

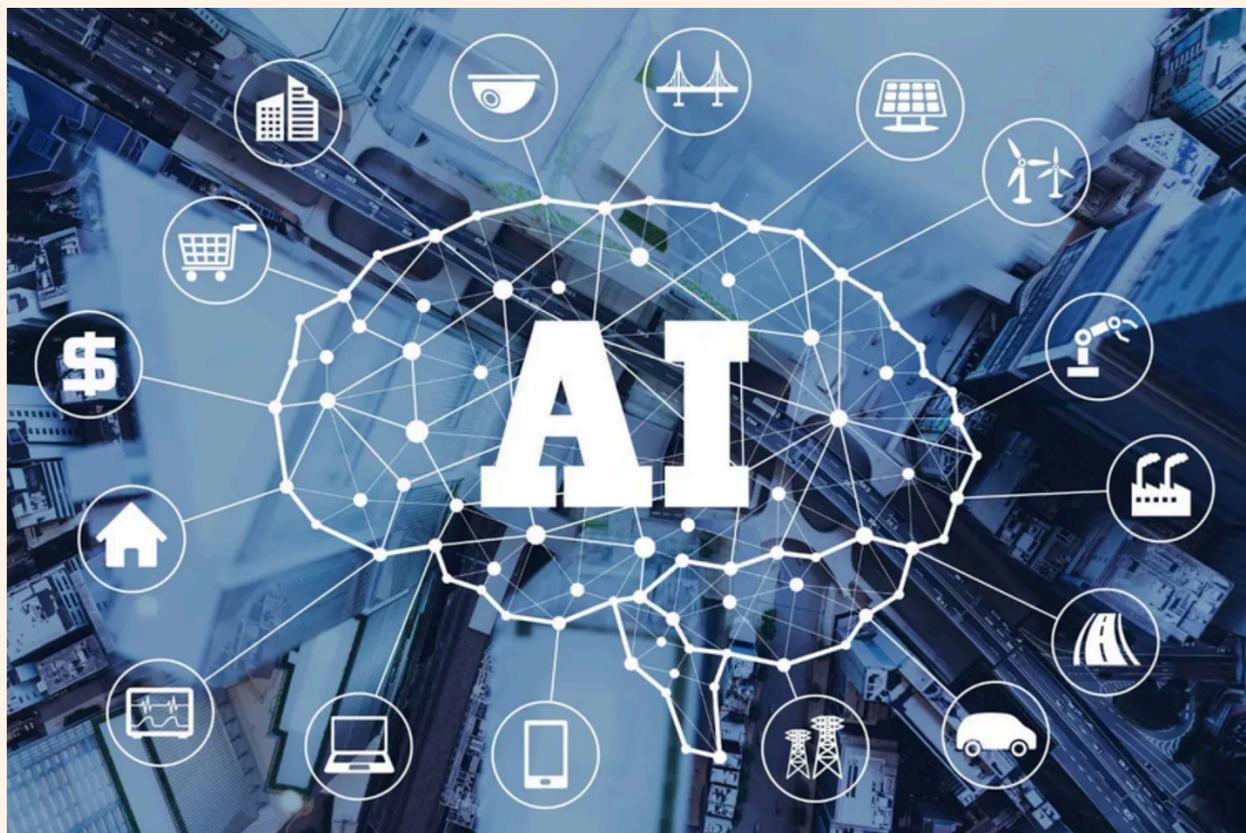
# การตลาดยุค เทคโนโลยีดิจิทัล



# AI : ARTIFICIAL INTELLIGENCE

## ปัญญาประดิษฐ์

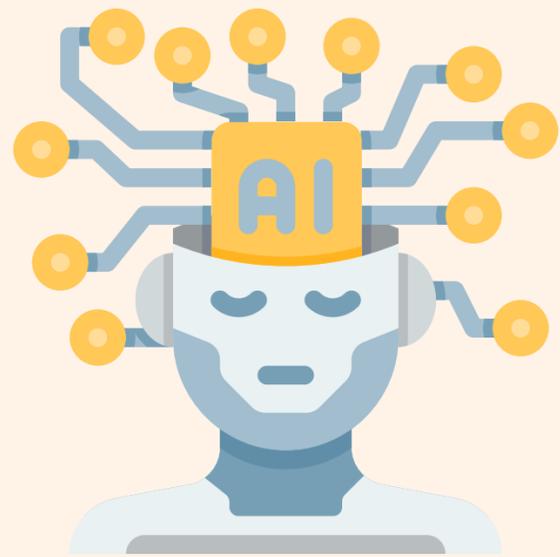
## ประโยชน์ >>>>



เทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์คือการพัฒนาาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้เหมือนมนุษย์นั่นเอง

- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End)
- ระบบ AI ช่วยลดความขัดแย้ง และพัฒนาเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรได้อย่างมหาศาล
- เทคโนโลยี AI ยังช่วยให้กระบวนการทำงานเดิมที่มีความซับซ้อนสามารถทำงานได้แบบอัตโนมัติ และช่วยลดเวลาที่เครื่องจักรไม่ทำงานด้วยการคาดการณ์ความต้องการในซ่อมแซมเครื่องจักรได้แบบล่วงหน้า
- เพิ่มระดับความแม่นยำ และยกระดับการตัดสินใจ
- AI ช่วยเข้ามาจัดการงานที่ต้องทำในรูปแบบเดิมๆ และต้องทำแบบซ้ำๆ ได้ ทำให้พนักงานมีเวลาไปทำกับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น
- ส่งมอบประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับลูกค้า : ด้วยเทคโนโลยี Machine learning ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้ข้อมูล Insight ของลูกค้าแบบครบรอบ 360 องศา ส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถนำเสนอสินค้าและบริการแบบ Hyper personalization ได้ เริ่มตั้งแต่เซกเมนต์ที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วแบบ 24 ชั่วโมง
- ธุรกิจสามารถใช้เทคโนโลยี AI ในการให้ข้อมูลลูกค้าได้แบบเรียลไทม์ และส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้ธุรกิจเติบโต และรักษารฐานลูกค้าให้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมได้อีกด้วย

## ประเภทของ AI ที่ประยุกต์ใช้กับธุรกิจ



## ตัวอย่างการใช้งานทางธุรกิจ

- การโอนย้ายข้อมูลจากอีเมล และระบบ Call center ไปยังระบบที่ใช้บันทึกข้อมูลลูกค้า เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของลูกค้า หรือเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ เป็นต้น
- การออกบัตร ATM ใหม่ เพื่อทดแทนบัตรที่หายไป ต้องมีการเข้าถึงหลายระบบ เพื่ออัปเดตข้อมูล และจัดการเรื่องการสื่อสารกับลูกค้า
- อ่านเอกสารทางกฎหมาย และสัญญา และดึงข้อมูลออกมา โดยใช้การประมวลผลภาษาธรรมชาติ(Natural Language Processing)
- อ่านข้อมูลเอกสารประเภทต่างๆ เช่น บัตรประชาชน ใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ ใบเคลมประกัน Book bank และดึงข้อมูลออกมาได้ในรูปแบบต่างๆได้อย่างรวดเร็ว และมีความแม่นยำสูง ด้วยเทคโนโลยี OCR ที่มี AI เป็นผู้อยู่เบื้องหลัง

# PROCESS AUTOMATION



การนำระบบ automation มาใช้ในการทำงานทั้งในรูปแบบที่เป็นแบบดิจิทัล และเอกสารจับต้องได้ กับงานที่เป็น Back-office และกิจกรรมทางการเงินผ่านทางระบบ Intelligent Document Processing หรือการประมวลผลเอกสารอัจฉริยะ ที่นำเทคโนโลยี AI มาใช้งานร่วมกับเทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) และ Robotic Process Automation หรือ RPA เป็นการใช้โปรแกรม AI ที่ทำงานเหมือนมนุษย์ในการป้อนข้อมูล และสามารถอ่านข้อมูลจากหลายระบบ และสามารถส่งข้อมูลกลับไปยังระบบขององค์กรได้ผ่านการเชื่อมต่อ API ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน และลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลได้เป็นอย่างมาก

ประเภทของ AI  
ที่ประยุกต์ใช้กับธุรกิจ

# COGNITIVE INSIGHT



ตัวอย่างการใช้นานทางธุรกิจ



การใช้ Algorithms ในการหารูป  
แบบจากข้อมูลจำนวนมาก และ  
สามารถแปลความหมายจากข้อมูล  
เหล่านั้นได้ ทำหน้าที่เปรียบเสมือน  
“นักวิเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ”

- คาดการณ์สินค้าที่ลูกค้าแต่ละคนจะซื้อได้
- ระบุการทุจริตในการขวงเงินบัตรเครดิต รวมถึงการทุจริตในการเคลมประกัน
- วิเคราะห์ข้อมูลการรับประกันเพื่อที่จะระบุถึงความปลอดภัย และปัญหาเรื่องคุณภาพในธุรกิจรถยนต์ และสินค้าอื่นๆ
- แสดงโฆษณาตามความสนใจของลูกค้าแต่ละบุคคลคนโดยแบบอัตโนมัติ
- ให้บริษัทประกันสามารถทำโมเดลคณิตศาสตร์ประกันภัยได้อย่างแม่นยำมากขึ้น

ประเภทของ AI  
ที่ประยุกต์ใช้กับธุรกิจ

# COGNITIVE ENGAGEMENT



ตัวอย่างการใช้งานทางธุรกิจ



ประยุกต์ใช้กับโปรเจกต์ที่ต้องการสร้าง  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือพนักงาน  
ในองค์กร โดยใช้แชทบอท หรือผู้  
ช่วยอัจฉริยะ”

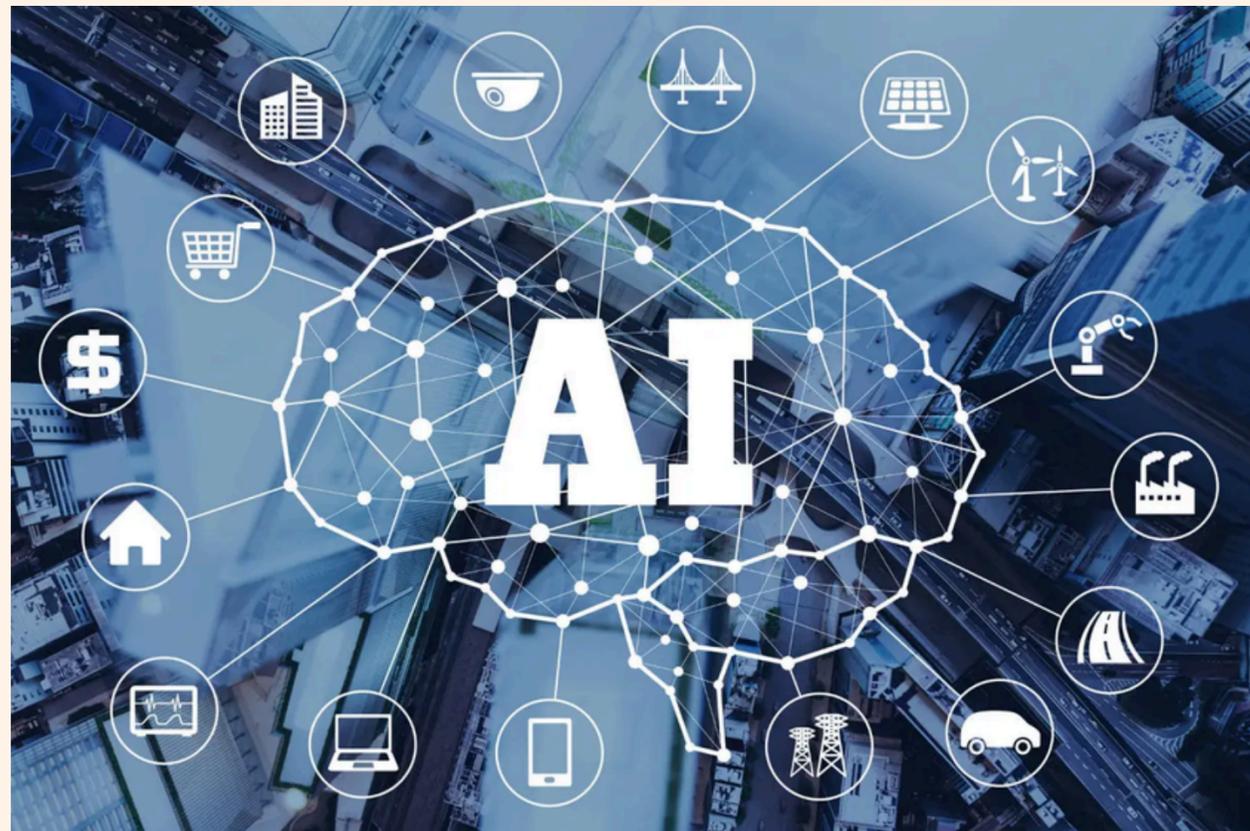
- Call center อัจฉริยะ ที่สามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง สามารถให้บริการได้ทั้งคำถามทั่วไป และคำถามเฉพาะเจาะจงในหลากหลายภาษา
- เว็บไซต์ภายในบริษัทที่ตอบคำถามพนักงานในหลากหลายหัวข้อ ตั้งแต่ IT , ผลประโยชน์พนักงาน และนโยบายเรื่องการบุคคล
- การแนะนำสินค้า และบริการให้กับลูกค้าแบบรายบุคคลสำหรับธุรกิจค้าปลีก เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และเพื่อเพิ่มยอดขาย
- ระบบแนะนำการรักษาพยาบาลที่ช่วยแนะนำการรักษาโดยเฉพาะบุคคลนั้นๆ โดยดูจากข้อมูลประวัติการรักษา และประวัติของคนที่ใช้

# AI : ARTIFICIAL INTELLIGENCE

## ปัญญาประดิษฐ์

เทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์คือการพัฒนาาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้เหมือนมนุษย์นั่นเอง

## ประโยชน์ >>>>



- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End)
- ระบบ AI ช่วยลดความขัดแย้ง และพัฒนาเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรได้อย่างมหาศาล
- เทคโนโลยี AI ยังช่วยให้กระบวนการทำงานเดิมที่มีความซับซ้อนสามารถทำงานได้แบบอัตโนมัติ และช่วยลดเวลาที่เครื่องจักรไม่ทำงานด้วยการคาดการณ์ความต้องการในซ่อมแซมเครื่องจักรได้แบบล่วงหน้า
- เพิ่มระดับความแม่นยำ และยกระดับการตัดสินใจ
- AI ช่วยเข้ามาจัดการงานที่ต้องทำในรูปแบบเดิมๆ และต้องทำแบบซ้ำๆ ได้ ทำให้พนักงานมีเวลาไปทำกับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น
- ส่งมอบประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับลูกค้า : ด้วยเทคโนโลยี Machine learning ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้ข้อมูล Insight ของลูกค้าแบบครบรอบ 360 องศา ส่งผลให้ธุรกิจสามารถนำเสนอสินค้าและบริการแบบ Hyper personalization ได้ เริ่มตั้งแต่เซกเตอร์ที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วแบบ 24 ชั่วโมง
- ธุรกิจสามารถใช้เทคโนโลยี AI ในการให้ข้อมูลลูกค้าได้แบบเรียลไทม์ และส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้ธุรกิจเติบโต และรักษารฐานลูกค้าให้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมได้อีกด้วย



MOBILE

APPLICATION

# MOBILE APPLICATION

## ประโยชน์

1. เพราะโมบายแอป (Mobile App) เป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการทำโปรโมชัน
2. ธุรกิจเข้าถึงและได้ลูกค้าเพิ่มขึ้นแบบคาดไม่ถึง
3. การใช้โมบายแอปเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้
4. สร้างความภักดีต่อสินค้าหรือแบรนด์
5. ลดหน้าคู่แข่ง

- ออกแบบหน้าจอที่เน้นประสบการณ์การใช้งานที่ดี (User Experience, UX) โดยมีเมนูที่เข้าได้ไม่ยาก ไม่สร้างความสับสน และกำหนดตำแหน่งของปุ่มต่างๆ ที่ไม่ขัดแย้งกับพฤติกรรมการใช้งาน
- ออกแบบขั้นตอนการซื้อสินค้าและชำระเงินแบบที่ละขั้นตอน อย่าเอาทุกอย่างใส่ในหน้าจอเดียว เพราะอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือไม่ใช่หน้าจอคอมพิวเตอร์
- มีหลายทางเลือกในการชำระเงิน
- มีระบบแจ้งเตือน (Push notifications) ข้อความเสนอโปรโมชัน และส่วนลด
- อย่าลืมมีโลโก้ของตัวเองบนโมบายแอป
- มีฟังก์ชันที่รองรับเพื่อนแนะนำเพื่อน
- มีฟังก์ชันในการให้บริการลูกค้าที่ง่ายและสะดวก

จุดเด่น



# GREEN MARKETING

# การตลาดสีเขียว

## GREEN MARKETING

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่  
จำนวนผู้บริโภคสีเขียวทั่วโลกได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตจำเป็นต้อง  
ปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น  
ในพฤติกรรมผู้บริโภคนั้นส่งผลต่อผู้ผลิตในการบังคับให้ผู้ผลิตต้อง  
ผลิตด้วยกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น



# การพัฒนา

## กลยุทธ์ทางการ

## ตลาดสีเขียวถูก

## พัฒนาใน 3 ระดับ



### การตลาดเชิงนิเวศวิทยา

Ecological Green Marketing ให้ความสำคัญในด้านการลดการใช้หรือการพึ่งพาผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการลดการแก้ไขปัญหที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ



### การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม

Environmental Marketing เป็นการตลาดในระดับที่กว้างขึ้นที่ให้ความสำคัญกับการลดการทำลายสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำนวัตกรรมใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ โดยมุ่งไปที่การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขัน



### การตลาดเพื่อความยั่งยืน

Sustainable Marketing การตลาดที่มุ่งหมายเพื่อสร้างคุณค่าของลูกค้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ขณะเดียวกันธุรกิจพยายามที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนเพื่อส่งมอบคุณค่าที่เหนือกว่าให้กับลูกค้าด้วยการออกแบบ ราคา การกระจายสินค้า และการส่งเสริมการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งจะต้องบูรณาการสังคมและนิเวศวิทยาเข้าไปยังกระบวนการทางการตลาดทั้งหมด

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ

# การตลาด



ผศ.ดร.วิริยา บุญมาเลิศ



081-7215862



wiriya.bo@ssru.ac.th



wiriya boonmalert

ให้คนศ. ยกตัวอย่างว่า  
ทำไมถึงเลือกซื้อ  
สินค้า/บริการยี่ห้อนี้  
พร้อมระบบเหตุผล ตาม  
ด้วยชื่อ-รหัส 3 ตัวท้าย