

นโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์

วัตถุประสงค์

นโยบายฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลข้อมูลและการพัฒนา การจัดหา การใช้งาน การติดตาม และการยุติการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ของกลุ่มบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้เรียกว่า “บริษัท” ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบ เพื่อยุติการละเมิดเป้าหมายทางธุรกิจของบริษัท ควบคู่กับการสร้างคุณค่าให้ข้อมูล การคุ้มครองสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย และการปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และหลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งครอบคลุมการจัดการข้อมูลบริษัทตลอดวงจรชีวิตของ AI ตั้งแต่การออกแบบ การจัดหา การพัฒนา การทดสอบ การนำไปใช้งาน การติดตาม การปรับปรุง และการยุติการใช้งาน ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับจากคู่ค้าและบริษัทอื่น ๆ ตามขอบเขตที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณะ ทั้งนี้ พนักงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในนามของบริษัทซึ่งเข้าถึงและประมวลผลข้อมูลหรือเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและใช้งาน AI ต้องปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงแนวทางที่บริษัทกำหนด เพื่อให้การพัฒนาและการใช้งาน AI เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส ปลอดภัย และสอดคล้องกับหลักจริยธรรม กฎหมาย และมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง

การกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์

บริษัทกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบตามหลักการกำกับดูแลความเสี่ยงสามระดับ (Three Lines of Defense) คณะกรรมการบริหาร (Management Committee: MC) ทำหน้าที่กำหนดเป้าหมายและทิศทางในการกำกับดูแลข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของกลุ่มบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

- **การกำกับดูแลความเสี่ยงระดับที่ 1 (First Line of Defense):** หน่วยงานเจ้าของข้อมูลหรือระบบ AI และผู้ใช้งานข้อมูล รับผิดชอบการบริหารจัดการข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- **การกำกับดูแลความเสี่ยงระดับที่ 2 (Second Line of Defense):** หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รับผิดชอบการกำหนดกรอบ นโยบาย มาตรฐาน และการติดตามการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านข้อมูลและ AI ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- **การกำกับดูแลความเสี่ยงระดับที่ 3 (Third Line of Defense):** หน่วยงานที่เป็นอิสระ รับผิดชอบการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์

บริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (Data & AI Governance Working Group) เพื่อขับเคลื่อน กำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงานด้านข้อมูลและ AI ให้สอดคล้องกับทิศทาง นโยบาย และ มาตรฐานของบริษัท รวมถึงพิจารณาและกลั่นกรองประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหรือ คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนส่งเสริมการใช้ข้อมูลและ AI อย่างมีความรับผิดชอบทั่วทั้งองค์กร

หลักการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Principle)

บริษัทกำหนดแนวทางการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ตามหลักการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ โดยยึด 7 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- **ความเป็นธรรม (Fairness)** – บริษัทกำหนดให้การพัฒนาและการใช้งาน AI เป็นไปอย่างเป็นธรรม ลดความเสี่ยงจากอคติ (Bias) และการเลือกปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการประเมินและลดอคติของข้อมูล โมเดล และผลลัพธ์ของ AI ตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน
- **การตัดสินใจของมนุษย์และการกำกับดูแล (Human Agency and Oversight)** – บริษัทกำหนดให้ระบบ AI อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสม โดยมนุษย์ต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ทบทวน ตัดสินใจ หรือการควบคุมในกรณีที่ระบบ AI อาจส่งผลกระทบต่อบุคคล ธุรกิจ หรือผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มั่นใจว่า AI ถูกใช้งานอย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร รวมถึงส่งเสริมคุณค่า พื้นฐาน และเคารพสิทธิมนุษยชน
- **ความเป็นส่วนตัวและความมั่นคงปลอดภัย (Privacy and Security)** – บริษัทกำหนดให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตลอดวงจรการพัฒนาและใช้งาน AI โดยดำเนินการตามกฎหมาย มาตรฐาน และนโยบายของบริษัท พร้อมกำหนดมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเข้าถึง การใช้ การประมวลผล การเปิดเผย การเปลี่ยนแปลง การลบหรือทำลายข้อมูลโดยมิชอบ
- **ความปลอดภัยและความแข็งแกร่ง (Safety and Robustness)** – บริษัทกำหนดให้ระบบ AI มีความปลอดภัย ความมั่นคง และความน่าเชื่อถือ สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ โดยมีการทดสอบ ประเมิน ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตลอดวงจรชีวิตของ AI เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบต่อบริษัท ผู้ใช้งาน ธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย
- **ความโปร่งใสและความสามารถในการอธิบายได้ (Transparency and Explainability)** – บริษัทกำหนดให้การพัฒนาและการใช้งาน AI มีความโปร่งใส และสามารถอธิบายกระบวนการทำงาน การตัดสินใจ และผลลัพธ์ของ AI ได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะและระดับความเสี่ยงของระบบ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ใช้งานและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการใช้งาน AI เพื่อสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และความสามารถในการตรวจสอบการพัฒนาและการใช้งาน AI ได้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว บริษัทจะให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอต่อความเข้าใจตามความเหมาะสม เมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับระบบ AI หรือเมื่อ AI อาจจะมีบทบาทอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจหรือผลลัพธ์ที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น

- **ความรับผิดชอบ (Accountability)** – บริษัทกำหนดให้มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานเจ้าของข้อมูลหรือระบบ AI ผู้พัฒนา ผู้ใช้งาน และผู้กำกับดูแล AI อย่างชัดเจน พร้อมมีการติดตามและกำกับดูแลอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าการพัฒนาและการใช้งาน AI เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน นโยบายของบริษัท และสามารถตรวจสอบการพัฒนาและการใช้งาน AI ได้
- **ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact)** – บริษัทกำหนดให้การพัฒนาและการใช้งาน AI คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิตของ AI เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

การประเมินความเสี่ยงด้านปัญญาประดิษฐ์

บริษัทกำหนดให้มีการระบุ ประเมิน ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การจัดหา และใช้งาน ปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างเป็นระบบตลอดวงจรชีวิตของ AI โดยหน่วยงานเจ้าของข้อมูลหรือระบบ AI ต้องรับผิดชอบในการประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ ทั้งนี้ บริษัทกำหนดแนวทางการกำกับดูแลและมาตรการควบคุมระบบ AI ให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงลักษณะ วัตถุประสงค์ และความซับซ้อนของการใช้ AI ในแต่ละระบบ

การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

บริษัทกำหนดให้ข้อมูลเป็นทรัพย์สินสำคัญขององค์กร และต้องได้รับการบริหารจัดการตลอดวงจรชีวิตของ AI โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วน (Completeness) ความพร้อมใช้งาน (Availability) ความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) ทั้งนี้ ต้องมีการกำหนดหน่วยงานเจ้าของข้อมูล และผู้รับผิดชอบข้อมูลตามความเหมาะสม รวมถึงการจัดประเภทข้อมูล การกำหนดสิทธิการเข้าถึง การแบ่งปัน การเก็บรักษา และการทำลายข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายของบริษัท

การบริหารจัดการบุคคลภายนอก

บริษัทกำหนดให้มีการคัดเลือก ประเมิน และกำกับดูแลบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การจัดหา การให้บริการ หรือการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยดำเนินการตรวจสอบอย่างรอบด้าน (Due Diligence) และประเมินความเสี่ยงตามนโยบาย มาตรฐาน และข้อกำหนดของบริษัท ก่อนการเริ่มใช้บริการ และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบุคคลภายนอกเป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และข้อกำหนดของบริษัทตลอดวงจรชีวิตของ AI

การกำกับดูแล AI ตลอดวงจรชีวิต

บริษัทกำหนดให้มีการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตลอดวงจรชีวิตของ AI ตั้งแต่การออกแบบ การจัดเตรียมข้อมูล การสร้างโมเดล การนำโมเดลไปใช้งาน ฝ้าติดตามการประยุกต์ใช้ การประเมินผลการใช้งาน และการยุติการใช้งาน ทั้งนี้ การกำกับดูแลต้องเป็นไปตามหลักการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ รวมถึงกฎหมาย มาตรฐาน และนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

การใช้งานข้อมูลกับปัญญาประดิษฐ์

บริษัทกำหนดให้การใช้ข้อมูลสำหรับการพัฒนา ฝึกฝน ทดสอบ และใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นไปอย่างเหมาะสม ปลอดภัย และสอดคล้องกับกฎหมาย โดยคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูล ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ การคุ้มครองข้อมูลสำคัญและข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของ AI

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการพัฒนา ฝึกฝน ทดสอบ หรือใช้งาน AI บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลตามลักษณะของข้อมูล ระดับความเสี่ยงของการประมวลผล และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI)

บริษัทกำหนดให้การใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่สอดคล้องกับกฎหมาย และสอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐาน และหลักการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบของบริษัท โดยต้องคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความลับทางการค้า ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา ทั้งนี้ บริษัทห้ามมิให้นำข้อมูลลับของบริษัท ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลลูกค้า หรือข้อมูลสำคัญของบริษัทไปใช้กับระบบ Generative AI ที่ไม่ได้รับอนุมัติ นอกจากนี้ ผลลัพธ์ที่สร้างโดย Generative AI ต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายของบริษัทโดยมนุษย์ก่อนนำไปใช้หรือเผยแพร่ หรือสื่อสารต่อบุคคลภายนอก

การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

บริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา โดยเคารพสิทธิของบริษัทและบุคคลภายนอก ทั้งนี้ การใช้ ทำซ้ำ แก้ไข ดัดแปลง หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นใดจากผลงานที่มีลิขสิทธิ์หรือได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ต้องไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น และการนำผลลัพธ์ที่สร้างโดย AI ไปใช้ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และสิทธิในการใช้งานก่อนทุกครั้ง ทั้งนี้ ผลงานหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตงานของบริษัท รวมถึงการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ถือเป็นทรัพย์สินของบริษัท และอยู่ภายใต้การใช้งานตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดของบริษัท

การพัฒนาความรู้และศักยภาพด้าน AI ให้กับพนักงาน

บริษัทส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในนามของบริษัทอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถใช้ พัฒนา และกำกับดูแล AI ได้อย่างมีความรับผิดชอบ ปลอดภัย และเป็นไปตามหลักจริยธรรม กฎหมาย มาตรฐาน และนโยบายของบริษัท พร้อมสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมและการเติบโตอย่างยั่งยืน

การติดตามและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบาย

บริษัทกำหนดให้มีการติดตาม ประเมินผล และทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการตรวจสอบการบริหารจัดการข้อมูลและการพัฒนา การใช้งาน และการกำกับดูแล AI เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไข และกำหนดมาตรการป้องกันและจัดการความเสี่ยงหรือกรณีไม่เป็นไปตามนโยบายได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลข้อมูลและ AI มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เทคโนโลยี กฎหมาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนนโยบาย

บริษัทจะดำเนินการทบทวนนโยบายฉบับนี้ตามความเหมาะสม และ/หรือปรับปรุงเมื่อจำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจ พัฒนาการทางเทคโนโลยี กฎหมาย ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติสากล

ข้อกำหนดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

บริษัทกำหนดแนวทางการกำกับดูแล AI โดยอ้างอิงมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- แนวทางการกำกับดูแล AI ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)
- NIST AI Risk Management Framework (AI RMF 1.0)
- ISO/IEC 23894:2023 Artificial Intelligence – Risk Management
- ISO/IEC 42001 Artificial Intelligence Management System
- GSM Association (GSMA). (2022). The AI Ethics Playbook: Implementing Ethical Principles into Everyday Business
- OECD Recommendation on Artificial Intelligence (OECD AI Principles)



นายปรธนา ลีลพันธ์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)