คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
ด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์

จัดทำโดย
ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบ ฯลฯ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อรองรับความไม่พึงพอใจต่างๆ จากผู้รับบริการ นอกจากนั้นยังสามารถจัดการปัญหาที่ได้รับรู้ รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย รายละเอียดกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่างๆ ทั้ง 3 ช่องทาง ตามที่โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ได้กำหนดไว้

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ดำเนินการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

จัดทำโดย
ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด
ทบทวนคู่มือฯ เดือนกุมภาพันธ์ 2569

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขต	1
4. นิยามศัพท์	1
5. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	2
6. ประเภทของข้อร้องเรียน	3
7. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน	3
8. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	3
9. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน	3-4
10. ประเภทเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการ	4
11. กระบวนการรับเรื่อง 3 ช่องทาง	5 –7
12. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 3 ประเภท	8–10
ภาคผนวก	
นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	11-19
เงื่อนไขการรับประกันสินค้าของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต	20-21

หลักการและเหตุผล

โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน และผลิตภัณฑ์ของโรงงานไพ่ จึงมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบฯ และจัดให้มีช่องทางในการรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อรองรับความไม่พึงพอใจต่างๆจากผู้รับบริการ นอกจากนั้นยังสามารถจัดการปัญหาที่ได้รับรู้ รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยรายละเอียดกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่างๆทั้ง 3 ช่องทาง จึงกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานที่ดีขึ้น

2.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3.เพื่ออธิบายแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต สำหรับพนักงานเพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การติดตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะปิดเรื่อง ซึ่งรวมถึงการติดตามการแก้ไขปัญหาต่างๆ และตอบหนังสือชี้แจงให้ลูกค้าทราบ รวมถึงการรายงานผล และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

นิยามคำศัพท์

“ลูกค้า” หมายความว่า ลูกค้าภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

“ผลิตภัณฑ์” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์ที่ผลิต และจำหน่ายโดยโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต

“การให้บริการ” หมายความว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน และให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนต่อโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการผลิต

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียนคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น เว็บไซต์ จดหมาย โทรศัพท์ และช่องทางอื่นๆ ตามที่กำหนด

"การดำเนินการ" หมายความว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่นการประชุมเพื่อปรึกษาหารือ หรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

โรงงานไพ่ฯ กำหนดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่องทาง ดังนี้

1. ทางเว็บไซต์/ Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต
   - http://www.playingcard.or.th (หัวข้อร้องเรียน)
   - Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)

2. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร
   - ส่งจดหมาย: เลขที่ 1488 อาคารโรงงานไพ่ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
   - โทรศัพท์ : 02-2436493-4, 02-2410777 ต่อ 50 (ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด)
   - โทรสาร : 02-2436493-4, 02-2410777 ต่อ 10

3. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
   - Rampaipan_p@playingcard.mail.go.th (E-Mail ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด)
   - Chatchaya-p@playingcard.mail.go.th (E-Mail ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด)

<u>ประเภทของข้อร้องเรียน</u> แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ปัญหาด้านคุณภาพการบริการ คือ ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ เช่น ปัญหาที่เกิดจากการจัดส่ง มารยาทพนักงาน การส่งของผิดพลาด การจัดส่งเอกสารล่าช้า เป็นต้น

2) ปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์คือ ปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เช่น บรรจุภัณฑ์ หรือสิ่งอื่นใดอันเกิดมาจากกระบวนการผลิต เป็นต้น

<u>หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน</u>

ประกอบด้วย ข้อมูล/รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. วัน เดือน ปี
2. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้
3. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่าได้รับ
    - ปัญหาด้านคุณภาพการบริการ
    - ปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์
4. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้โรงงานไพ่แก้ไขปัญหาในด้านคุณภาพการบริการ และคุณภาพผลิตภัณฑ์

<u>หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</u>

ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องปัญหาด้านคุณภาพการบริการ และปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดจะนำเรื่องดังกล่าว สอบถามหาข้อเท็จจริง พร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนต่อไป

<u>นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน</u>

มีแนวทางในการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคลลของผู้ร้องเรียน ดังนี้

1) มีการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล และแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลก่อนทุกครั้ง สำหรับการเก็บข้อมูลการร้องเรียนเรื่องคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ทุกช่องทาง

2) ไม่นำข้อมูลผู้ร้องเรียนไปใช้นอกเหนือจากการจัดการข้อร้องเรียน และคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ หากต้องการใช้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนในวัตถุประสงค์อื่น และแจ้งเจ้าของข้อมูลให้ทราบและได้รับการยินยอมก่อนเท่านั้น

3) บันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนโดยเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานรับข้อร้องเรียน ซึ่งไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

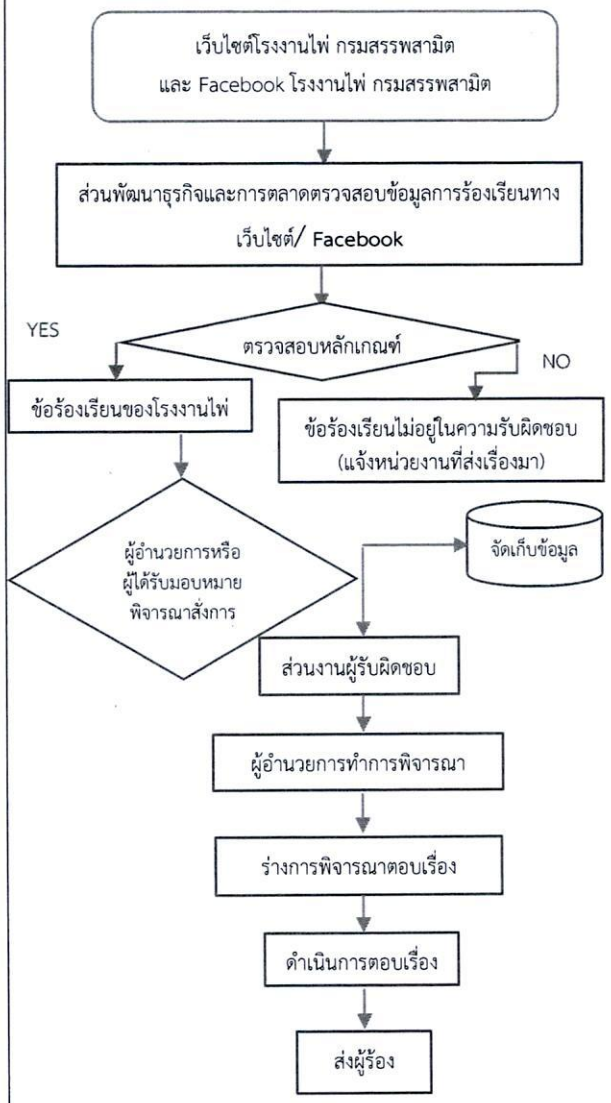
ประเภทเรื่องร้องเรียนกระบวนการจัดการ

แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

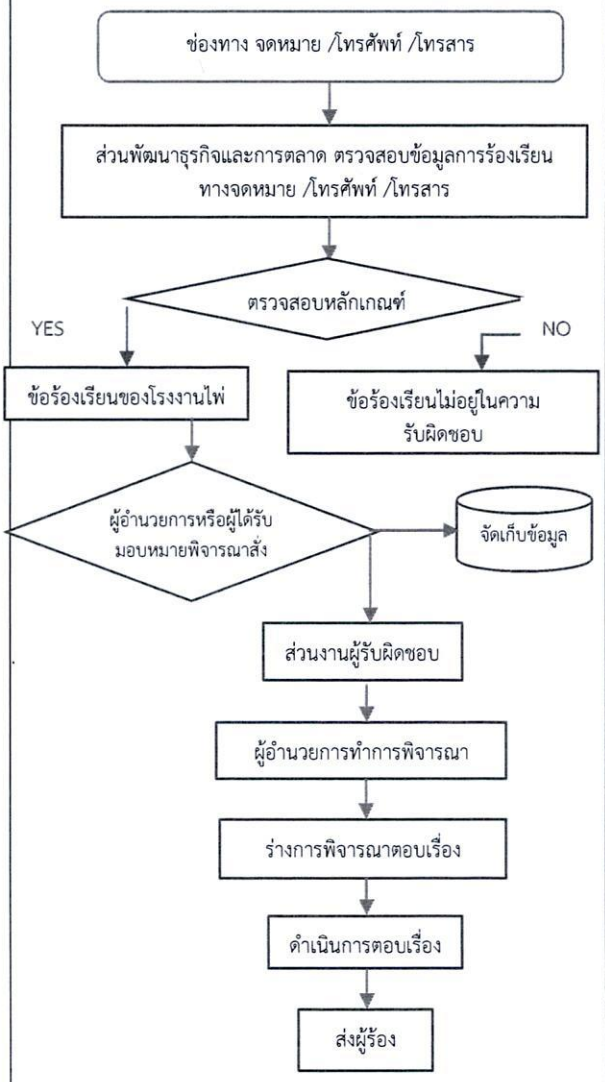
1. ร้องเรียนปัญหาด้านการบริการ ตอบกลับภายใน 5 วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง
2. ร้องเรียนปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ตอบกลับภายใน 5 วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง
3. ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ตอบกลับภายใน 3 วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง
    - ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ มีทั้งสิ้น 3 ช่องทาง
    - ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด นำเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาเรื่องร้องเรียนและดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งตอบเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด

* หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งข้อร้องเรียน และหากพบกรณีข้อร้องเรียนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกำหนดให้ชี้แจงและนำเสนอผู้อำนวยการพิจารณาอนุญาตขยายระยะเวลาเพิ่มตามความเหมาะสม

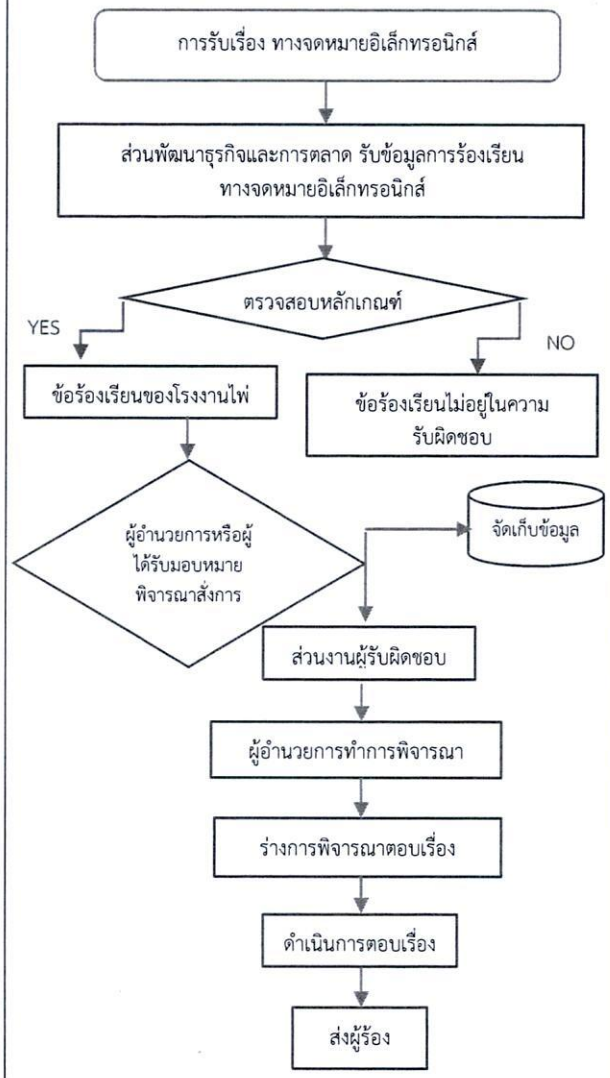
กระบวนการรับเรื่อง 3 ช่องทาง

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางเว็บไซต์/ Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<u>ทางเว็บไซต์/Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต</u>  	<u>ช่องทางที่ 1</u> <u>รับข่าวสารทางเว็บไซต์/Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต</u> - http://www.playingcard.or.th (หัวข้อร้องเรียน) - Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox) 1. ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารร้องเรียนทางเว็บไซต์/ Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอผู้บังคับบัญชา 2. ผู้บังคับบัญชากลั่นกรองข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ 3. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไพ่ พ.ศ.2558 และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง 4.1 ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4.2 ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ	- ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รวบรวมเรื่องร้องเรียน ในทุกสิ้นวันทำการ

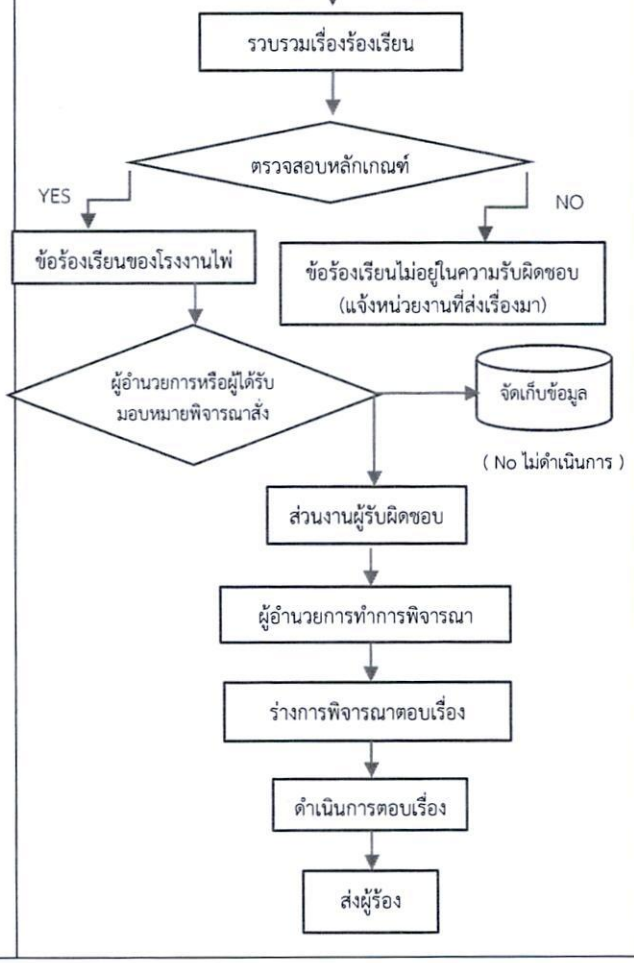
ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร

ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
2	<u>ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร</u>  	<u>ช่องทางที่ 2</u> <u>การรับเรื่อง ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร</u> - ส่งจดหมาย : เลขที่ 1488 อาคารโรงงานไพ่ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 - โทรศัพท์ : 02-2436493-4 และ 02-2410777 ต่อ 50 (ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด) - โทรสาร : 02-2436493-4 และ 02-2410777 ต่อ 10 1. ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รับข้อมูลข่าวสารทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอผู้บังคับบัญชา 2. ผู้บังคับบัญชากลั่นกรองข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ 3. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไพ่ พ.ศ.2558 และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง 4.1 ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4.2 ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ	- ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รวบรวมเรื่องร้องเรียน ในทุกสิ้นวันทำการ

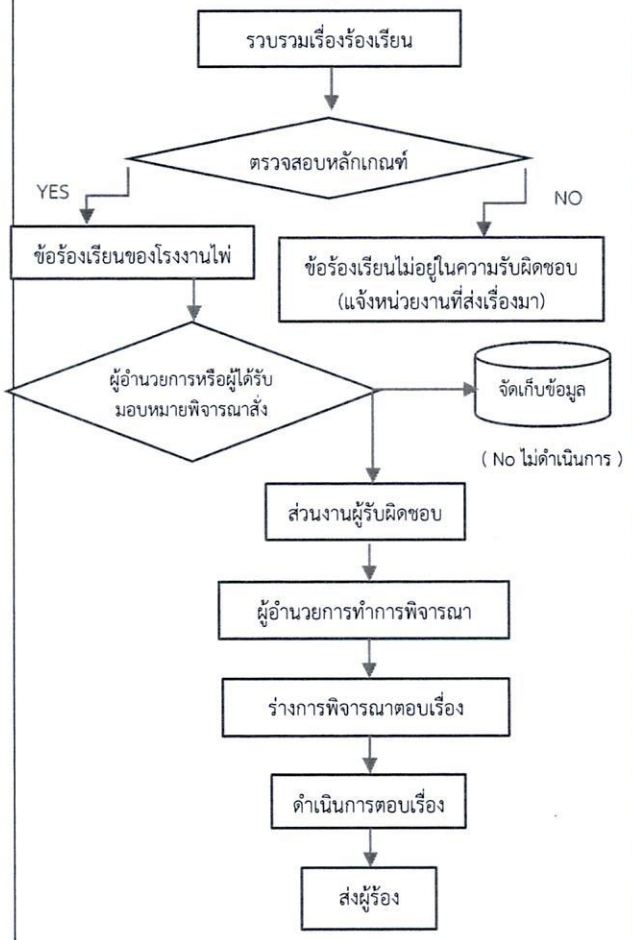
ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต

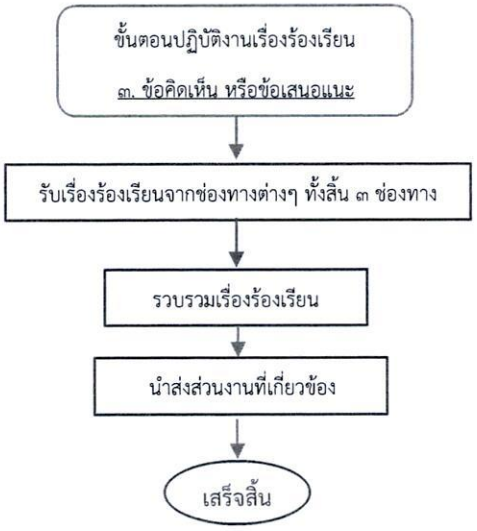
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
3	<u>การรับเรื่อง ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</u>  	<u>ช่องทางที่ 3</u> <u>การรับเรื่องผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</u> - Rampaipan_p@playingcard.mail.go.th (E-Mail ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด) - Chatchaya-p@playingcard.mail.go.th (E-Mail ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด) 1. ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รับข้อมูลการร้องเรียน ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอผู้บังคับบัญชา 2. ผู้บังคับบัญชากลั่นกรองข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ 3. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไพ่ พ.ศ.2558 และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง 4.1 ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4.2 ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ	- ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รวบรวมเรื่องร้องเรียน ในทุกสิ้นวันทำการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 3 ประเภท

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน			
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<u>เรื่องร้องเรียนปัญหาด้านการบริการ</u> 	<u>1. รับเรื่องราวร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ</u> 1.1. ทางเว็บไซต์/Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต 1.2. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร 1.3. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ส่วนงาน: - ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด - ส่วนงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วัน ทำการ
2	 	1. ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รวบรวมเรื่องร้องเรียน 2. ผู้บังคับบัญชา กลั่นกรองข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ 2.1 เรื่องร้องเรียน - ปัญหาด้านการบริการ 3. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไพ่ พ.ศ.2558 และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและร่างการพิจารณาตอบเรื่อง 4.1 ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4.2 ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน 4 วัน ทำการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<u>เรื่องร้องเรียนปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</u> ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน 2. <u>เรื่องร้องเรียนปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</u> ↓ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น 3 ช่องทาง	<u>1. รับเรื่องราวร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ</u> 1.1. ทางเว็บไซต์/Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต 1.2. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร 1.3. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ส่วนงาน: - ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด - ส่วนงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วัน ทำการ
2		1. ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รวบรวมเรื่องร้องเรียน 2. ผู้บังคับบัญชา กลั่นกรองข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ 2.1 เรื่องร้องเรียน - ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ 3. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไพ่ พ.ศ.2558 และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและร่างการพิจารณาตอบเรื่อง 4.1 ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ 4.2 ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน 4 วัน ทำการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน			
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<u>ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ</u>  	<u>1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ</u> 1.1. ทางเว็บไซต์/Facebook โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต 1.2. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร 1.3. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2. ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด รวบรวมเรื่องร้องเรียน 3. ดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการตอบข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จะพิจารณาจากเรื่องร้องเรียน * หมายเหตุ:ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน	ส่วนงาน: - ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด - ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน ทำการ

โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต
นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
(Personal Data Protection Policy)

---

๑. บทนำ และขอบเขต

เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และคู่ค้าของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต "โรงงานไพ่" รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงาน หรือทำประโยชน์แก่โรงงานไพ่ทราบและเข้าใจนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของโรงงานไพ่เกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม การใช้ การเปิดเผย การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของข้อมูล

นโยบายนี้ใช้บังคับกับ**ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กับโรงงานไพ่** ในปัจจุบันและที่อาจมีในอนาคต ซึ่งถูกประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยโรงงานไพ่ เจ้าหน้าที่ พนักงานตามสัญญา ฝ่ายงาน หรือส่วนงานที่ดำเนินการโดย โรงงานไพ่ และรวมถึงคู่สัญญาหรือบุคคลภายนอกที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแทนหรือในนามของโรงงานไพ่ ("ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล") ภายใต้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ หรือบริการในรูปแบบอื่นที่ควบคุมดูแลโดยโรงงานไพ่ (รวมเรียกว่า "**บริการ**")

บุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กับโรงงานไพ่ หมายความถึง

๑) เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้าง

๒) กรรมการ ผู้รับมอบอำนาจ ผู้แทน ตัวแทน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์ในรูปแบบเดียวกันของนิติบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับโรงงานไพ่

๓) ผู้ใช้งานผลิตภัณฑ์หรือบริการของโรงงานไพ่

๔) บุคคลอื่นที่โรงงานไพ่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ผู้สมัครงาน ครอบครัวของเจ้าหน้าที่ ผู้ค้ำประกัน ผู้รับประโยชน์ในกรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

นอกจากนโยบายฉบับนี้แล้ว โรงงานไพ่กำหนดให้มี**คำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว** ("**ประกาศ**") สำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการของโรงงานไพ่ เพื่อชี้แจงให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกประมวลผล วัตถุประสงค์และเหตุผลอันชอบด้วยกฎหมายในการประมวลผล ระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลพึงมีในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นการเฉพาะเจาะจง

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความขัดแย้งกันในสาระสำคัญระหว่างความในคำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและนโยบายนี้ ให้ถือตามความในคำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของบริการนั้น

คำนิยาม

"โรงงานไพ่"	โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต
"ข้อมูล"	เรื่องราว หรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใดๆ
"บุคคล"	บุคคลธรรมดา
"เจ้าของข้อมูล"	บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้
"ข้อมูลส่วนบุคคล"	ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาที่ทำให้ระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถแยกแยะตัวเจ้าของข้อมูลออกจากบุคคลอื่น สามารถติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูล หรือสามารถเชื่อมโยงกับชุดข้อมูลอื่นแล้วทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม เช่น (๑) ชื่อ - นามสกุล (๒) เลขที่ประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือเดินทาง เลขที่ใบอนุญาตขับขี่ เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี เลขที่บัญชีธนาคาร (๓) ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ (๔) ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือและข้อมูลบันทึกต่างๆ ที่ใช้ติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่างๆของบุคคล เช่น IP Address, MAC Address, Cookie, User ID และ Log File เป็นต้น (๕) ข้อมูลทางชีวมิติ (Biometric) เช่น รูปภาพใบหน้า ลายนิ้วมือ ฟิล์มเอกซเรย์ ข้อมูลสแกนม่านตา ข้อมูลอัตลักษณ์เสียง และข้อมูลพันธุกรรม เป็นต้น (๖) ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน เป็นต้น (๗) ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิดและสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้ำหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลทางการแพทย์ ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการ จ้างงาน เป็นต้น (๘) ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์
"ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว"	ข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ถูกบัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลประกาศกำหนด

"การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล"	การดำเนินการใดๆ กับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เก็บรวบรวม บันทึก สำเนา จัดระเบียบ เก็บรักษา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ใช้ กู้คืน เปิดเผย ส่งต่อ เผยแพร่ โอน รวม ลบ ทำลาย เป็นต้น

๒. หน้าที่และบทบาทของบุคลากรในองค์กรในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โรงงานไพ่กำหนดให้พนักงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบในการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของโรงงานไพ่อย่างเคร่งครัด โดยกำหนดให้บุคคลหรือส่วนงานดังต่อไปนี้ ทำหน้าที่กำกับและตรวจสอบให้การดำเนินงานของโรงงงานไพ่นั้นถูกต้องเป็นไปตามนโยบายและกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองส่วนบุคคล

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม และทบทวนมาตรการ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มาตรการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. กำหนดขอบเขตการจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้เปิดเผยต่อบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น

๓. จัดให้มีระบบตรวจสอบการจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๔. บันทึกรายการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด

๕. จัดทำข้อตกลงกับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล นิติบุคคลหรือบุคคลภายนอกอื่นใด หากมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ว่าจ้าง นิติบุคคลหรือบุคคลภายนอกอื่นใด ผู้ประมวลผลข้อมูลนิติบุคคล หรือบุคคลภายนอกดังกล่าว ต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัย การเก็บ การใช้ การเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลต้องเป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ และตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้ประมวลข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

๒. จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม

๓. จัดทำและเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO)

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงาน ประสานงาน และให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้าของโรงงานไพ่

๒. ตรวจตราการดำเนินงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

๓. ประสานงานและให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท บริษัทย่อย และคู่ค้าของโรงงานไพ่

๓. แนวปฏิบัติในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ตามฐานกฎหมาย
การเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

๑. โรงงานไพ่จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และ คู่ค้าของโรงงานไพ่ รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงานหรือทำประโยชน์ให้แก่โรงงานไพ่ หรือในสถานประกอบกิจการ ของโรงงานไพ่ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของโรงงานไพ่ การศึกษา วิเคราะห์ วิจัย หรือการจัดทำสถิติ และเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแก่เจ้าของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะใช้วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น โดยจะแจ้งถึงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลทราบ

๒. โรงงานไพ่อาจส่ง โอน หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับบุคคล หน่วยงาน องค์กร นิติบุคคลใดๆ ภายนอก ซึ่งมีสัญญาอยู่กับโรงงานไพ่ หรือมีความสัมพันธ์ด้วยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของโรงงานไพ่

๓. โรงงานไพ่จะดำเนินการ ตามข้อ ๑ - ๒ เมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ยกเว้นในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ

กรณีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดกับชีวิต สุขภาพของเจ้าของข้อมูล

(๒) เพื่อปฏิบัติตามสัญญา

กรณีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นต่อการให้บริการ หรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลและโรงงานไพ่

(๓) เพื่อปฏิบัติภารกิจของรัฐ

กรณีมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติตามภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจรัฐที่โรงงานไพ่ ได้รับมอบหมาย โดยโรงงานไพ่จะพิจารณาถึงความจำเป็นระหว่างการดำเนินภารกิจและสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนั้นหากโรงงานไพ่มีหน้าที่ตามภารกิจของรัฐ ก็สามารถใช้ฐานนี้ในการประมวลผลข้อมูลได้

(๔) เพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

กรณีมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการดำเนินงานของโรงงานไพ่ โดยโรงงานไพ่จะพิจารณาถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลเป็นสำคัญ

(๕) เพื่อการศึกษาวิจัยหรือสถิติ

กรณีที่มีการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล

(๖) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

กรณีมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือตามคำสั่งของหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจ แต่จะต้องไม่ใช่กรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลมีดุลพินิจในการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีทางเลือกอื่นใดที่สามารถทำได้

๔. โรงงานไพ่จะไม่จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลในทำนองเดียวกัน เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยชัดแจ้งเท่านั้น หรืออยู่ในขอบเขตของฐานกฎหมายเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม เช่น การบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อพิทักษ์ทรัพย์สินหรือข้อมูลสำคัญของโรงงานไพ่

๔. สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถร้องขอให้โรงงานไพ่ดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนี้

๑) สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือชี้แจงถึงการได้มาของข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลไม่ได้ให้ความยินยอม โดยโรงงานไพ่จะจัดเตรียมหรือจัดทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามช่องทางการสื่อสารของโรงงานไพ่

ทั้งนี้โรงงานไพ่มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ หากเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามคำสั่งศาลหรือการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

๒) สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงเป็นปัจจุบัน ครบถ้วนสมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โดยจะต้องนำหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องมาแสดง หากโรงงานไพ่เห็นว่าการขอแก้ไขข้อมูลนั้นไม่มีเหตุผลเพียงพอ โรงงานไพ่จะปฏิเสธคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลและจะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

๓) สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ โดยโรงงานไพ่จะดำเนินการตามคำร้องขอภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

(๑) เมื่อหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์

(๒) เจ้าของข้อมูลเพิกถอนความยินยอม และโรงงานไพ่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๓) เจ้าของข้อมูลคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติภารกิจของรัฐและเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และโรงงานไพ่ไม่สามารถปฏิเสธการคัดค้านได้

(๔) ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ทั้งนี้ โรงงานไพ่มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ กรณีดังนี้

(ก) การเก็บรักษาไว้เพื่อความจำเป็นในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

(ข) การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ ฯลฯ

(ค) การเก็บรักษาไว้เพื่อดำเนินภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของโรงงานไพ่หรือปฏิบัติตามอำนาจรัฐที่โรงงานไพ่ ได้รับมอบหมาย

(ง) การเก็บรักษาข้อมูลที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อวัตถุประสงค์ด้านเวชศาสตร์ป้องกันอาชีวเวชศาสตร์ ประโยชน์ด้านการสาธารณสุข และอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

(จ) การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย

๔) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม

กรณีเจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้กับโรงงานไพ่เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอเพิกถอนความยินยอมนั้นได้ โดยโรงงานไพ่จะดำเนินการตามคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล แต่ไม่รวมถึงการดำเนินการอื่นใดที่ได้กระทำก่อนที่จะมีการใช้สิทธิเพิกถอนความยินยอม ทั้งนี้โรงงานไพ่มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอหากมีข้อจำกัดสิทธิในการเพิกถอนความยินยอมโดยกฎหมาย

๕) สิทธิในการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลรายอื่น ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านหรือใช้งานได้จากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทั่วไป รวมทั้งมีสิทธิขอตรวจสอบการโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้ โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

(๑) ต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๒) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นต่อการให้บริการหรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลและโรงงานไพ่

ทั้งนี้ โรงงานไพ่จะปฏิเสธการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล หากเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น โดยโรงงานไพ่จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

๖) สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอห้ามมิให้โรงงานไพ่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ ตามเงื่อนไข ดังนี้

(๑) โรงงานไพ่อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง หากตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว โรงงานไพ่สามารถปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าวได้

(๒) เมื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และเจ้าของข้อมูลไม่ได้ใช้สิทธิขอให้ลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ แต่เจ้าของข้อมูลขอให้ระงับการใช้แทน ทั้งนี้โรงงานไพ่จะปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าว หากสามารถอ้างฐานทางกฎหมายอื่นในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

(๓) เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แต่เจ้าของข้อมูลขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๔) โรงงานไพ่อยู่ระหว่างการพิสูจน์เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูล

๗) สิทธิในการคัดค้าน

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามเงื่อนไข ดังนี้

(๑) เพื่อการปฏิบัติภารกิจของรัฐและเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ทั้งนี้โรงงานไพ่จะปฏิเสธการคัดค้าน หากพิสูจน์ได้ว่ามีเหตุอันชอบด้วยกฎหมายที่สำคัญกว่า หรือเพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๒) เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถิติ ทั้งนี้โรงงานไพ่จะปฏิเสธการคัดค้านหากมีความจำเป็นในการดำเนินตามภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของโรงงานไพ่

โดยโรงงานไพ่จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้หากไม่เข้าข้อยกเว้นการปฏิเสธการคัดค้าน โรงงานไพ่จะไม่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไป โดยจะแยกส่วนออกจากข้อมูลอื่นอย่างชัดเจน เมื่อเจ้าของข้อมูลได้แจ้งการคัดค้านให้โรงงานไพ่ทราบ

๘) สิทธิการได้รับแจ้งข้อมูล

เจ้าของข้อมูลมีสิทธิจะได้รับแจ้งข้อมูล กรณีที่โรงงานไพ่ได้รับข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง หรือได้รับจากบุคคลที่สามตามช่องทางสื่อสารของโรงงานไพ่

๕. มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

โรงงานไพ่จะรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ด้วยการกำหนดมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และหรือสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โรงงานไพ่จะมีการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

๑. เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การกำหนดชั้นความลับ วิธีการเข้าถึงข้อมูล และการจำกัดการเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น

๒. กระบวนการรองรับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทางกายภาพ จัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสมและปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลหรือเอกสารต่างๆ และกำหนดกระบวนการทำลายข้อมูลและอุปกรณ์เมื่อหมดความจำเป็นหรือได้รับการร้องขอจากเจ้าของข้อมูล

๓. กระบวนการรองรับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เช่น การจัดทำข้อมูลนิรนาม (Anonymization) เป็นต้น

๔. กำหนดแผนการรับมือและแก้ไข กรณีมีการรั่วไหล หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

๕. มีมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เหมาะสมกับการบริหารความเสี่ยงของโรงงานไพ่ตามมาตรฐานสากล

๖. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

โรงงานไพ่จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้ในระยะเวลาเท่าที่ข้อมูลนั้นยังมีความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น ตามรายละเอียดที่ได้กำหนดไว้ในนโยบาย ระเบียบ กรมสรรพสามิต หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เมื่อพ้นระยะเวลาและข้อมูลส่วนบุคคลสิ้นความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว โรงงานไพ่จะทำการทำลายข้อมูลส่วนบุคคล หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถระบุตัวตนได้ต่อไป ตามรูปแบบและมาตรฐานการทำลายข้อมูลส่วนบุคคลที่คณะกรรมการหรือกฎหมายจะได้ประกาศกำหนดหรือตามมาตรฐานสากล

๗. มาตรการบริหารกรณีการรั่วไหลข้อมูล

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูล หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามหน้าที่ของตน หากละเลยหรือละเว้นไม่สั่งการหรือไม่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งในหน้าที่ของตนอันเป็นการฝ่าฝืนนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อาจต้องรับผิดตามที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนด

๘. นโยบายในการฝึกอบรม ให้แก่พนักงาน

โรงงานไพ่จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึง

๙. แนวนโยบาย มาตรการ หรือ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง

โรงงานไพ่ จะจัดทำแนวนโยบาย มาตรการ หรือแนวปฏิบัติต่างๆ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยอาจมีการทยอยประกาศออกมาเพื่อใช้งานในภายหลัง เช่น

- ทะเบียนการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (RoPA Records of Processing Activities)
- มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล (TOM Technical and Operational Measures)
- นโยบายการเก็บรักษาและลบทำลายข้อมูลอย่างปลอดภัย (Data Retention and Secured Disposal Policy)
- นโยบายการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (Proper Use of Technology Policy)

๑๐. การปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โรงงานไพ่จะปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและการดำเนินงานของโรงงานไพ่รวมถึงอาจปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าของข้อมูลโดยโรงงานไพ่จะประกาศแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนก่อนจะเริ่มดำเนินการหรืออาจส่งประกาศแจ้งเตือนให้เจ้าของข้อมูลทราบโดยตรงตามช่องทางการสื่อสารของโรงงานไพ่

๑๑. การติดต่อสอบถามหรือใช้สิทธิ

ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โปรดติดต่อได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- **เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer : DPO)**
  สถานที่ติดต่อ : อาคารโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต
  เลขที่ ๑๔๘๘ ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพ ๑๐๓๐๐
  อีเมล : dpo@playingcard.mail.go.th

- **โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต**
  สถานที่ติดต่อ : อาคารโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต
  เลขที่ ๑๔๘๘ ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพ ๑๐๓๐๐
  โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔

เงื่อนไขการรับประกันสินค้าของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต

นโยบายการรับประกันสินค้า

สินค้าทุกประเภทที่โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ผลิตและจำหน่าย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้รับสินค้าและการบริการที่ดีจากโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต จึงมีนโยบายการรับประกันสินค้า ดังนี้

1. เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

เงื่อนไขการรับประกันสินค้าของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต มีผลตั้งแต่ลูกค้ารับสินค้าออกจากโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 กรณีสินค้าประเภทไพ่ทุกชนิด

1.1.1 ไพ่มีการแยกจากกัน เนื่องจากไพ่แต่ละใบที่พบในสำรับหน้าหลังไม่ประกบกัน

1.1.2 หมึกพิมพ์เลอะเปื้อนหลัง

1.1.3 ไพ่มีรอยพับเป็นลอนเนื่องจากกระดาษพอง

1.1.4 จำนวนไพ่ไม่ครบในสำรับ ภายหลังลูกค้ารับสินค้าแล้วซึ่งเกิดจากไพ่ภายในสำรับจำนวนไม่ครบ โดยปกติไพ่ต่อสำรับมีจำนวนทั้งหมด 56 ใบ แบ่งเป็นไพ่โพธิ์ดำ 13 ใบ โพธิ์แดง 13 ใบ ข้าวหลามตัด 13 ใบ ดอกจิก 13 ใบ โจ๊กเกอร์ 4 ใบ

1.1.5 หากลูกค้าพบปัญหาสินค้าประเภทไพ่ทุกชนิดก่อนนำไปใช้ ตามข้อ 1.1.1 ถึง ข้อ 1.1.4 โรงงานไพ่ฯ จะดำเนินการเคลมสินค้าให้กับลูกค้า

1.2 สินค้าประเภทไพ่ โรงงานไพ่ฯ จะรับประกันสินค้าไพ่โดยนับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารับสินค้าไพ่ออกจากคลังพัสดุ และลูกค้าได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดจำนวนการสั่งซื้อไพ่ดังนี้

1.2.1 สั่งซื้อจำนวน 500 สำรับ แต่ไม่เกิน 10,000 สำรับ ระยะเวลาประกันสินค้า 30 วัน

1.2.2 สั่งซื้อจำนวน 10,000 สำรับขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50,000 สำรับ ระยะเวลาประกันสินค้า 90 วัน

1.2.3 สั่งซื้อจำนวน 50,000 สำรับขึ้นไป ระยะเวลาประกันสินค้า 180 วัน

1.3 กรณีสินค้าประเภทสิ่งพิมพ์

1.3.1 ความผิดจากการผลิตของทางโรงพิมพ์ หากพบว่าสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์จากโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต เกิดการชำรุด โดยมีสาเหตุจาก อาทิ เช่น หน้าไม่ครบ, หน้าซ้ำ, ตัวเลขตีเบอร์ผิด, พิมพ์สลับกลับหัวกลับท้าย, ฉีกขาดไม่สมบูรณ์

1.3.2 ส่งไฟล์งานเข้าผลิตผิด หรือไม่ตรงตามแบบที่ส่งให้ลูกค้าคอนเฟิร์มจากบรู๊ฟที่ลูกค้าตรวจ ครั้งสุดท้าย

1.3.3 เกิดจากงานที่พิมพ์แล้ว และไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถใช้งานได้ภายหลังจากการส่งมอบงานแล้ว

1.4 สินค้าประเภทสิ่งพิมพ์ กรณีไม่ตรงกับรายละเอียดที่ตกลงกันไว้ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต รับประกันงานพิมพ์เป็นเวลา 15 วัน นับจากวันที่ส่งมอบงาน

2. การแจ้งเคลมสินค้า

ลูกค้าต้องแจ้งปัญหาการเคลม – ส่งคืนสินค้าทุกกรณีให้โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ภายใน 7 วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่พบสินค้าชำรุด โดยให้ลูกค้าส่งสินค้ากลับมาที่โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต หรือแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน

3. การจัดส่งสินค้าที่อยู่ในการรับประกัน

กรณีที่สินค้าทุกประเภทอยู่ในเงื่อนไขการรับประกันสินค้า และมีสินค้าที่ชำรุด หรือมีข้อบกพร่อง โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต จะดำเนินการตรวจสอบแล้วเคลมสินค้าให้ลูกค้าทันที หรือแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน ทั้งนี้ ส่วนช่องทางในการจัดส่งโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต กับลูกค้าจะประสานงานเป็นกรณี