

แนวปฏิบัติสำหรับคำร้องและคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

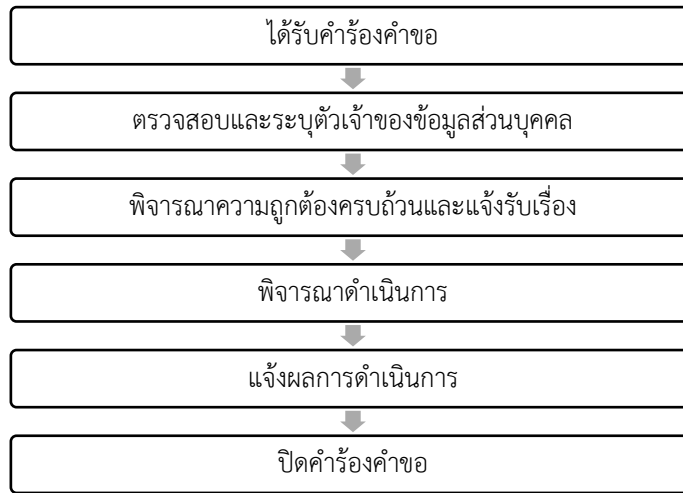
- ❖ นโยบายนี้ใช้บังคับเป็นการทั่วไปกับส่วนงานและพนักงานทุกระดับ
- ❖ นโยบายนี้ไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้าง แต่เป็นการกำหนดแนวทางการทำงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ การไม่ดำเนินการตามนโยบายนี้จะมีผลทางวินัยพนักงาน
- ❖ นโยบายนี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะได้แจ้งให้พนักงานทุกคนทราบทุกครั้ง

1. **[ขอบเขตและความหมาย]** แนวปฏิบัตินี้วางกรอบแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญสำหรับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทุกประเภทของบริษัท โดยสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ทั้งนี้รายละเอียด แนวปฏิบัติ และความหมายต่างๆ ให้ใช้อ้างอิงตาม TDPG3.0 (Thailand Data Protection Guidelines 3.0) และแนวปฏิบัติอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. **[สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล]** สิทธิของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับบริการรับรองตามกฎหมาย ได้แก่
 - สิทธิในการได้รับแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Right to be Informed)
 - สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of Access)
 - สิทธิในการโอนข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Data Portability)
 - สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Object)
 - สิทธิในการลบข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Erasure)
 - สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Restrict Processing)
 - สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Rectification)

3. **[ความรับผิดชอบ]** พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัตินี้โดยมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทเป็นผู้ติดตามตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

4. [ขั้นตอนดำเนินการ]



- 4.1 **[คำร้องคำขอ]** เมื่อได้รับเรื่องที่มีลักษณะเป็นคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ให้ส่วนงานรับเรื่องดังกล่าวไว้และแนะนำเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้กรอกแบบฟอร์มตามแนวปฏิบัตินี้ เพื่อส่งคำร้องคำขอไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และให้การดำเนินงานในส่วนต่อไปดำเนินการไปด้วยอย่างเหมาะสมครบถ้วน โดย ให้บันทึกคำร้องและคำขอทุกกรณีไว้ในบันทึกคำร้องและคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมระบุหมายเลขคำร้องคำขอกำกับเพื่อการติดตามตรวจสอบ
- 4.2 **[การตรวจสอบและระบุตัวเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล]** ให้ส่วนงานที่รับเรื่องตรวจสอบและยืนยันตัวตนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำคำร้องคำขอเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้ดำเนินการให้แก่บุคคลที่ถูกต้อง โดยให้ระบุเลขประจำตัวประชาชน, ภาพถ่าย หรือที่อยู่ติดต่อ ที่จะสามารถให้บริษัทระบุตัวบุคคลในระบบของบริษัทว่าเป็นคนเดียวกันได้ ในกรณีที่ผู้ทำคำร้องคำขอไม่ใช่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานจะต้องขอให้มีหนังสือมอบอำนาจพร้อมหลักฐานในการระบุตัวบุคคลมาประกอบด้วย
- 4.3 **[การแจ้งรับเรื่องแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล]** ให้ส่วนงานส่งคำร้องคำขอพร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลว่าจะดำเนินการและตอบกลับภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเอกสารหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน 30 วัน ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ และแจ้งกรอบระยะเวลาใหม่ที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่เกินอีก 30 วัน

- 4.4 **[การพิจารณาดำเนินการ]** ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือให้ดำเนินการตามคำร้องคำขอ ซึ่งอาจรวมถึงการเรียกประชุมร่วมกันกับส่วนงานและพนักงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ข้อมูลหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด รวมถึงการเรียกประชุมติดตามงานที่อาจกำหนดขึ้น ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้พิจารณาว่าข้อมูลหรือการดำเนินการกรณีใดอาจไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามคำร้องคำขอ และให้แจ้งการไม่ดำเนินการดังกล่าวพร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบเพื่อแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย
- 4.5 **[การแจ้งผลการดำเนินการ]** ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจัดทำคำตอบในรูปแบบอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้เพื่อส่งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทางอีเมล เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากช่องทางอื่นซึ่งจะต้องเป็นช่องทางที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเท่านั้น
- คำตอบพร้อมข้อมูลและรายละเอียดการดำเนินการที่ได้รับจากส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
 - คำชี้แจงว่าบริษัทไม่มีข้อมูลที่ร้องขอ
 - คำปฏิเสธว่าไม่สามารถดำเนินการได้พร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบ โดยอ้างอิงตาม TDPG3.0 และเอกสารอ้างอิงอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4.6 **[การปิดคำร้องคำขอ]** เมื่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้จัดส่งคำตอบไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ให้บันทึกปิดคำร้องคำขอไว้ในบันทึกคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
5. **[บันทึกคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล]** ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดูแลและติดตามงานเพื่อบันทึกไว้อย่างน้อยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลบันทึก	รูปแบบ
วันที่ยื่นคำขอ	วัน/เดือน/ปี
วันกำหนดแจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
สถานะ	อยู่ระหว่างดำเนินการ / รอข้อมูล / แล้วเสร็จ / ปฏิเสธ (ระบุเหตุผล)
เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ชื่อ-สกุล
ประเภทเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล / ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
ช่องทางการติดต่อ	อีเมล / ไปรษณีย์ / อื่นๆ
ที่อยู่ติดต่อ	อีเมล และอื่นๆ
หลักฐานระบุตัวบุคคล	มี / ไม่มี
วันที่ระบุตัวบุคคล	วัน/เดือน/ปี
วันที่แจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
รายละเอียดการดำเนินการ	ระบุข้อมูลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง