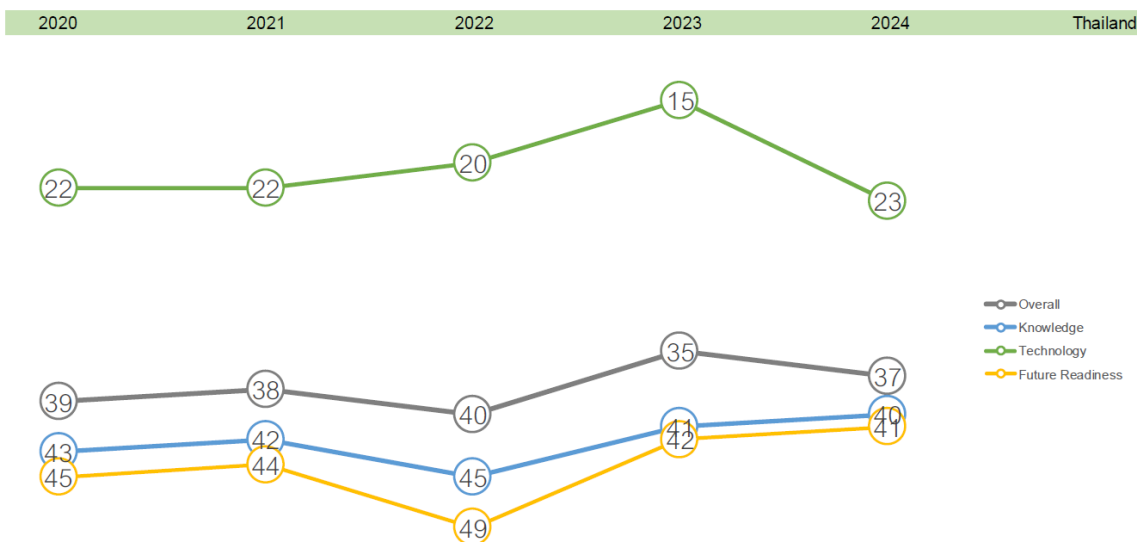


ความพร้อมของไทยในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล: โอกาสและความท้าทาย

การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลกำลังเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของเศรษฐกิจโลกในศตวรรษที่ 21 ดังนั้นประเทศไทยในฐานะที่มีเศรษฐกิจกำลังพัฒนาและมีบทบาทสำคัญในภูมิภาคอาเซียน กำลังเผชิญกับความท้าทายในการยกระดับขีดความสามารถด้านดิจิทัลเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก จากรายงาน IMD World Digital Competitiveness Ranking 2024 พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 37 จาก 67 ประเทศที่ได้รับการจัดอันดับ ซึ่งถดถอยจากอันดับที่ 35 ในปี 2023 แสดงให้เห็นถึงความท้าทายในการรักษาและพัฒนาความสามารถด้านดิจิทัลของประเทศท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงในระดับโลก เมื่อพิจารณาแนวโน้ม 5 ปีย้อนหลัง (ปี 2020-2024) พบว่าอันดับโดยรวมของไทยมีความผันผวน โดยดีขึ้นในบางช่วงและถดถอยในบางช่วง จากสถานการณ์ดังกล่าวมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการไทยจะต้องเร่งปรับตัว เนื่องจากความสามารถด้านดิจิทัลของประเทศส่งผลโดยตรงต่อศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ

แนวโน้มความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทยในช่วงปี 2020-2024



ที่มา : IMD World Digital Competitiveness Ranking 2024

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทย

สำหรับการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล มีการวัดผลจาก 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

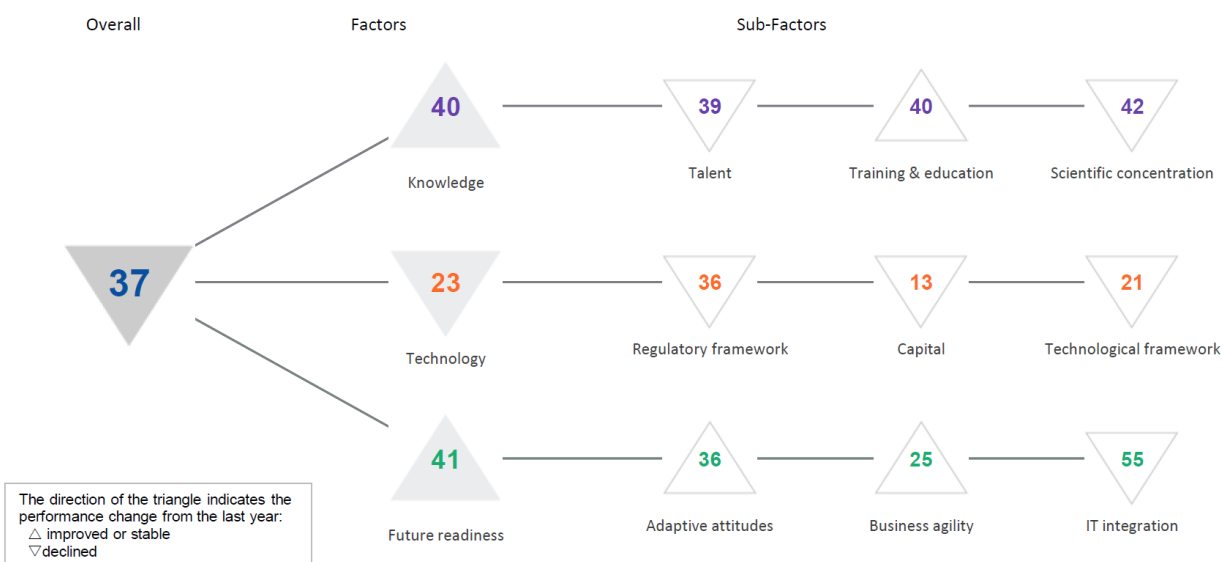
1. องค์ความรู้ (Knowledge) เป็นการวัดความสามารถในการเข้าใจและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ ความสามารถพิเศษ (Talent), การฝึกอบรมและการศึกษา (Training and Education) และความเข้มข้นทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Concentration)

2. เทคโนโลยี (Technology) เป็นการวัดความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ โครงสร้างการกำกับดูแล (Regulatory Framework), เงินทุน (Capital) และโครงสร้างเทคโนโลยี (Technological Framework)

3. ความพร้อมในอนาคต (Future Readiness) เป็นการวัดความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของคน ธุรกิจ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่ ทักษะที่ปรับตัวได้ (Adaptive Attitudes), ความคล่องตัวทางธุรกิจ (Business Agility) และการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Integration)

ภาพรวมของอันดับความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล พบว่า ประเทศไทยมีจุดแข็งด้านเทคโนโลยี (Technology) อยู่ในอันดับ 23 โดยเฉพาะในด้านเงินทุน (Capital) อยู่อันดับ 13 แต่มีความท้าทายอย่างมากในด้านการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Integration) อันดับ 55 และความเข้มข้นทางวิทยาศาสตร์ (Scientific concentration) อันดับ 42 ที่จะต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาให้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้มากขึ้น

อันดับความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทยปี 2024



ที่มา : IMD World Digital Competitiveness Ranking 2024

เมื่อพิจารณาในรายปัจจัยหลักทั้ง 3 ปัจจัย พบว่าไทยมีความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล ดังนี้

1. ด้านความรู้ (Knowledge) ไทยอยู่ในอันดับที่ 40 ซึ่งถือว่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนา ได้แก่ ทักษะด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital/Technological Skills) อยู่อันดับ 39 การจ้างงานทางวิทยาศาสตร์และความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Scientific and Technical Employment) อันดับ 56 และบทความด้าน AI (AI articles) อันดับ 57

ความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทย: ด้านความรู้ (Knowledge)

Talent	Training & Education	Scientific concentration
39	40	42
Educational assessment PISA - Math 50	Employee training 22	Total expenditure on R&D (%) 37
International experience 19	Total public expenditure on education 32	Total R&D personnel per capita 45
Foreign highly-skilled personnel 18	Higher education achievement 44	▶ Female researchers 9
Management of cities 23	▷ Pupil-teacher ratio (tertiary education) 55	R&D productivity by publication 28
Digital/Technological skills 39	Graduates in Sciences 13	▷ Scientific and technical employment 56
Net flow of international students 42	Women with degrees 49	High-tech patent grants 36
	Computer science education index 39	Robots in education and R&D 13
		▷ AI articles 57

2. ด้านเทคโนโลยี (Technology) ไทยอยู่อันดับที่ 23 ถือเป็นจุดแข็งเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น โดยมีจุดแข็งในด้านมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดของ IT และสื่อ (IT & media stock market capitalization) อันดับ 9 การลงทุนในโทรคมนาคม (Investment in Telecommunications) และความเร็วของแบนด์วิธอินเทอร์เน็ต (Internet bandwidth speed) อยู่อันดับ 8 แต่ก็พบว่ามีความเสี่ยงที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ เซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัย (Secure internet servers) อันดับ 48 และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property rights) อันดับ 49

ความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทย: ด้านเทคโนโลยี (Technology)

Regulatory Framework	Capital	Technological Framework
36	13	21
Starting a business 26	▶ IT & media stock market capitalization 9	Communications technology 17
Enforcing contracts 28	Funding for technological development 30	Mobile Broadband subscribers 19
Immigration laws 35	Banking and financial services 19	Wireless broadband 28
Development and app. of technology 31	Country credit rating 42	Internet users 40
Scientific research legislation 43	Venture capital 25	▶ Internet bandwidth speed 8
Intellectual property rights 49	▶ Investment in Telecommunications 8	High-tech exports (%) 18
AI policies passed into law 39		Secure internet servers 48

3. ด้านความพร้อมในอนาคต (Future Readiness) ไทยอยู่ในอันดับที่ 41 ถือเป็นจุดอ่อนที่สำคัญ โดยเฉพาะในด้านการบูรณาการ IT (IT Integration) โดยประเด็นที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การครอบครองแท็บเล็ต (Tablet possession) และการละเมิดลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (Software piracy) อันดับ 57 รวมถึงกฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Protection by Law Exists) อันดับ 54

ความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทย: ด้านความพร้อมในอนาคต (Future Readiness)

Adaptive Attitudes		Business Agility		IT Integration	
36		25		40	
E-Participation	37	Opportunities and threats	27	E-Government	44
Internet retailing	38	World robot distribution (%)	11	Public-private partnerships	24
▷ Tablet possession	57	Agility of companies	30	Cyber security	39
Smartphone possession	26	Use of big data and analytics	29	▷ Software piracy	57
▷ Attitudes toward globalization	11	Knowledge transfer	30	Government Cyber Security Capacity	.
Flexibility and adaptability	27	Entrepreneurial Fear of Failure	37	Privacy Protection by Law Exists	54

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า ประเทศไทยยังอยู่ในอันดับที่ต่ำในหลายมิติทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัย (อันดับ 48) และผลงานวิจัยด้าน AI (อันดับ 57) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างที่สำคัญในการพัฒนา รวมถึงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่สร้างความเหลื่อมล้ำดิจิทัล (Digital Divide) ระหว่างเขตเมืองและชนบท ส่งผลให้ประชาชนจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจและบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะในด้าน STEM และ AI ยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีในประเทศไทย อีกทั้งสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบของไทยยังจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง แม้จะมีความพยายามในการปรับปรุงกฎหมายด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ แผนนโยบายด้าน AI ยังคงอ่อนแอ (อันดับ 39) และขาดมาตรการจูงใจที่เพียงพอสำหรับการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสร้างระบบนิเวศนวัตกรรมที่แข็งแกร่ง

การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงระบบ

1. ช่องว่างด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของไทยแสดงให้เห็นถึงความไม่สมดุลระหว่างพื้นที่เมืองและชนบท เมืองใหญ่ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลในระดับที่ดี แต่พื้นที่ชนบทยังล้าหลัง สร้างความ

เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัล การจัดอันดับที่ต่ำในด้านเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยสะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบดิจิทัลของประเทศ อีกทั้งการขยายความครอบคลุมของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบทและการเพิ่มจำนวนเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยจึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วน ไม่เพียงเพื่อลดความเหลื่อมล้ำดิจิทัล แต่ยังเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในพื้นที่ห่างไกล

2. วิฤตติทุนมนุษย์ด้านดิจิทัล

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิฤตติด้านทุนมนุษย์ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญด้าน STEM และ AI เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมและการเติบโตของอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ความไม่สอดคล้องระหว่างการศึกษาและความต้องการของตลาดแรงงานแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการปฏิรูประบบการศึกษาอย่างเร่งด่วน ผลงานวิจัยด้าน AI ที่อยู่ในระดับต่ำ (อันดับ 57) สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดในการพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว โดยเฉพาะในยุคที่ AI กลายเป็นเทคโนโลยีหลักที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในหลายอุตสาหกรรม

3. ความท้าทายด้านนโยบายและการกำกับดูแล

สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบของไทยยังไม่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มที่ แม้จะมีความพยายามในการปรับปรุงกฎหมายด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ แต่นโยบายด้าน AI ยังคงอ่อนแอ และขาดแรงจูงใจที่ชัดเจนสำหรับการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ การดำเนินการด้านรัฐบาลดิจิทัลยังมีลักษณะแยกส่วน ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลแยกส่วนและความท้าทายในการทำงานร่วมกันระหว่างระบบ ส่งผลให้การให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทย

1. การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

การขยายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบทและการเพิ่มเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยมีความเป็นไปได้สูง โดยเฉพาะหากมีการผสมผสานระหว่างการลงทุนของภาครัฐและความร่วมมือกับภาคเอกชน ความท้าทายหลักอยู่ที่การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและการบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพ หรือการส่งเสริมโครงการเมืองอัจฉริยะในเมืองรอง แต่จำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าการ

ลงทุนจะนำไปสู่ประโยชน์ที่แท้จริงสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ ไม่ใช่เพียงโครงการที่มุ่งเน้นความทันสมัยโดยขาดการคำนึงถึงความต้องการของท้องถิ่น

2. การยกระดับทักษะทุนมนุษย์

การปฏิรูปการศึกษาด้วยการรวมวิทยาการคอมพิวเตอร์และ AI มีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่เป็นความท้าทายในการดำเนินการเนื่องจากเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาที่มีความซับซ้อน ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานการศึกษา สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน รวมถึงการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์สำหรับทักษะดิจิทัล และการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีสำหรับบริษัทที่จ้างผู้เชี่ยวชาญด้าน STEM เป็นมาตรการที่สามารถดำเนินการได้ในระยะสั้นถึงระยะกลาง และอาจมีผลกระทบเชิงบวกที่มองเห็นได้ชัดเจน

3. การพัฒนากรอบระเบียบและนโยบาย

การปรับปรุงกฎหมายด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงการพัฒนา นโยบายเฉพาะด้าน AI เป็นความท้าทายที่สำคัญ เนื่องจากต้องอาศัยความเข้าใจทางเทคนิคและการพิจารณาผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจ การสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรมและการคุ้มครองความปลอดภัย และสิทธิของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการแนะนำผลประโยชน์ทางภาษีเพื่อส่งเสริมการลงทุนดิจิทัลเป็น มาตรการที่สามารถดำเนินการได้ในระยะสั้น และอาจช่วยกระตุ้นการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพร้อมด้านดิจิทัลของธุรกิจไทย: ความแตกต่างระหว่าง SMEs และธุรกิจขนาดใหญ่

จากรายงาน "SMEs Readiness: The Digital Maturity Index 2024" ของ ETDA พบว่า คะแนนความพร้อมด้านดิจิทัลโดยรวมของ SMEs ไทยอยู่ที่ 2.36 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 4) ซึ่งจัดอยู่ในระดับ "Digital Follower" หรือมีระดับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในระดับปานกลาง โดยองค์กรเข้าใจบทบาทของดิจิทัล สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม แต่ยังขาดการบูรณาการดิจิทัลภายในองค์กรอย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ตัวเลขนี้บ่งชี้ว่า SMEs ไทยยังคงมีช่องว่างที่สำคัญในการยกระดับความพร้อมด้านดิจิทัลให้ก้าวสู่ระดับ "Digital Native" (คะแนนระหว่าง 2.51-3.25) มีระดับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลสูง หรือ "Digital Champion" (คะแนนมากกว่า 3.25) มีระดับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลสูงมาก ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล การที่ธุรกิจ SMEs ยังคงอยู่ในระดับ "Digital Follower" สะท้อนให้เห็นว่า SMEs

ส่วนใหญ่เพียงแค่ปรับตัวตามกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล แต่ยังไม่ได้เป็นผู้นำหรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดต่อการเติบโตในระยะยาวและความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก

ความพร้อมด้านดิจิทัลของ SMEs ไทย ปี 2024



การวิเคราะห์มิติความพร้อมด้านดิจิทัล

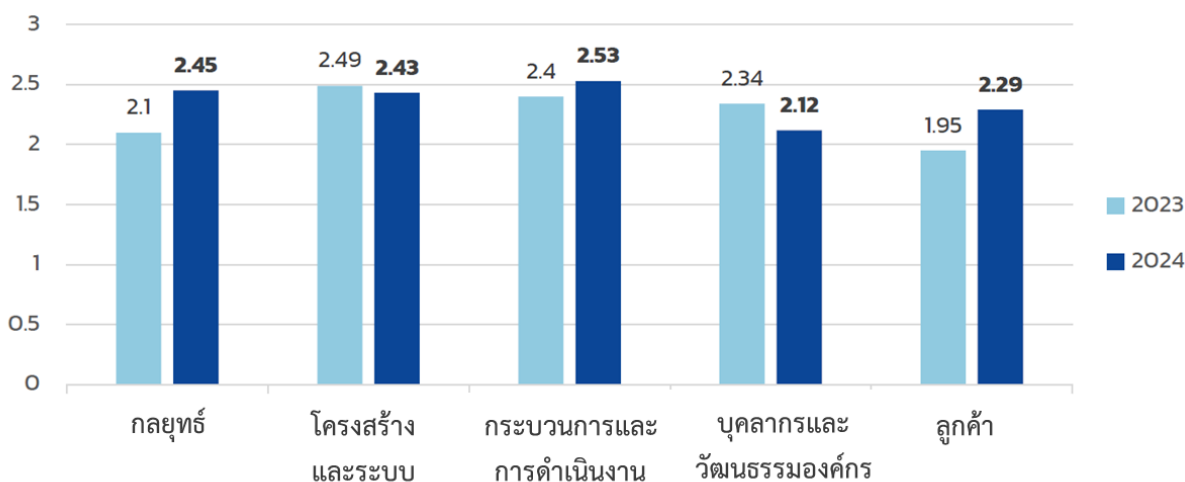
การประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลแบ่งออกเป็น 5 มิติหลัก ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy): ได้คะแนน 2.45 ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 2.1 ในปี 2023 แสดงให้เห็นว่า SMEs เริ่มให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์ดิจิทัลมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างในการพัฒนาวิสัยทัศน์ดิจิทัลที่ชัดเจนและการบูรณาการดิจิทัลเข้ากับกลยุทธ์ธุรกิจหลัก
2. ด้านโครงสร้างและระบบ (Structure and System): ได้คะแนน 2.43 ลดลงเล็กน้อยจาก 2.49 ในปี 2023 มิติดังนี้เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ระบบการจัดการข้อมูล และการบูรณาการระบบต่างๆ ดังนั้น การลดลงของคะแนนอาจสะท้อนถึงความท้าทายในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้ทันกับความต้องการทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น
3. ด้านกระบวนการและการดำเนินงาน (Process and Operation): ได้คะแนน 2.53 ซึ่งเป็นมิติที่ได้คะแนนสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า SMEs ไทยมีความก้าวหน้าในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน เช่น การจัดการสินค้าคงคลัง การผลิต และการจัดส่ง มิติดังนี้มีการพัฒนาจาก 2.4 คะแนน ในปี 2023 เป็น 2.53 คะแนน ในปี 2024

4. ด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร (Personnel and Culture): ได้คะแนนต่ำที่สุดที่ 2.12 ลดลงจาก 2.34 ในปี 2023 มิตินี้เป็นจุดอ่อนที่สำคัญที่สุดของ SMEs ไทย บ่งชี้ถึงความท้าทายในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงาน การสร้างวัฒนธรรมด้านนวัตกรรม และการบริหารการเปลี่ยนแปลง

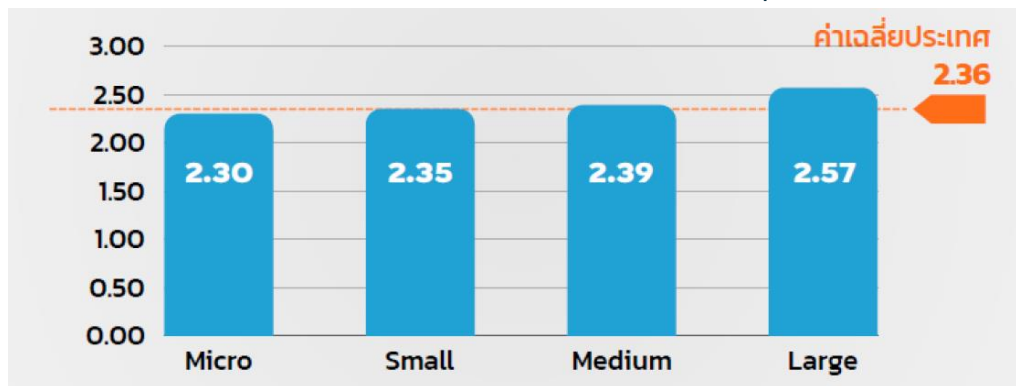
5. ด้านลูกค้า (Customer): ได้คะแนน 2.29 เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจาก 1.95 คะแนน ในปี 2023 แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงและให้บริการลูกค้า ถึงแม้จะมีการพัฒนาที่ดีแต่คะแนนก็ยังคงต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม สะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล

ความพร้อมด้านดิจิทัลของ SMEs ไทย ปี 2023-2024



เมื่อพิจารณาความพร้อมด้านดิจิทัลตามขนาดธุรกิจ จะเห็นว่าธุรกิจขนาดใหญ่มีความพร้อมด้านดิจิทัลมากกว่า อยู่ในระดับ “Digital Native” มีระดับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลสูง โดยมีความสามารถในการเข้าถึงและใช้เครื่องมือทางดิจิทัลที่หลากหลายให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลาง ขนาดเล็ก และ Micro มีความพร้อมด้านดิจิทัลอยู่ในระดับ “Digital Follower”

ระดับความพร้อมด้านดิจิทัล จำแนกตามขนาดธุรกิจ



ทั้งนี้จะเห็นว่า ธุรกิจขนาดใหญ่มีความได้เปรียบอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติของความพร้อมด้านดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านกระบวนการและการดำเนินงาน มีคะแนนที่ 2.73 และด้านกลยุทธ์ 2.65 คะแนน ในขณะที่ธุรกิจขนาด Micro และขนาดเล็ก มีคะแนนต่ำที่สุดในด้านบุคลากรและวัฒนธรรม ที่ 2.09 คะแนน และ 2.10 คะแนน ตามลำดับ สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่มักจะมีทรัพยากรมากกว่าในการลงทุนด้านเทคโนโลยี การฝึกอบรมพนักงาน และการพัฒนากลยุทธ์ดิจิทัล ในขณะที่ธุรกิจ SMEs ยังขาดความพร้อมและการสนับสนุน เพื่อให้สามารถยกระดับความพร้อมด้านดิจิทัลและแข่งขันได้ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ระดับความพร้อมด้านดิจิทัลในแต่ละมิติ จำแนกตามขนาดธุรกิจ

Business Size	Strategy	Structure and System	Process and Operation	Personnel and Culture	Customer
Micro	2.35	2.41	2.47	2.09	2.21
Small	2.43	2.42	2.52	2.10	2.27
Medium	2.54	2.46	2.53	2.12	2.31
Large	2.65	2.57	2.73	2.33	2.59
Average Score	2.45	2.43	2.53	2.12	2.29

● Above the overall average

แนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการปรับตัวและยกระดับความพร้อมด้านดิจิทัล

1. การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร

- ลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะดิจิทัล: จัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับพนักงานทุกระดับ ไม่เพียงแต่ฝ่ายไอที โดยมุ่งเน้นทั้งทักษะพื้นฐาน (Digital Literacy) และทักษะขั้นสูงที่จำเป็นสำหรับบางตำแหน่งงาน
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ต่อเนื่อง: สร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้และปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ การให้เวลาสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการให้รางวัลสำหรับนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์
- เพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล: สื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าหมายด้านดิจิทัลให้ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้
- พิจารณาการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล: สำหรับ SMEs ที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร อาจพิจารณาการจ้างที่ปรึกษาภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญชั่วคราวเพื่อนำองค์ความรู้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

2. การปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล

- บูรณาการช่องทางออนไลน์และออฟไลน์: สร้างประสบการณ์ลูกค้าแบบไร้รอยต่อ (Seamless) ระหว่างช่องทางดิจิทัลและช่องทางกายภาพ โดยใช้แนวคิด Omni-channel
- ใช้ข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ: นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) มาใช้ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น
- ปรับปรุงการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล: พัฒนาแพลตฟอร์มและช่องทางดิจิทัลที่ใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือระบบการให้บริการออนไลน์
- ใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์: พัฒนากลยุทธ์การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า สร้างความภักดีต่อแบรนด์ และขยายฐานลูกค้า

3. การปรับกลยุทธ์ธุรกิจให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

- พัฒนาวิสัยทัศน์ดิจิทัลที่ชัดเจน: กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายด้านดิจิทัลที่ชัดเจน โดยบูรณาการกับกลยุทธ์ธุรกิจโดยรวม
- สร้างโมเดลธุรกิจที่เน้นดิจิทัล: พิจารณาการปรับโมเดลธุรกิจให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เช่น การเพิ่มช่องทางรายได้ใหม่ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการดิจิทัล หรือการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ที่เน้นดิจิทัล
- นำแนวคิดการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ: ใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ แทนการใช้สัญชาตญาณหรือประสบการณ์เพียงอย่างเดียว
- พัฒนาร่วมมือและพันธมิตรทางดิจิทัล: สร้างพันธมิตรกับธุรกิจหรือผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเข้าถึงเทคโนโลยีหรือตลาดใหม่ๆ

4. การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับธุรกิจ

นอกเหนือจากคลาวด์ AI และระบบอัตโนมัติ ผู้ประกอบการควรพิจารณาเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของตน:

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีคลาวด์ โดยนำเทคโนโลยีคลาวด์มาใช้เพื่อลดต้นทุนโครงสร้างพื้นฐาน IT และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับขนาดทรัพยากร
- การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับธุรกิจ เช่น
 - ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP): สำหรับธุรกิจที่ต้องการบูรณาการกระบวนการและข้อมูลภายในองค์กร
 - ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM): สำหรับธุรกิจที่ต้องการปรับปรุงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - ระบบการชำระเงินดิจิทัลและ E-commerce: สำหรับธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งที่ต้องการขยายช่องทางการขายออนไลน์
 - Internet of Things (IoT): สำหรับธุรกิจการผลิตที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
 - เทคโนโลยี Blockchain: สำหรับธุรกิจที่ต้องการปรับปรุงความโปร่งใสและความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน

5. การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยไซเบอร์

- พัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยไซเบอร์: กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการใช้เทคโนโลยีและการจัดการข้อมูล
- ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความปลอดภัยไซเบอร์: ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกัน
- ลงทุนในเทคโนโลยีความปลอดภัย: พิจารณาการลงทุนในเทคโนโลยีความปลอดภัย เช่น ระบบตรวจจับการบุกรุก ไฟร์วอลล์ และการเข้ารหัสข้อมูล
- พัฒนาแผนการจัดการเหตุการณ์และการกู้คืนระบบ: เตรียมพร้อมสำหรับเหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัยหรือภัยพิบัติทางไซเบอร์ โดยมีแผนการตอบสนองและการกู้คืนระบบที่ชัดเจน

การพัฒนาความพร้อมด้านดิจิทัลของธุรกิจไทยเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในบริบทของการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากประเทศเพื่อนบ้านและเมกะเทรนด์โลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ทางเศรษฐกิจและธุรกิจ การเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ทักษะแรงงาน การสนับสนุนทางการเงินและมาตรการจูงใจต่างๆ รวมถึงการสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนาดิจิทัล จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจไทยโดยเฉพาะ SMEs สามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลไม่เพียงแต่เป็นความท้าทาย แต่ยังเป็นโอกาสสำคัญสำหรับประเทศไทยในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันและสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต

Reference

1. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (SCB EIC) ธนาคารไทยพาณิชย์: Business Digital Readiness: A Reflection from the two indices
2. งานสัมมนา Digital Nation: Making it Happen: Reflection on Thailand Competitiveness 2024 วันที่ 28 พฤศจิกายน 2567; คุณธีรนนท์ ศรีหงส์ ประธานศูนย์เพื่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
3. IMD: World Digital Competitiveness Ranking 2024
4. ETDA กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม: SMEs Readiness: The Digital Maturity Index 2024