



สมาคมวิจัยการตลาด  
แห่งประเทศไทย  
Thailand Marketing  
Research Society

**SPRINT**  
RESEARCH

**TMRS**  
**INSIGHTS Flash**  
April Issue

# GEN AI

## ผู้เปลี่ยนเกมการทำงาน ในประเทศไทย

**ART, OPHAT MANOSILAPAKORN**  
Research Director at Sprint Research Thailand





ย้อนกลับไปเมื่อ 10 ปีที่แล้ว ส่วนใหญ่คนจะจินตนาการถึงอนาคตที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง - รถยนต์บินได้ หุ่นยนต์มนุษย์อัจฉริยะ และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยในงานต่างๆ - สิ่งที่คุณเหมือนจะอยู่ห่างไกลออกไปอีกประมาณ 20-30 ปี

อนาคตได้มาถึงเร็วกว่าที่เราคาดไว้ ด้วยการเกิดขึ้นของ Generative AI หรือ Gen AI ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้อย่างน่าทึ่ง ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง หรือวิดีโอ โดยอาศัยพลังของการเรียนรู้จากข้อมูลจำนวนมหาศาลและความสามารถในการประมวลผล เทคโนโลยีนี้กำลังเปิดประตูสู่โลกใหม่ที่ช่วยสนับสนุนต่อยอด และขับเคลื่อนความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น

ด้วยความสามารถอันน่าทึ่งของ Gen AI จึงไม่น่าแปลกใจที่เทคโนโลยีนี้ได้รับความสนใจและกลายเป็นแนวโน้มในหลายอุตสาหกรรม ดังนั้น เราจึงตั้งคำถามว่า Gen AI กำลังถูกนำมาใช้ในการทำงานของคนไทยมากน้อยเพียงใด มุมมองและข้อกังวลที่มีต่อเทคโนโลยีนี้เป็นอย่างไร รวมถึงการสนับสนุนที่ต้องการในการใช้ AI คืออะไรบ้าง ดังนั้น ทางบริษัท สปริงก์ รีเสิร์ช (ประเทศไทย) จำกัด จึงนำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและมุมมองของคนไทยที่เกี่ยวกับการใช้ Gen AI ในที่ทำงาน ให้กับทุกท่านได้ทราบกัน

ในบทความนี้ จะสรุปผลงานวิจัยการตลาดที่จัดทำขึ้นโดย บริษัท สปริงก์ รีเสิร์ช จากการเก็บข้อมูลของคนไทยจำนวน 1,000 คน ในระหว่างเดือนมีนาคม 2567 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ AI ของคนไทย ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ AI รวมถึงข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ และในที่สุดท้าย ทางทีมงานมีข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ AI อย่างเหมาะสมอีกด้วย

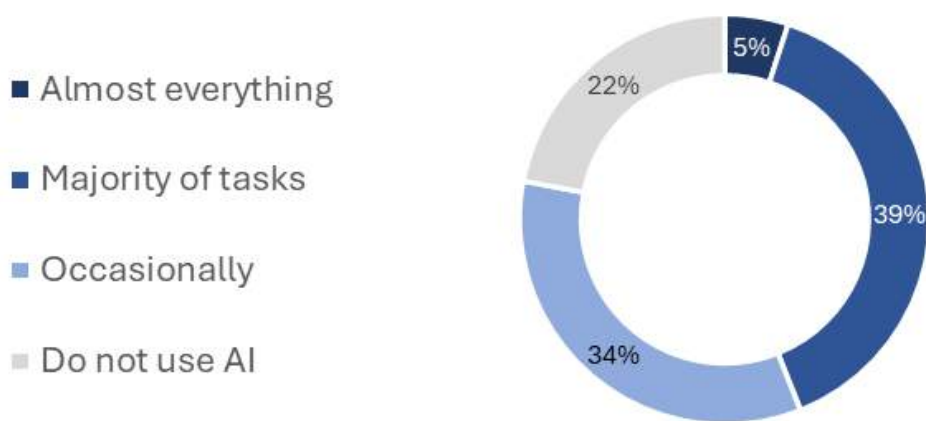
# "AI ไม่ใช่แค่อนาคต แต่เป็นปัจจุบัน"



# ภาพรวมการใช้ Gen AI ในประเทศไทย

ประเทศไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ตื่นตัวกับการมาถึงของ AI โดยมี การนำ Gen AI มาใช้ในหลากหลายสาขาวิชาชีพ จากการสำรวจของเราพบว่า มีถึง 78% ของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่ระบุว่าได้ใช้ AI ในการ ทำงานของพวกเขา นี่แสดงให้เห็นถึงการนำ AI มาใช้เกี่ยวกับงานได้ เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับคนไทยส่วนใหญ่ นอกจากนี้ เราพบว่า สายงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสำนักงาน การจัดการ และ การบริการลูกค้า เป็นสายงานหลักที่มีการนำ AI มาใช้อย่างแพร่หลาย

## How do you use AI in your work?



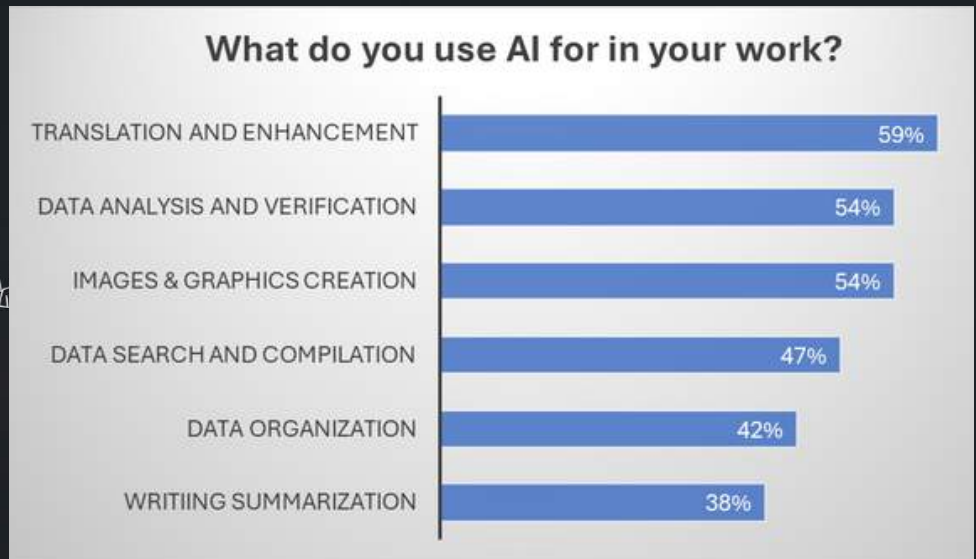
## Which AI programs have you used in your work?



การที่คนไทยได้นำ Gen AI เข้ามามีส่วนในการทำงานเป็นอย่างมาก ย้ำให้เห็นถึงบทบาทสำคัญ และการพึ่งพาเทคโนโลยีนี้ในกิจกรรมทางวิชาชีพในปัจจุบัน โดยมี ChatGPT เป็นเครื่องมือ Gen AI ที่ได้รับความนิยมสูงสุดถึง 77% รองลงมาคือ Gemini และ Adobe Firefly แสดงให้เห็นว่า AI ได้กลายเป็นสำคัญในสถานที่ทำงานของคนไทย

# คนไทยใช้ประโยชน์จาก Gen AI ในการทำงานอย่างไรบ้าง

ความสามารถของ Gen AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้อย่างมาก จากการสำรวจครั้งนี้ พบว่าผู้ใช้ Gen AI ส่วนใหญ่มักจะนำมาใช้สำหรับงานด้าน การแปลภาษา การวิเคราะห์ข้อมูล และ การสร้างสื่อมัลติมีเดีย เช่น การสร้างรูปภาพ และกราฟิกต่างๆ



01

**การแปลภาษา:** มีการทำงานที่มีสัดส่วนผู้ใช้สูงที่สุดถึง 59% โดยการแปลภาษา และการปรับปรุงภาษาถือเป็นหนึ่งในประโยชน์หลักของ Gen AI ซึ่งช่วยลดอุปสรรคด้านภาษา และช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

02

**การวิเคราะห์ข้อมูล:** การนำ Gen AI มาใช้สำหรับการประมวลผล วิเคราะห์ผล และตรวจสอบข้อมูล สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ Gen AI เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ และการวางแผนงานต่างๆ

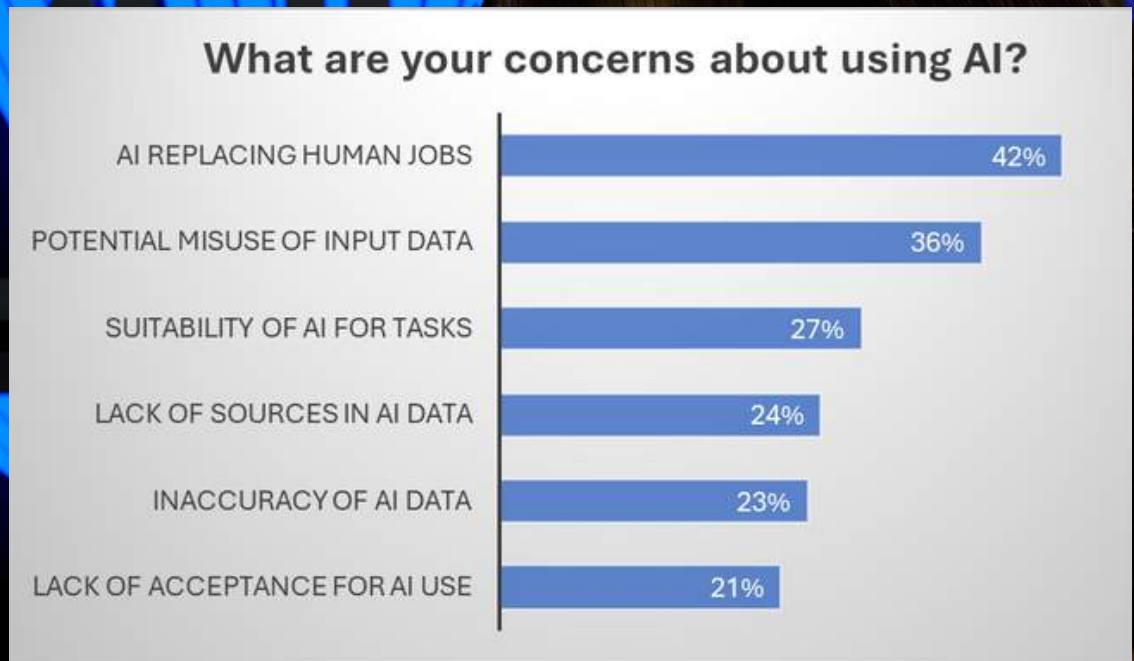
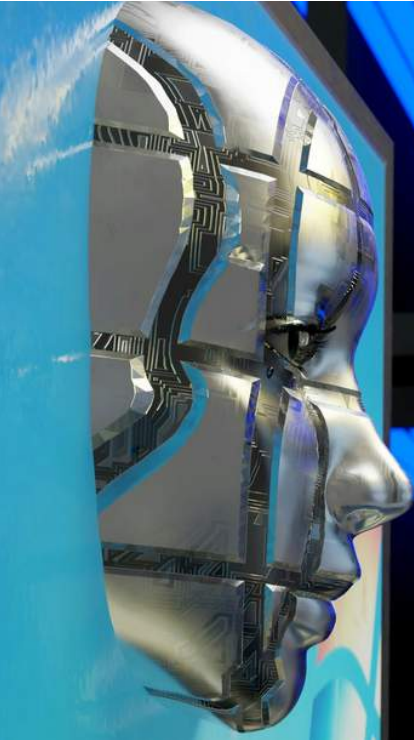
03

**การสร้างสื่อมัลติมีเดีย:** การใช้ Gen AI สำหรับสร้างเนื้อหาสื่อมัลติมีเดีย เช่น รูปภาพและกราฟิก เป็นอีกหนึ่งการใช้งานหลัก สะท้อนให้เห็นถึงการใช้งาน Gen AI ในการสร้างเนื้อหาความคิดสร้างสรรค์ ที่ช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความสามารถในการผลิตสื่อต่างๆ

จากข้อมูลงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันคนไทยนิยมใช้ Gen AI สำหรับงานด้านภาษา การวิเคราะห์ข้อมูล และการผลิตสื่อสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นด้านคนส่วนใหญ่มองว่า AI สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมาก การใช้งานด้วย Gen AI ที่หลากหลายยังบ่งชี้ถึงแนวโน้มการนำไปประยุกต์ใช้ และช่วยเพิ่มศักยภาพด้านนวัตกรรมต่างๆในอนาคตอีกด้วย

# ความกังวลในการใช้ Gen AI ในที่ทำงาน

แม้ว่า Gen AI จะมีประโยชน์อย่างมาก แต่ผู้ใช้อีกยังมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้งานและผลกระทบในอนาคต จากการสำรวจพบว่าคนไทยมีความกังวลว่า Gen AI จะแทนที่หรือแย่งงานพวกเขา ความกังวลเรื่องการรั่วไหลของข้อมูล และความเหมาะสมในการใช้ Gen AI ในงานที่ทำ



01

**ความกังวลเกี่ยวกับการถูกแทนที่งาน:** 42% กล่าวว่า Gen AI อาจแทนที่งานหรือเข้ามาแข่งขันกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากความสามารถในการทำงานอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ซึ่งอาจจะเข้ามาแทนที่มนุษย์ได้ **"การทำงานของ AI อย่างฉลาด รวดเร็ว และแม่นยำ ผมกลัวว่าผู้จัดการอาจเลือกใช้ทรัพยากรบุคคลน้อยลง ซึ่งอาจจะนำไปสู่การเลิกจ้างงานได้, เพศชาย, อายุ 35 ปี"**

02

**ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล:** 36% รู้สึกไม่สบายใจกับข้อมูลที่ถูกป้อนเข้า AI สำหรับการวิเคราะห์ เนื่องจากกลัวความเป็นไปได้ของการรั่วไหลของข้อมูลให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ทราบ หรือการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง **"กังวลเรื่องการนำข้อมูลที่ให้ไปใช้กับ AI ซึ่งเราไม่ทราบว่า ข้อมูลที่ป้อนไป จะถูกนำไปใช้กับใครหรือที่ไหนต่อบ้าง, เพศหญิง, อายุ 27 ปี"**

03

**ข้อสงสัยในความเหมาะสม:** ประมาณ 27% สงสัยว่า Gen AI เหมาะสมกับทุกงานหรือไม่ เนื่องจากบางกิจกรรมต้องการการใช้วิจารณญาณและทักษะเหมือนมนุษย์ ทำให้ไม่แน่ใจว่ามันจะสามารถแทนที่ความพยายามของมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์หรือไม่ **"ผมไม่ใช้ AI เป็นหลักในการทำงาน เพราะผมยังไม่มั่นใจว่า AI สามารถแทนที่คนได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงๆในงานบางอย่าง, เพศชาย, อายุ 42 ปี"**

# การสนับสนุนที่คนไทยต้องการ ในการใช้ Gen AI

ผลจากการสำรวจสะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้ Gen AI ในการได้รับการสนับสนุนและการพัฒนาทักษะ เพื่อประยุกต์ใช้ Gen AI ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสำรวจของเราพบว่า คนไทยต้องการการสนับสนุนในรูปแบบของการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ และการมีคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับลักษณะงานของตน



## What support would you like to have to better utilize AI?

Expert AI consultation	60%
Practical manuals and guidelines	54%
AI training sessions	49%
Effective usage guidance	45%
User community for knowledge sharing	42%
Broader acceptance of AI use	41%

**การปรึกษาเกี่ยวกับ Gen AI:** เป็นที่ต้องการอย่างมากในการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้าน Gen AI ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ต้องการคำแนะนำ เพื่อใช้ Gen AI อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด ในงานสาขาที่ปฏิบัติอยู่

01 "ถ้าเป็นไปได้ ผมอยากให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้งาน AI มาสอนวิธีการใช้ AI ในโปรแกรมต่างๆ เพราะจะช่วยให้สามารถปรับใช้กับการทำงานที่ผมทำได้, เพศชาย, อายุ 24 ปี"

**คู่มือหรือแนวทางการใช้งาน:** ผู้ใช้งานคนไทยต้องการ คู่มือหรือแนวทางการใช้งานที่เหมาะสมกับงานของตนเอง เนื่องจากแต่ละองค์กรหรือประเภทงาน มีความต้องการที่แตกต่างกัน ผู้ใช้จึงต้องการคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของตน เพื่อให้สามารถใช้งาน Gen AI ได้อย่างถูกต้อง

02 "ฉันอยากให้มีคู่มือการใช้งาน AI ทั้งในรูปแบบวิดีโอคลิปหรือหนังสือบทก เพื่อช่วยให้เข้าใจวิธีการใช้งาน AI ได้ดีขึ้น, เพศหญิง, อายุ 39 ปี"

**การฝึกอบรมการใช้งาน AI:** นอกจากนี้ พวกเขายังมีความต้องการเกี่ยวกับการสอนการใช้งาน AI ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความรู้ในการใช้งาน Gen AI อย่างมีประสิทธิภาพ

03 "ผมคิดว่าควรมีการฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับ AI ให้กับทุกคน เพื่อให้เข้าใจและสามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่, เพศชาย, อายุ 43 ปี"

# แนวทางการใช้งาน AI อย่างเหมาะสม

ท้ายที่สุด เราได้รวบรวมแนวทางการใช้งาน Gen AI ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยอิงจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมและข้อมูลจากแหล่งต่างๆ โดยแนวทางเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการใช้งาน AI อย่างถูกต้องเหมาะสม

01

**การประเมินผลลัพธ์ของ AI:** ผู้ใช้ควรประเมินข้อมูลที่สร้างโดย AI อย่างมีวิจารณญาณเสมอ โดยเข้าใจว่าควรใช้ AI เสริมการตัดสินใจของมนุษย์ แต่ไม่ใช่แทนที่ ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลนั้นมีความเกี่ยวข้องและความถูกต้อง

02

**การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล AI:** ผู้ใช้ควรตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและคุณภาพ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญต่อการรักษาความเป็นธรรมชาติและ ความถูกต้องของข้อมูล

03

**ความโปร่งใสในการใช้งาน AI กับลูกค้า:** ความโปร่งใสเกี่ยวกับการใช้งาน AI สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นมีความจำเป็น การแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการนำ AI มาช่วยในงาน จะช่วยส่งเสริมความโปร่งใสและสร้างความไว้วางใจจากลูกค้า

04

**การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย:** เลือกใช้บริการ AI จากผู้ให้บริการที่มีนโยบายความเป็นส่วนตัวและมาตรการป้องกันข้อมูลที่ดี การปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้และข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง


05

**การใช้ AI เป็นเครื่องมือเสริม:** AI ควรเป็นตัวเสริม แต่ไม่ใช่แทนที่มนุษย์ ความสามารถเฉพาะของมนุษย์ในด้าน การตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ และการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นไม่อาจถูกแทนที่ได้ ดังนั้น AI ควรทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเสริมจุดแข็งเหล่านี้ของมนุษย์

การปฏิบัติตามหลักการเหล่านี้จะช่วยเสริมความมั่นใจได้ว่า การนำ AI มาใช้ในที่ทำงานมีการใช้งานอย่างมีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน ความถูกต้องและช่วยให้บรรลุผลลัพธ์ที่ดี

## บทสรุป

Gen AI ได้เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานในประเทศไทยอย่างรวดเร็ว ด้วยความสามารถด้านการสร้างสรรค์และการวิเคราะห์ที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย เช่น งานสำนักงานและการบริการลูกค้า โดย AI ถูกนำมาใช้งานมากที่สุดสำหรับการแปลภาษา การวิเคราะห์ข้อมูล และการสร้างสื่ออัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีศักยภาพและประโยชน์ที่ได้รับการยอมรับ แต่ผู้ใช้อังยังมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกแทนที่งาน ความปลอดภัยของข้อมูล และความสามารถในการปรับใช้ Gen AI กับงานต่างๆ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานคนไทยยังต้องการการสนับสนุนในรูปแบบของการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ คู่มือการใช้งานที่เหมาะสม และการฝึกอบรมเกี่ยวกับ AI โดยสุดท้ายแล้ว การใช้งาน Gen AI อย่างเหมาะสมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจและความตระหนักของผู้ใช้งาน สุดท้ายนี้ เรามีวิธีที่อยากจะเน้นย้ำให้กับผู้ใช้ Gen AI ทุกคน ดังนี้:



"พัฒนางาน  
ของคุณด้วย  
AI  
อย่าปล่อยให้  
AI  
แทนที่คุณ"