

นโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างรับผิดชอบ (Responsible Artificial Intelligence Policy)

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และมุ่งสู่การเป็นผู้นำค้าปลีกวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่งบ้าน

ในขณะเดียวกัน กลุ่มบริษัทตระหนักว่าการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการดำเนินงาน อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงหลายด้าน เช่น ด้านจริยธรรม ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ความถูกต้องของผลลัพธ์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน กลุ่มบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างรับผิดชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานอย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

- 1.1 **ความปลอดภัยและเสถียรภาพ (Safety & Robustness)** : ระบบ AI ต้องได้รับการออกแบบ ทดสอบและติดตามผลอย่างเหมาะสมรัดกุม เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้อง แม่นยำ และปลอดภัยก่อนเปิดใช้งานจริง โดยไม่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย
- 1.2 **ความรับผิดชอบและความโปร่งใส (Accountability & Transparency)** : การทำงานและการตัดสินใจของระบบ AI ต้องสามารถอธิบายเหตุผล ตรวจสอบย้อนหลังได้ และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบอย่างชัดเจน โดยยังคงไว้ซึ่งการกำกับดูแลโดยมนุษย์ (Human in the loop) ในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญ
- 1.3 **ความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ (Fairness & Non-discrimination)** : กลุ่มบริษัทมุ่งมั่นลดความลำเอียง (Bias) ของข้อมูลและอัลกอริทึม เพื่อให้ผลลัพธ์จากระบบ AI มีความเป็นธรรม และไม่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- 1.4 **การปกป้องความเป็นส่วนตัว (Privacy & Data Protection)** : การพัฒนาและการประมวลผลผ่านระบบ AI ต้องคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ และปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) สำหรับลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2. ขอบเขตการบังคับใช้และการใช้งาน (Scope of Application)

นโยบายฉบับนี้มีขอบเขตการบังคับใช้และครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของกลุ่มบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา การจัดหา การปรับแต่ง การประมวลผลข้อมูล หรือการใช้งานระบบ AI ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยครอบคลุมทั้งบุคลากร และระบบงานหลัก ดังต่อไปนี้

- 2.1 **ด้านบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง** : บังคับใช้กับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของกลุ่มบริษัท ตลอดจนคู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ให้บริการภายนอก หรือบุคคลภายนอกใดๆ ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึง พัฒนา หรือใช้งานเทคโนโลยี AI ในนามของกลุ่มบริษัท
- 2.2 **ด้านระบบงานและเทคโนโลยี** : ครอบคลุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แพลตฟอร์ม แอปพลิเคชัน และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทั้งหมด ที่มีการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบงานหลัก ดังนี้
 - **ระบบจัดการห่วงโซ่อุปทานและคลังสินค้า (Supply Chain & Warehouse System)** : ครอบคลุมการนำ AI มาใช้ในกระบวนการพยากรณ์ความต้องการสินค้า (Demand Forecasting),

การบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติ (Automated Storage and Retrieval System: AS/RS), ระบบการวางแผนและจัดเส้นทางขนส่งอัจฉริยะ (Route Optimization) ตลอดจนระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง

- **ระบบบริการและประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) :** ครอบคลุมการนำ AI มาใช้ในระบบบริการตนเอง (Self-Checkout), ระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและระบบสมาชิก (CRM & Loyalty Program), แอปพลิเคชันซื้อขายออนไลน์และบริการ Click & Collect, ตลอดจนระบบแชทบอท (Chatbot) และระบบตอบรับอัตโนมัติในการให้บริการลูกค้า
- **ระบบงานสนับสนุนภายในองค์กร (Back-office Operations) :** ครอบคลุมการนำ AI มาใช้ในระบบวิเคราะห์การเงิน บัญชี และการจัดการเอกสารดิจิทัล (Digital Invoice & Financial Analytics), ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลดิจิทัล (HR Digital) เช่น การคัดเลือกบุคลากร หรือการประเมินผล ตลอดจนระบบงานสนับสนุนอื่นๆ ภายในกลุ่มบริษัท

3. การกำกับดูแล AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Governance)

3.1 ด้านจริยธรรมและการป้องกันอคติ (AI Ethics & Bias Mitigation)

- **การตั้งราคาที่เป็นธรรม (Fair Pricing) :** อัลกอริทึมที่ใช้ในการแนะนำสินค้า การประมวลผลจัดโปรโมชั่น หรือการกำหนดราคาผ่านระบบแอปพลิเคชันและช่องทางออนไลน์ ต้องมีความโปร่งใส เป็นไปตามกลไกตลาด และไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
- **การคัดเลือกและบริหารคู่ค้า (Vendor Assessment) :** การนำ AI มาใช้ในระบบประเมินผล จัดเกรด หรือคัดเลือกคู่ค้า ต้องตั้งอยู่บนเกณฑ์ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Objective Data) และสอดคล้องกับคู่มือการดำเนินงานด้าน ESG สำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัท

3.2 ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูล (Data & Cyber Governance)

- **การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Compliance) :** ห้ามพนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า สมาชิก คู่ค้า หรือพนักงาน เช่น เลขประจำตัวประชาชน ประวัติการซื้อสินค้า หรือข้อมูลบัญชีธนาคาร ไปป้อนเข้าสู่ระบบ Public AI หรือ Generative AI ภายนอกองค์กรที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยเด็ดขาด เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านข้อมูลรั่วไหล
- **มาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานข้อมูล (Data Infrastructure Standard) :** ข้อมูลที่นำมาจัดเตรียมและป้อนให้แก่โมเดล AI (Data Lake) ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง ทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleaning) และมีการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) ตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลของกลุ่มบริษัท

3.3 ด้านโครงสร้างการกำกับดูแลและการควบคุม (Governance Structure & Control)

- **คณะกรรมการกำกับดูแลการประยุกต์ใช้ AI (AI Governance Committee) :** ประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ร่วมกันพิจารณาอนุมัติโครงการ และจัดทำเอกสารประเมินความเสี่ยง (AI Risk Assessment) ก่อนนำระบบ AI ใดๆ มาใช้งานจริงในองค์กร
- **การควบคุมโดยมนุษย์ (Human-in-the-loop) :** สำหรับกระบวนการตัดสินใจที่มีความเสี่ยงสูงหรือส่งผลกระทบต่อขั้นวิกฤต (Critical Decision-Making) เช่น การอนุมัติสั่งซื้อสินค้าเข้าคลังทดแทนล็อตใหญ่ หรือการสั่งระงับบัญชีผู้ใช้งาน ระบบ AI จะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้เสนอแนะเท่านั้น โดยจะต้องมีขั้นตอนให้พนักงานผู้มีอำนาจตรวจสอบและอนุมัติซ้ำ (Override/Manual Approval) เสมอ

4. การตรวจสอบและการรับเรื่องร้องเรียน (Audit & Compliance)

เพื่อให้มั่นใจว่าการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด และมีกลไกในการบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น กลุ่มบริษัทจึงกำหนดมาตรการตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้:

4.1 การตรวจสอบและประเมินระบบ AI (Model Validation & Audit): ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบ ทดสอบ และประเมินผลระบบ AI ในสภาพแวดล้อมจำลอง (Sandbox) อย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนนำไปใช้งานจริงและระหว่างการใช้งาน (Post-deployment Monitoring) เพื่อควบคุมและลดอัตราความผิดพลาดของอัลกอริทึมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4.2 ช่องทางการแจ้งเบาะแสและร้องเรียน (Whistleblowing & Grievance Mechanism): ในกรณีที่ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับผลกระทบ ความเสียหาย หรือพบเห็นการใช้งานระบบ AI ที่ไม่โปร่งใส ขัดต่อจริยธรรม หรือละเมิดกฎหมาย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดผ่านช่องทางตาม "นโยบายการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิดและข้อร้องเรียน (Whistleblowing Policy)" ของกลุ่มบริษัท เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและเยียวยาตามขั้นตอนต่อไป และหากพบว่าการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนนโยบาย บริษัทจะดำเนินการลงโทษ ตามระเบียบวินัยของบริษัทอย่างเหมาะสม

5. การส่งเสริมความรู้และการทบทวนนโยบาย (Policy Review & Awareness)

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทจะดำเนินการสื่อสารและส่งเสริมการสร้างความรู้ รวมถึงความเข้าใจด้านการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างมีความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนจัดให้มีการสอบทานและทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและกฎหมายที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าการนำระบบ AI มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2569

อภิสิทธิ์ รุจิเกียรติกำจร
ประธานกรรมการบริษัท