่าบริการ (Service Charge) ซึ่งบางครั้งผู้บริโภครู้สึกว่า ไม่จำเป็นต้องจ่าย เพราะไม่ได้รับบริการ อะไรเป็นพิเศษจากทางร้านอาหาร แลบางร้านเป็นแบบให้ลูกค้าบริการตัวเองอีกต่างหาก ความ พึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับการบริการควรเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดอัตราค่าบริการ (Service Charge) หรือไม่ (สิทธิของผู้ใช้บริการในการที่จะลดหรือปฏิเสธการจ่ายค่าบริการ (Service Charge) จึงเกิดปัญหาถึงอัตราที่เหมาะสมสำหรับการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge)

พิจารณาตามกฎหมายที่ประเทศไทยมีการบัญญัติใช้เอาไว้ เดิมตามพระราชบัญญัติว่า ด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 ที่ระบุว่า ราคาสินค้าและบริการต้องแสดงราคาต่อหน่วย มี ตัวเลขเป็นภาษาใดก็ได้ แต่ขอให้มีการบอกอยู่ด้วย ทั้งนี้ ข้อความต้องเป็นภาษาไทย ในลักษณะที่ เห็นชัดเจน เปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย เพื่อจะแสดงให้ผู้บริโภคทราบก่อนการตัดสินใจที่จะ เลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สิ่งนี้คือหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจในการขายสินค้า ถ้าไม่มีแสดง หรือมีแต่อ่านไม่ชัด ไม่ครบถ้วนก็มีความผิด คือโทษปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท

แต่ก็ยังไม่มีการบัญญัติไว้โดยเฉพาะว่าควรมีอัตราการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) อยู่ที่จำนวนเท่าใด จากการศึกษาในบทที่ 3 จะเห็นว่าตัวอย่างการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) ของประเทศสิงคโปร์ มีการเรียกเก็บค่าบริการ (Service Charge) พร้อมกับการ เรียกเก็บ (GST) ซึ่งเป็นภาษีการบริโภคที่เรียกเก็บจากสินค้าและบริการส่วนใหญ่ในสิงคโปร์ ใน อัตราไม่เกิน ร้อยละ 10 โดยกฎหมายของสิงคโปร์กำหนดให้คิดค่าบริการ (Service Charge) รวม ไปพร้อมกับ GST โดยที่ GST และค่าบริการ ซึ่งเท่ากับ 8% และ 10% ของราคาขายปลีกของ

สินค้า ซึ่งประเทศไทยควรที่จะมีการกำหนดถึงอัตราการจ่ายค่าบริการ (Service Charge) ที่แน่นอน ว่าควรจ่ายในอัตราร้อยละเท่าใดและในประมวลกฎหมายแรงงานประกอบด้วยกฎหมายว่าด้วยการจ้างงานและแรงงานสัมพันธ์ในฟิลิปปินส์ มาตรา 96 เป็นพื้นฐานดั้งเดิมสำหรับกลไกการแบ่งปัน 85% /15%

## เอกสารอ้างอิง

สาธิตา วิมลคุณารักษ์.พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพมหานคร :สถาบันพระปกเกล้า, 2563.

สุขุม ศุภนิคย์.คำอธิบายพัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์แห่งมหาวิทยาลัย, 2554.

Nestle Professional Thailand.( 2567).เซอร์วิสชาร์จคืออะไร ลูกค้าต้องจ่าย

เซอร์วิสชาร์จให้ร้านอาหารหรือไม่.กรุงเทพ: เนสท์เล่ โพรเฟสชันนัล.ออนไลน์. สืบค้น

จาก [Gayatri Ailani.\(2567\).What is a Service Charge?.ออนไลน์.](https://www.nestleprofessional.co.th/trends-insights/service-chargerestaurants#:~:text=%E2%80%9C (พฤษภาคม,29).</a></p></div><div data-bbox=)

สืบค้นจาก Service Charge - Meaning, Fee, Examples, vs. Tip, vs. Gratuity  
(wallstreetmojo.com).(สืบค้น

เมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567)