



# งานประชุมใหญ่หอการค้าภาค 5 ภาค

ประจำปี 2561 เพื่อขับเคลื่อนแนวทาง ไทยเท่ ไทยเท่าเทียม ไทยยั่งยืน

ระหว่างวันที่ 2-3 มิถุนายน 2561 ณ โรงแรมดิเอมเบอร์ลด์ กรุงเทพฯ

## สรุปการเสวนา

### เรื่อง “Digital Transformation กับการพัฒนาเศรษฐกิจภูมิภาค”



#### นายชนิตร์ ชามุขชัยณรงค์ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจกลุ่มเซ็นทรัล



พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว สิ่งที่เห็นได้ชัดคือการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัลที่เข้ามามีผลต่อการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น โดยยกตัวอย่างของประเทศในกลุ่ม CLMV โดยเฉพาะประเทศเวียดนามที่ในปัจจุบันดิจิทัลได้เข้าไปมีผลต่อการดำเนินชีวิต ทั้งการใช้โทรศัพท์ที่มีเพิ่มมากขึ้น การซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ พฤติกรรมการเสิร์ชข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ คนเวียดนามมีการดูยูทูปมากที่สุดเป็นอันดับต้นของภูมิภาคนี้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการดูเพื่อรับเอาเนื้อหาความรู้แล้ว ยังใช้ยูทูปเพื่อเป็นสื่อในการโฆษณา เพื่อสร้างรายได้ด้วย สำหรับประเทศไทย พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปส่งผลให้บริษัทค้าปลีกขนาดใหญ่อย่างเซ็นทรัลได้มีการพัฒนาระบบกับ JD ของจีน เพื่อทำการค้า E-Commerce รวมถึงมี Central on demand ไว้สำหรับให้ลูกค้าได้สั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ พร้อมบริการจัดส่งฟรีถึงบ้าน เป็นต้น

สิ่งที่หอการค้าจังหวัดสามารถช่วยเศรษฐกิจของประเทศให้เพิ่มมากขึ้นได้ คือการนำเอาดิจิทัลมาปรับใช้กับโครงการ “ไทยเท่” ที่หอการค้าไทยกำลังขับเคลื่อนอยู่ในปัจจุบัน โดยนำมาปรับใช้เพื่อสร้างจุดขายให้กับการท่องเที่ยวของไทย เสริมด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นระบบที่มีมาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การนำเอาดิจิทัลและเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ ควรมีการทำความสะอาดข้อมูล (Cleansing Data) ก่อน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมต่อการนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำต่อไป



# งานประชุมใหญ่หอการค้าภาค 5 ภาค

ประจำปี 2561 เพื่อขับเคลื่อนแนวทาง ไทยที่ ไทยเท่าเทียม ไทยยั่งยืน

ระหว่างวันที่ 2-3 มิถุนายน 2561 ณ โรงแรมดิเอมเบอร์ลด์ กรุงเทพฯ

**รศ.ดร.นิพนธ์ พัวพงศกร นักวิชาการเกียรติคุณ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย**

Digital Technology ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ Sensors, Big Data, AI และ Cloud Computing ซึ่งแต่ละด้านล้วนมีผลกระทบในเชิงลบต่อหลากหลายอาชีพในปัจจุบัน อาทิ App.ป่วนโลก เช่น อุเบอร์ที่เข้ามาป่วนระบบการขนส่ง รถป่วนโลกที่ขับได้ด้วยตัวเอง เทคโนโลยีที่เข้ามาป่วนเศรษฐกิจในสาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด แต่ทั้งนี้ Digital Technology ยังมีผลกระทบเชิงบวกที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ (creative destruction) ขึ้นได้ หากผู้บริโภคมีการปรับตัวได้ทัน ก็จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ได้มากยิ่งขึ้น เช่น การลดต้นทุนในการสต็อกสินค้า เนื่องจากสามารถวิเคราะห์ระยะเวลารอบของการจัดส่งได้แม่นยำยิ่งขึ้น ในด้านเกษตรก็สามารถลดต้นทุนการใส่ปุ๋ยหรือการควบคุมวัชพืชให้น้อยลงได้ ในด้านแรงงาน บางกิจกรรมสามารถลดต้นทุนค่าแรงลงได้โดยการนำเอา Digital Technology เข้ามาปรับใช้แทน



สำหรับประเทศไทยความท้าทายในการปรับเปลี่ยนสู่ยุค Digital Technology มีอยู่หลายประเด็นด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของไทยยังอยู่ในระดับต่ำ ด้านระบบการศึกษาไทยที่หลักสูตรส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง มหาวิทยาลัยไทยส่วนใหญ่ไม่มีการปรับตัว อีกทั้งหน่วยงานราชการไทยยังไม่เข้าใจเรื่อง Digital Technology เท่าที่ควร ดังนั้น ประเด็นที่สำคัญคือการสร้างคน และจะต้องเชื่อมคนรุ่นใหม่ที่มีความเข้าใจในเทคโนโลยี เข้ากับคนรุ่นก่อนให้เดินไปด้วยกันได้ ฉะนั้น การปรับตัวจึงมีความจำเป็นกับทุกฝ่าย โดยในระยะสั้นนักธุรกิจต้องเริ่มเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลจากการอ่านและศึกษาจากคนรุ่นใหม่ มีการฝึกอบรมผู้ประกอบการให้เข้าใจวิธีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล บทบาทของมหาวิทยาลัย อาจจะเพิ่มการพัฒนาหลักสูตร รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เป็นต้น

ทั้งนี้ TDRI ได้มีข้อเสนอต่อประเทศไทยที่ต้องมีการปรับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่คือ 1. ปรับโมเดลการพัฒนาประเทศเพื่อให้ทันได้ในความปั่นป่วน 2. ปรับการเรียนรู้เพื่อสร้างทักษะใหม่ 3. ปรับระบบสวัสดิการสังคมเพื่อรับโลกใหม่ที่ผันผวน 4. ปรับทัศนคติของภาครัฐเพื่อความเปลี่ยนแปลงแห่งอนาคต

ในส่วน of SME ไทย สิ่งสำคัญของการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมกับยุคดิจิทัล คือ 1. จะต้องมีความพร้อมของการเรียนรู้อยู่เสมอ เปิดโอกาสเพื่อนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับธุรกิจ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันมากยิ่งขึ้น และ 2. คือการเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการลงทุนขนาดใหญ่ แต่เป็นการลงทุนเพื่อแก้ไขปัญหาขนาดเล็กที่จะมีผลกระทบต่อการพัฒนาในอนาคตต่อไป



# งานประชุมใหญ่หอการค้าภาค 5 ภาค

ประจำปี 2561 เพื่อขับเคลื่อนแนวทาง ไทยที่ ไทยเท่าเทียม ไทยยั่งยืน

ระหว่างวันที่ 2-3 มิถุนายน 2561 ณ โรงแรมดิเอมเบอร์ลด์ กรุงเทพฯ

## นายชาติกร จันทรรุ่งสกุล ผู้ก่อตั้ง FireOneOne

การนำดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับการทำธุรกิจสามารถทำได้ในหลายลักษณะด้วยกัน เช่น การทำ App for sale ให้กับเซลล์ เพื่อใช้ในการขายสินค้าและบริการ โดยที่ทุกข้อมูลของการให้บริการ จะมีการจัดเก็บเข้าระบบเพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนสำหรับการพัฒนาต่อไป หรือจะเป็นการจัดเก็บข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า เพื่อให้การบริการในครั้งต่อไปตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงลดต้นทุนในการสต็อกสินค้า รวมถึงการปรับตัวในการทำธุรกิจด้านการขายด้วยการทำตลาดดิจิทัล เช่น การขายสินค้าผ่านการสั่งซื้อทางออนไลน์ หรือการ Live Facebook เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้า โดยการตลาดด้วยวิธีนี้ ไม่ได้สำคัญที่มีคนเห็นมากแค่ไหน แต่อาจจะตรงกลุ่มเป้าหมายที่มีคนสั่งออเดอร์เป็นจำนวนมากต่อครั้ง ก็ถือว่าเป็นประสิทธิภาพ เป็นต้น



สำหรับการ Transformation จะต้องคำนึงถึง 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1. Vision : สิ่งแรกที่จะต้องทำคือการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยการวางแผนไป 3-5 ปี ในอนาคตถึงแนวทางการดำเนินงานอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ
2. People : หลังจากทีองค์กรมีการปรับวิสัยทัศน์แล้ว สิ่งที่ยากที่สุดคือการนำวิสัยทัศน์มาปรับกับบุคลากรภายในองค์กร โดยจะหาอย่างไรให้บุคลากรพร้อมใจที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดผลที่ดีกว่า
3. Tools : สิ่งสุดท้ายที่จะต้องคำนึงคือเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือและเลือกใช้เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลข้อมูล เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา และวางวิสัยทัศน์ใหม่ต่อไป

จึงสามารถสรุปได้ว่าการจะ Transformation จะต้องมีความเข้าใจก่อนว่าจะนำมาปรับใช้เพื่ออะไร แล้วจึงเริ่มต้นการพัฒนาและการลงทุนด้วยการสร้างเครื่องมือ ซึ่งหากเริ่มจากการสร้างเครื่องมือก่อนรวมถึงความไม่พร้อมขององค์กร ก็จะทำให้เป็นการลงทุนที่เสียประโยชน์