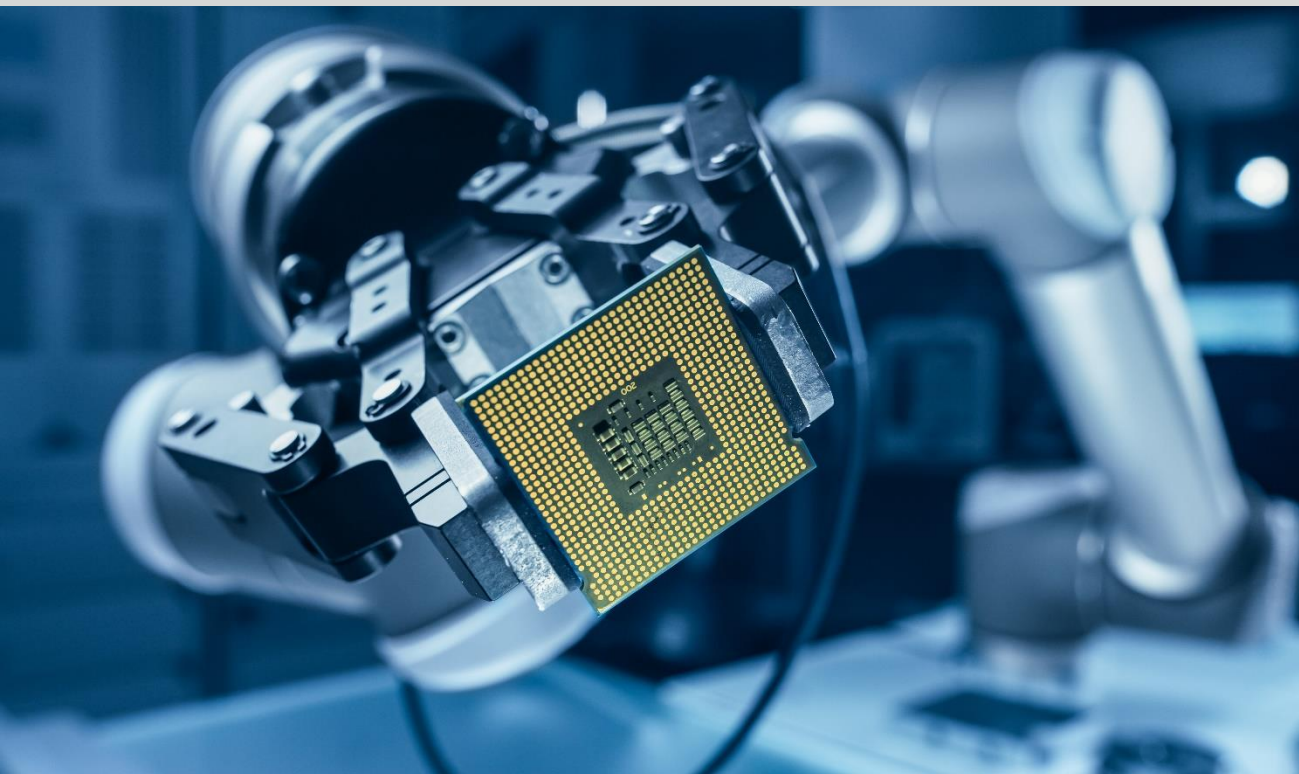


รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

# ความสำเร็จและการสืบทอด ธุรกิจในยุคเอไอ

มิถุนายน 2567



# สารบัญ

บทนำ	3
ยุคของ AI ได้มาถึงแล้ว	4
บทบาทสำคัญของเน็กซ์เจนไทยในการผลักดันการนำ AI มาใช้	5
การสร้างควมไว้วางใจในยุคของ AI	10
การปลดล็อกศักยภาพของเน็กซ์เจนไทย	13
ก้าวต่อไปของเน็กซ์เจนและผู้นำธุรกิจครอบครัวในประเทศไทย	15
ประเด็นสำคัญจากผลสำรวจ	18
เกี่ยวกับการสำรวจ	19
ข้อมูลผู้เข้าร่วมการสำรวจ	20
ติดต่อเรา	22

# บทนำ

ซีไอโอทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย ต่างกำลังมองหาวิธีที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจของตนขึ้นมาใหม่ เพื่อสร้าง ส่งมอบ และรวบรวมคุณค่า ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความท้าทายอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในขณะนี้ เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่อย่าง ปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว และเปิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ที่สามารถควบคุมเทคโนโลยีนี้ได้ สำหรับธุรกิจรอบครีวั้นั้น จำเป็นต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วและยังคงต้องรักษาค่านิยมดั้งเดิมของธุรกิจควบคู่กันไปด้วย ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาด

คำถามจึงมีอยู่ว่า ‘ผู้นำธุรกิจรอบครีวรุ่นปัจจุบันสามารถพึ่งพาผู้นำรุ่นใหม่ (เน็กซ์เจน) ในการเป็นผู้นำธุรกิจของพวกเขาในยุคของ AI ได้หรือไม่ ในขณะที่ยังคงต้องรักษาค่านิยมดั้งเดิมของธุรกิจรอบครีวไว้’ คำตอบสั้น ๆ คือ ‘ได้’ เนื่องจากเน็กซ์เจนไทยมีความพร้อมด้านทักษะที่จำเป็นในการกำหนดกลยุทธ์ด้านปัญญาประดิษฐ์แบบรู้สร้าง (generative AI: GenAI) และผลักดันการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ใช่งานที่ง่าย และมีความท้าทายมากมายรออยู่ข้างหน้า

รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจรอบครีวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ของ PwC ฉบับประเทศไทย จะเจาะลึกถึงความสำคัญของความสำเร็จและการสืบทอดธุรกิจรอบครีวไทยในยุคของ AI รวมทั้งนำเสนอมุมมองและความคิดเห็นของเน็กซ์เจนไทยเกี่ยวกับศักยภาพของ GenAI ถึงแม้ว่าเน็กซ์เจนไทยจะมีศักยภาพในการเป็นผู้นำในยุคของ AI แต่พวกเขาจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้นำธุรกิจรุ่นปัจจุบันถึงความรับผิดชอบอันเร่งด่วนในการปรับใช้ AI เพื่อช่วยให้ธุรกิจรอบครีวตระหนักถึงพลังแห่งการเปลี่ยนแปลงของ GenAI

ไม่เพียงเท่านั้น ผลการสำรวจของเราสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและการกำกับดูแลด้าน AI อย่างเร่งด่วน โดยเนื้อหาของรายงานผลสำรวจฉบับนี้มุ่งเน้นที่กรณีการใช้งาน AI สำหรับผู้นำเน็กซ์เจน การสร้างความไว้วางใจ และการปลดล็อกศักยภาพของเน็กซ์เจน ถึงเวลาแล้วที่ผู้นำเน็กซ์เจนจะต้องขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงนี้ และก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำที่มีความรับผิดชอบรุ่นต่อไปของธุรกิจรอบครีว



## ลินสิริ ทังสมบัติ

หัวหน้ากลุ่มลูกค้าธุรกิจรอบครีวและผู้ประกอบการ  
หุ้นส่วนสายงานตรวจสอบบัญชี บริษัท PwC ประเทศไทย

# ยุคของ AI ได้มาถึงแล้ว

ท่ามกลางการเปลี่ยนผ่านของผู้นำในธุรกิจครอบครัว การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถอันทรงพลังของปัญญาประดิษฐ์แบบรู้สร้าง (generative AI: GenAI) ที่จะเข้ามาพลิกโฉมธุรกิจครอบครัวกำลังเกิดขึ้น ช่วงเวลาอันสำคัญนี้ไม่เพียงแต่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงผู้นำเท่านั้น แต่ยังเป็นการเคลื่อนไหวเชิงกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาใช้ในธุรกิจครอบครัวไทยอีกด้วย

ความสามารถของเทคโนโลยี AI ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง **โมเดลภาษาขนาดใหญ่ (LLMs)** อย่าง ChatGPT ได้แสดงให้เห็นถึงระดับสติปัญญาขั้นใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน โดยในปี 2567 และปีต่อ ๆ ไป GenAI จะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จในอนาคตของธุรกิจครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ (เน็กซ์เจน) ในประเทศไทย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่มาสู่ธุรกิจครอบครัวของตน

# 79%

ของเน็กซ์เจนไทย ยอมรับว่า AI เป็นพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ

ผลการสำรวจในปีนี้เผยให้เห็นว่า เน็กซ์เจนไทยมีมุมมองเชิงบวกต่อ GenAI เช่นเดียวกับเน็กซ์เจนทั่วโลก เมื่อเทียบกับคนรุ่นปัจจุบัน โดยเน็กซ์เจนไทย 79% ยอมรับว่า AI เป็นพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่ 73%

ตัวเลขนี้ยังสะท้อนถึงความเห็นที่สอดคล้องกันระหว่างเน็กซ์เจนไทยกับซีอีโอไทย เกี่ยวกับศักยภาพของ GenAI อีกด้วย โดยจาก**รายงานผลสำรวจซีอีโอทั่วโลกประจำปี ครั้งที่ 27 ฉบับประเทศไทย** เผยว่า ซีอีโอไทย 61% เชื่อว่า GenAI จะเปลี่ยนวิธีที่บริษัทสร้าง ส่งมอบ และรวบรวมคุณค่า ได้อย่างมีนัยสำคัญ

ธุรกิจครอบครัวไทย **ซึ่งมีส่วนถึง 80% ของภาคเอกชน และมีส่วนสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศถึง 60%** นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนากลยุทธ์ด้าน GenAI เพื่อหลีกเลี่ยงวิกฤตการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อดำรงอยู่ของธุรกิจและเพื่อกำหนดทิศทางทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงกล่าวได้ว่า นอกจากเน็กซ์เจนไทยจะมีหน้าที่รับผิดชอบต่อธุรกิจ ครอบครัว พนักงาน และสังคมของตนแล้ว พวกเขายังต้องหาทางรับมือกับความท้าทายและโอกาสต่าง ๆ ที่เกิดจาก GenAI อีกด้วย ผลการสำรวจนี้จึงเน้นย้ำถึงความจำเป็นที่ธุรกิจครอบครัวต้องดำเนินการในด้านต่าง ๆ ทันที เช่น นวัตกรรม การสร้างความไว้วางใจ และการวางแผนสืบทอดกิจการ ไม่ใช่เพียงการรอให้มีการถ่ายโอนธุรกิจไปสู่ทายาทรุ่นต่อไป

# บทบาทสำคัญของเน็กซ์เจนไทยในการผลักดัน การนำ AI มาใช้

เน็กซ์เจนไทยมีคุณสมบัติที่โดดเด่น คือ มีความสามารถด้านดิจิทัลที่แข็งแกร่ง และมีความกระตือรือร้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทุกรูปแบบ พวกเขา รู้สึกว่าต้องต่อสู้กับความเป็นผู้นำและความเชื่อแบบดั้งเดิมของธุรกิจครอบครัว โดย 48% ยอมรับว่ามีแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายในบริษัท ถึงแม้ว่าการทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำต่างรุ่นจะเป็นเรื่องที่ทำหาย แต่สิ่งสำคัญ คือ การตระหนักว่าคนแต่ละรุ่นมีความสามารถที่แตกต่างกัน และสามารถทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้ นั่นคือ การสืบทอดธุรกิจของครอบครัวต่อไป

## รูปที่ 1: เน็กซ์เจนไทยแสดงความสนใจใน GenAI น้อยกว่าเน็กซ์เจนทั่วโลก

คำถาม: คุณสนใจ GenAI มากแค่ไหน



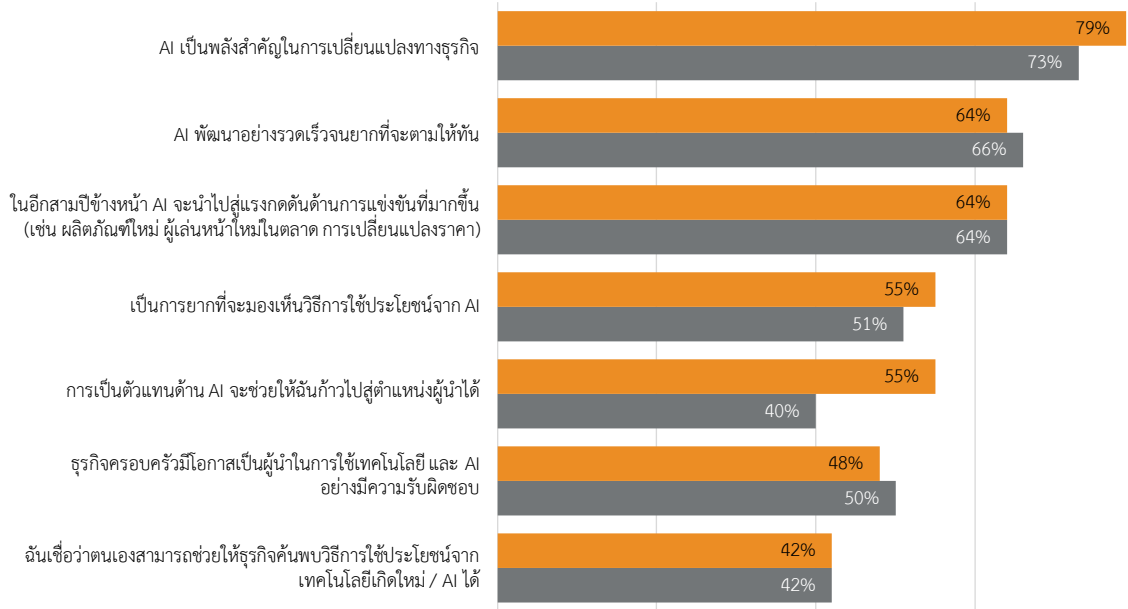
ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

เน็กซ์เจนไทยโดยทั่วไปมีมุมมองเชิงบวกต่อ GenAI ซึ่งเป็นผลมาจากความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ประกอบกับความสามารถด้านดิจิทัล ทุกรูปแบบ ความสนใจใน GenAI ของเน็กซ์เจนไทย (64%) ยังค่อนข้างน้อยกว่าเน็กซ์เจนทั่วโลก (82%) แม้ว่าเกือบ 80% ของเน็กซ์เจนไทย จะเชื่อว่า GenAI เป็นพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจก็ตาม

## รูปที่ 2: เน็กซ์เจเนไทย 79% มองว่า GenAI เป็นพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ

คำถาม: คุณเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไรกับข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับ AI โปรดพิจารณาทั้งประเด็นการใช้งาน AI โดยทั่วไป และศักยภาพของ AI ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจครอบครัวของคุณ

■ ประเทศไทย ■ ทั่วโลก



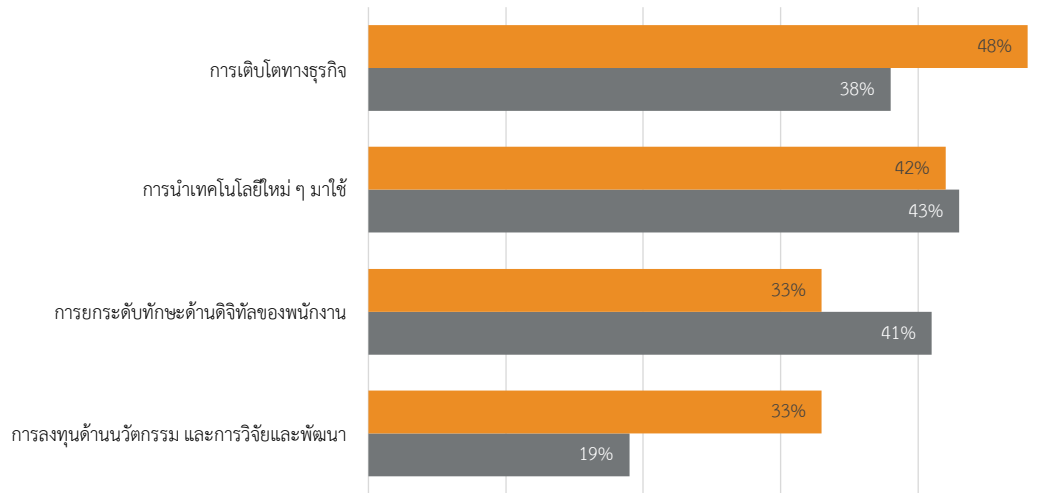
ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

เน็กซ์เจเนไทยมองว่า การนำ GenAI มาใช้สามารถขับเคลื่อนนวัตกรรมภายในธุรกิจครอบครัวได้ โดยเน็กซ์เจเนไทยเกือบครึ่งหนึ่ง (48%) เชื่อว่า การใช้ประโยชน์จาก AI จะช่วยให้ธุรกิจของพวกเขาเติบโต ในขณะที่ 42% มองว่าเป็นช่องทางในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ นอกจากนี้ 33% เชื่อว่า AI จะนำไปสู่การยกระดับทักษะของพนักงาน และสามารถช่วยส่งเสริมการลงทุนด้านนวัตกรรม รวมถึงการวิจัยและพัฒนา (R&D) ได้อีกด้วย

### รูปที่ 3: เน็กซ์เจเนไทยมองว่า AI สามารถช่วยเหลือธุรกิจได้

คำถาม: กรุณาเลือกสามอันดับแรกที่คุณคิดว่า AI จะช่วยเหลือธุรกิจของคุณได้อย่างมีนัยสำคัญ (ถ้ามี)

■ ประเทศไทย ■ ทั่วโลก



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

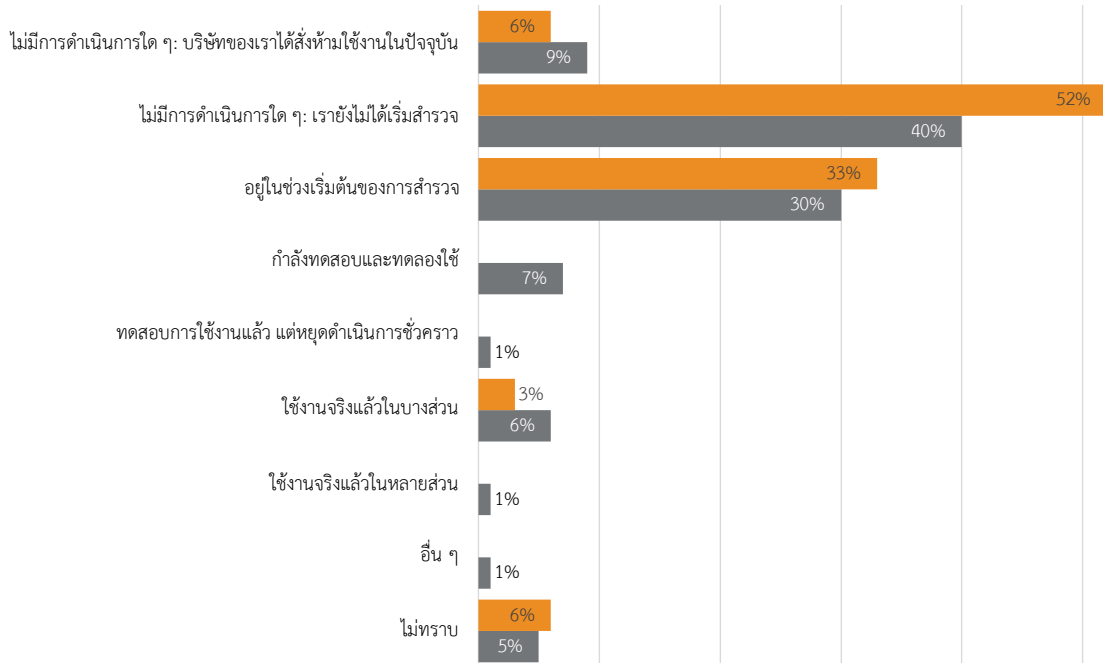
ความคิดเห็นเกี่ยวกับ AI เหล่านี้ สอดคล้องกับลำดับความสำคัญทางธุรกิจที่เน็กซ์เจเนไทยมุ่งเน้นในอีกสองปีข้างหน้า โดยการเติบโตทางธุรกิจ (52%) เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ตามมาด้วยการลงทุนด้านนวัตกรรม และการวิจัยและพัฒนา (33%) และการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ (30%) ลำดับความสำคัญเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของเน็กซ์เจเนไทยที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และสร้างความมั่นใจในความสำเร็จระยะยาวของธุรกิจครอบครัวของพวกเขา ด้วยเหตุนี้ เน็กซ์เจเนไทยจึงมองว่า AI เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับธุรกิจครอบครัว ที่จะช่วยให้พวกเขาบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามลำดับความสำคัญเหล่านี้

แม้จะมีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับ AI ดังที่กล่าวในข้างต้น แต่เน็กซ์เจเนไทยกลับรู้สึกว่ ธุรกิจครอบครัวของพวกเขา กำลังประสบปัญหาในการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ พวกเขาายังแสดงความไม่มั่นใจว่าผู้นำรุ่นปัจจุบันจะมีความเข้าใจที่เพียงพอเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI หรือไม่ ซึ่งประเด็นนี้ชี้ให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างความสนใจส่วนบุคคล ทักษะความสามารถต่าง ๆ รวมถึงแนวทางการใช้เทคโนโลยี AI ของธุรกิจครอบครัว

## รูปที่ 4: ธุรกิจครอบครัวไทยส่วนใหญ่ยังไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้งาน GenAI

คำถาม: คุณคิดว่าการนำเทคโนโลยี GenAI มาใช้ในธุรกิจครอบครัวของคุณขณะนี้อยู่ในระดับใด

■ ประเทศไทย ■ ทั่วโลก



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

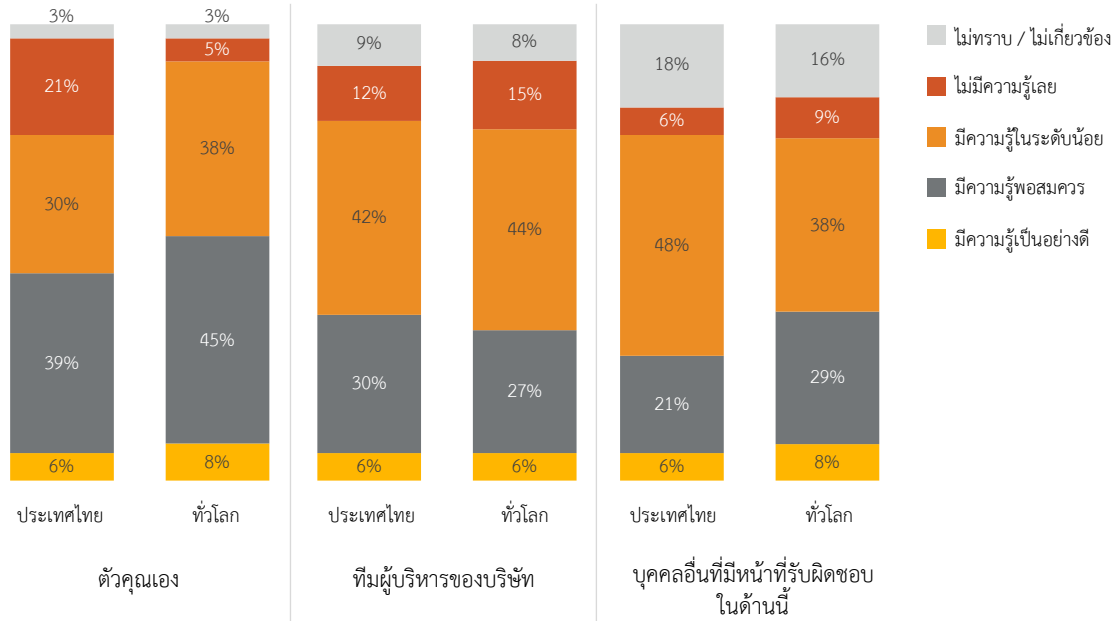
ทั้งนี้ 58% ของธุรกิจครอบครัวไทย ได้สั่งห้ามการใช้ GenAI หรือยังไม่ได้เริ่มสำรวจเทคโนโลยีนี้ ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่ 49% ในขณะเดียวกัน หนึ่งในสามของธุรกิจครอบครัวไทยอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการสำรวจ AI แต่มีเพียง 3% เท่านั้นที่มีบุคคลหรือทีมงานในบริษัทที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับ GenAI

ยิ่งไปกว่านั้น แม้ว่าเน็กซ์เจเนอเรชันไทยเกือบครึ่งหนึ่งจะระบุว่า พวกเขามีความรู้เกี่ยวกับ GenAI แต่มีเพียง 6% เท่านั้นที่มองว่า ตนเองมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างระดับความรู้ที่รับรู้ได้ กับประสบการณ์การใช้งาน AI ส่วนบุคคล



## รูปที่ 5: มีเน็กซ์เจเนไทยเพียง 6% เท่านั้น ที่มีความรู้เกี่ยวกับ GenAI เป็นอย่างดี

คำถาม: คุณคิดว่ากลุ่มคนต่อไปนี้มีความรู้เกี่ยวกับ GenAI มากหรือน้อยแค่ไหน



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

ผลสำรวจข้างต้นนี้สะท้อนให้เห็นว่า มีกลุ่มเน็กซ์เจเนไทยที่เล็งเห็นถึงศักยภาพของ AI และกำลังสำรวจวิธีการใช้งานอย่างจริงจัง รวมถึงประโยชน์ของ AI ที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของพวกเขา อย่างไรก็ตามก็ดียิ่งขึ้นให้เห็นว่า การที่จะนำ AI ไปใช้งานอย่างแพร่หลายทั่วทั้งองค์กรนั้นยังมีหนทางอีกยาวไกล

ด้วยเหตุนี้ เน็กซ์เจเนไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และความสามารถด้าน AI เพื่อทำความเข้าใจว่า เทคโนโลยี AI จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของพวกเขาอย่างไร รวมถึงผลกระทบที่จะตามมาหากไม่นำเทคโนโลยีนี้มาใช้ ในขณะเดียวกัน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำจากผู้นำองค์กรเพื่อเอาชนะความกลัวและรับมือกับกระแสต่อต้านการใช้นาน AI

# การสร้างควมไว้วางใจในยุคของ AI

ความไว้วางใจ ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่ธุรกิจทุกประเภทขาดไม่ได้ โดยความไว้วางใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีนั้นมีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกัน ดังนั้น การสร้างควมไว้วางใจภายในธุรกิจครอบครัวจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเน็กซ์เจเนนไทย เพราะความไว้วางใจเปรียบเสมือนรากฐานความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว

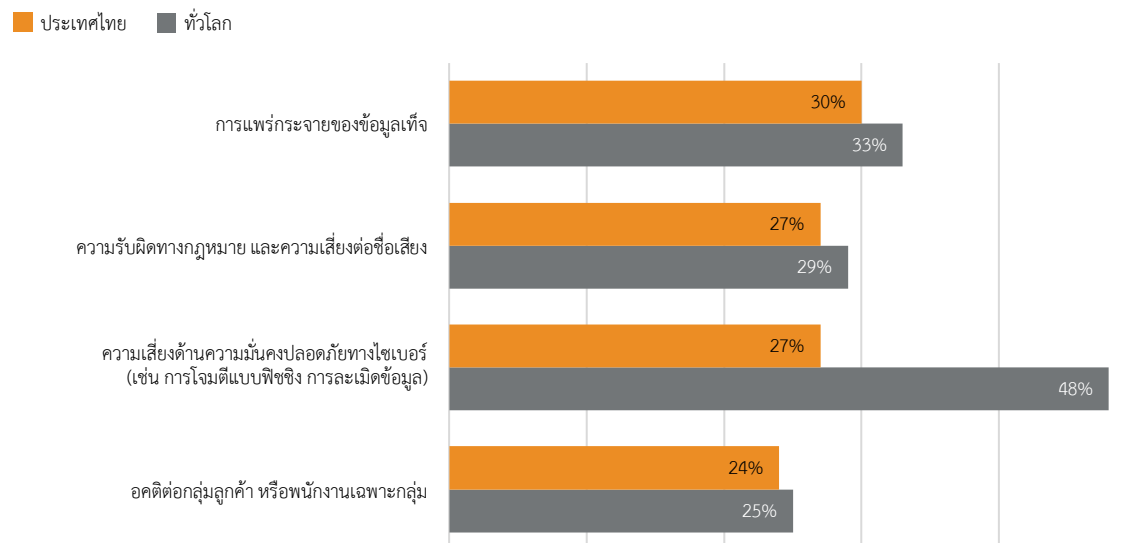
ในยุคที่เทคโนโลยีกำลังพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผลักดันให้ผู้นำดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ธุรกิจครอบครัวจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ดังนั้นเน็กซ์เจเนนไทยจึงจำเป็นต้องจัดการกับประเด็นด้านความไว้วางใจภายในองค์กรของตน

## เตรียมรับมือกับความเสี่งที่อาจเกิดขึ้น

แม้เน็กซ์เจเนนไทยจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อประโยชน์ของ AI ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น การตัดสินใจที่ดีขึ้น และผลผลิตของพนักงานที่มากขึ้น แต่ก็มีความกังวลด้วยเช่นกัน ตัวอย่าง เช่น สมาชิกเน็กซ์เจเนนไทย 30% รู้สึกว่า GenAI มีแนวโน้มที่จะเพิ่มการแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ ตามมาด้วยความรับผิดชอบทางกฎหมาย (27%) และความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (27%) ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าตัวเลขเหล่านี้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของเน็กซ์เจเนนทั่วโลกอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (48%)

## รูปที่ 6: เน็กซ์เจเนนไทยมองเห็นความเสี่ยงจาก AI น้อยกว่าทั่วโลก

คำถาม: คุณเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไรที่ว่า GenAI มีแนวโน้มที่จะเพิ่มความเสี่ยงต่อไปนี้ให้กับบริษัทของคุณภายใน 12 เดือนข้างหน้า



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

เช่นเดียวกับเน็กซ์เจนทั่วโลก เน็กซ์เจนไทยมองว่าการนำ GenAI มาใช้มีความเสี่ยง เช่น เกิดการแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการมีอคติต่อกลุ่มลูกค้า หรือพนักงานเฉพาะกลุ่ม

อย่างไรก็ตาม ดูเหมือนว่าเน็กซ์เจนไทยจะมีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงเหล่านี้น้อยกว่า ซึ่งอาจบ่งชี้ว่าพวกเขากำลังประเมินความเสี่ยงที่มาพร้อมกับ GenAI ต่ำเกินไป สาเหตุอาจเป็นเพราะพวกเขามีความมั่นใจในความสามารถด้านดิจิทัลที่สูงกว่า และเต็มใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากกว่า เมื่อเทียบกับผู้นำธุรกิจในปัจจุบัน

ทั้งนี้ เน็กซ์เจนไทยเข้าใจถึงความสำคัญของการสร้างความไว้วางใจใน AI ให้แก่ผู้นำธุรกิจ พนักงาน และลูกค้าในปัจจุบัน โดยเน็กซ์เจนไทย 48% เชื่อว่า ธุรกิจครอบครัวมีโอกาสที่จะเป็นผู้นำในการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของเน็กซ์เจนทั่วโลกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 50% (ดูรูปที่ 2) จึงกล่าวได้ว่า การสร้างความเชื่อมั่นถึงการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบ จะช่วยให้ธุรกิจครอบครัวสามารถใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างเต็มที่ ไปพร้อมกับการปกป้องมรดกทางธุรกิจของพวกเขาให้คงอยู่ต่อไปอีกด้วย

---

มีธุรกิจครอบครัวไทยเพียง

6%

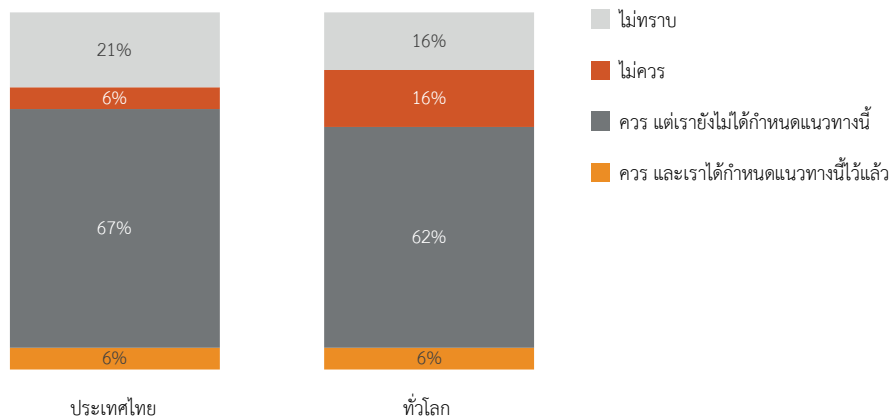
เท่านั้น ที่ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแล  
เพื่อการใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบ

---

การใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบนั้น จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การกำกับดูแลที่ดีภายในธุรกิจครอบครัว อย่างไรก็ตาม ธุรกิจครอบครัวไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการนำ GenAI มาใช้ โดยมีเพียง 6% เท่านั้นที่ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลสำหรับการใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบ ในขณะที่อีก 67% ยอมรับว่าจำเป็นต้องมีแนวทางการกำกับดูแลดังกล่าว แต่ยังไม่ได้ดำเนินการ

### รูปที่ 7: มีเน็กซ์เจนไทยเพียง 6% เท่านั้น ที่ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลการใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบ

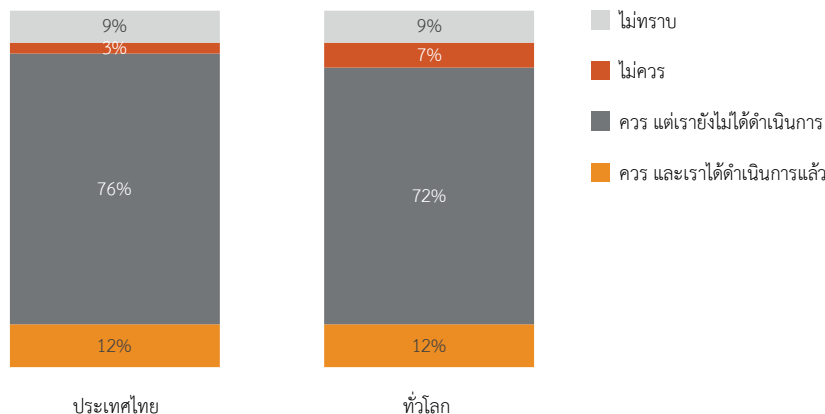
คำถาม: คุณคิดว่า ธุรกิจรอบคอบของคุณควรมีแนวทางการกำกับดูแลการใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจรอบคอบรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

### รูปที่ 8: เน็กซ์เจนไทยต้องการจัดฝึกอบรมด้าน AI ให้แก่พนักงานและผู้บริหาร

คำถาม: คุณคิดว่า ธุรกิจรอบคอบของคุณควรจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อช่วยให้เข้าใจความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจาก AI หรือไม่



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจรอบคอบรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

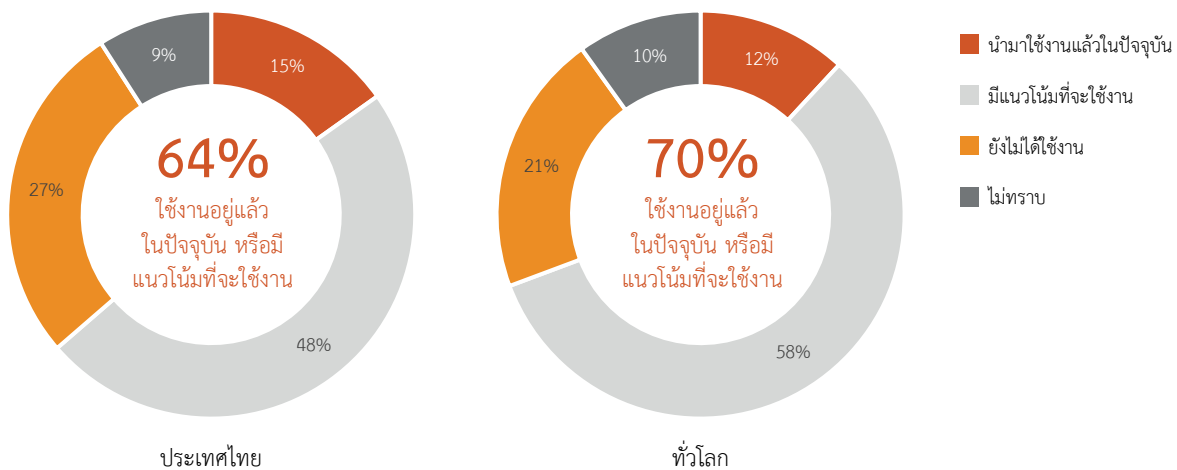
นอกจากนี้ เน็กซ์เจนไทยยังเชื่อว่า การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานนั้น มีความสำคัญต่อการรักษาความไว้วางใจ โดยเน็กซ์เจนไทย 88% เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ผู้บริหารและพนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจถึงความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจาก AI ได้ดียิ่งขึ้น โดย 12% ได้ดำเนินการนี้แล้ว

# การปลดล็อกศักยภาพของเน็กซ์เจนไทย

เน็กซ์เจนในประเทศไทยเข้าใจถึงคุณค่าของการเป็นตัวแทนด้าน AI (AI champion) โดย 55% เชื่อว่า การเป็นตัวแทนด้าน AI จะช่วยผลักดันให้พวกเขาก้าวขึ้นไปสู่การเป็นผู้นำได้ (ดูรูปที่ 2) อย่างไรก็ตาม AI ไม่ได้นำมาซึ่งเพียงโอกาสในการก้าวหน้าทางอาชีพเท่านั้น เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่นี้ยังจะนำการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่มาสู่ธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องมีการหารือและความร่วมมือระหว่างคนต่างรุ่น เพื่อร่วมกันปกป้องอนาคตของธุรกิจ

## รูปที่ 9: เน็กซ์เจนไทย 64% ได้นำ AI มาใช้แล้วในปัจจุบัน หรือมีแนวโน้มที่จะใช้งานในอนาคต

คำถาม: ปัจจุบันคุณได้นำ GenAI มาใช้งานแล้ว หรือมีแนวโน้มที่จะใช้งานในอนาคต หรือไม่



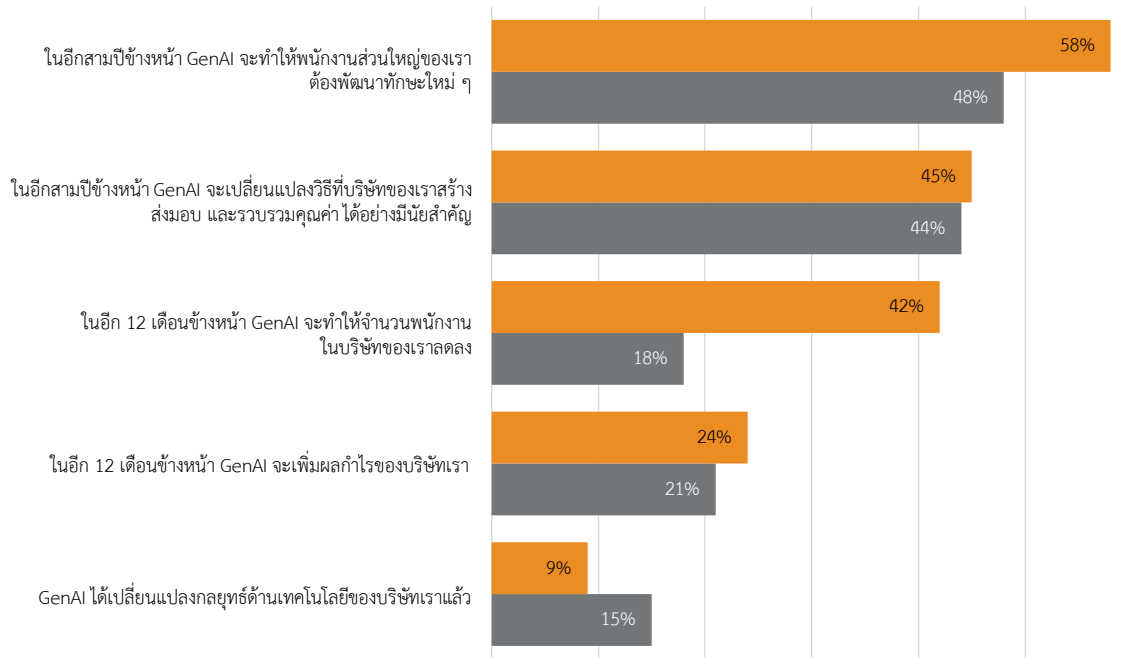
ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

ปัจจุบัน ธุรกิจครอบครัวในประเทศไทยเพียง 3% เท่านั้น ที่มีบุคคลหรือทีมงานเฉพาะที่รับผิดชอบด้าน GenAI โดยตรง อย่างไรก็ตาม ตัวเลขนี้จะเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคต เนื่องจากเน็กซ์เจนไทย 48% ระบุว่า พวกเขามีแนวโน้มที่จะใช้ GenAI ในอนาคต

## รูปที่ 10: เน็กซ์เจเนไทย 58% เชื่อว่า GenAI จะทำให้แรงงานจำเป็นต้องพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

คำถาม: คุณเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไรกับข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับ GenAI

■ ประเทศไทย ■ ทั่วโลก



ที่มา: รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

นอกจากนี้ เน็กซ์เจเนไทยยังเข้าใจถึงประโยชน์ของ GenAI โดยเชื่อว่า เทคโนโลยีนี้สามารถนำโอกาสและประโยชน์มาสู่ธุรกิจครอบครัวของพวกเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น การตัดสินใจที่ดีขึ้น และผลผลิตของพนักงานที่มากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม เน็กซ์เจเนไทยแสดงความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบของ GenAI ที่มีต่อพนักงาน โดย 42% เชื่อว่า GenAI จะทำให้จำนวนพนักงานลดลงในอีก 12 เดือนข้างหน้า ซึ่งแตกต่างจากเน็กซ์เจเนทั่วโลก (18%) และ ซีอีโอไทยในปัจจุบัน (33%) การที่เน็กซ์เจเนไทยแสดงความกังวลในสัดส่วนที่สูงเช่นนี้ บ่งชี้ว่า พวกเขาไม่ทำที่ที่ระมัดระวังในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ มากกว่าเน็กซ์เจเนทั่วโลกและ [ซีอีโอไทย](#) ในปัจจุบัน

# ก้าวต่อไปของเน็กซ์เจนและผู้นำธุรกิจครอบครัว ในประเทศไทย

มุมมองของผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ได้เน้นย้ำถึงศักยภาพที่สำคัญของ GenAI แม้ว่าการนำมาใช้งานในปัจจุบันอาจยังมีข้อจำกัด แต่เน็กซ์เจนไทยจำนวนมากแสดงให้เห็นถึงแนวคิดที่มองไปข้างหน้า ซึ่งบ่งชี้ถึงความตั้งใจที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนี้ที่มีศักยภาพในการสร้างการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้

นี่คือจุดเปลี่ยนที่สำคัญ เนื่องจากผู้นำเน็กซ์เจนมีมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนผ่านความเป็นผู้นำได้ การที่ผู้นำเน็กซ์เจนไทยนำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ริเริ่มโครงการ และผลักดันการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างจริงจังนั้น ไม่เพียงแต่แสดงถึงพลังของพวกเขาที่จะขับเคลื่อนนวัตกรรมเท่านั้น แต่ยังสามารถกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจครอบครัวในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างโดดเด่นอีกด้วย

เราขอแนะนำขั้นตอนต่อไปสำหรับเน็กซ์เจนไทยและผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ปัจจุบัน เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าธุรกิจของคุณจะยังคงอยู่ต่อไปในช่วงเวลาที่สำคัญเช่นนี้

## คำแนะนำสำหรับผู้นำรุ่นปัจจุบัน

- **ให้เน็กซ์เจนมีบทบาทในโครงการริเริ่มด้าน GenAI** ผู้นำรุ่นปัจจุบันควรเริ่มต้นด้วยการสนับสนุนให้เน็กซ์เจนมีส่วนร่วมในโครงการนำร่องด้าน GenAI ที่มีความเสี่ยงต่ำ วิธีนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านผู้นำระหว่างรุ่นเท่านั้น แต่ยังช่วยให้เน็กซ์เจนได้เรียนรู้ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับบทบาททางธุรกิจในอนาคตอีกด้วย สิ่งสำคัญ คือ การตระหนักว่าเน็กซ์เจนสามารถมีส่วนร่วมที่สำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ AI ที่มีประสิทธิภาพ และสร้างขีดความสามารถด้าน AI ที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรได้
- **เรียนรู้ว่า GenAI คืออะไร** ผู้นำธุรกิจครอบครัวจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับ GenAI ในหลากหลายแง่มุม ไม่ว่าจะด้านบวกหรือด้านลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงพิจารณาถึงผลที่จะตามมาหากไม่ดำเนินการใด ๆ ด้วยเช่นกัน เวลาเป็นสิ่งสำคัญ จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่ผู้นำจะต้องเริ่มเรียนรู้เกี่ยวกับ AI โดยไม่ชักช้า

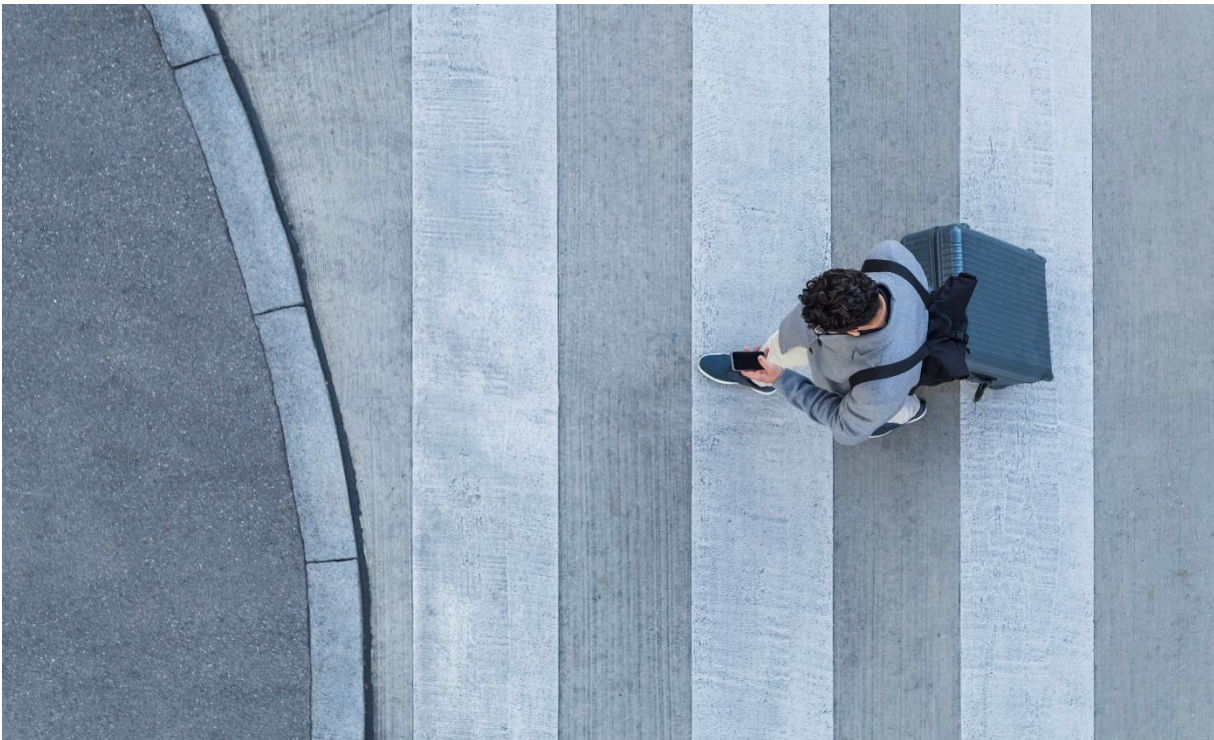
- **ใช้จุดแข็งของเน็กซ์เจนในการเสริมศักยภาพของคณะกรรมการบริษัท** ผสานความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของเน็กซ์เจนไทย เข้ากับความรู้ทางธุรกิจของคณะกรรมการอาวุโส และเชิญให้เน็กซ์เจนเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการในฐานะผู้รับเชิญ เพื่อเปิดโอกาสให้พวกเขาได้สังเกตการณ์ เรียนรู้ รวมถึงนำเสนอแนวคิดนวัตกรรมและมุมมองที่แตกต่าง

### คำแนะนำสำหรับเน็กซ์เจน

- **ใช้เวลาในการเรียนรู้ข้อจำกัดทางธุรกิจของคุณ** ก่อนที่จะนำรูปแบบธุรกิจปัจจุบันไปสู่ความท้าทายใหม่ ๆ รวมถึงข้อจำกัดทางการเงินและขององค์กร สิ่งสำคัญ คือ ต้องทำความเข้าใจถึงข้อจำกัดเหล่านี้อย่างลึกซึ้ง ตลอดจนทำความเข้าใจกับวัฒนธรรม ซีดความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าคุณมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีและครบถ้วน หากคุณยังขาดความรู้ในด้านเหล่านี้ ให้มองหาโอกาสในการเรียนรู้และทำความเข้าใจให้มากขึ้น
- **เปิดรับโอกาสในการเข้าร่วม หรือริเริ่มโครงการต่าง ๆ** หาโอกาสเพื่อเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ หรือเสนอตัวเป็นผู้นำในบทบาทต่าง ๆ ของโครงการ ซึ่งจะช่วยให้คุณได้เรียนรู้สัมผัสประสบการณ์ และอาจจะได้เรียนรู้จากความผิดพลาดอีกด้วย ในขณะเดียวกันก็เป็นการปลูกฝังความมุ่งมั่นในการพัฒนาทักษะและความสามารถของคุณ อีกทั้ง ควรใช้ประโยชน์จากศักยภาพนี้โดยการเป็นอาสาสมัครและริเริ่มโครงการนำร่องด้าน GenAI ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณพัฒนาตนเองได้เร็วยิ่งขึ้นแล้ว แต่ยังทำให้ธุรกิจครอบครัวคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เร็วขึ้นด้วย
- **สร้างความไว้วางใจด้วยการพิสูจน์ความสามารถ** แม้ว่าเน็กซ์เจนจะเป็นสมาชิกในครอบครัว แต่ก็ต้องได้รับการยอมรับและความเคารพจากความสามารถและผลงาน ไม่ใช่เพียงเพราะความสัมพันธ์ทางครอบครัวเท่านั้น การศึกษาที่ดีและประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากธุรกิจของครอบครัว รวมถึงการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยให้คุณมีความมั่นใจว่าพวกเขาสามารถสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจครอบครัวได้ และได้รับความไว้วางใจสำหรับบทบาทผู้นำในอนาคต



- เตรียมรับมือความเสี่ยงด้านไซเบอร์เมื่อนำ GenAI มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่เน็กซ์เจเนนไทยสนใจในศักยภาพของ GenAI พวกเขาควรต้องพิจารณานำกรอบการกำกับดูแล AI เข้ามาใช้เพื่อปกป้องธุรกิจครอบครัวจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ควรขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มั่นใจว่า การนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ในธุรกิจจะประสบความสำเร็จ



# ประเด็นสำคัญจากผลสำรวจ

## 1. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ทันสมัย

ธุรกิจครอบครัวจำเป็นต้องนำโซลูชันที่ขับเคลื่อนด้วย AI มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและนำเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ ด้วยประโยชน์จากเทคโนโลยี AI ผู้นำรุ่นใหม่ไทยสามารถนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานที่ซ้ำ ๆ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม การปรับปรุงวิธีการทำงานไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและการวางแผนผู้สืบทอด

เน็กซ์เจนไทยจำเป็นต้องช่วยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติสำหรับการใช้งาน AI ในธุรกิจครอบครัวให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความรับผิดชอบทางจริยธรรม การนำข้อมูลเชิงลึกที่วิเคราะห์ด้วย AI มาประกอบกับกระบวนการตัดสินใจจะช่วยให้องค์กรตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่ครบถ้วนสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาว นอกจากนี้ AI ยังมีบทบาทสำคัญในการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยการระบุผู้สืบทอดที่มีศักยภาพ และให้ข้อมูลเชิงลึกด้านความสามารถและความเหมาะสมในการรับตำแหน่งผู้นำในอนาคต

## 3. ลงทุนในทักษะดิจิทัลผ่านการพัฒนากำลังแรงงานรูปแบบใหม่

ในยุค AI ธุรกิจต้องการแรงงานที่มีทักษะที่จำเป็นในการนำทางและเติบโตในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เน็กซ์เจนไทยควรให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อยกระดับทักษะดิจิทัลของพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่า พวกเขามีความสามารถที่จำเป็นในการใช้งานเทคโนโลยี AI ให้เกิดประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม การยกระดับทักษะเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เน็กซ์เจนไทยต้องมีการพัฒนากำลังแรงงานรูปแบบใหม่อย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงกลยุทธ์ การวางแผนด้านทาลেন্ট และประสบการณ์ของพนักงาน แนวทางนี้จะช่วยให้มั่นใจว่า ธุรกิจครอบครัวจะกลายเป็นองค์กรที่มีมนุษย์เป็นผู้นำและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี

## 4. สร้างและส่งเสริมความไว้วางใจ

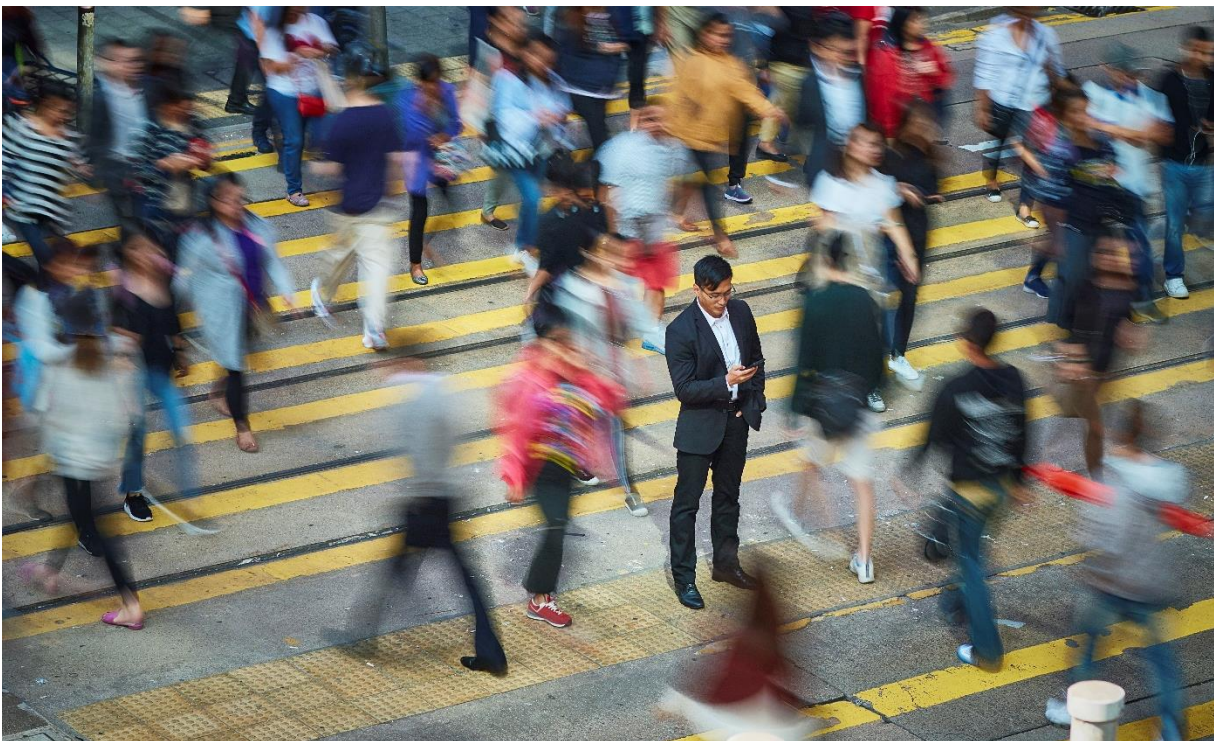
ในยุคที่ถูกกำหนดโดยการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ความไว้วางใจกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว เน็กซ์เจนไทยต้องให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น สมาชิกครอบครัว ลูกค้า และพนักงาน ด้วยการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่ใช้ AI การจัดการข้อกังวล และสถิติการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม จะช่วยให้ธุรกิจครอบครัวสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและรักษาชื่อเสียงที่ดีในตลาดได้

# เกี่ยวกับการสำรวจ

รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ทั่วโลก ประจำปี 2567 ของ PwC เป็นการสำรวจตลาดระหว่างประเทศในกลุ่มสมาชิกธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ เป้าหมายของการสำรวจนี้ คือ เพื่อทำความเข้าใจความคิดเห็นของเน็กซ์เจนเกี่ยวกับประเด็นสำคัญในปัจจุบัน บทบาทปัจจุบันของพวกเขา และบทบาทที่พวกเขาคิดว่าควรจะทำ

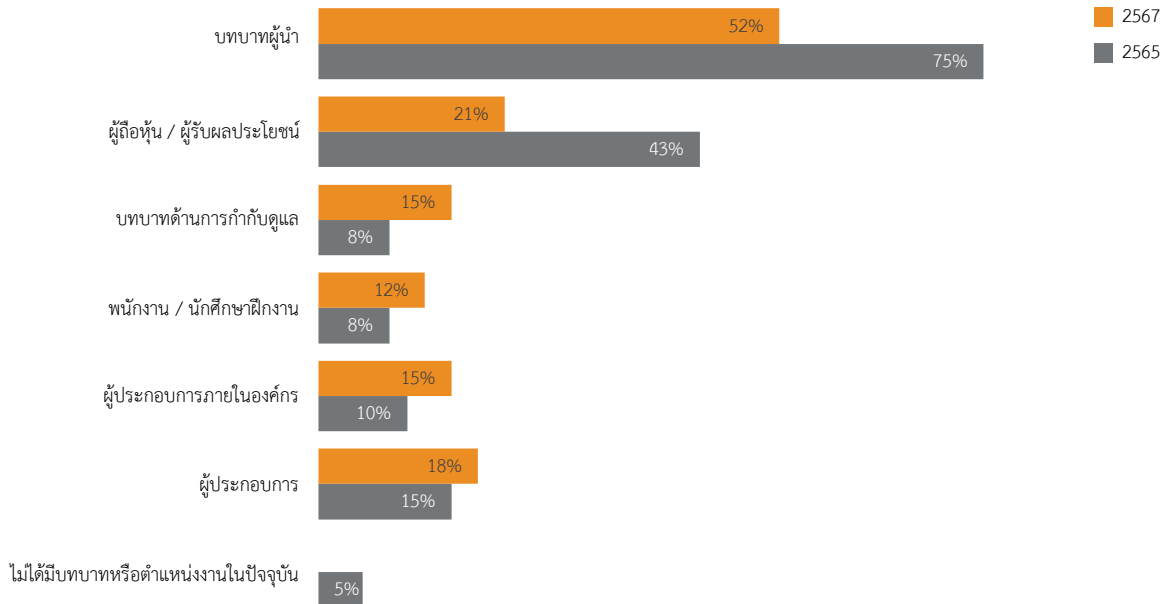
การสำรวจนี้จัดทำขึ้นทางออนไลน์ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ทั้งหมด 917 ราย จาก 63 ประเทศและอาณาเขต การวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมทั่วโลกอิงจากผลการสำรวจระหว่างวันที่ 13 พฤศจิกายน 2566 ถึง 23 มกราคม 2567

**รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ของ PwC ประเทศไทย** จัดทำขึ้นเป็นครั้งที่สาม โดยในฉบับนี้จะเจาะลึกว่าเน็กซ์เจน 33 คน ในประเทศไทย กำลังปรับตัวอย่างไรกับเทคโนโลยี AI และพวกเขาเติบโตในฐานะผู้นำในยุคสมัยใหม่ที่เทคโนโลยีเข้ามาสร้างการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจและอุตสาหกรรมได้อย่างไร อีกทั้ง รายงานนี้จะอธิบายว่า ผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่รับมืออย่างไรกับความท้าทายจาก AI ความคาดหวังของครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างรุ่น และแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคตของธุรกิจครอบครัว

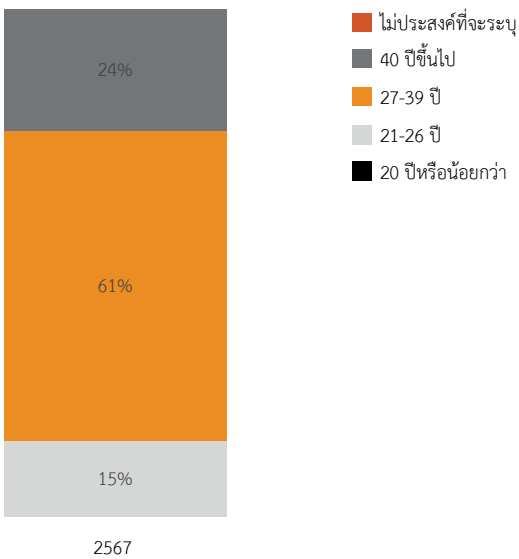


# ข้อมูลผู้เข้าร่วมการสำรวจ

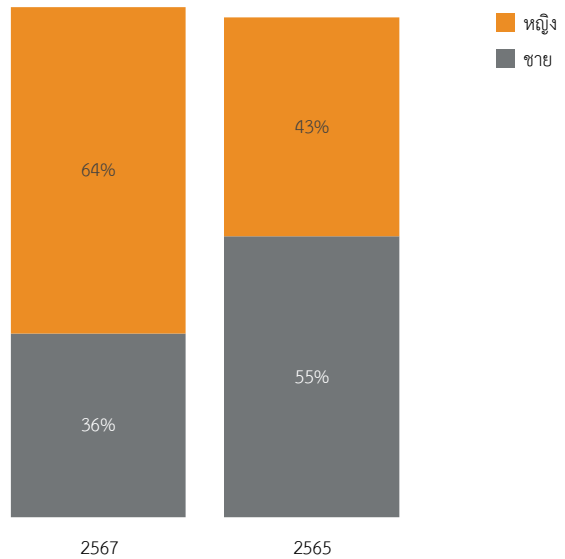
## บทบาท / ตำแหน่งงานปัจจุบัน



## อายุ

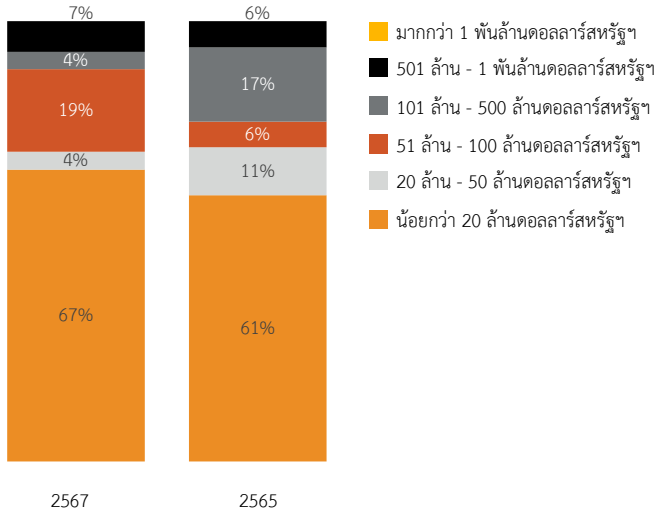


## เพศ

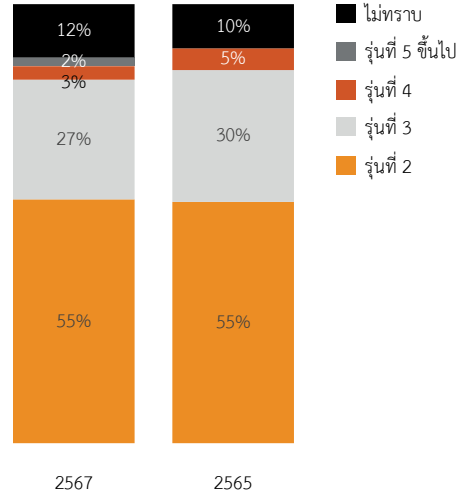


# ข้อมูลผู้เข้าร่วมการสำรวจ

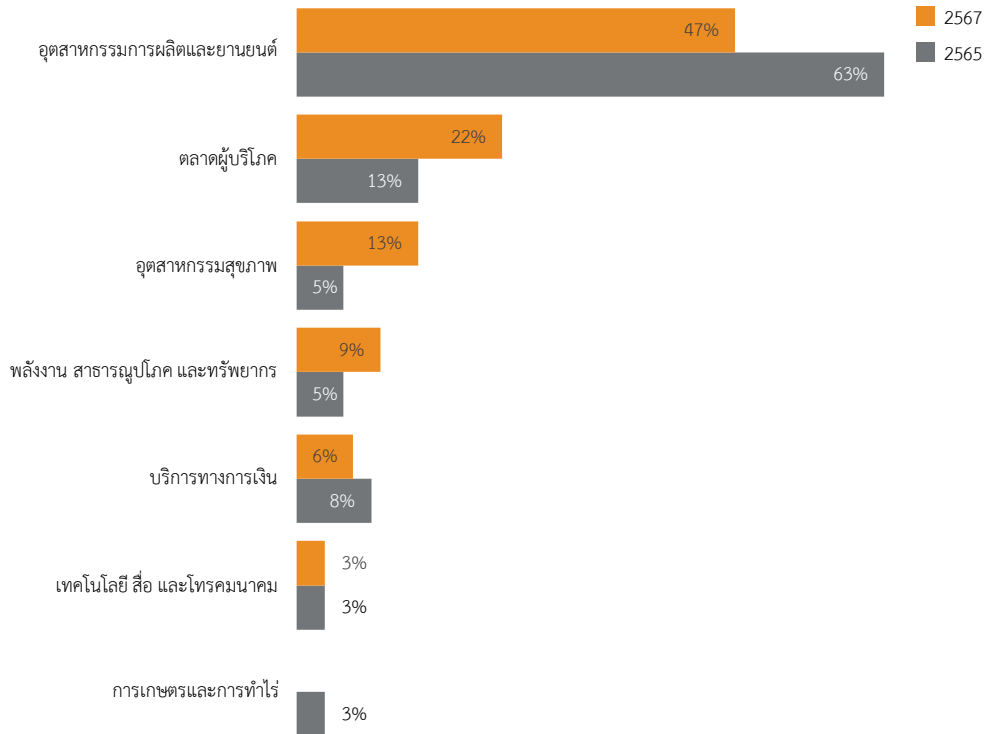
## รายได้ (ดอลลาร์สหรัฐฯ)



## รุ่นของเน็กซ์เจน



## ภาคส่วน



# ติดต่อ

## PwC ประเทศไทย

### สินสิริ ทังสมบัติ

Entrepreneurial and Private Business Leader,  
Assurance Partner,  
PwC Thailand  
[sinsiri.thangsombat@pwc.com](mailto:sinsiri.thangsombat@pwc.com)

## ผู้เขียน

### จिरายุทธ์ อุณหะ

Manager, Marketing and Communications,  
PwC Thailand  
[jirayuth.unnaha@pwc.com](mailto:jirayuth.unnaha@pwc.com)

# รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2567 ฉบับประเทศไทย

[www.pwc.com/th/nextgensurvey2024](http://www.pwc.com/th/nextgensurvey2024)

---

© 2024 PwC. All rights reserved.

PwC refers to the Thailand member firm, and may sometimes refer to the PwC network. Each member firm is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details. This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.

At PwC, our purpose is to build trust in society and solve important problems. We're a network of firms in 151 countries with more than 360,000 people who are committed to delivering quality in assurance, advisory and tax services. Find out more and tell us what matters to you by visiting us at [www.pwc.com](http://www.pwc.com).