



มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ
ที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค*

LEGAL MEASURES ON THE RESPONSIBILITY OF BUSINESS OPERATORS
USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN CONSUMER SERVICES

ปณณดา วรณิตวิวัฒน์¹, อาทิตยา โภคสุทธิ², พิมุข สุธีสัมพันธ์^{3*}

Punnada Woranitiwatthana¹, Athidaya Pokkasut², Pimuk Suseensumpun³

¹คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี ประเทศไทย

¹Faculty of Law, Rangsit University, Pathum Thani, Thailand

²คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี ประเทศไทย

²Faculty of Law, Rambhai Barni Rajabhat University, Chanthaburi, Thailand

³คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม ประเทศไทย

³Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Nakhon Pathom, Thailand

*Corresponding author E-mail: Pimuk.sus@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค 3) เพื่อหาข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการพัฒนากฎหมายของประเทศไทยในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคให้มีความครอบคลุมและเหมาะสม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบวิจัยเอกสารจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่าประเทศไทยไม่มีกฎหมายเฉพาะที่บัญญัติขึ้นเพื่อกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ทำให้ต้องปรับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ซึ่งยังไม่มี ความครอบคลุมเพียงพอในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในการดำเนินการดังกล่าว ในขณะที่สหภาพยุโรปและประเทศสาธารณรัฐเกาหลีมีการบัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาใช้บังคับโดยเฉพาะ ทำให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์มาให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างชัดเจน และเป็นการคุ้มครองชีวิต สุขภาพ และสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์นั้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยพบว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ หรือบัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในระหว่างที่ยังไม่มีกฎหมายดังกล่าว หน่วยงานที่รับผิดชอบควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจ



ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ และสร้างความตระหนักถึงผลกระทบจากการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับผู้บริโภคอย่างจริงจัง

คำสำคัญ: มาตรการทางกฎหมาย, ผู้ประกอบธุรกิจ, ปัญญาประดิษฐ์, การคุ้มครองผู้บริโภค, การกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์

Abstract

The objectives of this research were (1) to examine Thai and foreign laws concerning the responsibility of business operators deploying artificial intelligence (AI) in consumer services; (2) to conduct a comparative analysis of such Thai and foreign laws; and (3) to formulate recommendations for the development of Thai legislation governing such responsibility, with a view to achieving comprehensive and appropriate legal regulation. This research employed a qualitative documentary method, utilizing sources that include books, articles, theses, research reports, and relevant electronic media.

The findings revealed that Thailand has yet to enact specific AI legislation governing the responsibility of business operators that deploy AI in consumer services. Consequently, multiple existing laws must be applied in combination, yet remain inadequate in comprehensively addressing such responsibility. By contrast, both the European Union and the Republic of Korea have promulgated specific AI legislation that clearly defines the obligations of business operators while affording explicit protection to consumers' lives, health, and fundamental rights against potential harms arising from the deployment of AI.

The research recommends that existing legislation be amended or that specific AI legislation be promulgated to establish an effective regulatory framework for business operators utilizing AI in consumer services. Pending such enactment, the competent authorities are urged to promote adherence to AI ethics guidelines and to cultivate awareness of the potential implications of AI deployment on consumers among business operators.

Keywords: Legal Measures, Business Operators, Artificial Intelligence, Consumer Protection, AI Governance

บทนำ

ในสังคมยุคปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่แตกต่างไปจากเดิม ประชาชนจึงต้องเตรียมพร้อมกับการปรับตัวในการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อการดำรงชีวิตประจำวัน การทำงาน หรือการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นหนึ่งเทคโนโลยีสำคัญที่มี



บทบาทต่อการประกอบธุรกิจสมัยใหม่เป็นอย่างมาก เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์มีความสามารถในการทำงานและกระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างอัตโนมัติ โดยมีความรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคล สามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ตรวจสอบรูปแบบต่าง ๆ ของข้อมูล และสร้างระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business intelligence) ที่มีคุณค่าได้โดยใช้การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ซึ่งช่วยวิเคราะห์ประสิทธิภาพของลูกค้าได้ละเอียดในระดับรายบุคคล และนำเสนอข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ เช่น แชท บอท (Chatbot) ผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistants) ที่ช่วยตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันทุกที่สามารถวิเคราะห์ความชอบและพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ หรือส่งเสริมการตลาดที่มีความเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์เชิงคาดการณ์และพยากรณ์แนวโน้มตลาด อุปสงค์ หรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวช่วยลดความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจแก่ผู้ประกอบการได้ (สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่, 2566) ผู้ประกอบธุรกิจในปัจจุบันจึงนิยมนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้บริโภคด้วยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนการทำการตลาดเฉพาะบุคคล ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มยอดขายสินค้าหรือบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีข้อมูลจากงานวิจัยโครงการ AI Standard landscape พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจกว่าร้อยละ 75 มีการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในกระบวนการผลิตและการบริการแล้ว (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2566)

อย่างไรก็ตาม แม้ปัญญาประดิษฐ์จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบธุรกิจในการให้บริการแก่ผู้บริโภค แต่ก็พบว่าแพลตฟอร์มที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อาจมีการให้ข้อมูลที่หลอกลวงเพื่อแสวงหากำไร ให้ข้อมูลที่บิดเบือนหรือไม่ถูกต้อง มีการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวด้วยการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า การตัดสินใจที่มีอคติและมีการเลือกปฏิบัติต่อผู้บริโภคซึ่งเกิดจากข้อมูลฝึกฝนของปัญญาประดิษฐ์ที่มีอคติ (ไทยพีบีเอส, 2567) และ (Sadek, T., et al., 2024) ซึ่งทำให้ผู้บริโภคถูกหลอกลวง สร้างความไม่เป็นธรรม และก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคได้ เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวผู้ประกอบการที่ได้นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคมีส่วนเกี่ยวข้องในฐานะที่ตัดสินใจนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ แต่กระบวนการให้บริการแก่ผู้บริโภคเกิดจากปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถทำงานได้เองโดยอัตโนมัติและตัดสินใจได้เองโดยไม่ต้องรับคำสั่งในแต่ละครั้งจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งยังไม่ชัดเจนว่าผู้ประกอบการมีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไรในกรณีที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค

เมื่อพิจารณากฎหมายของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวมถึงความปลอดภัยจากสินค้าและบริการ และคุ้มครองการถูกเอาเปรียบหรือกระทำการที่ไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เป็นกฎหมายป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งการจัดเก็บ รวบรวม และนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้แจ้งให้ทราบ และไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ก่อน พบว่า กฎหมายเหล่านี้ยังไม่มีหลักเกณฑ์เฉพาะที่รองรับกับลักษณะกลไกการทำงานที่มีความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ความ



โปร่งใสในการดำเนินการ และสภาพบังคับแก่ผู้ประกอบการที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เหมาะสมเพียงพอ ในขณะที่ต่างประเทศมีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาโดยเฉพาะ เช่น สหภาพยุโรปได้บัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์เป็นฉบับแรกของโลก มีชื่อว่า Artificial Intelligence Act (Regulation (EU) 2024/1689) เพื่อส่งเสริมการนำปัญญาประดิษฐ์ที่เชื่อถือได้มาใช้กับประชาชนในสหภาพยุโรป โดยรับรองการคุ้มครองสุขภาพ ความปลอดภัย ความโปร่งใส การไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปกป้องสิ่งแวดล้อมจากผลกระทบที่เป็นอันตรายของระบบปัญญาประดิษฐ์ในสหภาพยุโรป (European Parliament, 2025) นอกจากนี้ สาธารณรัฐเกาหลีเป็นประเทศที่สองของโลกที่บัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ ชื่อว่า The Basic Act on the Development of Artificial Intelligence and Creation of a Trust Base (AI Basic Act) เพื่อสร้างสมดุลระหว่างความก้าวหน้าด้านปัญญาประดิษฐ์กับการคุ้มครองสิทธิและศักดิ์ศรีของบุคคลในสาธารณรัฐเกาหลี รวมทั้งส่งเสริมคุณภาพชีวิตและรับประกันความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความโปร่งใสในการตัดสินใจ ซึ่งมุ่งเน้นที่การส่งเสริมความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์ โดยกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมและกรอบการกำกับดูแลที่ชัดเจนเพื่อแนะนำการใช้งานอย่างมีความรับผิดชอบ (Baig, A., & Gardezi, S. E., 2025)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการศึกษาประเด็นการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance) มาอย่างต่อเนื่อง โดยงานของ Tifani Sadek และคณะ (2024) ชี้ให้เห็นว่าการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการส่งผลกระทบต่อสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค เนื่องจากระบบปัญญาประดิษฐ์จำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก อีกทั้งยังเกิดความเสี่ยงจากการตัดสินใจโดยอัลกอริทึมที่อาจมีอคติและไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค อีกทั้งแนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล นักวิชาการด้านกฎหมายหลายท่านได้เสนอว่าการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ควรครอบคลุมสิทธิในการรับรู้ข้อมูล สิทธิในการปฏิเสธการตัดสินใจอัตโนมัติ และสิทธิในการได้รับการชดเชยเมื่อเกิดความเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปที่เน้นหลัก ปัญญาประดิษฐ์ที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centric AI) และ การกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ตามระดับความเสี่ยง (Risk-Based Approach) (European Parliament, 2025) ดังนั้น ผู้เขียนจึงมุ่งศึกษาบทบาทปัญญาประดิษฐ์ของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันว่าสามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในกรณีที่ผู้ประกอบการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมายของประเทศไทยที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในการใช้บริการจากผู้ประกอบการที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการประกอบธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค
3. เพื่อหาข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการพัฒนากฎหมายของประเทศไทยในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคให้มีความครอบคลุม ชัดเจน และเหมาะสม



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการวิจัยเอกสาร ซึ่งศึกษาจากหนังสือ ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ ตั๋วบทกฎหมาย รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค โดยกฎหมายต่างประเทศที่เลือกนำมาศึกษาในงานวิจัยนี้พิจารณาจากกฎหมายของประเทศที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์อย่างชัดเจน ซึ่งมีความทันสมัยและมีผลบังคับใช้แล้วในขณะทำการศึกษา ได้แก่ กฎหมายปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป ซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกของโลกที่มีการประกาศใช้ และกฎหมายของสาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งเป็นกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ที่มีการประกาศใช้เป็นประเทศที่สองของโลก โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศไทยใน 7 ประเด็น ได้แก่ (1) ลักษณะและโครงสร้างของกฎหมาย (2) การกำหนดนิยามและขอบเขตการบังคับใช้ (3) ข้อกำหนดด้านความโปร่งใส (4) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (5) การประเมินผลกระทบล่วงหน้า (6) การกำกับดูแลโดยมนุษย์ และ (7) ความรับผิดชอบและบทลงโทษ ว่ากฎหมายของประเทศไทยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการที่สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ อันนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนากฎหมายให้สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยเฉพาะ การควบคุมและกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในการณัติกล่าวจึงต้องอาศัยการปรับใช้กฎหมายหลายฉบับร่วมกันตามข้อเท็จจริงของแต่ละกรณี ซึ่งเป็นการกำกับดูแลแบบกระจายกระจาย ได้แก่ 1) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เป็นกฎหมายหลักที่รองรับสิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ สิทธิมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ในด้านการโฆษณากฎหมายห้ามมิให้ใช้ข้อความที่เป็นเท็จ เกินความจริง หรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจสั่งพิสูจน์ แก้ไข หรือระงับการโฆษณาได้ ผู้ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท ในด้านความปลอดภัย ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสอบ เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนอันตรายของสินค้าหรือบริการ รวมทั้งต้องดำเนินการแก้ไขเรียกคืน หรือชดเชยราคาสินค้าหากพบว่าเป็นอันตราย หากการกระทำดังกล่าวเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองแสนบาทถึงสองล้านบาท 2) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจอาจนำข้อมูลอันเป็นเท็จหรือบิดเบือนมาประมวลผลผ่านระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภคได้ มาตรา 14 กำหนดความผิดสำหรับผู้ที่มีข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือน ปลอม หรือเป็นเท็จเข้าสู่ระบบโดยทุจริตหรือหลอกลวง ซึ่งน่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน รวมถึงข้อมูลที่กระทบ



ต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนก โดยมีโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท นอกจากนี้ มาตรา 16 ยังกำหนดความผิดเกี่ยวกับการนำภาพบุคคลที่ติดต่อหรือดัดแปลงทาง อิเล็กทรอนิกส์ ที่อาจทำให้ผู้อื่นเสียชื่อเสียงหรืออับอาย โดยมีโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินสองแสนบาท 3) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มีความสำคัญเมื่อปัญญาประดิษฐ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ จำเป็นต้องเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค กฎหมายกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูล ต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งก่อนหรือขณะเก็บรวบรวมข้อมูล ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ ระยะเวลาการเก็บ และสิทธิของเจ้าของข้อมูลให้ครบถ้วน ซึ่งเจ้าของข้อมูลมีสิทธิเข้าถึง โอน คัดค้าน ขอให้อลบ ระงับ และแก้ไข ข้อมูลของตน ผู้ควบคุมข้อมูลมีหน้าที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม และต้องแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 72 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุ 4) ประมวล กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ ว่าด้วยละเมิด มาตรา 420 สามารถใช้บังคับแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้จนก่อให้เกิดความเสียหาย โดยมีองค์ประกอบความผิด คือ มีการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ กระทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย และก่อให้เกิดความเสียหายที่แน่นอน ซึ่งนำไปสู่ความรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหาย

สำหรับกฎหมายต่างประเทศพบว่า สหภาพยุโรปเป็นกลุ่มประเทศแรกที่ตรากฎหมายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ขึ้นใช้บังคับโดยเฉพาะ คือ Regulation (EU) 2024/1689 หรือ EU Artificial Intelligence Act ซึ่งประกาศใช้ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2567 และเริ่มมีผลบังคับใช้ทีละส่วนตามกรอบเวลาที่แตกต่างกันเริ่มตั้งแต่วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2568 ซึ่งวันดังกล่าวได้เริ่มบังคับใช้ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบปัญญาประดิษฐ์บางประเภทและข้อกำหนดด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ (หมวด 1 และหมวด 2) (European Union, 2024) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง รวมถึงการคุ้มครองสุขภาพ ความปลอดภัย สิทธิขั้นพื้นฐาน ประชาธิปไตย หลักนิติธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งหลักการสำคัญของกฎหมายนี้อยู่ที่การจำแนกระบบปัญญาประดิษฐ์ตามระดับความเสี่ยง โดยระบบปัญญา ประดิษฐ์บางประเภทถูกห้ามโดยเด็ดขาด ได้แก่ ระบบที่ใช้เทคนิคแฝงเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลโดยที่ เขาไม่รู้ตัว ระบบที่แสวงหาประโยชน์จากจุดอ่อนของผู้เปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ระบบให้คะแนนทางสังคม (Social Scoring) ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ตลอดจนระบบระบุตัวตนด้วยไบโอเมตริกแบบ เรียวลไทม์ในพื้นที่สาธารณะ และการสร้างฐานข้อมูลจดจำใบหน้าโดยไม่เจาะจงเป้าหมายจากอินเทอร์เน็ต สำหรับ ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ระบบไบโอเมตริก โครงสร้างพื้นฐานสำคัญ การศึกษา การจ้างงาน การเข้าถึงบริการสาธารณะ การบังคับใช้กฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม กฎหมายกำหนดหน้าที่อย่างเข้มงวด ทั้งแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้งาน โดยหน้าที่ของผู้ให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูง ประกอบด้วย การ จัดตั้งระบบบริหาร ความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ออกแบบระบบให้มีความโปร่งใส และให้มนุษย์สามารถกำกับดูแล แทรกแซงได้ จัดทำระบบบริหารจัดการคุณภาพ จัดเก็บเอกสารทางเทคนิคไว้เป็นเวลาสิบปี บันทึกการทำงาน อัตโนมัติน้อยกว่าหนึ่งเดือน การประเมินความสอดคล้องในการปฏิบัติตามกฎหมายและตีตร้อยหมาย CE บนผลิตภัณฑ์ และลงทะเบียนในฐานข้อมูลของสหภาพยุโรปก่อนนำออกสู่ตลาด นอกจากนี้ ต้องรายงานเหตุการณ์ร้ายแรงต่อหน่วยงานกำกับดูแลภายในสิบห้าวัน และหากมีผู้เสียชีวิตต้องรายงานภายในสิบวัน ส่วนผู้ใช้งาน มีหน้าที่ใช้งานตามคำแนะนำ มอบหมายผู้กำกับดูแลที่มีความสามารถ ตรวจสอบความเกี่ยวข้องของข้อมูลนำเข้าบันทึกการ



ทำงานอัตโนมัติอย่างน้อยหกเดือน แจ้งพนักงานก่อนนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในที่ทำงาน และแจ้งบุคคลให้ทราบว่าพวกเขาอยู่ภายใต้การใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูงในการตัดสินใจหรือช่วยในการตัดสินใจ ในด้านความโปร่งใส กฎหมายกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่ากำลังโต้ตอบกับระบบปัญญาประดิษฐ์ หรือเป็นเนื้อหาที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์ ต้องทำเครื่องหมายในรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้ และกรณี Deepfake ต้องมีการเปิดเผยว่าสร้างหรือดัดแปลงด้วยปัญญาประดิษฐ์ ในส่วนของบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านปัญญาประดิษฐ์ที่ต้องห้าม มีโทษปรับสูงสุดสามสิบล้านยูโร หรือร้อยละเจ็ดของรายได้รวมทั่วโลก ขณะที่การฝ่าฝืนข้อกำหนดอื่นมีโทษปรับสูงสุดสิบห้าล้านยูโรหรือร้อยละสามของรายได้รวมทั่วโลก ซึ่งสะท้อนแนวความคิดการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement) และสร้างแรงจูงใจให้ภาคธุรกิจปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความรับผิดชอบอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ สาธารณรัฐเกาหลีถือเป็นประเทศที่สองของโลกที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติพื้นฐานว่าด้วยการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์และการสร้างพื้นฐานความน่าเชื่อถือ (the Basic Act on the Development of Artificial Intelligence and the Establishment of Foundation for Trustworthiness) หรือเรียกโดยย่อว่า พระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI Basic Act) เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2568 และเริ่มมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2569 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสิทธิ ผลประโยชน์ และศักดิ์ศรีของประชาชน ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของชาติในยุคปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งกฎหมายนี้จะใช้บังคับแม้กรณีที่เกิดการกระทำเกิดขึ้นนอกอาณาเขต หากส่งผลกระทบต่อตลาดหรือผู้ใช้งานภายในประเทศ แนวคิดสำคัญของกฎหมายนี้คือ การกำหนด “ปัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูง (High-Impact AI)” หมายถึงระบบปัญญาประดิษฐ์ที่อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชีวิต ความปลอดภัยทางกาย หรือสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคล ครอบคลุมการให้บริการ ในด้านพลังงาน น้ำดื่ม บริการสุขภาพ อุปกรณ์ทางการแพทย์ วัสดุนิวเคลียร์ การสืบสวนอาชญากรรมโดยใช้ ข้อมูลชีวภาพ การตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล เช่น การจ้างงานและการให้สินเชื่อ การดำเนินงานระบบขนส่ง การตัดสินใจของหน่วยงานรัฐที่กระทบต่อผลประโยชน์สาธารณะ และการประเมินผลนักเรียนระดับปฐมวัยถึงมัธยมศึกษา ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการระบบดังกล่าวมีหน้าที่ สำคัญหลายประการ ได้แก่ การจัดทำและดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง การกำหนดมาตรการเพื่อ อธิบายผลลัพธ์ของปัญญาประดิษฐ์และหลักเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินใจให้ผู้เข้าใจได้เท่าที่เป็นไปได้ในทางเทคนิค การจัด ทำมาตรการคุ้มครองผู้ใช้ และการกำกับดูแลโดยมนุษย์ในการทำงานของระบบ นอกจากนี้ ต้องจัดทำเอกสาร แสดงมาตรการความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือเพื่อให้ตรวจสอบได้ รวมทั้งต้องตรวจสอบล่วงหน้าว่า ระบบของตนเข้าข่าย High-Impact AI หรือไม่ และสามารถขอการรับรองจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ในด้านความโปร่งใส กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องแจ้งผู้ใช่ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดำเนินการด้วย High-Impact AI หรือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) ต้องระบุให้ชัดเจนว่าผลลัพธ์ที่ได้สร้างขึ้นโดย Generative AI และกรณีที่ระบบสร้างเสียง ภาพ หรือวิดีโอเหมือนจริงที่อาจจะแยกแยะจากเนื้อหาจริง ต้องแจ้งหรือระบุให้ผู้รับรู้ได้อย่างชัดเจน ในด้าน มาตรการความปลอดภัย ผู้ประกอบการธุรกิจต้องระบุ ประเมิน และลดความเสี่ยงตลอดวงจรการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ รวมทั้งจัดทำโครงสร้างบริหารความเสี่ยงที่สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ และส่งผลการ ดำเนินงานตามมาตรการความปลอดภัยต่อรัฐมนตรีว่าการวิทยาศาสตร์ฯ



ในส่วนของบทลงโทษกรณีที่ไม่วางผู้ใช้ถึงการใช้อย่างผิดกฎหมาย การไม่แต่งตั้งผู้แทนในประเทศ หรือการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของรัฐมนตรี มีค่าปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

เมื่อพิจารณามาตรการทางกฎหมายของประเทศไทย สหภาพยุโรป และสาธารณรัฐเกาหลีแล้ว พบว่า สหภาพยุโรปมีระบบกำกับดูแลที่ครอบคลุมและเข้มงวดที่สุด โดยจำแนกความเสี่ยงของปัญญาประดิษฐ์อย่างเป็นระบบและกำหนดบทลงโทษสูง สาธารณรัฐเกาหลีมีกฎหมายที่เน้นสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริมอุตสาหกรรมปัญญาประดิษฐ์และการวางพื้นฐานความน่าเชื่อถือ โดยเน้นความโปร่งใสและการคุ้มครองประชาชนจากการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูงเป็นสำคัญ ส่วนประเทศไทยยังคงอยู่ในระยะเริ่มต้นของการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ โดยอาศัยกฎหมายหลายฉบับซึ่งยังไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับการทำงานที่มีความซับซ้อนของปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ ซึ่งสามารถสรุปความแตกต่างของกฎหมายไทยกับกฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีได้ดังตารางด้านล่าง

ประเด็นเปรียบเทียบ	ประเทศไทย	สหภาพยุโรป (EU AI Act)	สาธารณรัฐเกาหลี (AI Basic Act)
กฎหมายเฉพาะด้านปัญญาประดิษฐ์	ไม่มี (ใช้กฎหมาย หลายฉบับ)	มี (ประกาศใช้เดือน ส.ค. 2567)	มี (ประกาศใช้ ม.ค. 2568)
นิยาม “ระบบปัญญาประดิษฐ์”	ไม่มี	มี (ชัดเจน)	มี (ชัดเจน)
การจำแนกความเสี่ยง	ไม่มี	มี (4 ระดับ: ยอมรับไม่ได้ / เสี่ยงสูง / เสี่ยงจำกัด / เสี่ยงน้อยที่สุด)	มี (High-Impact AI)
ข้อกำหนดความโปร่งใส	มีข้อกำหนดโฆษณาเท็จ เกินความจริง	ครอบคลุม (ต้องแจ้ง ถ้าใช้ AI/Deepfake)	ครอบคลุม (ต้องแจ้ง ถ้าเป็น High-Impact AI/Generative AI)
การประเมินผลกระทบล่วงหน้า	ไม่มีบทบัญญัติเฉพาะ	บังคับสำหรับ High-Risk AI	บังคับสำหรับ High-Impact AI
การกำกับดูแลโดยมนุษย์	ไม่มีบทบัญญัติเฉพาะ	บังคับสำหรับ High-Risk AI	บังคับสำหรับ High-Impact AI
บทลงโทษสูงสุด	จำคุกไม่เกิน 10 ปี / ปรับ 2 ล้านบาท	ปรับ 35 ล้านยูโร หรือร้อยละ 7 ของรายได้รวมโลก	ปรับทางปกครองไม่เกิน 30 ล้านบาท

2. เมื่อศึกษากฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีแล้ว พบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ดังนี้



2.1 ลักษณะของกฎหมายที่ใช้บังคับ ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ มีเพียงแนวปฏิบัติจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ซึ่งเป็นข้อปฏิบัติเชิงสมัครใจ ไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมาย ส่งผลให้การกำกับดูแลผู้ประกอบการที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ต้องอาศัยการปรับใช้กฎหมายหลายฉบับที่มีวัตถุประสงค์และขอบเขตต่างกัน เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ทำให้ขาดเอกภาพ เกิดอุปสรรคในการบังคับใช้ และกฎหมายเหล่านั้นก็ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ ในขณะที่สหภาพยุโรปมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะที่มุ่งปรับปรุงการทำงานของตลาดภายใน ส่งเสริมปัญญาประดิษฐ์ที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง และคุ้มครองสุขภาพความปลอดภัย สิทธิขั้นพื้นฐาน ประชาธิปไตย ตลอดจนสิ่งแวดล้อม และสาธารณสุขเกาหลีมีการบัญญัติพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ที่กำหนดหลักการพื้นฐานสำหรับการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์อย่างยั่งยืน ปกป้องสิทธิ ศักดิ์ศรี และคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น การที่สหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีมีการบัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นโดยเฉพาะ เนื่องจากเห็นความสำคัญที่ต้องมีกฎหมายขึ้นมารองรับการใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีลักษณะเฉพาะ ทำให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้ประกอบการว่าต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดใด มีข้อห้ามเรื่องใด และมีบทลงโทษอย่างไร ส่งเสริมให้เกิดความน่าเชื่อถือและการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การกำหนดนิยาม “ระบบปัญญาประดิษฐ์” และขอบเขตการใช้บังคับ กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องทุกฉบับ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ล้วนไม่มีการให้นิยามคำว่า “ระบบปัญญาประดิษฐ์” ไว้ อาจทำให้ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายไม่แน่นอน และเกิดข้อโต้แย้งว่าระบบที่ผู้ประกอบการนำมาใช้อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายเหล่านั้นหรือไม่ ในขณะที่พระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปมีการกำหนดนิยามคำว่า “ระบบปัญญาประดิษฐ์” หมายถึง ระบบที่ใช้เครื่องจักรซึ่งได้รับการออกแบบให้ทำงานด้วยระดับความпенอิสระที่แตกต่างกัน และอาจแสดงความสามารถในการปรับตัวหลังจากการใช้งาน เพื่อวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนหรือโดยปริยาย ระบบจะอนุมานจากข้อมูลที่ได้รับถึงวิธีการสร้างผลลัพธ์ เช่น การคาดการณ์ เนื้อหา คำแนะนำ หรือการตัดสินใจที่สามารถส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือเสมือนจริง และพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลีได้นิยามคำว่า “ระบบปัญญาประดิษฐ์” หมายถึง ระบบที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการอนุมานผลลัพธ์ เช่น การคาดการณ์ คำแนะนำ และการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมจริงและเสมือนจริง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยมีระดับความпенอิสระและความสามารถในการปรับตัวที่หลากหลาย ซึ่งการกำหนดนิยามดังกล่าวทำให้เกิดความชัดเจนว่าระบบลักษณะใดที่อยู่ภายใต้การบังคับใช้ของกฎหมาย นอกจากนี้ ทั้งสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีมีการจำแนกประเภท “ปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูง/ผลกระทบสูง” ซึ่งกำหนดหน้าที่เพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบการอย่างเข้มงวดขึ้น เช่น การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง การประเมินความสอดคล้อง และการกำกับดูแลโดยมนุษย์ ในขณะที่กฎหมายไทยไม่มีบทบัญญัติในลักษณะนี้ จึงอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ชีวิต และสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับบริการจากระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูงได้

2.3 ข้อกำหนดด้านความโปร่งใสในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ผู้บริโภคมีสิทธิรู้ว่าตนกำลังปฏิสัมพันธ์กับปัญญาประดิษฐ์หรือมนุษย์ และเนื้อหาที่ได้รับถูกสร้างโดยปัญญาประดิษฐ์หรือไม่ อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติ



คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ของไทยไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดหน้าที่ดังกล่าวอย่างชัดเจน มาตรา 22 กำหนดห้ามเพียงการโฆษณาข้อความเท็จหรือทำให้เข้าใจผิดเท่านั้น แต่ไม่ครอบคลุมกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้หลอกลวง แต่ไม่เปิดเผยว่าเนื้อหาสร้างขึ้นจากปัญญาประดิษฐ์ ในขณะที่พระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป มาตรา 50 บังคับให้ผู้ให้บริการแจ้งผู้ใช้งานที่กำลังโต้ตอบกับระบบปัญญาประดิษฐ์ และกรณีที่ใช้ Generative AI สร้างหรือดัดแปลงภาพ เสียง วิดีโอที่เป็น Deepfake ต้องเปิดเผยว่าเนื้อหานั้นสร้างโดยปัญญาประดิษฐ์ และพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลี มาตรา 31 กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแจ้งผู้ใช้งานเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูงหรือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) และต้องระบุชัดเจนว่าผลลัพธ์ที่ได้สร้างขึ้นโดยปัญญาประดิษฐ์ เห็นได้ว่ากฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีบังคับให้มีการเปิดเผยการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างชัดเจน ทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อเท็จจริงที่สำคัญประกอบการตัดสินใจ และสร้างพื้นฐานความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายไทยที่ยังขาดบทบัญญัติในลักษณะนี้ซึ่งถือเป็นข้อเท็จจริงพื้นฐานที่สำคัญที่ควรแจ้งให้ผู้บริโภคได้รับทราบก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ เพื่อทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ

2.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของไทย กำหนดหลักการพื้นฐาน ได้แก่ การขอความยินยอม การแจ้งวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูล สิทธิในการลบข้อมูล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งถือว่าคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังขาดบทบัญญัติที่ครอบคลุมลักษณะการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะกรณีที่ระบบปัญญาประดิษฐ์ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล แล้วให้ผลลัพธ์ที่มีอคติ (Bias) ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายในเรื่องสำคัญ เช่น การขอสินเชื่อหรือการสรรหาบุคลากร อีกทั้งยังไม่มีบทบัญญัติให้สิทธิแก่เจ้าของข้อมูลในการไม่ถูกตัดสินใจโดยระบบปัญญาประดิษฐ์อัตโนมัติแต่เพียงอย่างเดียว และสิทธิขอคำอธิบายว่าระบบปัญญาประดิษฐ์ตัดสินใจอย่างไร ในขณะที่พระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป มาตรา 86 ประกอบกับมาตรา 22 ของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป กำหนดให้บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูงมีสิทธิได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทของปัญญาประดิษฐ์และองค์ประกอบของการตัดสินใจ และมีสิทธิไม่อยู่ภายใต้การตัดสินใจจากกระบวนการประมวลผลอัตโนมัติแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลี มาตรา 34(ข) กำหนดให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการปัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูงต้องกำหนดมาตรการอธิบายผลลัพธ์ หลักเกณฑ์การสร้างผลลัพธ์ และภาพรวมข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาระบบ เห็นได้ว่ากฎหมายปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีมีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างครอบคลุมและสอดคล้องกับสภาพการทำงาน of ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้บริโภคได้ ซึ่งหลักการดังกล่าวยังไม่ปรากฏในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 หรือกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง ทำให้การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้บริโภคยังไม่มี ความเหมาะสมกับลักษณะการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์

2.5 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบก่อนการนำไปใช้งาน กลไกการประเมินผลกระทบหรือความเสี่ยงล่วงหน้าก่อนนำระบบปัญญาประดิษฐ์มาให้บริการผู้บริโภคเป็นมาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิด



ขึ้นกับชีวิต สุขภาพอนามัย และสิทธิของผู้บริโภคที่สำคัญ ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 29/2 กำหนดว่าสินค้าต้องมีความปลอดภัย และมาตรา 29/4 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงอันเนื่องมาจากสินค้านั้นหมดสิ้นไป แต่ไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยงก่อนการนำสัญญาประดิษฐ์มาให้บริการโดยเฉพาะ ซึ่งการประเมินความเสี่ยงสำหรับสัญญาประดิษฐ์มีลักษณะแตกต่างจากสินค้าหรือบริการทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่พระราชบัญญัติสัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป มาตรา 16 กำหนดให้ผู้ให้บริการระบบสัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูงต้องผ่านกระบวนการประเมินความสอดคล้องที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายก่อนวางตลาดหรือนำไปใช้งาน และติดเครื่องหมาย CE (Conformité Européene หรือ European Conformity) เพื่อแสดงว่าดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายแล้ว และพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านสัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลี มาตรา 35 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสัญญาประดิษฐ์ที่ให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยใช้สัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูงต้องพยายามดำเนินการประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานล่วงหน้า เห็นได้ว่ากฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีเห็นความสำคัญของกระบวนการประเมินผลกระทบล่วงหน้าก่อนมีการนำสัญญาประดิษฐ์ออกใช้งาน เพื่อป้องกันหรือลดอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับชีวิต สุขภาพ และสิทธิของผู้บริโภค ตลอดจนสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานหรือผู้บริโภคที่ต้องใช้บริการจากสัญญาประดิษฐ์เหล่านั้น การที่ประเทศไทยไม่มีบทบัญญัติเรื่องดังกล่าวจึงมีความเสี่ยงเป็นอย่างมากที่อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเสียหายต่อชีวิต สุขภาพ หรือสิทธิขั้นพื้นฐาน เนื่องจากไม่มีการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของระบบสัญญาประดิษฐ์ก่อนการนำไปใช้งาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ควรดำเนินการก่อนมีการนำระบบสัญญาประดิษฐ์ต่าง ๆ ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือออกสู่ท้องตลาด

2.6 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการกำกับดูแลโดยมนุษย์ หลักการกำกับดูแลโดยมนุษย์ (Human Oversight) เป็นหัวใจสำคัญของการกำกับดูแลสัญญาประดิษฐ์ที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันการตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรมหรืออคติ และการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว กฎหมายไทยไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดหลักการนี้ ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 29/4 กำหนดเพียงให้ผู้ประกอบธุรกิจสอดส่องดูแลความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการตลอดระยะเวลาประกัน แต่ไม่ได้กำหนดให้ต้องมีมนุษย์ควบคุมการทำงานของระบบสัญญาประดิษฐ์ ในขณะที่พระราชบัญญัติสัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป มาตรา 14 กำหนดให้ระบบสัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูงต้องออกแบบให้มนุษย์สามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบและแก้ไขความผิดปกติ ตัดสินใจที่จะไม่ใช้ผลลัพธ์ของระบบ หรือหยุดระบบในสถานการณ์ฉุกเฉิน และพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านสัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลี มาตรา 34(ง) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการมาตรการกำกับดูแลโดยมนุษย์สำหรับสัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูง เพื่อทำให้มั่นใจในความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบดังกล่าว โดยให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกประกาศแนวปฏิบัติโดยละเอียด ซึ่งสร้างความยืดหยุ่นในการปรับปรุงกฎเกณฑ์ในอนาคต เห็นได้ว่าการที่ประเทศไทยไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดให้มนุษย์หรือบุคคลธรรมดาเข้ามากำกับดูแลการทำงานของระบบสัญญาประดิษฐ์นั้น ย่อมมีความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการทำงานหรือผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสัญญาประดิษฐ์ที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง เนื่องจากไม่มีผู้ใดเข้าไปกำกับดูแลการทำงานของระบบสัญญาประดิษฐ์โดยการตรวจสอบ ยับยั้ง หรือขัดขวางการทำงานที่มีความไม่ถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

2.7 ความรับผิดชอบและบทลงโทษ กฎหมายไทยในปัจจุบันไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดความรับผิดชอบจากการใช้สัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ หากเกิดความเสียหายต้องปรับใช้กฎหมายที่มีอยู่เป็นรายกรณี ซึ่งมีข้อจำกัดสำคัญ



ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 56/2 และ 56/6 กำหนดโทษจำคุกและปรับสำหรับการไม่มีการป้องกัน อันตราย แต่ไม่มีนิยามมาตรฐานความปลอดภัยของปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครอบคลุมเรื่องการประมวลผลข้อมูล แต่ไม่ครอบคลุมความรับผิดจากการตัดสินใจที่ผิดพลาดของระบบปัญญาประดิษฐ์โดยตรง การฟ้องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 อาจผู้มีปัญหาและอุปสรรคสำคัญหลายประการแก่ผู้บริโภค กล่าวคือ ประการแรก ปัญหาเรื่อง “การกระทำ” ของผู้ประกอบการธุรกิจ เนื่องจากในกรณีที่ปัญญาประดิษฐ์ดำเนินการตัดสินใจและให้บริการโดยอัตโนมัติโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้ประกอบธุรกิจในแต่ละครั้ง จึงอาจมีประเด็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจได้มีการกระทำเกิดขึ้นตามนัยของมาตรา 420 หรือไม่ หรือเป็นเพียงการตัดสินใจของระบบปัญญาประดิษฐ์เองซึ่งยากต่อการระบุตัวผู้รับผิดชอบ ประการที่สอง ปัญหาเรื่องเจตนาหรือประมาทเลินเล่อ การพิสูจน์ว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีเจตนาหรือประมาทเลินเล่อในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้จนก่อให้เกิดความเสียหายนั้นเป็นเรื่องยากอย่างมาก เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์เรียนรู้และพัฒนาตัวเองจากข้อมูลขนาดใหญ่ ผู้ประกอบธุรกิจอาจไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลลัพธ์ที่ผิดพลาดทุกกรณีได้ และประการที่สาม ผู้บริโภคต้องแบกรับภาระการพิสูจน์อย่างมาก ทั้งเรื่องการกระทำโดยเจตนาหรือประมาทเลินเล่อ และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งในทางปฏิบัติแทบเป็นไปไม่ได้เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในของระบบดังกล่าว ในขณะที่พระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป มาตรา 99 กำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านปัญญาประดิษฐ์ที่ต้องห้าม มีโทษปรับสูงสุด สามสิบล้านยูโร หรือร้อยละเจ็ดของรายได้ รวมทั่วโลก (แล้วแต่จำนวนใดสูงกว่า) และการฝ่าฝืนข้อกำหนดอื่น มีโทษปรับสูงสุดสิบล้านยูโรหรือร้อยละสามของรายได้รวมทั่วโลก ส่วนพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลี มาตรา 43 กำหนดให้ผู้ที่ไม่แจ้งผู้ใช้ล่วงหน้าถึงการใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งรัฐมนตรีจะมีค่าปรับทางปกครองไม่เกิน 30 ล้านวอน ซึ่งการกำหนดบทลงโทษที่หนักและชัดเจน โดยเฉพาะของสหภาพยุโรป มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และช่วยลดความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะได้รับ ความเสียหายจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้น การที่ประเทศไทยไม่มีการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนจึงเป็นช่องว่างที่ผู้ประกอบการอาจไม่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการผ่านระบบปัญญาประดิษฐ์ได้

3. จากการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทย สหภาพยุโรป และสาธารณรัฐเกาหลีแล้วเห็นได้ว่า กฎหมายของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังมีช่องว่างและไม่ครอบคลุมเพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการที่ผู้ประกอบการนำปัญญาประดิษฐ์มาให้บริการ ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนากฎหมายเพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการและคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีดังกล่าว โดยสามารถนำแนวทางของสหภาพยุโรปที่เน้นการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและกำหนดมาตรฐานกำกับดูแลไว้อย่างเข้มงวด และแนวทางของสาธารณรัฐเกาหลีที่ผสมผสานการส่งเสริมและกำกับดูแลพร้อมสร้างพื้นฐานความน่าเชื่อถือ โดยปรับให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมปัญญาประดิษฐ์ให้เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในสังคมยุคดิจิทัลอย่างเพียงพอและเหมาะสมในขณะเดียวกัน



อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลการวิจัยข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะและโครงสร้างของกฎหมายในประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ออกแบบมาเพื่อควบคุมการใช้ปัญญาประดิษฐ์โดยตรง การกำกับดูแลจึงต้องอาศัยการปรับใช้กฎหมายหลายฉบับร่วมกัน เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด ซึ่งกฎหมายเหล่านี้ล้วนถูกตราขึ้นก่อนที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะพัฒนาถึงระดับปัจจุบัน จึงขาดความเฉพาะเจาะจงและเอกภาพในการนำมาใช้บังคับกับลักษณะการทำงานที่มีความซับซ้อนของปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งแตกต่างจากสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีที่ได้บัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นใช้บังคับโดยเฉพาะแล้วอย่างชัดเจน ซึ่งกฎหมายของสหภาพยุโรปมีความครอบคลุมและเข้มงวด โดยจำแนกระบบปัญญาประดิษฐ์ตามระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบที่ถูกห้ามโดยเด็ดขาดไปจนถึงระบบที่มีความเสี่ยงสูงซึ่งต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเพิ่มเติม หลักการดังกล่าวสะท้อนแนวคิดที่ว่า การกำกับดูแลควรมีความสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรมและการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ส่วนกฎหมายของสาธารณรัฐเกาหลีเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริมอุตสาหกรรมและการสร้างพื้นฐานความน่าเชื่อถือในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยกฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีต่างให้ความสำคัญกับการกำหนดนิยามคำว่า “ระบบปัญญาประดิษฐ์” อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายมีความแน่นอนและลดข้อพิพาทในเชิงตีความ ตรงกันข้ามกับกฎหมายไทยที่ไม่มีการนิยามคำดังกล่าวไว้ในกฎหมายฉบับใดเลย ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนทางกฎหมายและเปิดช่องให้ผู้ประกอบธุรกิจโต้แย้งการบังคับใช้กฎหมายได้

2. ข้อกำหนดด้านความโปร่งใส

ความโปร่งใสถือเป็นหนึ่งในช่องว่างที่เห็นได้ชัดที่สุดระหว่างกฎหมายไทยกับกฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งในสังคมปัจจุบันที่ผู้บริโภคอาจได้พบกับระบบปัญญาประดิษฐ์โดยไม่ทราบว่าคู่สนทนาหรือผู้ให้คำแนะนำของตนมิใช่มนุษย์ สิทธิในการรับรู้ข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล กฎหมายไทยภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 22 กำหนดห้ามเพียงการโฆษณาอันเป็นเท็จหรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเท่านั้น แต่ไม่ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่เปิดเผยโดยตรงว่าการให้บริการนั้นดำเนินการด้วยปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งแตกต่างจากพระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปและพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลีที่ต่างบังคับให้ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ใช้อย่างชัดเจนว่ากำลังโต้ตอบกับปัญญาประดิษฐ์ และต้องระบุว่าเนื้อหาที่ผลิตออกมานั้นสร้างขึ้นโดยปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะในกรณีของ Deepfake หรือเนื้อหาเสมือนจริง ความแตกต่างนี้สะท้อนให้เห็นว่ากฎหมายไทยยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้บริโภคในการรับรู้อัตลักษณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นข้อเท็จจริงพื้นฐานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ และไม่สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการรับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ ข้อกำหนดด้านความโปร่งใสนี้จึงเป็นสิทธิพื้นฐานสำคัญของผู้บริโภคในยุคสังคมดิจิทัลที่ควรได้รับการรับรองตามกฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม

3. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกลไกการทำงานของปัญญาประดิษฐ์



แม้ประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่วางหลักการพื้นฐานด้านการขอความยินยอม การแจ้งวัตถุประสงค์ และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล แต่กฎหมายดังกล่าวยังขาดบทบัญญัติที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ที่สำคัญสองประการ คือ 1) ปัญหาความลำเอียงหรืออคติของระบบ กล่าวคือ เมื่อระบบปัญญาประดิษฐ์ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแล้วให้ผลลัพธ์ที่เลือกปฏิบัติหรือไม่เป็นธรรมผ่านระบบการเรียนรู้ของเครื่องจากข้อมูลในแหล่งต่าง ๆ เช่น การปฏิเสธคำขอสินเชื่อ การคัดกรองผู้สมัครงานโดยอาศัยพารามิเตอร์ที่อาจมีความลำเอียงแฝงอยู่ กฎหมายไทยยังไม่มีกลไกที่ชัดเจนในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวนี้ และ 2) สิทธิในการได้รับคำอธิบายหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการสร้างผลลัพธ์และสิทธิในการปฏิเสธการตัดสินใจอัตโนมัติแต่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งกฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีมีการบัญญัติรับรองสิทธิเหล่านี้ไว้อย่างชัดเจน กรอบของกฎหมายไทยที่ขาดหายไปทั้งสองเรื่องดังกล่าวสร้างความเสียเปรียบให้แก่ผู้บริโภคอย่างมาก เพราะผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์ไม่อาจเข้าถึงหรือตรวจสอบกระบวนการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ได้ อีกทั้งไม่มีสิทธิปฏิเสธหรือคัดค้านการประมวลผลที่เกิดจากการตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์แต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้น การกำหนดมาตรการทางกฎหมายในเรื่องดังกล่าวถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ประเทศไทยควรนำมาปรับใช้ เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน

4. การประเมินผลกระทบล่วงหน้าและการกำกับดูแลโดยมนุษย์

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ากฎหมายไทยยังไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยงก่อนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ออกใช้งานหรือนำสู่ตลาด ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีที่กำหนดให้ผู้ให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูงต้องผ่านกระบวนการประเมินความสอดคล้องตามกฎหมายก่อนนำออกใช้งาน หรือต้องมีการประเมินผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานล่วงหน้าหากนำปัญญาประดิษฐ์ที่มีผลกระทบสูงมาให้บริการ อีกทั้งเรื่องหลักการกำกับดูแลโดยมนุษย์ (Human Oversight) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านปัญญาประดิษฐ์ ก็ยังไม่ปรากฏในกฎหมายไทย ในขณะที่กฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีต่างกำหนดให้ระบบที่มีความเสี่ยงหรือผลกระทบสูงต้องออกแบบให้มนุษย์สามารถตรวจสอบ แทรกแซง และหยุดการทำงานได้ในทุกเวลา การที่ประเทศไทยไม่มีบทบัญญัติทั้งเรื่องการประเมินผลกระทบล่วงหน้าและการกำกับดูแลระบบโดยมนุษย์ทำให้ประเทศไทยขาดมาตรการป้องกันความเสี่ยงล่วงหน้าที่อาจเกิดขึ้นจากการนำปัญญาประดิษฐ์มาให้บริการ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ดำเนินการตัดสินใจแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต สุขภาพ สิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค แต่ไม่มีมาตรการหรือกลไกการตรวจสอบถ่วงดุลที่เพียงพอ เพื่อป้องกันหรือระงับความเสียหายเหล่านั้นได้

5. ความรับผิดชอบและบทลงโทษ

จากผลการวิจัยทำให้เห็นอีกหนึ่งในช่องว่างที่ส่งผลกระทบอย่างมากในทางปฏิบัติคือ เรื่องกลไกความรับผิดชอบและบทลงโทษ ซึ่งปัจจุบันหากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์และต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ผู้บริโภคจำเป็นต้องพิสูจน์ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด มาตรา 420 ซึ่งกำหนดให้ผู้เสียหายต้องแสดงให้เห็นว่าการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย และมีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับความเสียหาย ซึ่งในทางปฏิบัติแทบเป็นไปไม่ได้ เพราะผู้บริโภคมักไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลภายในหรือลักษณะการทำงานของระบบ



ปัญญาประดิษฐ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย แต่กฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีมีการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหภาพยุโรปมีบทลงโทษที่เข้มงวด ซึ่งสร้างแรงจูงใจทางเศรษฐกิจที่มีนัยสำคัญให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างจริงจัง การขาดบทลงโทษที่ชัดเจนและเพียงพอในกฎหมายไทยจึงทำให้ขาดแรงกดดันให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับที่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลเสียหายต่อผู้บริโภคที่รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจได้

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนากฎหมายด้านปัญญาประดิษฐ์ ดังเช่น Tifani Sadek และคณะ (2024) ที่วิเคราะห์ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ต่อกฎหมายความเป็นส่วนตัวและพบว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์โดยปราศจากกรอบกฎหมายที่ชัดเจนนำไปสู่ความเสี่ยงต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับช่องว่างที่งานวิจัยนี้ระบุว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจผ่านระบบปัญญาประดิษฐ์ นอกจากนี้ แนวคิดความรับผิดชอบของอัลกอริทึม (Algorithmic Accountability) ที่ได้รับการพัฒนาในวงวิชาการต่างประเทศยังชี้ให้เห็นว่าการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ต้องมีทั้งมิติของความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีกลไกเยียวยา ซึ่งกฎหมายของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีนำมาปรับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่ากฎหมายไทยในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยโดยภาพรวม เห็นได้ว่ากฎหมายของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ยังมีช่องว่างและไม่รองรับกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม ซึ่งช่องว่างเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นความเสี่ยงทางกฎหมาย แต่ยังเป็นความเสี่ยงต่อสุขภาพ ชีวิต และสิทธิของผู้บริโภคอย่างเห็นได้ชัด การที่สหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีบัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาใช้บังคับแสดงให้เห็นว่าการมีกฎหมายเฉพาะที่ออกแบบมาเพื่อรองรับลักษณะเฉพาะของปัญญาประดิษฐ์โดยตรงนั้น ไม่เพียงแต่จะสร้างความชัดเจนให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความไว้วางใจในระบบนิเวศปัญญาประดิษฐ์ที่จะเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต การที่ประเทศไทยยังต้องพึ่งพาการปรับใช้กฎหมายที่มีอยู่เดิมซึ่งไม่ได้ออกแบบมาเพื่อเทคโนโลยีนี้โดยตรง จึงถือเป็นความเร่งด่วนที่ควรได้รับการพิจารณาแก้ไขโดยเร็ว ทั้งในบริบทของการคุ้มครองประชาชนหรือผู้บริโภคและในบริบทของการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืนต่อไปในระยะยาว

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายไทยกับกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปและสาธารณรัฐเกาหลีแล้วเห็นได้ว่า กฎหมายไทยที่ใช้บังคับในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการครอบคลุมเพียงพอในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาให้บริการแก่ผู้บริโภค เนื่องจากขาดกรอบกฎหมายเฉพาะสำหรับปัญญาประดิษฐ์ ทำให้ต้องอาศัยการตีความและปรับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องในบริบทที่ไม่ได้ออกแบบมาอย่างเหมาะสมกับเทคโนโลยีนี้ ซึ่งสร้างความไม่แน่นอนทางกฎหมายทั้งสำหรับผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค อีกทั้งยังไม่มีกำหนดหน้าที่เฉพาะที่สอดคล้องกับลักษณะทางเทคนิคของปัญญาประดิษฐ์ เช่น หน้าที่ความโปร่งใส หน้าที่ในการประเมินผลกระทบล่วงหน้า หน้าที่ในการดูแลควบคุมโดยมนุษย์ ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ซึ่งผู้เขียนมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้



1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมาย แบ่งเป็น 2 กรณี ตามกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

ระยะสั้น ดำเนินการเร่งด่วนด้วยการออกกฎหมายลูกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องซึ่งพิจารณาปรับใช้ตามแต่ละกรณี เนื่องจากสามารถดำเนินการได้โดยเร็วกว่าการบัญญัติหรือการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ เพื่อคุ้มครองสิทธิแก่ผู้บริโภคได้โดยเร็ว เช่น การอาศัยอำนาจตามมาตรา 22 วรรคสอง (5) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ที่กำหนดให้ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวมได้แก่ ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งมาตรา 8 วรรคหนึ่งให้อำนาจนายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ได้ จึงอาจออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดให้การใช้ข้อความในการโฆษณาเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภคที่ได้มาจากระบบปัญญาประดิษฐ์ ต้องมีการแจ้งข้อเท็จจริงนั้นให้ผู้บริโภคทราบ หรือการอาศัยอำนาจตามมาตรา 16(4) และ(6) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออกประกาศหรือระเบียบเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ และออกประกาศกำหนดข้อปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแนวทางให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติ โดยออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับเหตุผลในการตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์ และสิทธิที่จะคัดค้านหรือไม่ถูกตัดสินใจโดยระบบปัญญาประดิษฐ์โดยอัตโนมัติเพียงอย่างเดียว

ระยะยาว อาจดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติที่ใช้บังคับอยู่ หรือบัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาใช้บังคับโดยเฉพาะ ดังนี้

ก) การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยการกำหนดนิยามคำว่า “ปัญญาประดิษฐ์” “ระบบปัญญาประดิษฐ์” “ความปลอดภัยของบริการ” ให้ครอบคลุมชัดเจน เพื่อให้เห็นถึงขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมาย กำหนดให้การบริการของผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ต้องมีการกำกับดูแลโดยมนุษย์ในการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการแก่ผู้บริโภคต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ โดยเฉพาะกรณีที่ปัญญาประดิษฐ์ทำหน้าที่แทนพนักงานในการสนทนาหรือให้คำแนะนำ รวมถึงกำหนดให้ต้องระบุในสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการว่ามีการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้อย่างไร และกำหนดบทลงโทษที่หนักขึ้นให้สอดคล้องกับขนาดหรือรายได้ของธุรกิจ หรือแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยกำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในหมวด 3 เพิ่มเติมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เช่น สิทธิในการไม่ถูกตัดสินใจโดยปัญญาประดิษฐ์อัตโนมัติในเรื่องสำคัญ สิทธิขอคำอธิบายเหตุผลในการตัดสินใจของปัญญาประดิษฐ์

ข) การบัญญัติกฎหมายปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อส่งเสริมและกำกับดูแลการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในประเทศอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยเน้นความสมดุลระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภคและการส่งเสริมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในประเทศ ซึ่งอาจนำแนวทางตามพระราชบัญญัติปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรปและพระราชบัญญัติพื้นฐานด้านปัญญาประดิษฐ์ของสาธารณรัฐเกาหลีมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย โดยเน้นหลักการ 5 ประการ ดังนี้



หลักการที่ 1 Risk-based Approach มีการกำหนดนิยามและจำแนกระดับความเสี่ยงของปัญญาประดิษฐ์อย่างชัดเจน และกำหนดหน้าที่แก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ผลิต ผู้พัฒนา ผู้ให้บริการ ผู้ใช้งาน ที่เพิ่มขึ้นตามระดับความเสี่ยงที่มากขึ้น

หลักการที่ 2 Transparency มีบทบัญญัติที่บังคับให้มีเปิดเผยการใช้ปัญญาประดิษฐ์ต่อผู้บริโภคในทุกกรณี เช่น แจ้งให้ทราบถึงการตอบโต้กับระบบปัญญาประดิษฐ์ แจ้งให้ทราบว่าข้อความ รูปภาพ เสียงมาจากระบบปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงสิทธิในการได้รับคำอธิบายการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ และการไม่ถูกตัดสินใจโดยระบบปัญญาประดิษฐ์โดยอัตโนมัติเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามความจริงและเกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ

หลักการที่ 3 Accountability มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดวงจรชีวิตของปัญญาประดิษฐ์ เช่น ผู้พัฒนา ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่าย ผู้ให้บริการ ผู้ใช้งาน เช่น การให้มีการประเมินความเสี่ยงก่อนการนำระบบมาใช้งาน การลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบฐานข้อมูลของภาครัฐ การเก็บรักษาบันทึกที่สร้างขึ้นโดยอัตโนมัติจากระบบ การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างครบถ้วน การติดเครื่องหมายว่าดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนดไว้บนระบบหรือบรรจุภัณฑ์อย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ควบคู่กับการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้บริโภคหรือประชาชนที่เกี่ยวข้อง

หลักการที่ 4 Human Oversight มีบทบัญญัติที่บังคับให้มีกลไกการกำกับดูแลการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์โดยมนุษย์ เพื่อให้แทรกแซง ชัดขวาง หรือหยุดการทำงานของระบบได้ เมื่อเห็นว่าระบบปัญญาประดิษฐ์จะให้ผลลัพธ์ที่ผิดพลาด ไม่ถูกต้อง หรือไม่เป็นธรรม เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต สุขภาพ และสิทธิของประชาชน

หลักการที่ 5 Effective Enforcement ให้มีการจัดตั้งหรือมอบหมายให้หน่วยงานใดทำหน้าที่กำกับดูแลเรื่องปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ ไม่มีหน้าที่ทับซ้อนกันกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ และกำหนดบทลงโทษที่หนักและเข้มงวด เช่น โทษปรับทางปกครองที่มีจำนวนสูงลักษณะเดียวกันสหภาพยุโรป โทษทางแพ่งที่ให้อำนาจศาลสั่งให้จ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยำเกรงต่อการปฏิบัติที่ฝ่าฝืนกฎหมาย นอกจากนี้ ควรนำหลักความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดมาใช้ในการกำหนดความรับผิดแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อผลักดันการพิสูจน์ไปยังผู้ประกอบการในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้บริการแล้วเกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค เนื่องจากผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลหรือทราบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์หรือการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ได้ดีกว่าผู้บริโภค

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในระหว่างที่ยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการก็นำมาปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้บริการแก่ผู้บริโภค ได้แก่ (1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรออกคำแนะนำหรือหลักเกณฑ์เฉพาะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการโฆษณาและบริการ กำหนดให้ต้องมีการแจ้งผู้บริโภคก่อนที่จะมีการโต้ตอบกับระบบปัญญาประดิษฐ์ และจัดตั้งกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ AI โดยเฉพาะ รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการอย่างจริงจังในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างความตระหนักแก่ผู้ประกอบการถึง



ผลกระทบที่ผู้บริโภคจะได้รับ โดยไม่คำนึงถึงแต่ผลประโยชน์ธุรกิจของตนเพียงอย่างเดียว (2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลควรออกแนวปฏิบัติเฉพาะสำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงการตัดสินใจอัตโนมัติและการประเมินความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Impact Assessment) สำหรับระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูง และ (3) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค เพื่อให้มีฐานข้อมูลสำหรับการกำกับดูแลและตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังเมื่อเกิดปัญหา และส่งเสริมการนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ไปใช้อย่างจริงจัง

เอกสารอ้างอิง

- ไทยพีบีเอส. (2567). ป้องกัน “AI” แปลงเป็นมิถุนาชีพ สภาผู้บริโภคชงแก้กฎหมายควบคุม. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤษภาคม 2568 จาก <https://www.thaipbs.or.th/now/content/931>
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560. (2560, 24 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. (2522, 4 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 96 ตอนที่ 72.
- สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่. (2566). บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ในกลยุทธ์ธุรกิจสมัยใหม่. เรียกใช้เมื่อ 1 พฤษภาคม 2568 จาก <https://bdi.or.th/data-for-business/ai-in-modern-business/>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2566). ทิศทาง AI ไทยสู่อุตสาหกรรมการผลิต. เรียกใช้เมื่อ 1 พฤษภาคม 2568 จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/ai-for-industrial-sector>
- Baig, A., & Gardezi, S. E. (2025). An overview of South Korea's Basic Act on the development of artificial intelligence and creation of a trust base (Basic AI Act). Retrieved May 3, 2025, from Securiti: <https://securiti.ai/south-korea-basic-act-on-development-of-ai/>
- European Parliament. (2025). EU AI Act: First regulation on artificial intelligence. Retrieved May 3, 2025, from <https://www.europarl.europa.eu/topics/en/article/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence>
- European Union. (2024). Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council (EU Artificial Intelligence Act). Retrieved January 15, 2026, from <https://artificialintelligenceact.eu/the-act/>
- Sadek, T., Stanley, K. D., Smith, G., Marcinek, K., Cormarie, P., & Gunashekar, S. (2024). Artificial Intelligence Impacts on Privacy Law. Retrieved May 2, 2025, from https://www.rand.org/pubs/research_reports/RRA3243-2.html