

## สรุปประเด็น

CC-308-01-AM

การเสวนาเรื่อง “Service Innovation หนทางก้าวสู่ Digital Economy”

วันพุธที่ 1 เมษายน 2558 เวลา 9.00 - 12.00 น.

ห้องประชุม CC-308 อาคารศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย (CC)

“Service Innovation” หรือ “วิทยการบริการ” คือ วิทยาศาสตร์ที่ว่าด้วยการสร้างคุณค่าร่วมกันเกี่ยวกับโครงสร้างของการบริการ และกระบวนการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นการคิดค้นบริการ (สินค้า) ใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าแก่ผู้บริโภค/ลูกค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มข้อเสนอในเชิงบริการควบคู่กับตัวสินค้า เช่น การใช้ ICT มาบูรณาการสร้างความหลากหลายของบริการ เพื่อตอบโจทย์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยรูปแบบต่างๆ ในยุคดิจิทัล Customer Experiences and Value Creation จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของ Business Transformation จะช่วยสรรค์สร้างการบริการใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรมให้กับองค์กร นำพาองค์กรก้าวเข้าสู่ Digital Economy ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนให้พัฒนาเติบโตด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้ มีแนวทางคร่าวๆ ดังนี้

### Tier 1 Electronic Transaction Capability

สร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจที่สามารถทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ทำธุรกิจที่ใช้ Electronic Transaction หรือใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน

### Tier 2 Capable of Using Digital Channels and Improving Production through Digital

สร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจที่สามารถใช้ช่องทางการค้าดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการผลิต เช่น ใช้ Digital Commerce ได้ หรือมีระบบ End-to-end Supply Chain หรือพัฒนาทักษะการผลิต Digital Content หรือ พัฒนาทักษะด้านการผลิต Embedded System

### Tier 3 Market Access Capability

สร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจที่มีความสามารถในการเข้าถึงตลาด เช่น ใช้เทคโนโลยีสร้าง Brand Recognition หรือสร้างมูลค่าเพิ่มใหม่ๆ (Re-configuring Value Network) หรือใช้การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ได้อย่างเหมาะสม

### Tier 4 Business Innovation Capability

สร้างหรือส่งเสริมให้เกิดธุรกิจบนพื้นฐานของนวัตกรรม เช่น มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่าให้สินค้าและบริการ หรือมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ Customer Experiences หรือมีทักษะในการสร้าง Business Process Innovation ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

### Tier 5 Business Transformation Capability

สร้างหรือส่งเสริมให้เกิดการปฏิรูปธุรกิจที่มีความสามารถ เช่น สร้าง Business Model ใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือสร้างธุรกิจดิจิทัลขึ้นมาใหม่ หรือพลิกโฉมหน้าอุตสาหกรรมเดิม (Re-inventing Industry) หรือปฏิรูปธุรกิจให้เกิดคุณค่าใหม่ๆ