

-ร่าง-

**ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิใน  
ความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม**

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในทางโทรคมนาคมเป็นสิ่งที่สามารถประมวลผลและเผยแพร่ถึงบุคคลจำนวนมากได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นการกระทบกระเทือนถึงสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๗ (๑๓) (๒๔) มาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ ๓ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคม ข้อเท็จจริง รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่สามารถระบุตัวผู้ใช้บริการหรืออาจระบุตัวผู้ใช้บริการนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ข้อมูลการใช้บริการ เลขหมายโทรคมนาคม รวมทั้งพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ แต่ไม่รวมถึงข้อมูลทางเทคนิคที่ใช้เท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการบริหารโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจในภาพรวมของผู้รับใบอนุญาต

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้สัญญากับผู้รับใบอนุญาตหรือไม่ก็ตาม

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๔ ใช้บังคับ

“การประมวลผล” หมายความว่า การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับ การใช้ การเปิดเผย หรือ การแก้ไข ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะใช้วิธีการใดๆ และให้หมายความรวมถึงการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมนั้นๆ

“การเก็บรวบรวม” หมายความว่า การทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล

“ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคม” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับเลขหมายโทรคมนาคม ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ใช้บริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“เลขอาธิการ” หมายความว่า เลขอาธิการ กสทช.

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

#### หมวด ๑

#### การประมวลผลและการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้โดย

- (๑) ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ และ
- (๒) ต้องกระทำเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการโทรคมนาคมเท่านั้น และ
- (๓) เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๖ การประมวลผลในกรณีดังต่อไปนี้ไม่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕

(๑) เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และปฏิบัติครบถ้วนตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ

(๒) ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นเพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพอนามัยของผู้ใช้บริการ

(๓) ส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้คณะกรรมการหรือสำนักงานตามข้อ ๑๙

ข้อ ๗ การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ นอกจากปฏิบัติตามข้อ ๕ แล้ว ยังต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

## หมวด ๒

### การเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

---

ข้อ ๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ให้บริการโดยตรง เท่าที่จำเป็นแก่การดำเนินกิจการโทรคมนาคม และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ขอด้วยกฎหมาย

ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องไม่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

(๑) ลักษณะพิการทางร่างกาย เว้นแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ในการให้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะพิการทางร่างกาย

(๒) ลักษณะทางพันธุกรรม

(๓) ข้อมูลที่กระทบต่อความรู้สึก หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๑๐ ผู้รับใบอนุญาตต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการในช่วงเวลาสามเดือนสุดท้ายของการใช้บริการนับถัดจากวันที่ใช้บริการในปัจจุบัน เว้นแต่กรณีมีผู้ให้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของการใช้บริการ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการจนกว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ไม่เกินสองปีนับแต่วันที่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

กรณีการให้บริการโทรคมนาคมสิ้นสุดลง ให้เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งไว้เป็นเวลาสามเดือน นับถัดจากวันสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ เว้นแต่

(๑) กรณีมีความจำเป็นหรือกรณีมีผู้ให้บริการร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องเก็บรักษาไว้ได้เมื่อพ้นกำหนดสามเดือนแต่ต้องไม่เกินสองปีนับถัดจากวันที่การให้บริการโทรคมนาคมสิ้นสุดลง

(๒) กรณีจำเป็นต้องเก็บรักษาภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายอื่นกำหนด

## หมวด ๓

### สิทธิของผู้ใช้บริการ

---

ข้อ ๑๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิดำเนินการภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ข้อ ๑๐ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ขอตระจุกุ ขอสำเนาหรือขอสำเนารับรองถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- (๒) ขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้ถูกต้องสมบูรณ์
- (๓) ขอระงับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- (๔) เพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลไม่ว่าเวลาใดก็ตาม

การใช้สิทธิตามวรรคหนึ่ง ให้ทำคำขอเป็นหนังสือยื่นต่อผู้รับใบอนุญาต ถ้าผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการตามคำขอ ให้ผู้ให้บริการมีหนังสือแจ้งสำนักงานเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามสิทธิของผู้ใช้บริการ

การดำเนินการขอสำเนารับรองถูกต้องซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนตาม (๑) ผู้รับใบอนุญาตอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้อีก ทั้งนี้ ต้องไม่สูงจากความเป็นจริงตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๑๒ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกที่จะรับหรือไม่รับบริการโทรคมนาคมที่ได้รับจากผู้รับใบอนุญาต นำเสนอก็ได้

ข้อ ๑๓ ผู้ใช้บริการอาจร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยให้เป็นไปตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

#### หมวด ๔

#### หน้าที่ผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งทางด้านเทคนิคและการจัดการภายในองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบริการโทรคมนาคม

มาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเทคนิคให้ดำเนินการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ต้องปรับเปลี่ยนระบบการเข้าและการถอดรหัสที่ใช้เพื่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อย่างน้อยทุกสามเดือน

(๒) ต้องปรับระดับความปลอดภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตามการพัฒนาทางเทคโนโลยี

ข้อ ๑๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องสร้างความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยจะกระทำไม่ได้และจัดให้มีระบบป้องกันการกระทำดังต่อไปนี้

(๑) ดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณ หรือเปิดเผยสิ่งสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ที่บุคคลติดต่อถึงกันไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดๆ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และปฏิบัติครบถ้วนตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ

(๒) การกระทำการใดๆ เพื่อให้ความหมายของข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป

ข้อ ๑๖ ผู้รับใบอนุญาตให้บริการโทรศัพท์ต้องจัดให้มีบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า ระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์

ข้อ ๑๗ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกที่จะรับหรือไม่รับบริการโทรคมนาคมที่ได้รับจากผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอนำไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการตามมาตรา ๑๒ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการแล้ว โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้เฉพาะค่าใช้จ่ายในการจัดทำข้อมูลให้เท่านั้น ทั้งนี้ ต้องไม่สูงกว่าความเป็นจริง ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อ ๑๙ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ส่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้รับใบอนุญาตครอบครองให้แก่คณะกรรมการและสำนักงานเมื่อคณะกรรมการและสำนักงานร้องขอ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายของคณะกรรมการและสำนักงาน

ข้อ ๒๐ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำหลักเกณฑ์การคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ ให้สอดคล้องกับประกาศนี้และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยต้องส่งให้คณะกรรมการทราบ และจัดให้มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไป

ข้อ ๒๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไปให้ผู้ใช้บริการรับทราบถึงการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในประกาศนี้อย่างน้อย กรณีต่อไปนี้

- (๑) ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อ ๑๐
- (๒) สิทธิของผู้ใช้บริการตามข้อ ๑๑
- (๓) สิทธิการร้องเรียนตามข้อ ๑๓
- (๔) จัดส่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้บุคคลใด และดำเนินการอย่างไร ตามข้อ ๑๙
- (๕) หลักเกณฑ์การคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพตามข้อ ๒๐

ข้อ ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งรายละเอียดและกำหนดมาตรการให้บุคคลที่จัดทำรายนามผู้ใช้บริการและบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับใบอนุญาตให้ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เก็บ

รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศนี้ แล้วแต่กรณี โดยเคร่งครัด

หากบุคคลตามวรรคหนึ่งตั้งใจไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องควบคุมดูแลให้บุคคลดังกล่าวระงับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือแก้ไขปรับปรุงหรือปฏิบัติตามให้ถูกต้องเหมาะสม และผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใดๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

ประกาศ ณ วันที่

พลอากาศเอก.....

(ธเรศ ปุณศรี)

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ