

“17 กรณีศึกษาสิทธิส่วนบุคคลในงานห้องสมุดและจดหมายเหตุ”

กรณีศึกษาสิทธิส่วนบุคคลในงานห้องสมุดและจดหมายเหตุนี้ เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากวิทยากรและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดและจดหมายเหตุจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “สิทธิส่วนบุคคลในงานห้องสมุดและจดหมายเหตุ” เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2562 ณ ห้องเสวนา สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่เข้าร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ

กรณีที่ 1 ท่านเป็นเจ้าของหน้าฝ้ายบริการผู้ใช้ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ในระเบียบการใช้บริการคอมพิวเตอร์ กำหนดว่าผู้ใช้จะต้องแลกบัตรประชาชนมาเก็บไว้ที่บริเวณเคาน์เตอร์บริการ มีผู้ใ้รายหนึ่งไม่ต้องการแลกบัตรเนื่องจากเห็นว่าไม่ปลอดภัย แต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดเพื่อการทำงานอย่างเร่งด่วน ท่านจะตัดสินใจอย่างไร ด้วยเหตุใด

ตัดสินใจไม่ให้บริการ พร้อมแจ้งให้ผู้ให้บริการได้รับทราบระเบียบการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด และชี้แจงวัตถุประสงค์ในการขอบัตรประชาชนในการยืนยันตัวตน เพื่อการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เพื่อให้สามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังได้หากพบว่าผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย

ห้องสมุดควรมีการบริหารจัดการการให้บริการที่ดีและไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ควรมีมาตรการในการจัดเก็บ ดูแลรักษา และการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาวัตถุประสงค์และความจำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลในการใช้บริการคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอาจไม่มีความจำเป็นต้องใช้วิธีการแลกบัตรประชาชนมาเก็บไว้ที่เคาน์เตอร์บริการ โดยสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการเป็นการขอ/ตรวจดูบัตรประชาชนเพื่อยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการว่าตรงกับบัตรหรือไม่ พร้อมบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะในส่วนที่จำเป็น เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เป็นต้น เท่านั้น และเพิ่มการบันทึกช่วงเวลาเริ่มต้นใช้งานและสิ้นสุดการใช้บริการ และควรแยกเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ

กรณีที่ 2 ท่านเป็นเจ้าของหน้าฝ้ายบริการผู้ใช้ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ในระเบียบข้อบังคับของการสมัครใช้บริการ ระบุว่าผู้ใช้จะต้องนำสำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ประกอบการสมัครสมาชิก ผู้ใ้รายหนึ่งสอบถามว่า ทำไมห้องสมุดจะต้องจัดเก็บสำเนาบัตรประชาชนด้วย ในเมื่อเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบบัตรประชาชนก็น่าจะเพียงพอแล้ว ท่านจะตอบผู้ใ้รายนี้ว่าอย่างไร ทำไมจึงตอบไปเช่นนั้น

การสมัครสมาชิกเพื่อการใช้บริการห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ เจ้าหน้าที่ควรมีการชี้แจงให้ผู้ให้บริการได้รับทราบระเบียบข้อบังคับการสมัครใช้บริการ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการก่อนการสมัครใช้บริการ โดยห้องสมุด/หอจดหมายเหตุไม่จำเป็นต้องขอสำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ประกอบการสมัครสมาชิก แต่ควรใช้วิธีการขอ/ตรวจดูบัตรประชาชนเพื่อยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการว่าตรงกับบัตรหรือไม่และส่งคืนบัตรให้ผู้ให้บริการ และขอข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะใน

ส่วนที่จำเป็นเท่านั้น เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เพื่อใช้ในการติดต่อหรือติดตามกรณีเกิดปัญหาในการใช้บริการ

ทั้งนี้ หากระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ มีการระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ต้องมีการจัดเก็บสำเนาบัตรประชาชน ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรมีการพิจารณาทบทวนระเบียบ/เหตุผลความจำเป็นในการจัดเก็บดังกล่าว และควรมีมาตรการในการจัดเก็บ ดูแลรักษา และการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้วย

กรณีที่ 3 เนื่องจากผู้บริหารเห็นว่าจะป้องกันการนำเอกสารไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง เช่น นำไปทำซ้ำ ดัดแปลง หรือเผยแพร่จนเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ในแบบฟอร์มการขอบริการสำเนาเอกสารของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่าน มีการขอทราบวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้รายหนึ่งต้องการจะใช้บริการสำเนาเอกสารดังกล่าว แต่กังวลว่าวัตถุประสงค์การใช้งานถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และไม่สามารถให้ข้อมูลนี้ได้ ท่านจะตัดสินใจดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการสำเนาเอกสารได้โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งวัตถุประสงค์การใช้งานเพราะประชาชนทุกคนมีสิทธิในการขอข้อมูล ไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือไม่ก็ตามย่อมมีสิทธิเข้าตรวจสอบดู ขอสำเนาได้ ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และในทางกฎหมายไม่มีข้อบังคับใดระบุว่าจำเป็นต้องแจ้งวัตถุประสงค์การใช้งาน และหากกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งวัตถุประสงค์การใช้งานกับเจ้าหน้าที่ แต่มีการนำข้อมูลไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นก็ไม่สามารถนำไปดำเนินการทางกฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ ดังนั้น หากผู้ใช้บริการไม่ยินยอมแจ้งวัตถุประสงค์การใช้งาน ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุไม่สามารถใช้เป็นเงื่อนไขในการห้ามไม่ให้ใช้บริการได้

กรณีที่ 4 ท่านทำงานอยู่ในห้องสมุด/หอจดหมายเหตุขนาดเล็ก ผู้บริหารของท่านต้องการจะพัฒนาบริการด้วยการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการปัจจุบัน โดยให้ท่านคอยตามสังเกตและจดบันทึกพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เข้าใช้พื้นที่เป็นรายบุคคล โดยไม่มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้าว่ามีการจดบันทึก ว่าผู้ใช้เข้ามาในพื้นที่ตอนกี่โมง ทำอะไรบ้าง เดินไปตรงจุดไหน เข้าห้องน้ำไปตอนไหน จนกระทั่งมีผู้ใช้รายหนึ่งพบว่าท่านกำลังสังเกตและจดบันทึกพฤติกรรมของตนเอง จึงเดินมาสอบถามและขอข้อมูลที่ท่านจดบันทึกทั้งหมดเกี่ยวกับผู้ใช้คนนี้ แต่บันทึกที่ท่านจดนั้นมีข้อมูลของผู้ใช้ท่านอื่นด้วย ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ในการจดบันทึกพฤติกรรมดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ และขอภัยผู้ใช้บริการที่ไม่ได้มีการแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบล่วงหน้า ในส่วนการเปิดเผยข้อมูลการบันทึก สามารถเปิดเผยได้เฉพาะในส่วนของผู้ใช้บริการท่านนั้นเท่านั้น ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ ได้เนื่องจากจะกระทบสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น และควรมีการแจ้งผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาให้รับทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเสนอปรับเปลี่ยนนโยบายการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ การบันทึกพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คือ การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรหาวิธีแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบล่วงหน้า เช่น การปิดป้ายประกาศ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบว่าพื้นที่บริเวณดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ พร้อมชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังกล่าว

กรณีที่ 5 ท่านเป็นหัวหน้าทีมปรับปรุงระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ หนึ่งในความคาดหวังหลักของผู้บริหารที่มีต่อระบบนี้คือ ระบบจะต้องสามารถแนะนำทรัพยากรหรือคำค้นที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากประวัติการสืบค้นรวมถึงข้อมูลความสนใจของผู้ใช้ เมื่อปรึกษากับทางทีมนักพัฒนาระบบ พบว่าหากจะต้องตอบสนองความคาดหวังดังกล่าว ระบบจะต้องมีการบันทึกพฤติกรรมของผู้ใช้ตั้งแต่เข้ามาในระบบ ป้อนคำค้น กรองผลการค้น ตลอดจนการเลือกทรัพยากร โดยจำเป็นจะต้องมีการระบุตัวตนว่าเป็นผู้ใช้คนใด เพื่อให้ระบบสามารถแนะนำทรัพยากรหรือคำค้นตามความต้องการข้างต้น หนึ่งในทีมปรับปรุงระบบที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ รู้สึกไม่สบายใจกับพีเจอาร์ดังกล่าว เนื่องจากรู้สึกว่าจะเข้าข่ายละเมิดความเป็นส่วนตัว ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ในการบันทึกพฤติกรรมการใช้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า พร้อมประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับจากการพัฒนาระบบดังกล่าวในอนาคต เนื่องจากการบันทึกพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว คือ การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรหาวิธีแจ้งผู้ให้บริการให้ทราบล่วงหน้า เช่น การทำประกาศที่หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ ให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ และแสดงความยินยอมหรือไม่ยินยอมให้เก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ และควรอนุญาตให้ผู้ให้บริการสามารถใช้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ต่อไป

กรณีที่ 6 ท่านรับผิดชอบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน/การใช้ ด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ใช้บริการที่ ผู้ให้บริการที่ยืมทรัพยากรมากที่สุดในรอบปีและผู้ใช้บริการที่เข้าใช้พื้นที่มากที่สุดในรอบปี โดยมีการประกาศประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าวในตอนต้นปี เมื่อครบกำหนดท่านจึงได้ประกาศรายชื่อผู้ที่ได้รับรางวัลดังกล่าวทั้งบนบอร์ดหน้าห้องสมุด เว็บไซต์ และสื่อสังคมของห้องสมุด หนึ่งในผู้ได้รับรางวัลตกใจที่มีชื่อตนเองปรากฏเป็นผู้ได้รับรางวัลและกังวลว่า ข้อมูลดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงาน จึงขอให้ลบข้อมูลออก ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ดำเนินการลบข้อมูลประกาศรายชื่อผู้ได้รับรางวัลดังกล่าวออกจากบอร์ดหน้าห้องสมุด เว็บไซต์ และสื่อสังคมของห้องสมุด เนื่องจากเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน/การใช้ ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรแจ้งให้ผู้ให้บริการได้ทราบล่วงหน้า หากผู้ให้บริการไม่ยินยอมเข้าร่วมกิจกรรมก็ไม่สามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ หากห้องสมุด/หอจดหมายเหตุยังไม่ได้มีการแจ้งผู้ให้บริการให้ทราบล่วงหน้า ควรแจ้งผู้ให้บริการที่ได้รับรางวัลดังกล่าวเป็นรายบุคคลเพื่อรับทราบกิจกรรมและให้ความยินยอมในการประกาศประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าว

กรณีที่ 7 ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่านเพิ่งได้รับการปรับปรุงพื้นที่ให้น่าดึงดูด จึงทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวก ห้องสมุดของท่านอนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถทำสำเนาหนังสือบางเล่มที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกได้ด้วยการใช้กล้องถ่ายรูปมาได้ ปรากฏว่าผู้ใช้จำนวนมากใช้กล้องถ่ายรูปในการถ่ายรูปบรรยากาศทั่วไปของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่าน ซึ่งมักจะมีรูปของผู้ใช้บริการท่านอื่นติดไปด้วย ผู้ใช้บางรายแจ้งกับเจ้าหน้าที่บริการว่า ไม่พอใจที่มีคนอื่นมาถ่ายรูปตน และต้องการให้ท่านไปจัดการผู้ใช้ที่มามีรูปดังกล่าว ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรขอความอนุเคราะห์ผู้ใช้บริการที่ถ่ายภาพดังกล่าว ลบภาพ หรือเซ็นเซอร์ภาพเฉพาะส่วนที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่า ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุไม่ได้มีกฎ ระเบียบหรือข้อห้ามการถ่ายภาพ แต่การถ่ายภาพดังกล่าวต้องไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวหรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ

กรณีที่ 8 ผู้ดูแลเว็บไซต์และสื่อสังคมของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ต้องการหารูปภาพบรรยากาศไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ จึงไปถ่ายภาพบรรยากาศในห้องสมุดและนำขึ้นไปแสดงบนเว็บไซต์และสื่อสังคมของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ และได้รับการแชร์และกดไลค์อยู่จำนวนมาก ทำให้มียอดผู้ติดตามเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่ารูปดังกล่าวเป็นรูปที่มีผู้ใช้หลายคนติดอยู่ในภาพ มีผู้ใช้รายหนึ่งที่มีรูปปรากฏอยู่ในภาพเขียนอีเมลมาแจ้งว่าให้ลบรูปนั้นออกไป เนื่องจากเป็นสิทธิส่วนบุคคล และผู้ถ่ายรูปไม่ได้ขออนุญาตก่อน แต่หากลบรูปนั้นออกไปจะทำให้จำนวนผู้ติดตามหายไปด้วย ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรลบรูปดังกล่าวออกจากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ยินยอม และห้องสมุด/หอจดหมายเหตุไม่ได้ขออนุญาตหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนถ่ายภาพดังกล่าว หรือทำการเซ็นเซอร์ภาพเฉพาะส่วนที่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หรือดำเนินการเปลี่ยนรูปในเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

กรณีที่ 9 บนเว็บไซต์ของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุมีช่องทางให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น กระดานสนทนา หรือพื้นที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรหรือข่าวของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ปรากฏว่าท่านได้รับอีเมลจากผู้ใช้บริการรายหนึ่งแจ้งว่า ในกระดานสนทนาหรือพื้นที่แสดงความคิดเห็นนั้นมีข้อความที่พาดพิงถึงตนและอยากให้มีการลบกระทู้หรือข้อความนั้นออก เมื่อท่านเปิดเข้าไปดูพบว่ากระทู้ดังกล่าวเป็นกระทู้ที่มีเนื้อหาสาระและเป็นประโยชน์อย่างมาก ท่านจะตัดสินใจดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นดังกล่าวว่ามีการพาดพิงบุคคลดังกล่าวจริงหรือไม่ หากมีการพาดพิงจริงห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรปิดการแสดงเนื้อหาชั่วคราว และติดต่อเจ้าของกระทู้ให้ดำเนินการแก้ไขเนื้อหา/ลบชื่อ/ใช้นามสมมติ แทนชื่อของผู้ถูกพาดพิงเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และขออนุญาตผู้ถูกพาดพิงให้คงไว้ซึ่งเนื้อหาในส่วนที่มีสาระและประโยชน์เพื่อเผยแพร่ต่อไป

กรณีที่ 10 กรณีผู้ใช้บริการห้องสมุดมีคำปรับค่างหรือรายการค่างส่ง ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุของท่านนำรายชื่อของผู้ใช้ที่ค่างส่งติดประกาศบริเวณหน้าห้องสมุด/หอจดหมายเหตุและบนเว็บไซต์ เมื่อเวลาผ่านไปหากยังมีรายการค่างจะมีการทวงถามผ่านหัวหน้างาน ผู้ใช้บริการรายหนึ่งสืมนัดหนังสือและเข้ามาต่อว่าที่เจ้าหน้าที่บริการยืมคืนว่า ปกติไม่เคยเดินผ่านหน้าห้องสมุดหรือใช้งานเว็บไซต์ จึงไม่เคยเห็นชื่อตัวเอง และรู้สึกอายมากที่ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุจะจานด้วยวิธีนี้ อีกทั้งยังรู้สึกแค้นมาก ๆ ที่ใช้วิธีการทวงถามจากหัวหน้า และถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างมาก และดำเนินการร้องเรียนไปยังผู้บริหารองค์กร ท่านคิดว่า จะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรยกเลิกการตีประกาศดังกล่าว พร้อมขอโทษผู้เสียหาย ทั้งนี้ ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรมีการกำหนดระเบียบการใช้บริการห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ ที่มีการกำหนดขั้นตอนการติดตามทวงถาม โดยควรทวงถามจากผู้ใช้บริการโดยตรงเป็นรายบุคคล เพื่อไม่ให้ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และก่อนการให้บริการยืมควรแจ้งระเบียบการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ และหากห้องสมุด/หอจดหมายเหตุไม่มีการกำหนดระเบียบการใช้บริการดังกล่าว ควรมีการพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา และจัดทำขั้นตอนการทวงถามไว้ในระเบียบการใช้บริการให้ชัดเจนโดยไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

กรณีที่ 11 ท่านปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอก และเป็นห้องสมุดที่อยู่ภายใต้หน่วยงานของรัฐ วันหนึ่งเกิดข้อผิดพลาดในระบบผู้มาติดต่อของหน่วยงานท่าน และมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องกู้คืนข้อมูลเหล่านั้นขึ้นมา ผู้ดูแลระบบเห็นว่าเนื่องจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้ ซึ่งมีข้อมูลที่ใกล้เคียงกับข้อมูลระบบผู้มาติดต่อมาก จึงติดต่อขอทำซ้ำข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในระบบผู้มาติดต่อของหน่วยงานเป็นการชั่วคราว ท่านจะตัดสินใจอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรพิจารณาการขอทำซ้ำข้อมูล ว่าเป็นข้อมูลประเภทใดของผู้มาติดต่อ เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เป็นต้น ถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 กำหนดว่า “หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมิได้” เว้นแต่เป็นการเปิดเผยในบางกรณี เช่น การเปิดเผยต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น เป็นต้น

ทั้งนี้ การพิจารณาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลดังกล่าว ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุจะต้องตีความบริบทของการนำไปใช้งาน ซึ่งอาจจะพิจารณาให้ทำซ้ำหรือไม่ให้ทำซ้ำก็ได้ โดยต้องพิจารณาพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ร่วมด้วย และห้องสมุด/หอจดหมายเหตุจะมั่นใจได้อย่างไรว่าผู้มาติดต่อดังกล่าวเป็นผู้มาใช้บริการห้องสมุด และมั่นใจได้อย่างไรว่าเมื่อทำซ้ำแล้วจะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปแก้ไขปัญหาระบบผู้มาติดต่อของหน่วยงานได้

กรณีที่ 12 ท่านเป็นผู้บริหารห้องสมุด วันหนึ่งมีตำรวจพร้อมหมายจับมาขอข้อมูลผู้ต้องหารายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ใช้ของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ เพื่อดูว่าเคยเข้ามาใช้บริการเมื่อไหร่ ยืมหนังสืออะไรออกไปบ้าง ท่านจะตัดสินใจอย่างไร ด้วยเหตุผลอะไร อนึ่ง หากท่านพบต่อมากว่าด้วยข้อจำกัดของระบบทำให้ท่านไม่สามารถ export ข้อมูลของผู้ใช้เฉพาะรายได้ แต่ต้อง export ข้อมูลของผู้ใช้ทั้งหมดเท่านั้น ท่านจะตัดสินใจอย่างไร และด้วยเหตุผลอะไร

หมายจับ คือ หมายอาญาที่สั่งให้เจ้าหน้าที่จับกุมผู้ต้องหา หรือจำเลย ซึ่งใช้ในการจับกุมบุคคลดังกล่าวตามหมายจับ ห้องสมุดจึงไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการจับกุมดังกล่าว จึงไม่จำเป็นต้องส่งมอบข้อมูลของผู้ใช้ แต่ในกรณีที่เป็นหมายศาลเพื่อขอเรียกดูข้อมูลห้องสมุด/หอจดหมายเหตุจึงจำเป็นต้องให้ความร่วมมือในการส่งมอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการท่านนั้นให้ได้ ทั้งนี้ ในการส่งออก

ข้อมูลดังกล่าว จะต้องทำการตัดหรือเซ็นเซอร์ข้อมูลของผู้ที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องออกทั้งหมด เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ

กรณีที่ 13 ท่านเป็นหัวหน้าห้องสมุด/หอจดหมายเหตุสาธารณะแห่งหนึ่ง ท่านได้รับร้องเรียน ว่าเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้วยการเดินเข้าไปถามผู้ใช้รายหนึ่งเกี่ยวกับอาการป่วยของโรคที่ผู้ใช้กำลังรักษาอยู่ เมื่อท่านเรียกเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือมาสอบสวน เจ้าหน้าที่รายงานว่า ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมา สังเกตเห็นว่าหนังสือเกี่ยวกับการรักษาโรคเอดส์ ได้ถูกดึงออกมาจากชั้นจำนวนมากและบ่อยครั้ง จึงคอยติดตามดูว่าใครเป็นคนดึงออกมา พอเห็นว่าเป็นผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการประจำ และมีความสนิทสนมในระดับหนึ่ง ก็รู้สึกสงสาร จึงเดินเข้าไปสอบถามด้วยความห่วงใย แต่ปรากฏว่าผู้ใช้ไม่พอใจอย่างรุนแรง ในฐานะท่านเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรเรียกเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมาสอบถามข้อเท็จจริงต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากพบว่ามีกรปฏิบัติเช่นนั้นจริงควรกล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งแสดงการขอโทษต่อผู้ใช้บริการและชี้แจงเจตนาให้ผู้ใช้บริการทราบ

กรณีที่ 14 ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการได้รับร้องเรียนจากผู้ใช้ว่า เห็นว่ามีการติดตั้งกล่องวงจรปิดในบริเวณห้องสมุด และรู้สึกไม่ยอมให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิด เพราะไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนตัว และทำให้เสียสมาธิในการทำงาน จึงขอให้มีการปิดหรือยกกล่องวงจรปิดออกไป อย่างไรก็ตามเมื่อท่านไปแจ้งให้กับหัวหน้างาน หัวหน้าแจ้งว่าไม่สามารถทำได้ เนื่องจากเป็นนโยบายความปลอดภัยของหน่วยงานต้นสังกัด ถ้าจะปิดหรือยกเลิกจะต้องทำเรื่อง ซึ่งมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ ในการติดตั้งกล่องวงจรปิด โดยเฉพาะนโยบายความปลอดภัยของห้องสมุด/หอจดหมายเหตุ รวมถึงควรมีมาตรการในการจัดเก็บการรวบรวม การใช้ การเผยแพร่ สิทธิในการเข้าตรวจสอบกล่องวงจรปิดของเจ้าหน้าที่ และการทำลาย เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ และยืนยันว่าไม่ได้นำข้อมูลของผู้ใช้บริการไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ทำให้เสื่อมเสียหรือเกิดความเสียหาย ทั้งนี้ ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรติดป้ายประกาศแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าบริเวณพื้นที่ดังกล่าวมีการติดตั้งกล่องวงจรปิด

กรณีที่ 15 ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ วันหนึ่งมีผู้ใช้บริการรายหนึ่งมาปรึกษาว่า พบว่ามีหนังสือเล่มหนึ่งในห้องสมุดซึ่งเป็นรายงานผลการวิจัยในหัวข้อประเด็นทางการเมืองที่ตนเองเคยเป็นผู้ให้ข้อมูลเมื่อหลายปีก่อน ได้เปิดเผยข้อมูลตัวตนของผู้ใช้เอง ซึ่งผู้ใช้เกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อตนเอง และปัจจุบันข้อมูล จึงมาร้องขอให้นำหนังสือเล่มนั้นออกไปจากชั้นหนังสือของห้องสมุดท่านและห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย รวมถึงปรึกษาว่าควรทำอย่างไรดี ในฐานะผู้ให้บริการ ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรงดให้บริการหนังสือเล่มดังกล่าวเป็นการชั่วคราว พร้อมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับ

แจ้ง หากพบว่ามีเนื้อหาที่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลจริง ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการติดต่อกับผู้เขียนหนังสือและ/หรือหน่วยงานที่ผลิตเอกสารวิจัยดังกล่าว เพื่อดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขข้อมูลต่อไป

กรณีที่ 16 ท่านได้นำเอกสารสำคัญบางชิ้นมาใช้จัดแสดงนิทรรศการในงานมหกรรมการจัดแสดงที่มีผู้ชมเข้ามาชมนิทรรศการจำนวนมาก ปรากฏว่ามีผู้ชมนิทรรศการรายหนึ่งส่งอีเมลมาแจ้งว่า รู้สึกไม่พอใจที่นำเอกสารชิ้นดังกล่าวมาจัดแสดง เนื่องจากมีชื่อของคุณปู่ที่เสียชีวิตไปแล้วอยู่ในเอกสารชิ้นดังกล่าว และทำให้คุณปู่และครอบครัวเสียชื่อเสียง ตอนที่คัดเลือกเอกสาร ท่านเห็นว่าบุคคลทั้งหมดในเอกสารนั้นได้เสียชีวิตลงแล้ว จึงคิดว่าไม่น่าจะมีปัญหา ในฐานะที่ท่านเป็นนักจดหมายเหตุที่เป็นผู้คัดเลือกเอกสารที่นำมาจัดแสดงนิทรรศการดังกล่าว และนิทรรศการนั้นมีบริษัทมารับช่วงดำเนินการต่ออีกครั้งหนึ่ง ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุผลใด

หอจดหมายเหตุควรจัดแสดงเอกสารสำคัญดังกล่าวเป็นการชั่วคราว พร้อมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่าเอกสารดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลตามที่อ้างถึง ควรนำเอกสารสำคัญดังกล่าวออกจากการจัดแสดงนิทรรศการ และหอจดหมายเหตุควรทำหนังสือขอโทษครอบครัวผู้เสียหายที่นำเอกสารดังกล่าวมาจัดแสดงเป็นทางการ ทั้งนี้ ก่อนการจัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ หอจดหมายเหตุควรมีการตรวจสอบเนื้อหาอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคล และในกรณีที่บริษัทมารับช่วงดำเนินการต่อ แต่นักจดหมายเหตุเป็นผู้คัดเลือกเอกสารที่นำมาจัดแสดง ถือเป็นความรับผิดชอบของหอจดหมายเหตุในการเผยแพร่เอกสารดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดนิยามข้อมูลส่วนบุคคลว่าหมายความว่าความรวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรมแล้วด้วย ในขณะที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 6 กำหนดนิยามของ "ข้อมูลส่วนบุคคล" ไว้ว่าไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ จึงยังมีความไม่ชัดเจนในการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียชีวิตแล้ว และเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องรอการพิจารณาต่อไป

กรณีที่ 17 ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีผู้ใช้เข้ามาอ้างว่า พยายามจะติดต่อลูกชายที่มาห้องสมุดด้วยกันซึ่งหาตัวไม่เจอ จึงต้องการให้ประกาศเรียกตัว หรือขอหมายเลขโทรศัพท์ เพราะจำเบอร์ไม่ได้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุใด

ห้องสมุด/หอจดหมายเหตุควรสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้มาสอบถาม โดยคำนึงถึงประเด็นสิทธิส่วนบุคคลเป็นสำคัญ โดยอาจมีการพิจารณาว่าในการเข้าใช้บริการห้องสมุดนั้น ผู้ใช้บริการได้มีการมอบข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเจ้าหน้าที่ก่อนใช้บริการหรือไม่ หากห้องสมุดมีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไว้แล้ว ห้องสมุดจำเป็นต้องตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อยืนยันความสัมพันธ์และพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบว่าจะมอบข้อมูลให้ผู้มาสอบถามหรือไม่ หรืออาจใช้วิธีการประกาศเรียกชื่อของผู้ที่ต้องการพบแทนการประกาศชื่อผู้ใช้บริการ

<https://www.facebook.com/Nhrclibrary>

ศูนย์สารสนเทศสิทธิมนุษยชน