



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคล
ทั่วไป ข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล หรือรายงาน
ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

สำนักดิจิทัล

ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล

กองบริหารจัดการข้อมูล

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายวิโรจน์ บัวคลี่)

ผู้ช่วยผู้ว่าการดิจิทัล

29 ก.ค. 2564

A-WM-01

คำนำ

หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน “ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล หรือรายงานข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล” นี้ จัดทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้น การสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากปัจจุบัน กฟภ. ได้มีการเก็บข้อมูลของ ผู้ใช้บริการไว้มากมาย กฟภ. จึงได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และคู่ค้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงาน หรือทำประโยชน์ให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือในสถานประกอบกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม ทราบและเข้าใจ นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผย การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจให้กับ เจ้าของข้อมูล

กองบริหารจัดการข้อมูล แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล ได้มีการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น โดยมี การกำหนดแนวปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล (Data Breach) และรายงานผลกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

อนึ่ง หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกบริหาร จัดการนโยบายข้อมูล กองบริหารจัดการข้อมูล ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล โทร 02-590-9624

แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล

กองบริหารจัดการข้อมูล

ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล

สำนักดิจิทัล

29 กรกฎาคม 2564

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์.....	1
2. ขอบเขต.....	1
3. คำจำกัดความ.....	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
7. มาตรฐานงาน	12
8. แบบฟอร์มที่ใช้	12
9. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	12
10. ภาคผนวก.....	13
การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง).....	14
ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน.....	16
รายชื่อผู้จัดทำ.....	16

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนและรายงานข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ.มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานการร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจรวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
- 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและรายงานการร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายงานการร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนรายงานการร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 5) เพื่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนให้รับทราบ

2. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลร้องเรียนหรือรายงานข้อมูลส่วนบุคคลร้องเรียน นั้น ครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป, ขั้นตอนการดำเนินการกรณีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลร้องเรียน และขั้นตอนการดำเนินการกรณีรายงานข้อมูลส่วนบุคคลร้องเรียน โดยที่ผู้นำเข้าข้อร้องเรียนหรือรายงาน ได้แก่ ลูกค้า, พนักงาน กฟภ., ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO

3. คำจำกัดความ

- 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลธรรมดาที่ทำให้ระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถแยกแยะตัวเจ้าของข้อมูลออกจากบุคคลอื่น สามารถติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูล หรือสามารถเชื่อมโยงกับชุดข้อมูลอื่นแล้วทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ แต่ไม่รวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรม
- 3.2 ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล หมายถึง เหตุการณ์รั่วไหลหรือละเมิดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลทำให้เกิดความเสียหาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง เปิดเผย รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีหน้าที่หรือไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล
- 3.3 เจ้าของข้อมูล หมายถึง บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้
- 3.4 ผู้ควบคุมข้อมูล หมายถึง กฟภ. ซึ่งเป็น ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- 3.5 เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงาน ประสานงาน และให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

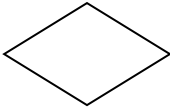
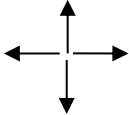
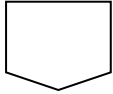
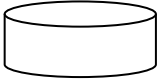
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 กองบริหารจัดการข้อมูล มีหน้าที่ กำหนดและบริหารจัดการนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติ การเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกำกับดูแลให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงการจัดการเมื่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล
- 4.2 คณะทำงานกำหนดนโยบายจัดทำระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. มีหน้าที่ กำหนดแนวปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล (Data Breach) และรายงานผลกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 4.3 เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่ ในการให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบดูแลการทำงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พนักงาน หรือลูกจ้างของกฟภ. ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งประสานงานและให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

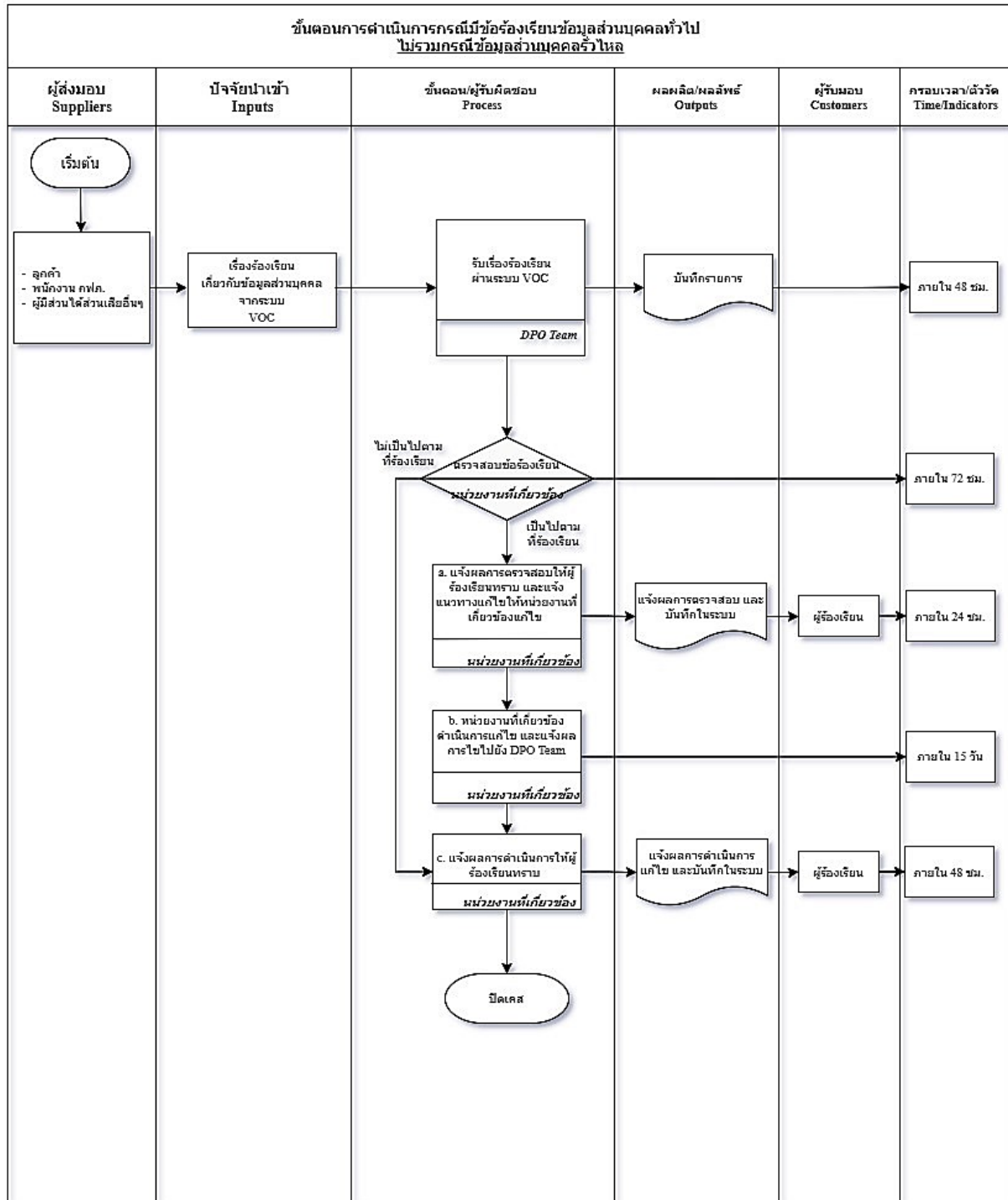
4.4 หน่วยงานภายใน กฟภ. มีหน้าที่ ในการเก็บรวบรวมใช้ เปิดเผย และลบทำลายข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นโยบาย แนวปฏิบัติ หลักเกณฑ์ ประกาศระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

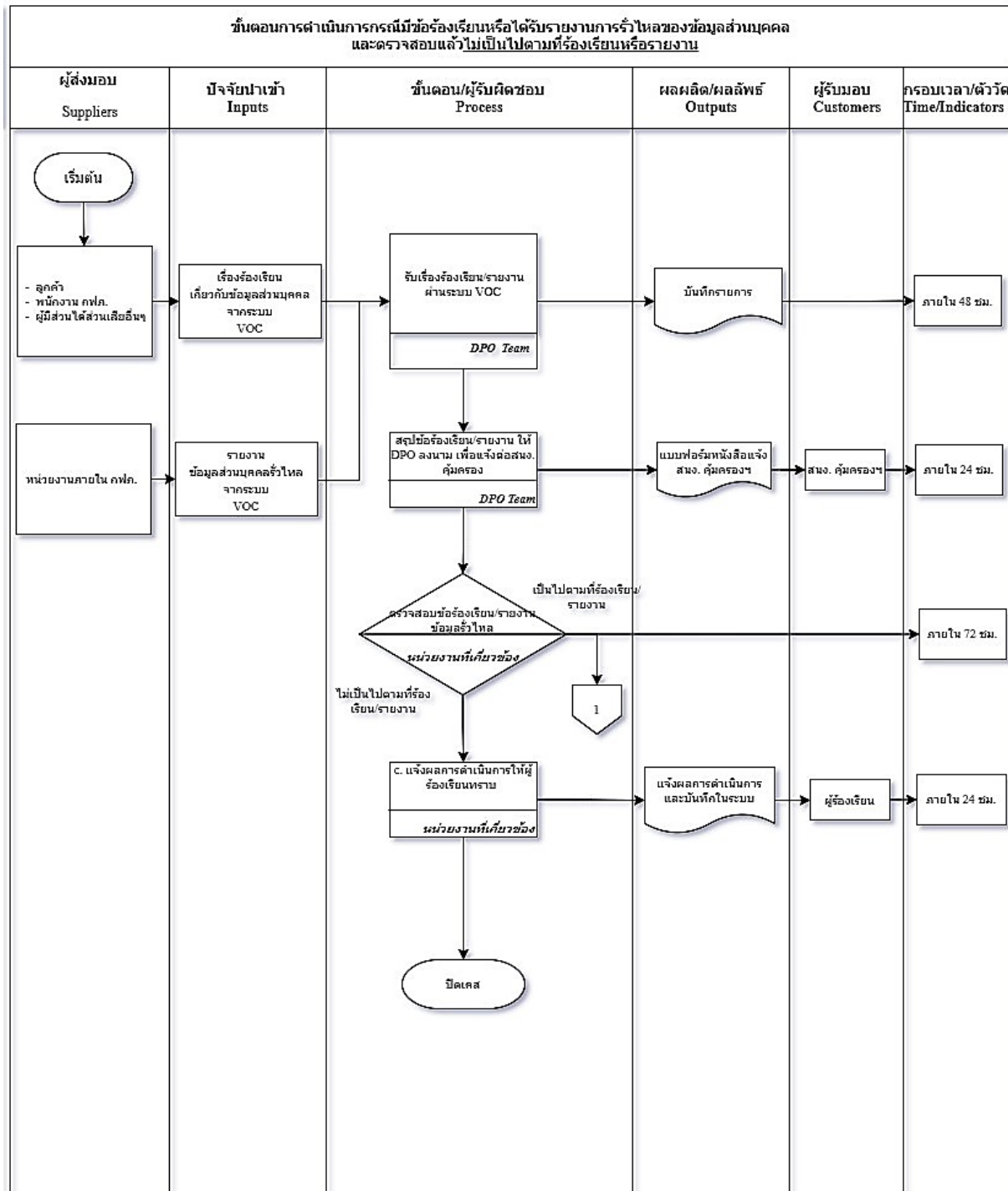
ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	คือ การตัดสินใจ
	คือ ทิศทางการไหลของกระบวนการ
	คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน
	คือ เอกสาร / รายงาน
	คือ ฐานข้อมูล

5.1 ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ไม่รวมกรณีข้อมูลส่วนบุคคล รั่วไหล

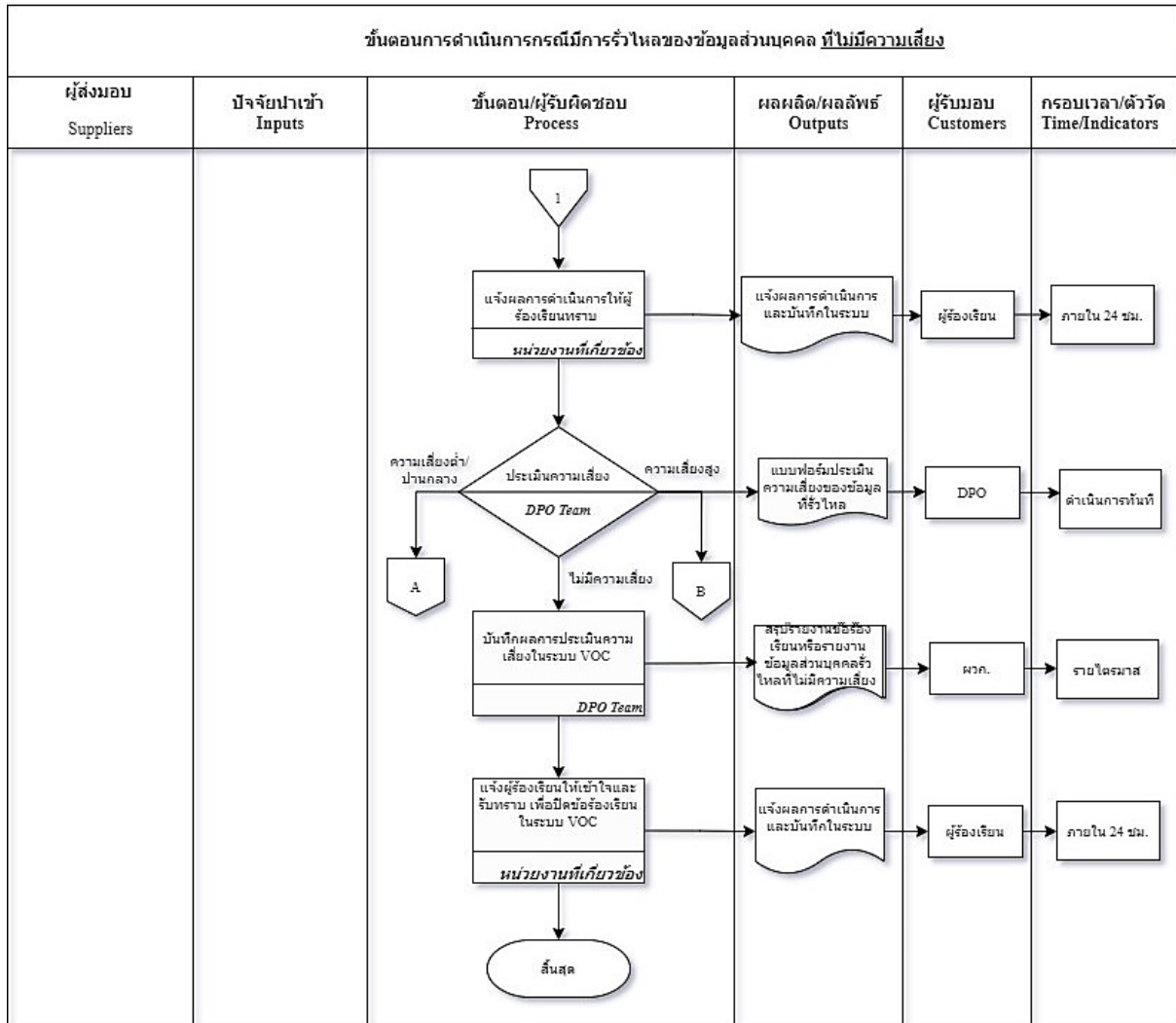


5.2 ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนหรือได้รับรายงานการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลและตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือรายงาน

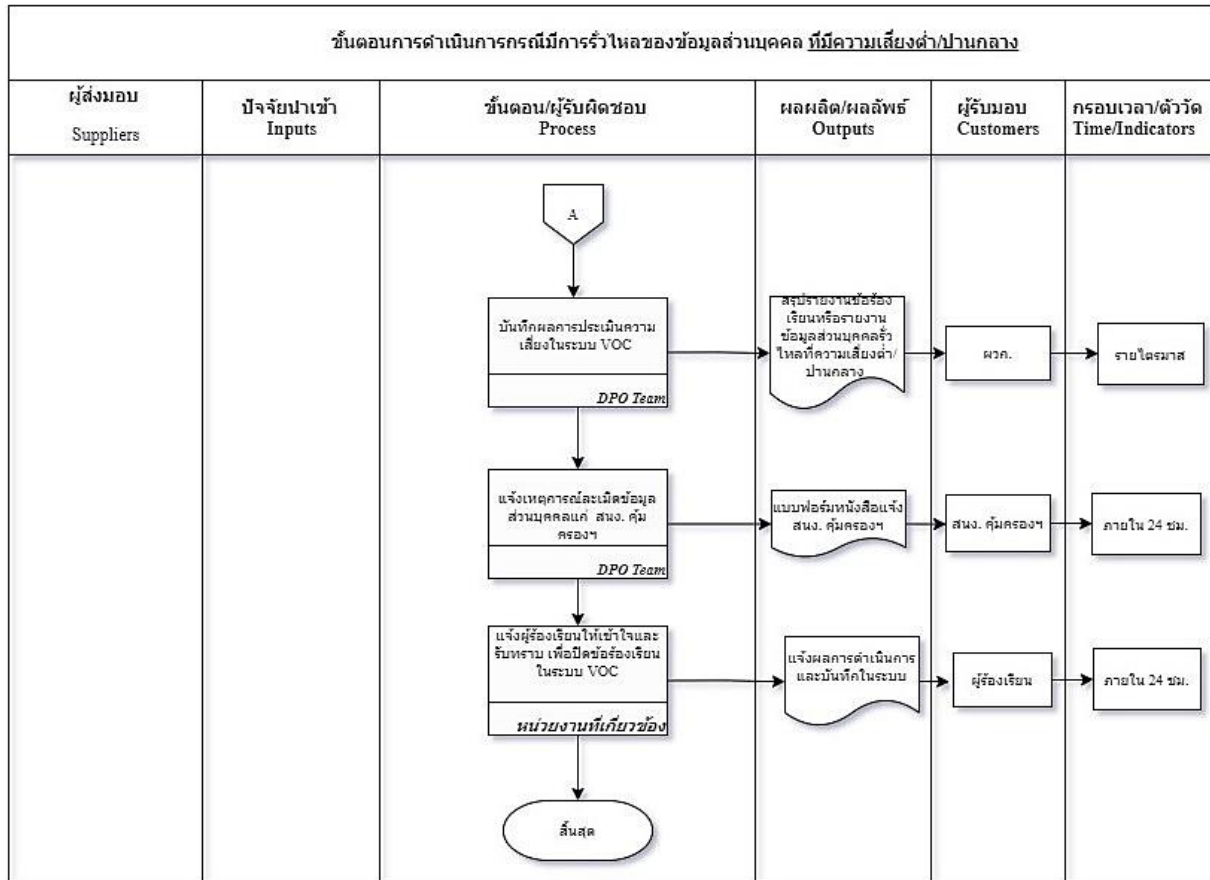


5.3 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล

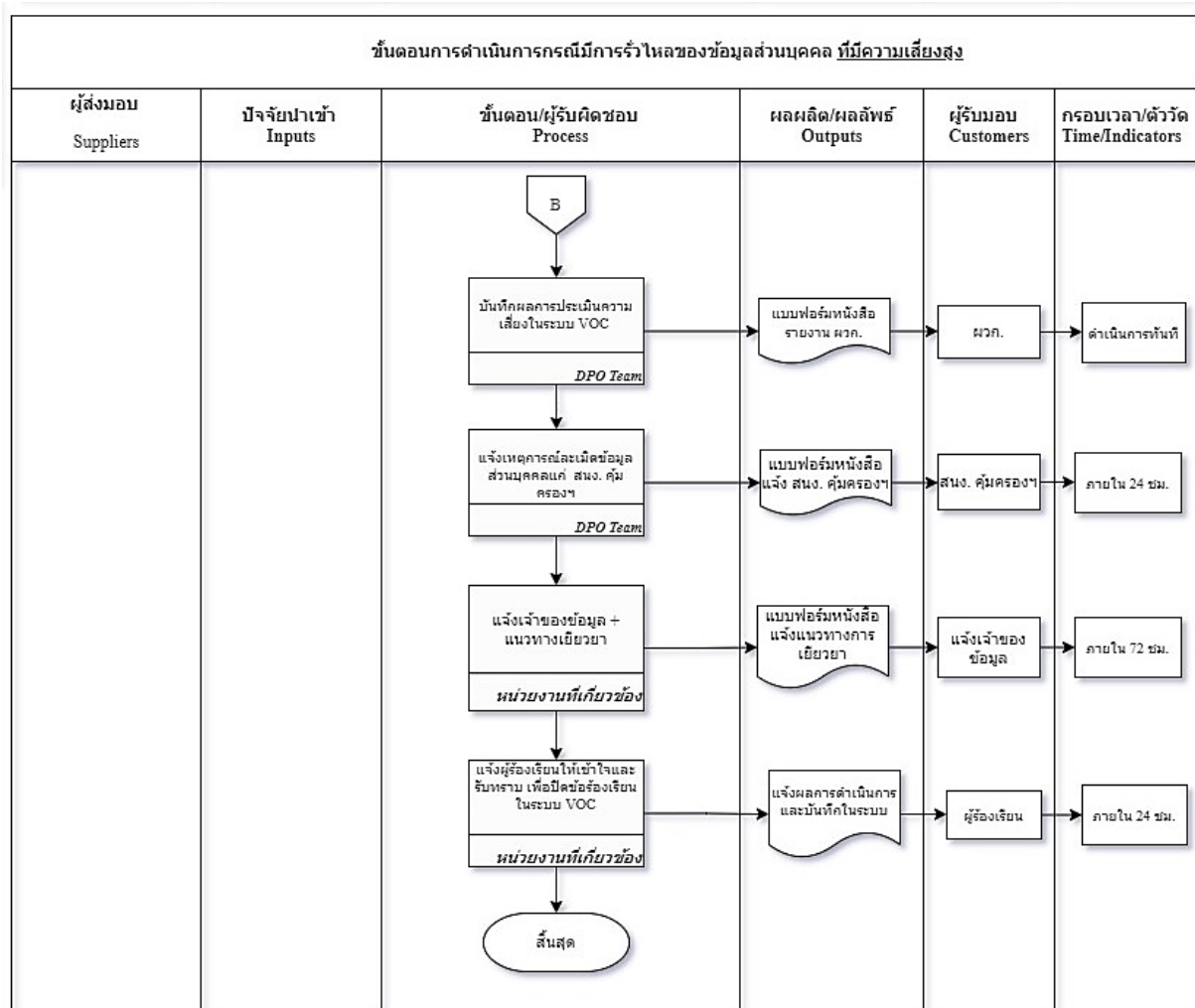
5.3.1 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ไม่มีความเสี่ยง



5.3.2 ขั้นตอนการดำเนินการกรณีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีความเสี่ยงต่ำ/ปานกลาง



5.3.3 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีความเสี่ยงสูง



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนและหรือการได้รับรายงานการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. มีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

6.1 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ไม่รวมกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

- 6.1.1 การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการผ่านระบบ VOC
- 6.1.2 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ VOC เพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นและประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ พร้อมบันทึกการลงในระบบ (ภายใน 48 ชั่วโมง)
- 6.1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำการตรวจสอบ และพิจารณารายละเอียดข้อร้องเรียน ถึงมูลเหตุว่าชัดเจน เพียงพอ หรือเป็นไปตามที่ร้องเรียนจริงหรือไม่ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกฟภ. (ภายใน 72 ชั่วโมง) โดยพิจารณาได้เป็น 2 กรณี ดังนี้
 - กรณีหากเป็นไปตามที่ร้องเรียนจริง ให้ดำเนินการต่อใน ข้อ 6.1.4
 - กรณีหากไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียน ให้ดำเนินการต่อในข้อ 6.1.6
- 6.1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำการแจ้งผลการตรวจสอบ ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ (ภายใน 24 ชั่วโมง)
- 6.1.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน (ภายใน 15 วัน)
- 6.1.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ แล้วจึงทำการบันทึกการลงในระบบ VOC เพื่อเป็นอันสิ้นสุดข้อร้องเรียน

6.2 การดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนหรือได้รับรายงานการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือรายงาน

- 6.2.1 การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และรายงานการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้ 2 กรณีดังนี้
 - เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทำการร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบ VOC
 - พนักงาน หรือหน่วยงานภายใน กฟภ. รายงานการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ผ่านระบบ VOC พร้อมแจ้งรายละเอียดเช่น ประเภทข้อมูลส่วนบุคคลที่รั่วไหล, จำนวนข้อมูลส่วนบุคคลที่รั่วไหล, ผลกระทบของเหตุการณ์ เป็นต้น
- 6.2.2 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ VOC เพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือรายงานการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลเบื้องต้น พร้อมบันทึกการลงในระบบ (ภายใน 48 ชั่วโมง)

- 6.2.3 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO สรุปข้อร้องเรียนหรือรายงานการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมนำเสนอ DPO ลงนาม เพื่อแจ้งเหตุการณ์ละเมิดไปยังสำนักงานคุ้มครองข้อมูลทราบ (ภายใน 24 ชั่วโมง) และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ
- 6.2.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล (ภายใน 72 ชั่วโมง) โดยจำแนกเหตุการณ์เป็น 2 กรณี คือ
- เกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจริง ให้ดำเนินการต่อใน ข้อ 6.3.1
 - ไม่เกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ให้ดำเนินการต่อใน ข้อ 6.2.5
- 6.2.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการตรวจสอบกรณีไม่เกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลให้ผู้ร้องเรียน หรือพนักงาน / หน่วยงานภายใน กฟภ. ทราบ และบันทึกการลงในระบบ VOC (ภายใน 24 ชั่วโมง) เพื่อเป็นอันสิ้นสุดข้อร้องเรียน

6.3 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล

- 6.3.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลรั่วไหลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ และแจ้งผลให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO ทราบ (ภายใน 24 ชั่วโมง)
- 6.3.2 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO ทำการประเมินความเสี่ยง เหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล โดยจำแนกเหตุการณ์เป็น 3 กรณี คือ
- ไม่มีความเสี่ยง ให้ดำเนินการต่อใน ข้อ 6.3.3
 - ความเสี่ยงต่ำ/ปานกลาง ให้ดำเนินการต่อใน ข้อ 6.3.4
 - ความเสี่ยงสูงให้ดำเนินการต่อใน ข้อ 6.3.5
- 6.3.3 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ไม่มีความเสี่ยง
- 6.3.3.1 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO บันทึกการทำงานในระบบ VOC และจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีความเสี่ยงถึง ผวก. ทราบเป็นรายไตรมาส และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ
- 6.3.3.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข หรือจัดการข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจนเสร็จตามกระบวนการครบถ้วน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน หรือพนักงาน / หน่วยงานภายใน กฟภ.รับทราบและเข้าใจ เป็นอันสิ้นสุดข้อร้องเรียน

- 6.3.4 ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีความเสี่ยงต่ำ/ปานกลาง
- 6.3.4.1 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO บันทึกผลการประเมินความเสี่ยงในระบบ VOC และสรุปรายงานข้อร้องเรียนและรายงานข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลที่มีความเสี่ยงต่ำหรือปานกลาง ถึง ผวก. ทราบ เป็นรายไตรมาส
- 6.3.4.2 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO จัดทำหนังสือแจ้งข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล แจ้งเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ให้สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทราบ (ภายใน 24 ชั่วโมง) และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ
- 6.3.4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข หรือจัดการข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจนเสร็จตามกระบวนการครบถ้วน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน หรือพนักงาน/หน่วยงานภายใน กฟภ.รับทราบและเข้าใจ เป็นอันสิ้นสุดข้อร้องเรียน
- 6.3.5 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีความเสี่ยงสูง
- 6.3.5.1 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO บันทึกผลการประเมินความเสี่ยงในระบบ VOC และสรุปรายงานข้อร้องเรียนและรายงานข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลที่มีความเสี่ยงสูง ให้ ผวก. ทราบโดยทันทีหรือเร็วที่สุด
- 6.3.5.2 บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก DPO จัดทำหนังสือแจ้งข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล แจ้งเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ให้สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทราบ (ภายใน 24 ชั่วโมง) และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ
- 6.3.5.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล พร้อมมาตรการที่เสนอแนะหรือแนวทางการเยียวยา ไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ เพื่อรับมือและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกรณีดังกล่าว (ภายใน 72 ชั่วโมง)
- 6.3.5.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข หรือจัดการข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจนเสร็จตามกระบวนการครบถ้วน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน หรือพนักงาน/หน่วยงานภายใน กฟภ.รับทราบและเข้าใจ เป็นอันสิ้นสุดข้อร้องเรียน

หมายเหตุ

1. การจัดการข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคล อาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขจนเสร็จเกิน 30 วัน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถ ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจและรับทราบถึงแนวทางการดำเนินการก็สามารถทำการปิดข้อร้องเรียนได้

2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ให้ดำเนินการแจ้งเหตุการละเมิดให้สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ชักช้าไม่เกิน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้
3. การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลให้แจ้งเหตุการละเมิดให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบพร้อมแนวทางการเยียวยาโดยไม่ชักช้าด้วย

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐาน/หลักเกณฑ์การประเมินระดับความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ให้พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น

- 7.1.1 ประเภทของเหตุรั่วไหล
- 7.1.2 ลักษณะ ระดับความอ่อนไหว และปริมาณของข้อมูลส่วนบุคคล
- 7.1.3 ความสามารถในการระบุตัวบุคคล
- 7.1.4 ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- 7.1.5 จำนวนของผู้ได้รับผลกระทบ
- 7.1.6 ลักษณะเฉพาะของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

หรือพิจารณากระเปาะและแนวปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลที่ กพท. กำหนดขึ้น

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- -

9. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

10. ภาคผนวก

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาดำการ 8 ช่อง)

ผนช.กจช.1/3

กระดาดำการ 8ช่อง

ชื่อหน่วยงาน ผนช.กจช.ผดช.....
ตั้งแต่วันที่ ...1...ตุลาคม...2563.... ถึง...31...ธันวาคม...2563.....

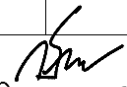
งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)* (5)	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1. งานทบทวนและจัดทำนโยบายการกำกับ ดูแลข้อมูล <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้ กฟผ. มีนโยบาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับในการกำกับดูแลข้อมูลที่ดีก่อให้เกิด การบริหารจัดการข้อมูลให้ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็น ส่วนตัว และเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	<u>ความเสี่ยง</u> - นโยบายและระเบียบ การกำกับดูแลข้อมูล ไม่ครอบคลุมการ ดำเนินการตามพ.ร.บ. การบริหารงานและ การให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 <u>สาเหตุ</u> - มีการประกาศ กฎหมายด้านการ บริหารงานและการ ให้บริการภาครัฐผ่าน	- มีการติดตามความเคลื่อนไหว ของ กฎ หมาย ด้าน การ บริหารงานและการให้บริการ ภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลเป็น ประจำทุกสัปดาห์	เพียงพอ	-	-	-	ผผ.นช. ชผ.นช. นรค.4

ผนช.กจช.2/3

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)* (5)	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	ระบบดิจิทัลเพิ่มเติม ทำให้ต้องมีการ ทบทวนหรือปรับปรุง นโยบาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของ กฟผ.						
2. งานทบทวนและจัดทำนโยบายการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้ กฟผ. มีนโยบาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	<u>ความเสี่ยง</u> - หน่วยงานและ พนักงานภายใน องค์กรไม่ปฏิบัติตาม นโยบายและระเบียบ การคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลไม่ ครอบคลุมการ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคลพ.ศ. 2562	- มีการอบรม/สร้างความ ตระหนักรู้เกี่ยวกับความ และระเบียบการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟผ. - มีการติดตามความเคลื่อนไหว ของ กฎ หมาย ด้าน การ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็น ประจำทุกสัปดาห์	เพียงพอ	-	-	-	ผผ.นช. ชผ.นช. นรค.4

ผนข.กจช.3/3

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	สวนพฤกษศาสตร์ - พนักงานภายในองค์กรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนโยบายระเบียบหรือข้อบังคับในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - มีการประกาศกฎหมายด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมทำให้ต้องมีการทบทวนหรือปรับปรุงนโยบายระเบียบหรือข้อบังคับของ กฟผ.						

ผู้รายงาน 
(ฉัตรพร ธีระกุล)
ตำแหน่ง ท.จ.
วันที่ 8 มี.ค. 2564

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)

รายชื่อผู้จัดทำ

1. คณะทำงานกำหนดนโยบายจัดทำระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ.
2. แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล กองบริหารจัดการข้อมูล ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและ
บริหารจัดการข้อมูล