

เอกสารแนบท้ายประกาศ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของ รฟม.

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จัดทำประกาศนโยบายฉบับนี้ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทุกท่าน (Personal Information) ที่ติดต่อเข้ามายังเว็บไซต์ของ รฟม. โดย รฟม. มีภารกิจหน้าที่ดำเนินการกิจการรถไฟฟ้า ตามพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 มาตรา 7 และมาตรา 9

1. ข้อมูลเบื้องต้น

(ก) แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จัดทำขึ้นเพื่อบังคับใช้ตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

(ข) รฟม. มีการรวบรวม จัดเก็บ และใช้ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อเรื่องร้องเรียน การแสดงความคิดเห็น แนะนำ ทิชม ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของ รฟม. ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 และเพื่อการค้นคว้าข้อมูลองค์ความรู้ด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (km.mrta.co.th)

(ค) รฟม. จะแจ้งการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลทราบก่อนล่วงหน้า 30 วัน โดยการส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือประกาศไว้ในหน้าแรกของเว็บไซต์ของ รฟม. (<https://www.mrta.co.th>) เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดให้เป็นอย่างอื่น

2. การเก็บรวบรวม จัดประเภท และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

รฟม. มีการให้บริการ e-Service ผ่านทางเว็บไซต์ รฟม. (<https://www.mrta.co.th>) ซึ่งประกอบไปด้วย การรับเรื่องร้องเรียนบริการ การร้องเรียนทุจริต การร้องเรียนอาชีวอนามัย การแสดงความคิดเห็น การให้ข้อมูลผ่านโปรแกรม Live Chat การติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (km.mrta.co.th) ซึ่งประกอบไปด้วย การใช้งาน กระดานสนทนา และ Personal Blog โดยเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นได้แก่ ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรศัพท์ เพศ วันเดือนปีเกิด ทั้งนี้ รฟม. จะรักษาข้อมูลข้างต้นไว้เป็นความลับ เว้นแต่กรณีที่กฎหมายและ/หรือในกรณีอื่นตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และไม่จัดเก็บข้อมูลเลขที่บัตรเครดิต เลขที่บัตรประชาชน เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง สุขภาพ และพฤติกรรมทางเพศ

ทั้งนี้ การเก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

(ก) การติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐ

รฟม. อาจติดต่อไปยังผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกติดต่อกับ รฟม. ผ่านทางจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ รฟม. ก็ได้

(ข) การใช้คุกกี้ (Cookies)

เว็บไซต์ให้บริการของ รฟม. ไม่มีการเก็บคุกกี้ (Cookies) ที่เชื่อมโยงไปถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้งานคุกกี้หรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้บริการเลือกใช้งาน “คุกกี้” จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเข้าชมเว็บไซต์ของ รฟม. มากยิ่งขึ้น

(ค) การเก็บข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากร (Demographic Information)

เว็บไซต์ของรฟม. (<https://www.mrta.co.th>) ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับประชากรที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลได้

(ง) บันทึกผู้เข้าชมเว็บ (Log Files)

การให้บริการเว็บไซต์ของ รฟม. ต้องมีการเก็บบันทึกการเข้าออก และระหว่างการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยอัตโนมัติที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวกับข้อมูลที่ระบุตัวบุคคล เช่น หมายเลขไอพี (IP Address) ซึ่งใช้เป็นข้อมูลที่เชื่อมโยงกลับไปข้อมูลที่การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจระบุถึงแหล่งที่มาการโพสต์หรือบุคคลที่โพสต์ได้ รวมถึงเว็บไซต์ที่เข้าออกก่อนและหลัง และประเภทของโปรแกรมเบราว์เซอร์ (Browser) ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

(จ) การระบุข้อมูลที่มีการจัดเก็บผ่านทางเว็บไซต์ว่าเป็นข้อมูลที่ประชาชนมีสิทธิเลือกว่า “จะให้หรือไม่ให้” ก็ได้ และการจัดเตรียมช่องทางอื่นในการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้บริการที่ไม่ประสงค์จะให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์

รฟม. มีการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งแบ่งการให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ผู้ใช้บริการต้องให้ข้อมูล (Mandatory Field) ซึ่งจำเป็นต่อการประมวลผล เพื่อใช้บริการ e-Service หากไม่ให้ข้อมูล ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้บริการ e-Service ของ รฟม. ได้ โดยข้อมูลที่จำเป็นต้องให้ จะถูกระบุด้วยอักษรเข้มหรืออักษรสีแดง หรือกำกับด้วยเครื่องหมาย (*) เป็นต้น และส่วนที่ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกว่าจะให้ข้อมูลหรือไม่ให้ข้อมูลก็ได้ (Optional Field) กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่พึงประสงค์ให้ข้อมูลทั้งหมดผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อมูลทางช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ ทางจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ ที่ทำการของ รฟม. หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้

3. การแสดงระบุมความเชื่อมโยงให้ข้อมูลส่วนบุคคลกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น

เว็บไซต์ของ รพม. ไม่มีการเชื่อมโยงให้ข้อมูลส่วนบุคคลกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น

4. การรวมข้อมูลจากที่มาหลาย ๆ แห่ง

รพม. ไม่มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งได้รับมาจากผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ไปรวมเข้ากับข้อมูลของบุคคลที่ได้รับจากที่มาแห่งอื่น

5. การให้บุคคลอื่นใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

รพม. ไม่มีการให้บุคคลอื่นเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้เก็บรวบรวมมา

6. การรวบรวม จัดเก็บ ใช้ และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

รพม. ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บ ใช้ และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการนอกเหนือวัตถุประสงค์ที่ได้ระบุไว้

7. การเข้าถึง การแก้ไขให้ถูกต้อง และการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าของข้อมูลนั้น ผ่านทางเว็บไซต์ km.mrta.co.th หรือที่ทำการของ รพม.

8. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

รพม. มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รพม. ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

(ก) รพม. มีการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ใช้งานซึ่งเป็นบุคลากร พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงาน ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ จัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และสร้างความตระหนักในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(ข) รพม. มีการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร พนักงานหรือลูกจ้างในแต่ละลำดับชั้นชัดเจน

(ค) รพม. มีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี

(ง) รพม. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่อาจกระทบต่อความรู้สึก ความเชื่อ ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลอย่างชัดเจน เช่น หมายเลขบัตรเดบิต หมายเลขบัตรเครดิต หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขประจำตัวบุคคล เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง สุขภาพ พฤติกรรมทางเพศ เป็นต้น

(จ) รฟม. อนุญาตให้ผู้ให้บริการที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะเข้าใช้งานบริการ e-Service จากเว็บไซต์ รฟม. และเว็บไซต์ศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เนื่องจากเป็นบริการที่ไม่จำแนกอายุผู้ใช้งาน จึงมีการเก็บรักษาข้อมูลด้วยมาตรฐานเดียวกัน

9. การติดต่อกับเว็บไซต์ รฟม. (<https://www.mrta.co.th>)

(ก) ชื่อและที่อยู่: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย 175 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

(ข) หมายเลขโทรศัพท์: 02-716-4000

(ค) หมายเลขโทรสาร: 02-716-4019

(ง) หมายเลข Call Center: 02-716-4044

(จ) ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: PR@mrta.co.th

10. การติดต่อกับเว็บไซต์ศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (km.mrta.co.th)

(ก) ชื่อและที่อยู่: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย 175 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

(ข) หมายเลขโทรศัพท์: 02-716-4000 ต่อ 1272 1253 1293 1294

(ค) ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: kadmin@mrta.co.th