

หน่วยที่ 10

เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องใน

งานการตลาด



ความหมายของเทคโนโลยีในงานการตลาด

- เทคโนโลยีในงานการตลาด คือ เครื่องมือหรือระบบที่ช่วยให้การวางแผน ดำเนินการ และวัดผลทางการตลาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ช่วยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า วิเคราะห์พฤติกรรม และเพิ่มยอดขาย



ประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ในงานการตลาด

- Marketing Automation
- Data Analytics
- Artificial Intelligence (AI)
- Social Media Platforms
- Customer Relationship Management (CRM)
- Search Engine Optimization (SEO)



• **Marketing Automation** คือระบบหรือเครื่องมือที่ช่วยให้กระบวนการทางการตลาดสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติ โดยเฉพาะงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ เช่น การส่งอีเมล การโพสต์โซเชียลมีเดีย การเก็บข้อมูลลูกค้า หรือการตั้งค่าแคมเปญโฆษณา

• **Data Analytics** (การวิเคราะห์ข้อมูล) คือ กระบวนการตรวจสอบ จัดระเบียบ และตีความข้อมูล เพื่อหาข้อมูลเชิงลึก (**insights**) ที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจหรือการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ



Artificial Intelligence (AI) คืออะไร?

- **AI (ปัญญาประดิษฐ์)** คือ เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์หรือเครื่องจักรสามารถ "คิด" หรือ "ทำงาน" ได้เหมือนมนุษย์ เช่น การเรียนรู้ การตัดสินใจ การวิเคราะห์ หรือแม้แต่การสนทนา

Social Media Platforms คืออะไร?

- **Social Media Platforms** (แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย) คือ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันที่เปิดให้ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหา แชร์ข้อมูล ได้ตอบ และสื่อสารกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ หรือไลฟ์สด

Customer Relationship Management (CRM) คืออะไร?

- **CRM** (การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า) คือ ระบบหรือกลยุทธ์ที่ธุรกิจใช้ในการจัดการข้อมูลลูกค้า เพื่อติดตามประเมิน และเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

Search Engine Optimization (SEO) คืออะไร?

- **SEO** (การปรับแต่งเว็บไซต์เพื่อเสิร์ชเอนจิน) คือ กระบวนการปรับแต่งเว็บไซต์หรือเนื้อหาออนไลน์ให้ติดอันดับต้น ๆ ของผลการค้นหาใน **Search Engine** เช่น **Google, Bing** โดยไม่ต้องเสียเงินโฆษณา

ระบบการตลาดอัตโนมัติ (Marketing Automation)

- ใช้ซอฟต์แวร์จัดการอีเมล แคมเปญ และโซเชียลมีเดีย
- ตัวอย่าง: **Mailchimp, HubSpot**
- ประโยชน์: ประหยัดเวลา ทำงานซ้ำ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในงานการตลาด

- แนะนำสินค้าอัตโนมัติ (เช่น ใน **Amazon**)
- **Chatbots** บริการลูกค้า
- วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าแบบเรียลไทม์



การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)

- ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลถูกค้า
- เครื่องมือยอดนิยม: **Google Analytics, Power BI**
- ประโยชน์: เข้าใจแนวโน้มตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค

โซเชียลมีเดียและการตลาด (Social Media Marketing)

- ช่องทางการสื่อสารหลักในยุคปัจจุบัน
- แพลตฟอร์มยอดนิยม: **Facebook, Instagram, TikTok**
- ใช้ **Influencer Marketing, Content Marketing**



ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)

- เก็บข้อมูลลูกค้าและจัดการความสัมพันธ์
- เครื่องมือ: **Salesforce, Zoho CRM**
- ช่วยติดตามความพึงพอใจและวิเคราะห์โอกาสในการขาย



การปรับแต่งเว็บไซต์เพื่อ SEO

- ช่วยให้เว็บไซต์ติดอันดับใน **Google**
- ใช้เทคนิคปรับแต่งคีย์เวิร์ด ความเร็วเว็บไซต์ และ **UX**
- เครื่องมือ: **SEMrush, Ahrefs, Google Search Console**



ตัวอย่างกรณีศึกษา

- ตัวอย่างบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีในการตลาด เช่น **Netflix, Shopee, Lazada**
- วิธีที่เทคโนโลยีช่วยเพิ่มยอดขายและรักษาลูกค้า



แนวโน้มเทคโนโลยีการตลาดในอนาคต

- การใช้ **AI** ขั้นสูง
(เช่น **AI-generated content**)
- การตลาดแบบเฉพาะบุคคล
(**Personalized Marketing**)
- การใช้ **AR/VR** เพื่อประสบการณ์ลูกค้า