



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 หรือในสถานประกอบการกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 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 เปลี่ยนแปลงเปิดเผย รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีหน้าที่หรือไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล
- 3.3 เจ้าของข้อมูล หมายถึง บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้
- 3.4 ผู้ควบคุมข้อมูล หมายถึง กฟภ. ซึ่งเป็น ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- 3.5 เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงาน ประสานงาน และให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

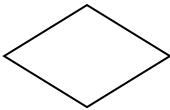
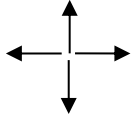
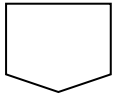
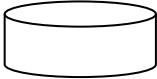
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

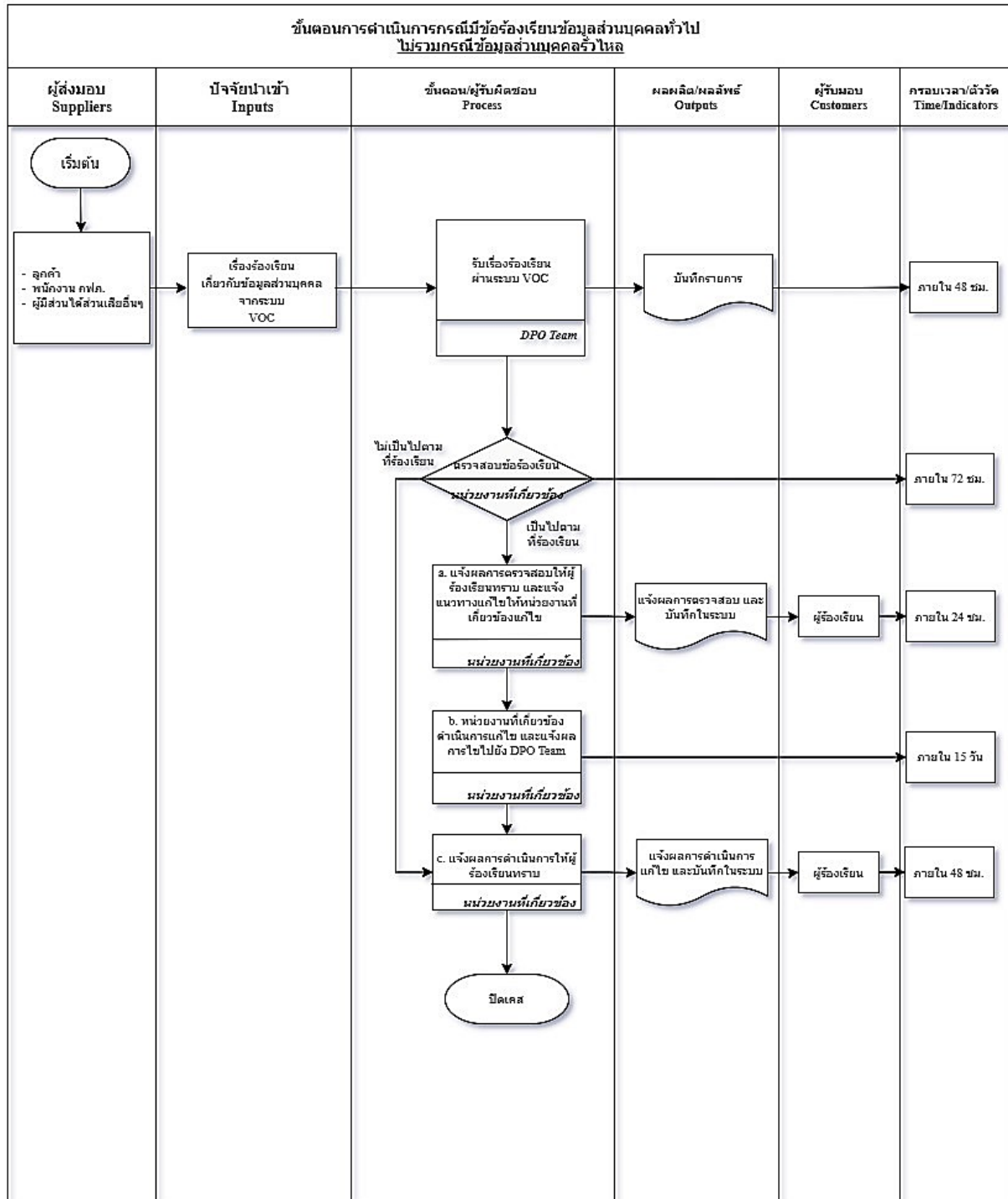
4.4 หน่วยงานภายใน กฟภ. มีหน้าที่ ในการเก็บรวบรวมใช้ เปิดเผย และลบทำลายข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นโยบาย แนวปฏิบัติ หลักเกณฑ์ ประกาศระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

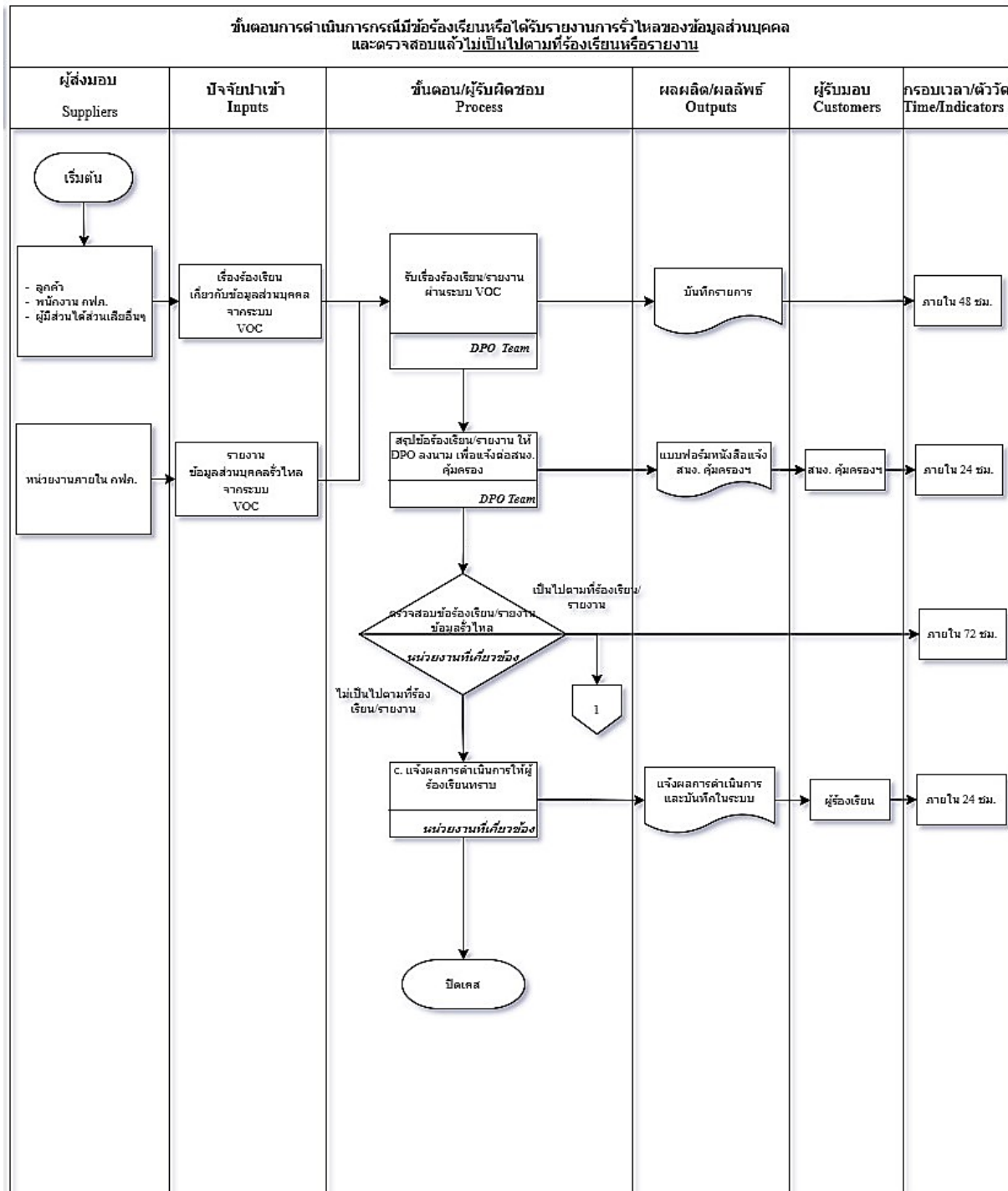
ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

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

5.1 ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ไม่รวมกรณีข้อมูลส่วนบุคคล รั่วไหล

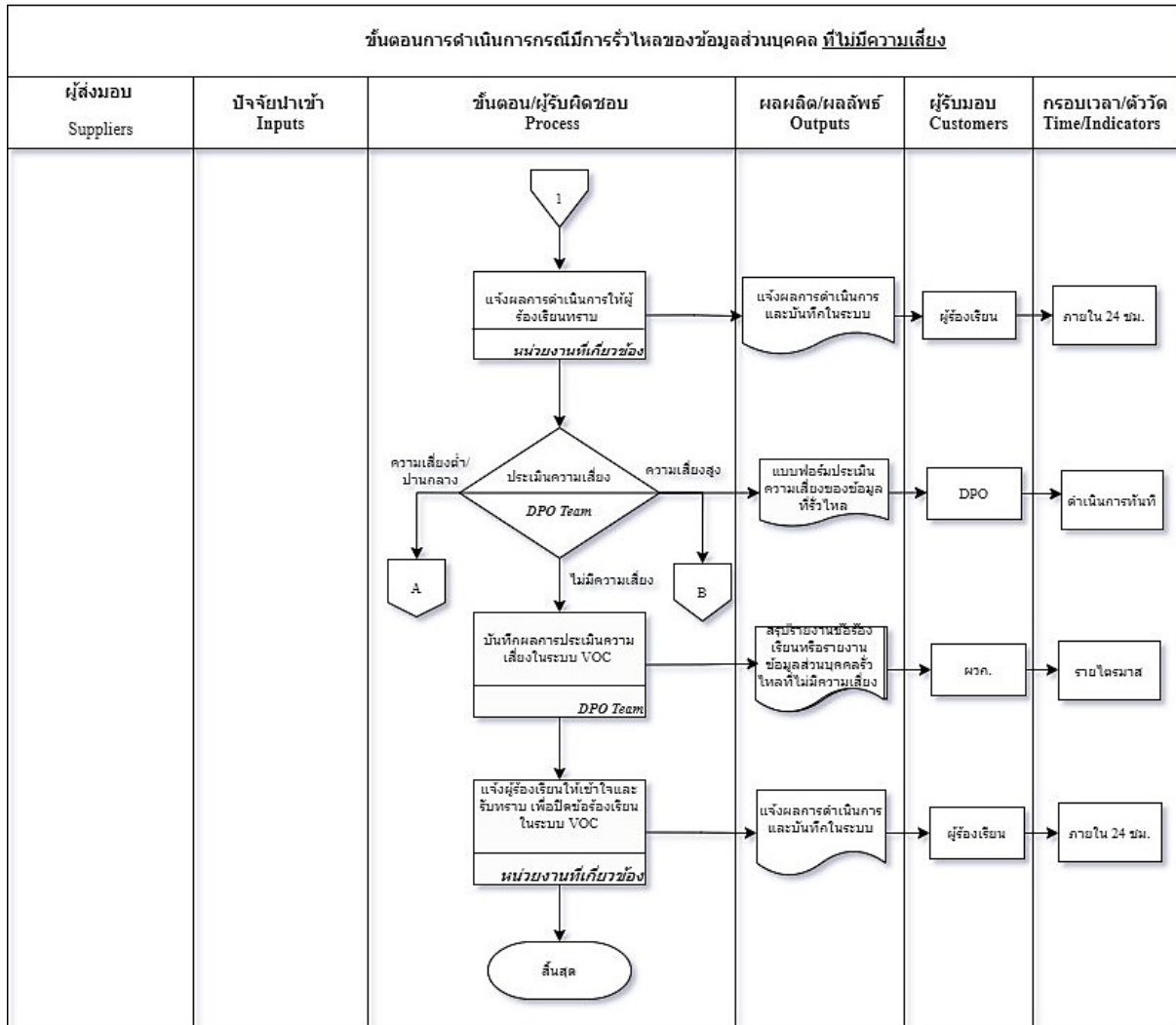


5.2 ขั้นตอนการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนหรือได้รับรายงานการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลและตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือรายงาน

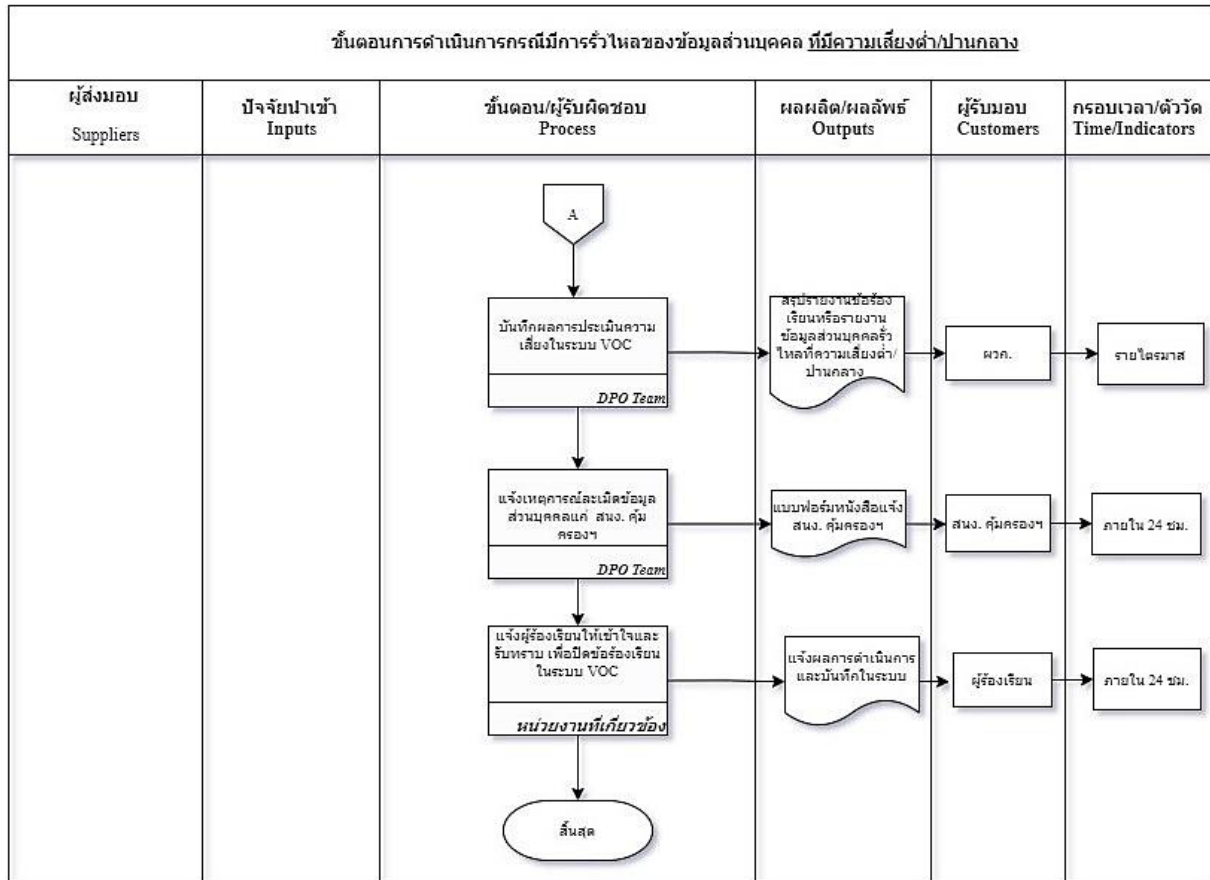


5.3 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล

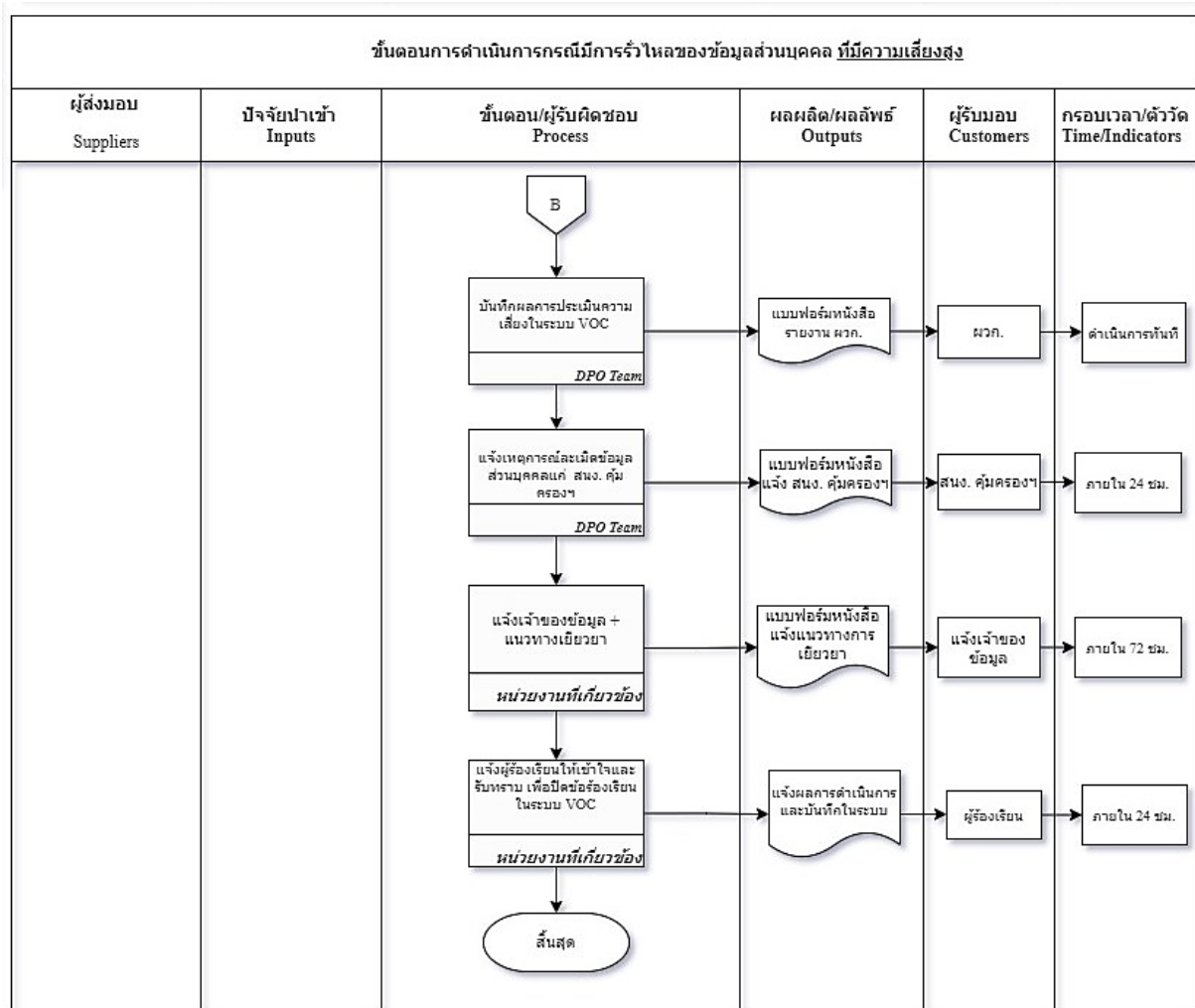
5.3.1 ขั้นตอนการดำเนินการกรณี มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ไม่มีความเสี่ยง



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 และตรวจสอบแล้วไม่เป็นที่ร้องเรียนหรือรายงาน

- 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 ให้ดำเนินการแจ้งเหตุการณ์ละเมิดให้สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ชักช้าไม่เกิน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้
3. การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ มีความเสี่ยงสูง ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลให้แจ้งเหตุการณ์ละเมิดให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบพร้อมแนวทางการเยียวยาโดยไม่ชักช้าด้วย

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

หรือพิจารณากระเบียบและแนวปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลที่ กฟภ. กำหนดขึ้น

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- -

9. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

10. ภาคผนวก

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาศทำการ 8 ช่อง)

ผนช.กจช.1/3

กระดาศทำการ 8ช่อง

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

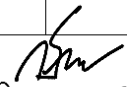
งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)* (5)	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1. งานทบทวนและจัดทำนโยบายการกำกับ ดูแลข้อมูล <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้ กฟผ. มีนโยบาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับในการกำกับดูแลข้อมูลที่เกิด 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 ตระหนักรู้เกี่ยวกับนโยบาย 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 - พนักงานภายในองค์กรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนโยบาย ระเบียบ หรือข้อบังคับในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - มีการประกาศกฎหมายด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมทำให้ต้องมีการทบทวนหรือปรับปรุงนโยบาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของ กฟผ.						

ผู้รายงาน 
(ดร.ศิรดา อธิติสาร)
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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (DSAR)

สำนักดิจิทัล
ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล
กองบริหารจัดการข้อมูล

อนุมัติ
(ลงชื่อ).....

(นายศุภชัย เอกอุ่น)

ผวก.

25 / ก.พ. / 2565

A-WM-01

คำนำ

กองบริหารจัดการข้อมูล แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการกำหนดระเบียบ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) และแนวปฏิบัติ การเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล” นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการ คำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟผ. เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าว เป็นไปตามกระบวนการที่ถูกต้อง และครบถ้วนตามสิทธิที่เจ้าของข้อมูลได้ร้องขอ โดยสอดคล้องกับที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้อย่างเหมาะสมต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล กองบริหารจัดการข้อมูล ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล โทร 02-590-9624

แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล
กองบริหารจัดการข้อมูล
ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล
สำนักดิจิทัล
กุมภาพันธ์ 2565

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart).....	2
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	5
7. มาตรฐานงาน.....	8
8. แบบฟอร์มที่ใช้.....	11
9. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	11
10. ภาคผนวก	12
ตัวอย่าง หนังสือคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	13
ตัวอย่าง การส่ง SMS ผ่านระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)	16
การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)	18
ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	23
รายชื่อผู้จัดทำ.....	23

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ กฟภ. มีขั้นตอนการจัดการคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กำหนด

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินการจัดการคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง กับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน และดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายอย่างเหมาะสม

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล” นั้น ครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และไม่ใช่ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง โดยที่ผู้ยื่นหนังสือคำร้องขอ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า, พนักงานและลูกจ้าง, ผู้ใช้บริการที่ได้ไม่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า, คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ, ผู้รับจ้าง และผู้สมัครงาน โดยมีการตรวจสอบ รับคำร้อง และพิจารณาอนุมัติ ตามอำนาจหน้าที่ของ จุดให้บริการ, สำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคำร้องขอโดยตรง

3. คำจำกัดความ

3.1 **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลธรรมดา ที่ทำให้ระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถแยกแยะตัวเจ้าของข้อมูลออกจากบุคคลอื่น สามารถติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูล หรือสามารถเชื่อมโยงกับชุดข้อมูลอื่นแล้วทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ แต่ไม่รวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรม

3.2 **เจ้าของข้อมูล** หมายถึง บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้

3.3 **ผู้ควบคุมข้อมูล** หมายถึง กฟภ. ซึ่งเป็น ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

3.4 **ผู้มีอำนาจพิจารณา** หมายถึง ผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการพิจารณาดำเนินการตามคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

3.5 **การประมวลผลข้อมูล** หมายถึง การดำเนินการใดๆ ซึ่งกระทำต่อข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผย

3.6 **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานภายใน กฟภ. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาดำเนินการตามคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 กองบริหารจัดการข้อมูล มีหน้าที่ สนับสนุนการกำหนด และบริหารจัดการนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติการเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกำกับดูแลให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4.2 คณะทำงานกำหนดนโยบายจัดทำระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. มีหน้าที่ กำหนดแนวปฏิบัติเมื่อเกิดการสร้างคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4.3 หน่วยงานภายใน กฟภ. มีหน้าที่ ในการเก็บรวบรวมใช้ เผยแพร่ และลบทำลายข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นโยบาย แนวปฏิบัติ หลักเกณฑ์ ประกาศ ระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และพิจารณาดำเนินการตามคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

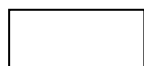
ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

สัญลักษณ์

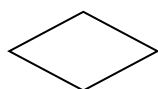
คำอธิบาย



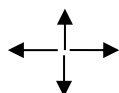
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



คือ การตัดสินใจ

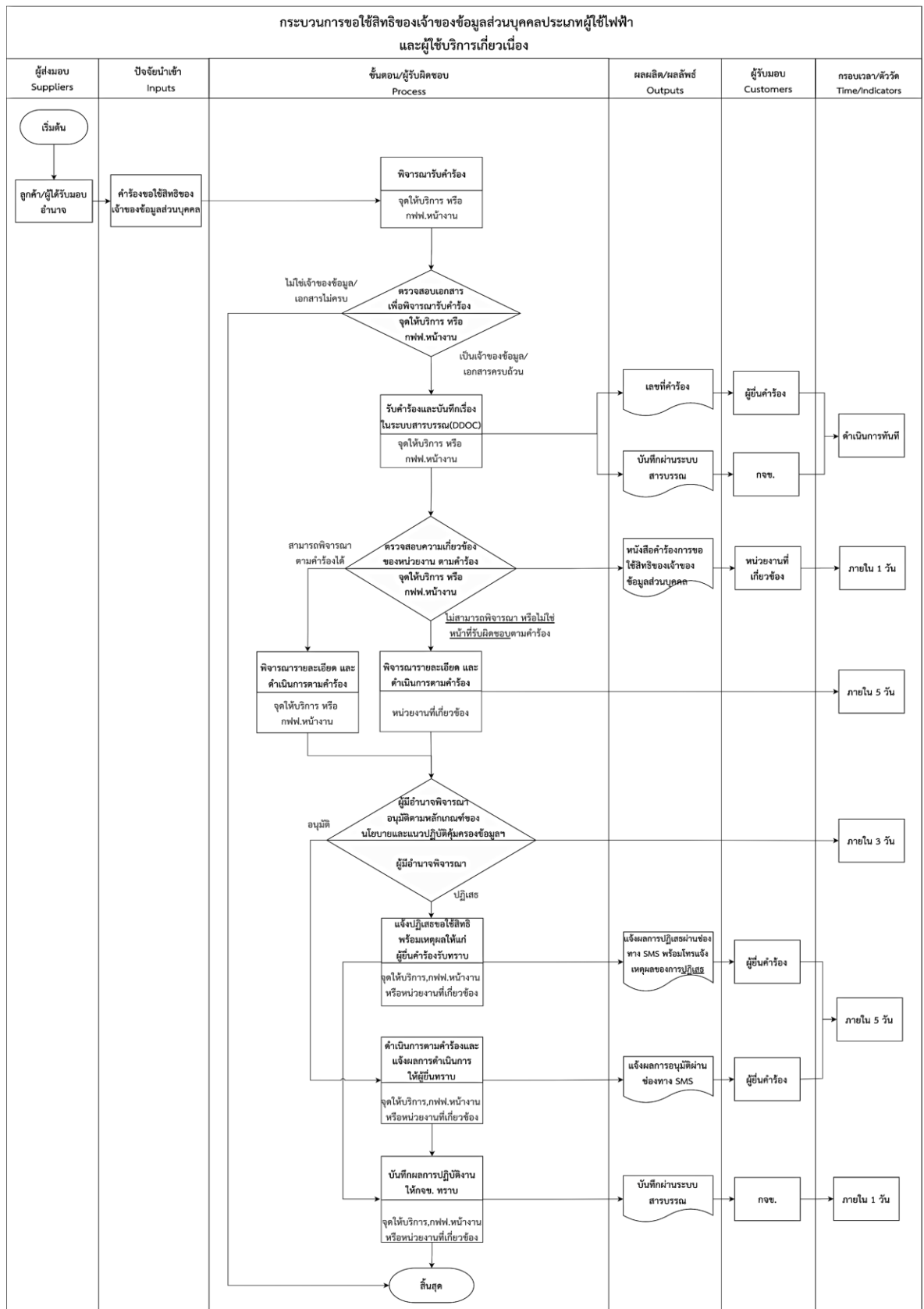


คือ ทิศทางการไหลของกระบวนการงาน

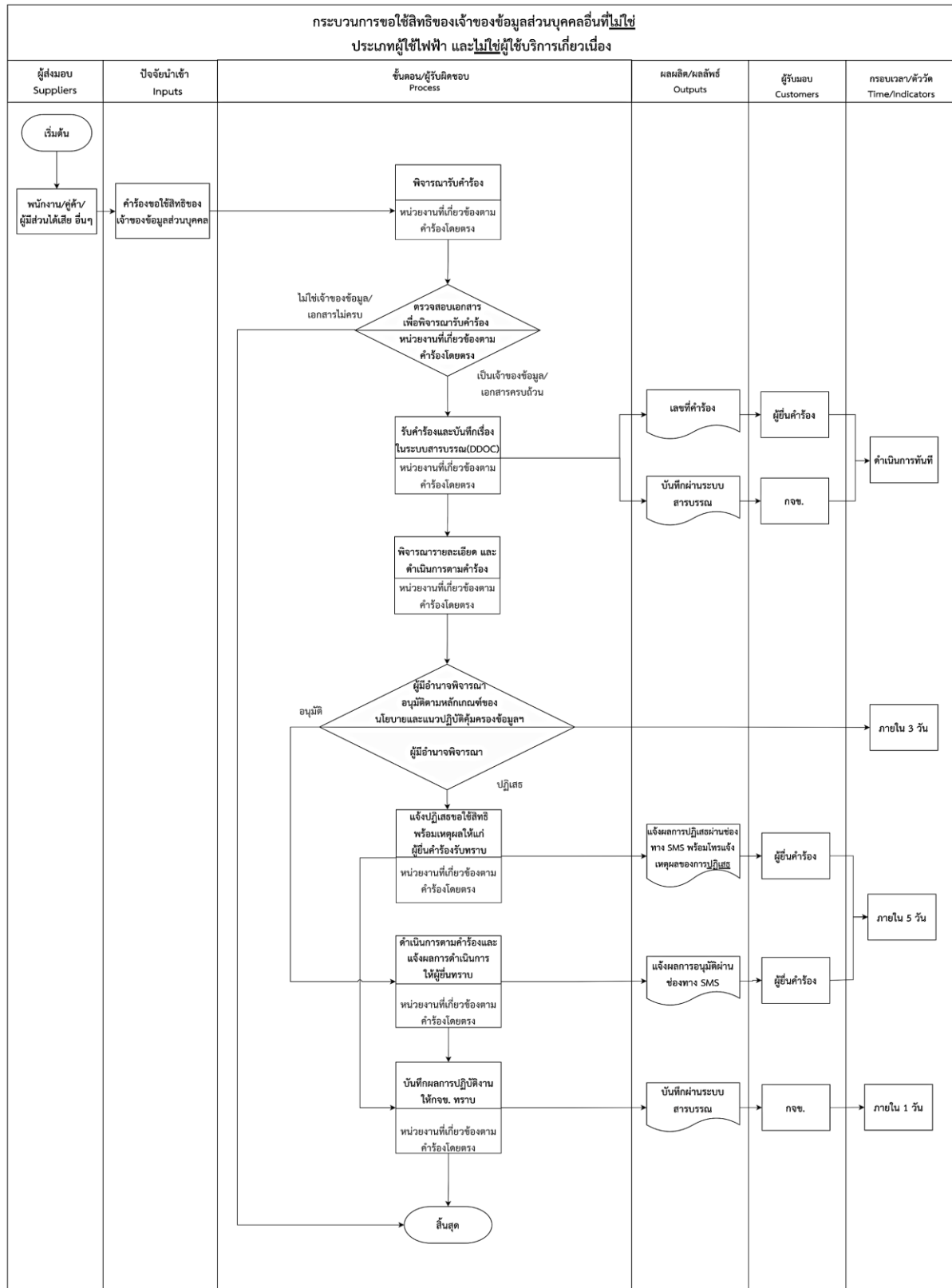


คือ เอกสาร / รายงาน

5.1 กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง



5.2 กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และไม่ใช่ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (DSAR) ของกฟภ. มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

6.1 กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง

- 6.1.1 สำหรับการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อยื่นหนังสือคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ณ จุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่
- 6.1.2 พนักงานผู้รับคำร้อง ณ จุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ พิจารณาและตรวจสอบตัวตนของผู้ยื่นคำร้องขอ โดยให้แบ่งการพิจารณา ดังนี้
 - ไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ หรือเอกสารไม่ครบถ้วน ให้ทำการแจ้งต่อผู้ยื่นคำร้องทันทีเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ
 - เอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วน (ตามแบบฟอร์มคำร้องฯ) สามารถยืนยันตัวตนได้ว่าเป็นเจ้าของข้อมูล หรือเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการแทนเจ้าของข้อมูล ให้ดำเนินการตามข้อที่ 6.1.3
- 6.1.3 พนักงานผู้รับคำร้อง ของจุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ สร้างเลขที่คำร้อง แจ้งต่อผู้ยื่นคำร้อง พร้อมทำบันทึกส่งให้ กองบริหารจัดการข้อมูล (กจข.) รับทราบเพื่อใช้ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ (โดยมีวิธีการทำงานตามหมายเหตุ ข้อที่ 2)
- 6.1.4 จุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ ตรวจสอบรายละเอียด ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน ในคำร้องฉบับดังกล่าว ดังนี้
 - หากจุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ ไม่สามารถพิจารณา ดำเนินการตามคำร้องขอได้ หรือไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบ ให้ส่งเรื่องต่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาดำเนินการตามคำร้อง เพื่อดำเนินการต่อในข้อที่ 6.1.5
 - หากเป็นข้อมูลที่จุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ ดำเนินการตามคำร้องได้ ให้ดำเนินการต่อในข้อที่ 6.1.6
- 6.1.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับคำร้องดังกล่าวต่อจาก จุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ และดำเนินการพิจารณารายละเอียดการขอใช้สิทธิตามคำร้องดังกล่าว เพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป
- 6.1.6 จุดให้บริการของ กฟภ. หรือสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ พิจารณารายละเอียดการขอใช้สิทธิตามคำร้องดังกล่าว เพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป
- 6.1.7 ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธคำร้องตามข้อเท็จจริง ตามมาตรฐาน (ข้อ 7) โดยดำเนินการต่อไป ดังนี้
 - กรณีปฏิเสธคำร้อง ให้ดำเนินการต่อในข้อที่ 6.1.8
 - กรณีอนุมัติคำร้อง ให้ดำเนินการต่อในข้อที่ 6.1.9

- 6.1.8 พนักงานของจุดให้บริการของ กฟภ., สำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งผลการปฏิเสธคำร้องขอใช้สิทธิ ไปยังผู้ยื่นคำร้องขอ ผ่านช่องทางระบบ SMS (โดยมีวิธีการทำงานตามหมายเหตุ ข้อที่ 3 และ 4) พร้อมโทรแจ้ง และอธิบายเหตุผลของการปฏิเสธ ให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ
- 6.1.9 พนักงานของจุดให้บริการของ กฟภ., สำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำร้องขอ พร้อมแจ้งผลการอนุมัติคำร้องขอใช้สิทธิ ไปยังผู้ยื่นคำร้องขอ ผ่านช่องทางระบบ SMS (โดยมีวิธีการทำงานตามหมายเหตุ ข้อที่ 3 และ 4)
- 6.1.10 จุดให้บริการของ กฟภ., สำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บันทึกผลการปฏิบัติงาน แจ้งให้ กจข. ทราบ เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ

6.2 กระบวนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และไม่ใช่ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง

- 6.2.1 สำหรับการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และไม่ใช่ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อยื่นหนังสือคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคำร้องขอโดยตรง
- 6.2.2 พนักงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามคำร้อง พิจารณา และตรวจสอบตัวตนของผู้ยื่นคำร้องขอ โดยให้แบ่งการพิจารณาดังนี้
- ไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ หรือเอกสารไม่ครบถ้วน ให้ทำการแจ้งต่อผู้ยื่นคำร้องทันที เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ
 - เอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วน (ตามแบบฟอร์มคำร้องฯ) สามารถยืนยันตัวตนได้ว่าเป็นเจ้าของข้อมูล หรือเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการแทนเจ้าของข้อมูล ให้ดำเนินการตามข้อที่ 6.2.3
- 6.2.3 พนักงานของหน่วยงานที่รับคำร้อง สร้างเลขที่คำร้อง แจ้งต่อผู้ยื่นคำร้อง พร้อมทำบันทึกส่งให้ กองบริหารจัดการข้อมูล (กจข.) รับทราบ เพื่อใช้ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ (โดยมีวิธีการทำงานตามหมายเหตุ ข้อที่ 2)
- 6.2.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามคำร้อง พิจารณารายละเอียดการขอใช้สิทธิตามคำร้องดังกล่าว เพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป
- 6.2.5 ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ หรือปฏิเสธคำร้องตามข้อเท็จจริง ตามมาตรฐานงาน (ข้อ 7) โดยดำเนินการต่อไป ดังนี้
- กรณีปฏิเสธคำร้อง ให้ดำเนินการต่อในข้อที่ 6.2.6
 - กรณีอนุมัติคำร้อง ให้ดำเนินการต่อในข้อที่ 6.2.7
- 6.2.6 พนักงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งผลการปฏิเสธคำร้องขอใช้สิทธิ ไปยังผู้ยื่นคำร้องขอ ผ่านช่องทางระบบ SMS (โดยมีวิธีการทำงานตามหมายเหตุ ข้อที่ 3 และ 4) พร้อมโทรแจ้ง และอธิบายเหตุผลของการปฏิเสธ ให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ

6.2.7 พนักงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคำร้องขอ พร้อมแจ้งผลการอนุมัติ คำร้องขอใช้สิทธิ ไปยังผู้ยื่นคำร้องขอ ผ่านช่องทางระบบ SMS (โดยมีวิธีการทำงานตามหมายเหตุ ข้อที่ 3 และ 4)

6.2.8 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บันทึกผลการปฏิบัติงาน แจ้งให้ กจข. ทราบ เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ

หมายเหตุ

1. กรณีไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ หรือเอกสารไม่ครบถ้วน ให้ทำการแจ้งต่อผู้ยื่นคำร้องทันที เพื่อจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลเพิ่มเติม

2. จากข้อที่ 6.1.3 และ 6.2.3 กำหนดให้สร้างเลขที่คำร้อง และส่งบันทึกให้ทาง กจข. รับทราบ โดยสร้างเลขที่คำร้องในระบบสารบรรณ (DDOC) โดยสร้างเลขที่บันทึกโดยให้เพิ่มคำว่า “(DSAR)” ลงในเลขที่หนังสือตามตัวอย่าง เช่น กจข.((นช)(DSAR))10/2565, กตท.((ก)(DSAR))1000/2565 เป็นต้น และให้กำหนดชื่อหนังสือดังนี้ “หนังสือคำร้องการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล”

3. รายละเอียดการส่ง SMS ให้ปฏิบัติงานตามตัวอย่างการใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus) สำหรับงานแจ้งผลการขอใช้สิทธิของเจ้าของส่วนบุคคล (DSAR) ในหน้า 15 โดยกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือรับผิดชอบคำร้อง ยังไม่ได้สิทธิการใช้งานระบบฯ ให้ติดต่อ กพล. เพื่อขอสิทธิในการใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus) สำหรับการส่ง SMS แจ้งผลการขอใช้สิทธิของเจ้าของส่วนบุคคล (DSAR)

4. การแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธคำร้องขอใช้สิทธิ ให้กำหนดข้อความ ใน SMS ดังนี้

- กรณีคำร้องได้รับการอนุมัติ ให้ใช้ข้อความดังนี้ “คำร้องใช้สิทธิ เลขที่ XXX.((XX)(DSAR)) XXXXX/XXXX ได้รับการอนุมัติ หากมีข้อสงสัย ติดต่อได้ที่...(ชื่อ-เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ)”
- กรณีคำร้องได้รับการปฏิเสธ ให้ใช้ข้อความดังนี้ “คำร้องใช้สิทธิ เลขที่ XXX.((XX)(DSAR)) XXXXX/XXXX ได้รับการปฏิเสธ หากมีข้อสงสัย ติดต่อได้ที่...(ชื่อ-เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ)”

5. ขั้นตอนการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า และต้องไม่เกิน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับคำร้องขอ

7. มาตรฐานงาน

ตามข้อ 3 และข้อ 4 ของหลักเกณฑ์ของนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. กำหนดการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

7.1 เจ้าของข้อมูลสามารถร้องขอให้ กฟภ. ดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนี้

7.1.1 สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล หรือชี้แจงถึงการได้มาของข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลไม่ได้ให้ความยินยอม โดย กฟภ. จะจัดเตรียม หรือจัดทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามช่องทางการสื่อสารของ กฟภ.

ทั้งนี้ กฟภ. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ หากเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามคำสั่งศาล หรือการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิ และเสรีภาพของบุคคลอื่น

7.1.2 สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้อง ขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตรงกับความ เป็นจริง เป็นปัจจุบันครบถ้วนสมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โดยจะต้องนำหลักฐาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาแสดงหาก กฟภ. เห็นว่าการขอแก้ไขข้อมูลนั้น ไม่มีเหตุผลเพียงพอ กฟภ. จะปฏิเสธคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล และจะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

7.1.3 สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูล ได้ โดย กฟภ. จะดำเนินการตามคำร้องขอภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

7.1.3.1 เมื่อหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์

7.1.3.2 เจ้าของข้อมูลเพิกถอนความยินยอม และ กฟภ. ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

7.1.3.3 เจ้าของข้อมูลคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติการกิจของรัฐและเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และ กฟภ. ไม่สามารถปฏิเสธการคัดค้านได้

7.1.3.4 ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ทั้งนี้ กฟภ. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ กรณีดังนี้

- การเก็บรักษาไว้เพื่อความจำเป็นในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น
- การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ ฯลฯ
- การเก็บรักษาไว้เพื่อดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ กฟภ. หรือปฏิบัติตามอำนาจรัฐที่ กฟภ. ได้รับมอบหมาย
- การเก็บรักษาข้อมูลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อวัตถุประสงค์ด้านเวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ ประโยชน์ด้านการสาธารณสุข และอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

- การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้อง ตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย

7.1.4 สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม

กรณีเจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้กับ กฟภ. เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอเพิกถอนความยินยอมนั้นได้ โดย กฟภ. จะดำเนินการตามคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล แต่ไม่รวมถึงการดำเนินการอื่นใดที่ได้กระทำก่อนที่ จะมีการใช้สิทธิเพิกถอนความยินยอม ทั้งนี้ กฟภ. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ หากมีข้อจำกัดสิทธิในการเพิกถอนความยินยอมโดยกฎหมาย

7.1.5 สิทธิในการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอรับ หรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง ไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลรายอื่น ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่าน หรือใช้งานได้จากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทั่วไป รวมทั้งมีสิทธิขอตรวจสอบการโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้ โดยมีเงื่อนไขดังนี้

7.1.5.1 ต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

7.1.5.2 การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นต่อการให้บริการ หรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูล และ กฟภ.

ทั้งนี้ กฟภ. จะปฏิเสธการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล หากเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น โดย กฟภ. จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

7.1.6 สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอห้ามมิให้ กฟภ. ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ ตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1.6.1 กฟภ. อยู่ระหว่างดำเนินการ ตามข้อ 7.1.2 หากตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว กฟภ. สามารถปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าวได้

7.1.6.2 เมื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และเจ้าของข้อมูลไม่ได้ใช้สิทธิขอให้ลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ ตามข้อ 7.1.3.4 แต่เจ้าของข้อมูลขอให้ระงับการใช้แทน ทั้งนี้ กฟภ. จะปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าว หากสามารถอ้างฐานทางกฎหมายอื่นในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

7.1.6.3 เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แต่เจ้าของข้อมูลขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

7.1.6.4 กฟภ. อยู่ระหว่างการพิสูจน์เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลตามสิทธิข้อ 7.1.7

7.1.7 สิทธิในการคัดค้าน

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ ตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1.7.1 เพื่อการปฏิบัติการกิจของรัฐ และเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ทั้งนี้ กฟภ. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากพิสูจน์ได้ว่ามีเหตุอันชอบด้วยกฎหมายที่สำคัญกว่า หรือเพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

7.1.7.2 เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถิติ ทั้งนี้ กฟภ. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากมีความจำเป็นในการดำเนินการตามภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ กฟภ.

โดย กฟภ. จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากไม่เข้าข้อยกเว้น การปฏิเสธการคัดค้าน กฟภ. จะไม่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไป โดยจะแยกส่วนออกจากข้อมูลอื่นอย่างชัดเจน เมื่อเจ้าของข้อมูลได้แจ้งการคัดค้านให้ กฟภ. ทราบ

7.1.8 สิทธิในการได้รับแจ้งข้อมูล

เจ้าของข้อมูลมีสิทธิจะได้รับแจ้งข้อมูล กรณีที่ กฟภ. ได้รับข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง หรือได้รับจากบุคคลที่สาม ตามช่องทางสื่อสารของ กฟภ.

7.2 กฟภ. ขอสงวนสิทธิในการปฏิเสธคำร้องขอตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล กรณีดังต่อไปนี้

7.2.1 กฎหมายกำหนดให้สามารถดำเนินการได้

7.2.2 ข้อมูลส่วนบุคคลถูกทำให้ไม่ปรากฏชื่อ หรือบอกลักษณะอันสามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้

7.2.3 ผู้ยื่นคำร้องไม่มีหลักฐานยืนยันว่าเป็นเจ้าของข้อมูลหรือเป็นผู้มีอำนาจในการยื่นคำร้องขอ ดังกล่าว

7.2.4 คำร้องขอดังกล่าวไม่สมเหตุสมผล เช่น กรณีที่ผู้ร้องขอไม่มีสิทธิตามกฎหมาย หรือไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ที่ กฟภ. เป็นต้น

7.2.5 คำร้องขอดังกล่าวเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย เช่น เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือมีเนื้อหาเดียวกันซ้ำ ๆ กันโดยไม่มีเหตุอันสมควร เป็นต้น

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- หนังสือคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

9. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationship Management (CRM Plus)
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ กฟภ. (DDOC)

10. ภาคผนวก

ตัวอย่าง หนังสือคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หนังสือคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า.....(ในฐานะเจ้าของข้อมูล/ผู้รับมอบอำนาจของ.....เจ้าของข้อมูล
ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่..... ลงวันที่.....)
โดยเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เป็น.....ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความ
ประสงค์ขอใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดังต่อไปนี้

เลขที่คำร้อง((.....)(DSAR)) ลงวันที่
สิทธิของเจ้าของข้อมูล
1. ☐ สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดย ☐ ขอเข้าถึง..... ☐ ขอรับสำเนา..... เพื่อ.....
2. ☐ สิทธิแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแก้ไข/เพิ่มเติมจาก..... เป็น..... พร้อมได้แนบ.....เป็นหลักฐานแล้ว ทั้งนี้ ☐ ขอให้ กฟภ. ระงับการใช้ข้อมูลในระหว่างตรวจสอบ ตามสิทธิข้อ 6 ด้วย
3. ☐ สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ โดย ☐ ขอให้ทำลาย/คืนข้อมูลที่เป็นเอกสาร ☐ ขอให้ลบข้อมูลที่อยู่ในระบบ ดังนี้ เนื่องจาก ☐ หมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้ ☐ เจ้าของข้อมูลคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติการกิจของรัฐและเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และ กฟภ. ไม่สามารถปฏิเสธการคัดค้านได้ ☐ ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
4. ☐ สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม เนื่องจาก..... โดยขอให้ กฟภ. ☐ ลบหรือทำลายข้อมูล ตามสิทธิข้อ 3 ด้วย
5. ☐ สิทธิในการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง โดย ขอรับหรือขอให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่..... ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผลด้วยวิธีการอัตโนมัติ ไปยัง.....
6. ☐ สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจาก ☐ เจ้าของข้อมูลมีสิทธิขอให้ลบหรือทำลายข้อมูลเนื่องจาก กฟภ. เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย แต่ขอให้ระงับการใช้ข้อมูลแทนการลบหรือทำลาย

๒

☐ กฟภ. ไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว แต่เจ้าของข้อมูลขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย จึงขอให้ระงับการใช้ข้อมูลดังกล่าว	
7. ☐ สิทธิในการคัดค้าน เนื่องจาก ☐ กฟภ. เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม โดยอ้างเหตุเพื่อปฏิบัติภารกิจของรัฐ และเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ☐ กฟภ. เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม โดยอ้างเหตุเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ สถิติ ทั้งนี้ ☐ ขอให้ กฟภ. ระงับการใช้ข้อมูลในระหว่างตรวจสอบ ตามสิทธิข้อ 6 ด้วย	
หมายเหตุ.....	
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอทราบผลการพิจารณาคำขอใช้สิทธิผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Email Address	
ข้อสงวนสิทธิของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟภ. ขอสงวนสิทธิในการปฏิเสธคำร้องขอในกรณีดังต่อไปนี้ (1) กฎหมายกำหนดให้สามารถดำเนินการได้ (2) ข้อมูลส่วนบุคคลถูกทำให้ไม่ปรากฏชื่อ หรือบอกลักษณะอันสามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ (3) ผู้ยื่นคำร้องไม่มีหลักฐานยืนยันว่าเป็นเจ้าของข้อมูลหรือเป็นผู้มีอำนาจในการยื่นคำร้องดังกล่าว (4) คำร้องดังกล่าวไม่สมเหตุสมผล เช่น กรณีที่ผู้ร้องขอไม่มีสิทธิตามกฎหมาย หรือไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ที่ กฟภ. เป็นต้น (5) คำร้องดังกล่าวเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย เช่น เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือมีเนื้อหาเดียวกันซ้ำ ๆ กันโดยไม่มีเหตุอันสมควร เป็นต้น ในการดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ยื่นคำร้องขอไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม หากปรากฏอย่างชัดเจนว่าคำร้องขอไม่สมเหตุสมผล หรือเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย กฟภ. อาจคิดค่าใช้จ่ายตามสมควร อนึ่ง ในกรณีที่ กฟภ. ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ยื่นคำร้องขอสามารถร้องเรียนต่อ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โทร ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้องขอ (.....)/...../.....	
ส่วนของเจ้าหน้าที่	
<u>ตรวจสอบเอกสารประกอบการยื่นคำร้อง</u> • กรณีเจ้าของข้อมูลเป็นผู้ยื่นคำร้อง ☐ บัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง	• กรณีผู้รับมอบอำนาจ ☐ หนังสือมอบอำนาจ ☐ สำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางของเจ้าของข้อมูล ☐ บัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

๓

เรียน อก.จช. ได้ตรวจสอบแล้วเอกสารครบถ้วนและเป็นผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอ โดย ☐ สามารถดำเนินการได้ภายในหน่วยงาน ☐ ต้องส่งให้หน่วยงาน เป็นผู้ดำเนินการ ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง (.....)/...../.....	เรียน.....(หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) เพื่อโปรดพิจารณาคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ลงชื่อ..... (.....)/...../.....
<u>ข้อพิจารณาและเสนอแนะ</u> ☐ อนุมัติตามคำร้องขอ โดยแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้..... ☐ ปฏิเสธสิทธิตามคำร้องขอ เนื่องจาก..... ลงชื่อ..... (.....)/...../.....	☐ อนุมัติคำร้อง ตามเสนอ ☐ ปฏิเสธสิทธิ ตามเสนอ ลงชื่อ.....ผู้มีอำนาจ (.....)/...../.....
เรียน อก.จช. ได้พิจารณาคำร้องและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องทราบเรียบร้อยแล้ว ลงชื่อ..... (.....)/...../.....	

ตัวอย่าง การส่ง SMS ผ่านระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)

1. เข้าเว็บไซต์ <https://crm.pea.co.th/> และ Log in เข้าสู่ระบบ



ชื่อผู้ใช้ : รหัสพนักงาน

รหัสผ่าน : รหัสเข้าคอมพิวเตอร์

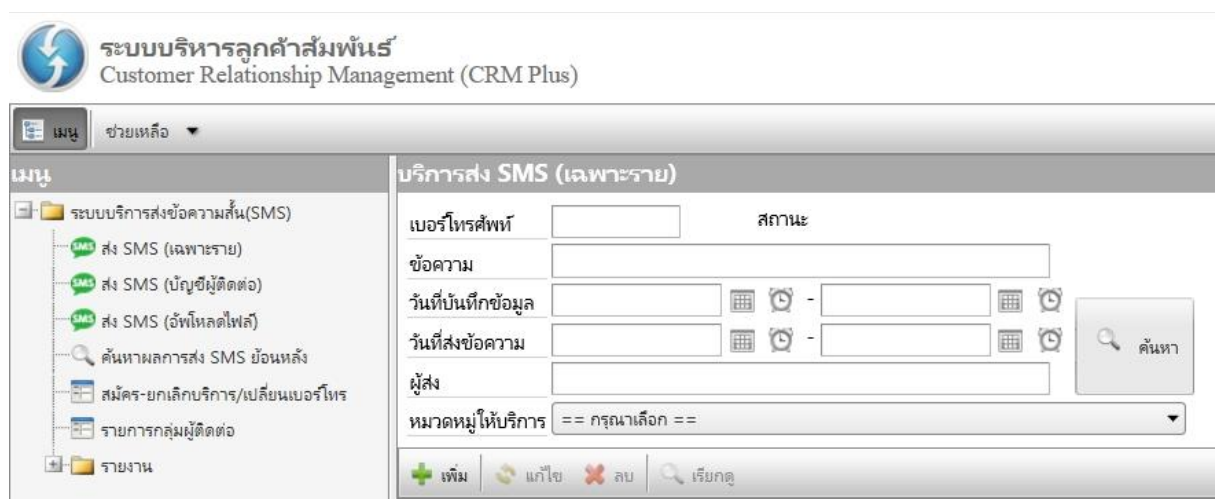


ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
Customer Relationship Management (CRM Plus)

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

2. เลือก เมนู “ส่ง SMS (เฉพาะราย)” กด “เพิ่ม”



ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
Customer Relationship Management (CRM Plus)

เมนู ช่วยเหลือ

เมนู

- ระบบบริการส่งข้อความสั้น(SMS)
 - ส่ง SMS (เฉพาะราย)
 - ส่ง SMS (บัญชีผู้ติดต่อ)
 - ส่ง SMS (อินเทอร์เน็ตไฟล์)
 - ค้นหาผลการส่ง SMS ย้อนหลัง
 - สมัคร-ยกเลิกบริการ/เปลี่ยนเบอร์โทร
 - รายการกลุ่มผู้ติดต่อ
 - รายงาน

บริการส่ง SMS (เฉพาะราย)

เบอร์โทรศัพท์ สถานะ

ข้อความ

วันที่บันทึกข้อมูล -

วันที่ส่งข้อความ -

ผู้ส่ง

หมวดหมู่ให้บริการ == กรุณาเลือก ==

3. กรอกรายละเอียด ดังนี้

- หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้องขอใช้สิทธิ
- ผลการพิจารณา ตามข้อความที่กำหนดให้ ดังนี้
“คำร้องใช้สิทธิฯ เลขที่ XXX.(XX)(DSAR) XXXXX/XXXX ได้รับการ(อนุมัติ/ปฏิเสธ) หากมีข้อสงสัยติดต่อได้ที่...(หน่วยงานที่รับผิดชอบ)”
- วันที่ส่ง - หมดอายุ ของข้อความ
- ชื่อผู้ส่งข้อความ
- เลือกหมวดหมู่การให้บริการ “การแจ้งผลการพิจารณาคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล”
- กด “สร้าง”

ส่ง SMS (เฉพาะราย)

หมายเลขโทรศัพท์	09XXXXXXXX		
ข้อความ	คำร้องขอใช้สิทธิฯ เลขที่ xxx. ((xx) (DSAR)) xxxxxx/xxxx ได้รับการ . . . (อนุมัติ/ปฏิเสธ) หากมีข้อสงสัยติดต่อได้ที่ . . . (หน่วยงานที่รับผิดชอบ)		
ความยาวข้อความ(ตัวอักษร)	130		
วันที่ต้องการส่งข้อความ			
วันที่ข้อความหมดอายุ			
ผู้ส่งข้อความ			
หมวดหมู่การให้บริการ			

สร้าง
 ยกเลิก

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)

ผนช.กจช. 1/9

กระดาษทำการ 8ช่อง

ชื่อหน่วยงาน.....ผนช.กจช.ผศช.....
ตั้งแต่วันที่ ...1...มกราคม...2564.... ถึง...31...ธันวาคม...2564.....

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมียูและ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1. งานทบทวนและจัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้ กฟภ. มีนโยบาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับในการกำกับดูแลข้อมูลที่ดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคง ปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัว และ เชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ความเสี่ยง</u> - หน่วยงานและ พนักงานภายในองค์กรไม่ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติ - นโยบายและระเบียบการกำกับดูแลข้อมูล ไม่ครอบคลุมการดำเนินการตาม พ.ร.บ.การบริหารงานและการ	- มีการกำหนดหน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลต่างๆเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการชุดข้อมูล - สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติในการกำกับดูแลข้อมูล - มีการติดตามความเคลื่อนไหวของกฎหมายด้านการบริหารงานและการ	เพียงพอ	-	-	-	ผ.น.ช. ช.ผ.น.ช. นรค.4

ผนช.กจช. 2/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมียูและ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	ให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 <u>สาเหตุ</u> - พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการกำกับดูแลข้อมูล - มีการประกาศกฎหมายด้านการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลเพิ่มเติม ทำให้ต้องมีการทบทวนหรือปรับปรุงนโยบาย ระเบียบ	ให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลเป็นประจำทุกสัปดาห์					

แผนข.กจข. 3/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	หรือข้อบังคับของ กฟภ.						
2. งานทบทวนและจัดทำนโยบายการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้ กฟภ. มีนโยบาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	ความเสี่ยง - หน่วยงานและ พนักงานภายใน องค์กรไม่ปฏิบัติตาม นโยบายและระเบียบ การคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลไม่ ครอบคลุมการ ดำเนินการตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	- มีการอบรม/สร้างความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายและระเบียบการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของ กฟภ. - มีการติดตามความ เคลื่อนไหวของกฎหมาย ด้านการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลเป็นประจำทุกสัปดาห์	เพียงพอ	-	-	-	ทผ.นช. ชผ.นช. นรค.4

แผนข.กจข. 4/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	สาเหตุ - พนักงานภายใน องค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การนโยบาย ระเบียบ หรือข้อบังคับในการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - มีการประกาศ กฎหมายด้าน คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพิ่มเติมทำให้ ต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงนโยบาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับของ กฟภ.						

ผนช.กจช. 5/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
3. งานสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. <u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อควบคุมการดำเนินงานด้านการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ. ให้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงาน เกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม หรือใช้ข้อมูล ส่วนบุคคลของ กฟภ. - เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ.	ความเสี่ยง - กฟภ. มีการ ดำเนินการที่กระทบ ต่อสิทธิเสรีภาพของ บุคคล - ในกรณีเกิดเหตุการณ์ ละเมิดข้อมูลหรือ ข้อมูลรั่วไหลไม่ สามารถแจ้ง รายละเอียดให้ สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคลภายใน ระยะเวลา 72 ชั่วโมง - ในกรณีเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลมีคำร้อง	- รวบรวมบันทึกกิจกรรม ประมวลผลข้อมูลส่วน บุคคลขององค์กร เพื่อ ตรวจสอบ และ ให้ คำแนะนำเพื่อควบคุมการ ดำเนินงานด้านการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของ กฟภ. ให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - มีการประเมินผลกระทบ ด้านการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลกรณีทำงานมี ความเสี่ยงสูงที่จะมี	เพียงพอ	-	-	-	ผผ.นช. ผผ.นช. นรค.4

ผนช.กจช. 6/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	ขอใช้สิทธิจะต้อง ดำเนินการให้แล้ว เสร็จภายใน 30 วัน สาเหตุ - มีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลที่มี ความเสี่ยงที่จะ กระทบต่อสิทธิ เสรีภาพของบุคคล - ยังไม่มีการกำหนด กรอบระยะเวลาการ ดำเนินงานของ กฟภ. ในกรณีเกิดการ ละเมิดข้อมูลหรือ ข้อมูลรั่วไหล	ผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพ ของบุคคล - จัดทำกระบวนการ การดำเนินงานของ กฟภ. ในกรณีเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลมีคำร้องขอใช้สิทธิ ดังต่อไปนี้ 1. สิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลส่วนบุคคล 2. สิทธิในการแก้ไขข้อมูล ส่วนบุคคลให้ถูกต้อง 3. สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุ ตัวเจ้าของข้อมูลได้					

ผนข.กจช. 7/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		4. สิทธิในการเปิดเผย ความยินยอม 5. สิทธิในการขอรับหรือ ให้โอนย้ายข้อมูลส่วน บุคคลของตนเอง 6. สิทธิในการระงับการใช้ ข้อมูลส่วนบุคคล 7. สิทธิในการขอคัดค้าน การเก็บรวบรวมใช้ หรือ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล 8. สิทธิการได้รับแจ้ง ข้อมูล - จัดทำกระบวนการ การดำเนินงานของ กฟผ. ในกรณีเกิดการละเมิด					

ผนข.กจช. 8/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		ข้อมูลหรือข้อมูลรั่วไหลให้ สามารถแจ้งข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1. คำอธิบายลักษณะของ การละเมิดข้อมูลหรือ ข้อมูลรั่วไหล 2. ชื่อหรือผู้ติดต่อเพื่อ สอบถามรายละเอียดการ ละเมิดข้อมูลหรือข้อมูล รั่วไหล 3. คำอธิบายผลที่อาจจะ เกิดขึ้นได้จากการละเมิด ข้อมูลหรือข้อมูลรั่วไหล 4. คำอธิบายขั้นตอนการ รับมือเพื่อลดหรือป้องกัน					

ผนข.กจช. 9/9

งานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง และสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่และ สาเหตุ (O,R,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		ผลร้ายที่อาจเกิดขึ้น จากการละเมิดข้อมูลหรือ ข้อมูลรั่วไหล ให้สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมง					

ผู้รายงาน

(นางสาวอิสรา ธารีนิตร)

ตำแหน่ง

อก.จช.

วันที่

24 ธันวาคม 2564

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

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

รายชื่อผู้จัดทำ

- คณะกรรมการกำหนดนโยบายจัดทำระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กฟภ.
- แผนกบริหารจัดการนโยบายข้อมูล กองบริหารจัดการข้อมูล ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล