นโยบายการกำกับดูแลการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI)
Artificial Intelligence Usage Policy
บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)

1. บทนำ

ทุกวันนี้ AI โดยเฉพาะแบบที่ช่วยสร้างเนื้อหา (Generative AI) สามารถสร้างข้อความ ภาพ วิดีโอ เสียง และโค้ดได้ตามที่เราสั่ง ช่วยลดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้หลายด้าน ตั้งแต่การร่างเอกสาร การเขียนโปรแกรม ไปจนถึงการทำสื่อประชาสัมพันธ์

อย่างไรก็ตาม การใช้ AI ก็มีความเสี่ยงที่ต้องระวัง เนื้อหาที่ AI สร้างอาจดูน่าเชื่อถือแต่ไม่ถูกต้อง หรืออาจไม่เหมาะกับบริบทของไทย และของบริษัท ความเสี่ยงที่พบบ่อย เช่น

- ข้อมูลผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ (Misinformation) หรือข้อมูลที่ถูกบิดเบือนโดยเจตนา (Disinformation)
- เนื้อหาที่ AI คิดขึ้นมาเอง โดยไม่มีข้อเท็จจริงรองรับ (Confabulation)
- เนื้อหาที่มีอคติหรือลำเอียง ซึ่งอาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ (Bias & Discrimination)
- ข้อมูลส่วนตัวรั่วไหล หรือเนื้อหาอาจไปละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น
- ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของข้อมูลและระบบของบริษัท

บริษัทฯ จึงจัดทำนโยบายนี้ขึ้น เพื่อให้พนักงานใช้ AI ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปลอดภัย และรับผิดชอบ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทุกคนมีแนวทางการใช้ AI ที่ถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลตามที่บริษัทกำหนด
2. เพื่อให้การใช้ AI เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และป้องกันปัญหาจากการใช้งานผิดวิธี
3. เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความรับผิดชอบเมื่อใช้ AI

3. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายนี้บังคับใช้กับ:

- กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ บริษัทในเครือ และบุคคลภายนอกที่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ระบบของบริษัท (ต่อไปเรียกรวมว่า "ผู้ใช้งาน")
- การใช้งานเครื่องมือ AI ทุกประเภท ทั้งที่บริษัทจัดหาให้และที่ผู้ใช้งานนำมาใช้เอง
- การใช้งานทั้งบนอุปกรณ์ของบริษัทและอุปกรณ์ส่วนตัวที่เชื่อมต่อกับระบบบริษัท

4. คำนิยาม

คำ	ความหมาย
บริษัทฯ	บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
ผู้บริหารสูงสุด / CIO	ผู้กำกับดูแลนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ
ผู้บังคับบัญชา	ผู้บริหารสายงานหรือหัวหน้างานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน
ผู้ใช้งาน	กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ บริษัทในเครือ และบุคคลภายนอกที่ใช้ทรัพยากรระบบสารสนเทศของบริษัทฯ
ปัญญาประดิษฐ์ (AI)	เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์หรือระบบมีความสามารถใกล้เคียงมนุษย์ เช่น การเรียนรู้ การให้เหตุผล และการแก้ปัญหา (Machine Learning)
Generative AI	AI ที่สร้างเนื้อหาใหม่ได้ตามคำสั่ง เช่น ข้อความ ภาพ วิดีโอ โค้ด
Agentic AI	AI ที่ทำงานหลายขั้นตอนได้เองแบบอัตโนมัติจนบรรลุเป้าหมาย เรียกใช้เครื่องมือและเข้าถึงระบบแทนคนได้
ข้อมูลส่วนบุคคล	ข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562)
ข้อมูลอ่อนไหว	ข้อมูลตามมาตรา 26 ของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้แก่ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูล-อื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

5. ประเภทของ AI ที่นโยบายนี้ครอบคลุม

ประเภท AI	ความหมายและตัวอย่าง
AI ที่ช่วยสร้างเนื้อหา (Generative AI)	สร้างเนื้อหาใหม่ให้ตามที่เราสั่ง เช่น ข้อความ รูปภาพ โค้ด หรือเสียง — ตัวอย่าง: ChatGPT, Claude, Gemini, Deepseek, GitHub Copilot, Midjourney
AI ที่ทำงานแทนคนแบบอัตโนมัติ (Agentic AI)	ทำงานหลายขั้นตอนต่อเนื่องได้เอง เรียกใช้เครื่องมือ ดึงข้อมูล หรือดำเนินการแทนคนได้ — ตัวอย่าง: ผู้ช่วย AI อัตโนมัติ, ระบบทำงานอัตโนมัติ, AI ที่เชื่อมต่อกับระบบบัญชี/ลูกค้า

6. หลักการใช้งาน AI

บริษัทฯ สนับสนุนให้ใช้ AI เพื่อช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น โดยยึดหลัก 4 ข้อ:

1. **คนต้องเป็นผู้ควบคุม** — ผลลัพธ์จาก AI ต้องผ่านการตรวจสอบโดยคนก่อนนำไปใช้จริงเสมอ
2. **โปร่งใส ตรวจสอบได้** — ทุกการใช้งานต้องอธิบายที่มาและตรวจสอบย้อนหลังได้
3. **ความปลอดภัยมาก่อน** — คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอันดับแรก
4. **มีผู้รับผิดชอบชัดเจน** — ผู้ใช้งานเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่นำไปใช้

7. การใช้งานที่อนุญาต

ผู้ใช้งานสามารถใช้ AI ช่วยทำงานต่อไปนี้ได้ โดยต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ เท่านั้น:

- วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงาน
- เขียนโค้ดและสนับสนุนงานพัฒนาซอฟต์แวร์
- ร่างเอกสาร หนังสือ บันทึกข้อความ หรือข้อความสื่อสารทั้งภายในและภายนอก
- ช่วยแนะนำแนวทางเบื้องต้นในการแก้ปัญหา
- สรุปเนื้อหา แปลภาษา และค้นคว้าข้อมูลทั่วไป
- ช่วยคิดไอเดีย ระดมความคิด หรือทำสื่อประชาสัมพันธ์

8. ข้อห้ามในการใช้งาน AI

การใช้ AI ต้องอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อใคร ห้ามผู้ใช้งาน:

1. ใช้ AI ตัดสินใจแทนคนในเรื่องสำคัญ เช่น ด้านกฎหมาย การแพทย์ การเงิน หรือเรื่องที่กระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสิทธิของคน
2. ใช้สร้างข้อมูลเท็จ หรือเนื้อหาที่ทำให้คนเข้าใจผิดหรือเกิดความขัดแย้ง

3. นำข้อมูลลับของบริษัทฯ ไปใส่ในเครื่องมือ AI ที่ไม่ได้รับอนุญาต
   หากต้องใส่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเข้าไปใน AI ให้ใช้เฉพาะเครื่องมือที่บริษัทจัดหาให้เท่านั้น เช่น Google Workspace Enterprise, Gemini, NotebookLM
4. ใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือทำผิดกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
5. ใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม หรือตั้งใจทำผิด
6. ใช้สร้างเนื้อหาที่ละเมิดลิขสิทธิ์หรือทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
7. ใช้สร้างเนื้อหาที่เหยียดหรือเลือกปฏิบัติเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัย ความพิการ หรือสถานะทางสังคม
8. ใช้ในทางที่ทำให้กิจกรรมหรือธุรกรรมของบริษัทฯ หยุดชะงักหรือติดขัด
9. ใช้ในการกระทำใด ๆ ที่อาจผิดกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

9. ข้อมูลที่ห้ามนำเข้าระบบ AI

ห้ามนำข้อมูลต่อไปนี้ใส่เข้าเครื่องมือ AI ที่บริษัทไม่ได้อนุญาต:

ประเภทข้อมูล	ตัวอย่าง
ข้อมูลลูกค้า	ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทร อีเมล ข้อมูลสมาชิก His&Her
ข้อมูลทางการเงิน	งบการเงิน ต้นทุนสินค้า ราคาเจรจา สัญญาการค้า
ความลับทางธุรกิจ	กลยุทธ์ แผนงาน แผนธุรกิจที่ยังไม่เปิดเผย
ข้อมูลพนักงาน	เงินเดือน ประวัติการประเมิน ข้อมูลสุขภาพ
รหัสผ่านและกุญแจเข้าระบบ	รหัสผ่าน, กุญแจ/รหัสเชื่อมต่อระบบ (API Key, Token), ข้อมูลการเชื่อมต่อฐานข้อมูล
ข้อมูลระบบภายใน	โค้ดโปรแกรมที่เป็นความลับ โครงสร้างฐานข้อมูล การตั้งค่าระบบ ข้อมูลเครือข่าย

หากจำเป็นต้องใช้ AI ร่วมกับข้อมูลภายในหรือข้อมูลส่วนบุคคล ต้องใช้เฉพาะเครื่องมือที่บริษัทฯ ประกาศกำหนด และได้รับอนุมัติจากผู้บริหารสายงานก่อนทุกกรณี

10. การรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เครื่องมือ AI แบบใช้ฟรีหลายตัวอาจนำสิ่งที่เราพิมพ์ไปเก็บหรือใช้ฝึกระบบต่อ จึงมีความเสี่ยงที่ข้อมูลจะรั่วไหล ผู้ใช้งานต้อง:

- ไม่นำข้อมูลภายในหรือข้อมูลชั้นความลับ (เช่น รหัสผ่าน สัญญา เอกสารลับ ข้อมูลโครงการภายใน) ไปใช้กับ AI

- หากจำเป็นต้องใช้กับข้อมูลภายใน/ข้อมูลส่วนบุคคล ให้ใช้เฉพาะเครื่องมือที่บริษัทฯ กำหนด และได้รับอนุมัติก่อน
- เมื่อมีข้อสงสัยด้านความปลอดภัยหรือข้อกฎหมาย ให้ปรึกษาหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการ

11. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบเมื่อใช้ AI

- ไม่นำข้อมูลที่กระทบความปลอดภัยของระบบ (เช่น รหัสผ่าน API Key รายละเอียดการตั้งค่าระบบ) ไปใช้กับ AI
- ต้องตรวจสอบความถูกต้องและช่องโหว่ของโค้ดที่ AI สร้างก่อนนำไปใช้เสมอ
- หากพบเหตุละเมิดความปลอดภัยจากการใช้ AI ต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาและปฏิบัติตามขั้นตอนจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทันที
- บริษัทฯ อาจตรวจสอบการใช้งาน AI ของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความปลอดภัย

12. การลดอคติ การเลือกปฏิบัติ และการเคารพทรัพย์สินทางปัญญา

- ต้องตรวจสอบเนื้อหาที่ AI สร้างก่อนนำไปใช้หรือเผยแพร่ เพื่อลดอคติและการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม
- ระมัดระวังการใช้ AI ในงานที่อาจกระทบต่อสิทธิของบุคคลหรือหลักความเสมอภาค
- ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเนื้อหาที่สร้างขึ้นไม่ทำซ้ำ คัดลอก หรือดัดแปลงผลงานที่มีเจ้าของโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การนำเนื้อหาไปเผยแพร่สู่สาธารณะ ต้องใช้เครื่องมือ AI ที่บริษัทฯ ประกาศกำหนดเท่านั้น

13. ข้อกำหนดเพิ่มเติมสำหรับ AI ที่ทำงานอัตโนมัติ (Agentic AI)

เนื่องจาก AI ประเภทนี้ทำงานได้เองและเข้าถึงระบบต่าง ๆ ได้ จึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเพิ่มเติมดังนี้:

- ต้องได้รับอนุมัติจาก Director สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนนำไปใช้กับระบบงานจริง
- ต้องกำหนดให้เข้าถึงได้เท่าที่จำเป็นต่อการทำงานเท่านั้น และเก็บบันทึกประวัติการทำงานทุกขั้นตอนไว้ตรวจสอบได้
- งานที่มีผลกระทบสูงต้องกำหนดให้มีขั้นตอนการอนุมัติผ่านคน ก่อนให้ AI ดำเนินการ เช่น การแก้ไขข้อมูลในระบบบัญชี/ทรัพยากรบุคคล (ERP, HR) หรือระบบ OBSD และ QRMS
- การให้ AI มีสิทธิ์ลบข้อมูลหรือเปลี่ยนสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของบริษัท ต้องได้รับการอนุมัติ จาก Director สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนดำเนินการ
- ต้องมีวิธีย้อนข้อมูลกลับสู่สภาพเดิม และมีวิธีสั่งหยุดการทำงานทันทีเมื่อระบบทำงานผิดปกติ

14. การระบุว่าเนื้อหาสร้างด้วยความช่วยเหลือของ AI

เพื่อความโปร่งใสและป้องกันความเข้าใจผิด เมื่อนำเนื้อหาที่ AI ช่วยสร้างไปใช้หรือเผยแพร่ ให้ระบุตามความเหมาะสมว่า **"เนื้อหานี้ได้รับความช่วยเหลือจากเทคโนโลยี AI"**

15. ความรับผิดชอบ

15.1 ผู้ใช้งาน

- ตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI ก่อนนำไปใช้ทุกครั้ง โดยเฉพาะเนื้อหาด้านกฎหมาย การเงิน และข้อมูลอ่อนไหว
- ให้ปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
- แจ้งหัวหน้างานหรือทีม IT Security ทันทีเมื่อพบความเสี่ยงหรือเหตุผิดปกติจากการใช้ AI

15.2 หัวหน้างาน / ผู้บริหารสายงาน

- กำกับดูแลการใช้ AI ในทีมให้เป็นไปตามนโยบาย
- พิจารณาอนุมัติการใช้ AI แบบทำงานอัตโนมัติ และการใช้ AI ร่วมกับข้อมูลภายใน/ข้อมูลส่วนบุคคล
- ติดตามและประเมินประสิทธิภาพการใช้ AI ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

15.3 สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- จัดทำและปรับปรุงรายชื่อเครื่องมือ AI ที่บริษัทอนุญาตให้ใช้ (Approved AI Tools List)
- ทบทวนและปรับปรุงนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ที่สำคัญ
- จัดอบรมให้พนักงานมีความรู้พื้นฐานในการใช้ AI และการใช้ AI อย่างปลอดภัย

15.4 แผนก BUSINESS PROCESS OPERATION สายงานสนับสนุนธุรกิจ

- เป็นผู้รับดำเนินการกำกับดูแลให้การปฏิบัติเป็นไปตามนโยบาย

16. การฝึกอบรมให้ความรู้

บริษัทฯ จะจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการใช้ AI ที่ถูกต้อง ความเสี่ยง ข้อจำกัด และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

17. การฝ่าฝืนและบทลงโทษ

การฝ่าฝืนนโยบายนี้ถือเป็นการละเมิดข้อบังคับการทำงาน บริษัทจะพิจารณาโทษทางวินัยตามความรุนแรงของเหตุการณ์ ตั้งแต่การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การพักงาน จนถึงการเลิกจ้าง และอาจดำเนินการทางกฎหมายหากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทหรือบุคคลที่สาม

18. การทบทวนนโยบาย

บริษัทฯ กำหนดให้ทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำทุก 1 ปี (รอบ 12 เดือน) เพื่อให้เนื้อหาทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ ทั้งนี้ อาจทบทวนก่อนกำหนดได้หากมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ หรือเทคโนโลยีที่มีนัยสำคัญ

การแก้ไขปรับปรุงใด ๆ ต้องได้รับความเห็นชอบและอนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการและประธานกรรมการบริหาร และประกาศให้พนักงานรับทราบผ่าน Google Workspace หรือช่องทางสื่อสารภายในบริษัทฯ

.....

นโยบายการกำกับดูแลการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ฉบับนี้ ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2569 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2569 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 กันยายน 2569 เป็นต้นไป