

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
22-CL-02-GE-OSM-A: Multicounty Observational Study Mission on Enhancing Service SMEs'
Competitiveness through Digitalization
ระหว่างวันที่ 7-8 กันยายน 2565
Virtual Session using ZOOM Platform

จัดทำโดย
นางสาวนารัตน์ รัตนมณี
ตำแหน่ง นักพัฒนานโยบาย สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ
วันที่ 4 พฤษภาคม 2565

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 วัตถุประสงค์หลักของโครงการ

1. เพื่อส่งเสริม Digitalization สำหรับ SMEs ในภาคการบริการ
2. เพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์ด้าน Digitalization เพื่อการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ในภาคการบริการ
3. เพื่อแบ่งปันแนวทางและเครื่องมือดิจิทัลสำหรับ SMEs ในภาคการผลิต

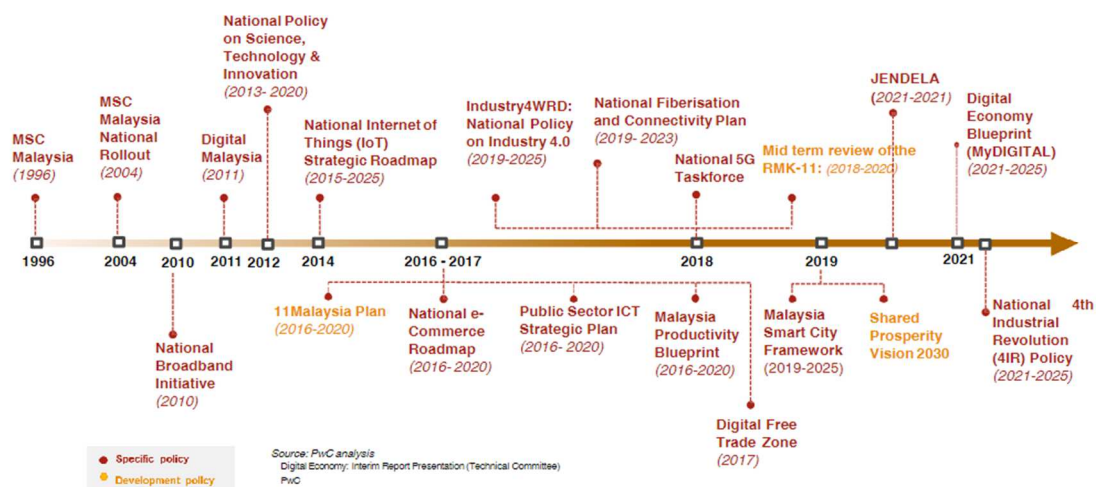
1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ

■ การบรรยาย

Session 1: Measuring SME Digital Readiness

Speaker: Dr. Halimahton Sadiah Let, Deputy Director Productivity Growth Division, MPC

Productivity นั้นมีความสำคัญต่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การสร้างโอกาสในการจ้างงาน การก่อให้เกิดรายได้ที่สูงขึ้น และการปรับปรุงความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งประเทศมาเลเซียมุ่งหวังจะให้มียัตราการเติบโตของผลผลิตภาพการผลิตอยู่ที่ 3.6% ต่อปี และมีเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการเพิ่มผลผลิตให้กับบริษัท ทั้งนี้ การส่งเสริมนวัตกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตภาพการผลิตได้ ฉะนั้นรัฐบาลมาเลเซียจึงได้มีมาตรการการสนับสนุนการทำงานนวัตกรรมหรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของบริษัทอย่างมาก ทำให้ในปี 2021 มีบริษัทมาเลเซียถึงร้อยละ 83 ของบริษัททั้งหมด ที่มีการปรับตัวทางเทคโนโลยี ซึ่งเส้นทางการผลักดันการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านนโยบายของภาครัฐ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 Malaysia's Digital Transformation Journey

ซึ่งจากรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่านโยบายล่าสุดของมาเลเซีย คือ National 4th Industrial Revolution (4IR) Policy หรือ The Four Industrial Revolutions ซึ่งเป็นนโยบายของมาเลเซียเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนผ่านรูปแบบธุรกิจไปสู่ความเป็นดิจิทัลของภาคการผลิตและบริการ และสามารถขับเคลื่อนธุรกิจโดยคน (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) ด้วยความมีประสิทธิภาพและแข็งแกร่ง

Session 2: Key Trends in the Digital Transformation of SMEs in the Service Sector

Speaker: Eileen Tan Soon Choo, Executive Director, Technology Services Stone Forest IT Pte. Ltd., Singapore

ในปัจจุบันคือยุค INDUSTRY 4.0 ซึ่งเป็นยุคสมัยของ Cyber Physical System, Internet of things และ networks และกำลังมุ่งสู่ยุค INDUSTRY 5.0 ซึ่งจะเป็นยุคสมัยของ การส่งต่อคุณค่า หรือประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า (Value-driven), แนวทางในการออกแบบที่คำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (human-centered) และความยั่งยืน (Sustainability) ฉะนั้นจากในอดีตจนถึงปัจจุบันจึงได้เกิดการนำเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัลมากมายเข้ามาใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานและวัฒนธรรมขององค์กร หรือที่เรียกว่า “Digital Transformation” และในองค์กรควรมีการประเมินสถานะปัจจุบันองค์กรในเส้นทางการเปลี่ยนผ่าน ตลอดจนศักยภาพในการส่งมอบคุณค่าทางดิจิทัลผ่านสินค้าและบริการ (Digital Maturity)

ปัญหาท้าทายที่ธุรกิจบริการต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อการคำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer-centric) ได้แก่ การป้องกันและปกป้องข้อมูลของลูกค้า สิ่งที่ถูกค่าต้องการไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ขาดแพลตฟอร์มเทคโนโลยีในการบริหารจัดการข้อมูล ขาดการสนับสนุนในการจัดการปัญหาของลูกค้า ขาดความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูล และการที่องค์กรมุ่งเน้นไปที่ยอดขายมากกว่าการสนใจความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง

Session 3: Digital Tools and Practices for Service sector SMEs

Speaker: Maresa Ng Hooi Meng, Chief Executive Officer and Founder Spark Activators Sdn. Bhd., Malaysia

ใน Session นี้เป็นการแสดงตัวอย่างของการทำ Digitalization ในอุตสาหกรรมบริการของประเทศมาเลเซีย รวมทั้งอธิบายว่าเครื่องมือดิจิทัลสามารถปรับปรุงองค์กรเพื่อนเพิ่มผลผลิตและผลกำไรได้อย่างไร จากผลการสำรวจของผู้บรรยายพบว่า SMEs มีความตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องมุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลในองค์กร โดยบริษัทขนาด Micro และขนาดเล็กมีการลงทุนเกี่ยวกับดิจิทัลมากขึ้นในด้านการบริการลูกค้า และ Front-End Functions ซึ่งตรงกันข้ามกับบริษัทขนาดกลางที่ให้ความสำคัญกับการลงทุนเกี่ยวกับดิจิทัลด้าน Back-End Operations เพื่อเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้ดีขึ้น ทั้งนี้จากผลการสำรวจพบว่าปัญหาหลักของ SMES ในการทำ Digitalization ได้แก่ การไม่มีสภาพคล่องทางการเงิน การขาดเงินทุนสนับสนุน และการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล

ขั้นตอนในการมุ่งสู่ความเป็น Digital มีอยู่ 3 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่

1. Systematization มีการจัดเก็บระบบข้อมูลเพื่อให้ process การทำงานมีความไหลลื่น
2. Digitization การปรับเปลี่ยนข้อมูล (Data) ต่างๆที่เป็นแบบอนาล็อก (Analog) ไปเป็นดิจิทัล (Digital) เช่น การลดการใช้กระดาษหันมาเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์แทน
3. Digitalization การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ (Business Model) หรือกระบวนการทำงาน (Process) ภายใที่ส่งผลให้เกิดโอกาสสร้างรายได้ผ่านช่องทางใหม่ๆรวมถึงโอกาสในการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ เช่น การส่งอีเมล การใช้ Chatbot หรือการนำช่องทางโซเชียลต่างๆมาใช้ เพื่อให้มีความอัตโนมัติและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นซึ่งมีผลกับการใช้ชีวิตของคนในสังคมและรูปแบบทำงาน

Session 4: The Service Sector and the Platform Economy

Speaker: Maresa Ng Hooi Meng, Chief Executive Officer and Founder Spark Activators Sdn. Bhd., Malaysia

ใน Session นี้จะกล่าวถึงการทำให้ Digital Transformation เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบจากวิกฤตการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ของธุรกิจ Claire Organics โดยจากผลกระทบของการระบาดของ COVID-19 ทำให้ธุรกิจ Claire Organics สูญเสียยอดขายถึง RM150K และภายในเวลา 4 เดือนทำให้หน้าร้านตามห้างสรรพสินค้าต้องปิดตัวลงถึง 5 สาขาด้วยกัน ซึ่งในช่วง Pre-pandemic ธุรกิจ Claire Organics มีสัดส่วนการขาย Retail ต่อ Digital eCommerce อยู่ที่ 80:20% และในช่วง Post-pandemic ก็ได้มีการปรับตัวทางธุรกิจเกิดขึ้นทำให้เกิดการขายช่องทาง Digital eCommerce เป็น 100% โดยสิ่งที่ท้าทายที่สุดในการปรับตัวเป็นธุรกิจ Digital eCommerce คือ คนทำงาน ทั้งในด้าน eCommerce Marketing, PR & Social Media, Retail & Channels และ Production & Logistics อีกทั้งยังต้องมีการบริหารจัดการทีมงานเช่น การจัด weekly team meeting, การทำรายงานผลบน Dashboard และการตั้งเป้าหมายยอดขาย ขั้นตอนที่ได้ดำเนินการเพื่อการผันธุรกิจสู่ Digital eCommerce คือ 1. การสร้างระบบ Ecommerce หรือระบบหลังบ้าน 2. สร้างระบบการชำระเงิน (payment gateway, iPay88) 3. การหาตลาดออนไลน์ (Shopee, Lazada) 4. การหา Logistic partner 5. การหา Service provider (Website builder) และ 6. Digitalization Grant (Government initiatives)

Session 5: Digital Security and Privacy for SMEs

Speaker: Stefen Cheng, Business Development Director, Dienst Digital Sdn. Bhd., Malaysia

ใน Session นี้ เป็นเรื่องของความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในยุคดิจิทัล โดย Digital Security นั้น ถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะช่วยปกป้องทรัพย์สินทางดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์สื่อสาร ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่าย และข้อมูล รวมทั้งยังช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เป็นความลับ ทั้งนี้หากไม่มีการทำ Digital Security บริษัท SME นั้น อาจถูกกลุ่ม Cyber Criminals หรือ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ โจมตีได้ 4 รูปแบบ คือ

1. Phishing เป็นการโจรกรรมข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของการสร้าง web site เลียนแบบเพื่อให้เหยื่อ login หรือกรอกข้อมูลเพื่อล่อลวงให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เช่น เลขที่บัตรเครดิต และ user name/password
2. Ransomware เป็น Malware ที่แตกต่างกับ Malware ประเภทอื่นคือไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อขโมยข้อมูลของคนอื่น แต่จะทำการบล็อกไฟล์อื่นไม่ให้ใช้งานได้ ไม่ว่าจะเป็นไฟล์ เอกสาร ภาพ วิดีโอ แล้วอาชญากรก็จะส่งข้อความมา “เรียกค่าไถ่” โดยโอนเงินผ่านทาง อินเทอร์เน็ต หรือ Bitcoin เป็นต้น แล้วอาชญากรจะส่งรหัสในการปลดล็อกการบล็อกไฟล์คืนมา แต่อย่างไรก็ตามเมื่อโอนเงินแล้วก็ได้ไม่หมายความว่าอาชญากรจะส่งรหัสการกู้คืนไฟล์กลับมาให้
3. Malware เป็นการรับโปรแกรมแล้วติดเข้ามาในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเหยื่อ แต่การก่ออาชญากรรมจากผู้อื่นหรืออาชญากรโดยการมุ่งเจาะระบบผ่านระบบรักษาความปลอดภัยเข้ามา ทำลาย หรือขโมยข้อมูล ที่เรียกว่า Hacker และ Cracker นั้น ในยุคแรกพวกเขาเพียงแค่ใช้วิธีการคาดเดารหัสผ่าน (Brute Force Attack) คือ การพยายามเข้าสู่ระบบด้วยการเดารหัสผ่านของเหยื่อเป้าหมาย ซึ่งเหยื่อก็มักใช้ชื่อจริง ชื่อเล่น วันเดือนปีเกิด ที่กลัวตัวเองลืมมาใช้งาน แต่ต่อมาเริ่มมีการเขียนโปรแกรมช่วยในการเดารหัสเจาะระบบมากมาย
4. DDOS เป็นเทคนิคการโจมตีแบบ Brute Force ระดับสูงที่อาศัย Botnet หรือเครือข่ายของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ติดมัลแวร์กลายเป็น Zombie และถูกควบคุมตามคำสั่งของแฮ็คเกอร์ โดยปกติแล้วจำนวน Botnet อาจมีได้ถึงหลักหมื่นหรือแสนเครื่อง ซึ่งการถล่มเว็บไซต์ถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการโจมตี DDOS Attack

■ การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

ส่วนกิจกรรม Group Discussion นั้นเป็นการให้สมาชิกแต่ละคนแบ่งปันสิ่งที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้ และให้ความเห็นในการสนับสนุน SMEs ให้มุ่งสู่ Digital Transformation

1. Lesson learned จากสมาชิกในกลุ่ม เช่น

- เล็งเห็นประโยชน์จากการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในประเทศเป็นการเข้าถึงตลาด
- ควรมีการคิดนอกกรอบ
- การบรรยายใน 2 วันนี้ มุ่งเน้นไปที่ด้านนวัตกรรม ผลิตรายการผลิต การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล การขับเคลื่อนธุรกิจด้วย IT และข้อมูล การวิเคราะห์ธุรกิจและลูกค้า ภาครัฐบริการและเศรษฐกิจแพลตฟอร์มของมาเลเซีย และวิธีปกป้องธุรกิจจากการโจมตีทางไซเบอร์

2. ความเห็นในการสนับสนุน SMEs ให้มุ่งสู่ Digital Transformation จากสมาชิกในกลุ่ม

- การช่วยเหลือภาครัฐมีความสำคัญต่อ SMEs โดยเฉพาะในช่วงหลังการระบาดใหญ่ครั้งนี้ เช่น การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือทางการเงิน และการสร้าง Mind-setting
- SMEs ควรลงทุนเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล รวมทั้งการลงทุนเพื่อการปกป้องธุรกิจจากการโจมตีทางไซเบอร์
- ควรที่จะพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา เนื่องจากในยุคโลกาภิวัตน์และสังคมออนไลน์ ทำให้ทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการจัดการโปรแกรมการพัฒนาประเทศสู่ดิจิทัล
- ก่อนที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ความเป็นดิจิทัล SME ควรมีการจัดทำแผนการและแนวทางให้ชัดเจนก่อน

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

- ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และความจำเป็นเกี่ยวกับ Digital Transformation ของ SMEs ในภาคบริการมากขึ้น
- ได้แชร์ไอเดียต่าง ๆ ในการสนับสนุน Digital Transformation ของแต่ละประเทศ
- ได้เห็นมุมมองใหม่ๆ ในการพัฒนานโยบาย มาตรการ และแนวทางการสนับสนุนต่าง ๆ ที่อาจนำไปใช้ในการสนับสนุนภาคเอกชน นอกจากภาคบริการ เช่น ภาคการผลิต และภาคการเกษตร เป็นต้น

2.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

สามารถสร้างแนวร่วมในการทำงาน โดยนำแนวคิด และความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปรับใช้ในการทำงาน หรือให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนามาตรการแนวทางในการส่งเสริม SME รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อกระตุ้นต่อมคิดในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.3 ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ

จากการอบรมในครั้งนี้ พบว่า หลาย ๆ ประเทศมีการสนับสนุน Digital Transformation กันมาลึกซึ้งแล้ว และมีการสนับสนุนอย่างจริงจัง อีกทั้งยังเป็นการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นอย่างมากในยุคสมัยนี้ ซึ่งส่วนตัวคิดว่ามาตรการในการสนับสนุน Digital Transformation ในแต่ละประเทศ รวมทั้งประเทศไทยไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ควรมีการพัฒนาเครื่องมือ เกณฑ์ หรือแผนงานในการดำเนินงานให้มีความชัดเจนที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จำเป็นต้องหาแนวร่วม คือ ผู้บริหารที่พร้อมให้การสนับสนุน มีส่วนร่วม มีหน่วยงานที่เข้าใจ

และพร้อมจะร่วมมือพัฒนามาตรการและสนับสนุนไปด้วยกัน นำไปสู่การหาวิธี/แนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสม

2.4 ภายในช่วง 60 วันนี้ สิ่งที่จะทำ คือ นำความรู้ที่ได้ มาเผยแพร่ให้เพื่อนร่วมงานทราบ โดยเฉพาะทีมที่ได้รับมอบหมายให้สนับสนุนบริษัท SMEs ถึงแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการพัฒนาของบริษัทไม่ว่าจะเป็นในภาคบริการ หรือภาคการผลิต เพื่อหาทางประยุกต์ใช้ให้เกิดนโยบายเพื่อการพัฒนา SME ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.5 ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนข้างหน้า คิดว่าจะสามารถจัดทำโครงการการสนับสนุน Digital Transformation เพื่อการสนับสนุน SMEs นำเสนอทีมและผู้บริหารเพื่ออนุมัติการดำเนินงานโครงการ

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ
- กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)
- เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)
- รายงานก่อนการเดินทางที่ท่านดำเนินการ (Country Paper-Thailand)
- เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)