

## “ปลดล็อก SMEs ไทย ปรับตัวอย่างไรให้เติบโต”

นางสาวศรารัตน์ อังกลมเกลียว  
นางสาววิจิตา เกษานนท์  
ฝ่ายนโยบายโครงสร้างเศรษฐกิจ  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

SMEs มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และชีวิตคนไทยจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับธุรกิจ SMEs ทั้งในฐานะเจ้าของกิจการและลูกค้า แต่ในช่วงที่ผ่านมาธุรกิจ SMEs ต้องเผชิญความท้าทายจากเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ รวมถึงสภาพการแข่งขันจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจ และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ธปท. จึงได้ทำการสำรวจ SMEs กว่า 2,400 ราย ทั่วประเทศ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และการปรับตัวเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาและช่วยเหลือ SMEs ให้ตรงจุดทั้งนี้ธปท. ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากธนาคารพาณิชย์ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และสมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย ในการกระจายแบบสำรวจให้แก่ SMEs ในไตรมาสที่ 1 ปี 2561

### ข้อสรุปสำคัญจากการสำรวจ

1. ผลสำรวจพบว่า SMEs เผชิญกับ 2 อุปสรรคหลัก คือ (1) ต้นทุนธุรกิจสูง ทั้งจากต้นทุนวัตถุดิบ ต้นทุนทางการเงิน ค่าจ้างแรงงาน ค่าขนส่ง และค่าสาธารณูปโภค ในขณะที่กฎระเบียบของภาครัฐสร้างต้นทุนแฝงในการดำเนินธุรกิจให้แก่ SMEs และ (2) การแข่งขันรุนแรงที่มาจากรอบด้าน ทั้งจาก SMEs ด้วยกันเอง จากธุรกิจขนาดใหญ่ที่ขยายสาขาไปทุกพื้นที่และมีบริการที่ครบวงจร และจากธุรกิจ E-commerce ที่ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการบริโภคสินค้าและบริการที่มีราคาและคุณภาพหลากหลาย

2. SMEs ส่วนใหญ่เมื่อเผชิญการแข่งขันที่รุนแรง มักใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มปริมาณขาย อย่างไรก็ตาม การแข่งด้วยราคาโดยไม่ได้พัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ หรือแตกต่างจากคู่แข่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันที่ลดลง โดยผลสำรวจพบว่าร้อยละ 70 ของ SMEs ที่เน้นแข่งขันด้วยราคาเป็นหลักประสบกับภาวะยอดขายลดลง

3. SMEs อีกกลุ่มหนึ่งที่ใช้การปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหามีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ ดังนี้ (1) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจและการควบคุมต้นทุน ด้วยการปรับเปลี่ยนจากการพึ่งพาแรงงานมาเป็นการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยี รวมถึงนำระบบ IT มาใช้ในการวางแผนธุรกิจ จัดทำบัญชีและบริหารสต็อกสินค้า (2) พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่ง และใช้โอกาสจากโลกออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขายและขยายตลาดไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ

ทั้งนี้ ผลสำรวจพบว่า การที่ SMEs ปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความสามารถทางการแข่งขันเพิ่มขึ้นและต้นทุนการบริหารจัดการลดลง เป็นผลให้ผลประกอบการปรับตัวดีขึ้นและภาระต้นทุนทางการเงินบรรเทาลง ดังนั้น SMEs ที่มีการปรับตัวส่วนใหญ่จึงเห็นว่าต้นทุนการเงินไม่ใช่ปัญหาหลัก สะท้อนจากผลสำรวจของ SMEs กลุ่มนี้ที่เห็นว่าภาระต้นทุนทางการเงินเป็นปัญหาเพียงร้อยละ 31 น้อยกว่า SMEs กลุ่มที่ปรับตัวไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเห็นว่าภาระต้นทุนการเงินยังเป็นปัญหาถึงร้อยละ 64

4. ผลสำรวจพบว่า การที่ SMEs ปรับตัวด้วยการเข้าสู่ตลาดออนไลน์ แต่ยังคงขายสินค้าและบริการที่ไม่มีเอกลักษณ์ ไม่เพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนได้ เนื่องจากตลาดออนไลน์มีการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่งจำนวนมากและเน้นแข่งขันด้วยราคา ดังนั้น การมุ่งยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งจึงเป็นการสร้างความเข้มแข็งของธุรกิจในระยะยาว

5. ในมิติของพื้นที่ SMEs ในเมืองรองมีความท้าทายมากกว่า SME ในเมืองหลักจาก (1) ขนาดของตลาดที่เล็ก ทำให้ต้องแข่งขันรุนแรงกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่ขยายเข้ามาในพื้นที่ อาทิ Modern trade ห้างสรรพสินค้า และโรงแรมที่พัก ที่มีเครือข่ายจากส่วนกลาง ซึ่งมีความได้เปรียบด้านการแข่งขันสูงกว่า SMEs ในท้องถิ่น (2) SMEs เมืองรองเผชิญต้นทุนแรงงานสูงเพราะขาดแคลนแรงงาน จากแรงงานท้องถิ่นอพยพเข้าสู่หัวเมือง แรงงานฝีมือหายาก และแรงงานรุ่นใหม่ต้องการทำงานในสำนักงาน และ (3) โครงสร้างพื้นฐานไม่เอื้ออำนวย อาทิ ถนนชำรุดและคับแคบ ต้นทุนค่าขนส่งแพงกว่าคู่แข่งในเมืองหลัก ไฟฟ้าดับบ่อย และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เป็นปัญหาให้ SMEs เมืองรองเสียโอกาสทางการค้าและภาวะต้นทุนธุรกิจสูงขึ้น

**ถอดบทเรียนจากผลสำรวจเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาและการช่วยเหลือที่ตรงจุด**

ภายใต้บริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจ SMEs ต้องเผชิญกับความท้าทายที่ซับซ้อน จึงจำเป็นต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อยกระดับศักยภาพการแข่งขัน ขณะเดียวกันการสนับสนุนให้ SMEs ปรับตัวและใช้เทคโนโลยีด้วยต้นทุนที่ต่ำลง มีภาระด้านต้นทุนกฎเกณฑ์ และขั้นตอนการทำธุรกิจที่ลดลง จะช่วยขยายโอกาสและสร้างความเท่าเทียมแก่ SMEs ให้มากขึ้น โดยเฉพาะ SMEs ในจังหวัดเมืองรองสำหรับ ธปท. ต้องมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินกลางให้เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบการเงิน และเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยต้นทุนที่เหมาะสม


**ประการแรก** ผู้ประกอบการ SMEs ต้องเร่งปรับตัวเพื่อยกระดับศักยภาพการแข่งขัน พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งและเป็นที่ต้องการของตลาด เตรียมความพร้อมเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี ปรับปรุงกระบวนการผลิตและการบริหารจัดการภายใน รวมถึงเพิ่มช่องทางการตลาดผ่านโลกออนไลน์ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

**ประการที่สอง** ภาครัฐควรสนับสนุนให้ SMEs ปรับตัวและใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการจัดทำหรือสนับสนุนภาคเอกชนให้จัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล อาทิ Cloud, Software สำเร็จรูป หรือ Web services สำหรับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีในต้นทุนที่ต่ำลง

รวมทั้งให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อ SMEs ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ นอกจากนี้ ผลสำรวจพบว่า SMEs ยังต้องการให้เพิ่มการฝึกอบรมแรงงาน โดยเฉพาะทักษะที่ขาดแคลน อาทิ ทักษะภาษาอังกฤษ การใช้เครื่องจักร รวมถึงการซ่อมแซมและบำรุงรักษา การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน โดยให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

**ประการที่สาม** ภาครัฐควรพิจารณาลดกฎเกณฑ์ และขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อลดต้นทุนแฝงให้แก่ SMEs รวมถึงเพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการภาครัฐจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูล ช่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อหน่วยงานรัฐ

**ประการที่สี่** ภาครัฐควรพิจารณาขยายโอกาสและสร้างความเท่าเทียมให้แก่ SMEs โดยเฉพาะการลดความเหลื่อมล้ำจากการแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีข้อได้เปรียบทั้งด้านต้นทุนและเทคโนโลยี



รวมถึงนโยบายที่ช่วยเร่งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อจูงใจให้แรงงานทำงานอยู่ในท้องถิ่น เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาด้านแรงงานให้กับ SMEs ในจังหวัดเมืองรอง กอปรกับการยกระดับมาตรฐานระบบ สาธารณูปโภค รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเมืองรองให้ทัดเทียมเมืองใหญ่

**ประการสุดท้าย ธปท. ต้องมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินกลางเพื่อเพิ่มโอกาส การเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยต้นทุนที่เหมาะสม โดย ธปท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมผลักดันและ ส่งเสริม SMEs ให้ใช้ระบบ Prompt pay และ QR payment ให้มากขึ้น เพื่อช่วยลดต้นทุนและสร้างข้อมูล ที่เป็น Track record ที่สถาบันการเงินสามารถใช้ประกอบการให้บริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ SMEs มากขึ้น อีกทั้ง ปฏิรูปกฎเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินที่สร้างภาระต้นทุนทางการเงินที่ไม่จำเป็น อาทิ ค่าใช้จ่ายใน การประเมินหลักประกันเพื่อขอสินเชื่อ สามารถประเมินหลักประกันเพียงครั้งเดียวสามารถยื่นขอสินเชื่อกับ สถาบันการเงินได้หลายแห่ง จากเดิมที่ต้องมีการประเมินใหม่ทุกครั้ง นอกจากนี้ ธปท. สนับสนุนให้เกิด Information-based lending มากขึ้น ด้วยการอนุญาตให้สถาบันการเงินใช้ข้อมูลอื่น (Alternative Data) อาทิ ข้อมูลการให้คะแนน Rating ของผู้ใช้บริการ ข้อมูลคะแนนเครดิต ข้อมูลค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์ เพื่อช่วย ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพให้เข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น**

**บทส่งท้าย** การสร้างความสามารถในการแข่งขันของ SMEs เพื่อการเติบโตอย่างแข็งแกร่งภายใต้ บริบทของเทคโนโลยีใหม่ ๆ การแข่งขันรุนแรง และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ทุกภาคส่วนต้องปรับตัว ไปพร้อมกัน นอกจากทางการจะต้องสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจของ SMEs แล้วนั้น SMEs จะต้องเร่งปรับตัวและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การบริหารจัดการภายใน องค์กร ควบคู่ไปกับการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและแตกต่าง และมีความพร้อมด้านดิจิทัลใน การประยุกต์ใช้ข้อมูลในการดำเนินธุรกิจในโลกยุคใหม่

---

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย