

คัมภีร์ AI สู้ชีวิต สำหรับ SME ไทย

คู่มือเอาตัวรอด เพิ่มยอดขาย ลดต้นทุน
และทำธุรกิจให้เบาขึ้นด้วย AI



สำหรับเจ้าของร้านค้า



ผู้ประกอบการ SME



คนทำธุรกิจครอบครัว



พ่อค้าแม่ค้าออนไลน์



และคนธรรมดา
ที่อยากใช้ AI
ให้เกิดรายได้จริง

ยอดขายเพิ่มขึ้น

+36%



แนะนำสินค้า
ที่ลูกค้าสนใจ

...



สวัสดีค่ะ
มีอะไรให้
ช่วยไหมคะ?

ลดต้นทุน
-25%

ด้วยระบบอัตโนมัติ

จัดการง่าย ขายคล่อง



สต็อก



ออเดอร์



ลูกค้า



การตลาด

ธุรกิจ
โตไว
ทำไรดี
ชีวิตดีขึ้น

แนวคิดหลักของหนังสือเล่มนี้



ใช้ AI เป็นผู้ช่วย
เพิ่มประสิทธิภาพ
ทุกงาน



เพิ่มยอดขาย
ด้วยการตลาด
และข้อมูล



ลดต้นทุน
ด้วยระบบอัตโนมัติ
และเครื่องมือ AI



ประหยัดเวลา
ทำงานน้อยลง
แต่ได้ผลมากขึ้น



สร้างธุรกิจที่ยั่งยืน
โตได้ในยุค
AI

“ AI ไม่ได้มาแทนคนขยัน
แต่มาแทนคนที่ไม่ยอมปรับตัว ”

คำนำ

ธุรกิจ SME ไทยจำนวนมากไม่ได้ล้มเพราะสินค้าไม่ดี แต่ล้มเพราะเหนื่อยเกินไป

เจ้าของธุรกิจต้องทำทุกอย่างเอง ตั้งแต่ขายของ ตอบแชต คิดโปรโมชัน ทำบัญชี ดูสต็อก คุยลูกค้า คุมลูกน้อง ไปจนถึงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าทุกวัน



ในอดีต คนทำธุรกิจต้องมีทีมใหญ่ถึงจะเติบโตได้
แต่วันนี้ **AI** ทำให้ธุรกิจเล็กมีแรงเหมือนธุรกิจใหญ่ได้มากขึ้น

เจ้าของร้านหนึ่งคนสามารถมีผู้ช่วยเขียนคอนเทนต์ ผู้ช่วยตอบลูกค้า ผู้ช่วยวิเคราะห์ยอดขาย ผู้ช่วยคิดไอเดียสินค้า ผู้ช่วยทำเอกสาร และผู้ช่วยวางแผนธุรกิจได้ในเครื่องเดียว



หนังสือเล่มนี้ไม่ได้เขียนขึ้นเพื่อบอกว่า AI วิเศษทุกอย่าง
แต่เขียนขึ้นเพื่อให้ **SME ไทยรู้ว่า AI ควรถูกใช้ตรงไหน ใช้อย่างไร และใช้เพื่ออะไร**
เพราะปัญหาของหลายธุรกิจไม่ใช่ไม่มีเครื่องมือ แต่คือไม่รู้ว่าจะเริ่มจากจุดไหนก่อน



ถ้าคุณเป็นเจ้าของธุรกิจที่กำลังเหนื่อย กำลังสู้กับยอดขายที่ไม่แน่นอน ต้นทุนที่สูงขึ้น ลูกค้าที่เปลี่ยนเร็ว คู่แข่งที่ยิ่งแอดเก่งกว่า หรือทีมงานที่ยังไม่พร้อม
หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณเห็นทางใหม่

“ AI ไม่ใช่ทางลัดของคนขี้เกียจ แต่เป็นอาวุธของคนที่ยังไม่ยอมแพ้ ”

สารบัญ

คู่มือเอาตัวรอด เพิ่มยอดขาย ลดต้นทุน
และทำธุรกิจให้เบาขึ้นด้วย AI



- | | | | | | |
|---|-------------------|---|---|-------------------|--|
|  | หน้า
1 | ปกหนังสือ |  | หน้า
11 | AI กับบัญชี การเงิน
และกระแสเงินสด |
|  | หน้า
2 | คำนำ |  | หน้า
12 | AI กับสต็อกสินค้า
และการจัดซื้อ |
|  | หน้า
3 | สารบัญ |  | หน้า
13 | AI กับงานเอกสาร
ใบเสนอราคา และสัญญา |
|  | หน้า
4 | สนามรบใหม่ของ SME ไทย |  | หน้า
14 | AI กับการบริหารทีมและ HR |
|  | หน้า
5 | AI คืออะไรในภาษาคนทำธุรกิจ |  | หน้า
15 | AI กับข้อมูลธุรกิจ
และ Dashboard |
|  | หน้า
6 | เริ่มจากปัญหา
ไม่ใช่เริ่มจากเครื่องมือ |  | หน้า
16 | AI Agent
ผู้ช่วยทำงานแทนคน |
|  | หน้า
7 | AI กับการตลาดยุคใหม่ |  | หน้า
17 | ความเสี่ยงที่ SME
ต้องรู้ก่อนใช้ AI |
|  | หน้า
8 | ใช้ AI ทำคอนเทนต์
ให้ขายของได้ |  | หน้า
18 | แผนใช้ AI
ภายใน 30 วัน |
|  | หน้า
9 | AI กับการตอบลูกค้า
และปิดการขาย |  | หน้า
19 | สูตร Prompt
สำหรับ SME ไทย |
|  | หน้า
10 | AI กับระบบ CRM
และการดูแลลูกค้าเก่า |  | หน้า
20 | บทส่งท้าย:
ธุรกิจเล็กก็ชนะได้ |

สนามรบใหม่ของ SME ไทย

1

SME ไทยอยู่ในยุคที่การแข่งขันไม่ได้วัดกันแค่ใครมีหน้าร้านใหญ่กว่า ใครอยู่ทำเลดีกว่า หรือใครรู้จักลูกค้ามากกว่า อีกต่อไป วันนี้การแข่งขันวัดกันที่ **ความเร็ว ความเข้าใจลูกค้า ต้นทุนที่ควบคุมได้ และความสามารถในการปรับตัว**

2

ร้านอาหารหนึ่งร้านไม่ได้แข่งกับร้านข้าง ๆ เท่านั้น แต่แข่งกับแอปเดลิเวอรี่ร้านดังใน TikTok คอนเทนต์รีวิวกู๊เงกซี่งโฆษณา และพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนทุกสัปดาห์ รำคำออนไลน์ไม่ได้แข่งแค่ราคา แต่แข่งกับ **ความเร็วในการตอบแชต ความน่าเชื่อถือของเพจ ภาพสินค้า รีวิว และประสบการณ์หลังการขาย**

3

สิ่งที่น่ากลัวที่สุดสำหรับ SME ไม่ใช่ AI แต่คือ**การทำธุรกิจแบบเดิมในวันที่โลกเปลี่ยนเร็วกว่าเดิม** ธุรกิจที่ยังจดออเดอร์ในกระดาขอย่างเดีว อาจเริ่มสับสนเมื่อยอดขายมาจากหลายช่องทาง ธุรกิจที่ไม่เก็บข้อมูลลูกค้า อาจเสียลูกค้าเก่าไปโดยไม่รู้ตัว ธุรกิจที่ไม่มีระบบติดตามงาน อาจเสียโอกาสเพราะลืมโทรกลับ ลืมเสนอราคา หรือลืมดูแลหลังขาย

4

AI เข้ามาในจังหวะที่ SME ต้องการแรงเสริมมากที่สุด เพราะเจ้าของธุรกิจไม่มีเวลามากขึ้น แต่ภาระกลับมากขึ้น AI จึงไม่ใช่ของเล่น แต่เป็นเครื่องมือเพิ่มกำลังให้ธุรกิจเล็กทำงานได้ฉลาดขึ้น

5

SME ไทยไม่ได้ต้องการเทคโนโลยีที่ซับซ้อนที่สุด แต่ต้องการเทคโนโลยีที่**ช่วยแก้ปัญหาจริง** เช่น ช่วยขายมากขึ้น ช่วยลดเวลางานซ้ำ ช่วยให้เห้นตัวเลขชัดขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาด และช่วยให้เจ้าของธุรกิจตัดสินใจได้เร็วขึ้น

TikTok



GrabFood

LINE MAN



โฆษณา Sponsored

ร้านนี้อร่อยจริง
สั่งเลย!

ดูเพิ่มเติม

รีวิวจากลูกค้า

★★★★★ 4.6

อร่อยมากค่ะ ส่งไวด้วย!



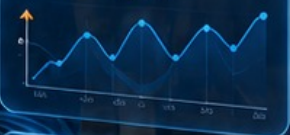
ความน่าเชื่อถือ
เพื่อยืนยันตัวตน

แชตลูกค้า

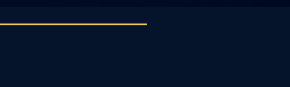
มีโปรอะไรบ้าง?

ตอบเข้าไปหน่อยนะ

พฤติกรรมลูกค้า



ข้อมูลลูกค้า



คำถามสำคัญไม่ใช่ **‘ควรใช้ AI ไหม’**
แต่คือ **‘จะใช้ AI ตรงไหนก่อน เพื่อให้ธุรกิจรอดและโต’**

AI คืออะไร ในภาษาคนทำธุรกิจ



สำหรับ SME ไม่จำเป็นต้อง
เข้าใจ AI ในเชิงวิศวกรรมลึก ๆ
สิ่งที่ต้องเข้าใจคือ AI คือผู้ช่วย
คิด วิเคราะห์ สร้าง และจัดการงาน
บางประเภทให้เร็วขึ้น



AI สามารถช่วยคิดข้อความขายสินค้า
ช่วยสรุปข้อมูลลูกค้า ช่วยแปลภาษา
ช่วยตอบคำถาม ช่วยวิเคราะห์ยอดขาย
ช่วยทำภาพโฆษณา ช่วยร่างใบเสนอราคา
ช่วยเขียนแผนธุรกิจ ช่วยวางโครงสร้าง
ระบบ และช่วยตรวจสอบปัญหา
ที่มนุษย์อาจมองข้าม



แต่ AI ไม่ใช่เจ้าของธุรกิจ
AI ไม่มีประสบการณ์ชีวิตของคุณ
ไม่มีความเข้าใจลูกค้าเท่าคุณ และไม่มี
ความรับผิดชอบแทนคุณ ดังนั้น AI ที่ดี
ต้องทำงานร่วมกับมนุษย์ ไม่ใช่แทน
มนุษย์ทั้งหมด

AI 5 ประเภทสำหรับคนทำธุรกิจ



1 AI สำหรับคิด

ช่วยระดมไอเดียสินค้า โปรโมชัน หรือกลยุทธ์



2 AI สำหรับเขียน

โพสต์ขายของ อีเมล ข้อความตอบลูกค้า



3 AI สำหรับภาพและวิดีโอ

ภาพโฆษณา ปกสินค้า แบนเนอร์ คลิปสั้น



4 AI สำหรับวิเคราะห์

วิเคราะห์ยอดขาย ต้นทุน กำไร ลูกค้า และสต็อก



5 AI สำหรับอัตโนมัติ

ส่งข้อความ แจ้งเตือน สรุปรายงาน
หรือทำงานซ้ำแทนคน



อย่าใช้ AI เพราะเห็นคนอื่นใช้ แต่ให้ใช้ AI เพราะรู้ว่า
ธุรกิจของเรามีงานไหนที่เสียเวลา ซ้ำซ้อน ผิดพลาดบ่อย หรือทำให้เสียโอกาส

“ AI ไม่ได้ทำให้ธุรกิจดีขึ้นโดยอัตโนมัติ
“ แต่เจ้าของธุรกิจที่รู้จักตั้งคำถามกับ AI จะได้เปรียบมากกว่า ”

เริ่มจากปัญหา ไม่ใช่เริ่มจากเครื่องมือ



ความผิดพลาดของ **SME**

จำนวนมากคือเริ่มจากการถามว่า

‘ใช้แอปอะไรดี’

ทั้งที่คำถามแรกควรเป็น

‘ธุรกิจเราติดปัญหาอะไร’

เริ่มจากจุดที่กระทบธุรกิจมากที่สุด



งานที่ทำซ้ำ

ทำบ่อย ใช้แรงงาน
แต่ไม่สร้างมูลค่า



งานที่เสียเวลา

กินเวลาโดยไม่จำเป็น
ทำให้ไม่ทันงานสำคัญ



งานที่ผิดพลาดบ่อย

กระทบลูกค้า ต้นทุน
และความน่าเชื่อถือ



งานที่เกี่ยวกับรายได้

กระทบยอดขาย กำไร
และการเติบโตของธุรกิจ

ยอดขาย
ตก

ตอบลูกค้า
ไม่ทัน

เงินไม่พอ
หมุน

สต็อกมั่ว

ทีมงาน
ไม่เป็นระบบ

ตัวอย่างปัญหาและ AI ที่ควรใช้



ถ้าปัญหาคือยอดขายตก

AI ที่ควรใช้คือ AI วิเคราะห์ลูกค้า
คิดโปรโมชั่น เขียนคอนเทนต์ และช่วยทำโฆษณา



ถ้าปัญหาคือตอบลูกค้าไม่ทัน

AI ที่ควรใช้คือ Chatbot, FAQ,
ระบบตอบแชต และระบบจัดกลุ่มคำถาม



ถ้าปัญหาคือเงินไม่พอหมุน

AI ที่ควรใช้คือเครื่องมือวิเคราะห์รายรับ
รายจ่าย กำไร และกระแสเงินสด



ถ้าปัญหาคือสต็อกมั่ว

AI ที่ควรใช้คือระบบช่วยคาดการณ์ยอดขาย
และแจ้งเตือนสินค้าใกล้หมด



ถ้าปัญหาคือทีมงานไม่เป็นระบบ

AI ที่ควรใช้คือระบบจัดการงาน
สรุปประชุม และติดตามความคืบหน้า



การใช้ AI ที่ดีเริ่มจากการ
เขียนปัญหาให้ชัด

เช่น ‘ร้านของเราตอบแชตลูกค้าช้า
ทำให้ลูกค้าไปซื้อร้านอื่น’

เมื่อปัญหาชัด เราจะวัดผลได้ว่า

ใช้ AI แล้วตอบเร็วขึ้นไหม

ปิดการขายดีขึ้นไหม

ลูกค้าพึงพอใจขึ้นไหม

เลือก 1 งานที่กระทบธุรกิจมากที่สุดมาเริ่มใช้ AI ก่อน



อย่าเริ่มจาก
ระบบใหญ่



อย่าเริ่มจาก
ของแพง



อย่าเริ่มจาก
เครื่องมือที่ทีม
ยังใช้ไม่เป็น



**“AI สำหรับ SME
ไม่ควรเริ่มแบบหุร แต่ควรเริ่มแบบคุ่ม”**

AI กับการตลาดยุคใหม่

“เปิดมุมมอง

การตลาดยุคใหม่ไม่ได้แข่งกันที่ใครโพสต์เยอะกว่า แต่แข่งกันที่ใครเข้าใจลูกค้าลึกกว่า และสื่อสารได้ตรงใจกว่า AI สามารถช่วย SME ทำการตลาดได้เร็วขึ้น แต่ต้องมีทิศทางที่ชัดเจน



ตัวอย่างภาพรวมการตลาดร้านเล็กด้วย AI

ร้านกาแฟอร่อยดี

AI Marketing Dashboard

ภาพรวม

ยอดเข้าชมเพจ	12,450
การมีส่วนร่วม	2,850
ยอดขายจากออนไลน์	฿36,200

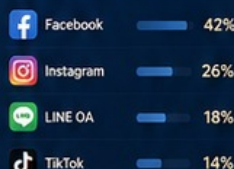
ยอดขาย (30 วันล่าสุด)



กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย



ช่องทางที่ดีที่สุด



คอนเทนต์ที่ทำงานได้ดี



ก่อนเริ่มทำการตลาด ต้องตอบคำถามให้ได้

ก่อนทำคอนเทนต์ เจ้าของธุรกิจควรตอบให้ได้ว่า ลูกค้าเป้าหมายคือใคร **เขามีปัญหาอะไร เขากลัวอะไร เขาอยากได้อะไร และทำไมต้องซื้อจากเรา ไม่ใช่จากคู่แข่ง**



1. เข้าใจลูกค้าด้วย AI สร้าง Customer Persona

AI สามารถช่วยสร้าง Customer Persona หรือภาพจำลองลูกค้าได้ เช่น ลูกค้าร้านอาหาร อาจแบ่งเป็นกลุ่มพนักงานออฟฟิศ กลุ่มครอบครัว กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มคนรักสุขภาพ หรือกลุ่มสิ่งดีเลิเวอร์ แต่ละกลุ่มมีเหตุผลในการซื้อไม่เหมือนกัน



พนักงานออฟฟิศ



ครอบครัว



นักท่องเที่ยว



รักสุขภาพ



สิ่งดีเลิเวอร์



2. วางแผนคอนเทนต์ตามเป้าหมาย

เมื่อรู้กลุ่มลูกค้าแล้ว AI จะช่วยคิดคอนเทนต์แยกตามวัตถุประสงค์ได้ เช่น



คอนเทนต์สร้างความน่าเชื่อถือ



คอนเทนต์ให้ความรู้



คอนเทนต์รีวิว



คอนเทนต์เปรียบเทียบ



คอนเทนต์กระตุ้นการซื้อ



คอนเทนต์ดูแลลูกค้าเก่า



3. วางแผนคอนเทนต์ล่วงหน้าด้วย AI

ตัวอย่างร้านกาแฟหนึ่งร้านอาจใช้ AI วางแผนคอนเทนต์ 30 วัน โดยมีทั้ง



โพสต์แนะนำเมนู



โพสต์เบื้องหลังร้าน



โพสต์รีวิวลูกค้า



โพสต์โปรโมชันช่วงเช้า



โพสต์เล่าเรื่องเจ้าของร้าน

แผนคอนเทนต์ 30 วัน

จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา



สรุปใจความสำคัญ

“การตลาดที่ไม่ใช่พูดว่า ‘ของเราดี’ ซ้ำ ๆ แต่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึก ว่า ‘ร้านนี้เข้าใจฉัน’”

“ในยุคนี้ ธุรกิจเล็ก ไม่จำเป็นต้องมีทีมการตลาดใหญ่ แต่ต้องมี **ระบบคิดการตลาดที่ชัด**”

ใช้ AI

ทำคอนเทนต์ให้ขายของได้

“คอนเทนต์ที่ดีสำหรับ SME ไม่ใช่คอนเทนต์ที่สวยงามที่สุด แต่คือคอนเทนต์ที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจเร็ว เชื่อใจง่าย และตัดสินใจได้ไวขึ้น”

AI ช่วยทำคอนเทนต์อะไรได้บ้าง

 โพสต์ Facebook	 สคริปต์ TikTok	 บทความ SEO
 ข้อความ ยิ่งแอด	 แคปชัน สินค้า	 อีเมล แนะนำโปรโมชั่น
 ข้อความ LINE OA	 ข้อความ ตอบรีวิว	 สคริปต์ Live ขายของ

ตัวอย่าง Prompt ที่ใช้ได้จริง

ช่วยเขียนโพสต์ Facebook สำหรับร้านอาหารไทย กลุ่มลูกค้าเป็นครอบครัวและพนักงานออฟฟิศ จุดเด่นคืออาหารทำสด รสชาติจัดจ้าน ราคาเข้าถึงง่าย ต้องการให้ลูกค้าจองโต๊ะช่วงเย็น เขียนให้เป็นกันเอง น่าเชื่อถือ และมี Call to Action

สูตรคอนเทนต์ที่ขายได้ (ง่ายและใช้ได้ทุกแพลตฟอร์ม)



“ AI ทำให้คุณผลิตคอนเทนต์เร็วขึ้น แต่ความจริงใจของแบรนด์ยังต้องมาจากคุณ ”



ข้อมูล 5 อย่างที่ควรให้ AI ก่อนเขียน

- 1  สินค้าคืออะไร
- 2  ลูกค้าคือใคร
- 3  จุดเด่นคืออะไร
- 4  ปัญหาของลูกค้าคืออะไร
- 5  ต้องการให้ลูกค้าทำอะไรหลังอ่าน

ตรวจ 3 รอบ

-  ความถูกต้อง
ข้อมูลถูกต้องจริง ไม่หลอกลวง
-  น้ำเสียงแบรนด์
สอดคล้องกับตัวตนของร้าน
-  แรงจูงใจให้ตัดสินใจ
มีเหตุผลที่ชัดเจนให้ลูกค้าลงมือทันที

AI กับการตอบลูกค้าและปิดการขาย



สำหรับ **SME** หลายธุรกิจ ยอดขายไม่ได้หายไปเพราะสินค้าไม่ดี แต่หายไปเพราะตอบลูกค้าช้า ตอบไม่ครบ หรือไม่ได้ติดตามต่อ



ลูกค้ายุคนี้ใจร้อนขึ้น ถ้าทักมาแล้วไม่ได้คำตอบ เขาอาจไปหาร้านอื่นทันที **AI** จึงช่วยได้มากในงานตอบคำถามซ้ำ เช่น ราคาอยู่ที่เท่าไร มีสินค้าใหม่ ส่งของกี่วัน รับประกันไหม โอนเงินช่องทางไหน หรือจ้องคิดยิงติ

FAQ

เจ้าของธุรกิจควรทำฐานคำถามที่พบบ่อย หรือ FAQ ให้ **AI** ใช้ตอบ เช่น



ข้อมูลสินค้า



ราคา



ขนาด สี



วิธีสั่งซื้อ



เงื่อนไขสินค้า



ค่าจัดส่ง



เวลาทำการ



ช่องทางติดต่อ



AI ผู้ช่วยตอบลูกค้า 24/7

ออนไลน์

สวัสดีค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ?



ราคาเท่าไร?



รับประกันไหม?



สินค้ามีไหม?



โอนเงินช่องทางไหน?



ส่งของกี่วัน?



จ้องคิดยิงติ



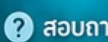
แต่เรื่องปิดการขาย **AI** ควรถูกใช้เป็นผู้ช่วย ไม่ใช่คนตัดสินใจแทนทั้งหมด เพราะลูกค้าบางรายต้องการความเข้าใจ ความมั่นใจ และการเจรจาที่ละเอียดอ่อน โดยเฉพาะสินค้าราคาสูง งานบริการ งาน B2B หรือสินค้าที่ต้องปรับตามความต้องการ

วิธีใช้ AI ให้ช่วยปิดการขายคือ

ให้ AI สรุปข้อมูลลูกค้า เช่น ลูกค้าสนใจอะไร งบประมาณเท่าไร ถามเรื่องไหนบ่อย มีข้อกังวลอะไร และควรเสนอแพ็คเกจไหน จากนั้นพนักงานขายใช้ข้อมูลนี้ในการคุยต่อ



สนใจ



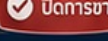
สอบถาม



พิจารณา



เสนอราคา



ปิดการขาย

AI สรุปข้อมูลลูกค้า

- ✓ สนใจสินค้า: เครื่องกรองน้ำรุ่น X
- ✓ งบประมาณ: 30,000-40,000 บาท
- ✓ ถามบ่อย: รับประกัน, ค่าติดตั้ง
- ✓ ข้อกังวล: กลัวค่าบำรุงรักษาแพง
- ✓ แนะนำ: แพ็คเกจพร้อมบริการรายปี



ข้อมูลจาก AI

- ✓ สนใจ: เครื่องกรองน้ำรุ่น X
- ✓ งบประมาณ: 30k-40k
- ✓ ถามบ่อย: รับประกัน, ค่าติดตั้ง
- ✓ ข้อกังวล: ค่าบำรุงรักษา
- ✓ แนะนำ: แพ็คเกจ: Standard พร้อมบริการรายปี

รับทราบค่ะ
เดี๋ยวแอดมิน
ดูแลต่อให้เลยคะ

ขอบคุณครับ

ตัวอย่างข้อความติดตาม

สวัสดีครับ ขอติดตามเรื่องใบเสนอราคาที่เราส่งให้เมื่อวานครับ หากมีส่วนไหนต้องการปรับ ผมช่วยดูให้ได้ครับ



การติดตามลูกค้า (Follow-up)

AI ช่วยเตือนและแนะนำข้อความติดตามลูกค้าอย่างเหมาะสม



สำหรับ **SME** ไทย ทางที่ดีคือเริ่มจาก **AI** ช่วยตอบคำถามพื้นฐานก่อน แล้วให้คนดูแลเคสสำคัญ เพราะลูกค้าต้องการความเร็ว แต่ก็ยังต้องการความเป็นมนุษย์

AI กับระบบ CRM และการดูแลลูกค้าเก่า



ลูกค้าเก่าคือทรัพย์สินที่ **SME** หลายรายมองข้าม ธุรกิจจำนวนมากใช้เงินจำนวนมากเพื่อหาลูกค้าใหม่ แต่กลับไม่มีระบบดูแลลูกค้าเดิม ทั้งที่ลูกค้าเก่าคือคนที่ซื้อซ้ำได้ง่ายกว่า และสร้างกำไรได้คุ้มค่ากว่า



CRM คือระบบจัดเก็บและติดตามความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้า ช่องทางติดต่อ ประวัติการซื้อ ความสนใจ ปัญหาที่เคยพบ วันนัดติดตาม และสถานะล่าสุดของลูกค้า



AI ช่วยอะไรได้บ้าง?



ช่วยจัดกลุ่มลูกค้า เช่น ลูกค้าใหม่ ลูกค้าประจำ ลูกค้าที่หายไป และลูกค้าที่มีโอกาสซื้อซ้ำ



ช่วยแนะนำข้อความติดตามหลังการขาย และเตือนวันสำคัญ เช่น วันครบกำหนดซื้อซ้ำ หรือวันเกิดลูกค้า



ช่วยวิเคราะห์ว่าสินค้าใดเหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม และควรเสนอโปรโมชั่นแบบไหน



ช่วยสรุปว่าลูกค้ากลุ่มใดสร้างรายได้สูง และกลุ่มใดเริ่มมีสัญญาณหลุดหาย

AI ช่วยให้คุณเข้าใจลูกค้าเก่า และรักษาเขาไว้ได้ดียิ่งขึ้น



CRM DASHBOARD

รายชื่อลูกค้า



คุณสมชาย ใจดี **VIP**
somchai@email.com
ซื้อครั้งล่าสุด 12/05/68
ยอดซื้อรวม 18,450 บาท



คุณณกุล รักดี **ประจำ**
narumon@email.com
ซื้อครั้งล่าสุด 01/05/68
ยอดซื้อรวม 9,850 บาท



คุณวิชัย มั่นใจ **เสี่ยงหลุด**
wichai@email.com
ซื้อครั้งล่าสุด 10/12/67
ยอดซื้อรวม 2,150 บาท

ดูรายชื่อลูกค้าทั้งหมด

Timeline การติดตาม



12/05/68 ซื้อสินค้า ยอด 3,250 บาท



19/05/68 ติดตามหลังการขาย ลูกค้าพึงพอใจ



12/06/68 เตือน: ใกล้ครบกำหนดซื้อซ้ำ (ผลิตภัณฑ์ A)



12/06/68 ส่งข้อเสนอพิเศษ ส่วนลด 10%

ตัวอย่างการดูแลลูกค้าเก่า



หลังขาย 7 วัน: สอบถามความพึงพอใจ



หลังขาย 30 วัน: เสนอสินค้าหรือบริการเสริม



หลังขาย 60 วัน: กระตุ้นการซื้อซ้ำ ด้วยข้อเสนอพิเศษ



หาลูกค้าใหม่สำคัญ แต่การรักษาลูกค้าเก่าคุ้มค่ามากกว่า



AI ช่วยให้การดูแลลูกค้าเก่าเป็นระบบ สม่ำเสมอ และสร้างยอดขายระยะยาว

AI กับบัญชี

การเงิน และกระแสเงินสด



1 ปัญหาใหญ่ของ SME ไม่ใช่แค่ยอดขาย แต่คือกระแสเงินสด



ต้นทุนแฝงที่มองไม่เห็น
กัดกินกำไรโดยไม่รู้ตัว



สต็อกจม ขายไม่ออก
เงินจม ไม่หมุนเวียน



ลูกหนี้ค้างชำระ
เงินไม่เข้า แต่ต้องจ่าย



ค่าใช้จ่ายเล็ก ๆ น้อย ๆ
สะสมจนบานปลาย

Cash Flow Overview

กระแสเงินสด
คาดการณ์ 30 วันข้างหน้า



เงินสดคงเหลือ (คาดการณ์)

245,780 บาท



กำไรต่อสินค้า (บาท/ชิ้น)

สินค้า A	85.40
สินค้า B	32.25
สินค้า C	-12.10
สินค้า D	5.30



รายรับ - รายจ่าย วันนี้

รายรับ	46,250 บาท
รายจ่าย	38,640 บาท
คงเหลือ	7,610 บาท

2 AI ช่วยคุณจัดการการเงินได้แม่นยำขึ้น



สรุปรายรับรายจ่าย
เห็นภาพรวมชัดเจน
แบบเรียลไทม์



วิเคราะห์กำไรต่อสินค้า
รู้ว่าสินค้าไหนกำไรดี
หรือขาดทุน



วิเคราะห์ต้นทุนจริง
รวมต้นทุนแฝง
ที่คุณมักมองข้าม



คาดการณ์เงินสดล่วงหน้า
วางแผนจ่าย-รับ
ได้ไม่ขาดสภาพคล่อง



แจ้งเตือนค่าใช้จ่ายผิดปกติ
ช่วยลดความเสี่ยง
ก่อนเกิดปัญหา



แยกบัญชีส่วนตัว กับบัญชีธุรกิจ

ข้อมูลที่ปะปนกัน
ทำให้วิเคราะห์ผิดพลาด
และตัดสินใจไม่ถูกต้อง

3 ข้อมูลที่ควรนำมาวิเคราะห์



รายได้รายวัน



ต้นทุนสินค้า



ค่าโฆษณา



ค่าแรง



ค่าเช่า



ค่าขนส่ง



ค่าธรรมเนียม
แพลตฟอร์ม



ยอดค้างรับ



ยอดค้างจ่าย



4 ตัวอย่าง Prompt ที่ใช้กับ AI

“ จากข้อมูลยอดขายและค่าใช้จ่ายนี้
ช่วยวิเคราะห์ว่าธุรกิจมีกำไรขึ้นต้นเท่าไร
กำไรสุทธิเท่าไร ค่าใช้จ่ายตัวไหนสูงเกินไป
และควรปรับอะไรภายใน 30 วัน ”



5 ข้อควรระวัง

เรื่องภาษี การบัญชี และกฎหมายทางการเงิน
ควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเสมอ



การยื่นภาษี



การวางแผนโครงสร้างบัญชี



การตรวจสอบเอกสาร



การปฏิบัติตามกฎหมาย



การวางแผนภาษี



การกู้ยืมและแหล่งเงินทุน



ผู้เชี่ยวชาญ
ช่วยลดความเสี่ยง
และเพิ่มความมั่นใจ

“ AI ไม่ใช่แค่เครื่องมือขายของ
แต่เป็นเครื่องมือช่วยให้ธุรกิจไม่หลงทางทางการเงิน ”

AI กับสต็อกสินค้า และการจัดซื้อ



1 สต็อกคือเงินสดที่อยู่ในรูปสินค้า

- สต็อกมากเกินไป = เงินจม
- สต็อกน้อยเกินไป = เสียยอดขาย
- สต็อกไม่ถูกต้อง = ตัดสินใจผิดพลาด

ภาพรวมสต็อก



สินค้าใกล้ขาดสต็อก

- น้ำปลาแท้ 700 มล.
- ข้าวหอมมะลิ 5 กก.
- ขอสปรุงรสฝาเขียว



2 AI ช่วยให้คุณรู้สึกและตัดสินใจแม่นยำขึ้น

- ✓ รู้ว่าสินค้าไหนขายดี / ขายเร็ว
- ✓ รู้ว่าสินค้าไหนขายช้า / ค่าคงสต็อก
- ✓ รู้ว่าสินค้าไหนควรเติม
- ✓ รู้ว่าสินค้าไหนควรหยุดสั่ง
- ✓ รู้ว่าสินค้าไหนควรลดราคา

มูลค่าสต็อกคงเหลือ

1,256,780 บาท



คาดการณ์ความต้องการอีก 7 วันข้างหน้า



3 ข้อมูลพื้นฐานที่ AI ต้องใช้ (ข้อมูลที่ควรบันทึกให้ครบถ้วน)



รหัสสินค้า



ชื่อสินค้า



จำนวนคงเหลือ



ต้นทุน



ราคาขาย



วันที่รับเข้า



วันที่ขายออก



Supplier



ระยะเวลาการสั่งซื้อ

4 AI คำนวณจุดสั่งซื้อ (Reorder Point)



AI จะคำนวณว่าเมื่อไรควรสั่งซื้อ เท่าไร เพื่อไม่ให้ขาด และไม่ให้อสต็อกเกิน

จุดสั่งซื้อ = (ความต้องการต่อวัน x ระยะเวลาการสั่งซื้อ) + สต็อกสำรอง



ความต้องการต่อวัน



ระยะเวลาการสั่งซื้อ



สต็อกสำรอง

5 ตัวอย่างความต้องการที่เปลี่ยนตามฤดูกาล

ตัวอย่าง: ขายของช่วงเทศกาลปีใหม่



สั่งช้าเกินไป

ของไม่พอขาย
เสียยอดขาย

สั่งเร็วเกินไป

ของเหลือค้างสต็อก
เงินจม

AI ช่วยพยากรณ์และแนะนำเวลาสั่งซื้อที่เหมาะสม

6 เปรียบเทียบ Supplier ด้วย AI



ราคา

Supplier A

Supplier B

Supplier C

เครดิต

30 วัน

45 วัน

15 วัน

ระยะเวลาส่งของ

2 วัน

5 วัน

1 วัน

คุณภาพสินค้า

★★★★★

★★★★☆

★★★★★

ส่งตรงเวลา

95%

80%

98%

AI แนะนำ Supplier ที่คุ้มค่าที่สุดโดยรวม

แนะนำ: **Supplier C**



7 สำหรับธุรกิจอาหาร (Food Business) AI ช่วยได้มากเป็นพิเศษ



วัตถุดิบที่ใช้บ่อย
แนะนำปริมาณการ
สั่งซื้อให้พอดี



เมนูที่กำลังมาแรง
เน้นสต็อกวัตถุดิบ
ให้พร้อมเสมอ



เมนูต้นทุนสูง
คุมต้นทุนวัตถุดิบ
เฉพาะที่จำเป็น



วัตถุดิบเสี่ยงเสียหาย
แจ้งเตือนก่อนหมดอายุ
และแนะนำการใช้งาน

ประโยชน์ที่คุณจะได้รับ

- ✓ ลดเงินจมในสต็อก
- ✓ ลดของค้าง ลดของเสีย
- ✓ ไม่ขาดสต็อก ไม่เสียยอดขาย
- ✓ บริหารการจัดซื้อแม่นยำขึ้น
- ✓ เพิ่มกำไรอย่างยั่งยืน

“ AI ช่วยให้เจ้าของธุรกิจไม่ต้องเดา แต่ตัดสินใจจากข้อมูลจริงมากขึ้น ”

AI กับงานเอกสาร ใบเสนอราคา และสัญญา



งานเอกสารใช้เวลา
มากกว่าที่คิด

สร้าง แก้ไข ส่งกลับ ตรวจสอบ
ตามงาน จนเสียเวลาขาย



AI ช่วยร่างเอกสาร
ให้เป็นมืออาชีพ

- ✓ รายละเอียดสินค้า/บริการ
- ✓ ขอบเขตงาน (Scope of Work)
- ✓ ระยะเวลาดำเนินการ
- ✓ เงื่อนไขการชำระเงิน
- ✓ การรับประกัน
- ✓ ข้อยกเว้น



ใบเสนอราคา
(Quotation)

บริษัท ตัวอย่าง จำกัด
เลขที่ QT-2024-065
วันที่ 12/05/2568

รายละเอียด	จำนวน	ราคา
1. ออกแบบเว็บไซต์	1	25,000
2. พัฒนาเว็บไซต์	1	55,000
3. ทดสอบและอบรม	1	10,000

รวมทั้งสิ้น 90,000 บาท

ผู้เสนอราคา

Signature



สัญญา
(Contract)

สัญญาจ้างทำของ
เลขที่ CTR-2024-065
วันที่ 12/05/2568

สาระสำคัญของสัญญา

- ✓ ขอบเขตงาน
- ✓ ระยะเวลา
- ✓ ค่าจ้างและการชำระเงิน
- ✓ การส่งมอบงาน
- ✓ การรับประกัน
- ✓ ข้อยกเว้นความรับผิด

ลงชื่อ

Signature



อีเมลถึงลูกค้า
(Email)

ถึง: customer@email.com
เรื่อง: ส่งใบเสนอราคา

เรียน คุณลูกค้า
ขอส่งใบเสนอราคาตาม
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้
หากมีข้อสงสัย
ยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติมครับ
ขอขอบคุณ
ทีมงาน XYZ

Send



เอกสารดี
ลูกค้าเชื่อมั่น
ธุรกิจเติบโต



อย่าให้ AI เขียนเอกสารกองก้นเกินไป

โดยเฉพาะงานบริการ งานรับจ้าง งานพัฒนาระบบ
งานออกแบบ งานผลิตตามสั่ง และงาน B2B

ใบเสนอราคาที่ดี ต้องตอบคำถามเหล่านี้



ลูกค้าจะได้อะไร



แก้ไขได้กี่ครั้ง



ไม่ได้อะไร



จ่ายเงินอย่างไร



ส่งมอบเมื่อไร



งานเพิ่มคิดอย่างไร

ตัวอย่าง Prompt สำหรับร่างใบเสนอราคา



ช่วยร่างใบเสนอราคาสำหรับการทำเว็บไซต์บริษัท SME
ประเภทบริษัทบริการด้านบัญชี

- ช่วยออกแบบเว็บไซต์ จำนวน 1 หน้าแรก + 5 หน้า
- พัฒนเว็บไซต์ด้วย WordPress
- ระยะเวลาดำเนินการ 30 วัน
- ราคายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
- เงื่อนไขชำระเงิน 50% มัดจำ / 50% เมื่อส่งมอบงาน
- รับประกันการแก้ไขงาน 2 ครั้ง ภายใน 30 วันหลังส่งมอบ



AI ยังช่วยสรุปการประชุมให้อัตโนมัติ



ประเด็น



ข้อตกลง



สิ่งที่ต้องทำต่อ



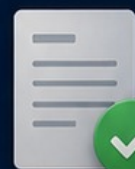
ผู้รับผิดชอบ



กำหนดส่ง

สรุปการประชุม (AI Summary)

- ประเด็น: อัปเดตความคืบหน้าเว็บไซต์
- ข้อตกลง: ลูกค้าตกลงแบบหน้าแรก และเนื้อหาโครงสร้าง
- สิ่งที่ต้องทำต่อ: จัดทำหน้าแรก + หน้าเกี่ยวกับเรา
- ผู้รับผิดชอบ: ทีมออกแบบ (คุณเอ)
- กำหนดส่ง: 20/05/2568



สัญญาและเอกสารทางกฎหมาย ควรให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบก่อนใช้งานจริง

AI ช่วยร่างและจัดโครงสร้างได้ดี แต่ไม่ใช่ทนายความ และอาจไม่ครอบคลุมทุกกรณี



“ เอกสารที่ชัด คือเกราะป้องกันธุรกิจ
AI ช่วยเขียนได้เร็ว แต่เจ้าของธุรกิจต้องตรวจให้รอบคอบ ”

AI กับการบริหารทีมและ HR



1 SME ส่วนใหญ่ไม่มีฝ่าย HR เต็มรูปแบบ

เจ้าของธุรกิจต้องดูแลทุกอย่างเอง ตั้งแต่



สรรหาคน



สัมภาษณ์



อบรม



จัดตารางงาน



ตั้ง KPI



ประเมินผล



ปัญหาการลาออก

ทำให้เสียเวลาและพลังงานมากกว่าการขายและพัฒนาธุรกิจ

2 AI ช่วยงานบริหารทีมและ HR ได้มาก



เขียนประกาศรับสมัครงานให้น่าสนใจ



คัดกรองเรซูเม่เบื้องต้นและจัดลำดับผู้สมัคร



ออกแบบคำถามสัมภาษณ์ที่ตรงตำแหน่ง



สร้างคู่มือปฐมนิเทศ (Onboarding Manual)



สรุปรายละเอียดงาน (Job Description)



สร้างแบบประเมินผลการทำงานในแต่ละตำแหน่ง



3 ปัญหาที่ SME เจอบ่อย



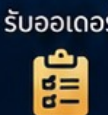
ฝึกงานด้วยการบอกเล่าเท่านั้น

ไม่มีเอกสาร ไม่มีระบบ

เมื่อคนเก่งลาออก ความรู้ก็หายไปด้วย

“ ความรู้กระจัดกระจาย ทำให้ทีมใหม่ทำงานช้า และเกิดข้อผิดพลาดบ่อย ”

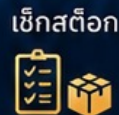
4 สร้าง SOP (Standard Operating Procedure) ให้ทุกงานสำคัญ



รับออเดอร์



แพ็คเกจสินค้า



เช็คสต็อก



ตอบลูกค้า



เปิดร้าน



ปิดร้าน



แก้ปัญหา
ลูกค้าร้องเรียน

SOP ทำให้ธุรกิจไม่ต้องพึ่งแค่คนเดียว และช่วยให้พนักงานใหม่เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น

5 ตั้ง KPI ที่ชัดเจนและวัดผลได้



ฝ่ายขาย

- ยอดขาย
- ลูกค้าที่ติดตาม
- อัตราปิดการขาย
- ความพึงพอใจลูกค้า



ฝ่ายแอดมิน

- ความเร็วตอบแชต
- ความถูกต้องของข้อมูล
- จำนวนงานที่สำเร็จ

- ✓ KPI ที่ดี = วัดได้ เข้าใจง่าย สอดคล้องกับเป้าหมายธุรกิจ
- ✓ และช่วยให้ทีมเติบโตไปในทิศทางเดียวกัน

6 อย่าลืม... AI ไม่ได้แทนใจคน



AI ช่วยให้การบริหารมีระบบและเป็นธรรม แต่การประเมินคนไม่ควรเย็นชาเกินไป ผู้นำต้องมีความเข้าใจ ใส่ใจ และให้โอกาสทุกคนเติบโต



ฟังอย่างเข้าใจ



ให้ความยุติธรรม



พัฒนาศักยภาพ



สร้างความเชื่อมั่น

“ AI ช่วยจัดระบบคน แต่ผู้นำต้องสร้างใจคน ”

AI กับข้อมูลธุรกิจ และ Dashboard

1 เจ้าของธุรกิจมักมีข้อมูลมากมาย แต่ไม่ได้ใช้งานจริง



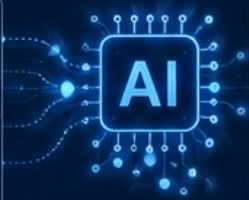
รวมข้อมูลทุกที่ มาไว้ที่เดียว
เห็นภาพรวม วิเคราะห์ง่าย
ตัดสินใจได้เร็ว

2 ข้อมูลกระจุกกระจาย อยู่หลายที่



3 AI จะทำงานได้ดี เมื่อข้อมูลเป็นระเบียบและมีคุณภาพ

- ✓ ข้อมูลดี เป็นระเบียบ
→ AI วิเคราะห์ได้แม่นยำ
ให้คำแนะนำที่มีคุณค่า
- ✗ ข้อมูลไม่ครบ ไม่อัปเดต
ไม่เป็นระบบ
→ ผลลัพธ์คลาดเคลื่อน
ตัดสินใจผิด



4 Dashboard คืออะไร?

หน้าจอที่รวมข้อมูลสำคัญของธุรกิจไว้ในที่เดียว



5 เริ่มจาก 5 ตัวเลขก็พอ



เริ่มน้อยแต่สม่ำเสมอ ดีกว่ามากแต่ไม่ต่อเนื่อง

ตัวอย่างสรุปจาก
AI



ยอดขายเดือนนี้เพิ่มขึ้น 12% เมื่อเทียบกับเดือนก่อน
แต่กำไรขั้นต้นลดลงเหลือ 34.6% เนื่องจาก
ค่าโฆษณาและค่าส่งเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
สินค้า A ยอดขายเติบโตได้ดี โดยเฉพาะจากช่องทาง
TikTok ส่วนสินค้า B เริ่มชะลอตัวลง
แนะนำจัดโปรโมตเสริมสต็อกสินค้า B สำหรับลูกค้าเก่า
และเพิ่มงบโฆษณาให้สินค้า A

“ข้อมูลคือกระจกของธุรกิจ
AI คือคนช่วยอ่านกระจก
แต่เจ้าของธุรกิจคือคนตัดสินใจ”

AI Agent

ผู้ช่วยทำงานแทนคน



AI Agent ไม่ได้มีแค่การตอบคำถาม แต่สามารถทำงานหลายขั้นตอนแทนคนได้อย่างต่อเนื่อง และเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ



รับข้อมูล



วิเคราะห์



ตัดสินใจเบื้องต้น



ส่งข้อความ



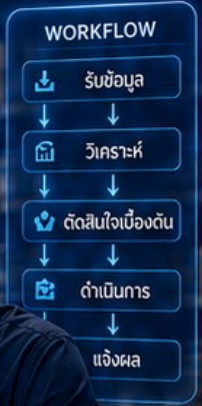
สร้างเอกสาร



แจ้งเตือน



เชื่อมต่อระบบอื่น



ตัวอย่าง AI Agent สำหรับ SME



Agent ตอบลูกค้า
ตอบแชทลูกค้าหลายช่องทาง 24 ชม.



Agent สรุปยอดขายรายวัน
สรุปยอดขาย แยกตามสินค้า/สาขา



Agent แจ้งเตือนสต็อกใกล้หมด
เช็คสต็อกและแจ้งเตือนก่อนบอของหมด



Agent สร้างใบเสนอราคา
สร้างใบเสนอราคา ส่งให้ลูกค้าอัตโนมัติ



Agent ติดตามลูกค้าที่ค้างชำระ
แจ้งเตือนลูกค้า และติดตามการชำระเงิน



Agent สรุปรีวิวลูกค้า
รวบรวมรีวิว วิเคราะห์ความพึงพอใจ



Agent วางแผนคอนเทนต์
ช่วยคิดไอเดียคอนเทนต์และปฏิทินโพสต์



ข้อควรระวัง!

ต้องขอบเขตการทำงานให้ชัดเจน

อย่าให้ Agent ทำงานโดยไม่มีคนตรวจสอบ เมื่อเกี่ยวข้องกับ



การเงิน
(โอน/จ่ายเงิน)



ข้อมูลส่วนบุคคล
(Personal Data)



สัญญา/เอกสาร
ทางกฎหมาย



การคืนเงิน/
Refund



การให้คำมั่น
ต่อลูกค้า

ให้ AI ช่วยเสนอตัวเลือก แต่การตัดสินใจสุดท้ายต้องเป็นของคนเสมอ

ขั้นตอนการทำงานของ AI Agent (5 ขั้นตอน)

1



รับข้อมูลเข้า
จากหลายแหล่ง

2



ตรวจสอบ
เงื่อนไข

3



ทำงานตาม
ขั้นตอน

4



แจ้งผลให้คน
ตรวจสอบ

5



บันทึกข้อมูล
กลับเข้าระบบ

ตัวอย่างการใช้งานจริง



ทุกเช้า 08:00 น.

Agent ตรวจสอบ
ออเดอร์จากลูกค้า



ตรวจสอบเช็คสต็อกสินค้า
และสถานะสต็อก



พบสินค้าที่ใกล้หมด
แจ้งเตือนให้สั่งเพิ่ม



ตรวจสอบลูกค้าที่ค้างชำระ
เกินกำหนด และแจ้งเตือน



AI Agent จะทำงานได้ดี ก็ต่อเมื่อธุรกิจของคุณมี “กระบวนการทำงานที่ชัดเจน”

✓ รู้ว่าข้อมูลอยู่ที่ไหน

✓ กำหนดกฎและเงื่อนไขได้

✓ มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ

✓ มีคนตรวจสอบและรับผิดชอบ

“ **AI Agent คือแรงงานดิจิทัล**
แต่แรงงานดิจิทัลต้องมีหัวหน้างานที่เป็นมนุษย์ ”

ความเสี่ยงที่ SME ต้องรู้ ก่อนใช้ AI

ใช้ AI อย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยง
และปกป้องธุรกิจของคุณ

- 1 AI อาจตอบผิด**
ข้อมูลสำคัญ เช่น ราคา การรับประกัน สัญญา ภาษี กฎหมาย การเงิน ต้องตรวจสอบทุกครั้งก่อนนำไปใช้
- 2 ข้อมูลรั่วไหล**
ห้ามนำความลับของลูกค้า เลขบัตรประชาชน ข้อมูลสุขภาพ ข้อมูลธนาคาร รหัสผ่าน และสัญญาทางธุรกิจ ไปใส่ในเครื่องมือ AI ที่ไม่น่าเชื่อถือ
- 3 คอนเทนต์ซ้ำและไม่มีตัวตน**
AI อาจสร้างคอนเทนต์เหมือนคูปอง จึงเพิ่มความแตกต่างด้วยประสบการณ์ เรื่องราว และเสียงของแบรนด์คุณ
- 4 พนักงานกลัวถูกแทนที่**
สื่อสารให้ชัดว่า AI คือผู้ช่วย ลดงานซ้ำซาก ให้พนักงานโฟกัสงานที่ต้องใช้ความคิดและความสัมพันธ์
- 5 ใช้ AI โดยไม่มีเป้าหมาย**
เครื่องมือ AI มีมากมาย หากไม่มีเป้าหมายชัดเจน อาจกลายเป็นค่าใช้จ่ายมากกว่าการประหยัด

AI RISK DASHBOARD		
	ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ความเสี่ยง	สูงมาก
	ข้อมูลรั่วไหล ความเสี่ยง	สูง
	คอนเทนต์ซ้ำ ความเสี่ยง	ปานกลาง
	คนไม่ยอมรับ ความเสี่ยง	ปานกลาง
	ไม่มีเป้าหมายชัดเจน ความเสี่ยง	ต่ำ

หลักการใช้ AI อย่างปลอดภัยสำหรับ SME

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| 
เริ่มเล็ก
เริ่มจากงานเล็ก ๆ ที่ความเสี่ยงต่ำ ก่อนขยายผล | 
วัดผล
กำหนดตัวชี้วัด ผลลัพธ์จริง อย่างต่อเนื่อง | 
ตรวจสอบข้อมูล
ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนเผยแพร่หรือ ตัดสินใจเสมอ | 
จำกัดสิทธิ์
ให้สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เท่าที่จำเป็น ตามบทบาทงาน | 
ให้คนอนุมัติ
งานสำคัญต้องให้คน ตรวจสอบและอนุมัติ ก่อนดำเนินการ |
|--|--|--|--|---|

“ ธุรกิจที่ใช้ AI เก่ง ไม่ใช่ธุรกิจที่ปล่อยให้ AI ทำทุกอย่าง แต่คือธุรกิจที่รู้ว่าจะงานไหนควรให้ AI ทำ และงานไหนต้องให้คนตัดสินใจ ”

แผนใช้ AI ภายใน 30 วัน

SME ไม่ต้องรอให้ทุกอย่างพร้อม
เริ่มจากแผนเล็ก ๆ ที่ชัดเจน แล้วค่อยต่อยอด

30 DAY AI PLAN

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	✓	3	✓	5	✓	✓
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	✓				



วันที่
1-3



สำรวจงานในธุรกิจ

- งานซ้ำ
- งานผิดพลาดบ่อย
- งานเสียเวลา
- งานเกี่ยวกับยอดขายมากที่สุด

ตัวอย่าง



ตอบแชทลูกค้า



ทำรายงาน



ลงข้อมูล



ตามยอดขาย

วันที่
4-7



เลือก 1 ปัญหาสำคัญ

และกำหนดเป้าหมายที่วัดได้

ตัวอย่างเป้าหมาย



ลดเวลาตอบลูกค้า
50%



เพิ่มยอดขาย
10%



ลดข้อผิดพลาด
ในการสั่งซื้อ

วันที่
8-14



ทดลองใช้ AI กับงานนั้นจริง

เช่น

FAQ โพสต์ สรุปยอดขาย ร่างเอกสาร

ใช้เครื่องมือ AI ที่เหมาะสม



แชทบอท



เขียนคอนเทนต์



วิเคราะห์ข้อมูล



สรุปความ

วันที่
15-21



ปรับปรุงผลลัพธ์

- ตรวจ
- เพิ่มข้อมูลจริง
- แก้
- สร้าง Template

สิ่งที่ต้องทำ

- ✓ ทำให้ผลลัพธ์แม่นยำขึ้น
- ✓ เก็บข้อมูลตัวอย่างให้ครบ
- ✓ สร้าง Template ใช้งานซ้ำได้

วันที่
22-27



ให้ทีมทดลองใช้

- เก็บ feedback
- ปรับขั้นตอน

ถามทีมว่า

- ใช้ง่ายไหม?
- ผลลัพธ์ดีขึ้นไหม?
- ช่วยประหยัดเวลาได้ไหม?
- มีอะไรควรปรับ?

วันที่
28-30



สรุปผล

ว่า AI ลดเวลา เพิ่มยอดขาย ลดข้อผิดพลาด
หรือทำให้เห็นข้อมูลดีขึ้นไหม

➡ ถ้าได้ผลดี → ต่อยอดและขยายการใช้งาน

เช็คความสำเร็จ



มีตัวเลขก่อน-หลัง (วัดได้จริง)



ทีมยอมรับและใช้งาน



กระบวนการง่ายขึ้นและคุ้มค่า



อย่าเริ่มจากการเปลี่ยนทั้งบริษัท

ให้เริ่มจากงานเดียวที่มีผลชัด



เริ่มเล็ก



วัดผลได้



ต่อยอด

“ 30 วันแรกไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์
แต่ต้องทำให้เห็นว่า AI ช่วยธุรกิจได้จริง ”

สูตร Prompt สำหรับ SME ไทย



Prompt คือคำสั่งหรือคำถามที่เราป้อนให้ AI เพื่อให้ AI เข้าใจและตอบกลับตามที่เรต้องการ



ถ้าเราถามกว้างคำตอบก็จะกว้างตาม แต่ถ้าถามชัดเจน AI จะให้ผลลัพธ์ที่ดีและตรงใจ



AI

Prompt Formula

สูตร Prompt ที่ทรงพลัง



บทบาท

ให้ AI รับบทบาทที่เกี่ยวข้อง



ข้อมูลธุรกิจ

บอกข้อมูลสำคัญของธุรกิจ



กลุ่มลูกค้า

ระบุกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน



เป้าหมาย

บอกสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน



น้ำเสียง

กำหนดโทนการสื่อสาร



รูปแบบผลลัพธ์

ระบุรูปแบบที่ต้องการให้ชัดเจน

ตัวอย่าง Prompt ใช้งานจริงสำหรับ SME



1 คอนเทนต์

คุณคือ Content Writer มืออาชีพ ช่วยเขียนโพสต์โปรโมตสินค้าสกินแคร์สำหรับลูกค้าอายุ 25-35 ปี โทนสดใส เป็นกันเอง ความยาว 150 คำ



2 ตอบลูกค้า

คุณคือแอดมินร้านค้าออนไลน์ ช่วยตอบลูกค้าที่ถามว่า "สินค้านี้มีโปรยู่ไหม?" โทนสุภาพ เป็นมิตร สร้างความเชื่อมั่น



3 วิเคราะห์ยอดขาย

คุณคือที่ปรึกษาธุรกิจ ช่วยวิเคราะห์ยอดขายรายเดือนจากข้อมูลนี้ (แนบไฟล์) และสรุปจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง



4 โปรโมชัน

คุณคือนักการตลาดมืออาชีพ ช่วยคิดโปรโมชันเพิ่มยอดขายช่วงสิ้นเดือนสำหรับร้านเสื้อผ้าแฟชั่นกลุ่มลูกค้าอายุ 20-35 ปี



5 ใบเสนอราคา

คุณคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ช่วยจัดทำใบเสนอราคาสินค้าสำหรับลูกค้าองค์กร จำนวน 50 ชิ้น พร้อมเงื่อนไขการชำระเงิน



6 Workflow ระบบงาน

คุณคือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบงาน ช่วยออกแบบ Workflow การจัดการออเดอร์ ตั้งแต่ลูกค้าสั่งซื้อ จนถึงการจัดส่งสินค้า



อย่าถาม AI ครั้งเดียวแล้วจบ

ต่อยอดคำตอบให้ดีขึ้น ด้วยการ Follow-up



ปรับให้สั้นลง



เขียนให้ดูพรีเมียมขึ้น



เพิ่มมุมมอง



ทำเป็นตาราง



เขียนให้เหมาะกับลูกค้าผู้สูงอายุ

“ คนที่ใช้ AI เก่ง ไม่ใช่คนที่พิมพ์เร็ว แต่คือคนที่ถามเป็น ”

บทส่งท้าย: ธุรกิจเล็กก็ชนะได้



1 ธุรกิจเล็กไม่ได้หมายถึงการแพ้
จุดแข็งของคุณคือ ความคล่องตัว
ตัดสินใจเร็ว ใกล้เคียงลูกค้า
และพร้อมปรับตัวได้เสมอ



2 ถ้า SME ใช้ AI ให้ถูกทาง
ธุรกิจเล็กก็ทำงานเหมือน
มีทีมใหญ่ได้



3 AI ไม่ได้ช่วยให้ทุกธุรกิจรอด
แต่จะให้ออกสาขามากขึ้นกับธุรกิจ
ที่พร้อมปรับตัว

- งานที่เคยใช้ชั่วโมง ลดเหลือเพียงนาที
- การตัดสินใจ มีข้อมูลช่วยสนับสนุน



4 หัวใจของธุรกิจยังเหมือนเดิม



เข้าใจลูกค้า ชื่อสัตย์
กับสินค้า ดูแลทีม บริหารเงิน
ให้ดี ไม่หยุด
พัฒนา



5 AI คืออาวุธ

แต่คนที่ถืออาวุธ คือ “เจ้าของธุรกิจ”
คุณคือคนกำหนดทิศทาง ใช้ AI
ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของคุณ



6 เริ่มจากงานเล็ก ๆ ที่ทำให้ชีวิตเบาขึ้น
หนึ่งงาน หนึ่งกระบวนการ หนึ่งไอเดีย
แล้วค่อย ๆ เดินหน้าต่อไป
ก้าวเล็กวันนี้ สร้างความได้เปรียบในวันหน้า



7 SME ไทยไม่ได้ต้องการแค่เทคโนโลยี
แต่ต้องการ “ความหวัง วิสัยทัศน์”
และเครื่องมือที่ใช้ได้จริง



“ AI ไม่ได้มาแทนความพยายาม
AI มาเพิ่มพลังให้คนที่ยังสู้
ไม่มีวันเลิกเกินไปที่จะชนะ ”

จบเล่ม

20