



นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการรับเรื่องสอบถามข้อมูลและเรื่องร้องเรียน

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รับรองสิทธิของบุคคลในประเทศไทยที่จะได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์บริการวิชาการฯ) จึงเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายและมีหน้าที่ต้องให้ข้อมูลที่จำเป็น รวมถึงแจ้งสิทธิแก่ท่านเมื่อท่านได้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแก่ศูนย์บริการวิชาการฯ

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ประมวลผล

เมื่อท่านติดต่อมาที่ศูนย์บริการวิชาการฯ เพื่อได้รับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการวิชาการฯ เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะถามและเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องของท่าน ซึ่งรวมถึง ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ชื่อบริษัท หรืออีเมล ทั้งนี้ เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ทำการกรอกแบบรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ และติดต่อกลับไปยังท่าน จากข้อมูลที่ให้ไว้ นอกจากข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแล้ว เจ้าหน้าที่ยังอาจถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นตามที่ท่านได้แจ้งมาด้วย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงจากท่าน โดยผ่านทางช่องทางติดต่อต่าง ๆ ที่ ศูนย์บริการวิชาการฯ ได้จัดไว้ ประกอบไปด้วย การติดต่อทางโทรศัพท์ และแบบกรอกข้อมูลติดต่อบนหน้าเว็บไซต์ของศูนย์บริการวิชาการฯ ในกรณีที่ท่านติดต่อทางโทรศัพท์ท่านสามารถดำเนินการโดยไม่ระบุตัวบุคคลของท่านก็ได้ อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการวิชาการฯ อาจะบันทึกการสนทนาเพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการทำงาน เว้นแต่ท่านจะขอให้หยุดการบันทึกการสนทนา ณ ขณะนั้น ๆ

วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ในกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกประมวลผลโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- เพื่อใช้ในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ รวมถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องดังกล่าว
- เพื่อดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนต่อศูนย์บริการวิชาการฯ ซึ่งรวมถึง การส่งเรื่องที่ร้องเรียนต่อไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในการสอบสวน ข้อเท็จจริงและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ การประชุมหารือ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการวิชาการฯ
- เพื่อใช้ในการรวบรวมและเก็บเป็นข้อมูลสถิติในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการฯ ต่อไป

ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ฐานการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Task)

ศูนย์บริการวิชาการฯ จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อดำเนินการกับข้อสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะที่ได้รับโดยบริการดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการกิจของศูนย์บริการวิชาการฯ ที่จัดให้มีการให้บริการรับเรื่องสอบถามและร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป ทั้งในฐานะเจ้าของข้อมูล ผู้ควบคุมข้อมูล หรือผู้ประมวลผลข้อมูล

ฐานการประมวลผลตามความยินยอม (Consent)

ในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะ ศูนย์บริการวิชาการฯ อาจนำข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียนไปวิเคราะห์ และประมวลผลต่อไปในโครงการวิจัย หรือกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นภายใต้โครงการฯ ในการนี้ ศูนย์บริการวิชาการฯ จะขอความยินยอมจากท่านก่อน การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยศูนย์บริการวิชาการฯ จะนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เฉพาะในศูนย์บริการวิชาการฯ หรือกิจกรรมที่ได้รับความยินยอมจากท่านเท่านั้น

ฐานการประมวลผลตามประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest)

ศูนย์บริการวิชาการฯ อาจประมวลผลและเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการวิชาการฯ โดยจะไม่มีภาระการระบายนะยะเกี่ยวกับบุคคลของผู้ติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน/เสนอแนะแต่อย่างใด การประมวลผลข้อมูลและสื่อสารกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีนี้เป็นไปตามฐานการประมวลผลตามประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา ๒๔(๕) โดยในการประมวลผลตามฐานนี้ ศูนย์บริการวิชาการฯ จะได้พิจารณาดังต่อไปนี้

- ปริมาณการประมวลผลข้อมูลเป็นไปเท่าที่จำเป็น
- ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประมวลผลเป็นข้อมูลที่เผยแพร่สาธารณะและไม่ใช้ข้อมูลอ่อนไหว
- มีความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต่ำ
- ไม่มีทางเลือกอื่นที่จะสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องใด
- มีช่องทางให้เลือกไม่รับข้อมูลหรือการสื่อสารได้ง่าย

การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ได้ให้กับศูนย์บริการวิชาการฯ จะถูกใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อการหารือและตอบข้อสอบถาม และ/หรือเพื่อดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะเท่านั้น โดยข้อมูลบางอย่าง เช่น ชื่อ-สกุลของท่าน ตำแหน่งหน้าที่การงาน และชื่อหน่วยงาน อาจถูกประมวลผลเป็นข้อมูลรวมโดยวิธีการทำให้ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้เพื่อการวิจัย การวิเคราะห์ และสถิติ

การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

ตามหลักการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น ศูนย์บริการวิชาการฯ จะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นระยะเวลาเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ที่เก็บรวบรวมข้อมูลตามกฎหมายดังต่อไปนี้

- ฐานความยินยอม จนกว่าเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่ขอความยินยอม หรือเมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลถอนความยินยอม และศูนย์บริการวิชาการฯ ไม่มีอำนาจจะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ต่อไป
- ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายเป็นระยะเวลา ๕ ปี
- ในกรณีที่พ้นระยะเวลาจัดเก็บ ศูนย์บริการวิชาการฯ จะลบหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ศูนย์บริการวิชาการฯ ดำเนินงานตามที่จำเป็นและสมเหตุสมผลด้วยวิธีการทางเทคนิคและวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ในกรณีที่ศูนย์บริการวิชาการฯ ใช้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการดำเนินงานของศูนย์บริการวิชาการฯ ศูนย์บริการวิชาการฯ จะทำให้แน่ใจว่ามีข้อตกลงที่กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

ศูนย์บริการวิชาการฯ จะไม่จำหน่ายหรือขายข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไม่ว่ากรณีใด และจะไม่โอนข้อมูลของท่านไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของศูนย์บริการวิชาการฯ ที่มีข้อตกลงร่วมกันตามคำสั่งของศูนย์บริการวิชาการฯ และศูนย์บริการวิชาการฯ จะไม่โอนข้อมูลส่วนบุคคลของท่านออกนอกประเทศ

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้ รวมถึง

- สิทธิที่จะได้รับแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวม วิธีการเก็บรวบรวม บุคคลที่จะได้รับข้อมูล เหตุผลและระยะเวลาที่จัดเก็บ
- สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่มีความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์
- สิทธิที่จะขอให้ลบข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ระยะเวลาจัดเก็บตามนโยบายนี้
- สิทธิในการระงับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- สิทธิในการโอนข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีการติดต่อศูนย์บริการวิชาการฯ

ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายนี้ หรือวิธีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของศูนย์บริการวิชาการฯ ท่านสามารถติดต่อได้ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Chula Unisearch, Chulalongkorn University

อีเมล unisearch@chula.ac.th

โทรศัพท์ ๐-๒๒๑๘-๒๘๘๐

ตุลาคม ๒๕๖๓

ศูนย์บริการวิชาการฯ สงวนสิทธิทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ ณ เวลาที่ได้เผยแพร่ต่อไป