

AI START-UP : Ai9 CASE STUDY

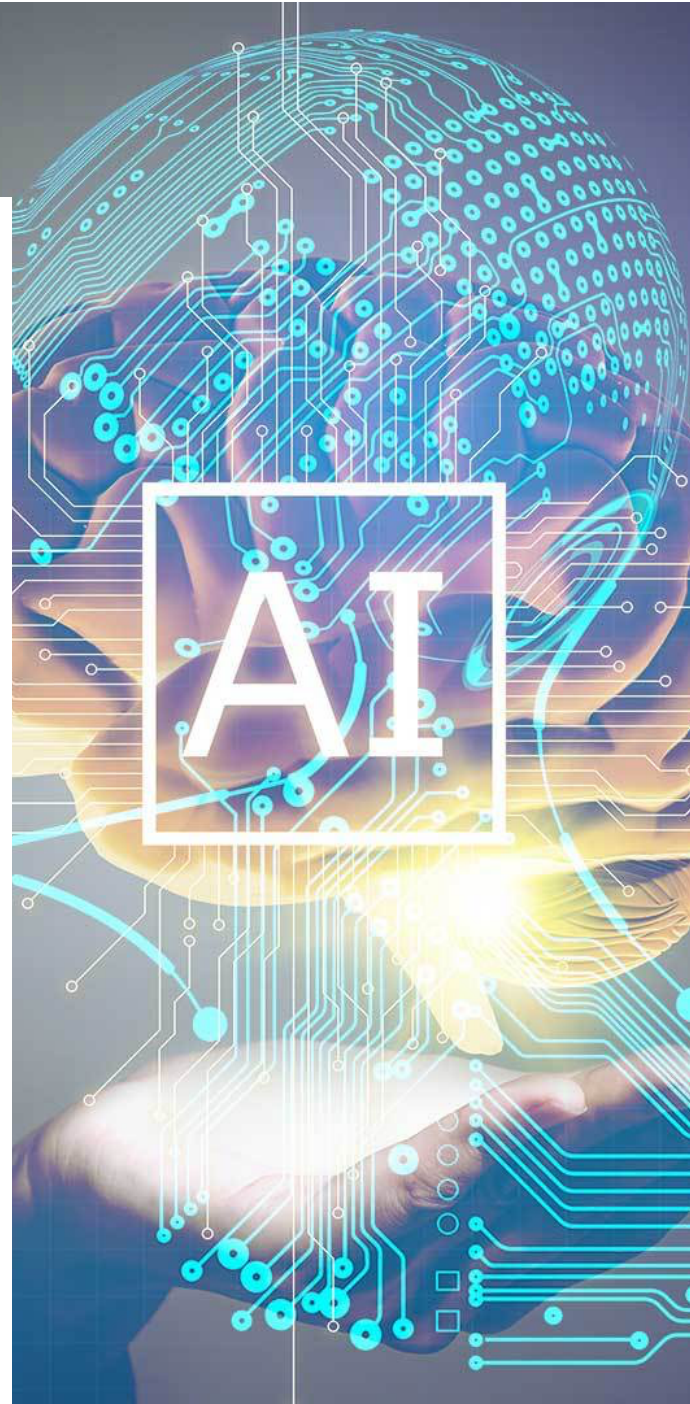
ส่องไอดี

Startup เกิดใหม่และอยู่รอดได้
ในโลกเอไอสตาร์ทอัพ

กุมภาพันธ์ 2567

NECTEC

MITeam



NECTEC
a member of NSTDA



AI - Artificial Intelligence

AI (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นมากกว่าเทคโนโลยี

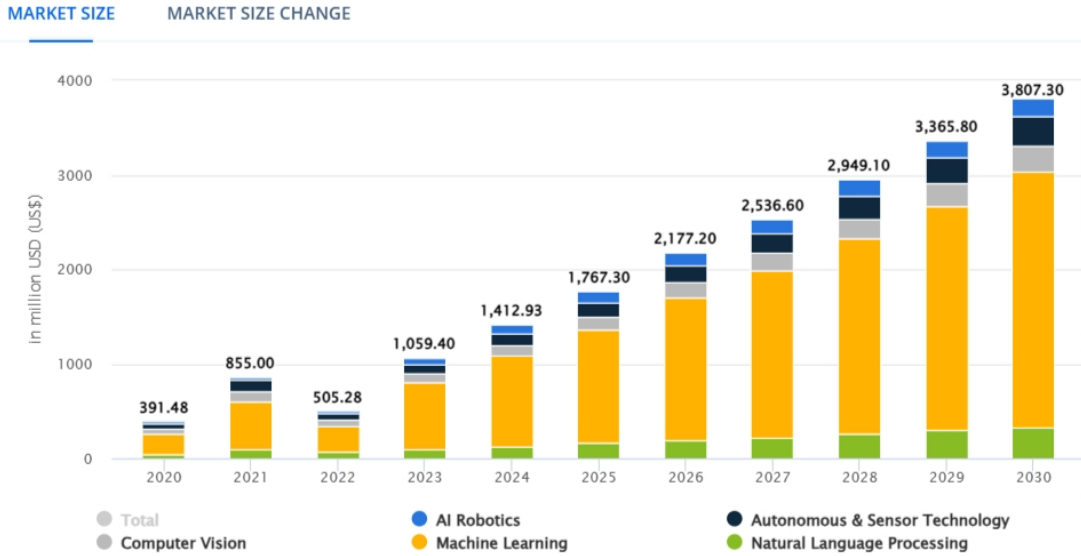
“AI หรือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เป็นเทคโนโลยีที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อน สร้างความสามารถให้เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ได้ ไม่ว่าจะเป็นการจดจำ วิเคราะห์ แยกแยะ แก้ปัญหา ให้เหตุผล ตัดสินใจ วางแผน คาดการณ์ สื่อสารกับมนุษย์ ซึ่งในบางกรณีอาจไปถึงขั้นเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทำงานแบบมนุษย์ได้หลายอย่าง และไม่ค่อยเกิดปัญหาเหมือนที่พบจากการทำงานของมนุษย์ เช่น ความผิดพลาดในการทำงาน (Human Error) หรือการเจ็บป่วย ไม่มีแรงทำงาน เป็นต้น”¹

ตลาด AI ทั่วโลกกำลังเติบโตอย่างรวดเร็วและมีผลกระทบอย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อทั้งภาคเศรษฐกิจและสังคม เห็นได้จากตลาด AI ทั่วโลกขยายตัวเกือบ 16% ใน 6 ปี AI เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่เชื่อกันว่าจะพลิกโฉมโลกอนาคตอย่างที่เราไม่อาจจะจินตนาการได้ ด้วยแรงเสริมจาก 6 Megatrends ภายในปี 2593 ที่ AI จะมีความสามารถเทียบเท่ามนุษย์ในอีก 100 ปีข้างหน้า (Krys et al., 2023) โดยธุรกิจที่นำเทคโนโลยี AI เข้ามาปรับใช้ จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเชิงธุรกิจ จากการคาดการณ์ของ Statista (2023a) พบว่าในปี 2567 ขนาดตลาด AI โลกจะมีมูลค่าถึง 305.9 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 10.4 ล้านล้านบาท และ Compound Annual Growth Rate (CAGR) หรืออัตราการเติบโตต่อปีแบบทบต้น 15.8% และได้คาดการณ์ว่าในปี 2573 ตลาด AI โลกจะมีมูลค่าสูงถึง 738.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 25.2 ล้านล้านบาท ซึ่งคาดการณ์ว่าตลาด AI จะมีผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อ GDP มากขึ้นจากราว 1.7-2.4 % ในปี 2567 เป็น 7.9-10.2 % ในปี 2573 โดยมีแนวโน้มว่าการใช้เทคโนโลยี AI จะเพิ่มมากขึ้นในด้านการแพทย์และสุขภาพ และการปรับปรุงและสนับสนุนบริการให้กับลูกค้า รวมถึงมีการบูรณาการ AI เข้ากับเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น Blockchain และ IoT นอกจากนี้ ยังมีช่องว่างด้าน Digital transformation ที่เป็นโอกาสให้บริษัทขยายธุรกิจได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการเติบโตอย่างมหาศาลของ Data Set AI มาช่วยการตัดสินใจ โดยเน้น Decision Support หรือจะเป็นเกมและ Real Time Application Engine ต่าง ๆ ช่วยสร้างรายได้ที่สูงขึ้น ทั้งนี้ได้คาดการณ์ว่าตลาด AI ของสหรัฐอเมริกาจะมีมูลค่าสูงที่สุดในปี 2567 ราว 106.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 3.6 ล้านล้านบาท

สำหรับประเทศไทย คาดการณ์ว่าขนาดตลาด (Market Size) ของอุตสาหกรรม AI โตขึ้นราว 18% ต่อปี (CAGR 2024-2030) จาก 1,413 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 48 พันล้านบาท ในปี 2567 เพิ่มขึ้นเป็น 3,807 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือราว 130 พันล้านบาท ในปี 2573 ตามภาพที่ 1 ด้วยแรงหนุนจากการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ² (Statista, 2023b) ซึ่งนักวิเคราะห์ชี้ว่าปัจจัยหลักที่ทำให้อุตสาหกรรม AI เติบโตอย่างรวดเร็วภายใน 6 ปี มาจาก 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) การใช้งาน Big Data มากขึ้น (AI algorithms จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากในการเรียนรู้และปรับปรุง) (2) การประมวลผลและโครงสร้างการประมวลผลข้อมูลบนคลาวด์ (3) ความต้องการใช้งานระบบอัตโนมัติมากขึ้นในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งการผลิต การเงิน และการขนส่ง (4) การใช้งาน AI เพิ่มขึ้นจากแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Virtual Assistants หรือ Chatbots ที่กำลังขยายตลาดในปัจจุบัน รวมถึง (5) มีการลงทุนและวิจัยพัฒนาระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเติบโตในอุตสาหกรรม AI (Statista, 2023b)

¹ ปรับจากคำจำกัดความของ AI จาก สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2566); Cloud Ace Thailand (2020); Samoili et al. (2020)

² Statista (2023b) AI Robotics, Autonomous & Sensor Technology, Computer Vision, Machine Learning และ Natural Language Processing



Notes: Data shown is using current exchange rates and reflects market impacts of the Russia-Ukraine war.

Most recent update: Aug 2023

Source: Statista Market Insights

ภาพที่ 1 แสดงขนาดตลาด AI ในประเทศไทย ปี 2563-2573 (ค.ศ.2020-2030) (Statista, 2023b)

ในระดับโลก Generative AI มีแนวโน้มการใช้งานมากที่สุด รองลงมาเป็น Augmented Working อย่าง BYOAI & Shadow AI และที่กำลังเป็นกระแสอยู่ตอนนี้คือ Open Source AI (ดังภาพที่ 2)

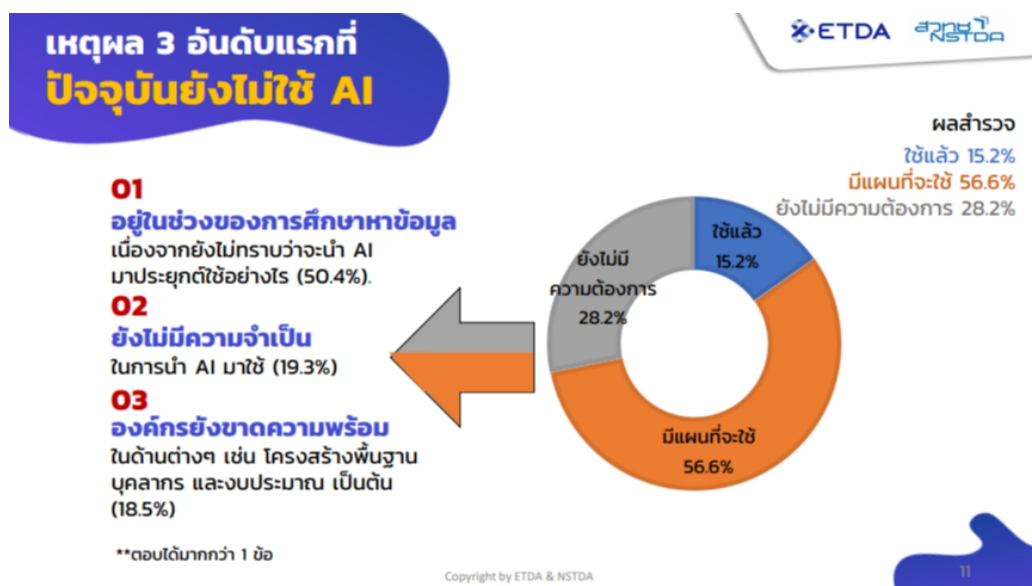


ภาพที่ 2 แนวโน้มการใช้ AI ใน 13 อันดับแรก ปี 2567 (Pramatic, 2023)

จากบทความของ Pramatic (2023) ใน Meduim มีการคาดการณ์แนวโน้มการใช้ AI ใน 13 อันดับแรกของปี 2567 และ 3 อันดับแรกพบว่า Generative AI จะถูกใช้งานอย่างแพร่หลายมากที่สุด โดยคาดว่าภายในอีก 2 ปีข้างหน้า (ภายในปี 2569) คลายธุรกิจจะนำ Generative AI มาใช้งานกว่า 80% ทั้งในส่วน API, AI Models,

Generative AI (McCartney, 2023) อันดับต่อมาคือ BYOAI (Bring Your Own Artificial Intelligence) ที่พนักงานจะนำเครื่องมือหรือแอปพลิเคชัน AI ของตัวเองมาทำงานถึง 60% และอันดับที่ 3 คือ Generative AI ที่เป็น AI แบบโมเดล Open Source หรือ ที่ใช้กันแล้วในปัจจุบัน อย่าง ChatGPT แม้ว่าการเปิดให้ใช้โมเดลนี้จะลดลงในอนาคต แต่ภาคธุรกิจกว่า 85% ก็ยังคงใช้ Open Source AI ผสานเข้ากับเทคโนโลยีที่มีอยู่ (Goetz, 2023) เป็นต้น

สำหรับไทย แม้ว่า AI จะช่วยมนุษยทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีผู้ประกอบการกล้าประยุกต์ใช้ AI เพียง 15.2% ที่เหลือยังลังเลและขาดความพร้อม เนื่องจากการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ ไม่เพียงแต่จะเป็นเครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยคนทำงาน ยังช่วยเสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ก่อให้เกิดการแข่งขันและสร้างรายได้ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่จากการสำรวจความพร้อมผู้ประกอบการไทยของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2566) เผยผลการศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI สำหรับบริการดิจิทัลอย่างมีธรรมาภิบาล พบว่าสถานการณ์การประยุกต์ใช้ AI ในองค์กรต่าง ๆ ของไทย ยังมีสัดส่วนเพียงแค่ 15.2% สาเหตุหลัก ๆ ที่ยังไม่พร้อมใช้ AI มาจากอยู่ในช่วงศึกษาหาข้อมูล ขาดองค์ความรู้ และยังไม่เห็นว่าจะไม่มีความจำเป็นในการนำ AI มาใช้ ตลอดจนขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ อาทิ โครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ ฯลฯ ตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 3 เหตุผลที่ผู้ประกอบการไทยไม่ใช้ AI (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2566)

อย่างไรก็ตาม ในอนาคต องค์กรในไทยก็ยังมีแนวโน้มใช้งาน AI มากขึ้นถึง 56.6% เพื่อช่วยเสริมประสิทธิภาพการผลิตและบริหารจัดการองค์กร แม้ว่าปัจจุบันผู้ประกอบการไทยบางส่วนยังรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีที่ยากและมีค่าใช้จ่ายสูง และไม่มีความพร้อมในการประยุกต์ใช้ แต่ในอนาคตมีแนวโน้มว่าองค์กรต่าง ๆ มีแผนที่จะนำ AI มาใช้มากขึ้น ถือว่าเกินครึ่งขององค์กรในไทยที่เปิดรับ AI ไปประยุกต์ใช้ โดยเป้าหมายในการหันมาใช้ AI 3 อันดับแรก ก็เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และเพื่อช่วยในการบริหารจัดการภายในองค์กร รวมไปถึงเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร

"Artificial Intelligence is a tool, not a threat"

- Rodney Allen Brooks

Former Director of the MIT Computer Science and Artificial Intelligence Laboratory

เทคโนโลยี AI จึงเป็นมากกว่าเทคโนโลยี เป็นตัวช่วย ไม่ใช่ตัวจุด ตามที่ Rodney Allen Brooks ได้กล่าวไว้ มีความเชื่อว่า AI จะเปลี่ยนพลวัตโลกครั้งยิ่งใหญ่อีกครั้งพอ ๆ กับยุคเริ่มมีอินเทอร์เน็ตกันเลยทีเดียว โดยธุรกิจที่นำเทคโนโลยี AI เข้ามาปรับใช้ จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ดังนั้นจึงเกิดบริษัท Start-up ที่เห็นโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวกับ AI ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด

AI Start-up

สองสถานการณ์สตาร์ทอัพ AI ในไทย

สำหรับประเทศไทย สิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ AI ได้อย่างมีกลยุทธ์และมีทิศทาง ส่วนหนึ่งคือการมีแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ปี พ.ศ. 2565-2570 ซึ่งเป็นแผน AI ฉบับแรกของไทย มีการใช้งบประมาณกว่า 7 พันล้านบาท ในปีงบประมาณ 2566 สำหรับดำเนินโครงการ 122 โครงการ และผลักดันให้เกิดการประยุกต์ใช้หรือพัฒนา AI สำหรับสตาร์ทอัพมีการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและการบริการในประเทศไทย ด้วยมาตรการส่งเสริม AI Start-up จาก 7 หน่วยงานภาครัฐ และหนุนมูลค่าการลงทุน AI Start-up ในปี พ.ศ.2565 สูงถึง 639 ล้านบาท (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และ นวัตกรรม และ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2566) โดยเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนากำลังคนด้าน AI ที่กำลังขาดแคลนอย่างหนัก เพื่อสร้างสรรคงานบริการด้าน AI ในประเทศได้มากขึ้น

ปัจจุบันประเทศไทยมีการใช้งาน AI ในหลากหลายธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการอย่างการนำข้อมูลมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค ช่วยดูแลลูกค้า และนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ หรือที่เราเห็นกันบ่อย ๆ จนคุ้นชิน คือ Chatbot นอกจากนี้ยังมีการนำ AI มาใช้ดูแลลูกค้าในด้านบริการการเงิน สร้างแอปพลิเคชันและวิเคราะห์สินเชื่อ (Techsauce Team, 2018) ด้านสุขภาพมีการนำนวัตกรรม AI IBM WATSON มาช่วยวิเคราะห์การรักษาโรคมะเร็ง (Swetlitz, 2016) ส่วนภาคอุตสาหกรรมอย่าง SCG นำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ในองค์กร ช่วยวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน และนำ NLP แบบ Speech-to-text เข้ามาช่วยในงาน Customer Service ในการรับคำติชมบริการของลูกค้าที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ รวมไปถึงการแปลบทสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และต่อยอดทำ Text/Sentiment Analytics เพื่อปรับปรุงการให้บริการผ่าน Platform CUI/UI ของบริษัท Start-up AI9 ตลอดจนช่วยในงาน Internal Survey (Deep-structure Interview) ในการสัมภาษณ์พนักงาน สำหรับทัศนคติที่มีต่อองค์กร ตลอดจนจัด Category คำตอบและวิเคราะห์ผล (Sentiment Analysis) ได้โดยอัตโนมัติ (Jutamard (T.t.), 2020)

เมื่อเทรนด์ **AI** กำลังขยายตัว ฉายแววประโยชน์ที่ชัดเจน พร้อมแรงหนุนจากภาครัฐ ธุรกิจไทยเริ่มเปิดรับกระโจนสู่ **AI Start-up**

เปิดรายได้จากธุรกิจ AI Start-up ของไทย เกือบ 5 พันล้านบาท เติบโตถึง 24% จากรายงาน Thailand AI Start-up Report 2022 ของสมาคมผู้ประกอบการปัญญาประดิษฐ์ (AIEAT) (Artificial Intelligence Entrepreneur Association of Thailand (AIEAT), 2022) ซึ่งเป็นสมาคมที่มีบริษัททำธุรกิจ AI Start-up รวมตัวกัน ได้ทำการสำรวจข้อมูลบริษัท AI Start-up ของไทยมากกว่า **105 บริษัท** และทำสรุปรายงานสถิติการทำธุรกิจด้าน AI ของประเทศไทย ประจำปี 2565 ไว้อย่างน่าสนใจ โดยพบว่าประมาณการรายได้

ของบริษัท AI Start-up ทั้ง 105 บริษัทนั้น คิดเป็น 3.68 พันล้านบาท หรือคิดเป็น 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2563 และ 4.56 พันล้านบาท ในปี 2564 โดยมีอัตราการเติบโต CAGR สูงถึง 24% อย่างไรก็ตาม มูลค่าตลาดของไทย ก็ยังมีสัดส่วนเพียงแค่ 0.1-0.2% ของรายได้ตลาดโลกเท่านั้น (มีสมมติฐานว่า Start-up กลุ่มนี้มีรายได้เกิดจากงานด้าน AI ประมาณ 80% ของรายได้ทั้งหมดของกลุ่มบริษัท)

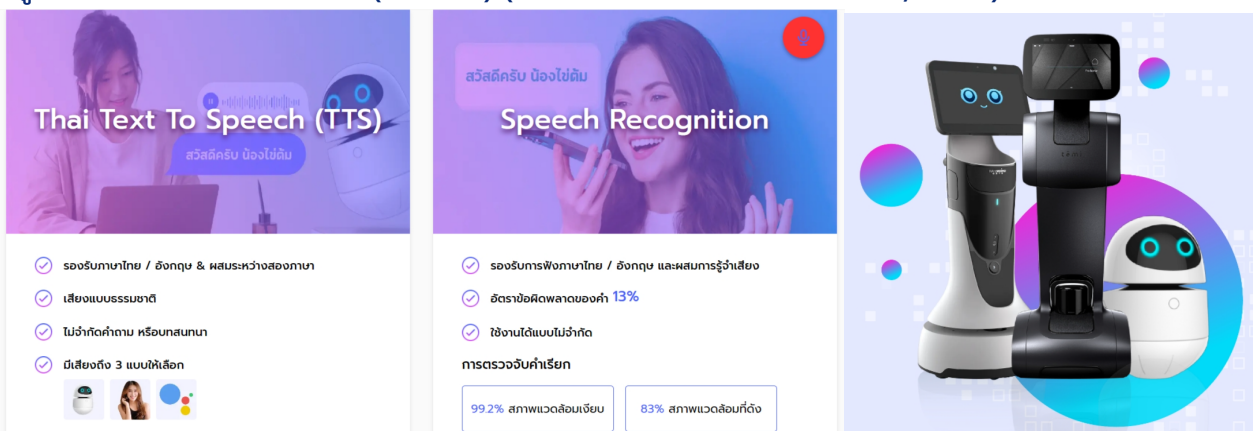
กำลังคนด้าน AI กระจุกตัวอยู่ในเมืองหลวง 85% จากข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม (SSO) บริษัท AI Start-up จำนวน 105 บริษัท มีพนักงานทำงานประจำแบบ full time จำนวน 3,809 คนในปี 2565 หรือเฉลี่ยบริษัทละ 36 คน โดยบริษัทส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร 85% ปริมณฑล 11% นอกจากนั้นรวม ๆ 4-5% ตั้งอยู่ในเชียงใหม่ สงขลา และกลุ่มจังหวัด EEC

Start-up ทำธุรกิจเกี่ยวกับ AI ทั่วไป และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ AI ครองสัดส่วนมากที่สุด 12% เมื่อพิจารณาในมิติของการแบ่งบริษัท AI Start-up เป็นกลุ่ม Sector มีสัดส่วนมากที่สุดในกลุ่ม AI ทั่วไป และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ AI สูงถึง 12% รองลงคือ Marketing Analytics 10% และ Big Data 7% สำหรับ Sector ด้าน Information Technology, Robotics และ Chatbot มีสัดส่วนเท่ากันคือ 5% และ Fin Tech 3.7% เน้นการทำ E-KYC (Electronic Know Your Customer) คือ การยืนยันตัวตนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปแสดงตัวตนด้วยตัวเองต่อเจ้าหน้าที่แบบ face-to-face เช่น การอนุมัติสินเชื่อ และการประกันภัย เป็นต้น

เจาะลึกสตาร์ทอัพ AI สัญชาติไทย

สำหรับ AI Start-up ในไทย ถ้าอ้างอิงจากข้อมูลดังกล่าวไปแล้ว มีธุรกิจที่เริ่มเปิดตัวและให้บริการหลากหลายธุรกิจและบริการ ในบทความนี้จะเรียกน้ำย่อยตัวอย่างสตาร์ทอัพที่น่าสนใจ อาทิ

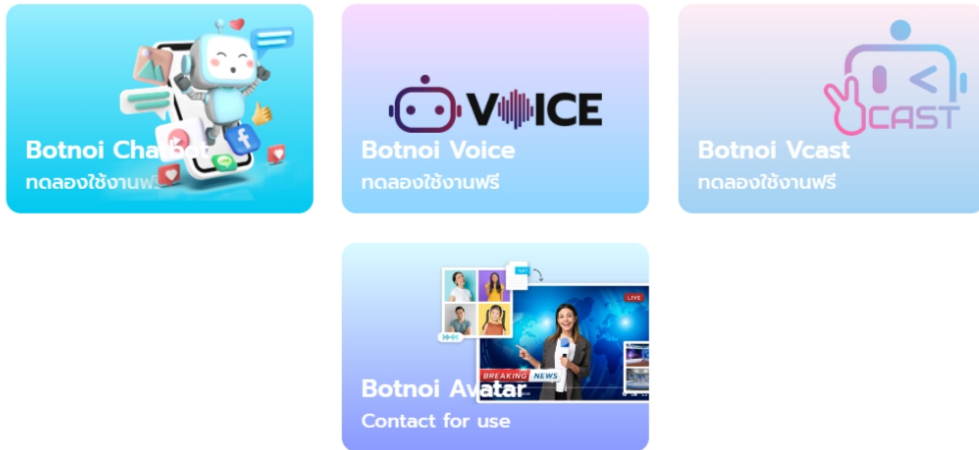
“iApp Technology” แพลตฟอร์ม บริการด้านปัญญาประดิษฐ์และระบบสื่อสารหุ่นยนต์ ภาษาไทย บริษัท ไอแอปพ์เทคโนโลยี จำกัด มุ่งเน้นการนำ AI มาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะภาษาธรรมชาติของไทย (NLP) สำหรับ Robot, Chatbot, Voice, OCR, การประมวลผลข้อความ และ Data Mining โดย Use Case เด่น ๆ เช่น Face Recognition Features ตรวจสอบการเข้าเรียนผ่าน “การรู้จำ” ใบหน้าโดยอัตโนมัติ ตรวจสอบการเข้าออกสำนักงานผ่านการรู้จำใบหน้าโดยอัตโนมัติ หุ่นยนต์บริการที่มาพร้อมกับความสามารถในการพูดภาษาไทย และเข้าใจภาษาไทย เสริมด้วยระบบ Choche Chatbot Engine สามารถพูดคุย Live Chat ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายองค์กร (ภาพที่ 4) (บริษัท ไอแอปพ์เทคโนโลยี จำกัด, 2566)



ภาพที่ 4 ตัวอย่างบริการของ iApp Technology (บริษัท ไอแอปพ์เทคโนโลยี จำกัด, 2566)

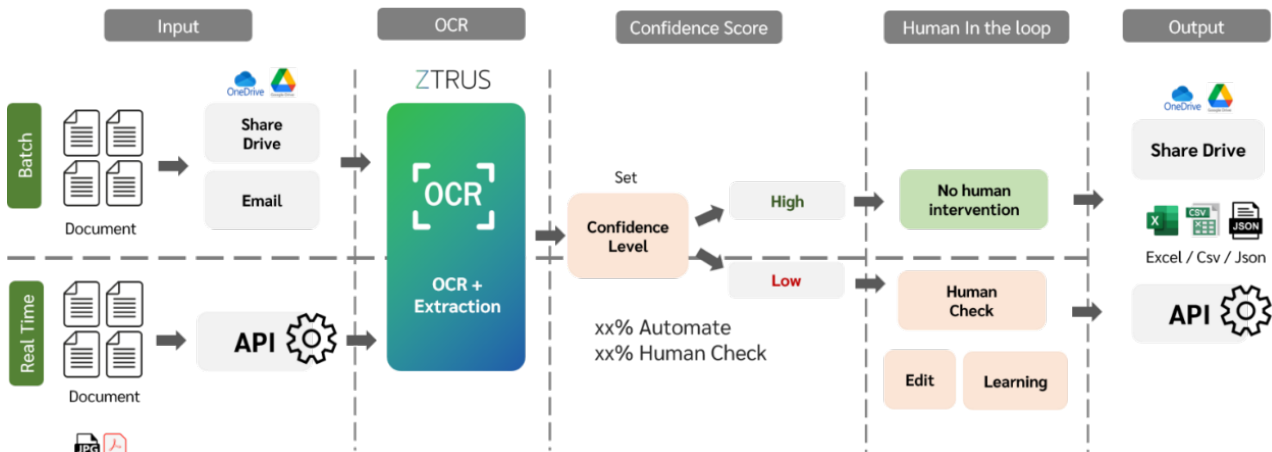
“BOTNOI GROUP” เป้าหมายสู่การเป็นบริษัทระดับโลกด้าน Deep Tech จากประเทศไทย บริษัทบอทน้อย (Botnoi) นำ AI มาพัฒนาระบบ Chatbot ซึ่งเป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยี NLP ให้บริการลูกค้า อาทิ AI Voice

Bot สนทนาด้วยเสียง ใช้ได้ทั้งในธุรกิจประกันครอบคลุมไปจนถึงอุตสาหกรรมการผลิต ในการจัดการสินค้าคงคลัง ตอบคำถามเกี่ยวกับกระบวนการผลิต และบริหารจัดการซัพพลายเชน นอกจาก Chatbot แล้ว บริษัทยังพัฒนาระบบ AI อื่น ๆ อีกมากมาย อาทิ เช่น Speech Recognition, Text to Speech, Speech to Video, Computer Vision, Digital Human, Virtual Influencer, Voice Bot และ Data Science (บอکنونยกรู๊ป, 2567)



ภาพที่ 5 ตัวอย่างบริการของบอکنونย (บอکنونยกรู๊ป, 2567)

“ZTRUS” เทคโนโลยี AI-OCR ที่สามารถแปลงข้อมูลจากรูปภาพเป็นดิจิทัลสำหรับเอกสารทางบัญชี ช่วยในการจัดการคัดแยกและสกัดข้อมูลจากเอกสารทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็น Invoice/ Purchase Order/ Delivery Order สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การเปิดใบสั่งขายและปิดการขายง่ายขึ้น ประหยัดต้นทุนและส่งผลของได้ทันเวลา ซึ่งมีเป้าหมายที่จะขยายไปในภาคอุตสาหกรรมต่อไป (ZTRUS, 2567; สถาบันนวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2023)



ภาพที่ 6 ZTRUS OCR DOCUMENT PROCESS AUTOMATION (ZTRUS, 2567)

“Data Wow” การันตีบริษัทสาย Tech ที่คนไทยรุ่นใหม่อยากร่วมงานด้วยมากที่สุด (Techsauce Team, 2021) Data Wow ผู้ให้บริการ AI Software Development พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ AI ที่ช่วยในการจัดการข้อมูลที่แม่นยำและปลอดภัย และตรวจสอบความถูกต้องด้วยระบบ Data Labeling พร้อมบริการให้คำปรึกษาด้าน AI เพื่อช่วยสร้างแพลตฟอร์มต่าง ๆ ขององค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างบริการที่น่าสนใจ อาทิ Data Labeling หรือ การจำแนกข้อมูลถึงข้อความ เสียง และภาพ รองรับทั้ง 3 ภาษา (ไทย อังกฤษ และญี่ปุ่น) ผ่านกระบวนการเรียนรู้ของ AI (Machine Learning) ซึ่งนอกจากจะช่วยจำแนกข้อความเป็นหมวดหมู่ สร้างเสียงและแปลงคำพูด ยังมีการจำแนกรูปภาพ ยืนยันตัวตน รวมถึงการตรวจจับวัตถุ สามารถ

นำไปต่อยอดใช้งานได้หลากหลายในอุตสาหกรรม เช่น ใช้ AI ในการทำ Quality Inspection การตรวจสอบคุณภาพหรือ QC ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริการ Data Privacy ซึ่งมี Solution ที่ช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานโดยไม่ขัดหลัก PDPA (Data Wow, 2024)



ภาพที่ 7 ตัวอย่างบริการด้าน AI และ Machine Learning ของ Data Wow (Data Wow, 2024)

“ENRES” ผู้นำด้านการพัฒนาเทคโนโลยี AIoT มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ทั้งในด้านการเติบโตของธุรกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม บริษัท เ็นเนอร์จี เรสปอนส์ จำกัด หรือ ENRES เป็นบริษัทที่พัฒนา AI ตรวจสอบสุขภาพโรงงาน อาคารธุรกิจ พร้อมบริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อบริหารจัดการ ด้านการผลิต ด้านการจัดการพลังงาน เพื่อลดต้นทุน และขั้นตอนการทำงานซ้ำ ป้องกันความเสียหาย รวมถึงการบริหารอาคาร สร้างความมั่นใจให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับบริการที่น่าสนใจคือ AIOT Platform: AI Health Check ตรวจสอบสุขภาพอัตโนมัติ 4 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) Production Performance ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการผลิต 2) Facility and Safety ช่วยตรวจสอบความพร้อมใช้ของระบบอาคาร 3) Utility ช่วยตรวจสอบความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคให้พร้อมใช้งาน และ 4) Energy Audit ช่วยในการบริหารจัดการพลังงาน เพื่อลดค่าไฟฟ้าอย่างยั่งยืน (ENRES, 2024)



ภาพที่ 8 บริการ AIoT Platform: AI Health Check ของ ENRES (ENRES, 2024)

AI START-UP : เจาะลึก CASE STUDY ตัวจริงงานวิจัยก้าวสู่การประยุกต์ใช้จริง

หลังจากเรยกนี้ย้ายออกไปแล้วสำหรับตัวอย่างทั้ง 5 AI Start-up ที่ก่อร่างสร้างตัวและสร้างสรรค์บริการด้วยเทคโนโลยี AI ไม่ว่าจะเป็นภาคการเงิน งานการแพทย์ หรือแม้แต่ในภาคอุตสาหกรรมและบริการ และความน่าสนใจอยู่ที่รายได้ธุรกิจ AI Start-up ขยายตัวภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว สำหรับส่วนนี้จะตีแผ่ธุรกิจสตาร์ทอัพที่ถือว่าเป็นหนึ่งในหลายบริษัทที่มีแนวโน้มความสำเร็จ โดยมีพัฒนาการมาจากตัวจริงงานวิจัยก้าวสู่การประยุกต์ใช้จริงในเชิงพาณิชย์

บริษัท เอไอไนน์ จำกัด (Ai9): จากวิจัยภาครัฐ สู่ การใช้จริง



จุด **START** ของ **Start-up Ai9** บริษัท เอไอไนน์ จำกัด (Ai9) บริษัทสตาร์ทอัพรายแรก ๆ ของไทยที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยี AI ด้านการแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech to text: STT) และเทคโนโลยีประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP) และเป็นหนึ่งในบริษัท NSTDA Start-up ที่เกิดขึ้นภายใต้กลไกการสร้าง Tech Start-up ของ สวทช. ทีมประกอบไปด้วย นักวิจัย วิศวกรและนักถ่ายทอดเทคโนโลยีจาก NECTEC ที่มีประสบการณ์ตรงในการทำวิจัยด้าน AI มามากกว่า 20 ปี มีการร่วมทุนจากบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัทเทอรานิก จำกัด (บริษัท เอไอไนน์ จำกัด (Ai9), 2567) ตั้งขึ้นในปี 2563 หรือมีอายุใกล้ 4 ขวบปีแล้ว (DBD Data Warehouse + Team, 2567)

“Ai9” มาจากทีมที่มี Passion ด้าน AI 9 คน รวมตัวนำ Advance AI ก้าวหน้าและใช้ได้จริง โดยจุดเปลี่ยนที่ทำให้ก้าวสู่สตาร์ทอัพ มาจากความสนใจในเทคโนโลยี AI และต้องการส่งผ่าน Passion งานวิจัยให้ได้ใช้ประโยชน์ ขึ้นห้างมากกว่าขึ้นห้าง ทั้งนี้ ทีมพร้อมยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการก้าวสู่จักรวาลของสตาร์ทอัพเต็มตัว


“เรามีเป้าหมายในการวิจัยและพัฒนาโซลูชันและแพลตฟอร์มให้บริการ โดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (NLP - Natural Language Processing) และเทคโนโลยีแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-To-Text) ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการทำงานในองค์กร”

- AI9

Ai9 ในวงการ AI Start-up

ธุรกิจสตาร์ทอัพ ดูเผินๆ หลายคนคงคิดว่าจะมีรายได้หรือผลตอบแทนที่สูง และมูลค่าธุรกิจดีกว่าธุรกิจแบบดั้งเดิม ยิ่งเป็นธุรกิจที่ไม่มีคนทำมาก่อน สามารถแก้ Pain Point ได้ ยิ่งมีผู้สนใจอยากกระโดดเข้ามาเป็นผู้เล่นรายแรก ๆ ในตลาด แต่ในความเป็นจริงแล้วธุรกิจสตาร์ทอัพที่ประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ในระยะยาว มีเพียง **10-20%** เท่านั้น (Arinkina, 2023; Howarth, 2023) และยังเป็นสตาร์ทอัพกลุ่ม Tech Start-up โดยเฉลี่ยแล้ว **63%** ไม่ประสบความสำเร็จ และยิ่งไปกว่านั้น **25%** ของสตาร์ทอัพในกลุ่มนี้ ล้มหายตายจากไปตั้งแต่ปีแรก !! (Arinkina, 2023) นั่นหมายความว่า Ai9 คือสตาร์ทอัพ AI สัญชาติไทยหนึ่งที่ถือว่าประสบความสำเร็จพอสมควรในเส้นทางนี้ และยังคงอยู่รอดมาได้จากการดำเนินงานมากกว่า 4 ปีและมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในบทความนี้จะนำเสนอการวิเคราะห์ความสำเร็จของ Ai9 ผ่านแบบจำลอง **Lean Canvas** (Ries, 2011) ที่จะเน้นไปที่ธุรกิจเริ่มต้นใหม่ช่วยชี้จุดปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้ชัดและเร็วตามสไลด์สตาร์ทอัพ ดังนี้

Ai9's Lean Canvas

Ai9's Lean Canvas				
Problem	Solution	Unique Value Proposition	Unfair Advantage	Customer Segments
<ul style="list-style-type: none"> การสรุปประชุมอย่างเป็นทางการ ใช้เวลานาน เป็นงานที่น่าเบื่อ แพลตฟอร์มต่างประเทศไม่มีภาษาไทย ใช้เวลาทำ Report นาน 		<p align="center">"Customized AI Solutions to Automate Business" ด้วยเทคโนโลยีภาษาไทย</p>	<ul style="list-style-type: none"> เครดิตความน่าเชื่อถือจากภาครัฐ เจ้าแรก ๆ ที่นำ AI โซลูชันมาใช้ ความร่วมมือหน่วยงานขนาดใหญ่ มีความเชี่ยวชาญสั่งสม 20 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> ภาครัฐ สถาบันวิจัย ภาคเอกชน
<p>Existing Alternatives</p> <ul style="list-style-type: none"> อัดเสียง บันทึกวิดีโอและสรุปเอง เขียนคำสั่งเพื่อทำ Report 	<p>Key Metrics</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นที่รู้จัก จำนวนการใช้งานจริง ขยายผลการใช้งานได้ 		<p>Channels</p> <p>การเข้าถึงลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> B2B B2C Web, Social Media <p>การให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> B2C Web, Social Media 	<p>Early Adopters</p> <p>มีหน่วยงานหลักของประเทศที่ต้องสรุปประเด็นสำคัญในการประชุมอยู่ตลอดเวลาเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายระดับประเทศ</p>
<p>Cost Structure แก่ เรียงลำดับ จัดกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> Technology Fee จาก License เทคโนโลยีจากศูนย์วิจัย ค่าจ้างคน ค่าเช่า เทคโนโลยี อุปกรณ์ และการตลาด 		<p>Revenue Structure</p> <ul style="list-style-type: none"> Service รายได้จากการให้บริการแพลตฟอร์ม Freemium ระยะแรก ก่อนเป็น On Demand (Customized Solution) 		

1. PROBLEM: ปัญหา หรือ Pain point

ปัญหาที่ **Ai9** ต้องการแก้ไข เป็นโอเดียดังกล่าวจากการสัมผัสและเข้าใจลูกค้า ต้องการแก้ **Pain Point** หลัก คือ การถอดและสรุปประชุมจากเทปเป็นงานนำเสนอ ใช้เวลานาน ต้องบันทึกหรืออัดเสียงแล้วนำมาสรุปเอง (Existing Alternatives: ทางเลือกที่มีอยู่) มีช่องว่างของเทคโนโลยีสร้างเสียง/ถอดเสียงของต่างประเทศ ที่ยังไม่ตอบโจทย์คนไทย ไม่สามารถใช้ภาษาไทย เลขไทย หรือตัวย่อ เช่น ชื่อหน่วยงานราชการ ชื่อตำแหน่ง ที่ค่อนข้างเฉพาะเป็นเอกลักษณ์ไทย

ดร.ชูชาติ เล่าว่า “ที่ผ่านมา AI เป็นสิ่งระดับผู้ใช้ หรือ สินค้าแฟชั่น มีก็ได้ ไม่มีก็ได้ ไม่ได้ใช้งานให้เกิดประโยชน์จริง แต่เน้นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ดูทันสมัย บางครั้ง Chatbot ก็มีจุดอ่อน เนื่องจากตอบไม่ตรงคำถาม หรือตอบคำถามพื้นฐานซ้ำ ๆ ขององค์กร แต่ปัจจุบันนี้ AI ช่วยตอบโจทย์ความต้องการ เสริมความถูกต้อง แม่นยำที่ดีขึ้น”



ด้วยประสบการณ์ ได้ศึกษาและทำวิจัย AI ด้าน NLP มีพื้นฐานจากการวิจัยในองค์กรวิจัยและพัฒนา ระดับชาติ ประกอบกับเห็นแนวโน้มตลาดจากการพูดคุยติดต่อกับลูกค้า และมีประสบการณ์ตรงในการถ่ายทอดเทคโนโลยี จึงเห็นโอกาสในการช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าต้องเจอและมีช่องทางทำเป็นธุรกิจ โดยเริ่มที่ NLP ก่อน เกิดเป็นบริการด้านการสร้างเสียงและถอดเสียงการประชุมก่อน แล้วค่อยพัฒนาไปสู่การแก้ปัญหาอื่นอย่างการวิเคราะห์ภาษา สรุปและวิเคราะห์ข้อมูล

2. CUSTOMER SEGMENTS: กลุ่มเป้าหมายหลัก

เมื่อลองพิจารณากลุ่มเป้าหมายหลักสำหรับการถอดเสียง แปลเสียง สรุปประชุม หรือวิเคราะห์ภาษา น่าจะต้องใช้การบันทึกและสรุปประชุม รวมถึงการใช้ Call Center พูดคุยกับกลุ่มลูกค้า โดยอาจจะเป็นได้หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ สถาบันวิจัย และภาคเอกชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักของ Ai9 ในช่วงแรก (Early Adopters) จะเป็นโครงการขนาดใหญ่ภาครัฐและสถาบันการวิจัย เนื่องจาก Ai9 มีทีมผู้ก่อตั้งที่ตัดสินใจออกมาจาก Comfort Zone จากการเป็นบุคลากรในหน่วยงานของรัฐ ก้าวเข้าสู่ธุรกิจสตาร์ทอัพแบบเต็มตัว ซึ่งนับว่าเป็นข้อดีจากการมีเครดิตความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ตรงจากการวิจัย มีความน่าเชื่อถือ และส่วนใหญ่องค์กรภาครัฐก็เน้นทำแบบ G to G มากกว่าทำงานร่วมกันกับเอกชนโดยตรง หรือเป็นหน่วยงานที่ภาครัฐให้การสนับสนุนหรือการันตีคุณภาพ ต่อมาจึงขยายฐานลูกค้าไปสู่ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3. UNIQUE VALUE PROPOSITION (UVP): จุดเด่นที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

สำหรับจุดเด่นในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า Ai9 สื่อสารให้กับลูกค้าผ่านความเชี่ยวชาญมากประสบการณ์ถึง 20 ปี เป็นการสร้างเครดิตความน่าเชื่อถือในด้าน AI ไม่ว่าจะเป็นการถอดเสียง สร้างเสียง และวิเคราะห์ภาษาแบบ “อัตโนมัติ” ซึ่งแก้ปัญหาได้ดีกว่าการแก้ปัญหาที่ต้องบันทึกเสียงแล้วต้องมาถอดเทปและสรุปอีกครั้ง และยังแทรกคำว่า “ตอบโจทย์ธุรกิจ หรือ Customized” ดูแตกต่างจากสตาร์ทอัพอื่น ลูกค้าสามารถ Customized ได้เอง นั่นหมายความว่า Ai9 สามารถตีโจทย์ลูกค้าที่ต้องการปรับแพลตฟอร์มให้เข้ากับธุรกิจ

เรา คือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี AI ด้วยประสบการณ์มากกว่า 20 ปี

ถอดเสียงพูด เป็นข้อความ (AI Voice Transcription)

สร้างเสียงพูด อัตโนมัติ (AI Voice Generation)

วิเคราะห์ภาษา และข้อความ (NLP and Text Analytics)

เราพร้อมให้บริการและพัฒนาโซลูชันเพื่อตอบโจทย์ธุรกิจของคุณ

“Customized AI Solutions to Automate Business”

ภาพที่ 9 UVP ของ Ai9 (บริษัท เอไอไอน์ จำกัด (Ai9), 2567)

4. SOLUTION: วิธีการหรือฟีเจอร์ที่แก้ปัญหา

ในส่วนนี้ UVP ค่อนข้างชัดเจน คือ ถอดเสียงพูด สร้างเสียงพูด และวิเคราะห์ภาษา สามารถทำได้โดยอัตโนมัติ ผ่านแพลตฟอร์มบริการแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text) และแปลงข้อความเป็นเสียงพูด (Text-to-Speech) ถอดเสียงและสรุปรายงานการประชุม และ NLP & Text Analytics ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อความอัตโนมัติ

ซึ่งในปัจจุบัน Ai9 มีผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการลูกค้า 5 บริการ ได้แก่ 1) MANNA แพลตฟอร์มบริการถอดเสียงสำหรับ Call Center 2) PANANA ถอดเสียงและสรุปรายงานการประชุม 3) TASANA แพลตฟอร์มบริการสร้างคำบรรยายภาษาไทย (Subtitle) สำหรับวิดีโอคลิปแบบอัตโนมัติเพื่อการใช้งานบน YouTube และ Facebook 4) CUICUI แพลตฟอร์มสร้างแชทบอท (Chatbot) และวอยซ์บอท (Voicebot) สำหรับสนทนาโต้ตอบอัตโนมัติ และ 5) SurveyBee แพลตฟอร์มสำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นแบบเรียลไทม์ โดยเทคโนโลยีหลักเป็น Speech-to-Text, Text-to-Speech และ NLP & Text Analytics ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อความอัตโนมัติสามารถ Customize โมเดลให้เหมาะกับธุรกิจ (บริษัท เอไอไอน์ จำกัด (Ai9), 2567; สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2565)



ภาพที่ 10 บริการของ Ai9 (บริษัท เอไอไอน์ จำกัด (Ai9), 2567)

5. CHANNELS: ช่องทางเข้าถึงลูกค้า

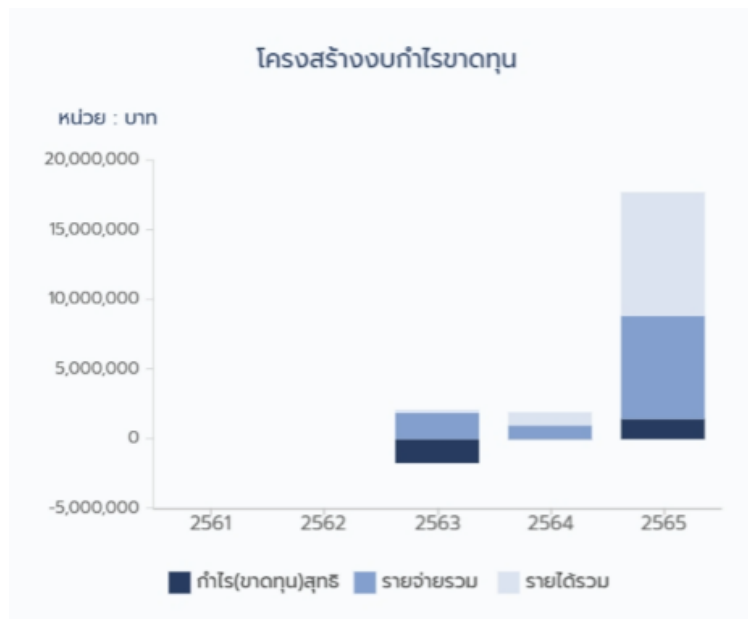
Ai9 เข้าถึงลูกค้า 2 ลักษณะ คือ **B2B** เข้าหาลูกค้าโดยตรง ผ่านฐานลูกค้าที่มี หรือได้ลูกค้าผ่าน Partner และอาศัยลูกค้าที่แนะนำต่อ สำหรับการสื่อสารและสร้าง Awareness เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท อยู่ในรูปแบบของ **B2C** ผ่านเว็บไซต์ ช่องทางโซเชียลมีเดีย หรือ e-mail ส่วนการให้บริการทำได้ทั้งที่บริษัทออกไซต์งานหรือพบปะลูกค้าโดยตรง ตลอดจนถึงติดต่อผ่านช่องทาง B2C

สำหรับเทคนิคซื้อใจลูกค้าของ Ai9 เน้นบริการที่ตอบโจทย์ตรงความต้องการจริง ๆ การมีฐานเดิมเป็นนักวิจัย ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าตัวตนของ Ai9 คืออะไร? ช่วยลด gap ได้ในมุมมองการเสนอบริการให้กับลูกค้าคือ “รวดเร็ว จับใจ คล่องตัว และตัดสินใจรับหรือไม่รับงานได้อย่างรวดเร็ว (ตอบตรง ไม่ยืด ไม่เสียเวลาทั้งลูกค้าและบริษัท)” ปัจจุบันอยู่ในช่วงการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้า เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้งานอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

6. REVENUE STRUCTURE: สร้างรายได้และตั้งราคาอย่างไร

ในส่วนรายได้ของบริษัท มักเกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มโดยตรง ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า (On Demand) และรูปแบบการ Customized Solutions นอกจากนี้ ยังมีการคิดราคาแบบ Freemium เปิดให้บริการฟรีกับลูกค้าและผู้สนใจ เมื่อลูกค้าทดลองใช้แล้วชอบ และต้องการที่จะใช้ต่อ จึงจะเก็บเงินแบบ On Demand ในส่วนของการตั้งราคา ยังเป็นการสำรวจตลาด ทั้งด้านคู่แข่ง และความต้องการของลูกค้า จึงเน้นการตั้งราคาที่ไม่ได้แตกต่างไปจากคู่แข่งมาก และคำนึงถึงความคุ้มค่าในมุมมองลูกค้า เนื่องจากลูกค้าอาจเปรียบเทียบราคาและความคุ้มค่ากับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มรายอื่น ๆ ที่คล้ายกัน

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ พบว่ารายได้ยังไม่เกิดในช่วงแรกๆ ที่ดำเนินธุรกิจ เนื่องจากกว่าจะดึงดูดลูกค้าใหม่ Educate ลูกค้าในการใช้งานเทคโนโลยี AI ค่อนข้างใช้เวลา และองค์ความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI การรับรู้ถึงประโยชน์ยังไม่มากพอ อาจเป็นผลจากลูกค้ายังมองไม่เห็นคุณค่าทางเทคโนโลยีในช่วงเวลานั้น ตลอดจนถึงข้อจำกัดในการใช้งานและสถานการณ์โควิดในระยะเวลายาว 3 ปี ทำให้กลุ่มลูกค้าบริษัทเอกชนชะลอการใช้จ่ายเงินในการใช้แพลตฟอร์มของบริษัท สังเกตได้จากรายได้ในปี 2563-2564 บริษัทมีรายได้อยู่ในระดับต่ำ แต่ในปี 2565 รายได้เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดถึงกว่า **40 เท่า** และพลิกฟื้นจากขาดทุนเป็นกำไรถึงเกือบ **2 เท่า** แสดงดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงโครงสร้างงบกำไรขาดทุน ปี 2561-2565 ของ Ai9 (DBD DataWarehouse+ Team, 2567)

7. COST STRUCTURE: ต้นทุน

ต้นทุนที่เกิดขึ้นในช่วงแรกสำหรับบริการแพลตฟอร์มของ Ai9 น่าจะเป็นต้นทุนด้านการวิจัยและพัฒนา ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและระบบ ครอบคลุมค่า Technology Fee จากการ Licensing เทคโนโลยี เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดเป็นบริการของ Ai9 ซึ่งต้องลงทุนจำนวนมากในช่วงต้น รวมถึงค่าบำรุงรักษาต่าง ๆ ตลอดจนเงินเดือนและสวัสดิการพนักงาน ค่าเช่าพื้นที่ ค่าพัฒนาเว็บไซต์หรือสื่อต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำตลาดผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างไรก็ตามเป็นการยากที่ธุรกิจเกิดใหม่จะสามารถระบุทุกอย่างและคำนวณต้นทุนได้อย่างแม่นยำ ยิ่งในส่วนเทคโนโลยียังมีค่าใช้จ่ายสูงและมีความไม่แน่นอนจากความต้องการของลูกค้า ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องวางแผนและวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงโครงสร้างต้นทุนให้น้อยกว่ารายรับที่เข้ามา

8. KEY METRICS: KPI ที่สำคัญ

สำหรับธุรกิจเริ่มต้นใหม่โดยเฉพาะสตาร์ทอัพที่เป็น Software หรือ Application มักจะใช้ AARRR Metrics³ กำหนดเป็น KPI ในการวัดผลเพื่อให้ได้มาซึ่งลูกค้า จะทำให้ธุรกิจวิเคราะห์ได้ว่ากิจกรรมที่ทำมีประสิทธิภาพหรือไม่และต้องปรับปรุงกิจกรรมใด (ณฤกษ์ วงพงษ์ดี, 2562, หน้า. 46–58; ณฤกษ์ วงพงษ์ดี, 2561) ซึ่งในส่วนนี้คาดว่า KPI ของ Ai9 เน้นโปรโมตให้บริการเป็นที่รู้จัก ดึงดูดให้มาใช้บริการส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง แพลตฟอร์มตอบโจทย์การใช้งานแก้ Pain point ได้ตรงจุด รวมทั้งเน้นขยายผลการใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และรายรับที่บริษัทจะได้รับเพิ่มขึ้นด้วยในที่สุด

9. UNFAIR ADVANTAGE: จุดเด่นเหนือคู่แข่ง ลอกเลียนแบบยาก

สำหรับจุดเด่นที่ Ai9 มีแต่คู่แข่งอื่นไม่มีหรือไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เห็นได้ชัดว่า การเป็นเจ้าของแรก ๆ ในตลาดที่สร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นภาษาไทยด้วย AI Speech-to-text, Text-to-speech และ NLP & Text Analytics ทำให้บริษัทมีความได้เปรียบในเชิงการรับรู้แบรนด์ แต่อย่างไรก็ตามบริษัทก็ควรพัฒนาเพื่อสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่เป็น Unfair Advantage อื่น ๆ นอกจากนี้การมีผู้ก่อตั้งและมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ก่อให้เกิดเครดิตความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่ง Connection ไม่ได้สร้างกันได้ภายในวันเดียว และยังเป็นทีมที่มาจากความเป็นหน่วยงานภาครัฐด้านงานวิจัย มีทีมงานที่มีองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญ ยังมีแต้มต่อด้านประสบการณ์ที่สั่งสมมา

9 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

จากประเด็นข้างต้น สามารถสรุปเป็นคำแนะนำและเคล็ดลับ 9 ปัจจัยสู่ความสำเร็จจากรุ่นพี่ Ai9 สู่รุ่นน้อง สตาร์ทอัพ AI โดยข้อมูลนี้มาจากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ มีรายละเอียดดังนี้

- 1. ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านวิจัยของทีม** ด้วยประสบการณ์ของทีมที่เป็นหน่วยงาน Spin off จากหน่วยงานวิจัยภาครัฐอันดับต้น ๆ ของประเทศที่มีมานาน เป็นบุคลากรที่มีองค์ความรู้พร้อมทักษะในการถ่ายทอดและสื่อสารงานวิจัยได้ ทำให้มีความน่าเชื่อถือในผลงานด้าน AI เป็น Unfair Advantage ที่ยากจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว
- 2. การเป็นบริษัทรุ่นบุกเบิก** ที่นำเทคโนโลยีนี้มาใช้ สร้างความรับรู้ถึงการมีตัวตนในตลาด และสร้างการตระหนักถึงสินค้าและบริการที่สื่อสารให้กับลูกค้าได้ในระยะต้น ๆ ทำให้นำหน้าคนอื่นไปก่อน ช่วงชิงตลาดได้ก่อนในระยะแรก แต่อย่างไรก็ตาม ในการกระโจนเข้าสู่ตลาด ยังคงต้องสำรวจตลาดอย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะเปิดตัวสู่ตลาด จะช่วยลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวได้ ควรมีการวิเคราะห์ตลาดและสภาวะแวดล้อม

³ AARRR Metrics โดย Dave McClure's ผู้ก่อตั้งกองทุน 500 Startups: Acquisition: การทำให้ธุรกิจเป็นที่รู้จัก, Activation: ทำให้คนรู้จักเริ่มต้นใช้งาน, Retention: ทำให้คนใช้งานแล้วใช้งานซ้ำ, Revenue: ทำให้คนใช้งานแล้วซื้อ และ Referral: คนส่งซื้อมีการบอกต่อ

ก่อนที่จะลงแข่งจริง เมื่อลงสนามแล้วควรศึกษาและอัปเดตสถานการณ์การแข่งขันในตลาดอยู่เสมอ ไม่ควรเข้าตลาดที่มีผู้เล่นรายใหญ่อยู่แล้ว นอกจากจะไม่ได้ช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดแล้ว ยังอาจจะเจ็บตัวได้

- 3. ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและการเลือก Partners** ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีมี Connection ที่สามารถดึงดูดลูกค้าเข้ามาเป็นฐานลูกค้าใหม่ และสามารถขยายตลาดไปได้ไกล โดยใช้เวลาที่สั้นกว่าและลงทุนน้อยกว่าการเข้าหาลูกค้าเองโดยตรง เนื่องจากการเข้าไปหาลูกค้าแบบสุ่ม จะมีอัตราส่วนความสำเร็จในการเข้าหาลูกค้าเองไม่ถึง 10% (อ้างอิงข้อมูลจากการสัมภาษณ์) ส่วนการเลือก Partner ก็มีส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจและใช้ Connection ให้เป็นประโยชน์ ควรเลือก Partner ที่ช่วยสนับสนุนหน่วยงาน ไม่ลดทอนความเป็นเจ้าของและตัวตนของธุรกิจ ซึ่ง Partner ที่มี Connection มาก จะช่วยเสริมให้มีการเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย แนะนำลูกค้าและสามารถบอกต่อกันได้ ขยายการใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างรวดเร็ว
 - 4. ไอเดียธุรกิจและการตั้งราคา** สร้างผลิตภัณฑ์ที่แก้ปัญหาและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า การอุดช่องว่างจาก Gap ของคนอื่น โดยมีแนวคิดในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าผ่านการอุดช่องโหว่ในสินค้าและบริการที่มีอยู่ในตลาด ทำให้ Ai9 สามารถสร้างแพลตฟอร์มลดเสียง สร้างเสียงและวิเคราะห์ภาษาไทย เป็นรุ่นบุกเบิก และดึงดูดลูกค้าจากบริการที่มีจุดแข็งในตลาดไทย ใช้ตัวผลิตภัณฑ์เปิดประสบการณ์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ มีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้งาน UX/UI ครบ โดยการตั้งราคาคำนึงถึงต้นทุนการจ้างงานโดยใช้คนเป็นหลัก ราคาที่ให้บริการจะไม่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับการจ้างคนเพื่อให้บริการแบบเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การตั้งราคา ก็ควรเปรียบเทียบกับสอดคล้องกับราคาสินค้าในตลาดด้วย หากสูงมากเกินไปจะไม่ดึงดูดให้เกิดการใช้งานได้จริง
 - 5. ส่วนผสมของผู้นำและทีมงาน** ลักษณะผู้นำมีองค์ความรู้ มีประสบการณ์ด้าน AI โดยตรง และถึงจะมีบุคลิกที่เป็นนักวิจัยติดตัวมา แต่ก็กล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ ออกจากกรอบการทำงานแบบเดิม มีความสามารถในการบริหารทีมงาน คน และเงิน มีกลยุทธ์ในการบริหารงานและให้บริการลูกค้า รวมถึงใส่ใจและนั่งอยู่ในใจพนักงาน สร้างทีมเวิร์คได้ มีวิสัยทัศน์มองไกล
- การบริหารทีมงาน** เน้นแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญ และดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้อย่างเต็มที่ มีทรัพยากรบุคคลที่มีบุคลิกและแนวความคิดใกล้เคียงกัน มีความหลงใหลในงานที่ทำเหมือน ๆ กัน แต่จะต้องมีความเก่งและจุดแข็งที่แตกต่างกัน สามารถเสริม gap ของกันและกันได้ มีความไวเนื้อเชื่อใจ และให้พื้นที่ในการปล่อยของกับทีม เปิดทางให้คนเก่ง พัฒนาคนไม่เก่งให้เก่งขึ้น และเลือกคนให้เหมาะกับงาน และให้งานที่เหมาะสมกับคน
- 6. Passion แสงกล้าและอิสระทางความคิด** สิ่งสำคัญที่ทำให้ Ai9 อยู่รอดได้ เกิดจาก Passion แสงกล้า และความปรารถนาที่จะผลักดันและพัฒนาผลงานวิจัยที่ทีมมีความถนัด เพื่อขยายผลสู่การนำไปใช้จริงในเชิงพาณิชย์ ตัวตนของบริษัทต้องชัด มี "อิสระทางความคิด" จะทำให้ได้ผลงานที่สร้างสรรค์ ไม่อยู่ในกรอบ สามารถตัดสินใจได้อย่างคล่องตัว
 - 7. จังหวะเวลาโอกาสและความพร้อม** การตัดสินใจออกมาจาก Comfort Zone ในช่วงจังหวะเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ทั้งจังหวะเวลาในส่วนการนำเทคโนโลยีมาใช้ และแนวโน้มที่เห็นภาพว่าบริการนี้จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้นในอนาคต ความพร้อมของแหล่งเงินทุนและ Partners รวมถึงมีความพร้อมในการพัฒนาผลงาน มีผลงานที่พร้อมสำหรับผู้ใช้งาน และสิ่งสำคัญคือมีผู้ใช้งานที่มีความพร้อมและความต้องการที่จะใช้งานด้วย
 - 8. กลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า** กลยุทธ์การเข้าถึงลูกค้า เข้าใจความต้องการ และการบริการที่ตอบโจทย์ การส่งสารความเป็น Ai9 ให้ลูกค้าเข้าใจตัวตน ช่วยลดช่องว่างในการเสนอบริการให้กับลูกค้า ตามตรงตอบตรง ใช้เวลาสั้น เน้นแนวคิด "รวดเร็ว จับใจ คล่องตัว" และพิจารณาตัดสินใจรับหรือไม่รับงานได้อย่าง

รวดเร็ว ตลอดจนเน้นวางแผนธุรกิจตอบโจทย์ลูกค้าและพัฒนาอยู่เสมอ รวมถึงปรับแผนธุรกิจและหาโอกาสใหม่เสมอ ตลอดจนกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจน และพุ่งไปที่เป้าหมายนั้น

- 9. คู่แข่งในตลาด** การเข้าสู่ตลาดก่อนทำให้คู่แข่งในตลาดในช่วงแรกยังมีไม่มาก ปัจจุบันเริ่มมีเพิ่มมากขึ้น ตามกลไกการเข้าสู่ตลาด แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ได้มองว่าเป็นคู่แข่งที่อันตรายหรือจะแย่งลูกค้ากัน เนื่องจากบริษัทที่เข้ามาส่วนใหญ่เน้นการให้บริการที่ต่างกัน หรือมีกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จของ Ai9 เราจะพบว่าปัจจัยความสำเร็จหลายประการที่สอดคล้องกับ AARRR Metrics ไม่ว่าจะเป็นการมีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า ไอเดียหรือผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาตอบโจทย์และตรงความต้องการ เลือกทำ Product ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้า Early Adopter ก่อนและส่งผลให้เกิดการบอกต่อ และสามารถเชื่อมธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ได้ รวมถึงมีการพัฒนาและปรับแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มี Strategic Partner ที่สร้าง Connection เสริมโอกาสหาแหล่งเงินทุนและความน่าเชื่อถือ และสิ่งสำคัญคือ Passion แรงกล้าและอิสระทางความคิด ตลอดจนเป้าหมายที่ชัดเจนของผู้นำและทีมงานเป็นตัวขับเคลื่อนหลักให้ Ai9 อยู่รอดได้ในธุรกิจที่เทคโนโลยีนี้ได้

การนำ Lean Canvas มาวิเคราะห์ธุรกิจของ Ai9 เป็นเพียงกรอบแนวคิดตัวอย่างหนึ่งของธุรกิจที่เกิดขึ้นกับสตาร์ทอัปด้าน AI ที่เกิดจากหน่วยงานวิจัยภาครัฐ ที่ยังอยู่รอดได้ เนื่องจากเทคโนโลยีนี้มีการพัฒนาในอัตราก้าวกระโดดกว่าในอดีตมาก ในอนาคตการเข้ามาเป็นสตาร์ทอัป AI ในไทยและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนยังเป็นความท้าทาย และเส้นทางนี้ไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ แต่หากมีการศึกษาตัวอย่างจากรุ่นพี่อย่างจริงจัง วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางธุรกิจให้ขาด และที่สำคัญคือพร้อมลงมือทำอย่างมี Passion ไม่แน่ว่าการเข้ามาเป็นน้องใหม่สตาร์ทอัป AI ไทยก็อาจไม่ยากและไม่เจ็บตัวอย่างที่คิด

สุดท้ายนี้ ในวงการสตาร์ทอัป AI ไทย Ai9 จึงเป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนมองว่าเป็นกรณีศึกษาที่ดีที่ยังสามารถอยู่รอดและเติบโตในธุรกิจนี้ ถึงแม้รูปแบบการต่อสู้ฝ่าฟันเพื่อความอยู่รอดอาจจะเปลี่ยนไป ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่อาจจะมีเส้นทางที่เติบโตที่ไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จและเคล็ดลับในบทความนี้ จะช่วยเป็นแสงส่องนำทางไม่มากนักน้อยต่อความอยู่รอดของสตาร์ทอัป AI สัญชาติไทยให้สามารถยึดหยัดในสังเวียนธุรกิจนี้อย่างยั่งยืนต่อไป

บทความโดย

คุณเพชรลักษณ์ โชควัฒนาสมบัติ

ดร.จิรวรรณ เซาวนพงษ์

คุณสิรินทร อินทร์สวาท

ฝ่ายพัฒนาเครือข่ายเชิงกลยุทธ์และประเมินผล

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

อ้างอิง

- Arinkina, M. (2023, September 1). *STARTUPS' SUCCESS AND FAILURE RATE IN 2023*. Upsilon LLC. <https://www.upsilonit.com/blog/startup-success-and-failure-rate>
- Artificial Intelligence Entrepreneur Association of Thailand (AIEAT). (2022). *Thailand AI Startup Report 2022*. <https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/artificial-intelligence-market-74851580.html>
- Data Wow. (2024). *Data Wow ผู้ให้บริการ AI Software Development ชั้นนำในไทย*. Data Wow. <https://www.datawow.co.th/>
- DBD Data Warehouse+ Team. (2567). *DBD Data Warehouse ผู้ช่วยในการค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและสร้างโอกาสทางธุรกิจ*. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. <https://datawarehouse.dbd.go.th/index>
- DEPA, & IMC Institute. (2022). *Digital Industry 2022*.
- ENRES. (2024). *บริษัท เอ็นเนอร์จี เรสโพนส์ จำกัด (ENRES)*. ENRES. <https://enres.co/>
- Goetz, M. (2023, October 26). *Predictions 2024: Generative AI Transitions From Hype To Intent*. Forrester Research, Inc. <https://www.forrester.com/blogs/predictions-2024-artificial-intelligence/>
- Howarth, J. (2023, November 3). *Startup Failure Rate Statistics (2024)*. Exploding Topics. <https://explodingtopics.com/blog/startup-failure-stats#startup-failure-rate-stats>
- Jutamard (T.t.). (2020). *การพัฒนาเทคโนโลยี AI & ECOSYSTEM ในประเทศไทย*. SCG. : <https://addventures.co.th/kaarphathnaaethkhonolyii-ai-ecosystem-ainpraethsaithy-aelakaaraichethkhonolyii-ai-phaanklyuthth-open-innovation-kh-ng-scg/>
- Krys, C., Born, D., & Geering, S. (2023). *Trend Compendium 2050 Six megatrends that will shape the world*. <https://www.rolandberger.com/en/Insights/Global-Topics/Trend-Compendium/>
- McCartney, A. (2023, October 16). *Gartner Top 10 Strategic Technology Trends for 2024*. Gartner. <https://www.gartner.com/en/articles/gartner-top-10-strategic-technology-trends-for-2024>
- Pramatic, C. (2023, December 10). *AI predictions: Top 13 AI trends for 2024*. Medium. <https://medium.com/@pragmaticcoders/ai-predictions-top-13-ai-trends-for-2024-4158d23efd78>
- Ries, E. (2011). *THE LEAN STARTUP: How today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses* (1st ed.). Crown Business.
- Statista. (2023a, August). *Artificial Intelligence - Worldwide*. <https://www.statista.com/outlook/tmo/artificial-intelligence/worldwide>
- Statista. (2023b, August). *Artificial Intelligence - Thailand*. <https://www.statista.com/outlook/tmo/artificial-intelligence/thailand#market-size>

Swetlitz, I. (2016, August 19). *Watson goes to Asia: Hospitals use supercomputer for cancer treatment*. STAT Reporting Form the Frontiers of Health and Medicine.
<https://www.statnews.com/2016/08/19/ibm-watson-cancer-asia/>

Techsauce Team. (2018, December 4). *เทคโนโลยี AI กับ Localization แบบไทยๆ ปรับใช้ตรงไหนได้บ้างในอนาคต*. Techsauce. <https://techsauce.co/tech-and-biz/ai-technology-in-thailand>

Techsauce Team. (2021, February 3). *'Data Wow' AI Startup สัญชาติไทยที่ช่วยต่ออีกซอว์โงทย์ธุรกิจเข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล*. Techsauce. <https://techsauce.co/tech-and-biz/data-wow-ai-data-analytics-software-house>

ZTRUS. (2567). *ZTRUS Home*. <https://www.ztrus.com/th/home-8/>

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2566). *Thailand National AI Strategy*. <https://ai.in.th/wp-content/uploads/2023/08/AI-Thailand-Annual-2023-1.pdf>

บริษัท เอไอไนน์ จำกัด (Ai9). (2567). *หน้าหลัก Ai9*. Ai9 Co., Ltd. <https://www.ai9.co.th/>

บริษัท ไอแอปเทคโนโลยี จำกัด. (2566). *iApp แพลตฟอร์ม บริการด้าน ปัญญาประดิษฐ์และระบบสื่อสารหุ่นยนต์ภาษาไทย*. <https://iapp.co.th/>

บอทน้อยกรุ๊ป. (2567). *หน้าหลัก บอทน้อยกรุ๊ป*. BOTNOI Group. <https://botnoigroup.com/th/>

สถาบันนวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2023). *FTI DeepTech Startup Catalog 2023*.

สมาคมผู้ประกอบการปัญญาประดิษฐ์ประเทศไทย (AIEAT). (2567). *หน้าหลัก สมาคมผู้ประกอบการปัญญาประดิษฐ์ประเทศไทย (AIEAT)*. <https://aieat.or.th/app/main#/home>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2566). *AI Readiness Measurement ผลการศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับบริการดิจิทัลอย่างมีธรรมาภิบาล*.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2565, September 15). Ai9 ผู้พัฒนา 'แพลตฟอร์ม AI' ถอดเสียง-วิเคราะห์ข้อความ ครบจบในขั้นตอนเดียว. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). https://www.nstda.or.th/home/news_post/nstda-startup