

### เฉลยหน่วยที่ 3 นวัตกรรมสำหรับธุรกิจดิจิทัล

**ตอนที่ 1** จงทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงหน้าข้อที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดหมายถึงนวัตกรรม

ก. Innovation

2. ข้อใดหมายถึงค่านิยม

ข. Value

3. ข้อใดหมายถึงผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

จ. การบริการ

4. ข้อใดหมายถึงการบริหารงานคุณภาพองค์กรรวม

ง. TQM

5. ข้อใดหมายถึงการวิเคราะห์ความต้องการ SMACI

ค. A

6. นวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอย่างน้อยกี่ประการ

ค. 4 ประการ

7. ข้อใดไม่ใช่ข้อดีของนวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล

จ. ตลาดผู้บริโภคที่ไม่พึงประสงค์

8. ข้อใดคือการกำหนดราคา

ข. Price

9. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบของนวัตกรรมโมเดลธุรกิจดิจิทัล

ก. การบริหารจัดการ

10. คนงานหรือบริการนิยมเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอะไร

ค. นักปฏิบัติ

**ตอนที่ 2** จงจับคู่ข้อความต่อไปนี้ให้สัมพันธ์กัน

- |   |                |
|---|----------------|
| 1. .... <b>F</b> .....นวัตกรรม          | A. Belief      |
| 2. .... <b>H</b> .....การเปลี่ยนแปลง    | B. Learning    |
| 3. .... <b>M</b> .....โอกาส             | C. Promotion   |
| 4. .... <b>A</b> ..... ความเชื่อ        | D. Payment     |
| 5. .... <b>L</b> ..... การค้นพบ         | E. Borderless  |
| 6. .... <b>B</b> ..... การเรียนรู้      | F. Innovation  |
| 7. .... <b>E</b> ..... ไร้ขอบเขต        | G. Process     |
| 8. .... <b>J</b> .....ผลิตภัณฑ์         | H. Change      |
| 9. .... <b>G</b> ..... กระบวนการ        | I. Packaging   |
| 10. ... <b>C</b> ..... การประชาสัมพันธ์ | J. Product     |
|   | K. Physical    |
|   | L. Discover    |
|   | M. Opportunity |

### ตอนที่ 3 จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้ใจความสมบูรณ์

#### 1. อธิบายความหมายของนวัตกรรม

ตอบ

นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาคิดเปลี่ยนแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำ นวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

#### 2. อธิบายความหมายของนวัตกรรมของ Everett M. Rogers

ตอบ

นวัตกรรม (Innovation) ว่า นวัตกรรม คือ ความคิด การกระทำ หรือวัตถุใหม่ ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคม (Innovation is a new idea, practice or object, that is perceived as new by the individual or other unit of adoption)

ดังนั้น นวัตกรรมอาจหมายถึงสิ่งใหม่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย
2. สิ่งใหม่ที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่
3. สิ่งใหม่ที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม

#### 3. อธิบายประเภทของนวัตกรรมแบบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

ตอบ

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่ได้ให้ดีขึ้นหรือเป็นสิ่ง ใหม่ในตลาด นวัตกรรมนี้อาจจะเป็นของใหม่ต่อโลก ต่อประเทศหรือแม้แต่ต่อองค์กร นวัตกรรมผลิตภัณฑ์นั้นยังสามารถถูกแบ่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) หรือสินค้าทั่วไป เช่น รถยนต์รุ่นใหม่ ที่ใช้เทคโนโลยีสูงหรือ ‘High Definition TV (HDTV)’, ดีวีดี หรือ ‘Digital Video Disc(DVD)’ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) อาทิเช่น การบริการ (Services) เช่น เพกเกจ์ทัวร์อนุรักษ์ธรรมชาติ ธุรกิจการเงิน-ธนาคารโดยผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone Finance Banking) เป็นต้น

#### 4. อธิบายประเภทของนวัตกรรมแบบกระบวนการ

**ตอบ** นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือบริการ ให้การให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม เช่น การผลิตแบบทันเวลาพอดี หรือ 'Just In Time (JIT)' การบริหารงานคุณภาพองค์กรรวมหรือ 'Total Quality Management (TQM)' และ การผลิตแบบกะทัดรัดหรือ 'Lean Production' เป็นต้น

#### 5. อธิบายความหมายของนวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล

**ตอบ** นวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล (Digital Business Innovation) หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่ตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนบนพื้นฐานของการหลอมรวมเทคโนโลยี Digital Supply Chain (ห่วงโซ่อุปทานดิจิทัล) ซึ่งหมายถึง ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจดิจิทัลซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ผลิตภัณฑ์และบริการต้นน้ำไปจนถึงกระทั่งผลิตภัณฑ์และบริการปลายน้ำ รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการและการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ) ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนบนพื้นฐานของการหลอมรวมเทคโนโลยี ที่เรียกว่า สแมคไอ (SMACI)

#### 6. อธิบายความหมายของ SMACI ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของ Digital Business

- ตอบ**
1. **Social** – สังคมออนไลน์ที่เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สุดในโลกที่เก็บโปรไฟล์ของลูกค้า
  2. **Mobile** – โทรศัพท์มือถือที่เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารและเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตที่ใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน
  3. **Analytics** – วิเคราะห์ความต้องการและค้นหาความสัมพันธ์ต่าง ๆ จากฐานข้อมูลโปรไฟล์ลูกค้า
  4. **Cloud** – แหล่งเก็บและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่ช่วยให้สามารถเปิดธุรกิจใหม่และกระจายสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
  5. **Internet of Things** – อุปกรณ์สำหรับจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การขับรถ เพื่อให้สามารถคำนวณเบี้ยประกันจากวิธีการขับรถได้ หรืออุปกรณ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น การทำ Smart Home หรือ Smart Farmer เป็นต้น

## 7. อธิบายแหล่งที่มาของนวัตกรรมทางธุรกิจดิจิทัล

ตอบ

1. นวัตกรรมที่เกิดจากลูกค้า ผู้ใช้สินค้าหรือบริการหรือผู้บริโภค
2. นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ
3. นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตหรือเจ้าของวัตถุดิบ

## 8. อธิบายองค์ประกอบของนวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล

ตอบ

1. มีความใหม่ นวัตกรรมตามความหมายก็คือสิ่งที่สร้างจากแนวคิดใหม่ ซึ่งอาจจะต้องแปลกไปกว่าผลิตภัณฑ์อื่น หรือมีความสามารถมากกว่า
2. มีองค์ความรู้หรือความคิดเปลี่ยนแปลง นวัตกรรมจะต้องมีองค์ความรู้ที่เกิดจากความคิดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ใช้งานสะดวกมากยิ่งขึ้น ประหยัดมากขึ้น เป็นต้น
3. มีประโยชน์ นวัตกรรมนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน มีประโยชน์ต่อชุมชนหรือสังคมโดยทั่วไป
4. มีโอกาสในการพัฒนาต่อได้ ผู้ค้นคิดนวัตกรรมสามารถที่จะนำไปพัฒนาต่อยอดได้ทั้งในเชิงของการนำไปใช้งานหรือต่อยอดทางธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้

## 9. อธิบายข้อดีของนวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล

### ตอบ

1. ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนวัตกรรมเป็นสิ่งใหม่และแตกต่างจากคนอื่น ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นได้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม
2. กำไรที่เพิ่มขึ้น เมื่อได้รับส่วนแบ่งของการตลาดที่เพิ่มขึ้น ผลกำไรจากการทำธุรกิจก็ย่อมจะมีมากขึ้นตามไปด้วย
3. ประสิทธิภาพของความสำเร็จจากการล้มเหลว การคิดค้นนวัตกรรมจะต้องใช้เวลาและความพยายามเป็นอย่างมากกว่าจะประสบผลสำเร็จ ย่อมที่จะผ่านการล้มเหลวมาบ้างไม่มากก็น้อย ทำให้ได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายจากความล้มเหลว
4. สร้างคุณค่าต่อชีวิตและสังคม เมื่อนวัตกรรมได้ถูกสร้างขึ้นมา ย่อมสร้างคุณค่าต่อชีวิตและสังคมเป็นอย่างมาก ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมอย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์จากการใช้งาน ความคุ้มค่าในเรื่องของค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต

## 10. อธิบายความหมายของ Process

### ตอบ

Process กระบวนการของการทำธุรกรรม จะต้องเป็นกระบวนการที่เป็นดิจิทัล ด้วยการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า สามารถดึงข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ของการดำเนินการตลาดกับลูกค้าแต่ละรายได้เป็นการส่วนตัว (personalization) และตอบสนองลูกค้าแต่ละรายตามความต้องการตามรสนิยม และความคาดหวัง (Customization) เพื่อเป็นการจัดการประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience Management) ให้เกิดความประทับใจ ก่อให้เกิดการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer relationship Management) ที่ดี นอกจากนั้นแล้ว จะต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการวางระบบกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานที่เป็นแบบออนไลน์ที่จะทำให้การทำธุรกรรมสะดวก ง่าย รวดเร็ว และมีความคงเส้นคงวา สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

-----