

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### บทสรุป

ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer database) ในปัจจุบันถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำตลาดยุคใหม่ที่มีสภาพการแข่งขันกันอย่างดุเดือด นอกจากนี้ฐานข้อมูลลูกค้ายังช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารความสัมพันธ์และพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การตลาดที่ดีต้องรู้จักคัดสรรและจัดการฐานข้อมูลลูกค้าให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการผลักดันให้ลูกค้าซื้อสินค้าเดิมจำนวนมากและถี่ขึ้น ตลอดจนโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเดิมด้วย หากลูกค้ามีความต้องการ

การมีฐานข้อมูลและบัญชีรายชื่อลูกค้าที่เพียงพอและทันเหตุการณ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำตลาดทางตรง เพราะกิจการจะไม่สามารถสื่อสารหรือเข้าใจถึงกลุ่มลูกค้าที่คาดหวังได้เลย หากปราศจากข้อมูลและบัญชีรายชื่อลูกค้า

การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลโดยทั่วไปแล้วมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการ หรือเพื่อดำเนินการทางนิติกรรม หรือธุรกรรมกับผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูล ซึ่งปกติแล้วเจ้าของข้อมูลยินดีให้ข้อมูลด้วยความเข้าใจว่าข้อมูลที่บริษัทหรือหน่วยงานจัดเก็บไว้นั้นก็เพื่อใช้ในกิจกรรมที่ตนเองเกี่ยวข้อง ปัญหาผู้จัดเก็บอาจนำข้อมูลไปใช้ในทางอื่นที่เจ้าของข้อมูลไม่ต้องการให้ทำ หรือหากวิธีการจัดเก็บไม่ดีก็อาจมีผู้ลักลอบนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีขอบ บ่อยครั้งที่เราพบว่า มักจะมีโทรศัพท์เลขหมายที่เราไม่รู้จัก หรือไม่ปรากฏ เลขหมายโทรเข้ามาในโทรศัพท์ส่วนตัวเรา บางครั้งก็เป็นการเสนอขายประกันชีวิต เสนอทำบัตรเครดิต หรือสินค้าแบบขายตรง ซึ่งเรามีได้ให้ข้อมูลส่วนตัวไว้กับบริษัทเหล่านั้นแต่อย่างใด เหตุใดบริษัทเหล่านั้นจึงมีหมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัว ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของเราได้ และการกระทำเช่นนี้ นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยทางการตลาดของผู้ประกอบการที่ต้องการขยายช่องทางในการเสนอขายสินค้าของตนให้มากขึ้น การโฆษณาสินค้าทางโทรศัพท์อาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่เจ้าของเลขหมายได้

การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า นั้น โดยทั่วไปก็เป็นหลักการที่ตลาดสากลที่ทำกันของผู้ประกอบการ แต่เมื่อการตลาดมีการแข่งขันที่สูงขึ้น การหาลูกค้าจึงมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นด้วย ฐานข้อมูลลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สินค้า หรือบริการของผู้ประกอบการนั้น ๆ สามารถ

ดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้ และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าด้วย ซึ่งการจะหาฐานลูกค้า นั้น บางองค์กรก็จัดทำจากแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มถามลูกค้าที่เดินเข้ามาหา (Walk-in) หรืออาจจะหาจากหน่วยงานที่มีฐานลูกค้าอยู่แล้ว เช่น ธนาคาร หรือสถาบันการเงินต่าง ๆ เป็นต้น จึงทำให้เกิดวัฒนธรรมในการซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้าขององค์กรดังกล่าว

การซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้า มีผลกระทบต่อกฎหมายโดยตรง เพราะการซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้า นั้น ย่อมเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่ได้บัญญัติรับรองไว้ เห็นได้จากบทบัญญัติในมาตรา 35 ที่ว่า สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัว ย่อมได้รับความคุ้มครอง การกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชน อันเป็นการละเมิดหรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวจะกระทำมิได้ เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คำว่า “สิทธิส่วนบุคคล” หมายถึง สิทธิของบุคคลที่ประกอบไปด้วย สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัว ในเรื่องดังกล่าวน่าจะจัดอยู่ในเรื่องของความเป็นอยู่ส่วนตัวซึ่งหมายความว่า สถานะที่บุคคลจะรอดพ้นจากการสังเกต การรู้เห็น การสืบความลับ การรบกวนต่าง ๆ และความมีสันโดษไม่ติดต่อสัมพันธ์กับสังคม โดยทั้งนี้ ขอบเขตที่บุคคลควรได้รับการคุ้มครองและการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลก็คือการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ มีการพัฒนาบุคลิกลักษณะตามที่ต้องการ สิทธิที่จะแสวงหาความสุขในชีวิตตามวิถีทางที่อาจเป็นไปได้และเป็นความพอใจตรงเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนและไม่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น

การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หมายถึงการที่บุคคลใช้เสรีภาพของตนมากเกินไปหรือใช้สิทธิของตนเกินขอบเขต จนไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น คือทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียง ได้รับความกระทบจากการกระทำนั้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยเจตนา จงใจ หรือประมาทเลินเล่อก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 28 บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนเท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญ หรือไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน บุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญนี้รับรองไว้ สามารถยกบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญเพื่อใช้สิทธิทางศาลหรือยกขึ้นมาเป็นข้อต่อสู้ในศาลได้

ดังนั้น หากมีการละเมิดเกิดขึ้นกับบุคคลใด กฎหมายได้คุ้มครองให้บุคคลผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากการละเมิด สามารถเรียกร้องเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นได้ โดยการให้บุคคลที่

ทำการละเมิดนั้นชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น

การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ได้ก่อให้เกิดปัญหาดังนี้

1. การโฆษณาชวนให้เข้าทำสัญญาต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ เช่น ทำสัญญาประกันชีวิต ทำบัตรเครดิต เป็นต้น โดยการนำข้อมูลส่วนตัวมาโดยมิได้รับอนุญาตก่อน
2. การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า อันเกิดจากธุรกิจข้อมูลเครดิต หรือเครดิตบูโร (Credit buro) ทำให้เกิดปัญหาการเสียความน่าเชื่อถือทางการเงิน
3. การส่งข้อความเข้ามาในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเชิงโฆษณาโดยเจ้าของหมายเลขมิได้เจตนาในการรับข้อความนั้น เป็นต้น

สำหรับในทางสากล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏอยู่ในกฎหมายหรือข้อตกลงระหว่างประเทศหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) รัฐสภาแห่งยุโรป ( Council of Europe) สหภาพยุโรป (EU) หรือองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น แต่ในเรื่องของ “ข้อมูลส่วนบุคคล” จะเป็นเรื่องใหม่ที่คนไทยไม่คุ้นเคย แต่จริงๆ แล้ว ข้อมูลส่วนบุคคลของคนไทยถือว่าได้รับการคุ้มครองอย่างจริงจังตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 โดยบทบัญญัติของ พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 และยังคงความสำคัญอยู่ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงอาจนำมาแยกวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ปัญหาการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอันเกิดจากการชักชวนทางโทรศัพท์ในการทำสัญญาประกันชีวิต เพราะเหตุที่ในปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาความหลากหลายของช่องทางการจัดจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น แต่ช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของธุรกิจยังคงเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ ถึงแม้ว่าการขายผ่านธนาคารจะถูกพัฒนาขึ้นมาอย่างมากในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมาก็ตาม แต่ก็ยังมีอุปสรรคอยู่บ้างเล็กน้อยสำหรับบริษัทประกันชีวิตบางแห่ง ในขณะที่การขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing) ก็ถูกพัฒนาขึ้นอย่างมากในรอบปีที่ผ่านมา ในการดำเนินการผ่านช่องทางการขายนี้ บริษัทประกันชีวิตขนาดใหญ่บางบริษัทได้จัดตั้งเป็นศูนย์อยู่ภายในบริษัทเพื่อให้บริการการขายผ่านทางโทรศัพท์โดยตรง พร้อมทั้งมีหน่วยงานทำหน้าที่ติดตามและประเมินผล ขณะที่บริษัทประกันชีวิตขนาดกลางและขนาดเล็กกลับเลือกวิธีใช้บริการจากบริษัทผู้ให้บริการภายนอก (Out-sources) เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของตนเอง นอกเหนือจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่กล่าวมาแล้ว ยังคงมีช่อง

อื่น ๆ ที่ธุรกิจประกันชีวิตพยายามแทรกเข้าไปเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและผู้เอาประกันภัย เช่น การขายผ่านองค์กร ขายเป็นที่ทำการไปรษณีย์ หรือขายผ่านร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

เมื่อการแข่งขันในธุรกิจประกันภัยจึงเพิ่มมากขึ้น ช่องทางอย่างหนึ่งในการเสนอสัญญาให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การเชิญชวนทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการ โฆษณาแก่ลูกค้าที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่า ในทางปฏิบัติ การเสนอสัญญาประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า นั้น บริษัทประกันภัยผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้อย่างไร ซึ่งบ่อยครั้งก็พบว่า การเสนอทำสัญญาดังกล่าวนี้ อาจก่อให้เกิดความรำคาญต่อบุคคลได้ ซึ่งความเสียหายนี้ย่อมถือว่าเป็นการละเมิดต่อสิทธิของบุคคลอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ด้วย เพราะตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สิทธิของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง ซึ่งขัดกับหลักการตลาดในทางปฏิบัติ เพราะในทางการตลาดแล้ว ข้อมูลของลูกค้าสามารถทำการซื้อขายกันได้ ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งของหลักการตลาดที่จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถประสบความสำเร็จได้

จากปัญหาข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกระเบียบในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนในการทำประกันภัย โดยมีเงื่อนไขสำคัญที่สำหรับการเสนอขายผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ ดังนี้

- (1) ผู้เสนอขายต้องแจ้งชื่อ-นามสกุล เลขที่ใบอนุญาตตัวแทน หรือนายหน้าประกันภัย พร้อมทั้งแจ้งว่า เป็นการขายประกันภัย และหากประชาชนไม่มีความประสงค์จะรับฟังต้องยุติการสนทนาทันที และไม่ติดต่อกลับอย่างน้อย 6 เดือน
- (2) กรณีที่ได้ทำประกันภัยไปแล้วจากช่องทางนี้ สามารถยกเลิกกรมธรรม์ได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัย โดยจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน ไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น
- (3) บริษัทต้องโทรศัพท์ทักค้นหาผู้เอาประกันภัยอีกครั้งภายใน 7 วัน นับจากวันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อยืนยันความต้องการทำประกันภัยอีกครั้ง และ
- (4) ผู้เสนอขายจะต้องขออนุญาตบันทึกการสนทนาในกรณีที่ประชาชนมีความประสงค์ที่จะรับฟังการเสนอขาย ซึ่งถ้าเกิดข้อโต้แย้งขึ้นภายหลัง สามารถนำเทปที่บันทึกบทสนทนานั้นมาพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้

ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่เกิดปัญหาสำหรับการขายผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ออกระเบียบในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ออกมากแล้วก็ตาม แต่หลักเกณฑ์ดังกล่าวผ่านทาง

โทรศัพท์กล่าวนี้ มิได้กล่าวหลักการพื้นฐานของความสมัครใจของลูกค้าว่ายินยอมในการให้ชื่อชน หรือให้มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยแต่อย่างใด อีกทั้งยังไม่มีการบัญญัติถึงแหล่งที่มาของการได้มาซึ่งฐานข้อมูลลูกค้า ด้วยเหตุนี้ หากการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนตัวลูกค้านั้นเกิดจากการเปิดเผยความลับของลูกค้าจากผู้ประกอบการอื่นหรือการขายฐานข้อมูลลูกค้าแล้ว ฐานข้อมูลดังกล่าวย่อมเป็นสิ่งที่ต้องห้ามและไม่อาจนำมาเป็นช่องทางในการชื่อชนกันได้

2. ปัญหาการละเมิดสืบเนื่องจากข้อมูลในบัตรเครดิต หรือธุรกิจข้อมูลเครดิต ซึ่งมีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของบุคคลจากสถาบันการเงินหลาย ๆ แห่ง เช่น ธนาคารพาณิชย์ หรือผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิต โดยเมื่อลูกค้าให้ความยินยอมให้สถาบันการเงินตรวจสอบข้อมูลการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของตนในขณะที่ยื่นขอสินเชื่อแล้วนั้น สถาบันการเงินก็สามารถจะเรียกดูข้อมูลดังกล่าวจากธุรกิจข้อมูลเครดิตเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้

เครดิตบูโรจะเก็บรวบรวมเฉพาะข้อมูลของการชำระสินเชื่อหรือบัตรเครดิต ซึ่งข้อมูลนี้จะประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนที่บ่งชี้ตัวบุคคล เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และอีกส่วนหนึ่งเป็นประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิต รวมเรียกว่า “รายงานข้อมูลเครดิต”

ดังนั้นหากผู้ขอสินเชื่อมีประวัติการชำระที่ดี การเปิดเผยข้อมูลเครดิตก็จะเป็นการเพิ่มโอกาสในการได้รับอนุมัติสินเชื่อด้วย อย่างไรก็ตามการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีองค์ประกอบอื่นที่นำมาพิจารณาร่วมด้วย เช่น รายได้ และหลักประกันของผู้กู้ นอกจากสถาบันการเงินที่ผู้ขอสินเชื่อได้ให้ความยินยอม จะสามารถเรียกดูรายงานข้อมูลเครดิตเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อได้แล้ว ผู้ขอสินเชื่อเองก็ยังมีสิทธิที่จะมาขอดูรายงานข้อมูลเครดิตของตนได้อีกด้วย

อย่างไรก็ดี เครดิตบูโรไม่มีสิทธิในการจัดแบล็กลิสต์ผู้ขอสินเชื่อเอง เพราะเครดิตบูโรจะทำหน้าที่รวบรวมประวัติการชำระสินเชื่อหรือบัตรเครดิตของสินเชื่อทุกบัญชีจากสถาบันการเงินตามข้อเท็จจริง ซึ่งสถาบันการเงินใช้ข้อมูลเครดิตเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น เพราะในการตัดสินใจว่าจะให้หรือไม่ให้สินเชื่อนั้นยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น รายได้ของผู้สมัครสินเชื่อ หลักประกัน บุคคลผู้ค้ำประกัน เป็นต้น ในทางกลับกันหากผู้ขอสินเชื่อมีประวัติการชำระสินเชื่อตรงเวลา ข้อมูลเครดิตก็จะมีส่วนช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้สถาบันการเงินพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วยต่อมาเมื่อมีพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 ประกาศออกใช้บังคับเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2545 ในพระราชบัญญัตินี้กำหนดว่า ผู้ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตสามารถทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ขอสินเชื่อเพื่อให้ข้อมูลเครดิตแก่สถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิต หรือผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกหรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการให้สินเชื่อเป็นทางค้าปกติโดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังกำหนดหน้าที่ของ

ผู้ให้บริการให้ใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เท่านั้น และห้ามมิให้เปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้อื่นที่ไม่มีสิทธิรับรู้ข้อมูล ซึ่งหน้าที่ในการไม่เปิดเผยข้อมูลนี้เป็นหน้าที่สำคัญที่กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ของบริษัทข้อมูลเครดิต ผู้ควบคุมข้อมูล ผู้ประมวลผลข้อมูล สมาชิก หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ซึ่งรู้ข้อมูลจากการทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ และผู้ซึ่งรู้ข้อมูลจากบุคคลดังกล่าวข้างต้น ตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ความคุ้มครองและความเป็นธรรม

อย่างไรก็ดี ในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ยังได้กำหนดข้อมูลบางประเภททำการจัดเก็บ ได้แก่ ข้อมูลของบุคคลธรรมดาที่ไม่เกี่ยวกับการรับบริการ การขอสินเชื่อ หรือที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้เป็นเจ้าของข้อมูล อย่างชัดเจน

แม้ว่าในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ จะได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บข้อมูลเครดิต ของลูกค้าไว้ รวมทั้งการกำหนดโทษด้วยก็ตาม แต่ก็ยังพบว่ามีความข้อกังวลว่าพนักงานบริษัทได้นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ออกไปขายให้แก่บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต หรือธุรกิจประกันชีวิต เพื่อชักชวน หรือหว่านล้อมให้สมัครเป็นสมาชิกจนก่อให้เกิดความรำคาญ เป็นที่น่าสังเกตว่าในธุรกิจข้อมูลเครดิตนั้น ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการค้าระหว่างผู้ประกอบการ ธุรกิจทางการเงินด้วยกัน อันจะทำให้ลดช่องว่าง หรือโอกาสในการทุจริตของบุคคลได้ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจข้อมูลเครดิตนั้น หากพิจารณาอีกด้านจะพบว่าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า นั้น ไม่ได้เป็นเพียงการเปรียบเทียบทางการตลาดของบริษัทต่าง ๆ เท่านั้น ยังอาจเป็นเหตุในการปฏิเสธการบริการอีกด้วย เพราะหากธนาคารได้ทราบประวัติสุขภาพของลูกค้าจากบริษัทประกันชีวิต ประวัติส่วนตัวจึงอาจนำมาเป็นเหตุในการปฏิเสธการให้เครดิตทางการเงินได้ เพราะกระทบต่อความสามารถทางการเงินของบุคคลนั้น ซึ่งนับว่าไม่เป็นธรรมต่อตัวลูกค้าเลย

3. ปัญหาความสมบูรณ์ของสัญญาซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้าในการตลาด เนื่องจากปัจจุบัน การซื้อขายข้อมูลลูกค้าในวงการบัตรเครดิตค่อนข้างแพร่สะพัดมาก และถูกใช้เป็นฐานในการกระจายข้อมูลไปยังธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยรายชื่อลูกค้าจำนวนมาก ๆ เช่น ธุรกิจประกัน ธุรกิจโรงแรม โดยที่ส่วนใหญ่การซื้อขายมีทั้งระดับผู้จัดการขึ้นไปติดต่อซื้อขายกัน โดยตรง อาทิ ผู้จัดการฝ่ายบัตรเครดิตและผู้จัดการฝ่ายขายประกัน หรือในกลุ่มพนักงานขายบัตรเครดิตทั่วไปที่สะสมฐานข้อมูลไว้ เพื่อนำไปเสนอขายกับผู้จัดการฝ่ายขายประกัน โดยมีอัตราการซื้อขาย เช่น รายชื่อลูกค้าเดิมที่เป็นบัตรแพลตตินั่ม รายได้ 25,000 บาทต่อเดือน มูลค่า 5-10 บาทต่อรายชื่อ บัตรทอง บัตรเงินและบัตรปกติ รายได้ 15,000-20,000 บาทต่อเดือน มูลค่า 1-4 บาทต่อรายชื่อ เป็นต้น

ปริมาณการซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้าจะเป็นในลักษณะเหมาเป็นจำนวนมาก ๆ ชั้นต่ำหลัก 100 รายซื้อต่อครั้ง และชั้นสูงสุดเป็นหลัก 10,000 รายซื้อต่อครั้ง ด้วยเหตุนี้เอง การสะสมฐานข้อมูลลูกค้าถือว่ามีแรงจูงใจสูงมาก

แม้ว่าการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าจะเป็นสิ่งสำคัญในการตลาด แต่ฐานข้อมูลลูกค้าถือเป็นความลับที่ลูกค้ายินยอมให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งความยินยอมนี้ถือว่าเป็นความยินยอมเฉพาะคราว ผู้ประกอบการจะนำเอาฐานข้อมูลลูกค้าไปใช้ในการหาประโยชน์ในทางอื่นไม่ได้ เช่น นำไปขายต่อให้แก่ผู้ประกอบการรายอื่นเพื่อใช้ประโยชน์ในการ โฆษณา หรือนำไปใช้ในการโฆษณาในโครงการ ๆ อื่นของตนเองก็ไม่ได้ การที่ผู้ประกอบการจะนำเอาฐานข้อมูลลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อายุ และฐานเงินเดือน มาใช้ในการ โฆษณาโดยอ้างว่าเป็นกิจกรรมของลูกค้าสัมพันธ์ ข้ออ้างดังกล่าวนี้ย่อมฟังไม่ขึ้นเพราะลูกค้ามิได้ยินยอมด้วยแต่อย่างใด การนำเอาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการควรเก็บรักษาไว้เป็นความลับไปบอกต่อหรือขายข้อมูลให้แก่ผู้อื่น ย่อมถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ และเป็นความผิดฐานละเมิดทางแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ด้วย ผลก็คือ หากการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้านั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญจากการรบกวนต่าง ๆ ผู้ประกอบการดังกล่าวย่อมมีความผิดด้วย

การกระทำเช่นว่านี้ นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยทางการตลาดของผู้ประกอบการที่ต้องการขยายช่องทางในการเสนอขายสินค้าของตนให้มากขึ้น การโฆษณาสินค้าทางโทรศัพท์ที่อาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่เจ้าของเลขหมายได้ และหากพิจารณาตามหลักกฎหมายแล้ว การเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต ย่อมเป็นการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้ นั้น ย่อมถือว่าเป็นการกระทำโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ยิ่งไปกว่านั้น หากสืบลึกไปที่วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลลูกค้าแล้ว พบว่าในกรณีที่เป็นการ โทรเข้ามาเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยที่มีได้มีการสมัครใจก่อนนั้น เกิดจากการซื้อขายข้อมูลลูกค้าของผู้ประกอบการระหว่างกัน ซึ่งการขายข้อมูลลูกค้าเป็นการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งเป็นความลับทางการค้า ถือเป็นเรื่องที่ไม่ควรกระทำเพราะนอกจากจะเป็นการผิดมรรยาทตามวิชาชีพของผู้ประกอบการ แล้วยังถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าด้วย

ในกรณีที่มีการทำสัญญาซื้อขายฐานข้อมูลเครดิตกัน ย่อมถือว่าในสัญญามีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย และเป็นการขัดต่อศีลธรรมอันดี ซึ่งตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150 สัญญานี้ย่อมตกเป็นโมฆะด้วย และจากการศึกษาในกฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่ ทั้งในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และในกฎหมายอื่น ๆ ไม่พบถึงการคุ้มครองในการกระทำดังกล่าวโดยเฉพาะ ซึ่งตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบการตามวิชาชีพมีหน้าที่จะต้องรักษา

ความลับของลูกค้า โดยกิจการที่เป็นแหล่งฐานข้อมูลลูกค้าส่วนใหญ่ ได้แก่ สถาบันการเงิน การธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การคุ้มครองลูกค้าเป็นไปอย่างสมบูรณ์ที่สุด กฎหมายเฉพาะในเรื่องนั้น ๆ อาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์ เช่น ถ้าเป็นเรื่องการหาข้อมูลลูกค้าในธุรกิจ ประกันภัยก็อาจมีประกาศหรือระเบียบที่ออกมากำหนดมาตรการเหล่านี้ หรือในกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภค อาจกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการรักษาความลับของลูกค้าไว้โดยเฉพาะ

4. ปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในโลกปัจจุบันที่ข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความ มีค่า แม้ในประเทศไทยจะมีกฎหมายหลายฉบับที่ควบคุมเกี่ยวกับข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคล แต่ก็หาครอบคลุมทั้งระบบไม่ โดยกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันที่สำคัญที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลคือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 แต่พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวนั้นครอบคลุมเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในมือของเอกชน แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีกฎหมายบางฉบับที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในครอบครองของเอกชน แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมทั้งระบบ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในการครอบครองของสถาบันการเงินอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545

ในภาคเอกชนนั้นมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ติดต่อกับบริษัทห้างร้านเป็นประจำ หากการจัดเก็บนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทห้างร้านนั้น ๆ ก็คงไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่บุคคลอื่น แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันหาเป็นเช่นนั้นไม่ สังเกตได้จากการที่บุคคลบางคนจะได้รับจดหมายเสนอขายสินค้าในราคาพิเศษ เสนอให้สมัครเข้าเป็นสมาชิกกิจกรรมบ้างอย่างโดยไม่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขปกติ ซึ่งผู้รับจดหมายนั้นก็คงรู้สึกว่าได้สิทธิพิเศษเช่นนั้น ซึ่งก็คาดหมายได้ไม่ยากนักว่าข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานะทางการเงิน สถานะทางสังคม ของผู้รับจดหมายนั้นถูกผู้ส่งจดหมายล่วงรู้ แต่มีปัญหาว่า ผู้ส่งจดหมายล่วงรู้ข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างไร ซึ่งก็มีการคาดการณ์ต่าง ๆ นานา นับตั้งแต่อาจมีเอกชนบางรายรับหน้าที่จัดหาข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บริษัทห้างร้านที่ต้องการ โดยเฉพาะในการติดต่อเพื่อประโยชน์ทางการตลาด เพราะหากไม่มีข้อมูลดังกล่าว ก็คงต้องเสียเวลาในการเจาะกลุ่มลูกค้า

ความตื่นตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศไทยนั้นนับว่ายังไม่ค่อยดีนัก เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์หรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล จนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล แม้ว่าจะได้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในบางเรื่อง แต่ก็ยังไม่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไปและโดยที่มาตรา 35 วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน สมควร



กำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อให้มีมาตรการคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

จากการศึกษาวิเคราะห์ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ทำการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้โดยเฉพาะ แต่จะกระจัดกระจายกันไปในส่วนของกฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ เช่น ในสัญญาชีวิต หรือในการทำบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งทำให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่เป็นไปในทางเดียวกันด้วยเหตุนี้เองจึงควรมีการแก้ไขกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเสียใหม่ก็จะทำให้การคุ้มครองสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ข้อเสนอแนะ

จากที่ได้สรุปมาข้างต้น พบว่ากฎหมายไทยในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน แม้ว่าในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยจะได้วางหลักเกณฑ์ให้สิทธิในการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวแล้วก็ตาม ดังนั้นรัฐจึงควรทำการตรากฎหมายเพื่อให้คุ้มครองสิทธิของบุคคล โดยครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้

#### 1. เจตนารมณ์ของร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีเจตนารมณ์เพื่อให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยการกำหนดหลักเกณฑ์การเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล ที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานเอกชน ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ รวมทั้งกำหนดกลไกในการกำกับดูแล เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ขอบเขตของร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดไว้ในมาตรา 3 ว่า บุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ในกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ใดที่มีสภาพบังคับในการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องใดไว้โดยเฉพาะ และมีหลักประกันความเป็นธรรมและมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

ข้อสังเกตขอบเขตของร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้นทำให้ครอบคลุมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานรัฐและเอกชน ทั้ง ๆ ที่ในกรณีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะแล้ว คือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ซึ่งคงต้องมีการพิจารณาในประเด็นของขอบเขตของร่างพระราชบัญญัติคุ้มครอง

ข้อมูลส่วนบุคคลว่า เหมาะสมหรือไม่ที่จะให้คงขอบเขตดังกล่าวไว้ หรือจะจำกัดขอบเขตให้ครอบคลุมเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในครอบครองของเอกชนเท่านั้น

## 2. ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลที่จะได้รับความคุ้มครอง

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้คำนิยามของ “ข้อมูลส่วนบุคคล” ที่จะได้รับความคุ้มครองไว้ว่า “หมายความว่า ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม”

ข้อสังเกต ปกติความเป็นส่วนตัวอันเป็นข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะมีได้เฉพาะแต่บุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่มีอยู่ในนิติบุคคล แต่ในร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ได้บัญญัติชี้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลนั้นหมายถึงแต่เฉพาะของบุคคลธรรมดาเท่านั้น ทำให้อาจเกิดการตีความในภายหลังได้ว่า “บุคคล” หมายถึง ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลได้

## 3. การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(1) การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย แก้ไขเปลี่ยนแปลง ลบ หรือกระทำการใด ๆ ต่อข้อมูลส่วนบุคคลชอบที่จะปฏิบัติได้ต่อเมื่อได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งหมายความว่า จะมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลต่าง ๆ ได้ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจไว้

(2) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อบันทึกหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำมิได้ เว้นแต่

- เป็นการเก็บรวบรวมภายใต้วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจกรรมของผู้เก็บรวบรวม และ

- การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น กระทำเพียงเท่าที่จำเป็นตามกรอบวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม

(3) ในกรณีที่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อบันทึกหรือพิมพ์เผยแพร่ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องแจ้งให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบในขณะนั้นหรือในทันทีเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้นแล้วเสร็จถึงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม
- บทบัญญัติของกฎหมายที่อนุญาตหรือกำหนดให้มีการเก็บรวบรวม
- บุคคลหรือหน่วยงานซึ่งผู้เก็บรวบรวมมีหน้าที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

ให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าว

(4) ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ประวัติ

สุขภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบความรู้สึกของผู้อื่นหรือประชาชนตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยปราศจากความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่

- กระทำเพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือสุขภาพของบุคคล
- กระทำโดยองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร โดยข้อมูลดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสมาชิกขององค์กรนั้น และได้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบก่อนหรือในขณะที่เก็บข้อมูลว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับความยินยอม

- กระทำเพื่อประโยชน์การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ทางสถิติที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ หรือสุขภาพโดยรวมของประชาชน

(5) ในกรณีที่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อบันทึกหรือพิมพ์เผยแพร่ ถ้าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่เผยแพร่ทั่วไป ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องดำเนินการเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมั่นใจได้ว่าการเก็บรวบรวมนั้นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทันสมัย ครบถ้วน และไม่ล่วงล้ำหรือก้าวล่วงกิจการส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(6) ผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการดังนี้

- กำหนดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข เผยโดยปราศจากอำนาจ หรือนำไปใช้โดยมิชอบ และ

- ในกรณีที่ต้องให้บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลอื่น ต้องดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้บุคคลนั้นใช้ หรือเปิดเผยบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจ

(7) ผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ต้องจัดทำรายการดังต่อไปนี้ ให้เจ้าของข้อมูลหรือคณะกรรมการตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

- ลักษณะของข้อมูลที่มีการเก็บบันทึก
- วัตถุประสงค์ของการเก็บบันทึกแต่ละประเภท
- ประเภทของบุคคลที่มีการจัดเก็บข้อมูลไว้
- ระยะเวลาการเก็บข้อมูลแต่ละประเภท
- เงื่อนไขเกี่ยวกับบุคคลที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและเงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลนั้น จำนวน 6 ขั้นตอนที่กำหนดให้ต้องดำเนินการเมื่อมีการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
- บุคคลที่เกี่ยวข้องมีสิทธิขอเข้าถึงบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน ซึ่งบรรดาผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลมีอยู่ เว้นแต่เป็นการขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายอื่น

(8) ผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ต้องดำเนินการแก้ไข ลบ หรือเพิ่มเติมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

- ในกรณีที่ผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ทำการแก้ไข ลบ หรือเพิ่มเติมตามที่บุคคลที่เกี่ยวข้องร้องขอ และไม่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องแก้ไข ผู้นั้นต้องบันทึกข้อความของบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ทำให้ทำการแก้ไข ลบ หรือเพิ่มเติมข้อมูลส่วนบุคคลไว้กับข้อมูลนั้น

(9) ผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล จะใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในครอบครองหรือควบคุมดูแลของตนต่อผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลที่ไว้ก่อนหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

- ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามปกติภายใต้วัตถุประสงค์ของการจัดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้น หรือเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์ที่มีความเกี่ยวข้อง โดยตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

- เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

- ให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

- เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

- ให้ข้อมูลส่วนบุคคลต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

- ให้ข้อมูลส่วนบุคคลต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

(10) ห้ามมิให้มีการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังประเทศซึ่งมิได้มีบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในระดับที่เท่าเทียมกันในสาระสำคัญเช่นเดียวกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

- ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

- เป็นความจำเป็นเพื่อชำระหนี้ตามความผูกพันที่เป็นผลของสัญญา ซึ่งเจ้าของข้อมูลเป็นคู่สัญญา หรือเป็นสัญญาระหว่างหน่วยงานกับบุคคลอื่นที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล

- กระทำเพื่อประโยชน์ของบุคคลซึ่งไม่สามารถให้ความยินยอมได้

### จริยธรรมในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้วางหลักเกณฑ์เพื่อให้ภาคเอกชนสร้างกลไกในการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่มีอยู่เดิม และมีให้เป็นการสร้างภาระเพิ่มเติมให้กับภาคเอกชนในกรณีที่กฎหมายประกาศใช้ โดยประมวลจริยธรรมดังกล่าวนี้จะต้องไม่ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

### คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขึ้นมาคณะหนึ่ง เพื่อกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือประมวลจริยธรรมที่ภาคเอกชนกำหนด โดยมีอำนาจที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- (1) การกำหนดนโยบาย
- (2) การวางหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ
- (3) การวินิจฉัยข้อพิพาท
4. การร้องเรียน และการอุทธรณ์

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้กำหนดให้ในกรณีที่บุคคลที่ถูกกระทบสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อบังคับให้เป็นไปตามสิทธิของตน และผู้ถูกกระทบสิทธิยังอาจดำเนินการตามกฎหมายอื่นได้อีก นอกจากนั้น ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเข้าตรวจสอบด้วยตนเอง กรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหากพบคณะกรรมการมีอำนาจดังนี้

- (1) สั่งห้ามการดำเนินการดังกล่าว
- (2) สั่งให้หน่วยงาน ผู้เก็บรวบรวม ผู้ครอบครอง หรือควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลกระทำการใด ๆ ภายใต้เงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด
- (3) ในกรณีที่การดำเนินการไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ อาจสั่งให้หน่วยงานผู้เก็บรวบรวม ผู้ครอบครอง หรือควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายการดำเนินการดังกล่าว

### 5. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลส่วนบุคคล

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีสถานะเป็นนิติบุคคล

## 6. ความรับผิดทางแพ่ง

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้นำแนวคิดในเรื่องความรับผิดเด็ดขาด มาใช้ในความรับผิดทางแพ่งในกรณีที่มีการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ถูกเก็บข้อมูลส่วนบุคคล หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นหลักการสำคัญไว้ว่า การดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลด้วยประการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล หรือผู้ครอบครองหรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น ไม่ว่าการดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้เก็บรวบรวมข้อมูลหรือผู้ครอบครอง หรือควบคุมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่ผู้นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าการดำเนินการเช่นนั้นเกิดจาก

- (1) เหตุสุดวิสัย
- (2) การกระทำตามคำสั่งของรัฐบาลหรือเจ้าพนักงานของรัฐ
- (3) การกระทำหรือละเว้นการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลอื่นนั่นเอง
- (4) การดำเนินการครบถ้วนตามประมวลจริยธรรมที่ตนจัดทำขึ้น

ข้อสังเกต หากร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลใช้บังคับ บทบัญญัติข้างต้น เอกชนผู้จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลต้องระมัดระวังในการปฏิบัติตามกฎหมายนี้อย่างเข้มงวด เพราะอาจทำให้ต้องรับผิดในทางแพ่งได้โดยง่าย

## 7. โทษทางอาญา

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้กำหนดความผิดเกี่ยวกับการปฏิบัติ ฝ่าฝืนร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้หลายกรณี ที่สำคัญ เช่น

(1) ผู้ใดดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อันมิชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อให้ผู้อื่นเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(2) ผู้ใดเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือเพื่อให้ผู้อื่นเสียหาย ทำการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะเจาะจงหรือโดยเปิดเผย อันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติตามมาตรา 15 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ