

# 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 คำปลีก 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 เหล่านี้ถูกนำมาเจาะลึกในงานสัมมนาประจำปี ที่สถาบันไอเอ็มซีจัดขึ้นเป็นปีที่ 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](http://www.imcinstitute.com/Digital_Trends2020)