ผลตอบแทนจาก AI กระจุกตัวอยู่ในบริษัทเพียงไม่กี่ราย

รายงาน PwC ‘Want ROI from AI? Go for growth’ (2026) ชี้ว่า มูลค่าทางเศรษฐกิจจาก AI กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มเล็ก ๆ ของบริษัทที่สำรวจ

1 ความเข้มข้นของผลตอบแทนจาก AI



20% ของบริษัท

ครอง 74% ของผลตอบแทนจาก AI ทั้งหมด

จากบริษัทที่สำรวจ 1,217 บริษัท มีเพียง 20% ที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม ‘AI leaders’ และกวาดผลตอบแทนที่ขับเคลื่อนโดย AI ไปถึง 74%

2 ทำความรู้จัก AI leaders



AI leaders

บริษัทกลุ่มนี้คือผู้ที่สร้างผลตอบแทนจาก AI ได้โดดเด่นกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน

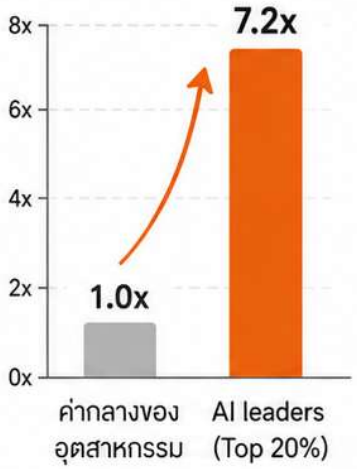
Top 20%

3 ช่องว่างด้านผลตอบแทนที่ชัดเจน

ผลตอบแทนจาก AI สูงกว่า

7.2x

วัดจากรายได้และประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น เทียบกับค่ากลางของอุตสาหกรรม



Key takeaway

AI ไม่ได้สร้างมูลค่าอย่างเท่าเทียมกันในทุกองค์กร แต่สร้างผลตอบแทนมหาศาลให้กับบริษัทที่มีความพร้อมและสามารถแปลง AI ไปสู่การเติบโตทางธุรกิจได้จริง

Source: PwC, Want ROI from AI? Go for growth (2026), survey of 1,217 companies

9 ปัจจัยที่ขับเคลื่อนผลตอบแทนจาก AI

PwC ทดสอบแนวปฏิบัติด้านการจัดการและการลงทุน 60 ด้าน แล้วจัดกลุ่มเป็น 9 ปัจจัย แบ่งเป็น 2 หมวด

หมวด AI foundations (รากฐาน)



1. Data and technology

มีข้อมูลคุณภาพสูงที่เข้าถึงง่าย
มี component AI ที่ใช้ซ้ำได้



2. Governance and risk

มี framework กำกับดูแล AI
ที่ชัดเจน



3. Strategy

เชื่อม AI roadmap กับเป้าหมายธุรกิจ
ติดตามผลกระทบอย่างเป็นระบบ



4. Investment

ลงทุนเพียงพอและปรับสรรพยากร
ได้คล่องตัว



5. Innovation

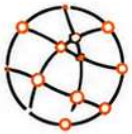
มี sandbox และเจ้าของ
โครงการที่ชัดเจน



6. Workforce

พนักงานไว้ใจและใช้ insight
จาก AI จริง

หมวด AI use (การใช้งาน)



7. Breadth and depth

ใช้ AI กว้างและลึกทั่วทั้งองค์กร
ไม่ใช่แค่บางจุด



8. Sophistication

ใช้ AI ระดับสูง ตั้งแต่ช่วยสรุปงาน
ไปจนถึง agent ที่ทำงานอัตโนมัติ

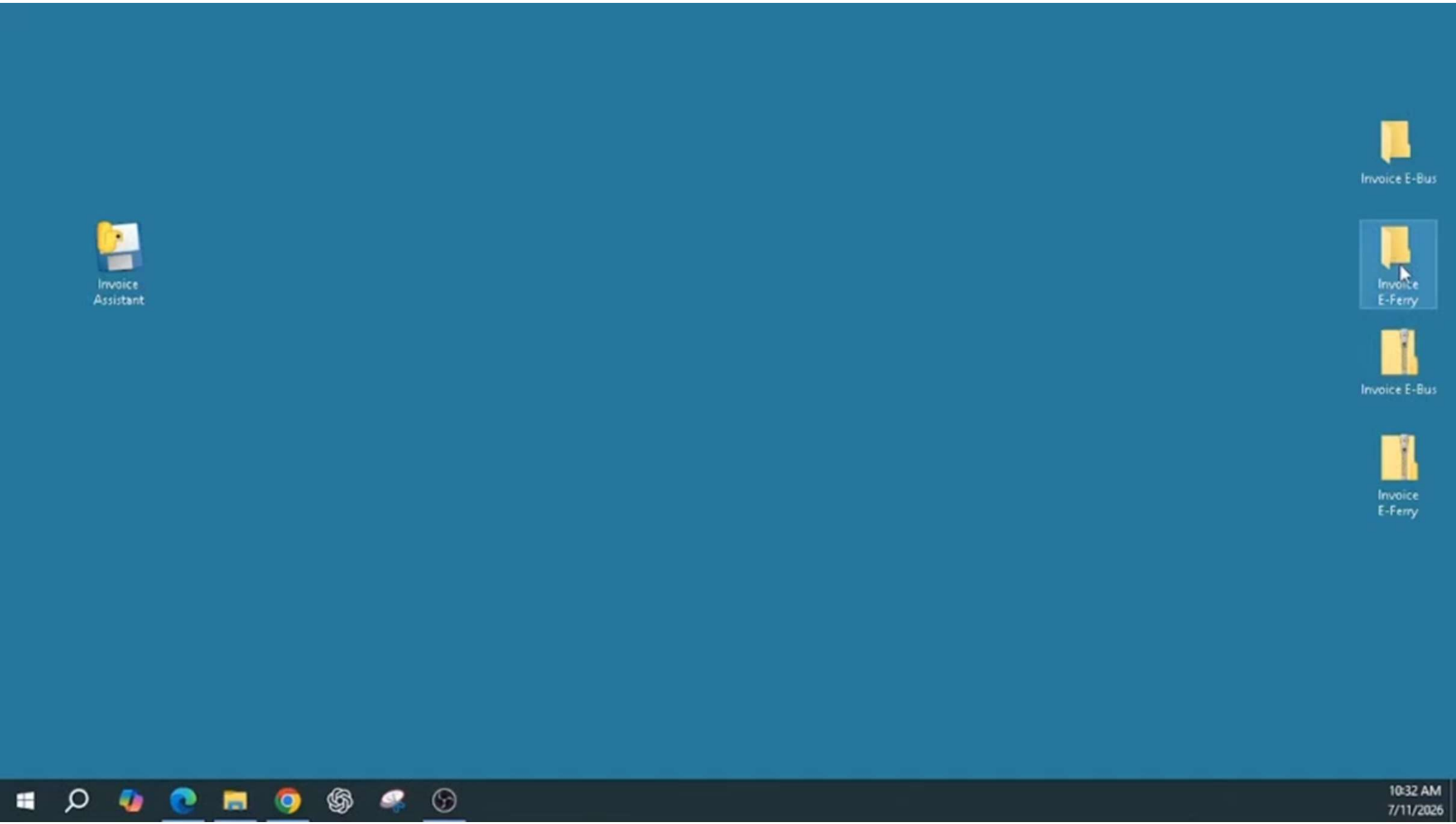


9. Capturing value from industry convergence

ใช้ AI จับโอกาสการเติบโต
ข้ามอุตสาหกรรม

★ ปัจจัยที่มีผลต่อผลตอบแทนมากที่สุด


1
People & skills
(คนและทักษะ)
AI literacy
ความรู้พื้นฐาน AI สำหรับพนักงานทุกคน
Foundation course
หลักสูตรพื้นฐาน
สำหรับทุกคน
Advanced course
หลักสูตรขั้นสูง
สำหรับผู้ที่ต้องการเจาะลึก
AI specialists
บุคลากรที่มีทักษะเชิงลึกด้านเทคนิค
Business teams
ตัวแทนจากแต่ละทีมธุรกิจ
อย่างน้อยทีมละ 1 คน
ที่มีทักษะปฏิบัติจริง
AI team
ทีม AI กลาง
ที่ต้องพัฒนาทักษะ
การเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม
2
Projects
(โปรเจกต์)
Company-wide projects
โปรเจกต์ระดับองค์กร
ที่ทีม AI และทีม IT ร่วมกันพัฒนา
ใช้ได้ทั่วทั้งองค์กร
Team projects
โปรเจกต์เฉพาะของแต่ละทีมธุรกิจ
ที่ทีมนั้นๆ พัฒนาเอง
โดยมี IT คอยสนับสนุน
3
Data readiness
(ความพร้อมของข้อมูล)
1
Check data readiness
ตรวจสอบความพร้อม
ของข้อมูล
2
Clean & document data
ทำความสะอาดและ
จัดทำเอกสารข้อมูล
3
Load to data platform
นำเข้าสู่ระบบ
จัดเก็บข้อมูลกลาง
4
Assign data owner
กำหนดผู้รับผิดชอบ
ดูแลข้อมูลแต่ละชุด
4
Infrastructure
(โครงสร้างพื้นฐาน)
Cloud
ใช้เครื่องมือ AI สำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วบนคลาวด์
ไม่ต้องพัฒนาเอง
On-premise
พัฒนาโมเดล AI ใช้เองภายในองค์กร
พร้อมมีฮาร์ดแวร์รองรับการประมวลผล
AI governance & risk control
(ฐานรากการกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยงด้าน AI)
กำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยงด้าน AI ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งคน โปรเจกต์ ข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐาน
เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และสอดคล้องกับนโยบายองค์กร


Invoice Assistant
Invoice E-Bus
Invoice E-Ferry
Invoice E-Bus
Invoice E-Ferry
10:32 AM
7/11/2026

กระบวนการวิเคราะห์งานเพื่อใช้ AI

แบ่งงานออกเป็นงานย่อย แล้วประเมินว่าควรใช้ AI แบบเสริมกำลังหรือทำงานอัตโนมัติในจุดใด

1



แตกงานย่อย

แยกงานหลักออกเป็น 5–10 งานย่อยที่ชัดเจน เพื่อเห็นภาพกระบวนการทำงานจริง

2



ประเมินศักยภาพ AI

ดูความเป็นไปได้ทางเทคนิคและคุณค่าทางธุรกิจ ของ AI ในแต่ละงาน

3



ออกแบบการใช้งาน

เลือกงานที่คุ้มค่า และออกแบบ workflow ใหม่ที่ คนกับ AI ทำงานร่วมกัน



Key takeaway

เริ่มจากการทำความเข้าใจงานจริงก่อน แล้วค่อยเลือกจุดที่ AI สร้างผลลัพธ์ได้สูงที่สุด

จัดลำดับความสำคัญ

1

ศักยภาพต่ำ

งานที่ AI ยังทำได้ยาก อาจต้องใช้เวลาในการพัฒนาเทคโนโลยีอีกมาก

2

ศักยภาพปานกลาง

งานที่ AI อาจทำได้บางส่วน อาจต้องใช้การทำงานร่วมกับมนุษย์

3

ศักยภาพสูง

งานที่ AI มีแนวโน้มทำได้ดี คุ้มค่าต่อการลงทุนและนำมาประยุกต์ใช้

Made with Gamma

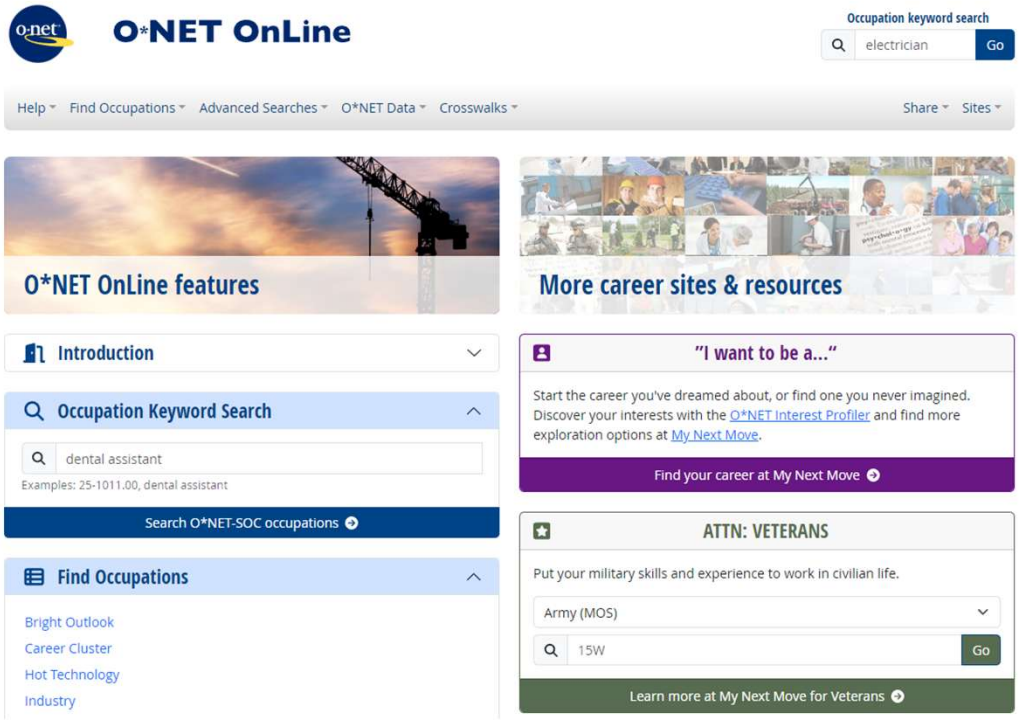
ตัวอย่างงานทนายความ

งานที่ทำ	ศักยภาพของ AI
ร่างและตรวจสอบเอกสารทางกฎหมาย	สูง
ตีความกฎหมาย คำพิพากษา และข้อบังคับต่าง ๆ	สูง
ตรวจสอบพยานหลักฐาน	ต่ำ
เจรจาต่อรองข้อตกลงระงับข้อพิพาท	ต่ำ
เป็นตัวแทนลูกความในศาล	ต่ำ
[...]	[...]

Made with Gamma

onetonline.org

O*NET: ฐานข้อมูลอาชีพของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ช่วยให้เห็นภาพรวมของงานและงานย่อยๆ ควรใช้เป็นแนวทางเบื้องต้น



Workflow ใหม่ของฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service) เมื่อใช้ AI:

1. **รับคำถามจากลูกค้า (AI เสริม)**
    - **ลูกค้า**: ส่งคำถามหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แชท หรืออีเมล
    - **AI**: ประมวลผลคำถามเบื้องต้นและแนะนำคำตอบให้กับเจ้าหน้าที่
    - **เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า**: ตรวจสอบและปรับแก้คำตอบที่ AI แนะนำ ก่อนส่งคำตอบกลับไปยังลูกค้า
2. **ตรวจสอบสถานะคำสั่งซื้อ (AI อัตโนมัติ)**
    - **ลูกค้า**: ขอข้อมูลเกี่ยวกับสถานะการสั่งซื้อ
    - **AI**: ตรวจสอบสถานะคำสั่งซื้อจากระบบอัตโนมัติและส่งข้อมูลกลับไปยังลูกค้าโดยตรง
    - **เจ้าหน้าที่**: ไม่ต้องทำงานในส่วนนี้ เนื่องจาก AI จัดการได้ทั้งหมด
3. **การบันทึกข้อมูลการติดต่อ (AI อัตโนมัติ)**
    - **AI**: หลังจากการสนทนากับลูกค้าเสร็จสิ้น AI จะสรุปบทสนทนาและบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลอัตโนมัติ
    - **เจ้าหน้าที่**: ไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลเอง ลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล
4. **ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (AI เสริม)**
    - **AI**: ประเมินความพึงพอใจจากข้อความหรือการสนทนาของลูกค้า และให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนถัดไป เช่น การให้ส่วนลดหรือการติดต่อกลับ
    - **เจ้าหน้าที่**: ตรวจสอบการประเมินและเลือกดำเนินการต่อจากข้อเสนอของ AI

Made with Gamma

บทบาทของบอร์ด

กำกับดูแล AI ให้เกิดคุณค่า ปลอดภัย และขยายผลได้

เปลี่ยนคำถามจาก "ควรใช้ AI ไหม" → **เป็น "จะกำกับดูแล AI ที่ใช้อยู่แล้วอย่างไร"**

1. ตั้งคำถามให้ถูกต้อง

ไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญเทคนิค แต่ต้องตั้งคำถามที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ

2. ประเมินความเสี่ยงทั่วองค์กร

มองการใช้ AI ทั้งองค์กร แล้วประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ

3. วางกรอบตามระดับความเสี่ยง

สูง
ปานกลาง
ต่ำ

กำหนดกรอบกำกับดูแลให้เหมาะกับระดับความเสี่ยงจริงของแต่ละกรณีใช้งาน

4. สร้างโครงสร้างกำกับดูแล

เช่น คณะกรรมการ AI หรือกลไกกำกับดูแลที่ชัดเจน

ปัจจุบันมีเพียง **39%** ของ Fortune 100 ที่ทำเช่นนี้

5. ธรรมาภิบาลคือตัวเร่งนวัตกรรม

มองธรรมาภิบาลเป็นตัวช่วยให้นวัตกรรมขยายขนาดได้อย่างปลอดภัย ไม่ใช้อุปสรรค



บทบาทของบอร์ด คือทำให้ AI เติบโตอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน