

## คำนำ

การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญมากในยุคปัจจุบัน โดยธุรกิจที่เริ่มต้นด้วยการขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์มีโอกาสูงที่จะเติบโตและเจริญเติบโตได้ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อทั้งธุรกิจและผู้บริโภค ซึ่งการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีหลายแง่มุมต่างๆ เช่น การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์/แอปพลิเคชันสำหรับการขายสินค้าและบริการออนไลน์ การใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการจัดการสินค้า การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ และการสร้างประสบการณ์การซื้อขายที่ดีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึง

การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในปัจจุบันที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ กำลังเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในขณะเดียวกันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดการการขายสินค้าและบริการก็เริ่มมีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ในตลาดออนไลน์

นอกจากนี้การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีผลต่อผู้บริโภคอย่างมาก ซึ่งสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ในทุกที่ทุกเวลาผ่านทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีการให้บริการจัดส่งสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้การซื้อขายผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การตอบคำถามผ่านทางแชทบอท การให้คำแนะนำการใช้สินค้าผ่านทางวิดีโอ และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสนใจและช่วยสร้างความเชื่อมั่น

ผู้เขียนจึงได้เรียบเรียงเอกสารประกอบการสอนรายวิชา “GM35203 การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” ให้มีเนื้อหาครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้ความเข้าใจแนวคิดพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลยุทธ์และรูปแบบการประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงิน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายและข้อบังคับที่สำคัญสำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การประยุกต์ใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการธุรกิจ

เนื้อหาในเอกสารประกอบการสอนฉบับนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหา 8 บท ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หลักการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ การตลาดออนไลน์ การบัญชีและการเงินออนไลน์ การชำระเงินออนไลน์ การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ และการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารประกอบการสอนเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน ทั้งที่เป็นนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และผู้ที่ต้องการศึกษาความรู้ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบัน ให้สามารถเรียนรู้และเข้าใจเนื้อหาต่าง ๆ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

นิษา ศักดิ์ชูวงศ์

พฤษภาคม 2566

## สารบัญ

|                                                                | หน้า |
|----------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ.....                                                      | ก    |
| สารบัญ.....                                                    | ค    |
| สารบัญภาพ.....                                                 | ช    |
| แผนบริหารการสอนประจำวิชา.....                                  | ซ    |
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 1.....                               | 1    |
| บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์..... | 3    |
| ประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....                 | 3    |
| ความหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....                          | 7    |
| ความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....                      | 8    |
| ประโยชน์ของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....                       | 9    |
| โมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์.....                       | 10   |
| แนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์.....                           | 12   |
| บทสรุป.....                                                    | 14   |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                                           | 15   |
| เอกสารอ้างอิง.....                                             | 16   |
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 2.....                               | 17   |
| บทที่ 2 หลักการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์.....                     | 19   |
| หลักการออกแบบเว็บไซต์.....                                     | 19   |
| การออกแบบกราฟิก.....                                           | 23   |
| ความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ โฮมเพจ.....                 | 27   |
| ส่วนประกอบของเว็บเพจ.....                                      | 29   |
| เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ด.....                 | 30   |
| รูปแบบของเว็บไซต์.....                                         | 33   |
| บทสรุป.....                                                    | 36   |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                                           | 37   |
| เอกสารอ้างอิง.....                                             | 38   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------|------|
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 3.....                   | 39   |
| บทที่ 3 การตลาดออนไลน์.....                        | 41   |
| ความหมายของการตลาดออนไลน์.....                     | 42   |
| หลักการตลาดออนไลน์.....                            | 42   |
| การออกแบบการตลาดออนไลน์.....                       | 43   |
| การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้า..... | 44   |
| การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์.....                       | 46   |
| เครื่องมือการตลาดออนไลน์.....                      | 49   |
| การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์.....          | 51   |
| การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์.....           | 52   |
| บทสรุป.....                                        | 54   |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                               | 55   |
| เอกสารอ้างอิง.....                                 | 56   |
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 4.....                   | 57   |
| บทที่ 4 การบัญชีและการเงินออนไลน์.....             | 59   |
| ความหมายของการบัญชีออนไลน์.....                    | 59   |
| ความหมายของการเงินออนไลน์.....                     | 61   |
| ระบบบัญชีออนไลน์.....                              | 63   |
| ซอฟต์แวร์และเครื่องมือการบัญชีออนไลน์.....         | 64   |
| ความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์.....                  | 69   |
| การวางแผนการเงิน.....                              | 70   |
| การสร้างรายงานการเงิน.....                         | 70   |
| การจัดการเงินสด.....                               | 70   |
| การตรวจสอบ.....                                    | 72   |
| บทสรุป.....                                        | 73   |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                               | 74   |
| เอกสารอ้างอิง.....                                 | 75   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 5.....                      | 77   |
| บทที่ 5 การชำระเงินออนไลน์.....                       | 79   |
| ความหมายของการชำระเงินออนไลน์.....                    | 80   |
| รูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์.....                     | 80   |
| ความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์.....                  | 82   |
| กฎหมายเกี่ยวกับ E-payment.....                        | 84   |
| ประสิทธิภาพและความสะดวกสบายของการชำระเงินออนไลน์..... | 84   |
| การพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์.....              | 87   |
| บทสรุป.....                                           | 88   |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                                  | 89   |
| เอกสารอ้างอิง.....                                    | 90   |
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 6.....                      | 91   |
| บทที่ 6 การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์.....     | 94   |
| ความหมายของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์.....  | 94   |
| การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร.....              | 96   |
| การตรวจสอบความปลอดภัยของโปรแกรมและแอปพลิเคชัน.....    | 97   |
| การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต.....               | 98   |
| การปลอมแปลงข้อมูลผู้ใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์.....     | 99   |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล.....       | 100  |
| การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร.....              | 102  |
| บทสรุป.....                                           | 103  |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                                  | 104  |
| เอกสารอ้างอิง.....                                    | 105  |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 7.....                                         | 107  |
| บทที่ 7 กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์.....                           | 109  |
| ความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์.....                        | 110  |
| กฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกิจออนไลน์.....                               | 110  |
| ประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....                        | 112  |
| การเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์.....                                          | 115  |
| การรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์.....                                 | 116  |
| บทสรุป.....                                                              | 118  |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                                                     | 119  |
| เอกสารอ้างอิง.....                                                       | 120  |
| แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 8.....                                         | 121  |
| บทที่ 8 การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์.....              | 123  |
| ความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า.....                          | 123  |
| การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์.....                      | 124  |
| ข้อดีของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์.....              | 135  |
| ข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์.....            | 137  |
| บทสรุป.....                                                              | 139  |
| แบบฝึกหัดท้ายบท.....                                                     | 140  |
| เอกสารอ้างอิง.....                                                       | 141  |
| บรรณานุกรม.....                                                          | 143  |
| ภาคผนวก.....                                                             | 145  |
| ก. ตัวอย่างเอกสารคำขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (บุคคลธรรมดา).....   | 147  |
| ข. ตัวอย่างเอกสารคำขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (นิติบุคคล).....     | 151  |
| ค. เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (บุคคลธรรมดา).....      | 155  |
| ง. เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (นิติบุคคล).....        | 159  |
| จ. ตัวอย่างใบทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (บุคคลธรรมดา)..... | 163  |
| ฉ. ตัวอย่างใบทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (นิติบุคคล).....   | 167  |
| ประวัติผู้เขียน.....                                                     | 171  |

## สารบัญภาพ

---

| ภาพที่ | หน้า                               |
|--------|------------------------------------|
| 2.1    | โครงสร้างแบบเรียงลำดับ..... 21     |
| 2.2    | โครงสร้างแบบลำดับขั้น..... 21      |
| 2.3    | โครงสร้างแบบตาราง..... 22          |
| 2.4    | โครงสร้างแบบใยแมงมุม..... 22       |
| 2.5    | เว็บไซต์..... 27                   |
| 2.6    | โฮมเพจ คณะวิทยาการจัดการ..... 28   |
| 2.7    | ส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจ..... 29   |
| 2.8    | เครื่องมือในการเขียนโค้ด..... 30   |
| 2.9    | โปรแกรม Notepad..... 31            |
| 2.10   | โปรแกรม Visual Studio Code..... 31 |
| 2.11   | โปรแกรม Sublime Text..... 32       |
| 2.12   | โปรแกรม Adobe Dreamweaver..... 32  |
| 2.13   | Static website..... 33             |
| 2.14   | Dynamic website..... 33            |



## แผนบริหารการสอนประจำวิชา

รหัสวิชา GM35203

รายวิชา การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
(Electronic Commerce Management)

จำนวนหน่วยกิต 3(2-2-5)

### คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล กลยุทธ์และรูปแบบการประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงิน การประมวลอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านความรู้ความบันเทิงทางอิเล็กทรอนิกส์ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายและข้อบังคับที่สำคัญสำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การประยุกต์ใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการธุรกิจ และการฝึกปฏิบัติการพัฒนาเว็บไซต์ทางธุรกิจ

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์กลยุทธ์และรูปแบบการประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และหาแนวทางป้องกันภัยคุกคามจากผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่สำคัญสำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และหาแนวทางป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

## เนื้อหา

|                                                                  |                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์</b> | <b>4 ชั่วโมง</b> |
| ประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์                        |                  |
| ความหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์                                 |                  |
| ความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์                             |                  |
| ประโยชน์ของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์                              |                  |
| โมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์                              |                  |
| แนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์บทสรุป                            |                  |
| แบบฝึกหัดท้ายบท                                                  |                  |
| เอกสารอ้างอิง                                                    |                  |
| <b>บทที่ 2 หลักการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์</b>                     | <b>4 ชั่วโมง</b> |
| หลักการออกแบบเว็บไซต์                                            |                  |
| โครงสร้างของเว็บไซต์                                             |                  |
| ความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ โฮมเพจ                        |                  |
| ส่วนประกอบของเว็บเพจ                                             |                  |
| เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ด                        |                  |
| บทสรุป                                                           |                  |
| แบบฝึกหัดท้ายบท                                                  |                  |
| เอกสารอ้างอิง                                                    |                  |
| <b>บทที่ 3 การตลาดออนไลน์</b>                                    | <b>8 ชั่วโมง</b> |
| ความหมายของการตลาดออนไลน์                                        |                  |
| หลักการตลาดออนไลน์                                               |                  |
| การออกแบบการตลาดออนไลน์                                          |                  |
| การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์                                          |                  |
| เครื่องมือการตลาดออนไลน์                                         |                  |
| การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์                             |                  |
| การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์                              |                  |
| บทสรุป                                                           |                  |
| แบบฝึกหัดท้ายบท                                                  |                  |

#### บทที่ 4 การบัญชีและการเงินออนไลน์

8 ชั่วโมง

ความหมายของการบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์

ซอฟต์แวร์และเครื่องมือการบัญชีออนไลน์

ความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์

การวางแผนการเงิน

การสร้างรายงานการเงิน

การจัดการเงินสด

การตรวจสอบ

บทสรุป

แบบฝึกหัดท้ายบท

เอกสารอ้างอิง

#### บทที่ 5 การชำระเงินออนไลน์

8 ชั่วโมง

ความหมายของการชำระเงินออนไลน์

รูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์

ความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์

กฎหมายเกี่ยวกับ E-payment

ประสิทธิภาพและความสะดวกสบายของการชำระเงินออนไลน์

การพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์

บทสรุป

แบบฝึกหัดท้ายบท

เอกสารอ้างอิง

#### บทที่ 6 การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์

8 ชั่วโมง

ความหมายของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

กระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์

การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร

การตรวจสอบความปลอดภัยของโปรแกรมและแอปพลิเคชัน

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร  
บทสรุป  
แบบฝึกหัดท้ายบท  
เอกสารอ้างอิง

## บทที่ 7 กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์

8 ชั่วโมง

ความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์  
กฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกรรมออนไลน์  
ประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
การเก็บภาษีในธุรกรรมออนไลน์  
การรายงานผลประกอบการทำธุรกรรมออนไลน์  
บทสรุป  
แบบฝึกหัดท้ายบท  
เอกสารอ้างอิง

## บทที่ 8 การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกรรมออนไลน์

8 ชั่วโมง

ความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า  
การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกรรมออนไลน์  
ข้อดีของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกรรมออนไลน์  
ข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกรรมออนไลน์  
บทสรุป  
แบบฝึกหัดท้ายบท  
เอกสารอ้างอิง

## วิธีการสอนและกิจกรรม

1. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน
2. บรรยายสรุปเนื้อหา
3. การอภิปรายและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
4. ทบทวนความรู้จากแบบฝึกหัดท้ายบท
5. ศึกษากรณีศึกษาทางด้านกฎหมายดิจิทัล
6. การรายงานหน้าชั้นเรียน

## สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนวัสดุประกอบการสอน

## การวัดผลการเรียน

|                            |              |
|----------------------------|--------------|
| 1. คะแนนระหว่างภาคเรียน    | 40%          |
| - การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน | 10 %         |
| - แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน     | 20 %         |
| - รายงานกรณีศึกษา          | 10 %         |
| 2. การสอบกลางภาค           | 30 %         |
| 3. การสอบปลายภาค           | 30 %         |
| <b>รวม</b>                 | <b>100 %</b> |

## การประเมินผลการเรียน

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| คะแนนระหว่าง 80 – 100 คะแนน | ได้ระดับ A   |
| คะแนนระหว่าง 75 – 79 คะแนน  | ได้ระดับ B+  |
| คะแนนระหว่าง 70 – 74 คะแนน  | ได้ระดับ B   |
| คะแนนระหว่าง 65 – 69 คะแนน  | ได้ระดับ C+  |
| คะแนนระหว่าง 60 – 64 คะแนน  | ได้ระดับ C   |
| คะแนนระหว่าง 55 – 59 คะแนน  | ได้ระดับ D + |
| คะแนนระหว่าง 50 – 54 คะแนน  | ได้ระดับ D   |
| คะแนนระหว่าง 0 – 49 คะแนน   | ได้ระดับ F   |



# แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 1

## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

---

### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ความหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. ความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. ประโยชน์ของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. โมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์
6. แนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์
7. บทสรุป

### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายโมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายแนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์

### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสำคัญ ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. อธิบายรูปแบบโมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์ และแนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์พร้อมยกตัวอย่าง และเปิดโอกาสให้ซักถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจหรือสงสัย
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างรูปแบบโมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม
4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียนดังกล่าว

## สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนะวัสดุประกอบการสอน

## การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

# ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 1

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกิจและการซื้อขายสินค้าและบริการได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเงินและการตลาด ด้วยความสามารถในการเชื่อมต่อกันและเข้าถึงข้อมูลทั้งในปริมาณมากและความเร็วสูง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงตลาดโลกและการต่อยอดกับธุรกิจต่างประเทศ นอกจากนี้ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกิจ ลดความซับซ้อนในการดำเนินการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจและยังช่วยสร้างองค์ความรู้ ช่วยให้ธุรกิจเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจในการบริหารจัดการธุรกิจ

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงให้เห็นพัฒนาการของการทำธุรกิจออนไลน์ รูปแบบโมเดลธุรกิจออนไลน์ ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และแนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์

### 1.1 ประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) มีต้นกำเนิดมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในช่วงปี 1960s-1970s โดยเริ่มต้นด้วยการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อสื่อสารระยะไกล โดยเครือข่ายคอมพิวเตอร์แต่ละตัวสามารถเชื่อมต่อกันได้ผ่านเส้นสัญญาณโทรเลขหรือโมเด็มโทรศัพท์ โดยการเชื่อมต่อเหล่านี้เป็นเส้นทางสำคัญในการสื่อสารข้อมูลระยะไกล แต่การเชื่อมต่อแบบนี้ยังไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกได้ เนื่องจากไม่มีมาตรฐานการสื่อสารร่วมกันที่ชัดเจน

ในช่วงเวลาดังกล่าว องค์กรทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวนมากทั่วโลกได้เริ่มทำการวิจัยและพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อกันได้แบบรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในที่สุดก็ได้สร้างมาตรฐานการสื่อสารร่วมกันในระดับโลก ซึ่งเป็นการเริ่มต้นของอินเทอร์เน็ตที่รวมเอาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกันในระบบเดียวกัน ด้วยความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสื่อสารระยะไกลที่สะดวกและรวดเร็ว

อินเทอร์เน็ตเริ่มต้นเป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของ ARPANET ซึ่งเป็นโครงข่ายคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นโดยบริษัท ARPA (Advanced Research Projects Agency) ของกระทรวงกลาโหมในสหรัฐอเมริกาในปี 1969 โดยเป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในหน่วยงานรัฐบาลและสถาบันการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เหมาะกับการใช้งานในการวิจัยและการสื่อสารระยะไกล โครงข่ายนี้จึงเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาอินเทอร์เน็ตในระยะแรก ๆ ของการใช้งานจริง ๆ

ต่อมาในปี 1980s เกิดการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคธุรกิจเพื่อเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กร ระหว่างบริษัทให้สามารถแชร์ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกันได้อย่างสะดวกสบาย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ เริ่มต้นด้วยการขายสินค้าเป็นหลัก แต่ต่อมายังพัฒนาไปสู่การให้บริการอื่น ๆ เช่น การจองโรงแรม การซื้อตั๋วเครื่องบิน การชำระเงินบิล การโอนเงิน และการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในส่วนของการสื่อสารทางไกลและการเชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดเครือข่าย WAN (Wide Area Network) และเครือข่าย VPN (Virtual Private Network) ที่มีความสำคัญในการใช้งานปัจจุบัน

#### เครือข่าย WAN (Wide Area Network)

เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่และมีการเชื่อมต่อระยะไกล โดยเครือข่ายนี้จะเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องในพื้นที่และพื้นที่ที่ห่างไกล โดยเครือข่าย WAN มักใช้เทคโนโลยีพื้นฐานของเครือข่ายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหลาย เช่น T1, T3, ATM, Frame Relay และ ISDN ซึ่งสามารถเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ในพื้นที่ที่ห่างไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครือข่าย WAN มักใช้ในองค์กรหรือบริษัทที่มีสาขาและต้องการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ในพื้นที่ต่างๆ โดยเครือข่าย WAN จะช่วยให้สามารถแชร์ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร

#### เครือข่าย VPN (Virtual Private Network)

VPN ย่อมาจาก Virtual Private Network คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้สร้างการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความปลอดภัยและเป็นส่วนตัว การสร้าง VPN เป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากที่ไกลเคียงกัน แต่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อสร้างเครือข่ายส่วนตัวที่มีความปลอดภัยในการส่งข้อมูลข้ามอินเทอร์เน็ต เช่น การเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงานใหญ่และสาขาของบริษัทที่ต่างเมือง การเชื่อมต่อ VPN จะใช้โปรโตคอลที่มีความปลอดภัยสูง เช่น IPSec, SSL หรือ TLS เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกส่งผ่านเครือข่ายนั้น ๆ

ในช่วงปี 1990s มีการพัฒนาอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปี 1994 มีการเปิดตัวเบราว์เซอร์ Netscape Navigator ซึ่งเป็นเบราว์เซอร์แรกที่เปิดตัวสำหรับส่วนตัวและธุรกิจ ทำให้ผู้ใช้ทั่วโลกสามารถเข้าถึงเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาเว็บไซต์และเว็บแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Amazon.com และ eBay.com ที่เริ่มก่อตั้งในปี 1995 และ 1996 ตามลำดับ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ง่าย รวมถึงการพัฒนาระบบการชำระเงินออนไลน์ ทำให้การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นไปได้และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น นับเป็นการเริ่มต้นของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล (digital economy) ที่มีบทบาทสำคัญในปัจจุบันนี้

ในช่วงปี 2000s เกิดการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารและการเชื่อมต่อข้อมูล ซึ่งทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่สะดวกและเป็นธรรมชาติมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย และเครื่องมือสำหรับการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (big data analytics) ซึ่งช่วยให้ธุรกิจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้งานอย่างมากขึ้น

ปี 2000s นั้น เทคโนโลยีและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาและเปิดตลาดของแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์เช่น eBay, Amazon, Alibaba และ Rakuten ที่เป็นแพลตฟอร์มที่ใหญ่ที่สุดในโลก

มีการพัฒนาระบบการชำระเงินออนไลน์ที่สะดวกสบายและปลอดภัย เช่น PayPal และ Alipay ที่เป็นบริการชำระเงินออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน และถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก และยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยให้การขนส่งและการจัดการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ระบบจัดการสต็อกอัตโนมัติ (Automated Inventory Management System) และการใช้ระบบสแกนบาร์โค้ด (Barcode Scanning System) เป็นต้น

การพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการสนับสนุนมากขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวันของคน ทำให้เกิดการพัฒนาและสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่เน้นการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ตัวอย่างของการพัฒนาในช่วงนั้นได้แก่

- 1.การสร้างเว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ที่ใหญ่ขึ้น เช่น Amazon, eBay และ Alibaba
- 2.การพัฒนาการชำระเงินออนไลน์ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น เช่น PayPal
- 3.การพัฒนาเทคโนโลยีการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย เพื่อให้การใช้บริการออนไลน์สะดวกและเร็วขึ้น
- 4.การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการซื้อขายออนไลน์ เช่น Lazada, Shopee และ Jumia ที่มีการดาวน์โหลดและใช้งานได้ง่ายบนโทรศัพท์มือถือ
- 5.การพัฒนาธุรกรรมการเงินออนไลน์ เช่น การโอนเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต การชำระเงินบิล และการสมัครบัตรเครดิตออนไลน์

การพัฒนาเหล่านี้ได้เปลี่ยนแปลงวิธีการซื้อขายและการจัดการธุรกิจให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจออนไลน์ เช่น

1.การพัฒนาเทคโนโลยีการแสดงผลสินค้า (Product Visualization) เพื่อให้ลูกค้าสามารถดูสินค้าในมิติสามารถหมุนและขยับได้ ทำให้ลูกค้าสามารถดูสินค้าอย่างครบถ้วนก่อนทำการสั่งซื้อ

2.การพัฒนาเทคโนโลยีการส่งสินค้า (Logistics Technology) เช่น การสร้างระบบการจัดการและจัดส่งสินค้าแบบอัตโนมัติ เพื่อให้การจัดส่งสินค้าเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา

3.การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับผู้ขาย ซึ่งรวมถึงการใช้งานโทรศัพท์มือถือเพื่อสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน

4.การพัฒนาเทคโนโลยีการตลาด (Marketing Technology) เช่น การใช้เครื่องมือการตลาดออนไลน์ เช่น การใช้ Search Engine Optimization (SEO) เพื่อปรับปรุงการค้นหาและการแสดงผลในเว็บไซต์ การใช้ Social Media Marketing เพื่อเพิ่มการสื่อสารและการติดตามผลการขายของสินค้า

5. การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการขายสินค้า อีกทั้งยังมีการพัฒนาและใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ เช่น การใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ การใช้งานระบบชำระเงินออนไลน์ การใช้งานเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน การใช้งานเทคโนโลยี AI เพื่อช่วยแนะนำสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และอื่นๆ ที่ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## **1.2 ความหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

---

องค์การการค้าโลก หรือ WTO (1998) ได้ให้ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า “การผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์”

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ระบุว่า “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่าน และระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์”

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การซื้อขายสินค้าและบริการทางการค้าที่ทำผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการทำธุรกรรมซึ่งสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบธุรกรรมกับลูกค้า (B2C) และรูปแบบธุรกรรมกับธุรกิจ (B2B) โดยระบบการชำระเงินทางออนไลน์เป็นส่วนสำคัญของการดำเนินธุรกรรมในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายทางออนไลน์ได้รับความนิยมสูงขึ้นเนื่องจากการเข้าถึงสะดวกสบายและรวดเร็ว และมีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าจากทุกที่มีอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้

### **1.3 ความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

---

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบันเนื่องจากสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจและการค้าขายได้มากขึ้น โดยมีความสำคัญดังนี้

#### **1.3.1 เพิ่มความสะดวกสบายในการซื้อขาย**

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าและบริการได้ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องเดินทางไปยังร้านค้าโดยตรง ทำให้ลดความล่าช้าและประหยัดเวลา และยังช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปยังร้านค้าโดยตรงด้วย เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจง

#### **1.3.2 เพิ่มขอบเขตการค้าขาย**

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มขอบเขตการค้าขายของธุรกิจให้กว้างขึ้น โดยทำให้ธุรกิจสามารถขายสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่ที่ไกลออกไปได้ เช่น การส่งสินค้าไปยังต่างประเทศ ทำให้เพิ่มโอกาสในการขายและเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ

#### **1.3.3 ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจ**

การทำธุรกิจออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่และสถานที่ทำธุรกิจ ไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการจัดทำสต็อกสินค้า เช่น การเช่าพื้นที่สำหรับเก็บสินค้า ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการสินค้าและวางจำหน่าย และลดค่าใช้จ่ายในการจัดการธุรกิจอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณาและการตลาดด้วย

### 1.3.4 เพิ่มโอกาสในการตลาด

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มโอกาสในการตลาดสินค้าหรือบริการได้มากขึ้น โดยสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจ และยังช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าด้วยการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ

### 1.3.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ

การใช้เทคโนโลยีและการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการทำธุรกิจออนไลน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ ทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกิจยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจได้ เช่น การใช้ระบบบริหารจัดการคลังสินค้าออนไลน์เพื่อลดต้นทุนในการจัดเก็บและจัดส่งสินค้า รวมถึงการใช้ระบบบัญชีและการเงินออนไลน์เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการทางการเงินของธุรกิจ

### 1.3.6 พัฒนาศักยภาพแรงงาน

เทคโนโลยีออนไลน์ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาศักยภาพแรงงานได้ โดยสามารถใช้เทคโนโลยีในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานได้ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีออนไลน์ยังช่วยลดการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสถานที่อบรมและพัฒนาทักษะ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ในการอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและธุรกิจในระยะยาว

## 1.4 ประโยชน์ของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1.4.1 เพิ่มความสะดวกสบายในการซื้อขาย: ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าหรือบริการจากที่ใดก็ได้และตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังร้านค้าหรือศูนย์การค้า

1.4.2 ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ: การขายผ่านทางออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่ร้านค้าและค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิม

1.4.3 เพิ่มกลุ่มลูกค้า: การขายผ่านทางออนไลน์ช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจในสินค้าหรือบริการที่กำลังขาย

1.4.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ ทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

1.4.5 เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า: การให้บริการที่มีคุณภาพและรวดเร็วช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ามั่นใจในการซื้อสินค้าหรือบริการจากธุรกิจนั้นๆ

1.4.6 ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจ: การทำธุรกิจออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจ เนื่องจากไม่ต้องใช้เงินในการเช่าพื้นที่ การจ้างพนักงานเต็มเวลา และค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจในรูปแบบดั้งเดิม

1.4.7 ลดการใช้กระดาษ: การใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์และการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ช่วยลดการใช้กระดาษในการทำธุรกิจ ซึ่งเป็นการลดปริมาณของการใช้ถ่านหินและน้ำมันที่ใช้ในการผลิตกระดาษ นอกจากนี้ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระดาษที่ถูกทำลาย ทำให้ธุรกิจเป็นเพื่อนของสิ่งแวดล้อมได้

1.4.8 เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า: การทำธุรกิจออนไลน์ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ตลอดเวลา และไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ของธุรกิจ ทำให้ลูกค้าสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ด้วย

## **1.5 โมเดลธุรกิจของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์**

---

โมเดลธุรกิจออนไลน์มีหลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบจะมีลักษณะและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจ โดยรูปแบบของโมเดลธุรกิจออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดประกอบด้วยดังนี้

### **1.5.1 โมเดลธุรกิจการค้าออนไลน์ (E-commerce Model)**

เป็นโมเดลที่เน้นการทำธุรกิจในรูปแบบการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยมีการรับชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบการชำระเงินออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลนี้ ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ Amazon, Lazada, Shopee ฯลฯ

### 1.5.2 โมเดลธุรกิจบริการออนไลน์ (E-service Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น การซื้อตั๋วโรงภาพยนตร์ การจองโรงแรม การจัดส่งพัสดุ ฯลฯ โดยการชำระเงินออนไลน์ก็เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลนี้ เช่น Airbnb, Uber, Grab ฯลฯ

### 1.5.3 โมเดลธุรกิจการตลาดออนไลน์ (E-marketing Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้าและบริการ เช่น การโฆษณาบนเว็บไซต์ การสร้างความสนใจให้กับสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต การใช้โซเชียลมีเดียในการตลาด ฯลฯ เป้าหมายหลักของโมเดลนี้คือเพื่อเพิ่มยอดขายและยกระดับการตลาดของธุรกิจ ตัวอย่างเช่นเว็บไซต์ Facebook, Google, YouTube ฯลฯ

### 1.5.4 โมเดลธุรกิจโบรกเกอร์ออนไลน์ (E-Brokerage Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการขายสินค้าหรือบริการผ่านการประมูลออนไลน์ โดยมีการรับชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบการชำระเงินออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลนี้ เช่น eBay, Sotheby's ฯลฯ

### 1.5.6 โมเดลธุรกิจการสมัครสมาชิก (Subscription Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยให้ผู้ใช้งานสมัครสมาชิกเพื่อเข้าถึงบริการหรือสินค้าต่าง ๆ โดยจะมีการชำระค่าบริการเป็นรายเดือนหรือรายปี เช่น Netflix, Spotify, Amazon Prime ฯลฯ

### 1.5.7 โมเดลธุรกิจการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการให้บริการการเรียนการสอนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น การเรียนภาษาออนไลน์ การศึกษาออนไลน์ เนื้อหาการเรียนรู้ที่มีอยู่ในรูปแบบวิดีโอ โดยการชำระเงินออนไลน์ก็เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลนี้ เช่น Udemy, Coursera ฯลฯ

### 1.5.8 โมเดลธุรกิจการประมูลออนไลน์ (E-Government Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการให้บริการของรัฐผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น การชำระภาษีออนไลน์ การยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยการชำระเงินออนไลน์ก็เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลนี้ เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมธนารักษ์ ฯลฯ

### 1.5.9 โมเดลธุรกิจการดูแลสุขภาพออนไลน์ (E-Health Model)

เป็นโมเดลที่เน้นการให้บริการดูแลสุขภาพผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น การนัดหมายแพทย์ออนไลน์ การปรึกษาแพทย์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การส่งยาออนไลน์ เป็นต้น โดยการชำระเงินออนไลน์ก็เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลนี้ เช่น Teladoc, Babylon Health ฯลฯ

## 1.6 แนวโน้มของการพัฒนาธุรกิจออนไลน์

---

การพัฒนาธุรกิจออนไลน์ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความสะดวกสบายและความสามารถในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีปริมาณผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2020 การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการซื้อขายสินค้าและบริการก็ได้รับการเพิ่มขึ้นอย่างมาก จากสถิติที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่ชัดเจนดังนี้

### 1.6.1 การเพิ่มความสะดวกสบายในการช้อปปิ้งออนไลน์

กลุ่มผู้บริโภคจะมีแนวโน้มที่จะต้องการความสะดวกสบายในการช้อปปิ้งออนไลน์มากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจออนไลน์ต้องพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อให้การช้อปปิ้งออนไลน์เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 1.6.2 การเพิ่มการใช้งานของการชำระเงินออนไลน์

ผู้บริโภคจะต้องการความสะดวกสบายในการชำระเงินออนไลน์และการตรวจสอบการชำระเงินของตนเอง ซึ่งธุรกิจออนไลน์จะต้องพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีการชำระเงินให้มีความปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

### 1.6.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ผู้ประกอบการค้นหาความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการใช้บริการออนไลน์ ซึ่งธุรกิจออนไลน์จะต้องพัฒนาเทคโนโลยีและแนวทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือการใช้ระบบ AI เพื่อช่วยในการประมวลผลและให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ นอกจากนี้การจัดส่งสินค้าและการให้บริการหลังการขายที่มีคุณภาพและรวดเร็วก็เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธุรกิจออนไลน์

### 1.6.4 การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาธุรกิจออนไลน์ เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานอยู่มากมาย ธุรกิจออนไลน์สามารถใช้ข้อมูลนี้ในการวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นไปได้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเช่น Machine Learning และ AI เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประโยชน์ต่อธุรกิจ

### 1.6.5 การเติบโตของตลาดออนไลน์

ตลาดออนไลน์ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในช่วงปี 2020-2021 ที่มีการปิดกั้นหลายประเทศเพื่อระบอบาของโรค COVID-19 ทำให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในการซื้อปั้งเข้าสู่การซื้อสินค้าและบริการออนไลน์มากขึ้น และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการตลาดและการขายสินค้าออนไลน์ก็เพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งมีผลต่อการเติบโตของธุรกิจออนไลน์ให้มีโอกาสในการขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นด้วย

ด้วยเหตุนี้ธุรกิจออนไลน์จึงต้องพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเติบโตของตลาดออนไลน์ การพัฒนาตนเองจะประกอบไปด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้เหมาะสมกับผู้บริโภค การตลาดที่มีประสิทธิภาพ เช่นการใช้เครื่องมือ SEO, การทำโฆษณาออนไลน์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ นอกจากนี้การรักษาความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งานยังเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสร้างความไว้วางใจและสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) คือการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและมีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกสบายและรวดเร็วในการทำธุรกิจ และยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกค้าที่หลากหลายสามารถขยายตลาดได้ทั่วโลก

การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อย่างมากไม่เพียงแต่ในด้านการซื้อขายและการตลาด แต่ยังช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกิจ ลดเวลา ความล่าช้าในกระบวนการซื้อขาย รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจ และยังสามารถให้บริการส่งมอบสินค้าแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการขององค์กร

## คำถามท้ายบท

---

1. จงอธิบายความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)
2. จงอธิบายประวัติความเป็นมาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามความเข้าใจมาพอสังเขป
3. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างไร จงอธิบายมา 3 ข้อ
4. จงบอกประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มา 3 ข้อ
5. จงอธิบายรูปแบบโมเดลธุรกิจออนไลน์มา 5 รูปแบบ
6. จงอธิบายแนวโน้มการพัฒนาธุรกิจออนไลน์มา 5 ข้อ

- นันท์เดช เจริญสุข (2557) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: E-Commerce สำหรับผู้ประกอบการ, สำนักพิมพ์  
อแพเตไอดีซี
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). การพัฒนาธุรกิจการค้าอิเล็กทรอนิกส์ใน  
ประเทศไทย. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. (2019). Electronic commerce  
2020: A managerial and social networks perspective. Springer.

## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 2

### หลักการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. หลักการออกแบบเว็บไซต์
2. โครงสร้างของเว็บไซต์
3. ความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ โฮมเพจ
4. ส่วนประกอบของเว็บเพจ
5. เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ด
6. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายหลักการออกแบบเว็บไซต์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ โฮมเพจ
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายส่วนประกอบของเว็บเพจ
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ด

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับหลักการออกแบบเว็บไซต์ โครงสร้างของเว็บไซต์ ส่วนประกอบของเว็บเพจ
2. อธิบายความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ โฮมเพจ และเปิดโอกาสให้ซักถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจหรือสงสัย
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างเว็บไซต์ธุรกิจออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม
4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียนดังกล่าว

## สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนะวัสดุประกอบการสอน

## การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

## หลักการออกแบบและ พัฒนาเว็บไซต์

# บทที่ 2

หลักการออกแบบเว็บไซต์ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของข้อมูลและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ “ไม่มีอะไรตายตัว” สิ่งสำคัญอยู่ที่การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้เข้าชมเว็บไซต์เป็นหลัก กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าชมเว็บไซต์ การเลือกใช้โทนสีให้เข้ากับเว็บไซต์ การออกแบบฟังก์ชันเฉพาะของแต่ละประเภทธุรกิจ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละประเภทเว็บไซต์

หลักเกณฑ์ของเว็บไซต์คุณภาพดีเพื่อความเป็นสากลนิยม จะสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้เข้าชมได้ดีกว่า ทำให้ผู้เข้าชมเกิดความรู้สึกประทับใจ อยากกลับมาใช้งานเว็บไซต์อีกครั้งในอนาคต ดังนั้น ก่อนเริ่มทำเว็บไซต์ จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ กับหลักการออกแบบเว็บไซต์ เพื่อให้เว็บไซต์ที่สร้างขึ้น สามารถช่วยเสริมธุรกิจให้เติบโตบนโลกออนไลน์ได้อย่างแท้จริง

การออกแบบเว็บไซต์เป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างเว็บไซต์ที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม เนื้อหาในบทนำนี้จะกล่าวถึงหลักการออกแบบเว็บไซต์ โครงสร้างของเว็บไซต์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์โฮมเพจและเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ด

### 2.1 หลักการออกแบบเว็บไซต์

การออกแบบเว็บไซต์เป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างเว็บไซต์ที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่สำคัญประกอบด้วยดังนี้

### 2.1.1 การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ เพราะจะช่วยให้เห็นภาพรวมของเว็บไซต์ที่ต้องการสร้าง และการวางแผนจะช่วยลดการแก้ไข ปรับปรุงเว็บไซต์ในภายหลังได้

การวางแผนเป็นขั้นตอนสำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ เนื่องจากจะช่วยให้การพัฒนาเว็บไซต์เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มที่ โดยในขั้นตอนนี้จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ สำนวนตลาดและผู้ใช้งานเป้าหมาย กำหนดฟังก์ชันและความต้องการของเว็บไซต์ วางแผนโครงสร้างของเว็บไซต์ วางแผนการจัดเนื้อหา รวมถึงกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการตลาดเว็บไซต์ด้วย

การวางแผนที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงในการพัฒนาเว็บไซต์ และช่วยให้มีการบรรลุผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานและเจ้าของธุรกิจ ทำให้เว็บไซต์มีความสมบูรณ์และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

### 2.1.2 การออกแบบโครงสร้าง (Information Architecture)

การออกแบบโครงสร้างของเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเนื้อหาและฟังก์ชันต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย โดยใช้เทคนิคเช่นการสร้างเมนูและการจัดกลุ่มเนื้อหา จัดเนื้อหา โครงสร้างเป็นหมวดหมู่ เรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เว็บไซต์ประกอบด้วยข้อมูลหลายเรื่อง ควรแบ่งข้อมูลแต่ละเรื่อง แต่ละเว็บเพจ แยกกันเป็นแต่ละเมนูให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้าชมจะได้ไม่สับสน ง่ายต่อการใช้งาน

โครงสร้างของเว็บไซต์

หลักการในการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ โดยส่วนมากจะออกแบบโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการสร้างเว็บไซต์ ประเภทเว็บไซต์ ขนาดของข้อมูลที่จะนำเสนอ รวมถึงการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้เหมาะกับการใช้งานกับผู้ใช้ให้มากที่สุด โครงสร้างของเว็บไซต์ประกอบไปด้วย 4 รูปแบบใหญ่ๆ ได้ดังนี้

## 1. โครงสร้างแบบเรียงลำดับ (Sequential Structure)

เป็นโครงสร้างแบบธรรมดาที่ใช้กันมาก เพราะเป็นโครงสร้างที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับการลิงค์ข้อมูลแต่ละหน้าเป็นแบบลำดับ ซึ่งทำให้ผู้ใช้จะต้องเข้าสู่เนื้อหานั้นๆ ในลักษณะเส้นตรง โดยมีปุ่ม “เดินหน้า” หรือ “ถอยหลัง” เป็นเครื่องมือหลักในการกำหนดทิศทางการเข้าสู่แต่ละหน้า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ที่ใช้โครงสร้างแบบนี้ก็จะเป็นเว็บไซต์ประเภทองค์กรบริษัทขนาดเล็กนั่นเอง



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างแบบเรียงลำดับ

ที่มา : asria.org (2022)

## 2. โครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure)

เรียกได้ว่าเป็นโครงสร้างที่ดีที่สุด และเป็นที่นิยมใช้กันอย่างมาก เพราะเป็นโครงสร้างที่สามารถจัดการกับข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้เป็นอย่างดี โดยลักษณะของโครงสร้างแบบลำดับชั้นนี้ เป็นลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับการจัดแผนภูมิองค์กร มีการแบ่งเนื้อหาเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนก็จะมีการนำเสนอรายละเอียดย่อยๆ ที่ลดหลั่นกันมาจากบนลงล่าง โดยจะมีจุดร่วมจุดเดียวกัน



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างแบบลำดับชั้น

ที่มา : asria.org (2022)

### 3. โครงสร้างแบบตาราง (Grid Structure)

โครงสร้างแบบตารางเป็นโครงสร้างที่มีความซับซ้อนกว่าโครงสร้างแบบด้านบน ออกแบบมาเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นให้ผู้ใช้เข้าสู่เนื้อหาได้ง่ายขึ้น โดยเพิ่มการเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าหากัน ในปัจจุบันเว็บไซต์ส่วนใหญ่จะเลือกใช้โครงสร้างแบบตารางเพื่อความสะดวกและทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์สามารถใช้งานเว็บไซต์สะดวกและเข้าสู่เนื้อหาต่างๆ ภายในเว็บด้วยตัวเองได้อย่างง่ายขึ้น



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างแบบตาราง

ที่มา : asria.org (2022)

### 4. โครงสร้างแบบใยแมงมุม (Web Structure)

โครงสร้างแบบใยแมงมุม เป็นโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เพราะทุกหน้าบนเว็บไซต์สามารถเชื่อมโยงหากันได้ทั้งหมดทั้งภายในเว็บไซต์หรือแม้กระทั่งเชื่อมโยงไปสู่เว็บไซต์ภายนอกได้ ทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกที่จะเข้าสู่เนื้อหาได้อย่างอิสระด้วยตนเอง



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างแบบใยแมงมุม

ที่มา : asria.org (2022)

การออกแบบเว็บไซต์ที่ดีจะทำให้ผู้ใช้งานมีประสบการณ์การใช้งานที่ดีและเข้าใจง่าย โดยมีผลดังนี้

- 1.ลดความยุ่งเหยิงและเพิ่มความเข้าใจ: การออกแบบเว็บไซต์ที่มีโครงสร้างที่ชัดเจนและส่งเสริมการเข้าใจในข้อมูลจะช่วยลดความยุ่งเหยิงและเพิ่มความเข้าใจของผู้ใช้งาน
- 2.ประหยัดเวลาในการเรียนรู้: การออกแบบเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายจะช่วยลดเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้งานและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน
- 3.บรรเทาความเครียด: เว็บไซต์ที่ออกแบบได้ดีจะช่วยลดความเครียดของผู้ใช้งานโดยไม่ต้องค้นหาข้อมูลหรือฟังก์ชันต่างๆ อย่างลำบาก
- 4.เพิ่มความไว้วางใจ: เว็บไซต์ที่ออกแบบดีจะสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้งานโดยมีการป้องกันความปลอดภัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน
- 5.ส่งเสริมธุรกิจ: เว็บไซต์ที่ออกแบบเหมาะสมจะช่วยเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าและบริการ และส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นในผู้ใช้งานโดยตรง

## 2.2 การออกแบบกราฟิก

---

การออกแบบเว็บไซต์ในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้น การออกแบบเว็บไซต์ก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการสร้างของแต่ละองค์กรบริษัท ในสมัยก่อนการออกแบบเว็บไซต์มีข้อจำกัดหลายอย่างที่ทำให้ให้นักออกแบบทำงานได้ยาก เช่น การออกแบบสื่อวิดีโอที่ต้องนำมาใช้งานบนเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งเมื่อก่อนไม่มี Library อย่าง jQuery มาให้ใช้เหมือนปัจจุบัน นักออกแบบจะต้องใช้ Program ที่ชื่อ Macromedia Flash เพื่อสร้างวิดีโอมาใช้งานบนเว็บเท่านั้น

ปัจจุบันมีเครื่องมือมากมายที่สามารถนำมาเป็นหนึ่งในองค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการทำเว็บไซต์ให้มีสวยงาม เพิ่มลูกเล่นในการนำเสนอ หลักสำคัญในการออกแบบหน้าเว็บไซต์ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

### 2.2.1 การออกแบบเว็บไซต์ให้เรียบง่าย เข้าใจง่าย

การออกแบบเว็บไซต์ที่เรียบง่ายเพื่อให้ใช้งานได้ง่าย เข้าใจง่ายๆ ก็คือเป็นหนึ่งในสิ่งที่นักออกแบบต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก เช่น เมื่อผู้ใช้เข้ามาเว็บไซต์แล้วรู้สึกสบายตา รูปภาพ ตัวอักษร ภาพเคลื่อนไหวไม่เยอะจนทำให้รบกวนสายตาหรือทำให้รบกวนสายตาผู้ใช้งานเกินไป

### 2.2.2 สร้างความโดดเด่นให้ ความเป็นเอกลักษณ์

การสร้างความโดดเด่นให้กับเว็บไซต์หรือองค์กรบริษัทเป็นสิ่งที่ดี สร้างความเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้สามารถสะท้อนถึงลักษณะขององค์กรได้มากที่สุด เช่น การสร้างภาพลักษณ์ด้วยภาพ ไอคอน โลโก้ หรือข้อความที่โดดเด่น เพื่อสร้างเอกลักษณ์ในการจดจำ เป็นต้น

### 2.2.3 เมนู หรือ Navigation ที่ใช้งานง่าย

Navigation เป็นเมนูหรือป้ายบอกทางให้ผู้ใช้งานไปยังส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์ หรือป้ายบอกทางว่าตอนนี้ผู้ใช้อยู่ที่จุดไหน ดังนั้นเมนูควรจะอยู่ในจุดที่หาง่าย สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

### 2.2.4 คุณภาพของเว็บไซต์

แน่นอนว่าเรื่องคุณภาพของเว็บไซต์นับว่าเป็นเรื่องสำคัญลำดับต้นๆ ในการทำเว็บไซต์อยู่แล้ว เพราะจะเกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ด้วย สิ่งที่จะปารกฎบนเว็บไซต์ไม่ว่าจะเป็นรูปภาพ ตัวอักษร สี สัน รวมถึงเนื้อหาที่นำมาเสนอนั้นนับว่าเป็นคุณภาพที่จะสร้างความน่าเชื่อถือได้เช่นเดียวกัน

### 2.2.5 ความถูกต้องและอัปเดตอยู่เสมอ

ความถูกต้องของเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์ก็ถือว่ามีความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับต้นๆ เช่นเดียวกัน เพราะเว็บไซต์ที่มีข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่สับสน มีประโยชน์ มีการอัปเดตข้อมูลเป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่เสมอจะทำให้เว็บไซต์เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

### 2.2.6 ความทันสมัยและสะดวกในการเข้าชมเว็บไซต์

ปัจจุบันการเข้าชมเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย เข้าถึงได้สะดวกมากขึ้นไม่ว่าคุณอยู่ที่ไหนก็สามารถเข้าชมเว็บไซต์ได้อย่างสะดวกมากขึ้นไม่ว่าจะเป็น การเข้าจากเครื่อง Notebook, Tablet หรือ Mobile เรียกได้ว่าสะดวกมากๆ แต่ความทันสมัยของการออกแบบเว็บไซต์ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่าง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างเช่นการออกแบบเว็บไซต์ให้เข้ากับทุก Platform หรือที่เรียกว่า “Responsive” เว็บไซต์นั่นเอง

#### 2.2.7 Call to Action ที่สะดวกและใช้งานง่าย

นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญไม่น้อยสำหรับการออกแบบเว็บไซต์ เพราะช่องทางการติดต่อเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นมากๆ ไม่ว่าจะเป็น ชี้อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล แผนที่ Social network หรือแม้กระทั่งแบบฟอร์มการติดต่อที่ง่ายต่อการติดต่อก็สำคัญเช่นกัน

#### 2.2.8 การเลือกใช้สี (Color), ฟอนต์ (Font), รูปภาพ (Picture)

การเลือกสี, ฟอนต์ และรูปภาพ เพื่อบ่งบอกอารมณ์และ Mood & Tone ให้เข้ากับธุรกิจขององค์กร บริษัทก็เป็นสิ่งสำคัญ

#### 2.2.9.การสร้างเนื้อหา (Content Creation)

เนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ เนื่องจากเนื้อหาจะช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจและนำไปสู่การตัดสินใจในการใช้บริการหรือซื้อสินค้า การสร้างเนื้อหาควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและมีคุณภาพ

#### 2.2.10.การออกแบบโดยใช่ (Responsive Design)

การออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับหลายขนาดของหน้าจอ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทุกขนาดของอุปกรณ์

#### 2.2.11.การเข้าถึง (Accessibility)

การออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายๆ โดยไม่ต้องมีความยากลำบากในการใช้งาน โดยควรใช้เทคนิคในการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม เช่น การใช้สีที่สอดคล้องกับพิมพ์ และมีความชัดเจน การใช้ไฮเปอร์ลิงก์ที่อธิบายได้อย่างชัดเจน และการใช้ปุ่มและสัญลักษณ์ที่มีขนาดใหญ่เพียงพอสำหรับผู้ใช้งานที่มีความต้องการด้านการเข้าถึงที่แตกต่างกันไป

### 2.2.12.ความเร็วในการโหลด (Page Load Time)

การออกแบบเว็บไซต์ที่มีความเร็วในการโหลดเพื่อให้ผู้ใช้งานไม่ต้องรอนานเมื่อเข้าถึงเว็บไซต์ โดยสามารถเพิ่มความเร็วในการโหลดได้โดยการใช้รูปภาพที่มีขนาดเหมาะสมและการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการโหลดหน้าเว็บไซต์ เช่น การใช้การบีบอัดไฟล์และการใช้ CDN (Content Delivery Network) เป็นต้น

### 2.2.13.การทดสอบและปรับปรุง (Testing and Optimization)

เมื่อเว็บไซต์ถูกพัฒนาเสร็จแล้ว จะต้องทำการทดสอบเพื่อตรวจสอบว่าเว็บไซต์ทำงานได้อย่างถูกต้องและประสิทธิภาพดีหรือไม่ และจะต้องปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น SEO (Search Engine Optimization) เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของเว็บไซต์ให้กับผู้ใช้งานและเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจของผู้ใช้งาน

ในการทดสอบและปรับปรุงเว็บไซต์ เราสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยในการประเมินความสมบูรณ์แบบและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ เช่น

1. User testing - การทดสอบผู้ใช้งานจริง เพื่อเก็บข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ใช้งานเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

2. A/B testing - การทดสอบเวอร์ชันสองหรือมากกว่าของเว็บไซต์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและความสามารถของแต่ละเวอร์ชัน และเลือกใช้เวอร์ชันที่ดีที่สุด

3. Performance testing - การทดสอบประสิทธิภาพของเว็บไซต์ เช่น ความเร็วในการโหลดหน้าเว็บ การตอบสนองต่อการกระทำของผู้ใช้งาน เป็นต้น

4. SEO optimization - การปรับปรุงเนื้อหาและโครงสร้างของเว็บไซต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาและประสิทธิภาพในการเผยแพร่ของเว็บไซต์ในเครื่องมือค้นหา

โดยทั้งหมดนี้จะช่วยให้เว็บไซต์มีความสมบูรณ์และประสิทธิภาพดีที่สุดเมื่อนำไปใช้งานจริง

#### 2.2.14.การอัปเดตและการดูแลรักษา (Updates and Maintenance)

การดูแลและอัปเดตเว็บไซต์เพื่อให้มีประสิทธิภาพที่ตลอดเวลา โดยอัปเดตเว็บไซต์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและทำการดูแลรักษาเว็บไซต์เพื่อให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการโหลดเว็บไซต์

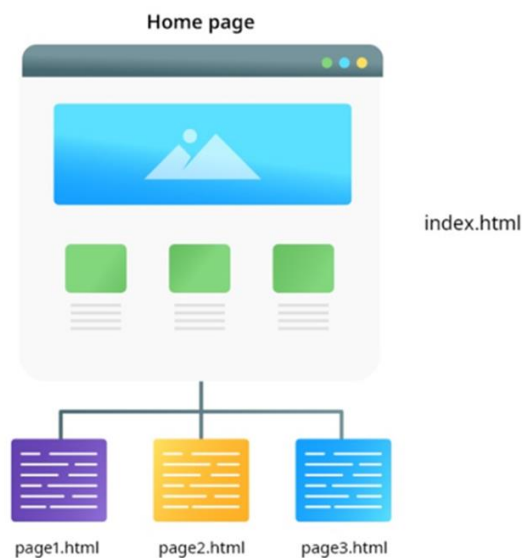
#### 2.2.15.การเสริมสร้างความปลอดภัย (Security)

การออกแบบเว็บไซต์ที่มีความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจมตีจากผู้ไม่หวังดี เช่น การใช้ HTTPS เพื่อเข้ารหัสการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับเว็บไซต์ การใช้ระบบการรับรองตัวตนเพื่อตรวจสอบผู้ใช้งาน และการอัปเดตระบบป้องกันไม่ให้เว็บไซต์เกิดความเสี่ยงในการถูกโจมตี

### 2.3 ความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ โฮมเพจ

เว็บเพจ (Web Page)

เว็บเพจ คือ หน้าข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในรูปของ HTML เป็นการแสดงผลในรูปแบบของเว็บเพียงหน้าเดียวเท่านั้น โดยใช้ HTML , CSS, และ jQuery โดยทั้งหมดนี้ทำให้เกิดเป็น 1 หน้า Web Page เช่น หน้า Home Page 1 หน้า เราจะเรียกมันว่า Web Page



ภาพที่ 2.5 เว็บไซต์

ที่มา : asria.org (2022)

## เว็บไซต์ (Web Site)

ส่วนการทำเว็บไซต์นั้น คือการนำ Web Page หลายๆ หน้า มาประกอบกันทำให้เกิดเป็นเว็บไซต์ขึ้นมานั่นเอง เราจะเห็นได้จากตัวอย่างด้านล่างว่า ด้านบนสุดของแผนผัง คือ Home Page ถ้ามีแค่ Home Page เพียงหน้าเดียวเราจะเรียกว่า Web Page แต่เมื่อเราเอา Web Page อื่นๆ ตามแผนผังด้านล่างมารวมกัน ก็จะกลายเป็น Website

## โฮมเพจ (Home Page)

โฮมเพจ คือหน้าแรกของเว็บไซต์ โดยหน้าแรกนี้จะรวมเมนูและเนื้อหาต่างๆ ไว้มากมาย ซึ่งก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหากหน้าแรกมีการออกแบบได้อย่างสวยงามและจัดหน้าอย่างเป็นระเบียบก็จะทำให้ผู้ชมเกิดความสนใจและอยากเข้าชมเว็บมากขึ้น



ภาพที่ 2.6 โฮมเพจ คณะวิทยาการจัดการ

ที่มา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2023)

## 2.4 ส่วนประกอบของเว็บเพจ

---

ส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ

ส่วนที่1 ส่วนหัวของหน้า (Page Header)

เป็นส่วนที่อยู่บนสุดของหน้า และเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของหน้า ส่วนใหญ่ประกอบด้วย

-โลโก้ (Logo) เป็นสิ่งที่เว็บไซต์ควรมีและทำให้เว็บของเรามีความน่าเชื่อถือ

-ชื่อเว็บไซต์

-เมนูหลักหรือลิงค์ (Navigation Bar) เป็นจุดเชื่อมโยงไปสู่เนื้อหาในเว็บไซต์



ภาพที่ 2.7 ส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจ

ที่มา : asria.org (2022)

ส่วนที่ 2 ส่วนของเนื้อหา (Page Body)

เป็นส่วนที่อยู่ตรงกลางของหน้าเพจ ใช้แสดงข้อมูลเนื้อหาของเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วยข้อความ ตารางข้อมูล ภาพกราฟิก วิดีโอ และอื่นๆ อาจมีเมนูเฉพาะกลุ่มวางอยู่ในส่วนนี้ด้วยสำหรับส่วนเนื้อหาควรแสดงใจความสำคัญที่เป็นหัวเรื่องไว้บนสุด ใช้รูปแบบตัวอักษรที่อ่านง่าย และจัด Layout ให้เหมาะสมและเป็นระเบียบ

### ส่วนที่ 3 ส่วนท้ายของหน้า (Page Footer)

เป็นส่วนที่อยู่ด้านล่างสุดของหน้า จะมีหรือไม่มีก็ได้ ส่วนมากเอาไว้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาภายในเว็บไซต์ เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โลโก้ แผนที่ ข้อความแสดงลิขสิทธิ์ คำแนะนำการใช้เว็บไซต์ เป็นต้น

## 2.5 เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ด

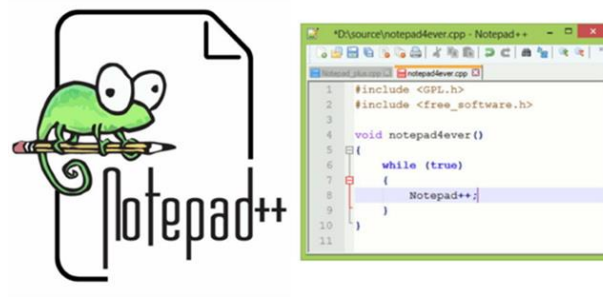


ภาพที่ 2.8 เครื่องมือในการเขียนโค้ด

ที่มา : asria.org (2022)

### Notepad

ถ้าใครที่ใช้ Windows จะมีโปรแกรมที่ชื่อว่า Notepad เป็นโปรแกรมพื้นฐาน ใช้สำหรับเขียนภาษา HTML หรือภาษาอื่นๆ ได้ ข้อเสียของ Notepad คือคำสั่งหรือการเขียนโค้ดต่างๆ จะต้องเขียนขึ้นเองเท่านั้น เพราะไม่มีฟังก์ชันอะไรให้เลือกใช้เลย



ภาพที่ 2.9 โปรแกรม Notepad

ที่มา : asria.org (2022)

## Visual Studio Code

Visual Studio Code เป็นโปรแกรม Text Editor ยอดนิยมที่พัฒนาขึ้นจากโปรเจก Open-source โดย Microsoft เป็น Text Editors ตัวหนึ่งที่เราใช้ประจำเพราะใช้งานง่าย สะดวก มีฟังก์ชันให้เลือกใช้เยอะ รองรับการทำงานได้หลายภาษา โดยโปรแกรมนี้นี้เป็นโปรแกรมที่เราแนะนำให้ใช้ในการเรียนเขียนเว็บไซต์ไปด้วยกัน เพราะสามารถ Download มาใช้งานได้ฟรี



ภาพที่ 2.10 โปรแกรม Visual Studio Code

ที่มา : asria.org (2022)

## Sublime Text

Sublime Text เป็น Text Editor ที่มีความสามารถสูงที่ใช้ในการเขียนโค้ด สนับสนุนการใช้งานได้หลายภาษา เหมาะกับผู้ที่เริ่มการเขียนโค้ดได้เลย เพราะเว็บ Editor ที่ทำงานได้เร็ว รวมถึงมีฟังก์ชันอื่นๆ ให้ใช้ได้หลากหลายเช่นเดียวกัน สามารถ Download มาใช้งานได้ฟรี



ภาพที่ 2.11 โปรแกรม Sublime Text

ที่มา : asria.org (2022)

## Adobe Dreamweaver

Adobe Dreamweaver หรือชื่อเดิมคือ แมโครมีเดีย ดรีมวีฟเวอร์ (Macromedia Dreamweaver) เป็นโปรแกรมที่ช่วยในการสร้างเว็บไซต์ เหมาะสมสำหรับมือใหม่ที่ต้องการเรียนรู้และเริ่มต้นทำเว็บไซต์ เพราะเป็นโปรแกรมที่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสร้างเว็บไซต์ที่ง่าย



ภาพที่ 2.12 โปรแกรม Adobe Dreamweaver

ที่มา : asria.org (2022)

## 2.6 รูปแบบของเว็บไซต์

---

รูปแบบของเว็บไซต์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

### 2.6.1 Static website

Static website เป็นเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นด้วยภาษา HTML ธรรมดา และมีขนาดเล็ก จำนวนเพจไม่เยอะ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลหน้าเว็บเพจไม่บ่อยนัก โดยส่วนมากมักจะบันทึกเพจเป็นไฟล์นามสกุล .html ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์องค์กร บริษัท (Corporate website)



ภาพที่ 2.13 Static website

ที่มา : asria.org (2022)

### 2.6.2 Dynamic website

Dynamic website เป็นเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรืออัปเดตข้อมูลบ่อยๆ ปริมาณของข้อมูลมีค่อนข้างเยอะ ซึ่งอาจมีระบบหลังบ้านเพื่ออัปเดตข้อมูลส่วน Body ทำให้ง่ายต่อการอัปเดตข้อมูลโดยที่ไม่ต้องแก้ไขที่ไฟล์ .html เอง ตัวอย่าง Dynamic website เช่น เว็บไซต์ข่าวสารอัปเดต เว็บช้อปปิ้ง ร้านค้าออนไลน์ เป็นต้น



ภาพที่ 2.14 Dynamic website

ที่มา : asria.org (2022)

นอกจากนี้ยังมีประเภทของเว็บไซต์ อีกหลายประเภทตามวัตถุประสงค์และลักษณะของเนื้อหาที่เผยแพร่ อาทิเช่น

1.เว็บไซต์สำหรับธุรกิจ - เป็นเว็บไซต์ที่ออกแบบเพื่อเพิ่มการขายสินค้าและบริการ โดยมักจะมีฟังก์ชันการชำระเงินออนไลน์

2.เว็บไซต์ข่าวสาร - เป็นเว็บไซต์ที่ใช้เผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล รายงาน วิเคราะห์ และบทความต่างๆ

3.เว็บไซต์สำหรับบริการและการสนับสนุน - เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการและการสนับสนุนต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร หน่วยงานรัฐ บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์ และบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต

4.เว็บไซต์สำหรับสังคมออนไลน์ - เป็นเว็บไซต์ที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพ แชรข้อมูล รับข่าวสาร และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆได้ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อิน스타그램

5.เว็บไซต์สำหรับการศึกษา - เป็นเว็บไซต์ที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้งานได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ โดยมักจะมีคำแนะนำเนื้อหาเชิงการศึกษาและบทเรียนออนไลน์

6.เว็บไซต์สำหรับสื่อบันเทิง - เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการเนื้อหาสื่อบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ รายการทีวี วิดีโอคลิป การเล่นเกม และเพลง เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถพักผ่อนและสนุกได้ในเวลาว่าง

7.เว็บไซต์สำหรับการเรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยี - เป็นเว็บไซต์ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนโปรแกรม การออกแบบเว็บไซต์ การสร้างแอปพลิเคชัน และเทคโนโลยีอื่นๆ

8.เว็บไซต์สำหรับการค้าขายออนไลน์ - เป็นเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ โดยมักจะมีฟังก์ชันการชำระเงินออนไลน์และการจัดส่งสินค้าด้วย

9.เว็บไซต์สำหรับการเดินทางและท่องเที่ยว - เป็นเว็บไซต์ที่มุ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการเดินทางและการท่องเที่ยว โดยมักจะมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม รีสอร์ท และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

10.เว็บไซต์สำหรับการค้นคว้าและเผยแพร่ข้อมูล - เป็นเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ เช่น เว็บไซต์วิกิพีเดีย หรือเว็บไซต์ที่เน้นเผยแพร่ข้อมูลทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์ หรือวงการวิทยุสื่อสาร

11.เว็บไซต์สำหรับการเรียนรู้ภาษา - เป็นเว็บไซต์ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ภาษาต่างๆ เช่น เว็บไซต์สำหรับเรียนภาษาอังกฤษ สำหรับภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาอื่นๆ

12.เว็บไซต์สำหรับการแต่งงานและเจริญความสัมพันธ - เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการเนื้อหาและการแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับการแต่งงานและความสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์เพื่อการแต่งงาน และเว็บไซต์สำหรับการเจริญความสัมพันธ

การออกแบบเว็บไซต์ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างเว็บไซต์ที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม ตั้งแต่การวางแผนและออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ การเลือกใช้สีและตัวอักษร รวมทั้งการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ เช่น ปุ่มกด แถบเมนู และฟอร์มให้มีการออกแบบที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ใช้งานสะดวกสบายและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดี ลดความยุ่งเหยิงและเพิ่มความเข้าใจ ส่งเสริมธุรกิจช่วยเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าและบริการ และส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานโดยตรง

## คำถามท้ายบท

---

1. จงอธิบายหลักการออกแบบเว็บไซต์ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง
2. การออกแบบหน้าเว็บไซต์ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบใดบ้าง จงอธิบาย
3. จงอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างเว็บเพจ เว็บไซต์ และโฮมเพจ
4. ส่วนประกอบของเว็บเพจ มีกี่ส่วน อะไรบ้าง จงอธิบาย
5. จงอธิบายเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนโค้ดมา 3 โปรแกรม
6. รูปแบบของเว็บไซต์มีกี่รูปแบบ จงอธิบาย

- คณะกรรมการคุณภาพสื่อแห่งชาติ (2559). การออกแบบเว็บไซต์สื่อมวลชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ก.ก. ประดิษฐ์ แอนด์ แพ็คเกจ.
- บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาฯ. (2560). เว็บไซต์โดยวิธีการออกแบบและพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาฯ.
- ประยุทธ์ กิติธีรวัฒน์. (2559). การออกแบบเว็บไซต์เพื่อธุรกิจออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ไบเทค บุ๊คส์.
- วีระยุทธ เอี่ยมศิริกุล. (2562). เว็บไซต์เบื้องต้น พื้นฐานและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เมืองไทยออนไลน์.
- สุวัจชัย เชิดชู. (2561). การออกแบบเว็บไซต์ด้วย HTML, CSS, และ JavaScript. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Krug, S. (2014). Don't make me think, revisited: A common sense approach to web usability. New Riders.
- Nielsen, J., & Tahir, M. A. (2001). Homepage usability: 50 websites deconstructed. New Riders.

## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 3

### การตลาดออนไลน์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของการตลาดออนไลน์
2. หลักการตลาดออนไลน์
3. การออกแบบการตลาดออนไลน์
4. การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์
5. เครื่องมือการตลาดออนไลน์
6. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์
7. การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์
8. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความหมายและหลักการตลาดออนไลน์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถออกแบบและวิเคราะห์การตลาดออนไลน์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายเครื่องมือการตลาดออนไลน์และการส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับความหมายและหลักการตลาดออนไลน์ การออกแบบและวิเคราะห์การตลาดออนไลน์
2. อธิบายเครื่องมือการตลาดออนไลน์ การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างการออกแบบและวิเคราะห์การตลาดออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม

4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียน  
ดังกล่าว

### สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนวัสดุประกอบการสอน

### การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

การทำตลาดออนไลน์ เหมาะกับทุกธุรกิจที่มีการแข่งขันแย่งชิงลูกค้า แม้ว่าธุรกิจจะมีหน้าร้านหรือไม่ เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม หรือแม้แต่ร้านล้างรถ เพราะยุคสมัยนี้ ไม่ว่าใครที่แสวงหาสินค้า-บริการ ก็จะใช้ Internet ในการสืบค้นข้อมูลก่อน เพื่อเปรียบเทียบ และดูข้อมูลธุรกิจเบื้องต้น ซึ่งหากได้ทำการตลาดออนไลน์ สินค้า-บริการจะถูกสืบค้นและแสดงผลขึ้นมาก่อน ก็เป็นโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่เลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ แต่อย่างน้อยลูกค้าก็จะมองเห็นและรับรู้การมีอยู่ของธุรกิจ ผ่านหน้าจอโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ จากผลการค้นหาเรียบร้อยแล้ว

การตลาดออนไลน์เป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจในยุคปัจจุบัน เนื่องจากมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นและมีการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางเว็บไซต์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การตลาดออนไลน์ให้ผลการขายที่ดีต้องการการวางแผนและทำการตลาดอย่างมีระบบ โดยควรมีการวิเคราะห์ตลาดและผู้ซื้อเป้าหมายเพื่อให้เลือกใช้ช่องทางตลาดออนไลน์ที่เหมาะสม และออกแบบเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพในการแสดงสินค้าและบริการ รวมถึงมีกลยุทธ์การสร้างความน่าสนใจและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้งาน เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว การเสริมสร้างการเชื่อมโยงกับสังคมออนไลน์ และการให้บริการหลังการขายที่ดี

นอกจากนี้ การตลาดออนไลน์ยังมีความสำคัญในการสร้างความรู้จักและสร้างชื่อเสียงของธุรกิจ โดยการใช้โฆษณาออนไลน์ การสร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าและน่าสนใจ เช่น บทความ วิดีโอ หรือโพสต์ในสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการถูกค้นหาและนำเสนอแก่ผู้ใช้งาน ทำให้เกิดการเพิ่มผู้เข้าชมเว็บไซต์และเพิ่มยอดขายของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ของธุรกิจนั้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลจากการตลาดออนไลน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล (data analytics) เพื่อวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

การตลาดออนไลน์ (Online Marketing) คือ การทำการตลาด การทำโฆษณา ผ่านสื่อออนไลน์ Platform ต่าง ๆ เช่น Facebook, Google, You tube หรือ Instagram โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้สินค้า – บริการ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น การเผยแพร่สินค้า-บริการผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับรู้และเกิดความสนใจจนกระทั่งเข้ามาใช้บริการหรือซื้อสินค้าในที่สุด

### **3.1 หลักการตลาดออนไลน์**

---

หมายถึง การใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ เพื่อสร้างความสนใจและเชื่อมโยงกับกลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าและบริการต่างๆ โดยการตลาดออนไลน์นั้นมีหลายองค์ประกอบ ได้แก่ การทำ SEO, การโฆษณาออนไลน์, การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ซึ่งเป้าหมายของการตลาดออนไลน์คือการเพิ่มยอดขายของสินค้าและบริการ และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความคุ้มค่าและความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว

**หลักการทำงานการตลาดออนไลน์มีดังนี้**

1.การสร้างเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ: การสร้างเว็บไซต์ที่เข้าถึงง่าย และมีความสามารถในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย

2.การทำ SEO: การทำ SEO เป็นการจัดการเว็บไซต์ให้ติดอันดับบนเครื่องมือค้นหา เพื่อให้เว็บไซต์ของคุณได้รับการเข้าชมจากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และเพิ่มโอกาสในการขายสินค้า

3.การใช้โซเชียลมีเดีย: การใช้โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Instagram, Twitter เป็นต้น เป็นวิธีที่ดีในการสร้างความน่าสนใจในธุรกิจของคุณ โดยการโพสต์รูปภาพและข้อความที่น่าสนใจ และการตอบกลับความคิดเห็นของลูกค้า

4.การใช้โฆษณาออนไลน์: การโฆษณาบนเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย เป็นวิธีการที่ดีในการสร้างการติดตั้งในบริษัทของคุณ โดยการโฆษณาผ่าน Google AdWords หรือโฆษณาบนโซเชียลมีเดีย และการส่งอีเมลโฆษณาถึงลูกค้าที่มีความสนใจ

5.การให้บริการลูกค้าด้วยระบบออนไลน์: การให้บริการลูกค้าด้วยระบบออนไลน์ เช่น การตอบคำถามทางอีเมล หรือการให้บริการทางแชตบอต เช่น Chatbot สามารถช่วยลดภาระงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าได้

6.การวิเคราะห์ข้อมูล: การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจเติบโตและประสบความสำเร็จ โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล เช่น Google Analytics เพื่อติดตามการเข้าชมเว็บไซต์ และการสั่งซื้อของลูกค้า เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจให้เหมาะสมมากขึ้น

### 3.2 การออกแบบการตลาดออนไลน์

---

การตลาดออนไลน์เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จของธุรกิจออนไลน์ การออกแบบการตลาดออนไลน์มีหลักการหลายอย่างที่ควรพิจารณาอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้การตลาดของธุรกิจมีผลสำเร็จอย่างมากที่สุด การออกแบบการตลาดออนไลน์มีดังนี้

1.เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย: การทำการตลาดในโลกออนไลน์ต้องการการเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างถี่ถ้วน และมองในแง่ของความต้องการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของเรา ดังนั้นการศึกษาลักษณะของกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งที่สำคัญ

2.สร้างเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ: การออกแบบเว็บไซต์เป็นสิ่งสำคัญในการตลาดออนไลน์ เพราะเป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นการออกแบบเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลและสินค้าหรือบริการได้อย่างง่ายดาย

3.ผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพ: เนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญในการตลาดออนไลน์ เนื้อหาที่มีคุณภาพสามารถดึงดูดความสนใจและเพิ่มโอกาสในการเข้าชมเว็บไซต์ของเราได้อย่างมากขึ้น ดังนั้นควรจัดทำเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการของเรา และเนื้อหานั้นควรมีคุณภาพสูง เช่น มีข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ

4.ใช้โซเชียลมีเดีย: โซเชียลมีเดียเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถใช้ในการตลาดออนไลน์ได้ดี โดยใช้โซเชียลมีเดียสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการเชื่อมโยงกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.เลือกใช้เครื่องมือการตลาดออนไลน์: การเลือกใช้เครื่องมือการตลาดออนไลน์ที่เหมาะสมสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการเติบโตและสร้างฐานลูกค้าได้อย่างมากขึ้น เช่น การใช้ SEO, PPC, การทำ Email Marketing และการใช้ Content Marketing เป็นต้น

6.วัดผลและปรับปรุง: การวัดผลเป็นสิ่งสำคัญในการตลาดออนไลน์ เพราะช่วยให้เราเข้าใจว่ากลุ่มเป้าหมายมีความต้องการอะไร และสามารถปรับปรุงการตลาดให้เหมาะสมมากขึ้นในอนาคต

### **3.3 การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้า**

---

การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้าได้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าของธุรกิจให้มากขึ้น ดังนั้นสิ่งที่ควรพิจารณาเมื่อต้องการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้า ได้แก่

1.สร้างเว็บไซต์: เว็บไซต์เป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสารกับลูกค้าและการขายสินค้า ควรจัดทำเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย และมีการออกแบบที่น่าสนใจ รวมถึงต้องทำ SEO เพื่อให้เว็บไซต์ติดอันดับบนเครื่องมือค้นหา

2.โฆษณาออนไลน์: การโฆษณาบนเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือ Google AdWords เป็นวิธีที่ดีในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายและเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะแสดงโฆษณาให้แก่กลุ่มผู้ใช้งานที่เหมาะสมได้เห็น

3.การใช้โซเชียลมีเดีย: การใช้โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Instagram, Twitter เป็นต้น เป็นวิธีที่ดีในการสร้างความน่าสนใจในธุรกิจ โดยการโพสต์รูปภาพและข้อความที่น่าสนใจ และการตอบกลับความคิดเห็นของลูกค้า

4.การให้บริการลูกค้าด้วยระบบออนไลน์ :การให้บริการลูกค้าด้วยระบบออนไลน์เป็นสิ่งที่สำคัญในยุคปัจจุบัน เพราะลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สถานที่ในบางกรณี การให้บริการลูกค้าด้วยระบบออนไลน์สามารถทำได้โดยใช้หลายวิธี เช่น

- เว็บไซต์: การสร้างเว็บไซต์ของธุรกิจเป็นวิธีที่ดีในการให้บริการลูกค้า โดยสามารถให้ข้อมูลสินค้าและบริการของธุรกิจ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ได้

- แชทบอท: การใช้แชทบอทหรือโปรแกรมสนทนาอัตโนมัติเป็นวิธีที่ดีในการให้บริการลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับธุรกิจและรับคำแนะนำด้วยการสนทนากับแชทบอทได้ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

- อีเมล: การติดต่อลูกค้าผ่านทางอีเมลเป็นวิธีที่ดีในการให้บริการลูกค้า โดยสามารถตอบกลับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

- โซเชียลมีเดีย: การใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือในการให้บริการลูกค้าได้ง่ายๆ โดยการตอบกลับข้อความหรือคำถามของลูกค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Instagram, Twitter

5. การส่งอีเมลโปรโมชั่น: การส่งอีเมลโปรโมชั่นเป็นวิธีที่ดีในการสร้างความสนใจในสินค้า โดยสามารถสร้างกลุ่มผู้รับข่าวสารเพื่อส่งอีเมลโปรโมชั่นหรือข่าวสารต่างๆ เช่น สินค้าใหม่, โปรโมชั่นพิเศษ เป็นต้น

6. การใช้งานช่องทางออนไลน์อื่นๆ: เช่น YouTube, TikTok หรือ Podcast เพื่อสร้างความน่าสนใจและสร้างการติดตามของลูกค้า

7. การติดตามผลการตลาด: โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เช่น Google Analytics เพื่อตรวจสอบจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ ระยะเวลาเฉลี่ยที่ผู้ใช้ใช้ในการเยี่ยมชม และอื่นๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแผนการตลาดต่อไป

การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในยุคปัจจุบัน เพราะลูกค้ามีการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ดังนั้นการสร้างการตลาดที่ดีจะต้องใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการใช้วิธีต่างๆ ดังกล่าวจะช่วยให้ธุรกิจเติบโตขึ้นและเติบโตได้ดีในตลาดปัจจุบัน โดยการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้าสามารถช่วยให้สร้างความน่าสนใจในสินค้าและเพิ่มโอกาสในการขายได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้ายังต้องมีการวางแผนและการดำเนินการอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ควรใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการขายสินค้าในยุคปัจจุบันนี้

### 3.4 การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์

---

คือ กระบวนการที่ใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเข้าใจลักษณะพฤติกรรม การซื้อขายสินค้าหรือบริการของลูกค้าในโลกออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, โซเชียลมีเดีย และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ เพื่อช่วยให้ธุรกิจหรือองค์กรสามารถวางแผนการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์มีความสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการตลาดออนไลน์เป็นส่วนสำคัญของการทำธุรกิจและการแข่งขันในตลาด การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์ช่วยให้ธุรกิจหรือองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนและปรับปรุงแผนการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเข้ากับความเปลี่ยนแปลงของตลาดออนไลน์ได้ดีกว่าผู้แข่งขัน และทำให้ธุรกิจหรือองค์กรเติบโตได้อย่างเร็วขึ้น

การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มของการใช้งานอินเทอร์เน็ต การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้งานเว็บไซต์ การวิเคราะห์ความสนใจของลูกค้าในสินค้าหรือบริการ การวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อของลูกค้า การวิเคราะห์การแข่งขันในตลาดออนไลน์ และอื่นๆ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ตลาดออนไลน์สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนการตลาดในโลกออนไลน์ โดยปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดึงดูดและสร้างความสนใจของลูกค้า ปรับเปลี่ยนแผนการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดึงดูดและสร้างความสนใจของลูกค้า

#### ขั้นตอนในการวิเคราะห์ตลาดออนไลน์ประกอบด้วย ดังนี้

1.การกำหนดเป้าหมายการวิเคราะห์: การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจว่าต้องการทราบอะไรและมีวัตถุประสงค์ในการประเมินปัจจัยต่างๆ ของตลาดออนไลน์

- 2.การเก็บข้อมูล: การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลทางสถิติ, ข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลการตลาดของคู่แข่ง, และข้อมูลการวิจัยต่างๆ
- 3.การวิเคราะห์ข้อมูล: การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูลและสรุปผลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด
- 4.การวิเคราะห์ SWOT: การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจออนไลน์ เพื่อใช้ในการวางแผนการตลาด
- 5.การวิเคราะห์ตลาด: การวิเคราะห์ตลาดออนไลน์โดยตรวจสอบธุรกิจและตลาดในด้านต่างๆ เช่น ตลาด, ผู้ประกอบการ, ผู้บริโภค, และคู่แข่ง
- 6.การสรุปผลการวิเคราะห์: การนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้รับมา มาสรุปผลและใช้ในการวางแผนการตลาดออนไลน์
- 7.การสร้างแผนการตลาด: การออกแบบแผนการตลาดในการขาย เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและประสิทธิภาพสูงสุด
- 8.การวิเคราะห์คู่แข่ง: การศึกษาและวิเคราะห์การแข่งขันของธุรกิจออนไลน์กับคู่แข่ง เพื่อหาข้อได้เปรียบ และวางแผนการตลาดให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและคู่แข่ง
- 9.การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย: การวิเคราะห์ลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความสนใจของลูกค้า ซึ่งสามารถนำไปปรับแผนการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- 10.การวิเคราะห์แนวโน้ม: การวิเคราะห์แนวโน้มในตลาดออนไลน์เช่น การเติบโตของตลาด, การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของลูกค้า และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้สามารถปรับแผนการตลาดให้ตรงกับแนวโน้มของตลาด
- 11.การวิเคราะห์กำไรและขาดทุน: การวิเคราะห์กำไรและขาดทุนของธุรกิจออนไลน์ เพื่อทำความเข้าใจถึงความสามารถในการกำไร และหาแนวทางเพิ่มกำไรให้กับธุรกิจ

12.การวิเคราะห์การตลาดออนไลน์ในแต่ละช่วงเวลา: เป็นการศึกษาและตรวจสอบพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อทำการวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาดออนไลน์ในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น

- ช่วงเวลาก่อนปีใหม่: ในช่วงนี้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมักจะมีการเข้าชมเว็บไซต์ที่ขายของขวัญหรือสินค้าเกี่ยวกับการฉลองปีใหม่ เช่น ของขวัญสำหรับคนที่เรารัก, ของขวัญสำหรับพ่อแม่, ของขวัญสำหรับเพื่อน ฯลฯ

- ช่วงเวลาวาเลนไทน์: ในช่วงนี้มักจะมีการค้นหาของขวัญหรือสินค้าเกี่ยวกับวันวาเลนไทน์ เช่น ของขวัญสำหรับคู่รัก, ดอกไม้, ของเล่น ฯลฯ

- ช่วงเดือนเมษายน: เดือนเมษายนมักเป็นช่วงที่มีการจัดโปรโมชั่นส่วนลดหรือการขายสินค้าชุดพิเศษ เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถซื้อสินค้าเพิ่มเติมได้อย่างคุ้มค่า

- ช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม: ช่วงเวลานี้เป็นช่วงของการลดราคาสำหรับสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น ตั๋วเครื่องบิน โรงแรม

- ช่วงเดือนสิงหาคมถึงกันยายน: ช่วงนี้เป็นช่วงที่มีการจัดการเรียนการสอนการศึกษาและการเรียนออนไลน์ เช่น การสมัครเรียนในสถาบันการศึกษา, การเรียนภาษาออนไลน์ ฯลฯ

- ช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม: ช่วงนี้เป็นช่วงการเตรียมตัวก่อนปีใหม่ และมีการลดราคาสินค้าอย่างมากในช่วง Black Friday และ Cyber Monday

- ช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์: ช่วงนี้เป็นช่วงที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมักจะมีการค้นหาของขวัญสำหรับวันวาเลนไทน์และวันเกิด เพื่อเตรียมส่งให้กับคนรักและคนใกล้ชิดของตน

- ช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน: ช่วงนี้เป็นช่วงของการจัดแคมเปญโปรโมชั่นสำหรับสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวสำหรับฤดูใบไม้ผลิของผู้ใช้ เช่น สินค้าสำหรับการท่องเที่ยวในฤดูใบไม้ผลิ สินค้าเกี่ยวกับการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพ ฯลฯ

## เป้าหมายของการวิเคราะห์การตลาดออนไลน์

เป้าหมายของการวิเคราะห์การตลาดออนไลน์มีหลายอย่าง แต่หลักๆ คือเพื่อให้เข้าใจกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจในช่วงเวลาที่กำลังต้องการตลาด และเพื่อจัดเตรียมแผนการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยรวมแล้วเป้าหมายของการวิเคราะห์การตลาดออนไลน์มี ดังนี้

1. เข้าใจลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย: เพื่อเข้าใจลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มเป้าหมาย และพฤติกรรมการซื้อสินค้าของกลุ่มนั้นๆ
2. วิเคราะห์ตลาด: เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มในตลาดและสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ความนิยมของแพลตฟอร์มการตลาดออนไลน์ แนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตลาด
3. วิเคราะห์คู่แข่ง: เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ทำความเข้าใจในตลาด ซึ่งสามารถเป็นประโยชน์ในการดูแลและพัฒนาธุรกิจในอนาคต
4. วิเคราะห์ผลการตลาด: เพื่อวิเคราะห์ผลการตลาดของธุรกิจ เช่น อัตราการเปิดอีเมล โปรโมชั่น การเข้าชมเว็บไซต์ อัตราการซื้อสินค้า และอื่นๆ เพื่อให้สามารถปรับปรุงแผนการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและตอบโจทย์ความต้องการของตลาดได้อย่างเหมาะสม โดยการวิเคราะห์ผลการตลาดนี้สามารถช่วยให้ธุรกิจปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การตลาดในอนาคตได้อย่างเหมาะสมกับแนวโน้มและความต้องการของตลาดในปัจจุบันและอนาคต

### 3.5 เครื่องมือการตลาดออนไลน์

คือ เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกิจออนไลน์ ซึ่งมีหลายชนิดและรูปแบบตามต้องการของธุรกิจ ดังนี้

1. เว็บไซต์: เป็นแหล่งสาระและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ รวมถึงการจัดการสินค้าและบริการ มีหน้าตาแสดงสินค้าและบริการ และสามารถสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์ได้

2.อีเมลการตลาด: ใช้สื่อสารกับลูกค้าและส่งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ รวมถึงการส่งโปรโมชั่นและข้อมูลการตลาดอื่นๆ

3.โซเชียลมีเดีย: เป็นช่องทางสื่อสารกับลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านการโพสต์และแชร์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

4.โฆษณาออนไลน์: เป็นการโฆษณาสินค้าและบริการผ่านโฆษณาบนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

5.การค้นหาเครื่องมือคีย์เวิร์ด: เป็นการใช้คำค้นหาที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการเพื่อให้เว็บไซต์ของธุรกิจปรากฏบนหน้าผลการค้นหาของเครื่องมือการค้นหา เช่น Google, Bing, Yahoo หรือเครื่องมือการค้นหาอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือการตลาดออนไลน์อื่นๆ เช่น การใช้ SEO (Search Engine Optimization) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและการปรับปรุงการค้นหาของเว็บไซต์ในเครื่องมือค้นหา เครื่องมือการติดตามผู้ใช้งาน (Analytics) เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงการใช้งานเว็บไซต์ เครื่องมือการสร้างเนื้อหา (Content Creation) เพื่อสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า รวมถึงเครื่องมือการสร้างสิทธิบัตร (Lead Generation) เพื่อสร้างลูกค้าซึ่งเป็นที่ต้องการของธุรกิจ และยังมีอีกมากมายให้เลือกใช้ตามความต้องการของธุรกิจและกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจนั้นๆ

## เทคนิคการทำ SEO

SEO หรือ Search Engine Optimization เป็นกระบวนการปรับแต่งเว็บไซต์เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการค้นหา เพื่อเพิ่มโอกาสในการปรากฏตำแหน่งสูงสุดในการค้นหาสำหรับคำค้นหาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเนื้อหาบนเว็บไซต์ สามารถนำมาปรับปรุงเว็บไซต์ได้หลายวิธี ดังนี้

1.Keyword Research: การวิเคราะห์และเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเนื้อหาบนเว็บไซต์เพื่อใช้ในการเขียนเนื้อหา นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาความนิยมและความสำคัญของคำสำคัญเหล่านี้ในการค้นหาเพื่อเพิ่มโอกาสในการปรากฏในผลการค้นหา

2.On-Page Optimization: การปรับแต่งเนื้อหาบนเว็บไซต์เพื่อให้เข้ากับคำสำคัญและเพิ่มความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ รวมถึงการใช้คำสำคัญในส่วนต่างๆ ของหน้าเว็บไซต์ เช่น ชื่อเรื่อง แท็กเดียวกัน และเนื้อหาในเว็บไซต์

3.Off-Page Optimization: การสร้าง backlink จากเว็บไซต์อื่นๆ โดยเน้นเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือและเป็น Authority ในสายงานเดียวกัน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์และเพิ่มโอกาสในการปรากฏในผลการค้นหาของเครื่องมือค้นหา

4.Technical SEO: การปรับแต่งโครงสร้างและรูปแบบของเว็บไซต์เพื่อให้เป็นมิตรกับเครื่องมือค้นหา รวมถึงการปรับปรุงความเร็วในการโหลดเว็บไซต์และการใช้งานบนมือถือ

5.Local SEO: การปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อเพิ่มโอกาสในการปรากฏในผลการค้นหาท้องถิ่น เช่น การใช้คำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ การลงทะเบียนธุรกิจ ใน Google My Business และการแสดงผลบนแผนที่

6.Content Marketing: การสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพและเนื้อหาที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดผู้เยี่ยมชมและเพิ่มโอกาสในการแชร์และเชื่อมโยงกลับไปยังเว็บไซต์ของธุรกิจ

7.Social Media Marketing: การใช้โซเชียลมีเดียเพื่อเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้เยี่ยมชมและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเน้นการโพสต์เนื้อหาที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับธุรกิจ

### **3.6 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์**

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์มีความสำคัญอย่างมากในยุคดิจิทัลเมื่อมีการเพิ่มขึ้นของธุรกิจออนไลน์และการตลาดออนไลน์ ดังนั้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในช่วงเวลานี้ควรปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1.การเข้าใจลูกค้า: สำรวจและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น วิธีการใช้งานเว็บไซต์ ความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่พวกเขาคาดหวังจากเรา

2.การให้บริการลูกค้า: ให้บริการที่มีคุณภาพและรวดเร็ว เช่น การตอบคำถามจากลูกค้าทางอีเมลหรือแชทสด การจัดส่งสินค้าที่เร็วและปลอดภัย และการให้บริการหลังการขายที่ดี

3.การสร้างที่น่าเชื่อถือ: การใช้บทความและบทวิจารณ์จากลูกค้าที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มความน่าสนใจให้กับธุรกิจ

4.การใช้สื่อสังคมออนไลน์: การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษา การแชร์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

5.การสร้างประสบการณ์การซื้อสินค้าหรือบริการที่ดี: การให้ความสำคัญกับประสบการณ์การซื้อสินค้าหรือบริการที่ดีโดยเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ และจัดทำแผนกลยุทธ์การตลาดที่ตระหนักถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลสินค้าที่เป็นประโยชน์ การสร้างสิ่งของที่มีคุณค่าสูง เป็นต้น

ทั้งนี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรและเพิ่มโอกาสในการมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและการแนะนำสินค้าให้กับผู้อื่น

### **3.7 การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์**

---

การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหนึ่งในวิธีการสำคัญในการเพิ่มยอดขายสินค้าหรือบริการในยุคปัจจุบัน เนื่องจากมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น และการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ก็สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าหรือบริการ โดยหลักการของการส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์ จะเน้นการเพิ่มปริมาณการเข้าชมเว็บไซต์ และสร้างความน่าสนใจให้กับสินค้าหรือบริการที่จะขาย สามารถทำได้ดังนี้

1.สร้างเว็บไซต์หรือโฮมเพจที่มีการออกแบบให้เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน และมีการแสดงผลของสินค้าหรือบริการที่ต้องการขายอย่างชัดเจน

2.ปรับปรุงเว็บไซต์หรือโฮมเพจให้ตอบโจทย์ของผู้ใช้งานโดยเฉพาะเมื่อเราต้องการเพิ่มปริมาณการเข้าชมเว็บไซต์ โดยเราสามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยี SEO หรือการปรับแต่งเว็บไซต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาผลิตภัณฑ์

3. ใช้โซเชียลมีเดียเพื่อเพิ่มปริมาณการเข้าชมเว็บไซต์ โดยการแชร์เนื้อหาหรือโพสต์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่เราต้องการขายในโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Twitter, Instagram หรือ TikTok เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการโฆษณาผ่านโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความน่าสนใจให้กับสินค้าหรือบริการ

4. ใช้บริการอีเมลมาร์เก็ตติ้งเพื่อส่งข่าวสารหรือโปรโมชั่นให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับข่าวสารหรือติดตามเว็บไซต์ของเรา

5. ใช้บริการไลน์ หรือแชทบอทในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้มากขึ้น

6. นำเสนอโปรโมชั่นหรือส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ลดราคาสินค้า หรือซื้อแถมฟรี

7. ใช้บริการโพสต์โฆษณาผ่าน Google Adwords หรือ Facebook Ads เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกค้าที่มีความสนใจกับสินค้าหรือบริการที่เราต้องการขาย

การตลาดออนไลน์ยังมีความสำคัญในการสร้างความรู้จักและสร้างชื่อเสียงของธุรกิจ โดยการโฆษณาออนไลน์ การสร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าและน่าสนใจ เช่นบทความ วิดีโอ หรือโพสต์ในสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการถูกค้นหาและนำเสนอแก่ผู้ใช้งาน ทำให้เกิดการเพิ่มผู้เข้าชมเว็บไซต์ และเพิ่มยอดขายของธุรกิจได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีเทคนิคการตลาดออนไลน์อื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การใช้ SEO เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและเพิ่มโอกาสในการถูกค้นหา การใช้โซเชียลมีเดียเพื่อสร้างความสนใจและเชื่อมโยงกับกลุ่มเป้าหมาย การใช้อีเมลมาร์เก็ตติ้งเพื่อส่งข่าวสารและโปรโมชั่นให้กับลูกค้าเดิม และการใช้พื้นที่โฆษณาออนไลน์ เช่น Google AdWords หรือ Facebook Ads เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้รับความสนใจจากลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมากขึ้น

การตลาดออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพต้องการการวางแผนและทำการตลาดอย่างมีระบบ โดยควรมีการวิเคราะห์ตลาดและผู้ซื้อเป้าหมายเพื่อให้เลือกใช้ช่องทางตลาดออนไลน์ที่เหมาะสม และออกแบบเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพในการแสดงสินค้าและบริการ รวมถึงมีกลยุทธ์การสร้าง ความน่าสนใจและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้งาน เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว การเสริมสร้างการเชื่อมโยงกับสังคมออนไลน์ และการให้บริการหลังการขายที่ดี

## คำถามท้ายบท

---

1. จงอธิบายความหมายของการตลาดออนไลน์
2. จงอธิบายหลักการตลาดออนไลน์มา 3 ข้อ
3. จงยกตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการตลาดสินค้ามา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
4. จงอธิบายขั้นตอนในการวิเคราะห์ตลาดออนไลน์
5. จงยกตัวอย่างเครื่องมือการตลาดออนไลน์มา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
6. จงอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าออนไลน์

- จุฑามาศ ศรีอินทร์ (2562). สร้างกลยุทธ์การตลาดออนไลน์ : ให้ก้าวไกลขึ้นไปด้วยกัน สำนักพิมพ์  
โต๊ะดราม่า
- ฉันทวี สิริกุล และวรรณพงษ์ พงศ์ศิริ (2559).การตลาดออนไลน์ : รู้หรือไม่? ฉบับปรับปรุงล่าสุด  
สำนักพิมพ์ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์
- ทิพย์ธิดา สุภาพิชญา. (2562). การตลาดออนไลน์และการสื่อสารการตลาดออนไลน์. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เพชรบูรณ์.
- ชนวัฒน์ จิตวัฒนกุล (2557). การตลาดออนไลน์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ สำนักพิมพ์เอ็มไอที
- พร้อมพงษ์ บุญเพชร (2562). การตลาดออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศรีนครินทร์.
- พิเชษฐ อินทร์จันทร์. (2562). การตลาดออนไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วิชชุดา วิรุฬห์วัฒน์ และฐิตินันท์ อินทรพัฒนา (2561). กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ : การใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศเพื่อสร้างผลกำไร สำนักพิมพ์ศิริพร
- สุวรรณณี อังคารตัน และธนาภรณ์ แก้วเงิน (2561). การตลาดออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จ : หลักการ  
และกลยุทธ์ในการทำธุรกิจบนเว็บไซต์ สำนักพิมพ์ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์

## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 4

### การบัญชีและการเงินออนไลน์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของการบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์
2. ซอฟต์แวร์และเครื่องมือการบัญชีออนไลน์
3. ความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์
4. การวางแผนการเงิน
5. การสร้างรายงานการเงิน
6. การจัดการเงินสด
7. การตรวจสอบ
8. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความหมายของการบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายซอฟต์แวร์และเครื่องมือการบัญชีออนไลน์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการวางแผนการเงิน การสร้างรายงานและการตรวจสอบ

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับความหมายของการบัญชีออนไลน์การเงินออนไลน์ และความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์
2. อธิบายซอฟต์แวร์และเครื่องมือการบัญชีออนไลน์ การวางแผนการเงิน การสร้างรายงาน และการตรวจสอบ
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างการวางแผนการเงิน การสร้างรายงานและการตรวจสอบระบบบัญชีออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม

4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียน  
ดังกล่าว

### สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนวัสดุประกอบการสอน

### การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

เป็นกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยีและเครื่องมืออินเทอร์เน็ตในการจัดการข้อมูลของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีปริมาณการซื้อขายและการเงินมาก ๆ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการธุรกิจออนไลน์ การบัญชีและการเงินออนไลน์ช่วยให้ธุรกิจสามารถติดตามและบันทึกข้อมูลการเงินอย่างรวดเร็ว สะดวกต่อการตรวจสอบ วิเคราะห์ผลกำไรขาดทุน รวมถึงการตัดสินใจทางการเงินที่ถูกต้องและมีมูลค่าสูงขึ้นรวมถึงการจัดเก็บรายได้และรายจ่าย การจัดทำรายงานการเงินและสรุปผลกำไรขาดทุน การจัดการเอกสารการเงิน การจัดการภาษี และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล ลดความเสียหายจากการทำผิดพลาดทางการเงิน ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจมีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

เนื้อหาในบทนำนี้จะกล่าวถึงการบัญชีออนไลน์ การเงินออนไลน์ ระบบบัญชีออนไลน์ ซอฟต์แวร์และเครื่องมือออนไลน์ที่มักถูกใช้ในการบัญชีออนไลน์ ความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์ การวางแผนการเงิน การสร้างรายงานการเงิน การจัดการเงินสดและการตรวจสอบ

การบัญชีและการเงินออนไลน์เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกและจัดการข้อมูลการเงินของธุรกิจในรูปแบบออนไลน์ โดยมีรายละเอียดหลักๆ ดังนี้

### 4.1 การบัญชีออนไลน์

เป็นการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการบันทึกข้อมูลการเงินของธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้สามารถตรวจสอบและติดตามบัญชีของธุรกิจได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ บัญชีออนไลน์ยังช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลการเงินและลดเวลาในการตรวจสอบการเงินของธุรกิจ

การบัญชีออนไลน์ หมายถึงการดำเนินการบัญชีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือออนไลน์ต่างๆ เพื่อช่วยในการจัดการบัญชีและการเงินของธุรกิจหรือบุคคลทั่วไป ซึ่งการ

บัญชีออนไลน์มีประโยชน์มากต่อการจัดการและควบคุมงบประมาณ รวมถึงการวางแผนการเงินของธุรกิจ

### ข้อดีของการบัญชีออนไลน์

1.ประหยัดเวลา: การบัญชีออนไลน์ช่วยลดเวลาในการจัดการบัญชีและการเงิน โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปยังสำนักงานหรือใช้เวลาในการเรียกดูไฟล์เอกสารที่ต้องการ นอกจากนี้ การบัญชีออนไลน์ยังช่วยลดเวลาในการส่งเอกสาร การรอการอนุมัติหรือการตอบกลับจากผู้อื่นที่อาจต้องใช้เวลานาน

2.ลดความผิดพลาด: การบันทึกข้อมูลและการจัดการบัญชีบนกระดาษอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย แต่การบัญชีออนไลน์ช่วยลดความผิดพลาดได้เพราะข้อมูลสามารถบันทึกได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง นอกจากนี้ การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ยังช่วยลดความผิดพลาดในการจัดการและบันทึกข้อมูล

3.สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย: การบัญชีออนไลน์ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้โดยง่าย ไม่ว่าจะเป็นการดูยอดเงินคงเหลือ รายละเอียดของธุรกรรม หรือรายงานการเงินต่างๆ สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ การบัญชีออนไลน์ยังช่วยให้ความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลและสามารถจัดการข้อมูลได้โดยทันที ไม่ต้องรอนานเพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น เช่น การดึงข้อมูลจากการซื้อขายที่เชื่อมต่อกับระบบบัญชีออนไลน์

4.รองรับการตัดสินใจ: การบัญชีออนไลน์ช่วยให้สามารถติดตามและวางแผนการเงินได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ไม่ต้องรอนานในการรวบรวมข้อมูลหรือทำการบันทึกข้อมูล เช่น การดูรายงานการเงินที่สรุปข้อมูลในรูปแบบกราฟและผังรวมได้อย่างรวดเร็ว

5.ประหยัดค่าใช้จ่าย: การบัญชีออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการบัญชีและการเงิน เนื่องจากไม่ต้องใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ นอกจากนี้ยังไม่ต้องใช้พื้นที่สำหรับเก็บเอกสารและใช้อุปกรณ์เครื่องมือเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดการบัญชีและการเงิน

6.ความปลอดภัยของข้อมูล: การบัญชีออนไลน์มีระบบความปลอดภัยที่มั่นคงสูงสุด เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตและการสูญหายของข้อมูล ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานมั่นใจได้ว่าข้อมูลของพวกเขาจะได้รับการปกป้องอย่างเหมาะสม

7. การเข้าถึงและการใช้งานที่สะดวก: การบัญชีออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและใช้งานข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ที่สถานที่เดียวกัน นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรมและแอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น โปรแกรมบัญชีของธุรกิจ และสามารถส่งข้อมูลได้โดยตรงผ่านอินเทอร์เน็ต

8. รองรับการทำงานร่วมกับผู้อื่น: การบัญชีออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างง่ายดาย โดยสามารถให้การเข้าถึงข้อมูลแก่ผู้ใช้งานอื่นได้ และสามารถทำงานร่วมกันในเวลาเดียวกันได้

9. ความแม่นยำในการบันทึกข้อมูล: การบันทึกข้อมูลบนระบบบัญชีออนไลน์ช่วยให้มีความแม่นยำมากขึ้น เนื่องจากไม่จำเป็นต้องมีการป้อนข้อมูลซ้ำซ้อนหรือพิมพ์ผิด เช่น สูตรคำนวณภาษี และสามารถสร้างรายงานและกราฟที่ถูกต้องได้เพื่อช่วยในการวิเคราะห์และวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

## 4.2 การเงินออนไลน์

---

การจัดการเรื่องการเงินของธุรกิจในรูปแบบออนไลน์ เช่น การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ การเก็บเงินปลายทาง การโอนเงินระหว่างบัญชี เป็นต้น

การเงินออนไลน์ หมายถึงการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลเพื่อจัดการและบริหารการเงิน ซึ่งสามารถทำได้ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่เชื่อมต่อกับธนาคารหรือบริษัทการเงินอื่นๆ เพื่อทำการชำระเงิน โอนเงิน ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ดูรายการธุรกรรมการเงิน และการบริหารการลงทุน เป็นต้น

การเงินออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถทำการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถาบันการเงินหรือหน่วยงานทางการเงินอื่นๆ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการ

เดินทาง นอกจากนี้ยังช่วยลดความผิดพลาดในการทำรายการการเงิน เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบและตรวจสอบข้อมูลได้เอง และลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสารหรือข้อมูลการเงิน

การเงินออนไลน์ประกอบด้วย การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต การโอนเงินออนไลน์ และการใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน นอกจากนี้ การเงินออนไลน์ยังช่วยให้ตรวจสอบ ติดตามความเคลื่อนไหวของการเงิน และสามารถวางแผนการเงินได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการให้ข้อมูลการเงินที่อัปเดตเร็วขึ้น และมีรูปแบบการสรุปข้อมูลที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย เช่น กราฟและผังรวมของธุรกิจได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม การเงินออนไลน์ยังต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตและการสูญหายของข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานมั่นใจว่าข้อมูลของพวกเขาจะไม่ถูกเปิดเผยหรือนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการเงินออนไลน์สามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เช่น การใช้รหัสผ่านที่แข็งแกร่ง การใช้ระบบการตรวจสอบตัวตนสองขั้นตอน (two-factor authentication) การเข้ารหัสข้อมูล (encryption) และการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบเป็นต้น

นอกจากนี้ การเงินออนไลน์ยังมีความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการดำเนินการ เพราะผู้ใช้งานสามารถทำการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถาบันการเงินเพื่อดำเนินการใด ๆ และสามารถทำการเงินหลายรายการพร้อมกันได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสถาบันการเงินด้วย

### การเงินออนไลน์มีข้อดี ดังนี้

1. สะดวกและรวดเร็ว: การเงินออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องเดินทางไปยังสถาบันการเงินหรือเว็บไซต์ของบริษัทการเงินต่างๆ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. ง่ายต่อการใช้งาน: เนื่องจากการเงินออนไลน์มีระบบการทำงานที่สะดวกและเข้าใจง่าย ทำให้ผู้ใช้งานทุกคนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องมีความเชี่ยวชาญในด้านการเงิน

3.ประหยัดค่าใช้จ่าย: การเงินออนไลน์มีความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่ต้องใช้กระดาษหรืออุปกรณ์เครื่องมือเพิ่มเติม เช่น เครื่องพิมพ์หรือเครื่องคิดเงิน ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมการเงิน

4.การติดตามและวางแผนการเงินได้อย่างรวดเร็ว: การเงินออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามและวางแผนการเงินได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการให้ข้อมูลการเงินที่อัปเดตเร็วขึ้น และมีรูปแบบการสรุปข้อมูลที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย เช่น กราฟและผังรวม

5.ความปลอดภัยของข้อมูล: การเงินออนไลน์มีระบบความปลอดภัยที่มั่นคงสูงสุด เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตและการสูญหายของข้อมูล ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานมั่นใจได้ว่าข้อมูลของพวกเขาจะได้รับการปกป้องอย่างเหมาะสม

6.ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย: การเงินออนไลน์ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการบัญชีและการเงิน เนื่องจากไม่ต้องใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ นอกจากนี้ยังไม่ต้องใช้พื้นที่สำหรับเก็บเอกสารและซื้ออุปกรณ์เครื่องมือเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดการบัญชีและการเงิน

7.ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ: การเงินออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการในด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการอัปเดตข้อมูลเร็วขึ้น และการรวมข้อมูลการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนหรือการเงินอื่น

#### 4.3 ระบบบัญชีออนไลน์

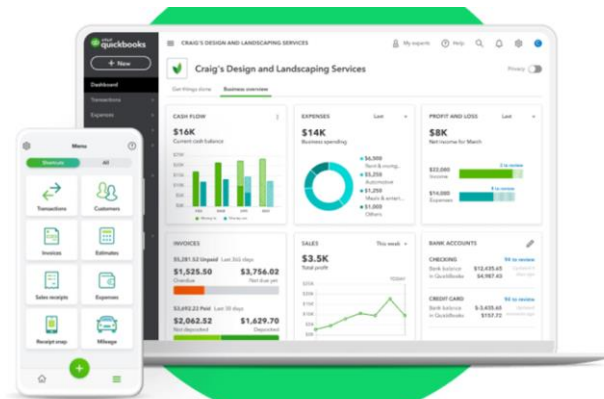
---

การบัญชีออนไลน์ประกอบไปด้วยซอฟต์แวร์บัญชีและเครื่องมือออนไลน์อื่นๆ เช่น ซอฟต์แวร์บัญชีเบื้องต้น (Basic Accounting Software) ซึ่งมีฟังก์ชันการจัดการบัญชีพื้นฐาน และรองรับการรายงานการเงิน การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Payment Gateway) ซึ่งเป็นระบบช่องทางการชำระเงินที่สามารถรองรับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือการโอนเงินผ่านธนาคาร และเครื่องมืออื่นๆ เช่น ระบบสำหรับสร้างใบแจ้งหนี้ (Invoicing System) ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถออกใบแจ้งหนี้ได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

ซอฟต์แวร์และเครื่องมือออนไลน์ที่มักถูกใช้ในการบัญชีออนไลน์ประกอบด้วย

## 1.QuickBooks:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีที่มีความนิยมอย่างแพร่หลายในธุรกิจขนาดเล็กถึงกลาง มีคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถบันทึกการเงินและรายได้ของธุรกิจได้ง่ายและติดตามได้ในเวลาจริง

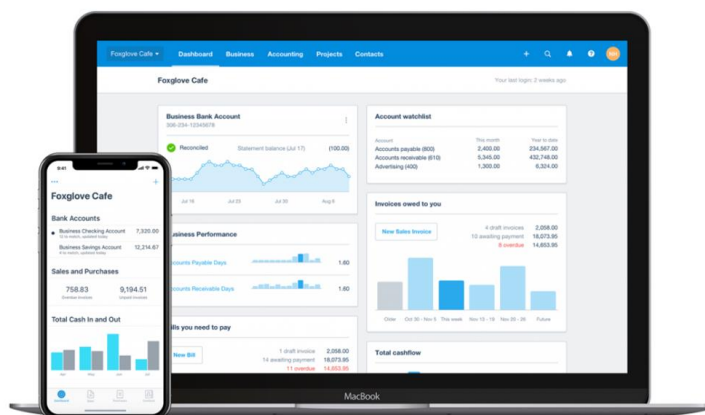


ภาพที่ 4.1 โปรแกรม QuickBooks

ที่มา : Intuit Inc (2022)

## 2.Xero:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่มีความสามารถในการจัดการบัญชีทุกด้านของธุรกิจ เช่น การสร้างใบแจ้งหนี้ การจัดการบัญชีธนาคาร การจัดการการเงินสด การจัดทำงบการเงิน และรายงานการเงิน



ภาพที่ 4.2 โปรแกรม Xero

ที่มา : Xero Limited (2023)

### 3.Wave:

เป็นเครื่องมือบัญชีออนไลน์ที่ให้บริการฟรี มีคุณสมบัติหลายอย่างเช่นการสร้างใบแจ้งหนี้ การบันทึกค่าใช้จ่าย การจัดการการเงินสด การจัดทำงบการเงิน และรายงานการเงิน



ภาพที่ 4.3 โปรแกรม Wave

ที่มา : Software Advice, Inc (2022)

### 4.FreshBooks:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่ใช้งานง่ายและมีคุณสมบัติหลายอย่าง เช่น การสร้างใบแจ้งหนี้ การจัดการบัญชีธนาคาร การบันทึกค่าใช้จ่าย การจัดการการเงินสด และรายงานการเงิน



ภาพที่ 4.4 โปรแกรม FreshBooks

ที่มา : 2ndSite Inc (2022)

## 5. Google Sheets:

เป็นเครื่องมือสำหรับสร้างสเปรดชีตออนไลน์ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการบัญชีได้ โดยสามารถใช้งานสูตรการคำนวณ และฟังก์ชันการคำนวณต่างๆ เพื่อคำนวณรายได้และค่าใช้จ่าย ของธุรกิจได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อสร้างกราฟและแผนภูมิเพื่อสรุปผลการเงินของ ธุรกิจได้ด้วย

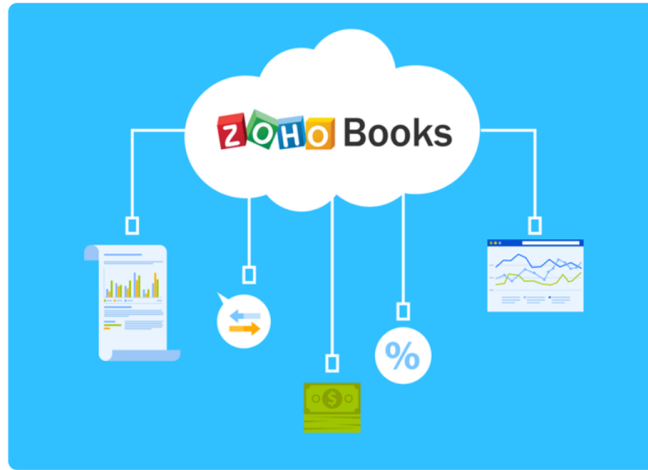


ภาพที่ 4.5 โปรแกรม Google Sheets

ที่มา : Google Inc. (2022)

## 6. Zoho Books:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่มีคุณสมบัติหลายอย่าง เช่น การสร้างใบแจ้งหนี้ การจัดการบัญชีธนาคาร การบันทึกค่าใช้จ่าย การจัดการการเงินสด และรายงานการเงิน นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติในการติดตามการสั่งซื้อและการจัดการคลังสินค้า

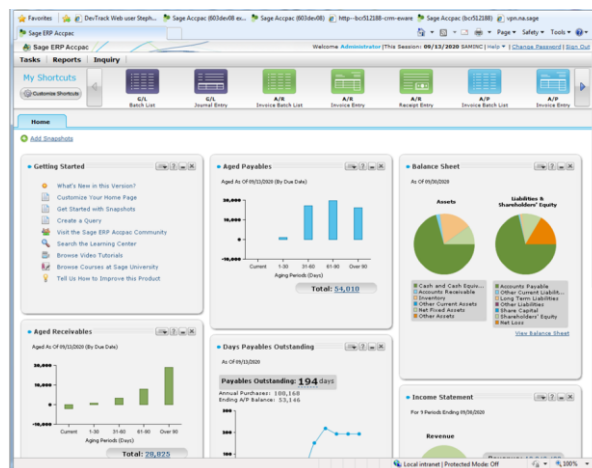


ภาพที่ 4.6 โปรแกรม Zoho Books

ที่มา : Zoho Corporation Pvt. Ltd. (2023)

#### 7.Sage:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดกลางถึงใหญ่ มีคุณสมบัติที่มากมายเช่นการจัดการบัญชีธนาคาร การสร้างใบแจ้งหนี้ การบันทึกค่าใช้จ่าย การจัดการการเงินสด และการจัดทำงบการเงิน นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติในการจัดการการเงินระหว่างประเทศและภาษี



ภาพที่ 4.7 โปรแกรม Sage

ที่มา : SageSoftwareAsia (2022)

#### 8.MYOB:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีที่ได้รับความนิยมในออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ มีคุณสมบัติที่มากมายเช่นการจัดการบัญชีธนาคาร การสร้างใบแจ้งหนี้ การบันทึกค่าใช้จ่าย การจัดการการเงินสด และการจัดทำงบการเงิน



ภาพที่ 4.8 โปรแกรม MYOB

ที่มา : MYOB Inc. (2022)

## 9.KashFlow:

เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดเล็กถึงกลาง มีคุณสมบัติที่ครอบคลุม ตั้งแต่การสร้างใบแจ้งหนี้ การจัดการบัญชีธนาคาร การบันทึกค่าใช้จ่าย การจัดการการเงินสด และการสร้างรายงานการเงิน นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติในการจัดการคลังสินค้าและการสั่งซื้อในซอฟต์แวร์เดียวกันด้วย



ภาพที่ 4.9 โปรแกรม KashFlow

ที่มา : KashFlow Software Ltd (2023)

## ความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์

### 1. เพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ

การทำบัญชีแต่เดิมกว่าจะรู้ข้อมูลทางบัญชีอาจต้องใช้เวลาเป็นเดือน ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน การวางแผนงานก็จะไม่รัดกุม เช่น ไม่รู้จำนวนสินค้าในสต็อก ณ ปัจจุบัน แต่ระบบบัญชีจะบันทึกข้อมูลและประมวลผลทันทีเมื่อมีการซื้อขายเกิดขึ้น เมื่อทราบข้อมูลทางบัญชี ณ ปัจจุบัน ก็จะทำให้วางแผนงานได้ดีขึ้น

### 2. จัดเก็บข้อมูลบัญชีอย่างเป็นระเบียบ

ระบบจะมีการจัดรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่โดยอัตโนมัติเมื่อเกิดความเคลื่อนไหวทางบัญชี ทำให้ไม่ต้องคอยแยกหมวดหมู่เอกสารด้วยตนเอง หรือเสียเวลาค้นหาไฟล์เวลาต้องการตรวจสอบเอกสาร

### 3. ลดความผิดพลาด

การทำบัญชีด้วยระบบบัญชีสำเร็จรูป หากจำนวนเงินมีความผิดพลาด ระบบจะไม่บันทึกให้จนกว่าจะมีการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง ทำให้มีความถูกต้องและแม่นยำ ลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในธุรกิจได้จากบัญชีที่ผิดพลาด

### 4. ลดต้นทุนในธุรกิจ

สำหรับบริษัทขนาดเล็กที่ไม่ต้องการจ้างพนักงานบัญชีเพื่อลดงบประมาณ ระบบบัญชีสำเร็จรูปจะเป็นตัวช่วยที่ดีมาก เพราะทำให้ไม่ต้องจ้างพนักงานบัญชีประจำ ผู้ใช้งานเพียงมีความรู้ด้านบัญชีเบื้องต้นก็ใช้งานได้

### 5. ใช้งานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้

ระบบบัญชีออนไลน์ สามารถกำหนดผู้ใช้งานได้ตามที่ต้องการ ทำให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ และสามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น เพียงมีอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เชื่อมต่อ

### 6. ไม่ต้องลงทุนด้านไอที

การใช้ระบบบัญชีสำเร็จรูปออนไลน์ เป็นการเช่าใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งค่าเช่าจัดได้เป็นค่าบำรุงรักษาที่เทียบกับการลงทุนจ้างโปรแกรมเมอร์ และอุปกรณ์ด้านไอทีต่างๆ แล้ว ถือว่าถูกกว่าและคุ้มค่ากว่ามาก แถมยังมีการรักษาความปลอดภัยที่วางใจได้ด้วย

การใช้งานระบบบัญชีสำเร็จรูปออนไลน์ถือว่าการลงทุนอย่างหนึ่งที่คุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ เพราะช่วยทั้งประหยัดเวลา ประหยัดต้นทุน และยังเพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งการใช้บริการระบบบัญชีออนไลน์มีหลายผู้ให้บริการและหลายแพ็คเกจ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในธุรกิจ

#### **4.4 การวางแผนการเงิน**

---

การวางแผนการเงินเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการธุรกิจ เพราะจะช่วยให้ผู้จัดการธุรกิจสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการลงทุนในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้จัดการธุรกิจเข้าใจความสามารถในการผลิตและขายสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายในการเติบโตของธุรกิจในอนาคตได้อย่างถูกต้องและมีเสถียรภาพ

การวางแผนการเงินสามารถแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ เช่น การวางแผนการลงทุน เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้จัดการธุรกิจสามารถกำหนดว่าจะลงทุนในด้านใดบ้าง เพื่อให้สามารถเติบโตและเพิ่มผลกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการเงินรายปี เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้จัดการธุรกิจสามารถกำหนดเป้าหมายและแผนการในการใช้จ่ายในปีต่อไป รวมถึงวางแผนในการจัดหาเงินทุนเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

#### **4.5 การสร้างรายงานการเงิน**

---

การสร้างรายงานการเงินเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการวิเคราะห์สถานะการเงินของธุรกิจ โดยใช้ข้อมูลการเงินต่างๆ เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย กำไรขาดทุน และต้นทุน เพื่อวิเคราะห์ผลกำไรขาดทุน สภาพการเงิน และปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจ จะช่วยให้ผู้บริหารธุรกิจสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีมูลค่ามากยิ่งขึ้น

#### **4.6 การจัดการเงินสด**

---

การจัดการเงินสดเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ เนื่องจากเงินสดเป็นทรัพยากรที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การจัดการเงินสดสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

#### 1.การบันทึกและตรวจสอบบัญชีธนาคาร:

การจัดการเงินสดของธุรกิจมักจะเริ่มต้นด้วยการบันทึกและตรวจสอบบัญชีธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบรายการธุรกรรมของบัญชีธนาคารให้ถูกต้องและสอดคล้องกับข้อมูลในระบบบัญชีของธุรกิจ

#### 2.การจัดการเงินสดเพื่อป้องกันการฉ้อโกง:

เพื่อป้องกันการฉ้อโกงและการทุจริต ธุรกิจควรมีการจัดการเงินสดที่เป็นระเบียบและเป็นประจำ เช่น การตรวจสอบยอดเงินสดในการซื้อ-ขาย การตรวจสอบการจ่ายเงินสดให้แก่พนักงาน และการตรวจสอบการจ่ายเงินสดให้แก่ลูกค้า

#### 3.การวางแผนการเงินสด:

การวางแผนการเงินสดเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารเงินสดของธุรกิจ โดยการวางแผนการเงินสดจะช่วยให้ธุรกิจสามารถควบคุมเงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันการเป็นหนี้สินโดยไม่จำเป็น

#### 4.การจัดการเงินสดในระบบออนไลน์:

การจัดการเงินสดในระบบออนไลน์เป็นอีกหนึ่งวิธีที่สำคัญในการบริหารเงินสดของธุรกิจในยุคปัจจุบัน โดยธุรกิจสามารถใช้เทคโนโลยีการเงินดิจิทัล เช่น การโอนเงินผ่านธนาคารออนไลน์ การใช้บัตรเครดิตหรือเดบิต หรือการใช้แอปพลิเคชันการเงินสด เพื่อจัดการเงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

#### 5.การวางแผนการลดหนี้สิน:

การจัดการเงินสดสามารถเชื่อมโยงกับการวางแผนการลดหนี้สิน โดยธุรกิจสามารถวางแผนการชำระหนี้ให้เหมาะสมและเป็นไปตามแผนการเงินที่วางไว้ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความผิดพลาดในการบริหารเงินสด

#### 6.การวางแผนการลงทุน:

การจัดการเงินสดยังเชื่อมโยงกับการวางแผนการลงทุน โดยธุรกิจสามารถวางแผนการลงทุน เพื่อเพิ่มรายได้หรือลดค่าใช้จ่าย และจัดการเงินสดให้เหมาะสมกับแผนการลงทุนดังกล่าว

#### 7.การบริหารความเสี่ยง:

การจัดการเงินสดยังเป็นการบริหารความเสี่ยง เพราะธุรกิจอาจเผชิญกับความไม่แน่นอนในการรับ-จ่ายเงินสด ดังนั้นการจัดการเงินสดจะช่วยลดความเสี่ยงในการเผชิญกับปัญหาดังกล่าวได้

### **4.7 การตรวจสอบ**

---

การตรวจสอบการบัญชีและการเงินออนไลน์เป็นกระบวนการที่สำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลการเงินของธุรกิจที่เก็บไว้ในระบบออนไลน์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

#### 1.การเตรียมการตรวจสอบ:

ก่อนที่จะเริ่มต้นการตรวจสอบการบัญชีและการเงินออนไลน์ ต้องมีการเตรียมการตรวจสอบ โดยให้เข้าใจและรับทราบรายละเอียดของระบบการเงินออนไลน์ที่ต้องการตรวจสอบ รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการตรวจสอบและวิธีการตรวจสอบที่ถูกต้อง

#### 2.การตรวจสอบการบัญชี:

การตรวจสอบการบัญชีออนไลน์เน้นที่การตรวจสอบข้อมูลการเงินของธุรกิจ โดยต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการเงิน เช่น รายการธุรกรรมเงินสด รายการฝากถอนเงิน รายการบัญชีลูกหนี้และเจ้าหนี้ รายการสินค้าคงเหลือ รายการรายได้และค่าใช้จ่าย รวมถึงการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของระบบการบัญชีและการเงิน

#### 3.การตรวจสอบการเงิน:

การตรวจสอบการเงินเน้นที่การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินของธุรกิจ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการเงิน รายงานผลกำไรขาดทุน รายงานสถานะการเงิน เป็นต้น

การบัญชีออนไลน์คือการใช้เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์เพื่อบันทึกและจัดการกับข้อมูลการเงิน และการบัญชีของธุรกิจ การบันทึกข้อมูลเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจสามารถตรวจสอบและจัดการกับข้อมูลการเงินได้ง่ายขึ้น และทำให้สามารถสรุปผลกำไรขาดทุนของธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

การเงินออนไลน์เป็นการใช้เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อจัดการกับการเงินของธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการชำระเงินออนไลน์ การรับและจัดการใบแจ้งหนี้ การจัดการกับเงินสด การวางแผนงบประมาณ และการสร้างรายงานการเงิน เป็นต้น การเงินออนไลน์ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

สรุปแล้ว การบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์เป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจในยุคดิจิทัล เพราะช่วยให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลการเงินและบัญชี และสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. จงอธิบายความหมายของการบัญชีออนไลน์
2. จงอธิบายข้อดีของระบบบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์ มาอย่างละ 3 ข้อ
3. จงยกตัวอย่างซอฟต์แวร์และเครื่องมือออนไลน์ที่มักถูกใช้ในการบัญชีออนไลน์มา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
4. จงอธิบายความสำคัญของระบบบัญชีออนไลน์
5. จงยกตัวอย่างรูปแบบการจัดการเงินสดมา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
6. จงอธิบายวิธีการตรวจสอบบัญชีออนไลน์

ศรีสุตา แสงเขียวและนันทวัฒน์ สุขอรุณ. (2560) บัญชีออนไลน์: ระบบบัญชีในยุคดิจิทัล พิมพ์ครั้งที่ 2 MBK Asia Software Co., Ltd. หน้า 45-48.

ศรีธรรม พัฒนบุตร. (2563) บัญชีออนไลน์ ฉบับปรับปรุงล่าสุด สำนักพิมพ์ไทยสยาม

ศุภชัย สุนทรภักดี (2563) การบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์ พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์ ไทย  
เชียงใหม่ จำกัด

รายละเอียดเกี่ยวกับ QuickBooks Online: สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2566, จาก  
<https://quickbooks.intuit.com/th/online/>

Xero: เว็บไซต์ Xero มีข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์และคุณสมบัติต่างๆ : สืบค้นเมื่อ 27  
เมษายน 2566, จาก <https://www.xero.com/th/>

Wave: Wave เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ฟรีที่มีให้เลือกใช้: สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2566, จาก  
<https://www.waveapps.com/>

Zoho Books: เว็บไซต์ Zoho Books มีซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่มีให้เลือกใช้: สืบค้นเมื่อ 27  
เมษายน 2566, จาก <https://www.zoho.com/books/>

Kashoo: Kashoo เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่มีฟีเจอร์ต่างๆ ที่ช่วยให้ง่ายต่อการจัดการบัญชีและ  
การเงิน: สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2566, จาก <https://www.kashoo.com/>



## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 5

### การชำระเงินออนไลน์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของการชำระเงินออนไลน์
2. รูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์
3. ความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์
4. กฎหมายเกี่ยวกับ E-payment
5. ประสิทธิภาพและความสะดวกสบายของการชำระเงินออนไลน์
6. การพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์
7. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความหมายของการชำระเงินออนไลน์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายรูปแบบวิธีการและความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายประสิทธิภาพและความสะดวกสบายของการชำระเงินออนไลน์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับความหมายของการชำระเงินออนไลน์ รูปแบบวิธีการและความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์
2. อธิบายประสิทธิภาพและความสะดวกสบายของการชำระเงินออนไลน์
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างการรูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ใดก็ได้ซักถาม
4. มอบหมายแบบฝึกหัดให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียนดังกล่าว

## สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนะวัสดุประกอบการสอน

## การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

ในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการชำระเงินออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเป็นช่องทางการชำระเงินที่สะดวก สามารถช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระเงินได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ของผู้ขาย และสามารถชำระเงินได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต ลูกค้าที่อยู่ในทุกพื้นที่ของโลกได้ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งเพิ่มความปลอดภัยที่มีคุณภาพสูงในการชำระเงินออนไลน์ เช่น การใช้รหัสผ่านหรือระบบการตรวจสอบตัวตนที่เข้มงวดในการทำธุรกรรมการเงินสำหรับลูกค้าอีกด้วย

ระบบการชำระเงินออนไลน์ที่นิยมใช้ในปัจจุบันได้แก่ การชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิตการ์ด การโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หรือการใช้บริการชำระเงินออนไลน์จากบริษัทชั้นนำ เช่น PayPal, Stripe หรือ Alipay เป็นต้น

การใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์ยังช่วยลดความซับซ้อนในการจัดการการเงินของธุรกิจ เนื่องจากสามารถตรวจสอบและจัดการการเงินได้ง่ายขึ้น และยังช่วยป้องกันการสูญเสียเงินจากการชำระเงินที่ผิดพลาด นอกจากนี้ยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ดีให้กับธุรกิจของคุณได้ด้วยการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการดำเนินการชำระเงิน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพของธุรกิจของคุณในตลาดออนไลน์ได้

เนื้อหาในบทนำนี้จะกล่าวถึงการชำระเงินออนไลน์ รูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์ ความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์ กฎหมายเกี่ยวกับ E-payment ประสิทธิภาพของการชำระเงินออนไลน์ และการพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์

## 5.1 การชำระเงินออนไลน์

---

หมายถึง การทำธุรกรรมการชำระเงินที่สามารถทำได้ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งานสามารถชำระเงินได้ที่บ้านหรือที่ทำงานโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ชำระเงินโดยตรง การชำระเงินออนไลน์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การชำระผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต การโอนเงินผ่านธนาคารออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันชำระเงิน หรือการใช้บริการชำระเงินออนไลน์จากบริษัทชั้นนำ การชำระเงินออนไลน์มีความสะดวกสบายและปลอดภัยมากขึ้นสำหรับผู้ใช้งาน และเป็นเทรนด์ที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน.

### 1.รูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์

การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันนี้ มีวิธีการชำระเงินได้หลายหลายวิธีด้วยกัน ซึ่งแต่ละรูปแบบมีวิธีการทำงานและเทคโนโลยีที่แตกต่างกันไป รูปแบบการชำระเงินออนไลน์ที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย มีดังนี้

#### 1.การชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิตการ์ด:

การชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตเป็นวิธีการชำระเงินที่ได้รับความนิยมสูงสุดในธุรกิจออนไลน์ ลูกค้าสามารถใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตของตนเองในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ร้านค้า รวมถึงแอปพลิเคชันช้อปปิ้ง หรือโทรศัพท์มือถือที่รองรับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต

#### 2.การชำระเงินผ่านระบบเก็บเงินปลายทาง:

วิธีการชำระเงินนี้เหมาะสำหรับผู้ซื้อที่ไม่ไว้วางใจการชำระเงินออนไลน์ โดยวิธีนี้จะเก็บเงินจากผู้ซื้อเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว ผู้ซื้อจะต้องชำระเงินเป็นเงินสดหรือโอนเงินผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับมอบหมายจากผู้ขาย ซึ่งวิธีการนี้จะมีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระในการเก็บเงินแบบ COD โดยธนาคารหรือบริษัทบริการเก็บเงินที่ได้รับมอบหมายจากผู้ขาย

### 3.การชำระเงินผ่านการโอนเงินออนไลน์:

ผู้ใช้งานสามารถใช้บริการชำระเงินออนไลน์จากบริษัทที่เชี่ยวชาญด้านการเงินออนไลน์เช่น PayPal, Alipay, หรือ WeChat Pay ซึ่งบริการนี้สามารถช่วยลดความซับซ้อนของการชำระเงินและเพิ่มความสะดวกสบายในการชำระเงินให้กับลูกค้า

### 4.การชำระเงินผ่านตัวแทนจำหน่าย:

การชำระเงินผ่านตัวแทนจำหน่าย เป็นวิธีการชำระเงินที่ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้บัตรเครดิตหรือวอลเล็ต เนื่องจากสามารถนำเงินสดไปชำระเงินผ่านตัวแทนจำหน่ายได้ เช่น 7-Eleven, Tesco Lotus, หรือ Big C

### 5.การชำระเงินผ่านการโอนเงินผ่านธนาคารหรือ ATM:

ผู้ใช้งานสามารถโอนเงินผ่านธนาคารโดยใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง โดยสามารถโอนเงินไปยังบัญชี

### 6.การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ:

ผู้ใช้งานสามารถใช้โมบายแอปของธนาคารหรือบริการชำระเงินออนไลน์เพื่อชำระเงิน โดยใช้สมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่

### 7.การชำระเงินผ่านบัตรทรูมันนี่:

ผู้ใช้งานสามารถชำระเงินผ่านบัตรทรูมันนี่โดยการใช้รหัสทรูมันนี่ในการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ธนาคารของผู้รับเงินได้โดยตรง

### 8.การโอนเงินผ่านวอลเล็ต:

เป็นรูปแบบการโอนเงินออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน โดยผู้ใช้งานสามารถโอนเงินไปยังบัญชีผู้รับเงินได้ผ่านแอปพลิเคชันวอลเล็ต โดยผู้ใช้งานจะต้องลงทะเบียนเพื่อเชื่อมต่อบัญชีธนาคารของตนเองกับแอปพลิเคชันวอลเล็ต จากนั้นก็สามารถโอนเงินได้ตามต้องการ โดยระบบการโอนเงินผ่านวอลเล็ตนั้นมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว และมีค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าการโอนเงินผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตอีกด้วย

การเลือกวิธีการชำระเงินที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับสภาพความสะดวกของผู้ซื้อและผู้ขาย และอยู่ในการตกลงร่วมกันของคู่ค้า

## 5.2 ความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์

---

### ความสำคัญของการป้องกันความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์

การป้องกันความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์มีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากการป้องกันการโจรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อข้อมูลการชำระเงินถูกแฮกหรือถูกสร้างขึ้นโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสามารถสร้างผลกระทบต่อผู้ใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ เช่น

#### 1. การสูญเสียเงิน:

ผู้โจรกรรมสามารถเข้าถึงข้อมูลการชำระเงินของผู้ใช้งานแล้วแอบถอนเงินออกจากบัญชีได้ ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้งานสูญเสียเงินออกไปโดยไม่รู้ตัว

#### 2. การโจมตีทางไซเบอร์:

ผู้โจรกรรมสามารถใช้ข้อมูลการชำระเงินของผู้ใช้งานเพื่อโจมตีเว็บไซต์หรือระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้ ทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบและข้อมูลของผู้ใช้งาน

#### 3. การขโมยสิทธิ์ใช้งาน:

ผู้โจรกรรมสามารถเข้าถึงข้อมูลการชำระเงินของผู้ใช้งานแล้วใช้สิทธิ์ในการชำระเงินแทนผู้ใช้งานเองได้ ทำให้ผู้ใช้งานสูญเสียเงินออกไปโดยไม่ได้รับอนุญาต

ดังนั้น การป้องกันความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้งานควรให้ความสำคัญ เพราะการชำระเงินออนไลน์เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและการใช้งานบัญชีเงินฝาก ถ้าข้อมูลส่วนตัวถูกเปิดเผยหรือถูกโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดีจะส่งผลกระทบต่อการเงินและความเชื่อมั่นในการใช้บริการออนไลน์ของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ยังอาจเกิดความเสี่ยงในเรื่องการโดนหลอกหรือการฉ้อโกงด้วยวิธีการชำระเงินออนไลน์ที่ไม่ปลอดภัยด้วย

ผู้ใช้งานควรใช้บริการชำระเงินออนไลน์ที่มีความปลอดภัยสูง เช่น การใช้บัตรเครดิตที่มีระบบความปลอดภัยอย่างเช่น 3D Secure และตรวจสอบเว็บไซต์ว่ามีการเข้ารหัสข้อมูลและมีการรักษาความปลอดภัยเหมาะสม นอกจากนี้ยังควรปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และอัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสอยู่เสมอ การรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้งานมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย

การชำระเงินออนไลน์เป็นเป้าหมายของผู้ไม่ประสงค์ดีใช้วิธีการโจรกรรมและการแฝงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Malware) เพื่อดักจับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลบัตรเครดิต ซึ่งเป็นปัญหาความปลอดภัยที่สำคัญในการใช้ E-payment ดังนั้น

### วิธีการป้องกันปัญหาความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์ได้แก่

- 1.การเลือกใช้บริการชำระเงินออนไลน์จากผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในตลาด
- 2.การใช้ระบบความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสูง เช่น ระบบ SSL (Secure Sockets Layer) และการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เพื่อป้องกันการแฝงข้อมูล
- 3.การป้องกันการโจรกรรมโดยการใช้รหัสผ่านที่ซับซ้อนและเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นประจำ
- 4.การตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 5.การใช้โปรแกรมป้องกันไวรัสและ Malware เพื่อป้องกันการแฝงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่อาจเข้ามาดักจับข้อมูลส่วนบุคคล
- 6.การตรวจสอบยอดเงินที่ถูกตัดจ่ายในบัญชีธนาคารของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินและตรวจสอบการโกงหรือการโจรกรรม
- 7.การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เช่น รหัสผ่าน หมายเลขบัตรเครดิต หรือข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ ให้กับบุคคลที่ไม่เชื่อถือได้หรือให้กับผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

8.การตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ มือถือ หรือแท็บเล็ต โดยตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสและ Malware อย่างสม่ำเสมอ

9.การไม่คลิกลิงก์หรือดาวน์โหลดไฟล์จากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ เพราะอาจมีไวรัสและ Malware ซ่อนอยู่

10.การตรวจสอบสถานะการทำรายการเงินออนไลน์ และการแจ้งเตือนและติดตามการใช้บัตรเครดิตเพื่อตรวจสอบการทำรายการที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ได้รับอนุญาต

### กฎหมายเกี่ยวกับ E-payment

1.พ.ร.บ.การค้าอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2550: กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป รวมถึงการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

2.พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559: กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการรับมือกับการเงินที่มาจากการฝ่าฝืนกฎหมาย

3.พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2560: กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการคุ้มครองสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ E-payment

4.กฎกระทรวงการคลังว่าด้วยการชำระเงินผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562: กฎหมายเกี่ยวกับการรวบรวมและใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

### 5.3 ประสิทธิภาพและความสะดวกสบายของการชำระเงินออนไลน์

---

การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินในการทำธุรกรรมออนไลน์มีประโยชน์มากมาย เช่น

1.เพิ่มความสะดวกสบายในการชำระเงิน: การชำระเงินออนไลน์ช่วยลดความยุ่งยากในการชำระเงินแบบดั้งเดิมที่ต้องเดินทางไปยังที่รับชำระเงิน ลดเวลาในการรอคิวและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังที่รับชำระเงินด้วย

2.เพิ่มความเชื่อถือในการทำธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในธุรกิจของคุณ เนื่องจากลูกค้าจะมีความมั่นใจว่าระบบการชำระเงินของคุณเป็นปลอดภัยและน่าเชื่อถือ

3.ลดความผิดพลาดในการทำธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำธุรกิจ โดยทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการทางการเงินโดยตรง และช่วยป้องกันการผิดพลาดในการป้องกันความสับสนในการชำระเงิน

4.เพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจของคุณ โดยเพิ่มความสะดวกสบายในการชำระเงินและช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5.เพิ่มความเป็นส่วนตัวของลูกค้า: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยปกป้องสิทธิ์และความเป็นส่วนตัวของลูกค้าโดยไม่ต้องให้ข้อมูลส่วนตัวให้กับบุคคลภายนอกที่อาจเกิดความเสี่ยงต่อการโจรกรรมหรือการประทุษร้ายการละเมิดความเป็นส่วนตัว

6.เพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจข้ามชาติ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจข้ามชาติโดยทำให้ธุรกิจของคุณสามารถรับชำระเงินจากลูกค้าในต่างประเทศได้อย่างสะดวกสบาย และช่วยลดความซับซ้อนในการทำธุรกิจข้ามชาติ

7.ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ โดยลดเวลาในการดำเนินการทางการเงินและช่วยปรับปรุงกระบวนการทำธุรกิจให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.สร้างภาพลักษณ์ดีให้กับธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยสร้างภาพลักษณ์ดีให้กับธุรกิจของคุณ โดยเป็นการแสดงให้เห็นว่าธุรกิจของคุณมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยและมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าของคุณ เพราะการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินที่ปลอดภัยและสะดวกสบายสำหรับลูกค้าของคุณจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในธุรกิจ

9.ลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจ: การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจ เนื่องจากคุณไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการทางการเงินเป็นบางส่วนด้วยตัวเอง ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการผิดพลาดและเสียหายทางการเงินในธุรกิจได้

## การชำระเงินออนไลน์มีข้อดีและข้อเสียดังนี้

### ข้อดี:

- 1.ความสะดวก: ผู้ใช้สามารถชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ชำระเงิน
- 2.ประหยัดเวลา: การชำระเงินออนไลน์เป็นการชำระเงินที่รวดเร็วและสะดวกมากกว่าการชำระเงินโดยตรงที่สถานที่ชำระเงิน
- 3.ความปลอดภัย: การชำระเงินออนไลน์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีความเข้มงวด มีการใช้เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยที่สูงเช่นเข้ารหัสข้อมูลและใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในการตรวจสอบเครดิตการ์ด ฯลฯ

### ข้อเสีย:

- 1.ค่าธรรมเนียม: บางบริษัทที่ให้บริการชำระเงินออนไลน์อาจมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ใช้งานต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมที่ไม่ได้คาดหวัง
- 2.การโจรกรรม: การชำระเงินออนไลน์อาจเป็นเป้าหมายของผู้ไม่ประพฤติประเพณีด้วยวิธีการโจรกรรม ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อข้อมูลส่วนบุคคลและเงินที่จ่าย
- 3.ปัญหาเทคนิค: บางครั้งการชำระเงินออนไลน์อาจมีปัญหาเทคนิค เช่นเสียงไม่ชัดเจนในการโอนเงินหรือการติดต่อกับบริการลูกค้า ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถชำระเงินได้สำเร็จหรือมีความล่าช้าในการทำธุรกรรม
- 4.การขาดความเชื่อถือ: บางคนอาจไม่ไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินออนไลน์ เนื่องจากไม่มีการพบปะหรือติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรง ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้บริการดังกล่าว

## 5.4 การพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงิน

---

เทคโนโลยีการชำระเงินเป็นอีกหนึ่งด้านที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการทำธุรกิจของบริษัทและการซื้อขายของผู้บริโภค ดังนี้

1.การใช้เทคโนโลยี Blockchain: สามารถใช้ในการชำระเงินแบบดิจิทัลได้ โดยช่วยลดความเสี่ยงในการโกงและปลอมแปลงข้อมูลการชำระเงิน และช่วยลดความล่าช้าในการทำธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศ

2.การใช้เทคโนโลยี NFC (Near Field Communication): ช่วยให้ผู้ใช้สามารถชำระเงินโดยใช้สมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์เครื่องอื่นๆ โดยไม่ต้องใช้บัตรเครดิตหรือเดบิต

3.การใช้เทคโนโลยีแสง QR Code:ช่วยให้ผู้ใช้สามารถชำระเงินโดยใช้สมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์เครื่องอื่นๆ โดยสแกน QR Code ที่ถูกต้องแล้วก็จะชำระเงินได้ทันที

4. การใช้เทคโนโลยีการชำระเงินแบบไร้สัมผัส (Contactless payment): ช่วยให้ผู้ใช้สามารถชำระเงินได้โดยไม่ต้องสัมผัสกับเครื่องรูดบัตร เช่น การใช้เทคโนโลยี NFC หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน เป็นต้น

5.การใช้เทคโนโลยี Voice Payments: ช่วยให้ผู้ใช้สามารถชำระเงินได้ผ่านการใช้เสียงพูด โดยใช้เทคโนโลยีประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing) และเทคโนโลยีการตรวจสอบเสียง (Voice Recognition) ในการรู้จำและตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งาน

6.การใช้เทคโนโลยี Biometric Payments: ช่วยให้ผู้ใช้สามารถชำระเงินได้ผ่านการใช้การระบุตัวตนด้วยภาพถ่ายหรือลายนิ้วมือ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงและขโมยตัวตนผู้ใช้

7.การใช้เทคโนโลยี AI ในการตรวจสอบการทำธุรกรรม:การใช้เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมช่วยลดความผิดพลาดและการประมวลผลข้อมูล

การชำระเงินออนไลน์หมายถึงการทำธุรกรรมการโอนเงินหรือการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตโดยใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อกับระบบการชำระเงินของธนาคารหรือบริษัทบริการชำระเงินออนไลน์ต่าง ๆ เช่น PayPal, Stripe, 2C2P, ฯลฯ

การชำระเงินออนไลน์มีข้อดีหลายอย่าง เช่น สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ชำระเงิน ไม่ต้องเสียเวลาในการค้ำคิวในคิว สามารถชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมด้วยรหัสผ่าน ระบบการรับรองความถูกต้องของบัตรเครดิต และการใช้ระบบเข้ารหัสข้อมูล SSL เป็นต้น

นอกจากนี้ การชำระเงินออนไลน์ยังสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับธุรกิจ โดยทำให้ลูกค้าสามารถชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลา และลดความเสี่ยงในการพลาดการชำระเงินหรือการหลีกเลี่ยงการชำระเงินในภายหลัง นอกจากนี้ยังสามารถรวมยอดขายจากช่องทางต่าง ๆ ได้อีกด้วย

## คำถามท้ายบท

---

1. จงอธิบายความหมายของการชำระเงินออนไลน์
2. จงอธิบายข้อดีของการชำระเงินออนไลน์
3. จงยกตัวอย่างรูปแบบวิธีการชำระเงินออนไลน์มา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
4. จงอธิบายวิธีการป้องกันปัญหาความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์
5. จงอธิบายข้อดี ข้อเสียของการชำระเงินออนไลน์

- วรารณณ์ แสงเจริญ. (2559). ความปลอดภัยของการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ใน ประชุมวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 8. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2564) แนวทางการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์: กรณีสึกษาาระบบประกันสังคม สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566 จาก <https://www.nstda.or.th/download/nstda-brochures/6.%20E-Payment%20System%20Guideline.pdf>
- Geekjuggler. (2563). ความปลอดภัยของการชำระเงินออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566 จาก <https://www.blognone.com/node/95142>
- Kannika, N. (2562). การใช้บริการชำระเงินออนไลน์ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี. วารสารวิจัยและพัฒนาธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 12(2), 31-42.
- Thakerng, A. (2562). การชำระเงินออนไลน์ เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566 จาก <https://www.it.kmitl.ac.th/wp-content/uploads/2019/06/Article-Aree.pdf>

## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 6

### การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์
2. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
3. กระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์
4. การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร
5. การตรวจสอบความปลอดภัยของโปรแกรมและแอปพลิเคชัน
6. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล
7. การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร
8. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความหมายของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายกระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการตรวจสอบความปลอดภัยของโปรแกรมและแอปพลิเคชัน
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับความหมายของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล
2. อธิบายกระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์และการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม
4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียนดังกล่าว

### สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนะวัสดุประกอบการสอน

### การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

## การจัดการความปลอดภัย ของข้อมูลออนไลน์

# บทที่ 6

การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์เป็นเรื่องสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีและการใช้อินเทอร์เน็ตเข้าสู่ชีวิตประจำวันมีความสำคัญอย่างมาก การเก็บข้อมูลออนไลน์เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ข้อมูลการเงิน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สำคัญต่อธุรกิจ

การไม่มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์อาจเป็นอันตรายอย่างมาก ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือถูกโจมตีจากผู้ไม่หวังดี ทำให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจและลูกค้าได้ รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร และอาจทำให้องค์กรต้องรับผลกระทบทางกฎหมายอย่างมาก

ดังนั้น การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรถูกละเลย และองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้หากไม่มีการจัดการอย่างเหมาะสมกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงความหมายของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร การตรวจสอบความปลอดภัยของโปรแกรมและแอปพลิเคชัน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลและการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

## 6.1 การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์

---

คือ กระบวนการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมและแลกเปลี่ยนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อป้องกันการถูกเข้าถึง แก่ไข หรือกระทำผิดกฎหมายโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบัน

เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการใช้งานของหลายกลุ่มผู้คนและองค์กร การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน เพื่อป้องกันการถูกแฮกเกอร์ (hacker) และผู้ไม่ประสงค์ดีอื่น ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายต่อข้อมูลที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล คือ กระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการสูญหายหรือถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตของข้อมูล โดยการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะต้องพิจารณาและดำเนินการในหลายด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บและจัดการข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล การสร้างมาตรการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล การจัดการกับอุปสรรคในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความตระหนัก และสามารถป้องกันการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลได้ ทั้งนี้การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีและการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการจัดการข้อมูลในหลายๆ ด้านของชีวิตและธุรกิจ

กระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

### 1. การใช้รหัสผ่านที่มีความปลอดภัย:

การใช้รหัสผ่านที่มีความปลอดภัยเป็นมาตรการที่สำคัญในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยรหัสผ่านที่มีความปลอดภัยจะต้องประกอบไปด้วยตัวอักษรตัวเล็ก ตัวอักษรตัวใหญ่ ตัวเลข และสัญลักษณ์พิเศษ และควรมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร

## 2.การเข้ารหัสข้อมูล:

การเข้ารหัสข้อมูลจะช่วยป้องกันไม่ให้ผู้ไม่หวังดีอ่านหรือเข้าถึงข้อมูลที่เราส่งหรือรับผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการใช้เทคโนโลยีเข้ารหัสข้อมูลเช่น SSL, TLS หรือ HTTPS เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกดักจับและถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

## 3.การตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ:

การตรวจสอบความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เช่น การตรวจสอบและอัปเดตซอฟต์แวร์ที่มีช่องโหว่ การตรวจสอบและบล็อกการเข้าถึงไม่ได้รับอนุญาต และการตรวจสอบและลบไวรัสและโปรแกรมแอบอ้างที่ไม่ได้รับอนุญาต

## 4.การสอนพนักงานในเรื่องความปลอดภัย:

การสอนพนักงานในเรื่องความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย พนักงานควรรู้จักวิธีการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ การสร้างรหัสผ่านที่ปลอดภัย และวิธีการเลี่ยงการเป็นเหยื่อของการโจมตีแฮกเกอร์

## 5.การจัดการความเสี่ยงและการวางแผนการตอบสนอง :

เป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายเพื่อค้นหาและประเมินความเสี่ยงที่เป็นไปได้ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวางแผนเพื่อการตอบสนองเมื่อมีเหตุการณ์ความเสี่ยงหรือการละเมิดความปลอดภัยเกิดขึ้น รวมทั้งช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุหรือภัยคุกคามในองค์กรหรือธุรกิจ โดยมีขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

### ขั้นตอนการจัดการความเสี่ยง

1.การระบุและประเมินความเสี่ยง โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยง เช่น โอกาสในการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรหรือธุรกิจ

2.การประเมินและการจัดอันดับความเสี่ยง ความสำคัญของความเสี่ยง โดยใช้เกณฑ์เช่น ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และความสามารถในการจัดการความเสี่ยง

3.การวางแผนการจัดการความเสี่ยง การวางแผนและเลือกวิธีการจัดการความเสี่ยง เช่น การลดความเสี่ยง การโอนความเสี่ยง การรับความเสี่ยง หรือการเลือกยอมรับความเสี่ยง

4. การดำเนินการและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง โดยเฝ้าตรวจสอบความสำเร็จของการดำเนินการ และปรับปรุงแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

## 6.2 การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร

---

การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กรเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องมีเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานหลายขั้นตอน เช่น

### 1.การประเมินความเสี่ยง:

การประเมินความเสี่ยงเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของการบริหารจัดการความปลอดภัย โดยจะต้องทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบขององค์กร และจัดทำเอกสารเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยง

### 2.การวางแผนและออกแบบการจัดการความปลอดภัย:

หลังจากที่ได้ทำการประเมินความเสี่ยงแล้ว จะต้องวางแผนและออกแบบการจัดการความปลอดภัยในระบบขององค์กร โดยประกอบด้วยการเลือกใช้มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม และวางแผนการดำเนินงานเพื่อเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมในองค์กร

### 3.การปฏิบัติการ:

เป็นการดำเนินการจริงในการบริหารจัดการความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ การติดตั้งและการกำหนดการปรับปรุงระบบป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต การตรวจสอบระบบเป็นประจำ เป็นต้น

### 4.การตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ:

เป็นการตรวจสอบว่าระบบการจัดการความปลอดภัยทำงานได้ตามที่วางแผนไว้หรือไม่ และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและป้องกันการเกิดความเสี่ยงต่อไป

## 5. การสื่อสารและการฝึกอบรม:

เป็นการสื่อสารและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัยในองค์กร และจัดการฝึกอบรมพนักงานในการใช้ระบบการจัดการความปลอดภัยอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## 6. การปรับปรุงและการดำเนินการเพิ่มเติม:

เป็นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นคงของระบบในองค์กร

การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กรจะต้องใช้วิธีการให้เหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงเกิดขึ้นน้อยลงและการระบุและการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ผู้บริหารมีความมั่นใจว่าระบบการจัดการความปลอดภัยในองค์กรจะมีความสมบูรณ์และปลอดภัยอย่างเหมาะสม สามารถรักษาข้อมูลและระบบสารสนเทศได้อย่างมั่นคง และสามารถป้องกันการโจมตีได้เป็นอย่างดี

## 6.3 การตรวจสอบความปลอดภัยของโปรแกรมและแอปพลิเคชัน

---

### 1. การทดสอบช่องโหว่ (Vulnerability Testing)

การสแกนโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเพื่อค้นหาช่องโหว่ในระบบ และรายงานผลการทดสอบ วิธีนี้จะช่วยให้ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบสามารถรู้ว่ามีช่องโหว่ใด และต้องแก้ไขอย่างไรเพื่อป้องกันการโจมตีได้

### 2. การตรวจสอบรหัส (Code Review)

การตรวจสอบรหัสที่เขียนขึ้นเพื่อหาข้อผิดพลาดหรือช่องโหว่ที่อาจเกิดขึ้นในโปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน วิธีนี้จะช่วยให้ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบตรวจสอบว่ารหัสที่เขียนขึ้นมีปัญหาหรือไม่ และต้องแก้ไขอย่างไรเพื่อป้องกันการโจมตีได้

### 3. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data Validation)

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับเข้ามาเพื่อป้องกันการโจมตีด้วยช่องโหว่ วิธีนี้จะช่วยให้ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้รับเข้ามามีปัญหาหรือไม่ และต้องแก้ไขอย่างไรเพื่อป้องกันการโจมตีได้เช่น การตรวจสอบขนาดของข้อมูล การตรวจสอบรูปแบบของข้อมูล

#### 4.การใช้เครื่องมือช่วยการตรวจสอบความปลอดภัย (Security Tools)

เครื่องมือช่วยการตรวจสอบความปลอดภัยเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการตรวจสอบช่องโหว่และป้องกันการโจมตีทางคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเช่นประเภทต่างๆ ของ Anti-virus, Firewall, Intrusion Detection/Prevention System (IDS/IPS), Vulnerability Scanner เป็นต้น

### 6.4 การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

---

เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวและมีความผิดกฎหมายอย่างมาก โดยเฉพาะในสังคมดิจิทัลที่มีการส่งผ่านข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตอาจเกิดขึ้นโดย

- 1.การโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การแฮกเข้าไปในระบบ
- 2.การดักจับข้อมูล เช่น การใช้โปรแกรมแอสกีส์แนปและมัลแวร์
- 3.การเก็บข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต เช่น การใช้งานข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ใช้
- 4.การสร้างสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความปลอดภัย เช่น การทำให้รหัสผ่านของผู้ใช้เป็นที่รู้จักเป็นสาเหตุให้เกิดการแฮกเข้าไปในระบบของบริษัทหรือรัฐบาล ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความมั่นคงของระบบหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

#### การป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

ต้องใช้เทคโนโลยีความปลอดภัยที่เหมาะสม โดยเทคโนโลยีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายปัจจุบันเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตได้แก่

- 1.การใช้ระบบปฏิบัติการที่มีความปลอดภัยสูง เช่น Windows, Linux, MacOS เป็นต้น

2.การใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันที่มีความปลอดภัยสูง เช่น แอปพลิเคชันด้านความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้, โปรแกรมบังคับบัญชีผู้ใช้, โปรแกรมด้านการจัดการรหัสผ่าน เป็นต้น

3.การใช้เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย เช่น การใช้ไฟร์วอลล์ (Firewall), การใช้โปรแกรมป้องกันไวรัส, การใช้โปรแกรมกันสแปม (Spam Filter), การใช้โปรแกรมป้องกันการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing) เป็นต้น

4.การใช้เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัส (Encryption), การใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data Integrity) เป็นต้น

5.การใช้เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์ เช่น การใช้ระบบล็อกอินผู้ใช้, การใช้เทคโนโลยีการตรวจจับการแฮก (Intrusion Detection), การใช้ระบบควบคุมการเข้าถึง (Access Control) เป็นต้น

## **6.5 การปลอมแปลงข้อมูลผู้ใช้ในการทำธุรกิจออนไลน์**

---

เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและมีผลกระทบต่อผู้ใช้และธุรกิจเป้าหมายที่ถูกทำการปลอมแปลงข้อมูล เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ (cyber attack) การส่งอีเมลปลอมเพื่อขโมยข้อมูลส่วนตัว (phishing) การขโมยรหัสผ่าน (password theft) หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (unauthorized access) เพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ใช้ หรือการสร้างบัญชีผู้ใช้ปลอมเพื่อใช้ประโยชน์ส่วนตัวหรือสร้างภาพลักษณ์เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจออนไลน์

ผลกระทบจากการปลอมแปลงข้อมูลผู้ใช้สามารถมีความรุนแรงตั้งแต่การสูญเสียความเชื่อถือของผู้ใช้และเสียโอกาสทางธุรกิจ ไปจนถึงการสูญเสียข้อมูลส่วนตัวและการประสพความเสียหายทางการเงินโดยตรง ดังนั้นธุรกิจออนไลน์ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุดและการดูแลรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลผู้ใช้ และการกระทำความผิดกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

## เทคโนโลยีที่สามารถช่วยป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล

1.การใช้ระบบการรับรองตัวตน (Authentication System): ระบบที่ใช้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผู้ใช้ โดยใช้ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าถึงข้อมูลที่เป็นส่วนตัว การใช้ระบบการรับรองตัวตนนี้จะช่วยให้ความมั่นคงของข้อมูลเพิ่มขึ้น

2.การใช้ระบบความปลอดภัย (Security System): การใช้ระบบความปลอดภัยที่มีระบบการตรวจสอบและเข้ารหัสข้อมูลที่ถูกส่งหรือรับ จะช่วยป้องกันการถูกแฮกและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

3.การใช้ Blockchain Technology: การใช้เทคโนโลยี Blockchain สามารถช่วยลดการปลอมแปลงข้อมูลผู้ใช้ โดยจะเก็บข้อมูลในรูปแบบ Blockchain ซึ่งเป็นระบบที่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและไม่สามารถแก้ไขหรือลบได้

4.การใช้ Artificial Intelligence (AI): การใช้ AI สามารถช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้ และสามารถตรวจสอบรูปแบบการใช้งานของผู้ใช้งานเพื่อตรวจสอบว่าเป็นการใช้งานของผู้ใช้งานจริงหรือไม่

5.การใช้ Digital Signature: การใช้ Digital Signature สามารถช่วยลดการปลอมแปลงข้อมูลได้ โดยการใช้ Digital Signature จะเป็นการรับรองความถูกต้องของข้อมูล

## 6.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล

---

ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจำเป็นต้องเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปแล้วกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลประกอบด้วยดังนี้

1.พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562:

กฎหมายนี้ได้กำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลต้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอยู่ในระบบของตน โดยต้องมีมาตรการทางเทคนิคและมาตรการทางองค์กรที่เหมาะสมต่อประเภทของข้อมูลและการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ และต้องปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสมต่อข้อมูลเพื่อ

ป้องกันไม่ให้

ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเปิดเผยหรือนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต หากผู้ควบคุมข้อมูลไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้จะถูกกฎหมายลงโทษได้ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

2.พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550:

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้กำหนดให้การเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการเปิดเผยข้อมูลที่จะเมิดลิขสิทธิ์ว่าเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย

3.พ.ร.บ.คุ้มครองความลับธุรกิจ พ.ศ. 2548

เป็นกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับการรักษาความลับของธุรกิจในประเทศไทย โดยมีข้อบังคับหลักๆ ดังนี้

1.กำหนดให้ธุรกิจต้องรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในทุกกรณี โดยไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลบัญชี หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

2.กำหนดให้ธุรกิจต้องมีมาตรการที่เพียงพอในการรักษาความลับของข้อมูล ซึ่งรวมถึงการจัดการระบบความปลอดภัยของข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล และการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล

3.กำหนดให้ธุรกิจต้องมีการสร้างและจัดทำนโยบายคุ้มครองความลับของธุรกิจ ที่เป็นไปตามกฎหมายและมีการประเมินความเสี่ยงเพื่อระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมพร้อมมาตรการป้องกัน

4.กำหนดให้ธุรกิจต้องมีการสร้างและจัดทำสัญญาคุ้มครองความลับ รวมถึงการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในการรักษาความลับของข้อมูล

5.กำหนดให้ธุรกิจต้องมีการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการรักษาความลับของข้อมูลเป็นประจำ เพื่อตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองความลับและมีมาตรการที่เพียงพอในการรักษาความลับของข้อมูลอย่างเหมาะสมหรือไม่

## 6.7 การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

---

หมายถึง การสร้างความตระหนักและเชิงปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบขององค์กร ซึ่งมีทั้งการดำเนินการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยขององค์กร วัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรจะเป็นเรื่องสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีความมั่นคงปลอดภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์และการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจของลูกค้าและเพิ่มโอกาสในการสร้างธุรกิจยั่งยืนในอนาคต

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญมากเพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและอุปกรณ์เครือข่าย ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างนโยบายความปลอดภัยที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับพนักงานทุกระดับ รวมถึงการจัดการการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อเพิ่มความตระหนักและความเข้าใจ

นอกจากนี้ยังสามารถสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยได้โดยการตั้งตารางการตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์เครือข่ายและอุปกรณ์พกพาเป็นประจำ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเตือนหรือรายงานเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ได้ว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์เป็นเรื่องสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตต้องทำเพื่อป้องกันการถูกโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดี โดยการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์จะต้องใช้หลักการและวิธีการที่เหมาะสม เช่น การสร้างรหัสผ่านที่เข้มแข็ง การปรับแต่งการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของบัญชีออนไลน์ การติดตั้งซอฟต์แวร์และไฟร์วอลล์ที่มีความปลอดภัย และการใช้เบราว์เซอร์ที่มีความปลอดภัย เป็นต้น อีกทั้งยังควรจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ในการทำธุรกิจออนไลน์เพื่อป้องกันการสูญเสียข้อมูลสำคัญของลูกค้า และป้องกันการถูกแฮกเข้าระบบธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้อย่างร้ายแรง

1. จงอธิบายความหมายการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์
2. จงอธิบายขั้นตอนการจัดการความเสี่ยง
3. จงยกตัวอย่างกระบวนการและมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์มา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
4. จงอธิบายวิธีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
5. จงอธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล

- กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมการปกครอง. (2556). คู่มือการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กรมการปกครอง.
- ศรีเกียรติ อังศิริ. (2562). ความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์: วิธีการป้องกันและการจัดการเบื้องต้น. วารสารสื่อสารสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 14(1), 47-60.
- สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งประเทศไทย. (2558). การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต: แนวทางและหลักปฏิบัติที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งประเทศไทย.



## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 7

### กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์
2. กฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกิจออนไลน์
3. ประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. การเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์
5. การรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์
6. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายกฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกิจออนไลน์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ และกฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกิจออนไลน์
2. อธิบายประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม
4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียนดังกล่าว

## สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนะวัสดุประกอบการสอน

## การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

ในยุคปัจจุบันการประกอบอาชีพอิสระและเป็นเจ้าของกิจการของตนเองเป็นรูปแบบการทำอาชีพที่มีผู้คนสนใจเพิ่มขึ้นในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยเฉพาะการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ซึ่งมีหลายช่องทางในการดำเนินกิจการ เช่น website, Instagram, Facebook, line หรือผ่านช่องทางอื่น

เนื่องด้วยการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ มีราคาถูก ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมและดำเนินกิจการต่าง ๆ และประการสำคัญคือ มีการลงทุนต่ำแต่สามารถทำรายได้สูง

การประกอบธุรกิจการขายสินค้าออนไลน์ หรือ ที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า การขายของออนไลน์ นั้น เริ่มแพร่หลายและมีผู้สนใจในการลงทุนเข้ามาดำเนินการในธุรกิจนี้เป็นจำนวนมากในช่วงไม่ถึงสิบปีที่ผ่านมา ซึ่งในช่วงแรกของการทำธุรกิจประเภทนี้อาจจะมีข้อสงสัยและข้อติดขัดในเรื่องกฎหมายและระเบียบปฏิบัติพอสมควร เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่สำหรับสังคมไทย และกฎหมายที่มีอยู่ก็ยังไม่ทันสมัยพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้มีการแก้ไข ปรับปรุง และร่างกฎหมายเพิ่มเติม ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เพื่อให้มีความทันสมัยสนับสนุน ควบคุม ดูแลให้ธุรกิจดำเนินไปโดยสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจำนวนมาก หากละเลยที่จะปฏิบัติตามกฎหมายไม่ว่าโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็อาจส่งผลกระทบต่อสังคมและผู้บริโภคได้

การทำธุรกิจออนไลน์นั้นมีกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางกฎหมายและความเสี่ยงต่อธุรกิจ ดังนั้นในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์นั้นจึงมีความสำคัญอย่างมาก

เนื้อหาในบทนำนี้จะกล่าวถึงความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ กฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกิจออนไลน์ ประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์และการรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์

## **7.1 กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์**

---

หมายถึง เป็นกฎหมายที่กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองและกำกับการดำเนินธุรกิจออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทำธุรกิจออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและมีความเป็นธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวมีการกำหนดเงื่อนไขและบังคับใช้กับการทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต เช่น การคุ้มครองสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา การเก็บรวบรวม ใช้งาน และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การค้า การรับผิดชอบ และอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์

**กฎหมายหลัก ๆ ในการประกอบธุรกิจออนไลน์ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้**

**1.การจดทะเบียนพาณิชย์** กฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนพาณิชย์มีดังนี้

### **กฎหมายทะเบียนพาณิชย์**

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 เป็นกฎหมายฉบับแรกเลยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการออนไลน์ไม่ว่าจะเปิดเว็บไซต์เป็นร้านค้า หรือผ่านทาง Facebook, Instagram ต้องไปจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถระบุตัวตนของผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ได้ และยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เพื่อป้องกันการหลอกลวง หรือถูกโกง กฎหมายข้อนี้ว่าด้วยการจดทะเบียนการค้าของผู้ประกอบธุรกิจที่ทำการค้าขายผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้อินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล จำเป็นต้องไปจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอำนาจตามกฎหมายทะเบียนพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต ทั้งเว็บไซต์ร้านค้าออนไลน์หรือ Social Media ต้องจดทะเบียนพาณิชย์การประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการแสดงตนอย่างเปิดเผยต่อทางราชการ

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2553 มาตรา 5 ซึ่งบังคับให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ดังต่อไปนี้ ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่ กิจการที่มีการซื้อ-ขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร)

ดังนั้น การขายสินค้าออนไลน์ จึงนับเป็นพาณิชย์กิจที่ต้องจดทะเบียนตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ฉบับดังกล่าว

อีกทั้ง พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 เป็นกฎหมายที่กำหนดบทลงโทษไว้ในมาตรา 19 ที่ระบุว่า หาก “ร้านค้าออนไลน์” ไม่จดทะเบียนตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ หรือแสดงรายการเท็จ หรือไม่มาให้นายทะเบียนพาณิชย์สอบสวน ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมให้ทะเบียนพาณิชย์หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบนั้น จะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และให้ปรับอีกวันละ 100 บาท จนกว่าจะจดทะเบียนแล้วเสร็จ

โดยต้องขอจดทะเบียนภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มค้าขาย ผู้ค้าต้องทำเว็บไซต์ที่จะใช้ขายสินค้าให้เรียบร้อย เช่น ลงรูปสินค้า คำบรรยาย ราคา วิธีชำระเงิน และวิธีจัดส่งให้ครบถ้วน

ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล สามารถไปจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่

1.ร้านขายของออนไลน์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพ จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ที่สำนักงานเขตและสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กรุงเทพมหานคร

2.ร้านขายของออนไลน์ในจังหวัดอื่นๆ จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ที่  
เทศบาลจังหวัดหรือองค์การบริหารส่วนตำบล

### **ประโยชน์ของการ “จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”**

นอกจากการจดทะเบียนฯ จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้ธุรกิจแล้ว ยังมีประโยชน์ด้านอื่น ๆ  
ดังนี้

1. หลังจดทะเบียนฯ เจ้าของธุรกิจจะมีสิทธิในการเข้ารับการอบรม ตามหลักสูตรที่กรม  
พัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด ถือเป็นโอกาสในการพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจ การบริหารร้านค้า เรียนรู้  
เทคนิคการตลาดแบบไม่มีค่าใช้จ่าย

2. ช่วยสร้างเครดิตให้กับ “ร้านค้าออนไลน์” ในสายตาของสถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการ  
ขอสินเชื่อเงินกู้ ยื่นขอกู้เงินทุนหมุนเวียน หรือแม้แต่การขอสินเชื่อเรื่องอื่นๆ ก็สามารถนำทะเบียน  
ร้านค้าพาณิชย์เป็นหลักฐานประกอบการยื่นเอกสารทางการเงินได้เช่นกัน

3. ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐเก็บข้อมูลสถิติร้านค้าออนไลน์ได้ง่ายขึ้น รัฐบาลจะสามารถ  
ดำเนินการตามนโยบายทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการลงทุน, การช่วยเหลือ  
ผู้ประกอบการ, การสนับสนุนธุรกิจออนไลน์, การลงทุนต่างประเทศ ฯลฯ

### **กฎหมายขายตรงและการตลาดแบบตรง**

นอกจากการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.  
2499 แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการถึงผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ ถือเป็นลักษณะ  
ของการ “ตลาดแบบตรง” ตามพระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ที่ต้อง  
ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจการตลาดแบบตรงกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคก่อนดำเนินธุรกิจ มิฉะนั้นต้องรับโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือ  
ทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่ หากอยากทราบ  
รายละเอียดเพิ่มเติม สอบถามได้ที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและการตลาดแบบตรง  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายฉบับนี้ให้ความสำคัญการประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยเฉพาะให้การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวเอกสารที่เป็นกระดาษ และสามารถนำเอกสารซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนต้นฉบับหรือให้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ เช่น ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ดังนั้น ในการประกอบธุรกิจออนไลน์ ผู้ประกอบการก็อาจส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ซื้อสินค้า หรือผู้รับบริการได้

**2.การลงโฆษณาขายสินค้า:** กฎหมายเกี่ยวกับการลงโฆษณาขายสินค้า ซึ่งจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

### กฎหมายการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 ในมาตรา 11 “ไม่ส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบอกยกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธได้ ทั้งนี้หมายถึง การฝากร้านตามแพลตฟอร์มโซเชียลต่าง ๆ การส่ง SMS โฆษณาโดยไม่ได้รับความยินยอม การส่งอีเมลขายของ การแชร์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น การแสดงความเห็นต่าง ๆ ที่ผิดกฎหมาย การโพสต์สื่อบลามกอนาจาร และการโพสต์ข้อความ ภาพ เพลง หรือวิดีโอ ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ผู้อื่น”

ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ต้องพึงระวัง ต้องมีความสุจริตเป็นสำคัญ โดยหากกระทำความผิดตามกฎหมายฉบับนี้แล้ว ก็มีโทษทั้งปรับและจำคุก

นอกจากนี้การลงโฆษณาขายสินค้าออนไลน์ ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ และการค้าขาย โดยมีกฎหมายต่าง ๆ ดังนี้

### กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ในการประกอบธุรกิจออนไลน์ เป็นเรื่องธรรมดาที่ผู้ประกอบการต้องโฆษณาสินค้าและบริการของตนเอง ซึ่งการโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ.2522 มาตรา 22 กล่าวคือ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม เช่น โฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง โฆษณาที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้ หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม โฆษณาที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ หรือโฆษณาที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสีย ความสามัคคีในหมู่ประชาชน เป็นต้น

### **กฎหมายลิขสิทธิ์**

ในการประกอบธุรกิจออนไลน์ ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น โดยห้ามนำเสนอข้อมูลหรือสื่อที่มีลิขสิทธิ์โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือนำเสนอข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ให้นำไปใช้ในวิธีการอื่นๆ ที่ไม่ได้รับไว้ในสัญญาอนุญาตนั้น ๆ

### **กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (กฎหมาย PDPA)**

ในการประกอบธุรกิจออนไลน์ ยังต้องปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA เพื่อใช้ในการคุ้มครองการจัดเก็บข้อมูล ทั้งในรูปแบบของออนไลน์ และออฟไลน์ ป้องกันการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้แจ้งให้ทราบ หรือ ไม่ได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล เพราะการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป และสามารถเก็บข้อมูลได้หลายช่องทาง โดยที่เจ้าของข้อมูลอาจไม่รู้ตัว เช่น การเก็บ cookie ในเว็บไซต์ การเข้าถึงตำแหน่งที่ตั้งของผู้ใช้งานในแอปพลิเคชันต่าง ๆ กฎหมาย PDPA จึงถูกสร้างขึ้นเพื่อคุ้มครองข้อมูล และหากมีการใช้ข้อมูล หรือจัดเก็บข้อมูลในทางมิชอบ บริษัทอาจมีความผิดได้ข้อมูลในการคุ้มครองของกฎหมาย PDPA จะมีผลบังคับใช้เมื่อข้อมูลเหล่านั้นสามารถระบุตัวตนเจ้าของข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ และข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ

นอกจากข้อมูลเหล่านี้แล้ว อีกหนึ่งข้อมูลที่สำคัญไม่แพ้กันคือ ข้อมูลที่มีความอ่อนไหวมากเป็นพิเศษ เช่น เชื้อชาติ พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ลายนิ้วมือ ข้อมูลเหล่านี้ หากถูกนำไปใช้ไม่ถูกต้อง จะต้องโดนรับโทษหนักขึ้น และผู้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้อาจติดคุกได้

### กฎหมายการค้า

ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามกฎหมายการค้าที่เกี่ยวกับการขายสินค้าและบริการออนไลน์ โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งสินค้าผ่านทางออนไลน์ การเก็บเงินออนไลน์ การใช้งานบัตรเครดิต การติดต่อกับลูกค้าและการทำสัญญาการซื้อขาย

### กฎหมายป้องกันความผิด

ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันความผิดด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการโฆษณา การขายสินค้า และการใช้ข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดทางกฎหมาย เช่น ห้ามใช้ข้อมูลลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือเผยแพร่ข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือไม่ใช้วิธีการโฆษณาที่เป็นกฎหมาย เช่น โฆษณาสินค้าที่มีป้ายทะเบียนการค้าที่ไม่ถูกต้อง หรือโฆษณาสินค้าโดยใช้วิธีการหลอกลวง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความผิดตามกฎหมายอื่นๆ เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้าและการลงทุน และอื่นๆ อีกด้วย

## 7.2 การเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์

การเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์เป็นเรื่องที่สำคัญและต้องปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม วิธีการเก็บภาษีแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ และขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจที่ทำอยู่ ดังนั้น การเก็บภาษีในธุรกิจออนไลน์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศที่ทำธุรกิจอยู่

ในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ภาษีขายออนไลน์ (Sales Tax) ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากมีผลต่อกำไรของธุรกิจ ซึ่งบางร้านค้าออนไลน์อาจต้องเก็บภาษีขายและส่งให้กับรัฐบาลในแต่ละรัฐที่เกิดการขายสินค้า อย่างไรก็ตาม สำหรับธุรกิจที่ไม่ได้ทำธุรกิจในสหรัฐอเมริกา ไม่จำเป็นต้องเก็บภาษีขาย

ในประเทศไทย การยื่นภาษีในการประกอบธุรกิจออนไลน์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีกฎหมายหลายรายการเพื่อควบคุมการเสียภาษีในการทำธุรกิจออนไลน์ ดังนี้

1.กฎหมายภาษีเงินได้ ผู้ที่ประกอบธุรกิจออนไลน์และมีรายได้ต้องชำระภาษีเงินได้ตามกฎหมายภาษี เช่น ภาษีบุคคลธรรมดา ภาษีบุคคลนิติบุคคล และภาษีค่าเพิ่มมูลค่าเพิ่ม (VAT) ซึ่งการยื่นภาษีจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเภทของภาษี

2.กฎหมายเกี่ยวกับการลงทะเบียนธุรกิจ ผู้ที่ต้องการทำธุรกิจออนไลน์ต้องลงทะเบียนธุรกิจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพาณิชย์ การค้าและการลงทุน หรือกรมธุรกิจพลอยได้ ซึ่งการลงทะเบียนจะช่วยให้ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการทำธุรกิจออนไลน์สามารถยื่นภาษีได้ตามกฎหมาย

3.กฎหมายเกี่ยวกับการบัญชี ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จะต้องจัดทำบัญชีเพื่อบันทึกรายได้และรายจ่ายของธุรกิจ โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการบัญชีและการเก็บรักษาเอกสารทางการเงินตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กฎหมายว่าด้วยการจัดทำบัญชี พ.ศ. 2543 และกฎหมายว่าด้วยภาษีอากร พ.ศ. 2560 ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จะต้องส่งรายงานภาษีและบัญชีของธุรกิจไปยังกรมสรรพากรตามกำหนด

4.กฎหมายเกี่ยวกับการเสียภาษี ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการเสียภาษีอย่างถูกต้อง โดยไม่ต้องมีการพลิกเปลี่ยนรายได้หรือปลอมแปลงเอกสารทางการเงินเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษี ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจมีผลให้ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ต้องเสียค่าปรับหรือคดีความ

5.กฎหมายเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการจ่ายเงินให้ถูกต้อง และต้องไม่มีการทำธุรกรรมเงินที่ผิดกฎหมาย เช่น การฝายด้านสินค้า การทำธุรกรรมเงินที่ผิดกฎหมายอาจทำให้ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ต้องเสียค่าปรับหรือคดีความ

### **7.3 การรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์**

---

การรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์เป็นสิ่งที่สำคัญในการวิเคราะห์ผลประกอบการของธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตได้อย่างเหมาะสม

การรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์สามารถประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เช่น ยอดขาย สินค้าและบริการ จำนวนลูกค้าที่มีการใช้บริการ การเติบโตของธุรกิจ รวมถึงผลประกอบการทางการเงิน เช่น กำไรขาดทุน รายได้ รวมทั้งระยะเวลาในการกำไรด้วย

การรายงานผลประกอบการออนไลน์สามารถทำได้โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น โปรแกรมบัญชี โปรแกรมจัดการร้านค้าออนไลน์ หรือเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจ

นอกจากนี้ การรายงานผลประกอบการออนไลน์ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และปรับปรุงกิจกรรมของธุรกิจต่อไป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติเพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการแข่งขันในตลาดออนไลน์ และนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำธุรกิจออนไลน์บางประเภทอาจจำเป็นต้องขอใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับกิจการดังกล่าว เช่น

1.ใบอนุญาตธุรกิจการเงิน: ถ้ากิจการของคุณเป็นบริษัทที่มีการให้บริการการเงินออนไลน์ เช่น บริการโอนเงิน บริการจัดการกองทุน หรือการซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์ เป็นต้น คุณจะต้องขอใบอนุญาตธุรกิจการเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานรัฐที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล กิจการด้านการเงิน

2.ใบอนุญาตการค้าส่ง: ถ้าคุณทำธุรกิจขายสินค้าออนไลน์และมีการนำเข้าสินค้าจาก ต่างประเทศเพื่อขายในประเทศไทย คุณจะต้องขอใบอนุญาตการค้าส่งจากกรมศุลกากร

3.ใบอนุญาตการขายอาหาร: ถ้าคุณทำธุรกิจส่งอาหารออนไลน์ คุณจะต้องขอใบอนุญาตการ ขายอาหารจากกรมสุขภาพและกองทุนอาหารและยา

อย่างไรก็ตาม การขอใบอนุญาตเหล่านี้อาจมีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติตาม และ การขอใบอนุญาตอาจเป็นกระบวนการที่ยากลำบาก ดังนั้นควรศึกษาข้อมูลและคำแนะนำในการขอ ใบอนุญาตเหล่านี้ให้ดีก่อนดำเนินการต่อไป

การทำธุรกิจออนไลน์เป็นกิจกรรมที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงสมัยที่เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก แต่การทำธุรกิจออนไลน์นั้นต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเช่นกัน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจออนไลน์ได้ดังนี้:

1.กฎหมายการค้าอิเล็กทรอนิกส์: เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจและการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการทำธุรกิจออนไลน์ โดยเฉพาะการสร้างเชื่อมั่นในการทำธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต

2.กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค: เป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิและความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและให้มีความเชื่อมั่นในการทำธุรกิจออนไลน์ โดยรวมไปถึงการรับรองความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

3.กฎหมายความเป็นส่วนตัว: เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการทำธุรกิจออนไลน์จะต้องปฏิบัติตามเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจนและเปิดเผยได้ชัดเจน การรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจออนไลน์เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยป้องกันการละเมิดกฎหมายและความผิดปกติทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการควรทำความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจออนไลน์อย่างละเอียดและต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า

## คำถามท้ายบท

---

1. จงอธิบายความหมายของกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์
2. จงยกตัวอย่างกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนพาณิชย์มา 3 ตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบาย
3. ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล สามารถไปจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ไหนบ้าง
4. จงอธิบายการเก็บภาษีธุรกิจออนไลน์ในประเทศไทย
5. จงอธิบายการรายงานผลประกอบการทำธุรกิจออนไลน์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566, จาก

<https://www.ditp.go.th/>

สุทธิ สิทธิวงศ์ และศุภเดช จริยวัฒน์. (2561). ตำรากฎหมายพาณิชย์, พิมพ์ครั้งที่ 4, สำนักพิมพ์  
อมรินทร์บุ๊คส์

Department of Business Development, Ministry of Commerce. (n.d.). Company  
registration. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566, Retrieved from

[https://www.dbd.go.th/dbdweb\\_eng/index.php/en/services/company-  
registration](https://www.dbd.go.th/dbdweb_eng/index.php/en/services/company-registration)

Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019). สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566, Retrieved  
from [https://www.privacy.go.th/privacy-th/index.php/law-menu-en/440-](https://www.privacy.go.th/privacy-th/index.php/law-menu-en/440-personal-data-protection-act-be-2562-2019)

[personal-data-protection-act-be-2562-2019](https://www.privacy.go.th/privacy-th/index.php/law-menu-en/440-personal-data-protection-act-be-2562-2019)

Thailand Board of Investment. (n.d.). Starting a business. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566,

Retrieved from [https://www.boi.go.th/index.php?page=starting\\_business](https://www.boi.go.th/index.php?page=starting_business)

## แผนบริหารการสอนประจำวิชาบทที่ 8

### การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

---

#### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า
2. การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์
3. ข้อดีของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์
4. ข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์
5. บทสรุป

#### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถอธิบายข้อดี ข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

#### วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. บรรยายเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวกับความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า
2. อธิบายการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์และข้อดี ข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์
3. แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อยกตัวอย่างวิธีการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์ที่นักศึกษาสนใจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเปิดโอกาสให้นักศึกษากลุ่ม ๆ อื่นได้ซักถาม
4. มอบหมายแบบฝึกหัดเพื่อให้นักศึกษาทบทวนความเข้าใจจากที่ได้ศึกษาในบทเรียนดังกล่าว

## สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเอกสารอ้างอิง
3. สื่อทัศนวัสดุประกอบการสอน

## การวัดและประเมินผล

1. การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
2. การตอบคำถาม การซักถามและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
3. แบบฝึกหัดที่มอบหมาย

## การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าใน ธุรกิจออนไลน์

# บทที่ 8

ในการประกอบการธุรกิจออนไลน์ ผู้ประกอบต้องให้ความสำคัญในเรื่องการบริการลูกค้าและดูแลลูกค้าการบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการประกอบธุรกิจออนไลน์ เนื่องจากลูกค้าในยุคปัจจุบันมีความต้องการที่สูงขึ้นและต้องการรับบริการที่มีคุณภาพและความสะดวกสบาย ดังนั้นการบริการลูกค้าและดูแลลูกค้าที่ดีจะช่วยสร้างความพึงพอใจและเป็นก้าวสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นปัจจุบันและลูกค้าที่อาจจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต

เนื้อหาในบทนำนี้จะกล่าวถึงความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์ ข้อดีและข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

### 8.1 ความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าออนไลน์

#### การดูแลลูกค้า

หมายถึง การให้บริการและการดูแลลูกค้าในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจให้กับลูกค้า ซึ่งอาจประกอบไปด้วยการให้คำแนะนำ เช่น วิธีใช้สินค้า และการแก้ไขปัญหา เช่น การให้บริการหลังการขาย การดูแลลูกค้ายังรวมถึงการตอบโต้ต่อคำถาม และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจในการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ

## การบริการลูกค้า

หมายถึง การให้บริการในการแก้ไขปัญหาหรือคำถามของลูกค้าโดยตรง หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าต้องการ โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การบริการลูกค้ามีหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม การช่วยเหลือแก้ไขปัญหา การสอนการใช้งาน การส่งมอบสินค้า และอื่นๆ การบริการลูกค้าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจ

การบริการลูกค้าเป็นกระบวนการให้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการให้ลูกค้าด้วยความสุภาพและมีคุณภาพ ซึ่งสามารถทำได้ผ่านการตอบข้อความอีเมลหรือการติดต่ออื่นๆ ผ่านแชทบอทหรือโทรศัพท์ และให้คำแนะนำและคำปรึกษาต่อลูกค้าในการใช้งานสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญอีกด้วย

การดูแลลูกค้าก็เป็นกระบวนการที่ไม่ควรละเลย ผู้ประกอบการจะต้องติดตามและตอบกลับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ

## 8.2 การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์สามารถแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

### 1.ด้านการให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมในธุรกิจออนไลน์ ประกอบไปด้วย

#### 1.1 การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตอบโต้ต่อความต้องการของลูกค้า

การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตอบโต้ต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในตลาดและได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าได้มากขึ้น โดยสามารถทำได้ดังนี้

1.1.1 ตอบกลับลูกค้าให้เร็วที่สุด: ควรมีการตอบกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว ภายในเวลา 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับคำถามหรือความต้องการจากลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีคนสนใจและได้รับการพิจารณาให้เหมาะสม

1.1.2 เข้าใจความต้องการของลูกค้า: แอดมินควรเข้าใจและตอบโต้ต่อความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง โดยการพูดคุยกับลูกค้าให้เข้าใจความต้องการและปัญหาของพวกเขา และสามารถแนะนำสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับพวกเขาได้อย่างได้ผล

1.1.3 ให้บริการที่มีคุณภาพ: แอดมินควรให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการดูแลอย่างเต็มที่และได้รับสิ่งที่ต้องการจากการซื้อสินค้าหรือบริการของร้าน

## 1.2 การมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีแก่ลูกค้า

การมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีแก่ลูกค้า คือการสร้างประสบการณ์ที่น่าพอใจและมีคุณภาพสูงให้กับลูกค้าในการใช้งานสินค้าหรือบริการของธุรกิจ โดยมีหลักการดังนี้

1.2.1.การออกแบบสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมกับความต้องการและความสะดวกของลูกค้า

1.2.2.การให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมืออาชีพและเป็นมิตร

1.2.3.การพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสร้างประสบการณ์การใช้งานที่สะดวกและรวดเร็ว

1.2.4.การให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูง

1.2.5.การให้บริการด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

1.2.6.การมอบของแถมหรือโปรโมชั่นที่น่าสนใจเพิ่มเติมให้กับลูกค้า

1.2.7.การติดตามและตอบกลับข้อสงสัยและข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

1.2.8.การเสนอสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของลูกค้าโดยตลอดเวลา

การมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีแก่ลูกค้าจะช่วยสร้างความพึงพอใจและเป็นตัวช่วยในการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานสินค้าหรือบริการของธุรกิจในระยะยาว

### 1.3 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าเพื่อให้บริการที่แม่นยำและไม่ผิดพลาด

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าสามารถทำได้โดยการตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้าได้ระบุให้และการเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ๆ ในระบบ เช่น ข้อมูลการสั่งซื้อ ประวัติการชำระเงิน หรือการติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้าในอดีต โดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าจะช่วยลดความผิดพลาดในการให้บริการและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการได้เป็นอย่างมาก

### 1.4 การจัดทำและนำเสนอสิ่งของหรือบริการที่เหมาะสมและน่าสนใจต่อลูกค้า

การจัดทำและนำเสนอสิ่งของหรือบริการที่เหมาะสมและน่าสนใจต่อลูกค้าเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจและการขยายฐานลูกค้าของธุรกิจ โดยการใช้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าของคุณ เช่น ความต้องการ ความชอบ และการพึงพอใจ เพื่อวางแผนและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

การจัดทำสิ่งของหรือบริการที่เหมาะสมและน่าสนใจต่อลูกค้าสามารถทำได้โดยใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การศึกษาคู่แข่ง การวิเคราะห์ตลาด การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงข้อมูลลูกค้า และการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ความคุ้มค่าแก่ลูกค้า การทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพและเหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าจะช่วยให้อธุรกิจเติบโตและสร้างมูลค่าได้อย่างยั่งยืน

## 2.การดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

### 2.1 การจัดทำโปรโมชั่นและข้อเสนอพิเศษสำหรับลูกค้า

เป็นกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อดึงดูดและสร้างความสนใจของลูกค้าให้มากขึ้น โดยจะมีการให้สิ่งของหรือบริการที่มีราคาพิเศษ หรือส่วนลดที่น่าสนใจเพิ่มเติมเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเช่น ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก หรือซื้อในช่วงเวลาที่กำหนด และอื่นๆ ซึ่งจะช่วยเพิ่มยอดขาย สร้างความภูมิใจในการใช้บริการของธุรกิจและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าหรือบริการอีกด้วย

## 2.2 การติดตามและตอบกลับคำถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

การติดตามและตอบกลับคำถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าอย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ได้รับการให้บริการที่ดีและเป็นกันเองจากร้านค้า ควรมีการตอบกลับอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น การตอบกลับอีเมลหรือข้อความแชทในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการตอบกลับของร้าน

## 2.3 การติดตามสถานการณ์สั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

การติดตามสถานการณ์สั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยการติดตามสถานการณ์สั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณต้องตามความต้องการและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

การติดตามสถานการณ์สั่งซื้อสามารถทำได้โดยการส่งอีเมลหรือข้อความแจ้งเตือนถึงสถานะการดำเนินงานของสินค้า ตั้งแต่การตรวจสอบการสั่งซื้อ จัดเตรียมสินค้า จัดส่ง และการจัดส่งสินค้าเสร็จสิ้น นอกจากนี้ยังสามารถให้ลูกค้าติดต่อกลับเพื่อยืนยันสถานะหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ด้วย การติดตามสถานการณ์สั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจในการซื้อสินค้าหรือบริการในอนาคตอีกด้วย

## 2.4 การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการบริการลูกค้า โดยที่จะต้องตอบคำถามหรือปัญหาของลูกค้าอย่างชัดเจนและรวดเร็ว โดยการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเหล่านั้นจะต้องอยู่ในขอบเขตของสิ่งที่สามารถทำได้ และต้องได้รับการอนุมัติจากบริษัทก่อน

การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเหล่านั้นจะต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการดำเนินการ โดยจะต้องตอบข้อสงสัยของลูกค้าอย่างเป็นระเบียบและมีมืออาชีพ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

นอกจากนี้ การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเหล่านั้นยังต้องเป็นการให้บริการที่เป็นมิตรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการตอบกลับอย่างสุภาพและเป็นมิตร และพร้อมจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและคืนความไว้วางใจในบริการของธุรกิจอีกครั้งในอนาคต

## 2.5 การติดตามความพึงพอใจของลูกค้าและการนำความคิดเห็นจากลูกค้าไปปรับปรุงธุรกิจ

การติดตามความพึงพอใจของลูกค้าและการนำความคิดเห็นจากลูกค้าไปปรับปรุงธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างเร็วด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น การนำความคิดเห็นจากลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการพิจารณาอย่างจริงจังและมีส่วนร่วมในการพัฒนาธุรกิจด้วย

นอกจากนี้ การติดตามความพึงพอใจของลูกค้ายังช่วยให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของธุรกิจและเป็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

## 3.การใช้เทคโนโลยีในการบริการลูกค้า

การใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น Chatbot, Email Marketing หรือ Social Media เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เรื่องการใช้เทคโนโลยีในการบริการลูกค้านั้น สามารถแบ่งออกเป็นหลายๆ รูปแบบ ดังนี้

3.1 Chatbot: เป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยลูกค้าในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยที่มีเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของธุรกิจ โดยสามารถตอบคำถามอัตโนมัติโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ ช่วยลดภาระงานของพนักงานบริการลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถาม

3.2 Email Marketing: เป็นการส่งอีเมลโฆษณาหรือข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่างๆ ให้กับลูกค้าโดยตรง ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าหรือบริการ โดยสามารถกำหนดเป้าหมายการส่งอีเมลได้ตามกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเข้าถึง

3.3 Social Media: เพื่อสื่อสารกับลูกค้า โดยทางธุรกิจสามารถใช้ Social Media เพื่อติดตามและตอบกลับความคิดเห็นของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้าได้โดยตรง

การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น และยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความสะดวกสบายให้กับลูกค้าด้วย

## 4.การสร้างควมไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

### 4.1 การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเองและเอื้ออาทร

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเองและเอื้ออาทร หมายถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายของลูกค้าอย่างเต็มที่โดยมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของลูกค้าเป็นหลัก โดยการให้บริการแบบเป็นกันเองและเอื้ออาทรมักจะเกี่ยวข้องกับความเร็วในการแก้ไขปัญหาและการให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างควมไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธุรกิจในระยะยาวด้วยการติดตามและดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### 4.2 การให้ข้อมูลและการติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างเปิดเผยและต่อเนื่อง

การให้ข้อมูลและการติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างเปิดเผยและต่อเนื่อง หมายถึงการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเปิดเผยเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า โดยการให้ข้อมูลนี้จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้การติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจและจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กรในระยะยาว

### 4.3 การเสนอแนะและช่วยเหลือลูกค้าในการเลือกสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

การเสนอแนะและช่วยเหลือลูกค้าในการเลือกสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เป็นหนึ่งในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าในธุรกิจ โดยทีมงานจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ธุรกิจของตนมี และสามารถให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการเลือกสินค้าหรือบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์

นอกจากนี้ ทีมงานยังต้องสามารถตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดข้องที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้เช่นกัน

#### 4.4 การติดตามสถานะของการซื้อขายและการส่งสินค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการให้บริการ

การติดตามสถานะของการซื้อขายและการส่งสินค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญของการบริการลูกค้า โดยมักใช้ระบบการติดตามสถานะออนไลน์หรือผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า การให้ข้อมูลสถานะการซื้อขายและการส่งสินค้าอย่างทันท่วงทีจะช่วยให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการซื้อสินค้าและบริการ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจด้วย

### 5.การพัฒนาและปรับปรุงการบริการลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

#### 5.1 การวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า

การวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพของการบริการลูกค้าเป็นกระบวนการที่สำคัญและมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์กร โดยกระบวนการนี้จะเริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่ให้ไปแล้ว ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น จำนวนลูกค้าที่ได้รับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ปริมาณสินค้าหรือบริการที่ขายได้ การติดต่อกลับลูกค้า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

จากนั้นจะนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้มีข้อมูลเพียงพอในการประเมินประสิทธิภาพของการบริการ หลังจากนั้นจะทำการประเมินผลการให้บริการด้วยตัวชี้วัดที่เหมาะสม เช่น อัตราการขาย อัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำ ระยะเวลาในการตอบกลับลูกค้า ระยะเวลาในการส่งสินค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

ด้วยการวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพการบริการลูกค้าอย่างเหมาะสม จะช่วยให้องค์กรมีข้อมูลในการปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

#### 5.2 การพัฒนาเครื่องมือและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า

การพัฒนาเครื่องมือและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าเป็นหนึ่งในวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาเครื่องมือและการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยให้องค์กร

ประหยัดเวลาและทรัพยากร ลดความผิดพลาดของการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

5.3 การปรับปรุงกระบวนการการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัล

การปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการลูกค้าในยุคดิจิทัลจะต้องพิจารณาความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการซื้อขายและการให้บริการกับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

การปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการลูกค้าในยุคดิจิทัลสามารถทำได้โดยการพัฒนาด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.3.1 พัฒนาเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูสินค้าและบริการ สั่งซื้อสินค้า ติดตามสถานะการสั่งซื้อ และชำระเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

5.3.2 การพัฒนาเครื่องมือการสื่อสารออนไลน์ เช่น ช่องทางการติดต่อผ่านแชทบอท หรือการให้บริการลูกค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5.3.3 การพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการจัดการสินค้าและการจัดส่งสินค้า เพื่อให้สามารถส่งสินค้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามความต้องการของลูกค้าโดยตรง โดยใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติเช่น การใช้หุ่นยนต์ในการจัดส่งสินค้าหรือการใช้ระบบคลังสินค้าอัตโนมัติเพื่อเพิ่มความเร็วในการส่งสินค้าและลดความผิดพลาดในการจัดส่ง

5.3.4 การพัฒนาเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า จะต้องพิจารณาและเรียนรู้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ และการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด การจัดการโปรโมชั่น วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการซื้อขายของ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่โดยต้องมีการคัดกรอง

และสกัดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และต้องเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

#### 5.4 การพัฒนาแผนฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้า

การพัฒนาแผนฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากพนักงานที่มีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการลูกค้าจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้ดีขึ้น

การพัฒนาแผนฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้าสามารถทำได้โดย

5.4.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการให้บริการลูกค้า เช่น การใช้โปรแกรม CRM ในการจัดการข้อมูลลูกค้าและการติดตามผลการติดต่อลูกค้า การใช้เทคนิคการสื่อสารและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ และการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการลูกค้า

5.4.2 การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับฝีมือและบทบาทของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง การใช้เทคนิคการสอนที่เหมาะสมเพื่อให้ผลการเรียนรู้ที่ดีและสามารถนำไปใช้ในการให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น เช่น การใช้เทคนิคการสอนแบบจำลองจำนวนมาก (multimodal learning) ที่ใช้หลายแหล่งข้อมูลและแบบสอนที่หลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของพนักงาน

5.4.3 การวัดและประเมินผลเพื่อวัดผลการเรียนรู้ วัดผลการให้บริการลูกค้า โดยการวัดและประเมินผลนี้จะช่วยให้องค์กรมีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

สุดท้าย การพัฒนาแผนฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้า เป็นการลงทุนที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาแผนฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้า จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของตนในปัจจุบันและอนาคต

## 6.การจัดการข้อมูลลูกค้าและการป้องกันการฝ่าฝืนข้อมูล

6.1 การเก็บรวบรวมและจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เป็นเรื่องสำคัญอย่างมากสำหรับองค์กรที่มีธุรกิจในการบริการลูกค้า เนื่องจากการเก็บรวบรวมและจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรมีข้อมูลลูกค้าที่เป็นประโยชน์และเพิ่มโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้มากขึ้น อีกทั้งยังต้องเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งกำหนดให้องค์กรต้องรักษาความลับและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้ข้อมูลถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมหรือมีความเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดทำนโยบายและกระบวนการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมและจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรมีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าที่ดียิ่งขึ้นและเพิ่มโอกาสในการสร้างความพึงพอใจในลูกค้าและสร้างความไว้วางใจในองค์กรมากขึ้นด้วยการดูแลและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรมชาติ

6.2 การให้ความเข้าใจและความโปร่งใสเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลลูกค้ากับลูกค้า

การให้ความเข้าใจและความโปร่งใสเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลลูกค้ากับลูกค้า หมายถึงการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการเก็บรวบรวมและจัดการข้อมูลลูกค้าที่องค์กรดำเนินการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาจะถูกนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมและปลอดภัย การให้ความเข้าใจและความโปร่งใสนี้สามารถดำเนินการได้โดย

6.2.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า และวิธีการใช้ข้อมูลดังกล่าว เช่น การใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพของธุรกิจ และอีกหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลลูกค้า

6.2.2 การเผยแพร่นโยบายและเกณฑ์การเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า รวมถึงการให้คำอธิบายเกี่ยวกับสิทธิของลูกค้าในการเข้าถึง แก้ไข หรือลบข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาแก่องค์กร และยังคงเชื่อมั่นในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของพวกเขา

6.2.3 การจัดให้มีช่องทางการติดต่อกับองค์กรเพื่อร้องเรียนหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลลูกค้าขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับการดูแลและปกป้องสิทธิของตนในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาอย่างเหมาะสมและปลอดภัย

6.3 การสร้างนโยบายความเป็นส่วนตัวและการป้องกันการฝ่าฝืนข้อมูลเพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของธุรกิจ

เป็นขั้นตอนการกำหนดกฎและมาตรการที่ช่วยให้บริษัทสามารถดูแลและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างนโยบายความเป็นส่วนตัวและการป้องกันการฝ่าฝืนข้อมูลสามารถช่วยให้บริษัทป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ลดความเสี่ยงในการเกิดการโจมตีทางไซเบอร์ และช่วยให้บริษัทประกันว่ามีระบบการจัดการข้อมูลที่เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพที่เหมาะสม

การสร้างนโยบายความเป็นส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า รวมถึงวิธีการใช้ข้อมูลดังกล่าว การเปิดเผยข้อมูลกับบุคคลภายนอก รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการตรวจสอบความเข้ากันได้ของระบบ

นอกจากนั้น การป้องกันการฝ่าฝืนข้อมูลสามารถดำเนินการได้โดยการจัดการการเข้าถึงข้อมูล การเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว การรับผิดชอบต่อผู้ใช้ข้อมูล และการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย

มาตรการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบาย มาตรการดังกล่าวมีประสิทธิภาพและสามารถป้องกันการฝ่าฝืนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมอ

การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการบริการลูกค้าและการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องจะ ช่วยให้ธุรกิจออนไลน์ของคุณเติบโตและเป็นที่ยอมรับได้ในตลาดออนไลน์ที่มีความแข็งแกร่งและ เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้ ด้วยการให้บริการลูกค้าที่ดีและการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่าง มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือในลูกค้า ทำให้ธุรกิจของคุณสามารถเติบโต และยังคงเป็นอยู่ในตลาดได้ในระยะยาว

### **8.3 ข้อดีของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์**

---

1. สะดวกสบาย: ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการและสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้อง เดินทางไปยังที่ตั้งของธุรกิจ นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อและรับบริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุก เวลา

2. ความหลากหลายในการเลือกสินค้า: ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าจากหลากหลายแหล่งที่มี ขายอยู่ในเว็บไซต์เดียวกัน และยังสามารถเปรียบเทียบราคาและคุณสมบัติของสินค้าได้อย่างง่ายดาย

3. การให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพ: ธุรกิจออนไลน์สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การตอบคำถามโดยใช้ Chatbot หรือการใช้โปรแกรม ระบบ CRM (Customer Relationship Management) เพื่อจัดการและติดตามสถานะการสั่งซื้อ และการจัดส่งสินค้า

4. การติดตามและอัปเดตข้อมูล: ธุรกิจออนไลน์สามารถติดตามและอัปเดตข้อมูลลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าในระยะยาวได้ด้วยความเชื่อถือ

5. การตลาดแบบออนไลน์: ธุรกิจออนไลน์สามารถใช้เครื่องมือการตลาดออนไลน์ เช่น Email Marketing, Social Media Marketing, Search Engine Optimization (SEO) ฯลฯ เพื่อเพิ่มโอกาส ในการขายและสร้างความนิยมสำหรับธุรกิจออนไลน์

6.การประหยัดค่าใช้จ่าย: ธุรกิจออนไลน์สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเช่าที่ตั้งร้านหรือค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาร้านค้า เนื่องจากไม่จำเป็นต้องมีพื้นที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ตั้งร้านของธุรกิจ

7.การรวบรวมข้อมูลลูกค้า: ธุรกิจออนไลน์สามารถรวบรวมข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาธุรกิจให้เหมาะสมกับตลาด

8.การสร้างความสัมพันธ์: ธุรกิจออนไลน์สามารถสร้างความสัมพันธ์และความลงตัวกับลูกค้าได้โดยตรงผ่านการให้บริการลูกค้าที่ดีและการส่งเสริมสินค้าโดยตรงผ่าน Social Media Marketing และ Email Marketing

9.การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า: ธุรกิจออนไลน์สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจมีความสำเร็จในการตลาดและขายสินค้าได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจของคุณเติบโตและเจริญรุ่งเรืองได้ในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การบริการและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์มีประสิทธิภาพ คุณควรใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือต่างๆ เช่น Chatbot, Email Marketing, หรือ Social Media เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ดี และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าของคุณในระยะยาว ด้วยเหตุนี้ การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ต้องมีในยุคดิจิทัลปัจจุบันนี้

## 8.4 ข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

---

1.ขาดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา: การบริการลูกค้าออนไลน์อาจจะขาดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า เนื่องจากไม่มีการติดต่อกันโดยตรง ทำให้ต้องใช้เวลาในการสื่อสารและแก้ไขปัญหาที่ยาวนานกว่าการใช้วิธีการอื่น

2.ความไม่มั่นคงของระบบ: การบริการลูกค้าออนไลน์อาจจะมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ เช่น การล่มเหลวของเว็บไซต์ การติดต่อและอัปเดตข้อมูลไม่สม่ำเสมอ ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจและเสียความไว้วางใจในธุรกิจ

3.การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด: ตลาดออนไลน์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับตัวและปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดอาจจะต้องใช้ทรัพยากรและเงินลงทุนเพิ่มขึ้น

4.การแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค: การให้บริการลูกค้าออนไลน์อาจเกิดปัญหาด้านเทคนิค เช่น การไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ การใช้เทคโนโลยีที่ไม่เข้ากันได้กับระบบของลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจและกลับไปใช้บริการจากคู่แข่งที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีมากกว่า

5.การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม: การสื่อสารในธุรกิจออนไลน์อาจจะไม่เหมาะสมกับลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ลูกค้าที่ต้องการความสัมพันธ์แบบสัมผัส ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พอใจและสูญเสียลูกค้าได้

6.การดูแลลูกค้าที่มีความยุ่งยาก: ธุรกิจออนไลน์ที่มีจำนวนลูกค้ามากอาจจะมี ความยุ่งยากในการดูแลลูกค้า ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรในการติดต่อและดูแลลูกค้าอย่างมากมาย ซึ่งอาจส่งผลให้เสียเวลาและเงินทองในการดูแลลูกค้า

7.การส่งเสริมการขายที่ไม่เหมาะสม: การบริการลูกค้าออนไลน์อาจมีการส่งเสริมการขายที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า ทำให้เกิดความไม่พอใจและสูญเสียลูกค้าได้ ดังนั้นการส่งเสริมการขายจะต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและตลาดในปัจจุบัน

การดูแลลูกค้าและบริการลูกค้าในธุรกิจออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการสร้างความไว้วางใจและพึงพอใจของลูกค้า แต่ยังมีข้อเสียที่ต้องพิจารณาให้ดีกว่าก่อนดำเนินธุรกิจออนไลน์ด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ดังนั้น ธุรกิจควรตระหนักถึงข้อเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อดูแลลูกค้าและบริการลูกค้าออนไลน์ และจะต้องพิจารณาวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้ดีกว่าก่อนที่จะดำเนินธุรกิจออนไลน์ต่อไป

นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมในการดูแลลูกค้าและบริการลูกค้าในช่วงเทศกาลและโปรโมชั่นต่างๆ ก็เป็นสิ่งสำคัญอีกด้วย เนื่องจากในช่วงเวลานี้จะมีความต้องการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังนั้นธุรกิจควรเตรียมบุคลากรให้เพียงพอและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้การให้บริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สุดท้ายแล้ว ธุรกิจออนไลน์ควรมีการตรวจสอบและประเมินผลการดูแลลูกค้าและบริการลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้ได้ปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ยังควรจัดการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการดูแลลูกค้าและบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในธุรกิจออนไลน์ เพราะจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจและพึงพอใจของลูกค้า และช่วยเพิ่มยอดขายและรายได้ของธุรกิจในระยะยาว

การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในยุคที่มีการแข่งขันออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้ธุรกิจของคุณประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างเต็มที่ คุณควรมีวิธีการดูแลลูกค้าดังนี้:

1.การตอบกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว: ตอบกลับคำถามหรือคำสั่งซื้อของลูกค้าอย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะช่วยสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เร็วขึ้น

2.การให้บริการหลังการขาย: การให้บริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กับการให้บริการก่อนการขาย เพราะจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการด้านการส่งสินค้าและการชดเชยในกรณีที่สินค้าเสียหายหรือไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

3.การดูแลลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์: การดูแลลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เพราะช่วยให้คุณสามารถติดต่อกับลูกค้าได้อย่างง่ายดาย โดยการให้บริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น การตอบคำถามและการแก้ไขปัญหาผ่านช่องทางอีเมลหรือแชทบอท และการใช้โซเชียลมีเดียเพื่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

4.การจัดการและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า: การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญเพื่อปรับปรุงการบริการของคุณให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถทำได้โดยการส่งแบบสำรวจหรือให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล หรือโพสต์ในโซเชียลมีเดีย

5.การพัฒนาความสามารถในการบริการลูกค้า: การพัฒนาความสามารถในการบริการลูกค้า เช่น การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ และการพัฒนาทักษะของพนักงานในการบริการลูกค้า เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าให้กับธุรกิจของคุณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจออนไลน์ โดยควรให้ความสำคัญกับการตอบกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการหลังการขาย การดูแลลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดการและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า และการพัฒนาความสามารถในการบริการลูกค้า

1. จงอธิบายความหมายของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า
2. จงอธิบายการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตอบโต้ต่อความต้องการของลูกค้า
3. จงอธิบายการพัฒนาแผนกฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้า
4. จงอธิบายข้อดีของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์
5. จงอธิบายข้อเสียของการบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้าในธุรกิจออนไลน์

การบริการลูกค้า: การบริการลูกค้าของธุรกิจออนไลน์ (Online Customer Service). (2564).

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566, จาก

<https://www.dbd.go.th/sme/e-book/e-book-08.pdf>

Kraisornkowitz, P. (2562). รู้จักแนวโน้ม E-Commerce 2020 กับการให้บริการลูกค้าที่ดี. [online]

Available at: <https://www.mconsulting.co.th/blog/e-commerce-2020/>

[Accessed 1 May 2023].



## บรรณานุกรม

---

- คณะกรรมการคุณภาพสื่อแห่งชาติ (2559). การออกแบบเว็บไซต์สื่อมวลชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ก.ก. พรินต์ติ้ง แอนด์ แพ็คเกจ.
- จุฬามาศ ศรีอินทร์ (2562). สร้างกลยุทธ์การตลาดออนไลน์ : ให้ก้าวไกลขึ้นไปด้วยกัน สำนักพิมพ์ โต๊ะดราม่า
- ฉันทวี สิริกุล และวรรณพงษ์ พงศ์ศิริ (2559).การตลาดออนไลน์ : รู้หรือไม่? ฉบับปรับปรุงล่าสุด สำนักพิมพ์ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์
- ทิพย์ธิดา สุภาพิชญา. (2562). การตลาดออนไลน์และการสื่อสารการตลาดออนไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ธนวัฒน์ จิตต์วัฒนกุล (2557). การตลาดออนไลน์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ สำนักพิมพ์เอ็มไอที
- นันท์เดช เจริญสุข (2557) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: E-Commerce สำหรับผู้ประกอบการ, สำนักพิมพ์ อัปเดตไอทีซี
- บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาฯ. (2560). เว็บไซต์โดยวิธีการออกแบบและพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาฯ.
- ประยุทธ์ กิตติธรรวัฒน์. (2559). การออกแบบเว็บไซต์เพื่อธุรกิจออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ไบเทค บুকส์.
- พร้อมพงษ์ บุญเพชร (2562). การตลาดออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศรีนครินทร์.
- พิเชษฐ อินทร์จันทร์. (2562). การตลาดออนไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วิชชุดา วิรุฬห์วัฒน์ และฐิตินันท์ อินทรพัฒนา (2561). กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างผลกำไร สำนักพิมพ์ศิริพร
- วีระยุทธ์ เอี่ยมศิริกุล. (2562). เว็บไซต์เบื้องต้น พื้นฐานและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เมืองไทยออนไลน์.
- ศรีสุดา แสงเขียวและนันทวัฒน์ สุขอรุณ. (2560) บัญชีออนไลน์: ระบบบัญชีในยุคดิจิทัล พิมพ์ครั้งที่ 2 MBK Asia Software Co., Ltd. หน้า 45-48.

- ศรัทธา พัฒนบุตร. (2563) บัญชีออนไลน์ ฉบับปรับปรุงล่าสุด สำนักพิมพ์ไทยสยาม
- ศุภชัย สุนทรภักดี (2563) การบัญชีออนไลน์และการเงินออนไลน์ พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์ ไทย  
เชียงใหม่ จำกัด
- สุวัจชัย เชิดชู. (2561). การออกแบบเว็บไซต์ด้วย HTML, CSS, และ JavaScript. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุวรรณ อังคารัตน์ และธนาภรณ์ แก้วเงิน (2561). การตลาดออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จ : หลักการ  
และกลยุทธ์ในการทำธุรกิจบนเว็บไซต์ สำนักพิมพ์ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). การพัฒนาธุรกิจการค้าอิเล็กทรอนิกส์ใน  
ประเทศไทย. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- Kashoo: Kashoo เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่มีฟีเจอร์ต่างๆ ที่ช่วยให้ง่ายต่อการจัดการบัญชีและ  
การเงิน: สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2566, จาก <https://www.kashoo.com/>
- Nielsen, J., & Tahir, M. A. (2001). Homepage usability: 50 websites deconstructed. New  
Riders
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. (2019). Electronic commerce  
2020: A managerial and social networks perspective. Springer.
- Wave: Wave เป็นซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ฟรีที่มีให้เลือกใช้: สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2566, จาก  
<https://www.waveapps.com/>
- Xero: เว็บไซต์ Xero มีข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์และคุณสมบัติต่างๆ : สืบค้นเมื่อ 27  
เมษายน 2566, จาก <https://www.xero.com/th>
- Zoho Books: เว็บไซต์ Zoho Books มีซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์ที่มีให้เลือกใช้: สืบค้นเมื่อ 27  
เมษายน 2566, จาก <https://www.zoho.com/books/>

**ภาคผนวก**



### **ภาคผนวก ก.**

ตัวอย่างเอกสารคำขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (บุคคลธรรมดา)



## ตัวอย่างการกรอก แบบ ทพ. (บุคคลธรรมดา)

แบบ ทพ.

|                                                                                                                                                |                                                                                                    |                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[ ] สำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์</p> <p>[✓] สำนักงานทะเบียนพาณิชย์</p> <p>อำเภอ ..... เมืองนนทบุรี.....</p> <p>จังหวัด ..... นนทบุรี.....</p> | <br>คำขอจดทะเบียน | <p style="text-align: right;">(เฉพาะเจ้าหน้าที่)</p> <p>เลขรับที่ .....</p> <p>รับวันที่ .....</p> <hr/> <p>เลขที่คำขอเดิม .....</p> <p>ทะเบียนเลขที่ .....</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**ประเภทคำขอ**

[✓] จดทะเบียนพาณิชย์ (ให้กรอก [1] - [8] ส่วน [9] - [12] ให้เลือกกรอกตามแต่กรณี)

[ ] จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] ตั้งแต่วันที่ ..... เป็นต้น (ให้กรอกเฉพาะรายการซึ่งประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลง)

[ ] จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์ ตั้งแต่วันที่ ..... (ให้กรอกรายการเฉพาะใน [1] [2] และ [5])

---

[1] **ชื่อผู้ประกอบการพาณิชย์** นายทองดี นาคี อายุ 30 ปี เชื้อชาติ ไทย สัญชาติ ไทย  
 ที่อยู่เลขที่ 555 หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... นนทบุรี 1 ตำบล/แขวง ..... บางกระสอบ  
 อำเภอ/เขต ..... เมืองนนทบุรี ..... จังหวัด ..... นนทบุรี ..... โทรศัพท์ 0 2555 5555 โทรสาร 0 2555 5556

[2] **ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์** ภาษาไทย ..... ทองดี การค้า  
 ภาษาต่างประเทศ (ถ้ามี) ..... Tongdee Kanka

[3] **ชนิดแห่งพาณิชย์** รหัสสำหรับเจ้าหน้าที่

(1) จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(2) การบริการอินเทอร์เน็ต

(3) การให้ที่พักอาศัยของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

(4) การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

}

เลือกเฉพาะที่เว็บไซต์ของ  
 ท่านดำเนินการซื้อขาย  
 สินค้าหรือบริการใดเท่านั้น

© Aecregist.com

[4] **จำนวนเงินทุนที่นำมาใช้ในการประกอบพาณิชย์เป็นประจำ** จำนวน 10,000.00 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

[5] **ที่ตั้งสำนักงานใหญ่** เลขที่ 555 หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... นนทบุรี 1 ตำบล/แขวง ..... บางกระสอบ อำเภอ/เขต ..... เมืองนนทบุรี ..... จังหวัด ..... นนทบุรี ..... โทรศัพท์ 0 2555 5555 โทรสาร 0 2555 5556

[6] **ชื่อผู้จัดการ** นายทองดี นาคี อายุ 30 ปี สัญชาติ ไทย ที่อยู่เลขที่ 555 หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... นนทบุรี 1 ตำบล/แขวง ..... บางกระสอบ อำเภอ/เขต ..... เมืองนนทบุรี ..... จังหวัด ..... นนทบุรี ..... โทรศัพท์ 0 2555 5555 โทรสาร 0 2555 5556

[7] **วันที่เริ่มต้นประกอบพาณิชย์ในประเทศไทย** ตั้งแต่วันที่ ..... 1 กันยายน 2555

[8] **วันที่ขอจดทะเบียนพาณิชย์** 15 กันยายน 2555

[9] **รับโอนพาณิชย์นี้จาก** ..... สัญชาติ ..... ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์ ..... โอนเมื่อวันที่ ..... สาเหตุที่โอน .....

[10] **ที่ตั้งสำนักงานสาขา** เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... **ที่ตั้งโรงเก็บสินค้า** เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย ..... อำเภอ/เขต ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ตัวแทนค้าต่าง คือ ..... ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร.....

[11] ชื่อ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ตำบลที่อยู่ และจำนวนทุนลงทุนของผู้เป็นหุ้นส่วน และจำนวนเงินทุนของห้างหุ้นส่วน

ผู้เป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วน/ผู้เป็นหุ้นส่วนเข้าใหม่ มีจำนวน .....คน ดังนี้

(1) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ.....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ลงทุนด้วย ..... จำนวน .....บาท (ลงลายมือชื่อ).....

(2) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ลงทุนด้วย ..... จำนวน .....บาท (ลงลายมือชื่อ) .....

(3) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ.....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ลงทุนด้วย ..... จำนวน .....บาท (ลงลายมือชื่อ) .....

[12] จำนวนเงินทุน จำนวนหุ้น และมูลค่าหุ้นของบริษัทจำกัด จำนวนและมูลค่าหุ้นที่บุคคลแต่ละสัญชาติถืออยู่

ทุนจดทะเบียน .....บาท แบ่งออกเป็น .....หุ้น มูลค่าหุ้นละ .....บาท

สัญชาติ ..... ถือหุ้น ..... หุ้น สัญชาติ ..... ถือหุ้น .....หุ้น

สัญชาติ ..... ถือหุ้น ..... หุ้น สัญชาติ ..... ถือหุ้น .....หุ้น

[13] ผู้เป็นหุ้นส่วนออกหรือตาย จำนวน .....คน ดังนี้ (ใช้กรณีของจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการตามข้อ 11)

(1) ..... อายุ .....ปี สัญชาติ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

(2) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

[14] อื่น ๆ .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงลายมือชื่อ).....ผู้ประกอบการพาณิชย์

(.....นายทองดี นาคี.....)

บันทึกนายทะเบียนพาณิชย์

รับจดทะเบียน ณ วันที่ .....

(ลงลายมือชื่อ).....นายทะเบียนพาณิชย์

(.....)

## **ภาคผนวก ข.**

ตัวอย่างเอกสารคำขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (นิติบุคคล)



แบบ ทพ.

การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 153

ตัวแทนค้าต่าง คือ ..... ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ตรอก/ซอย ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร.....

[11] ชื่อ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ตำบลที่อยู่ และจำนวนทุนลงหุ้นของผู้เป็นหุ้นส่วน และจำนวนเงินทุนของห้างหุ้นส่วน

ผู้เป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วน/ผู้เป็นหุ้นส่วนเข้าใหม่ มีจำนวน .....คน ดังนี้

(1) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ.....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ลงหุ้นด้วย ..... จำนวน .....บาท (ลงลายมือชื่อ).....

(2) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ลงหุ้นด้วย ..... จำนวน .....บาท (ลงลายมือชื่อ) .....

(3) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ.....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ลงหุ้นด้วย ..... จำนวน .....บาท (ลงลายมือชื่อ) .....

[12] จำนวนเงินทุน จำนวนหุ้น และมูลค่าหุ้นของบริษัทจำกัด จำนวนและมูลค่าหุ้นที่บุคคลแต่ละสัญชาติถืออยู่

ทุนจดทะเบียน ..... 1,000,000.00 .....บาท แบ่งออกเป็น ..... 10,000 .....หุ้น มูลค่าหุ้นละ ..... 100 .....บาท

สัญชาติ ..... ไทย ..... ถือหุ้น ..... 10,000 .....หุ้น สัญชาติ ..... ถือหุ้น .....หุ้น

สัญชาติ ..... ถือหุ้น .....หุ้น สัญชาติ ..... ถือหุ้น .....หุ้น

[13] ผู้เป็นหุ้นส่วนออกหรือตาย จำนวน .....คน ดังนี้ (ใช้กรณีของจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการตามข้อ 11)

(1) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

(2) ..... อายุ .....ปี เชื้อชาติ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

[14] อื่น ๆ .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงลายมือชื่อ).....ผู้ประกอบการพาณิชย์

(.....นายทองดี นาคี.....)

บันทึกนายทะเบียนพาณิชย์

รับจดทะเบียน ณ วันที่ .....

(ลงลายมือชื่อ).....นายทะเบียนพาณิชย์

(.....)

### **ภาคผนวก ค.**

เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (บุคคลธรรมดา)



ตัวอย่างการกรอก เอกสารแนบแบบ ทพ. (บุคคลธรรมดา)

เอกสารแนบ แบบ ทพ.

|                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>ชื่อผู้ประกอบการพาณิชย์กิจ..... นายทองดี นาคี.....ทะเบียนเลขที่.....</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

\*\*\*เฉพาะข้อ 1 – ข้อ 4 กรุณาระบุข้อความภาษาอังกฤษ \*\*\*

| รายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ชื่อผู้ประกอบการ (Owner Name)                                                                             | Mr. Tongdee Nadee                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. ชื่อที่ใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ (Company Name)                                                            | Tongdee Kanka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. ที่อยู่ตามใบทะเบียนพาณิชย์ (Address)                                                                      | 555 Nonthaburi 1 Road Bangkrasor , Muang Nonthaburi 11000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. ชื่อเว็บไซต์ (Website)                                                                                    | www.tongdeekanka.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. โปรดเลือกหมวดหมู่ของเว็บไซต์ (Type Of Business)                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ไอที และซอฟต์แวร์ <input type="checkbox"/> จดโดเมน/ออกแบบเว็บไซต์ <input type="checkbox"/> บ้านเช่า และร้านอาหาร<br><input type="checkbox"/> เกม/ของเล่น/ของขวัญ/บัตเลอร์ <input type="checkbox"/> เครื่องมือเครื่องใช้อุตสาหกรรม <input type="checkbox"/> การแพทย์ และสุขภาพ<br><input type="checkbox"/> ห้องเช่า/ของตัว/ของโรงแบบ/เช่ารถ <input type="checkbox"/> ออกแบบตกแต่งอาคารและสถานที่ <input type="checkbox"/> การศึกษา<br><input type="checkbox"/> การเงิน กฎหมาย บัญชี และให้คำปรึกษาอื่นๆ <input type="checkbox"/> อานยนต์และอะไหล่ <input type="checkbox"/> เครื่องมือสื่อสาร/กล้อง<br><input type="checkbox"/> แฟชั่นเครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ <input type="checkbox"/> อาหาร และเครื่องดื่ม <input type="checkbox"/> ศิลปะและวัฒนธรรม<br><input type="checkbox"/> บริการให้เช่าอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องดนตรี <input type="checkbox"/> เครื่องอุปโภคบริโภคประจำวัน <input type="checkbox"/> ข้าว/สื่อ/โฆษณา<br><input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ตกแต่ง <input type="checkbox"/> อุปกรณ์กีฬา/สันทนาการ<br><input type="checkbox"/> วัสดุก่อสร้างเครื่องมือ/อุปกรณ์ก่อสร้าง <input type="checkbox"/> ธุรกิจอื่น |
| 6. ชนิดแห่งพาณิชย์กิจ (ระบุข้อความเพิ่มเติมจากข้อ 5 ว่าเว็บไซต์ของท่านดำเนินธุรกิจซื้อขายสินค้าหรือบริการใด) | <p>© Aceregist.com</p> <input checked="" type="checkbox"/> ขายปลีกสินค้า.....จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์.....<br><input type="checkbox"/> ขายส่งสินค้า.....<br><input type="checkbox"/> บริการ.....<br><input checked="" type="checkbox"/> บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP)<br><input checked="" type="checkbox"/> ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Web Hosting)<br><input checked="" type="checkbox"/> บริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (E-Marketplace)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. ระบบส่งของ/ส่งสินค้าที่ใช้                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> ระบบเดลิเวอรี่ <input type="checkbox"/> ระบบรถจักรยานยนต์ <input checked="" type="checkbox"/> e-Mail <input checked="" type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. วิธีการชำระเงิน                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> ชำระเงินแบบออฟไลน์ (โอนเงินผ่านธนาคาร ชำระเงินทางไปรษณีย์ ชำระเงินกับพนักงาน เป็นต้น)<br><input checked="" type="checkbox"/> ชำระเงินออนไลน์ ผ่านบัตรเครดิต <input type="checkbox"/> ชำระเงินออนไลน์ ผ่านระบบ e-Banking<br><input checked="" type="checkbox"/> ชำระเงินออนไลน์ ผ่านตัวกลางชำระเงิน เช่น PayPal, PaySbuy เป็นต้น<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9. วิธีการส่งสินค้า                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> บริษัทขนส่ง <input checked="" type="checkbox"/> ไปรษณีย์ <input checked="" type="checkbox"/> พนักงานส่งสินค้า <input type="checkbox"/> Download <input type="checkbox"/> e-Mail<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10. จำนวนเงินทุน (ที่ใช้ในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์)                                                        | 10,000 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11. หมายเลขโทรศัพท์ (Telephone)                                                                              | 0 2555 5555                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. หมายเลขโทรสาร (Fax)                                                                                      | 0 2555 5556                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. e-Mail (ที่ใช้ในการขอรับ Source Code)                                                                    | tongdee@hotmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 14. ชื่อผู้จัดการ                                                                                            | นายทองดี นาคี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 15. สำนักงานที่จดทะเบียน                                                                                     | เทศบาลเมืองนนทบุรี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

เลือกเฉพาะที่เว็บไซต์ของท่านดำเนินธุรกิจซื้อขายสินค้าหรือบริการใดเท่านั้น



## **ภาคผนวก ง.**

**เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (นิติบุคคล)**



ตัวอย่างการกรอก เอกสารแนบแบบ ทพ. (นิติบุคคล)

เอกสารแนบ แบบ ทพ.

|                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>เอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>ชื่อผู้ประกอบการพาณิชย์..... บริษัท ทองดี จำกัด..... ทะเบียนเลขที่.....</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

\*\*\*เฉพาะข้อ 1 – ข้อ 4 กรุณาระบุข้อความภาษาอังกฤษ \*\*\*

| รายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ชื่อผู้ประกอบการ (Owner Name)                                                                          | Tongdee Co.,Ltd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์ (Company Name)                                                            | Tongdee Co.,Ltd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. ที่อยู่ตามใบทะเบียนพาณิชย์ (Address)                                                                   | 555 Nonthaburi 1 Road Bangkok , Muang Nonthaburi 11000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. ชื่อเว็บไซต์ (Website)                                                                                 | www.tongdeekanka.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. โปรดเลือกหมวดหมู่ของเว็บไซต์ (Type Of Business)                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ไอที และซอฟต์แวร์ <input type="checkbox"/> จดโดเมน/ออกแบบเว็บไซต์ <input type="checkbox"/> บันทึกรายการและนัดหมาย<br><input type="checkbox"/> เกม/ของเล่น/ของขวัญ/เบ็ดเตล็ด <input type="checkbox"/> เครื่องมือเครื่องใช้อุตสาหกรรม <input type="checkbox"/> การแพทย์และสุขภาพ<br><input type="checkbox"/> ห้องเช่า/ของตั้งโชว์/โรงแรม/เช่ารถ <input type="checkbox"/> ออกแบบตกแต่งอาคารและสถานที่ <input type="checkbox"/> การศึกษา<br><input type="checkbox"/> การเงิน กฎหมาย บัญชี และให้คำปรึกษาอื่นๆ <input type="checkbox"/> ยานยนต์และอะไหล่ <input type="checkbox"/> เครื่องมือสื่อสาร/กล้อง<br><input type="checkbox"/> แฟชั่น/เครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ <input type="checkbox"/> อาหาร และเครื่องดื่ม <input type="checkbox"/> ศิลปะและวัฒนธรรม<br><input type="checkbox"/> บริการให้เช่าอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องดนตรี <input type="checkbox"/> เครื่องอุปโภคบริโภคประจำวัน <input type="checkbox"/> ข้าว/สื่อ/โฆษณา<br><input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ตกแต่ง <input type="checkbox"/> อุปกรณ์กีฬา/สันทนาการ<br><input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์การก่อสร้าง <input type="checkbox"/> ธุรกิจอื่น |
| 6. ชนิดแห่งพาณิชย์ (ระบุข้อความเพิ่มเติมจากข้อ 5 ว่าเว็บไซต์ของท่านดำเนินธุรกิจซื้อขายสินค้าหรือบริการใด) | <input checked="" type="checkbox"/> ขายปลีกสินค้า.....จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์.....<br><input type="checkbox"/> ขายส่งสินค้า.....<br><input type="checkbox"/> บริการ.....<br><input checked="" type="checkbox"/> บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP)<br><input checked="" type="checkbox"/> ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Web Hosting)<br><input checked="" type="checkbox"/> บริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (E-Marketplace)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7. ระบบส่งของ/ส่งข้อมูลสินค้าที่ใช้                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> ระบบตะกร้า <input type="checkbox"/> ระบบกรอกฟอร์ม <input checked="" type="checkbox"/> e-Mail <input checked="" type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. วิธีการชำระเงิน                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> ชำระเงินแบบออฟไลน์ (โอนเงินผ่านธนาคาร ชำระเงินทางไปรษณีย์ ชำระเงินกับพนักงาน เป็นต้น)<br><input checked="" type="checkbox"/> ชำระเงินออนไลน์ ผ่านบัตรเครดิต <input type="checkbox"/> ชำระเงินออนไลน์ ผ่านระบบ e-Banking<br><input checked="" type="checkbox"/> ชำระเงินออนไลน์ ผ่านตัวกลางชำระเงิน เช่น PayPal, PaySbuy เป็นต้น<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9. วิธีการส่งสินค้า                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> บริษัทขนส่ง <input checked="" type="checkbox"/> ไปรษณีย์ <input checked="" type="checkbox"/> พนักงานส่งสินค้า <input type="checkbox"/> Download <input type="checkbox"/> e-Mail<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10. จำนวนเงินทุน (ที่ใช้ในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์)                                                     | 10,000 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11. หมายเลขโทรศัพท์ (Telephone)                                                                           | 0 2555 5555                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. หมายเลขโทรสาร (Fax)                                                                                   | 0 2555 5556                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. e-Mail (ที่ใช้ในการขอรับ Source Code)                                                                 | tongdee@hotmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14. ชื่อผู้จัดการ                                                                                         | นายทองดี นาคี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15. สำนักงานที่จดทะเบียน                                                                                  | เทศบาลเมืองนนทบุรี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



### **ภาคผนวก จ.**

ตัวอย่างใบทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
(กรณีจดทะเบียนในนามบุคคลธรรมดา)



ตัวอย่างใบทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (กรณีจดทะเบียนบุคคลธรรมดา)

ทะเบียนเลขที่.....  
คำขอที่.....

เลขบัตรประชาชน

แบบ พค. 0403



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า  
สำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์  
ใบทะเบียนพาณิชย์  
ใบสำคัญนี้ออกให้เพื่อแสดงว่า

ชื่อผู้ประกอบการพาณิชย์กิจ  
(บุคคลธรรมดา)

นายทองดี นาคี

ได้จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499

เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2555

ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ

ทองดี การค้า

ชื่อเว็บไซต์ (Website)  
หรือ ร้านค้าออนไลน์

เขียนเป็นอักษรโรมัน  
© Aecregist.com  
Tongdee Kanka / www.tongdeekanka.com

เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ  
ดำเนินการซื้อขายสินค้าหรือ  
บริการใด

ชนิดแห่งพาณิชย์กิจ

จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
การบริการอินเทอร์เน็ต  
การให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย  
การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ต

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

เลขที่ 555 หมู่ที่ - ต.รอก/ชอย - ถนน นนทบุรี 1  
ตำบล/แขวง บางกระสอ อำเภอ/เขต เมืองนนทบุรี จังหวัด นนทบุรี

ออกให้ ณ วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2555



(นายเจียว สวยงาม)

นายทะเบียนพาณิชย์



### **ภาคผนวก ฉ.**

ตัวอย่างใบทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
(กรณีจดทะเบียนนิติบุคคล)



ตัวอย่างใบทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (กรณีจดทะเบียนนิติบุคคล)

เลขทะเบียนนิติบุคคล

ทะเบียนเลขที่.....0111111111113.....

คำขอที่.....22222222222213.....

แบบ พค. 0403



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า  
สำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์  
ใบทะเบียนพาณิชย์  
ใบสำคัญนี้ออกให้เพื่อแสดงว่า

ชื่อผู้ประกอบการพาณิชย์  
(นิติบุคคล)

บริษัท ทองดี จำกัด

ได้จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499

เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2555

ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ

บริษัท ทองดี จำกัด

เขียนเป็นอักษรโรมัน

© Aecregist.com

Tongdec Co.,Ltd. / www.tongdecckanka.com

ชื่อเว็บไซต์ (Website)  
หรือ ร้านค้าออนไลน์

เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ  
ดำเนินการซื้อขายสินค้าหรือ  
บริการใด

ชนิดแห่งพาณิชย์กิจ

จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
การบริการอินเทอร์เน็ต  
การให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย  
การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ต

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

เลขที่ 555 หมู่ที่ - - - - - ครอบคลุม - - - - - ถนน นนทบุรี 1  
ตำบล/แขวง บางกระสอ อำเภอ/เขต เมืองนนทบุรี จังหวัด นนทบุรี

ออกให้ ณ วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2555



(นายเขียว สวยงาม)

นายทะเบียนพาณิชย์



## ประวัติผู้เขียน

|                  |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-นามสกุล     | นางสาวนิชา ศักดิ์ชูวงศ์                                                                                                                                                                         |
| ตำแหน่งปัจจุบัน  | อาจารย์ประจำ<br>แขนงระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ                                                                                                                                            |
| ที่ทำงานปัจจุบัน | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี                                                                                                                                                     |
| ประวัติการศึกษา  | ปริญญาโท นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นศ.ม.)<br>สาขาวิชาสารสนเทศ จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2548<br>ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)<br>สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542 |

### ประสบการณ์ด้านการสอน

1. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ
2. การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์
3. กฎหมาย จริยธรรมและความปลอดภัยของระบบสารสนเทศทางธุรกิจ
4. รู้ทันกฎหมายดิจิทัล
5. การบริหารระบบคอมพิวเตอร์เพื่องานธุรกิจ
6. โครงการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 1
7. โครงการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 2
8. การจัดการธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์

### ผลงานการวิจัย

1. การศึกษาทุนวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอุทยานประวัติศาสตร์  
ภูพระบาท อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี, 2550
2. สื่อพื้นบ้านในฐานะทุนวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษา : บ้านเชียง  
จังหวัดอุดรธานี, 2550

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมทางสังคมและความเชื่อที่ส่งผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ  
คณาจารย์, 2551

4. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้การใช้สื่อการสอนเกมธุรกิจจำลอง :กรณีศึกษาหลักสูตร  
บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2551

5. การพัฒนาระบบสารสนเทศการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนเพื่อประกันคุณภาพ  
การศึกษาของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2552

6. การประเมินมูลค่าทางการท่องเที่ยวของวนอุทยานแห่งชาติภูผอยลุม จังหวัดอุดรธานี,  
2560

7. การพัฒนาตัวบ่งชี้ปัจจัยที่กำหนดการยอมรับเทคโนโลยีชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ของ  
ผู้บริโภคในจังหวัดอุดรธานี, 2562

8. การพัฒนาตัวบ่งชี้ปัจจัยดึงดูดที่กำหนดแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของวนอุทยานแห่งชาติ  
ภูผอยลุม จังหวัดอุดรธานี, 2562

9.การพัฒนาสื่อและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการรอบรู้ดิจิทัลให้นักเรียนระดับประถมศึกษา  
ตอนปลายในจังหวัดอุดรธานี, 2564

10.ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจพฤติกรรมการท่องเที่ยวทะเลบัวแดง, 2565

11. แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีในการใช้แพลตฟอร์มตลาดอิเล็กทรอนิกส์, 2565

12. แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานแอป  
พลิเคชันถุงเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดอุดรธานี, 2565

### ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2566 – ปัจจุบัน      อาจารย์ประจำแขนงระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

พ.ศ. 2564 – 2565      หัวหน้าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงระบบสารสนเทศและ  
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

|                  |                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| พ.ศ. 2554 – 2563 | อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ<br>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี |
| พ.ศ. 2551 – 2553 | หัวหน้าสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ<br>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี      |
| พ.ศ. 2549 – 2550 | อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ<br>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี |
| พ.ศ. 2548 – 2549 | ผู้จัดการเขต<br>บริษัทร่วมเจริญพัฒนาจำกัด (แวนทอปเจริญ)                              |
| พ.ศ. 2545 – 2547 | ผู้ช่วยอาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย<br>สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์         |

