



การดำเนินโครงการ AI อย่างรับผิดชอบ

การใช้ AI อย่างรับผิดชอบ

AI มีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการให้บริการนวัตกรรมทางการเงิน ยกย่องประสิทธิภาพการดำเนินงาน เสริมสร้างการบริหารความเสี่ยง และยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ทั้งนี้ เนื่องด้วยปัจจุบันมีการนำ AI มาใช้อย่างต่อเนื่อง ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี AI ที่ต้องพัฒนา นำไปใช้ และติดตามด้วยความรับผิดชอบต่อเพื่อรักษาความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย คู่ครองลูกค้า และสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

การกำกับดูแลและการควบคุมดูแล AI

โครงการใช้ AI ด้วยความรับผิดชอบต่อได้รับการสนับสนุนจากนโยบาย แนวทางปฏิบัติ และกระบวนการกำกับดูแล ที่ครอบคลุมตลอดวงจรชีวิต AI ตั้งแต่การวางแผน, การทดลอง, การพัฒนาเพื่อให้บริการงานจริง ติดตามและประเมินผล ตลอดจนการยุติการใช้งาน โดยมีการกำหนดความรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลอย่างชัดเจนภายในหน่วยงานธุรกิจ เทคโนโลยี ความเสี่ยง และควบคุม เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อตลอดระยะเวลาที่ใช้ AI

การใช้งาน AI จะต้องผ่านการประเมินและการกำกับดูแลตามระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อลูกค้า พนักงาน การดำเนินงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ แอปพลิเคชัน AI ที่มีความเสี่ยงสูงจะได้รับการกำกับดูแลที่เข้มข้น และการติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการควบคุมมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาใช้งาน

การใช้ AI อย่างรับผิดชอบต่อตลอดระยะเวลาทำงาน

การกำกับดูแลข้อมูลและการควบคุมการเข้าถึง

ธนาคารกำกับดูแลการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ AI เข้าถึงและประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยแนวปฏิบัติด้านการใช้และคุณภาพข้อมูลกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเข้าถึง การรับข้อมูลเข้า/ส่งข้อมูลออกนอกธนาคาร การบริหารจัดการคุณภาพ และการป้องกัน โดยยึดหลักการเข้าถึงที่จำกัดและการให้สิทธิเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ธนาคารจะอนุญาตให้เฉพาะบุคลากรที่ได้รับอนุมัติเข้าถึงระบบ AI และชุดข้อมูลที่มีความอ่อนไหวเท่านั้น ตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ได้รับอนุมัติ ขณะที่สิทธิการเข้าถึงจะได้รับการทบทวนเป็นระยะเพื่อป้องกันการใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่เหมาะสม มาตรการควบคุมเหล่านี้ช่วยปกป้องข้อมูลลับและจำกัดการเข้าถึงความสามารถของ AI ที่มีความอ่อนไหว เช่น การจำใบหน้าและการเฝ้าระวัง



ความโปร่งใสต่อการใช้งาน AI

ธนาคารได้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรการควบคุมเกี่ยวกับการใช้ Generative AI เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส ทั้งในส่วนการบริการแก่ลูกค้า และระบบงานภายใน โดยผู้ใช้งานต้องได้รับแจ้งอย่างชัดเจนเมื่อมีการใช้ระบบ AI รวมถึงได้รับเนื้อหา ผลลัพธ์ คำแนะนำ หรือการตัดสินใจที่สร้างโดย AI เนื้อหาใด ๆ ที่สร้างโดย AI รวมถึงข้อความ รูปภาพ หรือการตัดสินใจ ต้องระบุอย่างชัดเจนว่าเป็นข้อมูลที่สร้างโดย AI เพื่อสนับสนุนความรับผิดชอบและความสามารถในการอธิบายผลลัพธ์ของ AI ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจบทบาทของการใช้งาน AI ได้ดียิ่งขึ้น และส่งเสริมความเชื่อมั่นผ่านการสื่อสารที่โปร่งใสระหว่างผู้ใช้งานกับระบบ AI

การติดตามอย่างต่อเนื่องและประสิทธิภาพของแบบจำลอง AI

ธนาคารติดตามแบบจำลอง AI อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาใช้งาน เพื่อตรวจจับการเสื่อมถอยของประสิทธิภาพ การเบี่ยงเบนของแบบจำลอง และความเสี่ยงใหม่ ๆ ก่อนที่จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าหรือการดำเนินธุรกิจ

การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานครอบคลุม เช่น ความแม่นยำของแบบจำลอง อัตราการเกิดข้อผิดพลาด ความสอดคล้องกับแหล่งอ้างอิง การเบี่ยงเบนของข้อมูล และอัตราความสำเร็จของงาน โดยตัวชี้วัดดังกล่าวได้รับการติดตามเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าตามระดับความเสี่ยงของระบบ AI (AI Criticality)

ระบบติดตามอัตโนมัติจะแจ้งเตือนเมื่อตรวจพบการทำงานที่ผิดปกติ (Incident) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบแบบจำลองที่ได้รับมอบหมายสามารถเข้าดำเนินการแก้ไขได้ทันทีทั่วทั้งผ่านกระบวนการที่กำหนดเอาไว้ล่วงหน้า เช่น การสลับไปใช้ช่องทางอื่นเมื่อระบบหลักมีปัญหา (Traffic rerouting) , การย้อนกลับไปยังโมเดลเวอร์ชันก่อนหน้า (model rollback), หรือการระงับบริการ AI เมื่อจำเป็น

ทั้งนี้ หลังจากเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ ธนาคารจะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุและประเมินผลกระทบเพื่อระบุแนวทางดำเนินการแก้ไข ซึ่งรวมถึงการปรับเทียบแบบจำลอง การฝึกแบบจำลองใหม่ การปรับปรุง Prompt หรือการปรับปรุงกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ผลการติดตามจะได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอโดยคณะกำกับดูแลที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ AI มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และสอดคล้องกับความคาดหวังด้านกฎระเบียบและจริยธรรม

นอกเหนือจากการติดตามประสิทธิภาพแบบจำลองโดยรวม ธนาคารยังติดตามและประเมินแบบจำลอง AI ที่นำไปใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุข้อคิดหรือความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้น และการประเมินความเป็นธรรมที่ถือเป็นข้อกำหนดสำหรับระบบ AI ที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง หรืออาจส่งผลกระทบมีนัยสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดกับลูกค้า นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของแบบจำลองยังได้รับการประเมินตามเกณฑ์ด้านความเป็นธรรมและประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยมีการทบทวนเป็นระยะตามระดับความเสี่ยงของแต่ละแบบจำลอง

หากธนาคารพบปัญหา จะเริ่มกระบวนการยกระดับและแก้ไขอย่างเป็นทางการ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงแบบจำลอง การฝึกแบบจำลองใหม่ การตรวจสอบความถูกต้อง และการทบทวนอย่างเป็นอิสระ ประเด็นด้านความเป็นธรรมและผลการติดตามจะถูกผนวกเข้ากับกรอบการสอบทานและการตรวจสอบด้าน AI ของธนาคารเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานของ AI ที่โปร่งใส เป็นธรรม และน่าเชื่อถือ



การบริหารจัดการเหตุการณ์และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารจัดให้มีกลไกการติดตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงระบบและบริการ AI อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การบริหารจัดการเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ AI ได้รับการสนับสนุนด้วยกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ด้าน IT ของธนาคาร เพื่อเฝ้าติดตาม ประเมิน และแก้ไขเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ ทันทีที่ และสม่ำเสมอ

การเสริมสร้างความรู้และความสามารถในการใช้ AI อย่างรับผิดชอบ

ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการดำเนินการและการนำการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล AI ไปใช้ โดยธนาคารสื่อสารการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแล แนวทางปฏิบัติ และกระบวนการด้าน AI ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนักพัฒนา AI สายงานความเสี่ยงและการกำกับดูแล และพนักงานทั่วทั้งองค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารมีการอบรมที่ครอบคลุมหลักการใช้ AI ด้วยความรับผิดชอบ การประเมินความเสี่ยงด้าน AI การกำกับดูแลโดยคน ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูล และข้อควรทำและข้อห้ามในการใช้ AI โดยมีคู่มือแนวทางปฏิบัติและการประเมินความรู้รอบรู้ ทั้งนี้ ธนาคารมีแผนจัดทำหลักสูตรสร้างความตระหนักรู้ด้านการกำกับดูแล AI ในรูปแบบ E-Learning เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความตระหนัก และขีดความสามารถของพนักงานในการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม ปลอดภัย และรับผิดชอบ

AI เพื่อการสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ใช้ประโยชน์จาก AI เพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้แก่ลูกค้าและสังคม พร้อมทั้งเสริมสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน

หนึ่งในการประยุกต์ใช้ AI ที่สำคัญของธนาคาร คือการสนับสนุนการตรวจจับและป้องกันการทุจริตทางการเงินและธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับบัญชีม้า โดยแบบจำลอง AI ขั้นสูงสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการทำธุรกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบัญชี และประวัติความเสี่ยงของลูกค้า เพื่อระบุกิจกรรมที่น่าสงสัยและดำเนินการป้องกันเชิงรุกก่อนที่ธุรกรรมทุจริตจะเกิดขึ้น

โครงการเหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์ที่วัดผลได้ โดยเมื่อเปรียบเทียบปี 2569 กับปี 2568 ยอดความเสียหายจากการทุจริตเฉลี่ยต่อเดือนลดลงจาก 646 ล้านบาท เหลือ 252 ล้านบาท หรือลดลง 61% ขณะที่จำนวนคดีทุจริตเฉลี่ยต่อเดือนลดลงจาก 6,620 คดี เหลือ 4,092 คดี หรือลดลง 38% และความเสียหายเฉลี่ยต่อคดีลดลงจาก 98,000 บาท เหลือ 61,000 บาท ซึ่งลดลง 38% เช่นกัน ทั้งนี้ การลดลงของยอดความเสียหายรวมเร็วกว่าปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นสะท้อนถึงการปรับปรุงการบริหารจัดการคดีอย่างชัดเจนที่ไม่ใช่จำนวนเหตุการณ์ที่ลดลงชั่วคราว นอกจากนี้ จำนวนบัญชีม้ายังลดลงอย่างต่อเนื่อง จากจุดสูงสุดที่ 23,955 บัญชีในเดือนตุลาคม 2568 เหลือ 8,585 บัญชีในเดือนกรกฎาคม 2569 หรือลดลง 64% ภายใน 9 เดือน

สรุปเปรียบเทียบ Loss vs Case ปี 2025 vs ปี 2026

ค่าเฉลี่ยต่อเดือน * 2025 (ม.ค.-ธ.ค., 12 เดือน) เทียบกับ 2026 (ม.ค.-ก.ค., 7 เดือน)

Loss เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน Case เฉลี่ยต่อเดือน	Loss เฉลี่ยต่อ 1 Case
2025 646 MB	2025 6,620	2025 98 KB
2026 252 MB	2026 4,092	2026 61 KB
▼ 61%	▼ 38%	▼ 38%
รวมปี 2025 ~7,750 MB / 2026 ~1,762 MB	ค.ย 2025 ถึง ธ.ค. 7,952 case	ข้อมูลการฟ้องคดียังไม่ได้รับเอกสาร

ข้อสรุป
Loss ลดเร็วกว่าจำนวนคดี (61% เทียบ 38%) คุณสมบัติการจัดการข้อพิพาทดีขึ้นจริง ไม่ใช่แค่แค่ลดลง

จำนวนบัญชีม้าลดลงต่อเนื่อง

ลดลงจากจุดสูงสุดสุด
-64%
23,955 → 8,585 บัญชี

9 เดือนล่าสุด
ลดต่อเนื่อง
ตั้งแต่ ต.ค. 2565 เป็นต้นมา

Report Month (2025 - 2026)	แนวโน้มก่อน ม.ค. 26	แนวโน้มหลัง ม.ค. 26 (ลดลง)
ม.ค.25	14,716	
ก.พ.25	~17,000	
มี.ค.25	~17,000	
พ.ค.25	~15,000	
พ.ค.25	~12,000	
มิ.ย.25	~16,000	
ก.ค.25	~15,000	
ก.ค.25	~15,000	
ก.ย.25	~17,000	
ต.ค.25	23,955	
พ.ย.25	~20,000	
ธ.ค.25	~13,000	
ม.ค.26	~12,000	
ก.พ.26		~11,000
มี.ค.26		~11,000
พ.ค.26		~9,000
พ.ค.26		~8,585
ก.ค.26		8,585

การตรวจจับและปิดบัญชีม้าเชิงรุกทำให้จำนวนบัญชีม้าลดลงต่อเนื่องกว่า 60% ภายใน 9 เดือน



โครงสร้างพื้นฐาน AI ที่ยั่งยืน

ธนาคารได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนของโครงสร้างพื้นฐานด้าน AI ผ่านนวัตกรรมเทคโนโลยีและการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ

ธนาคารได้ร่วมมือกับ KBTG นำระบบ Athena ซึ่งเป็นแพลตฟอร์ม Agentic AI แบบรวมศูนย์มาใช้ โดยมี Large Language Model (LLM) Gateway แบบรวมศูนย์ที่รวมการเข้าถึงแบบจำลอง AI จากหลายหน่วยธุรกิจไว้ด้วยกัน โดยสถาปัตยกรรมแบบรวมศูนย์นี้ช่วยลดการนำ AI ไปใช้งานซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพการใช้แบบจำลอง รองรับการกำหนดแนวทางทำงานของแบบจำลองอย่างชาญฉลาด และสนับสนุนการติดตาม การใช้ทรัพยากร และต้นทุนการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ รวมถึงแพลตฟอร์มนี้ยังเพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลให้สูงสุด ด้วยการลดการใช้พลังงาน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้าน AI พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

ธนาคารจัดให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือ AI แบบบริการตนเองที่อยู่ในบัญชีรายชื่อเครื่องมือที่ได้รับอนุญาต (AI Self-Service Whitelisted Tools) ซึ่งผ่านการประเมินด้านความมั่นคงปลอดภัย ความสามารถ พิจารณาด้านความเสี่ยง และได้รับการอนุมัติให้รวมอยู่ในบัญชีรายชื่อเครื่องมือ AI ที่ได้รับอนุญาตของธนาคาร เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้พนักงานเข้าถึงความสามารถของ AI ผ่านแพลตฟอร์มที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน และมีการกำกับดูแลจากส่วนกลาง โดยรวมการใช้งาน AI ไว้ภายในเครื่องมือขององค์กรที่ได้รับอนุมัติช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรประมวลผลร่วมกัน และช่วยให้ธนาคารสามารถติดตามการใช้งาน AI ได้จากส่วนกลาง นอกจากนี้ แนวทางดังกล่าวยังสนับสนุนการนำ AI ไปใช้ในวงกว้างทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งยกระดับประสิทธิภาพโดยรวมของโครงสร้างพื้นฐาน AI ของธนาคาร และเพิ่มผลผลิตของพนักงาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา Small Language Models (SLMs) เฉพาะทางภายใต้แบบจำลอง THaLLE เพื่อปฏิบัติงานด้านการเงินโดยเฉพาะที่ใช้ทรัพยากรการประมวลผลต่ำกว่าแบบจำลองขนาดใหญ่ทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยแบบจำลองที่มีน้ำหนักเบาสามารถสร้างประสิทธิภาพสูง พร้อมทั้งลดความต้องการด้านการประมวลผลและการใช้พลังงานได้มาก แสดงให้เห็นว่าการใช้นวัตกรรม AI อย่างรับผิดชอบสามารถสนับสนุนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมได้เช่นกัน

นอกเหนือจากนวัตกรรมภายในองค์กรแล้ว KBTG ยังร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศชั้นนำ สถาบันการศึกษา และโครงการริเริ่มในอุตสาหกรรม เพื่อผลักดันการกำกับดูแล AI อย่างรับผิดชอบ การสอบทานด้าน AI และการพัฒนา AI อย่างยั่งยืน ความร่วมมือเหล่านี้ช่วยให้ธนาคารสามารถเปรียบเทียบแนวปฏิบัติของตัวเองกับมาตรฐานชั้นนำระดับโลก พร้อมทั้งมีส่วนสนับสนุนกรอบการทำงานระดับอุตสาหกรรมเพื่อลดผลกระทบเชิงนิเวศจากระบบงาน AI