

นวัตกรรมบริการ



ความหมาย นวัตกรรมบริการ

นวัตกรรมบริการ คือ การนำความคิดและแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ ที่ผ่านการศึกษาอย่างเป็นระบบและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการมาใช้เป็นแนวทางการสร้างการบริการที่แตกต่าง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า



แนวคิดที่ตั้งใจจะบริการให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ
ให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ และเป็นการปรับปรุงและเพิ่มผลกำไรให้กับ
ธุรกิจ โดยอาศัยกระบวนการใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางมาใช้เป็น
แนวทางในการสร้างการบริการที่แตกต่าง



Building Block ของนวัตกรรมบริการ

01

ข้อมูล (Data)

02

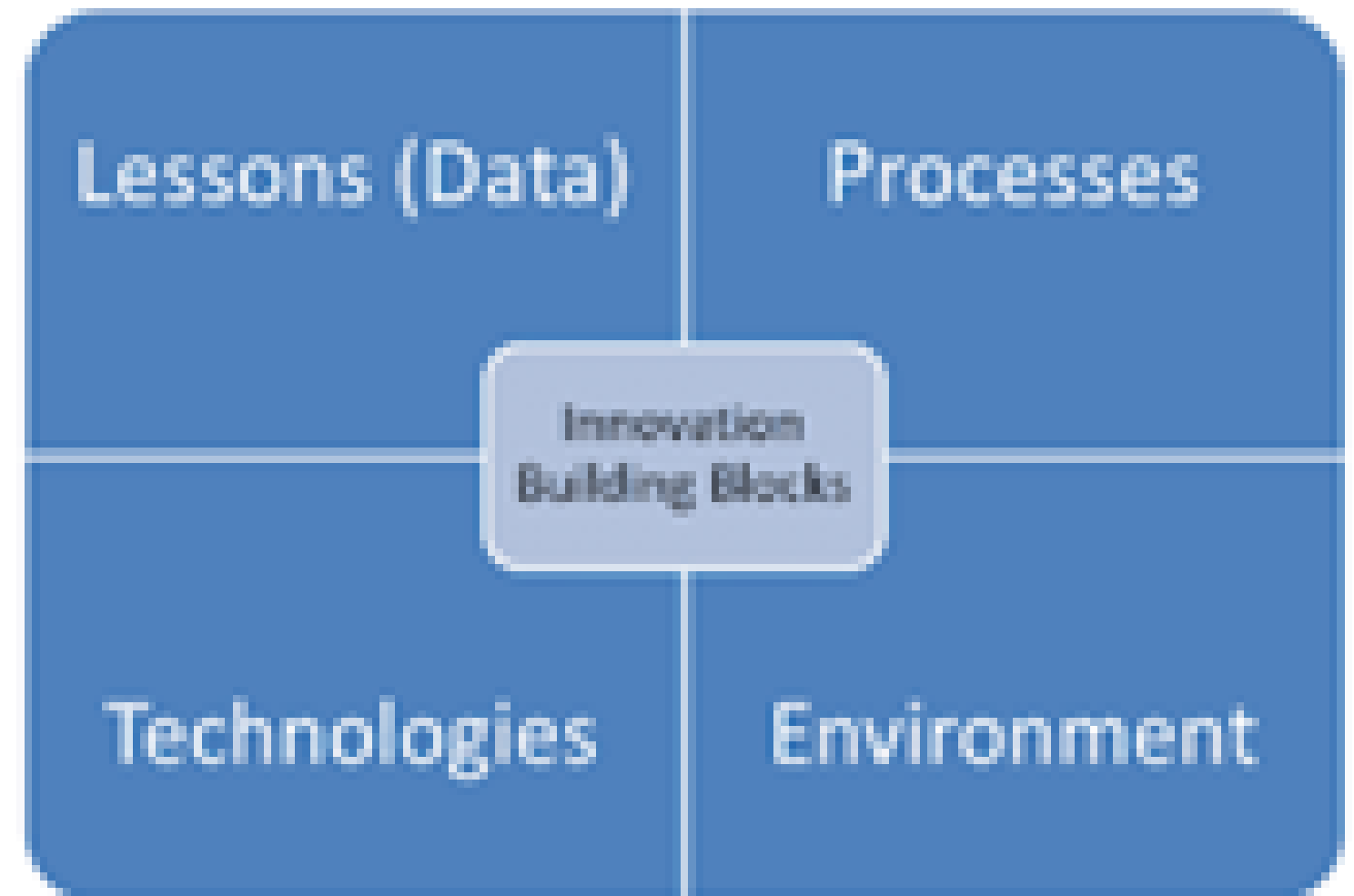
กระบวนการ (Process)

03

เทคโนโลยี (Technologies)

04

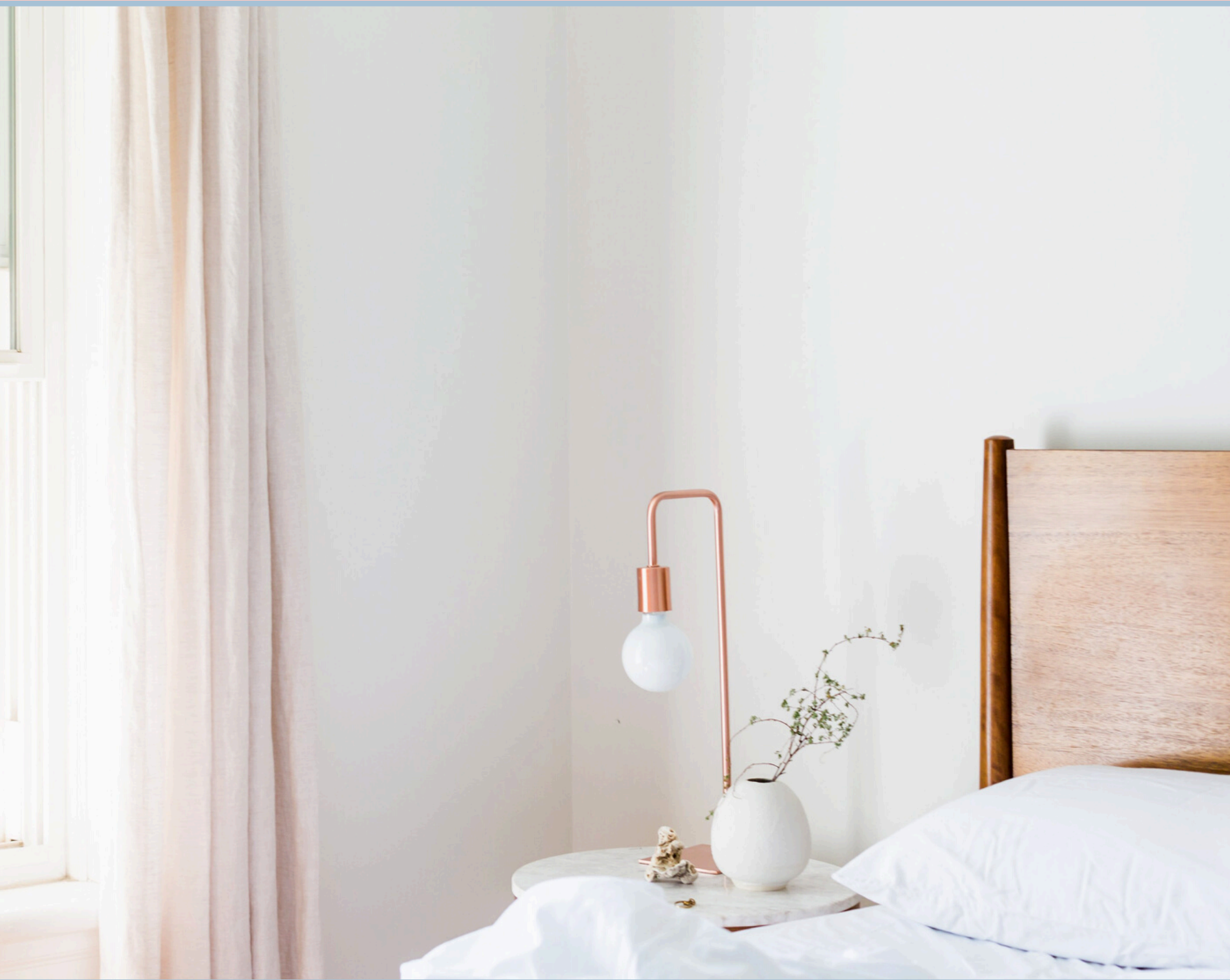
สภาพแวดล้อม (Environment)



แนวทางการพัฒนา นวัตกรรมบริการ



1. New Service Concept
2. New service process
3. New service business model



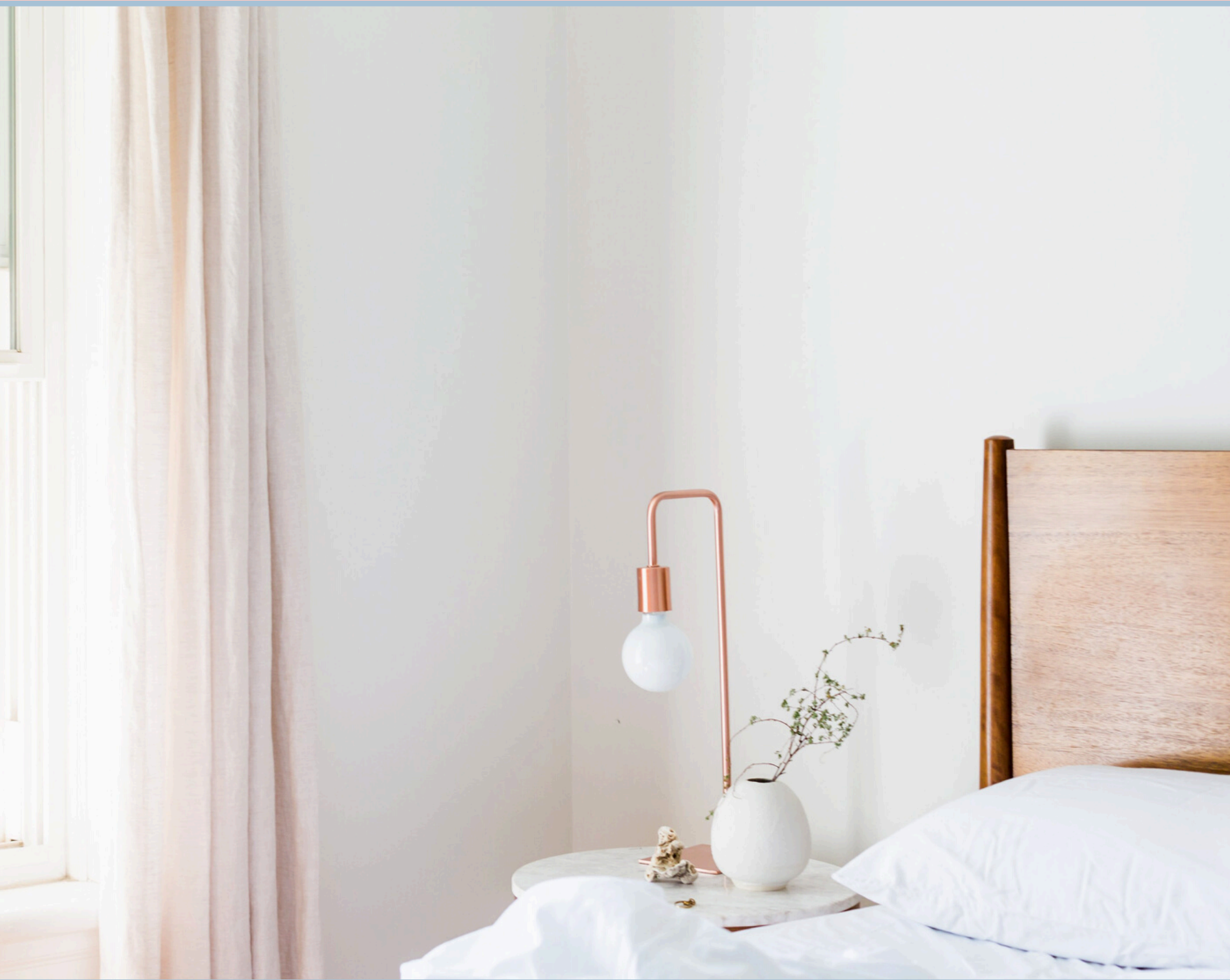
1. การบริการแนวคิดใหม่ (New Service Concept)

1.1 การผสมผสานการให้บริการ (Integrated Solution)

1.2 การนำเสนอบริการรูปแบบใหม่ (Novel Offering)

1.3 การปรับปรุงการบริการ (Service improvement)

1.4 การให้บริการที่เหนือความคาดหว้ง
(Beyond expectation service)

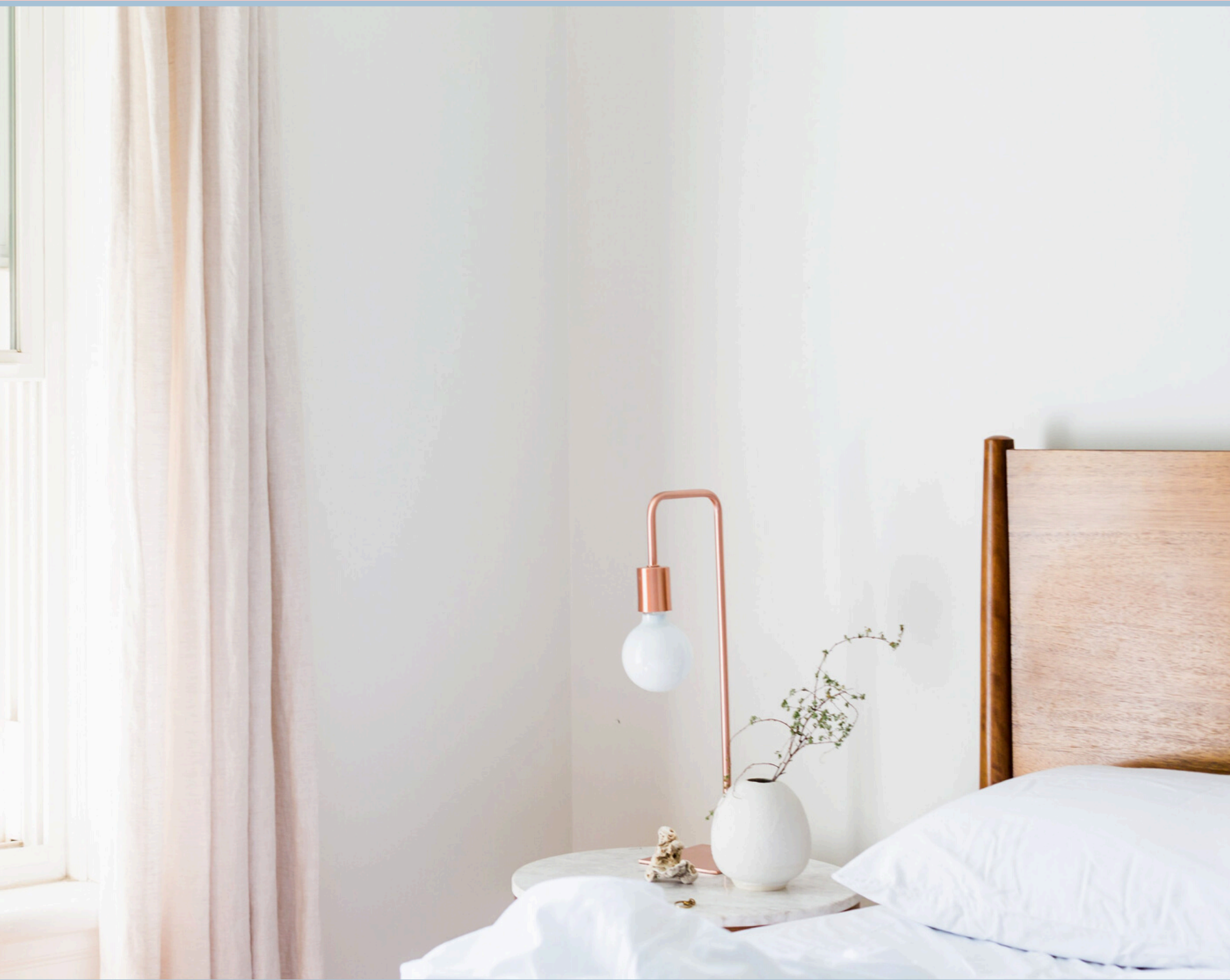


2. กระบวนการให้บริการใหม่ (New service process)

2.1 การเพิ่มการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
(Extended client interface)

2.2 การคิดค้นระบบการส่งมอบบริการ
(Innovated Service Delivery System)

2.3 การปรับปรุงห่วงโซ่อุปทาน
(Improved Supply Chain)



3. โมเดลธุรกิจบริการใหม่ (New service business model)

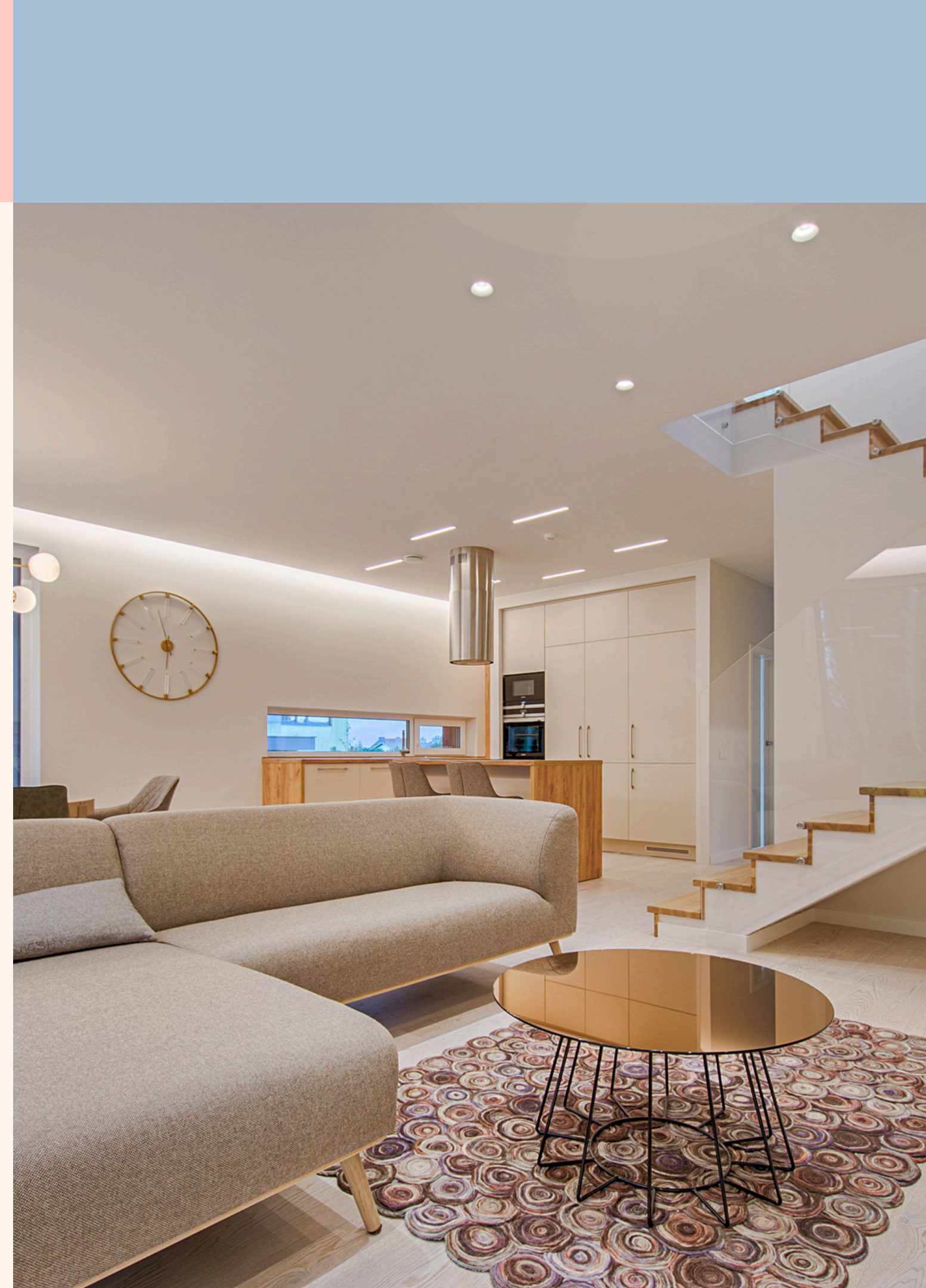
3.1 โมเดลการสร้างรายได้จากบริการใหม่ (New service revenue model)

3.2 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อเพิ่มคุณค่า (Value network cooperation)

3.3 การแบ่งส่วนตลาดใหม่ (New market segment)

การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสำหรับ ธุรกิจบริการในระดับ SMEs

1. การเปลี่ยนแปลงแนวคิดหรือทัศนคติในการนำเสนอบริการที่แตกต่างไปจากเดิม
2. การเปลี่ยนแปลงช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการเชื่อมต่อกับลูกค้าผู้ใช้บริการ
3. การเปลี่ยนวิธีการส่งมอบบริการ
4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบในการดำเนินธุรกิจ



รูปแบบของ นวัตกรรมด้านบริการ

Kistofer H. Love Lock, & Loren Rite



1. นวัตกรรมในบริการหลัก
(Major Service Innovation)
2. นวัตกรรมในกระบวนการหลัก
(Major Process Innovation)
3. การขยายสายผลิตภัณฑ์
(Product Line Extension)
4. การขยายกระบวนการ
(Process Line Extension)

รูปแบบของ นวัตกรรมด้านบริการ

Kistofer H. Love Lock, &
Loren Rite



5. นวัตกรรมของบริการเสริม
(Supplementary Service Innovation)

6. การปรับปรุงบริการ
(Service Improvement)

7. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Style Changes)

ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดนวัตกรรมบริการ

Higher customer expectations

Dramatic Transformation in Middle Class

The rise of the mobile Internet



Once-in-a-lifetime opportunity for industry to win the game

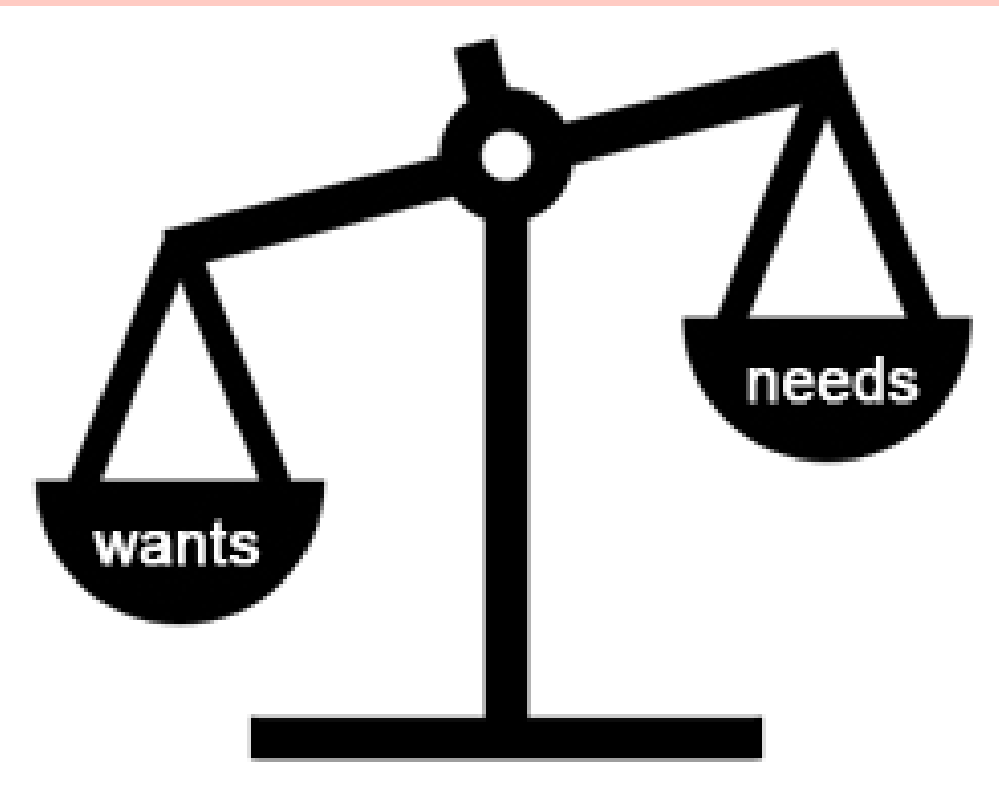
Big data and advanced analytics

Drive Loyalty beyond Reason

**Understand
Your Customer**



**นวัตกรรมบริการกับ
ความต้องการของลูกค้า**



ข้อควรพิจารณาในการพัฒนานวัตกรรม การบริการของธุรกิจในยุคดิจิทัล

01

การปรับเปลี่ยนรูปแบบนวัตกรรมบริการ
(Institutionalize service innovation)

02

ปรับเปลี่ยนประสบการณ์ของลูกค้า (Personalize
the customer experience)

03

การลดความซับซ้อนในการส่งมอบการบริการ
(Simplify service delivery)



การสร้างคุณค่าการบริการด้วย นวัตกรรมการบริการ

01

คุณค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value)

02

คุณค่าทางอรรถประโยชน์ (Functional Value)

03

คุณค่าทางจิตใจ (Psychological Value)



นวัตกรรมบริการกับการพัฒนาองค์กรธุรกิจ

01

รูปแบบของรายได้และกำไร (Revenue & Profit)

02

การจัดการภายในองค์กร (Internal Management)

03

พันธมิตรและเครือข่ายธุรกิจ (Partnership)



นวัตกรรมการบริการกับ การพัฒนาสินค้าและบริการ



คุณสมบัติของสินค้าและบริการ
(FUNCTION)

ระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem)

นวัตกรรมการบริการกับลูกค้า



การสร้างภาพลักษณ์ (Branding)

การเข้าถึงลูกค้า (Access)

บริการเสริม (Support)