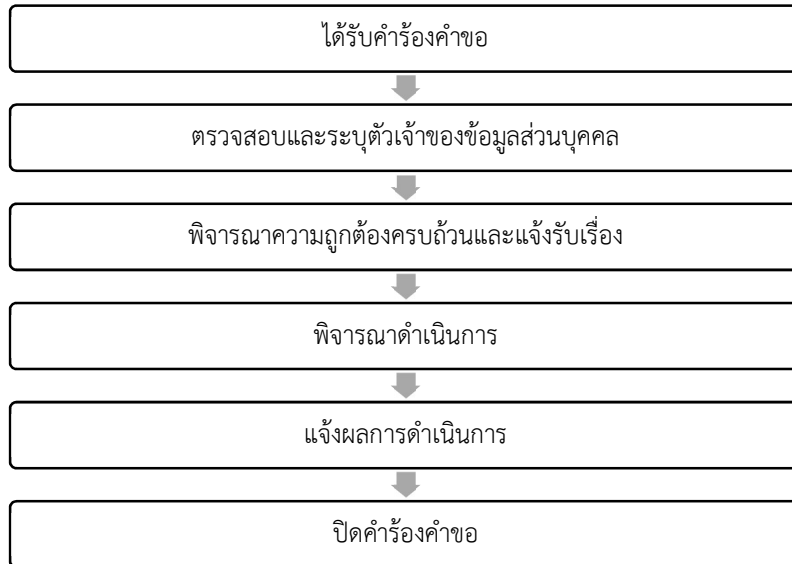


แนวปฏิบัติสำหรับคำร้องและคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

- นโยบายนี้ใช้บังคับเป็นการทั่วไปกับส่วนงานและพนักงานทุกระดับ
- นโยบายนี้ไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้าง แต่เป็นการกำหนดแนวทางการทำงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ การไม่ดำเนินการตามนโยบายนี้จะมีผลทางวินัยพนักงาน
- นโยบายนี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงอยู่ตลอด 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]** ให้ส่วนงานที่รับเรื่องตรวจสอบและยืนยันตัวตนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่คำร้องคำขอเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้ดำเนินการให้แก่บุคคลที่ถูกต้อง โดยให้ระบุเลขประจำตัวประชาชน, ภาพถ่าย หรือที่อยู่ติดต่อ ที่จะสามารถให้บริษัทระบุตัวบุคคลในระบบของบริษัทว่าเป็นคนเดียวกันได้ ในกรณีที่ผู้ทำคำร้องคำขอไม่ใช่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานจะต้องขอให้มีหนังสือมอบอำนาจพร้อมหลักฐานในการระบุตัวบุคคลมาประกอบด้วย
- 4.3 **[การแจ้งรับเรื่องแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล]** ให้ส่วนงานส่งคำร้องคำขอพร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลว่าจะดำเนินการและตอบกลับภายใน 30 วัน โดยนับจากวันที่ได้รับเอกสารหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน 30 วัน ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ และแจ้งกรอบระยะเวลาใหม่ที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่เกินอีก 30 วัน
- 4.4 **[การพิจารณาดำเนินการ]** ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือให้ดำเนินการตามคำร้องคำขอ ซึ่งอาจรวมถึงการเรียกประชุมร่วมกันกับส่วนงานและพนักงานต่างๆ

ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ข้อมูลหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด รวมถึงการเรียกประชุมติดตามงานที่อาจกำหนดขึ้น ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้พิจารณาว่าข้อมูลหรือการดำเนินการกรณีใดอาจไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามคำร้องคำขอ และให้แจ้งการไม่ดำเนินการดังกล่าวพร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบเพื่อแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

- 4.5 **[การแจ้งผลการดำเนินการ]** ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจัดทำคำตอบในรูปแบบอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ เพื่อส่งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทางอีเมล เว้นแต่จะได้ระบุช่องทางอื่นซึ่งจะต้องเป็นช่องทางที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเท่านั้น
- 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
ช่องทางการติดต่อ	อีเมล / ไปรษณีย์ / อื่นๆ
ที่อยู่ติดต่อ	อีเมล และอื่นๆ
หลักฐานระบุตัวบุคคล	มี / ไม่มี
วันที่ระบุตัวบุคคล	วัน/เดือน/ปี
วันที่แจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
รายละเอียดการดำเนินการ	ระบุข้อมูลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

6. [แบบฟอร์มคำร้องคำขอ] ให้รับคำร้องคำขอตามแบบฟอร์มต่อไปนี้

แบบคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องขอ

รายละเอียดผู้ยื่นคำขอ

ชื่อ: [ชื่อภาษาไทย และอังกฤษ (ถ้ามี)]

ที่อยู่: [ที่อยู่]

เบอร์ติดต่อ: [โทรศัพท์]

Email: [email]

ท่านเป็นเจ้าของข้อมูลหรือไม่?

ผู้ยื่นคำร้องเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าของข้อมูล

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารดังต่อไปนี้ เพื่อการตรวจสอบตัวตน และถิ่นที่อยู่ของผู้ยื่นคำร้อง เพื่อให้เราสามารถดำเนินการตามสิทธิที่ร้องขอได้อย่างถูกต้อง¹

ผู้ยื่นคำร้องเป็นตัวแทนของเจ้าของข้อมูล

รายละเอียดเจ้าของข้อมูล

ชื่อ: [ชื่อภาษาไทย และอังกฤษ (ถ้ามี)]

ที่อยู่: [ที่อยู่]

เบอร์ติดต่อ: [โทรศัพท์]

Email: [email]

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารดังต่อไปนี้ เพื่อการตรวจสอบอำนาจ ตัวตน และถิ่นที่อยู่ของผู้ยื่นคำร้องและเจ้าของข้อมูล เพื่อให้เราสามารถดำเนินการตามสิทธิที่ร้องขอได้อย่างถูกต้อง รวมถึงหนังสือมอบอำนาจมาพร้อมกันนี้แล้ว

รายละเอียดการขอใช้สิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

เหตุผลประกอบคำร้องขอ

กรุณาชี้แจงเหตุผลประกอบการใช้สิทธิ

¹ พิจารณาตามความเหมาะสม เช่น ยืนยันตัวตนผ่านบัญชีผู้ใช้ (user account) ที่มีอยู่แล้ว หรือใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน, สำเนาหนังสือเดินทาง, สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น

ข้อสงวนสิทธิ

เราขอแจ้งให้ท่านทราบว่า หากเกิดกรณีดังต่อไปนี้ เราอาจจำเป็นต้องปฏิเสธคำร้องขอของท่าน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- (1) ท่านไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่าผู้ยื่นคำร้องเป็นเจ้าของข้อมูลหรือมีอำนาจในการยื่นคำร้องดังกล่าว
- (2) คำร้องขอดังกล่าวไม่สมเหตุสมผล อาทิ กรณีที่ผู้ร้องขอไม่มีสิทธิในการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล หรือไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ที่เรา เป็นต้น
- (3) คำร้องขอดังกล่าวเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย อาทิ เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือ มีเนื้อหาเดียวกันซ้ำๆ กันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (4) เราไม่สามารถให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ทำสำเนา หรือเปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลได้ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งศาล และการปฏิบัติตามคำขอนั้นจะส่งผลกระทบต่อโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น อาทิ การเปิดเผยข้อมูลนั้นเป็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่สามด้วย หรือ เป็นการเปิดเผยทรัพย์สินทางปัญญา หรือ ความลับทางการค้าของบุคคลที่สามนั้น

โดยปกติ ท่านจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามคำร้องขอของท่าน อย่างไรก็ตาม หากปรากฏอย่างชัดเจนว่าคำร้องขอของท่านเป็นคำร้องขอที่ไม่สมเหตุสมผล หรือ คำร้องขอฟุ่มเฟือย เราอาจคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามสิทธิแก่ท่านตามสมควร
หนึ่งในกรณีที่เรปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำร้องขอของท่าน ท่านสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้ที่ **ชื่อ / ที่อยู่ / email / โทรศัพท์**

เมื่อพิจารณาเหตุผลในการร้องขอตามสิทธิของท่านเรียบร้อยแล้ว เราจะแจ้งผลในการพิจารณาให้ท่านทราบและดำเนินการที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ

การรับทราบและยินยอม

ท่านได้อ่านและเข้าใจเนื้อหาของคำร้องขอฉบับนี้อย่างละเอียดแล้ว และยืนยันว่าข้อมูลต่างๆ ที่ได้แจ้งให้แก่เราทราบนั้นเป็นความจริง ถูกต้อง ท่านเข้าใจดีว่าการตรวจสอบเพื่อยืนยันอำนาจ ตัวตน และถิ่นที่อยู่เป็นการจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อพิจารณาดำเนินการตามสิทธิที่ท่านร้องขอ หากท่านให้ข้อมูลที่ผิดพลาดด้วยเจตนาทุจริตท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายได้ และเราอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมจากท่านเพื่อการตรวจสอบดังกล่าวเพื่อให้การดำเนินการอนุญาตให้เข้าถึง การทำสำเนา หรือการเปิดเผยการได้มาของข้อมูลเป็นไปได้อย่างถูกต้องครบถ้วนต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

วันที่.....