

ปีที่ 31 ฉบับ 10802 วันศุกร์ที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2561 หน้า 10

# 5 ประเภทของโปรเจกต์ไอที



กรุงเทพธุรกิจ

Think data Science

• ธัชกรณ์ วชิรมน

CEO Sertis (เซอร์ทิส)



นับจากเทคโนโลยี  
เข้ามามีบทบาท สร้าง  
ความเปลี่ยนแปลง  
ต่อธุรกิจ หากต้องการ

ก้าวให้ทันก็ต้องนำเอาประโยชน์ของ  
สิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนเอง  
ให้ได้อย่างเหมาะสม จากประสบการณ์  
การทำงานด้านที่ปรึกษาทางธุรกิจและ  
นวัตกรรม ทำให้ผมสามารถแบ่งประเภท  
ของโปรเจกต์ที่นำข้อมูลและเทคโนโลยี  
เอไอมาสร้างประโยชน์ต่อธุรกิจได้เป็น  
5 ประเภท ดังนี้

**1. Structured Data** เป็นการนำ  
ข้อมูลที่ถูกเก็บไว้ในระบบหรือคลังข้อมูล  
มาใช้วิเคราะห์เชิงลึกเพื่อเพิ่มมูลค่าให้  
ธุรกิจ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการสั่งซื้อ  
และการจัดเก็บสินค้า คาดการณ์พฤติกรรม  
การใช้บริการของลูกค้า (การใช้บริการ/  
การยกเลิก/ การชำระเงิน) และการเพิ่ม  
ประสิทธิภาพด้านการตลาด

ข้อมูลที่น่ามาใช้เป็นข้อมูลที่อยู่กับที่  
ในรูปแบบระบบจัดการรายงาน  
(Management reports) หรือแสดงผล  
ใน BI tool (Business Intelligence  
Tool) อยู่แล้ว ได้แก่ ข้อมูลรายการ  
เปลี่ยนแปลง (Transactions data)  
ข้อมูลสินค้าคงคลัง (Inventory data)

ข้อมูลการสั่งซื้อ (Ordering data)  
ข้อมูลสมาชิกที่ภักดีต่อแบรนด์ (Loyalty  
membership) เป็นต้น

**2. Unstructured Data** คือการนำข้อมูล  
ที่ไม่ได้ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ แต่มีประโยชน์  
ต่อบริษัทมาใช้ เช่น ข้อมูลจาก Server logs  
เพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ  
บุคคลในองค์กร ข้อมูลผลตอบรับของลูกค้า  
บันทึกข้อมูลจากคอลล์เซ็นเตอร์ และข้อความ  
บนสื่อโซเชียล เป็นต้น

โดยปกติข้อมูลเหล่านี้จะสามารถนำมา  
ใช้งานได้ทันที แต่ในบางครั้งก็ต้องใช้ร่วมกับ  
Structured data เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น  
เช่น การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า  
การเพิ่มประสิทธิภาพของคอลล์เซ็นเตอร์  
การเพิ่มประสิทธิภาพของประสบการณ์  
ผู้ใช้งานระบบบนโทรศัพท์ (mobile UX)  
และการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยคุกคาม  
ทางคอมพิวเตอร์ (Computer security  
monitoring)

**3. Natural Language** คือการทำให้  
คอมพิวเตอร์เข้าใจภาษาของมนุษย์ เพื่อที่จะ  
ทำความเข้าใจในความต้องการลูกค้า  
อย่างลึกซึ้ง เช่น การวิเคราะห์อารมณ์ของ  
ลูกค้าหรือความคิดเห็นจากโซเชียลมีเดีย  
และอาจนำไปพัฒนาสร้างระบบแชทบอท  
เพื่อช่วยในการตอบโต้ลูกค้าได้อย่างตรงจุด  
ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกิจ และยัง



สามารถสร้างผลลัพธ์ที่ดี ช่วยเพิ่มพฤติกรรมในการเข้าใช้งานเว็บไซต์บริษัทของลูกค้า (Sales conversion rate)

แต่ปัญหาหนึ่งคือการทำความเข้าใจภาษาไทยอย่างแม่นยำ เพราะภาษาไทยเป็นภาษาที่ยาก หากตีความตรงตัวก็จะทำให้ความหมายของประโยคนั้นผิดเพี้ยนเนื่องจากในบางประโยคอาจไม่มีประธานหรือกรรม หรือมีความหมายในเชิงเสียดสีประชดประชัน ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจบริบทของทั้งประโยคจึงจะสามารถเข้าใจความหมายที่ถูกต้องได้

**4. Video and Image** การทำให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้และเข้าใจสิ่งที่อยู่รอบตัวถือเป็นเรื่องที่น่าตื่นตาตื่นใจมาก มีโปรเจกต์จำนวนมากที่ใช้เอไอในการช่วยจัดจำรูปภาพและวีดีโอ เช่น ระบบจดจำใบหน้าของลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) รวมถึงเพื่อการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การจดจำป้ายทะเบียนรถเพื่อเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย ระบบจัดการฟาร์มอัตโนมัติ การติดตามและวิเคราะห์

พฤติกรรมลูกค้า

โดยโปรเจกต์เหล่านี้ต้องนำข้อมูลประเภทอื่นมาใช้ร่วมด้วยเพื่อสร้างสรรค์เครื่องมือใหม่ๆ ที่ทรงพลังต่อธุรกิจ

**5. Geospatial** โครงการประเภทนี้มีประโยชน์อย่างมากเมื่อการเลือกสถานที่ส่งผลต่อการทำธุรกิจ ยกตัวอย่างเช่น การกำหนดทำเลเพื่อเปิดธุรกิจสาขา การเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาพื้นที่อสังหาริมทรัพย์ รวมถึงการวางแผนจำหน่ายสินค้าในแต่ละสถานที่

บริษัทที่นำความรู้ทางด้านนี้มาใช้จะมั่นใจได้ว่าคุณวางจำหน่ายสินค้าที่ถูกใจในตำแหน่งที่ถูกต้อง ซึ่งถือเป็นการช่วยลดต้นทุนทางหนึ่ง นอกจากนี้ระบบเอไอยังช่วยลดเวลาในการดำเนินงาน ช่วยจัดจำข้อมูลของลูกค้าและช่วยให้เลือกสถานที่ตั้งได้อย่างเหมาะสม

ผมเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ถึงแม้ธุรกิจจะมีความแตกต่างและหลากหลาย แต่ทั้งหมดล้วนจะถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีเอไอ จึงหวังว่าการยกตัวอย่างโครงการทั้ง 5 ประเภทนี้อาจช่วยให้หลายๆ ท่านมองเห็นช่องทางในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและสร้างความสำเร็จให้กับบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น