

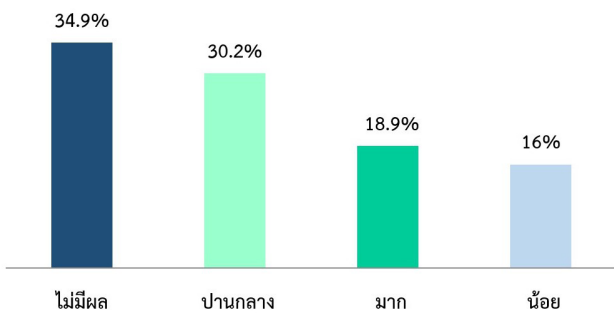
A large, decorative graphic on the left side of the page consists of several overlapping diamond shapes. The diamonds are outlined in white and filled with various blue-toned images: a grid of binary code (0s and 1s), a line graph with data points, and a network of interconnected nodes and lines. The overall design is modern and tech-oriented.

**บทวิเคราะห์สถานการณ์**  
**ผู้ประกอบการ SME ในประเด็นที่น่าสนใจ :**  
**การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลสู่ขั้น**  
**กับ SME**

## การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดีสลับขั้นกับ SME

การสำรวจผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดีสลับขั้นกับผู้ประกอบการ SME จำนวน 2,786 คน พบว่าร้อยละ 65.1 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดีสลับขั้นมีผลต่อธุรกิจ โดยร้อยละ 30.2 มีผลกระทบในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 18.9 มีผลกระทบในระดับมาก และร้อยละ 16 มีผลกระทบในระดับน้อย และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดีสลับขั้นยังไม่ดีต่อธุรกิจ ร้อยละ 34.9 ดังแสดงในภาพที่ 1

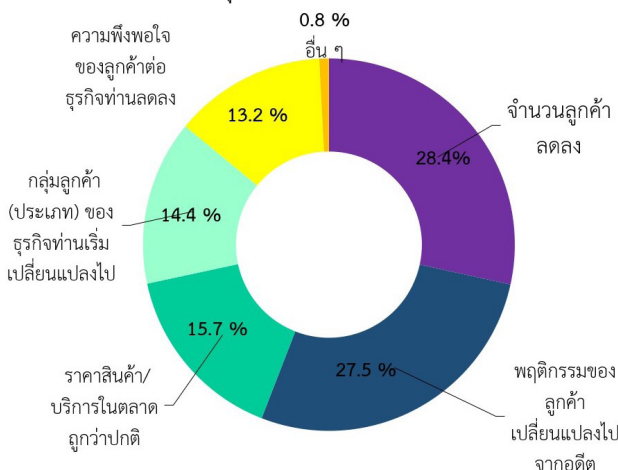
ระดับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่อธุรกิจ



ภาพที่ 1 ระดับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่อธุรกิจ

รูปแบบผลกระทบต่อธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีนั้นผู้ประกอบการ SME ร้อยละ 28.4 ระบุว่าปริมาณลูกค้าที่ลดลง รองลงมาร้อยละ 27.5 ระบุว่าลูกค้ามีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต และร้อยละ 15.7 ระบุว่าราคาสินค้าและบริการในตลาดถูกกว่าปกติ จากพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้บางธุรกิจมีปริมาณลูกค้าที่ลดลง ดังแสดงในภาพที่ 2

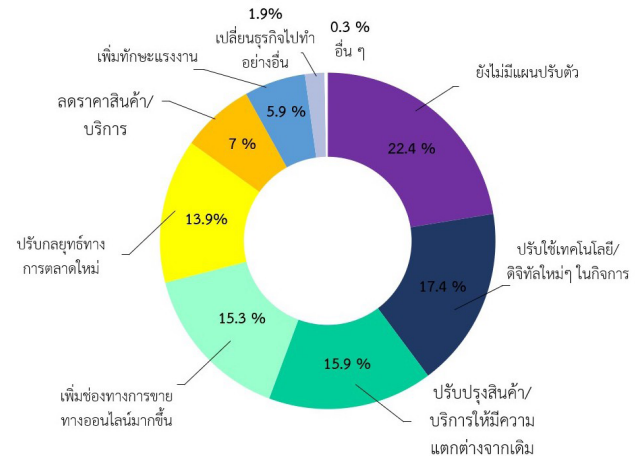
ผลกระทบต่อธุรกิจที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี



ภาพที่ 2 รูปแบบผลกระทบต่อธุรกิจที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

แผนปรับตัวทางธุรกิจกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีพบว่าผู้ประกอบการ SME ร้อยละ 22.4 ยังไม่มีแผนปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เนื่องจากธุรกิจระดับเล็กที่มีรูปแบบการค้าและบริการแบบดั้งเดิม ยังไม่พร้อมและยังไม่เข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เข้ามา ในส่วนของผู้ประกอบการที่มีแผนปรับตัวทางธุรกิจนั้น พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 17.4 มีการปรับใช้เทคโนโลยี/ดิจิทัลใหม่ๆ ในกิจการ รองลงมาร้อยละ 15.9 คือมีการปรับปรุงสินค้าและบริการให้มีความแตกต่างจากเดิม และร้อยละ 15.3 คือเพิ่มช่องทางการขายทางออนไลน์มากขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 3

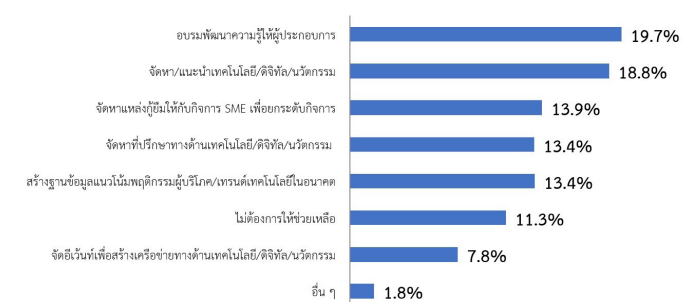
แผนปรับตัวทางธุรกิจกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี



ภาพที่ 3 แผนปรับตัวทางธุรกิจกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

สำหรับมาตรการที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี พบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 88.5 ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ โดยร้อยละ 19.7 ต้องการให้มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ รองลงมาร้อยละ 18.8 ต้องการให้จัดหา/แนะนำเทคโนโลยี/ดิจิทัล/นวัตกรรม และร้อยละ 13.9 จัดหาแหล่งกู้ยืมให้กับกิจการ SME เพื่อยกระดับกิจการ ดังแสดงในภาพที่ 4

มาตรการความช่วยเหลือจากภาครัฐกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี



ภาพที่ 4 มาตรการความช่วยเหลือจากภาครัฐกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

จากการสำรวจในประเด็นการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลระดับขั้นกับผู้ประกอบการ SME ในภาคธุรกิจต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลระดับขั้นได้เริ่มส่งผลกระทบต่อธุรกิจ SME (ร้อยละ 65.1) ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ ธุรกิจ SME มีจำนวนลูกค้าที่ลดลง และมีพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็ว ซึ่งปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ในปัจจุบัน มีสินค้าบริการและโมเดลธุรกิจที่ช่วยให้ชีวิตง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น เช่น Grab-Food, Agoda, Traveloka, Line Man, Food Panda หรือแม้แต่การสั่งซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ก็มีบริการส่งสินค้าถึงบ้านอีกด้วย เช่น Amazon, Lazada, Shopee, eBay เป็นต้น ทำให้ธุรกิจ SME ต้องปรับตัวให้ทัน และจากผลสำรวจ พบว่าผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่เริ่มต้นตัว มีการปรับใช้เทคโนโลยี/ดิจิทัลใหม่ๆ ในกิจการ และมีการปรับปรุงสินค้าและบริการให้มีความแตกต่างจากเดิม และเพิ่มช่องทางการขายทางออนไลน์มากขึ้น เพื่อขยายช่องทางให้กลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ หันมาสนใจสินค้า แต่ยังมีอีกร้อยละ 22.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ยังไม่มีแผนหรือเริ่มปรับตัวแต่อย่างใด ในด้านของมาตรการความช่วยเหลือจากภาครัฐที่ผู้ประกอบการธุรกิจ SME ต้องการ มากที่สุดคือ ต้องการให้มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ หรือจัดหา/แนะนำเทคโนโลยี/ดิจิทัล/นวัตกรรม ในการนำมาใช้ให้ตรงกับธุรกิจ และความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังต้องการให้ภาครัฐ จัดหาแหล่งกักยืมให้กับกิจการ SME เพื่อยกระดับกิจการให้ดีขึ้นอีกด้วย