



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
เรื่อง นโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์  
(Artificial Intelligence Governance : AI Governance)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานกลางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค สร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนได้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค รวมถึงภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การตรวจสอบเฝ้าระวัง การประมวลผลเชิงลึก การตัดสินใจเชิงนโยบาย การให้บริการประชาชน โดยผ่านช่องทางดิจิทัล อย่างไรก็ตามการนำ AI มาใช้อาจส่งผลกระทบต่อและเผชิญความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านจริยธรรม ด้านความเป็นธรรม ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความปลอดภัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้จัดทำนโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางและวิธีปฏิบัติสำหรับบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีธรรมาภิบาล ดังนี้

๑. โครงสร้างการกำกับดูแลการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI)

๑.๑ คณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance Committee) มีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย ขอบเขต ทิศทางกลยุทธ์การประยุกต์ใช้ AI ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๒ คณะทำงานการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทำหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การติดตามการใช้ AI ในองค์กร การประเมินผลจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ ภัยคุกคาม และโอกาสจากการประยุกต์ใช้ AI เพื่อนำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ AI

๑.๓ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากการประยุกต์ใช้ AI

๒. กลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy)

๒.๑ มองหาโอกาสในการนำ AI มาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๒ กำหนดเป้าหมายในการประยุกต์ใช้ AI ตามลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาจากประโยชน์ที่จะได้รับความพร้อมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หลักการจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ กำหนดแผนปฏิบัติงานในการประยุกต์ใช้ AI (AI Roadmap)

๒.๔ วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้ และมาตรการในการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อควบคุมความเสี่ยงในขอบเขตที่ยอมรับได้

๓. หลักการจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance)

๓.๑ การใช้งาน AI ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ และสอดคล้องตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น

๓.๒ ผู้บริหารและบุคลากร ต้องไม่ใช้ AI ในการสร้างเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงไม่ทำให้เกิดความเสียหาย หรือเนื้อหาที่เป็นการล่วงละเมิด หรือไม่เหมาะสม รวมถึงห้ามมิให้สร้างและแจกจ่ายเนื้อหาที่มีเจตนาบิดเบือน แสดงข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิด

๓.๓ ผู้บริหารและบุคลากร ต้องไม่ใช้ AI ในการดำเนินการใด ๆ ให้กิจกรรมหรือบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หักขงะงัก ระวัง ชะลอ ชัดขวาง หรือรบกวนจนไม่สามารถทำงานตามปกติได้

๔. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยต้องมีการเก็บรวบรวมใช้งาน หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น ภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และคำนึงถึงถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูล โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในกรณีที่ต้องใช้แอปพลิเคชันหรือบริการปัญญาประดิษฐ์ (AI) ร่วมกับข้อมูลภายในองค์กร ข้อมูลที่มีชั้นความลับ (เช่น รหัสผ่าน เอกสารสัญญา เอกสารหรือหนังสือที่ประทับข้อความลับ เป็นต้น) ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น รูปภาพบุคคล ชื่อ-สกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น) และข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว (เช่น สำเนาบัตรประชาชนที่มีข้อมูลศาสนา ข้อมูลชีวภาพ ใบรับรองแพทย์ เป็นต้น) ผู้ใช้งานจะต้องใช้แอปพลิเคชันหรือบริการที่ได้รับการอนุมัติหรือจัดทาโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น

๕. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบายและวิธีปฏิบัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ สคบ. และสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของข้อมูลตามชั้นของข้อมูล โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ดังนี้

๕.๑ ไม่นำข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (เช่น รหัสผ่าน ข้อมูล API Key รายละเอียดการตั้งค่าของระบบ เป็นต้น) ไปใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันหรือบริการปัญญาประดิษฐ์ (AI)

๕.๒ ไม่นำซอร์สโค้ดที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งาน โดยไม่พิจารณาถึงความถูกต้องและการตรวจสอบข้องัหว

๕.๓ หากพบเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยที่เกิดจากการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ผู้ใช้งานต้องแจ้งให้ผู้บริหารตามสายบังคับบัญชารับทราบ และปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Procedure) เกี่ยวกับการบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยโดยทันที

๖. การลดหรือหลีกเลี่ยงการเกิดอคติ (Bias) และการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ดังนี้

๖.๑ ต้องตรวจสอบเนื้อหาที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ก่อนนำไปใช้งานหรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงการเกิดอคติหรือการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๖.๒ ในกรณีที่ใช้ออปพลิเคชันหรือบริการปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับการดำเนินงานที่อาจกระทบต่อสิทธิของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยตรง ผู้ใช้งานจะต้องใช้ความระมัดระวังเท่าที่จะต้องใช้ และสมควรจะต้องใช้สำหรับการดำเนินการดังกล่าว

๗. ผู้บริหารและพนักงานที่ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) จึงต้องมีความระมัดระวังไม่ให้เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ

๘. กำหนดให้มีการติดตามและบริหารจัดการประเด็นปัญหาด้าน (AI) ด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๙. ให้มีการสื่อสารเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการใช้ (AI) ให้กับบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

๑๐. ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance) ให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการทบทวนนโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของหน่วยงาน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค