

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ
24-IP-25-GE-WSP-A “Workshop on Innovative Transformation for Lifestyle and Service Sectors”
ระหว่างวันที่ 23 April 2024–25 April 2024
ONLINE - Hosting Country Singapore

จัดทำโดย ฐานิญา โชมพัตรภรณ์
ผู้จัดการส่วนอาวุโส ส่วนนวัตกรรมทางธุรกิจ
วันที่ 18 พฤษภาคม 2567

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

APO Vision 2025 ให้ความสำคัญกับ smart transformation โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการที่จะพัฒนาไปเร็วกว่าภาคผลิต และเนื่องจากทุกประเทศสมาชิกมีรายได้จากภาคบริการเป็นสัดส่วนไม่น้อย คอร์สนี้จึงนำเรื่อง digital technologies ในภาค lifestyle and service sectors มาขยายให้เห็นภาพมากขึ้นทั้งแนวโน้มและการนำไปใช้จริง

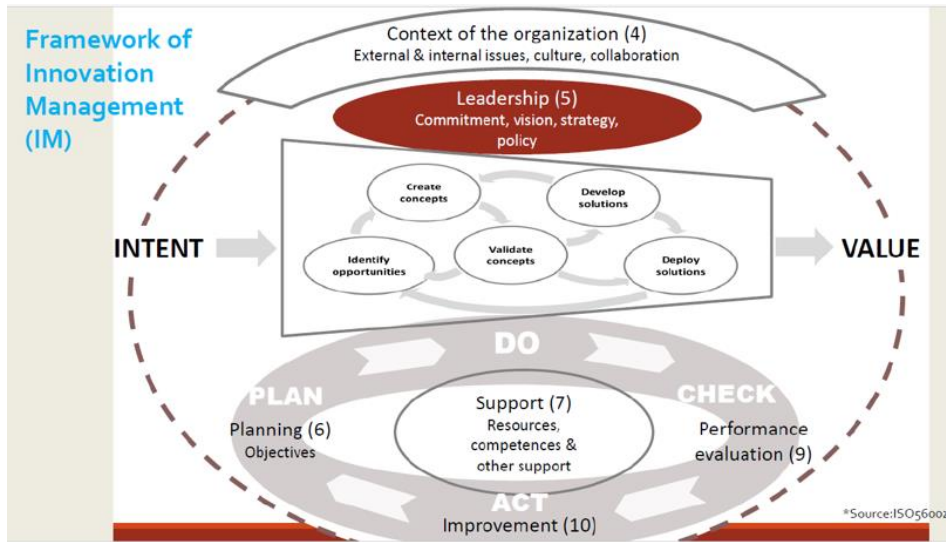
หลังจาก COVID-19 pandemic การเปลี่ยนแปลงของ lifestyle ผู้บริโภคใน service sector เปลี่ยนไปอย่างมาก ในทุกพื้นที่ทั้งในชุมชนเมืองและพื้นที่ห่างไกล ทำให้ทุกบริษัทในธุรกิจที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับตัว ทั้งรูปแบบการให้บริการและทักษะพนักงานผู้ให้บริการ

การเพิ่ม productivity ให้ทันกับผู้เล่นอื่นในตลาดมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการนำ digital technologies เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ และเปลี่ยนองค์กรให้รวดเร็วตามพฤติกรรมผู้บริโภค ทั้งในการเพิ่ม customer engagement และลดเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว แม่นยำยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถสร้างธุรกิจให้ยั่งยืนภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรมที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย

1.2.1 Applications of digital technologies in the lifestyle and service sectors โดยที่ปรึกษาจาก Kalypso consulting in Singapore เริ่มจากภาพสรุปนิยามการจัดการนวัตกรรมและกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการจัดการนวัตกรรมในสิงคโปร์





กระบวนการที่สำคัญคือการจัดการ 5 ขั้นตอนใน Process ซึ่งเป็นการทำที่ต่อเนื่องเป็นวงจรถ้าไม่ใช้เส้นตรงที่ทำแล้วจบ ภาพต่อไปคือเหตุผลที่องค์กรต้องปรับตามผู้บริโภคในตลาดสินค้าโปรและตลาดโลกที่มีความต้องการเปลี่ยนไปในคุณค่าใหม่ได้แก่

Why are our clients transforming their business through Digital Product Creation (DPC)?

From improving agility and speed to achieving sustainability targets, the Digital Transformation agenda of retail companies is driven by diverse strategic goals.



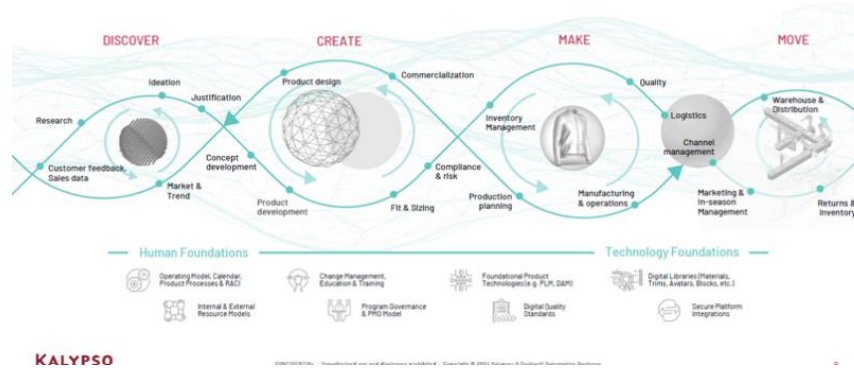
KALYPSO

CONFIDENTIAL – Unauthorized use and disclosure prohibited – Copyright © 2024 Kalypso: A Rockwell Automation Business

ในการปรับเปลี่ยนองค์กรใน digital era เราไม่สามารถทำเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งแต่ต้องมีการจัดการและสร้างความสามารถด้าน digital ให้เกิดทั้งระบบใน value chain ของธุรกิจ ซึ่งผู้บรรยายแบ่งส่วนประกอบให้เข้าใจง่ายเป็น 4 ขั้นตอนในการจัดการ digital transformation in business value chain

Discover ⇨ Create ⇨ Make ⇨ Move

Digital Capabilities Across the Value Chain



ตัวอย่างในธุรกิจ Apparel or Fashion clothing

Build comprehensive digital capabilities from **concept to customer...**



จากขั้นตอนข้างบน ทุกอุตสาหกรรมสามารถใช้กรอบแนวคิดและกระบวนการเดียวกัน แต่ในธุรกิจที่เป็นบริการจะเน้นไปที่จัดที่มีการสื่อสารหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกจุด ซึ่งสามารถเป็นส่วนหนึ่งของสินค้าที่แยกจากกันไม่ได้แม้จะอยู่ในภาคการผลิตก็ตาม

Applications of Digital Technologies ในประเทศสิงคโปร์จากนี้ จะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร สามารถสรุปจากภาพต่อไปนี้

Trend in Singapore



1 Consumer of the Future

Consumers are changing the way they consume and purchase. They are becoming more aware of the impact of their purchases, demanding a greater degree of curation and are looking for seamless and convenient experiences.

2 New Retail Model

Retailers are transitioning towards a 'phygital' approach with hybrid purchasing options, as they seek to create unique shopping experiences with the integration of online and offline elements. The proliferation of technology and insights gives rise to different operating models that result in the unique retail journey for the consumers.

3 Automation & Data

Key technological implementations in the retail sector (e.g. self-service checkouts) as well as supply chain (e.g. forecasting & replenishing) have enhanced how retailers are implementing their daily fulfillment activities. The introduction of advanced technology such as AI or AR/VR experiences also promotes new and innovative experiences for retailers.

4 Future-proofed Supply Chain and Distribution

As demand for products become less predictable, retailers are providing agile distribution networks that can fulfil direct consumer delivery, maintaining cost effectiveness while fulfilling small order sizes and diverse product range.

Source: ESG-WSO

KALYPSO

CONFIDENTIAL – Unauthorized use and disclosure prohibited – Copyright © 2024 Kalypso: A Rockwell Automation Business

Digital technology จะเข้ามามีบทบาทในทุกมิติตั้งแต่ระดับที่เห็นชัดเจนที่สุดคือ พฤติกรรมผู้ซื้อ ผู้รับบริการ ไปสู่การเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ ต่อไปที่ระดับการนำข้อมูลมาใช้คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นให้แม่นยำลดต้นทุนและส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าแต่ละคนต้องการมากที่สุด ไปจนถึงที่สุดคือการที่สามารถบริหารจัดการ supply chain และการขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างต่อเนื่องกับคู่ค้าในทุกๆจุดของธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคสร้างโอกาสให้ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ทันให้เติบโตอย่างก้าวกระโดด ดัง 2 เคสตัวอย่างต่อไปนี้

Case A: Grab

Case Study

Grab, the premier ride-hailing app of Southeast Asia expanded footprints through digital transformation. Grab is among the top digital transformation success stories now with a strong footprint in logistics, food delivery, and financial services.

The highlight of the expansion is the financial inclusion of the rural "unbanked." Over **50% of the population in Southeast Asia** do not have access to banking services, and 80% of them do not have access to loans.

Grab applied automation to ease and speed up processes. Opening a bank account is an elaborate and expensive process. Grab's digital 'Know-Your-Customer' (KYC) procedures allowed submitting identification documents through mobile devices. The underlying AI platform makes the process secure, easy, and seamless. Grab trains algorithm to make the best choice for customers.



KALYPSO

CONFIDENTIAL – Unauthorized use and disclosure prohibited – Copyright © 2024 Kalypso: A Rockwell Automation Business

Case Study



SkillsFuture Singapore (SSG) drives and coordinates the implementation of the national SkillsFuture movement, promotes a culture and holistic system of lifelong learning through the pursuit of skills mastery, and strengthens the ecosystem of quality education and training in Singapore.

The Skills Framework (SFw) is a SkillsFuture initiative, designed to promote skills mastery and lifelong learning for the Singapore workforce. It is an integral component of the Professional Services Industry Manpower Plan and unions.

The Skills Framework for Infocomm Technology identifies Sector Information, Occupations and Job Roles within the industry, and Existing and Emerging skills required for skills and facilitating mastery.

<https://www.skillsfuture.gov.sg/skills-framework/ict>



KALYPSO

CONFIDENTIAL - Unauthorized use and disclosure prohibited - Copyright © 2024 Kalypso & Rockwell Automation Business

26

อย่างไรก็ตาม เชื่อว่าทุกองค์กรจะสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่มีความพร้อมด้านดิจิทัลได้ทุกแห่ง ในการสร้างให้องค์กรพร้อมที่จะไปสู่การเปลี่ยนแปลง สามารถสรุปแนวทางในการตั้งต้นโครงการ digital transformation ได้ดังภาพต่อไปนี้

How to Initiate and Implement Digital Transformation

Approach

- **Business case to pilot line trial completed in 6 months.**
- **Human centered design.** Before any technical work, the team did a comprehensive user pain points assessment.
- **Value-first approach.** Spent time understanding the business challenges that were going to be solved and quantifying business value.
- **Comprehensive capabilities** were required to plan, deploy the solution and enable the workforce.
- **Highly cross-functional collaboration.** The project team comprised of OEMs, R&D, engineering, maintenance, operations, IT, IT partners and software vendors and there was close collaboration throughout the program.

Lessons Learned

1. Lead with demonstrable value
2. Define the digital strategy early on and align activities with operations plan (physical plant deployment)
3. Gaining business buy-in and commitment for a sustained period is difficult and critical for success

KALYPSO

CASE STUDY

CONFIDENTIAL - Unauthorized use and disclosure prohibited - Copyright © 2024 Kalypso & Rockwell Automation Business

28

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของเนื้อหาการอบรมจะขอแนะนำส่วนผู้บรรยายคนที่ 4 มานำเสนอต่อจากคนแรก

Ms Marisa Agrasut - Consultant & Managing Partner - The Inceptery Pte Ltd, Singapore .



1.2.2 Good practices of leveraging innovations and technologies in the lifestyle and service sectors

วัตถุประสงค์ของส่วนนี้ คือ การให้แนวทางการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้ ผู้บรรยายได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลผลิตเพื่อสร้าง

ความยั่งยืนของธุรกิจให้ตามทันตลาดและแข่งขันต่อไปได้ (Embracing Digital Transformation and Productivity to Drive Sustainable Business)



เริ่มจากการทำความเข้าใจ ความเชื่อมโยงของ 4 circles ที่ต้องไปพร้อมกันเพื่อให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่มีความสำเร็จอย่างยั่งยืน ร่วมกันอย่างสมบูรณ์ได้ในทุกมิติ ได้แก่ 1) Sustainability 2) Business model 3) Innovation และ 4) Digital transformation

1) Sustainability จะเห็นว่าจุดเริ่มต้นให้มุ่งสู่เป้าหมาย เรื่อง ความยั่งยืนของสังคม ระบุในสมการความสำเร็จเป็นอย่างแรก แล้วจึงมา กำหนด รูปแบบการทำธุรกิจ

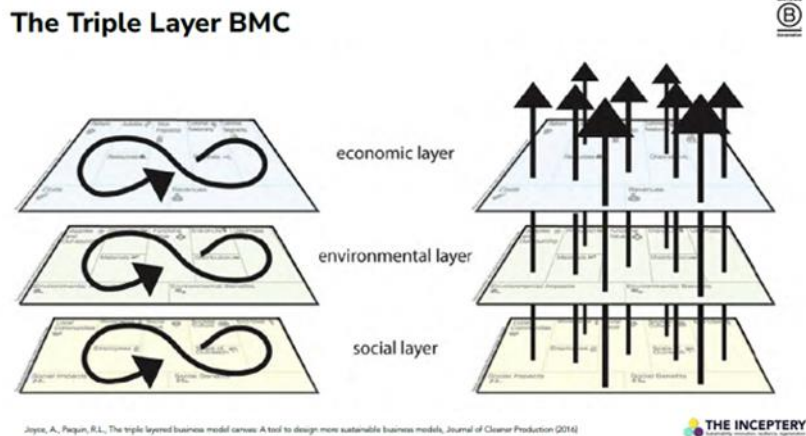
2) Business model ความหมายของ business model มีแปลได้หลายแง่มุม อาทิ

1. A high level strategic tool to visualise building blocks of business.
2. How an organisation creates, delivers and captures value.
3. The art and science of business?

หากมองไปด้วยกันเป็น Business Model Innovation for Sustainability ต้องทำความเข้าใจว่า Sustainable business model ต่างจาก conventional business model อย่างไรก่อน ความต่างได้แก่ Sustainable business model จะเน้นให้องค์กรสร้างคุณค่าที่มากกว่าผลกำไรหรือยอดขาย ที่ดำเนินกิจการเพื่อ proposing, delivering, and capturing value ให้กับตลาดเท่านั้น แต่ Sustainable business model จะ create value โดยเพิ่มเติมถึงการ maintaining, unlocking, and sharing value ส่วนรวมให้กับตลาดและสังคม ด้วย คือ proposing, delivering, capturing, maintaining, unlocking, and sharing value. (นิยามโดย Florian Lüdeke-Freund เป็น Professor Sustainability ที่ ESCP Business School, Berlin ประเทศเยอรมัน)

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการสร้างรูปแบบธุรกิจที่ใส่มุมมองของ sustainability ให้องค์กรให้ความสำคัญของ ESG เข้าไปในการกำหนด mission, vision, business goals, products and services development, business model design, strategy, operations และออกแบบกระบวนการในองค์กรให้ไม่ส่งผลกระทบต่อ ESG ในทุกๆขั้นตอน (a firm's value creation logic should consider the integration of social and environmental goals into a more holistic meaning of value)

Tripple layers of BMCanvas



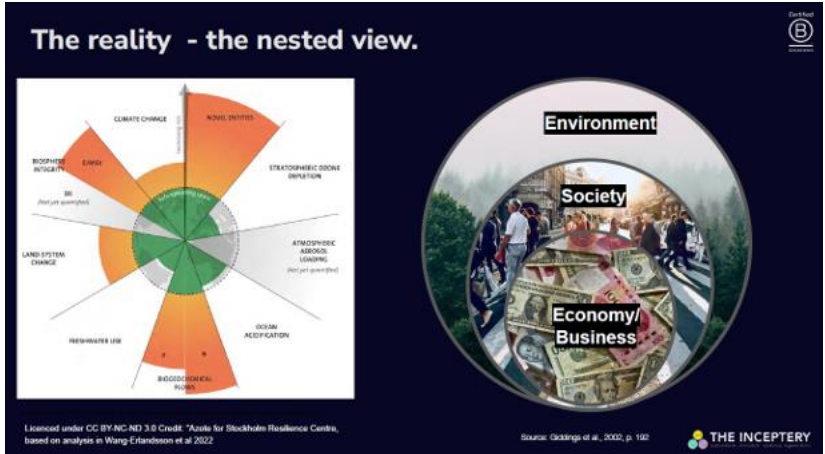
3) Innovation นวัตกรรมเป็นส่วนผสมของ Process + Mindset (Explicit, intentional, externalised, structured process and approach to:

- o Value creation
- o Problem solving
- o Transformation
- o Behaviour change
- o Perception alteration

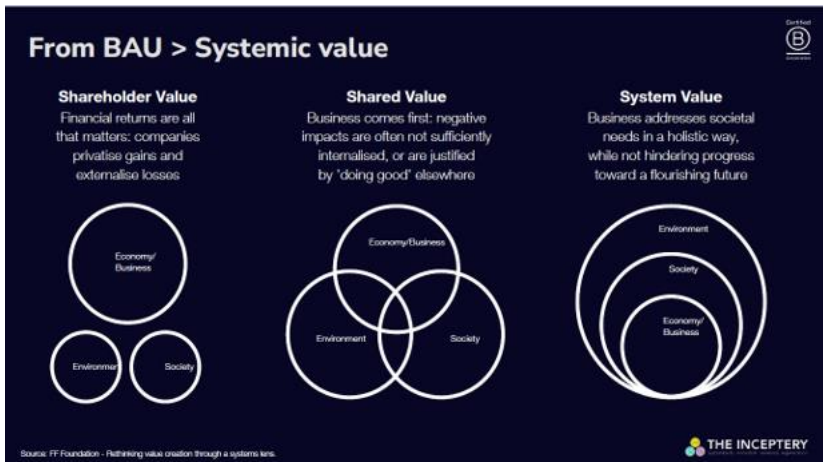
ความสำคัญของนวัตกรรม องค์กรที่มีวัฒนธรรมสร้างนวัตกรรม จะมีความพยายามที่ในการจะสร้างสิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน

- Current way doing things is not working.
- Find ways to get closer to end users to create better experiences.
- Become more nimble and adaptive to better respond to users and stakeholders needs.
- Make gains in an organization (financial, competitive, efficiency, growth systemic value creation etc).
- General challenges and characteristics of the next paradigm of innovation.
- Something new that hasn't been done before - uncertainty and question marks.
- Complex environment.
- Lack of historical data to draw on.
- No reliable benchmarks.
- Team/business/industry has not done this before.

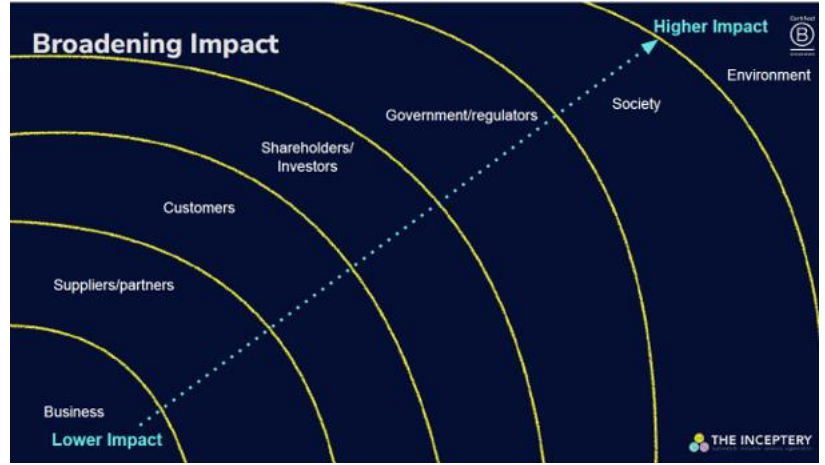
4) Digital Transformation ในข้อ 1.2.1 ทำให้การสร้างแผนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ digitalization เกิดมุมมองของผลลัพธ์ที่ต่างออกไป อาทิ



จาก Shareholder value focus ไปสู่ System value focus



Impact ต่อส่วนรวมก็จะขยายผลกว้างขึ้นในสังคมส่วนรวม



Case example: Unspun



1..2.3 DIGITAL SOVEREIGNTY (โดย Ernst A. Hartmann)

อย่างไรก็ตามการสร้างให้ digital transformation เกิดผลได้จริงสิ่งที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือการสร้างให้ทุกคนในองค์กรมีความสามารถให้ทันระบบที่ปรับเปลี่ยน และสร้างให้ระดับการทำงานใหม่เกิดขึ้นได้จริงไม่ใช่เพียงแค่มีอุปกรณ์หรือใช้คำพูดสวยหรูว่าองค์กรได้เปลี่ยนไปแล้ว หรือที่เรียกว่า อธิปไตยหรืออำนาจที่แท้จริงในการดำเนินกิจการ ที่จะนำเทคโนโลยีไปใช้ได้อย่างสมบูรณ์และเป็นอิสระต่อการควบคุมของระบบจากภายนอก (Digital Sovereignty)

Concepts ของ Digital Sovereignty มี 2 ระดับได้แก่

1. Digital Sovereignty at the Workplace
2. Digital Sovereignty of Companies and Organizations

แนะนำหนังสือ <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-26490-0>

New Digital Work

