PRO INSIDE
PUBLIC COMPANY LIMITED

แนวปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)

เรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตและความหมาย

แนวปฏิบัตินี้วางกรอบแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญสำหรับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทุกประเภทของบริษัท โดยสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ทั้งนี้รายละเอียด แนวปฏิบัติ และความหมายต่างๆ ให้ใช้อ้างอิงตาม TDPG3.0 (Thailand Data Protection Guidelines 3.0) และแนวปฏิบัติอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิของเจ้าของข้อมูลที่ปัจจุบันได้รับการรับรองตามกฎหมาย ได้แก่

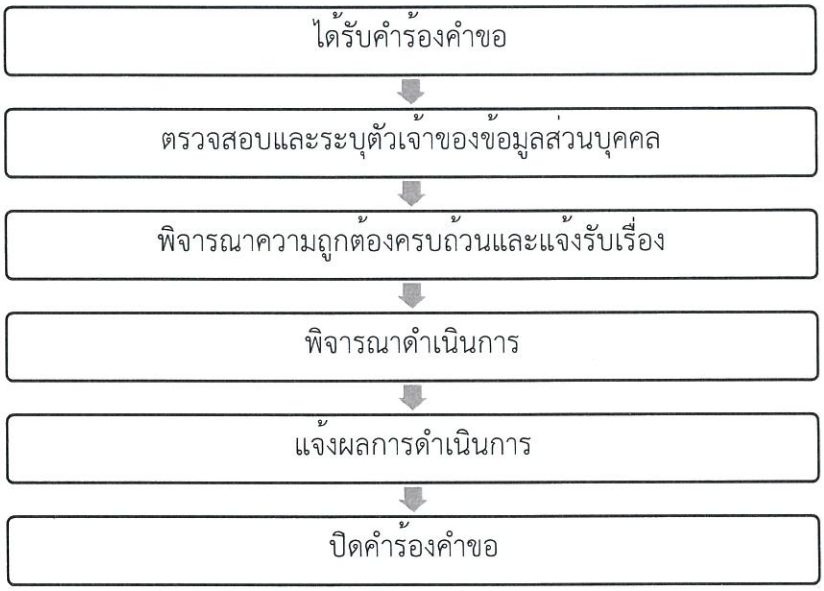
- สิทธิในการได้รับแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Right to be Informed)
- สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of Access)
- สิทธิในการโอนข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Data Portability)
- สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Object)
- สิทธิในการลบข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Erasure)
- สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Restrict Processing)
- สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Rectification)

ความรับผิดชอบ

พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัตินี้โดยมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทเป็นผู้ติดตามตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax : +66 2029 7879

ขั้นตอนดำเนินการ



1. <u>คำร้องคำขอ</u>

เมื่อได้รับเรื่องที่มีลักษณะเป็นคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ให้ส่วนงานรับเรื่องดังกล่าวไว้และแนะนำเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้กรอกแบบฟอร์มตามแนวปฏิบัตินี้ เพื่อส่งคำร้องคำขอไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และให้การดำเนินงานในส่วนต่อไปดำเนินการไปด้วยอย่างเหมาะสมครบถ้วน โดย ให้บันทึกคำร้องและคำขอทุกกรณีไว้ในบันทึกคำร้องและคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมระบุหมายเลขคำร้องคำขอกำกับเพื่อการติดตามตรวจสอบ

2. <u>การตรวจสอบและระบุตัวเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล</u>

ให้ส่วนงานที่รับเรื่องตรวจสอบและยืนยันตัวตนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำคำร้องคำขอเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้ดำเนินการให้แก่บุคคลที่ถูกต้อง โดยให้ระบุเลขประจำตัวประชาชน, ภาพถ่าย หรือที่อยู่ที่ติดต่อ ที่จะสามารถให้บริษัทระบุตัวบุคคลในระบบของบริษัทว่าเป็นคนเดียวกันได้ ในกรณีที่ผู้ทำคำร้องคำขอไม่ใช่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานจะต้องขอให้มีหนังสือมอบอำนาจพร้อมหลักฐานในการระบุตัวบุคคลมาประกอบด้วย

3. <u>การแจ้งรับเรื่องแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล</u>

ให้ส่วนงานส่งคำร้องคำขอพร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลว่าจะดำเนินการและตอบกลับไปภายใน 30 วัน โดยนับจากวันที่ได้รับเอกสารหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้ว

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax: +66 2029 7879

เสร็จได้ภายใน 30 วัน ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ และแจ้งกรอบระยะเวลาใหม่ที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่เกินอีก 30 วัน

4. <u>การพิจารณาดำเนินการ</u>

ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือให้ดำเนินการตามคำร้องคำขอ ซึ่งอาจรวมถึงการเรียกประชุมร่วมกันกับส่วนงานและพนักงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ข้อมูลหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด รวมถึงการเรียกประชุมติดตามงานที่อาจกำหนดขึ้น ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้พิจารณาว่าข้อมูลหรือการดำเนินการกรณีใดอาจไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามคำร้องคำขอ และให้แจ้งการไม่ดำเนินการดังกล่าวพร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบเพื่อแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

5. <u>การแจ้งผลการดำเนินการ</u>

ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจัดทำคำตอบในรูปแบบอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ เพื่อส่งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทางอีเมล์ เว้นแต่จะได้ระบุช่องทางอื่นซึ่งจะต้องเป็นช่องทางที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเท่านั้น

- คำตอบพร้อมข้อมูลและรายละเอียดการดำเนินการที่ได้รับจากส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- คำชี้แจงว่าบริษัทไม่มีข้อมูลที่ร้องขอ
- คำปฏิเสธว่าไม่สามารถดำเนินการได้พร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบ โดยอ้างอิงตาม TDPG3.0 และเอกสารอ้างอิงอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. <u>การปิดคำร้องคำขอ</u>

เมื่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้จัดส่งคำตอบไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ให้บันทึกปิดคำร้องคำขอไว้ในบันทึกคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax: +66 2029 7879

บันทึกคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดูแลและติดตามงานเพื่อบันทึกไว้อย่างน้อยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลบันทึก	รูปแบบ
วันที่ยื่นคำขอ	วัน/เดือน/ปี
วันกำหนดแจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
สถานะ	อยู่ระหว่างดำเนินการ / รอข้อมูล / แล้วเสร็จ / ปฏิเสธ (ระบุเหตุผล)
เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ชื่อ-สกุล
ช่องทางการติดต่อ	อีเมล์ / ไปรษณีย์ / อื่นๆ
ที่อยู่ที่ติดต่อ	อีเมล์ และอื่นๆ
หลักฐานระบุตัวบุคคล	มี / ไม่มี
วันที่ระบุตัวบุคคล	วัน/เดือน/ปี
วันที่แจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
รายละเอียดการดำเนินการ	ระบุข้อมูลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

เรื่องอื่น ๆ

- แนวปฏิบัตินี้ใช้บังคับเป็นการทั่วไปกับส่วนงานและพนักงานทุกระดับ
- แนวปฏิบัตินี้ไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้าง แต่เป็นการกำหนดแนวทางการทำงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ การไม่ดำเนินการตามนโยบายนี้จะมีผลทางวินัยพนักงาน
- แนวปฏิบัตินี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงอยู่ตลอด ซึ่งจะได้แจ้งให้พนักงานทุกคนทราบทุกครั้ง

(นางสาวเบญญาภา เฉลิมวัฒน์)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax : +66 2029 7879

แบบคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าข้อมูลส่วนบุคคล

Data Subject Request Form

ข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องขอ

ชื่อ-นามสกุล ภาษาไทย: .....

ชื่อ-นามสกุล ภาษาอังกฤษ: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

ที่อยู่: .....

เบอร์ติดต่อ: .....

อีเมล: .....

ท่านเป็นเจ้าของข้อมูลหรือไม่?

☐ ผู้ยื่นคำร้องเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าของข้อมูล

เอกสารเพื่อการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำร้องเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินการตามสิทธิที่ร้องขอได้อย่างถูกต้อง

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีสัญชาติไทย)
- ☐ สำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีต่างชาติ)
- ☐ อื่นๆ .....

☐ ผู้ยื่นคำร้องเป็นตัวแทนของเจ้าของข้อมูล (โปรดระบุรายละเอียดของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล)

<u>รายละเอียดเจ้าของข้อมูล</u>

ชื่อ-นามสกุล ภาษาไทย: .....

ชื่อ-นามสกุล ภาษาอังกฤษ: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

ที่อยู่: .....

เบอร์ติดต่อ: .....

อีเมล: .....

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก-
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax: +66 2029 7879

เอกสารเพื่อการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำร้องเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินการตามสิทธิที่ร้องขอได้อย่างถูกต้อง

- ☐ หนังสือมอบอำนาจ [1]
- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีสัญชาติไทย)
- ☐ สำเนาหนังสือเดินทางของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีต่างชาติ)
- ☐ อื่นๆ .....

รายละเอียดการขอใช้สิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

- ☐ 1. เพิกถอนความยินยอม
- ☐ 2. ขอเข้าถึงหรือรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงขอให้บริษัทเปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลที่ไม่ได้ให้ความยินยอม
- ☐ 3. ขอให้บริษัทโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลรายอื่น
- ☐ 4. ขอคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- ☐ 5. ขอให้ลบ หรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล
- ☐ 6. ขอระงับการใช้ข้อมูล หรือระงับการทำลายข้อมูลเมื่อครบกำหนดที่ต้องทำลาย
- ☐ 7. ขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน

กรุณาชี้แจงเหตุผลประกอบการใช้สิทธิ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[1] หนังสือมอบอำนาจจะต้องมีลักษณะดังนี้ (1) เนื้อความอย่างน้อยระบุ “ให้อำนาจผู้ยื่นคำร้องในการดำเนินการติดต่อร้องขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลดำเนินการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล เปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลผู้มอบอำนาจไม่ได้ให้ความยินยอม รวมถึงดำเนินการที่เกี่ยวข้องจนเสร็จการ” (2) มีการลงนามโดยผู้มอบอำนาจอย่างชัดเจน (3) ลงวันที่ก่อนวันที่ยื่นคำร้องขอ

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax: +66 2029 7879

ข้อสงวนสิทธิ

เราขอแจ้งให้ท่านทราบว่า หากเกิดกรณีดังต่อไปนี้ เราอาจจำเป็นต้องปฏิเสธคำร้องขอของท่าน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(1) ท่านไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่าผู้ยื่นคำร้องเป็นเจ้าของข้อมูลหรือมีอำนาจในการยื่นคำร้องขอดังกล่าว

(2) คำร้องขอดังกล่าวไม่สมเหตุสมผล อาทิ กรณีที่ผู้ร้องขอไม่มีสิทธิในการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล หรือไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ที่เรา เป็นต้น

(3) คำร้องขอดังกล่าวเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย อาทิ เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือ มีเนื้อหาเดียวกันซ้ำๆ กันโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(4) เราไม่สามารถให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ทำสำเนา หรือ เปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลได้ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งศาล และการปฏิบัติตามคำขอนั้นจะส่งผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น อาทิ การเปิดเผยข้อมูลนั้นเป็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่สามด้วย หรือ เป็นการเปิดเผยทรัพย์สินทางปัญญา หรือ ความลับทางการค้าของบุคคลที่สามนั้น

โดยปกติ ท่านจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามคำร้องขอของท่าน อย่างไรก็ดี หากปรากฏอย่างชัดเจนว่าคำร้องขอของท่านเป็นคำร้องขอที่ไม่สมเหตุสมผล หรือ คำร้องขอฟุ่มเฟือย เราอาจคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามสิทธิแก่ท่านตามสมควร

เมื่อพิจารณาเหตุผลในการร้องขอตามสิทธิของท่านเรียบร้อยแล้ว เราจะแจ้งผลในการพิจารณาให้ท่านทราบและดำเนินการที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ

อนึ่ง การใช้สิทธิฯดังกล่าวไม่เป็นการตัดสิทธิที่ท่านสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
Tel : +66 2029 7875
Fax: +66 2029 7879

การรับทราบและยินยอม

ท่านได้อ่านและเข้าใจเนื้อหาของคำร้องขอฉบับนี้อย่างละเอียดแล้ว และยืนยันว่าข้อมูลต่างๆ ที่ได้แจ้งให้แก่เราทราบนั้นเป็นความจริง ถูกต้อง ท่านเข้าใจดีว่าการตรวจสอบเพื่อยืนยันอำนาจ ตัวตน และถิ่นที่อยู่นั้นเป็นการจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อพิจารณาดำเนินการตามสิทธิที่ท่านร้องขอ หากท่านให้ข้อมูลที่ผิดพลาดด้วยเจตนาทุจริตท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายได้ และเราอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมจากท่านเพื่อการตรวจสอบดังกล่าวเพื่อให้การดำเนินการอนุญาตให้เข้าถึง การทำสำเนา หรือการเปิดเผยการได้มาของข้อมูลเป็นไปได้อย่างถูกต้องครบถ้วนต่อไป

ในการนี้ ท่านจึงได้ลงนามไว้ เพื่อเป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

วันที่.....

***สำหรับเจ้าหน้าที่เท่านั้น**

วันที่ได้รับคำร้องขอ .....

วันที่มีหนังสือตอบรับ .....

ผลการพิจารณา .....

เหตุผลในการปฏิเสธ (หากมี) .....

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ .....

PRO INSIDE PUBLIC COMPANY LIMITED
No.55, A.A.Capital Ratchada Building, 5 Floor,
บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 55 อาคารเอ.เอ.แคปปิตอล รัชดา ชั้นที่ 5 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400.
Tel : +66 2029 7875
Fax: +66 2029 7879