



นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการรับเรื่องสอบถามข้อมูลและเรื่องร้องเรียน

โครงการจัดทำร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดำเนินการโดย ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะที่ปรึกษาของ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รับรองสิทธิของบุคคลในประเทศไทยที่จะได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์บริการวิชาการฯ) ในฐานะที่ปรึกษาโครงการจัดทำร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (“โครงการฯ”) ตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ สคส. ศูนย์บริการวิชาการฯ จึงเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายและมีหน้าที่ต้องให้ข้อมูลที่จำเป็น รวมถึงแจ้งสิทธิแก่ท่านเมื่อท่านได้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแก่ศูนย์บริการวิชาการฯ ในการนี้ ศูนย์บริการวิชาการฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ (“เจ้าหน้าที่”) ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ประมวลผล

เมื่อท่านติดต่อมาที่ สคส. เพื่อให้รับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ของโครงการฯ เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะถามและเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องของท่าน ซึ่งรวมถึง ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ชื่อบริษัท ที่อยู่อีเมล ทั้งนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้ทำการกรอกแบบรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ และติดต่อกลับไปยังท่านจากข้อมูลที่ให้ไว้ นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแล้ว เจ้าหน้าที่ยังอาจถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นตามที่ท่านได้แจ้งมาด้วย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงจากท่าน โดยผ่านทางช่องทางติดต่อต่าง ๆ ที่ สคส. ได้จัดไว้ ประกอบไปด้วย การติดต่อทางโทรศัพท์ และแบบกรอกข้อมูลติดต่อบนหน้าเว็บไซต์ของ สคส. ในกรณีที่ท่านติดต่อทางโทรศัพท์ท่านสามารถดำเนินการโดยไม่ระบุตัวบุคคลของท่านก็ได้ อย่างไรก็ตามโครงการฯจะบันทึกการสนทนาเพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการทำงาน เว้นแต่ท่านจะขอให้หยุดการบันทึกการสนทนา ณ ขณะนั้นๆ

วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ในกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกประมวลผลโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- เพื่อใช้ในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องดังกล่าว
- เพื่อดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนต่อ สคส. ซึ่งรวมถึงการส่งเรื่องที่ร้องเรียนต่อไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ การประชุมหารือ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ
- เพื่อใช้ในการรวบรวมและเก็บเป็นข้อมูลสถิติ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโครงการฯ ต่อไป

ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ฐานการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Task)

โครงการฯ จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อดำเนินการกับข้อสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะที่ได้รับ โดยบริการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการกิจของ สคส. ที่จัดให้มีการให้บริการรับเรื่องสอบถามและร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป ทั้งในฐานะเจ้าของข้อมูล ผู้ควบคุมข้อมูล หรือผู้ประมวลผลข้อมูล

ฐานการประมวลผลตามความยินยอม (Consent)

ในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ โครงการฯ อาจนำข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียนไปวิเคราะห์ และประมวลผลต่อไปในโครงการวิจัย หรือกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นภายใต้โครงการฯ ในกรณีนี้โครงการฯ จะขอความยินยอมจากท่านก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยโครงการฯ จะนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เฉพาะในโครงการฯ หรือกิจกรรมที่ได้รับความยินยอมจากท่านเท่านั้น

ฐานการประมวลผลตามประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest)

โครงการฯ อาจประมวลผลและเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานภายใต้โครงการจัดทำร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยจะไม่มีภาระระบุรายละเอียดตัวบุคคลของผู้ติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะแต่อย่างใด

การประมวลผลข้อมูลและสื่อสารกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีนี้เป็นไปตามฐานการประมวลผลตามประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา 24(5) โดยในการประมวลผลตามฐานนี้ โครงการฯ จะได้พิจารณาดังต่อไปนี้

- ปริมาณการประมวลผลข้อมูลเป็นไปเท่าที่จำเป็น
- ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประมวลผลเป็นข้อมูลที่เผยแพร่สาธารณะและไม่ใช้ข้อมูลอ่อนไหว
- มีความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต่ำ
- ไม่มีทางเลือกอื่นที่จะสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
- มีช่องทางให้เลือกไม่รับข้อมูลหรือการสื่อสารได้ง่าย

การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ได้ให้กับโครงการฯ จะถูกใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อการหารือและตอบข้อสอบถาม และ/หรือเพื่อดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะเท่านั้น โดยข้อมูลบางอย่าง เช่น ชื่อ-สกุลของท่าน ตำแหน่งหน้าที่การงานและชื่อหน่วยงาน อาจถูกประมวลผลเป็นข้อมูลรวมโดยวิธีการทำให้ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้เพื่อการวิจัย การวิเคราะห์และสถิติ

การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

ตามหลักการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น โครงการฯ จะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นระยะเวลาเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ที่เก็บรวบรวมข้อมูลตามกฎหมายดังต่อไปนี้

- ฐานความยินยอม จนกว่าเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาโครงการที่ขอความยินยอม หรือเมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลถอนความยินยอม และโครงการฯ ไม่มีอำนาจจะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ต่อไป
- ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายเป็นระยะเวลา 5 ปี
- ในกรณีที่พ้นระยะเวลาจัดเก็บ โครงการฯ จะลบหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โครงการดำเนินงานตามที่จำเป็นและสมเหตุสมผลด้วยวิธีการทางเทคนิคและวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในกรณีที่โครงการฯ ใช้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการดำเนินงานของศูนย์บริการวิชาการฯ ศูนย์บริการวิชาการฯ จะทำให้แน่ใจว่ามีข้อตกลงที่กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

ศูนย์บริการวิชาการฯ จะไม่จำหน่ายหรือขายข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไม่ว่ากรณีใด และจะไม่โอนข้อมูลของท่านไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของศูนย์บริการวิชาการฯ ที่มีข้อตกลงร่วมกันตามคำสั่งของศูนย์บริการวิชาการฯ และศูนย์บริการวิชาการฯ จะไม่โอนข้อมูลส่วนบุคคลของท่านออกนอกประเทศ

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้ รวมถึง

- สิทธิที่จะได้รับแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลที่จัดเก็บรวบรวม, วิธีการเก็บรวบรวม, บุคคลที่จะได้รับข้อมูล, เหตุผลและระยะเวลาที่จัดเก็บ
- สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่มีความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์
- สิทธิที่จะขอให้ลบข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ระยะเวลาจัดเก็บตามนโยบายนี้
- สิทธิในการระงับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- สิทธิในการโอนข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีการติดต่อศูนย์บริการวิชาการฯ

ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายนี้หรือวิธีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของศูนย์บริการวิชาการฯ ท่านสามารถติดต่อได้ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chula Unisearch, Chulalongkorn University
อีเมล unisearch@chula.ac.th
โทรศัพท์ 0-2218-2880

ตุลาคม 2563

ศูนย์บริการวิชาการฯ สงวนสิทธิทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ ณ เวลาที่ได้เผยแพร่ต่อไป