

# Agentic AI

ปลดล็อกศักยภาพโลกอนาคต สู่ยุค Agentic AI ที่ AI ดัดเอง ทำเอง

6 กุมภาพันธ์ 2569

วิจัยธุรกิจ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

# Agentic AI คืออะไร



**Agentic AI** คือ รูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ที่ไม่ได้แค่ “รอรับคำสั่งแล้วตอบ” แต่สามารถตั้งเป้าหมาย วางแผน ตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างกึ่งอัตโนมัติหรืออัตโนมัติเต็มรูปแบบ คล้าย “ตัวแทนดิจิทัล” ที่ทำงานแทนมนุษย์ในหลายขั้นตอนของกระบวนการทำงาน โดยระบบนี้จะใช้เทคโนโลยีอย่าง Machine Learning (ML) และ Natural Language Processing (NLP) เพื่อให้สามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง และเรียนรู้จากคำสั่งหรือเป้าหมายที่ได้รับ

## ความสามารถเด่นของ AI Agent

### Perception Skills

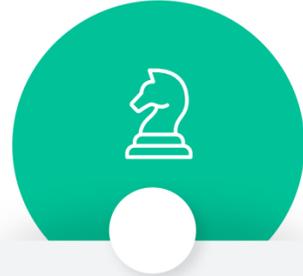


#### ทักษะการรับรู้

เก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง สามารถประมวลผลข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว

01

### Reasoning Skills



#### ทักษะการใช้ตรรกะ

ใช้ตรรกะวิเคราะห์ข้อมูลนำไปสู่ข้อสรุปอย่างเป็นลำดับ รอรับการประเมินปัญหาที่ซับซ้อนได้

02

### Learning and Adaptation



#### การเรียนรู้และปรับตัว

สามารถเรียนรู้จากผลลัพธ์ที่ผ่านมาและปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

03

### Decision-Making

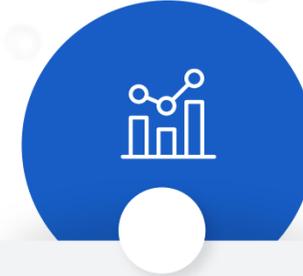


#### ความสามารถในการตัดสินใจ

ใช้ข้อมูลสะสมและการวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของงาน

04

### Goal Orientation



#### การทำงานโดยยึดเป้าหมาย

มีเป้าหมายที่ชัดเจนซึ่งอาจเป็นเป้าหมายง่าย ๆ หรืองานที่ซับซ้อน เช่น วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

05

### Autonomy



#### การทำงานอัตโนมัติ

ทำงานโดยไม่ต้องอาศัยการกำกับดูแลจากมนุษย์ตลอดเวลา โดยใช้เทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA)

06

# ประเภทของ AI Agent แบบ Agentic Model

GENERATE

## Simple Reflex Agent (AI แบบตอบสนองเรียบง่าย)

- ตอบสนองต่อข้อมูลสภาพแวดล้อม ณ ขณะนั้น โดยไม่พิจารณาประวัติข้อมูล
- ไม่มีการวางแผนหรือวิเคราะห์ผลกระทบระยะยาว
- เหมาะสำหรับงานที่ไม่ซับซ้อนและไม่มีความต้องการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

01

## Model-Based Reflex Agent (AI ที่ตอบสนองอิงตามแบบจำลอง)

- ใช้แบบจำลองภายในเป็นฐานข้อมูลสำหรับตัดสินใจ
- ติดตามเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์
- มีขีดจำกัดตามขนาดของแบบจำลองที่ใช้

02

## Goal-Based Agent (AI ที่อิงตามเป้าหมาย)

- เพิ่มเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อช่วยให้ AI ตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุด
- ใช้กระบวนการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเฉพาะ

03

## Utility-Based Agent (AI ที่อิงตามอรรถประโยชน์)

- ใช้อรรถประโยชน์ในการวัดระดับความสำเร็จของเป้าหมาย
- วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่แตกต่างเพื่อเลือกแนวทางที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

04

## Learning Agent (AI ที่สามารถเรียนรู้ได้)

- ปรับปรุงความสามารถและประสิทธิภาพตามประสบการณ์ใหม่ ๆ
- รับข้อเสนอแนะจากผลลัพธ์หรือการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

05

# ตัวอย่างการใช้งาน AI Agent สำหรับ SMEs

*Ex: ฟังก์ชันการตลาด (Marketing / Sales & CRM)*

**EXAMPLE**

## Chatbot AI Agent

Agent แบทตอบลูกค้าอัตโนมัติ (Omni-channel) ผ่าน Facebook, Line ฯลฯ ช่วยลดเวลาตอบแบท



## Content Creator AI Agent

ช่วยร่างข้อความโพสต์, คำอธิบายสินค้า, Email Marketing หลายเวอร์ชัน ลดเวลาทำคอนเทนต์

## Lead Generation & Qualification AI Agent

ประเมินฐานข้อมูลลูกค้าว่าเป็น “สัดคุณภาพ สูง/กลาง/ต่ำ” พร้อมส่งต่อทีมขาย จัดลำดับความสำคัญลูกค้า

## Marketing Analytics AI Agent

ดึงข้อมูลยอดขาย แพลตฟอร์มโฆษณา และ CRM มาทำรายงานอัตโนมัติ

# ประโยชน์และความท้าทายของ AI Agent



## ประโยชน์

### เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

AI Agent ช่วยดำเนินงานซ้ำซากได้โดยอัตโนมัติ ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้น เพิ่มผลผลิต และลดต้นทุนแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### ช่วยยกระดับคุณภาพการตัดสินใจได้ดีขึ้น

AI Agent ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ พร้อมนำเสนอข้อสรุปเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ เพื่อยกระดับคุณภาพการตัดสินใจให้มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

### ความยืดหยุ่นและการรองรับการเติบโต

AI Agent มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และความต้องการใหม่ของผู้ใช้ อีกทั้งสามารถขยายการทำงานเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ความท้าทาย

### ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

เนื่องจาก AI Agent ต้องเข้าถึงและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องจัดเก็บ ประมวลผล และปกป้องข้อมูลอย่างปลอดภัย

### ความท้าทายด้านจริยธรรม

การพัฒนาและใช้งาน AI Agent ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ก่อให้เกิดประเด็นด้านจริยธรรม จึงต้องประเมินผลกระทบเหล่านี้อย่างรอบคอบ พร้อมกำหนดมาตรการควบคุม เพื่อให้เทคโนโลยีใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นธรรม

### ความซับซ้อนทางเทคนิค

การพัฒนา AI Agent ที่มีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ต้องเผชิญกับความท้าทายทางเทคนิคหลายด้าน เช่น การประมวลผล NLP\* และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ปลอดภัยและขยายขนาดได้ เป็นต้น

\* NLP = Natural Language Processing

# Thank You

LH BANK



「BUSINESS RESEARCH」

## Disclaimer

ข้อมูล บทวิเคราะห์ และการแสดงความเห็นต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของแหล่งข้อมูลที่ได้รับมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมซึ่งเป็นเอกสารภายในของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ทั้งนี้ธนาคารฯ จะไม่รับผิดชอบความเสียหายใดๆ ทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการนำข้อมูล บทวิเคราะห์ การคาดหมาย และความเห็นต่างๆ ที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ไปใช้ โดยผู้ที่ประสงค์จะนำไปใช้ต้องยอมรับความเสี่ยง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเองโดยลำพัง

# LH BANK BUSINESS RESEARCH



**ดร. รณพล ศรีรัฐพงษ์**  
ผู้อำนวยการอาวุโส สายงานวิจัยธุรกิจ



**ณัฐชาติ วิรุฬห์หัตถ์**  
นักวิเคราะห์อาวุโส (Industry)



**เชี่ยวชาญ ศรีชัยยา**  
นักวิเคราะห์อาวุโส (Industry)



**วัชรพันธ์ นียม**  
นักวิเคราะห์อาวุโส (Industry)



**ศรีอำไพ อังคกิตต**  
นักวิเคราะห์อาวุโส (Industry)



**รัทนล ศรีทองเต็ม**  
นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส



**วิสันดา ดิสระตติวัฒน์**  
นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส



**ณวัชร หันสุเวช**  
นักวิเคราะห์อาวุโส (Thematic)

วิจัยธุรกิจ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

ฉับไว

เข้าใจ

ตอบใจทุก



Scan Here

For More Articles

<https://www.lhbank.co.th/economic-analysis/>