



แนวปฏิบัติในการใช้งาน Generative AI

บริษัท โอเอสเอส จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือฯ

บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2567 เป็นต้นไป

Document Control

Prepared by  (Anupas Siriwej) Head of Digital Service Excellence	Reviewed by  (Pajaree Saengcum) Head of Supply Chain and Digital Technology
Reviewed by  (Vivat Krisdhasima) Chief Supply Chain and Digital Officer	Approved by  (Wannipa Bhakdibutr) Chief Executive Officer

	หน่วยงาน (Unit / Division) : Digital Technology	
	ประเภทเอกสาร (Document Type) : แนวปฏิบัติ	
	หมายเลขเอกสาร (Document Number) : P-HM-ITD-010	แก้ไขครั้งที่ (Revision) : 00
	วันที่เริ่มใช้ (Effective Date) : 1 มิถุนายน 2567	หน้า (Page) : 1 of 4

เรื่อง (Subject) : แนวปฏิบัติในการใช้งาน Generative AI

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยี Generative Artificial Intelligence (“GenAI”) อย่างมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรมภายในบริษัท โอสดสภา จำกัด (มหาชน) (“โอสดสภา”) เพื่อให้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ GenAI ของบริษัทฯ มีความมั่นคงปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมาย โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และเป็นธรรม

2. ขอบเขต

แนวปฏิบัตินี้มีผลบังคับใช้กับผู้ใช้งานทุกคน เช่น พนักงานประจำ พนักงานตามสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา พนักงานชั่วคราว และคนอื่นๆ ที่ใช้เครื่องมือ GenAI ในการปฏิบัติงานของตน

3. คำนิยาม

Generative AI (GenAI)	เทคโนโลยีที่สามารถสร้างข้อความ รูปภาพ หรือเนื้อหาอื่นๆ จากข้อมูลที่ป้อนเข้าไป โดยการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ในการสร้างเนื้อหาขึ้นมาใหม่ที่เหมือนหรือเลียนแบบเนื้อหาที่สร้างขึ้นโดยมนุษย์ ตัวอย่างของ GenAI ได้แก่ ChatGPT, Microsoft Copilot และ Midjourney
-----------------------	---

4. แนวปฏิบัติ

4.1 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ GenAI

- ศึกษาความสามารถและข้อจำกัดของ GenAI เช่น การสร้างข้อความ สรุปใจความ การรับรู้รูปภาพ และการแปลภาษา เพื่อให้มีความเข้าใจว่างานประเภทใดที่ GenAI สามารถช่วยเหลือได้ และเมื่อใดที่ต้องใช้การตัดสินใจจากคน
- ติดตามแหล่งข้อมูลการฝึกอบรมที่จัดทำโดยบริษัทฯ หรือแพลตฟอร์ม GenAI เพื่อเรียนรู้วิธีใช้ GenAI อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การประเมินความเสี่ยง

- ก่อนนำ GenAI ไปใช้ในโครงการหรืองานใดๆ ควรประเมินความเสี่ยงและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ GenAI โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ เช่น ความเป็นส่วนตัวและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความแม่นยำของผลลัพธ์ที่ได้ และความลำเอียงของ GenAI ทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- จัดทำวิธีการลดความเสี่ยงที่ระบุ เช่น การใช้มาตรการป้องกันเพิ่มเติมเพื่อความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การให้คนตรวจสอบผลลัพธ์ที่สร้างโดย GenAI หรือการฝึก GenAI ด้วยชุดข้อมูลที่หลากหลายเพื่อลดความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้น

4.3 ความเป็นส่วนตัวและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

- ห้ามป้อนข้อมูลของบริษัทฯ เข้าสู่บริการ GenAI ใดๆ ที่บริษัทฯ ไม่ได้อนุญาตให้ใช้ ข้อยกเว้นใดๆ ต้องได้รับการหารือล่วงหน้ากับหน่วยงาน Digital Technology และได้รับการอนุมัติจาก Function Head
- ปิดการตั้งค่าที่อนุญาตให้ผู้ให้บริการ GenAI นำข้อมูลของผู้ใช้งานไปใช้ในการฝึกโมเดล หากระบบรองรับ
- ใช้ GenAI กับข้อมูลที่มีสิทธิ์เข้าถึงและจำเป็นสำหรับงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น โดยปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเหมาะสม



หน่วยงาน (Unit / Division) :	Digital Technology		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวปฏิบัติ		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	P-HM-ITD-010	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
วันที่เริ่มใช้ (Effective Date) :	1 มิถุนายน 2567	หน้า (Page) :	2 of 4

เรื่อง (Subject) : แนวปฏิบัติในการใช้งาน Generative AI

4. แจ้งเหตุกรณีสงสัยว่ามีการละเมิดความมั่นคงปลอดภัย หรือมีการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต ไปยัง cybersecurity@osotspa.com ทันที

ตัวอย่าง: พนักงานฝ่ายการตลาดใช้บัญชี GenAI ส่วนตัวในการสร้างสรุปแนวโน้มอุตสาหกรรมล่าสุดจากรายงานที่เปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อใช้ในการประชุมวางแผนกลยุทธ์ อย่างไรก็ตาม พนักงานต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีการป้อนข้อมูลของบริษัทฯ เข้าไปในเครื่องมือ GenAI นั้น และต้องเปลี่ยนไปใช้บริการ GenAI ที่บริษัทฯ อนุญาตให้ใช้ หากมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์ข้อมูลของบริษัทฯ

4.4 การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการใช้ GenAI ของผู้ใช้งานเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูล ความเป็นส่วนตัว และทรัพย์สินทางปัญญา
- ขอคำแนะนำจากฝ่ายกฎหมายหรือฝ่ายควบคุมภายใน เมื่อผู้ใช้งานมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับความถูกต้องตามกฎหมายหรือความเหมาะสมของการใช้เนื้อหาที่สร้างโดย AI สำหรับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ตัวอย่าง: ก่อนใช้ GenAI ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ควรปรึกษากับฝ่ายกฎหมายเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้งานนั้นเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น PDPA ซึ่งอาจจะต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเพิ่มเติมเพื่อปกป้องข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน

4.5 การใช้งานอย่างมีจริยธรรม

- หลีกเลี่ยงการใช้เนื้อหาที่สร้างโดย GenAI โดยไม่มีการตรวจสอบจากคน
- หลีกเลี่ยงการใช้ GenAI เพื่อสร้างเนื้อหาที่หลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิด และตรวจสอบให้แน่ใจว่าเนื้อหาทั้งหมดที่ถูกสร้างขึ้นนั้นมีความถูกต้อง เป็นความจริง และเป็นไปตามกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
- ควรคำนึงถึงความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้นในข้อมูลหรือวิธีการที่ใช้ฝึก GenAI และหาวิธีทางลดความลำเอียงเหล่านั้น

ตัวอย่าง 1: การใช้ GenAI เพื่อสร้างการตอบกลับโดยอัตโนมัติของฝ่ายบริการลูกค้า ให้มีผู้ตรวจสอบคำตอบก่อนที่จะส่งให้ลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคำตอบมีความถูกต้อง เห็นอกเห็นใจ และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือความไม่พอใจโดยไม่ตั้งใจ

ตัวอย่าง 2: การใช้ GenAI เพื่อร่างคำอธิบายผลิตภัณฑ์บนเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเนื้อหาคูณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง หลีกเลี่ยงการพูดเกินจริงหรือการกล่าวอ้างที่เป็นเท็จซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด และนำไปสู่ความไม่พอใจหรือมีปัญหาด้านกฎหมายได้

ตัวอย่าง 3: การใช้ GenAI เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่า ชุดข้อมูลหรือวิธีที่ใช้ในการฝึก AI อาจส่งผลต่อการวิเคราะห์ให้เกิดความลำเอียงได้ จึงควรใช้ชุดข้อมูลที่หลากหลายในการฝึก AI และตรวจสอบผลลัพธ์ของ AI อย่างสม่ำเสมอเพื่อจัดการกับความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้น

4.6 ความรับผิดชอบ

- รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ GenAI หากผู้ใช้งานพบข้อผิดพลาดหรือความไม่ถูกต้องใดๆ ให้รายงานไปยังช่องทางการติดต่อของหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ
- ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหาที่สร้างโดย GenAI เพื่อปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย บริบท และวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเตรียมพร้อมที่จะอธิบายหรือชี้แจงเหตุผลในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการใช้เนื้อหาที่สร้างโดย AI



หน่วยงาน (Unit / Division) :	Digital Technology		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวปฏิบัติ		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	P-HM-ITD-010	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
วันที่เริ่มใช้ (Effective Date) :	1 มิถุนายน 2567	หน้า (Page) :	3 of 4

เรื่อง (Subject) : แนวปฏิบัติในการใช้งาน Generative AI

ตัวอย่าง: หากพนักงานสังเกตเห็นว่า GenAI มักให้ผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้อง ให้รายงานปัญหานี้ไปยังฝ่าย IT หรือทีมที่รับผิดชอบ หรือผู้ให้บริการ GenAI นั้นๆ การรายงานปัญหาเหล่านี้จะช่วยให้แน่ใจว่า GenAI จะได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4.7 ความโปร่งใส

- เปิดเผยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี AI ในงานของผู้ใช้งาน โดยแจ้งให้ทราบและสื่อสารอย่างชัดเจนกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถและข้อจำกัดของ GenAI รวมถึงความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้นหรือความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ที่ได้

ตัวอย่าง: เมื่อนำเสนอรายงานซึ่งมีข้อมูลที่สร้างโดย GenAI ให้กับลูกค้า ควรเปิดเผยว่ามีการใช้เทคโนโลยี AI ในการวิเคราะห์ และอธิบายสั้นๆ ว่าใช้เทคโนโลยีนี้อย่างไร พร้อมเน้นย้ำการมีส่วนร่วมของมนุษย์ในการตีความผลลัพธ์ ความโปร่งใสนี้สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและแสดงถึงความซื่อสัตย์ในงานของผู้ใช้งาน

4.8 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- ให้ข้อเสนอแนะแก่ทีมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งาน GenAI ของผู้ใช้งาน รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือข้อกังวลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการอัปเดตหรือการเปลี่ยนแปลงของ GenAI และปรับการใช้งานของผู้ใช้งานตามความเหมาะสม

4.9 การเพิ่มศักยภาพให้ผู้ใช้งาน

- นำ Gen AI มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาทักษะและความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถและข้อจำกัดของ Gen AI เพื่อให้การประยุกต์ใช้มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งต่อตนเองและทีมงาน
- ส่งเสริมการใช้ GenAI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรมภายในทีมของตนเองและทั้งบริษัท ในภาพรวม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้

การปฏิบัติตามแนวทางเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการใช้ GenAI อย่างรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ หากผู้ใช้งานมีคำถามหรือข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับการใช้ GenAI ให้ปรึกษาหัวหน้างาน หรือติดต่อ itservice@osotspa.com

5. นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- จรรยาบรรณทางธุรกิจ
- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- Information Safeguarding Guideline
- แนวปฏิบัติการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หน่วยงาน (Unit / Division) :	Digital Technology		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวปฏิบัติ		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	P-HM-ITD-010	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	00
วันที่เริ่มใช้ (Effective Date) :	1 มิถุนายน 2567	หน้า (Page) :	4 of 4

เรื่อง (Subject) : แนวปฏิบัติในการใช้งาน Generative AI

6. ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	วันที่อนุมัติ	วันที่เริ่มใช้	เหตุผลการแก้ไข
00	29 พ.ค. 2567	1 มิ.ย. 2567	ฉบับเริ่มต้น