Research Note

เก่งกว่าด้วย Digital Technology:

ชู Digital Technology และ ICT พลิกฟื้นผลิตภาพแรงงานและเพิ่มศักยภาพธุรกิจ

March 31, 2020

นักวิเคราะห์

ชัยสิทธิ์ อนุชิตวรวงศ์
0-2208-3576
chaiyasit.anuchitworawong@ktb.co.th

อติเดช พงศ์หว่าน
0-2208-3598
atidej.phongwan@ktb.co.th

LINE
@krungthaicompass

Key Highlights:

- จากการสำรวจผู้ประกอบการ 1,730 รายใน 7 สาขาธุรกิจ พบว่าผู้ประกอบการประมาณ 78% มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ดี ธุรกิจมีระดับการใช้เทคโนโลยีฯ ที่เข้มข้นแตกต่างกันตามขนาดธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และจังหวัดพื้นที่ตั้ง
- ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีฯ จะได้ประโยชน์ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของผลิตภาพแรงงานและประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์เพื่อสร้างรายได้ เช่น ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีฯ มีผลิตภาพแรงงานสูงกว่าธุรกิจที่ไม่ได้ใช้สูงสุดถึง 68%
- การเข้าไม่ถึงข้อมูลการตลาดและการขาดความเข้าใจในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การขาดแคลนบุคลากรและทักษะความรู้ด้าน ICT เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนธุรกิจของ SMEs ทำให้การต่อยอดธุรกิจด้วยเทคโนโลยีฯ เป็นไปได้ยาก
- Krungthai COMPASS แนะนำให้ผู้ประกอบการปรับใช้เทคโนโลยีฯ ให้เหมาะกับบริบทของธุรกิจ และดำเนินควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรม สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและทักษะแรงงานของบุคลากร เพื่อธุรกิจได้ประโยชน์สูงสุด

Krungthai COMPASS

This report is not intended to provide the basis for any evaluation of the financial instruments discussed herein. The information was obtained from various sources; we do not guarantee its accuracy or completeness. In particular, information provided herein should be regarded as indicative, preliminary and for illustrative purposes only. There is no representation that any transaction can execute at such terms or price.

Information provided in this report is not intended to constitute legal, tax or accounting advice in relation to entering into any transaction and does not have regard to the particular needs of any specific person who may receive this report. Clients should consult their own financial advisors regarding the appropriateness of investing in any investment strategies discussed or recommended in this report and should understand that statements regarding future prospects may not be realized. While all information this presentation has been produced or compiled from sources believed to be reliable, the Bank makes no representation as to its accuracy or completeness.

ท่ามกลางพลวัตธุรกิจและภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)[/1] เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเข้ามาช่วยผู้ประกอบการให้สามารถแข่งขันและเติบโตต่อไปได้ บทวิเคราะห์นี้มีจุดประสงค์หลักเพื่อประเมินผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยีฯ ในบางมิติ โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจการดำเนินงานของผู้ประกอบการไทย 1,730 ราย ใน 7 สาขาธุรกิจ ณ Q4/2019 เช่น การผลิต บริการ ก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์

78% ของผู้ประกอบการ ใช้ Digital Technology และ ICT ในการทำธุรกิจ

ธุรกิจส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีฯ ในการดำเนินงาน แต่มีระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีฯ (Digital Intensity)[/2] แตกต่างกันตามขนาดธุรกิจ ที่ตั้ง และประเภทธุรกิจ

ภาพรวม: ผู้ประกอบการ 78% มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ ICT ในกระบวนการทำงาน โดยในจำนวนนี้ 45% เป็นผู้ที่ใช้เทคโนโลยีฯ ในระดับต่ำ-ปานกลาง ส่วนที่เหลืออีก 33% เป็นผู้ที่ใช้เทคโนโลยีฯ ในระดับปานกลาง-สูง โดยครอบคลุมไปถึงระบบงานด้านต่าง ๆ และ/หรือให้บริการขายสินค้าและบริการออนไลน์

ขนาดธุรกิจ: ธุรกิจขนาดใหญ่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มากกว่าธุรกิจที่มีขนาดเล็กกว่า โดยธุรกิจขนาดใหญ่ที่ใช้เทคโนโลยีฯ เข้มข้นในระดับปานกลาง-สูง มีสัดส่วนมากกว่าธุรกิจขนาดกลาง ขนาดเล็ก และขนาดย่อยอย่างชัดเจน ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ประกอบการรายใหญ่มีความพร้อมทั้งในเรื่องเงินทุนและบุคลากรที่มีทักษะด้าน ICT มากกว่ากลุ่มอื่น

ที่ตั้ง: ผู้ประกอบการที่อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลส่วนใหญ่ปรับใช้เทคโนโลยีฯ ในการทำงาน โดยมีประมาณ 47% ที่ใช้เทคโนโลยีฯ เข้มข้นในระดับปานกลาง-สูง อย่างไรก็ดี ยังมีผู้ประกอบการในภูมิภาคอื่น ๆ อีกจำนวนมากที่ยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีฯ

ประเภทธุรกิจ: ผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีฯ นั้น กระจุกตัวอยู่ในธุรกิจพาณิชยกรรม (การค้าปลีกค้าส่ง) มากที่สุด ตามด้วยการขนส่งและที่พัก การก่อสร้าง และการผลิต

* * บทความนี้กำหนดให้ระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีฯ มีค่า 0-13 โดยค่า 0 หมายถึงผู้ประกอบการไม่ใช้เทคโนโลยีใด ๆ ใน 13 รายการที่กำหนด ค่า 1-6 แสดงความเข้มข้นฯ ในระดับต่ำถึงปานกลาง และค่า 7-13 ระดับปานกลางถึงสูง

หมายเหตุ:

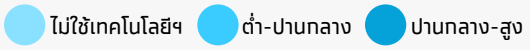
/1 ICT = Information and Communication Technology

/2 Digital Intensity หรือดัชนีวัดระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีและระบบงานต่าง ๆ ในการทำงานซึ่งวัดจากจำนวนรายการเทคโนโลยีที่ใช้ในธุรกิจ 13 รายการ ประกอบด้วย การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ การใช้อินเตอร์เพื่อติดต่อธุรกิจ การใช้เว็บไซต์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์และ e-Commerce บริการชำระเงินออนไลน์ การใช้ระบบงานต่าง ๆ เช่น ระบบงานบริหารการผลิต สินค้าคงคลัง การขายและกระจายสินค้า บริหารห่วงโซ่อุปทาน บัญชีแยะการเงิน บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า บริหารทรัพยากรบุคคล และการพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญด้าน ICT แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงอื่น ๆ

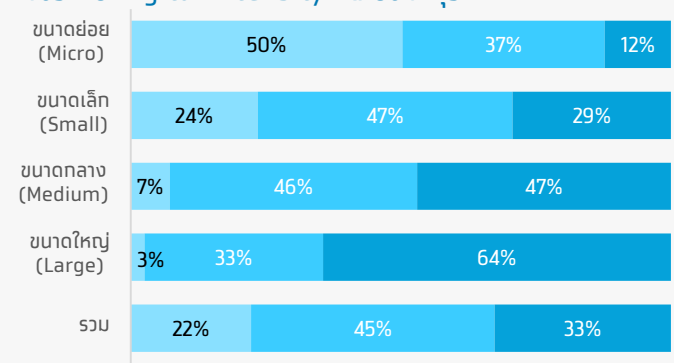
/3 จัดกลุ่มตามนิยามวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใหม่ ซึ่งประเมินจากรายได้และการจ้างงาน

ธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจที่อยู่ในกรุงเทพฯ/ปริมณฑล มีระดับการใช้ Digital Technology & ICT (Digital Intensity) เข้มข้นมากกว่ากลุ่มอื่น

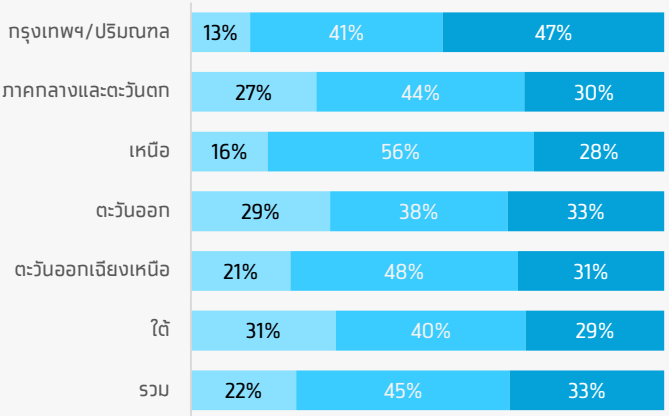
สัดส่วนผู้ประกอบการ



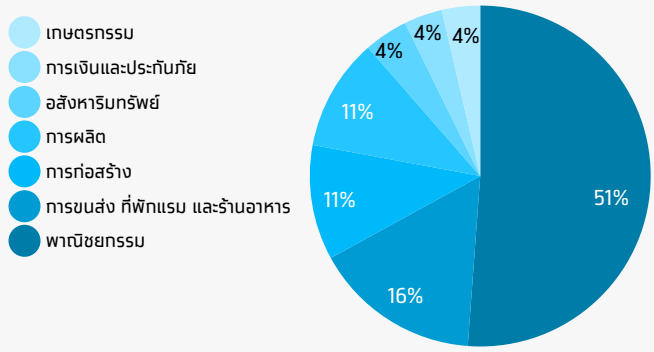
ตามระดับ Digital Intensity และขนาดธุรกิจ[/3]:



ตามระดับ Digital Intensity และภูมิภาค:



ในบรรดาธุรกิจที่ยังไม่ได้ใช้ Digital Technology & ICT (22%) ส่วนใหญ่กระจุกตัวในสาขาพาณิชยกรรม



ที่มา: KTBI Survey Q4/2019

Digital Technology & ICT ช่วยเพิ่มผลิตภาพแรงงาน/1 มากถึง 1.3-1.7 เท่า

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลิตภาพแรงงานของผู้ประกอบการ (ไม่รวมธุรกิจขนาดใหญ่) /2 ในกลุ่มที่ "ใช้" เทคโนโลยีฯ กับที่ "ไม่ใช้" เทคโนโลยีฯ ในการทำงาน ตามกรอบการวิเคราะห์แบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experiment)/3 เราพบว่า **Digital Technology & ICT ช่วยเพิ่มผลิตภาพแรงงานของธุรกิจได้มากถึง 1.3-1.7 เท่า**

ขนาดธุรกิจ: ในปัจจุบันธุรกิจขนาดย่อย (Micro) มีผลิตภาพแรงงานต่ำกว่าธุรกิจขนาดกลางและเล็กราว 31 เท่า และ 23 เท่า ตามลำดับ และ**การใช้เทคโนโลยีฯ จะช่วยยกระดับผลิตภาพแรงงานได้ 1.3 เท่า** ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

ประเภทธุรกิจ: ภาคการผลิตได้ประโยชน์มากที่สุดจากการปรับใช้เทคโนโลยีฯ โดยเฉพาะธุรกิจการผลิตที่มีขนาดกลางและเล็กซึ่งมักอยู่ในเครือข่ายห่วงโซ่การผลิตของธุรกิจขนาดใหญ่ จะเห็นว่า ผลิตภาพแรงงานของธุรกิจการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีฯ สูงกว่าที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีฯ ถึง 2.4 เท่ารองลงมาเป็นธุรกิจในกลุ่มพาณิชยกรรม และกลุ่มก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ โดยรวมอาจกล่าวได้ว่า **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ ในกระบวนการทำงานเป็นการลงทุนที่เพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจ**

Digital Technology & ICT ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์/1 มากถึง 1.2-1.4 เท่า

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ การติดต่อธุรกิจและการตลาดออนไลน์ และการใช้ระบบวางแผนและบริหารองค์กรด้านต่าง ๆ ช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและศักยภาพในการแข่งขัน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะแยกตามขนาดหรือประเภทธุรกิจ เช่น ธุรกิจขนาดกลางที่ใช้เทคโนโลยีฯ มีประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ฯ สูงกว่าถึง 1.3 เท่า ธุรกิจการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีฯ มีประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ฯ สูงกว่าถึง 1.6 เท่า อนึ่งธุรกิจที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีฯ อาจใช้อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมของธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีฯ เป็น Benchmark ในการปรับปรุงธุรกิจ เพราะอัตราส่วนที่อยู่ในระดับต่ำสะท้อนถึงหลายปัญหา เช่น การจัดการสินค้าคงคลังที่ไม่มีประสิทธิภาพ การผลิตเกินความต้องการของตลาด เป็นต้น

หมายเหตุ:

/1 "ผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity)" คำนวณจากรายได้รวมหารด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ส่วน"อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (Total Asset Turnover)" คำนวณจากรายได้รวมหารด้วยสินทรัพย์รวมของธุรกิจ โดยใช้ข้อมูล Q4:2019

/2 การวิเคราะห์ในส่วนนี้ครอบคลุมผู้ประกอบการที่ตอบแบบสำรวจทุกราย ยกเว้นธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งมีผู้ที่ไม่ใช้ Digital Technology & ICT น้อยมากไม่ถึง 3% ของจำนวนธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งหมดในการสำรวจครั้งนี้ ซึ่งอาจมองได้ว่าธุรกิจขนาดใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีฯ เพื่อเพิ่มศักยภาพธุรกิจอยู่แล้ว ดังนั้น การวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงเน้นไปที่ธุรกิจขนาดย่อย (Micro) ขนาดเล็ก (Small) และขนาดกลาง (Medium) เพราะยังมีช่องว่างในการยกระดับศักยภาพอีกมาก

/3 ประเมินผลกระทบเฉลี่ยของผู้ที่ใช้เทคโนโลยีฯ ตามกรอบการวิเคราะห์แบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experiment) โดยการจับคู่ด้วยค่าคะแนนความโน้มเอียง (Propensity Score Matching) ที่ประเมินด้วยแบบจำลองโลจิต (Logit Model) และใช้คะแนนความโน้มเอียง (Propensity Score) ในการจับคู่แบบ Nearest Neighbor Matching (Random Draw) ระหว่างผู้ที่ใช้เทคโนโลยีฯ กับกลุ่มเปรียบเทียบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีฯ มากที่สุด ซึ่งจะทำให้แน่ใจได้ว่าความแตกต่างของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมาจากการใช้เทคโนโลยีฯ อย่างแท้จริง แล้วจึงคำนวณหาผลกระทบเฉลี่ยของการใช้เทคโนโลยีฯ ต่อผลิตภาพแรงงานและประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์

ธุรกิจที่ใช้ Digital Technology
ธุรกิจที่ไม่ใช้ Digital Technology

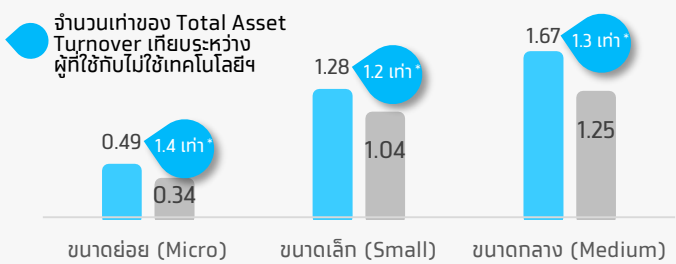
"ผลิตภาพแรงงานสูงกว่า" ในธุรกิจที่ใช้ Digital Technology & ICT (หน่วย: ล้านบาท/คน)

ผลิตภาพแรงงาน แยกตามขนาดธุรกิจ

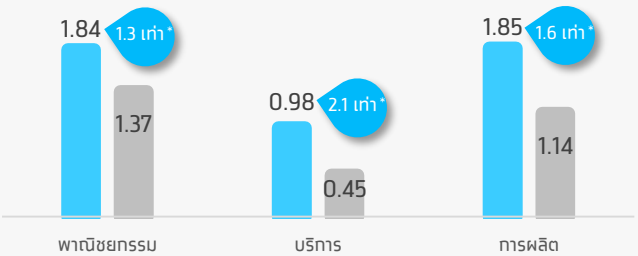
ผลิตภาพแรงงาน แยกตามประเภทธุรกิจ

"ความสามารถในการใช้สินทรัพย์สร้างรายได้สูงกว่า" ในธุรกิจที่ใช้ Digital Technology & ICT

อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม แยกตามขนาดธุรกิจ



อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม แยกตามประเภทธุรกิจ



ที่มา: KTBI Survey Q4/2019
และประเมินด้วยวิธี Propensity Score Matching โดย Krungthai COMPASS
หมายเหตุ: * แสดงว่าส่วนต่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (p<=0.05)

SMEs ส่วนใหญ่ยังใช้แค่คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตเป็นอุปกรณ์ทำงานพื้นฐาน

แม้ผลการศึกษาชี้ว่า SMEs จะได้ประโยชน์จากการปรับใช้เทคโนโลยีฯ ในการดำเนินงาน **SMEs ส่วนใหญ่ 66% ใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารออนไลน์เป็นอุปกรณ์พื้นฐานในการดำเนินธุรกิจเท่านั้น** ขณะที่มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้ระบบงานหลังบ้านต่าง ๆ หรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกิจ

อย่างไรก็ดี **การจะประยุกต์ใช้ระบบงานและเทคโนโลยีอะไรภายในองค์กรนั้น ผู้ประกอบการต้องรู้ก่อนว่าธุรกิจของตนเองกำลังประสบปัญหาอะไร ขาดความคล่องตัวในเรื่องใด** เมื่อเข้าใจถึงปัญหาและ Pain Points ที่แท้จริงในแต่ละด้านแล้ว จึงวิเคราะห์ดูว่ามีวิธีการแก้ปัญหาอะไรบ้าง ระบบงานและเทคโนโลยีฯ มีความจำเป็นหรือไม่ ช่วยแก้ปัญหาอะไร

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงความพร้อมในเรื่องเงินทุน ทักษะของผู้ใช้เทคโนโลยีฯ ความต้องสินค้าและบริการในตลาด เป็นต้น และเลือกใช้ระบบงานและเทคโนโลยีฯ ที่เหมาะกับธุรกิจ และเน้นไปที่การแก้ปัญหาสำคัญเร่งด่วนก่อน เนื่องจากไม่สามารถปรับใช้ระบบงานและเทคโนโลยีฯ ได้อย่างครอบคลุมเหมือนธุรกิจขนาดใหญ่

SMEs มีอุปสรรคหลายด้าน ยากต่อการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

SMEs เผชิญกับอุปสรรคหลายด้าน ทำให้การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ไม่ง่ายนัก

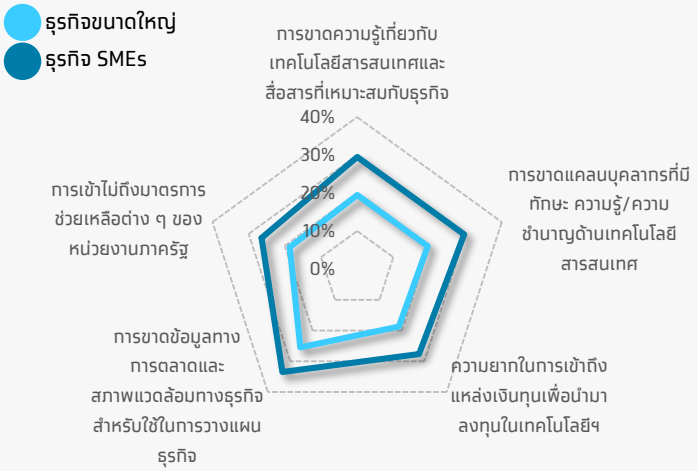
ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าการขาดข้อมูลการตลาดและข้อมูลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจสำหรับใช้ในการวางแผนธุรกิจเป็นอุปสรรคมากที่สุด รองลงมาคือการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะความรู้และความชำนาญด้าน ICT และความไม่รู้ว่าควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอะไรให้เหมาะสมกับธุรกิจ

อย่างไรก็ดี ในภาวะที่การแข่งขันมีความรุนแรงขึ้นและเทคโนโลยีต่าง ๆ มีพัฒนาการก้าวหน้า **การปรับตัวเป็นสิ่งที่ SMEs ต้องทำ ไม่ใช่เลือกจะทำหรือไม่ทำ** การทำงานแบบเน้นใช้แรงงานเป็นหลักมีแนวโน้มที่จะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายของ SMEs อย่างมากว่า**จะปรับตัวอย่างไร ปรับเปลี่ยนอะไร จะนำเทคโนโลยีอะไรมาใช้ เมื่อไหร่ และอย่างไร เพื่อให้อยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว**

ธุรกิจขนาดใหญ่และ SMEs ใช้ระบบงานและเทคโนโลยี ICT ด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

การใช้ระบบงานต่างๆ	ธุรกิจขนาดใหญ่	ธุรกิจ SMEs
พึ่งพาผู้ที่มีทักษะหรือความชำนาญด้าน ICT และ/หรือระบบคอมพิวเตอร์	90%	30%
ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เช่น Desktop Laptop ในการทำงานอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	100%	70%
ใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าและซัพพลายเออร์ เช่น ส่งอีเมล์ รับ-ส่งข้อมูล	100%	70%
มีเว็บไซต์ของตนเองเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลธุรกิจและประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ กับลูกค้า	95%	30%
ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE Official) และแพลตฟอร์ม e-Commerce เพื่อขายสินค้าหรือบริการ ฯลฯ	80%	40%
รับชำระค่าสินค้า/บริการ ผ่านทางอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โมบายแบงก์กิ้ง หรือระบบชำระเงินออนไลน์อื่นๆ	75%	45%
ใช้ระบบงานด้านบริหารการผลิตในการวางแผนและบริหารการผลิต	60%	15%
ใช้ระบบงานด้านบริหารสินค้าคงคลังเพื่อบริหารปริมาณสินค้าคงคลัง	70%	25%
ใช้ระบบงานด้านบริหารการขายและกระจายสินค้า เช่น การจัดทำใบเสนอราคา การบันทึกการขาย	75%	25%
ใช้ระบบงานด้านบริหารห่วงโซ่อุปทานที่ช่วยในการวางแผนบริหารวัตถุดิบ การขนส่งสินค้า	55%	15%
ใช้ระบบงานบัญชีและการเงิน (Financial Accounting)	85%	35%
ใช้ระบบงานด้านบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ ฯลฯ	55%	15%
ใช้ระบบงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดการข้อมูลพนักงานและอื่นๆ	80%	20%

อุปสรรคของ SMEs ในการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีฯ



ที่มา: KTBI Survey Q4/2019
หมายเหตุ: แถบสีฟ้าในตารางแสดงสัดส่วนของผู้ประกอบการที่ใช้งานในแต่ละด้าน
ส่วนเส้นสีในแผนภาพแสดงสัดส่วนของผู้ประกอบการที่เผชิญกับอุปสรรคแต่ละด้าน

Our View:

- **ธุรกิจที่ปรับตัวไม่ทันหรือไม่ยอมเปลี่ยนแปลงเพื่อยกระดับศักยภาพการแข่งขันของตนเอง จะสูญเสียโอกาสในการทำตลาดและค่อย ๆ สูญเสียความสามารถในการแข่งขัน** จนอาจทำให้ธุรกิจต้องปิดตัวลงในอนาคต เพราะไม่สามารถต้านทานภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากทั้งผู้ประกอบการรายเดิมและรายใหม่ที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาด ยังไม่นับรวมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่เหนือการควบคุม แต่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจ เช่น ความขัดแย้งทางการค้าระหว่างประเทศ การเกิดโรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค รูปแบบธุรกิจ และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

  อนึ่ง สถานการณ์การแพร่ระบาดของ "โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)" ในปัจจุบันเป็นตัวอย่างเหตุการณ์ที่อยู่เหนือความคาดหมายและยากต่อการควบคุม ได้ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างรอบด้าน จนทำให้การดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมจำต้องหยุดชะงัก เช่น ผู้ประกอบการไม่สามารถเดินทางไปพบปะพูดคุยกับลูกค้าได้โดยตรงแบบ Face-to-Face ไม่สามารถดูแลลูกค้าและให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด ขาดแคลนวัตถุดิบจนทำให้ต้องหยุดสายการผลิต ทำให้ยอดขายลดลงอย่างมากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ฯลฯ ขณะที่มีอีกหลายประเภทธุรกิจที่ยังคงดำเนินต่อไปด้วยการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ ICT เหตุการณ์เหล่านี้เป็นความท้าทายสำคัญของผู้ประกอบการในทุกระดับและทุกประเภทธุรกิจที่จะต้องใส่ใจกับการทำ Digital Transformation หรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ ICT อย่างจริงจัง เพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและช่วยขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างเข้มแข็งและอยู่รอดได้ในระยะยาว ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่ปรับตัวได้เร็วและก่อนผู้อื่น ก็จะได้รับผลกระทบน้อยกว่าและยังอาจแปลงวิกฤตเป็นโอกาสทางธุรกิจเหนือคู่แข่ง
- **แม้ว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ จะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพบริการในหลายด้าน แต่อาจไม่ใช่ยาวิเศษที่จะช่วยแก้ปัญหาได้ทั้งหมด** ทั้งนี้ ผู้ประกอบการยังต้องให้ความสำคัญกับการตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคด้านอื่น ๆ อีก อาทิ การคิดค้นและพัฒนาสินค้าหรือบริการที่สามารถมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ เป็นต้น
- **ผู้ประกอบการควรพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ ยกระดับทักษะแรงงานและความรู้ด้านต่าง ๆ ของบุคลากร** เช่น การทำธุรกิจ e-Commerce การใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการทำการตลาด เป็นต้น อนึ่งสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทรัพยากรจำกัดมากกว่ารายใหญ่อาจใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานรัฐจัดทำโครงการขึ้น เพราะนอกจากจะได้พัฒนาความรู้ความสามารถแล้ว ยังมีโอกาสในการเข้าถึงเครือข่ายธุรกิจที่กว้างขึ้น
- **ผู้ประกอบการควรตระหนักรู้ถึง Mega Trend และแนวทางการปรับตัวเพื่อรับมือกับความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมถึงค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม และกระบวนการทำงานภายในองค์กร**

HELPFUL TIPS

ผู้ประกอบการสามารถค้นหาช่องทางการช่วยเหลือและให้คำแนะนำ SMEs ของภาครัฐ และ Tips ต่าง ๆ จากบทความเรื่อง "เปิดทางลัด SMEs ด้วยตัวช่วยดี ๆ จากภาครัฐ"