

‘เอไอ’ พลิกเกมปฏิวัติธุรกิจโลก - ‘Agentic AI’ เปลี่ยนโลกการทำงาน

By โต้ะข่าวไอที ดิจิทัล28 มี.ค. 2025 เวลา 6:01 น.



ปีเทคโนโลยีพันธง ‘เอไอ’ ตัวเปลี่ยนเกมภูมิทัศน์ธุรกิจเศรษฐกิจโลก คาดเพิ่มมูลค่าศก.โลก 15.7 ล้านล้านดอลลาร์ภายในปี 2573 "ไอพีเอ็ม" มองเป็นอาวุธลับองค์กร เปิด 5 ข้อเปลี่ยนเอไอจาก ‘แนวคิด’ สู่งานจริง ชู ‘Agentic AI’ เปลี่ยนโลกการทำงานปี 71 "เอดับบลิวเอส" ชี้ เจนเอไอ คือตัวเร่งนวัตกรรม ส่วน ‘ข้อมูล-มายด์เซ็ท’ ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จ เชื่อปีนี้เทรนด์เอไอถึงจุดเปลี่ยน มุ่งสร้างคุณค่าทางธุรกิจจาก เอไอ และเจนเอไอ “ไมโครซอฟท์” เปิดมุมมอง ยุคเอไอหากไม่ยอมใช้จะแตกต่างอย่างมหาศาลกับคนที่ใช้

“กรุงเทพธุรกิจ” จัดสัมมนา AI Revolution 2025:A New Paradigm of New World Economy การปฏิวัติด้วย AI กระบวนทัศน์ของเศรษฐกิจโลกยุคใหม่ มีซีอีโอ ผู้บริหารในวงการเทคโนโลยีโลกร่วมแสดงวิชั่นและเปิดมุมมองเอไอที่จะเข้ามาปฏิวัติภูมิทัศน์เศรษฐกิจและธุรกิจโลก



จูอี แม็คคลีแลนด์ Managing Partner ของ IBM Consulting ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก กล่าวในหัวข้อ New Paradigm of New AI-Driven Business and Economy ว่า AI กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่เปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ทางธุรกิจและเศรษฐกิจโลก บริษัท PwC คาดการณ์ว่า เอไอจะเพิ่มมูลค่าให้เศรษฐกิจโลก 15.7 ล้านล้านดอลลาร์ภายในปี 2573

ขณะที่ เปรียบเอไอว่าเหมือน “มีดพับสวิส” ที่มีความสามารถหลากหลาย พร้อมย้ำว่า เอไอก็เหมือนกับ “ลูกสุนัข” ที่ต้องการการฝึกฝนและดูแลต่อเนื่อง ทั้งย้ำว่าเอไอยังต้องการการควบคุมจากมนุษย์ เพื่อให้ใช้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยไอบีเอ็ม ได้สรุปแนวทาง 5 ประการ (5 key AI shifts)

หากองค์กรต้องการก้าวสู่ยุคใหม่ของเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเอไอ

1. จากเอไอทั่วไป สู่เอไอเฉพาะอุตสาหกรรม ปัจจุบัน องค์กรใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพียง 1% เท่านั้น การพัฒนาเอไอที่เข้าใจบริบทเฉพาะแต่ละอุตสาหกรรมจะเป็นสิ่งสำคัญ

ยกตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมการบิน เอไอต้องเข้าใจรายละเอียดเฉพาะด้าน อาทิ ตรวจสอบการกักตกร่อนของเครื่องบิน การทเนอร์คาดการณ์ว่าปี 2570 จะมี AI เฉพาะทางถึง 50% ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นก้าวกระโดดจากเพียง 1% ในปัจจุบัน

2. ยุคเอไออัตโนมัติ (Agentic AI) ระบบเอไอจะก้าวสู่ยุคที่สามารถทำงานได้อัตโนมัติอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งเป้าหมาย ตัดสินใจ และดำเนินการด้วยตนเอง โดยใช้การแทรกแซงจากมนุษย์เพียงเล็กน้อย

การทเนอร์ คาดว่าภายในปี 2571 จะมีการตัดสินใจอัตโนมัติถึง 15% ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 0% ในปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ให้ระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น อคติของข้อมูล การหลอน (Hallucinate) หรือการใช้เครื่องมือผิดวิธี จึงจำเป็นต้องมี AI Governance Framework เพื่อควบคุมการใช้งาน

3. เอไอไฮบริด และโอเพนซอร์ส โดยปี 2025 โฟกัสจะไม่ได้อยู่ที่โมเดลเอไอ แต่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับระบบเอไอ โดยองค์กรจะเริ่มใช้งานโอเพนซอร์สมากขึ้น และคุณค่าจะไม่ได้มาจากโมเดลเดี่ยวๆ แต่มาจากการบูรณาการที่รวมเครื่องมือโอเพนซอร์สต่างๆ เข้าด้วยกัน

จูฮี มองว่า ยุคเอไอไม่มีองค์กรใดเดินหน้าได้เพียงลำพัง ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์จะเป็นกุญแจสำคัญนำสู่ความร่วมมือ การร่วมทุน ทั้งในกลุ่มสตาร์ทอัปนักพัฒนา และผู้นำในอุตสาหกรรม ด้วยเหตุนี้ การใช้แนวทาง Hybrid-by-Design ตั้งแต่แรกเริ่ม ที่ทำให้มีผลิตภัณฑ์ Gen AI และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจต่างๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างยืดหยุ่น เชื่อมโยงกัน และรองรับความซับซ้อนของธุรกิจยุคใหม่

4. ธรรมชาติและความโปร่งใส กฎหมาย EU AI Act ปีที่ผ่านมา รวมถึงความเคลื่อนไหวด้านกฎข้อบังคับในหลายประเทศ โดยเฉพาะในเอเชียแปซิฟิกและความร่วมมือด้านการตรวจจบบอคติเอไอที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ล้วนตอกย้ำความสำคัญของเอไอเชิงจริยธรรม ที่ต้องเน้นความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการใช้เอไอที่มีความรับผิดชอบ

5. คอมพิวเตอร์ควอนตัม ไอบีเอ็มถือเป็นผู้บุกเบิกอุตสาหกรรมควอนตัมคอมพิวเตอร์ตั้งมาอย่างยาวนาน และมีโรดแมปการพัฒนาที่ชัดเจน เช่น การตั้งเป้าว่าจะสามารถพัฒนาระบบให้มีความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดขั้นสูง (Error-Corrected) ได้ภายในปี 2572 โดยปัจจุบันมีเพียงคอมพิวเตอร์ควอนตัมของไอบีเอ็มที่เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในทางวิทยาศาสตร์ โดยต่อไปการผสมผสานระหว่าง AI กับควอนตัมคอมพิวเตอร์ตั้งจะเกิดขึ้น

“ท้ายที่สุดแล้ว องค์กรที่เปิดรับกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ พร้อมจะปรับองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงสำคัญ 5 ประการด้านเอไอ จะเป็นองค์กรที่พร้อมจะคว้าโอกาสในยุคใหม่ของเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเอไอ” เธอกล่าวทิ้งท้าย



‘Agentic AI’ คิดเป็น วางแผนเก่ง

นายอโณทัย เวทยากร กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท **ไอบีเอ็ม ประเทศไทย** จำกัด กล่าวว่า เอไอเริ่มมีความอัจฉริยะมากขึ้น โดยสามารถวางแผน ตัดสินใจ และทำงานได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอคำสั่งจากมนุษย์ทั้งหมด นี่คือนวัตกรรมที่เรียกว่า Agentic AI หรือ “เอเจนต์เอไอ”

ช่วงปลายปี 2567 ถึงต้นปี 2568 Agentic AI ได้รับความสนใจอย่างมากในวงการเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญและนักพัฒนามองว่านี่จะเป็นก้าวสำคัญต่อไปของปัญญาประดิษฐ์ สอดคล้องกับการคาดการณ์ของการ์ทเนอร์ที่เชื่อว่าภายในปี 2571 องค์กรถึง 33% จะนำ Agentic AI มาพัฒนาสู่แอปพลิเคชันของตน

“AI Agent คือซอฟต์แวร์ที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยทำงานบางอย่างแทนมนุษย์ได้อัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยได้ตั้งแต่ขั้นตอนการทำความเข้าใจ การวางแผน การให้เหตุผล ไปจนถึงการดำเนินกิจกรรมต่างๆ แทนเรา ขับเคลื่อนโดยโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (LLM) และเชื่อมต่อกับเครื่องมือ โมเดล หรือระบบต่างๆ ที่จำเป็นได้ เพื่อช่วยให้งานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย”

ขณะที่ ในปี 2568 นี้ องค์กรจะยังไม่สามารถใช้ Agentic AI ทำงานแทนมนุษย์ได้ในทุกเรื่อง เพราะดุลพินิจของมนุษย์หรือการตัดสินใจโดย ‘คน’ ยังมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในงานที่มีความซับซ้อนและอ่อนโยน

อโณทัย ย้ำว่า AI Governance หรือการกำกับดูแลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดซึ่งจะนำสู่การใช้ งานจริงในทุกอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล เพราะเมื่อใช้หลาย Agent ความซับซ้อนก็เกิดขึ้นเป็นเท่าตัว องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางในการตรวจสอบที่มาของการทำงานของ Agent ต่างๆ และป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ต้องรู้แนวทางการรับมือหากเกิดปัญหาขึ้นกับระบบอันซับซ้อนนี้

“แม้เอไอจะเก่งขึ้นเรื่อยๆ แต่เทคโนโลยีไม่สามารถรับผิดชอบแทนเราได้ตั้งนั้น เราจึงต้องปิดประตูทุกความเสี่ยง การที่เราอนุญาตให้ Agentic AI เข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กรหรือลบข้อมูลต่างๆ ได้ อาจนำไปสู่ข้อผิดพลาดที่ไม่คาดคิด ซึ่งหากเกิดขึ้นจริงๆ เราไม่สามารถโทษหรือปิดความผิดชอบให้เอไอได้

เพราะฉะนั้น ระบบ Agentic AI ต้องมีธรรมาภิบาลกำกับ ต้องโปร่งใสและตรวจสอบย้อนกลับได้ตั้งแต่เริ่มใช้ โดยในมุมไอบีเอ็มเองก็ได้เริ่มมีการนำเทคโนโลยี AI governance เข้าไปช่วยลูกค้ารับมือในเรื่องนี้แล้วเช่นกัน”

‘ดาด้า’ ญูแจสร้างจุดต่าง

นายโจเอล การ์เซีย หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยี อะเมซอน เว็บ เซอร์วิส เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เปิดมุมมองว่า เอไอนับเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างพลิกโฉมนับตั้งแต่การปฏิวัติอุตสาหกรรม มาพร้อมโอกาสและพลังที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับวิถีชีวิต การทำงาน เพิ่มอำนาจในการสร้างสรรค์และแก้ปัญหาให้กับผู้คนและภาคธุรกิจ



“เจนเอไอเป็นตัวเร่งนวัตกรรม ส่วนข้อมูลเป็นปัจจัยที่จะสร้างจุดต่างและชีวิตความสำเร็จ ขณะที่มายเซ็ตเป็นกุญแจสำคัญของการเปลี่ยนผ่านในยุคแห่งเอไอ”

อย่างไรก็ดี จากพีไอซีสู่การลงมือพัฒนาเพื่อใช้งานจริง กระทั่งวันนี้ที่มาถึงการแสวงหาคคุณค่าทางธุรกิจรวมถึงการนำเจนเอไอมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่สำคัญไม่ใช่แค่มุมของเทคโนโลยีหรือธุรกิจ แต่ยังคงรวมไปถึงด้านพฤติกรรมซึ่งองค์กรและบุคลากรต้องมีมายเซ็ตที่เปิดรับด้วย

นอกจากนี้ สำหรับองค์กรธุรกิจ ที่ต้องก้าวตามให้ทันมือคู่แข่งคือ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทางหนึ่งการสร้างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงและเข้ากับโจทย์ของธุรกิจ

“เจนเอไอมีศักยภาพที่จะสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ โปรดัคทีวิตี การเข้าถึงอินไซด์ และการสร้างสรรค์”

ส่วนเส้นทางการสร้างความสำเร็จ การมีรากฐานของ “ข้อมูล” ที่ดีจะเป็นตัวสร้างความแตกต่าง เจนเอไอเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งมีหลายเรื่องที่ทำหายต้องก้าวข้ามไปได้ไม่ว่าจะเป็น มายเซ็ต บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี

ซีปี88จุดเปลี่ยนเอไอในไทย

นายวัตสัน ธิรภัทรพงศ์ ผู้จัดการประจำประเทศไทย บริษัท อะเมซอน เว็บ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด หรือ AWS แสดงวิสัยทัศน์ว่า ช่วงสองถึงสามปีมานี้ถนนทุกสายต่างมุ่งสู่ เอไอ เช่นเดียวกับในปี 2568 นี้ที่ได้เห็นว่าองค์กรชั้นนำกว่า 80% ทั่วโลกกล่าวว่ามีแผนที่จะนำเอไอมาใช้งานไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง



หากมองถึงพัฒนาการของ Generative AI สรุปได้ว่าปี 2566 เป็นจุดเริ่มต้นของ “POC” และการพูดคุยทำความเข้าใจว่า GenAI คืออะไร ปลอดภัยหรือไม่ และจะเริ่มต้นอย่างไร จากนั้น ปี 2567 เริ่มต้นจัดทำโครงการต้นแบบ พร้อมมองหาแนวทางที่จะปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของธุรกิจ

ส่วนปีนี้ ที่น่าจับตามองคือ การนำ เอไอ รวมถึง GenAI มาใช้งานจริงเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สร้างผลกระทบเชิงบวกหาแนวทางที่จะนำ AI agents มาใช้งาน และทำให้บุคลากรรวมถึงวัฒนธรรมองค์กรมีความสอดคล้อง สามารถก้าวไปข้างหน้าได้พร้อมกัน

เชื่อว่าปี 2568 จะเป็นปีแห่งการสร้างคุณค่าทางธุรกิจจาก Generative AI อย่างแท้จริงหลังจากที่หลายองค์กรได้ทดลองและเรียนรู้มาระยะหนึ่งแล้วและที่น่าจับตามอง คือ การมาของ Agentic AI, มัลติโมเดล ที่เลือกใช้หลายโมเดล ไม่จำเป็นต้องเป็นโมเดลขนาดใหญ่, การใช้โมเดลที่มาจากหลายสื่อ (Multiple models) และการสร้างมาตรฐานและกฎเกณฑ์การกำกับดูแล AI

ปีนี้จะเปลี่ยนจุดเปลี่ยนสำคัญในการนำเทคโนโลยี AI ไปใช้งานจริงในภาคธุรกิจและสังคมการนำ AI มาประยุกต์ใช้ไม่ใช่เรื่องของอนาคตอีกต่อไป แต่เป็นความจำเป็นเร่งด่วนสำหรับองค์กรที่ต้องการคงความสามารถในการแข่งขัน

ปลดลือก ‘ความสำเร็จ-ความยั่งยืน’

ด้านนายธนวัฒน์ สุธรรมพันธุ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า ปีนี้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจนเอไอมีพัฒนาการที่ก้าวกระโดด ขณะเดียวกัน เกิดผลกระทบวงกว้างกับหลายภาคส่วน สำหรับเอไอแล้ว หากไม่ยอมใช้จะมีความแตกต่างอย่างมหาศาลกับคนที่ใช้ แม้การมาของเจนเอไอยังเริ่มต้น ทว่าสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นได้เป็นเรื่องน่าอัศจรรย์อย่างมาก



เอไอเปิดโอกาสให้เราเข้าถึงองค์ความรู้ในโลกใบนี้ได้แบบไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทั้งยังเป็นการเข้าถึงข้อมูลแบบเชิงลึก เสมือนมีที่ปรึกษาส่วนตัวระดับดอกเตอร์ ใช้เวลาน้อยลง แต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ได้รับเกิดขึ้นได้มหาศาล

บริษัทวิจัย ไอดีซี รายงานว่า องค์กรชั้นนำกว่า 75% เริ่มปรับใช้เจนเอไอแล้ว และโดยเฉลี่ยผลตอบแทนที่เกิดจากการลงทุนเจนเอไออยู่ที่ราว 3.7 เท่า กล่าวได้ว่า ทุกอุตสาหกรรมและทุกสาขาอาชีพ ต่างได้รับประโยชน์ ทว่าการจะสร้างมูลค่าเพิ่ม “การศึกษา” นับเป็นปัจจัยที่สำคัญ จำเป็นอย่างมากที่จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้งานเครื่องมือเพื่อสร้างประโยชน์