

แนวการจัดทำ
"Privacy Policy"

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองทางอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

คำนำ

หนังสือเล่มนี้ ถูกจัดทำขึ้นด้วยวัตถุประสงค์หลักๆ 2 ประการ ประการแรก เพื่อให้เจ้าของเว็บไซต์ใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นในการจัดทำ Privacy Policy สำหรับเว็บไซต์ของตน และประการที่สอง เพื่อสร้างความตื่นตัวให้แก่เจ้าของเว็บไซต์ของไทยให้เห็นถึงความสำคัญของความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการ และความจำเป็นในการให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

ในการจัดทำหนังสือเล่มนี้ ทางศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ โดยสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการคุ้มครองทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ศึกษาตัวอย่างการจัดทำ Privacy Policy ของเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียงหลายๆ เว็บไซต์ เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดทำ Privacy Policy ในเบื้องต้นให้แก่ทางเว็บไซต์ นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังได้ทำการสำรวจการจัดทำ Privacy Policy และการใช้เครื่องหมายรับรองของเว็บไซต์ที่จดทะเบียนหรือดำเนินงานในประเทศไทย เพื่อให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการณ์ปัจจุบันในเรื่องดังกล่าว

ศูนย์ฯ หวังว่า หนังสือเล่มนี้น่าจะช่วยให้ผู้อ่านได้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการให้คุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรมทางหรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และน่าจะช่วยให้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของเว็บไซต์เห็นถึงความสำคัญของ Privacy Policy เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการหรือผู้แวะชมเว็บไซต์ต่อไป

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการคุ้มครองทางอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

สารบัญ

บทที่ 1 ความทั่วไป

- 1.1 การเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
กับปัญหาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล
- 1.2 ความหมายของ "Privacy Policy"

บทที่ 2 การจัดทำ "Privacy Policy"

บทที่ 3 เครื่องหมายรับรอง "Privacy Policy"

ภาคผนวก:

- ก. ผลสำรวจ Privacy Policy ของเว็บไซต์ที่จดทะเบียนหรือ
ดำเนินงานในประเทศไทย
- ข. ผลสำรวจการใช้เครื่องหมายรับรองของเว็บไซต์ที่
จดทะเบียนหรือดำเนินงานในประเทศไทย

1.1 การเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับปัญหาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล



คงเป็นที่ทราบกันดีว่าในสองสามปีที่ผ่านมา อัตราการเจริญเติบโตของ "พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์" (Electronic Commerce หรือ Ecommerce) ได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างมากจากการคาดการณ์ของ Forrester พบว่ามูลค่าทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกในปี 2546 จะอยู่ที่ 3,878.8 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และจะเพิ่มขึ้นเป็น 6,201.1 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐในปี 2547 สำหรับในประเทศไทยของเราเองมีการประมาณการกันว่าในปี พ.ศ. 2546 มูลค่าการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะอยู่ที่ 1,288.28 ล้านดอลลาร์สหรัฐ¹

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการคาดการณ์ว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะเพิ่มสูงขึ้น แต่แนวโน้มของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนก็ยังไม่แพร่หลายหรือเป็นที่นิยมเท่าที่ควร จากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่แพร่หลายในหมู่ประชาชน ก็คือการที่ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ซึ่งสาเหตุของการขาดความเชื่อมั่นนี้ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความกังวลใจในเรื่องของการรักษาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ทั้งหลายนั้นสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล และติดตามเฝ้าดูพฤติกรรมในการใช้บริการเว็บไซต์ของลูกค้าได้ โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ไม่ทราบและ



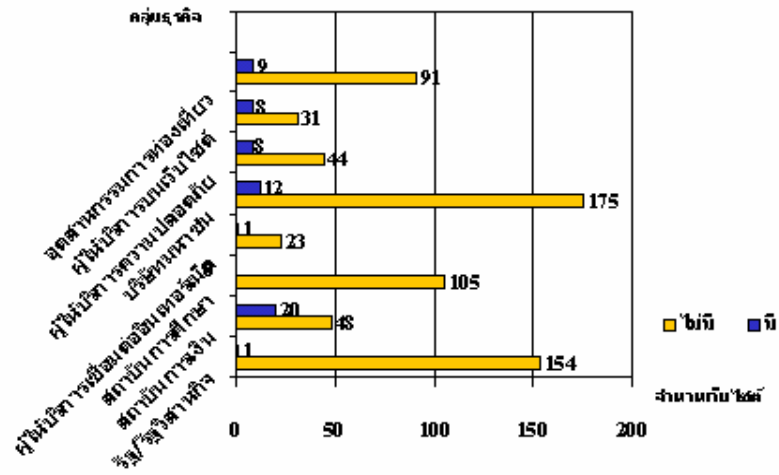
ไม่ได้ให้ความยินยอมแก่การกระทำดังกล่าว หรือแม้จะมีการให้ความยินยอมในการนำไปใช้ก็มักจะเกิดปัญหาการใช้ข้อมูลเกินขอบเขตที่ได้รับคามยินยอม เป็นต้น

ปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะอย่างนี้ ทำให้ลูกค้าไม่มีความมั่นใจและขาดความเชื่อถือในการที่จะเข้ามาซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านเว็บไซต์ จากผลการสำรวจและจากรายงานการศึกษาวิจัยหลายๆ ฉบับพบว่าปัญหาสำคัญที่ผู้บริโภคทั้งหลายไม่เข้าไปซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็เพราะกลัวว่าตนจะสูญเสียความเป็นส่วนตัวและถูกนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในทางที่ผิด หรือนำไปใช้ในทางที่ตนไม่ได้ให้ความยินยอมไว้² ดังนั้น สิ่งที่ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์จำเป็นต้องทำให้เกิดขึ้นก็คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลในระบบการค้าขายออนไลน์ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่เว็บไซต์ของธุรกิจที่มีชื่อเสียงทั้งหลายนิยมทำก็คือ การจัดให้เว็บไซต์มี Privacy Policy โดยในประเทศสหรัฐอเมริกา มีเว็บไซต์ที่มี Privacy Policy ถึงร้อยละ 82³

1.2 ความหมายของ "Privacy Policy"

เมื่อกล่าวถึงคำว่า "Privacy Policy" หลายคนอาจตั้งคำถามอยู่ในใจว่า Privacy Policy คืออะไร คำว่า "Privacy Policy" หรือ "นโยบายความเป็นส่วนตัว" ก็คือ สิ่งที่ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์บอกแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ให้ได้ทราบถึงแนวปฏิบัติของตนในการเก็บรวบรวม การใช้และการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ก็จะใช้ Privacy Policy ในการพิจารณาว่าจะให้หรือไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของตนแก่เว็บไซต์

สำหรับกรณีการจัดทำ Privacy Policy ของเว็บไซต์ในประเทศไทย ทางศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้ทำการสำรวจการจัดทำ Privacy Policy ของเว็บไซต์จำนวน 730 เว็บไซต์ ณ เดือนพฤศจิกายน 2546 พบว่ามีเพียง 59 เว็บไซต์เท่านั้นที่จัดให้มี Privacy Policy หรือคิดเป็นร้อยละ 8.1 เท่านั้น ผลสำรวจปรากฏตามแผนภาพ (สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการสำรวจสามารถดูได้ที่ภาคผนวก)



ผลสำรวจ Privacy Policy ของเว็บไซต์ในแต่ละกลุ่มธุรกิจ

บทที่ 2 การจัดทำ Privacy Policy

หลักสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ประกอบการ
ธุรกิจจะต้องระลึกไว้เสมอในการจัดทำ
Privacy Policy ก็คือ ต้องไม่โกหกลูกค้า
และที่สำคัญคือ "ทำในสิ่งที่คุณบอกและ
บอกในสิ่งที่你做"



(Say what you do, Do what you say)

ซึ่งในขั้นตอนเบื้องต้นของการจัดทำ Privacy Policy สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอน
ดังนี้

- 2.1 สํารวจแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นอยู่
- 2.2 สํารวจว่าแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลเป็นธรรมและเหมาะสมต่อลูกค้าผู้
เข้ามาใช้บริการหรือไม่
- 2.3 สํารวจข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายรับรอง (กรณีที่มีการสมัครใช้
เครื่องหมายรับรอง)
- 2.4 กำหนดสาระสำคัญที่ควรต้องมีใน Privacy Policy
- 2.5 เผยแพร่ Privacy Policy ผ่านทางเว็บไซต์

2.1 สํารวจแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นอยู่

ก่อนที่จะจัดทำ Privacy Policy ผู้จัดทำจะต้องเริ่มสํารวจแนวปฏิบัติต่อข้อมูล
ส่วนบุคคลที่เป็นอยู่ในขณะนั้นเสียก่อน ซึ่งเว็บไซต์สามารถสํารวจแนวปฏิบัติต่อ
ข้อมูลส่วนบุคคลโดยการหาคําตอบให้กับคําถาม ดังต่อไปนี้

หัวข้อ	มี	ไม่มี	รายละเอียด
มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่			
ข้อมูลส่วนบุคคลประเภทใดบ้างที่มีการเก็บรวบรวม			
มีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างไร (เก็บจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง หรือ เก็บจากบุคคลที่สาม			
ได้มีการเตือนให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้นหรือไม่			
บุคคลใดเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลอะไรบ้างและจะเก็บรวบรวมอย่างไร			
มีบุคคลอื่นนอกจากเจ้าของเว็บไซต์ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางเว็บไซต์นี้หรือไม่			
เพราะเหตุใดจึงต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล			
บุคคลใดเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวมไป			
ข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวมไปมีการเปิดเผยต่อบุคคลที่สามหรือไม่ และหากมีการเปิดเผย ไปเพราะเหตุใด			
ข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวมไปถูกเก็บรักษาไว้ที่ใดและเก็บรักษาอย่างไร			
มีการใช้มาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติที่หน่วยงานอื่นกำหนดในการเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่			
เจ้าของข้อมูลมีทางเลือกอย่างไรบ้างเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล			
อนุญาตให้เจ้าของข้อมูลเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตนหรือไม่			
กรณีเจ้าของข้อมูลมีคำร้องขอใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (ขอให้แก้ไข หรือขอให้ลบทิ้ง) ต้องทำอย่างไร			

2.2 สำรว่าแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลเป็นธรรมและเหมาะสม ต่อลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการหรือไม่



ภายหลังจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นแล้ว สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไปคือการนำข้อมูลจากการสำรวจมาพิจารณาว่าแนวปฏิบัติของตนทั้งหมดที่ทำไปนั้นเป็นธรรมและเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการหรือไม่ เพราะความเชื่อถือของเหล่าลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ต่อตัวเจ้าของเว็บไซต์ในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวนั้น มิใช่ที่จะเกิดขึ้นได้เพราะเจ้าของเว็บไซต์เพียงแต่จัดให้มี Privacy Policy เท่านั้น แต่ความเชื่อถือจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ Privacy Policy มีรายละเอียดของการปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ในทางกลับกันหาก Privacy Policy บ่งบอกให้ทราบถึงแนวปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อข้อมูลส่วนบุคคลแล้วละก็ อาจส่งผลเสียต่อตัวเจ้าของเว็บไซต์ เพราะทำให้ลูกค้าทั้งหลายได้ทราบว่าเจ้าของเว็บไซต์มีการกระทำที่ไม่ดีต่อข้อมูลส่วนบุคคล และพลอยจะทำให้ลูกค้าหมดความเชื่อถือและไม่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์อีกต่อไป

ดังนั้น จึงถือเป็นเรื่องจำเป็นที่เจ้าของเว็บไซต์ทั้งหลายจะต้องปรับเปลี่ยนให้แนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลมีความเหมาะสมและเป็นธรรมต่อผู้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ ทั้งนี้ แนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา และในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (European Union) มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1973 จนถึงปัจจุบันก็คือ แนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่มีองค์ประกอบต่อไปนี้⁴

- **แจ้งให้ทราบ (Notice):** ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์จะต้องแจ้งให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รู้ถึงแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลก่อนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- **ให้ทางเลือก (Choice):** ในกรณีที่ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์จะใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่นที่แตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ที่เก็บรวบรวมมา ผู้ทำธุรกิจผ่าน

ทางเว็บไซต์จะต้องให้ลูกค้ามีสิทธิเลือกว่าจะให้ใช้หรือไม่ให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และถ้าจะให้ใช้จะให้ใช้อย่างไร

- **ยอมให้เข้าถึง (Access):** ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ต้องยอมให้ลูกค้าตรวจสอบและโต้แย้งเกี่ยวกับความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกค้าคนดังกล่าว

- **มีการรักษาความปลอดภัย (Security):** ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์จะต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากลูกค้ามีความครบถ้วนถูกต้องและไม่ถูกนำไปใช้โดยมิชอบ

2.3 สำรวจข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายรับรอง (กรณีที่ต้องการสมัครใช้เครื่องหมายรับรอง)



ในกรณีที่ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ต้องการสมัครขอเครื่องหมายรับรอง Privacy Policy จากองค์กรผู้ให้บริการเครื่องหมายรับรอง (รายละเอียดปรากฏตามบทที่ 3) ผู้ทำธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่องค์กรเหล่านั้นกำหนด ดังนั้น ผู้ทำธุรกิจทั้งหลายที่ต้องการขอเครื่องหมายรับรอง Privacy Policy จะต้องสำรวจแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลของตนให้ดีว่าสอดคล้องกับเงื่อนไขหรือข้อกำหนดขององค์กรออกเครื่องหมายรับรองหรือไม่ หากยังไม่สอดคล้องก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องเพื่อให้ตนได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองจากองค์กรดังกล่าว

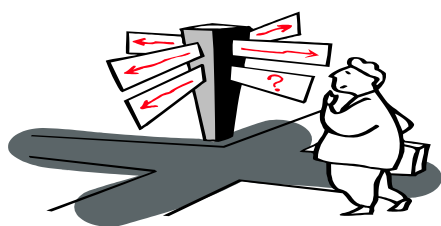
2.4 กำหนดสาระสำคัญที่ควรมีใน Privacy Policy



Privacy Policy คือ สิ่งที่บอกให้เหล่าผู้ใช้บริการเว็บไซต์ได้ทราบถึงแนวปฏิบัติของเว็บไซต์ต่อข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สาระสำคัญที่ควรกำหนดไว้ใน Privacy Policy จึงต้องเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ของเจ้าของเว็บไซต์ต่อข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ามาใช้บริการนั่นเอง เช่นนี้การกำหนดสาระสำคัญในแต่ละเรื่องจึงขึ้นอยู่กับแต่ละเว็บไซต์ว่าดำเนินการอะไรบ้างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าของเว็บไซต์ใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดสาระสำคัญใน Privacy Policy จึงได้มีการรวบรวมสาระสำคัญที่เว็บไซต์ต่างๆ มักจะกำหนดไว้ใน Privacy Policy ของตน โดยจากการสำรวจและศึกษาวิจัย Privacy Policy ของหลายๆ เว็บไซต์ ปรากฏว่าสาระสำคัญที่มีการกำหนดไว้ใน Privacy Policy ได้แก่ ประเด็นดังต่อไปนี้

2.4.1 ข้อมูลเบื้องต้น



(1) ชื่อ **Privacy Policy** : สิ่งแรกที่ต้องบอกให้ผู้ใช้บริการได้รู้ก่อนเรื่องอื่นๆ เลยก็คือ Privacy Policy อันนี้เป็นของเว็บไซต์ไหน

ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ยาฮูตอคอม (www.yahoo.com) ก็จะกำหนดชื่อ Privacy Policy ของตัวเองเอาไว้ว่า “Yahoo! Privacy Policy”

(2) **วันที่มีการปรับปรุง Privacy Policy ล่าสุด:** เนื่องจากในการประกอบธุรกิจนั้นอาจจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่มีผลทำให้การดำเนินการต่อข้อมูลส่วนบุคคลเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมด้วย ซึ่งก็ย่อมจะทำให้ต้องมีการปรับปรุง Privacy Policy ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่เปลี่ยนไปด้วย ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการของเว็บไซต์ได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็จำเป็นที่จะต้องระบุวันเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงเอาไว้ด้วย

ตัวอย่างเช่น Privacy Policy ของเว็บไซต์เพพอลดอทคอม (www.paypal.com) ซึ่งใช้มาตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม 2546 และได้ระบุไว้ว่าได้ปรับปรุงล่าสุดเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2546

(3) **กรณีได้รับเครื่องหมายรับรอง:** การได้รับเครื่องหมายรับรอง Privacy Policy นั้น เป็นวิธีการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความ น่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการเว็บไซต์ว่าผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์มีแนวปฏิบัติที่ดีต่อข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น เว็บไซต์ขององค์กรธุรกิจที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่จึงนิยมขอใช้บริการเครื่องหมายรับรอง ซึ่งในกรณีที่เว็บไซต์ได้มีการใช้เครื่องหมายรับรองนั้นก็มักจะระบุข้อความตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการเครื่องหมายรับรอง

ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ไทยเจมดอทคอม (www.thaigem.com) ซึ่งใช้เครื่องหมายรับรองของ TRUSTe จะระบุไว้ว่าบริษัทไทยเจมโกลบอลมาเก็ตติ้งจำกัด (Thaigem Global Marketing Limited) เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองของ TRUSTe โดยเครื่องหมายดังกล่าวจะใช้กับเว็บไซต์ไทยเจมดอทคอม (<http://www.thaigem.com>) แล้วก็บอกต่อไปว่า TRUSTe นั้นเป็นองค์กรอิสระที่ไม่แสวงหากำไรและทำหน้าที่สนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มี Privacy Policy ที่เป็นธรรมต่อข้อมูลส่วนบุคคล และ TRUSTe ก็ได้รับรองว่าไทยเจมนั้นให้ได้ว่าคำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติตาม Privacy Policy ที่ได้แสดงไว้ และ Privacy Policy ดังกล่าวเป็น Privacy Policy ที่ได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจาก TRUSTe นอกจากนี้ก็จะระบุต่อไปอีกว่า โดยการแสดงเครื่องหมายรับรองไว้ที่ Privacy Policy นั้น ไทยเจมได้ตกลงใจที่จะเปิดเผยแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ TRUSTe กำหนดต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ ตัวอย่างแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่จะต้องเปิดเผยก็เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลใดบ้างที่มีการเก็บรวบรวมผ่านทางเว็บไซต์ หรือว่า

ข้อมูลส่วนบุคคลถูกใช้ไปเพื่อการใดบ้าง เป็นต้น นอกจากนี้ ต้องระบุเกี่ยวกับกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลตาม Privacy Policy ว่าให้ผู้ให้บริการติดต่อไปยังเจ้าของเว็บไซต์ และถ้าเจ้าของเว็บไซต์ไม่ตอบกลับมาหรือแก้ไขปัญหาก็ไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ผู้ให้บริการเว็บไซต์แจ้งไปที่ TRUSTe ผ่านทาง http://www.truste.org/users/users_watchdog.html เพื่อที่ TRUSTe จะได้ร่วมกับไทยเจมซึ่งเป็นเจ้าของเว็บไซต์แก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

(4) **ขอบเขตการใช้บังคับ Privacy Policy** : เจ้าของเว็บไซต์ต้องบอกข้อมูลส่วนบุคคลและการดำเนินการของบุคคลใดบ้างที่จะตกอยู่ในบังคับของ Privacy Policy ที่เว็บไซต์ได้แสดงไว้

ตัวอย่างเช่น ตาม Privacy Policy ของเว็บไซต์ยาฮูต่อทคอม (www.yahoo.com) ได้กำหนดขอบเขตเอาไว้ว่า Privacy Policy นี้ ใช้กับการดำเนินการใดๆ ของยาฮูต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่ยาฮูเก็บรวบรวมหรือได้รับมาเท่านั้น ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวรวมถึงข้อมูลที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ใช้สินค้าหรือบริการของยาฮูด้วย นอกจากนี้ ได้มีการกำหนดลักษณะของข้อมูลที่ยาฮูเห็นว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลไว้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลของผู้ใช้บริการได้ เช่นเดียวกับชื่อ ที่อยู่ อีเมลแอดเดรส (Email Address) หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลในที่นี้ไม่รวมถึงข้อมูลที่สาธารณชนสามารถเข้าถึงได้เป็นการทั่วไป และยังได้ระบุขอบเขตของ Privacy Policy เพิ่มเติมอีกว่า ไม่ใช้กับแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทที่ยาฮูมิได้เป็นเจ้าของหรือมีอำนาจควบคุม และไม่ใช้บังคับกับแนวปฏิบัติของบุคคลที่มีได้เป็นลูกจ้างของยาฮูหรือที่ยาฮูไม่มีอำนาจควบคุมดูแล

(5) **การแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง Privacy Policy** : เจ้าของเว็บไซต์ต้องระบุไว้ใน Privacy Policy ให้ผู้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ทั้งหลายได้ทราบว่าหากจะมีการเปลี่ยนแปลง Privacy Policy แล้ว จะใช้วิธีการใดในการแจ้งให้ผู้บริการดังกล่าวทราบ และในกรณีจะมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการอย่างอื่นตามที่กำหนดไว้ใน Privacy Policy ที่เปลี่ยนแปลงใหม่ซึ่งแตกต่างไปจาก Privacy Policy ฉบับเดิมนั้น เจ้าของเว็บไซต์ควรจะได้รับคามยินยอมจากผู้บริการ

เว็บไซต์ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเสียก่อน และหากไม่ได้รับความยินยอมดังกล่าว เจ้าของเว็บไซต์ก็ชอบที่จะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กำหนดใน Privacy Policy ฉบับเดิมซึ่งเป็น Privacy Policy ที่ใช้อยู่ขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว การได้รับความยินยอมนั้นอาจจะรูปของหนังสือให้ความยินยอมหรือว่าอยู่ในรูปของอีเมล ก็ได้

ตัวอย่างของการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง Privacy Policy ก็เช่น ตาม Privacy Policy ของเว็บไซต์ไอบีเอ็มดอทคอม (www.ibm.com) ระบุว่า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง Privacy Policy จะมีการประกาศแจ้งให้ทราบผ่านทางหน้าโฮมเพจของเว็บไซต์เป็นเวลา 30 วันนับแต่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

2.4.2 การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

ในประเด็นนี้ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์จะต้องให้รายละเอียดว่าตนเก็บรวบรวมข้อมูลอะไรบ้างผ่านทางเว็บไซต์ของตน และข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมมานั้นจะ



ถูกใช้ไปอย่างไร ทั้งนี้ ต้องระบุด้วยว่าในส่วนใดของเว็บไซต์หรือว่าที่เว็บเพจไหนที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ ควรให้รายละเอียดโดยแจ้งชัดถึงวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การเก็บโดยให้มีการลงทะเบียน หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น Privacy Policy ของเว็บไซต์ไทยเจมดอทคอม (Thaigem.com) ในประเด็นเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางแบบฟอร์มการลงทะเบียนได้ระบุไว้ว่า “ในการซื้อสินค้าจากไทยเจมดอทคอมนั้น ก่อนอื่น ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มการลงทะเบียน (Registration Form) ให้เรียบร้อยเสียก่อน ซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกลงไปได้แก่ข้อมูลดังต่อไปนี้ ชื่อ อีเมลแอดเดรส

ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ โดยข้อมูลเหล่านี้จำเป็นต่อการประมวลผลและจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อของผู้ใช้บริการ ส่วนข้อมูลอื่นๆ นอกจากนั้นนั้นผู้ให้บริการมีสิทธิเลือกที่จะให้หรือไม่ให้ก็ได้ เช่น เพศ สินค้าที่สนใจ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นของบริษัทไทยเจมโกลบอลมาเก็ตติ้ง จำกัด จะใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นแก่ผู้ให้บริการ”

นอกจากประเด็นเรื่องการเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงแล้ว เจ้าของเว็บไซต์จะต้องให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้ซึ่งถือเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

(1) **การติดต่อจากทางเว็บไซต์:** ถ้าหากเจ้าของเว็บไซต์จะส่งการติดต่อใดๆ ไปยังผู้ให้บริการ เจ้าของเว็บไซต์ควรจะบอกกล่าวให้ผู้บริการได้รู้ตัวก่อนล่วงหน้า โดยต้องบอกรายละเอียดให้ผู้บริการได้ทราบว่ากรณีใดบ้างที่จะมีการติดต่อไป ไม่ว่าจะเป็นทางอีเมล โทรศัพท์ หรือว่าทางจดหมาย นอกจากนี้ ถ้าหากเจ้าของเว็บไซต์ได้ใช้ข้อมูลร่วมกับบุคคลภายนอกด้วย และบุคคลภายนอกนั้นอาจติดต่อไปยังผู้บริการ ในกรณีอย่างนี้ก็ต้องระบุเอาไว้ด้วย

ตัวอย่างเช่น Privacy Policy ของเว็บไซต์ไทยเจมดอทคอม (Thaigem.com) เกี่ยวกับการระบุถึงการติดต่อจากทางเว็บไซต์ โดยได้ระบุไว้ว่า “ไทยเจมดอทคอมจะส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงสมาชิกใหม่ทุกคนเพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับรหัสผ่านและชื่อของผู้ใช้บริการ (Password and Username) และในบางโอกาสผู้บริการที่เป็นสมาชิกแล้วอาจได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า บริการ ข้อเสนอพิเศษ และจดหมายข่าว อย่างไรก็ตาม ด้วยความเคารพต่อความเป็นส่วนตัวของผู้บริการ ไทยเจมดอทคอมได้ให้ทางเลือกแก่ผู้บริการที่จะปฏิเสธไม่รับบริการดังกล่าวข้างต้น ณ เวลาที่ผู้บริการลงทะเบียน”

(2) **การใช้คุกกี้ (Cookies):** ถ้าหากเว็บไซต์มีการใช้คุกกี้ก็ต้องระบุเอาไว้ด้วย และต้องบอกด้วยว่าคุกกี้ดังกล่าวเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลได้หรือไม่ นอกจากนี้ เว็บไซต์ต้องบอกไว้ด้วยว่าใช้คุกกี้เพื่อวัตถุประสงค์ใดและจะมีประโยชน์อย่างไรต่อตัวผู้บริการ อีกทั้ง ต้องบอกไว้ด้วยว่าลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์นั้นมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่รับคุกกี้หรือไม่ และหากไม่รับคุกกี้แล้วจะเกิดผลเช่นใด ใน

กรณีที่มีการโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์ ต้องระบุด้วยว่าโฆษณาดังกล่าวมีคุกกี้หรือไม่ และหากมีคุกกี้แล้ว คุกกี้ดังกล่าวเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการหรือไม่

ตัวอย่างการระบุถึงการใช้คุกกี้ไว้ใน Privacy Policy ของเว็บไซต์อเมซอน ดอทคอม (Amazon.com) ได้ระบุเอาไว้ว่า “คุกกี้คือกลุ่มของตัวอักษรและตัวเลขที่ใช้ระบุถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ซึ่งอเมซอนดอทคอมส่งไปเก็บไว้ในหน่วยขั้วถาวร (Hard Drive) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการผ่านทางโปรแกรมค้นผ่านเว็บไซต์ (Web Browser) เพื่อให้ระบบของอเมซอนดอทคอมสามารถจดจำโปรแกรมค้นผ่าน (Browser) ของผู้ใช้บริการได้ และเพื่อประโยชน์ในการให้บริการลักษณะต่างๆ เช่น การซื้อสินค้าโดยคลิกเพียงครั้งเดียว (1-Click Purchasing) การนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ สำหรับผู้ใช้บริการ (New for You) และการเก็บสินค้าต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการจะซื้อไว้ในรถเข็น (Shopping Cart) ระหว่างเยี่ยมชมเว็บไซต์หรือเลือกซื้อสินค้าอื่น แถบคำว่า "Help" ของแถบเครื่องมือบนโปรแกรมค้นผ่านแทบทั้งหมดจะบอกผู้ใช้บริการเกี่ยวกับวิธีการป้องกันโปรแกรมค้นผ่านของผู้ใช้บริการจากการรับเอาคุกกี้ตัวใหม่ วิธีการให้โปรแกรมค้นผ่านแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อผู้ใช้บริการได้รับคุกกี้ตัวใหม่ หรือวิธีการที่จะทำให้คุกกี้ทั้งหมดไม่สามารถทำงานได้ อย่างไรก็ตาม คุกกี้ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการให้บริการลักษณะต่างๆ ของอเมซอนดอทคอม และอเมซอนดอทคอมแนะนำว่าผู้ใช้บริการควรปล่อยให้คุกกี้ทำงานไปตามปกติ”

(3) **การเก็บข้อมูลพื้นฐานบุคคล (Demographic Information):** ในกรณีที่เว็บไซต์มีการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น เหล่านี้ก็ต้องระบุการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวไว้ใน Privacy Policy ด้วย และต้องบอกไว้ด้วยว่าข้อมูลดังกล่าวจะถูกใช้ไปอย่างไร มีการให้บุคคลอื่นร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวด้วยหรือไม่

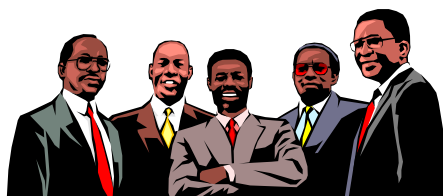
(4) **บันทึกเข้าออก (Log Files):** ถ้าหากเจ้าของเว็บไซต์มีการเก็บบันทึกเข้าออกโดยอัตโนมัติ ตัวอย่างข้อมูลที่เก็บเช่น หมายเลขไอพี (IP Address) ผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet Service Providers-IPs) และประเภทของโปรแกรมค้นผ่าน (Browser) โดยได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวกับข้อมูลที่สามารถระบุตัว

บุคคลได้แล้วละก็ เจ้าของเว็บไซต์ต้องระบุถึงการดำเนินการดังกล่าวเอาไว้ด้วย อีกทั้ง อธิบายให้ทราบด้วยว่าจะมีการใช้ข้อมูลดังกล่าวอย่างไร

(5) ข้อมูลที่เก็บเป็นข้อมูลที่ต้องให้หรือเลือกได้ว่าให้หรือไม่ให้ก็ได้:

เจ้าของเว็บไซต์ควรระบุไว้ด้วยว่าข้อมูลที่มีการจัดเก็บผ่านทางเว็บไซต์ในกรณีต่างๆ นั้น ข้อมูลใดเป็นข้อมูลที่ต้องให้ และข้อมูลใดเป็นข้อมูล que ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกว่าจะให้หรือไม่ให้ก็ได้ รวมถึงระบุถึงผลของการให้หรือไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวเอาไว้ด้วย

2.4.3 หน่วยงานหรือองค์กรที่เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์



ในกรณีที่การดำเนินการของเว็บไซต์เกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์เป็นพิเศษกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นด้วย เช่น มีพันธมิตรที่ให้การสนับสนุน หรือมีพันธมิตรทางธุรกิจ ความสัมพันธ์ดังกล่าวมานี้จะต้องมีการระบุไว้ใน Privacy Policy ซึ่งการระบุไว้เช่นที่กล่าวมานั้นจะช่วยให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่เกิดความสับสนว่าใครกันแน่ที่ เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และใครกันแน่ที่ เป็นผู้ที่มีกรรมสิทธิ์ในข้อมูลดังกล่าว

ความสัมพันธ์ต่างๆ ดังกล่าวมานั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนโดยการระบุลงไปว่าใครคือผู้เก็บรวบรวมหรือผู้รับเอาข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมผ่านทางเว็บไซต์ และใครบ้างเป็นผู้มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ โดยสิ่งเหล่านี้ต้องมีความชัดเจน ณ ตั้งแต่เวลาที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลว่าใครเป็นผู้เก็บ ใครเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ และใครที่จะเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตาม Privacy Policy นอกจากนี้ก็ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าข้อมูลประเภทใดที่จะมีการใช้ร่วมกันกับพันธมิตรคนอื่นๆ

2.4.4 การใช้ข้อมูลร่วมกับบุคคลอื่น



เจ้าของเว็บไซต์จะต้องระบุไว้ใน Privacy Policy ด้วยว่าตนได้ให้บุคคลอื่นๆ ใช้ข้อมูลที่ตนเก็บรวบรวมมาผ่านทางเว็บไซต์ร่วมด้วยหรือไม่

ไม่ว่าจะเป็นการใช้ร่วมกันกับบริษัทในเครือ หรือว่าบริษัทอื่นๆ นอกจากนี้ ในกรณีที่เจ้าของเว็บไซต์ให้บุคคลอื่นทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้ เช่น บริษัทบัตรเครดิต หรือบริษัทรับส่งสินค้า เป็นต้น ซึ่งการเป็นตัวกลางนี้เจ้าของเว็บไซต์จะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการให้แก่ผู้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางดังกล่าวด้วย ดังนั้น เจ้าของเว็บไซต์จะต้องระบุถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ใน Privacy Policy ด้วย อีกทั้ง เจ้าของเว็บไซต์จะต้องระบุไว้ด้วยว่าในกรณีที่มีการบังคับให้เปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย ตามหมายศาลหรือตามคำสั่งศาลนั้น ตนจะดำเนินการอย่างไร

ตัวอย่างของ Privacy Policy ในประเด็นเรื่องการใช้ข้อมูลร่วมกับบุคคลอื่น ก็เช่น ตาม Privacy Policy ของไทยเจมดอทคอม (Thaigem.com) ระบุไว้ว่า “ไทยเจมดอทคอมใช้บริการของเฟดเอ็กซ์ (FedEx) ในการส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และใช้เพพอล (Paypal.com) และเอสโครว์ (Escrow.com) ในการดำเนินการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด โดยทั้งเพพอล เอสโครว์ และเฟดเอ็กซ์จะไม่จัดเก็บเอาข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวเอาไว้ และไม่ให้บุคคลอื่นร่วมใช้และไม่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์อื่นอีก

การส่งสินค้าจากไทยเจมดอทคอมถูกดำเนินการโดยเฟดเอ็กซ์ (เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะร้องขอเป็นอย่างอื่น) ซึ่งจำเป็นต้องขอข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ของผู้ใช้บริการ เฟดเอ็กซ์จะไม่ส่งของโดยการส่งไว้ที่กล่องรับไปรษณีย์ แต่จะให้ผู้ใช้บริการลงลายมือชื่อในใบรับสินค้าเพื่อการรับสินค้านั้นด้วย หากต้องการทราบเกี่ยวกับ Privacy Policy ของเฟดเอ็กซ์คลิกไปที่

<http://www.fedex.com/us/privacypolicy.html>

การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งสำคัญมากต่อไทยเจมดอทคอม และถ้าหากผู้ใช้บริการมิได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ไทยเจมดอทคอม จะดำเนินการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินทุกอย่างผ่านทางเพพอลดอทคอมหรือเอสโครว์ ไทยเจมดอทคอมเชื่อว่าวิธีนี้เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการของไทยเจมดอทคอม

หากต้องการทราบเกี่ยวกับ Privacy Policy ของเพพอลดอทคอมคลิกไปที่

http://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy_privacy_outside และหากต้องการทราบเกี่ยวกับ Privacy Policy ของเอสโครว์คลิกไปที่

https://www.escrow.com/resources/privacy_policy.asp ”

2.4.5 การใช้ข้อมูลร่วมกับผู้ที่ทำหน้าที่ตัวกลาง

ในกรณีที่มีการให้บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางใช้ข้อมูลร่วมด้วย เจ้าของเว็บไซต์จะต้องระบุเอาไว้ใน Privacy Policy ด้วยว่า ข้อมูลที่บุคคลที่ทำหน้าที่ตัวกลางใช้ร่วมด้วยนั้น จะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการกระจ่ายสินค้าเท่านั้น และบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางดังกล่าวจะต้องไม่เก็บเอาไว้ หรือใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อการอื่นอีก ตัวอย่างของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง เช่น บริษัทรับส่งสินค้า บริษัทบัตรเครดิต หรือธนาคาร (ดูตัวอย่างการระบุประเด็นเรื่องนี้ไว้ใน Privacy Policy ของไทยเจมดอทคอมได้ที่หัวข้อ การใช้ข้อมูลร่วมกับบุคคลอื่น)



2.4.6 การรวมข้อมูลที่ได้รับมาจากหลาย ๆ แหล่งเข้าด้วยกัน

ถ้าเว็บไซต์นำข้อมูลที่ได้รับมาโดยตรงจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ไปรวมเข้ากับข้อมูลของลูกค้าที่ทางเว็บไซต์ได้รับมาจากบุคคลอื่น การที่เว็บไซต์ทำเช่นนี้จะต้องระบุไว้ใน Privacy Policy ด้วย ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ได้รับข้อมูลที่เป็นชื่อและอีเมลแอดเดรสของลูกค้าจากการที่ลูกค้ากรอกข้อมูลผ่านทางแบบฟอร์มของเว็บไซต์ และได้นำข้อมูลดังกล่าวไปรวมเข้ากับข้อมูลเกี่ยวกับความชื่นชอบในสินค้า

และบริการของลูกค้าที่ได้รับมาจากบุคคลอื่น การทำเช่นนั้นจะต้องระบุเอาไว้ใน Privacy Policy

ตัวอย่าง Privacy Policy ในประเด็นเรื่องการรวมข้อมูลที่ได้รับมาจากหลายๆ แหล่งเข้าด้วยกันก็เช่น ตาม Privacy Policy ของไอบีเอ็มดอทคอม (ibm.com) ระบุเอาไว้ว่า “ในบางครั้ง ไอบีเอ็มจะนำข้อมูลที่ลูกค้าผู้ใช้บริการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ รวมเข้ากับข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งอื่น เช่น ข้อมูลที่อยู่ปัจจุบันของลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลของไอบีเอ็มนั้นมีความครบถ้วนและถูกต้องแท้จริง และเพื่อให้ไอบีเอ็มสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น”

2.4.7 สิทธิในการเลือกควรจะเป็น Opt-Out หรือ Opt-In⁷

ในการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ผู้ใช้บริการนั้น เจ้าของเว็บไซต์ต้องระบุไว้ใน Privacy Policy ด้วยว่าการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีใดบ้างที่ ลูกค้ามีสิทธิที่เลือกกว่าจะให้เก็บหรือไม่ให้เก็บ จะให้ใช้หรือไม่ให้ใช้ และจะให้เปิดเผยหรือไม่เปิดเผย สำหรับวิธีการในการให้ผู้ใช้บริการใช้สิทธิเลือกนั้น ถ้าเป็นกรณีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่นอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวมา หรือว่าเป็นกรณีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อบุคคลภายนอก ควรจะใช้วิธีการแบบ Opt-Out นั่นคือ ก่อนที่เว็บไซต์จะใช้ข้อมูลในลักษณะดังกล่าวเว็บไซต์ได้ให้โอกาสคัดค้านแก่เจ้าของข้อมูล ซึ่งถ้าเจ้าของข้อมูลไม่คัดค้าน เว็บไซต์ก็สามารถที่จะใช้ข้อมูลดังกล่าวได้

ส่วนถ้าเป็นกรณีการให้บุคคลอื่นใช้ข้อมูลส่วนบุคคลร่วมด้วยและการให้ใช้ข้อมูลในลักษณะดังกล่าวไม่ได้จำเป็นต่อการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลแล้วละก็ เว็บไซต์อาจจะเลือกวิธีการแบบ Opt-In หรือ Opt-Out ก็ได้ ซึ่งสำหรับวิธีการแบบ Opt-In นั้น เจ้าของเว็บไซต์จะต้องขอความยินยอมโดยชัดแจ้งจากลูกค้า ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้นก่อนที่จะให้บุคคลอื่นใช้ข้อมูลร่วมด้วย

นอกจากนี้ การให้สิทธิเลือกแบบ Opt-Out แก่ลูกค้าในกรณีการใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้น ต้องให้ก่อนที่เว็บไซต์จะทำการ

ติดต่อใดๆ ไปยังลูกค้าในครั้งแรก อีกทั้ง เจ้าของเว็บไซต์ต้องระบุไว้ใน Privacy Policy ให้ลูกค้าได้ทราบด้วยว่าลูกค้าใช้วิธีการแบบ Opt-Out กับการส่งการติดต่อครั้งที่สองของเว็บไซต์อย่างไร

ตัวอย่าง Privacy Policy ในประเด็นเรื่องการกำหนดสิทธิในการเลือกที่ว่าจะ เป็น Opt-Out หรือ Opt-In ก็เช่น ตาม Privacy Policy ของไทยเจมดอทคอม (Thaigem.com) ระบุเอาไว้ว่า “ลูกค้าจะมีสิทธิในการคัดค้าน (Opt-Out) ณ จุดที่มีการขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับเว็บไซต์ไทยเจม ตัวอย่างเช่น ตามแบบฟอร์มการลงทะเบียนสำหรับลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์จะกำหนดวิธีการคัดค้านการใช้ข้อมูล (Opt-Out) ไว้ในแบบฟอร์มดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าที่ไม่ต้องการสื่อสารโฆษณาสินค้าหรือบริการใดๆ สามารถที่จะลบอีเมลแอดเดรส (Email Address) ของตนออกจากบัญชีอีเมลแอดเดรสที่จะมีการส่งสื่อโฆษณาดังกล่าวไปถึงได้ นอกจากนี้แล้ว สำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิก จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Newsletter) ของเว็บไซต์และไม่ต้องกร รับจดหมายข่าวอีกต่อไป ก็สามารถบอกเลิก (Opt-Out) การรับจดหมายดังกล่าวได้ โดยบอกเลิกในหัวข้อบอกเลิกซึ่งปรากฏอยู่ที่จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมา หรือ อาจส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งไปที่ support@thaigem.com”

2.4.8 การเข้าถึง การแก้ไขให้ถูกต้อง และการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของเว็บไซต์ทั้งหลายจะต้อง กำหนดให้มีวิธีการที่ลูกค้าผู้เข้ามาใช้ บริการเว็บไซต์จะสามารถเข้าถึง แก้ไข ให้ถูกต้อง หรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเจ้าของ

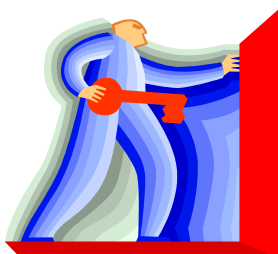


เว็บไซต์ได้รับมาผ่านทางเว็บไซต์ของตนวิธีการที่ทางเว็บไซต์จะจัดให้อาจเป็นการ ติดต่อผ่านทางอีเมล ทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์ ซึ่งการจัดให้มีวิธีการดังกล่าว จะช่วยให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่เว็บไซต์เก็บรวบรวมมามีความครบถ้วนถูกต้องและเป็น ปัจจุบัน ทั้งนี้ เว็บไซต์จะต้องกำหนดไว้ใน Privacy Policy ว่าลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ

จะต้องดำเนินการอย่างไรบ้างเพื่อที่จะเข้าถึง แก้ไขให้ถูกต้อง หรือปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวอย่าง Privacy Policy ในประเด็นเรื่องการเข้าถึง การแก้ไขให้ถูกต้อง และการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล ก็เช่น ตาม Privacy Policy ของ เพพอลดอทคอม (Paypal.com) ระบุว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของเพพอลดอทคอมสามารถเข้ามาตรวจสอบและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลที่ลูกค้าคนดังกล่าวได้ให้ไว้แก่เพพอลดอทคอมได้ ซึ่งผู้ใช้บริการต้องลงบันทึกเข้า (Log In) สู่อินเตอร์เฟซผู้ใช้บริการที่มีอยู่กับเพพอล โดยไปที่หน้าเพิ่มข้อมูล (Profile Page) ของแถบ “My Account” แล้วก็แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ตนต้องการ นอกจากนี้แล้ว ลูกค้าผู้ใช้บริการยังสามารถปิดบัญชีของตนผ่านทางเว็บไซต์เพพอลดอทคอมได้อีกด้วย ซึ่งถ้าผู้ใช้บริการปิดบัญชี เพพอลจะทำเครื่องหมายไว้ที่บัญชีซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลของเพพอลว่า “Closed” แต่อย่างไรก็ตาม บัญชีดังกล่าวก็ยังคงถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลของเพพอลต่อไป ทั้งนี้ ก็เพราะเป็นสิ่งจำเป็นต่อการป้องกันการฉ้อโกง กล่าวคือ การเก็บบัญชีดังกล่าวไว้จะทำให้ผู้ที่ฉ้อโกงไม่สามารถหลบหนีการติดตามตรวจสอบโดยวิธีการปิดบัญชีเดิมแล้วไปเปิดบัญชีใหม่ได้ อย่างไรก็ตาม เพพอลจะไม่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าซึ่งปิดบัญชีไปแล้วนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ อีกต่อไป รวมถึงจะไม่เปิดเผยหรือขายข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้แก่บุคคลอื่นด้วย ยกเว้นก็เฉพาะแต่จำเป็นต่อการป้องกันการฉ้อโกงหรือการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือเป็นกรณีตามที่กฎหมายกำหนด

2.4.9 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล



ถ้าหากผู้ประกอบการมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้มีวิธีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมให้แก่ข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนเก็บรวบรวมมา

โดยผู้ประกอบการจะต้องระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีการรักษาความปลอดภัย

เพื่อคุ้มครองข้อมูลจากการ สูญหาย การนำไปใช้ในทางที่ผิด หรือการแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นการทั่วไปด้วย

ในการเรื่องของการรักษาความปลอดภัยนั้น อย่างน้อยๆ เจ้าของเว็บไซต์ควร จะพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

(1) เว็บไซต์ทำอะไรเพื่อให้พนักงานหรือลูกค้าทั้งหลายเห็นถึงความสำคัญ ของนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล

(2) มีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ และพนักงานหรือลูกค้า เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร เช่น ต้องมีรหัสหรือว่าบัตรที่ใช้รูดเข้าสู่ข้อมูลดังกล่าว หรือไม่

(3) ผู้ประกอบการมีการตรวจสอบความปลอดภัยของเว็บไซต์ของตนหรือไม่ ถ้ามีบ่อยแค่ไหน และ

(4) ในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ เช่น หมายเลขบัตร เครดิต ในการเก็บรวบรวม การใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว็บไซต์ได้ใช้ วิธีการรักษาความปลอดภัยอันเป็นที่ยอมรับกันอยู่ทั่วไปในทางการค้า เช่น การ เข้ารหัสลับ (Encryption) ในการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยการส่งข้อมูล ดังกล่าวผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่

ตัวอย่าง Privacy Policy ในประเด็นเรื่องการรักษาความปลอดภัยในข้อมูล ส่วนบุคคล ก็เช่น ตาม Privacy Policy ของياهوดอทคอม (Yahoo.com) กำหนด เอาไว้ว่า “ياهوดอทคอมจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลไว้ให้เฉพาะกับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และياهوดอทคอมได้ กำหนดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในขั้นตอนหรือ กระบวนการ ในทางกายภาพ และในทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมาตรการเหล่านี้จะ สอดคล้องกับกฎหมายหรือกฎเกณฑ์อื่นใดที่สหพันธรัฐ (สหรัฐอเมริกา) กำหนดขึ้น สำหรับในส่วนของบริษัทซึ่งข้อมูลของผู้ใช้บริการนั้นياهوดอทคอมจะรักษาความปลอดภัย โดยการเข้ารหัสผ่าน นอกจากนี้ ในบางกรณี ยياهوดอทคอมจะการใช้การเข้ารหัสด้วย ระบบ SSL (Secure Sockets Layer) เพื่อรักษาความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูล”

2.4.10 การติดต่อกับทางเว็บไซต์

เจ้าของเว็บไซต์จะต้องให้ข้อมูลที่ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการจะใช้ในการติดต่อกับทางเจ้าของเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลติดต่อที่ให้นี้จะต้องมีทั้งข้อมูลติดต่อไปยังสถานที่ทำงาน ปกติและข้อมูลติดต่อผ่านทางออนไลน์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังปัญหาข้อขัดข้องใจ ข้อเสนอแนะ หรือการติดต่อใดๆ ของลูกค้าผู้ให้บริการ



ข้อมูลติดต่อที่เจ้าของเว็บไซต์ควรจะระบุเอาไว้อย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่
- (2) หมายเลขโทรศัพท์
- (3) หมายเลขโทรสาร
- (4) อีเมลแอดเดรส

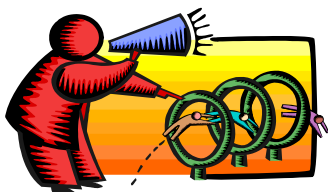
ตัวอย่าง Privacy Policy ในประเด็นเรื่องการติดต่อกับทางเว็บไซต์ ก็เช่น ตาม Privacy Policy ของไทยเจมดอทคอม (Thaigem.com) กำหนดเอาไว้ว่า “ถ้าผู้ให้บริการมีข้อสงสัยหรือมีคำถามประการใดเกี่ยวกับ Privacy Policy หรือกรณีที่ต้องการติดต่อใดๆ กับไทยเจมโกลบอลมาเก็ตติ้ง จำกัด (www.thaigem.com) สามารถติดต่อไปได้ที่ นายโทมัส ดาห์ลเบิร์ก ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 35/111-115 หมู่ 7 ถนนไทยรัฐ ตำบล จันทรมิตร อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000 ประเทศไทย privacy@thaigem.com หมายเลขโทรศัพท์ +66 3934 0421-2 ”

2.4.11 ข้อสังเกต: Privacy Policy กับข้อมูลส่วนบุคคลของเด็ก

โดยทั่วไปแล้วเจ้าของเว็บไซต์ไม่จำเป็นต้องกำหนดแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับเด็กใน Privacy Policy ไว้เป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตาม หากเป็นผู้ประกอบการในประเทศสหรัฐอเมริกาแล้วจำเป็นต้องกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เนื่องจาก สหรัฐอเมริกาได้บัญญัติกฎหมาย The Children's Online Privacy

Protection Act 1998⁸ (COPPA) ขึ้นใช้บังคับกับการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กผ่านทางออนไลน์ โดย COPPA มีวัตถุประสงค์หลักคือ ต้องการให้พ่อแม่สามารถควบคุมการเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกทางออนไลน์ได้ ซึ่งตาม COPPA กำหนดให้ผู้ที่ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ที่ต้องมีการเก็บรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กอายุต่ำกว่า 13 ปีจะต้องเปิดเผยถึงแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเด็กด้วย⁹ ดังนั้น ผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ต้องเก็บรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กไว้ใน Privacy Policy ของตนด้วย

2.5 เผยแพร่ Privacy Policy ผ่านทางเว็บไซต์



การเผยแพร่ Privacy Policy

นั้น ถ้าจะให้ดีจริงๆ เจ้าของเว็บไซต์ควรจัดแสดงไว้ที่หน้าโฮมเพจ เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับรู้แนวปฏิบัติต่างๆ ก่อนที่

จะเข้าไปใช้บริการในหน้าอื่นๆ ของ เว็บไซต์ อย่างก็ตาม หากเจ้าของเว็บไซต์จะจัดทำเพียงให้มีจุดเชื่อมโยง (Link) ที่หน้าโฮมเพจและในทุกหน้าที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เช่นนี้ ก็พอถือได้ว่ามีความเหมาะสมแล้ว และถ้าจะให้ดีเจ้าของเว็บไซต์อาจสร้างจุดเชื่อมโยงจาก Privacy Policy ของตนไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือองค์กรที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วยก็จะเป็นการดีอย่างมาก เพราะจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.6 ตัวอย่างการจัดทำ “Privacy Policy”

ตัวอย่าง

นโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของ (ชื่อหน่วยงาน/Web site)

Privacy Policy of (Organization/ Website)

จัดทำเมื่อวันที่.....

(หน่วยงาน/เว็บไซต์) ได้จัดทำนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ขึ้น เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทุกท่าน (Personal Information) ที่ติดต่อเข้ามามายังเว็บไซต์ของ(หน่วยงาน/เว็บไซต์) ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกท่านที่แวะมายังเว็บไซต์ (ของหน่วยงาน) ทางเว็บไซต์จึงได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้ เช่น อีเมลแอดเดรส (Email Address) ชื่อ (Name) ที่อยู่หรือที่ทำงาน (Home or Work Address) เขตไปรษณีย์ (ZIP Code) หรือหมายเลขโทรศัพท์ (Telephone Number) เป็นต้น
2. ในกรณีที่ท่านสมัคร (Sign Up) เพื่อสมัครสมาชิกหรือเพื่อใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง (หน่วยงาน/Web site) จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพิ่มเติม ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Gender) สิ่งที่ชอบ/ความชอบ (Preferences/Favorites) ความสนใจ (Interests) หรือหมายเลขบัตรเครดิต (Credit Card Number) และที่อยู่ในการแจ้งค่าใช้จ่าย (Billing Address)
3. นอกจากนั้น เพื่อสำรวจความนิยมในการใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำสถิติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ (หน่วยงาน/Web site) จึงจำเป็นต้องจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของท่านบางอย่างเพิ่มเติมด้วย ได้แก่ หมายเลขไอพี (IP Address) ชนิดของโปรแกรมค้นผ่าน (Browser Type) โดเมนเนม (Domain Name) บันทึกหน้าเว็บ (web page) ของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้เยี่ยมชม เวลาที่เยี่ยมชมเว็บไซต์ (Access Times) และเว็บไซต์ที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงก่อนหน้านั้น (Referring Website Addresses)

4. (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ขอแนะนำให้คุณตรวจสอบนโยบายความเป็นส่วนตัว ส่วนตัวของเว็บไซต์อื่นที่เชื่อมโยงจากเว็บไซต์นี้ เพื่อจะได้ทราบและเข้าใจว่าเว็บไซต์ดังกล่าวเก็บรวบรวม ใช้ หรือดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านอย่างไร ทั้งนี้ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ไม่สามารถรับรองข้อความ หรือรับรองการดำเนินการ ตามที่ได้มีการประกาศไว้ในเว็บไซต์ดังกล่าวได้ และไม่ขอรับผิดชอบใดๆ หากเว็บไซต์เหล่านั้นไม่ได้ปฏิบัติตามหรือดำเนินการใดๆ ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ เว็บไซต์ดังกล่าวได้ประกาศไว้

การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

1. (หน่วยงาน/เว็บไซต์) จะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพียงเท่าที่จำเป็น เช่น ชื่อ และที่อยู่ เพื่อใช้ในการติดต่อ ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของท่านในกิจการหรือกิจกรรมของ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) เท่านั้น

2. (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ (หน่วยงาน/Web site) ได้เก็บรวบรวมไว้ ไปขายหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก โดยเด็ดขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากท่านเท่านั้น

3. ในกรณีที่ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ได้ว่าจ้างหน่วยงานอื่นเพื่อให้ดำเนินการ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เช่น การจัดส่งพัสดุไปรษณีย์ การวิเคราะห์เชิง สถิติในกิจการหรือกิจกรรมของ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) เป็นต้น (หน่วยงาน/เว็บไซต์) จะกำหนดให้หน่วยงานที่ได้ว่าจ้างให้ดำเนินการดังกล่าว เก็บรักษาความลับและ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และกำหนดข้อห้ามมิให้มีการนำข้อมูล ส่วนบุคคลดังกล่าวไปใช้นอกเหนือจากกิจกรรมหรือกิจการของ (หน่วยงาน/เว็บไซต์)

สิทธิในการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

เพื่อประโยชน์ในการรักษาความเป็นส่วนตัวของท่านๆ มีสิทธิเลือกที่จะให้มีการใช้หรือแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน หรืออาจเลือกที่จะไม่รับข้อมูลหรือสื่อทางการตลาดใดๆ จาก (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ก็ได้ โดยเพียงแต่ท่านกรอกความจำนง ดังกล่าวเพื่อแจ้งให้ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ทราบในหน้าเว็บ <http://.....>

การรักษาความปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อประโยชน์ในการรักษาความลับและความปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน(หน่วยงาน/เว็บไซต์) จึงได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และเพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลบางอย่างที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เช่น หมายเลขบัตรเครดิต เป็นต้น (หน่วยงาน/เว็บไซต์) จึงได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสารแบบปลอดภัยสำหรับข้อมูลดังกล่าวด้วยการเข้ารหัสลับข้อมูลดังกล่าว เช่น จัดให้มีการใช้ Secure Socket Layer (SSL) protocol เป็นต้น

การใช้คุกกี้ (Cookies)

“คุกกี้” คือ ข้อมูลที่ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ส่งไปยังโปรแกรมค้นผ่านเว็บไซต์ (Web browser) ของผู้ให้บริการ และเมื่อมีการติดตั้งข้อมูลดังกล่าวไว้ในระบบของท่านแล้ว หากมีการใช้ “คุกกี้” ก็จะทำให้เว็บไซต์ (ของหน่วยงาน) สามารถบันทึกหรือจดจำข้อมูลของผู้ให้บริการไว้ จนกว่าผู้ให้บริการจะออกจากโปรแกรมค้นผ่านเว็บไซต์ หรือจนกว่าผู้ให้บริการจะทำการลบ “คุกกี้” นั้นเสีย หรือไม่อนุญาตให้ “คุกกี้” นั้นทำงานอีกต่อไป

หากท่านเลือกใช้ “คุกกี้” แล้ว ท่านจะได้รับความสะดวกสบายในการท่องเว็บไซต์มากขึ้น เพราะ “คุกกี้” จะช่วยจดจำเว็บไซต์ที่ท่านแวะ หรือเยี่ยมชม หรือท่อง ทั้งนี้ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) จะนำข้อมูลที่ “คุกกี้” ได้บันทึกหรือเก็บรวบรวมไว้ ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติ หรือในกิจกรรมอื่นของ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ต่อไป

การปรับปรุงนโยบายความเป็นส่วนตัว

(หน่วยงาน/เว็บไซต์) อาจทำการปรับปรุงหรือแก้ไขนโยบายความเป็นส่วนตัว โดยไม่ได้แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ เพื่อความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้น (หน่วยงาน/เว็บไซต์) จึงขอแนะนำให้ผู้ใช้บริการอ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวทุกครั้งที่จะเข้าชม หรือเยี่ยมชม หรือมีการใช้บริการจากเว็บไซต์ (ของหน่วยงาน)

**การปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวและการติดต่อกับ (หน่วยงาน/
เว็บไซต์)**

ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ หรือข้อติชมใดๆ เกี่ยวกับนโยบาย
ความเป็นส่วนตัว หรือการปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ (หน่วยงาน/
เว็บไซต์) ยินดีที่จะตอบข้อสงสัย รับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชมทั้งหลาย อันจะเป็น
ประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ต่อไป โดยท่าน
สามารถติดต่อกับ (หน่วยงาน/เว็บไซต์) ตามที่อยู่ที่ปรากฏข้างล่างนี้

(หน่วยงาน/เว็บไซต์))

ที่อยู่

โทรศัพท์

โทรสาร

Email

บทที่ 3 เครื่องหมายรับรอง Privacy Policy

แม้ว่าเจ้าของเว็บไซต์จะมีการได้จัดทำ Privacy Policy แล้ว แต่ในบางกรณีก็
ดูจะยังไม่เพียงพอในการให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของ
ลูกค้า เพราะลูกค้าอาจไม่แน่ใจว่าเจ้าของเว็บไซต์จะปฏิบัติตาม Privacy Policy ที่
แสดงไว้ ดังนั้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าผู้ใช้บริการเว็บไซต์ทั้งหลาย
เจ้าของเว็บไซต์จึงแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์เห็นว่าตน
จะปฏิบัติตาม Privacy Policy อย่างแน่นอน วิธีการหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างมากก็คือ
การขอใช้เครื่องหมายรับรอง Privacy Policy (Trustmark/Seal Program) ของหน่วยงาน
ให้บริการเครื่องหมายรับรองที่น่าเชื่อถือ
เช่น ทรัสต์อี (TRUSTe) ซีพีเอเว็บทรัสต์
(CPA WebTrust) หรือบีบีออนไลน์
(BBBOn) เป็นต้น สำหรับ TRUSTe นั้น
ถือเป็นหน่วยงานแรกๆ ที่ให้บริการเครื่องหมาย
รับรอง Privacy Policy และมีเว็บไซต์จำนวน
กว่า 1,200 เว็บไซต์ที่ใช้เครื่องหมายรับรองของ TRUSTe ส่วน BBBOnline ปัจจุบัน
มีเว็บไซต์ที่ใช้เครื่องหมายรับรองประมาณ 648 เว็บไซต์



เจ้าของเว็บไซต์ที่ต้องการขอใช้บริการเครื่องหมายรับรอง สามารถสมัครขอใช้
เครื่องหมายรับรองจากหน่วยงานที่ให้บริการเครื่องหมายรับรองดังกล่าวนี้ได้ (ปกติ
แล้วจะมีค่าธรรมเนียมในการขอใช้เครื่องหมายรับรอง) โดยอาจสมัครผ่านทาง
เว็บไซต์ของหน่วยงานให้บริการเครื่องหมายรับรอง เช่น www.truste.org และ
www.bbbonline.org และถ้าหากว่าทางเว็บไซต์สามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไข
ที่หน่วยงานกำหนดไว้ หน่วยงานที่ให้บริการเครื่องหมายรับรองก็จะให้เครื่องหมาย
รับรองแก่ทางเว็บไซต์เพื่อติดแสดงไว้ที่เว็บไซต์ดังกล่าว ซึ่งการติดแสดงเครื่องหมาย
รับรองไว้ที่เว็บไซต์ของผู้ทำธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์นั้นจะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
พบเห็นและรู้ว่า Privacy Policy ของทางเว็บไซต์มีมาตรฐานการปฏิบัติต่อความ
เป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลตามที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนด อันจะทำให้ลูกค้าเพิ่ม
ความเชื่อมั่นต่อทางเว็บไซต์ว่าได้ให้การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วน
บุคคลของลูกค้าเป็นอย่างดี

ตัวอย่างของข้อกำหนดที่หน่วยงานให้บริการเครื่องหมายรับรองกำหนดให้เว็บไซต์ที่ขออนุญาตให้เครื่องหมายรับรองทำก็เช่น เว็บไซต์ที่จะขอใช้เครื่องหมายรับรอง Privacy Policy จะต้องเปิดเผยรายการข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวม
- ชื่อองค์กรหรือหน่วยงานที่เก็บรวบรวม
- ลักษณะการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
- บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้ข้อมูลร่วมด้วย
- ทางเลือกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- ประเภทของวิธีการรักษาความปลอดภัยที่ใช้เพื่อป้องกันการสูญหาย การใช้ในทางที่ผิด หรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจ
- วิธีการที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์จะเข้าถึง แก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตน

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงานที่ให้บริการเครื่องหมายรับรอง อาจกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมมากกว่าที่ปรากฏ รวมทั้งอาจมีมาตรการตรวจสอบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสมาชิก ซึ่งผู้ที่สนใจจำเป็นต้องหารายละเอียดเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่ให้บริการโดยตรง เช่น <http://www.truste.org/> และ <http://bbbonline.org/> เป็นต้น

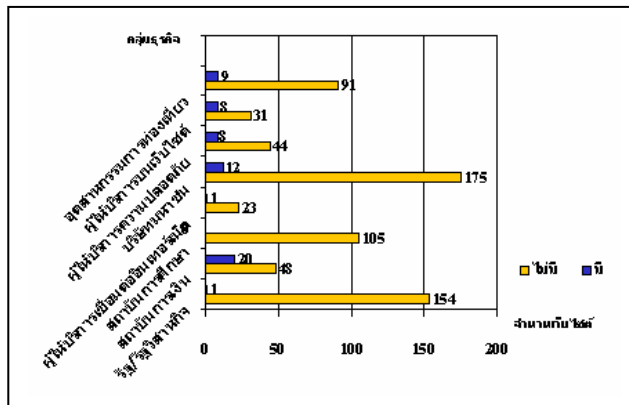
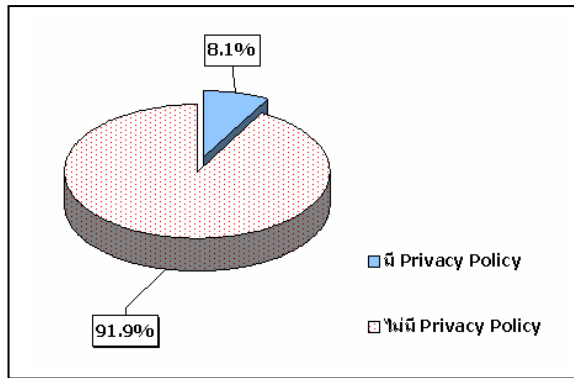
ก. ผลสำรวจ Privacy Policy ของเว็บไซต์ที่จดทะเบียนหรือ

ดำเนินงานในประเทศไทย

ในเดือนพฤศจิกายน 2546 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ได้ดำเนินการสำรวจเว็บไซต์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย (เว็บไซต์ที่ลงท้ายด้วย .th) รวมทั้งเว็บไซต์ที่ไม่ได้มีการจดทะเบียนในประเทศไทยแต่มีการดำเนินงานในประเทศไทย เกี่ยวกับการจัดทำ Privacy Policy ของเว็บไซต์ต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อดูว่าเว็บไซต์เหล่านี้มีการสร้างความน่าเชื่อถือให้เว็บไซต์ของตนหรือไม่ โดยแบ่งประเภทของเว็บไซต์ที่ทำการสำรวจออกเป็น 8 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 730 เว็บไซต์ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กลุ่ม	ประเภท	จำนวน
1.	กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	100 เว็บไซต์
2.	กลุ่มธุรกิจการให้บริการบนเว็บไซต์	39 เว็บไซต์
3.	กลุ่มธุรกิจการให้บริการความปลอดภัย และบริการที่เกี่ยวข้อง	52 เว็บไซต์
4.	กลุ่มบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์	187 เว็บไซต์
5.	กลุ่มผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	24 เว็บไซต์
6.	กลุ่มสถาบันการศึกษา	105 เว็บไซต์
7.	กลุ่มสถาบันการเงิน	68 เว็บไซต์
8.	กลุ่มหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ	155 เว็บไซต์
	รวม	730 เว็บไซต์

ผลสำรวจการประกาศใช้ Privacy Policy ในเว็บไซต์รวม 730 เว็บไซต์ ดังกล่าวข้างต้น พบเว็บไซต์ที่ให้ความสนใจในการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้วยการจัดทำ Privacy Policy ประกาศในเว็บไซต์ของตนเพียง **59 เว็บไซต์** ซึ่งคิดเป็นร้อยละ **8.1** เท่านั้น



ในบรรดา 730 เว็บไซต์ ที่ทำการสำรวจครั้งนี้ กลุ่มเว็บไซต์ที่มีการประกาศใช้ Privacy Policy มากที่สุดคือกลุ่มสถาบันการเงินมีจำนวน 20 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 2.7 ของจำนวน 730 เว็บไซต์ รองลงมาคือกลุ่มบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์มีจำนวน 12 เว็บไซต์ สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มธุรกิจการให้บริการบนเว็บไซต์ กลุ่มธุรกิจการให้บริการความปลอดภัยและบริการที่เกี่ยวข้องมีจำนวนใกล้เคียงกันคือประมาณ 8-9 เว็บไซต์ กลุ่มที่น้อยที่สุดคือมีเพียง 1 เว็บไซต์ ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและกลุ่มหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ ส่วนเว็บไซต์ของกลุ่มสถาบันการศึกษาเป็นกลุ่มเดียวที่ไม่มี การประกาศใช้ Privacy Policy

ผลสำรวจการจัดทำ Privacy Policy ในแต่ละกลุ่มเว็บไซต์

กลุ่มเว็บไซต์	จำนวนเว็บไซต์	เว็บไซต์ที่มี Privacy Policy	ร้อยละ
กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	100	9	9
กลุ่มธุรกิจการให้บริการบนเว็บไซต์	39	8	20.5
กลุ่มธุรกิจการให้บริการความปลอดภัยและบริการที่เกี่ยวข้อง	52	8	15.4
กลุ่มบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์	187	12	6.4
กลุ่มผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	24	1	4.2
กลุ่มสถาบันการศึกษา	105	-	0
กลุ่มสถาบันการเงิน	68	20	29.4
กลุ่มหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ	155	1	0.6
รวม	730	59	8.1

สำรวจ ณ เดือนพฤศจิกายน 2546

ข. ผลสำรวจการใช้เครื่องหมายรับรองของเว็บไซต์ที่จดทะเบียนหรือ ดำเนินงานในประเทศไทย

นอกเหนือจากการสำรวจเว็บไซต์จำนวน 730 เว็บไซต์ที่มีการจัดทำ “Privacy Policy” หรือนโยบายความเป็นส่วนตัว เพื่อสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ แล้วหรือไม่แล้ว ในการสำรวจเดือนพฤศจิกายน 2546 ยังได้สำรวจเพิ่มเติมถึงการใช้อุปกรณ์รับรองของเว็บไซต์จำนวน 730 เว็บไซต์ดังกล่าว โดยในการสำรวจเว็บไซต์ที่ใช้เครื่องหมายรับรองเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือนี้ แบ่งประเภทการสำรวจอุปกรณ์ดังกล่าวออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เครื่องหมายรับรอง Privacy Policy

จาก 59 เว็บไซต์ ในจำนวน 730 เว็บไซต์ ที่มีการจัดทำ Privacy Policy ครั้งนี้ พบว่าไม่มีเว็บไซต์ใดเลยที่มีการใช้เครื่องหมายรับรอง Privacy Policy ไม่ว่าจะ truste หรือ bbbonline หรืออื่นๆ ก็ตาม ซึ่งอาจมีเหตุผลส่วนหนึ่งมาจากความไม่สนใจ ประกอบกับการใช้บริการเครื่องหมายรับรองนั้น จะต้องมีการจ่ายค่าบริการ จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้การให้บริการไม่แพร่หลายเท่าที่ควรเพราะเป็นการเพิ่มต้นทุนส่วนหนึ่งในการประกอบการ และยังคงไม่เห็นถึงความชัดเจนของผลตอบแทนที่จะได้รับ

จำนวนเว็บไซต์	มีเครื่องหมายรับรอง	ร้อยละ
730 (จาก 8 กลุ่มธุรกิจ)	0	0

2. เครื่องหมายรับรองอื่น ๆ

นอกเหนือจากการสำรวจการใช้เครื่องหมายรับรอง Privacy Policy แล้ว การสำรวจครั้งนี้ยังได้ทำการสำรวจเพิ่มเติมถึงการใช้อุปกรณ์รับรองเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเว็บไซต์ในประเด็นของการรักษาความมั่นคง (Security) เช่น THAWTE, VeriSign, Entrust Secured เป็นต้น ซึ่งจากการสำรวจพบว่าเว็บไซต์ที่ใช้เครื่องหมายรับรองเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่เว็บไซต์ของตนมีเพียง **10 เว็บไซต์**

จาก 730 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 1.4 ซึ่งเป็นจำนวนน้อยมาก โดยในบรรดาเว็บไซต์ ที่ทำการสำรวจดังกล่าวพบว่ากลุ่มสถาบันการเงินใช้เครื่องหมายรับรองความปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของจำนวน 730 เว็บไซต์ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของกลุ่มธุรกิจการให้บริการความปลอดภัยและบริการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็น ร้อยละ 0.4 และกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 0.1 ตามลำดับ สำหรับเครื่องหมายรับรองที่เว็บไซต์ดังกล่าวใช้ล้วนแต่เป็นเครื่องหมายรับรองที่ เกี่ยวกับความปลอดภัยของเว็บไซต์ ส่วนอีกห้ากลุ่มเว็บไซต์ที่เหลือจำนวน 510 เว็บไซต์ หรือคิดเป็นร้อยละ 69.9 ของจำนวน 730 เว็บไซต์ไม่มีการใช้เครื่องหมาย รับรองใดๆ เลย (รายละเอียดปรากฏตามตารางผลสำรวจ)

ผลสำรวจการใช้เครื่องหมายรับรองอื่นๆ ในแต่ละกลุ่มเว็บไซต์

กลุ่มเว็บไซต์	จำนวน เว็บไซต์	เว็บไซต์ที่มี เครื่องหมายรับรอง	ร้อยละ
กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	100	1	1
กลุ่มธุรกิจให้บริการเว็บไซต์	39	-	0
กลุ่มธุรกิจให้บริการความปลอดภัยและบริการที่เกี่ยวข้อง	52	3	5.8
กลุ่มบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์	187	-	0
กลุ่มผู้ให้บริการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	24	-	0
กลุ่มสถาบันการศึกษา	105	-	0
กลุ่มสถาบันการเงิน	68	6	8.8
กลุ่มหน่วยงานของรัฐและ รัฐวิสาหกิจ	155	-	0
รวม	730	10	1.4

สำรวจ ณ เดือนพฤศจิกายน 2546

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช รัชชพงษ์
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
- ดร.ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
เลขาธิการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- ดร.ชฎามาศ ฐะเศรษฐกุล
ผช.ผอ.ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
(โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ)

วิเคราะห์ เรียบเรียง และปรับแก้

- นางสุรางคณา วายุภาพ
หัวหน้าโครงการ
- นางสาวอรดา เทพยายน
ผช.หัวหน้าโครงการ

ศึกษา วิเคราะห์ และเรียบเรียง

- นางสาวเจนจิตร คุณูปการวงศกร
- นายสุระชัย กอทอง

สนับสนุนข้อมูล

1. นายอดิเทพ ไชยรุ่งเรือง
ผช.หัวหน้าโครงการ
2. นางสาวกนกอร ฉวาง
3. นางสาวพรพิภคร์ สถิตเวโรจน์
4. นายวินัย แทนประเสริฐกุล
5. นายปฎิวดี อุ่นเรือน
6. นางสาวอิสราวัชร ปางพฤษณินันท์
7. นางสาวณราพร ธีรกัลยาณพันธ์

¹ สุนันทา จารุวัฒนชัย, บทบาทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ต่อเศรษฐกิจไทยในอนาคต, ดูได้ที่ <http://www.bot.or.th>

² ข้อมูลเชิงสถิติได้จาก: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, รายงานการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2545, พิมพ์ครั้งที่ 1 มกราคม 2546 หน้า 61 กรุงเทพฯ และสามารถดูข้อมูลเชิงสถิติของประเทศสหรัฐอเมริกาได้จาก: Federal Trade Commission, Privacy Online: Fair Information Practices in the Electronic Marketplace, A Report to Congress (May 2000) ดูได้ที่ <http://www.ftc.gov>

³ Federal Trade Commission, Privacy Online: Fair Information Practices in the Electronic Marketplace, A Report to Congress (May 2000) ดูได้ที่ <http://www.ftc.gov>

⁴ Federal Trade Commission, Privacy Online: Fair Information Practices in the Electronic Marketplace, A Report to Congress (May 2000) ดูได้ที่ <http://www.ftc.gov> และรายงานการศึกษาวิจัยของ Karim Jaml, Michael Maier, and Shyam Sunder เรื่อง Enforced Standards Versus Evolution by General Acceptance: A Comparative Study of E-Commerce Privacy Disclosure and Practice in The U.S. and The U.K. ดูได้ที่ <http://aei-brookings.org/admin/pdffiles/phpik.pdf>

⁵ คุณก็ในที่นี้คือแฟ้มข้อมูลที่เว็บไซต์ส่งมาที่โปรแกรมค้นผ่าน (Browser) เมื่อผู้ใช้บริการเว็บไซต์เข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์นั้นๆ โดยโปรแกรมค้นผ่านของผู้ใช้บริการจะเก็บคุกกี้ไว้ที่หน่วยขั้วถาวร (Hard Drive) และทุกครั้งที่ผู้ใช้บริการกลับไปเยี่ยมชมเว็บไซต์เดิมคุกกี้ของเว็บไซต์ดังกล่าวก็จะถูกส่งกลับไปยังเว็บไซต์นั้นโดยโปรแกรมค้นผ่านของผู้ใช้บริการเองโดยอัตโนมัติ การที่เว็บไซต์ต่างๆ มีการติดตั้งคุกกี้ก็เนื่องจากคุกกี้ช่วยให้เว็บไซต์จดจำผู้ใช้บริการได้ว่าผู้ใช้บริการเคยเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์นี้หรือเปล่า นอกจากนี้คุกกี้ยังสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเยี่ยมชมส่วนต่างๆ บนเว็บไซต์ของผู้ใช้บริการเอาไว้ด้วย

⁶ ตัวอย่างของคุกกี้ที่เว็บไซต์แอมซอนดอทคอม (<http://www.amazon.com>) ส่งมาเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้จัดทำหลังจากที่ผู้จัดทำได้เข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นดังนี้
session-id-time106309440amazon.com/1536157691084829587112213381520029585675*session-id102-2609435-7872904amazon.com/1536157691084829587112213381520029585675*ubid-main430-3424679250767amazon.com/1536291634137631961269217281520029585675*

⁷ Opt-In คือรูปแบบที่ตั้งอยู่บนหลักการที่ว่าจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลเสียก่อนในทุกครั้งที่ใช้ ซึ่งจะตรงข้ามกับ Opt-Out ซึ่งเป็นรูปแบบที่ตั้งอยู่บนหลักการที่ว่าข้อมูลส่วนบุคคลสามารถใช้ได้จนกว่าจะได้รับคำคัดค้านจากเจ้าของข้อมูล ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก Fred H. Cate and Michael E. Staten, Protecting Privacy in the New Millennium: The Fallacy of "Opt-In" ซึ่งดูได้ที่ <http://www.the-dma.org/ise/optin.shtml>

⁸ ดูเนื้อหาตัวกฎหมายได้ที่ <http://www.ftc.gov/ogc/coppa1.htm>

⁹ คู่มือสำคัญของ COPPA โดยสรุปได้ที่
<http://www.ftc.gov/privacy/privacyinitiatives/childrens.html>