

## เฉลยแบบทดสอบหลังเรียน

### หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานทางธุรกิจดิจิทัล

**ตอนที่ 1** จงทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงหน้าข้อที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดไม่ใช่วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

จ. เพื่อแลกเปลี่ยนสินค้า

2. สินค้าหรือบริการที่เปลี่ยนมือจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคเรียกว่าอะไร

ก. การตลาด

3. การค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นองค์ประกอบของธุรกิจข้อใด

ง. การวิจัยและพัฒนา

4. ข้อใดหมายถึงวิธีปฏิบัติงาน

ง. Method

5. ธุรกิจที่เป็น Marketplace จัดเป็นธุรกิจแบบใด

ข. ธุรกิจแบบระดับกลาง

6. การสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Models) เป็นวิวัฒนาการธุรกิจดิจิทัลช่วงใด

จ. Digital Business

7. Cloud Computing เป็นวิวัฒนาการของธุรกิจดิจิทัลยุคใด

ง. Digital Marketing

8. ข้อใดจัดเป็นธุรกิจยุคดิจิทัล

ค. การใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล

9. กลยุทธ์การทำ CRM เป็นการทำให้ Digital Transformation ข้อใด

ก. เปลี่ยนแปลง Customer Experience ของผู้บริโภค

10. Software Stake เป็นการปรับแต่งของธุรกิจใด

ข. Wal-Mart

**ตอนที่ 2** จงจับคู่ข้อความต่อไปนี้ให้สัมพันธ์กัน

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 1. .... <b>E</b> ..... ธุรกิจ                | A. Material             |
| 2. .... <b>L</b> ..... วัตถุประสงค์ของธุรกิจ | B. Management           |
| 3. .... <b>H</b> ..... คน                    | C. Morale               |
| 4. .... <b>M</b> ..... เงิน                  | D. Traditional Business |
| 5. .... <b>A</b> ..... วัสดุหรือวัตถุดิบ     | E. Business             |
| 6. .... <b>I</b> ..... วิธีปฏิบัติงาน        | F. Smart phone          |
| 7. .... <b>B</b> ..... การจัดการ             | G. Social media         |
| 8. .... <b>C</b> ..... ขวัญและกำลังใจ        | H. Man                  |
| 9. .... <b>K</b> ..... ธุรกิจดิจิทัล         | I. Method               |
| 10. ... <b>D</b> ..... ธุรกิจดั้งเดิม        | J. Application          |
|  | K. Digital Business     |
|  | L. Business Goals       |
|  | M. Money                |

### ตอนที่ 3 จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้ใจความสมบูรณ์

#### 1. อธิบายความหมายของธุรกิจ

##### ตอบ

ธุรกิจ (Business) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการ โดยภายในหน่วยงานหรือธุรกิจนั้น ๆ มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมผสานกันอย่างมีระบบ มีระเบียบตามกฎหมายเกณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้บริโภค ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือบรรลุลตามเป้าหมายของธุรกิจ และไม่ก่อให้เกิดผลภาวะที่ไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

#### 2. อธิบายความสำคัญของธุรกิจ

##### ตอบ

1. การดำเนินงานของธุรกิจก่อให้เกิดการนำทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
  2. ช่วยให้ผู้บริโภคหรือประชาชนได้ใช้สินค้าหรือบริการ เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของตนเองให้ดีขึ้น
  3. ธุรกิจต่าง ๆ ช่วยขจัดปัญหาการว่างงานและช่วยกระจายรายได้ไปสู่ประชาชน
  4. ช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้กับประเทศในรูปแบบของภาษีอากร
  5. ประชาชนหรือผู้บริโภคมีโอกาสได้เลือกสินค้าหรือบริการที่สนองความพึงพอใจสูงสุดได้ง่าย
- เพราะธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกัน เพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการ
6. ประเทศสามารถนำภาษีอากรที่จัดเก็บไปพัฒนาประเทศได้

#### 3. อธิบายวัตถุประสงค์ของธุรกิจ

##### ตอบ

1. เพื่อความมั่นคงของกิจการ เมื่อธุรกิจเริ่มดำเนินการขึ้น เจ้าของธุรกิจก็มีความประสงค์จะผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด
2. เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจ นอกจากความมั่นคงของกิจการแล้ว ธุรกิจยังต้องการที่จะเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยการขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น มีสาขาเพิ่มขึ้น มีพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นคงทั้งทางการเงินและฐานะทางสังคม

3. เพื่อผลประโยชน์หรือกำไร สิ่งที่น่าสนใจให้เจ้าของธุรกิจดำเนินธุรกิจต่อไป คือ กำไร ถ้าธุรกิจไม่มีกำไร กิจการนั้นก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การที่ธุรกิจจะมีกำไรได้นั้นคือ ต้องจำหน่ายสินค้าหรือได้รับค่าบริการในราคาสูงกว่าค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนที่ได้เสียไปในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น

4. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจจะต้องคำนึงถึงจริตประเพณีศีลธรรมอันดีงามของสังคมด้วย ธุรกิจจะต้องไม่ดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อประเพณี ศีลธรรมอันดีงามของสังคม ธุรกิจจะต้องคำนึงถึงผู้บริโภค คำนึงถึงสภาพแวดล้อมต้องช่วยพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้น เช่น การไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลอง การไม่ผลิตสินค้าที่มีสารพิษตกค้าง การไม่ตัดไม้ทำลายป่า การไม่ก่อให้เกิดมลพิษ ฯลฯ

#### 4. อธิบายองค์ประกอบของธุรกิจ

##### ตอบ

1. การจัดองค์กร คือ กิจกรรมที่ทำให้องค์กรสามารถจัดรูปแบบการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การผลิตและปฏิบัติการ คือ กิจกรรมของการนำเอาวัตถุดิบมาผ่านกระบวนการในการผลิตเพื่อทำให้เกิดมีสินค้าหรือบริการ

3. การตลาด คือ การดำเนินการเพื่อจะทำให้สินค้าหรือบริการที่ผลิตแล้วได้รับการเปลี่ยนมือไปถึงมือผู้บริโภค

4. การบัญชีและการเงิน คือ การเก็บบันทึกข้อมูลการดำเนินงานการจัดทำงบการเงิน งบประมาณ การจัดหาเงินทุน การใช้เงินทุนและลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริหารให้เงินทุนหมุนเวียนอย่างพอเหมาะ

5. การจัดหาวัตถุดิบมาป้อนโรงงาน คือ กิจกรรมในการจัดซื้อและควบคุมการจัดซื้อวัตถุดิบ รวมทั้งการตรวจนับสินค้าคงคลัง

6. การบริหารงานบุคคล คือ การดำเนินการจัดสรรพนักงาน การฝึกอบรม การจัดหารูปแบบของการจูงใจและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารบุคคลซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

7. การจัดการระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ คือ การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

8. การวิจัยและพัฒนา คือ กิจกรรมเพื่อนำความคิดสร้างสรรค์ ค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอย่างสูงสุด

## 5. อธิบายปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ 6'm

### ตอบ

1. คน (Man) ธุรกิจต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันดำเนินการจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ
2. เงิน (Money) นำเงินมาลงทุนเพื่อให้เกิดการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการวางแผนในการใช้เงินทุนและการจัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ประสบปัญหาด้านเงินทุน และให้เกิดผลตอบแทนสูงสุด
3. วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ต้องมีการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนวัตถุดิบต่ำสุดส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา
4. วิธีปฏิบัติงาน (Method) การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ต้องมีการวางแผนและควบคุมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
5. การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการที่ทำให้ธุรกิจบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ
6. ขวัญและกำลังใจ (Morale) นักบริหาร ผู้จัดการ หรือเจ้าของโรงงาน จะต้องรู้จักสังเกต ดูแลเอาใจใส่ คอยให้ขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ความสำเร็จของธุรกิจนั้น องค์ประกอบสำคัญ คือ การที่พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

## 6. อธิบายความหมายของธุรกิจดิจิทัล

### ตอบ

**ธุรกิจดิจิทัล (Digital Business)** คือ การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจที่ทำอยู่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ แต่จุดประสงค์หลัก ๆ ก็คือ การหาทางเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจนั่นเอง เช่น การนำ Application มาช่วยในการเข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่ที่ชอบใช้ smart phone, การสร้างช่องทางขายผ่านสื่อ Social media ต่าง ๆ และการทำโฆษณา รวมไปถึงการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าในแบบ online เป็นต้น ภาพรวมของ **Digital Business** คือ การเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่มีอยู่แบบเดิมให้เป็นธุรกิจแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนโครงสร้าง

## 7. อธิบายประเภทของธุรกิจดิจิทัล

### ตอบ

1. ธุรกิจแบบพื้นฐาน ธุรกิจขนาดเล็กในระดับนี้มีสถานะการใช้เครื่องมือดิจิทัลที่ยังไม่ได้พัฒนา ยังพึ่งพาวิธีการทางการตลาดแบบดั้งเดิม เช่น การส่งอีเมลโดยตรง การโฆษณาสิ่งพิมพ์ ไม่มีเว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ โดยพื้นฐานแล้วเครื่องมือดิจิทัลตัวเดียวที่ใช้คือที่อยู่อีเมลธุรกิจ
2. ธุรกิจแบบระดับกลาง ในระดับนี้ธุรกิจขนาดเล็กจะใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ที่เรียบง่าย (ไม่มีอีคอมเมิร์ซหรือความสามารถในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ) ใช้เครื่องมือทางการตลาดออนไลน์ขั้นพื้นฐานบางอย่าง เช่น การแสดงในไดเรกทอรีออนไลน์ (Directory Online) หรือ การอยู่ในมาร์เกตเพลส (Marketplace)
3. ธุรกิจระดับสูง ธุรกิจระดับสูงมีเว็บไซต์ขั้นสูง คือ ลูกค้าใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อการจองออนไลน์หรือความสามารถในการทำอีคอมเมิร์ซ มีส่วนร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางการตลาดออนไลน์มากมาย นอกจากนี้ยังใช้เครื่องมือดิจิทัลภายใน เช่น Video Conferencing หรือ Cloud Software เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของธุรกิจ
4. ธุรกิจระบบขั้นสูงมาก เป็นธุรกิจดิจิทัลที่แท้จริงนี้ใช้เครื่องมือดิจิทัลทั้งหมดข้างต้น แต่อยู่ในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังใช้เครื่องมือดิจิทัลที่ซับซ้อนกว่า เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความชอบของลูกค้าหรือแนวโน้มการขาย

## 8. อธิบายการสร้างทีมงาน “สตาร์ทอัพ”

### ตอบ

ทีมงาน ‘สตาร์ทอัพ’ (Start Up) ภายในองค์กรสามารถประกอบด้วยพนักงานของบริษัทที่มีความสามารถในการรวบรวมทรัพยากรที่จำเป็นต่อนวัตกรรมโดยใช้บริการสื่อกลางที่ให้การเข้าถึงทักษะและเครื่องมือพิเศษ

ทีมงานเหล่านี้ ซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานก่อนหน้านี้ในระดับที่กว้างขึ้น ตอนนี้สามารถดำเนินการได้ถูกกว่าและง่ายที่จะสนับสนุนความก้าวหน้าของเครื่องมือการออกแบบระบบดิจิทัล สำหรับผู้บริหารที่จัดตั้งอย่างมั่นคง โหมคนี้จะช่วยให้ทีมงาน ผู้ประกอบการขนาดเล็กพัฒนาความคิดสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่และทดสอบด้วยค่าใช้จ่ายที่น้อย

## 9. อธิบายความหมายของ Digital Transformation

### ตอบ

Digital Transformation คือ การเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการธุรกิจในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การวางรากฐาน เป้าหมาย ไปจนถึงการดำเนินธุรกิจและส่งต่อคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ไม่เพียงแต่ภาคปฏิบัติการที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เท่านั้น แต่สิ่งนี้รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมที่องค์กรและบุคลากรทุกภาคส่วน ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานตำแหน่งล่างสุดจะต้องมีส่วนร่วมในการปรับตัวไปสู่ยุค 4.0 นี้ด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กรสามารถแข่งขันในยุคที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงได้

## 10. อธิบายขั้นตอนในการทำ Digital Transformation

### ตอบ

กำหนดกระบวนการทางธุรกิจใหม่ Digital Transformation เริ่มต้นด้วยการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจที่มีอยู่ให้ดีขึ้นเปลี่ยนแปลงสามารถเป็นได้ทั้งระบบดำเนินการทั้งหมด หรือ สิ่งที่สามารถทำได้โดยง่าย เช่น การปรับเปลี่ยนช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า เป็นต้น

1. ระบุเทคโนโลยีหลักที่สำคัญ ขณะนี้มีเทคโนโลยีมากมายที่สามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจ แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องใช้ทุกอย่างที่มี ดังนั้นควรเลือกใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยสนับสนุนเป้าหมายและไอดีทางธุรกิจ การนำสิ่งที่เหมาะสมกับธุรกิจมาปรับใช้จะทำให้ผลที่ออกมามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อดึงดูดกลุ่มคนที่มีศักยภาพ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้บรรลุผล จำเป็นจะต้องมีพนักงานที่มีความสามารถ และพร้อมที่จะนำไอดีไปทำให้เกิดผลสำเร็จได้จริง
3. กำหนด Roadmap กระบวนการ Digital Transformation ทั้งหมดควรทำทีละขั้นตอน ควรมีการทดสอบสมมติฐานในระดับเล็ก ๆ ก่อนที่จะดำเนินการทั้งหมด ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนควรจะต้องจบด้วยการระบุผลงานที่ลดความเสี่ยง (Risk Mitigation Milestone) เช่น งานชิ้นที่ทำสำเร็จและแสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงลดลง การได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร และยืนยันกับผู้ดำเนินการ คือตัวอย่างที่ดี
4. กำหนด KPI แผนงานไม่สามารถจะสมบูรณ์ได้หากไม่มีเป้าหมาย ดังนั้นควรจะต้อง KPI เพื่อใช้ประเมินความมีประสิทธิภาพของแผนงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจในอนาคต การตั้งเป้าหมายอย่างชาญฉลาดจะช่วยเป็นแนวทางให้การปฏิบัติการเป็นไปอย่างเหมาะสม

-----