



ประกาศ บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)

ที่ ๘1 /2569

เรื่อง นโยบายการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Usage Policy)

บทนำ

เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในภาคธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การบริหารจัดการ การสนับสนุนการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม การใช้งานปัญญาประดิษฐ์อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านข้อมูล ความถูกต้องของผลลัพธ์ ความโปร่งใสของอัลกอริทึม ความเป็นธรรมในการตัดสินใจ การละเมิด ทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ของ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับจ้าง ตัวแทน ผู้แทน ตลอดจนผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า

บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัท” หรือ “OR”) จึงได้จัดทำนโยบายการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (“นโยบาย”) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ออกแบบ พัฒนา การใช้งานและการกำกับดูแลระบบ ตลอดจนการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ อย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งให้บริษัทนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ให้สอดคล้อง กับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามหลักจริยธรรม และการบริหารจัดการข้อมูลองค์กร เพื่อก่อให้เกิด คุณค่าอย่างยั่งยืนต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

หลักการและเหตุผล

นโยบายฉบับนี้ได้กำหนดหลักการสำหรับการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและค่านิยมขององค์กร ดังนี้

1. ค้ำครองสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบจากการใช้งาน ปัญญาประดิษฐ์
2. สนับสนุนการนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้เพื่อยกระดับการให้บริการและบรรลุวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ขององค์กร
3. สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านปัญญาประดิษฐ์ เพื่อรักษาความเชื่อมั่นของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
4. จัดให้มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนสำหรับการระบุ การประเมิน และการจัดการ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์
5. เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

ทั้งนี้ บริษัทมุ่งมั่นที่จะใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงหลักจริยธรรม ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส ความมั่นคงปลอดภัย ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับจ้าง ตัวแทน ผู้แทน ตลอดจนผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ การพัฒนา การบริหารจัดการ หรือการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ โดยครอบคลุมปัญญาประดิษฐ์ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท ทั้งระบบที่พัฒนาขึ้นภายในองค์กร ระบบที่จัดหาจากผู้ให้บริการภายนอก ระบบที่รวมอยู่ในแพลตฟอร์มหรือซอฟต์แวร์อื่น หรือระบบที่ให้บริการบนโครงสร้างพื้นฐานแบบคลาวด์

คำนิยาม

“ปัญญาประดิษฐ์” (Artificial Intelligence: AI) หมายถึง ระบบหรือเทคโนโลยีที่สามารถประมวลผล วิเคราะห์ และเรียนรู้จากข้อมูล เพื่อสร้างผลลัพธ์หรือข้อเสนอแนะที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การคาดการณ์ การจำแนก การสร้างเนื้อหา และการดำเนินการอัตโนมัติ โดยใช้วิธีการทางปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้มีพฤติกรรมหรือศักยภาพที่เลียนแบบหรือใกล้เคียงกับการทำงานของมนุษย์

หลักการทางจริยธรรมด้านปัญญาประดิษฐ์

บริษัทมีหลักการทางจริยธรรมด้านปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นแนวทางในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท ดังนี้

1. ความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 1.1 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท จะต้องมุ่งสร้างประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนต้องไม่ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
 - 1.2 บริษัทจะนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม บริษัทจะจัดให้มีมาตรการรองรับและพัฒนาทักษะที่เหมาะสมก่อนการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้น
 - 1.3 บริษัทจะส่งเสริมให้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างนวัตกรรมและยกระดับขีดความสามารถขององค์กรในระยะยาว

2. ความสอดคล้องกับกฎหมาย จริยธรรม สิทธิมนุษยชนและมาตรฐานสากล

- 2.1 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท จะต้องสอดคล้องกับกฎหมาย หลักจริยธรรม และมาตรฐานสากล โดยเคารพต่อความเป็นส่วนตัว รวมถึงคำนึงด้านความปลอดภัยและความยุติธรรมในกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล
- 2.2 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท จะยึดหลักการที่มนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centric Design) และมนุษย์เป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจ ขั้นสุดท้าย (Human-in-the-Loop)
- 2.3 ปัญญาประดิษฐ์ของบริษัทจะไม่ถูกใช้เป็นกลไกในการตัดสินใจที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสิทธิและสถานะของบุคคลโดยปราศจากการกำกับดูแลของมนุษย์ โดยต้องมีการกำกับ ตรวจสอบ คัดกรอง และสอบทานโดยมนุษย์อย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

3. ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

- 3.1 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัทจะต้องมีความโปร่งใส สามารถอธิบายและคาดการณ์ได้ รวมถึงสามารถตรวจสอบ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นย้อนหลังได้
- 3.2 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัทจะต้องสามารถสืบย้อนกลับถึงสาเหตุและที่มาของผลลัพธ์ (Traceability) เผื่อระวัง ตรวจสอบความผิดปกติและวินิจฉัยปัญหาความล้มเหลว (Diagnosability) ได้
- 3.3 ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนา ผู้ให้บริการและผู้ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัทต้องมีความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำ (Accountability) ในทุกกระบวนการอันเกิดจากการทำงานของปัญญาประดิษฐ์

4. ความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

- 4.1 ปัญญาประดิษฐ์ของบริษัทที่ถูกสร้างขึ้น ต้องไม่ถูกนำไปใช้เพื่อการหลอกลวง ละเมิดสิทธิ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใด รวมถึงต้องไม่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในการประมวลผลหรือเข้าถึงข้อมูลความลับ ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว โดยไม่เป็นไปตามกฎหมายและมาตรการคุ้มครองที่กำหนด เช่น การบิดเบือนพฤติกรรม การแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลรวมถึงกลุ่มเปราะบาง เป็นต้น

- 4.2 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการและใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท ต้องอยู่ภายใต้หลักการบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมถึงการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม โดยต้องสามารถระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง ควบคุมความเสี่ยง รวมถึงตรวจสอบ รายงาน และตอบสนองต่อเหตุการณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดวงจรชีวิตของปัญญาประดิษฐ์
- 4.3 ปัญญาประดิษฐ์ของบริษัทต้องมีกลไกให้มนุษย์เข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของระบบ (Human-in-the-Loop) เพื่อให้สามารถป้องกัน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัท ตลอดจนสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม
- 4.4 ห้ามนำข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลภายในของบริษัท เช่น ข้อมูลความลับทางธุรกิจ ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลเชิงกลยุทธ์ ไปใช้ในระบบปัญญาประดิษฐ์ ยกเว้นแต่จะได้รับอนุญาตและมีมาตรการควบคุมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล อันส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรและความเป็นส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ความเท่าเทียม หลากหลาย ครอบคลุม และเป็นธรรม
 - 5.1 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการ และใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท ต้องคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความสามารถของบุคคลและไม่อคติ (Bias)
 - 5.2 การตัดสินใจที่มีการใช้งานปัญญาประดิษฐ์มาเกี่ยวข้อง ต้องสามารถพิสูจน์ถึงความ เป็นธรรมได้ (Fairness)
6. ความน่าเชื่อถือ
 - 6.1 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการ และใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท ต้องสามารถคาดการณ์ ตัดสินใจ และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (Accuracy) และสร้างผลลัพธ์ที่สามารถเชื่อถือได้ (Reliability)
 - 6.2 การออกแบบ พัฒนา ให้บริการ และใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท ต้องมีการควบคุมคุณภาพและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Quality and Integrity of Data)
 - 6.3 การใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของบริษัท ต้องมีกระบวนการและช่องทางในการรับผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแจ้งความต้องการเพิ่มเติม ร้องเรียน แจ้งปัญหาของระบบที่ตรวจพบ และให้ข้อเสนอแนะได้โดยง่าย และรวดเร็ว

7. การสร้างความตระหนักรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ให้กับพนักงาน

7.1 บริษัทส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ ข้อควรปฏิบัติ และความตระหนักรู้ด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย หลักจริยธรรม และพึงตระหนักถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

7.2 บริษัทสนับสนุนการฝึกอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์และจริยธรรม พัฒนาทักษะการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างต่อเนื่อง และสร้างวัฒนธรรมการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ

8. ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมกับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

8.1 บริษัทกำหนดให้การใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืน มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านการออกแบบที่ประหยัดพลังงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร

8.2 จัดให้มีการติดตามและประเมินผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม

การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

บริษัทตระหนักว่าการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ แม้จะสร้างโอกาสทางธุรกิจ แต่ย่อมมีความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัท ตลอดจนสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงต้องมีการระบุ การประเมิน การควบคุม และการติดตามความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การออกแบบ พัฒนา นำไปใช้ และติดตามผล เพื่อให้สามารถควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามกฎหมาย หลักจริยธรรม มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านข้อมูลองค์กร ให้มีความมั่นคงปลอดภัยและมีความเป็นส่วนตัว

มาตรการลงโทษ

การไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ถือเป็นการฝ่าฝืนข้อกำหนดของบริษัท ซึ่งอาจนำไปสู่การดำเนินการทางวินัยตามระเบียบ ข้อกำหนดว่าด้วยการบริหารงานบุคคล สัญญาจ้างงาน นอกจากนี้ การฝ่าฝืนดังกล่าวอาจเข้าข่ายการกระทำผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้กระทำอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องด้วย

ความรับผิดชอบในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับจ้าง ตัวแทน ผู้แทน ตลอดจนผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามนโยบายด้านปัญญาประดิษฐ์ฉบับนี้ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ประกาศ ณ วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2569



(หม่อมหลวงปึกทอง ทองใหญ่)

กรรมการ / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร