



 การศีกษาแห่งชาติ	การแบ่งปันความรู้ด้วยบทเรียนหนึ่ง ประเด็น : Knowledge Sharing by One Point Lesson (OPL)	เลขที่ OPL:
เรื่อง (สมรรถนะ) .... การประเมินประสิทธิผลของการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด .....		หน่วยงาน: ฝ่าย กต. วันที่จัดทำ: 28 มิถุนายน 2567
ประเภทความรู้ <input checked="" type="checkbox"/> ความรู้พื้นฐาน <input checked="" type="checkbox"/> การปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน <input checked="" type="checkbox"/> ปัญหาที่เกิด <input checked="" type="checkbox"/> การวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรม		
<p>วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ของความรู้ที่นำเสนอ) .... เพื่อพัฒนาการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด และนำการไปใช้ประโยชน์ .....</p> <p>ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้จากความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้องค์ความรู้และแนวทางพัฒนาปรับปรุงการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด</li> <li>2. กคช. หน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นำผลการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้น</li> </ol> <p>เนื้อหาความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการนำเสนอ)</p> <p>ข้อสังเกตที่ได้จากการดำเนินการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด เป็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing) และการจัดการค่าสุดโต่งหรือค่าผิดปกติ (Outliers) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สำหรับประมวลผลในการจำแนกลูกค้า มีขั้นตอนที่ต้องทำซ้ำๆ และใช้เวลาดำเนินการมาก</li> <li>• การค้นหาและจัดทำตัวแบบ (Model) ที่ตอบโจทย์การจำแนกลูกค้า ตามที่กำหนด ใช้เวลาดำเนินการและทรัพยากรที่มาก</li> <li>• การจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด มีข้อกำหนดด้านการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ที่มีการปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี</li> <li>• การนำผลการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาดไปใช้ประโยชน์ ต้องพิจารณาถึงบริบทขององค์กร กระบวนการทำงานของหน่วยงาน ความรู้ และทักษะของบุคลากร ตลอดจนข้อจำกัดด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> <p>จากข้อสังเกตดังกล่าว มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรศึกษาแนวทางการนำปัญญาประดิษฐ์แบบสร้างสรรค์ (Generative AI) มาใช้ในการทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing) และการจัดการค่าสุดโต่งหรือค่าผิดปกติ (Outliers) เพื่อจัดการข้อมูลให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ภายในระยะเวลาดำเนินการที่รวดเร็ว</li> <li>2. ควรศึกษาแนวทางการนำปัญญาประดิษฐ์แบบสร้างสรรค์ (Generative AI) มาใช้ในการค้นหาและช่วยจัดทำตัวแบบ (Model) ที่ตอบโจทย์การจำแนกลูกค้า ตามที่กำหนด โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยลง</li> <li>3. ควรศึกษาค้นคว้า ติดตามและปรับปรุงข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน และเตรียมการเพื่อให้เริ่มดำเนินการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาดได้เร็ว และแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด</li> <li>4. ควรพิจารณาถึงบริบทขององค์กร กระบวนการทำงานของหน่วยงาน ความรู้และทักษะของบุคลากร ความพร้อมด้านต่างๆ ตลอดจนข้อจำกัดด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการนำผลการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาดไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้า</li> </ol>		
<p>หมายเหตุ (สามารถใส่ภาพประกอบ แผนภาพ แผนผัง ตาราง กราฟ ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้ได้ โดยองค์ความรู้ที่นำเสนอต้องไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ A4)</p>		
ผู้จัดทำ ..... น.ร. (น.ส.นงนารถ ชมช.) ตำแหน่ง/สังกัด ..... แผนกฯ 1 ก.ก. ....		ผู้อนุมัติ ..... Samr Suntravun (นาย Samr Suntravun) ตำแหน่ง/สังกัด ..... อ.ก. 12.1 ต. ....
วันที่ 28 มิถุนายน 2567		วันที่ 28 มิถุนายน 2567