

# Service Innovation Masterclass 2020

นวัตกรรมบริการ กลยุทธ์เพื่อการปรับเปลี่ยนสู่ธุรกิจโลกดิจิทัล

“ Service Innovation หนทางสู่ Digital Business Transformation ”

## Service Innovation คืออะไร

หลักสูตรที่ช่วยให้ท่านคิดค้นบริการข้อเสนอใหม่ๆ ที่ลูกค้าประจำยังต้องบอกต่อ...

- **นวัตกรรมบริการ** คือ กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทางธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในการสร้างสรรค นวัตกรรมองค์กรภายใต้แนวคิดของ Co-creation ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สรรคสร้างข้อเสนอ (Offering) ใหม่ ๆ และทำให้เกิดคุณค่า (Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า
- **นวัตกรรมบริการ** คือ การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าทางธุรกิจ เน้นสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้โดดเด่นกว่าคู่แข่ง และให้ความสำคัญกับการทำให้ลูกค้าประทับใจทั้ง ก่อน-ระหว่าง-หลัง การรับบริการหรือทำธุรกรรม

หากหน่วยงาน-องค์กร ของท่านกำลังมองหา กระบวนการ/เครื่องมือ ที่จะนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ไหลลื่นขึ้น **Service Innovation** เป็นการสอนให้ใช้เครื่องมือต่างๆ (Canvas, Service Blueprinting, Bizagi) จากกรณีศึกษาจริง เพื่อตอบโจทย์การทำงาน-ลูกค้า เพื่อให้เห็นถึงปัญหา นำไปลดช่องโหว่ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด

## Service Innovation ให้อะไร

- ให้ความรู้ความเข้าใจในตรรกของวิทยาการบริการ และสามารถนำหลักคิดของ Value Co-creation ไปสร้างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) ได้
- ให้ความเข้าใจกรอบแนวคิดการสร้างนวัตกรรมบริการ ด้วยรูปแบบธุรกิจในเชิงบริการ (Service Dominant Business Model Canvas) เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการได้
- ให้สามารถใช้ Service Blueprinting ออกแบบเชิงแนวคิด (Conceptual design) ของระบบบริการได้
- ให้สามารถใช้เครื่องมือสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการได้

## Service Innovation เหมาะกับใคร

- ผู้บริหารหน่วยงาน เจ้าของกิจการ เจ้าหน้าที่ทำงานด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร
- ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานการตลาด การพัฒนาความร่วมมือกับคู่ค้า Supply Chain Management และ Corporate Communication ด้านพัฒนาธุรกิจและองค์กร
- ผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการศึกษานวัตกรรมบริการ และแสวงหาโอกาสใหม่เพื่อตอบโจทย์เชิงธุรกิจ

Image Ref: <https://blog.ourgreenfish.com/th/what-is-digital-transformation-business-world>



# Service Innovation Masterclass 2020

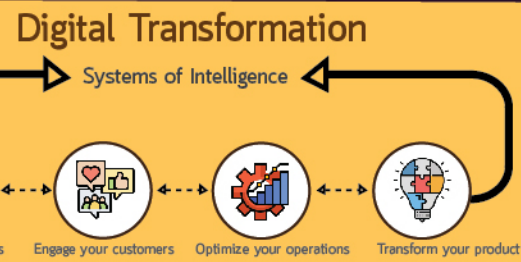


วิทยากร  
ดร. มู อรดีดลเชษฐ์

## เนื้อหาหลักสูตร



- การปรับเปลี่ยนธุรกิจด้วยดิจิทัล (Digital Business Transformation)
- วิทยาการบริการกับธุรกิจรูปแบบใหม่ (Service Science and New Business Logic)
- แนวคิดการสร้างคุณค่าและธุรกิจที่เน้นบริการ (Concept of Value Creation and Servitization)
- หลักการออกแบบกระบวนการ (Business Process Model for Manager I)
- หลักสูตร Introducing Bizagi: BPMN Workshop for Manager I with Bizagi
- Workshop on Business Process for Retail Business



วิทยากร  
ผศ.ดร. สาวิตรี เสรีรังสรรค์

## เนื้อหาหลักสูตร

- นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์เพื่อสร้างคุณค่าทางธุรกิจในยุคดิจิทัล
- Service Business Model Canvas: เพื่อการออกแบบธุรกิจด้วยแนวคิดนวัตกรรมบริการ
- Service Blueprint เพื่อการออกแบบระบบบริการ
- Workshop: การออกแบบนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจค้าปลีก การสรุปประเด็นสำคัญร่วมกัน



## เกณฑ์การประเมินผล

ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)



### ค่าลงทะเบียน

ท่านละ 25,000 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

**พิเศษ!!** ลงทะเบียนหน่วยงานเดียวกันตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% เหลือเพียงท่านละ 22,500 บาท (ออกใบเสร็จรับเงินรวมกัน 1 ใบ)

หมายเหตุ: หากท่านต้องการยกเลิกการลงทะเบียนกรุณาแจ้งยืนยันการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันจัดงาน หากการแจ้งยกเลิกล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดดังกล่าว ทางสถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการหักค่าดำเนินการ คิดเป็นจำนวนเงิน 30% จากค่าลงทะเบียนเต็มจำนวน



### สถานที่อบรม

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพ สยาม



### ระยะเวลาหลักสูตร

ระหว่างวันที่ 18-20, 25-26 สิงหาคม 2563 เวลา 9.00 - 16.00 น. (รวมระยะเวลาอบรม 5 วัน)

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

Call Center: 0 2644 8150 ต่อ 81894, 81898 (คุณนพมล, คุณฉวีวรรณ)

E-mail: npd@nstda.or.th

Website: www.NSTDAacademy.com/sim



**ประเภทหน่วยงาน**

- ราชการ
- รัฐวิสาหกิจ
- เอกชน
- ส่วนตัว

**ต้องการออกใบเสร็จในนาม**

- องค์กร
- ส่วนบุคคล  
(โปรดระบุหมายเลขบัตรประชาชน)

**ต้องการระบุชื่อผู้เข้าอบรมในใบเสร็จหรือไม่**

- ต้องการ
- ไม่ต้องการ

**1** คำนำหน้า (ไทย) นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....  
 ชื่อ-สกุล (ไทย) .....  
 ชื่อ-สกุล (อังกฤษ) .....  
 หมายเลขบัตรประชาชน.....  
 ตำแหน่งงาน ..... โทรศัพท์/มือถือ .....  
 E-mail ..... (ใช้เป็น Log in เข้าสู่ระบบ)

**2** คำนำหน้า (ไทย) นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....  
 ชื่อ-สกุล (ไทย) .....  
 ชื่อ-สกุล (อังกฤษ) .....  
 หมายเลขบัตรประชาชน.....  
 ตำแหน่งงาน ..... โทรศัพท์/มือถือ .....  
 E-mail ..... (ใช้เป็น Log in เข้าสู่ระบบ)

**3** คำนำหน้า (ไทย) นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....  
 ชื่อ-สกุล (ไทย) .....  
 ชื่อ-สกุล (อังกฤษ) .....  
 หมายเลขบัตรประชาชน.....  
 ตำแหน่งงาน ..... โทรศัพท์/มือถือ .....  
 E-mail ..... (ใช้เป็น Log in เข้าสู่ระบบ)

**ที่อยู่สำหรับออกใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน**

ชื่อองค์กร (ไทย) .....  
 ชื่อองค์กร (อังกฤษ).....  
 หมายเลขผู้เสียภาษี.....  สำนักงานใหญ่  สาขา (โปรดระบุ).....  
 ห้อง.....ชั้น.....อาคาร/หมู่บ้าน..... เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย.....  
 ถนน..... แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ .....  
 จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... ต่อ..... โทรสาร.....  
 ชื่อ-สกุล ผู้ประสานงาน ..... โทรศัพท์ ..... ต่อ ..... อีเมล.....

ท่านได้รับข่าวสารการจัดงานนี้จาก  จดหมายเชิญ NSTDA Academy  เว็บไซต์ NSTDA Academy  Facebook / Twitter  
 เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ  ช่องทางอื่น (โปรดระบุ).....

**รายละเอียดค่าลงทะเบียน (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)**

หลักสูตร	ค่าลงทะเบียน (บาท)
<b>Service Innovation Masterclass 2020</b> 18-20, 25-26 สิงหาคม 2563	25,000

**พิเศษ!!** ลงทะเบียนหน่วยงานเดียวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รับส่วนลด 10% เหลือเพียงท่านละ 22,500 บาท (ออกใบเสร็จรับเงินรวมกัน 1 ใบ)

**4 ช่องทางการลงทะเบียน**

- Website: [www.NSTDAacademy.com/sim](http://www.NSTDAacademy.com/sim)
- Call Center: 0 2644 8150 ต่อ 81894, 81898
- Fax: 0 2644 8110
- E-mail: [npd@nstda.or.th](mailto:npd@nstda.or.th)

**วิธีการชำระเงิน**

โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์  
 บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาถนนศรีอยุธยา  
 ชื่อบัญชี "สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต"  
 เลขที่บัญชี 013-1-51385-0  
 ชำระด้วยตนเองเป็นเงินสด  
 หรือสั่งจ่ายเช็คในนาม  
 "สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต"

กรุณาส่งแบบฟอร์มการสมัครพร้อมหลักฐาน  
 การโอนเงิน (Pay-in Slip) พร้อมระบุชื่อ-สกุล  
 เบอร์โทรศัพท์ E-mail เพื่อติดต่อกลับและ  
 ยืนยันการชำระเงินมาที่ โทรสาร 0 2644 8110  
 หรือสามารถสแกนหลักฐานการโอนเงินส่งมาที่  
 E-mail: [npd@nstda.or.th](mailto:npd@nstda.or.th)  
 สอบถามข้อมูลและยืนยันการชำระเงินได้ที่  
 เจ้าหน้าที่การเงิน โทร. 0 2644 8150

**หมายเหตุ**

- กรุณาชำระเงิน ภายในวันที่ 7 สิงหาคม 2563
- สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับความยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- ค่าลงทะเบียนรวมอาหารกลางวัน และอาหารว่าง 2 มื้อต่อวัน เอกสารประกอบการอบรม และภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ข้าราชการมีสิทธิ์เบิกค่าลงทะเบียนได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังและเข้าร่วมอบรมสัมมนา โดยไม่ถือเป็นวันลา
- หากท่านต้องการยกเลิกการลงทะเบียนกรุณาแจ้งยืนยันการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันจัดงาน หากการแจ้งยกเลิกช้ากว่าเวลาที่กำหนดดังกล่าว ทางสถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการหักค่าดำเนินการ คิดเป็นจำนวนเงิน 30% จากค่าลงทะเบียนเต็มจำนวน
- ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงวิทยากรและกำหนดการบรรยายตามความเหมาะสม
- ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%

**สถานที่อบรม**

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ สยาม



สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต (Career for the Future Academy)  
 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ชั้น 6  
 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400  
 โทรศัพท์ 0 2644 8150 โทรสาร 0 2644 8110  
[www.NSTDAacademy.com](http://www.NSTDAacademy.com) | E-mail: [npd@nstda.or.th](mailto:npd@nstda.or.th)  
 Follow Us: <https://www.facebook.com/Career4FutureAcademy>