Gen Z และ AI:
ปัจจัยขับเคลื่อนองค์กรแห่งอนาคต



กรกฎาคม 2568 วิจัยกรุงศรี

krungsri Research

เครือ MUFG หนึ่งใน สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

สารบัญ

บทนำ	**3**
Gen Z คือใคร	**4**
พฤติกรรมการใช้งาน AI ของคนในแต่ละช่วงวัย	**5**
หากองค์กรนำ AI มาให้พนักงาน Gen Z ใช้ทำงาน: ข้อดีและความท้าทาย	**7**
ตัวอย่างองค์กรที่ปรับตัวให้เข้ากับพนักงานยุคใหม่ โดยประยุกต์ใช้ AI ในการทำงาน	**10**
มุมมองวิจัยกรุงศรี: เมื่อองค์กรต้องปรับตัว 2 ด้านพร้อมกัน	**11**
แหล่งอ้างอิง	**13**

Subscribe Us

สมัครสมาชิกวิจัยกรุงศรี...

krungsri.research@krungsri.com

คำสงวนสิทธิ์

เนื้อหาและข้อมูลใดๆ ทั้งหมดที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ หากมิได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวิจัยกรุงศรี ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการใดๆ เกี่ยวข้องกับเนื้อหา สำเนา หรือดัดแปลงแก่บุคคลอื่นโดยมิได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากวิจัยกรุงศรี รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อหรือควรเชื่อว่ามีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม วิจัยกรุงศรีไม่อาจรับรองความครบถ้วนสมบูรณ์หรือความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้รายงานฉบับนี้หรือเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ข้อมูล ความคิดเห็น และการประมาณการที่ปรากฏในรายงานนี้ถือเป็นความคิดเห็นของวิจัยกรุงศรี ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ความคิดเห็นในรายงานฉบับนี้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ณ วันที่มีการเผยแพร่รายงาน วิจัยกรุงศรีขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงโดยมิต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

บทนำ

ในปัจจุบัน ทั่วโลกมีประชากรกลุ่ม Generation Z หรือ Gen Z อยู่ประมาณ 2 พันล้านคน และในประเทศไทยมีประชากรกลุ่มนี้อยู่ประมาณ 10.8 ล้านคน[1/] หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของแรงงานไทยทั้งหมด เนื่องจาก Gen Z เป็นกลุ่มคนที่เติบโตและคุ้นเคยกับอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี และอุปกรณ์ดิจิทัล หรือเรียกได้ว่าเป็น Digital native[2/] จึงทำให้สามารถเรียนรู้และนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ได้รวดเร็วกว่าช่วงวัยอื่นๆ ในขณะเดียวกัน กระแสปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เริ่มเข้ามามีส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันและการทำงานของ Gen Z มากขึ้น โดยในปี 2568 มี Gen Z ใช้ AI ในการทำงานถึงร้อยละ 57[3/] กลุ่มวัยดังกล่าวจึงเป็นกำลังสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

บทความฉบับนี้จึงมุ่งเน้นทำความเข้าใจพฤติกรรมการใช้งาน AI ของ Gen Z ตลอดจนเสนอแนวทางการปรับตัวขององค์กรเมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงถึง 2 ด้านพร้อมกัน ทั้งเทคโนโลยีอย่าง AI และบุคลากรรุ่นใหม่อย่าง Gen Z



ภัคภิญญา วัฒนลาภพูลผล

krungsri.research@krungsri.com

ดร. พิมพ์นารา หิรัญกสิ

ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ

pimnara.hirankasi@krungsri.com

+662 296 6457



1/ แบ่งกลุ่ม 63 ล้านประชากรไทย แต่ละเจนต่างกันยังไง คนรุ่นไหนใหม่-เก่า (ที่มา www.prachachat.net)

2/ เคล็ดลับดึงดูดใจลูกค้า Gen Z ของแบรนด์ญี่ปุ่น (ที่มา www.krungsri.com)

3/ ผลสำรวจของ Deloitte โดยมีผู้ร่วมตอบแบบสำรวจ 23,482 คน จาก 44 ประเทศทั่วโลก (ที่มา 2025 Gen Z and millennial survey | Deloitte Insights)



Gen Z คือใคร

Gen Z คือกลุ่มคนที่เกิดช่วงปี 2540-2552 หรือปัจจุบันมีอายุระหว่าง 16-28 ปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพัฒนาอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทำให้ Gen Z ที่เติบโตมากับสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ มีพฤติกรรม มุมมอง และทักษะเฉพาะที่น่าจับตามอง ดังนี้

1) **ให้คุณค่ากับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน** (Work-life balance): จากผลสำรวจของ Deloitte Global (2568)[4/] พบว่า Gen Z วัยทำงานให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมากกว่าการเติบโตในองค์กร โดยมีเพียงร้อยละ 6 เท่านั้นที่มองว่าความก้าวหน้าทางอาชีพเป็นเป้าหมายหลักในชีวิต มุมมองนี้สะท้อนให้เห็นค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปจากคนรุ่นก่อน นอกจากนี้ Gen Z ยังมองว่าปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มคนวัยเดียวกันเป็นประเด็นทางสังคมที่สำคัญ[5/] จึงเป็นสาเหตุที่พวกเขาแสวงหาความสมดุล และมีแนวโน้มจะเลือกเส้นทางการทำงานที่ยืดหยุ่นและเอื้อให้พักผ่อนได้อย่างเพียงพอ เพื่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในระยะยาว

2) **คิดเร็ว ไม่ชอบรอ เพราะคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัลมาตั้งแต่เกิด** (Digital Native): เนื่องจาก Gen Z เกิดและเติบโตในเวลาที่เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาและก้าวหน้าอย่างมาก จึงคุ้นเคยกับการตอบสนองต่อคำสั่งอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังคุ้นเคยกับการติดต่อสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารผ่านอุปกรณ์อย่างสมาร์ตโฟนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่งผลให้ Gen Z ตัดสินใจอย่างรวดเร็วและไม่ชอบการรอคอย จนคนในกลุ่มวัยอื่นๆ อาจมองว่าขาดความอดทน

3) **ถนัดทำงานหลายอย่างพร้อมกัน** (Multi-tasking): Gen Z สามารถทำกิจกรรมหรืองานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน สะท้อนจากผลสำรวจของ Native (2567)[6/] พบว่า Gen Z หนึ่งคนมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ย 4 เครื่อง และร้อยละ 83 ใช้งานมากกว่าหนึ่งเครื่องในเวลาเดียวกัน แต่การทำงานหลายอย่างพร้อมกันนี้อาจส่งผลให้ความสามารถในการจดจ่อ (Attention span) ต่ำลง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Microsoft[7/] ที่พบว่ามนุษย์มีความสามารถในการจดจ่อเพียง 8 วินาที สั้นกว่าปลาทองซึ่งอยู่ที่ 9 วินาที อย่างไรก็ตาม ความถนัดเรื่อง Multi-tasking แสดงให้เห็นว่า Gen Z มีศักยภาพในการประมวลผลข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4/ Ibid.

5/ Enhancing mental well-being by confronting workplace stress (2025 Gen Z and Millennial Survey, pages 40) (ที่มา www.deloitte.com)

6/ Mighty multitaskers - how Gen Z students are getting it all done (ที่มา https://partner.native.fm/)

7/ Science: You Now Have a Shorter Attention Span Than a Goldfish | TIME (ที่มา https://time.com)



พฤติกรรมการใช้งาน AI ของคนในแต่ละช่วงวัย

แม้เทคโนโลยีที่มาแรงอย่าง AI ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกช่วงวัย แต่พฤติกรรมการใช้งาน AI แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เช่น เพื่อการศึกษา การทำงาน ความปลอดภัย หรือการดูแลสุขภาพ โดยแต่ละช่วงวัยมีความถนัดและความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน ดังนี้

Gen Z

Gen Z คือกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ในช่วง 16-28 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยเรียน จึงใช้ AI เพื่อการศึกษามากกว่าวัยอื่นๆ โดยผลสำรวจของ SurveyMonkey ในปี 2568[8/] พบว่าผู้ตอบฯ กลุ่ม Gen Z ใช้ AI เพื่อเพิ่มพูนความรู้มากถึงร้อยละ 61 ขณะที่ Gen Z ในสหรัฐฯ ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานแล้วใช้ AI ในการทำงานสูงถึงร้อยละ 57 ซึ่งสูงกว่าประเทศไทยซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 37.5[9/] โดยแพลตฟอร์มที่นิยมใช้งานมากที่สุดคือ ChatGPT[10/] นอกจากนี้ ร้อยละ 26.6 ของ Gen Z ยังใช้งาน AI เพื่อความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีตรวจจับใบหน้า หรือการตรวจจับอุบัติเหตุในบ้าน และร้อยละ 20.3 ใช้ในชีวิตประจำวัน[11/]

Gen Y

Gen Y คือกลุ่มคนที่มีอายุในช่วง 29-44 ปี ซึ่งล้วนอยู่ในวัยทำงานตอนกลาง จึงคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในระดับหนึ่ง Gen Y จึงนิยมใช้ AI เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยร้อยละ 35 ของ Gen Y ในประเทศไทยใช้งาน AI เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการทำงาน[12/]

นอกเหนือจากการทำงานแล้ว ผลสำรวจของ BBDO[13/] พบว่า ร้อยละ 28.1 ของ Gen Y ใช้ AI เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน อาทิ การวิเคราะห์และแนะนำคอนเทนต์ตามความสนใจของผู้ใช้ในแอปพลิเคชันเพื่อความบันเทิง เช่น Netflix หรือ Spotify และร้อยละ 25 ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย เช่น การตรวจจับความเคลื่อนไหวภายในบ้านผ่านระบบบ้านอัจฉริยะ

Gen X

Gen X คือกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ในช่วง 45-60 ปี หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวัยทำงานตอนกลางถึงตอนปลายที่เติบโตมากับการเปลี่ยนผ่านจากยุคอนาล็อกสู่ดิจิทัลอย่างเต็มตัว จึงเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพมากที่สุด โดย Gen X ใช้ AI เพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน เช่น ร้อยละ 35.2 ใช้ AI สแกนอีเมลเพื่อตรวจจับเนื้อหาที่น่าสงสัยถึง และร้อยละ 27 ใช้ AI เพื่อดูแลสุขภาพตนเอง[14/] โดยตัวอย่างการใช้ AI เพื่อดูแลสุขภาพ เช่น ใช้แอปพลิเคชันที่มี AI ช่วยตรวจจับความผิดปกติของร่างกาย หรือใช้นาฬิกาอัจฉริยะ (Smart Watch) ติดตามการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต และการนอนหลับ อีกทั้งกลุ่มวัยนี้ร้อยละ 28 ยังใช้ AI เพื่อปรับปรุงการทำงานอีกด้วย

8/ 2024 AI Trends By Generation: Who Uses AI The Most? (ที่มา www.surveymonkey.com)
9/ สรุปพฤติกรรมการใช้ AI ในแต่ละ Gen (ที่มา www.facebook.com)
10/ How Gen Z Uses AI (ที่มา https://scholarshipowl.com)
11/ สรุปพฤติกรรมการใช้ AI ในแต่ละ Gen (ที่มา www.facebook.com)
12/ Ibid.
13/ Ibid.
14/ สรุปพฤติกรรมการใช้ AI ในแต่ละ Gen (ที่มา www.facebook.com)

ตารางที่ 1

เปรียบเทียบลักษณะการใช้งาน AI ของแต่ละช่วงวัย

Gen Z	Gen Y	Gen X
		
การทำงาน	การทำงาน	การทำงาน
ความปลอดภัย	ความปลอดภัย	ความปลอดภัย
การศึกษา	ความสะดวกในการอยู่อาศัย	สุขภาพและการแพทย์
ชีวิตประจำวัน		

Source: Krungsri Research



หากองค์กรนำ AI มาให้พนักงาน Gen Z ใช้ทำงาน: ข้อดีและความท้าทาย

เทคโนโลยี AI เริ่มถูกนำมาใช้งานตั้งแต่ปี 2493–2512 (ค.ศ 1950s-1960s)[15/] และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนปี 2565 (ค.ศ 2022) ที่เข้าสู่ยุคปัญญาประดิษฐ์นักสร้าง (Generative AI: GenAI) อย่างเต็มตัว ซึ่ง Gen AI นี้เป็นเทคโนโลยีเบื้องหลังแชทบอทอัจฉริยะอย่าง ChatGPT ที่ได้รับความนิยมทั่วโลก และได้เปลี่ยนวิธีการใช้ชีวิตและการทำงานของมนุษย์อย่างมาก ในขณะเดียวกัน ปัจจุบันคนกลุ่มวัย Gen Z กำลังทยอยเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งคนกลุ่มนี้คุ้นชินกับการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลรวมถึงสามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับ AI ได้อย่างรวดเร็ว

จากความเปลี่ยนแปลงทั้ง 2 ด้านพร้อมกัน องค์กรจึงควรใช้ศักยภาพของพนักงาน Gen Z ไปพร้อมกับมองหาแนวทางในการใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างเต็มที่ โดยข้อดีของการใช้ AI โดยพนักงานวัย Gen Z มีดังนี้

1. เรียนรู้ได้รวดเร็ว จากความได้เปรียบที่เติบโตมากับเทคโนโลยีดิจิทัล

Gen Z เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล จึงมีจุดเด่นในการเรียนรู้และการใช้งาน AI ได้อย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับช่วงวัยอื่นๆ ดังนั้น องค์กรที่รับพนักงาน Gen Z เข้ามาร่วมงานจะสามารถดึงศักยภาพของ Gen Z เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้ AI ตลอดจนเทคโนโลยีอื่นๆ ภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนในการฝึกอบรมเป็นเวลานาน

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Gen Z สามารถใช้ AI เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ไม่ว่าจะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน หรือช่วยแบ่งเบาภาระงานที่ต้องทำซ้ำๆ หรืองานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะของมนุษย์ โดยผลสำรวจของ Deloitte Global (2568)[16/] ชี้ให้เห็นว่า ร้อยละ 78 ของ Gen Z มองว่า เมื่อนำ AI มาใช้ในการทำงานจะช่วยทำให้คุณภาพงานสูงขึ้น และร้อยละ 77 มองว่า AI ช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า AI สามารถเข้ามาช่วยให้พนักงาน Gen Z ทุ่มเทกับงานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจของมนุษย์ได้อย่างเต็มที่ และช่วยให้พนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้น

3. ช่วยลดต้นทุนขององค์กร

ปัจจุบัน ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Completely aged society) และกำลังเผชิญกับปัญหาจำนวนประชากรวัยทำงานที่ลดลง โดยธนาคารโลกคาดการณ์ว่าจำนวนประชากรวัยทำงานในประเทศไทยจะมีสัดส่วนลดลงเหลือเพียงร้อยละ 56 ในปี 2603 จากร้อยละ 71 ในปี 2563 ซึ่งลดลงมากเป็นอันดับ 3 ของภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก[17/] สะท้อนถึงแนวโน้มการขาดแคลนแรงงานที่จะทวีความรุนแรงในอนาคต ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้องค์กรต้องแข่งขันเพื่อดึงดูดแรงงานที่มีคุณภาพและอาจเผชิญกับต้นทุนค่าแรงสูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อ Gen Z ก้าวเข้าสู่วัยทำงานและเติบโตเป็นผู้บริหารองค์กรในอนาคต ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีอย่าง AI จะทำให้ Gen Z นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการพึ่งพาแรงงานมนุษย์ในบางกิจกรรม เช่น การใช้ระบบอัตโนมัติช่วยงานธุรการ การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการบริหารโครงการ รวมถึงการปรับแบบรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น เช่น การทำงานระยะไกล (Remote work) หรือการจ้างงานตามโครงการ แนวทางดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน และเพิ่มความคล่องตัวให้กับองค์กรมากขึ้น

15/ ประวัติความเป็นมาของปัญญาประดิษฐ์ (ที่มา www.sas.com)

16/ Embracing the promise of GenAI (2025 Gen Z and Millennial Survey, pages 20) (ที่มา www.deloitte.com)

17/ Aging and the Labor Market in Thailand (ที่มา www.worldbank.org)

4. ลดกำแพงภาษาในการทำงาน

กำแพงภาษาเป็นหนึ่งในอุปสรรคสำคัญของการทำงาน โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในต่างประเทศ ซึ่งต้องพึ่งพาพนักงานที่มีทักษะภาษาหรืออาจต้องว่าจ้างล่าม จึงอาจเป็นปัญหาในบางประเทศที่ขาดแคลนล่ามที่เชี่ยวชาญในบางภาษา แต่ในปัจจุบัน AI ช่วยให้การสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น โดยผลสำรวจของ Google Workspace ร่วมกับ The Harris Poll (2567)[18/] พบว่า กว่าร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสำรวจ[19/] ใช้ AI เพื่อร่างและตอบอีเมลเป็นภาษาต่างประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า AI ช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาดทางการสื่อสาร นอกจากนี้ ความสามารถด้านภาษาของ AI ยังช่วยให้องค์กรสามารถขยายธุรกิจหรือเปิดตลาดต่างประเทศได้ง่ายขึ้น

ความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญ เมื่อ Gen Z ใช้ AI ในการทำงาน

คนรุ่นใหม่หรือแรงงานวัย Gen Z มองว่า AI ไม่ใช่เพียง “ทางเลือก” แต่เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยี A กำลังเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของคนกลุ่มนี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะมีโอกาสได้รับประโยชน์จากพนักงาน Gen Z ที่ใช้ AI ในการทำงาน โดยเฉพาะด้วยคุณสมบัติของ AI ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงาน และเปิดโอกาสให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ตามที่กล่าวไปข้างต้น แต่การเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมสร้างความท้าทายใหม่ๆ ให้กับองค์กรเช่นกัน ทั้งในแง่ทักษะของบุคลากร การเตรียมพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนความเสี่ยงต่างๆ ที่องค์กรควรตระหนักถึง ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการคิดวิเคราะห์อาจลดลงเมื่อใช้ AI มากเกินไป

งานวิจัยจาก MIT (2568)[20/] พบว่า ผู้เข้าร่วมทดลองที่ใช้ GenAI ช่วยเขียนเรียงความ มีระดับการทำงานของสมองและได้คะแนนทดสอบการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้ AI นอกจากนี้ ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งาน AI เป็นประจำจะจดจำข้อมูลได้น้อยลง ซึ่งอาจนำไปสู่การถดถอยทางความคิดในระยะยาว หรือ**กล่าวได้ว่าการใช้ AI มากเกินไปจะลดการทำงานของสมองส่วนที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ความจำ และการประมวลผล** งานวิจัยชิ้นนี้ย้ำเตือนปัญหาการพึ่งพา AI ในระยะยาวว่าอาจส่งผลต่อพัฒนาการของสมอง โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น Gen Z ที่ยังเป็นช่วงวัยที่ต้องพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ ซึ่งหากขาดการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อศักยภาพการเรียนรู้และการทำงานในอนาคต

นอกจากนี้ หากพนักงานใช้งาน AI มากเกินไป ผลลัพธ์หรือคำตอบที่ได้อาจขาดความหลากหลายหรือมีความซ้ำซาก โดยบทความของ Harvard business review (2567)[21/] ระบุว่า แม้ Gen AI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ในงานได้ แต่ Gen AI จะสร้างผลลัพธ์หรือเนื้อหาโดยคาดการณ์จากข้อมูลที่มีอยู่เดิม จึงทำให้ผลลัพธ์ที่ได้อาจมีความคล้ายคลึงกันหรือแม้กระทั่งซ้ำกันได้

2. องค์กรปรับตัวไม่ทัน

ถึงแม้พนักงาน Gen Z จะสามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี AI ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว แต่ในระดับองค์กร การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ย่อมต้องอาศัยการเตรียมความพร้อมในหลายด้าน สะท้อนจากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กร โดย Deloitte USA (2568)[22/] ซึ่งพบว่า ราว 4 ใน 10 (ร้อยละ 37) ขององค์กรยังไม่พร้อม หรือกำลังเริ่มเตรียมความพร้อมให้บุคลากรใช้ GenAI ในการทำงาน โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน นโยบายการใช้งาน หรือการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ถึงแม้บางองค์กรจะเริ่มปรับตัวแล้วแต่ก็อาจยังล่าช้าและไม่ทั่วถึง จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานรุ่นใหม่รู้สึกว่าการทำงานในองค์กรไม่ตอบโจทย์ความต้องการใช้ AI มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน

18/ AI gives young leaders the boost they need at work (ที่มา https://workspace.google.com)

19/ ผลสำรวจจากชาวอเมริกาจำนวน 1,005 คน อายุระหว่าง 22–39 ปี

20/ Your Brain on ChatGPT: Accumulation of Cognitive Debt when Using an AI Assistant for Essay Writing Task (ที่มา https://arxiv.org)

21/ Train Your Brain to Work Creatively with Gen AI (ที่มา https://hbr.org/)

22/ Deloitte Generative AI Survey finds Adoption is Moving Fast, but Organizational Change is Key to Accelerate Scaling – Press release | Deloitte US (ที่มา www.deloitte.com)

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ปัจจุบัน GenAI กลายเป็นเครื่องมือสำคัญของพนักงาน โดยเฉพาะกลุ่ม Gen Z ที่ใช้งาน AI ได้คล่องแคล่ว ดังนั้นความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นความท้าทายสำคัญ เนื่องจากองค์กรอาจเผชิญความเสี่ยงที่พนักงานนำข้อมูลภายในองค์กรไปป้อนเข้าสู่ระบบ AI สาธารณะ โดยไม่ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูล โดยรายงานของ Cisco (2567)[23/] ระบุว่าร้อยละ 27 ขององค์กรได้สั่งห้ามใช้ GenAI ในที่ทำงาน เนื่องจากกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

ปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจ และอาจละเมิดกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562[24/] ดังนั้น **หากองค์กรขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการควบคุมการใช้งาน AI ก็อาจเผชิญความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและความมั่นคงทางธุรกิจ**

4. ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ของการใช้ AI

องค์กรที่มีพนักงานหลากหลายช่วงวัยมักเกิดปัญหาช่องว่างระหว่างวัยซึ่งรวมถึงมุมมองและความเชี่ยวชาญในการใช้ AI ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละกลุ่ม โดยผลสำรวจของ Barna (2567)[25/] พบว่ากลุ่ม Baby Boomer เพียงร้อยละ 18 และ Gen X ร้อยละ 35 เชื่อมั่นว่า AI เป็นกลางและถูกต้อง ซึ่งค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับ Gen Y และ Gen Z ที่เชื่อมั่นใน AI สูงถึงราวร้อยละ 50 ปัญหาช่องว่างระหว่างวัยดังกล่าวอาจส่งผลให้เกิดความตึงเครียดและความขัดแย้งในการทำงานเมื่อพนักงานบางส่วนนำ AI มาใช้งานในขณะที่ผู้บังคับบัญชาอาจยังไม่รู้สึกสะดวกใจกับ AI มากนัก รวมไปถึงปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้องค์กรนำ AI มาใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2

สรุปข้อดีและความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญเมื่อ Gen Z ใช้ AI ในการทำงาน

ข้อดี	ความท้าทาย
เรียนรู้ได้รวดเร็ว จากความได้เปรียบที่เติบโตมากับเทคโนโลยีดิจิทัล	ทักษะการคิดวิเคราะห์อาจลดลงเพราะใช้ AI มากเกินไป
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	องค์กรปรับตัวไม่ทัน
ช่วยลดต้นทุนขององค์กร	ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล
ลดกำแพงภาษาในการทำงาน	ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ของการใช้ AI

Source: Krungsri Research

23/ ผลสำรวจของผู้เชี่ยวชาญด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลจำนวน 2,600 คน ใน12 ประเทศ Cisco's 2024 Data Privacy Benchmark Study Spotlights Growing Concerns and Trust Issues in Generative AI (ที่มา www.bigdatawire.com)

24/ กฎหมายฉบับนี้ออกมาเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม หรือการนำไปใช้โดยมิชอบ

25/ Hesitant & Hopeful: How Different Generations View Artificial Intelligence (ที่มา www.barna.com)



ตัวอย่างองค์กรที่ปรับตัวให้เข้ากับพนักงานยุคใหม่ โดยประยุกต์ใช้ AI ในการทำงาน

Deloitte[26/]

Deloitte ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจและการเงินระดับโลกได้นำระบบ PairD ซึ่งเป็นแชทบอท AI ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้พนักงานในยุโรปและตะวันออกกลางประมาณ 75,000 คนใช้งานมาตั้งแต่ปี 2567 ซึ่ง PairD ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยช่วยลดภาระงานด้านเอกสาร และเปิดโอกาสให้พนักงานทุ่มเทเวลากับงานคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์มากขึ้น ทั้งนี้ พนักงานต้องผ่านการอบรมเพื่อให้มีทักษะและความเข้าใจในการใช้ AI อย่างถูกต้องและปลอดภัยจึงจะสามารถใช้งานระบบนี้ได้

นอกจากนี้ Deloitte ยังร่วมมือกับ Dell Technologies[27/] บริษัทเทคโนโลยีระดับโลกจากสหรัฐฯ เพื่อนำคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลรุ่น Latitude 7450 AI PCs มาใช้งานในองค์กร โดยคอมพิวเตอร์รุ่นนี้มีจุดเด่นคือมีระบบ AI ติดตั้งในตัวอุปกรณ์โดยตรง (On-Device AI) และทำงานร่วมกับ AI ผู้ช่วยเขียนโค้ดที่ชื่อว่า Neuron โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งหลังจากทดลองใช้งานแล้วพบว่าระบบนี้สามารถลดระยะเวลาการทำงานที่ต้องทำซ้ำๆ ในแต่ละวันลงประมาณร้อยละ 50 อีกทั้งช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการคลาวด์ได้

Well Fargo [28/]

Well Fargo ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในสหรัฐฯ นำระบบ Microsoft Copilot + AI มาประยุกต์ใช้กับระบบ Microsoft Teams [29/] เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงาน 35,000 คน ใน 4,000 สาขาทั่วโลก ระบบดังกล่าวช่วยให้พนักงานเข้าถึงคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัติงานภายในกว่า 1,700 รายการได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องพึ่งพาการสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ ก่อนการใช้ AI พนักงานใช้เวลาค้นหาข้อมูลเฉลี่ย 10 นาทีต่อคำถาม แต่หลังจากที่นำ AI ประยุกต์ใช้ พบว่าเวลาในการค้นหาข้อมูลลดลงเหลือเพียง 30 วินาทีต่อคำถาม หรือเร็วกว่าเดิมประมาณ 20 เท่า

Unilever [30/]

Unilever ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคระดับโลก ต้องใช้เวลาจัดการกับใบสมัครเข้าทำงานกว่า 1.8 ล้านใบต่อปี เพื่อคัดเลือกพนักงานราว 30,000 คนทั่วโลก จึงนำเทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการสรรหา โดยใช้ระบบอัตโนมัติของ Pymetrics ซึ่งช่วยประเมินผู้สมัครผ่านเกมที่ออกแบบมาเพื่อทดสอบความถนัด ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการรับความเสี่ยง จากนั้นใช้การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เพื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้สมัครที่สมัครตำแหน่งเดียวกัน นอกจากนี้ บริษัทยังนำ AI มาช่วยวิเคราะห์ภาษากาย น้ำเสียง และเนื้อหาจากวิดีโอสัมภาษณ์ ช่วยให้บริษัทประหยัดเวลาในการประเมินและสัมภาษณ์ผู้สมัครราว 70,000 ชั่วโมงต่อปี ขณะเดียวกันบริษัทยังพัฒนา “Unabot” ซึ่งเป็นแชทบอทที่ทำงานบน Microsoft Bot Framework โดยใช้เทคโนโลยีประมวลผลภาษาธรรมชาติ (NLP) เพื่อช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับงาน ระบบไอที สวัสดิการ และข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการเริ่มต้นทำงานซึ่งช่วยให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

26/ Case Study: Scaling Innovation with AI at Deloitte - AIX | AI Expert Network (ที่มา https://aiexpert.network/)

27/ Deloitte | Dell USA (ที่มา www.dell.com)

28/ Agents of change (ที่มา www.microsoft.com)

29/ Ibid.

30/ The Amazing Ways How Unilever Uses Artificial Intelligence To Recruit & Train Thousands Of Employees (ที่มา https://bernardmarr.com)



มุมมองวิจัยกรุงศรี: เมื่อองค์กรต้องปรับตัว 2 ด้านพร้อมกัน

ท่ามกลางกระแสที่แรงงาน GenZ มีแนวโน้มจะใช้ AI ในการทำงานมากขึ้น และในอนาคตอันใกล้ องค์กรและบริษัทต่างๆ อาจจำเป็นต้องเตรียมพร้อมใช้ AI เพื่อดึงดูดแรงงานรุ่นใหม่ที่มีความสามารถและต้องการใช้ AI เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้ วิจัยกรุงศรีมองว่าองค์กรไทยจำเป็นต้องเร่งวางรากฐานการใช้งาน AI ให้มั่นคงและยืดหยุ่นเพียงพอ เพื่อรองรับพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าว โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

กำหนดนโยบายและขอบเขตการใช้งาน AI อย่างชัดเจน เพื่อสร้างแนวทางการใช้งานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายการใช้งาน AI ควรครอบคลุมทั้งด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล โดยอาจระบุประเภทงานและจำแนกประเภทของข้อมูลที่อนุญาตให้ใช้ AI สนับสนุนได้ เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลจากการใช้งาน AI ผ่านช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ องค์กรควรสนับสนุนการใช้งานที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้ AI เพื่อช่วยร่างเอกสาร หรือรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยเน้นย้ำให้ผู้ใช้งานตรวจสอบแหล่งที่มาและความถูกต้องของข้อมูลเสมอ

จัดอบรมการใช้ AI ให้แก่พนักงานทุกวัย ถึงแม้ว่า Gen Z จะคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นอย่างดี แต่การใช้ AI ในบริบทการทำงานและในองค์กรยังต้องการทักษะและความรู้เฉพาะด้านที่อาจแตกต่างจากการใช้เพื่อการศึกษาหรือใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งบริษัท Deloitte Belgium เป็นตัวอย่างบริษัทที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้าน AI ของพนักงาน โดยพัฒนาโปรแกรมอบรมชื่อว่า Gen AI Fluency[31/] เพื่ออบรมการใช้ AI ที่ครอบคลุมการใช้งาน Prompt AI[32/] อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจข้อจำกัดและวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จาก AI ที่เน้นพัฒนาความเข้าใจเชิงลึกของพนักงานในการใช้ AI เป็นผู้ช่วยสนทนากับลูกค้า และการนำ AI ไปใช้แก้ปัญหาทางธุรกิจ ดังนั้น องค์กรควรจัดรูปแบบการอบรมให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถเรียนรู้การใช้งาน AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และนำไปต่อยอดได้อย่างมีคุณภาพ

ปรับรูปแบบการทำงานให้ยืดหยุ่นมากขึ้น

1. **ความยืดหยุ่นเชิงกายภาพ** (Physical Flexibility)

Gen Z ให้ความสำคัญในเรื่อง Work-Life Balance และความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) เป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันเทคโนโลยี AI ในปัจจุบันก็ช่วยสนับสนุนการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรปรับรูปแบบการทำงานเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความสามารถโดยเปิดโอกาสให้ทำงานแบบ Hybrid[33/] หรือ Remote[34/] มากขึ้น ในส่วนงานที่เอื้อให้ทำงานในระบบดังกล่าว เช่น เปลี่ยนการประชุมในห้องประชุมเป็นการประชุมทางออนไลน์จากบ้านหรือสถานที่อื่นๆ ผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ เช่น Microsoft Teams หรือ Zoom นอกจากนี้ องค์กรอาจนำเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตมาใช้เพิ่มเติม เช่น แชทบอทอัจฉริยะที่ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตแบบส่วนตัวตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสามารถรับฟังปัญหาและแนะนำแนวทางดูแลตนเองเบื้องต้น ช่วยให้พนักงานรู้สึกได้รับการดูแลแม้ทำงานทางไกล โดย AI ประเภทนี้ถูกนำมาใช้มากขึ้นในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน เช่น โปรแกรมที่กล่าวถึงในบทความ ‘AI in Mental Health: Everything HR & Wellbeing Leaders Need to Know’ ของ Kyan Health[35/] ที่ระบุว่า AI สามารถช่วยประเมินความเครียด คัดกรองปัญหา และให้บริการแบบส่วนบุคคลได้ทันที การประยุกต์ใช้ AI อย่างเหมาะสมจึงช่วยให้การทำงานยังสามารถรักษาสมดุลระหว่างผลิตภาพ (Productivity) และคุณภาพชีวิตของพนักงานได้

31/ PairD, an AI chatbot launched by Deloitte Belgium (ที่มา www.deloitte.com)

32/ Prompt AI หมายถึง ข้อความหรือคำสั่งที่ผู้ใช้ป้อนให้กับ AI เพื่อสร้างเนื้อหา ตอบคำถาม หรือดำเนินการตามที่ผู้ใช้ต้องการ

33/ การทำงานแบบ Hybrid คือการทำงานแบบผสมผสานระหว่างการทำงานจากบ้าน (remote) และการเข้าสำนักงาน (on-site) อย่างสมดุล เช่นเข้าสำนักงาน 3 วัน และทำงานที่บ้าน 2 วัน (work from home)

34/ การทำงานแบบ Remote คือการทำงานจากแบบระยะไกล พนักงานอาจไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานหรือเข้าในปริมาณที่น้อย และสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อติดต่อกับทีมงานและบริษัท

35/ AI in Mental Health: Everything HR & Wellbeing Leaders Need to Know (ที่มา www.kyanhealth.com)

2. ความยืดหยุ่นเชิงเทคนิค (Technical Flexibility)

องค์กรสามารถใช้ AI เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้ยืดหยุ่นและสะดวกมากยิ่งขึ้นได้ โดยอาจเริ่มจากกระบวนการทำงานพื้นฐาน เช่น การใช้เครื่องมือ AI ช่วยสรุปการประชุมได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ AI เพื่อติดตามความคืบหน้าของงานโดยอัตโนมัติได้ เช่น Monday.com ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ AI ที่สามารถติดตาม อัพเดตสถานะงาน รวมถึงประสานงานและแจ้งเตือนเมื่อพนักงานเปลี่ยนแปลงสถานะของงาน โดยบริษัทระดับโลกที่ใช้งาน Monday.com เช่น L'Oréal Adidas Glossier Hershey และ Burger King[36/]

อย่างไรก็ตาม องค์กรจำเป็นต้องรักษาสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์จาก AI กับการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของมนุษย์ โดยแม้จะใช้ AI ช่วยทำงานในหลายๆ ด้าน แต่ยังควรสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารระหว่างพนักงานโดยตรง เพื่อให้พนักงานได้รักษาและพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และความเข้าใจบริบททางสังคม ซึ่งเป็นจุดแข็งที่ AI ไม่สามารถทดแทนได้เต็มรูปแบบ

นอกจากนี้ องค์กรสามารถลดขั้นตอนการทำงานบางส่วนที่ต้องพึ่งพามนุษย์ด้วยการนำ AI เข้ามาช่วย เช่น การใช้ Azure Form Recognizer[37/] เพื่อคัดกรองเอกสารเบื้องต้นแทนการใช้แรงงานมนุษย์ในการคัดกรองจะช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลาในการทำงาน รวมไปถึงช่วยลดต้นทุนขององค์กรได้ โดยเฉพาะหากองค์กรมีแรงงาน Gen Z ซึ่งคุ้นเคยกับเทคโนโลยีและปรับตัวกับการใช้ AI ได้ดีก็จะช่วยลดต้นทุนการจ้างแรงงานขององค์กรได้โดยยังรักษาคุณภาพงานแม้จำนวนบุคลากรลดลง

ประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้าน AI อย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจลงทุนเพิ่มเติม แม้เทคโนโลยี AI จะมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่การลงทุนใน AI มักมาพร้อมกับค่าใช้จ่ายที่สูงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังที่กล่าวไปแล้ว ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาให้รอบด้านก่อนตัดสินใจว่ากระบวนการใดที่ใช้ AI แล้วช่วยเพิ่มผลลัพธ์ได้อย่างแท้จริงและสามารถรองรับกับทุกช่วงวัยโดยเฉพาะ Gen Z ที่เปิดรับเทคโนโลยีพร้อมกับต้องการความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน

แม้แรงงาน Gen Z และเทคโนโลยี AI จะเป็นความท้าทายใหม่ๆ ขององค์กร แต่ทั้งสองก็ถือเป็นอนาคตของโลกการทำงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ยอมรับ และปรับตัว ทั้งในเชิงนโยบาย การพัฒนาเครื่องมือ และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยืดหยุ่นและปลอดภัย เพื่อดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ พร้อมกับใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างสมดุลและยั่งยืนไปพร้อมๆ กัน

36/ Top 10 Companies Using Monday.com (ที่มา https://blog.campaignlake.com/)

37/ Azure Form Recognizer เดิมชื่อ Microsoft Form Recognizer เป็นบริการ AI จาก Microsoft Azure ที่สามารถดึงข้อมูลที่มีโครงสร้างและข้อความออกจากเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ โดยอัตโนมัติและแม่นยำ ไม่ว่าจะเป็นใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จ หรือเอกสารเฉพาะขององค์กร ทำให้การประมวลผลข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

References

AI Expert Network (2025): “Case Study: Scaling Innovation with AI at Deloitte.” Retrieved July 24, 2025 from https://aiexpert.network/ai-at-deloitte/

ArXiv (2025): “Your Brain on ChatGPT: Accumulation of Cognitive Debt when Using an AI Assistant for Essay Writing Task.” Retrieved July 24, 2025 from https://arxiv.org/pdf/2506.08872v1

Barna Group (2024): “Hesitant & Hopeful: How Different Generations View Artificial Intelligence.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.barna.com/research/generations-ai/

Bernard Marr (2025): “The Amazing Ways How Unilever Uses Artificial Intelligence to Recruit & Train Thousands of Employees.” Retrieved July 24, 2025 from https://bernardmarr.com/the-amazing-ways-how-unilever-uses-artificial-intelligence-to-recruit-train-thousands-of-employees/

BigDATAwire (2024): “Cisco’s 2024 Data Privacy Benchmark Study Spotlights Growing Concerns and Trust Issues in Generative AI.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.bigdatawire.com/this-just-in/ciscos-2024-data-privacy-benchmark-study-spotlights-growing-concerns-and-trust-issues-in-generative-ai/

CampaignLake (2024): “Top 10 Companies Using Monday.com.” Retrieved July 24, 2025 from https://blog.campaignlake.com/10-companies-using-monday-com/

Dell Technologies (2025): “Case Study: Deloitte’s AI Transformation Achieves Productivity Gains to Drive Innovation Anywhere, Anytime.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.dell.com/en-us/lp/dt/customer-stories-deloitte#:~:text=Vision,much%20greater%20security%20and%20privacy

Deloitte (2024): “Generative AI Survey Finds Adoption Is Moving Fast, but Organizational Change Is Key to Accelerate Scaling.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.deloitte.com/us/en/about/press-room/deloitte-generative-ai-survey-finds-adoption-is-moving-fast-but-organizational-change-is-key-to-accelerate-scaling.html

Deloitte Belgium (2025): “PairD, an AI Chatbot Launched by Deloitte Belgium.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.deloitte.com/be/en/about/press-room/paird-ai-chatbot.html

Deloitte Global. (2025, May 14). *2025 Gen Z and Millennial Survey* [PDF]. Retrieved July 24, 2025, from https://www.deloitte.com/content/dam/assets-shared/docs/campaigns/2025/2025-genz-millennial-survey.pdf

Faber, E. (2025, June 2). *Gen Zs and millennials at work: Pursuing a balance of money, meaning, and well-being*. Deloitte Insights. Retrieved July 24, 2025, from https://www.deloitte.com/us/en/insights/topics/talent/2025-gen-z-millennial-survey.html

Google Workspace & Harris Poll (2024): “New and aspiring leaders use AI to increase their impact at work.” Retrieved July 24, 2025 from https://workspace.google.com/blog/ai-and-machine-learning/rising-leaders-embrace-ai-new-research-google-workspace-and-harris-poll

Harvard Business Review (2024): “Train Your Brain to Work Creatively with Gen AI.” Retrieved July 24, 2025 from https://hbr.org/2024/11/train-your-brain-to-work-creatively-with-gen-ai

Krungsri. (2023, July 24). *เคล็ดลับดึงดูดใจลูกค้า Gen Z ของแบรนด์ญี่ปุ่น*. Retrieved July 24, 2025, from https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/secret-to-attracting-genz

References

Kyan Health (2025): “AI in Mental Health: Everything HR & Wellbeing Leaders Need to Know.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.kyanhealth.com/post/ai-for-employee-mental-health

Microsoft WorkLab (2025): “Agents of Change.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.microsoft.com/en-us/worklab/agents-of-change

Native (2024): “Mighty multitaskers – how Gen Z students are getting it all done.” Retrieved July 24, 2025 from https://partner.native.fm/blog/mighty-multitaskers/

Prachachat Online. (2025, March 7). แบ่งกลุ่ม 63 ล้านประชากรไทย แต่ละเจนต่างกันยังไง คนรุ่นไหนใหม่-เก่า? *Prachachat*. Retrieved July 24, 2025, from https://www.prachachat.net/general/news-1768310

ScholarshipOwl (2025): “How Gen Z Uses AI: ScholarshipOwl Survey Reveals How Students Are Hacking Their Education and Their Future.” Retrieved July 24, 2025 from https://scholarshipowl.com/blog/gen-z-research/how-gen-z-uses-ai-scholarshipowl-survey-reveals-how-students-are-hacking-their-education-and-their-future

ScholarshipOwl (2025): “How Gen Z Uses AI: ScholarshipOwl Survey Reveals How Students Are Hacking Their Education and Their Future.” Retrieved July 24, 2025 from https://scholarshipowl.com/blog/gen-z-research/how-gen-z-uses-ai-scholarshipowl-survey-reveals-how-students-are-hacking-their-education-and-their-future

SurveyMonkey (2025): “2024 AI Trends By Generation: Who Uses AI The Most?” Retrieved July 24, 2025 from https://www.surveymonkey.com/curiosity/ai-trends-by-generations/

Time (2015): “You Now Have a Shorter Attention Span Than a Goldfish.” Retrieved July 24, 2025 from https://time.com/3858309/attention-spans-goldfish/

World Bank Group (2021): “Aging and the Labor Market in Thailand.” Retrieved July 24, 2025 from https://www.worldbank.org/en/country/thailand/publication/aging-and-the-labor-market-in-thailand

วิจัยกรุงศรี

ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ

ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ

ทีมวิจัยเศรษฐกิจ

สุจิต ชัยวิชญชาติ

ผู้บริหารทีมวิจัยเศรษฐกิจมหภาค

วนิชา ดิเรกอุดมศักดิ์

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส

จุไรลักษณ์ พลศรี

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส (พยากรณ์ตัวเลขเศรษฐกิจ)

ปิยะวดี จิระศิริสุวรรณ

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส

ทรรศิน กลิ่นถนอม

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส

กฤตพร ศิริใจชิงกุล

นักเศรษฐศาสตร์

ศุภสิน อิทธิพัทธ์วงศ์

นักเศรษฐศาสตร์

ทีมวิเคราะห์และพัฒนางานวิจัย

ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ

รักษาการผู้บริหารทีมวิเคราะห์และพัฒนางานวิจัย

ณธัญอร รัตนาธรรมวัฒน์

นักวิจัยอาวุโส

นฤชยา สาตแฟง

นักวิจัย

ปริญญา มิ่งสกุล

นักวิจัย

ชณัฐฐา ธาระรส

นักวิจัย

ทีมวิจัยอุตสาหกรรม

ธเนศ มหัทธนาลัย

ผู้บริหารทีมวิจัยอุตสาหกรรม

พูลสุข นิลกิจศรานนท์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Healthcare, Mobile Operators)

ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี

นักวิเคราะห์อาวุโส (Transport & Logistics)

เตียร เทียมศักดิ์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Energy, Petrochemicals)

ชัยวัช โชวเจริญสุข

นักวิเคราะห์อาวุโส (Agriculture)

นรินทร์ ตันไพบูลย์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Power Generation, Modern Trade, Chemicals, Medical Devices)

พุทธชาด ลุนคำ

นักวิเคราะห์อาวุโส (Construction Contractors, Construction Materials, Hotels, Industrial Estate)

พัชรา กลิ่นชวนชื่น

นักวิเคราะห์อาวุโส (Real Estate)

ประพันธ์ ลีน้อย

นักวิเคราะห์ (ESG)

ศุภวัฒน์ โชคสวัสดิ์ไพศาล

นักวิเคราะห์ (Automobile, Electronics & Electrical Appliances)

รพีภูมิ ลาภมาก

นักวิเคราะห์ (Agriculture, Food & Beverages)

ทีมบริหารระบบข้อมูลวิจัย

ธมณ เสริญสุขสกุล

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

เชิดศักดิ์ ศรีชัยตัน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

วงศกร แก้วอุดทัง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล