

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
เรื่อง ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และแบบคำร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่ข้อ ๗ (๓) และ ข้อ ๘ วรรคสอง แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณา คำร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดช่องทางการยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงประกาศกำหนดแบบคำร้องเรียน ที่เป็นหนังสือหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ จึงสมควรกำหนดวิธีการยื่นคำร้องเรียน และแบบคำร้องเรียนที่เป็นหนังสือหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ สำหรับใช้ในการยื่นคำร้องเรียน ตามที่กำหนด

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๗ (๓) และ ข้อ ๘ วรรคสอง แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ วิธีการยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ยื่นที่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban@pdpc.or.th

ข้อ ๒ คำร้องเรียนที่ยื่นต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้จัดทำเป็นหนังสือหรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ ตามแบบคำร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องเรียนมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าได้รับคำร้องเรียนแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๙๙๖ หรือ ๐ ๒๑๔๒ ๑๐๓๓

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

AALW

(นายศิวรักษ์ ศิวโมกษธรรม)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

แบบแนบท้ายประกาศฯ

**สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**

คำร้องเรียน

สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่
รหัสอ้างอิง...../.....

คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เพื่อเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้องในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ผู้ร้องเรียนกรณาระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

- เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
 - หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
 - หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
 - เอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการ (โปรดระบุหมายเลข).....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้..... หมู่ที่.....
 ถนน..... ตรอก/ซอย.....
 ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....

- ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้มีอำนาจกระทำการแทนตามกฎหมาย*
 - หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
 - หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
 - เอกสารประจำตัวอื่นซึ่งออกโดยราชการ (โปรดระบุหมายเลข).....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้..... หมู่ที่.....
 ถนน..... ตรอก/ซอย.....
 ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....

หมายเหตุ 1) คำร้องเรียน ต้องมีความชัดเจน สามารถทำความเข้าใจได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย ไม่มีลักษณะเป็นการกรรโชก ช่มชู้ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม
 2) *กรณีเป็นการมอบหมายให้ร้องเรียนแทนเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนตามกฎหมาย (มาตรา 20) ท่านต้องแนบหนังสือมอบอำนาจที่มีรายละเอียดเรื่องที่มาอำนาจ และติดอากรแสตมป์ถูกต้อง รวมถึงลงนามโดยผู้ร้องเรียน และผู้รับมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาเอกสารราชการอื่นที่รับรองความถูกต้องโดยหน่วยงานราชการ

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

โปรดระบุชื่อบุคคลหรือหน่วยงานองค์กรที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล/ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกร้องเรียน

ชื่อบุคคล/นิติบุคคล (ผู้ถูกร้องเรียน).....

(๑)

ที่อยู่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....

(๒)

ที่อยู่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....

(๓)

ที่อยู่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....

๓. เรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ร้องเรียนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล/ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
เนื่องจาก

- การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนด
- เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้
 - เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกินกว่าความจำเป็น
 - ไม่แจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือแจ้งไม่ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด
 - ไม่มีฐานทางกฎหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (ความยินยอม วิจัย/สถิติ ป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ปฏิบัติตามสัญญา เพื่อประโยชน์สาธารณะ ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี)
 - เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ โดยไม่มีฐานทางกฎหมายตามมาตรา ๒๖
 - ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
 - โอนข้อมูลส่วนบุคคลไปต่างประเทศโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
 - ไม่มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
 - เกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีแจ้งหรือรายงานตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด
 - ไม่ทำบันทึกรายการข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิเสธการขอเข้าถึงและตรวจสอบบันทึกรายการ
 - อื่นๆ (โปรดระบุข้างท้าย)

การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ในส่วนที่เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

- ไม่ปฏิบัติตามคำขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ขอรับสำเนา หรือเปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล
- ปฏิเสธไม่ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลด้วยวิธีการอัตโนมัติ
- ไม่ปฏิบัติตามคำร้องคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (กรณีที่ใช้ฐานทางกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย แล้วแต่กรณี)
- ไม่ปฏิบัติตามคำร้องคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการตลาดแบบตรง (Direct Marketing)

๔. ลักษณะความเสียหาย

รายละเอียดความเดือดร้อนเสียหายหรือผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๕. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือถ้อยคำของพยานบุคคลที่สนับสนุนเรื่องร้องเรียนที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้

(๑)

.....

(๒)

.....

(๓)

.....

(๔)

.....

๖. วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน

คำขอที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการ

- ใ้เห็นหรือละเว้นการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- ใ้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือขอให้เปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอม
- แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดตามคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- ดำเนินการลบทำลายข้อมูลส่วนบุคคลตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์หรือผู้ร้องเรียนถอนความยินยอม หรือกรณีที่มีการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- ดำเนินการจำกัดหรือยกเลิกการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ตามคำสั่งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- อื่นๆ (โปรดระบุข้างท้าย)

.....

๗. การดำเนินการอื่น ๆ ก่อนการร้องเรียน

๗.๑ ก่อนการร้องเรียนนี้ ข้าพเจ้าได้ติดต่อและร้องเรียนไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขและดำเนินการตามข้อร้องเรียนนี้แล้วหรือไม่

- แจ้งหรือร้องเรียนแล้ว แต่ไม่ได้รับการดำเนินการตามที่เหมาะสม (โปรดแนบเอกสาร)
- ไม่ได้ติดต่อ

๗.๒ ก่อนการร้องเรียนนี้ ข้าพเจ้าเคยร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นหรือไม่

ไม่เคย ยื่นคำร้องเรียนเรื่องนี้ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ หรือศาลปกครอง หรือศาลยุติธรรม หรือศาลชำนาญพิเศษ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ก่อนมายื่นคำร้องเรียนครั้งนี้

เคย ยื่นคำร้องเรียนเรื่องนี้ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ หรือศาลปกครอง หรือศาลยุติธรรม หรือศาลชำนาญพิเศษ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ แล้ว ดังนี้

คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

๑) คณะที่.....รหัสอ้างอิง...../.....

๒) คณะที่.....รหัสอ้างอิง...../.....

ศาลปกครอง หรือศาลยุติธรรม หรือศาลชำนาญพิเศษ

๑) ศาล.....คดีหมายเลขดำที่.....

คดีหมายเลขแดงที่.....

๒) ศาล.....คดีหมายเลขดำที่.....

คดีหมายเลขแดงที่.....

หน่วยงานอื่นของรัฐ

๑) หน่วยงาน.....

ผลการดำเนินการ.....

๒) หน่วยงาน.....

ผลการดำเนินการ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อความดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่า การนำข้อความที่ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๖๖ แห่งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

(.....)



การยื่นคำร้องเรียน

ต่อคณะกรรมการผู้เสียหาย



1

ยื่นโดยตรง
ต่อสำนักงานฯ



2

ยื่นผ่านทางไปรษณีย์
มายังสำนักงานฯ



3

ยื่นผ่านช่องทาง
อิเล็กทรอนิกส์
หรือช่องทางอื่นตามที่
สำนักงานกำหนดฯ

คำร้องเรียน ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้..



- ✔ ชื่อตัว ชื่อสกุล ของผู้ร้องเรียน และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารประจำตัวอื่น
- ✔ รายละเอียดข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ✔ รายละเอียดความเสียหายหรือผลกระทบ
- ✔ หลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ ถ้อยคำพยานบุคคล เป็นต้น
- ✔ คำขอที่ต้องการ
- ✔ คำรับรองว่าการร้องเรียนว่าเป็นความจริง

ผู้ร้องเรียน คือ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ใช้สิทธิร้องเรียนต่อองค์กร ในฐานะที่เป็น ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึง ลูกจ้าง หรือ ผู้รับจ้าง ขององค์กรนั้นที่ ฝ่าฝืน หรือ ไม่ปฏิบัติ ตาม PDPA หรือประกาศที่ออกตาม PDPA



หน้าที่และอำนาจ ของคณะกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญตาม PDPA



ได้แก่

- (1) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ตาม PDPA
- (2) ตรวจสอบการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (3) โทล่งลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
- (4) ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่ PDPA กำหนดหรือตามที่คณะกรรมการฯ มอบหมาย



คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
จะแต่งตั้งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ
คณะหนึ่ง หรือ **หลายคณะ** ตาม
ความเหมาะสมของลักษณะงาน
ความเชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง



องค์ประกอบ

- ✓ ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญ 1 คน
 - ✓ กรรมการผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 4 คน
- โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญใน
ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม
หรือด้านอื่น ตามที่คณะกรรมการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคลเห็นสมควร

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ , ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งและ
การดำเนินงานอื่นของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ พ.ศ. ๒๕๖๕

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ (Personal Data Protection Act : PDPA)

ช่องทางการติดต่อ :  PDPC Thailand หรือ โทร 1111



สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กรณีที่คุณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ อาจมีคำสั่งไม่รับเรื่องหรือสั่งยุติเรื่องร้องเรียน

1 คำร้องเรียนมีลักษณะ รายละเอียด และเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

↳ ในขั้นตอนการยื่นเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำช่วยเหลือ และขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องเรียนพนักงานเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำการแก้ไข



2 เคยมีเรื่องร้องเรียนโดยเหตุเดียวกันแล้วและได้มีการพิจารณาจนเป็นที่ยุติแล้ว



3 ไม่ใช่กรณีที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม PDPA หรือประกาศตาม PDPA



4 มีการพิจารณาเรื่องนั้นอยู่แล้วตามกฎหมายอื่น



5 ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรง

6 ผู้ร้องเรียนขอก่อนคำร้องเรียนหรือองค์กรได้ปฏิบัติตามคำขอแล้ว



คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจะส่งเรื่องคืนให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

PDPA : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ฯ

ที่มา : ข้อ 13 และ 14 ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลา ในการพิจารณาคำร้องเรียน พ.ศ. 2565



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล