

# นโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์ อย่างรับผิดชอบ



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

14 สิงหาคม 2569

## นโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างรับผิดชอบ

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ตระหนักว่าปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สนับสนุนการตัดสินใจ ยกระดับการให้บริการลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเสริมความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม AI อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การรักษาความลับ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทรัพย์สินทางปัญญา อคติ การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนด ความเสียหายต่อชื่อเสียงองค์กร และการพึ่งพาผลลัพธ์จากระบบอัตโนมัติโดยไม่เหมาะสม

นโยบายฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติสำหรับการใช้ AI ที่เหมาะสมโดยผู้ใช้งานทุกคนภายในบริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่า AI ถูกใช้งานอย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ ถูกต้องตามกฎหมาย มีจริยธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับค่านิยมของบริษัทฯ นโยบายภายใน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหลักจริยธรรมด้าน AI ทั้งนี้ การใช้งาน AI ภายในบริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามหลักการดังต่อไปนี้

- 1. การเคารพความเป็นส่วนตัวของข้อมูล** - บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุดกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งานและพัฒนาระบบ AI ตลอดจนวงจรชีวิตของระบบ โดยมีการดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันการเข้าถึง การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์** - บริษัทฯ มีการใช้มาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เหมาะสมเพื่อปกป้องระบบ AI จากภัยคุกคามและช่องโหว่ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงการออกแบบระบบอย่างปลอดภัย การเข้ารหัสข้อมูล การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing) และกระบวนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย ตลอดจนมาตรการป้องกันการสร้างเนื้อหาที่เป็นอันตรายหรือไม่เหมาะสม รวมถึงความเสี่ยงเฉพาะด้าน AI เช่น การโจมตีแบบ Adversarial Attack การปนเปื้อนข้อมูล (Data Poisoning) การย้อนกลับข้อมูลจากโมเดล (Model Inversion) และการโจมตีผ่านคำสั่งป้อนข้อมูล (Prompt Injection)
- 3. การป้องกันอคติและส่งเสริมความเป็นธรรม** - บริษัทฯ มุ่งมั่นป้องกันและลดอคติที่อาจเกิดขึ้นจากข้อมูลและอัลกอริทึม โดยมีการทบทวนและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับอคติอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย ครอบคลุม และเป็นตัวแทนที่เหมาะสมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสนับสนุนการใช้ AI อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- 4. การกำกับดูแลโดยมนุษย์** - บริษัทฯ กำหนดให้มีกลไกการกำกับดูแลโดยมนุษย์ที่เหมาะสมในกระบวนการที่ใช้ AI โดยเฉพาะกรณีที่เป็นการตัดสินใจสำคัญหรือมีผลกระทบสูง ทั้งนี้ ระดับการกำกับดูแลจะถูกกำหนดตามความเสี่ยง ได้แก่ การอนุมัติโดยมนุษย์ (Human-in-the-Loop) การติดตามกำกับโดยมนุษย์ (Human-on-the-Loop) และอำนาจตัดสินใจขั้นสุดท้ายโดยมนุษย์ (Human-in-Command) เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ ทบทวน และแทรกแซงผลลัพธ์จาก AI ได้เมื่อจำเป็น และ

เพื่อให้มั่นใจว่า AI จะไม่ทำงานโดยอัตโนมัติในสถานการณ์ที่มีความสำคัญสูงโดยปราศจากการควบคุมของมนุษย์

5. **การส่งเสริมความโปร่งใสและความสามารถในการอธิบาย** - บริษัท มุ่งมั่นสร้างความโปร่งใสในการใช้ระบบ AI โดยมีการเปิดเผยอย่างชัดเจนเมื่อมีการใช้งาน AI พร้อมให้ข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับขีดความสามารถ ข้อจำกัด และความเสี่ยงของระบบ ผู้ใช้งานจะได้รับการแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนเมื่อมีการโต้ตอบกับระบบ AI โดยเฉพาะในกรณีที่ผลลัพธ์อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้ บริษัท มุ่งให้ผลลัพธ์ที่สร้างขึ้นโดย AI สามารถอธิบายที่มาและความเข้าใจได้โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
6. **การกำหนดความรับผิดชอบ** - บริษัท กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบอย่างชัดเจนสำหรับการพัฒนา การนำไปใช้งาน และผลลัพธ์ของระบบ AI ให้แก่ผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย พร้อมมีกระบวนการสำหรับการตรวจสอบเหตุการณ์ การยกระดับปัญหา และการดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม บริษัท ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อความคิดเห็นที่ได้รับอิทธิพลจาก AI และมีกระบวนการในการตรวจสอบและจัดการผลกระทบเชิงลบหรือผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้น
7. **การกำหนดขอบเขตการใช้ AI** - บริษัท กำหนดขอบเขตการใช้งานและขีดความสามารถของระบบ AI อย่างชัดเจน โดยรวมถึงการกำหนดมาตรการควบคุม (Guardrails) นโยบายการใช้งาน และกลไกควบคุมต่าง ๆ เพื่อป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสม การนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่ไม่ได้กำหนดไว้ หรือการใช้งานเกินขอบเขตที่ได้รับอนุมัติ AI อาจนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบริษัท ในกรณีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพการทำงาน การวิเคราะห์ หรือการสื่อสาร เช่น การจัดทำร่างเอกสาร การสรุปข้อมูล การแปลภาษา การค้นคว้าข้อมูล การจัดทำรายงาน การวิเคราะห์ธุรกิจ การพัฒนาซอฟต์แวร์ และการสื่อสารภายในองค์กร โดยผู้ใช้งานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายฉบับนี้ และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องของบริษัท

สำหรับกระบวนการหรือพื้นที่งานที่มีผลกระทบสูง การนำ AI ไปใช้งานและผลลัพธ์ที่ได้ต้องผ่านการทบทวนและอนุมัติจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ และให้ใช้ AI เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจเท่านั้น โดยห้ามใช้เป็นฐานเพียงอย่างเดียวในการตัดสินใจที่สำคัญ หรือใช้งานนอกเหนือจากขอบเขตและมาตรการควบคุมที่ได้รับอนุมัติ ทั้งนี้ การใช้งาน AI ทุกกรณีต้องผ่านการประเมินและอนุมัติตามเกณฑ์ความเสี่ยงที่กำหนดก่อนการนำไปใช้งาน

8. **การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม** - บริษัท ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากเทคโนโลยี AI และมุ่งมั่นลดผลกระทบดังกล่าวให้น้อยที่สุด โดยส่งเสริมการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้น้ำและการจัดการของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรด้านการประมวลผล ตลอดจนสนับสนุนการใช้โครงสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืนและแหล่งพลังงานหมุนเวียนสำหรับศูนย์ข้อมูล AI ทั้งของบริษัท และของผู้ให้บริการภายนอก บริษัท มีการติดตามและมุ่งลดการใช้พลังงานและความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง
9. **ข้อห้ามในการใช้ AI** - ห้ามใช้ AI ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านกฎหมาย จริยธรรม ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว หรือชื่อเสียงของบริษัท ซึ่งรวมถึงการสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาที่เป็นอันตรายหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด การฝ่าฝืนกฎหมายหรือข้อกำหนดของบริษัท การแอบอ้าง

ตัวตน การใช้ข้อมูลในทางที่ไม่เหมาะสมหรือการนำข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลอ่อนไหวเข้าสู่เครื่องมือที่ไม่ได้รับอนุมัติ

บริษัทฯ ห้ามอย่างเคร่งครัดไม่ให้มีการพัฒนา หรือการนำระบบ AI ไปใช้งานในลักษณะที่มีการชักจูง บิดเบือน หรือหลอกลวงผู้ใช้งาน การแสวงหาประโยชน์จากความเปราะบางของบุคคล หรือการใช้ข้อมูลชีวิตเพื่อการเฝ้าระวังโดยไม่ได้รับอนุญาต ทั้งนี้ บริษัทฯ ยึดถือมาตรฐานและกฎระเบียบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเพื่อส่งเสริมการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม และการฝ่าฝืนข้อห้ามดังกล่าวจะถูกดำเนินการตรวจสอบภายในและพิจารณาบทลงโทษทางวินัยตามนโยบายของบริษัทฯ ต่อไป



นายศิริ กาญจนพาสน์  
ประธานกรรมการ