

คอลัมน์ “บางขุนพรหมชวนคิด” ฉบับวันที่ 4 สิงหาคม 2568

AI กับการเงินอนาคต: “นวัตกรรมแห่งการสร้างนวัตกรรม” ที่จะเปลี่ยนชีวิตเรา

ทรงกลด รัฐอุปานะ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

หากเครื่องจักรไอน้ำในศตวรรษที่ 18 ทำให้โลกสามารถผลิตได้ในระดับที่ไม่เคยเป็นมาก่อน และอินเทอร์เน็ตกับสมาร์ทโฟนในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ทำให้โลกเชื่อมต่อกันอย่างไร้พรมแดน ปัญญาประดิษฐ์ (AI) อาจเป็นก้าวต่อไปที่ยิ่งใหญ่กว่า เพราะเป็นตัวเร่งให้เกิด “การขยายขอบเขตความรู้ของมนุษย์แบบก้าวกระโดด” เพราะ AI ช่วยแก้ปัญหาซับซ้อนที่เคยเป็นคอขวดขององค์ความรู้ในหลากหลายศาสตร์ ตั้งแต่วงการการแพทย์ การพัฒนาวิทยาศาสตร์และวิศวกรรม ไปจนถึงเศรษฐกิจและการเงิน ทำให้มนุษย์สามารถคิด ค้นคว้า และลงมือทำสิ่งที่เคยเป็นไปได้ไม่ได้ให้เกิดขึ้นได้ภายในเวลาที่สั้นลงอย่างมหาศาล

ในโลกการเงินโดยเฉพาะภาคธนาคาร ก็เริ่มมีการนำ AI มาใช้อย่างแพร่หลาย แต่ในบริบทของไทย ความก้าวหน้าของ AI ที่มีศักยภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อนกำลังถูกเสริมด้วยการมาถึงของ Virtual Banks ที่เชี่ยวชาญด้านการให้บริการดิจิทัลและการใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงจุด โดยมีต้นทุนที่ถูกลงเนื่องจากไม่มีสาขา รวมถึงโครงการ Your Data¹ ซึ่งจะเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่งเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้อสถาบันการเงินเข้าใจลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคลด้วยต้นทุนที่ถูกลง และมอบความสะดวกสบายไว้ที่ปลายนิ้วผู้ใช้บริการ ที่สำคัญนี้ไม่ได้เป็นเพียงการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการยกระดับระบบเศรษฐกิจโดยรวม ทั้งในด้านการเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน การลดต้นทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการเงิน และการเสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้บริการทางการเงิน เรามาดูกันว่าเราอาจจะเห็นนวัตกรรมใดบ้างที่จะเปลี่ยนโฉมระบบการเงินไทยในอีกไม่นานนี้

ขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน: AI กับเครดิตโปรไฟล์ยุคใหม่

ระบบการเงินแบบเดิมมักจำกัดโอกาสของคนจำนวนมาก เช่น ผู้ที่ไม่มีรายได้ประจำ ฟรีแลนซ์ เกษตรกร หรือผู้ประกอบการ SMEs ที่ไม่มีศักยภาพ แต่ไม่มีเอกสารและประวัติเครดิตที่เพียงพอ ในยุคของ AI ข้อจำกัดนี้กำลังได้รับการแก้ไขด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางเลือก (Alternative Data) เช่น ประวัติการจ่ายค่าสาธารณูปโภค การใช้โทรศัพท์มือถือ หรือพฤติกรรมการซื้อขายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งเดิมอาจมีข้อจำกัดในการนำไปใช้งานเนื่องจากขาดโมเดลที่ดีพอในการอธิบายความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน หรือโครงสร้างข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการนำมา

¹ ความร่วมมือระหว่าง ธปท. หน่วยงานภาครัฐ และสมาคมผู้ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างกลไกรับส่งข้อมูลทั้งในและนอกภาคการเงิน ให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้สิทธิส่งข้อมูลของตนเองอยู่กับผู้ให้บริการทางการเงินและหน่วยงานต่าง ๆ ไปยังผู้ให้บริการที่ตนเองต้องการใช้บริการ ผ่านช่องทางดิจิทัลที่สะดวกและปลอดภัย เพื่อให้ได้รับบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การสมัครขอสินเชื่อ การบริหารจัดการทางการเงินที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

คำนวณเครดิตโปรไฟล์ แต่วันนี้ Alternative Data กลายเป็นวัตถุดิบชั้นดีในการสร้างเครดิตโปรไฟล์ที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ และเป็นโอกาสในการขยายกลุ่มลูกค้าของสถาบันการเงินที่มีความพร้อม

ในต่างประเทศมีการนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้และเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น KakaoBank ของเกาหลีใต้ ที่ใช้ข้อมูลการใช้โทรศัพท์มือถือและธุรกรรมออนไลน์ในการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงปานกลางถึงสูงและผู้ประกอบการรายเล็ก ทำให้สามารถปล่อยสินเชื่อได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเพียงประวัติทางการเงินแบบเดิม นอกจากนี้การประเมินความเสี่ยงลูกค้าได้ดีขึ้นทำให้สามารถคิดดอกเบี้ยได้ต่ำกว่าตลาดซึ่งเป็นหนึ่งในกุญแจสำคัญที่ทำให้โมเดลธุรกิจนี้ประสบความสำเร็จ ในจีน WeBank ซึ่งเป็น Virtual Bank รายแรก เชื่อมต่อกับระบบของ Tencent และแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ เพื่อปล่อยสินเชื่ออย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องใช้หลักประกัน ให้แก่ลูกค้าที่ประวัติเครดิตไม่เพียงพอ รวมถึง SMEs ที่ไม่เคยได้รับสินเชื่อจากธนาคารมาก่อน ขณะที่ในอินเดียสถาบันการเงินหลายแห่งจับมือกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อใช้ข้อมูลธุรกรรมออนไลน์ในการประเมินเครดิต ทำให้เจ้าของกิจการขนาดเล็กในพื้นที่ชนบทสามารถเข้าถึงเงินทุนหมุนเวียนได้

สำหรับไทย การมาของ Virtual Bank ที่คาดว่าจะเริ่มให้บริการในปี 2569–2570 จะเป็นตัวเร่งสำคัญในการทำให้โมเดลนี้เกิดขึ้นจริง การใช้ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โทรศัพท์มือถือ พฤติกรรมการซื้อขายบนแพลตฟอร์มออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงข้อมูลจากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย อาจเป็นคำตอบในการช่วย SMEs ไทยจำนวนมากให้ก้าวข้ามกำแพงสินเชื่อ และปลดล็อกศักยภาพทางเศรษฐกิจที่ซ่อนอยู่

บริการทางการเงินที่ “อ่านใจได้”: Hyper-personalization และการช่วยเหลือลูกค้าเชิงรุก

เรากำลังก้าวจากยุคที่สถาบันการเงินเสนอสินเชื่อและบริการแบบ One-size-fits-all เข้าสู่ยุคที่เน้นเข้าใจลูกค้าเชิงลึกด้วยแนวคิด Hyper-personalization โดย AI สามารถวิเคราะห์และประเมินรูปแบบรายได้ พฤติกรรมการใช้จ่าย และไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเฉพาะบุคคล ตั้งแต่สินเชื่อที่ปรับวงเงินและรูปแบบการชำระคืนให้เหมาะสมกับลักษณะรายได้ที่อาจผันผวน เงินฝากที่สามารถกระตุ้น (Nudge) ให้เกิดพฤติกรรมการออมอย่างต่อเนื่อง ไปจนถึงการลงทุนที่สอดคล้องกับเป้าหมายชีวิตอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ AI ยังช่วยให้สถาบันการเงินทำ Customer Segmentation ได้ละเอียดและมีมุมมองที่หลากหลายขึ้นจากพฤติกรรมรายบุคคล ทำให้การสื่อสารและ Personalized Marketing สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ตรงกับสถานการณ์และความต้องการของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง เช่น การส่งแคมเปญเฉพาะบุคคลเพื่อดึงดูดเพิ่มเติมให้กับกลุ่มลูกค้าที่กำลังจะย้ายไปใช้บริการของคู่แข่ง การเสนอแผนปรับโครงสร้างหนี้หรือสินเชื่อฉุกเฉินให้แก่ลูกค้าอย่างทันท่วงทีเมื่อพบสัญญาณว่าลูกค้ากำลังเผชิญปัญหาสภาพคล่อง หรือการแจ้งเตือนเชิงรุกเมื่อมีโอกาสทางการลงทุนที่เหมาะสมกับโปรไฟล์ของลูกค้า

ในต่างประเทศธนาคารอย่าง JPMorgan ใช้ AI ปรับรูปแบบแอปในมือถือเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าแบบเรียลไทม์โดยเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่กำลังอยู่ในความสนใจของลูกค้าเฉพาะบุคคล ขณะที่ Monzo ในอังกฤษใช้ AI เพื่อแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อเสี่ยงจะใช้จ่ายเกินตัวหรือเกินกว่าวงบที่วางไว้และช่วยปรับแผนการเงินแบบทันทีที่ สิ่งเหล่านี้กำลังพลิกวิธีการให้บริการของธนาคารจากเดิมที่ “รอให้ลูกค้ามาหา” มาเป็น “คาดการณ์ความต้องการล่วงหน้าและเป็นผู้ช่วยวางแผนการเงินให้ลูกค้า”

ความปลอดภัยและความโปร่งใส: AI กับการปกป้องระบบการเงิน

ความปลอดภัยเป็นหัวใจของระบบการเงินเพราะเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และ AI กำลังทำให้การปกป้องเครือข่ายการเงินก้าวหน้ากว่าเดิม ด้วยความสามารถในการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติแบบเรียลไทม์ ช่วยลดทั้งความเสี่ยงจากการฟอกเงินและอาชญากรรมทางการเงิน รวมถึงการหลอกลวงออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญของไทยที่กระทบประชาชนในวงกว้างในช่วงที่ผ่านมา โดยธนาคารอย่าง HSBC ใช้ AI ในการคัดกรองธุรกรรมที่เสี่ยงต่อการฟอกเงิน โดยสามารถช่วยให้การคัดกรองมีความแม่นยำขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้การเฝ้าระวังมีประสิทธิภาพโดยไม่รบกวนผู้ใช้งานในวงกว้าง

นอกจากนี้ ในอนาคตเราอาจเห็นการผสาน AI เข้ากับเทคโนโลยีบล็อกเชนและ Smart Contracts ในการสร้างระบบธุรกรรมที่นอกจากจะฉลาดแล้ว ยังโปร่งใสและตรวจสอบย้อนหลังได้ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับระบบการเงินยุคใหม่เพื่อรองรับธุรกรรมการเงินที่จะมีความซับซ้อนขึ้นในอนาคต

การเงินอนาคตที่ถูกขับเคลื่อนด้วย AI

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการใช้ AI ในภาคการเงิน ยังมีการนำไปใช้ในกระบวนการสำคัญอื่น ๆ ที่อาจเริ่มเห็นชัดขึ้นเรื่อย ๆ ในระยะเวลาอันใกล้ เช่น การให้บริการลูกค้า (Customer Support) ซึ่งใช้ AI Chatbot ที่สามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะช่วยลดภาระของพนักงานและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่ไม่ต้องรอสายนาน ๆ อีกต่อไป นอกจากนี้ ในกระบวนการรู้จักลูกค้า (KYC) AI สามารถช่วยตรวจสอบเอกสารและยืนยันตัวตนได้อย่างรวดเร็ว ลดความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและอาชญากรรมทางการเงิน

ด้านการลงทุน AI ถูกนำไปใช้ใน Robo-advisor เพื่อจัดพอร์ตการลงทุนที่สอดคล้องกับความเสี่ยงและเป้าหมายของผู้ลงทุนแต่ละราย และในตลาดทุนระดับโลกมี Algorithmic Trading ที่ใช้ AI วิเคราะห์แนวโน้มและทำการซื้อขายแบบเข้า-ออกเร็วในระดับเรียลไทม์ นอกจากนี้ AI ยังถูกใช้ในการประเมินมูลค่าสินทรัพย์และหลักประกัน (Asset Pricing) โดยผสานข้อมูลตลาด ภาวะเศรษฐกิจ และสภาพพื้นที่อย่างละเอียดเพื่อให้การตีมูลค่ายุติธรรมมีความแม่นยำมากขึ้น การพัฒนาทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มทั้งประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความยุติธรรมให้กับระบบการเงินโดยรวม

มองไปข้างหน้าและบทสรุป

เมื่อเรากำลังสัมผัส AI ที่ช่วยคิด วิเคราะห์ และคาดการณ์เพื่อให้บริการได้แบบอัจฉริยะ คำถามต่อไปคือ โลกการเงินจะเปลี่ยนไปแค่ไหนเมื่อ AI พัฒนาไปสู่ Agentic AI ซึ่งเป็นระบบที่สามารถตัดสินใจเชิงรุกได้เองโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากมนุษย์ และนี่อาจเป็นก้าวสำคัญที่จะพาเราไปใกล้ Artificial General Intelligence (AGI) เร็วกว่าที่คาด ซึ่งเมื่อมันมาถึงจะเปลี่ยนวิธีออกแบบบริการทางการเงิน ตั้งแต่การตัดสินใจปล่อยสินเชื่อ ไปจนถึงการวางโครงสร้างระบบการเงินโดย AI จะเปลี่ยนบทบาทจาก “ผู้ช่วย” มาเป็น “คู่คิด” ของมนุษย์ จึงไม่เกินไปนักหากเราจะบอกว่าในท้ายที่สุด AI จะกลายมาเป็น “นวัตกรรมแห่งการสร้างนวัตกรรม” อย่างแท้จริง

แน่นอนว่าการเข้ามาของ AI จะช่วยให้การแข่งขันในระบบการเงินมีความเข้มข้นขึ้นโดยมีพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ผู้เล่นที่ปรับตัวได้เร็วและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับ

พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าก็จะสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจได้อย่างไม่เคยมีมาก่อน ในขณะที่ภาคการเงินก็มีแนวโน้มที่จะมีความปลอดภัยและโปร่งใสขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม อดีตรองเรารั้งแล้วครั้งเล่าว่าพัฒนาการใหม่ ๆ มักจะมาพร้อมกับความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ ที่คาดเดาได้ยากเสมอ วิกฤตซับไพร์มเมื่อปี 2008 ก็เป็นหนึ่งในตัวอย่างที่ชัดเจน ดังนั้น คราวนี้ก็เช่นกันที่การนำ AI มาใช้ในวงกว้าง อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ซ่อนอยู่ที่ไหนสักแห่งภายใต้โลกการเงินใบใหม่ที่ซับซ้อนขึ้น ความท้าทายจึงไม่ใช่แค่การมองเห็นความเสี่ยง แต่คือการเท่าทันมันให้เร็วพอที่จะรับมือได้ ขณะเดียวกัน เราต้องรักษาสมดุลระหว่างนวัตกรรมที่กำลังจุดประกายโลกการเงินยุคใหม่ กับการปกป้องเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจการเงิน เพราะการพัฒนาอย่างยั่งยืนไม่ได้เกิดจากการเร่งไปข้างหน้าแต่เพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการให้ความสำคัญกับก้าวไปข้างหน้าด้วยสติและสายตาที่มองรอบด้าน

** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด**
