

สถาบันไอเอ็มซีโชว์ผลสำรวจการประยุกต์ใช้ AI ของ ไทยปี 2019



สถาบันไอเอ็มซีโชว์ผลสำรวจการประยุกต์ใช้ AI ของไทยปี 2019 พบองค์กรตื่นตัวใช้ปัญญาประดิษฐ์มากขึ้นหลายมิติ สอดคล้องกับเทรนด์ที่จะเกิดขึ้นในปี 2020

- ผลสำรวจที่ระบุว่าองค์กรไทยเริ่มใช้ AI มากขึ้นในปี 2019 แปลว่าองค์กรไทยตระหนักและเห็นความสำคัญของปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะระบบ Chatbot และ RPA (Robot Process Automation) ที่รองรับระบบงาน AI ยอดฮิตขององค์กรไทย
- ปัญหาที่การสำรวจพบในวงการ AI ปีนี้ยังคงเป็นการขาดบุคลากร และการปรับตัวไม่ทันเทรนด์เทคโนโลยีที่เริ่ม Disruption จนทำให้เกิดผลกระทบแล้วในบางอุตสาหกรรม
- ทิศทางของวงการ Digital Transformation ปี 2020 คือการเน้นให้ความสำคัญกับองค์ประกอบรอบด้านของการทำ Digital Transformation ซึ่งจะได้ไม่ได้อ้างเฉพาะเทคโนโลยีอีกต่อไป แต่จะต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติของผู้นำองค์กร ร่วมกับอีกหลายปัจจัยที่มีผลโดยตรงกับกระบวนการ Digital Transformation แบบที่หลายองค์กรไม่ทันรู้ตัว

สถาบันไอเอ็มซีประเมินความพร้อมของธุรกิจไทยว่าอยู่ในช่วงเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของ AI เบื้องต้นพบบางธุรกิจพยายามปรับตัวแล้ว แต่บางธุรกิจก็เริ่มเหนื่อย เช่น บริษัทสื่อ ค้าปลีก และบริการส่งอาหาร ที่มีการแข่งขันสูง

มากจนอุตสาหกรรมถูกเปลี่ยนแปลงไปแบบสิ้นเชิง มั่นใจเทรนด์ Digital Transformation ปี 2020 ไม่เกี่ยวเฉพาะเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังมี 7 ปัจจัยรอบด้าน ซึ่งนำมาเจาะลึกในงานสัมมนาประจำปีนี้ของสถาบัน

รศ.ดร.ชนชาติ นุมนนท์ ผู้อำนวยการ สถาบันไอเอ็มซี (IMC Institute) กล่าวถึงแนวโน้มดิจิทัลปี 2020 ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงมุมมองของ Digital Transformation โดยเทรนด์ที่สถาบันเห็นคือการเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่อุตสาหกรรมมักมองเทคโนโลยีเป็นหลัก แต่เมื่อเทรนด์เทคโนโลยีในยุคนี้ยังคงต่อยอดบนเทคโนโลยีชื่อเดิมและ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากเท่าใด ประเด็นจึงอยู่ที่การนำไปใช้งานมากกว่า

“Digital Transformation ปี 2020 จะมีอะไรมากกว่าแค่เทคโนโลยี เทรนด์คือการทำ Digital Transformation โดยเน้นประเด็นสำคัญอื่น เช่นการโฟกัสที่การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร การสร้างแผนกหรือหน่วยธุรกิจใหม่ การจัดการองค์กร การพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า และการยกระดับความคิดของผู้นำ ส่วนที่แตกต่างคือการเอาเทคโนโลยีมาจับใน 6-7 เรื่องนี้ กลายเป็นสิ่งที่ธุรกิจควรทำในอนาคต”

นอกจาก Digital Transformation ในองค์กร สถาบันไอเอ็มซีมองว่าองค์กรไทยจะตื่นตัวใช้เทคโนโลยี AI มากขึ้น ในหลายมิติ ซึ่งผลสำรวจการประยุกต์ใช้ AI ของไทยปี 2019 ยืนยันว่าองค์กรไทยเริ่มใช้ AI มากขึ้นในปี 2019 สะท้อนว่าองค์กรไทยตระหนักและเห็นความสำคัญของ AI โดยเฉพาะระบบ Chatbot และ RPA (Robot Process Automation)

AI กำลังโต

กระแส AI กำลังเริ่มเข้ามามีบทบาทในองค์กรอย่างจริงจังมากขึ้นปี 2019 เห็นได้ชัดจากผลการสำรวจของ Gartner เรื่อง CIO Survey 2019 จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,791 คนเมื่อเดือนมกราคม 2019 ที่พบว่ามีการนำ AI มาใช้ในองค์กรเพิ่มขึ้นจากปี 2018 อย่างมาก จากเดิมที่ 72% ของกลุ่มตัวอย่างระบุว่าไม่มีการใช้งาน AI และมีการประยุกต์ใช้งานเพียงเล็กน้อย แถมส่วนใหญ่ใช้งานด้านการป้องกันภัยล่อลวง แต่ในปี 2019 กลุ่มตัวอย่างตอบว่าเริ่มนำ AI มาใช้ใน Chatbot และการยกระดับกระบวนการทำงานในองค์กรอย่างละ 26%

สำหรับประเทศไทย สถาบันไอเอ็มซีได้สำรวจบุคลากรขององค์กรไทยในช่วงกันยายน 2019 โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 113 รายจากองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และโรงงานอุตสาหกรรม ผลการสำรวจสรุปว่าธุรกิจไทยเริ่มนำ AI เข้ามาใช้งานในหลายด้าน ทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า การแนะนำสินค้าให้ลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจง การตรวจสอบการฉ้อโกงทางการเงิน การให้คำแนะนำการลงทุนในสถาบันการเงินผ่านระบบอัตโนมัติ และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์

นอกจากนี้ยังมีการใช้ AI เพื่อป้องกันข้อมูลจำนวนมากแบบอัตโนมัติ การใช้งานประมวลผลภาษา เช่น การแปลภาษา หรือการทำ Chatbot รวมถึงเทคโนโลยีจดจำใบหน้า

การสำรวจพบว่า Google Cloud เป็นระบบคลาวด์ที่จะถูกนำมาใช้งานมากที่สุดเมื่อองค์กรต้องการลงทุนด้าน AI

(64.29%) รองลงมาเป็น คลาวด์มาตรฐานเปิด หรือ open source (48.21%) และ Microsoft Azure (41.07%) ขณะที่ Amazon Web Services ครองอันดับ 4 (38.39%)

องค์กรไทย 9% ไม่เข้าใจ AI เลย

การสำรวจชี้ชัดว่าองค์กรไทยเกือบครึ่งหนึ่ง (49.11%) มีความรู้ความเข้าใจ AI ในระดับเริ่มต้น ขณะที่ 30.36% มีความรู้ความเข้าใจ AI ในระดับพอใช้ ถือว่า 2 กลุ่มนี้มีสัดส่วนสูงมากเมื่อเทียบกับองค์กรที่มีความรู้ความเข้าใจ AI ในขั้นต้นเพียง 11.60% ด้านองค์กรที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจใน AI เลยคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 8.93 เปอร์เซ็นต์

อย่างไรก็ตาม 74.11% ของกลุ่มตัวอย่างไทยยอมรับว่า AI จะมีผลกระทบทำให้อุตสาหกรรมในธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยมีเพียง 16.07% เท่านั้นที่คิดว่ามีผลเพียงเล็กน้อย ส่วนที่เหลือตอบว่าไม่แน่ใจหรือคิดว่าไม่น่าจะเปลี่ยนแปลง

ด้านแนวโน้มการดำเนินการด้าน AI ขององค์กรไทยส่วนใหญ่เป็นการจ้างบุคคลภายนอก (outsource) ราว 40.18% รองลงมาเป็นการดำเนินการเองในบริษัท (in house) 32.14% นอกจากนี้ 17.86% ของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีจัดหาซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

10% เริ่มจุดพลุ AI แล้ว

เมื่อถามว่ามีการนำ AI มาใช้ในองค์กรหรือยัง กลับพบว่ามีองค์กรเพียง 10.70% เท่านั้นที่ใช้งาน AI แล้ว ขณะที่อีก 25.9% ระบุว่ากำลังอยู่ในแผนดำเนินการ และ 39.29% กำลังดำเนินการศึกษา ซึ่งหากมีการนำ AI ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ราว 60.71% เลือกทำ Chatbot ตามมาด้วยระบบอัตโนมัติ RPA 49.11% รองลงมาเป็นระบบแบ่งกลุ่มลูกค้า ระบบจดจำใบหน้า ระบบป้องกันการฉ้อฉล ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบอื่น ๆ

ในภาพรวม การสำรวจชี้ว่าผู้บริหารระดับสูงในองค์กรไทย 50% เห็นความสำคัญของการนำ AI มาประยุกต์ใช้เป็นพิเศษ ขณะที่ 35.1% ตอบว่าสำคัญปานกลาง และ 14.29% ยังไม่ให้ความสำคัญและยังไม่มีการกล่าวถึง AI ในองค์กร

ในมุมมองของผู้บริโภค แนวโน้มที่ผู้ใช้ชาวไทยในปีหน้าจะได้พบ คือผู้บริโภคจะทำธุรกรรมการเงินและการช้อปปิ้งค้าปลีกแบบออนไลน์ได้สะดวกโดยไม่ต้องเดินทาง ผู้บริโภคจะเข้าถึงได้มากขึ้น ท่ามกลางราคาเทคโนโลยีที่จะถูกลง แต่ความท้าทายคือผู้ใช้จะต้องใช้เทคโนโลยีให้เป็น

แนวโน้มดิจิทัลปี 2020 เหล่านี้ถูกนำมาเจาะลึกในงานสัมมนาประจำปีที่สถาบันไอเอ็มซีจัดขึ้นเป็นปีที่ 7 ในหัวข้อ “Digital Trends 2020 : The 7 Elements of Digital Transformation” ไขเคล็ดลับการทำ Digital Transformation ให้ประสบความสำเร็จ บรรยายโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในหลายแวดวง ระหว่างวันที่ 17 – 18 ธันวาคม 2562 เวลา 09.00 – 17.00 น. ณ โรงแรมสวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด ถนนรัชดาภิเษก (MRT ห้วยขวาง)

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.imcinstitute.com/Digital_Trends2020