

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

19-IN-45-GE-WSP-A

Workshop on the Use of Smart Technology to Raise Productivity in the Service Sector

ระหว่างวันที่ 22 -25 กรกฎาคม 2562 ณ ประเทศสิงคโปร์

จัดทำ โดยนายเพิ่มศักดิ์ สุขศิริ

ผู้จัดการอาวุโส สถาบันไทย-เยอรมัน

วันที่ 25 กันยายน 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

1.1 รหัส 19-IN-45-GE-WSP-A

ชื่อโครงการ Workshop on the Use of Smart Technology to Raise Productivity in the Service Sector

1.2 ระยะเวลา : 22 -25 กรกฎาคม 2562

1.3 สถานที่จัด : ณ ประเทศสิงคโปร์

1.4 ชื่อเจ้าหน้าที่เอพีโอประจำโครงการ :

1. William LIM | Assistant Director & APO Liaison Officer for Singapore

1.5 จำนวนและรายชื่อวิทยากรบรรยาย :

1. Dr. Greg Bernarda APO Specialist for Singapore

1.6 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ :

1. Cambodia 2.Fiji 3.IR Iran 4.India 5. Indonesia 6.Bangladesh 7.Indonesia
8.Rep.China 9. Mongolia 10.Nepal 11.Pakistan 12.Philippines 13. Sri Lanka 14.Vietnam
15.Thailand

ส่วนที่ 2 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

เพื่อให้ความรู้จักกับผู้เข้าฝึกอบรมในการประยุกต์ใช้งานเทคนิคของ Smart Technology เพื่อวิเคราะห์และออกแบบการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ Smart Technology ในการเพิ่มประสิทธิภาพการออกแบบผลิตภัณฑ์ และบริการ,ลดต้นทุน,และเพิ่มคุณภาพในกระบวนการทำงาน Service Sector

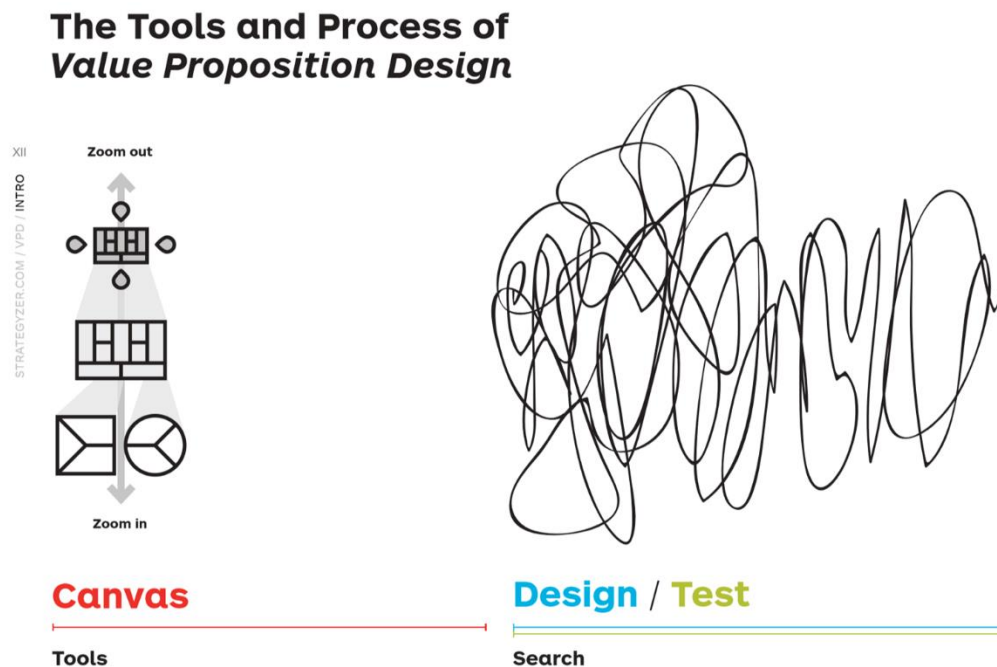
2.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการฟังบรรยาย พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถมาปรับใช้ ในองค์กรหรือประเทศไทย (จำแนกตามหัวข้อและระบุชื่อวิทยากรบรรยาย)

1. Value Proposition Design (Dr. Greg Bernarda)

Value Proposition Design เป็นเครื่องมือและ ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา Smart Technology โดยในที่นี้จะอาศัยการยกตัวอย่างในการออกแบบมุ่งเน้นไปที่กลุ่ม Service Sector ในการออกแบบสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่เหมาะสมกับตลาดและยุคสมัยปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางจะใช้แนวทางในการใช้แผนภาพ (Canvas) ในการรวบรวมแนวความคิดที่หลากหลายอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบันรวมถึงการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและในอนาคต



ในส่วนของการ Design นั้นก็จะมีกระบวนการในการทดสอบความคิดที่ออกแบบขึ้นนั้นว่ามีความเหมาะสมหรือมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการนำไปใช้ในการทำให้เกิดขึ้นจริง ในส่วนของการ Design นั้นก็จะมีกระบวนการในการทดสอบความคิดที่ออกแบบขึ้นนั้นว่ามีความเหมาะสมหรือมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการนำไปใช้ในการทำให้เกิดขึ้นจริง



2. การประยุกต์ใช้ Value Proposition Design ในแบบ Smart Technology (Leading workshop by Dr. Greg Bernarda)

ยกตัวอย่างการออกแบบผลิตภัณฑ์ในธุรกิจภาคบริการ (Service Sector) โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Smart Technology) เช่น ในร้านสะดวกซื้อที่มีการ Screen Board Interface Monitoring ซึ่งลูกค้าสามารถที่จะสืบค้นรายการสินค้าในร้านตามหมวดหมู่ที่ต้องการและสามารถเลือกชนิดขนาดและประเภทของสินค้าที่หลากหลายที่มีอยู่ในร้าน จากนั้นลูกค้าสามารถเลือกหา Location ของสินค้าที่ต้องการว่าตำแหน่งวางอยู่ตรงชั้นไหน บริเวณไหน นอกจากนี้การนำเสนอสินค้าผ่านทาง Smart Board นี้จะสามารถทำการตลาดโดยนำเสนอ Promotion หรือส่วนลดต่างๆ ที่เสนอให้ลูกค้าเพื่อจูงใจในการขายมากยิ่งขึ้น

เทคโนโลยีขั้นสูงอื่นๆ ที่มีการนำมาใช้ใน Service Sector คือ การนำ Robot มาช่วยส่งเสริมการขาย Robot อาจมาช่วยในการสร้างแรงจูงใจในการซื้อและสามารถให้ข้อมูล Information เพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าที่

ต้องการรายละเอียดของ Product หุ่นยนต์ถูกออกแบบให้สามารถเคลื่อนที่ได้หรือสามารถส่งสายตาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า การเคลื่อนที่ของหุ่นยนต์สามารถทำได้ทั้งแบบการเคลื่อนที่ตามสายพาน และรางสไลด์หรือในชั้นสูงอาจจะสามารถออกแบบให้หุ่นยนต์เคลื่อนที่บนพื้นเพื่อติดตามการเคลื่อนไหวของลูกค้าได้

การชำระเงินของลูกค้าสามารถนำ Smart Technology มาใช้ในการชำระเงินทำให้ลูกค้าเพิ่มความสะดวกสบายในการชำระเงินด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือการชำระผ่านการสแกน & QRCode หรืออื่นๆ ที่มีใช้งานอยู่และเมื่อทำการชำระเงินผ่านทางระบบ E – Banking ต่างๆ แล้วหากลูกค้าอนุญาต ร้านสามารถเชื่อมต่อข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอื่นๆ ให้ลูกค้าต่อไปได้เนื่องจากระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายแบบต่างๆ ของลูกค้าแล้ว



3. การประยุกต์ใช้ Value Proposition Design ในแบบ Smart Technology และใช้คุณค่าตามสถานะที่เป็น (Leading workshop by Dr. Greg Bernarda)

ตัวอย่างการทำ Value Proposition Design ในแบบที่ 2 คือการประยุกต์ตามสถานะแวดล้อมที่เป็นอยู่ที่เป็นตามข้อได้เปรียบและสิ่งที่มีคุณค่าอยู่แล้วนำมาปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดีขึ้น รวมถึงวัฒนธรรมหรือธรรมชาติก็สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดูทันสมัยขึ้นดังในภาพเป็นธุรกิจโรงแรมตามแบบต่างจังหวัดเราสามารถปรับหรือ Renovate ให้สะอาดและดี จากนั้นจึงนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Smart Technology) มาเพิ่มเติมตามความจำเป็น จากรูปเป็นการใช้ Lift แบบรอกซึ่งใช้แรงงานคนดึงขึ้นมาจากชั้น 1 มายังชั้น 2 หรือ 3 ซึ่งประหยัดพลังงานและลงทุนไม่มาก รวมถึงระบบการคิดเงินจ่ายเงินบันทึกของลูกค้าก็สามารถดำเนินงานตามแบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้



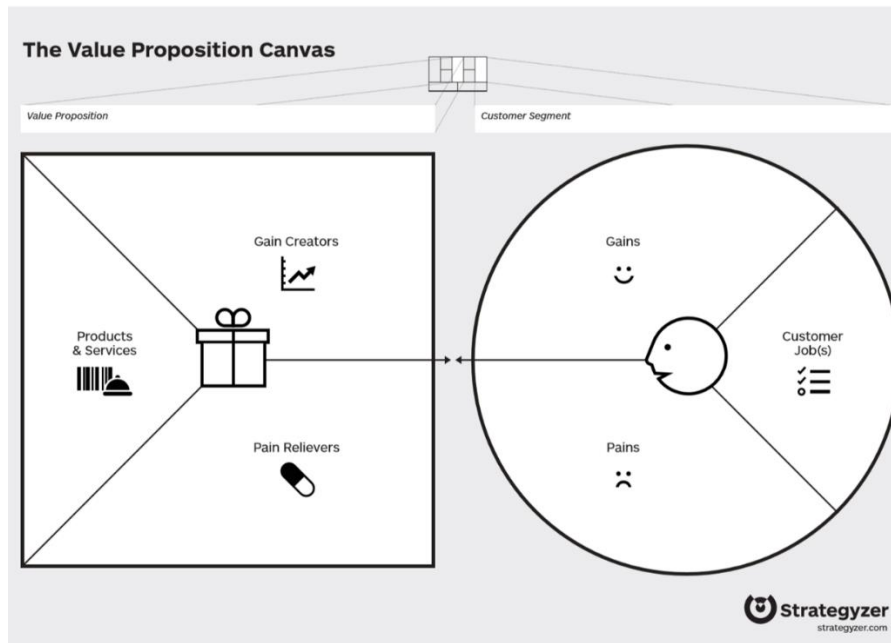
4. การประยุกต์ใช้ Value Proposition Design ในแบบผสมผสานข้อเด่นในแต่ละด้านเข้ามารวมกัน (Leading workshop by Dr. Greg Bernarda)

การประยุกต์ Value Proposition Design ในแบบที่ 3 คือการผสมข้อดีจาก 2 ส่วนหรือ 3 ส่วนรวมเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เป็นเป็นการดึงเอาจุดเด่นหรือข้อดีของแต่ละอย่างมารวมกันทำให้ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายหรือความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น จากตัวอย่างในรูปเป็นการดึงเข้าข้อเด่นของความสามารถในทางการแพทย์ซึ่งมีความสามารถในการรักษาคนไข้ด้วยวิทยาการที่ทันสมัยการวินิจฉัยโรคต่างๆอย่างถูกต้อง ให้การลงมือรักษาอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วซึ่งข้อเด่นในด้านนี้ได้ถูกนำไปผนวกรวมกับความสามารถในการให้บริการด้านที่พักสำหรับฟื้นฟู ของพื้นที่ซึ่งมีความสามารถรองรับผู้ป่วยหลังการเข้ารับการรักษาและต้องการการพักฟื้นซึ่งสถานที่นั้นต้องเป็นสถานที่ให้ได้ทั้งความสบายกายสบายใจรวมถึงด้านราคาก็ไม่แพงจนเกินไปเพื่อไม่ไปสร้างภาระหรือความไม่สบายเพิ่มให้แก่ลูกค้า

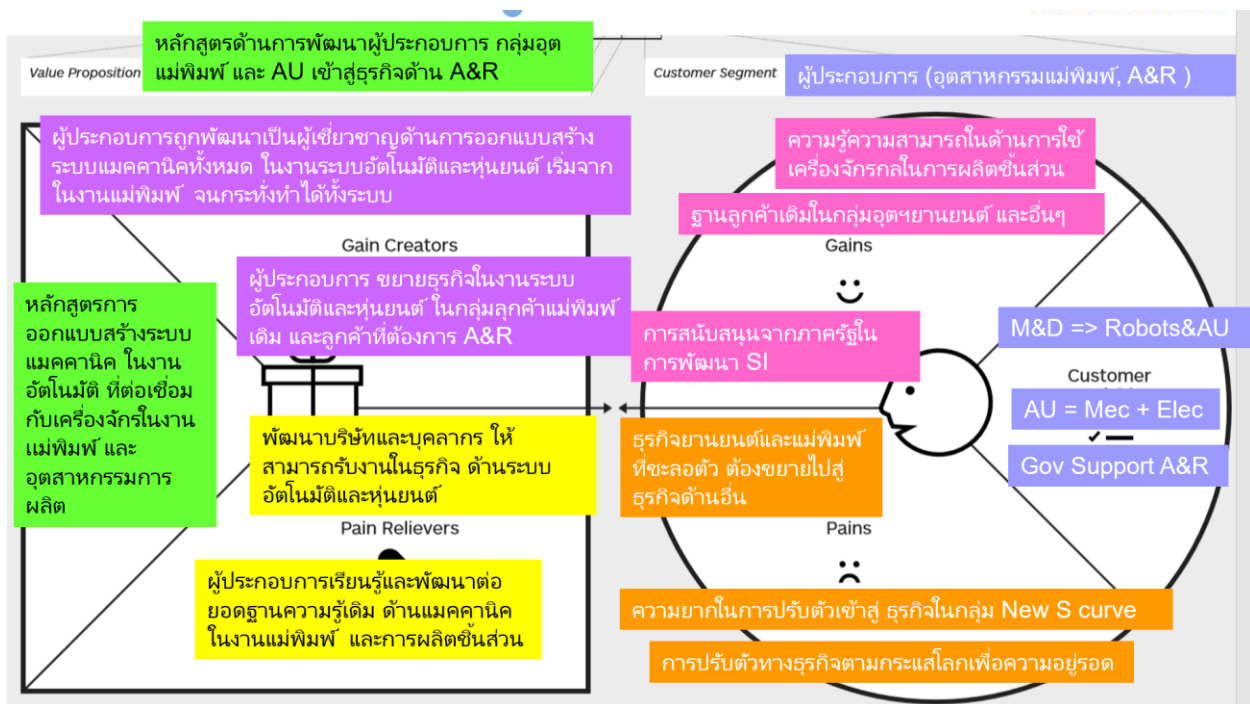


5. การใช้ Value Proposition Canvas (บรรยาย by Dr. Greg Bernarda)

จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ Customer Segment และส่วน Value Proposition ซึ่งในส่วนแรกนั้นจะต้องมองหา Customer Jobs ที่สามารถเกิดขึ้นได้แล้วจึงหา Gain และ Pain Point ของลูกค้าเพื่อจะได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และ Design ออกมาเป็น Value proposition คือข้อเสนอที่มีคุณค่าและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

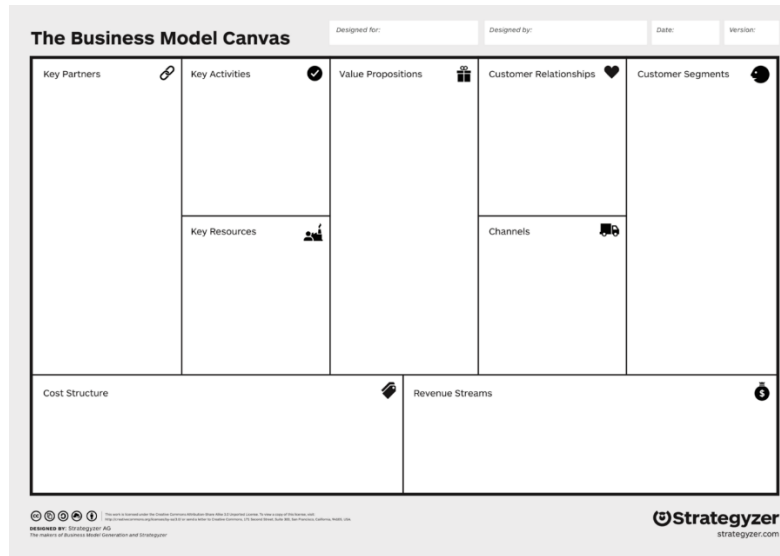


ดังตัวอย่างการใช้งาน Value Proposition Canvas ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ลูกค้าผู้ประกอบการและวิเคราะห์เพื่อหาหลักการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า

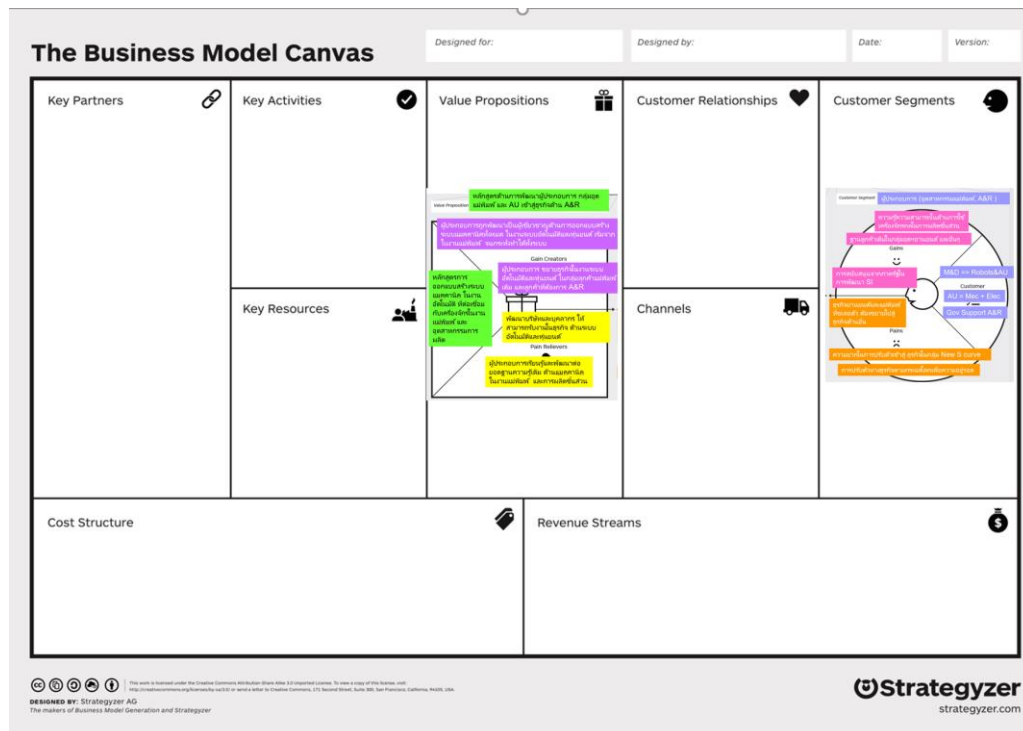


6. หลักการใช้งาน Business Model Canvas (บรรยาย by Dr. Greg Bernarda)

ซึ่งจะเป็นการต่อยอดจากการทำ Value Proposition Canvas ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์โดยมีหลักการคือการนำข้อมูลเบื้องต้นมาทำการคิดให้รอบด้าน



จากตัวอย่างจะเห็นว่าจะเป็นการนำ Customer segment และ Value Proposition มาวางเป็นหลักไว้ทั้ง 2 ฝั่ง ของ Business Model Canvas จากนั้นจึงทำการขยายความและคิดหาข้อมูลและคิดวิเคราะห์ให้ครบรอบด้าน



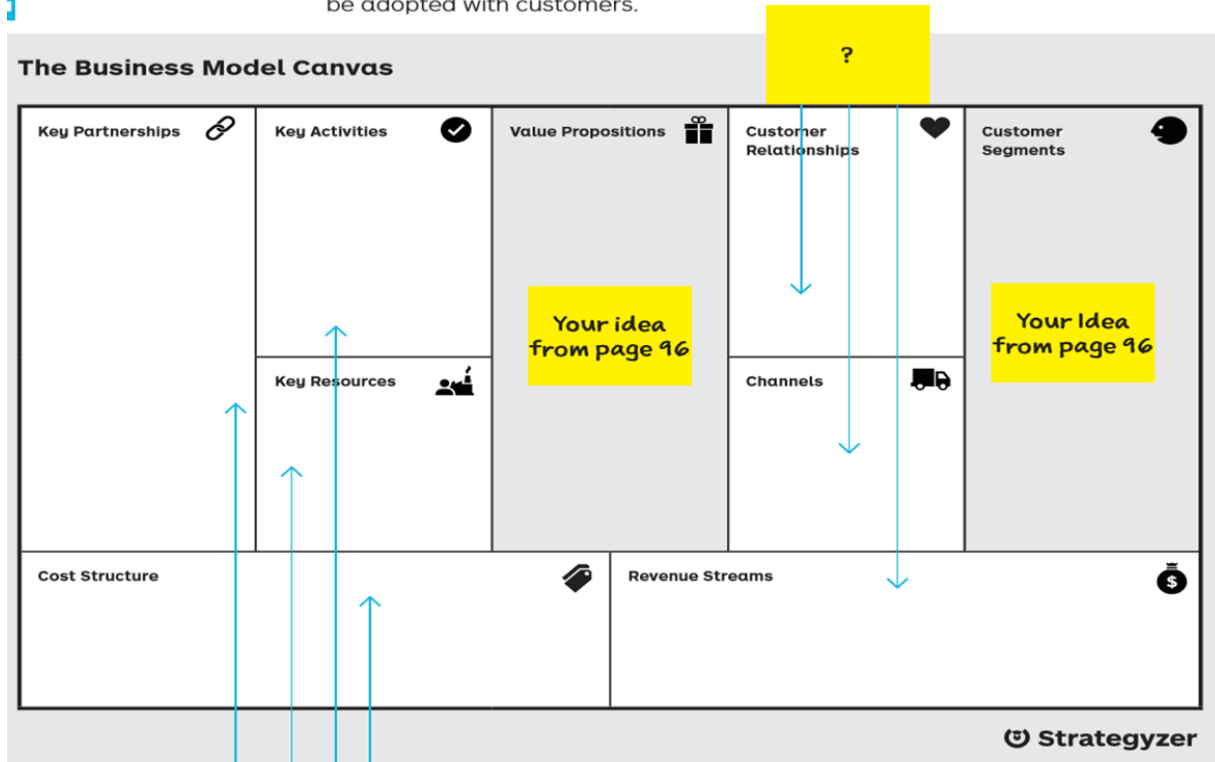
รายละเอียดของแต่ละข้อมูลที่จะต้องหามาเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบแนวความคิดทั้งด้านบวกและด้านลบดัง

คำอธิบายในรูป

A1

Front Stage.

Prototype a revenue model, select distribution channels, and define the relationships that could be adopted with customers.



A2

Backstage.

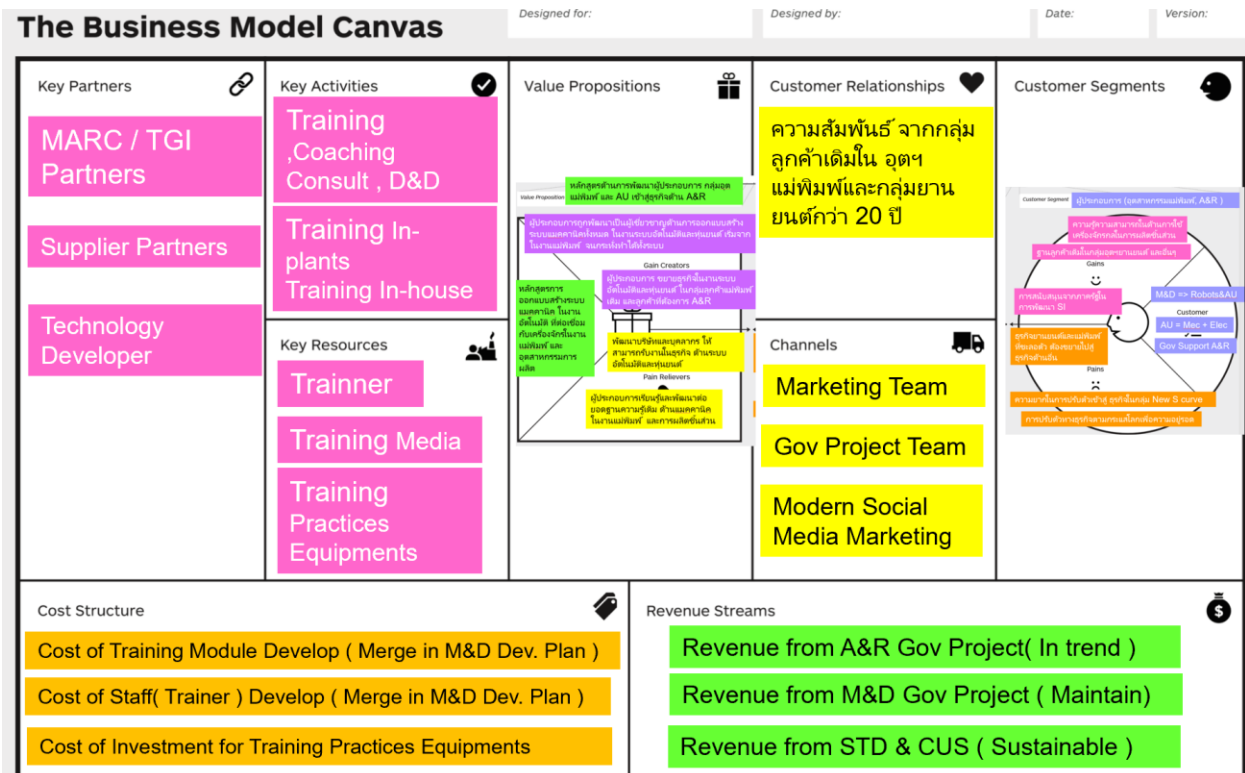
Add the Key Resources, Key Activities, and Partners required for the model to work and use that to estimate the cost structure.

A3

Assessment.

Assess your prototype and detect possible weaknesses of the business model ☹ p. 156.

ภาพรวมและบทสรุปของตัวอย่างการทำ Value Proposition Design แสดงผลลัพธ์ดังรูปด้านล่าง
 ซึ่งเป็นการนำเอางานที่คาดว่าจะสามารถทำได้จริงในองค์กรยกมาเป็น Product ตัวอย่างที่มีความเป็นไปได้และ
 สามารถนำมาใช้ได้จริงในหน่วยงานของผู้เข้าฝึกอบรม



2. การศึกษาดูงาน Service Sector ในประเทศสิงคโปร์

2.1 นันยางโพลีเทคนิค (By : William LIM | Assistant Director & APO Liaison Officer for Singapore)



ได้รับความรู้และแนวความคิดในการ Design สิ่งใหม่ๆของนักศึกษารวมถึงการจ้ดระบบการเรียนรู้และฝึก
วิธีการคิดและการ Design และการนำแนวความคิดออกมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์จริงๆ

2.2 หอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ (By : William LIM | Assistant Director & APO Liaison Officer for Singapore)



ได้รับความรู้และเรียนรู้ ในการค้นคว้าสิ่งใหม่ๆและการจูงใจให้ประชาชนและนักศึกษา รวมถึงเด็กๆและเยาวชน มาสนใจการอ่าน รวมถึงการเรียนรู้การจัดระบบการเรียนรู้และฝึกวิธีการคิดและการจัดหมวดหมู่และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในองค์กรและการบริการ

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

ประโยชน์ต่อตนเองได้รับการฝึกอบรมด้าน Smart Technology เทคนิคเชิงปฏิบัติการ โดยโปรแกรมการฝึกอบรมจะให้ทฤษฎีก่อนหรือให้เป็นพื้นฐาน ในการเยี่ยมชม หน่วยงาน Service Sector เพื่อให้เห็นภาพงานจริงที่สอดคล้องกับทฤษฎีแล้วจึงนำ ทฤษฎี Smart Technology เทคนิคมาประยุกต์ใช้ทำให้สามารถเชื่อมโยงทฤษฎี กับปฏิบัติได้อย่างดี ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด/ประโยชน์ ต่อสายงานหรือวงการในหัวข้อนั้นๆ สถาบันไทย-เยอรมัน เป็นสถาบันที่ให้บริการด้านฝึกอบรมเช่นกัน ทำให้รูปแบบในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด และในด้าน Smart Technology เทคนิคจะนำ มาประยุกต์ใช้กับด้านระบบอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตในรูปแบบของ การให้คำปรึกษา การฝึกอบรม และโครงการพัฒนาเครื่องจักร กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

กิจกรรม	Jul 19	Aug 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dec 19	Jan 20
1. บรรยายหัวข้อ Value Proposition Design เทคนิคการใช้เครื่องมือการออกแบบให้ ผู้บริหารสถาบันไทย-เยอรมัน รับทราบ							
2. บรรยายหัวข้อ Value Proposition Design เทคนิคการใช้เครื่องมือการออกแบบให้ วิศวกรและช่างเทคนิค ของสถาบันไทย-เยอรมัน							
3. ให้คำปรึกษากับโรงงานอุตสาหกรรมในด้าน Value Proposition Design เทคนิคการใช้เครื่องมือการออกแบบ เพื่อพัฒนาและนำ Smart Technology มาประยุกต์ใช้งาน							