



บริษัทเชียงใหม่ฟรเซนฟู้ดส์จำกัด(มหาชน)

คู่มือ

มาตรการ แนวทางปฏิบัติ การร้องเรียนอันมีสาเหตุมาจาก
ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลทั่วไป

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
		
นายชัยวัฒน์ ตรียานุรักษ์ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลธุรการ 4/4/65	น.ส.วริศรา เก่งการค้า ผู้จัดการทั่วไป 6/4/65	นายอังกรพล พิพัฒน์พงศ์ กรรมการผู้จัดการ 19/4/65
สถานการณ์เปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร REV.000		

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากบริษัทเชียงใหม่โฟรเซนฟู้ดส์จำกัด(มหาชน) ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิต แปรรูป พืชผักและผลไม้แช่เยื่อแข็ง ซึ่งบริษัทได้ดำเนินนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผล ในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบริษัทรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลที่ดำเนินการจัดเก็บรั่วไหล ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายและลดความขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจ ตลอดจนเพื่อให้เกิดการกล่าวถึงองค์กรที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหาย ทำให้การร้องเรียนที่ได้รับจากหลากหลายช่องทาง ถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาอย่างครบถ้วน และทันทั่วทั้งที่ บริษัทจึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการการร้องเรียนอันมีสาเหตุมาจากข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลรั่วไหล ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทในการรับเรื่องร้องเรียนอันมีสาเหตุมาจากข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลรั่วไหล
2. เพื่อช่วยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถจัดการได้อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อบรรเทาและแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน และกำหนดมาตรการเยียวยา ได้อย่างรวดเร็ว

คำนิยาม

บริษัท หมายถึง บริษัทเชียงใหม่โฟรเซนฟู้ดส์จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โรงงาน 1 และ โรงงาน 2

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดา ที่ทำให้ระบุตัวเจ้าของได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรม ที่จัดเก็บในระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทเท่านั้น

เจ้าของข้อมูล หมายถึง บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคล ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการแนะนำ ตรวจสอบการดำเนินงาน การประสานงาน การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท

การละเมิดข้อมูล หมายถึง การละเมิดมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลทำให้เกิดความเสียหาย สูญหาย เปลี่ยนแปลงข้อมูลเปิดเผย รวมถึงการเข้าสู่ฐานข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีหน้าที่ หรือ ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล ทั้งข้อมูลที่เป็น เอกสาร ข้อมูลที่ไม่เป็นเอกสาร ข้อมูลสนเทศ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน		
ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.ผู้รับทราบเหตุแจ้งการ ร้องไห้ของข้อมูล	สามารถแจ้งเหตุการณ์ร้ายไห้ของข้อมูลได้ที่ E- Mail : CM2@cmfrozen.com หรือแจ้งที่เจ้าหน้าที่บุคคลธุรการ เบอร์ติดต่อ โรงงาน 1 (053)844960-61 โรงงาน 2 (053)848088-92 โดยจะต้องระบุ ชื่อ เบอร์ติดต่อ ประเภทของ ข้อมูลที่ร้ายไห้ รายละเอียดเหตุการณ์วันเวลา, สถานที่, และเหตุการณ์ ที่ละเมิด	
2.เจ้าหน้าที่บุคคลธุรการ รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ที่ต้องสอบถามรายละเอียด และบันทึก ข้อมูลลงในแบบฟอร์มการร้องเรียนการร้ายไห้/ ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	-แบบฟอร์มการร้องเรียนการ ร้ายไห้/ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
3.ประเมินความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง ☐ ไม่มีความเสี่ยง จดบันทึกการร้ายไห้ ตรวจสอบ สาเหตุ และรายงานต่อคณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 7 วัน ☐ มีความเสี่ยงแต่ไม่มาก จดบันทึกการร้ายไห้ ตรวจสอบสาเหตุ เบื้องต้นและรายงานต่อคณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 3 วัน ☐ มีความเสี่ยงสูง จดบันทึกการร้ายไห้ ตรวจสอบสาเหตุ เบื้องต้นและรายงานต่อคณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึง เจ้าของข้อมูล ภายใน 3 วัน	

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน		
ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4.ตรวจสอบสาเหตุ ที่มา ต้นตอของการรั่วไหล	☐ พิจารณาและส่งข้อร้องเรียนใน หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไข ☐ ตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุ รวมถึง กำหนดมาตรการป้องกัน หรือ แนวทางการเยียวยาให้เจ้าของข้อมูล ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการ รั่วไหลของข้อมูล	
5.รายงานผลการ วิเคราะห์ตรวจสอบ	รายงานต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	
6.ตอบกลับ	แจ้งผลการตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุ รวมถึงกำหนดมาตรการป้องกัน หรือแนวทาง การเยียวยาให้เจ้าของข้อมูลซึ่งอาจได้รับ ผลกระทบจากการรั่วไหลของข้อมูล	
7.ปิดข้อร้องเรียน		
8.ติดตามปัญหา	ตรวจติดตามถึงมาตรการป้องกันและมาตรการ เยียวยาและรายงานต่อ คณะกรรมการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล	

สถานการณ์เปลี่ยนแปลงและแก้ไขเอกสาร

Revision No.	รายละเอียดการแก้ไข	Effective Date	หมายเหตุ
000	ออกเอกสารครั้งแรก	04/04/2565	

บริษัทเชียงใหม่ฟรอนท์ฟูดส์จำกัด(มหาชน)

แบบฟอร์มการร้องเรียนการรั่วไหล/ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

รายละเอียดเจ้าของข้อมูลรั่วไหล/ละเมิดข้อมูล

ชื่อ-สกุล.....เบอร์ติดต่อ.....

ที่อยู่.....

ประเภท/ลักษณะของข้อมูลรั่วไหล/ละเมิดข้อมูล

.....
.....

รายละเอียดเหตุการณ์วันเวลา,สถานที่, และเหตุการณ์ ที่ละเมิด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก

.....

วัน...เดือน.....พ.ศ.....

วันที่รายงานต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.....

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเหตุการณ์นี้.....

ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.....วันที่.....

ส่วนของผู้รับผิดชอบในเหตุการณ์นี้

1.รายงานลักษณะที่เกิดขึ้นจากการสอบสวนสาเหตุที่แท้จริง

.....

.....

.....

.....

2.วิเคราะห์ผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

3.มาตรการป้องกันและแนวทางการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

4.สรุป

.....

.....

.....

.....

สรุปและรายงานต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อวันที่.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ลงชื่อ.....

(.....)

กรรมการผู้จัดการ