



หน่วยการเรียนรู้ที่

7

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ในการประกอบธุรกิจ

สาระสำคัญ



การประกอบธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประกอบธุรกิจที่เหมาะสม จะช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการธุรกิจ เช่น ใช้เทคโนโลยีเพื่อทำให้กระบวนการสั่งซื้อ และการจัดส่งสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ใช้ระบบแชทบอตหรือระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อให้ลูกค้าได้รับคำตอบ และสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัล
2. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประกอบธุรกิจ
3. เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการประกอบธุรกิจ

สมรรถนะประจำ

หน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้
เทคโนโลยีดิจิทัลในการประกอบธุรกิจ



จุดประสงค์การเรียนรู้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลได้
2. อธิบายการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประกอบธุรกิจได้
3. บอกเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการประกอบธุรกิจได้





ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยี

1.1 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันหรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือ ระบบงานในธุรกิจให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ



1.2

ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)

1

การประกอบธุรกิจโดยมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกันของธุรกิจจะทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2

สร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

3

เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของลูกค้า

4

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ

5

เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน

2



การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ ประกอบธุรกิจ

- 2.1 เทคโนโลยีในการผลิตสินค้าและบริการ (Product)
- 2.2 เทคโนโลยีในการเพิ่มมูลค่าทางด้านราคา (Price)
- 2.3 เทคโนโลยีในการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
- 2.4 เทคโนโลยีการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- 2.5 เทคโนโลยีการจัดการธุรกิจ และกระบวนการ (Process)
- 2.6 เทคโนโลยีการชำระเงิน (Payment)





เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการประกอบ

3.1

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI)

เทคโนโลยีด้านระบบการประมวลผลที่มีความสามารถในการจัดการข้อมูล ทั้งเรียนรู้ชุดคำสั่งและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ มีปัญญาโดยมนุษย์เป็นผู้สร้างให้มีประสิทธิภาพสัณฐานคล้ายมนุษย์ ด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของปัญญาประดิษฐ์ทำให้สามารถนำมาต่อยอดและพัฒนาธุรกิจ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ



ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่

1. ด้านการตลาด (Marketing)

- การนำแชทบอตเข้ามาใช้ เป็นอีกหนึ่งวิธีในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการทำการตลาด แชทบอตสามารถช่วยแก้ไขปัญหา ให้บริการลูกค้า และช่วยสนับสนุนเรื่องการขายได้
- การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าจากข้อมูลที่มีอยู่ ทำให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยในการทำวิจัยทางการตลาดได้ และด้วยข้อมูลเชิงลึกที่ได้จะช่วยทำให้ธุรกิจสามารถประเมินความสำเร็จของแคมเปญทางการตลาดได้ และพัฒนาแคมเปญที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ในอนาคต
- การประมาณราคาแบบเรียลไทม์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) สำหรับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโฆษณา และการทำให้โฆษณาได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่สุด
- การบริการลูกค้าแบบคาดการณ์ล่วงหน้าในการออกแบบเว็บไซต์อัตโนมัติ

2.

ด้านการขาย

- ระบบปัญญาประดิษฐ์ ช่วยงานทางด้านการขายได้อย่างมาก เช่นเดียวกับการคาดการณ์เทรนด์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้น และคาดการณ์ถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคได้
- การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เครื่องมือในเรื่องการขายยังช่วยพัฒนาเรื่องการสื่อสาร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอีกด้วย ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่การขายสามารถบริหารเวลาของตัวเองได้ดีขึ้น โดยสามารถระบุได้ว่าลูกค้ารายไหนที่ควรจะต้องติดตาม และต้องติดตามเมื่อไหร่ รวมถึงเมื่อไหร่ที่จะสามารถปิดการขายลูกค้ารายนั้น ๆ ได้

3.

ด้านการวิจัย และการพัฒนา

ปัญญาประดิษฐ์ช่วยในการวิจัยและพัฒนา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดให้กับกระบวนการวิจัย ด้วยความสามารถที่สามารถเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม่นยำ ทำให้เราสามารถมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในทุกอุตสาหกรรม รวมไปถึงอุตสาหกรรมสุขภาพ และความงาม อุตสาหกรรมยา อุตสาหกรรมการเงิน อุตสาหกรรมรถยนต์ และอื่น ๆ



4.

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

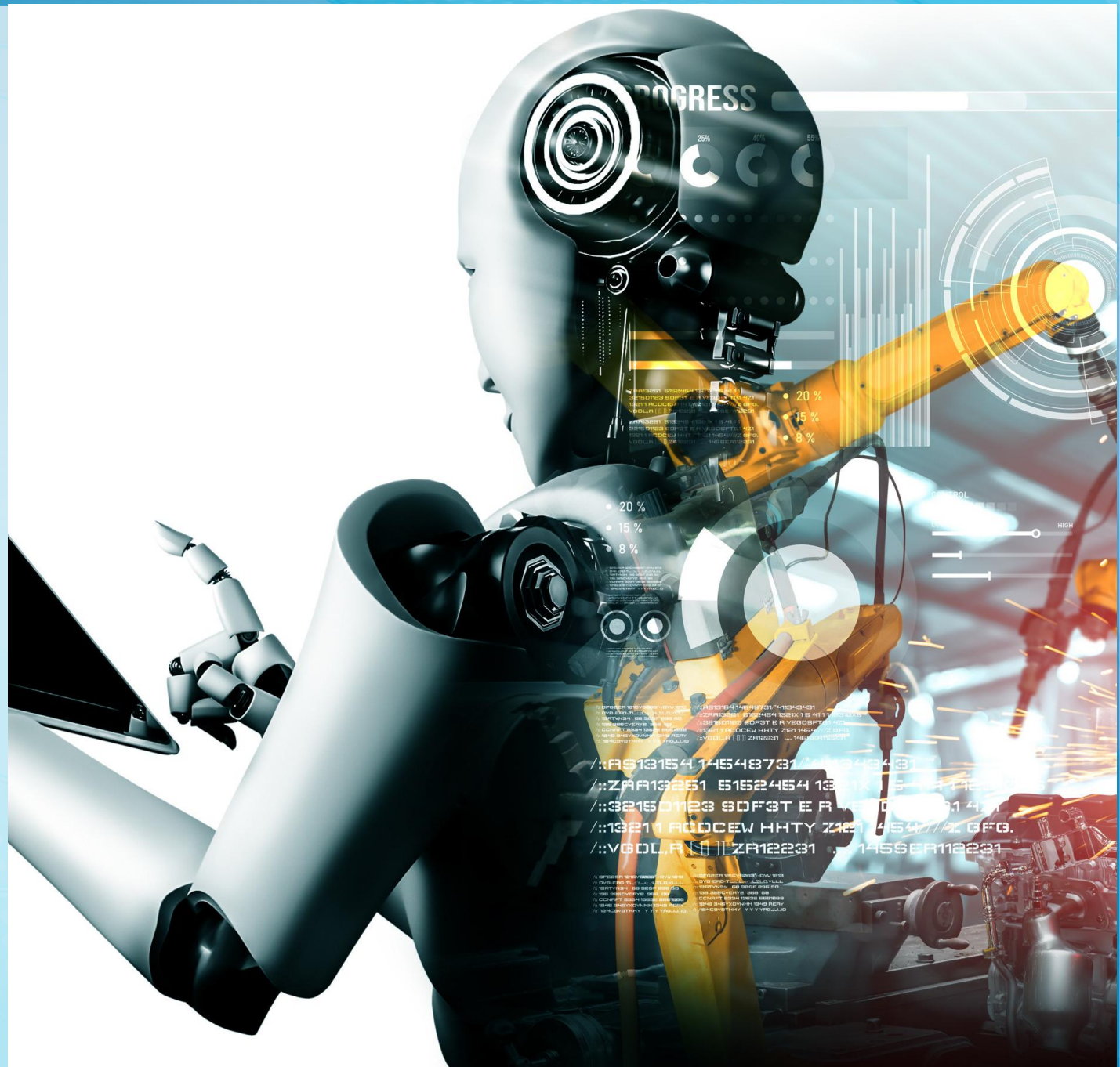
แผนกทรัพยากรบุคคลสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการนำมาจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลได้ และทำให้การคัดเลือกผู้สมัครที่สมัครเข้ามาเป็นจำนวนมากเป็นเรื่องที่ง่าย และประหยัดเวลาในการคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมได้มากขึ้น รวมถึงการตอบคำถามพนักงานเกี่ยวกับนโยบายบริษัท และสวัสดิการต่าง ๆ แชนบอตสามารถเข้ามาช่วยตอบคำถามได้แบบอัตโนมัติ



5.

การให้บริการลูกค้า

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการให้บริการลูกค้าแบบถูกวิธีคือนำไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ามากกว่านำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ทดแทนคน โดยระบบปัญญาประดิษฐ์จะสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ ช่วยยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น



6.

ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการธุรกิจ

ปัญญาประดิษฐ์สามารถเข้าไปช่วยได้ในทุกมิติของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการจัดประเภทอีเมลที่เข้ามา จนถึงการตอบอีเมล ได้อย่างรวดเร็ว ผู้ช่วยอัจฉริยะอย่าง Siri, Google Now และอุปกรณ์อัจฉริยะอื่น ๆ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้แบบ อัตโนมัติ และช่วยเรื่องตรวจตราความปลอดภัย ประโยชน์ ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยธุรกิจได้ ตัวอย่างเช่น การแยกประเภทอีเมลให้อัตโนมัติ พีเจอาร์การแปลงเสียงเป็น ตัวหนังสือ การตอบคำถาม และให้บริการลูกค้าได้แบบ อัตโนมัติ กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ การคาดการณ์ ยอดขาย การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลเชิงลึกแบบ อัตโนมัติที่ต้องใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ



3.2

เทคโนโลยีอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce)

อีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) หมายถึง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือการขายทางออนไลน์ คือ การดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่องค์กรวางไว้ เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการ การโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



ประโยชน์เทคโนโลยีอีคอมเมิร์ซในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1. การทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) จะส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ธุรกิจ และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น
2. เอื้อต่อการทำการค้าระหว่างประเทศ
3. ต้นทุนในการทำธุรกิจลดลง
4. มีการใช้เทคโนโลยีในการบริหารข้อมูล
5. บริการลูกค้าได้ 24 ชั่วโมง
5. บริการลูกค้าได้ 24 ชั่วโมง



3.3

เทคโนโลยีเอ็กซ์คอมเมอร์ซ (X-Commerce)

เทคโนโลยีเอ็กซ์คอมเมอร์ซ (x-Commerce) เป็นระบบจัดการหลังบ้านสำหรับธุรกิจออนไลน์ ระบบที่เข้ามาช่วยบริหารจัดการส่วนต่าง ๆ ของร้าน โดยทำงานอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงทั้งงานขาย บัญชี คลังสินค้า เปรียบเสมือนผู้ช่วยที่เข้ามาจัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ ธุรกิจที่เกิดขึ้นจำนวนมาก ๆ ได้อย่างถูกต้อง ง่ายดายและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ระบบพิมพ์ใบปะหน้าพัสดุให้อัตโนมัติ ระบบตอบกลับคอมเมนต์อัตโนมัติ ช่วยในการตอบกลับลูกค้า และส่งข้อความ (inbox) ไปหาลูกค้าอัตโนมัติ ระบบจัดการออเดอร์ ออกใบเสร็จออนไลน์ ระบบแจ้งเตือนสินค้าใกล้หมด ระบบจัดการสต็อกสินค้าตัดสต็อกสินค้าทันทีเมื่อสินค้าถูกสั่งสร้างออเดอร์ และรู้สถานะสินค้าคงคลังแบบทันที สามารถเชื่อมต่อกับบริการขนส่ง



ประโยชน์เทคโนโลยีเอ็กซ์คอมเมอร์ซในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1. มองเห็นภาพรวมต่อ ยอดการขายได้
2. จัดการกับข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
3. ลดเวลาในการทำงาน
4. สามารถเชื่อมต่อกับช่องทางการขาย
5. สามารถตรวจสอบยอดชำระเงิน
6. สามารถกำหนดรูปแบบการขนส่ง

3.4

เทคโนโลยีจำลองภาพเสมือนจริง (Virtual Reality)

เทคโนโลยีจำลองภาพเสมือนจริง (Virtual Reality หรือ VR) เทคโนโลยีที่ผสมผสานระหว่างความเป็นจริงและโลกเสมือนเพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า เป็นการสร้างโลกเสมือนขึ้นมาอีกใบเป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีกับอุปกรณ์แว่นตา การเข้าถึงประสบการณ์ สวมใส่แว่นตา VR หรือ VR Headset และเปิดการใช้งานแล้วระบบจะเป็นการนำตัวเราไปอยู่ในโลกเสมือนจริง ทำให้ผู้ใช้รู้สึกเหมือนได้มองเห็น ผ่านการจำลองสภาพแวดล้อมเข้าไปให้เสมือนจริงแบบ 3 มิติ และ 360 องศา

ประโยชน์ของเทคโนโลยีจำลองภาพเสมือนจริงในประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1. จำลองโลกเสมือนจริง สร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าได้สัมผัสบรรยากาศ รายละเอียดสินค้า
2. ช่วยในการเสนอขาย เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าชมภาพเสมือนจริงทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่ายขึ้น
3. ลดระยะเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่จริงซึ่งอาจอยู่ห่างไกล ดังเช่น กรณีร้านค้าปลีกสามารถขายออนไลน์โดยใช้แว่นและแอปพลิเคชันเทคโนโลยีจำลองภาพเสมือนจริง

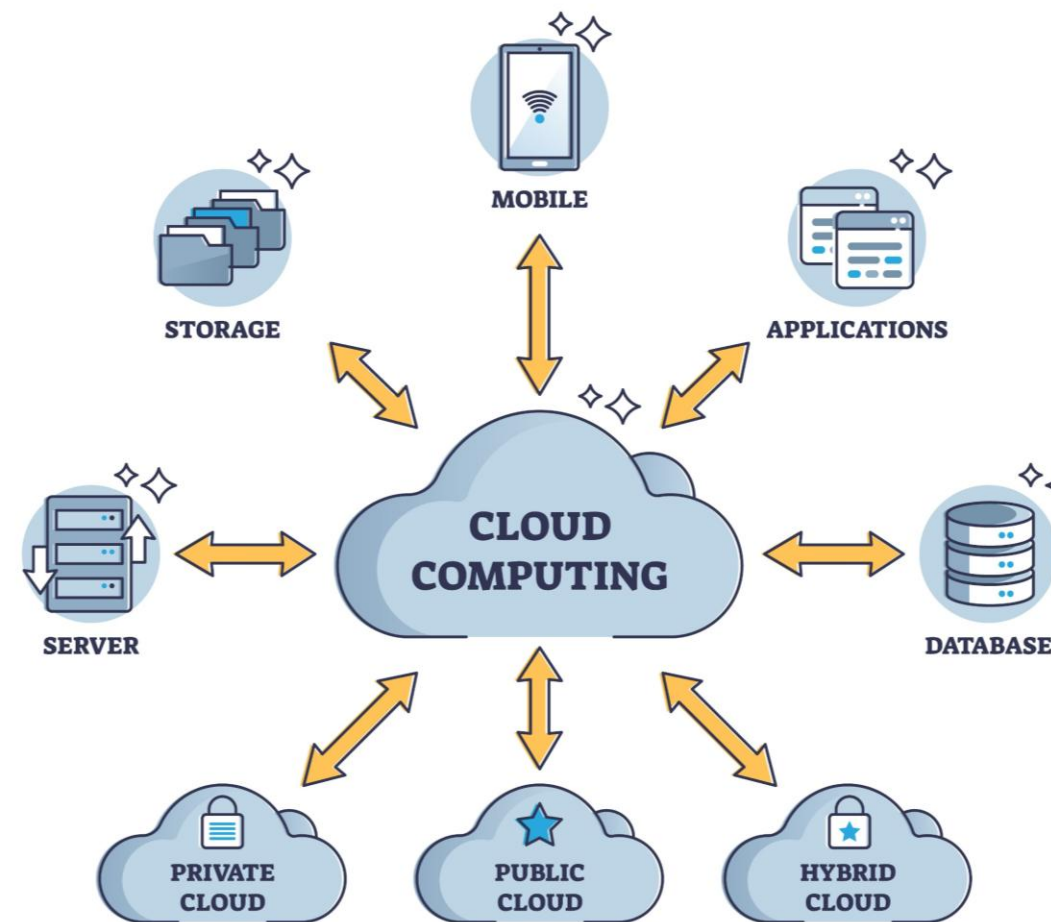


3.5

เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing)

คลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing) คือ ระบบจัดเก็บข้อมูลที่สามารถใช้งานได้ผ่านอินเทอร์เน็ต เอื้อให้ผู้ใช้งานอัปโหลดข้อมูลลงบนคลาวด์ได้จากทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่มากเพื่อรองรับการใช้งาน การประมวลผล และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมหาศาล โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องติดตั้งระบบทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไว้ที่สำนักงานแต่สามารถใช้งานในสิ่งที่ต้องการได้ด้วยการเชื่อมต่อกับระบบคลาวด์คอมพิวติงผ่านอินเทอร์เน็ต

คลาวด์คอมพิวติงสามารถเชื่อมต่อและใช้งานระบบได้ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานไม่ถูกจำกัดอยู่ในสถานที่หนึ่งสถานที่ใดอีกต่อไป สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต



ประโยชน์ของเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1. เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว

2. ประหยัดทรัพยากร ลดต้นทุน ลดเวลา ลดความยุ่งยากในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี

3. ป้องกันการสูญหายหรือถูกขโมยข้อมูล

4. รองรับการขยายตัวของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายเข้ากับอนาคตได้เร็วกว่าคู่แข่ง

3.6

เทคโนโลยีจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

Big Data หรือข้อมูลขนาดใหญ่ หรือปริมาณข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมากและมีความหลากหลายมากขึ้น เทคโนโลยีจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะปัจจุบันมีทั้งข้อมูลไฟล์ ภาพ วิดีโอ เสียง โดยข้อมูลจะมีความซับซ้อนและต้องการซอฟต์แวร์ที่รองรับการจัดการหรือการวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการประมวลผลและนำไปใช้ประโยชน์



ประโยชน์เทคโนโลยีจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ ในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1.

เพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าโดยระบบจะมีการเก็บประวัติข้อมูลลูกค้าการซื้อสินค้าของลูกค้า

2.

สามารถวิเคราะห์ความต้องการของตลาดในอนาคตได้ ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกค้นหาในอินเทอร์เน็ต รวมถึงในโซเชียลมีเดียสามารถนำมารวบรวม สามารถนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และวางแผน

3.

เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และลดต้นทุน ไม่ต้องดำเนินไปสำรวจข้อมูลภาคสนาม สามารถใช้ข้อมูลในระบบในการวางแผนการตลาดเพื่อวิเคราะห์ลักษณะของผู้บริโภค รวมถึงความต้องการของผู้บริโภคสำหรับรองรับธุรกิจขนาดใหญ่

3.

นำข้อมูลมาใช้เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า บิ๊กดาต้าสามารถช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในระยะยาวได้

3.7

แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Social Media Platform)

โซเชียลมีเดีย (Social Media) เป็นหนึ่งในแพลตฟอร์ม (Platform) ประเภทสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือการตลาดดิจิทัล เพื่อใช้ติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รูปภาพ วิดีโอ รวมถึงติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ประกอบการ ช่องทางการใช้โซเชียลมีเดียเปรียบเสมือนเครื่องมือทรงพลังที่ช่วยให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย สร้างการรับรู้ แบนด์ดิง กระตุ้นยอดขาย และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น Facebook, Line, YouTube, Instagram, Twitter และ TikTok



ประโยชน์ของแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1. โซเชียลมีเดีย คือ ชุมชนออนไลน์ที่เชื่อมต่อผู้คนจากทั่วโลกสามารถถึงกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักกับธุรกิจได้มากขึ้น
2. แพลตฟอร์มที่คุณสามารถสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง ตอบคำถาม แก้ไขปัญหา สร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแบรนด์ อีกทั้งธุรกิจต่าง ๆ สามารถใช้โซเชียลมีเดียเพื่อโฆษณาสินค้า บริการ หรือโปรโมชั่น เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้างขวาง
3. ใช้ในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ สร้างการจดจำแบรนด์ เพิ่มยอดขาย
4. สร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าทั้งเก่าและสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและเห็นผลลัพธ์ในทันที
5. โซเชียลมีเดีย คือแหล่งรวมข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ รวมถึงสามารถอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา
6. ลดต้นทุนการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากโซเชียลมีเดียไม่ต้องใช้การลงทุนที่สูง แต่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เฉพาะได้ตรงวัตถุประสงค์ธุรกิจ

3.8

เทคโนโลยีการจัดการทัศนวิสัยในห่วงโซ่อุปทานแบบทันที (Real time supply chain visibility)

การจัดการทัศนวิสัยในห่วงโซ่อุปทานแบบทันที (Real time supply chain visibility) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้บริษัทที่ทำธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีการอัปเดตอยู่ตลอดเวลา การติดตามและการจัดการข้อมูลของสินค้าแบบเรียลไทม์ สามารถตรวจสอบจำนวนสินค้า สถานที่จัดเก็บสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า รวมถึงการติดตามสถานะในการขนส่ง เพื่อเป็นการควบคุมกระบวนการทำงาน การเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องการ และยังช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด



ประโยชน์เทคโนโลยีการจัดการทัศนวิสัยในห่วงโซ่อุปทานแบบทันทีในการประกอบธุรกิจ มีดังนี้

1. ทำให้ทราบข้อมูลโซ่อุปทานแบบเรียลไทม์
2. ทำให้ทราบข้อมูลการเคลื่อนย้ายสินค้า
3. ทำให้ทราบข้อมูลสภาพการเดินทางขนส่ง รูปแบบของการจราจร สภาพอากาศ สภาพถนน สามารถใช้เซนเซอร์ไอโอทีเพื่อการติดตามการขนส่ง
4. เมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับการเดินทางขนส่งสินค้า ก็สามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้มาวางแผนการเดินทางขนส่งให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
5. เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เร็วที่สุดและควบคุมค่าใช้จ่ายภายในธุรกิจ
6. การเชื่อมโยงข้อมูลในกระบวนการธุรกิจจะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการคาดการณ์อนาคต เพื่อปรับเปลี่ยนการจัดการออเดอร์และซัพพลายเชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด