

นวัตกรรมการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสังคมในยุค เศรษฐกิจดิจิทัล

Small and Medium Business Management Innovation for Society in the Era of Digital Economy

¹ศิรินทิพย์ กุลจิตตรตรี และ ²สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ

¹Sirintip Kuljittree and ²Supattarasak Khumsamart

¹มหาวิทยาลัยเกริก

²ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด

¹Kirk University, Thailand.

²Roi Et Science And Cultural Centre For Education, Thailand.

¹Email: Supattarasak@gmail.com

Received October 14, 2020; Revised November 13, 2020; Accepted December 21, 2020

บทคัดย่อ

ผู้ประกอบการใหม่และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ในปัจจุบันความสามารถเชิงนวัตกรรมเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จด้านการลงทุนใหม่ ๆ เป็นเครื่องมือทางการแข่งขันที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น รวมทั้งมีโอกาสด้านการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีทำให้ชีวิตของเราง่ายขึ้น การปรับตัวไม่เท่าทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล ที่เทคโนโลยีกลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดต้นทุนการผลิต อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างไร้พรมแดน นวัตกรรมจัดการธุรกิจเพื่อสังคมในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ต้องคำนึงถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การเงินการลงทุน การภาษีอากร หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม หรือการใดๆ ที่มีกระบวนการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ การตระหนักถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยให้สามารถเติบโตอยู่รอดได้ โดยเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมในการเกื้อกูลกันระหว่างธุรกิจด้านดิจิทัล เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนรายได้

ภายในประเทศ สร้างโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับวิสาหกิจขนาดเล็ก เนื่องจากเป็นกลุ่มวิสาหกิจที่เปรียบเหมือนกระดูกสันหลังของประเทศ รวมถึงเตรียมความพร้อมด้วยการยกระดับธุรกิจด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำพาประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคของเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

คำสำคัญ : นวัตกรรม; การจัดการธุรกิจ; ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

Abstracts

New entrepreneurs, small and medium businesses is an important role in the development of Thailand both economically and socially. At present, Innovation is an important ingredient in creating new investment successes. It is a very important competitive tool for the success of any business. Is an important role in the economy. Entrepreneurs should focus on new innovations that can be used in their business operations to create opportunities for businesses more easily successful. as well as increasing the market opportunity respectively. Science and technology progress made our lives easier make adjustments not in line with the times change. Especially in the digital age, technology has become a vital tool in reducing production costs. It's also a channel to reach target customers without borders. Innovation in social business management in the digital economy must consider economy and social communication. Electronic commerce electronic transactions, logistics, education, agriculture, industry finance, investment, taxation, or socio-economic activities or anything has a process or operation digitally or electronically. Realizing the importance of powered Thai small and medium businesses can grow and survive by emphasize on creating a harmonious environment between digital businesses to achieve the domestic income turnover, create digital technology access opportunities for small enterprises because it is a group of enterprises like the backbone of the country including preparing to upgrade the business With the application of digital technology. To lead Thailand into the digital economy in a concrete era.

Keywords: Innovation; Business Management; Digital Economy

บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลทุกประเทศทั่วโลกกำลังดำเนินนโยบายที่สำคัญต่างๆเพื่อการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมามากต่อไปหากแต่จะหลอมรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคน

อย่างแท้จริงและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจกระบวนการผลิตการค้า การบริการและกระบวนการทางสังคมรวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างสิ้นเชิงอิทธิพลของ เทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศในการวางแผนทางการดำเนินการ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมานานและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเช่นการก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางการพัฒนาขีดความสามารถของ ธุรกิจทั้งภาคเกษตรกรรมการผลิตและการบริการการแสวงหาและใช้โอกาสจากการรวมกลุ่มทาง เศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาคการแก้ปัญหาคอขวดของสังคมการพัฒนาศักยภาพ กำลังคนของประเทศการบริหารจัดการสังคมสูงวัยการแก้ปัญหาคอรัปชัน เป็นต้น

ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการขับเคลื่อนการ พัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรัฐบาลไทยจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีเพื่อดำเนินการ ขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561) อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนอกเหนือจากความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐไปสู่ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (e-Government) รัฐบาลไทยยังมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงองค์การภาคเอกชนอีกด้วยโดยมีการกำหนดนโยบาย ต่างๆเพื่อช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อนองค์การภาคเอกชนให้สามารถเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรแบบดิจิทัลได้

ในปี 2560 ประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาอย่างจริงจังเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีแนวนโยบาย ด้านดิจิทัลของรัฐบาลที่ชัดเจนในการส่งเสริมการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ ประเทศหลุดพ้นจากกับดักการพัฒนาทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการ พัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560 ยังชี้ประเด็นสำคัญในการส่งเสริมไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ทั้งใน เรื่องของการส่งเสริมอุตสาหกรรม และนวัตกรรม การลงทุน การนำไปใช้ประโยชน์ ทั้งเชิงเศรษฐกิจและ สังคม รวมไปถึงการพัฒนากำลังคนดิจิทัลของประเทศ

การเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั่วโลกรวมถึงการดำเนินการตาม แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลไทยแลนด์ของประเทศไทยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้านวัตกรรม (2) การเปลี่ยนแปลง การขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และ นวัตกรรม (3) การเปลี่ยนแปลงจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการซึ่งทำให้เกิดธุรกิจ รูปแบบใหม่ในประเทศไทยที่ขับเคลื่อนด้วยการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มาสร้างเป็น รูปแบบธุรกิจที่เพิ่มคุณค่าและสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการที่เรียกว่า “ธุรกิจดิจิทัล” (Digital Entrepreneur) ซึ่งโดยส่วนมากมักจะเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561)

สำหรับนวัตกรรมในบริบทขององค์กรหรือกิจการ สามารถแยกมุมมองในการคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ คือเป็นนวัตกรรมที่คิดขึ้นมาเพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ ของลูกค้าโดยเฉพาะ เป็นการ พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีหรือวิธีการใช้รวมไปถึงการ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่แล้วให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นการสร้างสรรคพัฒนาหรือสร้าง

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การส่งมอบ ขั้นตอนหน้าที่รับผิดชอบ ลักษณะงาน และเป็นนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนยุทธศาสตร์หรือวิธีดำเนินธุรกิจแบบใหม่ ๆ ทั้งระบบ ความท้าทายที่สำคัญขององค์กรภาคธุรกิจในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยคือการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจภายใต้ทรัพยากรต่างๆที่มีอย่างจำกัดและการวางแผนทางการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจดิจิทัลของภาครัฐทั้งนี้เพื่อให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคง มั่นคงและยั่งยืน “นวัตกรรมการจัดการธุรกิจเพื่อสังคมในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล” ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้การเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและการทำงานภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้นในปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในหลายแวดวงเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมถูกนำมาใช้อย่างมากในภาคธุรกิจหรือเรียกว่า “นวัตกรรมด้านธุรกิจ” ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ต้องอาศัยสหวิทยาการจำเป็นต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์การออกแบบการแก้ปัญหาโดยครอบคลุมการใช้ทักษะทั้งทางด้านการตลาดการเงินการประชาสัมพันธ์การออกแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์การจัดการความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Relationships) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง (Jamieson, 2016) จากการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนั้นทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันเพิ่มตามไปด้วยปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับแนวคิดใน “นวัตกรรม” ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างความโดดเด่นทางธุรกิจให้เหนือคู่แข่ง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในภาพรวมอุตสาหกรรมดิจิทัลของไทยจะมีการเติบโตต่อเนื่องทุกปี แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการเติบโต เนื่องจากผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กขาดแคลนเงินทุนในการขยายธุรกิจและไม่สามารถขอกู้ยืมเงินได้ง่ายนัก ด้วยธุรกิจดิจิทัลส่วนใหญ่ถือว่ามีความเสี่ยงสูงเกินกว่าที่ธนาคารจะยอมรับได้ ยิ่งไปกว่านั้นอุตสาหกรรมยังขาดการลงทุนในด้านนวัตกรรมที่นำไปสู่สินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่มีการเชื่อมโยงการวิจัยและพัฒนาด้านดิจิทัลไปสู่ภาคอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูง แต่ทักษะด้านดิจิทัลของประชาชนยังคงต่ำแบบย่อนแอ้ง และยังไม่เกิดการใช้ประโยชน์ที่ชัดเจน ส่วนกำลังคนด้านดิจิทัลนั้นขาดแคลนเป็นอย่างมากในเชิงคุณภาพประเทศไทยมีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ (Mobile Subscribers) ในปี 2558 มากถึง ร้อยละ 125.8 ของประชากร 65.9 ล้านคน และมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านโทรศัพท์มือถือที่ร้อยละ 75.3 โดยมีจำนวนผู้ใช้ Social media ในต้นปี 2559 อยู่ที่ 41 ล้าน โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้ Facebook 40 ล้านราย และ Line 38 ล้านราย คิดเป็นกว่าร้อยละ 60 ของประชากรทั้งหมดทั่วประเทศ ส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์แบบใช้สายนั้น มีผู้สมัครใช้งานบรอดแบนด์ในปี 2560 ประมาณ 7.9 ล้านราย หรือเป็นร้อยละ 37.23 ของจำนวนครัวเรือนทั่วประเทศ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยนั้นมีการเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตาม ตัวเลขการใช้โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต หรือ Social media เหล่านี้ ยังไม่ได้แปลไปสู่ทักษะด้านเทคโนโลยีของคนไทยแต่ประการใด และยังห่างไกลกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้าง

นวัตกรรมต่าง ๆ โดยที่ IMD จัดอันดับทักษะความสามารถด้านดิจิทัลของคนไทย (Digital/ technological skills) ไว้ในอันดับที่ 50 จาก 63 ประเทศทั่วโลก โดยความท้าทายหลักในประเด็นนี้คือการปรับเปลี่ยนประชาชนส่วนใหญ่จากการเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี (Consumers) เพียงอย่างเดียว ไปเป็นผู้สร้างมูลค่าหรือคุณค่า (Producers) ในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). 2563)

จากการศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ ในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านภาวะผู้นำ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ ในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ด้านลูกค้า การเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน และนวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของผลการดำเนินงาน พบประเด็นสำคัญที่ว่านวัตกรรมทางธุรกิจด้านภาวะผู้นำและด้านคน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การจะพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจประสบผลสำเร็จ ผู้นำหรือเจ้าของธุรกิจต้องใช้ทักษะการเป็นผู้นำมืออาชีพในการบริหารและจัดการองค์กรเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการให้พนักงานได้รับเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร (วารุณี กุศลรัตนวิจิตร, 2560)

นอกจากนี้ อีกหนึ่งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล คือ กำลังคนดิจิทัล ซึ่งที่ผ่านมาเป็นปัจจัยกระตุ้นการพัฒนา และเป็นปัญหาที่รุนแรงของอุตสาหกรรมดิจิทัลในทุกตลาด คือ การขาดกำลังคนที่มีคุณภาพ โดยถึงแม้ว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติจะรายงานไว้ว่า ในปี 2559 ประเทศไทยมีผู้ทำงานด้าน ICT ถึง 3.74 แสนคน แต่เป็นตัวเลขที่รวมช่างเทคนิค พนักงานขาย และอื่น ๆ โดยมีเพียงร้อยละ 45.6 ที่สำเร็จการศึกษาด้าน ICT นอกจากนี้ ถ้านับเฉพาะบุคลากรทักษะสูงด้านซอฟต์แวร์ที่ประเทศไทยมีข้อมูลครบถ้วน ประเทศไทยในปี 2559 มีบุคลากรที่เป็นฐานการผลิตซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ประมาณ 5.6 หมื่นคนเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมดิจิทัลทุกตลาด สะท้อนในตนเองเดียวกันว่า ไม่สามารถหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้าทำงานได้ แม้จะให้เงินค่าตอบแทนสูงก็ตาม ซึ่งปัญหานี้หากไม่เร่งแก้ไขจะทวีความรุนแรงขึ้น เนื่องจากประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัย และจะมีจำนวนคนวัยแรงงานรวมถึงเด็กที่สนใจเรียนด้านดิจิทัลมีน้อยลงไปเรื่อย ๆ ด้วย ส่งผลระยะยาว คือ ความล้มเหลวของการเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลสภาพแวดล้อมและปัจจัยเกื้อหนุนที่จำเป็นต่อเศรษฐกิจดิจิทัล"ประเทศไทยมีสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ดีในการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล แต่ยังคงต้องปรับปรุงในด้านกฎหมาย กฎระเบียบกติกา เพื่อลดอุปสรรคและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล"ในเรื่องสภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุนที่จำเป็นต่อเศรษฐกิจดิจิทัลสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของประเทศไทยนั้นมี

ความเข้มแข็ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการลงทุนและการเงิน โดยมีตัวอย่างเช่น ประเทศไทยเริ่มมีจำนวนของนักลงทุนรูปแบบต่าง ๆ ที่มาลงทุนในวิสาหกิจเริ่มต้นจำนวนมาก โดย Techsauce รายงานว่าในปี 2559 ประเทศไทยมีจำนวนนักลงทุนในรูปแบบบริษัทจัดการเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) และบริษัทที่ใช้เงินตนเองในการลงทุน (Corporate Venture Capital) มากกว่า 79 ราย และนักลงทุนอิสระ (Angel investor) อีกมากกว่า 44 ราย และนอกจากนี้ ยังมีมูลค่าตามราคาตลาด บริการการเงิน และโครงสร้างอัตราภาษีที่ดีสำหรับเศรษฐกิจดิจิทัล แม้ตลาดจะยังคงมีความเสี่ยงในการลงทุนค่อนข้างสูงก็ตามสำหรับจุดอ่อนนั้น ประเทศไทยยังคงมีปัญหาในเรื่องของการปรับปรุงการกฎหมาย กฎระเบียบ กติกา รวมถึงมาตรฐานด้านดิจิทัลที่พร้อมสำหรับระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ตัวอย่างเช่น ปัจจุบันกฎหมายไทย กฎระเบียบไทยปัจจุบันยังไม่มีพื้นที่สำหรับเทคโนโลยี หรือโมเดลธุรกิจที่คิดนอกกรอบกฎหมายเดิม ไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาและใช้เทคโนโลยีใหม่ (Drone, Driverless car, Blockchain) หรือการทำธุรกิจวิสาหกิจเริ่มต้นแบบ Sharing Economy (Taxi, Hotel) และยังขาดกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรการ หรือแนวปฏิบัติในบางเรื่องที่เป็นเรื่องจำเป็นสำหรับเศรษฐกิจดิจิทัล เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูล เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). 2563)

นวัตกรรม

“นวัตกรรม” หรือ “innovation” คือกระบวนการหรือการกระทำสิ่งใหม่ ๆ วิธีแนวคิดหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ คำว่า “innovation” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึงสิ่งที่ทำขึ้นใหม่หรือแปลกจากเดิมซึ่งอาจจะเป็นความคิดวิธีการหรืออุปกรณ์เป็นต้นในทำนองเดียวกันนวัตกรรมก็อาจเป็นความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นที่รับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่โดยปัจเจกบุคคลหรือองค์กรหน่วยงานที่จะนำมาไปประยุกต์ใช้ (Rogers, 1995)

ในปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในหลายแวดวงเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจนวัตกรรมถูกนำมาใช้อย่างมากในภาคบริการหรือเรียกว่า “นวัตกรรมด้านบริการ” ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ต้องอาศัยสหวิทยาการจำเป็นต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์การออกแบบการแก้ปัญหาโดยครอบคลุมการใช้ทักษะทั้งทางด้านการตลาดการเงินการประชาสัมพันธ์การออกแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์การจัดการความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Relationships) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง (Jamieson, 2016)

รูปแบบของนวัตกรรมด้านบริการ

นวัตกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในภาคบริการสามารถมีรูปได้หลายรูปแบบต่างกันออกไปโดยคริสโตเฟอร์เลฟลีคและลอเรนไรท์ได้แบ่งรูปแบบของนวัตกรรมด้านบริการออกเป็น 7 รูปแบบ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ, 2547) ดังนี้

1) นวัตกรรมในบริการหลัก (Major Service Innovation) ซึ่งหมายถึงการสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์หลักที่ออกมาใหม่ซึ่งโดยปกติมักรวมถึงการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของบริการใหม่ด้วยเช่นการเปลี่ยนการให้บริการการจ่ายบัตรจอดรถจากการใช้แรงงานเป็นเครื่องจักรที่ผู้รับบริการต้องรับบัตรด้วยตนเองโดยเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ด้วยเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของการบริการให้มีความแม่นยำทันสมัยและลดต้นทุนตามไปด้วย

2) นวัตกรรมในกระบวนการหลัก (Major Process Innovation) ซึ่งประกอบด้วยการใช้กระบวนการใหม่ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หลักที่อยู่ในตลาดโดยวิธีใหม่พร้อมด้วยคุณประโยชน์เพิ่มเติมใหม่ๆเช่นการผลิตหลักสูตรปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาในแนวใหม่ โดยการสร้างหลักสูตรต่าง ๆ โดยใช้วิธีออนไลน์หรือหลักสูตรภาคค่าการให้เช่าเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และนักศึกษาได้รับประโยชน์จากมหาวิทยาลัยมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้การแข่งขันทั้งเรื่องเวลาและราคากับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หรือการพัฒนาการสั่งการของเครื่องมือป้องกันการโจรกรรมโดยใช้โทรศัพท์มือถือในการตรวจสอบและสั่งการ

3) การขยายสายผลิตภัณฑ์ (Product Line Extension) เป็นการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ให้เต็มเต็มความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นเช่นการเพิ่มบริการหลังการขายหรือการบริหารตารางการแจ้งเตือนการซ่อมบำรุงเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอเพื่อขยายสายผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4) การขยายกระบวนการ (Process Line Extension) เป็นการสร้างนวัตกรรมในส่วนย่อยโดยการสร้างวิธีทางใหม่ ๆ ในการส่งมอบสินค้าเดิมที่ผลิตและจัดจำหน่ายเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้นซึ่งถือเป็นการสร้างสิ่งแปลกใหม่ให้ลูกค้าเดิมและเป็นการจูงใจลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้นเช่นการบริการในการออกแบบจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารโดยโปรแกรมออกแบบที่เสมือนจริงในการบริการเพื่อขยายกระบวนการในการจำหน่ายเพิ่มความมั่นใจในผลิตภัณฑ์และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5) นวัตกรรมของบริการเสริม (Supplementary Service Innovation) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มองค์ประกอบด้านการบริการใหม่ๆเพื่อเสริมกับบริการหลักที่มีอยู่หรือรวมถึงการปรับปรุงบริการเสริมที่มีอยู่ทั้งหลายเช่นการเพิ่มเนื้อที่จอดรถในศูนย์การค้าหรือการมีข้อตกลงยอมรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน เป็นต้น

6) การปรับปรุงบริการ (Service Improvement) เป็นนวัตกรรมแบบที่พบเห็นกันมากที่สุดโดยเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยรวมไปกับการปฏิบัติงานของภาคบริการในปัจจุบันเช่นโรงภาพยนตร์เพิ่มที่นั่งที่ออกแบบเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า

7) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Style Changes) เป็นนวัตกรรมอย่างง่ายที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านในกระบวนการหรือการปฏิบัติการเนื่องจากมักจะจับต้องได้และสร้างความตื่นต่อนอกจากนี้ยังเป็นสิ่งจูงใจพนักงานได้อีกด้วยเช่นการทาสีร้านใหม่การเปลี่ยนเครื่องแบบพนักงานใหม่การปรับเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการของพนักงานใหม่ เป็นต้น

เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

หากจะให้คำจำกัดความคำว่า “เศรษฐกิจดิจิทัล” อย่างเป็นทางการนั้นกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ให้ความหมายในแง่ที่เป็นดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกล่าวคือ เป็นระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอย การจำหน่ายจ่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวมหรือเทคโนโลยีอื่นใดในทำนองที่คล้ายคลึงกันทั้งนี้ทั้งนั้นไม่ว่าเศรษฐกิจใหม่จะถูกนิยามและมีชื่อเรียกอย่างไรแต่ระบบเศรษฐกิจเหล่านี้สามารถเรียกอย่างรวม ๆ ได้ว่าเป็นเศรษฐกิจใหม่และตั้งอยู่บนฐานของการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสิ้น

เศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะและขอบเขตหน้าที่การงานในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม (คณะทำงานจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล, 2558) กล่าวคือ

- 1) เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) เกิดการมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้แขนงต่าง ๆ และข้อมูลสำหรับแวดวงอุตสาหกรรมสร้างสรรค์รวมถึงในด้านวัฒนธรรม
- 2) เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) เกิดการมุ่งเน้นการแบ่งปันอีกทั้งมีการนำกลับมาใช้ใหม่สำหรับสินค้าและบริการที่มีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นหรือความต้องการ
- 3) เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม
- 4) เศรษฐกิจแบบหมุนเวียน (Circular Economy) โดยเป็นการให้ความสำคัญกับการลดของเสียอย่างเป็นระบบตลอดห่วงโซ่ชีวิตของการใช้ผลิตภัณฑ์และส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์
- 5) เศรษฐกิจสี่เหลี่ยม (Square Economy) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมโดยลูกค้าหรือผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์พกพารูปทรงสี่เหลี่ยม
- 6) เศรษฐกิจสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ (Freelance Economy) ในยุคนี้มีคนจำนวนมากที่เป็นผู้รับทำงานอิสระผู้ทำงานไม่เต็มเวลา (Part Time) หรือสัญญาระยะสั้นซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วย

เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เพื่ออนาคตประเทศไทย

ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเช่นที่ผ่านมา กระบวนการการผลิตการค้าการบริการและกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิงประเทศไทยจึงให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศโดยเฉพาะการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจ

ดิจิทัลให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจังซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ดังนั้นการพัฒนา Digital Economy เพื่อวางรากฐานอนาคตประเทศไทยจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องมีความรู้ความเข้าใจร่วมกันและร่วมผลักดันให้เกิดผลที่ชัดเจน(ตฤตถ์ นพคุณ และ มณีนชนก มณีโชติ, 2559)

ความหมายและประโยชน์ของเศรษฐกิจดิจิทัลหรือ Digital Economy ในปี 1995 Don Tapscott ได้บัญญัติศัพท์ Digital Economy ไว้ในหนังสือ “The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence” ว่า Digital Economy หมายถึงเศรษฐกิจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ทั้งในภาคการเกษตรจนถึงภาคธุรกิจโดยเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT เข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนจนถึงการทำธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มโดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่ง Tapscott ระบุว่าอินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจและการดำรงชีวิตดังนั้นโลกต่อจากนี้จำเป็นต้องมีความพร้อมเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT กฎกติกากฎหมายการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการปรับตัวและปรับทัศนคติของประชาชน

สำหรับประโยชน์ที่ประเทศไทยจะได้รับจากการเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งด้านการส่งออกและการจ้างแรงงานในประเทศโดยเฉพาะอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจากการพิจารณาสัดส่วนระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงกับอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจพบว่าการลงทุนโทรคมนาคมและอุตสาหกรรมต่อเนื่องจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจเติบโตขึ้นได้สามารถรองรับปริมาณความต้องการและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นได้ซึ่งที่ผ่านมาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น

บริบทการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของไทย

บริบทภายนอก กระแสโลกาภิวัตน์ได้มีบทบาทต่อเศรษฐกิจและสังคมโลกมากขึ้นเกิดการเชื่อมโยงการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคมการเมืองของนานาประเทศ ทั้งด้านข้อมูลข่าวสารการค้าการเงินการลงทุนการผลิตเทคโนโลยีความรู้ค่านิยมและวัฒนธรรมทำให้เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง เนื่องจากธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการมีการนำ ICT ไปใช้ประยุกต์เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการประกอบการโดยเน้นการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการการลงทุนเงินทุนและแรงงานมีฝีมืออย่างเสรีรวมทั้งพันธสัญญาข้อตกลง/ความร่วมมือที่ประเทศไทยได้ลงนามกับองค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ อาทิผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (Trans-Pacific Partnerships: TPP) ทำให้มีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ

บริบทภายใน ปัจจุบันประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการชีวิตประจำวันและการทำงานมากขึ้นเนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีราคาถูกลงและมีประสิทธิภาพสูงส่งผลให้

การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนมากกว่าจำนวนประชากรของประเทศรวมทั้งการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามการพัฒนาเทคโนโลยีในขณะเดียวกันเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากมีราคาถูกลงทำให้การเข้าถึงข้อมูลการรับและส่งข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้ในปริมาณมากเกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการผลิตและบริการเนื่องจากมีการใช้บริการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud) ที่ช่วยให้องค์กรและธุรกิจสามารถดำเนินการจัดเก็บและบริหารข้อมูลได้อย่างคล่องตัวมีความยืดหยุ่นและประหยัดงบประมาณ

จะเห็นได้ว่าบริบทการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกเป็นโอกาสอันดีในการที่ประเทศไทยจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นตามมาด้วยหากมีการนำเทคโนโลยีไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมายจะก่อให้เกิดอาชญากรรมทางไซเบอร์การจารกรรมข้อมูลส่วนบุคคลการสร้างปัญหาด้านความมั่นคงเว็บไซต์หลอกลวงสถาบันการดำเนินคดีกฎหมายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจารกรรมทางการเงินและการก่อการร้ายส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจสังคมและความมั่นคงของประเทศ ขณะเดียวกันยังอาจส่งผลกระทบต่อสังคมทั้งในด้านการควบคุมและดำเนินการของภาครัฐที่อาจนำไปสู่การใช้เป็นเครื่องมือในการละเมิดสิทธิของผู้อื่นหรือก่อเหตุการณ์ร้ายที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมในสังคม

ดังนั้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของไทยในระยะต่อไป จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักความสมดุลเป็นสำคัญมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้ง ภาคการผลิตและบริการการเงินการคลังทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้และความสุขให้กับประชาชนซึ่งเป็นฐานรากของประเทศ

การปรับตัวในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

องค์กรต่างๆ ในทุกประเทศต่างต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนนับตั้งแต่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยและวิกฤตการณ์ทางการเงินการเปลี่ยนแปลงอำนาจทางเศรษฐกิจที่เคลื่อนย้ายจากประเทศทางซีกโลกตะวันตกสู่ประเทศทางซีกโลกตะวันออกมากขึ้นรวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เกิดความเสี่ยงของเศรษฐกิจโลกที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้จนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าและรูปแบบเศรษฐกิจไปทั่วโลก (จตุพร ชาญเลขา, 2560)

การนำเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่มาใช้อย่างเช่น Broadband Internet, mobile, cloud computing, business intelligence และ social media ทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบทางธุรกิจและทำให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ พร้อมกับการล่มสลายของธุรกิจรูปแบบเก่าจนเป็นโอกาสใหม่ของประเทศที่กำลังพัฒนา (รวมทั้งประเทศไทย) ที่จะฉกฉวยโอกาสนี้เพื่อให้ก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศพัฒนาแล้วทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

การเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาเทคโนโลยีนั้นมีความสัมพันธ์กันโดยตรงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้เกิดตลาดเกิดใหม่มีการลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างมหาศาลเนื่องจากความต้องการในการหาวิธีการเพื่อลดต้นทุนและต้องการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมจึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นตัวผลักดันให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้นและเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคจากหน้ามือเป็นหลังมือรวมทั้งเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนาผู้นำประเทศและองค์กรจะต้องตระหนักถึงความท้าทายใหม่ๆที่กำลังเผชิญอยู่การเพิ่มขึ้นของกลุ่มชนชั้นกลางและผู้สูงอายุที่เด่นชัดขึ้นเช่นในประเทศจีนอินเดียและในกลุ่มอาเซียนก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา

ปัจจัยสำคัญ 6 ประการต่อไปนี้เป็นการปรับตัวในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสรุปได้ดังนี้คือ

1. การมาถึงของยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในทุกประเทศทั่วโลกทำให้เกิดคลื่นลูกที่สาม (Third wave) ของระบบทุนนิยมที่จะเข้ามาปฏิรูปตลาดในหลายๆ มิติตั้งแต่พฤติกรรมผู้บริโภคไปจนถึงรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ การนำเทคโนโลยี mobile, cloud computing, business intelligence และ social media มาใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริงแล้วไม่ใช่เพียงแค่จินตนาการหรือจากการคาดการณ์อีกต่อไปซึ่งกำลังเกิดขึ้นทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและในประเทศกำลังพัฒนา

2. การปฏิรูปอุตสาหกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเมื่อเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบทำให้องค์กรต่าง ๆ ในทุกอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบอย่างมากที่จะต้องปรับเปลี่ยน Business model เพื่อรองรับผู้บริโภคยุค Net Generation ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกระทบไปทั่วโลกในช่วงห้าปีที่ผ่านมาในหลายอุตสาหกรรมได้แก่โทรคมนาคมบันเทิงสื่อการเงินการธนาคารค้าปลีกและสุขภาพและจะยังคงมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อไปเนื่องจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. ความพยายามในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและด้วยพลังอำนาจทางเศรษฐกิจและทุนที่กำลังเคลื่อนย้ายไปยังประเทศทางซีกโลกตะวันออกทำให้องค์กรที่มีแหล่งเงินทุนในประเทศกำลังพัฒนาที่มีการลงทุนด้านเทคโนโลยีอย่างมหาศาลและกำลังแข่งขันกันในประเทศพัฒนาแล้วทำให้ผู้บริหารองค์กรในประเทศพัฒนาแล้วจำเป็นต้องจัดการกับความท้าทายใหม่ ๆ จากองค์กรในประเทศกำลังพัฒนาที่มีการลงทุนด้านเทคโนโลยีอย่างมากด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า

4. ผู้บริโภคในตลาดเกิดใหม่กลายเป็นศูนย์กลางการเติบโตทางเศรษฐกิจพร้อมกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและระดับรายได้ทำให้ตลาดเกิดใหม่กลายเป็นศูนย์กลางของการเติบโตของโลกโดยผู้บริโภคในตลาดเกิดใหม่ไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคภาคธุรกิจและภาครัฐต่างสร้างโอกาสอันยิ่งใหญ่ให้แก่องค์กรต่าง ๆ ในประเทศตะวันตกซึ่งหากบริษัทเหล่านั้นสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของซีกโลกตะวันออกได้ก็จะทำให้ยังสามารถยืนอยู่ได้ต่อไป

5. ภาคธุรกิจเปลี่ยนเป็น Hyperdrive ตลาดโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจากการกระตุ้นโดยระบบเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เร่งให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงเติบโตอย่างรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิมตั้งแต่การพัฒนาสินค้าไปจนถึงการตอบสนองผู้บริโภคดังนั้นระบบธุรกิจ

อัจฉริยะและการวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์แบบrealtimeจึงมีความจำเป็นเพราะไม่เพียงแต่ทำให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้นเท่านั้นแต่ยังทำให้องค์กรสามารถรับมือกับความเสี่ยงที่ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ภายใต้ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลจะต้องมีความยืดหยุ่นสูงและสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ได้อย่างรวดเร็วจนทำให้ในปัจจุบันองค์กรจากซีกโลกตะวันตกที่ชาญฉลาดจึงพยายามปรับตัวเข้าหาโลกตะวันออกมากขึ้นโดยจะเปลี่ยนรูปแบบการตัดสินใจแบบลำดับชั้น (Hierarchical Decision Making) มาเป็นการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Network Structure) มากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นโอกาสอันยิ่งใหญ่ของธุรกิจดิจิทัลรูปแบบใหม่กำลังเกิดขึ้นทุกวินาทีด้วยการหาโอกาสและวิธีการในการเชื่อมต่ออุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เพื่อใช้ข้อมูลปริมาณมหาศาลให้เป็นประโยชน์หาโอกาสในการเข้าสู่ตลาดใหม่หาวิธีการอันแยบยลในการเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและบริการให้สามารถเข้าถึงความต้องการและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคอย่างแท้จริงจนทำให้เกิดตัวแบบธุรกิจใหม่ (New business and Delivery models) มากมาย

ดังนั้นสรุปได้ว่าธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่จากนวัตกรรมการผลิตและการให้บริการใหม่ในรูปแบบดิจิทัลดังกล่าวกำลังจะมีอิทธิพลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ และกำลังจะทำให้ Value Chain ของธุรกิจดั้งเดิมถูกทำลายหายไปซึ่งธุรกิจที่เกิดขึ้นด้วยรูปแบบดังกล่าวที่มีผลกระทบทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับอุตสาหกรรมของทุกประเทศทั่วโลกโดยการปฏิรูปด้านดิจิทัลจะช่วยนำทางให้ธุรกิจสามารถเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพด้วยวิธีการจัดการใหม่ ๆ ใช้เทคโนโลยีแบบ Real-Time รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเคลื่อนที่และเทคโนโลยี Cloud เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้องค์กรสู่ความสำเร็จในยุคดิจิทัล

เทคโนโลยี Mobile Cloud จะเป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานในทุกๆ ส่วน โดยจะเข้ามาเปลี่ยนวิธีการทำงานของธุรกิจรวมถึงวิธีการในการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จากผลการสำรวจของวีเอ็มแวร์ กับองค์กรธุรกิจในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีไฮบริดคลาวด์และโซลูชันด้านบิสซิเนส โมบิลิตี้จะเข้ามามีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจมากขึ้น รวมถึงในงานนี้คุณแพท เจลซิงเกอร์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท วีเอ็มแวร์ อิงค์ ได้แนะ 5 ปัจจัยที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

1. **สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ให้ได้อย่างสตาร์ทอัพ และป้อนนวัตกรรมออกสู่ตลาดอย่างเอ็นเตอร์ไพรซ์** ตลาดสมาร์ทโฟนในประเทศไทยใหญ่เป็นอันดับสองในตลาดอาเซียน ด้วยเทรนด์ดังกล่าวองค์กรธุรกิจในเมืองไทยจำเป็นต้องเริ่มมองหาเทคโนโลยีที่จะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างยืดหยุ่น และให้สามารถสื่อสารและเชื่อมต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะขยายขนาดองค์กรและสร้างนวัตกรรมได้เร็วขึ้นกว่าเดิม ในโลกธุรกิจปัจจุบัน องค์กรสตาร์ทอัพไม่มีอะไรต้องเสียเพราะสามารถเริ่มใช้

บิสซิเนสโมเดลใหม่ได้เลย ในขณะที่องค์กรขนาดใหญ่ต้องหันมาใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้ได้รวดเร็วอย่างสตาร์ทอัพ และป้องกันนวัตกรรมออกสู่ตลาด

2. ก้าวสู่ยุคโปรเฟสชันแนลคลาวด์ วิเอ็มแวร์เชื่อว่าอุตสาหกรรมคลาวด์จะก้าวสู่ “ยุคโปรเฟสชันแนลคลาวด์” ที่มีการเชื่อมต่อและการใช้งานอย่างทั่วถึง โดย ยูนิฟายด์ไฮบริดคลาวด์ (unified hybrid cloud) จะกลายเป็นรากฐานสำคัญสำหรับไอทีแห่งอนาคต

3. ความท้าทายด้านซีเคียวริตี้ ในการปกป้อง องค์กร แอปพลิเคชัน และข้อมูลประเทศไทย เป็นประเทศหนึ่งในตลาดอาเซียนที่ตลาดโมบายมีการเติบโตสูงที่สุด จากสถิติในการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กมากกว่า 22 ล้านคน และใช้โมบายแอปพลิเคชันสำหรับความบันเทิงมากกว่า 14 ล้านคน การใช้ดีไวซ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้องค์กรอาจได้รับผลกระทบในเรื่องซีเคียวริตี้ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการเติบโตขององค์กร เทคโนโลยีเวอร์ช่วลไลเซชันสามารถช่วยจัดการให้การใช้งานแอปพลิเคชันขององค์กรและข้อมูลมีความปลอดภัย วิเอ็มแวร์ เอนแอ็สเอ็กซ์ (VMware NSX) เป็นเทคโนโลยีเน็ตเวิร์กเวอร์ช่วลไลเซชัน ที่จะช่วยให้ระบบเน็ตเวิร์ก เซิร์ฟเวอร์ แอปพลิเคชัน และข้อมูลขององค์กร มีความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวด้วยราคาที่ประหยัดเป็นครึ่งหนึ่ง

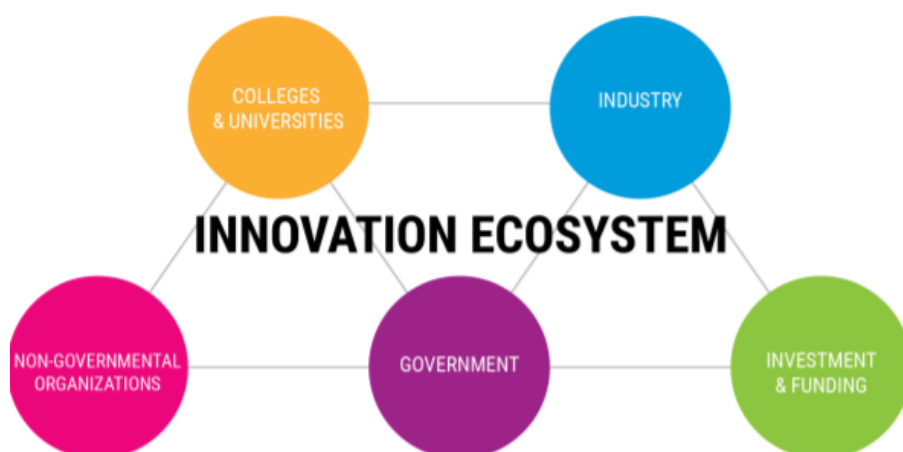
4. โพรแอ็คทีฟเทคโนโลยี: คลื่นลูกใหม่ของนวัตกรรมไอที โลกในอนาคตจะเป็นโลกโพรแอ็คทีฟ ที่สร้างอยู่บนความชาญฉลาดของระบบอัตโนมัติขึ้น ทำให้คนสามารถคาดการณ์สิ่งต่างๆ ได้ล่วงหน้าพลังของการวิเคราะห์คาดการณ์จะช่วยเพิ่มความฉลาดในกับธุรกิจ ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมที่ดีขึ้นกว่าเดิมและดำเนินธุรกิจได้อย่างชาญฉลาดมากขึ้น

5. การใช้เทคโนโลยีขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจขององค์กรดัชนี S&P500 ของสหรัฐ องค์กรขนาดใหญ่และเล็กทั่วโลกและประเทศไทยจะประสบความสำเร็จได้ เมื่อสามารถสร้างความแตกต่างและเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างและสามารถแข่งขันในตลาดได้ ความเสี่ยงที่องค์กรธุรกิจในปัจจุบันต้องประสบมักจะมาจากการอยู่นิ่งเฉย องค์กรธุรกิจมีโอกาสที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จหากนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับเปลี่ยนวิถีในการดำเนินธุรกิจในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป

สรุป

ผู้ประกอบการใหม่และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทยทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (สุชาติ ไตรภพสกุล และสัททยา ชูชาติพงษ์, 2557) ในปัจจุบันความสามารถเชิงนวัตกรรมเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จด้านการลงทุนใหม่ ๆ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นเครื่องมือทางการแข่งขันที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ เป็นขนาดธุรกิจที่มีการบริหารอย่างอิสระ และมีต้นทุนดำเนินการต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ในการเลือกใช้กลยุทธ์นั้นก็ย่อมแตกต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่ เพราะต้องหลีกเลี่ยงการแข่งขันที่รุนแรง ธุรกิจสามารถอาศัยช่องว่างทางการตลาดที่ลูกค้ามี

ความต้องการที่หลากหลาย ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น รวมทั้งมีโอกาสด้านการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีทำให้ชีวิตของเราง่ายขึ้น การปรับตัวไม่เท่าทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล ที่เทคโนโลยีกลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดต้นทุนการผลิต อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างไร้พรมแดน ในปัจจุบันการบริโภคข้อมูลจากผู้คนได้เปลี่ยนไป โดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มใช้สื่อทางออนไลน์มากขึ้น ภาคธุรกิจทั่วไปซึ่งรวมถึงภาครัฐ ต่างก็ล้วนปรับตัวขนานใหญ่ ด้วยการผลักดันให้เกิดการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต เพื่อสอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจของตนได้อย่างเหมาะสม เพิ่มอัตราการซื้อขายและเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ดีเนื่องจากผู้บริโภคยุคใหม่มีความคุ้นเคยกับการซื้อออนไลน์มากขึ้น มีความสะดวกสบายต่อผู้บริโภคเพราะซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง สั่งซื้อได้ทุกที่ และที่สำคัญช่องทางนี้ต้นทุนต่ำเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ผู้ประกอบการสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการพัฒนาการผลิตการค้าขาย ตั้งแต่กระบวนการคิด การวางแผน และเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติต้องอยู่บนพื้นฐานของดิจิทัล ด้วยการปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในโลกยุคดิจิทัล ให้ธุรกิจมีศักยภาพแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต ในการพัฒนาประเทศโดยสร้างความสามารถในการแข่งขันและการปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องเปลี่ยนการทำงานแบบดั้งเดิมขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้เป็นองค์กรนวัตกรรม แนวทางการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม และระบบนิเวศนวัตกรรม พร้อมทั้งปัจจัยสู่ความสำเร็จเพื่อบุคคล/ องค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นองค์กรนวัตกรรม ได้ทราบและใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางเพื่อการดำเนินงานในเบื้องต้นๆ องค์กรที่มีการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม และระบบนิเวศนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายใน องค์กรที่สามารถเชื่อมต่อกับภายนอกเท่านั้นจึงจะสามารถพัฒนาไปสู่การเป็น “องค์กรนวัตกรรม” ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กรที่กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและต้องการความเป็น “องค์กรชั้นนำ” ที่สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในปัจจุบัน เนื่องจากไม่มีสูตรสำเร็จในการสร้างองค์กรนวัตกรรม “ผู้นำ” และ “บุคลากร” ทุกคนในองค์กรจึงมีบทบาทและเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการร่วมกันศึกษา แสวงหา และออกแบบแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างวัฒนธรรมและระบบนิเวศนวัตกรรมให้เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทและบทบาทขององค์กรดังกล่าว



ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มี การติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอยการ จำหน่ายจ่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การภาษี อากรการบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใดๆ ที่มี กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจการโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือ เทคโนโลยีอื่นใดในทำนองคล้ายคลึงกัน ซึ่งแนวคิดในการขับเคลื่อนจะยึดหลักการ ได้แก่ดังนี้ 1) ภาคเอกชน จะต้องเป็นผู้นำการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม รัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) และส่งเสริม สนับสนุน (promoter) โดยการสร้างแรงจูงใจแก่เอกชน อย่างเป็นระบบ และปรับปรุงประสิทธิภาพของ ภาครัฐเอง ด้วยดิจิทัล ให้โปร่งใส และลดคอรัปชั่น 2) มีคณะกรรมการเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติ ที่ชี้นำ ทิศทางของการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ และกำหนดนโยบายสนับสนุนด้านการ สร้างแรงจูงใจ (Incentive) นวัตกรรม (Innovation) จัดตลาดให้แก่เอกชน เพื่อร่วมกันสร้างเศรษฐกิจไทย ให้เข้มแข็ง และพัฒนาคนไทยที่มีความสามารถ 3) กำหนดนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนด แนวทางการพัฒนาประเทศบนพื้นฐานของการพัฒนา และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ร่วมกันอย่างมี เอกภาพ ที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ทุกภาค ส่วน ในการขับเคลื่อนให้เกิดสัมฤทธิ์ผล 4) รัฐจะกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้มีธรรมาภิ บาลและความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งต้องมีการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อไม่ให้เกิดการ ละเมิดกัน 5) รัฐจะปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และแนวทางการลงทุนในองค์การที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การ ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งเสริมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการกำกับดูแล กิจการโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นองค์การของการทำงานเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลที่เสริมซึ่งกันและกัน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2561). *ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- จตุพร ชัญญา (2560). *การปรับตัวในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล*. ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center) กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.bangkokbanksme.com>
- วารุณี กุศลรัตนวิจิตร. (2560). *ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ)(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต)*. วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตฤณ นพคุณ และ มณฑชนก มณีโชติ (2559). เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กับอนาคตประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 53(2), 2-10.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2561). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2563). *บทวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจดิจิทัลประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/thailand-digital-economy-glance>
- สุชาติ ไตรภพสกุล และสหยา ชูชาติพงษ์. (2557). แบบจำลองการพัฒนาสังคมความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรมในประเทศไทย. *วารสารนักบริหาร*, 34(2), 26-36