

Service Innovation

นวัตกรรมบริการ

Sawitree Sutthijakra, PhD

ดร.สาวิตรี สุทธิจักร์

E-mail: s_sawitree@yahoo.com



Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

3. Service Innovation Framework

4. Designing Service Strategies

5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

1. Service Innovation at a Glance

“Innovation” is a process.

Invention



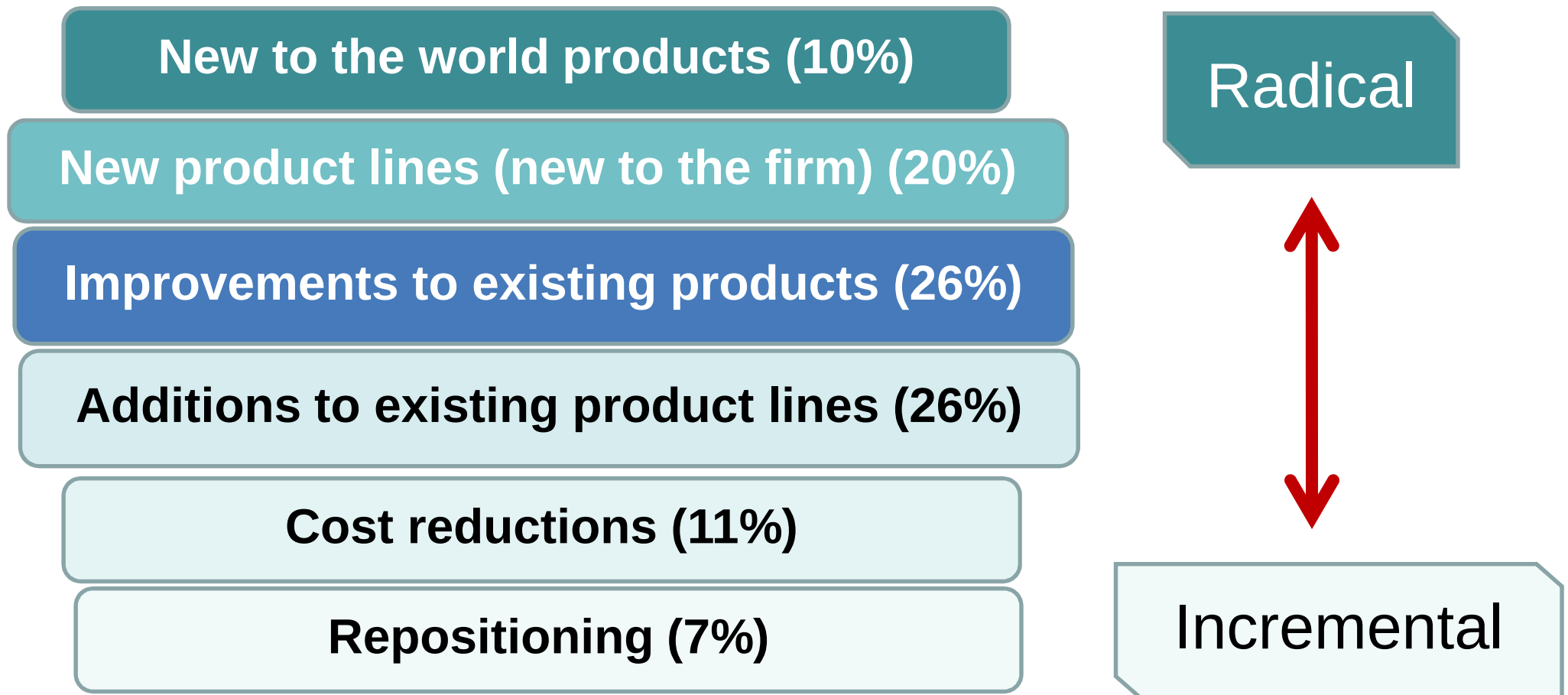
Production



Commercialisation

1. Service Innovation at a Glance

Degree of Innovation



1. Service Innovation at a Glance

Service innovation

Changing combinations of:

- ❑ *tangible/intangible product innovation* and
- ❑ *technological/managerial process innovation*

Often 'incremental' and ICT application

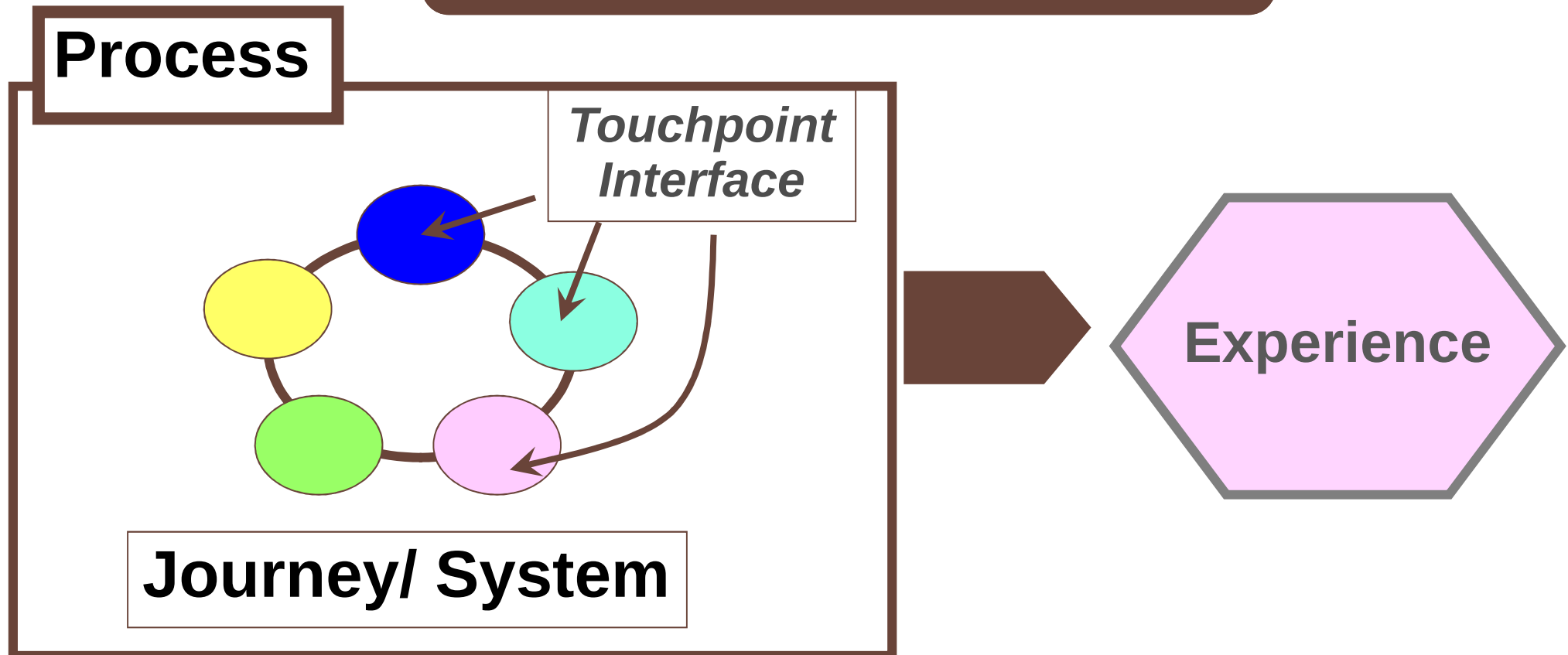
(Miles, 1993)

นวัตกรรมบริการ

คือ การนำความคิดการบริการใหม่ และ/หรือ แนวทางการดำเนินงานใหม่ ๆ มาใช้เป็นแนวทางการสร้างการบริการที่แตกต่าง ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

1. Service Innovation at a Glance

“Service” is seen as...

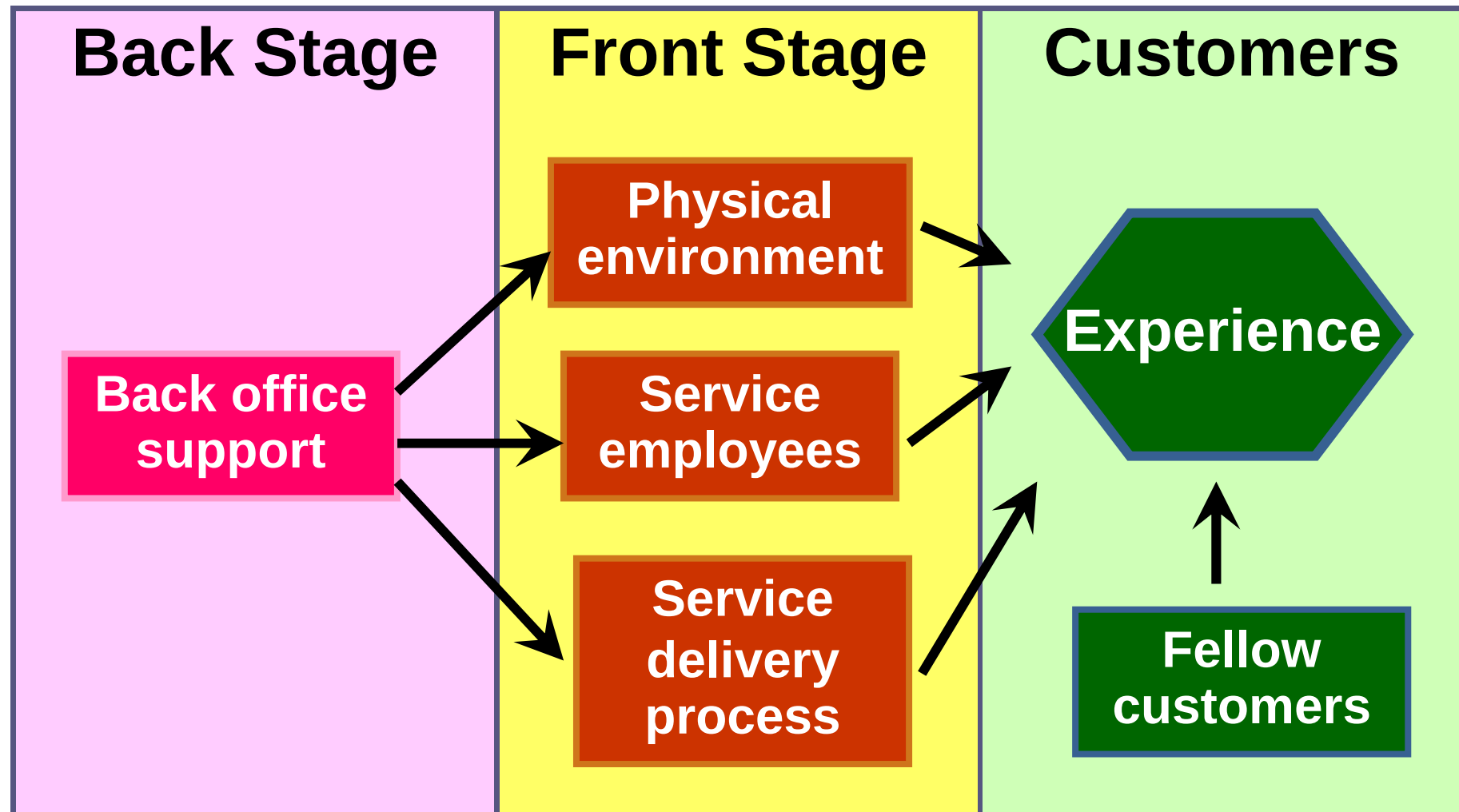


1. Service Innovation at a Glance



(Voss and Zomerdijs, 2007)

1. Service Innovation at a Glance



Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

3. Service Innovation Framework

4. Designing Service Strategies

5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

2. Types of Service Innovation

Service Offering Innovation

- **Development of new service products**

Process/System Innovation

- **New ways of achieving existing ends**

Delivery, Interactional and Interface Innovation

- **New ways of delivering services and new ways of interacting with clients**

Organisational/ Business Model Innovation

- **Re-structuring to facilitate new forms of operation or service**

Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

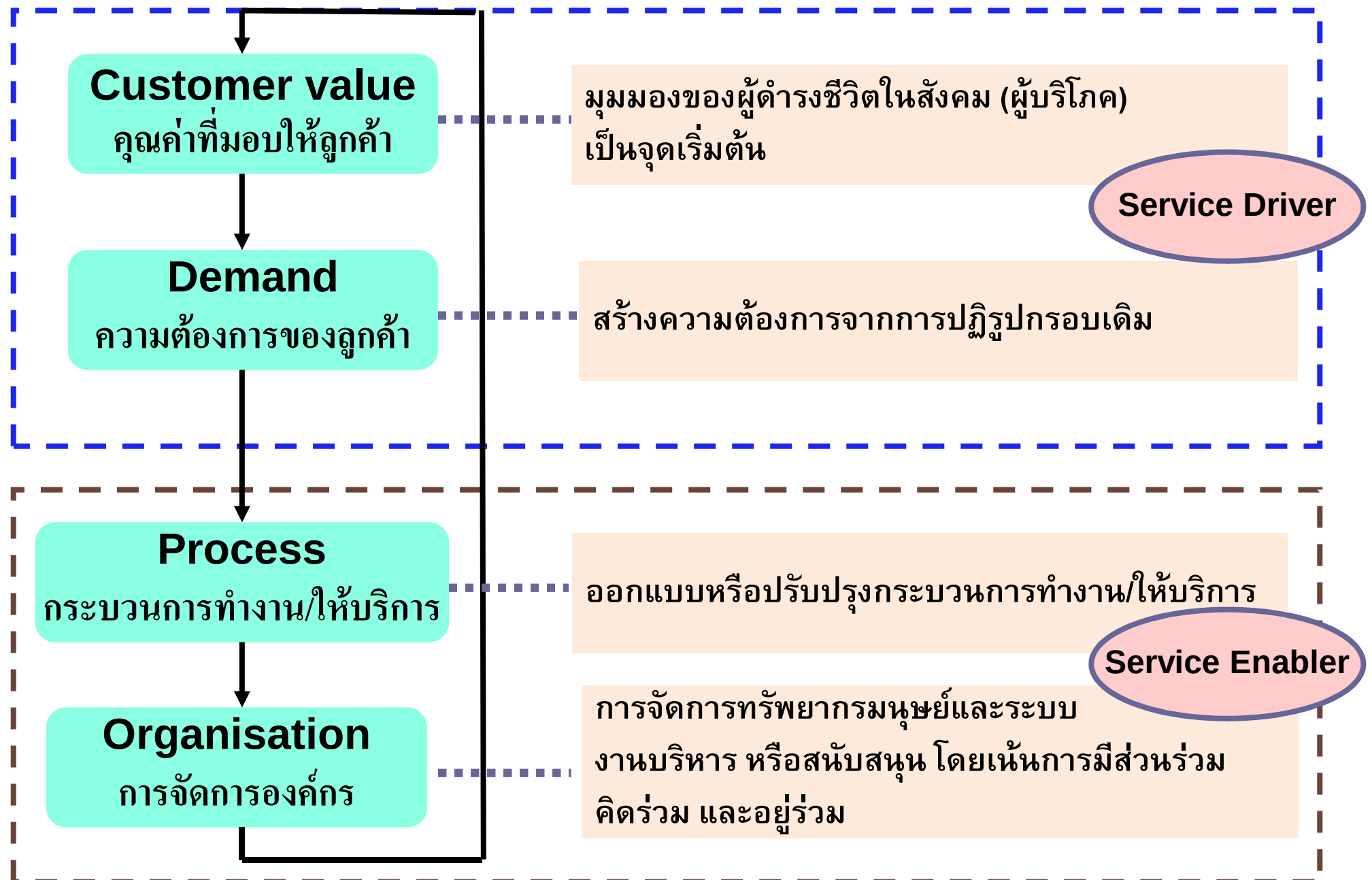
3. Service Innovation Framework

4. Designing Service Strategies

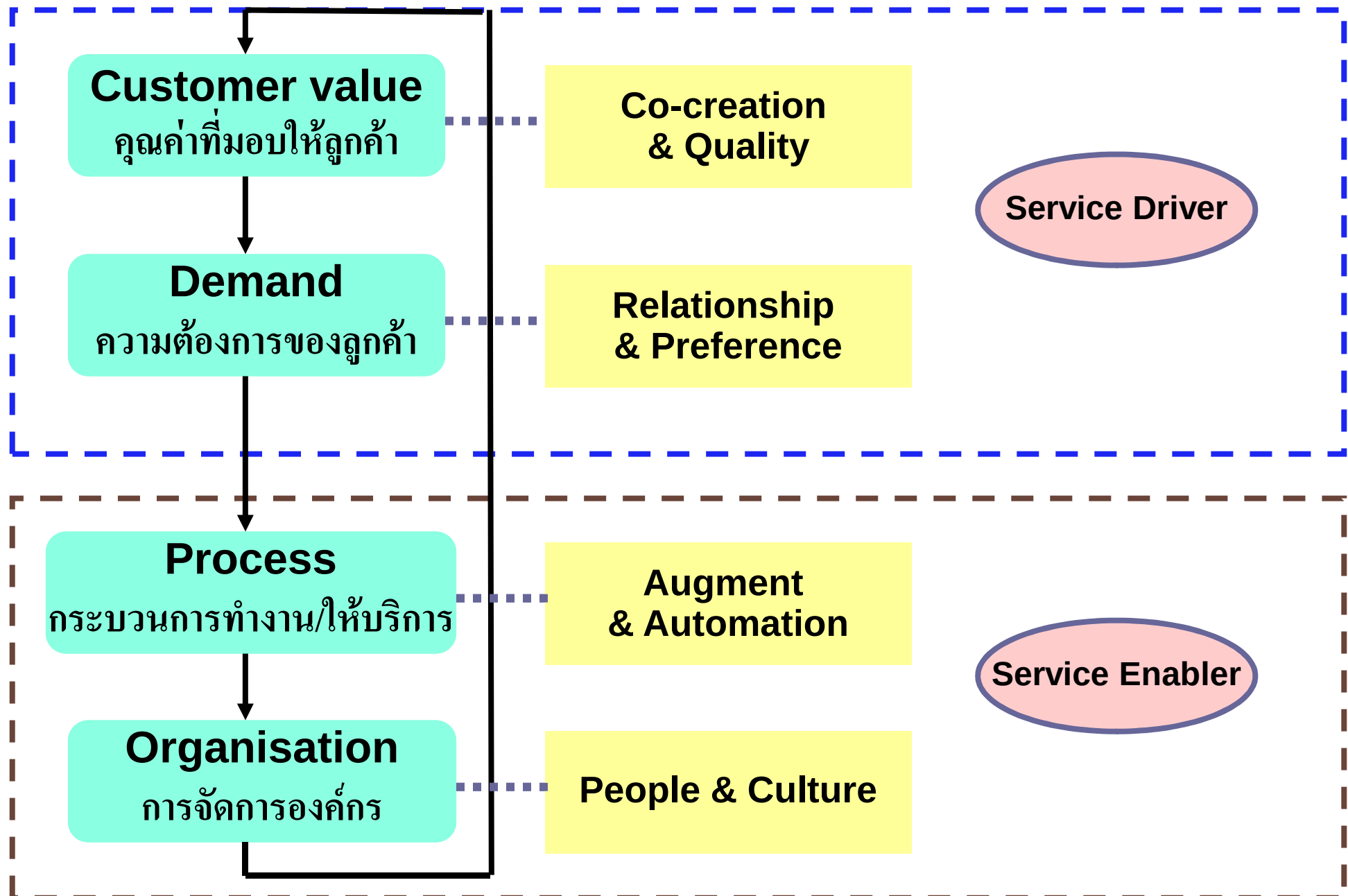
5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

3. Service Innovation Framework



3. Service Innovation Framework



Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

3. Service Innovation Framework

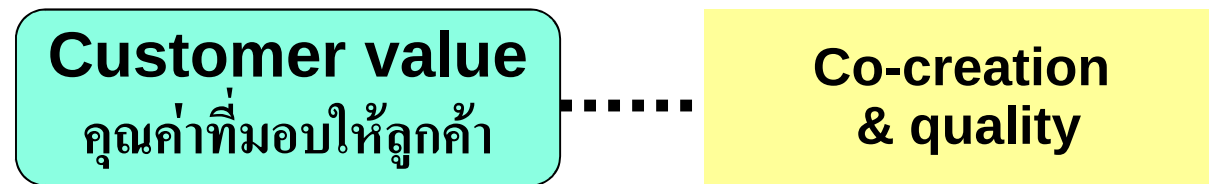
4. Designing Service Strategies

5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

4. Designing Service Strategies

Innovation in the Customer Value



- ❑ **Co-creation and quality**
 - ❑ **Engaging with customers**
 - ❑ **Providing interaction orientation**
 - ❑ **Improving the consistency of service quality and perception of such consistency**

4. Designing Service Strategies

Innovation in the Customer Value

□ How-to:

1. Customer involvement in service process
e.g. customer design, customer feedback



Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

www.scgexperience.co.th/th/service/consult-form.aspx

FOLLOW US & IDEA

ติดตามข่าวสารบทความและ
สาระความรู้ที่เป็นประโยชน์
จาก **SCG EXPERIENCE**

f b

CONSULT ONLINE

แบบฟอร์มนัดหมายเพื่อรับคำปรึกษา

ชื่อ * นามสกุล *

อีเมล *

โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ *

วันที่ต้องการนัดหมายเพื่อรับคำปรึกษา ให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ เท่านั้น

ช่วงเวลาที่ต้องการนัดหมาย : เวลาทำการ 10.30 - 18.00 น.

หัวข้อและรายละเอียดที่ต้องการปรึกษา

ท่านเคยใช้บริการรับคำปรึกษามาก่อนหรือไม่

start University-student-in... 2 Microsoft Office P... Mozilla Firefox bkk..PDF (application/... EN 11:30 AM

4. Designing Service Strategies

Innovation in the Customer Value

□ How-to:

2. Traditional market research

e.g. customer satisfaction survey



แบบสอบถามความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และการบริการของ ธอส.

คำชี้แจง : วัตถุประสงค์ในการสอบถามข้อมูลครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยข้อมูลลูกค้า ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน จะถือเป็นความลับ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวิจัยของธนาคารเท่านั้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลูกค้า

1. เพศ *
 - ☐ ชาย
 - ☐ หญิง
2. อายุ *
 - ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
 - ☐ 25-35 ปี
 - ☐ 36-45 ปี
 - ☐ 46-55 ปี
 - ☐ มากกว่า 55 ปี
3. อาชีพ *
 - ☐ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
 - ☐ เจ้าของกิจการ
 - ☐ ค้าขาย
 - ☐ อาชีพอิสระ
 - ☐ นักศึกษา
 - ☐ อื่นๆ ระบุ
4. ระดับการศึกษา *
 - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาตรี
 - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้บุคคลต่อเดือน *
 - ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - ☐ 10,000-20,000 บาท
 - ☐ 20,001-30,000 บาท
 - ☐ 30,001-40,000 บาท
 - ☐ 40,001-50,000 บาท
 - ☐ 50,001-100,000 บาท
 - ☐ มากกว่า 100,000 บาท

6. ปัจจุบันท่านใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการใดของ ธอส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สำนักงานใหญ่

ที่อยู่ : 63 ถนนพระราม 9 เขต
ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์ : 0-2645-9000
อีเมล : crm@ghb.co.th

- ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรมถึง
กรรมการผู้จัดการ
- ขอทำบัตรชำระเงินกู้ GHB Pay
Card
- ขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ติดต่อ
- ขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้
ปี 2554
- ขอดำเนินผลการพิจารณาสินเชื่อ
- สอบถามข้อมูล
- ขอใช้สำเนาเอกสาร
- เสนอแนะความคิดเห็น
- แจ้งปัญหา / ร้องเรียน
- อื่นๆ

แบบฟอร์ม GHB Home Center

เสนอแนะความคิดเห็น

ชื่อ-นามสกุล : *

ที่อยู่ :

โทรศัพท์ :

กรณีที่ท่านต้องการให้ธนาคารติดต่อกลับ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม
กรุณาระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่ธนาคารสามารถติดต่อท่านได้ในเวลาราชการ

อีเมล :

ชื่อเรื่อง : *

รายละเอียด : *

เอกสารแนบ :
1. Browse...
2. Browse...
3. Browse...

อักษรจากภาพ :

35KZCW

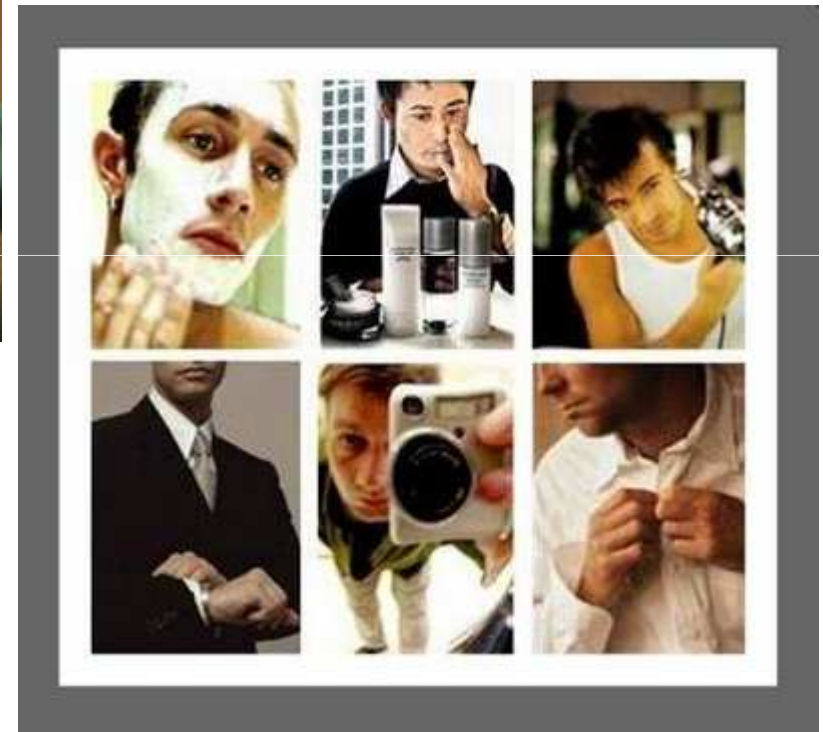
4. Designing Service Strategies

Innovation in the Customer Value

□ How-to:

3. Empathic research

e.g. customer (specific) behaviour research



facebook

Email or Phone

Password

Log In

☐ Keep me logged in

[Forgot your password?](#)

Vaseline Men Thailand is on Facebook.

To connect with Vaseline Men Thailand, sign up for Facebook today.

Sign Up

Log In

เทคนิคกีฬาชายไทย

สมาคม
ไม่ เสีย หน้า
Vaseline.MEN



Vaseline Men Thailand

15,671 likes · 739 talking about this

Like

Health/Beauty

About



Photos

15,671

Likes



สมาคมไม่เสียหน้า



Shoot The Dream

5

Highlights

facebook

Email or Phone

☐ Keep me logged in

Password

Log In

[Forgot your password?](#)



Vaseline Men Thailand Likes

Like



Likes and People Talking About This

People Talking About This

739

Total Likes

15,671

Page Insights

October 16, 2011

Most Popular Week [?]

Bangkok, Krung Thep, Thailand

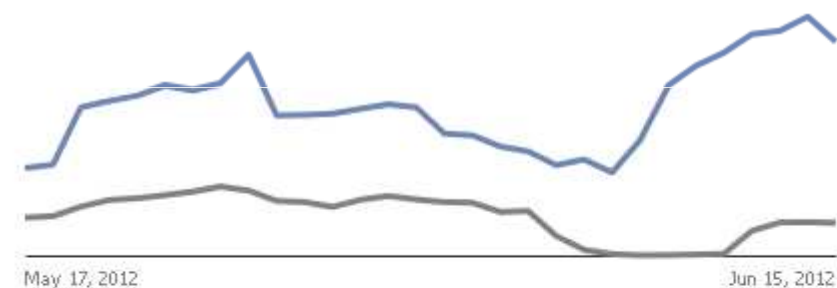
Most Popular City [?]

18-24 years old

Most Popular Age Group [?]

● People Talking About This

● New Likes Per Week



facebook

Email or Phone

☐ Keep me logged in

Password

Log In

[Forgot your password?](#)



Vaseline

What's New ▼

👍 Like

คลิก **LIKE** ที่นี้สิคะ
เพื่อติดตาม และร่วมสนุกกับवासลิน



เพิ่มคะแนน...ให้พัวคุณด้วย
10คุณประโยชน์
เพื่อพัวสวยเต็มสิบ

ใหม่

แนะนำ
वासलिन वेल्ड्री वोर्क पेอร์फेक्ट **ใหม่!**

वासलिन वेल्ड्री वोर्क पेอร์फेक्ट

1. ให้ความชุ่มชื้น
2. ให้ความนุ่มนวล
3. ให้ความหอมอ่อนๆ
4. ให้ความสดชื่น
5. ให้ความสะอาด
6. ให้ความผ่อนคลาย
7. ให้ความมั่นใจ
8. ให้ความสวยงาม
9. ให้ความมั่นใจ
10. ให้ความมั่นใจ

4. Designing Service Strategies

Innovation in the Customer Value

- **How-to:**
 - 4. Trend watching
e.g. life styles



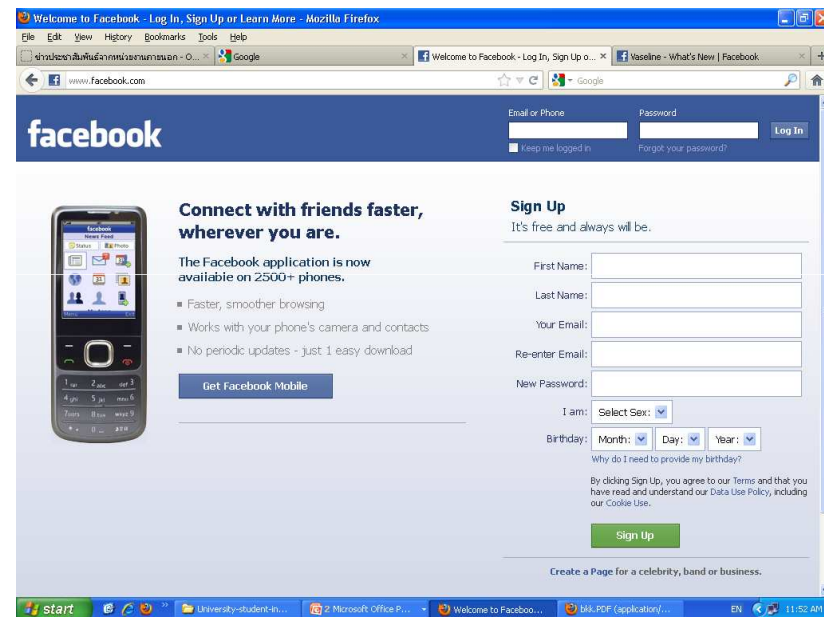
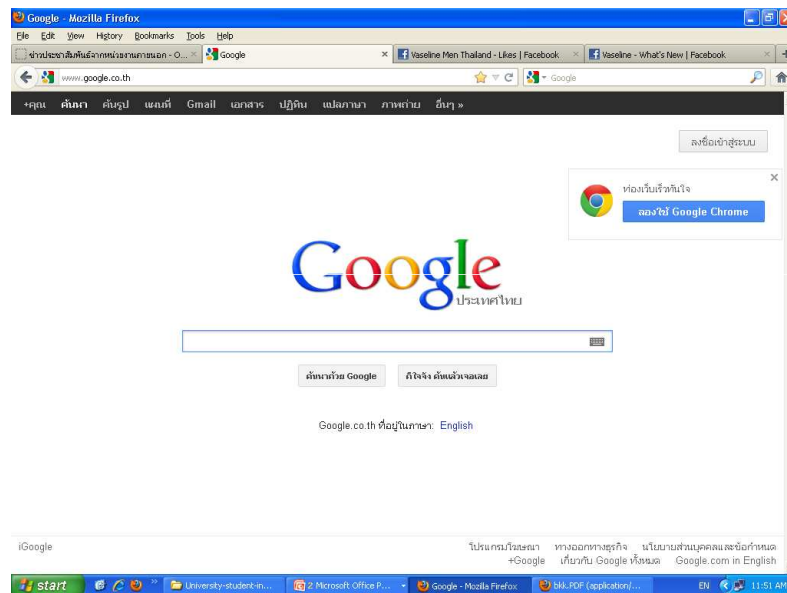
4. Designing Service Strategies

Innovation in the Customer Value

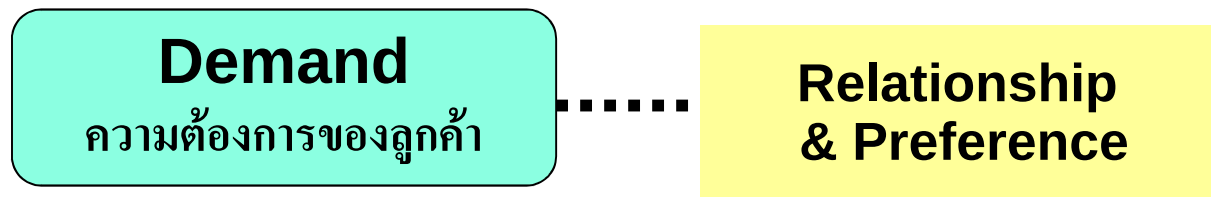
□ How-to:

5. Learning from others

e.g. suppliers, consultants, competitors



4. Design the Service Strategies Innovation in the Demand Side



- ❑ **Customer-service provider relationships and customer preference.**
- ❑ **Four main service strategies:**
 1. **Out of the box service**
 2. **New, cutting-edge services**
 3. **Revenue-producing solutions**
 4. **Service culture that differentiates**

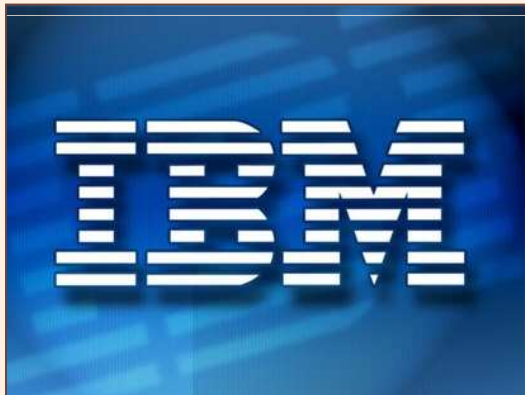
Out of the box service



New, cutting-edge services



Revenue-producing solutions



Service culture that differentiates



4. Design the Service Strategies

Innovation in the Demand Side

□ How to:

□ Producing service packages (Core & Peripheral services)

สร้าง “แพ็คเกจการบริการ” ประกอบด้วย บริการหลัก และบริการเสริมประกอบ

Product Life Cycle
Determine purchase

Find supplier

Financing

Installing

Modifying

Maintaining

Replenishing

Training

Upgrading

disposing

***Linked Activities or
related products & services***

(Auto sales, Insurance, Repair services, financing, Accessories, Safety, Training, Traffic condition services, car rent, other related transportation services)

Service Packages

Welcome to AirAsia.com... Now everyone can fly - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://www.airasia.com/my/en/home.html

Most Visited Journal Search - Scien... OUP YouTube - IKEA Innov... Booking.com: SAWITR... PANTIP.COM : D49222... IMProve Primaherb Booking.com: SAWITR...

southwest airline - ค้นหาด้วย Google nok air - ค้นหาด้วย Google Southwest Airlines | Book Flights, Ai... Welcome to AirAsia.com... Now e... go Flight, Hotels, Fun - AirAsiaGo | Asi...

AirAsia.com World's Best Low-Cost Airline 2009 • 2010 • 2011 Country Malaysia Language English

Sign up / Login Web check-in Manage my booking AskAirAsia Search AirAsia Go

Booking » My flights » Flight info » Hotels & tours » Travel info » AirAsia Courier AirAsia Cargo Entertainment » Online shopping Credit cards Savers Account Corporate »

How do I...? AskAirAsia Contact Us Pick A Seat Supersize my baggage

airasia go.com

Getaway Packages
Flight + 2N Stay + All Taxes Included
RM 199
Book now till 6 September 2011
Travel Period 1 March - 26 April 2012
Terms & conditions apply.

Book now!

1 2 3 4

SKYBUS
RM6.99>
KL Sentral

WHITE SNAKE
WORLD TOUR

Flight Hotel
Flight + Hotel Car

*From Origin
*To Destination
☐ One way only

Currency

Depart 4 Sep 2011
Return 10 Sep 2011

Guest 1 (Aged 12 years and above)
Child 0 (Aged between 2 years and 11 years)
Infant 0 (Aged between 9 days and 24 months)

Guest under 18 years old

Search

Like 1,123,661 people like this.

Other AirAsia Social

airasia.com
LOL events presents
ahmed ahmed live in KL
23rd September 2011

javascript:void(0)

Service Science-2011 Microsoft PowerPoi... Welcome to AirAsia....

EN 10:41

4. Design the Service Strategies Innovation in the Demand Side

□ How-to:

□ Using IT to support



- ระบบ IT จองตั๋ว เช็किन ตรวจสอบสถานะเที่ยวบิน



- ใช้ระบบ IRIS ในการบริหาร
- สร้าง Starbucks experience โดยผนวกเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับบริการ เช่น ช่องเพลง Starbucks ร่วมกับ iTunes ของ Apple ผ่าน Wi-Fi hotspots ในร้าน
- เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าจาก Customer payment cards



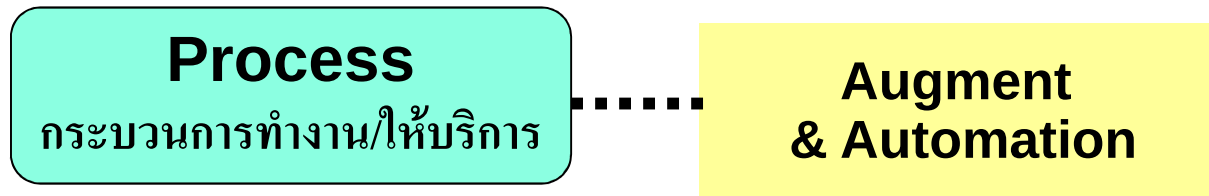
eBay.com

An online auction and shopping website



- Marriott's proprietary global reservation system (MARSHA)
- Marriott's revenue Management
- eCommerce
- Customer loyalty program
- Global Distribution Systems (GDS)

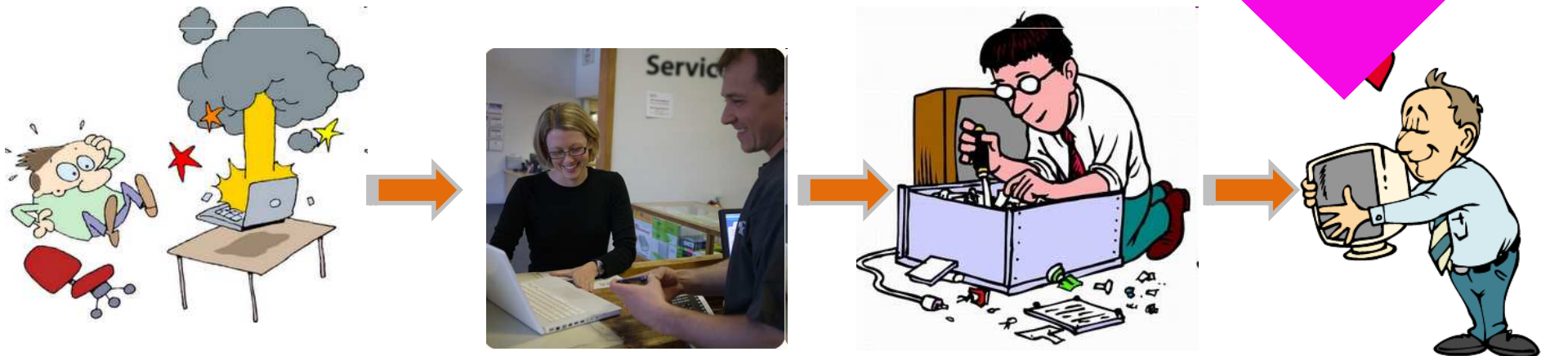
4. Design the Service Strategies Innovation in Processes



- ❑ **Service blueprint can describe sequential activities.**

แบบพิมพ์เขียวการบริการ ระบุกิจกรรมการบริการ

Customer Journey



Service Blueprint

ปรับปรุง Touch-points
เพื่อสร้างคุณค่าให้ลูกค้า

Physical Evidence

ส่วนประกอบที่ลูกค้าเห็น หรือ
สัมผัสได้

เคาน์เตอร์รับลูกค้า

เคาน์เตอร์รับลูกค้า

Customer Actions

กิจกรรมของลูกค้า

โทรแจ้ง

นำคอมพิวเตอร์มา

รับทราบ

รับคืน

Onstage

การให้บริการเบื้องหน้า

รับลูกค้า

ตรวจ
อาการเสีย

รับลูกค้า

Backstage

การให้บริการเบื้องหลัง

รับ/ถาม-ตอบ

โทรแจ้ง

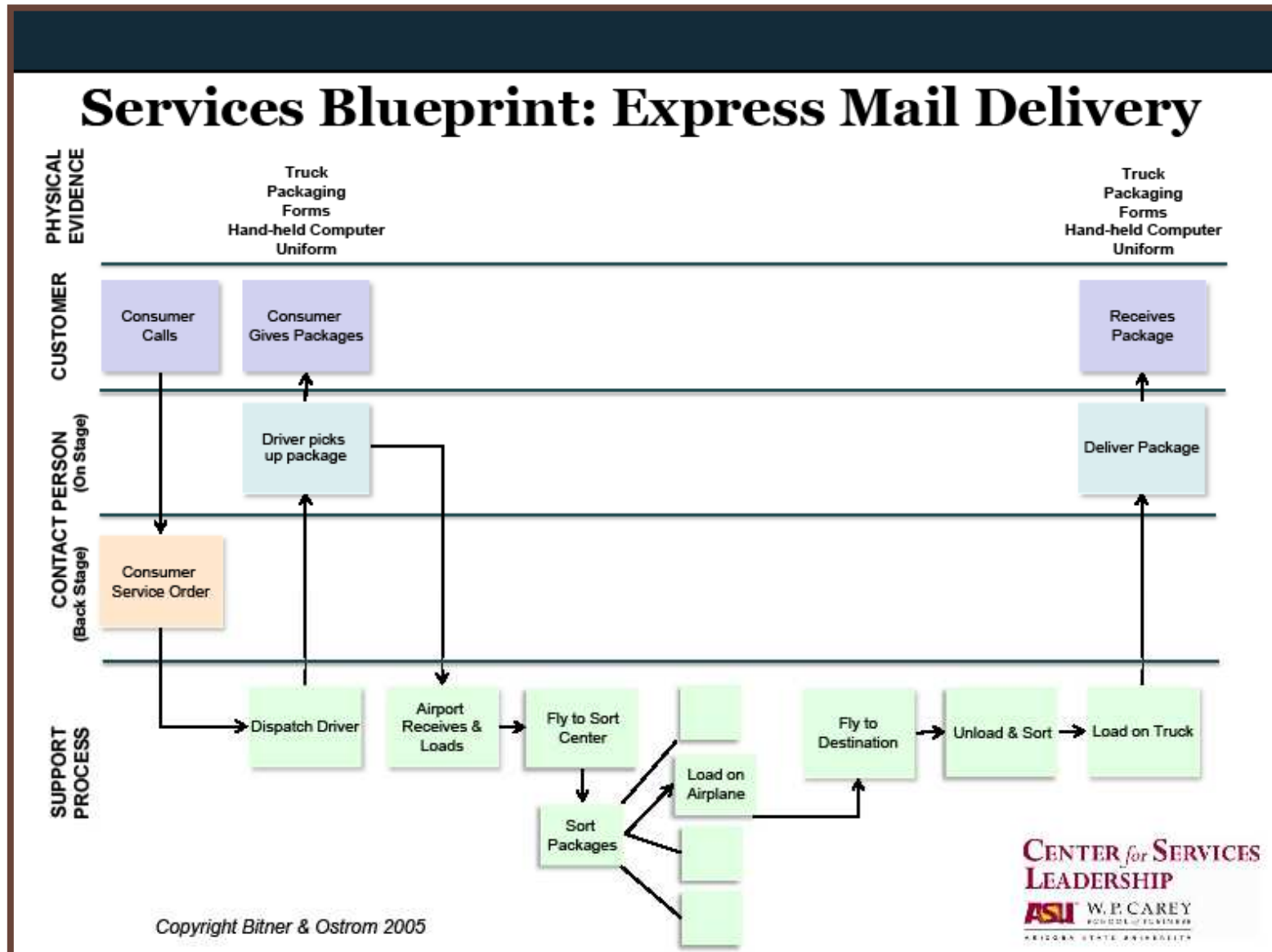
Support Processes

กระบวนการสนับสนุน

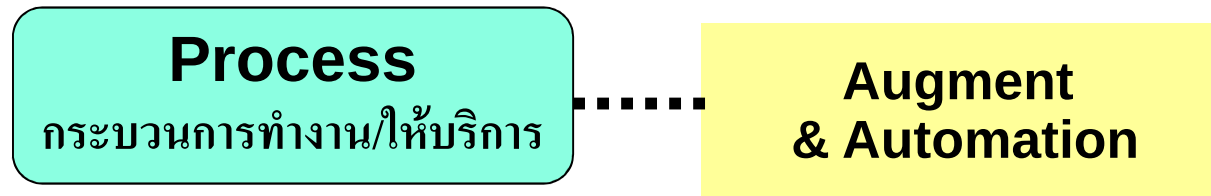
ซ่อม

ส่งคืน

Example



4. Design the Service Strategies Innovation in Processes



- ❑ **Automation and standardisation of business process as the driver of services efficiency.**

สร้างกระบวนการบริการให้เป็นกระบวนการอัตโนมัติ และเป็นมาตรฐาน

4. Design the Service Strategies Innovation in Processes

Process

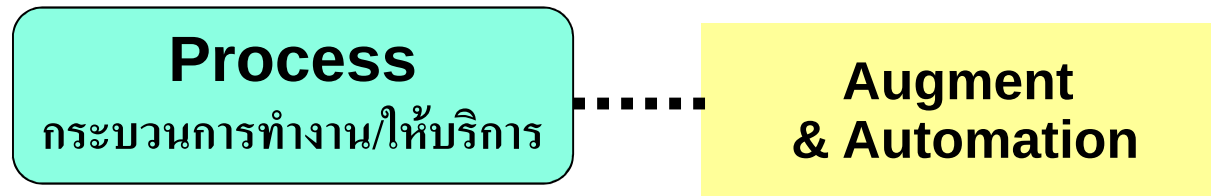
กระบวนการทำงาน/ให้บริการ

**Augment
& Automation**

□ Examples:



4. Design the Service Strategies Innovation in Processes

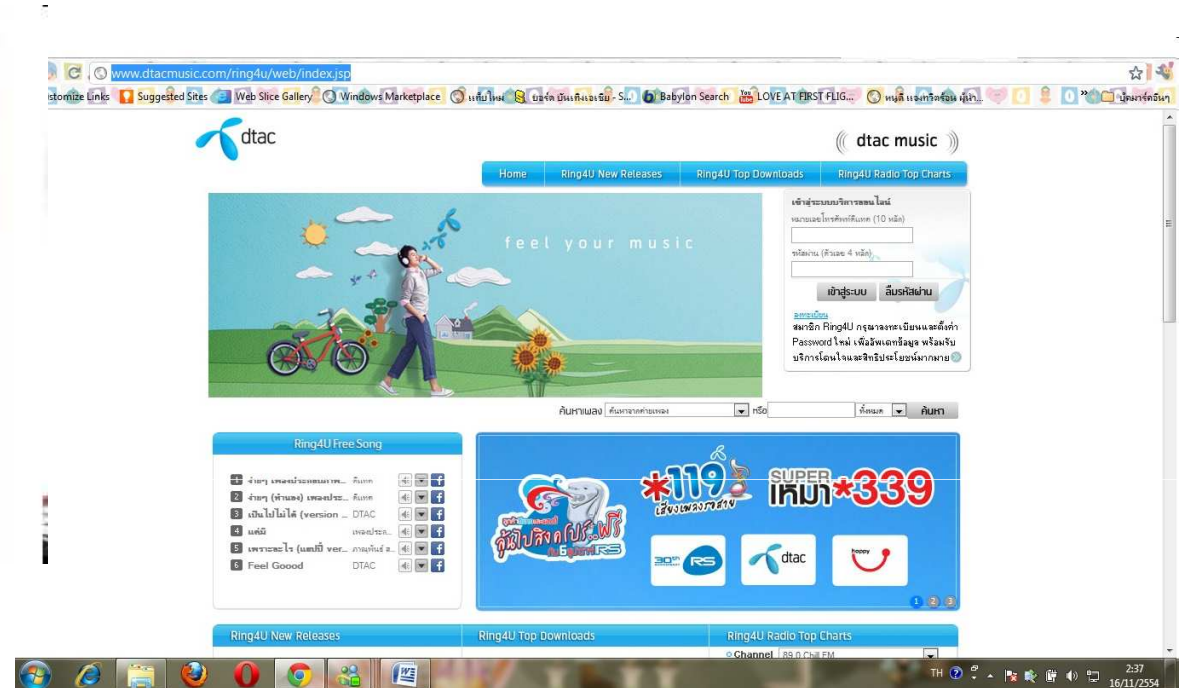


- ❑ **Business processes are modularised to brings efficiency and value creation through digitised services.**

สร้างกระบวนการธุรกิจให้เป็นระบบโมดูล ด้วยการบริการแบบดิจิทัล

4. Design the Service Strategies Innovation in Processes

□ Examples:

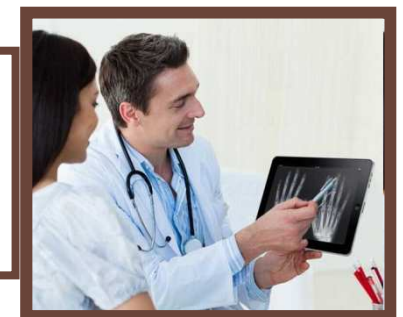


4. Design the Service Strategies Innovation in Processes

- ❑ Communication and browsing are well established through IT.
- ❑ Applications are mixture of resource management and business process, across companies boundaries to create “**virtual enterprise**”.

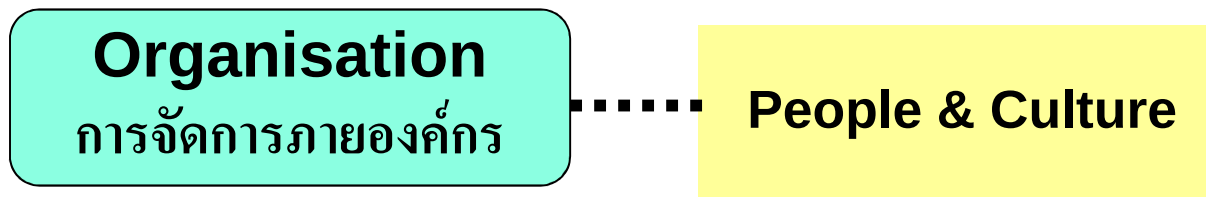
มุ่งทำองค์กรให้เป็นองค์กรเสมือนจริง โดยใช้ เทคโนโลยีการสื่อสาร เชื่อมการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร

Case:
The Future of Health Care Service



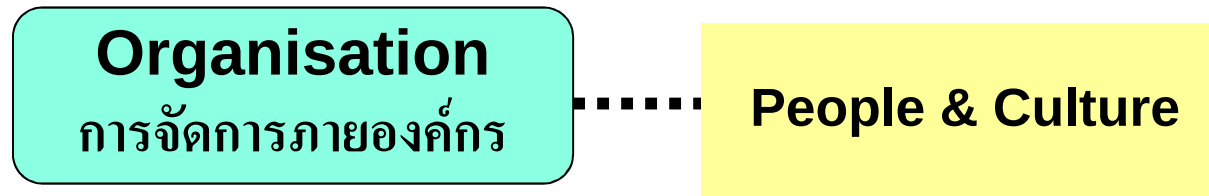
4. Design the Service Strategies

Innovation in Organisation



- ❑ The human side of service innovation
 - ❑ Services depend on people, technology, and co-production of value.
 - ❑ People work together and with technology to provide value for clients.
- ❑ การให้บริการ ต้องอาศัยความร่วมมือจากคนทุกคนในองค์กร
- ❑ องค์กรต้องตระหนักว่า พนักงานและเทคโนโลยีต้องอยู่ร่วมกันให้ได้ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

4. Design the Service Strategies Innovation in Organisation



- ❑ Culture of involvement: Better together
 - ❑ Participation
 - ❑ Think together
 - ❑ Live together

ต้องสร้างวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกัน โดยคนทุกคนในองค์กร ต้องมีส่วนร่วม คิดร่วม และอยู่ร่วม ทั้งทั้งองค์กร

4. Design the Service Strategies Innovation in Organisation

- ❑ Emphasise information, incentives, and institutional arrangements.

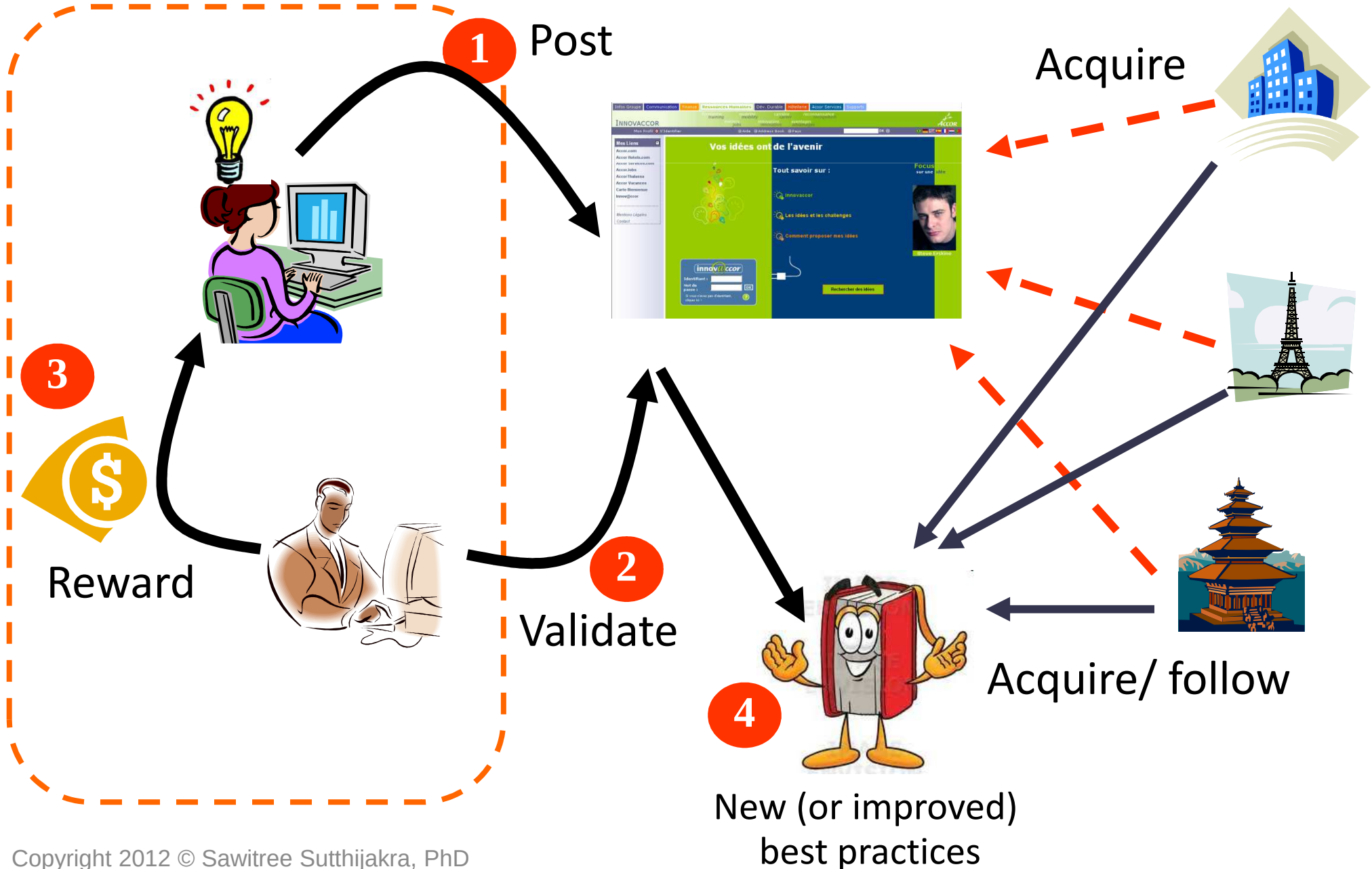
เห็นการสื่อสารข้อมูล การสร้างแรงจูงใจพนักงาน อย่างเป็นระบบ



Innov@ccor



4. Design the Service Strategies Innovation in Organisation



Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

3. Service Innovation Framework

4. Designing Service Strategies

5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

5. Tips: Management of Service Innovation

- ❑ **Service innovation is rarely organised via formal R&D departments and is rarely regarded as R&D.**

นวัตกรรมบริการส่วนใหญ่ ไม่ได้เกิดจากแผนกการวิจัยและการพัฒนา

- ❑ **Service innovation is frequently perceived as ‘project management’ and often executed by ‘project teams’.**

นวัตกรรมบริการมักเกิดการการจัดการโครงการ ที่รับผิดชอบโดยทีมทำโครงการที่ตั้งขึ้นมาเฉพาะกิจ



5. Tips: Management of Service Innovation

- ❑ Design or product development department is established for create tangible elements.
- ❑ Cross-functional teams are required to create intangible elements.

ขณะที่แผนกออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เน้นสร้างส่วนประกอบที่จับต้องได้ ทีมที่สมาชิกจากแผนกต่าง ๆ ในองค์กรเน้นสร้างส่วนประกอบที่จับต้องไม่ได้

5. Tips: Management of Service Innovation

- ❑ **Creative ideas come from anywhere and any one in the organisation.**

ความคิดสร้างสรรค์มาจากทุกที่ และทุกคนในองค์กร

- ❑ **Sources of Innovation**

- ❑ **Intrapreneurialism: employees with knowledge of markets, activities of competitors, technological developments**

พนักงานในองค์กรที่มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับตลาด คู่แข่ง และการพัฒนาเทคโนโลยี

5. Tips: Management of Service Innovation

❑ Sources of Innovation

❑ Professional associations

สมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

❑ External sources: customers, suppliers and competitors

แหล่งภายนอก เช่น ลูกค้า ผู้ผลิต คู่แข่ง

❑ Intermediaries: consultants

ตัวกลางทางนวัตกรรม เช่น บริษัท หรือองค์กรที่ปรึกษา

5. Tips: Management of Service Innovation

- ❑ IT is a driver & supporter (but service innovation often requires innovation in IT).

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมบริการ

- ❑ The use of IT for open innovation

- ❑ ใช้ระบบอัตโนมัติในการสร้างระบบเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงานของคน และเพิ่มสมรรถนะในการทำงานของคน
- ❑ ต้องปฏิรูปกระบวนการทำงานและปฏิรูประบบไปพร้อมกัน และเสริมสร้างช่องทางและกระบวนการที่เชื่อมโยงกับสังคม และอุตสาหกรรม

5. Tips: Management of Service Innovation

□ The use of ICTs for open innovation (cont.)

- เปลี่ยนจากระบบ IT แบบปิด ไปสู่ IT แบบเปิด เน้นการเชื่อมประสาน เพื่อสร้างนวัตกรรมแบบเปิด
- ต้องสร้างเครือข่ายแบบเปิด และใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เอื้อต่อยุคต่อไปที่เป็นสร้างคุณค่าร่วมกันในสังคม และเอื้อต่อผู้ดำรงชีวิต

Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

3. Service Innovation Framework

4. Designing Service Strategies

5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

6. Case Studies





Customer value

ผู้โดยสารสู่ปลายทาง **ทุกเมื่อ** ที่พวกเขาต้องการไป
ตรงเวลา ราคาต่ำสุดเท่าที่เป็นไปได้
ลูกค้ามีช่วงเวลาที่ดีในการเดินทาง
How to: พูดคุยกับลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ และพนักงาน

Demand

การเดินทางแบบไร้ตั๋ว (E-Ticket)
ราคาต่ำ บริการถั่ว
การขนส่งด่วนทางอากาศภายในวันเดียว

Process

ระบบ E-Ticket
ระบบซื้อตั๋ว เช็คอิน ผ่าน www.southwest.com
ระบบการบิน Point-to-Point

Organisation

วัฒนธรรมองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน
คัดเลือกพนักงานอารมณ์ดี ทักษะดี



เอส
G H BANK

เพื่อบ้าน เพื่อคุณ

Customer value

ธนาคารทันสมัย เพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร
ความรวดเร็วและความสะดวก
ในการขออนุมัติสินเชื่อ
How to: พูดคุยกับลูกค้า โดยใช้ call center และ web survey

Demand

One-stop service
ติดต่อลูกค้าผ่าน SMS
พนักงานหาลูกค้าใช้ Notebook ในการทำงาน

Process

ระบบการอนุมัติสินเชื่อแบบศูนย์รวม
กระบวนการทำงาน เน้น Front Office เพื่อหาลูกค้า
ใช้เทคโนโลยีใน Middle และ Back Office เพื่อลดคน

Organisation

ให้ความสำคัญกับพนักงาน อบรมพนักงาน
ผลักดันให้พนักงานมีจิตวิญญาณการตลาด & การขาย



Keiju Medical Center

Customer value

ให้บริการที่เป็นแบบ **total healthcare** ที่รวมการดูแลผู้สูงอายุ การรักษา การทำเวชศาสตร์ฟื้นฟูเข้าด้วยกัน
How to: ศึกษาลูกค้า ตั้ง call center และการจัดทำฐานข้อมูลคนไข้ และคนชราแบบออนไลน์

Demand

One-stop service

เชื่อมประสานงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
ดูแลการขึ้นลงรถของคนไข้ที่บริเวณทางเข้าโรงพยาบาล

Process

เชื่อมข้อมูล ระหว่างระบบรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วย ระบบ
สวัสดิการ และระบบประกันสังคม โดยใช้ IT
ระบบสั่งซื้อวัสดุและยา แบบ Barcode
ระบบบันทึกประวัติคนไข้ และการรักษาอย่างต่อเนื่อง
ระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมข้อมูลระหว่างแผนก และสถานพยาบาลอื่น ๆ

Organisation

การสร้างความสุขให้กับพนักงานทุกคน
พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถทาง IT
สร้างสังคมของการทำงานร่วมกัน

Agenda

1. Service Innovation at a Glance

2. Types of Service Innovation

3. Service Innovation Framework

4. Designing Service Strategies

5. Tips: Management of Service Innovation

6. Case Studies

Service Innovation

Sawitree Sutthijakra, PhD

E-mail: s_sawitree@yahoo.com

