AI เปลี่ยนเกมค้าปลีก: บทเรียนระดับโลก จากกลยุทธ์สู่หน้าร้าน



รายงาน AI in retail: Global lessons from strategy to storefront ของ KPMG ระบุว่า ผู้บริหารค้าปลีกกว่า 64% ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการลงทุนใน AI เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นองค์กร ประสิทธิภาพ และการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

AI กำลังเปลี่ยนธุรกิจค้าปลีกอย่างไร

AI ยกระดับประสบการณ์ลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน พร้อมช่วยให้ธุรกิจเข้าใจลูกค้าเชิงลึก ปรับตัวแบบ real-time และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวได้ดียิ่งขึ้น

AI ตลอดเส้นทาง Customer Journey

AI เปลี่ยนเส้นทางการซื้อของลูกค้าให้ลื่นไหลและเป็นส่วนตัวมากขึ้น ตั้งแต่เปลี่ยนการค้นหาเป็นแบบสนทนา การเลือกสินค้าที่กลายเป็นการมีส่วนร่วม ไปจนถึงการตัดสินใจซื้อที่ AI ทำแทน และการสร้าง engagement หลังการขายอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประสบการณ์ลูกค้าไม่ใช่แค่ธุรกรรม แต่เป็นความสัมพันธ์ที่เติบโตต่อเนื่อง

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ

การนำ AI มาใช้ต้องมีกลยุทธ์ชัดเจน โครงสร้างข้อมูลและระบบที่พร้อม รวมถึงการกำกับดูแลอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรม ที่สำคัญ องค์กรต้องพัฒนาทักษะบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมที่พร้อมเปลี่ยนแปลง

อนาคตของค้าปลีก

ต้องตอบโจทย์ทั้ง “ลูกค้า” และ “AI Agent ของลูกค้า” ที่มีบทบาทในการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ความสามารถในการจัดการข้อมูล ความเร็วในการเชื่อมต่อ และความน่าเชื่อถือของระบบ จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน

ท่านสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเอกสาร AI in retail: Global lessons from strategy to storefront

Some or all of the services described herein may not be permissible for KPMG audit clients and their affiliates or related entities.

© 2025 KPMG Phoomchai Holdings Co. Ltd., a Thai limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.

kpmg.com/th

LinkedIn: kpmg-Thailand
Facebook: KPMGinThailand
Instagram: kpmgthailand
TikTok: @kpmgthailand
YouTube: kpmginthailand
X: @KPMG_TH