

การจัดการและการออกแบบบริการดิจิทัลแบบองค์รวม

VERSION 1.0

มนู อรดีคลเชษฐ์

หลักสูตรผู้บริหารดิจิทัลภาครัฐ CDO-GOVERNMENT MANAGEMENT PROGRAM

DGA โดยมหาวิทยาลัยศรีปทุม

8 กันยายน 2561

2

สาระการเรียนรู้

➡ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

- Service Thinking กับการออกแบบ Digital Services
- การประเมินผลการให้บริการดิจิทัล และกรอบมาตรฐานต่าง ๆ
เช่น ITIL

3

DIGITAL TRANSFORMATION

- การปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ
(Business Model) อาศัยเทคโนโลยี
ดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อสร้าง
คุณค่า (Value Creation) ให้ลูกค้าและ
ผู้บริโภคเป็นสำคัญ

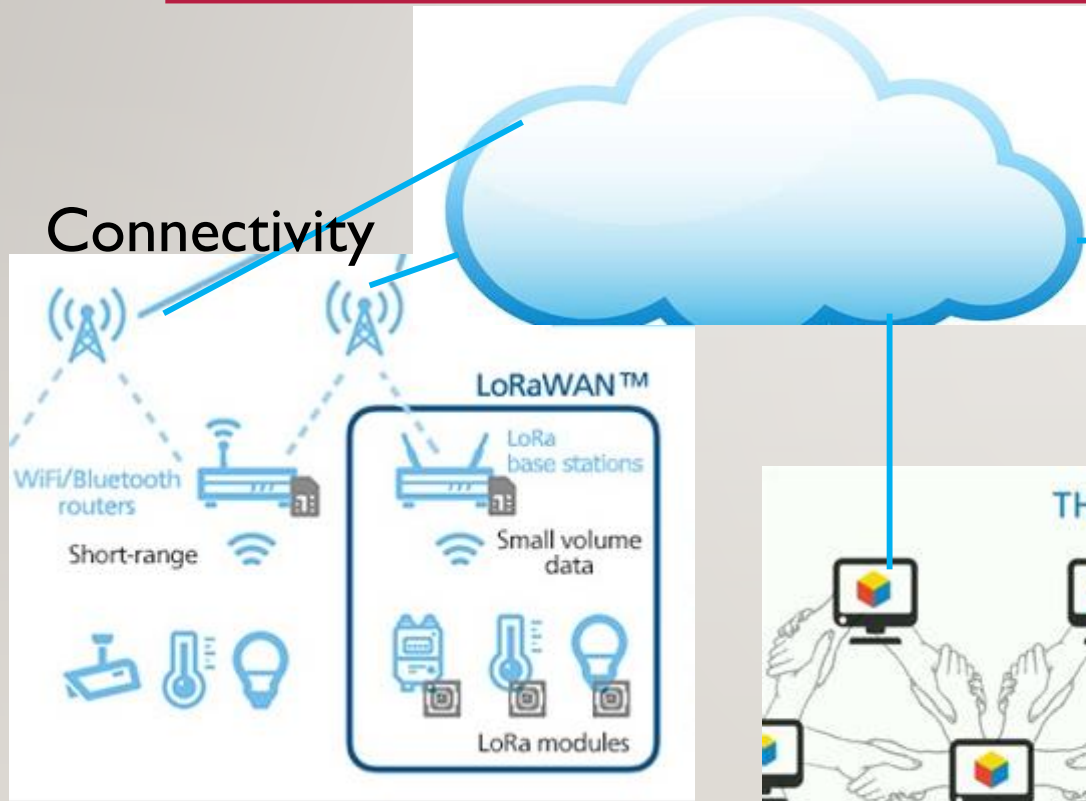


Source: <https://www.pega.com/sites/pega.com/>

4

เทคโนโลยีดิจิทัลสามกลุ่มหลัก
ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ เป็นครั้งที่ 4 ของมนุษย์

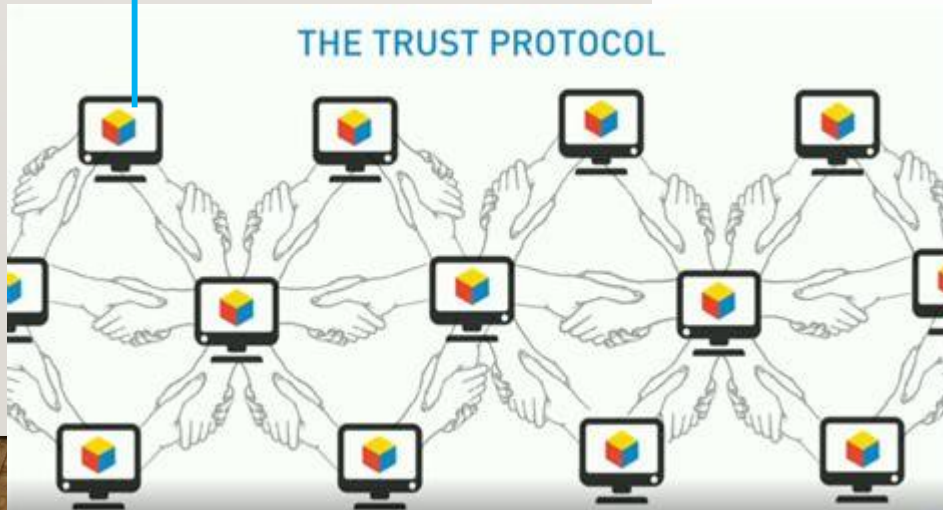
Connectivity



Artificial Intelligence

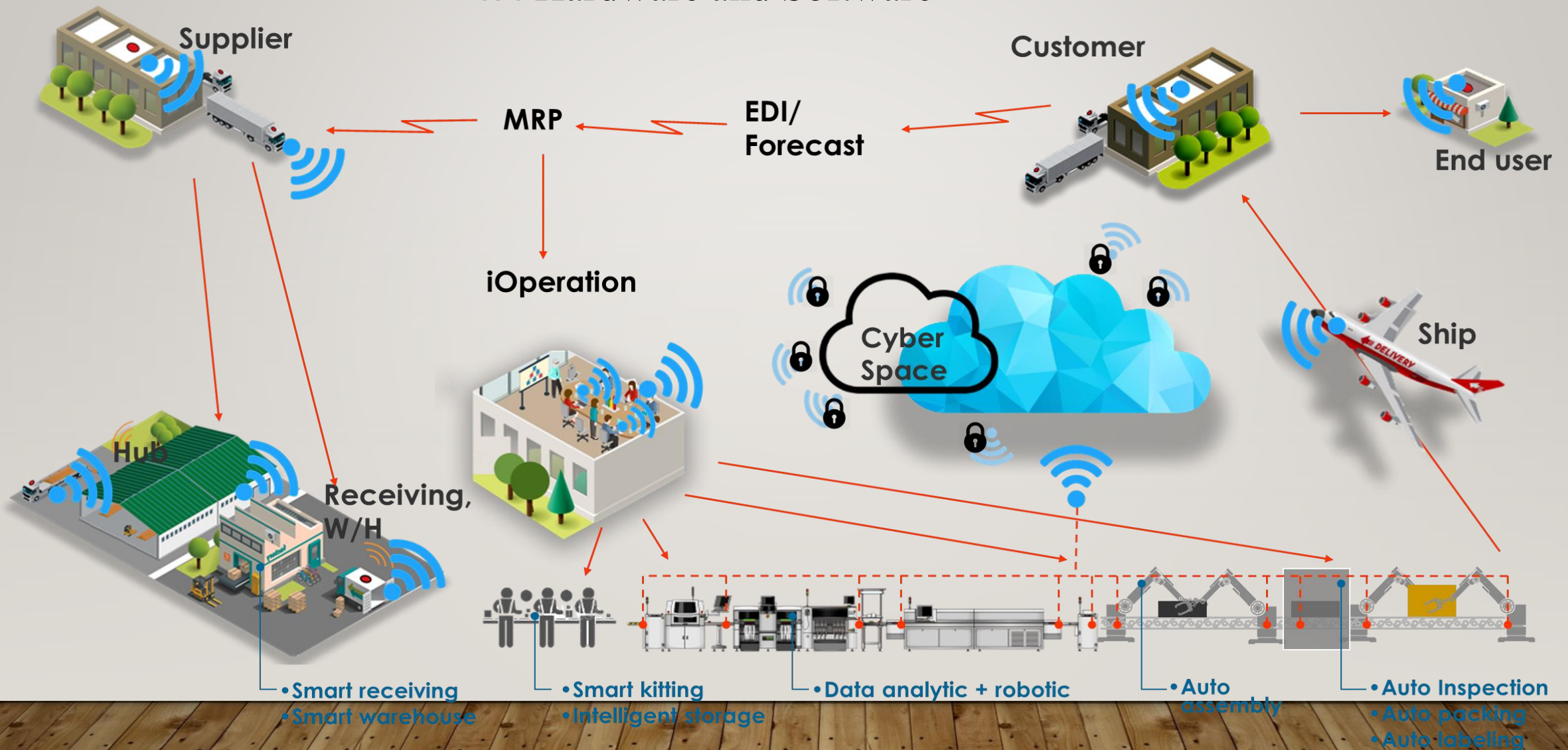


THE TRUST PROTOCOL

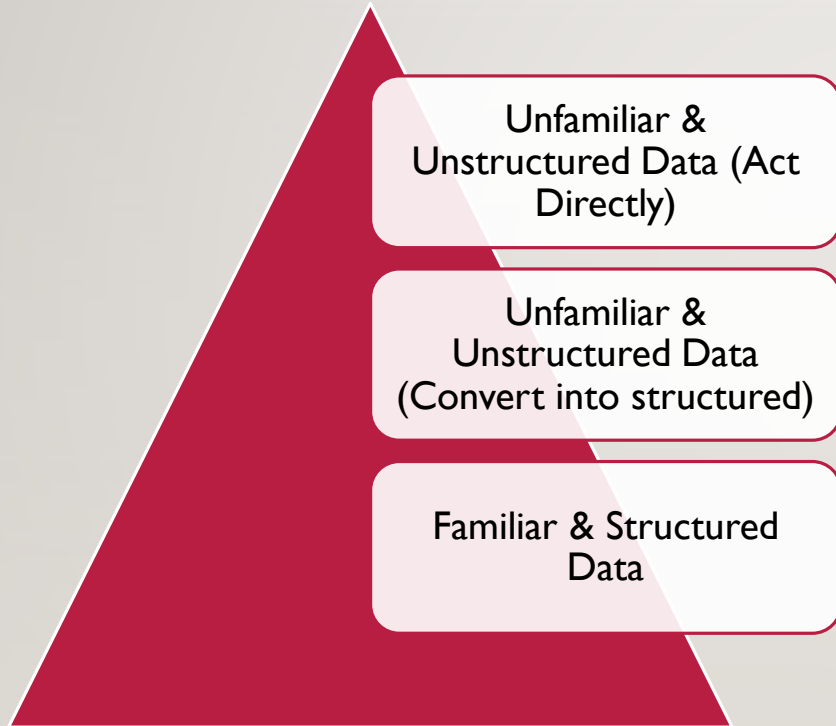


Trust Transactions
Smart Contracts

Digital Technologies ที่สนับสนุน Connectivity ทั้ง Hardware and Software



6 BIG DATA PYRAMID



- The top: External data is used as is, such as location data, beacon data, facial data, etc.
- The middle: Converted into structure data before use, such as social media, etc.
- The bottom: Internal & external structure data from business transactions

7 ความสำคัญของ PREDICTIVE ANALYTICS

- ยุค ICT เราใช้ข้อมูลเพื่อการพยากรณ์ หรือ Forecasting เป็นการพยากรณ์ในภาพใหญ่ ระดับ Macro เช่น เศรษฐกิจจะดีหรือไม่ ธุรกิจจะเติบโตหรือไม่
- ยุคดิจิทัล เราใช้ข้อมูลเพื่อทำ Predictive Analysis เป็นการพยากรณ์ในระดับ Micro รายบุคคล
- จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจำนวนมาก (Big Data)

8

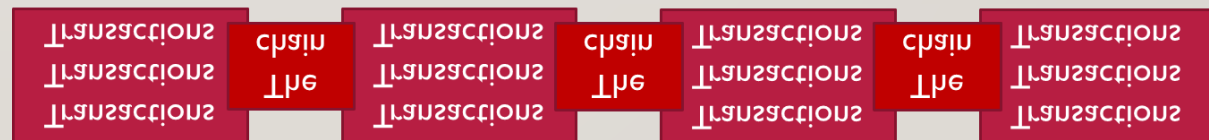
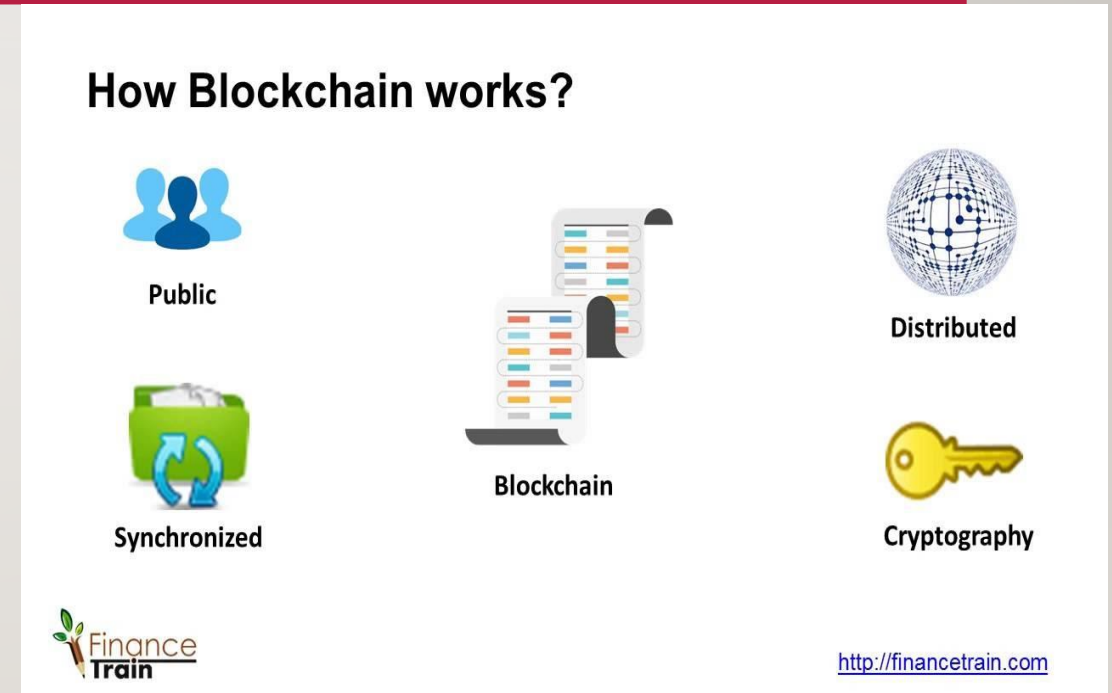
ใช้ DATA ANALYTICS เน้นที่ VALUE CREATION PERSONALIZATION

- อาศัยข้อมูล Personal profile
from social networks, shopping
history, and activity in the shop
จัดบริการพิเศษให้เฉพาะตัว
บุคคล (Personalization) เช่น
 - Personalized promotion

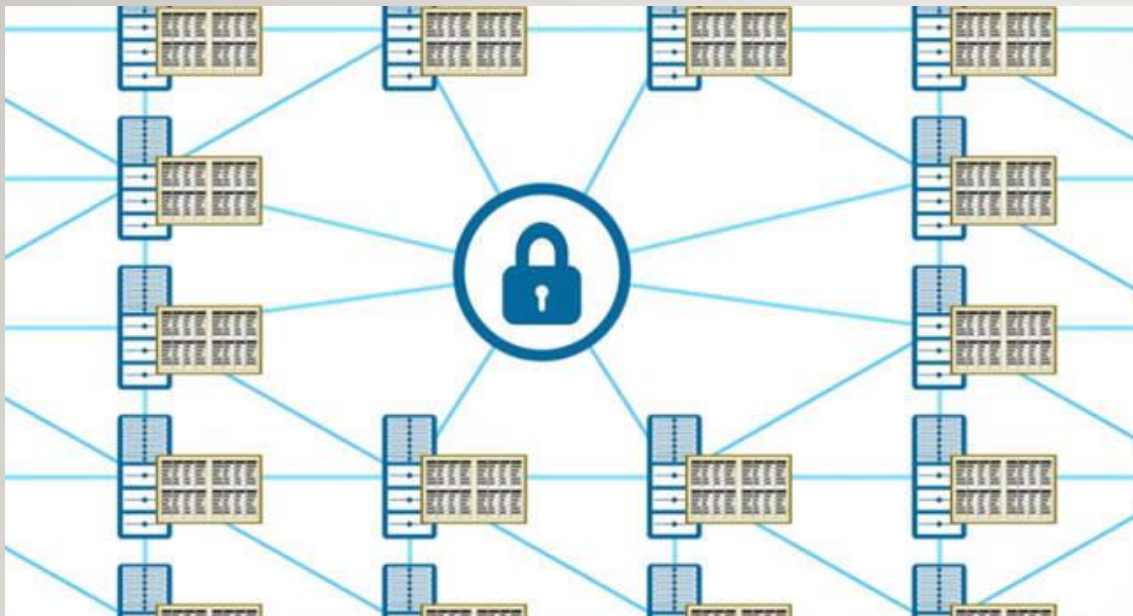


9 THE 4TH WAVE OF INTERNET; BLOCKCHAIN: THE TRUST PROTOCOL

- Blockchain เป็น Distributed Ledger เป็นเครือข่ายเพื่อบันทึกข้อมูลและหลักฐานสำคัญรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่สามารถแก้ไขและปลอมแปลงได้
- ใช้เพื่อสร้างระบบงานที่ต้องการ Trust เป็นพื้นฐานเพื่อทำการธุรกรรมระหว่างกัน

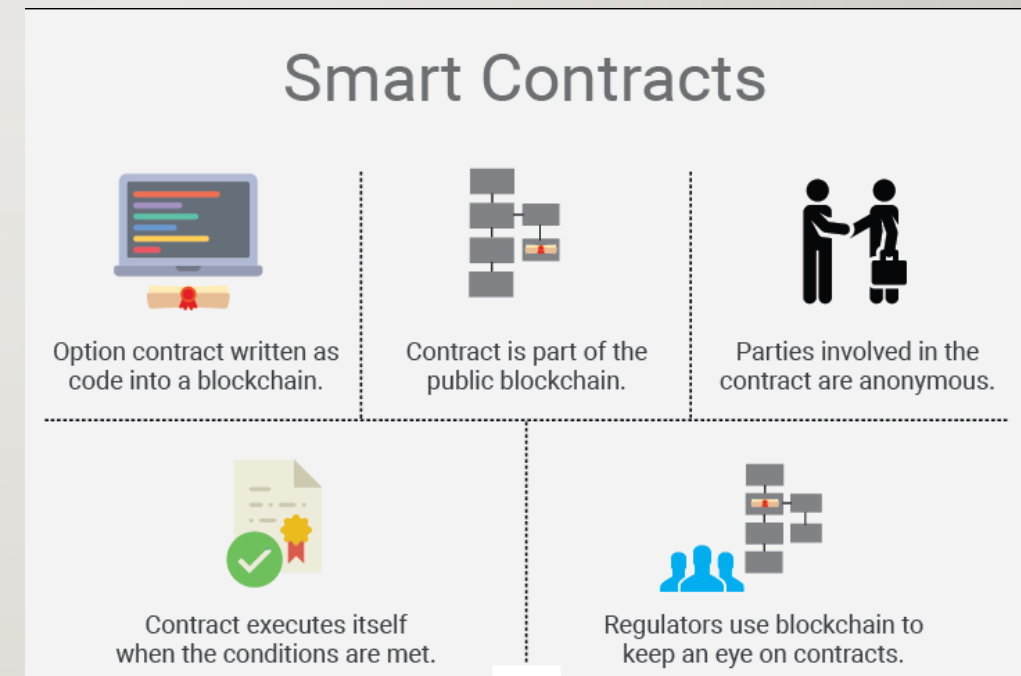


10 DISTRIBUTED LEDGERS AND SMART CONTRACTS



บันทึกข้อมูลอย่างปลอดภัย

Source: <https://regmedia.co.uk/>



ทำให้ได้รายการที่น่าเชื่อถือ

Source: <https://sharetheledgerdotcom>

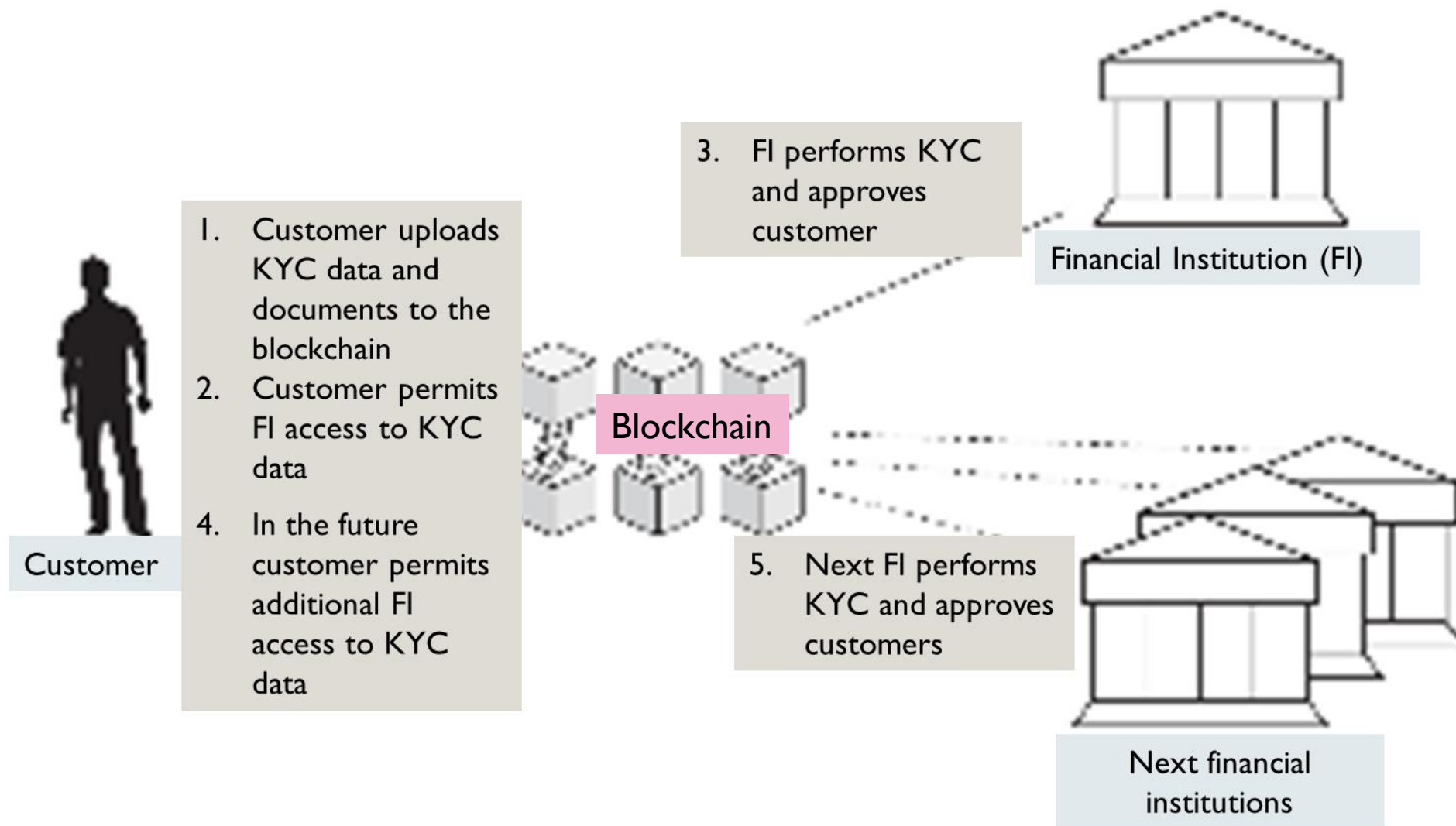
II THE FOUNDATION OF THE TRADITIONAL SOCIAL NORMS

- ยุคการใช้กระดาษบันทึกหลักฐาน รัฐสร้างระบบ Trust เพื่อหวังรักษาหลักฐานอย่างปลอดภัย แต่คนก็ยังแก้ไขและปลอมแปลงได้
- ยุคการใช้คอมพิวเตอร์บันทึกหลักฐาน คนก็ยัง Hack ได้ สร้างความเสียหายมากมาย



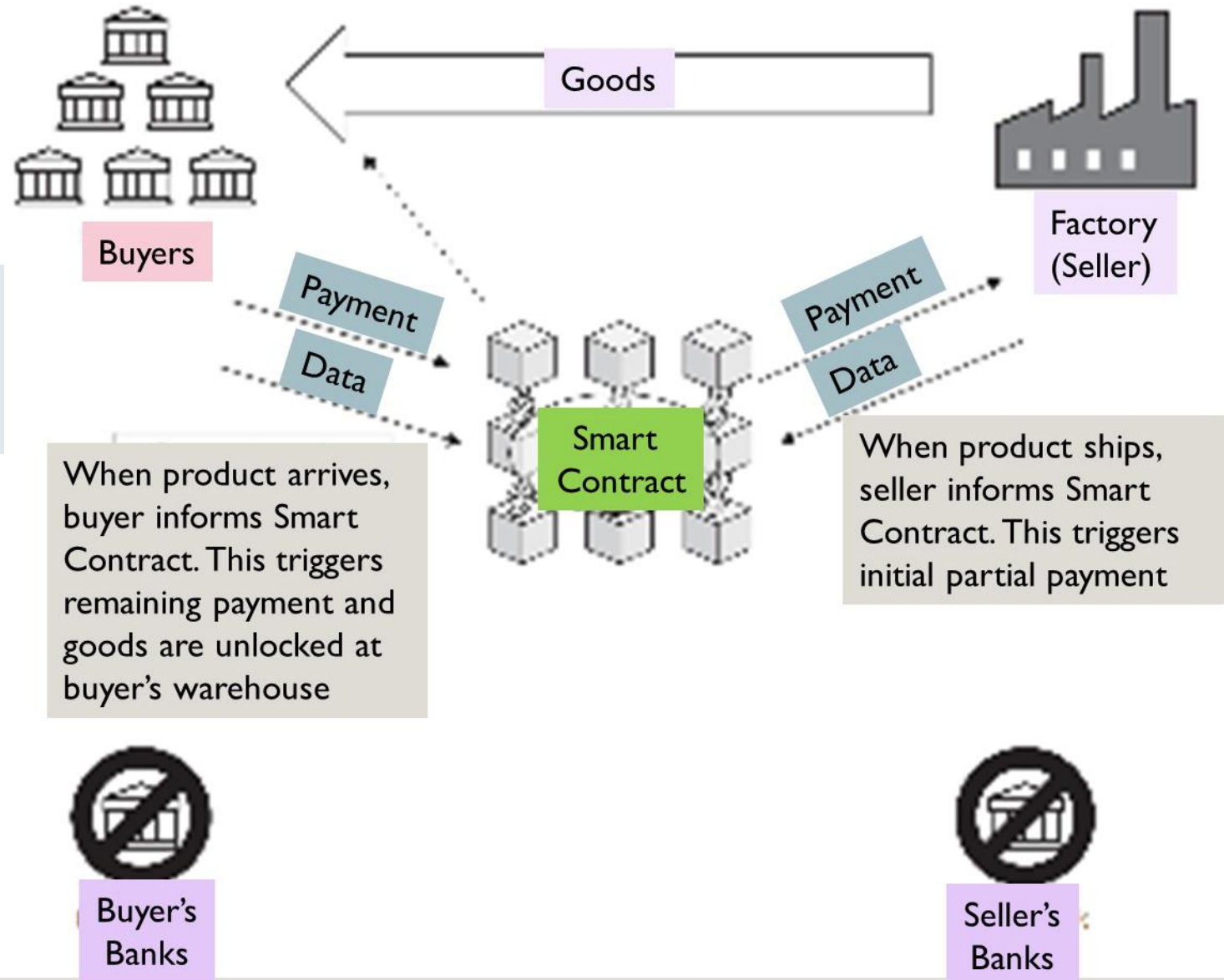
Source: <http://www.casedriven.com>

KYC Using Blockchain



13

Trade Finance Using Blockchain



Source: Blockchain: A practical guide to developing, law, and tech.

14 UNHCR'S IDENTITY PROGRAM

- ใช้ดวงตาเป็นทางผ่านเข้าขอบริการ
- Blockchain distributed ledger บันทึกประวัติของผู้ลี้ภัยแต่ละคน รวมทั้งสิทธิ์ในการรับความช่วยเหลือ และประวัติของรายการต่าง ๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือ ของเงิน อาหาร และเครื่องใช้ต่าง ๆ



15

สาระการเรียนรู้

- เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริการ



Service Thinking กับการออกแบบ Digital Services

- การประเมินผลการให้บริการดิจิทัล และกรอบมาตรฐานต่าง ๆ

เช่น ITIL

16 จาก PRODUCT CENTRIC ไปเป็น CUSTOMER CENTRIC

- Product Centric แข่งขันกันที่ตัวสินค้าและบริการ ซึ่งไม่ยั่งยืนอีกต่อไป
- พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปพาไปสู่การแข่งขันแบบใหม่ แข่งกันด้วยสติปัญญาเพื่อเข้าใจลูกค้า และหาวิธีการทำให้ลูกค้าได้คุณค่า (Value) เป็น Customer-Centric



Product-centric



Customer-centric



17

DIGITAL SERVICE INNOVATION AT TESCO

@AIRPORT @SUBWAY @BUS STOPS



http://www.brandchannel.com/wp-content/uploads/2014/11/tesco_homeplus_korea_subway



Source: <https://ikm-hslu.ch/urban-media/>

Product-centric

18

Intrinsic Value



Customer-centric

Extrinsic Value



สะดวก

ประหยัด

ปลอดภัย

Status
symbol

ทำให้รู้สึกดี

ปั้มน้ำมันทั่วประเทศ เดินทางได้สบายใจ

19 นวัตกรรมบริการคืออะไร

- Service innovation หมายถึงการคิด
วิธีการทำงานใหม่ ๆ บนพื้นฐาน
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำไปสู่
การสร้างคุณค่า (Value creation)
ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ



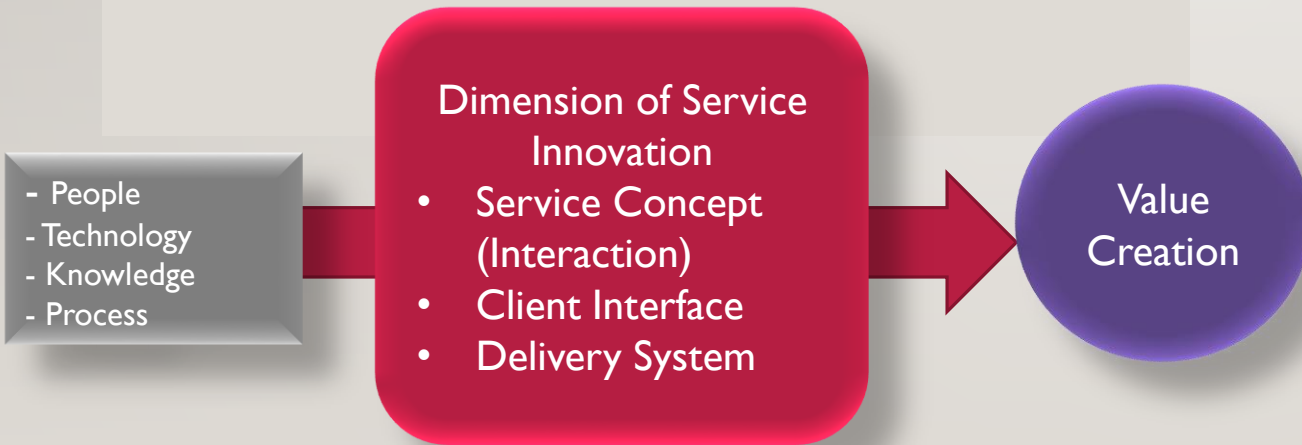
Source: <https://st3.depositphotos.com/>

DIGITAL SERVICE INNOVATION

20

- Value creation ในยุคดิจิทัลเป็นเรื่องท้าทายที่เกี่ยวกับ Digital Service Innovation

Digital Service + Innovation

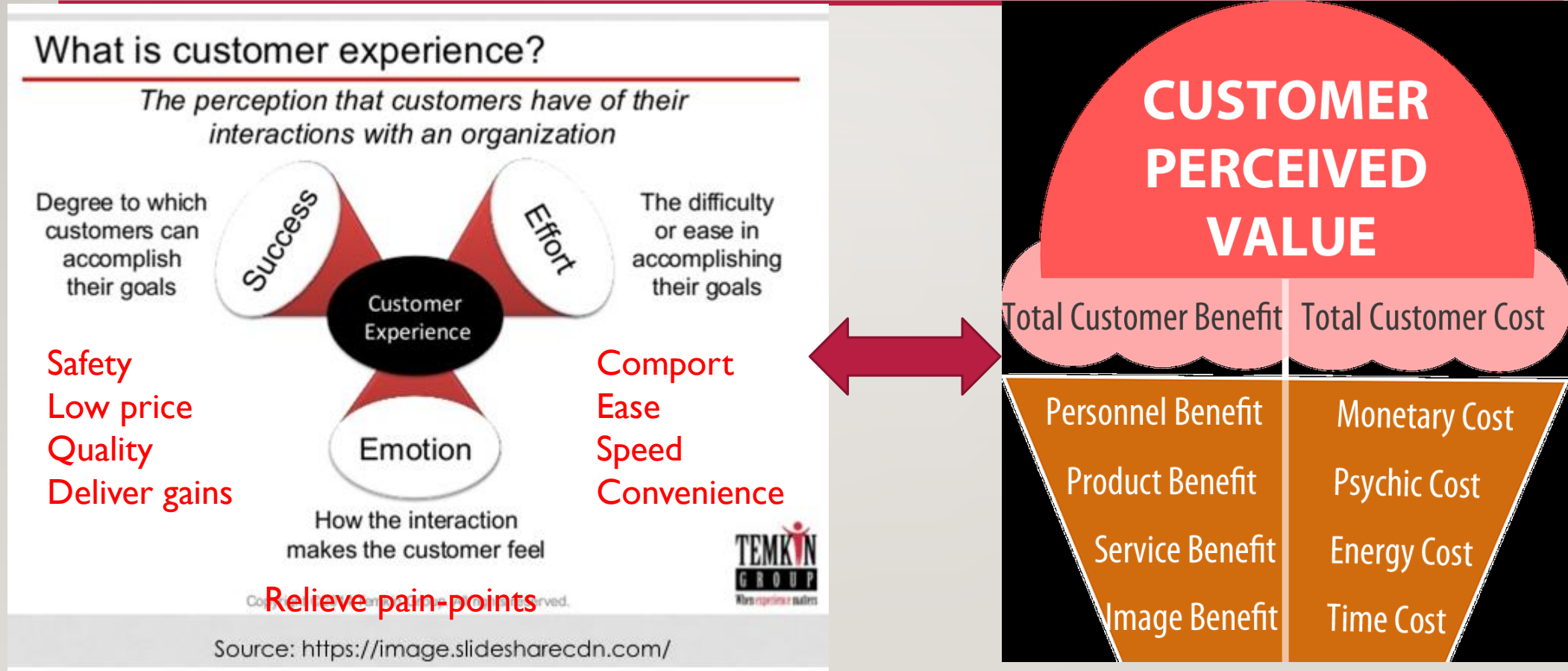


Source: <http://www.rit.edu/cob/serviceinnovation/>

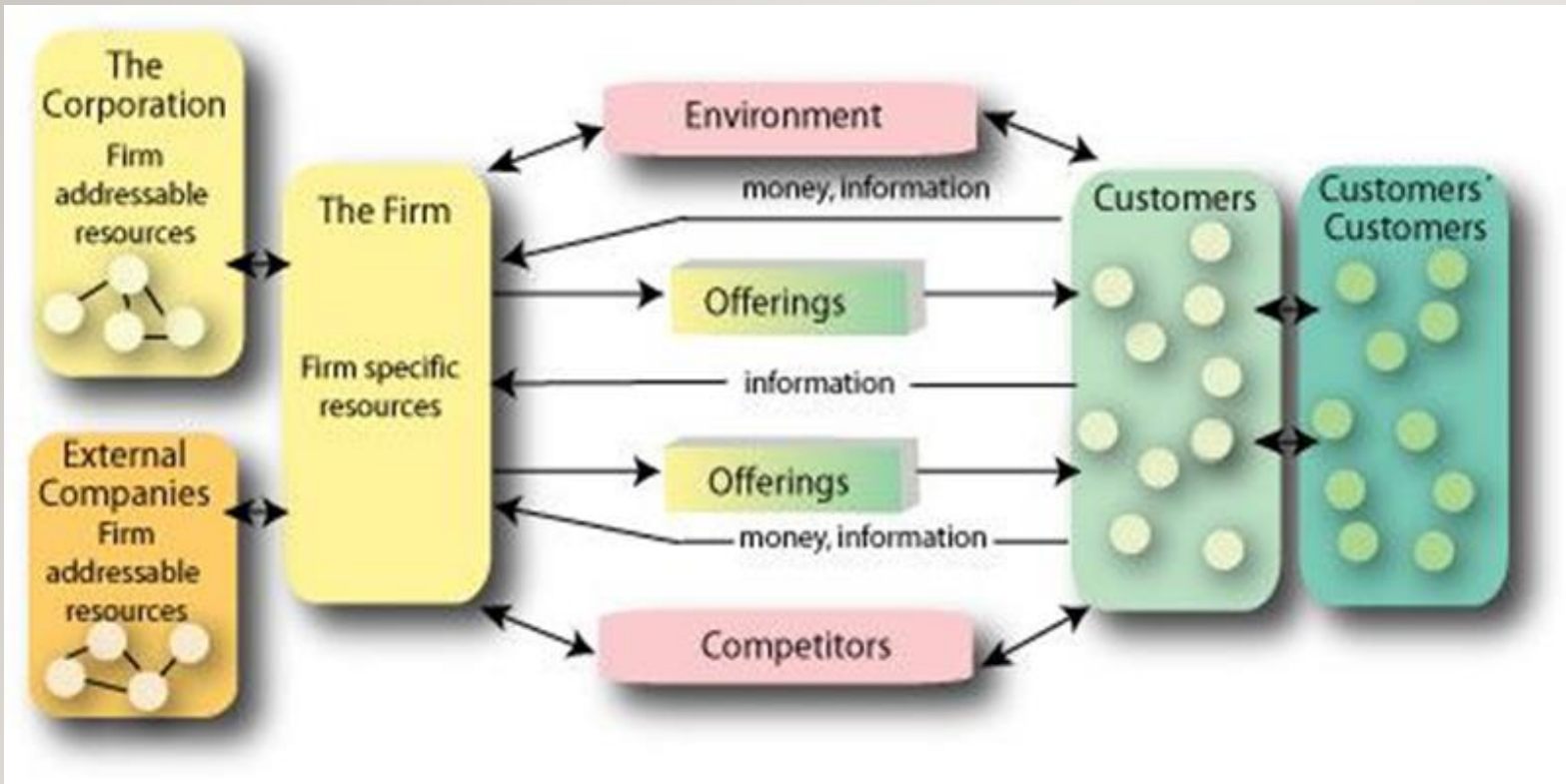
21 SERVICE THINKING ในด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

- Service thinking change the relationship between business and customers
 - ในยุคเก่า ลูกค้าถูกมองเป็นผู้บริโภค สินค้าและบริการ ในขณะที่ธุรกิจทำหน้าผลิตจะจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ
- ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้าจึงเพียงแค่การทำรายการซื้อขายกัน (Transactional)
 - ธุรกิจผลิตหรือจัดหาสินค้าเพื่อจำหน่าย ในขณะที่ลูกค้าหาซื้อเพื่อให้ได้ Value in-exchange
- ยุคจากนี้ไป ธุรกิจและลูกค้ามีความสัมพันธ์ในฐานะผู้ร่วมสร้างคุณค่า Value Co-creation Partnership

LINK CUSTOMER EXPERIENCE TO VALUE



การบริการไม่ใช่กิจกรรมระหว่างหนึ่งต่อหนึ่ง



Source: <http://coevolving.com/>

- การบริการตามแนวคิดของ Co-creation ผู้ให้บริการต้อง Mobilize ทรัพยากรจากพันธมิตรเพื่อร่วมกันสร้างข้อเสนอให้ลูกค้า
- ในขณะที่ลูกค้าก็มีเครือข่ายที่จะนำข้อเสนอไปทำให้เกิดคุณค่าให้ตนเองและลูกค้าของตนเอง
- การบริการจึงเป็นการ Interact ระหว่างเครือข่ายของผู้ให้บริการกับเครือข่ายของลูกค้า ตามที่แสดงในภาพด้านซ้ายมือ

SPECIALIZATION AND INTEGRATION

- เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและคุณค่าของลูกค้าตามบริบท (In-context) ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจต้องพร้อมที่จะปรับเปลี่ยน Service System ให้สอดคล้องกัน
- ตอบโจทย์ด้วยการหา Specialization ที่จำเป็น เพื่อนำมา Integrate กับส่วนอื่นขององค์กรและของพันธมิตร เป็น Configuration ของระบบบริการใหม่ที่สร้างคุณค่าของลูกค้าในบริบทใหม่ได้

THE NEW SUPPLY CHAIN REALITY In the Digital Economy, the Customer Is at the Center



Source: <https://image.slidesharecdn.com/>

องค์กรต้องปรับตัวให้สามารถ SCALE ได้อย่างยั่งยืน

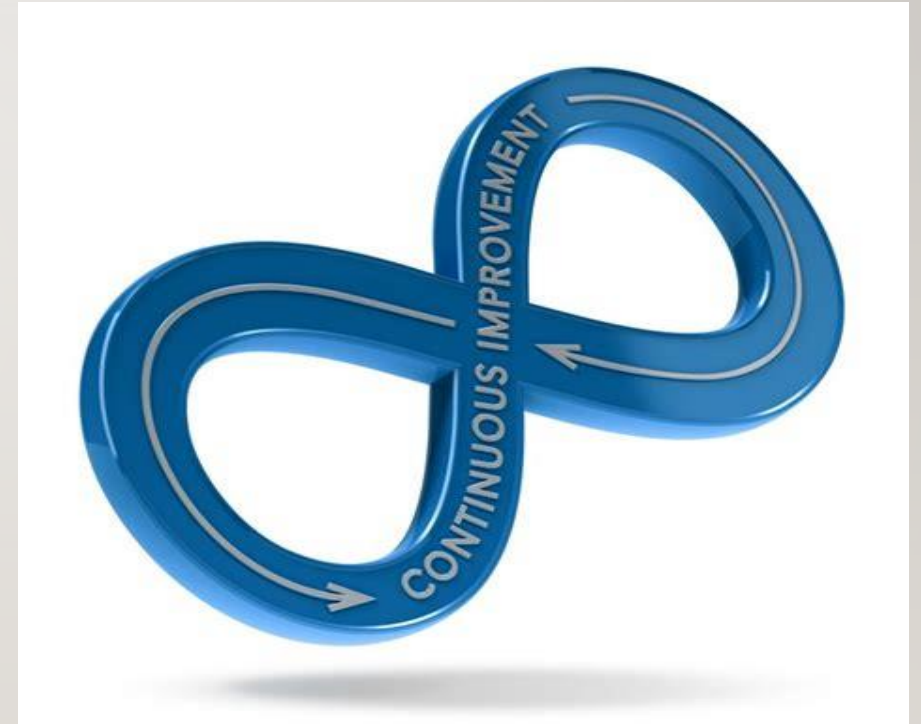
- อาศัย Value web, Global platforms เช่น Amazon, Alibaba, Google, etc. เพื่อ Mobilize resources จากลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง เพื่อการทำ Value co-creation
- อาศัย Social network เพื่อสร้างชุมชนและเรียนรู้ความต้องการจากผู้บริโภคทั่วโลก
- อาศัย Mobile devices และ Mobile technology เพื่อบริการได้ทุกที่ทุกเวลาได้อย่างสะดวก



<https://www.appfutura.com/uploads/blog/2017/08/Image-2-A-Guide-To-Promote-Your-Mobile-App-On-Social-Media-Platforms.jpg>

สร้าง OPERATING MODEL ที่สามารถ CONTINUOUS IMPROVEMENT VIA LEARNING

- Value co-creation in context จำเป็นต้องปรับปรุง Service System ให้ตอบโจทย์ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา
- ธุรกิจต้องสามารถเรียนรู้ประเด็นปัญหาและความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา
- Continuous improvement via learning จึงเป็นคุณสมบัติสำคัญขององค์กรที่เน้น Value Creation



Source: <https://www.6sigma.us/wp-content/>

สาระการเรียนรู้

- เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริการ
- Service Thinking กับการออกแบบ Digital Services

 การประเมินผลการให้บริการดิจิทัล และกรอบมาตรฐานต่าง ๆ
เช่น ITIL

28 แนวทางการประเมินผล

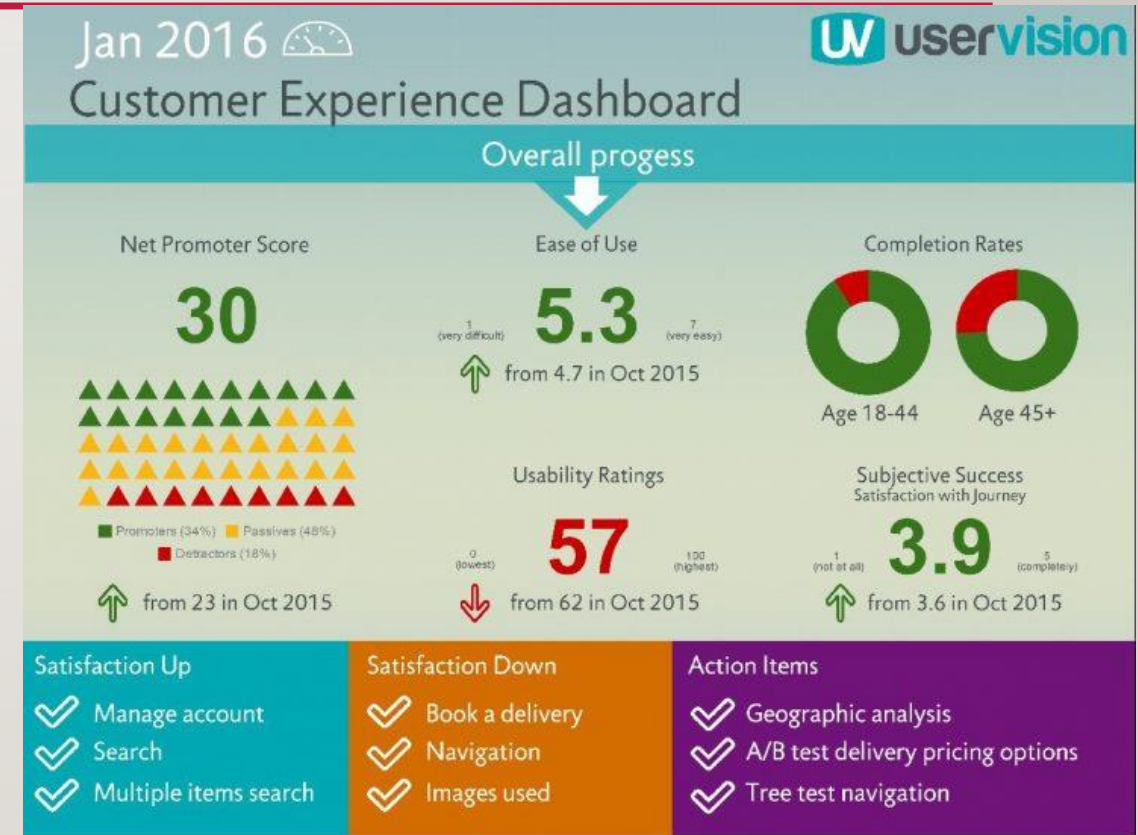
- การประเมินผลต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของยุทธศาสตร์ขององค์กร
 - ในยุค Product-centric การประเมินผลนั้นค่อนข้างจะเป็นรูปธรรม (Objective) เช่น วัดจากรายได้ ผลกำไร การเติบโตทางธุรกิจ ฯลฯ



Source: <https://conceptdraw.com/a441c3/pl/preview/>

29 แนวทางการประเมินผล

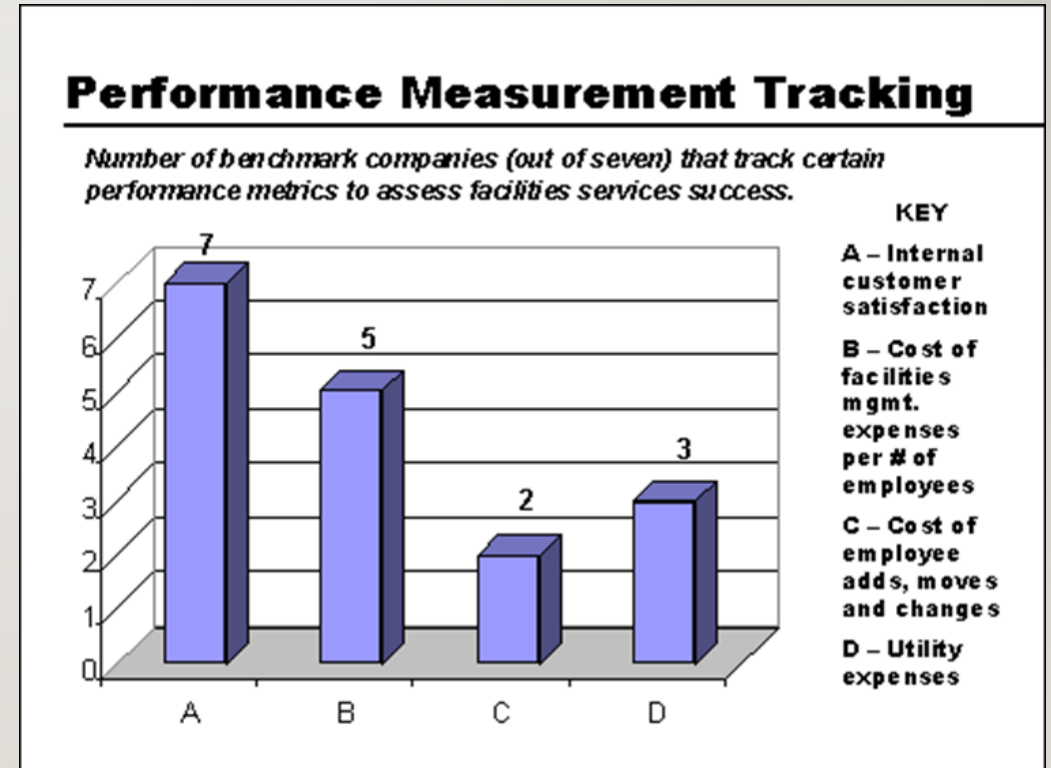
- ในยุค Service-centric การประเมินผลนั้นค่อนข้างจะเป็นนามธรรม (Subjective) เช่น วัดจากความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Experience) วัดระดับความร่วมมือของลูกค้า วัดระดับคุณค่าตามบริบทของลูกค้า ฯลฯ



Source: <https://uservision.co.uk/>

30 การประเมินผล IT SERVICE ต่างกับ DIGITAL SERVICE

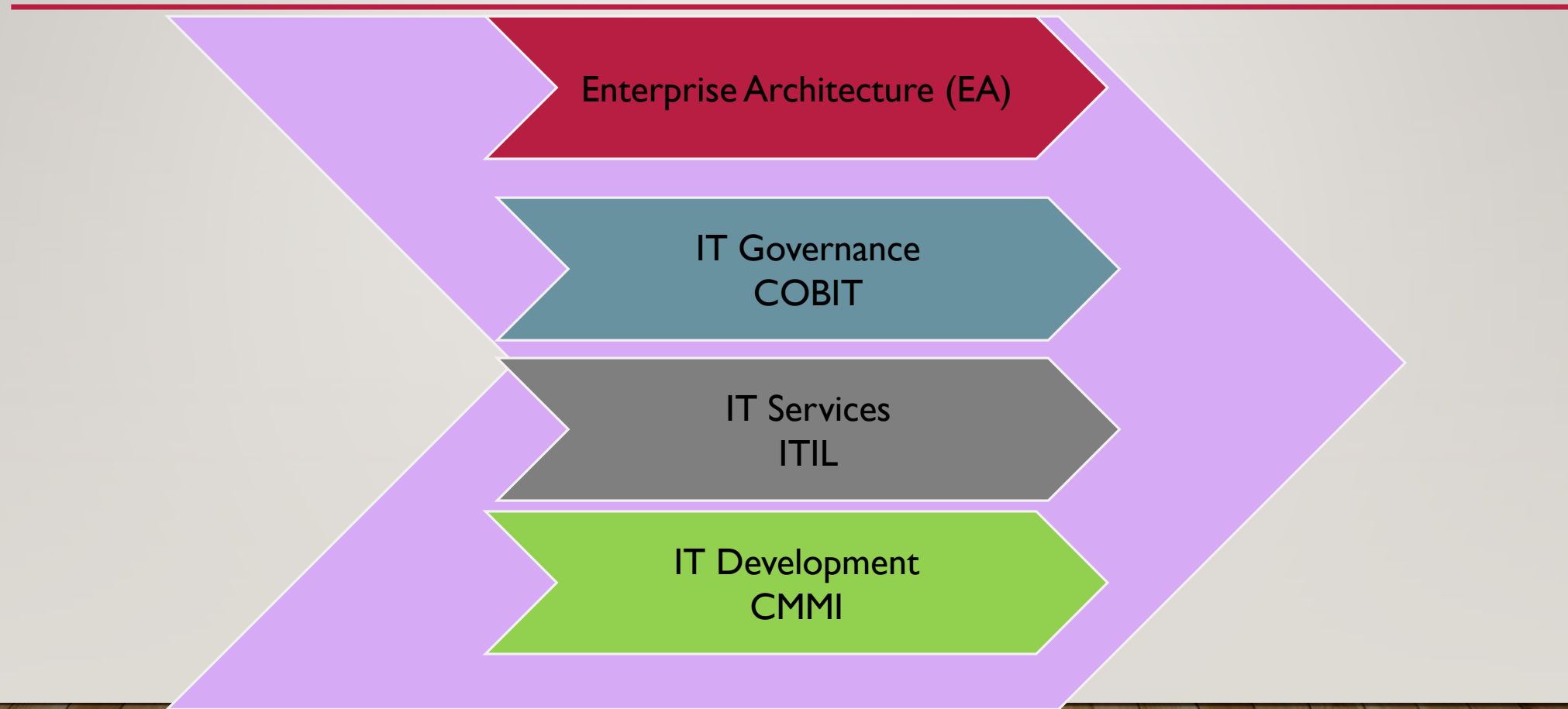
- การประเมินผล IT Services เน้น
คุณภาพบริการ ไอทีที่ตอบโจทย์
กระบวนการทำงานองค์กร
- ถ้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เรานิยมปฏิบัติ
ตามกรอบของ COBIT/ITIL



Source: https://www.best-in-class.com/4142_image002.gif

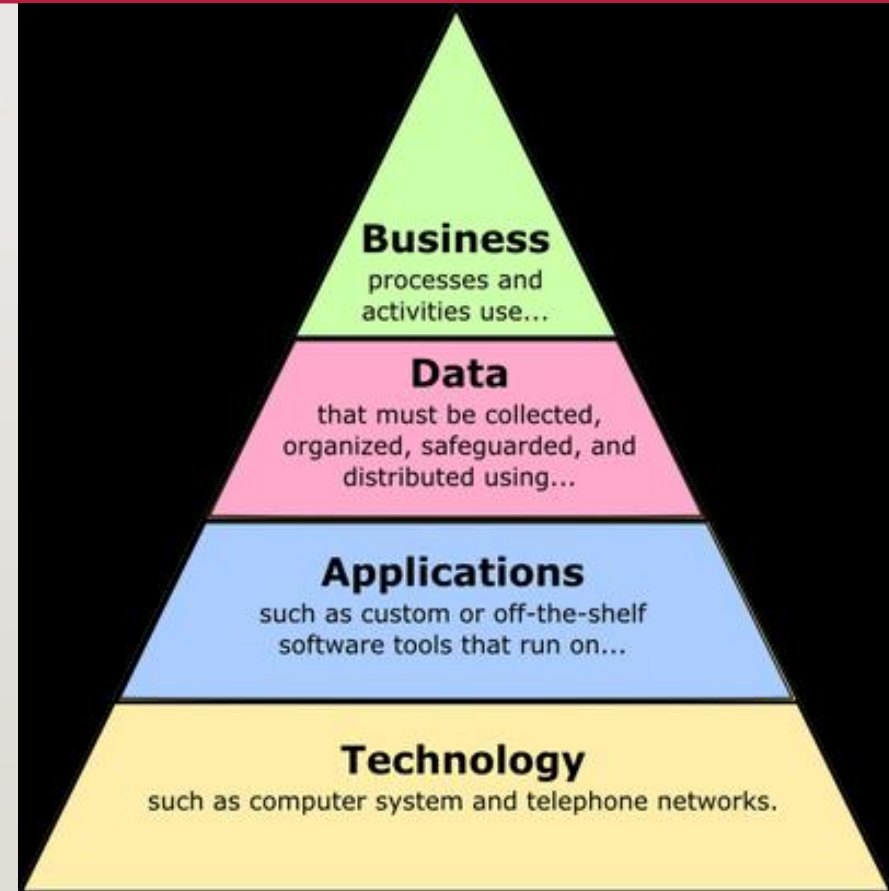
ENTERPRISE IT SERVICE CONTINUUM

THE QUALITY FRAMEWORKS

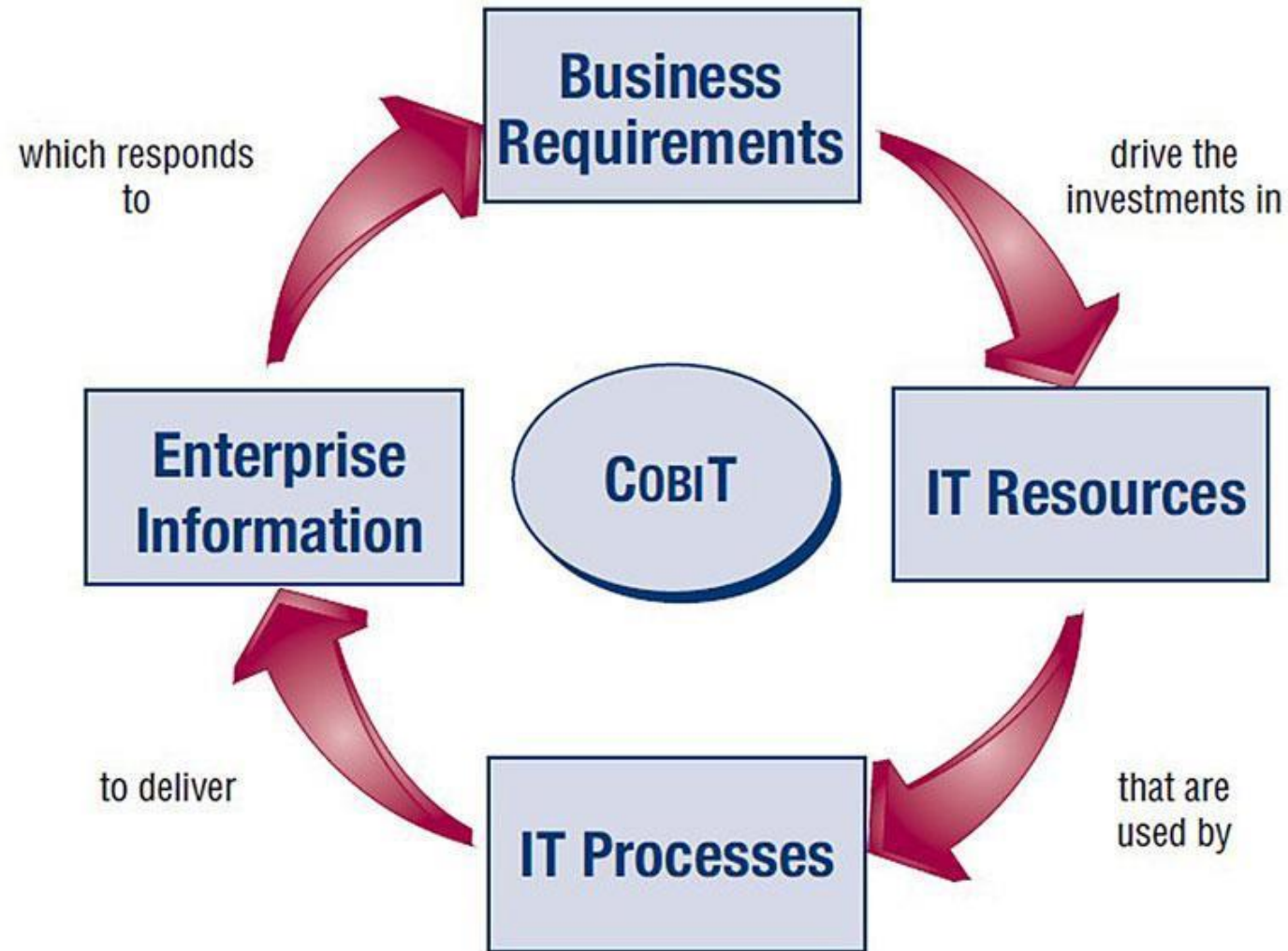


ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA)

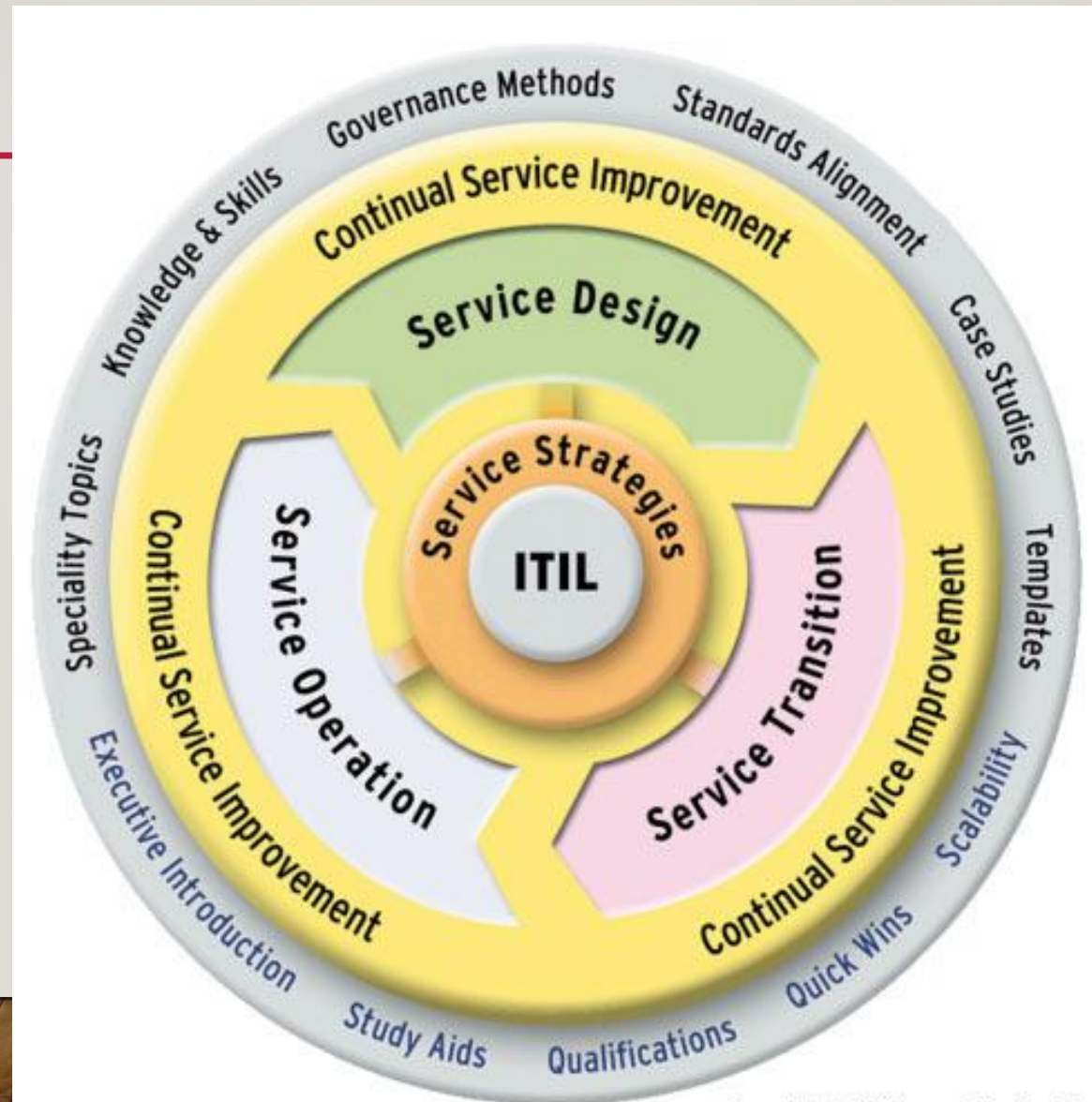
- ในเชิง Documentation เป็นการบรรยายสถาปัตยกรรมขององค์กรที่ประกอบด้วย Business Architecture, Data Architecture, Application Architecture และ Technology Architecture รวมความสัมพันธ์
- ในเชิงกระบวนการ หมายถึงการทำให้เกิดสถาปัตยกรรมขององค์กร มีขั้นตอน เช่นวิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบ สร้าง ประเมินผล และปรับปรุง



CONTROL OBJECTIVES FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGY (COBIT)



THE INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)



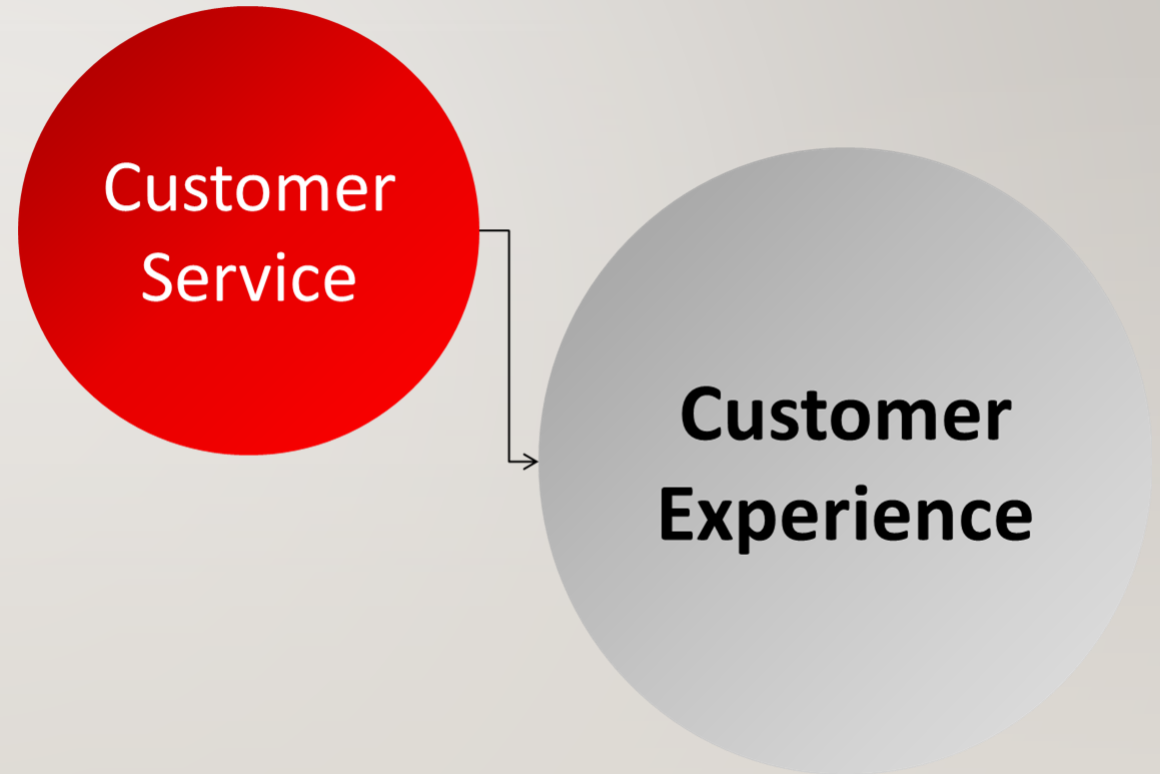
CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION (CMMI)

- CMMI เป็นข้อแนะนำและแนวทางปฏิบัติ (Best practices) นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ และการจัดการด้านบริการอื่น ๆ ในระดับองค์กร
- เป็นผลงานของ Carnegie-Mellon University by the Software Engineering Institute (SEI).



36 VALUE CREATION SERVICES CONTINUUM THE QUALITY FRAMEWORKS

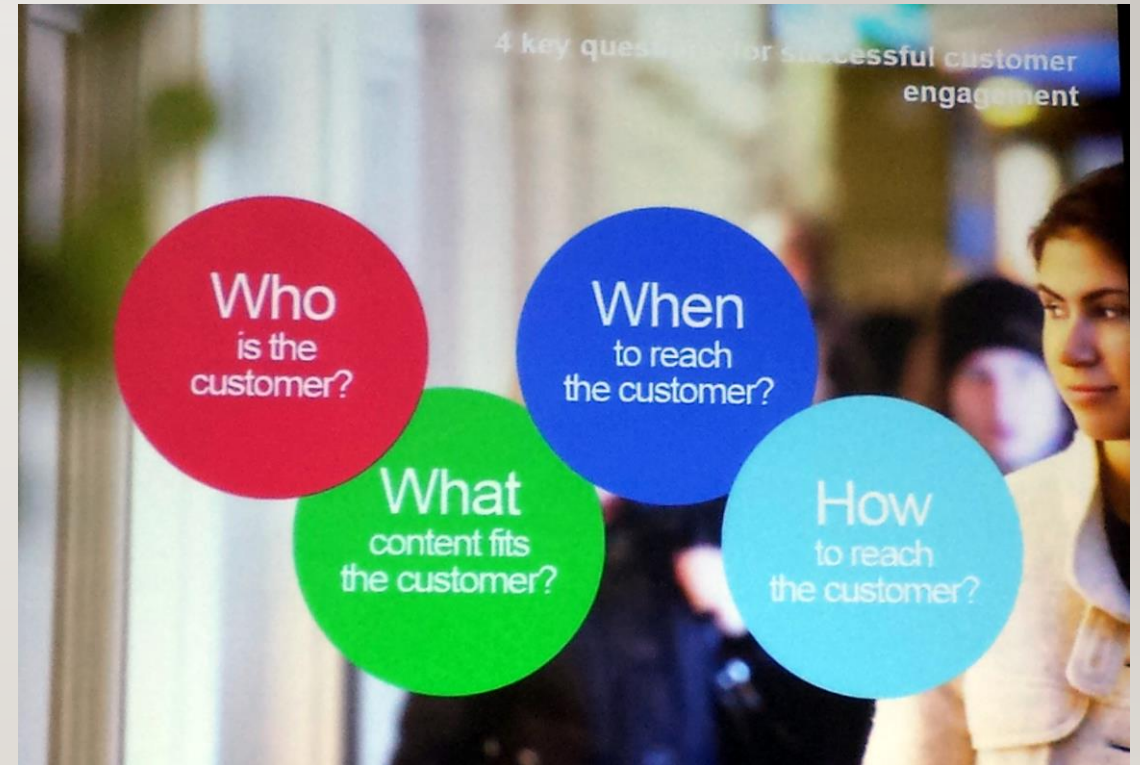
- การวัดผลจากการบริการนั้นสำหรับธุรกิจแบบ Service-centric นั้นไม่ตรงไปตรงมาเหมือน Product-centric
- ส่วนใหญ่จะวัดที่ระดับของ Customer-engagement หรือการมีส่วนร่วมของลูกค้าในฐานะเป็น Value co-creator ทั้งนี้เป็นเพราะ Outcome ของบริการคือ “Experience”



Source: <https://ijgolding.com/>

สามทางในการวัดผลจากการบริการในเชิงธุรกิจ

- ช่วงที่ลูกค้าทำ Evaluation วัดความสนใจของกลุ่มลูกค้าก่อนตัดสินใจ
- ช่วงที่ลูกค้าเริ่มทดลองใช้หรือตัดสินใจซื้อบริการ (Activation)
- ช่วงที่ลูกค้าได้ใช้บริการแล้ว และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น (Experience and sharing)



Source: <http://www.keepitusable.com/blog/>

อาศัย INSIGHTS เพื่อการวัดผลจากการบริการ

- อาศัย Big data ในการวิเคราะห์ Insights รวมทั้งวิธีอื่น เช่น
 - Research data
 - Observe and measure behavior
 - Derive motivation
- Customer Motivation มาจากการเข้าใจ Customer's needs, pain point, and gains
 - รู้ Customer's journey ในการร่วมทำ Co-creation
- นำไปสู่การสร้าง Value proposition ที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย

End of Presentation
Thank You