

หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานทางธุรกิจดิจิทัล

1. ความหมายของธุรกิจ
2. ความสำคัญของธุรกิจ
3. วัตถุประสงค์ของธุรกิจ
4. องค์ประกอบของธุรกิจ
5. ปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ
6. ความหมายของธุรกิจดิจิทัล

7. ประเภทของธุรกิจดิจิทัล
8. วิวัฒนาการของธุรกิจดิจิทัล
9. เปรียบเทียบลักษณะของธุรกิจยุคดั้งเดิมและธุรกิจยุคดิจิทัล
10. แนวคิดในการดำเนินธุรกิจดิจิทัล
11. Digital Transformation
12. ตัวอย่างธุรกิจที่ทำ Digital Transformation

ความนำ

ก่อนที่จะเรียนรู้ธุรกิจดิจิทัล ควรจะเข้าใจความหมายของธุรกิจก่อนว่า ธุรกิจคือการทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลาย ๆ เรื่องที่เชื่อมโยงกันโดยมีกิจกรรมหลักคือผลิตสินค้าหรือบริการและแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภคทำให้เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจขึ้น โดยธุรกิจมีเป้าหมายคือผลตอบแทน กำไรจากการขายสินค้าหรือบริการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนธุรกิจดิจิทัลคือ การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจที่ทำอยู่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ แต่จุดประสงค์หลัก ๆ ก็คือการหาทางเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจนั่นเอง

ความหมายของธุรกิจ

ธุรกิจ (**Business**) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการ โดยภายในหน่วยงานหรือธุรกิจนั้น ๆ มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมผสานกันอย่างมีระบบ มีระเบียบตามกฎหมายเกณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้บริโภค ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือบรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะที่ไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

ความสำคัญของธุรกิจ

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

วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

1. เพื่อความมั่นคงของกิจการ
2. เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจ
3. เพื่อผลประโยชน์หรือกำไร
4. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ประกอบของธุรกิจ

1. การจัดองค์กร คือกิจกรรมที่ทำให้องค์กรสามารถจัดรูปแบบการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การผลิตและปฏิบัติการ คือกิจกรรมของการนำเอาวัตถุดิบมาผ่านกระบวนการในการผลิตเพื่อทำให้เกิดมีสินค้าหรือบริการ
3. การตลาด คือการดำเนินการเพื่อจะทำให้สินค้าหรือบริการที่ผลิตแล้วได้รับการเปลี่ยนมือไปถึงมือผู้บริโภค
4. การบัญชีและการเงิน คือการเก็บบันทึกข้อมูลการดำเนินงานการจัดทำงบการเงิน งบประมาณ การจัดหาเงินทุน การใช้เงินทุนและลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริหารให้เงินทุนหมุนเวียนอย่างพอเหมาะ

องค์ประกอบของธุรกิจ

5. การจัดหาวัตถุดิบมาป้อนโรงงาน คือกิจกรรมในการจัดซื้อและควบคุมการจัดซื้อวัตถุดิบ รวมทั้งการตรวจนับสินค้าคงคลัง
6. การบริหารงานบุคคล คือการดำเนินการจัดสรรพนักงาน การฝึกอบรม การจัดการรูปแบบของการจูงใจและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารบุคคลซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
7. การจัดการระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ คือการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ
8. การวิจัยและพัฒนา คือกิจกรรมเพื่อเน้นความคิดสร้างสรรค์ ค้นคว้านวัตกรรมใหม่ๆ ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอย่างสูงสุด

ปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ

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

ความหมายของธุรกิจดิจิทัล (DIGITAL BUSINESS)

ธุรกิจดิจิทัล (Digital Business) คือการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจที่ทำอยู่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ แต่จุดประสงค์หลัก ๆ ก็คือการหาทางเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจนั่นเอง เช่น การนำ **Application** มาช่วยในการเข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่ที่ชอบใช้ **smart phone**, การสร้างช่องทางขายผ่านสื่อ **Social media** ต่าง ๆ และการทำโฆษณา รวมไปถึงการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าในรูปแบบ **online** เป็นต้น

ประเภทของธุรกิจดิจิทัล

1. ธุรกิจแบบพื้นฐาน
2. ธุรกิจแบบระดับกลาง
3. ธุรกิจระดับสูง
4. ธุรกิจระบบขั้นสูงมาก



เปรียบเทียบลักษณะของธุรกิจยุคดั้งเดิมและธุรกิจยุคดิจิทัล

ธุรกิจดั้งเดิม (Traditional Business)	ธุรกิจยุคดิจิทัล (Digital Business)
1. มีขนาดเล็กจนถึงปานกลาง แต่เดิมมักเป็นธุรกิจในครัวเรือน เช่น SMEs การบริหารจัดการแบบเครือญาติ	1. การทำงานเป็นแบบมืออาชีพ กล่าวคือจะปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้และความชำนาญ
2. เน้นการใช้แรงงานมากกว่าใช้เทคโนโลยี การประเมินจะพิจารณาจาก พื้นที่ คน และวัตถุดิบ	2. ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาช่วยในการดำเนินการ
3. ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารพื้นฐาน คือ จดหมาย โทรสาร และโทรศัพท์	3. ใช้รูปแบบการสื่อสารที่รวดเร็วส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายเข้าสู่คอมพิวเตอร์ทันทีโดยไม่มีการหยุดพักจึงสามารถทำงานต่อเนื่องได้ทันที
4. การบันทึกข้อมูลจะใช้วิธีการจดจำและบันทึกลงสมุด	4. ใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล
5. ใช้ระบบเส้นสายในการบริหารงาน การตัดสินใจมักพิจารณาจากแรงสังหรณ์มากกว่าข้อมูล	5. บริหารงานด้วยข้อมูลข่าวสาร การตัดสินใจจะพิจารณาจากข้อมูลเป็นหลัก
6. ขาดยุทธศาสตร์เชิงรุก	6. ใช้ ICT ในการกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเน้นนวัตกรรมที่นำหน้าคู่แข่ง และมีการมองสถานการณ์ในอนาคต

แนวคิดในการดำเนินธุรกิจดิจิทัล

1. การใช้ประโยชน์จากการออกแบบดิจิทัลเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ
2. สร้างทีมงาน “สตาร์ทอัพ”
3. ขับเคลื่อนข้อมูลประสบการณ์ของลูกค้า
4. เข้าใจพันธมิตรและมูลค่าที่เสนอ

DIGITAL TRANSFORMATION

Digital Transformation คือ การเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การวางรากฐาน เป้าหมาย ไปจนถึงการดำเนินธุรกิจและส่งต่อคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ไม่เพียงแค่ภาคการปฏิบัติการที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เท่านั้น แต่สิ่งนี้รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมที่องค์กรและบุคลากรทุกภาคส่วน ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานตำแหน่งล่างสุดจะต้องมีส่วนร่วมในการปรับตัวไปสู่ยุค **4.0** นี้ด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กรสามารถแข่งขันในยุคที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงได้

วิธีการทำ DIGITAL TRANSFORMATION

1. เปลี่ยนแปลง **Customer Experience** ของผู้บริโภค
2. เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ
3. เปลี่ยนแปลงโมเดลธุรกิจให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

ตัวอย่างธุรกิจที่ทำ **DIGITAL TRANSFORMATION** ประสบความสำเร็จ



ตัวอย่างธุรกิจที่ทำ **DIGITAL TRANSFORMATION** ประสบความสำเร็จ



ขั้นตอนในการทำ **DIGITAL TRANSFORMATION**

กำหนดกระบวนการทางธุรกิจใหม่

ระบุเทคโนโลยีหลักที่สำคัญ

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อดึงดูดกลุ่มคนที่มีศักยภาพ

กำหนด **Roadmap**

กำหนด **KPI**

สรุปประเด็นสำคัญ

ธุรกิจดิจิทัลได้พัฒนามาจากธุรกิจดั้งเดิม หันมาใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือการขายสินค้าระบบออนไลน์มากขึ้น มีการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้สินค้าหรือบริการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ดังนั้น หากธุรกิจไม่ปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย จะแข่งขันอยู่ในตลาดได้ยาก ถ้าหากไม่เปลี่ยน ก็จะมีคู่แข่ง หรือบริษัทใหม่ที่จะเข้ามามีบทบาททางธุรกิจแทน มากไปกว่านั้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบุคลากรก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามและควรทำอย่างต่อเนื่อง บริษัทจำเป็นจะต้องเรียนรู้ที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ด้วย