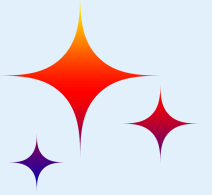
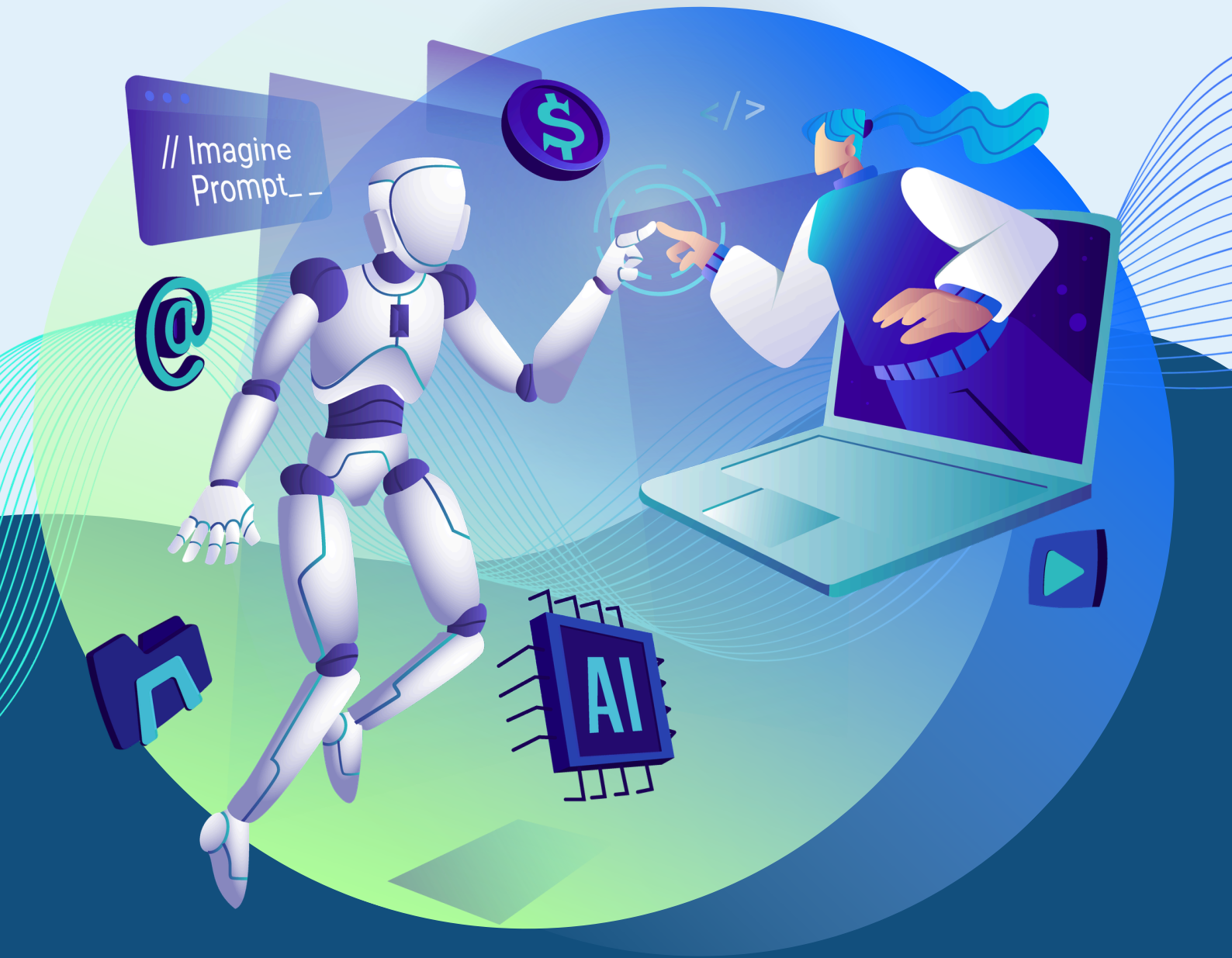




แนวปฏิบัติ



# การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ชื่อเอกสาร : แนวปฏิบัติการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
หมายเลขเอกสาร : 2569-1.0  
วันที่มีผลบังคับใช้ : เมษายน 2569  
เจ้าของเอกสาร : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
จัดทำโดย : ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
(คณะทำงานการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

## Revision history

Version	Description	Commissioned by
2569-1.0	เอกสารเผยแพร่	ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ IT

## สารบัญ

บทนำเชิงกลยุทธ์: การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลด้วยปัญญาประดิษฐ์ที่มีธรรมาภิบาล	1
บทที่ 1 บทนำและกรอบแนวคิดหลัก	2
1.1 วัตถุประสงค์และขอบเขต	2
1.2 นิยามและคำศัพท์สำคัญ	2
1.3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 กลยุทธ์การประยุกต์ใช้ AI (AI Application Strategy)	4
2.1 การสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สคบ. (พ.ศ. 2566 - 2570)	4
2.2 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goals)	4
2.3 การสร้างนวัตกรรมจากชุดข้อมูลหลัก	5
2.4 แผนปฏิบัติงาน (AI Roadmap)	5
บทที่ 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงของ AI (AI Risk Management)	7
3.1 การจำแนกความเสี่ยงตามประเภทข้อมูล	7
3.2 หลักการธรรมาภิบาลเพื่อลดความเสี่ยง	7
3.3 การควบคุมคุณภาพข้อมูล	7
4. การกำกับดูแลตลอดวงจรชีวิตของ AI (AI Life-cycle Governance)	9
4.1 ขั้นการวางแผนและจัดทำข้อมูล (Plan: Data Creation & Collection)	9
4.2 ขั้นการประมวลผลและการปฏิบัติ (Do: Processing & Usage)	9
4.3 ขั้นการตรวจสอบและวัดผล (Check: Monitor & Measure)	9
4.4 ขั้นการปรับปรุงและพัฒนา (Act: Improve & Sustain)	9
บทที่ 5 การให้บริการ AI และการเชื่อมโยงข้อมูล (AI Service and Data Integration)	10
5.1 แนวปฏิบัติการให้บริการ AI ต่อสาธารณะ (Open Data)	10
5.2 การเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคีเครือข่าย (Shared Data)	10
5.3 บทบาทของคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูลต่อโครงการ AI	10
บทที่ 6 โครงสร้างการดำเนินงานและทรัพยากรบุคคล (Institutional Framework)	11
6.1 บทบาทและความรับผิดชอบในงาน AI	11
6.2 การสร้างความตระหนักรู้และทักษะดิจิทัล (AI Literacy)	17
บรรณานุกรม	18

## แนวปฏิบัติการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### บทนำเชิงกลยุทธ์: การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลด้วยปัญญาประดิษฐ์ที่มีธรรมาภิบาล

ภายใต้บริบทการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการยกระดับกลไกการคุ้มครองสิทธิของประชาชนผ่านเทคโนโลยีอุบัติใหม่ โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อตอบสนองต่อพลวัตของตลาดและการบริโภคในยุคดิจิทัล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ "Smart Consumer" และการเป็นองค์กรภาครัฐที่ทันสมัย จำเป็นต้องใช้ "ข้อมูล" ในฐานะทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง (High-Value Asset) มาเป็นเชื้อเพลิงหลักในการประมวลผล

เอกสารแนบปฏิบัติการฉบับนี้ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่เป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานเชิงนโยบายที่เชื่อมโยงระหว่าง "ธรรมาภิบาลข้อมูล" (Data Governance) และ "การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์" (AI Application) โดยถือว่าธรรมาภิบาลข้อมูลเป็นจุดเริ่มต้น ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความปลอดภัยของผลลัพธ์จาก AI หากปราศจากธรรมาภิบาลข้อมูลที่รัดกุม การใช้ AI อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัว ความเอนเอียงของการตัดสินใจ และความไม่ถูกต้องของข้อมูล สคบ. จึงกำหนดแนวปฏิบัตินี้เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบการทำงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล (DGA Standards) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างระบบนิเวศการคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืนและเป็นธรรม

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้โครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลที่เข้มแข็ง จะช่วยเปลี่ยนผ่าน สคบ. สู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะที่สามารถคุ้มครองสิทธิประชาชนได้อย่างแม่นยำและเป็นธรรม การปฏิบัติตามแนวทางนี้อย่างเคร่งครัดจะทำให้ "ข้อมูล" และ "AI" กลายเป็นทรัพย์สินเชิงยุทธศาสตร์ที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมไทยในระยะยาว สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

เมษายน 2569

## บทที่ 1 บทนำและกรอบแนวคิดหลัก

### 1.1 วัตถุประสงค์และขอบเขต

แนวปฏิบัติชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางเชิงนโยบายและระเบียบปฏิบัติในการนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในภารกิจหลักของ สคบ. โดยมีรายละเอียดเป้าหมายดังนี้:

1. การยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค: ใช้ AI เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ คัดกรอง และคาดการณ์พฤติกรรมที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคอย่างแม่นยำ
2. การสร้างธรรมาภิบาลในการใช้งานเทคโนโลยี: มุ่งเน้นให้การพัฒนา AI อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง (Integrity) ความลับ (Confidentiality) และความพร้อมใช้งาน (Availability)
3. ความสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล: ประยุกต์ใช้กฎหมายดิจิทัลของไทยและมาตรฐาน DGA เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณะ

**ขอบเขตการบังคับใช้:** แนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมทุกส่วนงานภายใน สคบ. ที่มีการจัดทำ นำเข้า ประมวลผล หรือเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่ายภายนอก ทั้งในส่วนข้อมูลที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง

### 1.2 นิยามและคำศัพท์สำคัญ

เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันตาม "แนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูล สคบ." และบริบทของ AI จึงกำหนดนิยามไว้ดังนี้

คำศัพท์	นิยามในบริบทการประยุกต์ใช้ AI ของ สคบ.
ข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data)	ข้อมูลที่มีการนิยามรูปแบบและฟิลด์ชัดเจน เช่น ฐานข้อมูลการร้องทุกข์ในรูปแบบ CSV หรือ SQL ซึ่ง AI สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และสร้างแบบจำลองการทำนายได้ทันที
ข้อมูลกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Data)	ข้อมูลที่มีลำดับชั้น (Hierarchy) เช่น XML หรือ JSON ที่ได้จากการเชื่อมโยง API ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งต้องผ่านการจัดรูปแบบก่อนนำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning)
ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data)	ข้อมูลในรูปแบบข้อความอิสระ (Free Text) รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ เช่น รายละเอียดคำร้องทุกข์ หรือภาพโฆษณาสินค้า ซึ่งต้องใช้เทคโนโลยี AI ประเภท NLP (Natural Language Processing) หรือ Computer Vision ในการสกัดสาระสำคัญ
คำอธิบายชุดข้อมูล (Metadata)	ข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะของข้อมูลหลัก แบ่งเป็นเมทาดาตาเชิงธุรกิจ (Business) เช่น ชื่อเจ้าของข้อมูล และเชิงเทคนิค (Technical) เช่น ประเภทของฟิลด์ เพื่อให้ AI เข้าถึงชุดข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน มรต. 3-1: 2565
การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning)	ส่วนหนึ่งของ AI ที่เน้นการสร้างอัลกอริทึมที่สามารถเรียนรู้จากชุดข้อมูล 20 รายการหลักของ สคบ. เพื่อหาความสัมพันธ์และสร้างพยากรณ์

คำศัพท์	นิยามในบริบทการประยุกต์ใช้ AI ของ สคบ.
ธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)	การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลในทุกขั้นตอน เพื่อให้ AI ทำงานบนพื้นฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ

### 1.3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินโครงการ AI ของ สคบ. ต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ดังต่อไปนี้:

1. พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562: มาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องบูรณาการข้อมูลและจัดให้มีธรรมาภิบาลข้อมูล
2. พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA): ควบคุมการนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคไปฝึกฝนโมเดล AI โดยต้องมีมาตรการคุ้มครองสิทธิและแจ้งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
3. พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562: การป้องกันระบบ AI จากการโจมตีหรือการบิดเบือนข้อมูล (Data Poisoning)
4. ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ: มาตรฐานกลางในการบริหารจัดการข้อมูลที่เป็นรากฐานของ AI
5. มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง: เช่น มรด. 3-1 และ 3-2 (Data Catalog), มรด. 5 (Data Quality), และ มสพร. 8-2565 (Data Classification)
6. พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ให้ตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ และกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจให้ประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม
7. พ.ร.บ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : คุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ประกอบการขายตรง หรือธุรกิจตลาดแบบตรง มิให้ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

## บทที่ 2 กลยุทธ์การประยุกต์ใช้ AI (AI Application Strategy)

การใช้ AI ใน สคบ. ต้องยึดหลักจริยธรรมและประโยชน์สาธารณะเป็นที่ตั้ง ประกอบด้วย

- สอดคล้องกับภารกิจ: ต้องใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น
- ความโปร่งใส: ห้ามใช้ AI สร้างเนื้อหาที่บิดเบือน จงใจแสดงข้อมูลผิด หรือทำให้สังคมเข้าใจผิด
- ความต่อเนื่องของบริการ: การนำ AI มาใช้ต้องไม่ขัดขวางหรือทำให้ระบบงานปกติของ สคบ. หยุดชะงัก
- การกำกับดูแลโดยมนุษย์: กำหนดให้มีการตรวจสอบเนื้อหาที่สร้างโดย AI ก่อนเผยแพร่ทุกครั้งเพื่อลดความผิดพลาด

### 2.1 การสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สคบ. (พ.ศ. 2566 - 2570)

สคบ. กำหนดให้เทคโนโลยี AI เป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ ระยะที่ 2 ดังนี้:

- **ยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นธรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**
  - *เป้าหมาย:* เพื่อให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค
  - *การประยุกต์ใช้ AI:* พัฒนาระบบคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์อัจฉริยะ (Smart Triage) โดยใช้ NLP วิเคราะห์เนื้อหาคำร้องเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยอัตโนมัติ ลดระยะเวลาการรอคอยและข้อผิดพลาดจากมนุษย์
- **ยุทธศาสตร์ที่ 2: การลดความเหลื่อมล้ำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**
  - *เป้าหมาย:* ประยุกต์ใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกพื้นที่และเป็น "Smart Consumer"
  - *การประยุกต์ใช้ AI:* การใช้ Chatbot อัจฉริยะที่สามารถให้คำปรึกษาทางกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล และการใช้ Predictive Analytics วิเคราะห์แนวโน้มการฉ้อโกงเพื่อแจ้งเตือนภัยเชิงรุก

### 2.2 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goals)

การใช้ AI ใน สคบ. มุ่งเน้นผลลัพธ์เชิงรุก (Proactive Protection) โดยมีเป้าหมายหลักคือ:

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก ด้วยการใชระบบอัตโนมัติปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ลดภาระงานที่ปฏิบัติแบบรูทีน
2. การพยากรณ์พฤติกรรมตลาด: ใช้ข้อมูลจากระบบเฝ้าระวังเพื่อตรวจจับความผิดปกติของโฆษณา สินค้าและบริการที่มีลักษณะหลอกลวง
3. การบูรณาการข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภคระดับชาติ: สร้างฐานข้อมูลกลางที่ประมวลผลด้วย AI เพื่อเชื่อมโยงภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ทำงานสอดคล้องกัน

### 2.3 การสร้างนวัตกรรมจากชุดข้อมูลหลัก (Core Business 20 รายการ)

ตามแนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูล สคบ. ได้จำแนกชุดข้อมูลหลัก 20 รายการ (Core Business) ซึ่งเป็นวัตถุดิบสำคัญในการสร้างนวัตกรรม AI ตัวอย่างชุดข้อมูลที่สำคัญและการประยุกต์ใช้ มีดังนี้:

ชุดข้อมูลหลัก (Core Business)	แนวทางการนำ AI มาประมวลผล (So What?)	ผลกระทบต่อองค์กรและผู้บริโภค
1. ข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์	ใช้ NLP จัดหมวดหมู่ประเด็นร้องทุกข์และวิเคราะห์ความรุนแรง (Sentiment Analysis)	เร่งกระบวนการเยียวยา ผู้บริโภคได้รวดเร็วขึ้น 50%
2. ข้อมูลการเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้า	ใช้ Image Recognition ตรวจสอบสลากสินค้าหรือโฆษณาที่ผิดกฎหมาย	ลดการวางจำหน่ายสินค้าที่เป็นอันตรายต่อประชาชน
3. ข้อมูลธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	ใช้ Machine Learning ตรวจสอบรูปแบบแชร์ลูกโซ่หรือโมเดลธุรกิจที่สุ่มเสี่ยง	ป้องกันความเสียหายทางการเงินในระดับมหาชน
4. ข้อมูลการเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดี	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจกับการกระทำผิดเพื่อกำหนดนโยบาย	ออกระเบียบควบคุมธุรกิจเฉพาะทางได้อย่างตรงจุด
5. ข้อมูลการทดสอบสินค้าและบริการ	ใช้ AI วิเคราะห์แนวโน้มความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์จากผลแล็บมหาศาล	สร้างมาตรฐานความปลอดภัยเชิงป้องกัน

### 2.4 แผนปฏิบัติงาน (AI Roadmap)

ระยะการดำเนินงาน	เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	กิจกรรมสำคัญภายใต้ธรรมาภิบาลข้อมูล	ชุดข้อมูลเป้าหมาย (Core Business)
ระยะสั้น: Data Readiness (1 ปีแรก)	การสร้างฐานรากข้อมูลคุณภาพ (Foundation)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล (AI Governance Committee) และคณะทำงานประยุกต์ใช้ AI เพื่อกำหนดทิศทาง 2. จัดทำ Metadata เชิงเทคนิคและธุรกิจตาม มรด. 3-1; ทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing) ในระบบร้องทุกข์เดิม	ข้อมูลร้องทุกข์จาก OCPB Connect, บัญชีรายชื่อผู้ประกอบการขายตรง
ระยะกลาง: Mission-Critical AI (ปีที่ 2-3)	การนำ AI มาเพิ่มประสิทธิภาพงานหลัก (Enforcement)	1. พัฒนา AI สำหรับคัดกรองโฆษณาผิดกฎหมายและระบบ 2. Chatbot วิเคราะห์คำขอเบื้องต้น 3. บูรณาการ Shared Data ระหว่างหน่วยงาน	ข้อมูลเฝ้าระวังโฆษณา, ข้อมูลการเปรียบเทียบปรับ, ข้อมูลสัญญามาตรฐาน, ข้อมูลจาก OCPB Connect

ระยะเวลาดำเนินงาน	เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	กิจกรรมสำคัญภายใต้ธรรมาภิบาลข้อมูล	ชุดข้อมูลเป้าหมาย (Core Business)
ระยะยาว: AI Ecosystem (ปีที่ 4-5)	การสร้างนวัตกรรมคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก (Proactive)	1. สร้างระบบ AI ทำนายภัยคุกคามผู้บริโภค (Predictive Analytics) บูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงาน 2. สร้างระบบ AI Agent ช่วยการทำงานอัตโนมัติ กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ปัญหา, กระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการ และกระบวนการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	ข้อมูลเปิดภาครัฐ, ข้อมูลสถิติการถูกละเมิดทางระดับประเทศ ข้อมูลจาก OCPB Connect

## บทที่ 3 การบริหารจัดการความเสี่ยงของ AI (AI Risk Management)

### 3.1 การจำแนกความเสี่ยงตามประเภทข้อมูล

สคบ. กำหนดเกณฑ์การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ AI ตามระดับชั้นความลับและประเภทข้อมูล 5 ระดับ เพื่อป้องกันผลกระทบต่อความมั่นคงและสิทธิส่วนบุคคล:

ประเภทข้อมูล	ความเสี่ยงและข้อจำกัดการใช้ใน AI	มาตรการป้องกันตามธรรมาภิบาลข้อมูล
ข้อมูลสาธารณะ	ความเสี่ยงต่ำ: อาจถูกนำไปบิดเบือนข้อเท็จจริง	ใช้มาตรฐาน Open Data (มสพร. 8-2565) และระบุแหล่งที่มาชัดเจน
ข้อมูลใช้ภายใน	ความเสี่ยงปานกลาง: ข้อมูลการทำงานรั่วไหลสู่ภายนอก	ใช้เฉพาะในระบบ AI ปิด (Private/On-premise AI) เท่านั้น
ข้อมูลส่วนบุคคล	ความเสี่ยงสูง: ละเมิด PDPA และสิทธิความเป็นส่วนตัว	ต้องทำ Anonymization หรือ Pseudonymization ก่อนนำเข้า Training Set
ความลับทางราชการ	ความเสี่ยงสูงมาก: กระทบต่อรูปคดีหรือนโยบายรัฐ	ห้ามนำเข้าสู่ระบบ AI สาธารณะ (Public Cloud AI) โดยเด็ดขาด
ข้อมูลความมั่นคง	ความเสี่ยงสูงสุด: กระทบต่อความมั่นคงของชาติ	ต้องผ่านการอนุมัติพิเศษจากคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล

### 3.2 หลักการธรรมาภิบาลเพื่อลดความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยงต้องยึดถือหลักการ 3 ประการจากคู่มือธรรมาภิบาลข้อมูล สคบ.:

- Confidentiality (ความลับ):** ระบบ AI ต้องมีสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เข้มงวด (Access Control) เพื่อไม่ให้ข้อมูลผู้ร้องทุกข์ถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต
- Integrity (ความถูกต้อง):** ป้องกันความล้มเหลวของความถูกต้อง (Integrity Failures) โดยการตรวจสอบว่าข้อมูลที่ AI นำมาตัดสินใจไม่ได้ถูกแก้ไขหรือแทรกแซง (Data Manipulation)
- Availability (ความพร้อมใช้งาน):** มั่นใจว่าระบบ AI ที่ให้บริการประชาชนต้องไม่มีเหตุการณ์ "Loss of Availability" โดยมีระบบสำรองข้อมูล (Backup) และกู้คืน (Restore) ตามมาตรฐานเทคนิค

### 3.3 การควบคุมคุณภาพข้อมูล

ตามมาตรฐาน มรต. 5: 2565 สคบ. กำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ระบบ AI (Data Pre-processing) ใน 4 มิติหลักเพื่อป้องกันความเอนเอียง (Bias):

- Accuracy (ความถูกต้อง):** ข้อมูลต้องตรงกับข้อเท็จจริงในคำร้องหรือผลการตรวจสอบ
- Completeness (ความครบถ้วน):** ชุดข้อมูลต้องมีฟิลด์ที่จำเป็นครบถ้วนเพื่อให้ AI เข้าใจบริบททั้งหมด ไม่เกิดการวิเคราะห์ที่ขาดตกบกพร่อง

- **Timeliness (ความเป็นปัจจุบัน):** ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) เพื่อให้ AI คาดการณ์สถานการณ์ตลาดได้ทันที่
- **Consistency (ความสอดคล้อง):** ข้อมูลจากคนละแหล่ง (เช่น ข้อมูลร้องทุกข์จากเว็บ vs แอป) ต้องมีมาตรฐานเดียวกัน

## บทที่ 4 การกำกับดูแลตลอดวงจรชีวิตของ AI (AI Life-cycle Governance)

สคบ. ใช้โครงสร้างการทำงานแบบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อควบคุมวงจรชีวิตของ AI ให้เกิดความต่อเนื่องและโปร่งใส:

### 4.1 ขั้นการวางแผนและจัดทำข้อมูล (Plan: Data Creation & Collection)

- **บทบาท Data Owner:** กำหนดวัตถุประสงค์ประสงค์ในการใช้ชุดข้อมูลสำหรับ AI และพิจารณาความสอดคล้องกับกฎหมาย
- **บทบาท Data Steward:** ตรวจสอบ Metadata ตามมาตรฐาน มรด. 3-1 และคัดเลือกชุดข้อมูลที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ มรด. 5
- **การปฏิบัติ:** ต้องจัดทำ Data Inventory สำหรับ AI เพื่อระบุแหล่งที่มาและสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลอย่างชัดเจน

### 4.2 ขั้นการประมวลผลและการปฏิบัติ (Do: Processing & Usage)

- **แนวปฏิบัติการใช้ข้อมูล:** การประมวลผล AI ต้องทำในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีการบันทึก Log การใช้งานข้อมูล (Data Traceability)
- **แนวปฏิบัติการรักษาความลับ:** หากมีการใช้โมเดล AI ภายนอก ต้องมั่นใจว่ามีการส่งเฉพาะข้อมูลที่ผ่านการตัดข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลออกแล้วเท่านั้น

### 4.3 ขั้นการตรวจสอบและวัดผล (Check: Monitor & Measure)

- **การประเมินคุณภาพ AI:** คณะบริการข้อมูล (Data Stewards) ต้องตรวจสอบผลลัพธ์จาก AI เป็นระยะ (Audit) ว่ามีความแม่นยำและไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อผู้บริโภค
- **การตรวจสอบธรรมาภิบาล:** ตรวจสอบความสอดคล้องกับ "นโยบายและแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูล" ของ สคบ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### 4.4 ขั้นการปรับปรุงและพัฒนา (Act: Improve & Sustain)

- **Continual Improvement:** นำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงอัลกอริทึมและชุดข้อมูลฝึกฝน (Re-training) เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองประชาชน

## บทที่ 5 การให้บริการ AI และการเชื่อมโยงข้อมูล (AI Service and Data Integration)

### 5.1 แนวปฏิบัติการให้บริการ AI ต่อสาธารณะ (Open Data)

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ของ AI ในระดับภาพรวม (Aggregate Data) ควรพิจารณาเปิดเผยเป็นข้อมูลเปิด (Open Data) ตามมาตรฐาน มสพร. 8-2565 เพื่อให้ภาคประชาชนและนักวิชาการนำไปวิจัยต่อยอด โดยต้องปฏิบัติตามหลักการ "Open by Default, Secret by Exception"

### 5.2 การเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคีเครือข่าย (Shared Data)

การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่าน AI ระหว่าง สคบ. และหน่วยงานภาคี (เช่น สตช., อย., กรมการค้าภายใน) ต้องผ่านระบบที่รองรับการบูรณาการข้อมูลภาครัฐตามพระราชบัญญัติการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล โดยมีการกำหนดข้อตกลงการใช้ข้อมูล (Data Sharing Agreement) ที่ชัดเจน

### 5.3 บทบาทของคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูลต่อโครงการ AI

คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล สคบ. มีหน้าที่ระดับนโยบายในการกำกับดูแล AI ดังนี้:

1. การอนุมัติโครงการ: พิจารณาความคุ้มค่าและความเสี่ยงของโครงการ AI ก่อนดำเนินการ
2. การกำหนดเกณฑ์วัดผล: กำหนด KPI สำหรับความสำเร็จของ AI ในมิติการให้บริการประชาชน
3. การตัดสินใจเชิงนโยบาย: วินิจฉัยข้อพิพาทหรือปัญหาจริยธรรมที่เกิดจากการใช้ AI ในหน่วยงาน

## บทที่ 6 โครงสร้างการดำเนินงานและทรัพยากรบุคคล

### 6.1 บทบาทและความรับผิดชอบในงาน AI

ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่และความรับผิดชอบเฉพาะด้าน AI
คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล	กำหนดวิสัยทัศน์ AI Strategy อนุมัติงบประมาณ และกำกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลระดับสูง
คณะบริการข้อมูล (Data Stewards)	ดูแลคุณภาพข้อมูล (Data Quality) ที่ใช้ฝึก AI, ตรวจสอบความสอดคล้องของ Metadata และเฝ้าระวังความเอนเอียงของข้อมูล
ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	จัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure), ดูแลความปลอดภัยของระบบประมวลผล AI, และจัดการ API สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูล
เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน (Data Users)	นำผลลัพธ์จาก AI ไปใช้ในการตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม และรายงานข้อผิดพลาดที่พบจากระบบ

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง นโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Governance : AI Governance)



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
เรื่อง นโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์  
(Artificial Intelligence Governance : AI Governance)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานกลางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค สร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนได้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค รวมถึงภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้สังเกตเห็นถึงศักยภาพของเทคโนโลยี 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 หลักการจริยธรรม ปัญญาประดิษฐ์ 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 หยุดชะงัก รั่วซึม 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) ผู้ใช้งานจะต้องใช้แอปพลิเคชันหรือบริการที่ได้รับการอนุมัติหรือจัดหาโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น
๕. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบายและวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ สคบ. และสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของข้อมูลตามชั้นของข้อมูล โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ดังนี้
- ๕.๑ ไม่นำข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (เช่น รหัสผ่าน ข้อมูล API Key รายละเอียดการตั้งค่าของระบบ เป็นต้น) ไปใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันหรือบริการปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- ๕.๒ ไม่นำซอร์สโค้ดที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งาน โดยไม่พิจารณาถึงความถูกต้องและการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๕.๓ หากพบเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยที่เกิดจากการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ผู้ใช้งานต้องแจ้งให้ผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาทราบ และปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Procedure) เกี่ยวกับการบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยโดยทันที
๖. การลดหรือหลีกเลี่ยงการเกิดอคติ (Bias) และการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ดังนี้

๖.๑ ต้องตรวจสอบเนื้อหาที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ก่อนนำไปใช้งานหรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงการเกิดอคติหรือการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๖.๒ ในกรณีที่ใช้อัปพลิเคชันหรือบริการปัญญาประดิษฐ์ (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 ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายณรงค์ พุทธิพิทักษ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง คณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ และคณะกรรมการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์



คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ที่ ๒๒ /๒๕๖๔

เรื่อง คณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์  
และคณะกรรมการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์

ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง นโยบายธรรมาภิบาลปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Governance : AI Governance) เพื่อเป็นกรอบแนวทางและวิธีปฏิบัติสำหรับบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีธรรมาภิบาล มีการกำกับดูแลในมิติของความเสี่ยงในการนำ มาใช้งานซึ่งจำเป็นต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ควบคู่กันไป เช่น ด้านจริยธรรม ด้านความเป็นธรรม ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความปลอดภัย จึงได้กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance Committee) สำหรับกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และคณะกรรมการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับขับเคลื่อนการประยุกต์ใช้ (AI) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีธรรมาภิบาล โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

**๑. คณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์**

**๑.๑ องค์ประกอบ**

๑.๑.๑	รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย	ประธานกรรมการ
๑.๑.๒	เลขาธิการกรม/ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๓	ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี/ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๔	ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค/ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๕	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ - ๔ /ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๖	ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพและสื่อสารองค์กร /ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๗	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น /ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๘	ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน/ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๙	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร /ผู้แทน	กรรมการ
๑.๑.๑๐	ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการและเลขานุการ
๑.๑.๑๑	นางสาวโอปอล วัชรินทร์	ผู้ช่วยเลขานุการ

**๑.๒ หน้าที่และอำนาจ**

๑.๒.๑ กำหนดเป้าหมาย ขอบเขต และทิศทางการกลยุทธ์ (AI Roadmap) ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจหลักด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๒.๒ กำกับดูแลการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็น AI-Driven Organization

๑.๒.๓ วางกรอบ...

- ๒ -

- ๑.๒.๓ วางกรอบการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดจากการประยุกต์ใช้ AI ในด้านจริยธรรมและความเชื่อมั่นของประชาชน
- ๑.๒.๔ รายงานผลการปฏิบัติงานให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นระยะ
- ๑.๒.๕ ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย

## ๒. คณะทำงานการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์

### ๒.๑ องค์ประกอบ

๒.๑.๑ ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	ประธานคณะทำงาน
๒.๑.๒ ผู้อำนวยการส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค	คณะทำงาน
๒.๑.๓ นางสาวบุษกร โยอินไทย	คณะทำงาน
๒.๑.๔ นางสาววรรณ จันทร์สำอางค์	คณะทำงาน
๒.๑.๕ นายธนา เนื่องจันทน์	คณะทำงาน
๒.๑.๖ นางสาวโอปอล วิวัฒน์	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๑.๗ นายวรานนท์ กิ่งจันทร์แก้ว	คณะทำงานผู้ช่วยเลขานุการ

### ๒.๒ หน้าที่และอำนาจ

- ๒.๒.๑ พิจารณาถ่วงดุลและให้ความเห็นชอบทางเทคนิคต่อโครงการประยุกต์ใช้ (AI) ก่อนนำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแล
- ๒.๒.๒ ดำเนินการประเมินความเสี่ยง (AI Risk Assessment) และตรวจสอบความถูกต้องของ Model (Model Validation)
- ๒.๒.๓ จัดทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติ (AI Policy & Guidelines) รวมถึงกรอบธรรมาภิบาลในการใช้ข้อมูลปัญญาประดิษฐ์
- ๒.๒.๔ ติดตามและประเมินผลการใช้งาน (AI) ในองค์กร โดยวิเคราะห์จากปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และโอกาสในการขยายผล
- ๒.๒.๕ ตรวจสอบการจัดการข้อมูลใน Data Lake ให้เป็นไปตามมาตรฐาน Data Governance และสอดคล้องกับข้อกำหนดของแหล่งข้อมูล
- ๒.๒.๖ จัดทำรายงานสถานการณ์และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอัลกอริทึม เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลฯ อย่างต่อเนื่อง
- ๒.๒.๗ ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายรณรงค์ ทูลพิพัฒน์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## 6.2 การสร้างความตระหนักรู้และทักษะดิจิทัล (AI Literacy)

สคบ. มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมผ่านแนวทางดังนี้:

1. **AI Ethics Awareness:** สร้างความเข้าใจเรื่องจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ให้เจ้าหน้าที่ สคบ. เป็นประจำทุกปี โดยกำหนดหลักสูตรต่างๆ
2. **Data-Driven Decision Making:** ฝึกฝนการใช้ข้อมูลและผลลัพธ์จาก AI เพื่อการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ ให้กับเจ้าหน้าที่ สคบ. โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทั่วไป กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลและเจ้าของข้อมูล กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มเทคนิค
3. **Technical Upskilling:** สนับสนุนให้ทีมบริการข้อมูลมีทักษะการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Management) สำหรับกลุ่มเทคนิคและกลุ่มข้อมูล

## บรรณานุกรม

มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ฉบับปรับปรุง: แนวปฏิบัติ DATA GOVERNANCE FRAMEWORK REVISED : GUIDELINE เวอร์ชัน 2.0 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี

[https://standard.dga.or.th/wp-content/uploads/2023/02/1\\_CDV\\_DGF-Review-v0.11.pdf](https://standard.dga.or.th/wp-content/uploads/2023/02/1_CDV_DGF-Review-v0.11.pdf)

แนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูล 2.0 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2566)

แนวทางการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีธรรมาภิบาล สำหรับผู้บริหารองค์กร AI Governance Guideline For Executives สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์