

หน่วยที่ 8

การใช้เทคโนโลยีในการ ประกอบธุรกิจ



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง

- เทคโนโลยีดิจิทัลและ **AI**
- พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่
- การแข่งขันระดับโลก
- ความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม
- การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

บทบาทของเทคโนโลยี

- ระบบอัตโนมัติ (**Automation**)
- ปัญญาประดิษฐ์ (**AI**)
- คลาวด์และข้อมูลขนาดใหญ่
(**Cloud & Big Data**)
- อีคอมเมิร์ซ และโซเชียลมีเดีย
- การเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค

- เน้นความสะดวก รวดเร็ว
- ต้องการประสบการณ์เฉพาะบุคคล
(**Personalization**)
- ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและคุณค่าทางสังคม
- นิยมช้อปปิ้งออนไลน์และบริการแบบ **on-demand**

การแข่งขันในยุคดิจิทัล

- คู่แข่งอาจไม่ใช่ธุรกิจเดิมอีกต่อไป เช่น บริษัทเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่รายใหญ่
- ธุรกิจต้องปรับตัวเร็ว มีนวัตกรรม และตอบสนองทันเวลา
- ความสามารถในการสร้างความแตกต่างเป็นหัวใจ

แนวโน้มธุรกิจยุคใหม่

- ธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
(Data-driven business)
- การให้บริการแบบ **Subscription**
- ธุรกิจสีเขียวและยั่งยืน
- ธุรกิจแพลตฟอร์ม (**Platform Economy**)
- เศรษฐกิจผู้สร้าง (**Creator Economy**)

ความท้าทายของธุรกิจ

- ความเร็วของการเปลี่ยนแปลง
- การแข่งขันจากทั่วโลก
- ข้อมูลล้นเกิน แต่ต้องการการวิเคราะห์
- การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

การปรับตัวขององค์กร

- ปรับใช้เทคโนโลยี
- พัฒนาทักษะของพนักงาน (**Reskill/Upskill**)
- ปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัย
- มีวิสัยทัศน์และยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

-  เว็บไซต์/แอปคุณภาพสูง
-  การตลาดออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ
-  การให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ
-  ความน่าเชื่อถือของแบรนด์
-  ระบบชำระเงินที่ปลอดภัยและสะดวก
-  การบริหารจัดการหลังการขาย (เช่น การจัดส่ง คืนสินค้า)

เว็บไซต์หรือแอปที่ใช้งานง่าย

- โหลดเร็ว รองรับมือถือ
(Mobile Responsive)
- ระบบค้นหาและจัดหมวดหมู่สินค้าอย่างเป็นระเบียบ
- ระบบตะกร้าสินค้าและเช็คเอาท์ที่ไม่ซับซ้อน

การตลาดออนไลน์

- **SEO / Social Media Marketing**
- การใช้ **Influencer**
- การทำโปรโมชั่นส่วนลด
- การใช้โฆษณาผ่าน **Facebook, Google Ads**

การให้บริการลูกค้า

- แชะตอบกลับเร็ว
- ช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน
- มีนโยบายคืนสินค้า / รับประกัน
- บริการหลังการขายดี = ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ

ข้อพึงระวังของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

-  ความเสี่ยงจากข้อมูลรั่วไหล
-  ปัญหาทางเทคนิค (เว็บไซต์ล่ม / ระบบชำระเงินขัดข้อง)
-  การโดนหลอกลวงหรือโกง
-  สินค้าไม่ตรงปก
-  การแข่งขันรุนแรงและสงครามราคา

การจัดการความเสี่ยง

- ลงทุนในระบบความปลอดภัย (เช่น **SSL**, ระบบ **OTP**)
- ตรวจสอบร้านค้าและลูกค้า
- มีเงื่อนไขการใช้งานและนโยบายชัดเจน
- สำรองข้อมูลและมีแผนสำรองระบบ (**Backup/Recovery**)

กรณีศึกษาความสำเร็จ

- **Shopee / Lazada** – เน้น UX, โปรโมชั่น, ขนส่งไว
- **JD Central** – เน้นความน่าเชื่อถือของสินค้า
- **LINE SHOPPING** – ใช้โซเชียลสร้างฐานลูกค้า