



K SME Analysis

เทคโนโลยีช่วย SME โตไม่หยุด ยุคดิจิทัล



โอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการ SME จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

.....

ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบอัตโนมัติในอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการทำงานที่ฉลาดขึ้น ในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็ให้การตอบรับหรือตอบสนองต่อเทรนด์การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่มีการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์และอุปกรณ์อัจฉริยะเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันกันมากขึ้น นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ภาคธุรกิจมีแนวโน้มแข่งขันกันอย่างเข้มข้นขึ้น เพราะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและเทรนด์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ย่อมเป็นแรงขับเคลื่อนหลักให้กลุ่มผู้ประกอบการภาคธุรกิจรายเดิมมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือรูปแบบการให้บริการที่แปลกใหม่มากขึ้น และยังเป็นการเอื้อให้กลุ่มผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีจุดเด่นทางด้านความคิดสร้างสรรค์และแปลกใหม่หรือที่เรามักเรียกกันว่าผู้ประกอบการ Startup เข้ามาแข่งขันในตลาดได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมอาจไม่เพียงพอต่อการอยู่รอดของธุรกิจได้ในระยะยาว การนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ดังกล่าวเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจจึงเป็นตัวแปรสำคัญต่อการดำรงอยู่ในตลาด และยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น หรืออย่างน้อยก็สามารถรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันให้ทัดเทียมกับคู่แข่งในตลาด

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาคธุรกิจบริการ

การใช้เทคโนโลยีภาคธุรกิจ SME

| ค้าปลีกและบริการ | การผลิต |
|-------------------------------|-----------------|
| • คลาวด์คอมพิวติ้ง | • เครื่องจักร |
| • ซอฟต์แวร์วิเคราะห์บิ๊กดาต้า | • ระบบอัตโนมัติ |

สำหรับภาคธุรกิจบริการในปัจจุบัน ผู้ประกอบการก็ได้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจกันมากขึ้น ซึ่งเทรนด์เทคโนโลยีดิจิทัลหลักที่ภาคธุรกิจบริการในไทยนิยมนำมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจมีอยู่ 2 ประเภท โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing)

เป็นการให้บริการระบบสำหรับการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ต โดยครอบคลุมการให้บริการตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure as a Service: IaaS) การให้บริการเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มสำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Platform as a Service: PaaS) รวมไปถึงการให้บริการซอฟต์แวร์บนระบบอินเทอร์เน็ต (Software as a Service : SaaS) ซึ่งการใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งนั้นมักอยู่ในรูปแบบการเช่าใช้บริการ ทำให้ผู้ประกอบการที่ต้องการใช้บริการไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุนวางระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระบบ

2. ซอฟต์แวร์วิเคราะห์บิ๊กดาต้า (Big Data Analytics)

เป็นการให้บริการซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งบนระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นหนึ่งในการให้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง โดยมักอยู่ในรูปแบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ทำกรวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่บนโลกออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภค ข้อมูลในคลังสินค้า หรือแม้แต่ข้อมูลการขนส่ง เป็นต้น

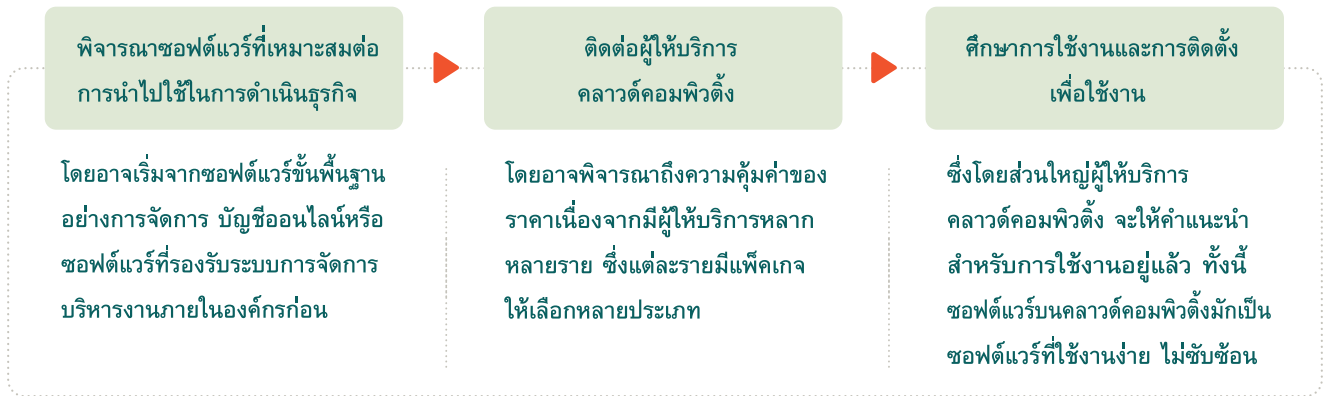
รูปแบบการให้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง และรูปแบบการนำไปใช้



จากจุดเด่นของการใช้บริการคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ในลักษณะการเช่าใช้บริการตามที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้ง ยังมีความยืดหยุ่นในการเช่าใช้บริการสูง โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกเช่าแบบรายเดือนหรือรายปี รวมถึงสามารถเลือกแพ็คเกจการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ ทำให้ผู้ให้บริการมีต้นทุนที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานเท่าที่ใช้อย่างแท้จริง **ซึ่งการให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวติ้งสามารถลดต้นทุนทางด้านระบบไอทีได้มากกว่าร้อยละ 45** เมื่อเทียบกับการลงทุนระบบไอทีเองทั้งระบบ โดยสามารถประหยัดต้นทุนจากการลงทุนซื้อคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์หรือเซิร์ฟเวอร์ (Server) การจ้างบุคลากรทางด้านไอทีเพื่อดูแลและบริหารจัดการระบบ รวมถึงค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ได้อีกมาก **ส่งผลให้กลุ่มผู้ประกอบการ SME เข้าถึงการใช้งานระบบไอทีได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งออนไลน์ (E-Commerce) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอย่างร้านอาหารและโรงแรม** เนื่องจากกลุ่มธุรกิจต่างๆ ดังกล่าวมีฐานข้อมูลรายการสินค้าและบริการ รวมถึงลูกค้าและคู่ค้าธุรกิจในช่วงโซ่อุปทานเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การใช้บริการคลาวด์คอมพิวติ้งในการเก็บข้อมูลและการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวมาปรับใช้กับการดำเนินธุรกิจได้ในหลายๆ กระบวนการ ซึ่งสามารถอธิบายด้วยการยกตัวอย่างประกอบได้ดังนี้

| ผู้ประกอบการ | ลักษณะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์บิ๊กดาต้า |
|-----------------------|---|
| Commerce | <ul style="list-style-type: none"> • ใช้พื้นที่บนระบบคลาวด์คอมพิวติ้งสำหรับเก็บข้อมูลของลูกค้าตั้งแต่ข้อมูลส่วนตัวไปจนถึงประวัติการซื้อสินค้า ไม่ว่าจะเป็นประเภทสินค้า ราคา ความถี่ในการซื้อสินค้า เป็นต้น • ใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคเพื่อรับรู้ถึงรสนิยมหรือความชอบของลูกค้ารวมถึงเพื่อการคาดการณ์ถึงความต้องการสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในอนาคตซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาทำการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและรูปแบบการให้บริการให้ตรงใจผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น • ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการระบบหลังร้านอย่างซอฟต์แวร์เพื่อการบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย การออกใบแจ้งหนี้ การออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีออนไลน์ เป็นต้น <p>นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์บิ๊กดาต้าตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจ E-Commerce ยังสามารถใช้สื่อโซเชียลมีเดียอย่างเฟซบุ๊กหรือยูทูบเพื่อเป็นช่องทางในการทำการตลาดโดยแพลตฟอร์มดังกล่าวมักทำการแสดงผลลัพธ์เชิงสถิติแบบคร่าวๆ เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าหรือลูกค้า อาทิ การแสดงยอดการเข้าชมและยอดการกดไลค์รูปภาพหรือคลิปวิดีโอ โดยอาจจำแนกตามเพศหรือช่วงอายุ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเชิงสถิติเหล่านี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงความนิยมในสินค้าของผู้บริโภคในแต่ละกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ</p> |
| ผู้ประกอบการร้านอาหาร | <ul style="list-style-type: none"> • ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับการบริหารจัดการร้านอาหาร ซึ่งในปัจจุบันซอฟต์แวร์สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารมักครอบคลุมทุกกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การจองคิวโดยลูกค้าสามารถสำรองที่นั่งจากภาพการจัดวางโต๊ะแบบ 3 มิติบนโมบายแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ และเมื่อลูกค้ามาถึงร้านก็สามารถสั่งอาหารผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตโดยเมนูอาหารที่สั่งไว้จะถูกส่งไปยังห้องครัวและแคชเชียร์แบบอัตโนมัติเพื่อให้พ่อครัวสามารถจัดเตรียมวัตถุดิบและจัดเรียงลำดับการประกอบอาหารตามคิวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง ราคาของเมนูอาหารที่ลูกค้าสั่งไว้ก็จะถูกใช้ในการคำนวณบิลและบันทึกเป็นรายได้หรือยอดขายต่อไปได้ทันที ทั้งนี้ผู้ประกอบการยังสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของร้านได้แบบเรียลไทม์เช่นกัน ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น • ใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าจากประวัติการสั่งเมนูอาหาร รวมถึงช่วงเวลาในการรับประทานอาหาร เพื่อให้รับรู้และเข้าใจถึงความชอบของลูกค้า และสามารถแนะนำเมนูอาหารใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ตรงใจมากขึ้น |
| ผู้ประกอบการโรงแรม | <ul style="list-style-type: none"> • ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อบริหารจัดการระบบจองที่พักแบบออนไลน์ ซึ่งระบบจองที่พักดังกล่าวอาจมีการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ยอดนิยมและยังสามารถคำนวณจำนวนห้องว่างล่วงหน้าได้แบบเรียลไทม์ • ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อจัดการระบบเช็คอินและเช็คเอาท์โดยอาจเชื่อมต่อกับระบบทำความสะอาดที่แสดงสถานะความพร้อมของห้องพักหลังทำความสะอาดเสร็จเรียบร้อยเมื่อมีการเช็คอินโดยสถานะของห้องพักจะแสดงผลไปยังหน้าจอของพนักงานต้อนรับแบบอัตโนมัติเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะในเวลาที่มีลูกค้าเข้ามาเช็คอินเป็นจำนวนมาก • ใช้พื้นที่บนระบบคลาวด์คอมพิวติ้งสำหรับจัดเก็บข้อมูลหรือประวัติการเข้าพักของลูกค้าเพื่อนำมาประมวลผลและคาดการณ์ถึงความต้องการเข้าพักของลูกค้าเป็นรายบุคคลเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการใช้บริการนับว่าเป็นการยกระดับการให้บริการที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพสูงขึ้น |

ขั้นตอนการนำเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง และซอฟต์แวร์วิเคราะห์บิ๊กดาต้าไปใช้สำหรับผู้ประกอบการ SME



อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์สำหรับการวิเคราะห์บิ๊กดาต้าจะเอื้อให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ SME เข้ามาใช้บริการได้ง่ายขึ้น เนื่องจากต้นทุนในการใช้บริการไม่สูงมากนักตามที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้ง กระบวนการติดตั้งและใช้งานไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้งานได้ทันที แต่ในปัจจุบันการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวอาจยังไม่แพร่หลายในหมู่ผู้ประกอบการ SME เท่าที่ควรจะเป็น นั่นเป็นเพราะข้อจำกัดทางการรับรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ โดยผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่มักเล็งเห็นแต่ต้นทุนที่อาจเพิ่มสูงขึ้นจากการลงทุนใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระยะแรก และความยุ่งยากในการใช้งาน ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลมากนัก

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต

เครื่องจักรระบบอัตโนมัติ (Automatic Machine) นับว่าเป็นเทรนด์นวัตกรรมใหม่ที่จะเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตหรือกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเป็นการลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการผลิต เพิ่มปริมาณการผลิตสินค้าโดยใช้ระยะเวลาเร็วขึ้น หรือสามารถผลิตชิ้นงานที่ยาก ซับซ้อน และมีรายละเอียดได้ง่ายและเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้นทุนสำหรับการใช้เครื่องจักรระบบอัตโนมัติในปัจจุบันยังอยู่ในระดับสูง โดยมีต้นทุนโดยเฉลี่ยอยู่ราว 3.5 - 13.5 ล้านบาท ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งานในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมและความซับซ้อนของการผลิต ซึ่งเป็นต้นทุนที่สูงกว่าการใช้เครื่องจักรควบคุมด้วยมือ (Manual Machine) ราว 7 - 10 เท่า

ส่งผลให้การใช้งานเครื่องจักรระบบอัตโนมัติยังกระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีเงินทุนสูง และส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนและจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต รวมถึงอุตสาหกรรมผลิตผลิตภัณฑ์ พลาสติกและบรรจุภัณฑ์ ซึ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องจักรมาในระดับหนึ่งแล้ว ทำให้เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมักอยู่ในรูปแบบระบบอัตโนมัติเพื่อให้เกิดการผลิตในปริมาณมากในระยะเวลาอันรวดเร็ว นำมาซึ่งต้นทุนการผลิตในระดับต่ำ และหากเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่ใช้เครื่องจักรระบบอัตโนมัติก็มักเป็นผู้ประกอบการต่างชาติที่เป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานของการผลิตยานยนต์ รวมถึงเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต

ทั้งนี้ ปัจจุบัน กลุ่มผู้ประกอบการ SME ไทยอาจยังไม่มี การใช้เครื่องจักรระบบอัตโนมัติอย่างแพร่หลายมากนัก เนื่องจากอาจเผชิญกับข้อจำกัดด้านเงินลงทุนตามที่กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ตาม ด้วยแนวโน้มด้านการขาดแคลนแรงงานในภาคการผลิตในระยะข้างหน้า กลุ่มผู้ประกอบการ SME ไทยจึงต้องเริ่มศึกษาและเริ่มประยุกต์ใช้เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีที่สูงขึ้น โดยอาจเริ่มจากการปรับมาใช้เครื่องจักรระบบกึ่งอัตโนมัติในบางสายการผลิตก่อน ควบคู่ไปกับการทำแผนในการขยายตลาดเพื่อทำยอดขายให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่องในระยะข้างหน้า

ผลบวก และผลกระทบเชิงลบหรือข้อจำกัดในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

หากพิจารณาถึงผลของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในหมู่ผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มธุรกิจตามที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแต่ละประเภทย่อมก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ หรือมีข้อจำกัดในการใช้งานอีกหลากหลาย โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลบวกและผลลบจากการใช้เทคโนโลยี

คลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์บิ๊กดาต้า

- + ยกขีดระดับความสามารถ
- มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

เครื่องจักรระบบอัตโนมัติ

- + ลดต้นทุนการผลิตระยะยาว
- ใช้เงินทุนสูง

• การใช้งานคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลที่ปรับให้เหมาะกับกลุ่มผู้ประกอบการ SME ในธุรกิจค้าปลีกและกลุ่มธุรกิจบริการ

| ผลบวก/ ผลกระทบเชิงลบหรือข้อจำกัด | รายละเอียด |
|--------------------------------------|---|
| ผลบวก | <ul style="list-style-type: none"> ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน : สืบเนื่องจากผู้บริโภคในยุคดิจิทัลนิยมทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันบนโลกออนไลน์กันมากขึ้น ส่งผลให้ฐานข้อมูลสำคัญอย่างพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่อยู่บนโลกออนไลน์ด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนตัวหรือแม้แต่ประวัติการซื้อสินค้าและเข้าใช้บริการ เป็นต้น ดังนั้นการใช้ระบบคลาวด์คอมพิวติ้งเพื่อจัดเก็บพร้อมประมวลผลหรือวิเคราะห์ฐานข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการ SME ให้ทัดเทียมกับคู่แข่งในตลาด และสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ในระยะยาวเนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าว ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถนำเอาผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการเพื่อบ่งชี้ถึงความชอบหรือรสนิยมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแล้วนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและรูปแบบการให้บริการให้ดีขึ้นและตรงใจลูกค้าได้มากขึ้น ลดต้นทุนค่าดำเนินงานในระยะยาว : จากจุดเด่นของเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลที่มีความยืดหยุ่นและช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้งานได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำมาซึ่งต้นทุนในการบริหารงานลดลง ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ผู้ประกอบการเข้าใช้ระบบคลาวด์คอมพิวติ้งในการเก็บข้อมูลลูกค้าหรือคู่ค้าก็สามารถลดต้นทุนจากการลงทุนวางระบบไอทีทั้งระบบขณะเดียวกันผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนจากการจ้างพนักงานประจำแผนกบัญชีได้ในกรณีที่ใช้ซอฟต์แวร์บันทึกบัญชีออนไลน์ เนื่องจากเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ติดตั้งง่ายและมีลักษณะการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนทำให้ผู้ประกอบการสามารถทำได้ด้วยตนเองอย่างไม่ยากนัก เป็นต้น |
| ผลกระทบเชิงลบหรือข้อจำกัดในการใช้งาน | <ul style="list-style-type: none"> มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล : ถึงแม้ว่าการเข้าใช้ระบบคลาวด์คอมพิวติ้งและซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลที่ปรับให้เหมาะกับกลุ่มผู้ประกอบการ SME จะไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับการลงทุนระบบไอทีทั้งระบบ แต่การเข้าใช้เทคโนโลยีดังกล่าวก็อาจทำให้ผู้ประกอบการมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นในระยะแรกเมื่อเทียบกับการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมที่ไม่ได้ใช้ระบบไอทีมากนักและพึ่งพิงแรงงานคนในการดำเนินงานเป็นหลัก |

• การใช้เครื่องจักรระบบอัตโนมัติ (Automatic Machine) ในกลุ่มผู้ประกอบการผลิต

| ผลบวก/ ผลกระทบ เชิงลบหรือข้อจำกัด | รายละเอียด |
|--|---|
| ผลบวก | <ul style="list-style-type: none"> ด้วยจุดเด่นของการทำงานในเครื่องจักรระบบอัตโนมัติที่สามารถทำงานทดแทนแรงงานคน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตย่อมเป็นแรงหนุนสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนการผลิตในระยะยาวได้ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนจากการใช้แรงงานคนหรือต้นทุนการผลิตที่ลดลง จากการผลิตสินค้าได้มากขึ้นและเร็วขึ้น เป็นต้น การแก้ปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานในระยะยาว : สืบเนื่องจากประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และกำลังเผชิญกับปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในกระบวนการผลิตที่ต้องการความละเอียดและใช้ทักษะแรงงานขั้นสูง หรือแม้แต่กระบวนการผลิตที่มีความเสี่ยงและอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ ดังนั้นการใช้เครื่องจักรระบบอัตโนมัติเพื่อทดแทนแรงงานคนน่าจะสามารถตอบโจทย์ต่อการใช้งานสำหรับกระบวนการผลิตในลักษณะดังกล่าวได้ |
| ผลกระทบเชิงลบ หรือข้อจำกัด ในการใช้งาน | <ul style="list-style-type: none"> ใช้เงินทุนสูงและอาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุน : เนื่องด้วยปัจจุบันเครื่องจักรระบบอัตโนมัติยังมีราคาอยู่ในระดับสูงเพราะถือว่าเป็นเทคโนโลยีใหม่และอาจต้องนำเข้าจากต่างประเทศที่เป็นเจ้าของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยอรมนี สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ อีกทั้ง การติดตั้งเครื่องจักรระบบอัตโนมัติในสายการผลิตจำเป็นต้องอาศัยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาสำหรับการออกแบบและติดตั้งระบบ จึงอาจทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนอยู่ในระดับสูงในช่วงระยะเริ่มแรกของการติดตั้งเครื่องจักรระบบอัตโนมัติ ขณะที่ผู้ประกอบการผลิต SME โดยส่วนใหญ่มีการผลิตสินค้าในปริมาณที่ไม่มากนัก จึงอาจเกิดความไม่คุ้มค่ากับการลงทุนสำหรับการปรับเปลี่ยนเครื่องจักรควบคุมด้วยมือมาเป็นเครื่องจักรระบบอัตโนมัติ อย่างไรก็ตามหากทางผู้ประกอบการผลิต SMEs มีแผนในการขยายตลาดและมั่นใจว่าจะสามารถขยายยอดขายให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่องในระยะข้างหน้าการลงทุนติดตั้งเครื่องจักรระบบอัตโนมัติอาจเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยเสริมให้การผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น และได้รับประโยชน์จากการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) ในระยะยาว |

จะเห็นได้ว่า การเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลตามทีกล่าวมาข้างต้น ย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความคุ้มค่าของการลงทุนใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้น โดยผู้ประกอบการควรต้องมีการประเมินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการลงทุน แล้วเทียบกับข้อดีหรือสิ่งที่ได้รับจากการลงทุนเพื่อประเมินถึงความคุ้มค่า และอาจทำการพิจารณาถึงผลกระทบเชิงลบจากการไม่ใช้เทคโนโลยีด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งการไม่ปรับตัวมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการ SME เผชิญกับข้อจำกัดทางด้านการแข่งขันในตลาด โดยอาจไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้ารายใหม่และไม่สามารถรักษฐานลูกค้ารายเดิมได้ เพราะพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าในปัจจุบันมีความนิยมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันกันมากขึ้น และอาจนำมาซึ่งการสูญเสียส่วนแบ่งตลาดให้กับคู่แข่งในที่สุด โดยเฉพาะคู่แข่งรายใหญ่ที่มีเงินทุนหนาและพร้อมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี รวมถึงคู่แข่งรายใหม่ที่มีไอเดียแปลกใหม่และดำเนินธุรกิจโดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ นอกจากนี้ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SME จำเป็นต้องมีการติดตามเทรนด์การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอยู่เสมอ เพื่อที่จะศึกษาและนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของตนได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจนั้น ในระยะแรก ผู้ประกอบการ SME อาจเริ่มจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นพื้นฐานก่อน แล้วดูผลจากการใช้งาน หากได้ผลลัพธ์ที่ดีและการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็อาจขยายขอบเขตการใช้งานให้มากขึ้น เช่น ผู้ประกอบการ E-Commerce อาจทำการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีออนไลน์และการจัดการสินค้าคงคลังเป็นอันดับแรก เพื่อสร้างระบบหลังบ้านให้มีประสิทธิภาพ และหากระบบการจัดการภายในเรียบร้อยดีแล้ว ก็อาจทำการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมและรสนิยมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อทำการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เป็นต้น

นอกเหนือจากกระแสการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลทั่วโลกที่ทำให้ผู้ประกอบการ SME ไทย ต้องปรับตัวไปตามเทรนด์แล้วนั้น การผลักดันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐบาลไทยเพื่อให้ทั้งภาคธุรกิจและภาคประชาชนมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกันมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามโครงการ National e-Payment ที่มีเป้าหมายผลักดันระบบการชำระเงินให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพื่อเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินค่าสินค้าและบริการหรือการโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ การยื่นเอกสารและการชำระภาษีผ่านระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) หรือการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ QR Code เป็นต้น จะเป็นอีกแรงขับเคลื่อนสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ภาคธุรกิจ SME จำเป็นต้องมีการปรับตัวในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เพื่อรองรับต่อเทรนด์การใช้งานตามนโยบายผลักดันของภาครัฐที่น่าจะทำให้ทุกภาคส่วนตื่นตัวด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นำมาซึ่งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล

อัปเดตเทรนด์ความรู้ธุรกิจไม่รู้จบ
ทุกที่ทุกเวลา ได้ที่    

