

บทเรียนการประชุมวิชาการ Siriraj Research and Innovation week 2026
ภายใต้แนวคิด Translating research and innovation to impact human health
เรื่อง Sustainable future : ขับเคลื่อนอนาคตที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรม
วันพฤหัสบดีที่ 12 กุมภาพันธ์ 2569 เวลา 14.30 - 15.30 น.
ณ ห้องประชุมสิรินธร อาคารเฉลิมพระเกียรติ ชั้น G คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิทยากร

คุณประร่าลี รัตน์ประสาทพร

Head of Digital Solutions Group ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

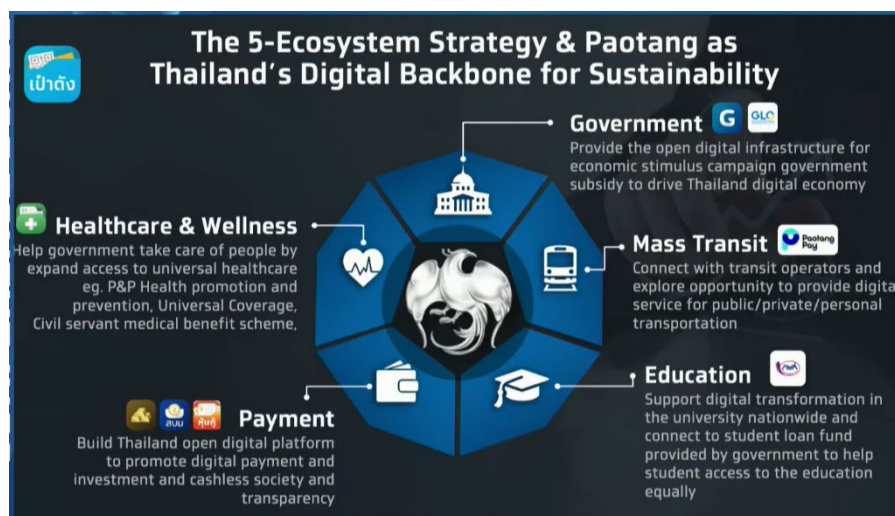
ธนาคารกรุงไทยเห็นความสำคัญในเรื่องการพัฒนานวัตกรรม ที่เน้นการเชื่อมโยงดิจิทัลและเทคโนโลยี AI มาใช้ในการพัฒนา platform การให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ทางด้านการเงิน การลงทุน การบริหารจัดการภายในองค์กร รวมถึงระบบบริการสาธารณสุข ยกกระตือรือร้นการบริการประชาชนให้เข้าถึงได้ง่าย และปลอดภัย มุ่งเน้นการเป็นผู้นำของธนาคารพาณิชย์ของรัฐในอันดับต้น ๆ

คุณประร่าลี รัตน์ประสาทพร เล่าถึง ยุทธศาสตร์การดำเนินการและการพัฒนานวัตกรรมของธนาคารกรุงไทยจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีการรีแบรนด์ตำแหน่งทางการตลาด (positioning) ในการเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ โดยเส้นทางการเปลี่ยนผ่านและการสร้างนวัตกรรมขององค์กร เริ่มตั้งแต่ปี 2013 เปลี่ยนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากกระดาษสู่ระบบดิจิทัล 100% เหตุผลในการปรับเปลี่ยนคือ ลดการใช้กระดาษ พัฒนาระบบติดตามหนี้สิน centralized credit scoring

ในปี 2016 ศึกษาในเรื่อง digital solution จัดทำระบบ prompt pay เป็นธนาคารแรก และพัฒนาระบบบริจาคเงินอิเล็กทรอนิกส์ e-donation เพื่อความโปร่งใสและสิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมสรรพากร และผู้บริจาคเงินโดยตรง นอกจากนั้นในปี 2018 ยังพัฒนาระบบ Krungthai NEXT แบบ fully cloud native เป็นแห่งแรก ทำให้ระบบมีความยืดหยุ่น และในปี 2019 พัฒนานวัตกรรมที่เข้าถึงทุกคน ที่รู้จักกันคือ “เปาตัง” โดยใช้แนวคิดแบบ open platform เป็นแห่งแรก อีกนวัตกรรมที่มีการพัฒนาคือ การพัฒนา 3 platforms เชื่อมกัน (FX, card และ mobile) ในการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่สนามบินสุวรรณภูมิสามารถซื้อและจองรถไฟผ่านมือถือ และสามารถใช้ร่วมกันกับ credit card

หลังจากช่วงโควิดทางธนาคารกรุงไทยทำการวิเคราะห์และพบความแตกต่างทางการเงินระหว่างประเทศไทยกับสถานการณ์ทั่วโลก ซึ่งประเทศไทยมีดอกเบี้ยต่ำกว่าประเทศอื่น ๆ ถ้าสามารถทำเงินฝากบน another currency ลูกค้าจะได้ประโยชน์เป็นอย่างมาก จึงเกิดการสร้าง another system ขึ้นมาในรูปแบบ saving US ทั้งหมด 5 currency US UK เเรที่ 2.5 ในการฝากถอน ธนาคารอื่นยังคงต้องดำเนินการผ่านสาขาเท่านั้น แต่กรุงไทย สามารถดำเนินการทุกอย่างผ่านมือถือได้ และ link กับ investment ในการซื้อขายทองได้

ซึ่ง positioning ทางตลาดของกรุงไทยคือ การเงินที่ตอบโจทย์การลงทุนในเงินตราต่างประเทศได้ จากการดำเนินการของกรุงไทยที่มีการปรับภาพลักษณ์องค์กร สร้างจุดแข็ง และ gimmick ที่เป็นความแตกต่าง ประกอบด้วย payment และ government ซึ่งเป็น 2 ecosystem ที่มีการปรับภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย โดยอนาคตจะมีการพัฒนา 3 ecosystem คือ education, mass transit และ healthcare & wellness ต่อ ยอดบน application เป้าดัง เช่น การทำใบขับขี่สากล ระบบการศึกษาทางกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) หลังจากการ repositioning มี 2 เรื่องหลักที่ดำเนินการชัดเจนคือ application เป้าดัง การขับเคลื่อนความโปร่งใสของระบบ Thailand digital platform เชื่อมโยงกับ ecosystem อื่น ๆ เพื่อสร้างความยั่งยืน



ภาพที่ 1 5-Ecosystem Strategy & Paotang

ระบบเป้าดังที่ทางกรุงไทยมีการพัฒนาขึ้นนั้น ได้นำเรื่อง face recognition และ face comparison มาใช้ในโครงการภาครัฐ ตั้งแต่โครงการชิม ช้อป ใช้ ที่ใช้เปรียบเทียบหน้าจริงกับรูปบัตรประชาชน ต่อด้วยเรื่อง welfare system โครงการสิทธิต่าง ๆ เช่น บัตรคนจนสวัสดิการแห่งรัฐ มีการพัฒนาต่อยอดเป็นระบบ dynamic QR w geolocation อนาคตธนาคารแห่งประเทศไทยจะนำไปต่อยอดในระบบ fraud engine banking รวมทั้งการพัฒนาระบบ G wallet เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ global framework ที่พัฒนาโดยทีมงานของกรุงไทย

อีกส่วนที่เป็นความภาคภูมิใจของกรุงไทยคือ digital lottery เริ่มพัฒนาในปี 2022 ที่มีการปรับกระบวนการจากการพิมพ์กระดาษเป็นระบบ digital โดยความยากคือ การออกแบบกระบวนการ distributed architecture พัฒนามาตามรูปแบบโมเดลของจีน ซึ่งเป็นครั้งแรกในประเทศไทย มีลักษณะเป็น blockchain base มีลักษณะ near real time ในการรับรางวัลและโอนเงินเข้าบัญชีหลังจากถูกรางวัลในช่วง 16.00 น. สิ่งที่ได้ชัดคือ รองรับการค้นหาสลาก 6 ตัว ที่ซับซ้อน แก้ไขปัญหาสลากเกินราคา ทุกคนสามารถซื้อสลากในราคา 80 บาทเท่ากันผ่าน application โดยธนาคารกรุงไทยยึดหลักการเชื่อมโยงระหว่างความโปร่งใส เท่าเทียม และความเป็นนวัตกรรมไปด้วยกัน

การพัฒนาส่วนต่อมาคือ การซื้อพันธบัตรออมทรัพย์รัฐบาล พัฒนา blockchain เป็น scripless bond ที่ใช้เทคโนโลยีของจีนที่เรียกว่า side chain architecture มีการจดสิทธิบัตรองค์กรแรกที่ทำดำเนินการในประเทศไทย และขยายการดำเนินการไปสู่ digital gold wallet สร้างตลาดกลางซื้อขายทองคำด้วยเงิน USD โดยการเชื่อมโยงการลงทุนใน USD นำเงินตราต่างประเทศไปซื้อทอง ซึ่งอัตราการหมุนเวียนเงินอยู่ที่ 2 แสนล้านเหรียญ/ปี ซึ่งเป็นการพัฒนานวัตกรรมแบบ open platform ที่เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาต่อยอดที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

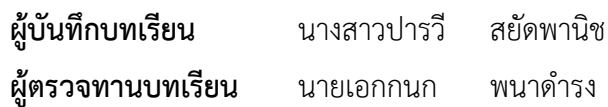
ในส่วนนวัตกรรมด้านสุขภาพ มีการเชื่อมโยงระบบ infrastructure กับระบบ health ecosystem เริ่มขึ้นในช่วงโควิด ต้องมีการฉีดวัคซีนโควิด จึงมีการพัฒนาออกแบบ platform การจองวัคซีน การบริหารจัดการคิว การเชื่อมโยงการส่งวัคซีน และการฉีดวัคซีนไปพร้อมกัน โดยทำเป็นระบบ queueing & booking management ที่เชื่อมกับระบบสุขภาพ และทะเบียนบ้านเพื่อลงคิว จัดสรรวัคซีน โดยเริ่มต้นที่กลุ่ม 608 คือ กลุ่มเสี่ยง มีการ monitor ตั้งแต่การจอง การฉีด และการจัดเก็บข้อมูล vaccine passport แบบ real time dashboard เริ่มต้นดำเนินการจากกรุงเทพมหานคร และขยายไปทั่วประเทศ ผลลัพธ์ที่ได้คือ นวัตกรรม health wallet และ hospital portal โดยมีการต่อยอดไปสู่สิทธิ สปสช. ตรวจสอบสิทธิการป้องกันโรคต่าง ๆ อาทิ มะเร็ง ความดัน เบาหวาน ฯลฯ ที่อยู่ใน health wallet รวมทั้งการเชื่อมโยงกับสิทธิข้าราชการ ตรวจสอบสิทธิ ใช้สิทธิ และชำระค่ารักษาพยาบาล ผ่าน hospital portal ในโรงพยาบาลมากกว่า 1,300 แห่ง หลังจากนั้นทางกระทรวงดิจิทัลเห็นความสำคัญในการใช้ประโยชน์เชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล จึงออกแบบระบบ credential wallet เมื่อผู้ป่วยถูกส่งตัว หรือย้ายการรักษาจากโรงพยาบาลหนึ่งไปอีกโรงพยาบาลแพทย์สามารถดูข้อมูลผู้ป่วยผ่านระบบโดยไม่ต้องขอข้อมูลผู้ป่วยจากโรงพยาบาลต้นทาง และได้รับการยินยอมจากผู้ป่วย โดยทางกรุงเทพฯ เป็นจุดเริ่มต้นในการทำเรื่อง identification consent credential ให้กับแพทย์สภา

การต่อยอด 3 ecosystems ได้แก่ 1. digital infrastructure 2. government 3. healthcare โดยกระบวนการดำเนินการพัฒนานวัตกรรมทั้งหมดนี้ เริ่มต้นจาก 1. การสัมภาษณ์ค้นหาความต้องการของลูกค้า มองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 2. เชื่อมโยงเทคโนโลยีและการออกแบบนวัตกรรมไปพร้อมกัน 3. เรียนรู้และทบทวน platform ร่วมกัน 4. การประกันคุณภาพ กำหนดมาตรฐานกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน

ในส่วนของกลยุทธ์ด้าน AI ทางกรุงเทพฯ มีการนำ AI เข้ามาใช้ประมาณ 1 ปี เน้น 2 ประเด็นหลักคือ AI for customer ใช้ AI วิเคราะห์พฤติกรรม พัฒนาผลิตภัณฑ์และการใช้งานให้เหมาะสมสำหรับลูกค้า ทั้งการซื้อขายทองหรือลอตเตอรี่ อีกประเด็นคือเรื่องของ global saving จะมีการพัฒนา AI for organization ซึ่งทุกคนมีการทำงานผ่าน AI เป้าหมายคือ การใช้ AI review code ใช้ AI ช่วยเขียน code และในด้าน HR ใช้ AI ช่วยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล โดยสิ่งสำคัญในการนำ AI มาใช้ 1.ต้องมีการสร้าง data foundation 2. ต้องมี Cloud & infra 3.ระบบ cybersecurity ที่ปลอดภัย



เส้นทางของการสร้างทีมที่ดูแลด้านดิจิทัลและ AI เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2017 มีทีมงานทั้งสิ้น 30 คน จัดตั้งเป็น innovation lab และปี 2020 จัดตั้งขึ้นในชื่อบริษัท infinitas by krungthai และแยกบริษัทออกมาอีกส่วนคือ Arise by infinitas ที่นำเทคโนโลยีระดับโลกมาปรับให้เป็น homemade ในรูปแบบของกรุงไทย บริบทที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า จนขึ้นเป็นอันดับ 1 ในปี 2025 ปัจจุบันกำลังพัฒนาในส่วนนี้ให้กับธนาคารที่เป็น partner virtual banking ได้แก่ AIS, OR และกรุงไทย โดยคุณประราลี กล่าวทิ้งท้ายว่า นวัตกรรมทั้งหมดนี้เกิดขึ้นได้เพราะกล้าที่จะต่าง กล้าที่จะเรียนรู้ และในที่สุดจะเห็นความสำเร็จ



หน้า 4/4