

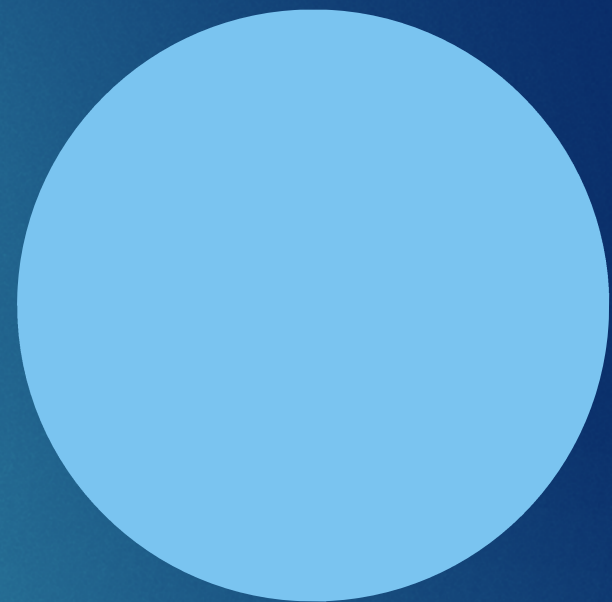
# Service Innovation หนทางก้าวสู่ Digital Economy

ภัทราวดี พลอยกิติคุณ

ห้องปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาระบบซอฟต์แวร์และนวัตกรรมบริการ (SSI) เนคเทค



# Digital Economy





- ▶ **Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation**
- ▶ *Become a Digital Master—No Matter What Business You're In*
- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=05cezw6g2bs>





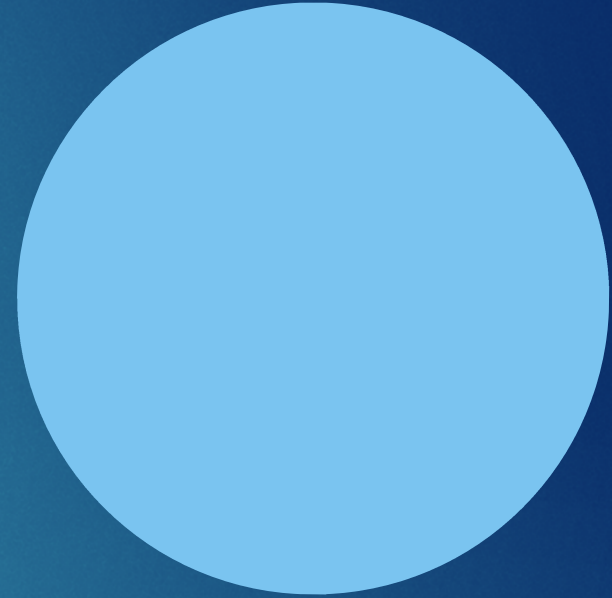
# Digital Master: How to be

- ▶ Use digital technology to transform
    - ▶ operational processes
    - ▶ customer experience
    - ▶ business models
  - ▶ Implement new technologies
- 



# Digital Economy in Thailand

5





# Digital Economy

เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้  
เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญใน  
การขับเคลื่อนให้เกิด  
การพัฒนานวัตกรรมและ  
ปฏิรูปกระบวนการดำเนินงานของ  
ทั้งภาครัฐและเอกชน  
เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและ  
คุณภาพชีวิตของคนไทยอย่างยั่งยืน





# ตัวอย่าง การเข้าสู่ยุค Digital Economy

1

มีใช้

ชาวบ้านในพื้นที่ห่างไกล  
มีสมาร์ทโฟนใช้ อินเทอร์เน็ตเข้าถึง



2

ใช้เป็น

ค้นหาข้อมูลทาง  
อินเทอร์เน็ตได้  
ใช้สมาร์ทโฟนถ่ายรูปเป็น  
ใช้ App ปรับแต่งภาพ  
ให้ดูสวยงาม



3

แก้ปัญหาได้

สร้างเว็บไซต์เพื่อ  
ประชาสัมพันธ์ให้คน  
ได้รู้จักวัฒนธรรมและ  
ความสวยงามของท้องถิ่น



4

เกิดนวัตกรรม

ระบบค้นหาบ้านพักทั่วโลกซึ่ง  
ใครก็สามารถเปิดบ้านเป็นที่พัก  
ไว้คนจากทั่วโลกจองมาพักได้

- เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่  
เข้าถึงนักท่องเที่ยวทั่วโลก
- ได้เผยแพร่ เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม  
และภาษา กับนักท่องเที่ยวที่มาพัก
- ประชาชนสร้างรายได้จากทรัพยากร  
และวิถีชีวิตที่มีอยู่





# ability ในการขับเคลื่อน DE





JAN  
2015

# DIGITAL IN THAILAND

A SNAPSHOT OF THE COUNTRY'S KEY DIGITAL STATISTICAL INDICATORS



9

TOTAL  
POPULATION



**64.9  
MILLION**

URBANISATION: 34%

FIGURE REPRESENTS TOTAL NATIONAL  
POPULATION, INCLUDING CHILDREN

ACTIVE  
INTERNET USERS



we  
are  
social

**23.9  
MILLION**

PENETRATION: 37%

FIGURE INCLUDES ACCESS VIA  
FIXED AND MOBILE CONNECTIONS

ACTIVE SOCIAL  
MEDIA ACCOUNTS



we  
are  
social

**32.0  
MILLION**

PENETRATION: 49%

FIGURE REPRESENTS ACTIVE USER  
ACCOUNTS, NOT UNIQUE USERS

MOBILE  
CONNECTIONS



we  
are  
social

**97.0  
MILLION**

vs. POPULATION: 150%

FIGURE REPRESENTS MOBILE  
SUBSCRIPTIONS, NOT UNIQUE USERS

ACTIVE MOBILE  
SOCIAL ACCOUNTS



we  
are  
social

**28.0  
MILLION**

PENETRATION: 43%

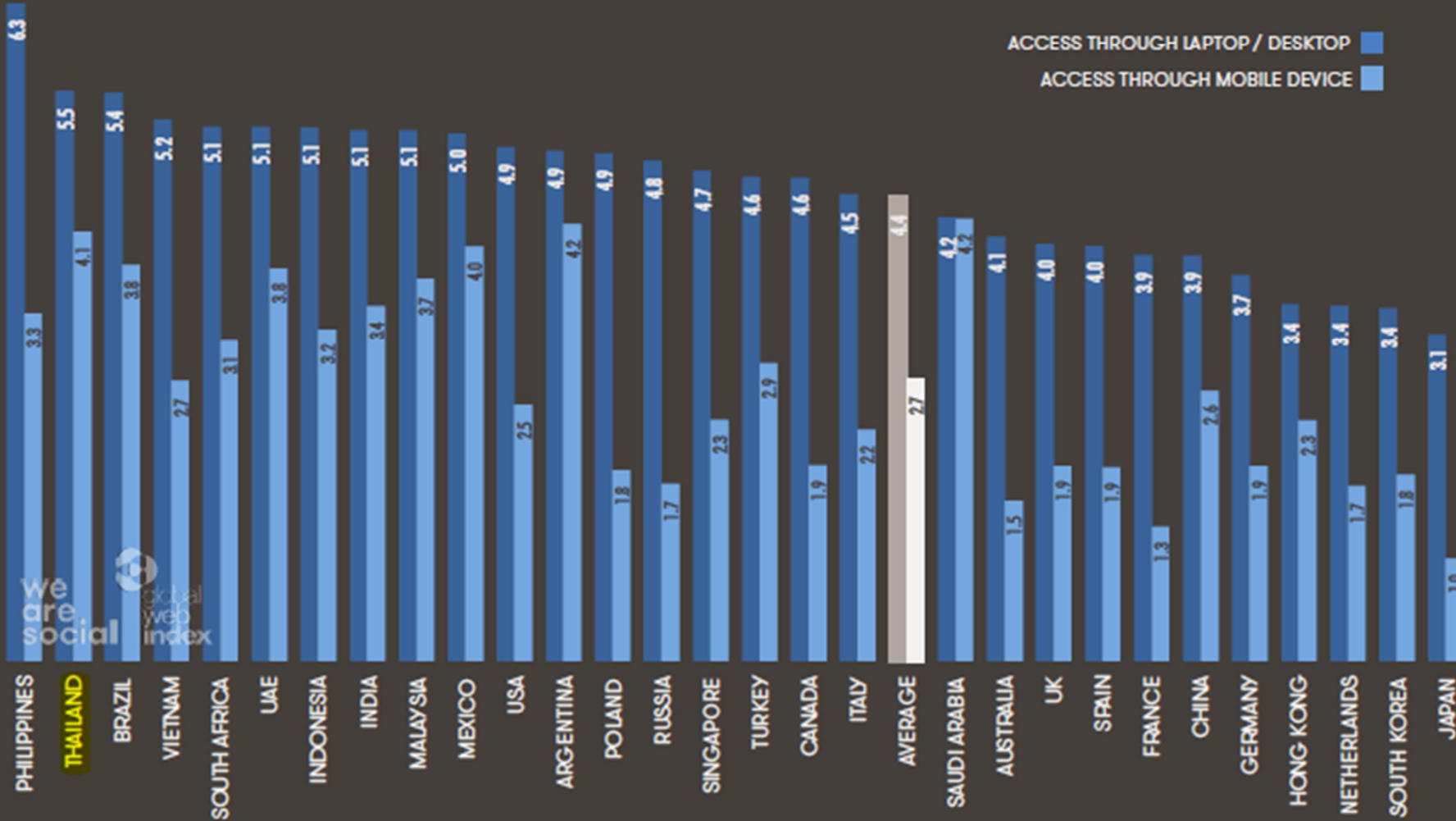
FIGURE REPRESENTS ACTIVE USER  
ACCOUNTS, NOT UNIQUE USERS



JAN  
2015

# TIME SPENT ON THE INTERNET

AVERAGE NUMBER OF HOURS SPENT USING THE INTERNET PER DAY, SPLIT BY PC USE AND MOBILE PHONE USE  
NOTE THAT AVERAGE TIMES ARE BASED SOLELY ON PEOPLE ACCESSING THE INTERNET VIA EACH SPECIFIC DEVICE, AND DO NOT FACTOR NON-USERS

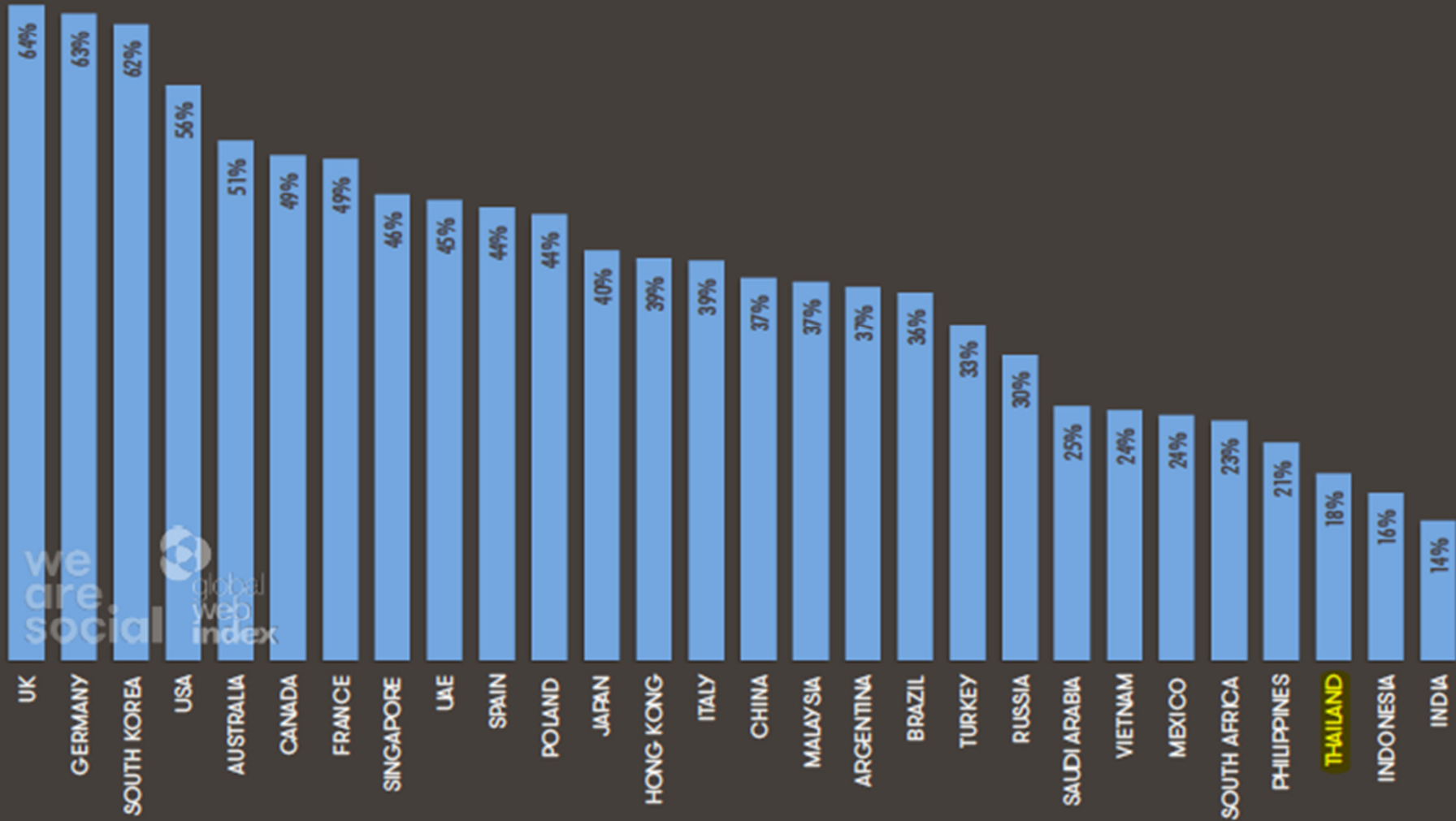




JAN  
2015

# E-COMMERCE

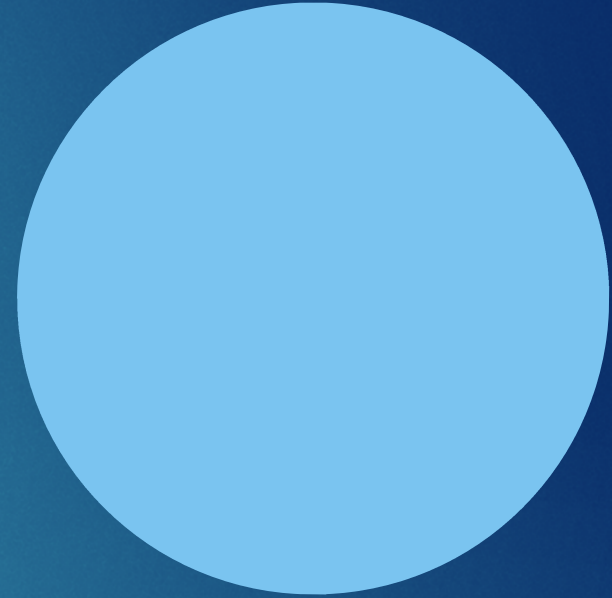
PERCENTAGE OF THE NATIONAL POPULATION WHO BOUGHT SOMETHING ONLINE IN THE PAST MONTH [SURVEY-BASED]



# Business Innovation Capability

12

- ▶ Customer experience:
  - ▶ customer understanding,
  - ▶ customer touch points

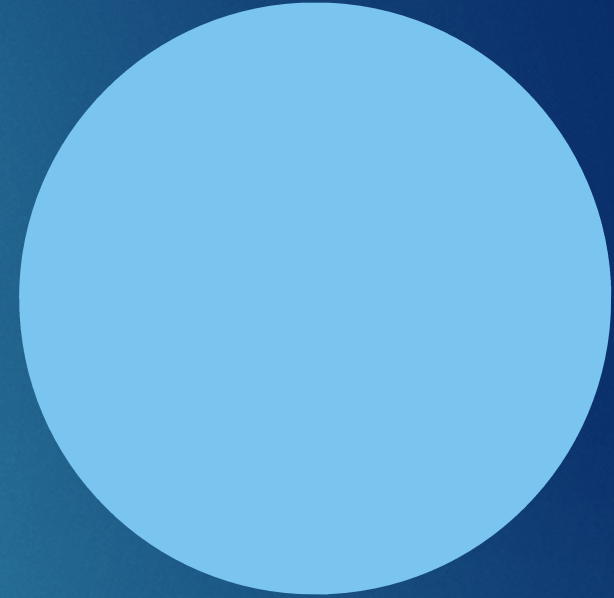




# Business Transformation Capability

13

- ▶ Business model:
  - ▶ digitally modified business







A screenshot of the Progressive Insurance website. The main headline reads "America's #1 Motorcycle Insurer" and "More bikers choose Progressive than any other insurance company." Below this, there are icons for various insurance services: Car, Boat, Motorcycle, and Home.



TOKIO MAR



# Action Plan: NSTDA Academy & SSI

15

## ▶ Public Awareness:

- ▶ Use cases of transforming businesses and services by using digital technology

## ▶ Training, Coaching and Challenging:

- ▶ How to develop innovative services by using inbound open innovation

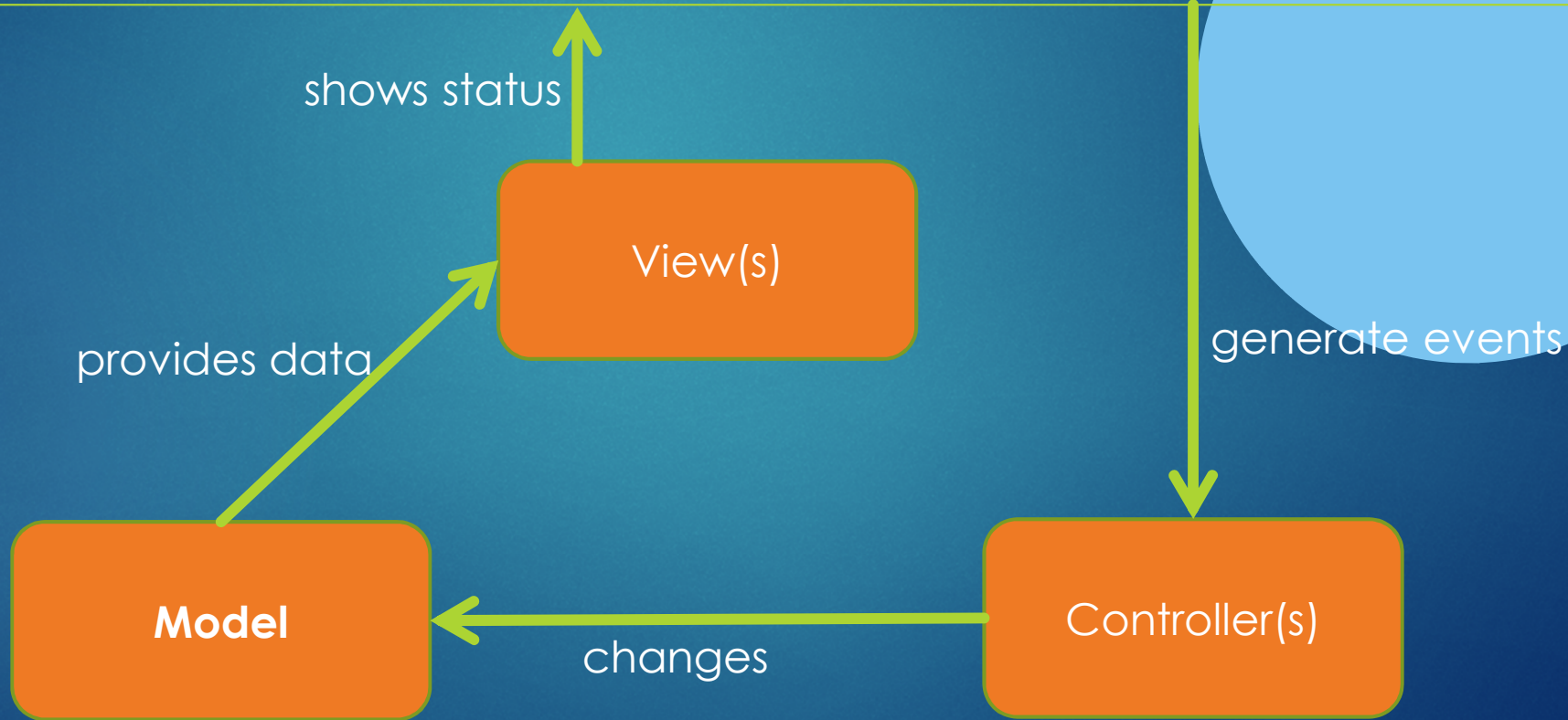
# Ex. กรอบแนวคิดการพัฒนานวัตกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว

## Customer touch points of visiting Thailand



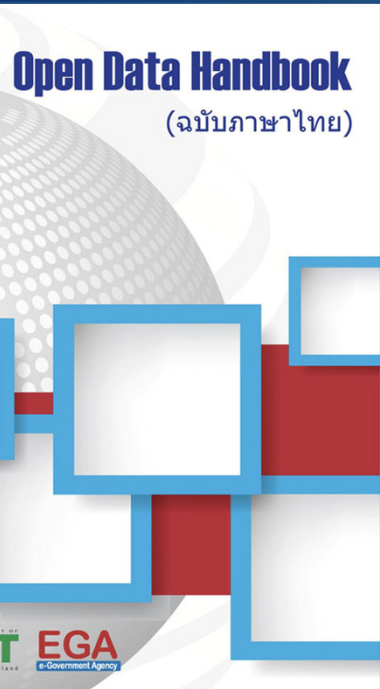
### System:

Software  
Architectural  
Pattern for  
Implementing  
Interfaces





# 5 Levels of Openness



เป้าหมายสูงสุด  
Linked data = ข้อมูลเชื่อมโยงกันได้



<http://data...>

เป้าหมายแรก  
csv = เครื่องอ่าน



ปัจจุบัน  
pdf = คนอ่าน





Home

About

Events

Partners

Press

Blog

Contact

+ Follow



SMART NATION API COLAB

Hackathon Home

APIs

Events

Experts

Ideas

Prizes



# Smart Nation **API coLAB**

Lead Partners:



Organised by:



DEXTRA

Supported by:



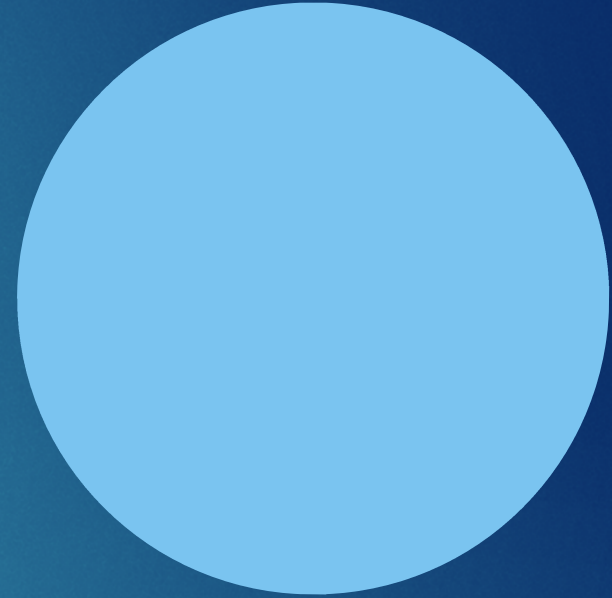
LAB MARCH	API Nights 16 - 19 MARCH	API Hack Day 21 MARCH
--------------	-----------------------------	--------------------------

Transport, Travel & Places (transportation, travel, property, maps, etc.)

- Skyscanner
- PropertyAPI
- YELP
- FourSquare
- UBER
- and many more!

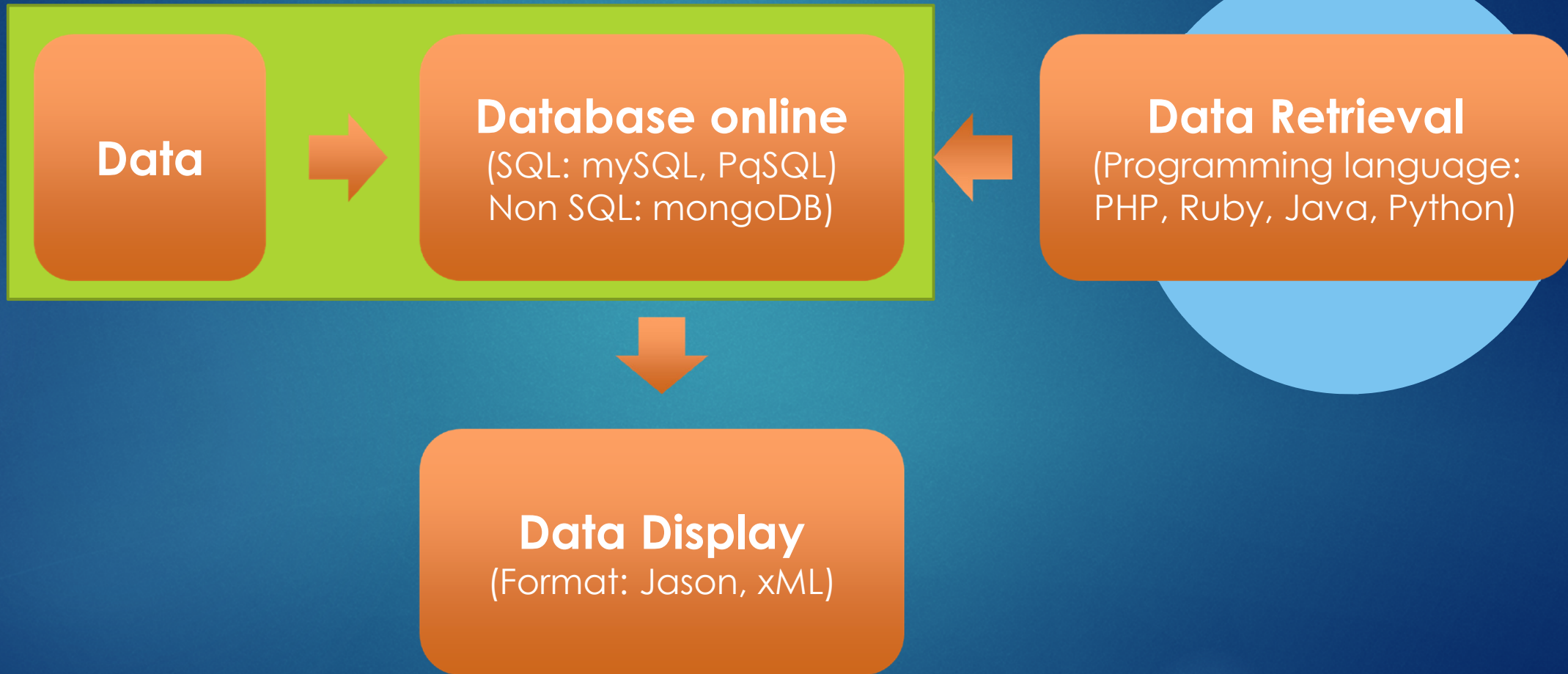


# Backup



# DATA API: Step by step

20





# ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หมายความว่า

- ▶ ระบบเศรษฐกิจและสังคม
- ▶ ที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอย การจำหน่ายจ่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงิน การลงทุน การภาษีอากร การบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใดๆ
- ▶ **ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์** ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจการโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่
- ▶ **โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือเทคโนโลยีอื่นใดทำนองคล้ายคลึงกัน

# การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

## โครงสร้างพื้นฐาน

ด้านกายภาพ  
บรอดแบนด์  
แห่งชาติ

ศูนย์ข้อมูล

วงจรรีเสาสาร  
ระหว่างประเทศ

National  
Broadcast

การสื่อสารผ่าน  
ดาวเทียม

การจัดการความถี่  
คลื่นวิทยุ

## โครงสร้าง พื้นฐาน ด้านการบริการ

รัฐบาลดิจิทัล

แพลตฟอร์ม  
การบริการ

นวัตกรรม  
บริการข้อมูล

ลोजิสติกส์  
อิเล็กทรอนิกส์

## โครงสร้างพื้นฐาน ด้านมาตรฐาน

การอำนวยความสะดวก

CERT  
Readiness

กฎหมาย

ทำเนียบพาณิชย์  
อิเล็กทรอนิกส์

## ส่งเสริมการ พัฒนาเศรษฐกิจ ดิจิทัล

การส่งเสริมการค้า  
ผ่านสื่อดิจิทัล

การส่งเสริมธุรกิจเกิด  
ใหม่ด้านดิจิทัล

นวัตกรรม  
ดิจิทัล

สื่อสาระ ดิจิทัล

## ส่งเสริมการพัฒนา สังคมดิจิทัล

การเรียนรู้  
ตลอดชีวิต

หोजดหมายเหตุ/  
ห้องสมุดดิจิทัล

การรู้เท่าทันสื่อ

การออกแบบ  
เพื่อทุกคน

สำนักงาน  
เลขาธิการ

ศูนย์การเรียนรู้  
การบริหารโครงการ



# Capability ในการขับเคลื่อน DE (cont.)

- ▶ **Tier 1 Electronic Transaction Capability** โดยจะต้องสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจที่สามารถทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ทำธุรกิจที่ใช้ electronic transaction หรือใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน
- ▶ -- **Tier 2 Capable of using digital channels and improving production through digital** โดยจะต้องสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจที่สามารถใช้ช่องทางการค้าดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการผลิต เช่น ใช้ Digital Commerce ได้ หรือมีระบบ End-to-end Supply Chain หรือพัฒนาทักษะการผลิต Digital Content หรือ พัฒนาทักษะด้านการผลิต Embedded System
- ▶ -- **Tier 3 Market Access Capability** โดยจะต้องสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจที่มีความสามารถในการเข้าถึงตลาด เช่น ใช้เทคโนโลยีสร้าง Brand Recognition หรือสร้างมูลค่าเพิ่มใหม่ๆ (Re-configuring value network) หรือใช้การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ได้อย่างเหมาะสม
- ▶ -- **Tier 4 Business Innovation Capability** โดยจะต้องสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจบนพื้นฐานของนวัตกรรม เช่น มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่าให้สินค้าและบริการ หรือมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ Customer Experiences หรือมีทักษะในการสร้าง Business Process Innovation ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ▶ -- **Tier 5 Business Transformation Capability** โดยจะต้องสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดการปฏิรูปธุรกิจที่มีความสามารถ เช่น สร้าง Business Model ใหม่โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือสร้างธุรกิจดิจิทัลขึ้นมาใหม่ หรือพลิกโฉมหน้าอุตสาหกรรมเดิม (Re-inventing Industry) หรือปฏิรูปธุรกิจให้เกิดคุณค่าใหม่ๆ



- ▶ User-centered Innovation
  - ▶ Lead User Innovation
    - ▶ Sticky information is costly to transfer (von Hippel, 1994)
    - ▶ Toolkits for innovation
      - ▶ Common modules
      - ▶ Easy of use
      - ▶ Additional coaching & training & community support
- 