

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามวัตถุประสงค์รายวิชา
สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
พุทธศักราช 2563 ของสำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



พื้นฐาน ธุรกิจดิจิทัล

Business Digital Basic

ศรินันท์ เหลืองอภิรมย์

พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล

โดย ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย โดย ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์ © พ.ศ. 2564

ห้ามคัดลอก ลอกเลียน ดัดแปลง ทำซ้ำ จัดพิมพ์ หรือกระทำการอื่นใด โดยวิธีการใดๆ ในรูปแบบใดๆ ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ เพื่อเผยแพร่ในสื่อทุกประเภท หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ นอกจากจะได้รับอนุญาต

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์.

พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล.--กรุงเทพฯ : ซีเ็ดยูเคชั่น, 2564.

248 หน้า.

1. การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. 2. ธุรกิจ.

I. ชื่อเรื่อง.

658.872

Barcode (e-book) : 9786160842223

ผลิตและจัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีเ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ 1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

โทรศัพท์ 0-2826-8000

[หากมีคำแนะนำหรือติชม สามารถติดต่อได้ที่ comment@se-ed.com]

30204-2001 พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล
(Business Digital Basic)

2-2-3

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานทางธุรกิจดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐานธุรกิจดิจิทัล นวัตกรรมสำหรับธุรกิจดิจิทัล ธุรกิจออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมดิจิทัล
2. มีทักษะในการวิเคราะห์กรณีศึกษาทางธุรกิจดิจิทัล
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และละเอียดรอบคอบ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจดิจิทัล และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจดิจิทัล
2. วิเคราะห์กรณีศึกษาธุรกิจดิจิทัล
3. ประยุกต์ใช้หลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์การ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับธุรกิจดิจิทัล และโครงสร้างพื้นฐานธุรกิจดิจิทัล นวัตกรรมสำหรับธุรกิจดิจิทัล ระบบการทำธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัล สื่อสังคมออนไลน์กับธุรกิจดิจิทัล ธุรกิจดิจิทัลโมบาย ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานธุรกรรมดิจิทัล กฎหมายและจริยธรรมและการทำธุรกรรมดิจิทัล กรณีศึกษาธุรกิจดิจิทัล

ตารางวิเคราะห์หลักสูตร

รหัส 30204-2001 วิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล 2-2-3 (ท-ป-น)

ชั้น ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หมวดทักษะวิชาชีพ/กลุ่มทักษะวิชาชีพเฉพาะ

พฤติกรรม ชื่อหน่วย	พุทธิพิสัย (40%)						จิตพิสัย (30%)	ทักษะพิสัย (30%)	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินค่า				
1. ธุรกิจดิจิทัล	7	7	6	-			2.5	2.5	4	4
2. นวัตกรรมเกี่ยวกับธุรกิจดิจิทัล	7	7	7	-			2.5	2.5	3	4
3. การทำธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัล	7	7	8	-			2.5	2.5	2	8
4. สื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับ ธุรกิจดิจิทัล	7	7	7	-			2.5	2.5	8	8
5. ธุรกิจดิจิทัลโมบาย	7	7	7	-			2.5	2.5	5	8
6. ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำธุรกรรมดิจิทัล	8	7	6	-			2.5	2.5	6	8
7. กฎหมายและจริยธรรมและ การทำธุรกรรมดิจิทัล	8	7	5	6			2.5	2.5	7	8
8. การหลักการเพิ่มประสิทธิภาพ	8	7	5	6			2.5	2.5	9	8
9. อาชีพออนไลน์และกรณีศึกษา	8	7	8	9			2.5	2.5	1	
สอบปลายภาค	8	8	8	8			2.5	2.5	8	4
รวม	10	10	10	10	-	-	30	30	100	72
ลำดับความสำคัญ	4	3	2	1			1	1		

กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

รหัส 30204-2001 วิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล 2-2-3 (ท-ป-น)

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์การเรียนรู้	คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะอันพึง ประสงค์
1	ธุรกิจดิจิทัล 1. ความหมายของ ธุรกิจดิจิทัล 2. แนวคิดของธุรกิจดิจิทัล 3. องค์ประกอบของ ธุรกิจดิจิทัล 4. หัวใจสำคัญของ Digital Business 5. ประเภทของธุรกิจดิจิทัล 6. E-commerce หรือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7. หลักการเขียนเว็บไซต์ สำหรับใช้ในธุรกิจ	1	1-4	1. บอกความหมายของ ธุรกิจดิจิทัลได้ 2. บอกแนวคิดของธุรกิจ ดิจิทัลได้ 3. อธิบายองค์ประกอบของ ธุรกิจดิจิทัลได้ 4. อธิบายหัวใจสำคัญของ Digital Business 5. อธิบายประเภทของ ธุรกิจดิจิทัลได้ 6. นำ E-Commerce ไปใช้ได้ 7. เข้าใจหลักการเขียน เว็บไซต์สำหรับใช้ ในธุรกิจดิจิทัล	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
2	นวัตกรรมสำหรับ ธุรกิจดิจิทัล 1. ความหมายของนวัตกรรม 2. แนวคิดนวัตกรรม สำหรับธุรกิจดิจิทัล 3. การนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในธุรกิจ 4. องค์ประกอบของธุรกิจ ดิจิทัล 5. นวัตกรรมและ การเปลี่ยนแปลง ด้านดิจิทัล	2	5-8	1. บอกความหมายของ นวัตกรรมได้ 2. เข้าใจแนวคิดของ นวัตกรรมสำหรับธุรกิจ ดิจิทัล 3. เข้าใจเกี่ยวกับการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในธุรกิจ	



กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

รหัส 30204-2001 วิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล 2-2-3 (ท-ป-น)

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/สาระสำคัญ	ลำดับ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์การเรียนรู้	คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะอันพึง ประสงค์
	6. นวัตกรรมดิจิทัลในยุค Thailand 4.0			4. บอกองค์ประกอบของ ธุรกิจดิจิทัลได้ 5. อธิบายบทบาทสำคัญ ของนวัตกรรมและ การเปลี่ยนแปลงด้าน ดิจิทัลได้ 6. อธิบายเกี่ยวกับ นวัตกรรมดิจิทัลในยุค Thailand 4.0 ได้	
3	ระบบการทำธุรกรรม ในธุรกิจดิจิทัล 1. ระบบธุรกรรมดิจิทัล 2. แนวคิดของการทำ ธุรกรรมดิจิทัล 3. ประเภทการทำธุรกรรม ดิจิทัล 4. รูปแบบของธุรกิจออนไลน์	3-4	9-16	1. อธิบายระบบธุรกรรม ดิจิทัลได้ 2. เข้าใจแนวคิดของ การทำธุรกรรมดิจิทัล 3. บอกรายละเอียดประเภท การทำธุรกรรมดิจิทัลได้ 4. นำธุรกรรมออนไลน์ ไปใช้ในชีวิตจริงได้	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
4	สื่อสังคมออนไลน์ เกี่ยวกับธุรกิจดิจิทัล 1. ความหมายของ สื่อสังคมออนไลน์ 2. วัตถุประสงค์ของ สื่อสังคมออนไลน์ 3. ประเภทของสื่อสังคม ออนไลน์ 4. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ในสื่อสังคมออนไลน์	5-6	17-24	1. อธิบายความหมายของ สื่อสังคมออนไลน์ได้ 2. บอกวัตถุประสงค์ของ สื่อสังคมออนไลน์ได้ 3. บอกประเภทของ สื่อสังคมออนไลน์ได้	



กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

รหัส 30204-2001 วิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล 2-2-3 (ท-ป-น)

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์การเรียนรู้	คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะอันพึง ประสงค์
	5. ข้อดีและข้อเสียของ สื่อสังคมออนไลน์ 6. ขอบข่ายของโซเชียลมีเดีย (Scope of Social Media)			4. อธิบายอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในสื่อสังคมออนไลน์ได้ 5. บอกข้อดีและข้อเสียของสื่อสังคมออนไลน์ได้ 6. อธิบายขอบข่ายของโซเชียลมีเดีย (Scope of Social Media) ได้	
5	ธุรกิจดิจิทัลโมบาย 1. ระบบธุรกิจดิจิทัลโมบาย 2. ประเภทของธุรกิจดิจิทัลโมบาย 3. ธุรกิจบนโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) 4. การหารายได้บนโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) 5. สิ่งที่ต้องเตรียมในการทำธุรกิจขายออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือ 6. ข้อดีของการทำธุรกิจดิจิทัลประเภทร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce) 7. ประเภทของ E-Commerce หรือร้านค้าออนไลน์ 8. เว็บไซต์ขายของออนไลน์ฟรีที่ได้รับความนิยมในโทรศัพท์มือถือ	7-8	25-32	1. เข้าใจระบบของธุรกิจดิจิทัลโมบาย 2. บอกประเภทของธุรกิจดิจิทัลโมบายได้ 3. อธิบายธุรกิจบนโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ได้ 4. เข้าใจสิ่งที่ต้องเตรียมในการทำธุรกิจขายออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือ 5. อธิบายข้อดีของการทำธุรกิจดิจิทัลประเภทร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce) ได้ 6. อธิบายประเภทของ E-Commerce ได้	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที



กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

รหัส 30204-2001 วิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล 2-2-3 (ท-ป-น)

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์การเรียนรู้	คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะอันพึง ประสงค์
6	ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำธุรกรรมดิจิทัล 1. ความปลอดภัยในยุคดิจิทัล 2. ข้อควรระวัง ในการใช้อินเทอร์เน็ต 3. วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดเป็น เหยื่อบนอินเทอร์เน็ต 4. ระบบความปลอดภัย ในโลกดิจิทัล (Digital Security) 5. สิ่งที่ต้องคำนึงถึง ในการรักษาความปลอดภัย ของการทำธุรกรรมดิจิทัล 6. การใช้ดิจิทัลเพื่อความ มั่นคงปลอดภัย 7. อันตราย 5 ประการ บนโลกออนไลน์ยุค 4.0 8. การทำธุรกรรมออนไลน์ ให้ปลอดภัย	9-10	33-40	1. อธิบายความปลอดภัย ในยุคดิจิทัลได้ 2. เข้าใจข้อควรระวัง ในการใช้อินเทอร์เน็ต 3. นำวิธีการป้องกัน ไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อบน อินเทอร์เน็ตไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้ 4. อธิบายระบบความ ปลอดภัยในโลกดิจิทัล (Digital Security) ได้ 5. เข้าใจสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ในการรักษาความปลอดภัย ของการทำธุรกรรมดิจิทัล 6. บอกการใช้ดิจิทัลเพื่อ ความมั่นคงปลอดภัยได้	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
7	กฎหมายและจริยธรรม การทำธุรกรรมดิจิทัล 1. พ.ร.บ. การใช้ คอมพิวเตอร์ 2. จริยธรรมในการทำ ธุรกิจออนไลน์ 3. ข้อควรระวังในการทำ ธุรกิจดิจิทัล 4. จริยธรรมในการทำ ธุรกิจดิจิทัล	11-12	41-48	1. เข้าใจ พ.ร.บ. การใช้คอมพิวเตอร์ 2. บอกจริยธรรมในการทำ ธุรกิจออนไลน์ได้ 3. อธิบายข้อควรระวัง ในการทำธุรกิจดิจิทัลได้ 4. อธิบายจริยธรรม ในการทำธุรกิจดิจิทัลได้	



กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

รหัส 30204-2001 วิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล 2-2-3 (ท-ป-น)

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์การเรียนรู้	คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะอันพึง ประสงค์
8	หลักการเพิ่มประสิทธิภาพ และการบริหารคุณภาพ เพื่อพัฒนาองค์กร ในยุคดิจิทัล 1. ความหมายของ การบริหารงานคุณภาพ ในองค์กร 2. การพัฒนาองค์กร เพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล 3. การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน 4. หลักการบริหารงาน คุณภาพในองค์กร	13-14	49-56	1. อธิบายความหมายของ การบริหารงานคุณภาพ ในองค์กรได้ 2. บอกถึงการพัฒนาองค์กร เพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้ 3. เข้าใจหลักการบริหาร งานคุณภาพในองค์กร	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
9	อาชีพออนไลน์และ กรณีศึกษา 1. อาชีพออนไลน์ 2. ปัจจัยเริ่มต้นการทำธุรกิจ ออนไลน์ 3. กรณีศึกษา	15-16	57-64	1. อธิบายรายละเอียดของ อาชีพออนไลน์ได้ 2. สามารถนำอาชีพออนไลน์ ไปใช้ในชีวิตจริงได้ 3. เข้าใจปัจจัยเริ่มต้น การทำธุรกิจออนไลน์ 4. สามารถนำกรณีศึกษาไป ใช้ในชีวิตประจำวันได้	
	สอบปลายภาคเรียน	17-18	65-72		

หมายเหตุ : กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น
แนวทางให้กับครูผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนเท่านั้น สามารถเปลี่ยนแปลงเวลาและการทดสอบได้ ขึ้นอยู่กับ
ครูผู้สอนและสถานศึกษาที่จะนำไปประยุกต์ใช้เป็นสำคัญ





หนังสือวิชา พื้นฐานธุรกิจดิจิทัล รหัสวิชา 30204-2001 เล่มนี้ เรียบเรียงขึ้นเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2563 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

เนื้อหาของหนังสือมีด้วยกันทั้งหมด 9 หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย บทที่ 1 ธุรกิจดิจิทัล บทที่ 2 นวัตกรรมสำหรับธุรกิจดิจิทัล บทที่ 3 ระบบการทำธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัล บทที่ 4 สื่อสังคมออนไลน์กับธุรกิจดิจิทัล บทที่ 5 ธุรกิจดิจิทัลโมบาย บทที่ 6 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำธุรกรรมดิจิทัล บทที่ 7 กฎหมายและจริยธรรมการทำธุรกรรมดิจิทัล บทที่ 8 หลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์กรในยุคดิจิทัล และบทที่ 9 อาชีพออนไลน์และกรณีศึกษา และแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในสถานการณ์ต่างๆ มีทักษะการคิดและแก้ปัญหาและบูรณาการกับการทำงานตามสาขาอาชีพต่างๆ ต่อไป

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเรียนวิชาพื้นฐานธุรกิจดิจิทัล เล่มนี้ จะสามารถใช้ศึกษาให้เกิดความรู้และเกิดประโยชน์แก่ผู้เรียน ผู้สอน ตลอดจนผู้สนใจศึกษาทั่วไปเป็น อย่างดี หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข ในโอกาสต่อไป



สารบัญ



บทที่ 1» ธุรกิจดิจิทัล.....	16
1.1 ความหมายของธุรกิจดิจิทัล	18
1.2 แนวคิดในการทำธุรกิจดิจิทัล	18
1.3 องค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล.....	20
1.4 หัวใจสำคัญของ Digital Business	24
1.5 ประเภทของธุรกิจดิจิทัล	25
1.6 E-Commerce หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	27
1.7 หลักการเขียนเว็บไซต์สำหรับใช้ในธุรกิจดิจิทัล.....	29
สรุปสาระสำคัญ.....	30
แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 1.....	32
บทที่ 2» นวัตกรรมสำหรับธุรกิจดิจิทัล.....	36
2.1 ความหมายของนวัตกรรม.....	38
2.2 แนวคิดนวัตกรรมสำหรับธุรกิจดิจิทัล.....	39
2.3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจ	40
2.4 องค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล.....	41
2.5 นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล	44
2.6 พัฒนาการของนวัตกรรมดิจิทัลในยุค Thailand 4.0	51
สรุปสาระสำคัญ.....	52
แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 2.....	53
บทที่ 3» การทำธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัล.....	56
3.1 ระบบธุรกรรมดิจิทัล	58
3.2 แนวคิดของการทำธุรกรรมดิจิทัล	59

3.3	ประเภทการทำธุรกรรมดิจิทัล	59
3.4	รูปแบบของธุรกิจออนไลน์.....	73
	สรุปสาระสำคัญ.....	76
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 3.....	77
u n ที่ 4	» สื่อสังคมออนไลน์กับธุรกิจดิจิทัล	80
4.1	ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์.....	82
4.2	วัตถุประสงค์ของสื่อสังคมออนไลน์	83
4.3	ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์.....	85
4.4	อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในสื่อสังคมออนไลน์.....	88
4.5	ข้อดีและข้อเสียของสื่อสังคมออนไลน์	90
4.6	ขอบข่ายของสื่อโซเชียล (Scope of Social Media).....	92
	สรุปสาระสำคัญ.....	94
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 4.....	95
u n ที่ 5	» ธุรกิจดิจิทัลโมบาย	98
5.1	ระบบธุรกิจดิจิทัลโมบาย	100
5.2	ประเภทของธุรกิจดิจิทัลโมบาย	100
5.3	ธุรกิจบนโทรศัพท์มือถือ	105
5.4	การหารายได้บนโทรศัพท์มือถือ.....	108
5.5	สิ่งที่ต้องเตรียมในการทำธุรกิจขายออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือ	114
5.6	ข้อดีของการทำธุรกิจดิจิทัลประเภทร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce).....	117
5.7	ประเภทของอีคอมเมิร์ซหรือร้านค้าออนไลน์	118
5.8	เว็บไซต์ขายของออนไลน์ฟรีที่ได้รับความนิยมบนโทรศัพท์มือถือ	118
	สรุปสาระสำคัญ.....	121
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 5.....	123
u n ที่ 6	» ความมั่นคงปลอดภัยในการทำธุรกรรมดิจิทัล	126
6.1	ความปลอดภัยในยุคดิจิทัล.....	128
6.2	ข้อควรระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต	130
6.3	วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อบนอินเทอร์เน็ต.....	132
6.4	ระบบความปลอดภัยในโลกดิจิทัล	133

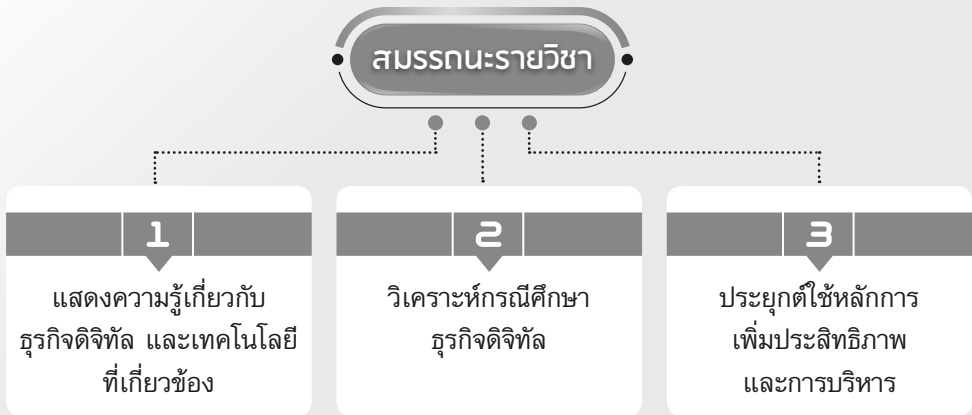
6.5	สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการรักษาความปลอดภัยของการทำธุรกรรมดิจิทัล.....	135
6.6	การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย.....	136
6.7	อันตราย 5 ประการบนโลกออนไลน์ยุค 4.0.....	136
6.8	การทำธุรกรรมออนไลน์ให้ปลอดภัย	139
	สรุปสาระสำคัญ.....	143
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 6.....	145
u n ที่ 7	» กฎหมายและจริยธรรมการทำธุรกรรมดิจิทัล	148
7.1	พ.ร.บ. การใช้คอมพิวเตอร์	150
7.2	จริยธรรมในการทำธุรกรรมบนโลกดิจิทัล	153
7.3	จริยธรรมในการทำธุรกิจออนไลน์.....	157
7.4	ข้อควรระวังในการทำธุรกิจดิจิทัล.....	159
	สรุปสาระสำคัญ.....	162
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 7.....	164
u n ที่ 8	» หลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารคุณภาพ เพื่อพัฒนาองค์กรในยุคดิจิทัล	168
8.1	ความหมายของการบริหารงานคุณภาพในองค์กร	170
8.2	การพัฒนาองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัล	174
8.3	การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน.....	181
8.4	หลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร.....	194
	สรุปสาระสำคัญ.....	198
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 8.....	200
u n ที่ 9	» อาชีพออนไลน์และกรณีศึกษา	204
9.1	อาชีพออนไลน์	206
9.2	ปัจจัยเริ่มต้นในการทำธุรกิจออนไลน์	221
9.3	กรณีศึกษาการถ่ายภาพขายออนไลน์.....	226
	สรุปสาระสำคัญ.....	240
	ใบงาน.....	241
	แบบประเมินผลการเรียนรู้บทที่ 9.....	242
	บรรณานุกรม	245

1

ธุรกิจดิจิทัล

ความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับธุรกิจดิจิทัล





แนวคิด

ในขณะที่โลกในยุคดิจิทัลที่กำลังหมุนเร็วขึ้นทุกๆ ช่วงขณะ พฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนไปจากเดิมเป็นอย่างมาก แนวคิดทฤษฎีในการทำการตลาดในรูปแบบเดิมอาจไม่เพียงพอในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องพัฒนาจากแบบเดิมเพื่อให้เข้ากับความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันให้มากขึ้น

สาระการเรียนรู้

- 1 ความหมายของธุรกิจดิจิทัล
- 2 แนวคิดของธุรกิจดิจิทัล
- 3 องค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล
- 4 หัวใจสำคัญของ Digital Business
- 5 ประเภทของธุรกิจดิจิทัล
- 6 E-Commerce
- 7 หลักการเขียนเว็บไซต์สำหรับใช้ในธุรกิจดิจิทัล

จุดประสงค์การเรียนรู้

- 1 บอกความหมายของธุรกิจดิจิทัลได้
- 2 บอกแนวคิดของธุรกิจดิจิทัลได้
- 3 อธิบายองค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัลได้
- 4 อธิบายหัวใจสำคัญของ Digital Business ได้
- 5 อธิบายประเภทของธุรกิจดิจิทัลได้
- 6 อธิบาย E-Commerce ได้
- 7 เข้าใจหลักการเขียนเว็บไซต์สำหรับใช้ในธุรกิจดิจิทัล

1.1 ความหมายของธุรกิจดิจิทัล

ธุรกิจดิจิทัล หมายถึงการทำธุรกิจผ่านสื่อออนไลน์ การรู้จักกลไกทางการตลาด การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศต่างๆ ให้มีความพร้อมใช้งาน ธุรกิจดิจิทัลนั้นจะโยงไปถึงการออกแบบเว็บไซต์ให้มีคุณภาพ ทำให้ธุรกิจมีคนติดตามและรู้จักมากขึ้นกว่าเดิม การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ในเฟสบุ๊ก การเก็บสถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ธุรกิจดิจิทัลยังช่วยให้ธุรกิจเจริญไปในทิศทางที่ดีกว่าในปัจจุบัน

ธุรกิจดิจิทัล (Digital Business) หมายถึงการสร้างการออกแบบธุรกิจใหม่ๆ โดยการทำให้โลกดิจิทัลกับโลกทางกายภาพเชื่อมโยงกันกับเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ต

Digital Business หมายถึงการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจที่ทำอยู่ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ แต่จุดประสงค์หลักๆ ก็คือ การหาทางเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจนั่นเอง เช่น การนำแอปพลิเคชันมาช่วยในการเข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่ที่ชอบใช้สมาร์ตโฟน การสร้างช่องทางขายผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ และการทำโฆษณา รวมไปถึงการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

สรุป ธุรกิจดิจิทัล หมายถึง การเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่มีอยู่แบบเดิมให้เป็นธุรกิจแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

1.2 แนวคิดในการทำธุรกิจดิจิทัล

ในการทำธุรกิจดิจิทัลจะทำให้ประสบความสำเร็จได้ในยุคของความเจริญด้านเทคโนโลยีที่เข้ามาอย่างรวดเร็วและก้าวกระโดดให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค ต้องยึดหลักแนวคิดในการทำธุรกิจดิจิทัล ดังต่อไปนี้

1. ความไวและรวดเร็ว ต้องมีการคิดและวางแผนไวล่วงหน้าแบบก้าวกระโดดก่อนคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ

2. ทันกระแส ใช้โซเชียลมีเดียให้เป็นประโยชน์ ติดตามกระแสทั้งไทยและต่างประเทศ เรียนรู้จากการศึกษา ทั้งสำเร็จและไม่สำเร็จ เพื่อนำมาต่อยอดในสายงานด้านธุรกิจดิจิทัล เพราะวันใดที่หยุดตามข้อมูลข่าวสาร จะทำให้ก็ตกยุคดิจิทัลทันที

3. ความคิดสร้างสรรค์ (Micro Creative) ฝึกการคิดแบบสร้างสรรค์ เพราะยุคดิจิทัลจะมีเพียงทักษะวิเคราะห์อย่างเดียวไม่ได้ ต้องตอบคำถามว่า ควรพัฒนาด้านใด อย่างไร ใช้งบประมาณเท่าไร

4. เพิ่มเดิมความรู้ ต้องหาความรู้และข่าวสารทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ เช่น Marketeer และ Positioning

5. อย่างรู้อย่างเดียว ต้องรู้รอบตัว ทั้งทางด้านเทคนิค ด้านกลยุทธ์ ด้านเครื่องมือ และด้านคู่แข่ง เพื่อให้เข้าใจภาพรวมในการทำงานของธุรกิจดิจิทัลก่อนว่ามีส่วนประกอบอะไรบ้าง ก่อนที่จะไปศึกษาให้ลึกในแต่ละส่วน

6. อย่าละทิ้ง Offline อย่ามองข้ามสื่อที่คนไม่ใช้ ต้องเชื่อมโยงความน่าสนใจระหว่างการทำงานประเภทออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อส่งเสริมธุรกิจให้ครอบคลุมบุคคลทุกกลุ่ม

7. ฟังผู้ที่มีประสบการณ์ นักธุรกิจดิจิทัลที่มีประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ ให้ฟังประสบการณ์จากบุคคลเหล่านี้ เพื่อที่จะเก็บมาเป็นแรงบันดาลใจในการคิดสานงานต่อและทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

8. เป็นนักประยุกต์กลยุทธ์ตลอดเวลา กลยุทธ์บนโลกดิจิทัลไม่มีอะไรตายตัว สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามเวลาและสถานที่

9. ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในเชิงลึก (Consumer Insight) คือ การทำ Consumer Insight โดยวิธีการทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิจัยเพื่อหาข้อสรุป เพื่อจะได้วางแผนทางธุรกิจได้อย่างถูกต้อง

10. สร้างทีม ธุรกิจดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้ต้องทำงานเป็นทีม อย่าทำคนเดียว เพราะธุรกิจดิจิทัลโตเร็วมากและมีหลายองค์ประกอบที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องช่วยกันศึกษาพัฒนาในแต่ละด้านให้ทันเวลา

11. อย่าพึ่งพาเพียงช่องทางเดียว การทำธุรกิจดิจิทัลก็เหมือนกับการลงทุน อย่าพึ่งพาช่องทางใดช่องทางหนึ่งในการทำโฆษณา ควรบริหารจัดการงบประมาณลงโฆษณาในหลายๆ ส่วน

12. ลงทุนกับช่องทางที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เร็ว นั่นคือการซื้อโฆษณาผ่านทางช่องทางสื่อโฆษณาที่ต้องจ่ายเงิน (Paid Media) หลายๆ ช่องทางในการทำโฆษณา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว

13. ลงทุนกับช่องทางที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในระยะยาว เปรียบเหมือนการลงทุนแบบเน้นคุณค่า ที่หวานเมลิ็ดพุ่มพักให้ผลผลิตออกดอกออกผลในอนาคต เช่น การทำการตลาดที่ใช้การดึงดูดลูกค้าเข้ามา (Inbound Marketing) หรือการสร้างเนื้อหาและแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย (Content Marketing) ให้เนื้อหาที่มีคุณค่าแก่ผู้บริโภค

14. ฝึกสร้างเนื้อหาหรือเรื่องราวต่างๆ หรือคอนเทนต์ (Content) ลองฝึกสร้างแรงบันดาลใจเอง จะได้รู้ว่าการบวนการคิดเป็นอย่างไร ดีอย่างไร และสามารถพัฒนาตรงไหนได้อีกบ้าง

15. ฝึกเขียนคอนเทนต์ สร้างแล้วอย่าลืมเขียนคอนเทนต์ โดยเขียนให้สะท้อนความน่าเชื่อถือที่เกิดจากแนวคิดของตนเอง

16. อ่านหนังสือ หลักสูตรที่ต้องการพัฒนาทักษะและกระบวนการในทางกลยุทธ์ธุรกิจ และหนังสือประเภททักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไปพร้อมๆ กัน

17. ตั้งตัวชี้วัด (KPI) ในการเรียนรู้แต่ละเดือน ตัวอย่างเช่น เดือนที่ 1 อยากรุ่งเรืองของ Facebook Marketing เดือนที่ 2 อยากรุ่ง Google

18. พัฒนาเชิงลึก หลังจากเรียนรู้ธุรกิจทุกหัวข้อแล้ว ให้นิยามหัวข้อที่คิดว่าชอบและถนัดมากที่สุดมาพัฒนาทักษะให้เกิดความเชี่ยวชาญ

19. ร่วมงานอีเวนต์และการสัมมนา การเรียนรู้จากหลักสูตรหรืองานสัมมนาต่างๆ ที่ให้ความรู้แล้วยังสร้างคอนเนกชันต่างๆ จากงานนั้นๆ ด้วย

20. การทดสอบ (Experiment) ทดสอบความรู้ที่ศึกษามาด้วยการลงมือทำได้มากที่สุด จะทำให้เกิดไอเดียและทักษะใหม่ๆ ระหว่างการเรียนรู้

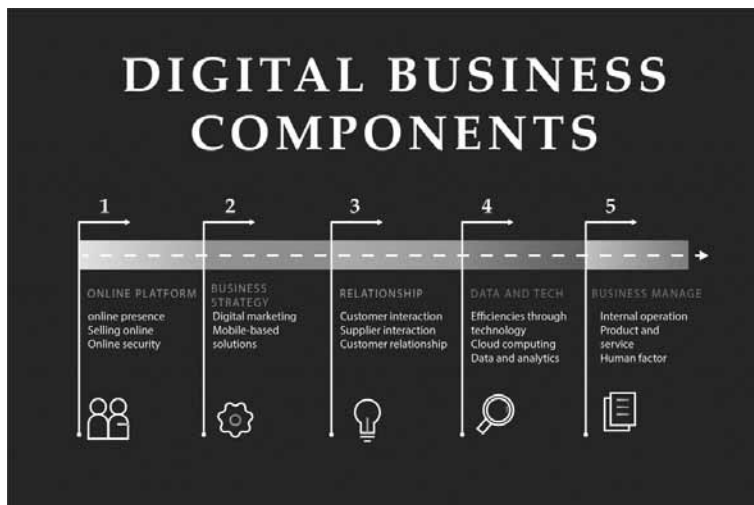
1.3 องค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล

การสร้างช่องทางในสื่ออินเทอร์เน็ต (Social Media) เพื่อนำธุรกิจจาก Offline ไปสู่ Online Platform ซึ่งหมายถึงแหล่งรวบรวมสินค้าและข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้ในการสร้างร้านค้าออนไลน์เพื่อขายสินค้า เป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางธุรกิจให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับผู้บริโภคยุคใหม่มากยิ่งขึ้น เช่น การทำการตลาดยุคดิจิทัลให้ผู้บริโภคมีพลังในการ

เลือกซื้อสินค้าหรือบริการ มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการให้รับรู้ได้ครบรอบด้าน สร้างความน่าเชื่อถือในแบรนด์ (Brand) ให้มากยิ่งขึ้น เพิ่มมูลค่าด้วยการสร้างภาพลักษณ์ ทำให้ผู้บริโภครู้สึกได้รับการยกระดับเมื่อใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ ต้องมีการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีความคิดที่แตกต่าง สร้างสรรค์ ไม่ซ้ำใคร สิ่งเหล่านี้จะทำให้สินค้าหรือบริการมีความเป็น นวัตกรรม (Innovation) มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการสิ่งใหม่ๆ ที่มีประโยชน์กับชีวิตได้มากยิ่งขึ้น และต้องสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกไปพร้อมกันด้วย

ในการใช้งานเกี่ยวกับช่องทางดิจิทัลต้องมีความรวดเร็ว รวดเร็ว ให้กับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น เช่น ช่องทางการสั่งซื้อ จัดส่ง-รับสินค้า และการชำระเงิน เป็นต้น ทุกอย่างควรสะดวก ง่าย และรวดเร็ว และต้องมีระบบการเก็บข้อมูลจากผู้บริโภค เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้วิเคราะห์แนวทางในการดำเนินธุรกิจในภายหน้า ซึ่งจะต้องใช้เทคโนโลยีในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลนั่นเอง

ดังนั้นความสำคัญของธุรกิจดิจิทัล (Digital Business) ก็คือการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธุรกิจที่เป็นอยู่แบบเดิมให้มีความทันสมัย สามารถออนไลน์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ได้ทันทั่วทั้ง การเพิ่มยอดขายและลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ เกิดจากองค์ประกอบดังในรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 องค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล (Business Digital)

ที่มา : <https://www.sub-brain.com/business/digital-business-components/>

1.3.1 องค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล (Business Digital) แบ่งได้ 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ Online Platform, Business Strategy, Relationship, Data and Technology และ Business Management โดยมีรายละเอียดด้านต่างๆ ดังนี้

1. Online Platform คือการสร้างธุรกิจให้มีตัวตนอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line), OA (Office Automation), ทวิตเตอร์ (Twitter), อินสตาแกรม (Instagram) หรือพื้นที่ต่างๆ อีกมากมายบนโลกออนไลน์ โดยการใช้งานแพลตฟอร์มนั้นไม่จำเป็นต้องสร้างไว้ทั้งหมด เพราะยากต่อการดูแลและจัดการ ควรเลือกแค่บางอย่างที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ ประกอบด้วย 3 สิ่งดังนี้

1. Online Presence การมีสถานะบนโลกออนไลน์สิ่งที่เป็นคือ เว็บไซต์ธุรกิจ เนื่องจากมันทำหน้าที่เป็นหน้าร้านออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการโฆษณาตามเว็บต่างๆ ด้วย

2. Online Selling การขายออนไลน์ เพื่อให้หน้าร้านของธุรกิจไม่เสียเปล่า การทำแพลตฟอร์มต่างๆ ขึ้นมานั้นควรขายสินค้าหรือบริการได้ด้วย ในที่นี้หมายถึงเป็นช่องทางในการสั่งซื้อของลูกค้าได้หากสนใจ และถ้าสามารถจบการขายในหน้าเว็บนั้นๆ ได้ยิ่งดี

3. Online Security ระบบรักษาความปลอดภัยออนไลน์ ข้อนี้มีความสำคัญทั้งต่อลูกค้าและบริษัท โดยธุรกิจจะต้องมีการกำหนดนโยบายในการเข้าถึงข้อมูลระหว่างพนักงานกับบริษัท ระบบป้องกันการถูกโจมตีและล่วงละเมิดจากแฮกเกอร์ (Hacker) รวมไปถึงการดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้าอีกด้วย

1.3.2 Business Strategy กลยุทธ์ของธุรกิจในยุคดิจิทัลนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก ส่วนมากมักขึ้นอยู่กับข้อมูล (Data) ที่มีอยู่ หากมีมากพอและวิเคราะห์ข้อมูลออกมาได้อย่างถูกต้องแล้ว จะส่งผลให้องค์กรเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ประกอบด้วย

1. Digital Marketing คือการทำการตลาดรูปแบบหนึ่งที่ใช้หลักการตลาดและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคโดยใช้เครื่องมือต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต

2. Mobile-based Solutions เนื่องจากพฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ทำให้แพลตฟอร์มต่างๆ ที่สร้างขึ้นต้องตอบสนอง (Responsive) กับการใช้งานบนมือถือทุกประเภท เพราะจะช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายและใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

1.3.3 ความสัมพันธ์ (Relationship)

ความสัมพันธ์ (Relationship) คือการมีส่วนร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม ทั้งในด้านความรับผิดชอบไปจนถึงด้านการทำงานอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รู้สึกมีประสบการณ์ร่วมในการใช้บริการธุรกิจ ซึ่งเป็นวิธีการสร้างคุณค่าอีกแบบหนึ่ง

1. การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Interaction) เครื่องมือและแพลตฟอร์มต่างๆ ที่สร้างขึ้นนั้น ต้องทำให้ลูกค้าใช้งานได้อย่างง่ายที่สุด เข้าถึงจากอุปกรณ์ใดก็ได้ มีระบบในการเลือกชม ใช้งานตามความต้องการ รวมไปถึงการติดตามผลต่างๆ เช่น Message, E-mail และ Newsletters เป็นต้น

2. Supplier Interaction การทำธุรกิจนอกจากลูกค้าก็คือ ธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจที่เราสร้างขึ้นต้องมีปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันและกัน เมื่อเป็นยุคออนไลน์แล้ว การติดต่อกันระหว่างธุรกิจเพื่อพึ่งพากันจึงเป็นเรื่องง่ายขึ้น

3. Customer Relationship Management คือระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า การวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า ยังมีข้อมูลมากก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

1.3.4 Data and Technology

ข้อมูลและเครื่องมือที่ทันสมัยคือ อาวุธที่ทรงประสิทธิภาพสำหรับ Digital Business หากมีสองสิ่งนี้จะทำให้สนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุดและทันทั่วที่ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. Efficiencies Through Technology เลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน เพื่อดึงประสิทธิภาพสูงสุดมาใช้สำหรับการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล รวมถึงซอฟต์แวร์ต่างๆ

2. Cloud Computing ควรมีแหล่งเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ที่พร้อมให้บริการ เพราะนอกจากเก็บข้อมูลแล้ว ยังมีประโยชน์อีกมากมายในรูปแบบที่เรียกว่า Every Thing คือ ทุกสิ่งทุกอย่างสามารถบริการได้

3. Data and Analytics ข้อมูลและการวิเคราะห์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจจะต้องมี เพราะโลกออนไลน์มีข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ตลอดเวลา ถ้าเรารู้แนวโน้มและจุดประสงค์แล้ว จะทำให้สามารถทำนายผลลัพธ์ และรู้ผลลัพธ์ต่างๆ ออกมาได้อย่างแม่นยำ อันนำไปสู่ความสำเร็จได้

1.3.5 Business Management

การจัดการภายในองค์กรยังคงมีความจำเป็นเสมอ เพราะทุกอย่างยังคงต้องมีระบบมีคนทำงาน หากขาดสิ่งนี้ไปอาจทำให้การทำงานไม่ราบรื่น โดยการจัดการภายในองค์กรประกอบด้วย

1. การดำเนินการภายใน (Internal Operation) เป็นการสร้างความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ของคนภายในองค์กรไปจนถึงระบบการทำงานอัตโนมัติ เพื่อให้ดึงประสิทธิภาพการใช้งานออกมาได้อย่างสูงสุด

2. สินค้าและบริการ (Product and Service) ศึกษาสินค้าและบริการที่มีอยู่ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ หากพัฒนาสินค้าให้มีรูปแบบแปลกใหม่อยู่เสมอจะทำให้เกิดความน่าสนใจ

3. Human Factors ทีมงานที่ดีจะนำไปสู่ความสำเร็จในทุกเรื่อง แต่ปัญหาด้านบุคคลเป็นปัญหาใหญ่ที่จัดการได้ยากในทุกองค์กร

1.4 หัวใจสำคัญของ Digital Business

ธุรกิจดิจิทัลมีหัวใจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่องค์กรทางธุรกิจดิจิทัลควรรู้จักคือ “SMACI” มีรายละเอียดดังนี้

Social ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สุดในโลกที่เก็บโปรไฟล์ของลูกค้า

Mobile ช่องทางการติดต่อสื่อสารและเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตที่ใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน

Analytics วิเคราะห์ความต้องการและค้นหาความสัมพันธ์ต่างๆ จากฐานข้อมูลโปรไฟล์ลูกค้า

Cloud เทคโนโลยีสำคัญที่ช่วยให้สามารถเปิดธุรกิจใหม่และกระจายสู่ภูมิภาคต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

Internet of Things คือสิ่งของทุกอย่างบนโลกนี้ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูล