

ติดอาวุธธุรกิจบริการ พุ่งทะยานด้วย Generative AI

นายพูนพงษ์ นัยนาภากรณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (ผอ. สนค.) กระทรวงพาณิชย์ ให้ข้อมูลว่า Generative AI คือรูปแบบหนึ่งของปัญญาประดิษฐ์ ที่สามารถสร้างสรรค์เนื้อหาหรือคอนเทนต์ใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ตามการเขียนป้อนความต้องการหรือคำสั่งของผู้ใช้งาน จึงเป็นโอกาสต่อธุรกิจให้สามารถผลิตคอนเทนต์ที่แตกต่าง หรือน่าสนใจได้อย่างรวดเร็ว และจับกลุ่มผู้บริโภคได้หลากหลายขึ้น ด้วยการใช้ประโยชน์จาก Generative AI

ข้อมูลจากบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำ McKinsey รายงานว่า การใช้ Generative AI จะช่วยลดระยะเวลาและลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อนของแรงงานและบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ภาคธุรกิจดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยคาดการณ์ว่า Generative AI จะสร้างมูลค่าการเติบโตของเศรษฐกิจโลกให้เติบโตอยู่ที่ 2.6 ถึง 4.4 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี¹ และตลาดโลกของธุรกิจด้าน Generative AI คาดว่าจะมีอัตราเติบโตเฉลี่ยที่ร้อยละ 46.47 ต่อปีในช่วงปี 2567 ถึง 2573² ภาคส่วนธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ จะได้อานิสงส์และประโยชน์จากการนำ Generative AI มาใช้ได้มาก โดยเนื้อหาที่ Generative AI สามารถสร้างผลงานออกมาได้มีหลากหลาย เช่น ข้อความตัวอักษร รูปภาพ เสียง วิดีโอ ตลอดจนการเขียนโค้ด หรือเขียนคำสั่งที่ควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ โดยหนึ่งใน Generative AI ที่บุคคลรวมถึงภาคธุรกิจรู้จักและนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายคือ ChatGPT ซึ่งเป็นเครื่องมือ AI ที่สามารถโต้ตอบผ่านการป้อนคำสั่งของผู้ใช้งานได้ทันที รูปแบบการใช้งาน Generative AI ซึ่งเป็นที่นิยมในธุรกิจบริการ อาทิ

แชทบอท (Chatbot) คือโปรแกรมซอฟต์แวร์ปัญญาประดิษฐ์ที่เลียนแบบการสนทนาของมนุษย์ แชทบอทถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบกลับการสนทนาของผู้ใช้โดยอัตโนมัติแบบทันที (Real-Time) ทั้งในรูปแบบตัวอักษร (Text) หรือเสียง (Speech) แชทบอทสามารถเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจบริการ โดยสามารถตอบกลับการสนทนา หรือคำถามพื้นฐานของลูกค้าหรือผู้ใช้งานได้ทันที ตลอด 24 ชั่วโมง

ระบบสั่งการด้วยเสียง (Voice Assistant) เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้อุปกรณ์สามารถเข้าใจและตอบสนองต่อคำสั่งเสียงของมนุษย์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นเสมือนผู้ช่วยในการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง

การวิเคราะห์ความรู้สึกลูกค้า (Sentiment Analysis) คือการใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ ตรวจสอบอารมณ์ และความรู้สึกลูกค้า ที่แสดงออกผ่านทางข้อความและเสียง ว่าลักษณะเนื้อหาเป็นบวก เป็นเชิงลบ หรือเชิงลบ หรือใช้ในการระบุอารมณ์ที่ลึกซึ้ง เช่น ความรัก ความเศร้า หรือความโกรธ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อความเสียง ข้อความบนโซเชียลมีเดีย วีวีวี หรือแบบสอบถาม ซึ่งการวิเคราะห์ความรู้สึกเหล่านี้มีส่วนช่วยในการปรับปรุงธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ช่วยประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

¹ The economic potential of generative AI: The next productivity frontier, McKinsey Report 2023

² Generative AI global market size, Statista 2024

ธุรกิจบริการสามารถนำ Generative AI มาใช้ในการให้บริการ เพื่อพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างหลากหลาย เช่น ผู้ประกอบการในธุรกิจค้าปลีก ที่มีร้านค้าออนไลน์ สามารถใช้แชทบอท และระบบสั่งการด้วยเสียงในการอำนวยความสะดวกลูกค้า โดยช่วยในการตอบคำถาม ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำสินค้าและบริการ นอกจากนี้ Generative AI ยังช่วยในด้านการตลาดและการขาย

เนื่องจากสามารถใช้เครื่องมือ AI ในการสร้างสรรค์เนื้อหาใหม่ ๆ ในการประชาสัมพันธ์ หรือช่วยในการคิดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของธุรกิจได้

ด้านธุรกิจห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ สามารถใช้ประโยชน์จาก Generative AI ในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และคาดการณ์ความเป็นไปได้ของเส้นทาง เวลา และข้อจำกัดในการขนส่ง เพื่อวางแผนในการขนส่งสินค้าให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด และตรวจสอบสาเหตุของการขนส่งสินค้าที่ล่าช้ากว่ากรอบเวลาที่กำหนด

ผอ. สนค. เผยว่า ที่ผ่านมากระทรวงพาณิชย์ให้ความสำคัญกับการยกระดับการให้บริการ ตลอดจนส่งเสริมผู้ประกอบการด้วยการใช้ Generative AI ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การให้บริการ AI Chatbot (น้องต้นคิด) โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มบริการถาม-ตอบข้อมูล คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร และทรัพย์สินทางปัญญาแบบครบวงจร

สำหรับภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถสนับสนุนการใช้ Generative AI แก่ผู้ประกอบการ และประชาชน อาทิ

- (1) ส่งเสริมการพัฒนาทักษะพื้นฐานด้านความรู้และการใช้งาน Generative AI แก่ผู้ประกอบการและแรงงาน
- (2) กำกับดูแลการใช้งาน Generative AI ให้เป็นไปอย่างปลอดภัย โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ

ผอ. สนค. กล่าวทิ้งท้ายว่า การใช้ Generative AI มีประโยชน์หลายประการสำหรับธุรกิจบริการผู้ประกอบการ SMEs ไทยจึงควรเรียนรู้ ปรับตัว และใช้ประโยชน์ นำมาใช้เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล และปรับปรุงธุรกิจ เพื่อเสนอบริการแก่ลูกค้าได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น และควรคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งข้อมูลของธุรกิจและข้อมูลของลูกค้า จากการใช้ Generative AI มาช่วยในการทำงาน

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

13 พฤศจิกายน 2567