

ปัญหาทางกฎหมายการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล¹

ยลดา ศรีรักษา²

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ในปัจจุบันเทคโนโลยีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนมีความก้าวหน้าและล้ำสมัยมากขึ้น จากการใช้กระดาษเป็นเอกสารหลักฐานในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนกันแบบต่อหน้า ได้พัฒนาเป็นการพิสูจน์ยืนยันตัวตนทางดิจิทัลด้วยอัตลักษณ์ของบุคคล เช่น ข้อมูลชีวมิติ รูปถ่ายใบหน้า รูม่านตา เสียง ผ่านโมบายล์แอปพลิเคชันหรือเครื่อง Kiosk แทนการพบหน้ากันกับมนุษย์โดยตรง กระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนี้ ทำให้มีความปลอดภัย และสามารถระบุและยืนยันตัวตนได้อย่างแม่นยำ ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลได้ทุกที่ทุกเวลา อำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา และลดต้นทุนการทำธุรกรรมได้อย่างมหาศาล ด้วยความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วนี้ กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่จึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับยุคสมัยและรองรับผลทางกฎหมายของธุรกรรมที่กระทำผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงการออกกฎหมายเพื่อควบคุมและกำกับดูแลโดยรัฐ

อย่างไรก็ตามแม้จะมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 มาบังคับใช้เพื่อควบคุมดูแลผู้ประกอบการที่ต้องขอรับใบอนุญาตแล้วก็ตาม แต่พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวก็ยังขาดความชัดเจนในหลาย ๆ ประเด็น รวมถึงขาดความพร้อมในการออกกฎหมายลำดับรองเพื่อออกมาบังคับใช้ให้ทันทั่วถึง จนทำให้เกิดประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

ปัญหาประการแรก คือ ปัญหาการไม่กำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาใบอนุญาต

เนื่องจากในการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ไม่ได้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการเวลาการพิจารณาคำขอรับใบอนุญาตไว้ ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อผู้ขอรับใบอนุญาตที่ไม่มีกรอบระยะเวลาในการได้รับการอนุญาต ทำให้ผู้ขอรับใบอนุญาตอาจสูญเสียโอกาสทางธุรกิจเนื่องจากกระบวนการพิจารณาอนุญาตที่ล่าช้า

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาทางกฎหมายการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริดา โชติมานนท์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปวิศร เลิศธรรมเทวี และ รองศาสตราจารย์พัฒนา เรือนใจดี

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องยื่นเอกสารและหลักฐานให้สำนักงานพิจารณาการขอรับใบอนุญาตตาม มาตรา 12 เป็นขั้นตอนแรก โดยเมื่อสำนักงานพิจารณาเอกสารและหลักฐานถูกต้องและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนดไว้แล้ว ในขั้นตอนถัดไปผู้ขออนุญาตจะต้องส่งรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการประกอบธุรกิจได้ ตามมาตรา 14 โดยในขั้นตอนการส่งรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการประกอบธุรกิจนี้ กฎหมายได้กำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น การที่มาตรา 12 ไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานในการพิจารณาอนุญาตไว้เช่นเดียวกับมาตรา 14 วรรคสาม อาจทำให้เกิดผลเสียต่อผู้ขอรับใบอนุญาตที่ไม่มีกรอบระยะเวลาในการได้รับการอนุญาตอย่างชัดเจนเพราะไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้ ทำให้ผู้ขอรับใบอนุญาตไม่มีหลักประกันที่แน่นอนในการขอให้สำนักงานพิจารณาอนุญาตโดยไม่ชักช้า ซึ่งอาจทำให้เอกชนผู้ขอรับใบอนุญาตเสียโอกาสในทางธุรกิจ เนื่องจากหากกระบวนการพิจารณาอนุญาตที่ล่าช้าโดยดุลพินิจหรือจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ดำเนินการภายในกรอบระยะเวลา โดยที่ไม่ มีบทลงโทษทางวินัยหรือบทลงโทษทางกฎหมายที่จะถือเป็นความผิดได้ ดังนั้น เพื่อความเป็นธรรมแก่นิติบุคคล ผู้ขอรับใบอนุญาตและเพื่อป้องกันการคิดสินบนในการเร่งรัดให้พิจารณาออกใบอนุญาตอีกทางหนึ่ง จึงควรมี การกำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาใบอนุญาตที่ดังกล่าวไว้ในกฎหมายเช่นเดียวกับมาตรา 14 วรรคสาม ด้วย

ปัญหาประการที่สอง คือ ปัญหาการชดเชยเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาต ตามมาตรา 25 (4)

1) ปัญหาการกำหนดการชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการตามมาตรา 25 (4)

เนื่องจากในขณะที่ผู้ศึกษาอยู่ในระหว่างการศึกษาวิจัยนี้ สำนักงานฯ ยังไม่ได้มีการตรากฎหมาย ลำดับรองเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายประกาศบังคับ ใช้ โดยพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ก็ได้มีการบังคับใช้แล้วเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2566 ที่ผ่านมา ซึ่งการกำหนดการ ชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาต กฎหมายได้กำหนดในมาตรา 25 (4) ไว้ว่า การกำหนดการ ชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งใน การกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับการชดเชยหรือเยียวยาไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการที่ออก โดยผู้ให้บริการนั้น เป็นการกำหนดโดยผู้ให้บริการเพียงฝ่ายเดียวตามลักษณะของข้อกำหนดของสัญญาหรือ เงื่อนไขการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์โดยทั่วไปที่กำหนดโดยผู้ประกอบการเพียงฝ่ายเดียว ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการไม่มีอำนาจในการเข้าไปต่อรองหรือขอแก้ไขข้อกำหนดหรือเงื่อนไขนั้นได้อย่างแน่นอน

การคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ ซึ่งคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายมี อำนาจการต่อรองไม่เท่าเทียมกัน โดยฝ่ายหนึ่งคือผู้ประกอบการที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญมากกว่า ส่วน อีกฝ่ายคือผู้ให้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไป โดยผู้ให้บริการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องเป็นนิติบุคคลที่เป็น

บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด หรือนิติบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการธุรกรรมประกาศกำหนด ซึ่งนิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ได้ก็ต้องเป็นนิติบุคคลที่ผ่านการประเมินคุณสมบัติและความพร้อมในการประกอบธุรกิจทั้งด้านความมั่นคงของฐานะทางการเงิน ความพร้อมของเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญด้านบุคลากรในทางกฎหมายหรือผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนั้น ผู้ให้บริการย่อมมีความได้เปรียบผู้ใช้บริการมากกว่าเมื่อเกิดกรณีการโต้แย้งจากการประกอบธุรกิจ และผู้ใช้บริการในฐานะผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

2) ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษ

ในการกำหนดค่าเสียหายในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจควรต้องให้ความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจเชิงผู้ประกอบวิชาชีพในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไม่ให้รั่วไหลเพราะเหตุของความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ประกอบธุรกิจ หรือเกิดจากการกระทำของพนักงานหรือลูกจ้าง หรือเกิดจากระบบถูกโจมตีจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ จากการไม่มีมาตรฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพียงพอในการประกอบธุรกิจ จึงเห็นควรให้มีกฎหมายกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษแก่ผู้ประกอบธุรกิจด้วย หากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 42 อย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ 1) เจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม 2) จงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย 3) ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภค 4) การกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน

ตามมาตรา 25 (4) กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องกำหนดการชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจพิสูจน์และยืนยันตัวตน ไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ แต่ไม่ได้มีการกำหนดกรอบหรือหลักเกณฑ์ในการบรรเทาความเสียหายหรือการชดใช้เยียวยาไว้ว่าผู้รับอนุญาตควรจะมีหลักเกณฑ์หรือวิธีการเยียวยาผู้ใช้บริการแบบใดได้บ้าง ทั้งนี้หากเป็นกรณีการเยียวยาความเสียหายตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้มีการกำหนดความเสียหายเชิงลงโทษไว้ไม่เกิน 2 เท่าของค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น ในการกำหนดกรอบการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจตามพระราชกฤษฎีกานี้จึงควรมีการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษไว้ เนื่องด้วยผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นผู้ที่ต้องใช้ความระมัดระวังเชิงผู้ประกอบวิชาชีพในการให้บริการ

ปัญหาประการที่สาม คือ ปัญหาการไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

ตามมาตรา 25 (2) แห่งพระราชกฤษฎีกาฯ กำหนดมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต อย่างน้อยต้องประกอบด้วยขั้นตอนและมาตรการดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ยังไม่มีการออกประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดดังกล่าวแต่อย่างใด

ทั้งนี้ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามหมวด 5 ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นการเฉพาะด้วย ซึ่ง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นกฎหมายที่มีความเชื่อมโยงกับการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต โดยผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Processor) ตามกฎหมายดังกล่าว เนื่องจากเป็นผู้รับจ้างให้บริการแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Controller) หรือผู้ให้บริการ เพื่อทำหน้าที่ในการพิสูจน์ยืนยันตัวตนต่อผู้อาศัยการพิสูจน์ยืนยันตัวตน (Relying Party) สำนักงานฯ มีหน้าที่กำกับดูแลให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การทำสัญญาข้อตกลงกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (ผู้ให้บริการ) การบันทึกกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)

อย่างไรก็ตาม การที่พระราชกฤษฎีกาฯ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าวไว้ อาจมีผลทำให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับความคุ้มครองในกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการที่หากกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายอย่างรวดเร็ว และไม่เสียเปรียบผู้ให้บริการ ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการยื่นข้อร้องเรียน หากมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการดูแลผู้ให้บริการไว้อย่างครบถ้วนและชัดเจน

ดังนั้นแล้วเพื่อให้พระราชกฤษฎีกาฯ ด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาตฯ ยังขาดความชัดเจนเกี่ยวกับการประเด็นปัญหาการไม่กำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาใบอนุญาต การกำหนดการชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ กำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษ และปัญหาการไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน จากการศึกษาในแต่ละประเด็นปัญหา ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าว ดังนี้

1. ปัญหาการไม่กำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาใบอนุญาตตามมาตรา 12

เดิมมาตรา 12 แห่งพระราชกฤษฎีกาฯ ด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 บัญญัติว่า

“เมื่อได้รับคำขอรับใบอนุญาตพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานแล้วสำนักงานได้รับคำขอรับใบอนุญาตพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานแล้ว ให้สำนักงานตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลเอกสาร หรือหลักฐาน ในกรณีที่คำขอรับใบอนุญาตถูกต้องและครบถ้วน ให้สำนักงานออกใบรับคำขอรับใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาต และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

ในกรณีที่คำขอรับใบอนุญาตไม่ถูกต้องหรือยังขาดข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานใดให้สำนักงานบันทึกความบกพร่องนั้นไว้และแจ้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขคำขอรับใบอนุญาตหรือจัดส่งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ดำเนินการตามที่สำนักงานได้แจ้ง ให้ถือว่าผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ประสงค์จะให้ดำเนินการต่อไป และให้สำนักงานจำหน่ายเรื่องออกจากระบบและแจ้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบ”

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 12 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 ดังนี้

“เมื่อได้รับคำขอรับใบอนุญาตพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานแล้วสำนักงานได้รับคำขอรับใบอนุญาตพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานแล้ว ให้สำนักงานตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลเอกสาร หรือหลักฐาน ในกรณีที่คำขอรับใบอนุญาตถูกต้องและครบถ้วน ให้สำนักงานออกใบรับคำขอรับใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาต และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

ให้สำนักงานพิจารณารับคำขอรับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับรายงาน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนด และให้สำนักงานแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบ
.....”

2. ปัญหาการชดใช้เยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 25 (4)

2.1 ปัญหาการกำหนดการชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการตามมาตรา 25 (4)

เดิมมาตรา 25 (4) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 บัญญัติว่า

“มาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 24 (5) อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

.....

(4) การกำหนดการชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ”

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา มาตรา 25 (4) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 ดังนี้

จากการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 24 (5) อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

.....

(4) การกำหนดการใช้หรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ โดยข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการนั้นต้องผ่านความเห็นชอบจากสำนักงานก่อน หรือมีข้อความเป็นไปตามแบบที่สำนักงานกำหนด”

2.2 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษ

เดิมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 ไม่มีบัญญัติว่าการกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา... แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 ดังนี้

มาตรา... ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่รับบริการได้รับผลประโยชน์ที่ผู้รับใบอนุญาตได้รับ สถานะทางการเงินของผู้รับใบอนุญาต การที่ผู้รับใบอนุญาตได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือการที่ผู้ใช้บริการมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิดตามพระราชกฤษฎีกานี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้รับใบอนุญาตที่ต้องรับผิดชอบ หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการละเมิดนั้น

3. ปัญหาการไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

เดิมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 ไม่มีบัญญัติว่าการเกี่ยวกับการร้องเรียนกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้สิทธิดังกล่าวเพิ่มเติมไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 โดยบัญญัติมาตราใหม่ ดังนี้

มาตรา... ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะก็ได้ตามความเชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องหรือตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และการดำเนินงานอื่นของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา... คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกานี้

(2) ตรวจสอบการกระทำใด ๆ ของผู้รับใบอนุญาต รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้รับใบอนุญาตเกี่ยวกับข้อมูลที่เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ

(3) โกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการพิสูจน์และยืนยันทางดิจิทัล

(4) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา... ผู้ให้บริการมีสิทธิร้องเรียนในกรณีที่ได้รับใบอนุญาต รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้รับใบอนุญาต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้หรือประกาศที่ออกตามพระราชกฤษฎีกานี้ การยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการประกาศกำหนดโดยคำนึงถึงการกำหนดให้ไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือยุติเรื่องในกรณีที่มีผู้มีอำนาจพิจารณาในเรื่องนั้นอยู่แล้วตามกฎหมายอื่นด้วย

มาตรา... ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ใน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ระเบียบนั้นได้กำหนดไม่ได้รับไว้พิจารณา ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

เมื่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือตรวจสอบการกระทำใด แล้วรับฟังได้ว่าเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นไม่มีมูลให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีคำสั่งยุติเรื่อง

ในกรณีที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหรือตรวจสอบตามวรรคสองแล้วรับฟังได้ว่าเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นเป็นกรณีซึ่งอาจไกล่เกลี่ยได้และคู่กรณีประสงค์จะให้ไกล่เกลี่ยให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญดำเนินการไกล่เกลี่ย แต่หากเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นไม่อาจไกล่เกลี่ยได้ หรือไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(1) สั่งให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติหรือดำเนินการแก้ไขการกระทำของตนให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) สั่งห้ามผู้รับใบอนุญาตกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือให้กระทำการใดเพื่อระงับความเสียหายนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่ยอมดำเนินการตามคำสั่งตามวรรคสาม (1) หรือ (2) ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ ในกรณีที่ต้องมีการยึดอายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้รับใบอนุญาตเพื่อบังคับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้มีอำนาจสั่งยึดอายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินเพื่อการนั้น

การจัดทำคำสั่งตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง หรือวรรคสาม (1) หรือ (2) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), **มาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มธอ.11** เล่ม 1-2566 การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เล่ม 1: กรอบการทำงาน, กรุงเทพมหานคร, 2566.
- สุขุม ศุภนิธย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- เมธิชา ชุบลชิต. “**มาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวในข้อมูลไบโอเมตริกซ์**.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2563.
- นภัส มงคลภัทรสุข. “**เอกสารเปลี่ยนมือที่อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์**.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต (กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562.
- เอกพงศ์ รุ่งโรจน์วุฒิพงศ์. “**กฎหมายต้นแบบว่าด้วยข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต การรับรองเอกสาร ผ่านการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์**.” สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2565.
- ฉัฐพล ยิ้มชวน, วศิณ ชูประยูร. “**ทัศนคติว่าด้วยสิทธิความเป็นส่วนตัวบนสื่อสังคมและกลไกปกป้อง**.” วารสาร **รังสิตสารสนเทศ** ปีที่ 26 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): (126-127).
- ลัฐกา เนตรทัศน์, กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสมาชิกอาเซียน [Online]. จาก <https://www.lawforasean.krisdika.go.th/File/files/แก้finalปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน.pdf>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, “**กรอบการขับเคลื่อนการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลประเทศไทยระยะที่ 1 (พ.ศ. 2565 – พ.ศ. 2567)**,” กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, กรกฎาคม 2565, หน้า 7-8.