

บทเรียน

8

การประยุกต์ ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อธุรกิจดิจิทัล

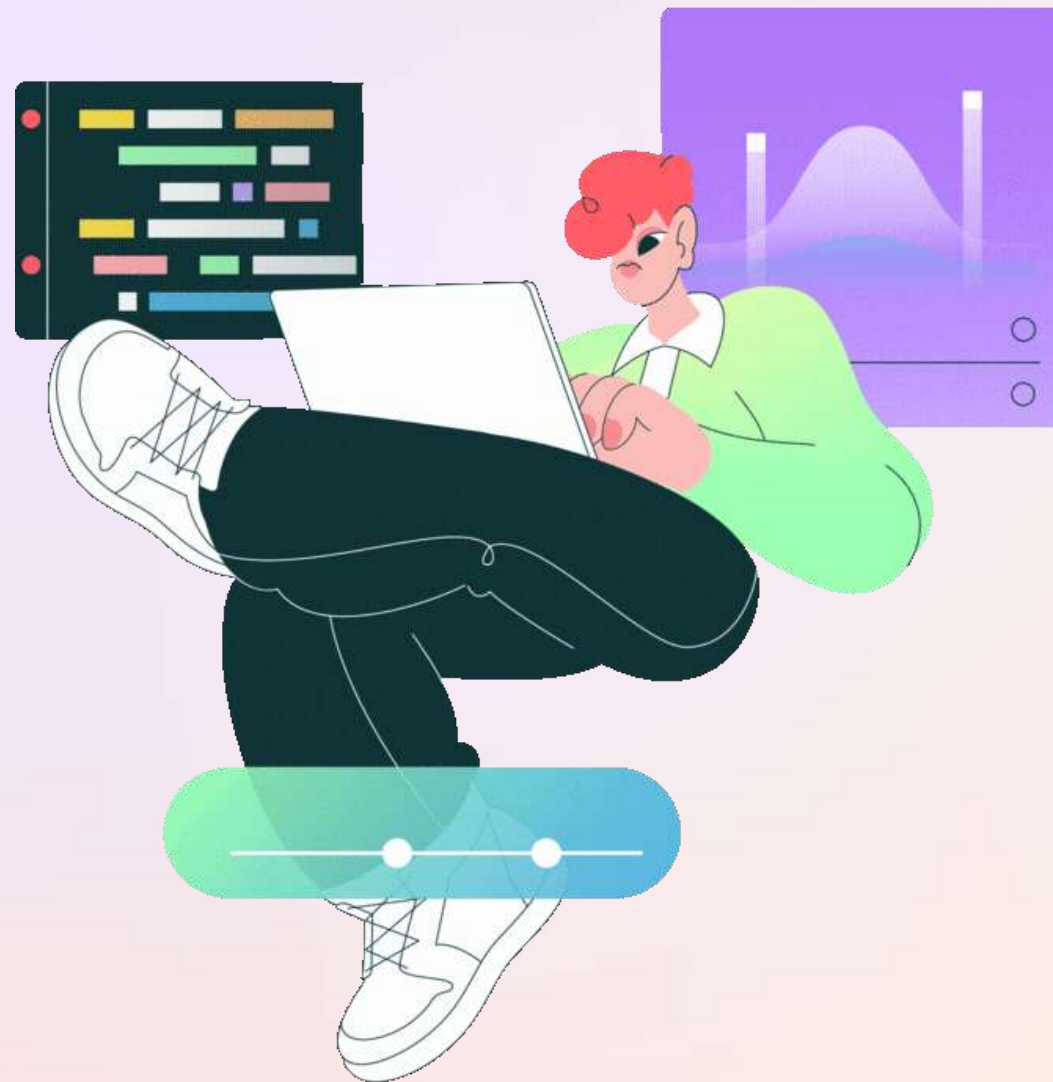


สาระสำคัญ



การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อธุรกิจดิจิทัล
คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้
เพื่อเปลี่ยนแปลงวิธีการทำธุรกิจให้ทันสมัย
และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
โดยเน้นการใช้ช่องทางออนไลน์
ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เช่น การตลาดดิจิทัล
การขายสินค้าออนไลน์
และการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์
ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น
ลดต้นทุน และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้

สาระการเรียนรู้



- 1 การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อธุรกิจดิจิทัล
- 2 การตลาดดิจิทัล
- 3 การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 4 การบริการลูกค้าออนไลน์
- 5 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1

การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อธุรกิจดิจิทัล

เป็นการนำเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมาใช้
เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน
และสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ
ทำให้ธุรกิจทำงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลา และลดต้นทุน
รูปแบบของธุรกิจดิจิทัลมีหลากหลาย
ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจและเป้าหมาย
โดยธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะได้เปรียบในการแข่งขัน
และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลก



2 การตลาดดิจิทัล

การตลาดดิจิทัล คือ การใช้เครื่องมือออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย อีเมล เพื่อเข้าถึงลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้แบรนด์เป็นที่รู้จัก โปรโมตสินค้าและเพิ่มยอดขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังสามารถวัดผลได้อย่างแม่นยำอีกด้วย

**2.1****การโฆษณาบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ**

+

การใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อโปรโมตสินค้าหรือบริการ โดยแต่ละแพลตฟอร์มมีรูปแบบการโฆษณาและวิธีการที่แตกต่างกันไป

2.2

การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing)

+

คือ การใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สร้างความสนใจในสินค้าหรือบริการของแบรนด์ และกระตุ้นให้เกิดการซื้อ โดยทำการโพสต์เนื้อหาที่น่าสนใจ การโต้ตอบกับลูกค้า การลงโฆษณา หรือการใช้ Influencer โปรโมท



2.3

การตลาดผ่านเนื้อหา (Content Marketing)

+

คือ การสื่อสารทางการตลาดที่เน้นการสร้างและเผยแพร่ข้อมูลที่มีประโยชน์ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้สนใจและตัดสินใจซื้อ โดยใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ



2.4

การทำ SEO (Search Engine Optimization)



การปรับปรุงเว็บไซต์ให้ติดอันดับสูงในผลการค้นหาของ Google และเครื่องมือค้นหาอื่น ๆ โดยไม่ต้องเสียค่าโฆษณา ทำได้โดยการปรับเนื้อหาและโครงสร้างของเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับสิ่งที่เครื่องมือค้นหาต้องการ เพื่อดึงดูดผู้คนให้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของคุณมากขึ้นจากการค้นหาผ่านอินเทอร์เน็ต

2.5

การตลาดผ่านอีเมล (Email Marketing)



การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อสารกับลูกค้าโดยตรง เพื่อส่งเสริมการขายสินค้าหรือบริการ โดยการส่งข้อความที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ข้อเสนอพิเศษ ข่าวสารใหม่ หรือการอัปเดตต่างๆ



3

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการซื้อขาย จัดส่งสินค้า แลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ หรือสารสนเทศบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นสื่อกลางในการนำเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ รวมถึงการติดต่อกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เช่น



3.1

การเปิดร้านค้าออนไลน์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ



การขายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ขายสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลก ไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านจริง ช่วยลดค่าใช้จ่าย และยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อปรับปรุงการขายได้อีกด้วย

3.2

การพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง



คือ การสร้างร้านค้าเสมือนจริงบนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกซื้อสินค้า เปรียบเทียบราคา และสั่งซื้อได้ผ่านทางเว็บไซต์ โดยเว็บไซต์จะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ หน้าแรก หน้ารายละเอียดสินค้า ตะกร้าสินค้า ระบบชำระเงิน ระบบขนส่ง และระบบจัดการออเดอร์



3.3

การขายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์



เป็นการใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ในการขายสินค้า โดยการสร้างเพจหรือบัญชีผู้ใช้สำหรับธุรกิจ แล้วโพสต์รูปภาพ ข้อมูลสินค้า โปรโมชั่นใช้การถ่ายทอดสดเพื่อนำเสนอสินค้า ตอบคำถามลูกค้าใช้การส่งข้อความส่วนตัวเพื่อตอบคำถาม ลูกค้าและปิดการขาย หรืออาจเป็นการโพสต์ขายสินค้าในกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

4 การบริการลูกค้าออนไลน์

การช่วยเหลือลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบคำถาม แก้ปัญหา และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ เป้าหมายหลักคือสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

4.1

การตอบคำถามลูกค้าผ่านแชตบอต



คือ การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์หรือปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการลูกค้าอัตโนมัติ ช่วยให้ลูกค้าได้รับคำตอบได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องรอเจ้าหน้าที่ ทำให้การแก้ปัญหาต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและทันท่วงที อย่างไรก็ตาม การจะนำระบบ AI มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการออกแบบ พัฒนา และดูแลระบบให้เหมาะสม

4.2

การให้บริการลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์



เป็นการใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสาร โต้ตอบ และตอบคำถามลูกค้า แก้ปัญหา รับข้อร้องเรียน ตอบข้อสงสัย ให้ข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่นต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พูดคุย โต้ตอบ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ และกระตุ้นให้ลูกค้าเก่า กลับมาซื้อสินค้าซ้ำ

4.3

การจัดทำระบบ FAQ บนเว็บไซต์



โดย FAQ ย่อมาจาก Frequently Asked Questions หมายถึง คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือเว็บไซต์ การจัดทำระบบ FAQ เป็นการรวบรวม จัดหมวดหมู่คำถาม และคำตอบที่พบบ่อยไว้บนเว็บไซต์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาคำตอบได้ด้วย ตัวเองโดยไม่ต้องติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

5 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

🔍 การใช้ระบบคลาวด์ ↻ ≡ ☆

การใช้ระบบคลาวด์ (Cloud Computing)
คือ การนำเอาคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ
มาใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต
โดยไม่ต้องซื้ออุปกรณ์หรือ
ติดตั้งโปรแกรมเอง
ทำให้เราสามารถ

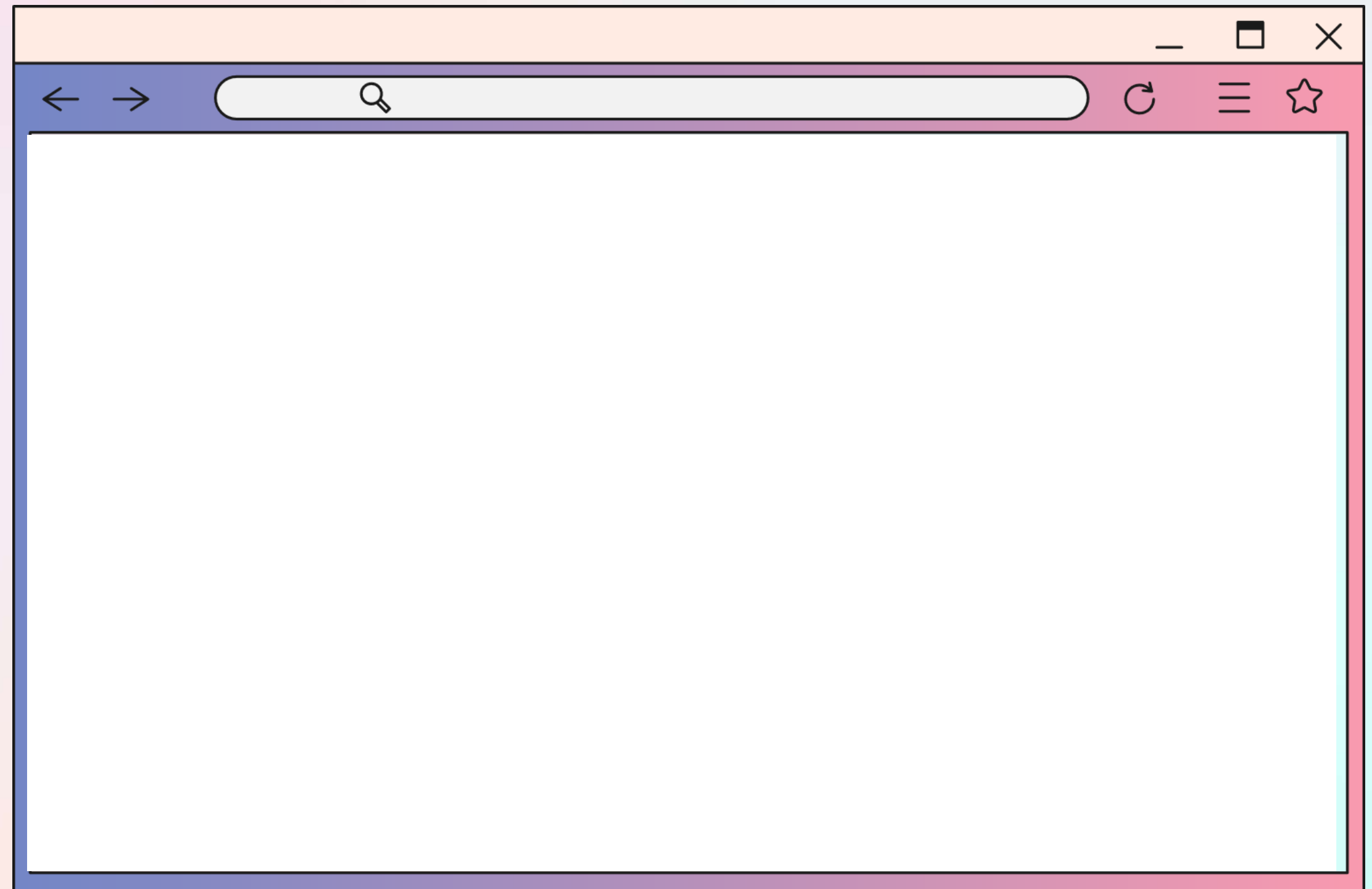
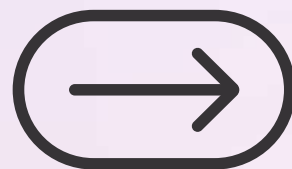


🔍 การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ↻ ≡ ☆

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent หรือ AI) สามารถนำมาใช้ในธุรกิจ
เพื่อเข้าใจลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์
ตลาดศึกษาตลาดและคู่แข่ง และบริการลูกค้า
เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
ควบคุมระบบอัตโนมัติ
ตรวจสอบคุณภาพสินค้า
ทำให้ทำงานได้เร็วขึ้น
แม่นยำขึ้น

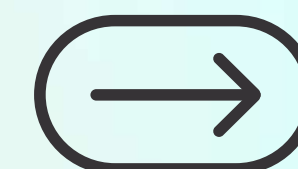


ตัวอย่างการใช้งาน ChatGPT

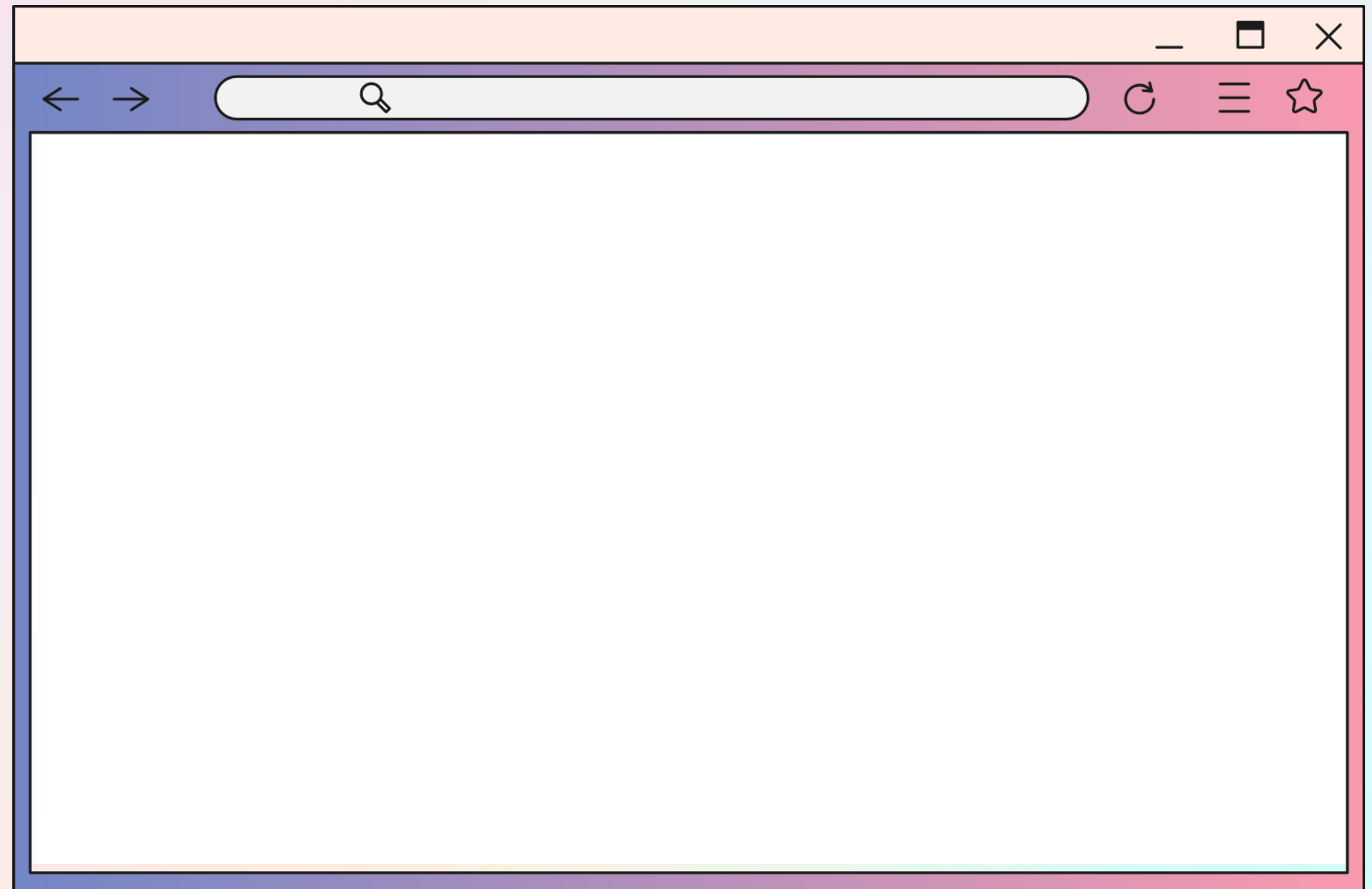
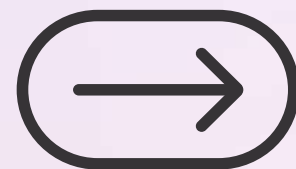


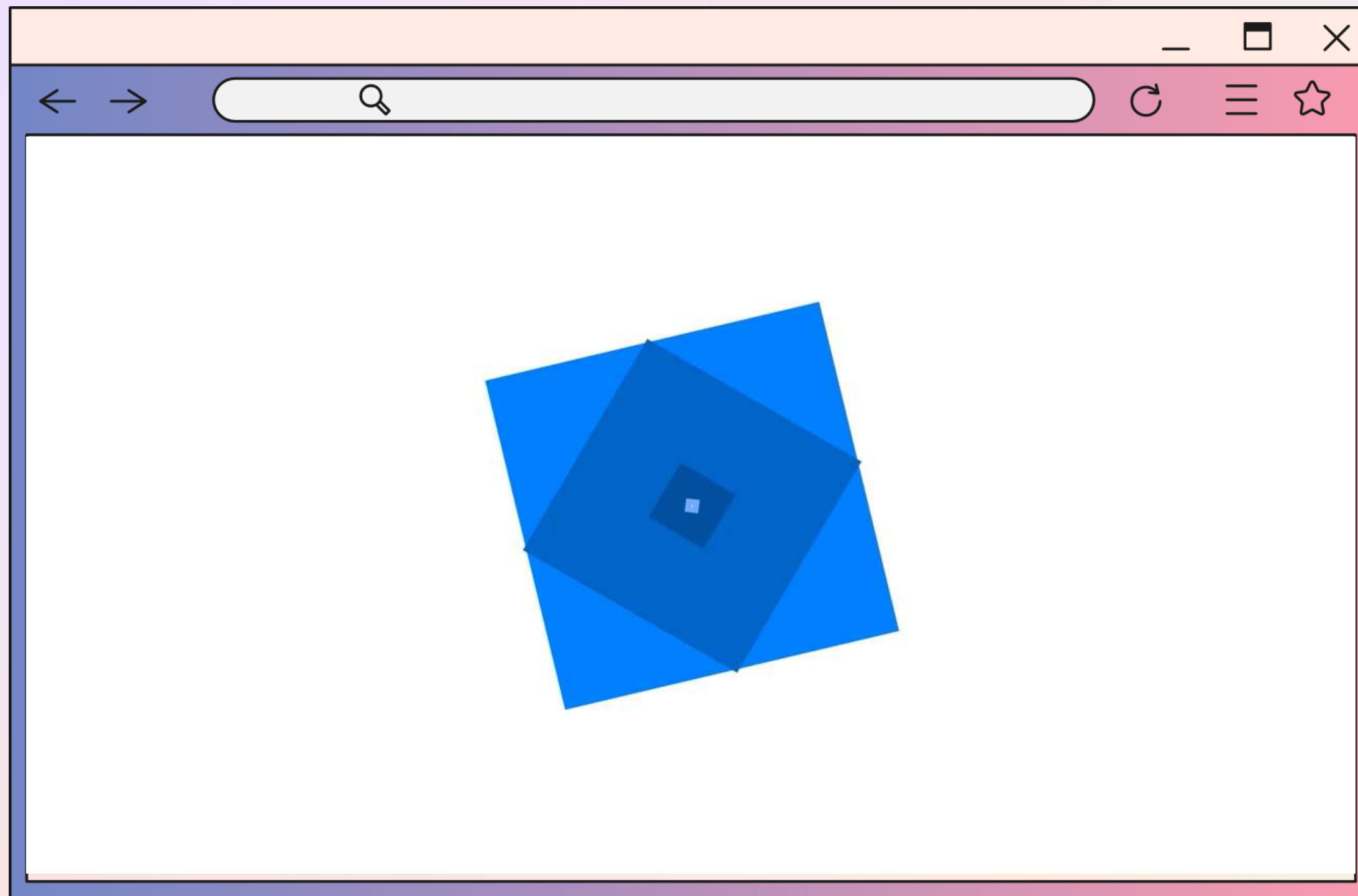


ตัวอย่างการใช้งาน ChatGPT



ตัวอย่างการใช้งาน ChatGPT





ตัวอย่างการใช้งาน Copilot

