

“จากจุดเล็ก ให้ได้ล้าน เผยเคล็ดลับ พลิก Idea สู่รูปแบบธุรกิจ Startup 2019”



เมื่อเร็วๆ นี้ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เรียนกับตัวจริง ประสบการณ์จริง จัดเสวนาพิเศษ Tech Talk Season 4#7 ในหัวข้อ “จากจุดเล็ก ให้ได้ล้าน เผยเคล็ดลับ พลิก Idea สู่รูปแบบธุรกิจ Startup 2019” โดยได้รับเกียรติจากวิทยากรพิเศษ คือ คุณปติตา รุจิโมระ Startup Incubator, KMITL, Research and Innovation Service ณ ห้อง Auditorium 1 อาคาร 40 ปี มหาวิทยาลัยศรีปทุม พอสรุปประมวลความได้ดังต่อไปนี้

คุณปติตา รุจิโมระ เล่าว่า เธอไปอยู่ประเทศอังกฤษตั้งแต่อายุ 18 ปี จบปริญญาตรีด้าน Business และจบปริญญาโททางด้าน Advertising สมัยเธอเรียนหนังสือเป็นคนที่รับผิดชอบเรื่องการเรียนมาก โดยตอนแรกๆ พ่อแม่ส่งเงินให้เรียน และต่อมาเธอก็ทำงานส่งตัวเองเรียน โดยได้เข้าไปทำงานอยู่ในร้านอาหารไทย ทำหน้าที่หลายอย่าง เช่น เสริฟอาหาร ล้างแจกัน ล้างห้องน้ำ เป็นต้น ได้เงินชั่วโมงละ 5 ปอนด์ ในขณะที่เดียวกันเป็นคนชอบ Shopping โดยซื้อสินค้า Brand Name มาไว้ที่ห้องเต็มไปหมด ตอนเรียนอยู่ชั้น ปี 3 ปี 4 ได้เข้าไปคลุกคลีอยู่ในกลุ่ม Startup อาจารย์ให้จัดกลุ่ม ปรากฏว่า ตัวเองได้ไปอยู่กลุ่ม Startup ชื่อ Balance ตรงนี้จึงได้แนวความคิดว่า “อาจารย์ที่สอนนักศึกษาให้เก่งกว่าอาจารย์ถึงจะเรียกว่า อาจารย์” รวมระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ประเทศอังกฤษ 5 ปี และหลังเรียนจบแล้ว กลับมาประเทศไทยเคยไปทำงาน C Asean ของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) สำหรับ C Asean

เกิดขึ้นจากการเล็งเห็นถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมพัฒนาภูมิภาคในฐานะองค์กรภาคเอกชนที่เป็นพลเมืองอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เกิดการเชื่อมโยงระหว่างประเทศ ตลอดจนการเชื่อมโยงคนรุ่นใหม่ในภูมิภาคอาเซียน ให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนนวัตกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศ และภูมิภาคอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) รวมถึงการนำเอา Social Business Concept มาใช้ในการแก้ไขปัญหาสังคม (<http://www.thaibev.com>) และหลังจากนั้นได้รู้จักอาจารย์คนไทย อาจารย์จึงชวนมาทำงานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในลำดับต่อมา ขอกล่าวถึง การทำ Startup ในการทำ Startup ของประเทศไทยนั้น นอกจากจะมีความคิดสร้างสรรค์ มีไอเดียเด็ดแล้ว จำเป็นต้องมีตัวแบบในการดำเนินธุรกิจ 4.0 (Business Model 4.0) คือ การทำธุรกิจที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่า เราจะขายสินค้าอะไร ขายให้ใคร ขายอย่างไร ขายที่ไหน ผลิตสินค้าด้วยวิธีการอย่างไรเพื่อให้ใช้ต้นทุนต่ำที่สุดและได้กำไรมากที่สุด เคล็ดลับของตัวแบบในการทำธุรกิจในการพลิก Idea สู่อธุรกิจ Startup มีอยู่ด้วยกัน 2 กลุ่ม คือ (1). จับคน 2 กลุ่มมาเจอกัน ตัวอย่างเช่น Uber กับ Airbnb สำหรับ Airbnb มีการจ้าง Startup มาทำการวิเคราะห์ลูกค้าด้วย และ (2). กลุ่มคนทำงานอาชีพอิสระ (Freelance) ตัวอย่างเช่น Word Press, Skype, LinkedIn, Spotify เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันต้องสร้างมูลค่าของสินค้าให้มีราคามีค่าสูงสุด (Sale Value) ด้วย โดยให้ยึดตัวแบบธุรกิจ (Business Model) ดังต่อไปนี้ คือ

1. การนำเสนอสินค้าแก่ลูกค้า (Value Proposition) วิธีการนำเสนอสินค้าแก่ลูกค้านั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณค่าของสินค้าที่มีคุณภาพเป็นอันดับแรก โดยมีลักษณะของคุณค่า (Value Characteristics) ดังนี้ คือ ความแปลกใหม่ (Newness) ไม่ซ้ำแบบใคร, ผลิตสินค้าด้วยการใช้วิธีลดต้นทุนที่ต่ำที่สุด (Cost Reduction) สินค้าต้องมีคุณภาพประสิทธิภาพ (Performance), สินค้าต้องสามารถปรับแต่งออกแบบได้ (Customization), สร้างความเชื่อมั่นให้ตราผลิตภัณฑ์สินค้า (Brand Status), มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม (Price), ประเมินความสามารถของสินทรัพย์ หรือสินค้า (Asset Ability), สินค้ามีลักษณะให้ความสะดวกสบาย (Convenient) และท้ายสุดคือการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ (Getting the Job Done) ซึ่งหมายถึงวิธีการดำเนินธุรกิจด้วยกลยุทธ์ที่ดีจึงจะประสบความสำเร็จ
2. การจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) คือ การจัดจำแนกแยกแยะกลุ่มของลูกค้าในแต่ละประเภทได้ และที่สำคัญต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร มีนิสัยอย่างไร ต้องเก็บรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าให้กับลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยการจัดแบ่งกลุ่มของลูกค้านั้น ต้องคำนึงถึงหลัก 4 อย่างคือ (1) หลักการจัดแบ่งส่วน (Segment) เช่น ระดับการศึกษา, (2) หลักประชากรศาสตร์ (Demographic) เช่น การจัดแบ่งส่วนตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (Income) ระดับเงินเดือน สถานะทางครอบครัว โสด หม้าย กลุ่มคนที่เรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย กลุ่มคนที่ทำงานแล้ว เป็นต้น, (3) หลักจิตวิทยา (Psychographic) จำแนกกลุ่มลูกค้าตามความชอบ หรือความต้องการ เช่น สินค้าสำหรับเด็กต้องมีสีฉูดฉาดสวยงาม, สินค้าสำหรับคนรักสุขภาพ, สินค้าสำหรับผู้สูงอายุ หรือสินค้าสำหรับคนรักการท่องเที่ยวแบบผจญภัย เป็นต้น (4) พฤติกรรม (Behavior) เช่น พฤติกรรมการช้อปปิ้งซื้อสินค้าทางออนไลน์ หรือพฤติกรรมของลูกค้าที่ชอบสินค้าไฮเทค เช่น มี

ชายคนหนึ่งใช้สินค้าแบรนด์เนม ใช้สมาร์ทโฟน iPhone ของบริษัท Apple มีรายได้มากกว่า 1 แสนดอลลาร์ต่อปี การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นที่ทราบกันดีว่าปัจจุบันการดำเนินธุรกิจเกือบทุกประเภทล้วนต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก ทั้งนี้ เพื่อประหยัดงบประมาณ และมีความสะดวกรวดเร็ว ที่สำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 ยุค คือ:

ยุค 1.0 Mono-Channel หรือบางครั้งเรียกว่า Single-Channel เป็นยุคของการดำเนินธุรกิจในช่วงเริ่มแรก เทคโนโลยียังไม่มีการพัฒนามากนัก มีการขายสินค้าผ่านหน้าร้านค้าและเวลาอยากซื้อของก็เดินออกไปซื้อสินค้าที่ร้าน เป็นลักษณะการขายสินค้าเพียงช่องทางเดียว เช่น ร้านค้าโชห่วย และร้านค้าปลีกเล็กๆ ทั่วไป

ยุค 2.0 Multi-Channel ในยุคนี้เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นอย่างมาก เกิดมีการใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการขายสินค้า การขายสามารถทำได้หลายช่องทาง เช่น การขายผ่านอีเมล ขายผ่านเว็บไซต์ ลูกค้าสามารถเข้าไปดูสมุดแจ้งรายการสินค้าหรือแคตตาล็อกในเว็บไซต์ และทำการสั่งซื้อสินค้า และไปรับสินค้าที่หน้าร้าน ยังไม่ค่อยมีการรีวิวสินค้า การแชร์ หรือการคอมเมนต์สินค้าอะไรมากนัก

ยุค 3.0 Omni-Channel (รวมกันเป็นหนึ่ง) ยุคของ Mobile หมายถึงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลายช่องทาง การเชื่อมโยงช่องทางต่างๆ รวมให้เป็นหนึ่งเดียว โดยผสมผสานช่องทางการสื่อสารเหล่านั้นทั้งออนไลน์ (Online) และการขายหน้าร้าน (Offline) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอย่างชาญฉลาดและไร้รอยต่อ ซึ่งเป็นการใช้ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) มาเข้าช่วยนั่นเอง

ยุค 4.0 Smart Ecosystems คือระบบนิเวศที่ชาญฉลาด เป็นโลกอีกโลกหนึ่งอยู่ในโลกยุคดิจิทัลมีการใช้เทคโนโลยีสมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์มาช่วยในการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกิจ เรียกกันว่า ถูกที่ ถูกเวลา ถูกเทรนด์ ทำให้รู้จักลูกค้ามากขึ้นใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น การขายสินค้าผ่าน Facebook สามารถจะรู้ว่าลูกค้าชอบหรือไม่ชอบ นอกจากนี้ Facebook ยังได้ชื่อ Friendfeed ซึ่งมีระบบ Real-time อัตโนมัติเต็มตัว และใช้เวลานับ 10 ปีในการพัฒนาฟีเจอร์นี้ขึ้นมา นอกจากนี้ ยังมีค่ายอื่นๆ อีก เช่น Google ที่มีระบบการสั่งการด้วยเสียง เช่น Google Assistant สามารถโทรสั่งซื้อผลิตภัณฑ์สินค้าและอาหารได้ตามความต้องการ

ประเด็นสุดท้าย เรื่องการนำเอาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ และภาคการเกษตร ซึ่งตอนนี้ ทั้งภาครัฐ และเอกชนได้ทุ่มเงินจำนวนมหาศาลลงไปในเรื่องนี้ เช่น โครงการ Smart Home ต่อไปสามารถสั่งเปิด-ปิดไฟที่บ้านได้โดยอัตโนมัติ หรือสามารถตรวจเช็คอุณหภูมิภายในบ้านว่าตอนนี้อุณหภูมิในบ้านเท่าไร หรือโครงการ Smart Farming เช่น สามารถตั้งเวลาเปิด-ปิดน้ำได้ตามความต้องการ, ใช้ระบบเซ็นเซอร์ติดตามสภาพภูมิอากาศ ควบคุมการใส่ปุ๋ย และใช้กระบวนการควบคุมระบบทั้งหมดผ่านสมาร์ทโฟน เป็นต้น Startup อีกประเภทหนึ่ง คือ Machine Learning ตัวอย่างเช่น การเล่นเกม มันเรียนรู้ว่า ทำอย่างไรถึงจะชนะเราได้ เหนือกว่า AI คือ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ต่อไปเป็นคำว่า Series คือ การระดมทุนเพื่อสนับสนุนการทำ Startup ซึ่งมีหลายระดับ คือมีตั้งแต่ระดับ Series A B C D E ไปจนถึง Unicorn ตัวอย่างเช่น Series A เป็นการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์เพื่อสอดคล้องกับรูปแบบของ

ธุรกิจที่เหมาะสมกับสภาพของตลาดจริงๆ Series A นั้นอยู่เหนือกว่าระดับ Seed Fund นั้นหมายถึงเม็ดเงินในการสนับสนุนก็จะสูงตามไปด้วย โดยเม็ดเงินก็จะเกินกว่า 2 ล้านบาทหรือเหรียญสหรัฐ (ราว 66 ล้านบาท) ขึ้นไป จนถึง 15 ล้านบาทหรือเหรียญสหรัฐ (ราว 5 ร้อยล้านบาท) แต่ส่วนมากก็จะเฉลี่ยอยู่ที่ 3 – 7 ล้านบาทหรือเหรียญสหรัฐ (ราว 1-2.3 ร้อยล้านบาท) โดยมีตัวอย่างที่เราหลายๆ คนรู้จักเป็นอย่างดีที่เคยได้รับเงินสนับสนุนในรอบนี้อย่างครั้งที่ Benchmark ให้การสนับสนุนกับทาง Uber และ Instagram (www.thumbsup.in.th: 2020) ปัจจุบันองค์กรต่างๆ รวมจนถึงมหาวิทยาลัย ได้ให้เงินทุนสนับสนุนการทำ Startup เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประเทศไทยเราช้ากว่าประเทศอื่นๆ ประมาณ 5 ปี ส่วนประเทศอื่นๆ เขาไปถึง Series A กันมากแล้ว เช่น ประเทศสิงคโปร์ และญี่ปุ่น ส่วนประเทศไทยยังอยู่กับความสดใหม่ ปัจจุบัน ประเทศเหล่านี้ ได้เข้ามาให้ทุนสนับสนุนส่งเสริม Startup ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เพราะว่า ในประเทศของเขาได้ถึงจุดอิ่มตัวกันแล้ว.

บทความโดย ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

อาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม