เอกสารโครงงานนวัตกรรมเครือสหพัฒน์ ประจำปี 2569 (ปีที่ 22) (ฉบับเต็ม)

ชื่อนวัตกรรม Precision-to-Partner™: LION Service Transformation Model

ประเภทนวัตกรรม

☐ Product ☐ Production ☐ System & Process ☐ Sales & Marketing

☑ Services & Personality ☐ ESG: Environment, Social & Governance

☐ Petty Award

บริษัทเจ้าของนวัตกรรม คือ บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้สร้างนวัตกรรม

1) นายณัฐพัฒน์	ขัตติยะวงศ์	**ตำแหน่ง** ผู้จัดการแผนก Plant1500
2) นายทนงศักดิ์	ลาโพธิ์	**ตำแหน่ง** หัวหน้างาน Process Sulfonation
3) นายสรายุทธ	อภิชาติทรัพย์มณี	**ตำแหน่ง** เจ้าหน้าที่เทคนิค Process Sulfonation
4) นางสาวณัฐกานต์	แสนพลกรัง	**ตำแหน่ง** Process Planing & Development Staff
5) นางสาวนภาพร	เวชกามา	**ตำแหน่ง** หัวหน้าทีม Quality Assurance Surfactant
6) นางสาวทัศพร	แสวงผล	**ตำแหน่ง** ผู้จัดการธุรกิจเคมี

สถานที่ติดต่อ 602 หมู่ 11 ถ.สุขาภิบาล 8 ต.หนองขาม อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230

โทรศัพท์ 038-763080 ต่อ 841,866 **มือถือ (ต้องระบุ)** 080-1407845

E-mail Thanongsak@lion.co.th

ลงชื่อ.....**ผู้อนุมัติ**

(คุณสายชล ศีติสาร)

กรรมการบริหารการผลิต

.....

กรุณาตรวจสอบสถานะโครงการนวัตกรรมของท่าน ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. **นวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวดเคยได้รับ.....**

☐ สิทธิบัตร เลขที่..... ☐ อนุสิทธิบัตร เลขที่.....

☐ รออนุมัติสิทธิบัตร / อนุสิทธิบัตร ☑ ยังไม่ได้จดสิทธิบัตร / อนุสิทธิบัตร

☐ รางวัลอื่นๆ (ระบุ).....

2. **นวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวดเคยริเริ่มในบริษัทมาก่อนหรือไม่**

☐ มีการริเริ่มมาก่อน ☑ ไม่เคยริเริ่มมาก่อน

☐ นำมาพัฒนาต่อยอดมาจาก (กรุณาเลือกตอบ)

☐ นวัตกรรมเดิมของบริษัทที่เคยคิดค้นด้วยตนเอง (โปรดระบุ)

.....

☐ นวัตกรรมที่มีการคิดค้นจากภายนอก (โปรดระบุ)

.....

3. **สถานะของนวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวด**

☐ กำลังทดลองใช้ ☐ ยังไม่วางตลาด

☑ นำมาใช้จริง ตั้งแต่ ม.ค.2025 ☐ วางตลาด ตั้งแต่.....

บทคัดย่อ

ในตลาด Surfactant ที่ใคร ๆ แข่งขันด้วยราคา ผู้ชนะตัวจริงไม่ใช่ผู้ที่ขายถูกที่สุด หากคือผู้ที่ทำให้ลูกค้า "ผลิตได้โดยไม่สะดุด" เพราะในอุตสาหกรรมผงซักฟอกและน้ำยาซักผ้า ความเสียหายที่แท้จริงไม่ได้มาจากราคาวัตถุดิบ แต่มาจากความผันผวนของคุณภาพ การตอบสนองที่ล่าช้า และความไม่ต่อเนื่องของ Supply ซึ่งกระทบสายการผลิตและแบรนด์โดยตรง

Precision-to-Partner™: LION Service Transformation Model ถูกสร้างขึ้นเพื่อ "เปลี่ยนสนามแข่งขัน" จากการขายวัตถุดิบสู่การออกแบบระบบบริการที่รับผิดชอบผลลัพธ์ของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้ LION 5-S Service Architecture ผสาน Strategic Precision (Active Matter ±1%, 1,4-Dioxane <20 ppm), Shared R&D & Co-development, Agile 24/48 Rule, VMI & Predictive Supply Intelligence และ Sustainability Advisory เข้ากับ Laboratory & AI Intelligence Infrastructure ที่ใช้ Multi-Factor Analysis และ Machine Learning ควบคุมคุณภาพแบบ Real-time ทำให้คุณภาพ ความเร็ว และความมั่นคง กลายเป็น "มาตรฐานการบริการ" ไม่ใช่เพียงคุณสมบัติของสินค้า

โมเดลนี้ขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรม Problem Ownership ที่ทุกหน่วยงานทำงานเป็นทีมเดียวกับลูกค้า กรณีการแก้ปัญหา Bacteria Contamination ให้ลูกค้ารายสำคัญ ซึ่งพลิกจากวิกฤตคุณภาพสู่การได้รับคำสั่งซื้อแทน Supplier รายเดิม เป็นตัวอย่างที่สะท้อนว่า LION ไม่ได้ขายสารเคมี แต่ขายความมั่นใจและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ยืนยันการเปลี่ยนผ่านนี้ ยอดขายเติบโตจาก 414.6 ล้านบาทในปี 2024 เป็น 458.1 ล้านบาทในปี 2025 พร้อมเป้าหมาย 700 ล้านบาทในปี 2026 และ 1,000 ล้านบาทในปี 2027 ค่า CSAT เพิ่มเป็น 95% ระยะเวลา Troubleshooting ลดลง 71% OTIF เพิ่มเป็น 98% และ 90% ของลูกค้าระบุว่า LION คือ Strategic Partner นอกจากนี้ การสนับสนุนด้าน Carbon Footprint ยังนำไปสู่คำสั่งซื้อจาก KAO ประเทศญี่ปุ่นประมาณ 10 ล้านบาทต่อเดือน สะท้อนว่า Sustainability สามารถเปลี่ยนเป็นรายได้จริง

Precision-to-Partner™: LION Service Transformation Model จึงพิสูจน์ว่า ในตลาด Commodity "Service คือโครงสร้างการแข่งขันใหม่" และเมื่อการบริการถูกออกแบบเป็นสถาปัตยกรรม องค์กรที่มีหัวใจเป็นคนขับเคลื่อนด้วยความแม่นยำ ความเร็ว และความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของลูกค้า ความเชื่อมั่นจะเปลี่ยนเป็นการเติบโตอย่างยั่งยืน นี่ไม่ใช่เพียงการปรับปรุงกระบวนการ แต่คือการเปลี่ยนบทบาทของธุรกิจ Chemical Business สู่ Service-Led Growth อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: Service-Led Growth, Total Solution Partner, Agile Technical Service, VMI Platform, Sustainability-Driven Revenue