“growth form ground”

#dBizTECH

สัปดาห์ที่ 8

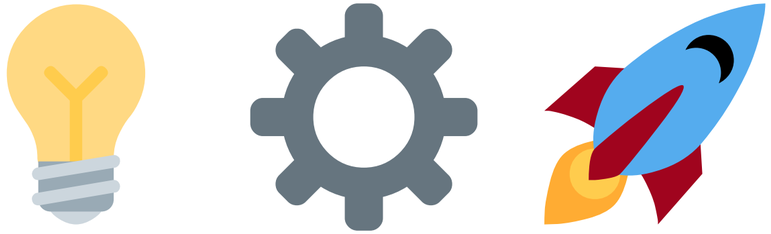
การพัฒนานวัตกรรมบริการ (Service Innovation

"สร้างคุณค่าใหม่ให้ลูกค้า ด้วยความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และกระบวนการที่ดีกว่าเดิม"

Narrative การสอน

Meaning → Importance → Process → Design → Case → Factors → Summary

การพัฒนานวัตกรรมบริการ
Service Innovation



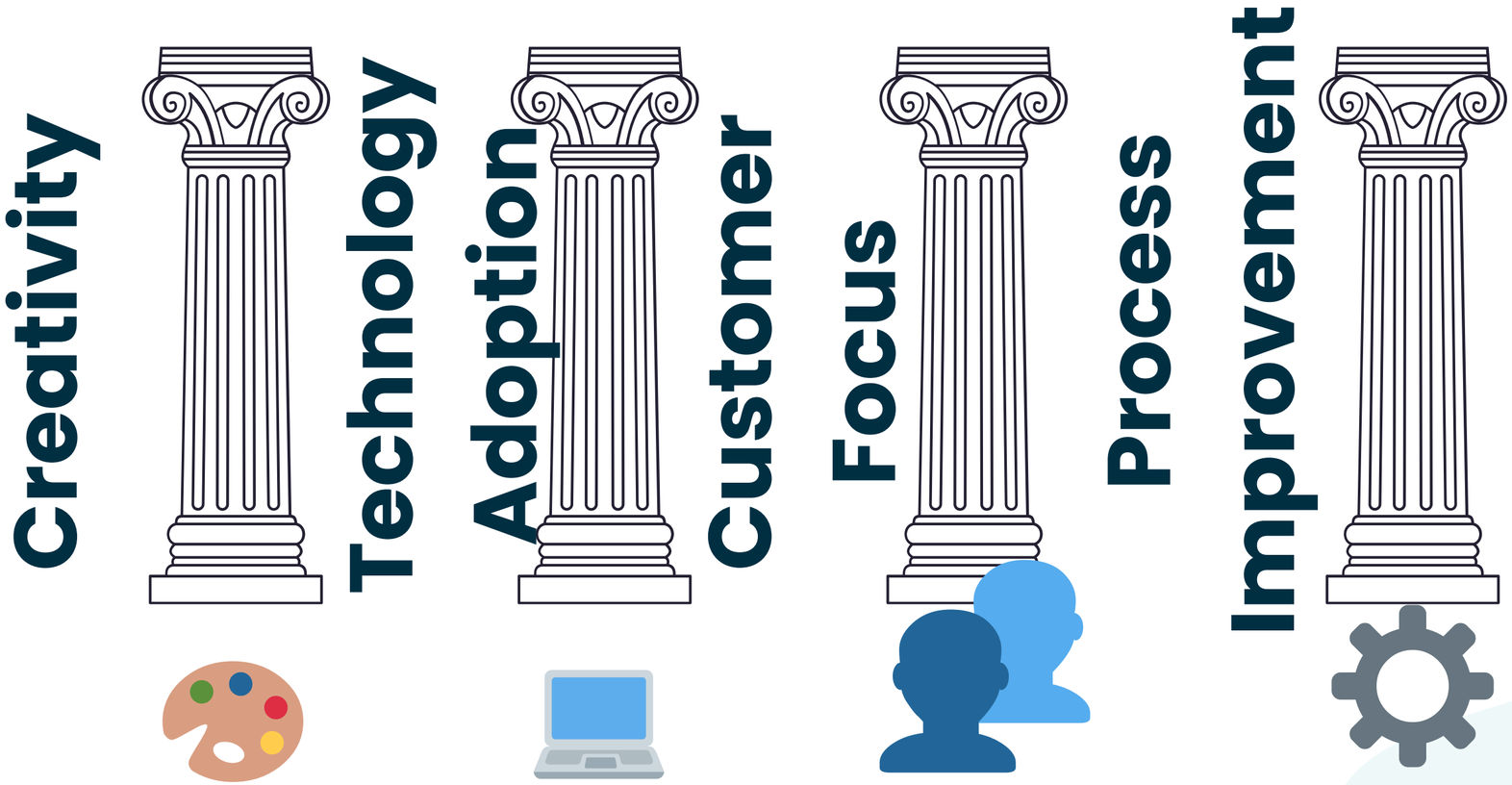
Learning Objectives

- เข้าใจความหมายของ Service Innovation 🎯
- อธิบายองค์ประกอบและความสำคัญได้ 📊
- เข้าใจกระบวนการพัฒนานวัตกรรมบริการ ⚙️
- วิเคราะห์กรณีศึกษานวัตกรรมบริการจริง 🌍

ความหมายของ Service Innovation

- การนำแนวคิดใหม่ เทคโนโลยี หรือกระบวนการ มาใช้ในการออกแบบและส่งมอบบริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้ลูกค้าและองค์กร

องค์ประกอบหลักของนวัตกรรมบริการ



ฐานของ Service Innovation

ความสำคัญของนวัตกรรมบริการ

เพิ่มความพึงพอใจลูกค้า

สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง

สร้างรายได้และกำไร

เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

กระบวนการคิดค้นนวัตกรรมบริการ (Overview)

- เข้าใจลูกค้า
- ระดมความคิด
- สร้างต้นแบบและทดสอบ
- นำไปใช้และประเมินผล

ขั้นที่ 1 เข้าใจความต้องการลูกค้า

- **Customer Feedback** 📝
- **Customer Behavior Analysis** 📊
- **Customer Journey Mapping** 🗺️

Idea Explosion

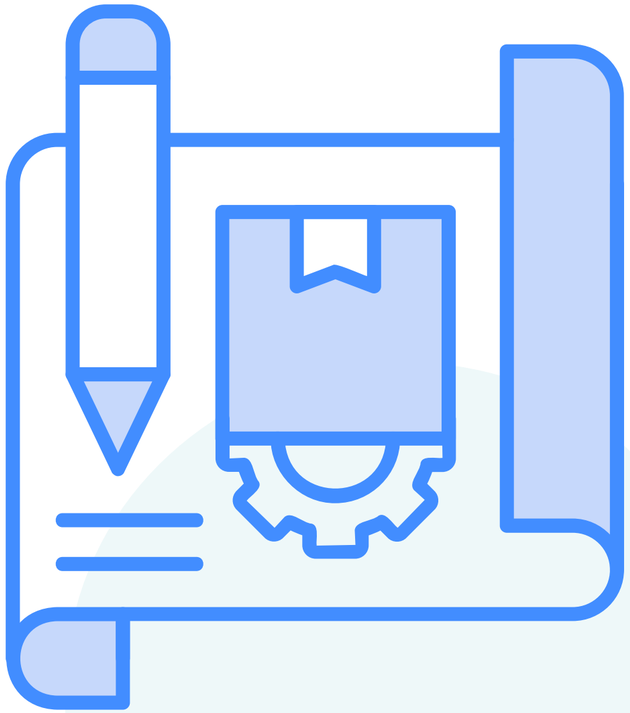
ขั้นที่ 2 ระดมความคิดสร้างสรรค์

- Brainstorming
- Design Thinking
- วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความคิดใหม่

Prototype Flow

ขั้นที่ 3 สร้างต้นแบบและทดสอบ

- Service Prototyping 🧩
- Pilot Testing 🧪
- ปรับปรุงจากผลทดสอบ 🔄



Implementation Cycle

ขั้นที่ 4 นำไปใช้และประเมินผล

- Implementation Planning 📋
- Performance Evaluation 📊
- Continuous Improvement ♻️

Split Design

การออกแบบบริการใหม่

- บริการใหม่ที่ตอบโจทย์ลูกค้า 🎯
- บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง NEW
- ใช้เทคโนโลยีใหม่ 🚀

Before / After

การปรับปรุงกระบวนการบริการ

- ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน ✂️
- เพิ่มประสิทธิภาพ ⚡
- ยกระดับประสบการณ์ลูกค้า 😊

Summary

Service Innovation =

ความคิด + เทคโนโลยี + ลูกค้า

3 Key Takeaways

- สร้างคุณค่าใหม่
- เพิ่มความได้เปรียบ
- สร้างความยั่งยืนให้องค์กร

Reflection / Discussion

- นวัตกรรมบริการคืออะไร และสำคัญอย่างไร
- กระบวนการพัฒนานวัตกรรมบริการ
- วิเคราะห์กรณีศึกษา
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

Week 8: Service Innovation

Thank You

Innovation starts with
leadership.

GEN-E / Service Innovation Series

จิตบริการและนวัตกรรมบริการ

ผศ. ดร.ปรมัตถ์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์ | จิตบริการและนวัตกรรมบริการ