

สัปดาห์ที่ 6 : เทคโนโลยีที่ใช้ใน การบริการลูกค้า (CUSTOMER SERVICE TECHNOLOGIES)

Delivering Outstanding Customer Experiences

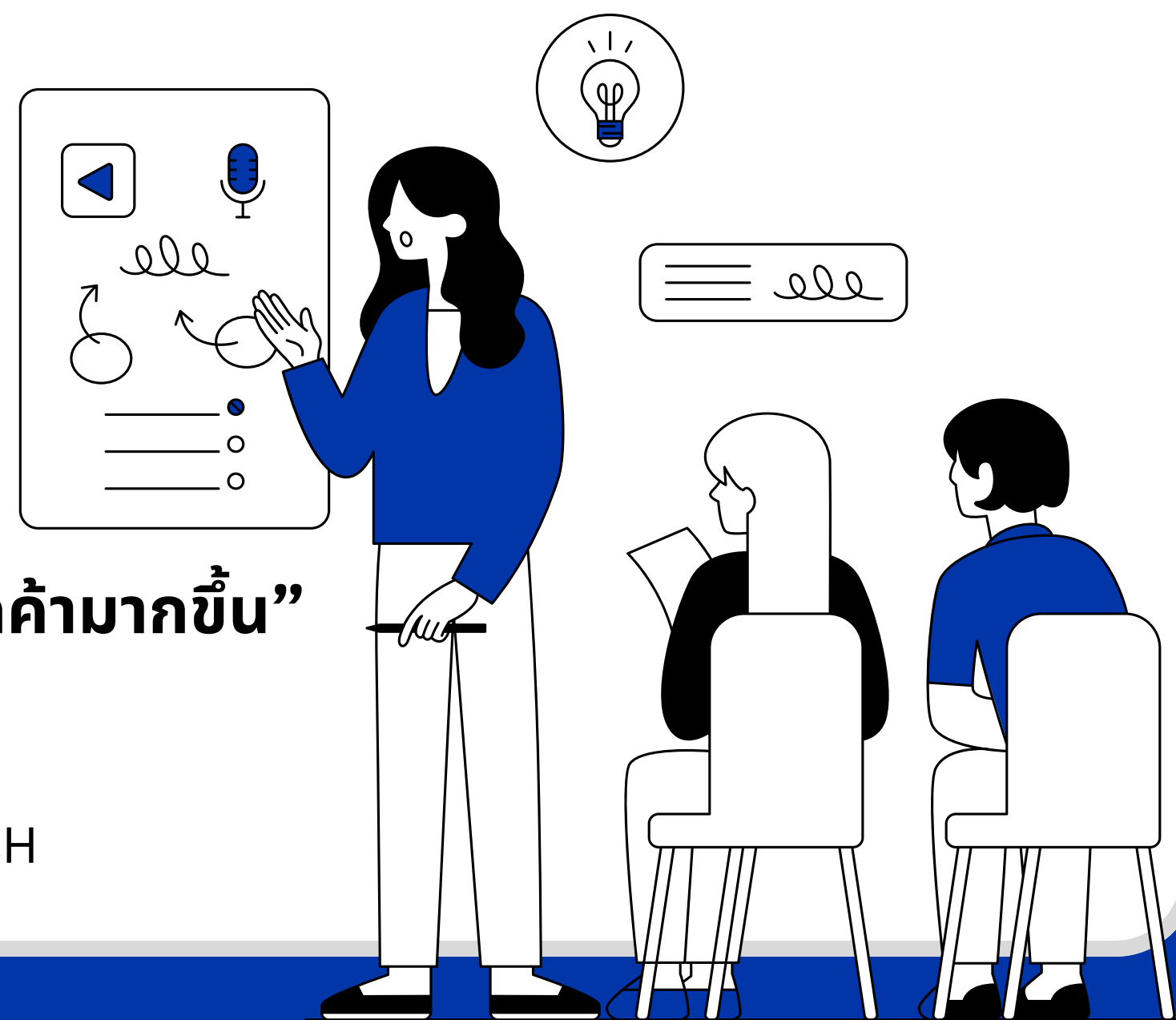
ผศ. ดร.ปรเมตต์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์



**แนวคิดหลักของสัปดาห์นี้คือ
“ใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์
ลูกค้า ไม่ใช่แทนที่ความเป็นมนุษย์”**

“เทคโนโลยีที่ดี ทำให้บริการเร็วขึ้น ฉลาดขึ้น และใกล้ลูกค้ามากขึ้น”

จิตบริการและนวัตกรรมบริการ | dbizTECH



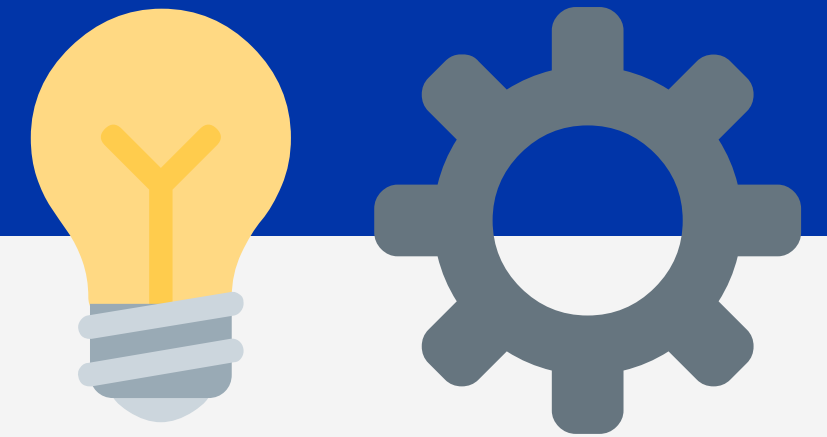
วัตถุประสงค์การเรียนรู้ (LEARNING OBJECTIVES)

“

- เข้าใจบทบาทของเทคโนโลยีในการบริการลูกค้า 🎯
- รู้จักเทคโนโลยีสำคัญที่องค์กรใช้ 🧠
- เห็นประโยชน์ต่อธุรกิจและลูกค้า 📈
- นำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ⚙️

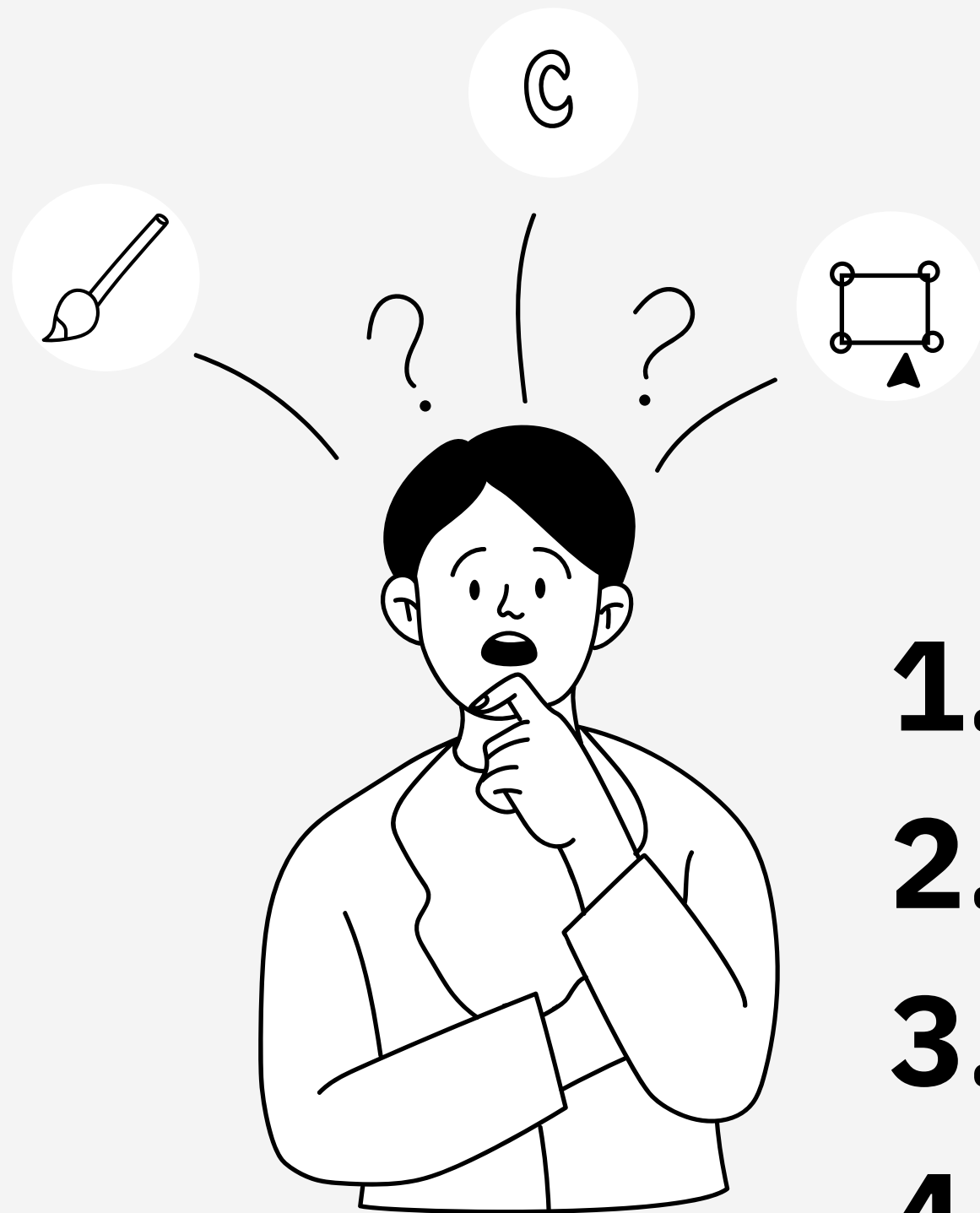
ความหมายของเทคโนโลยี บริการลูกค้า

เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการลูกค้า คืออะไร?



- **เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร**
- **ตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็ว**
- **สร้างประสบการณ์ที่ดีและสม่ำเสมอ**

ทำไมเทคโนโลยีจึงสำคัญ ต่อการบริการลูกค้า



“

1. เพิ่มความพึงพอใจลูกค้า 😊
2. ลดต้นทุนและเวลาการทำงาน ⚡
3. จัดการข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ 📁
4. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน 🏆

ประเภทเทคโนโลยีบริการลูกค้า (OVERVIEW)



CRM



Chatbot



AI



Social Media



Live Chat



IVR



**Ticketing
System**

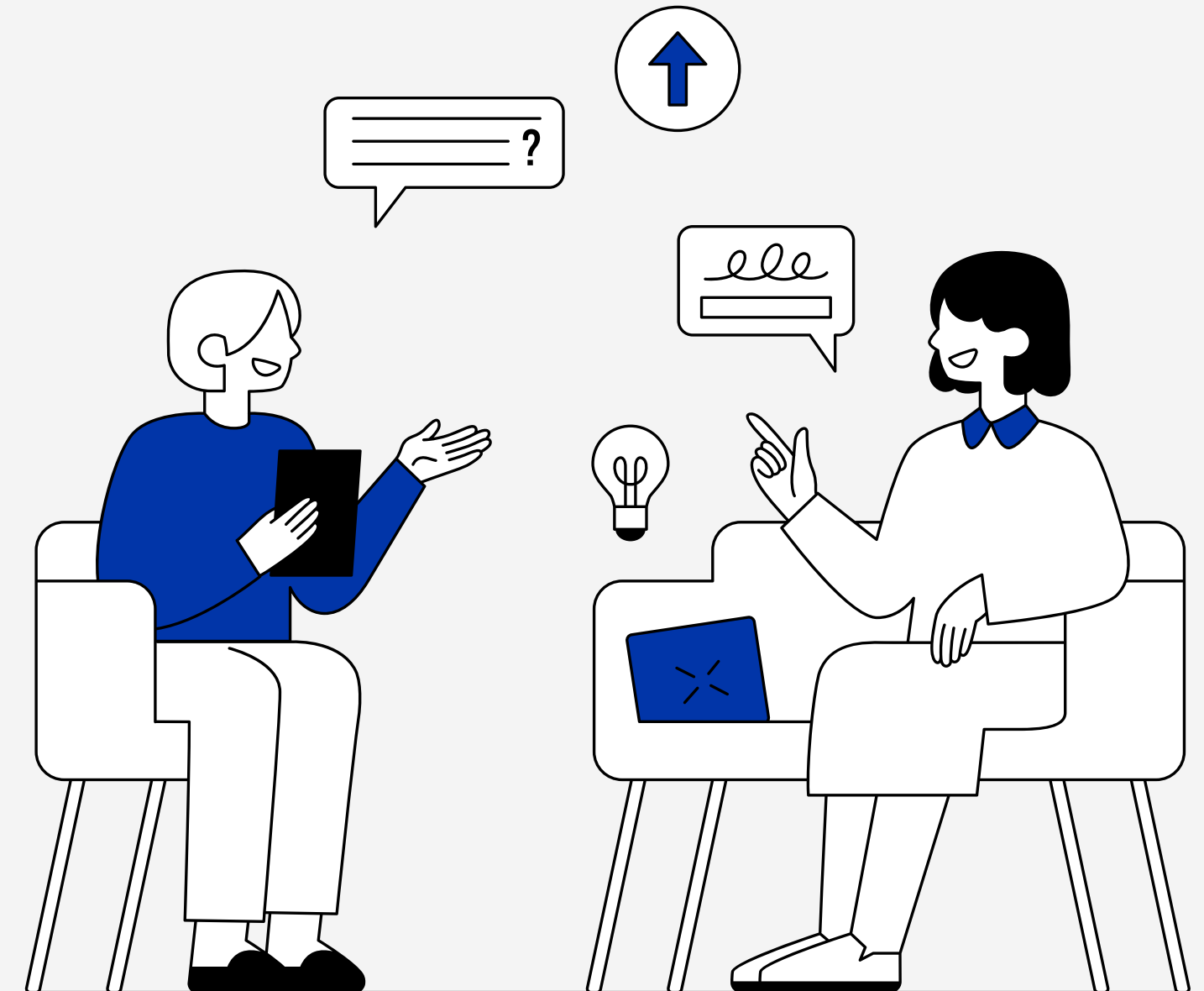


Video Chat

CRM

(Customer Relationship Management)

- จัดเก็บข้อมูลลูกค้า
- วิเคราะห์พฤติกรรม
- สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว



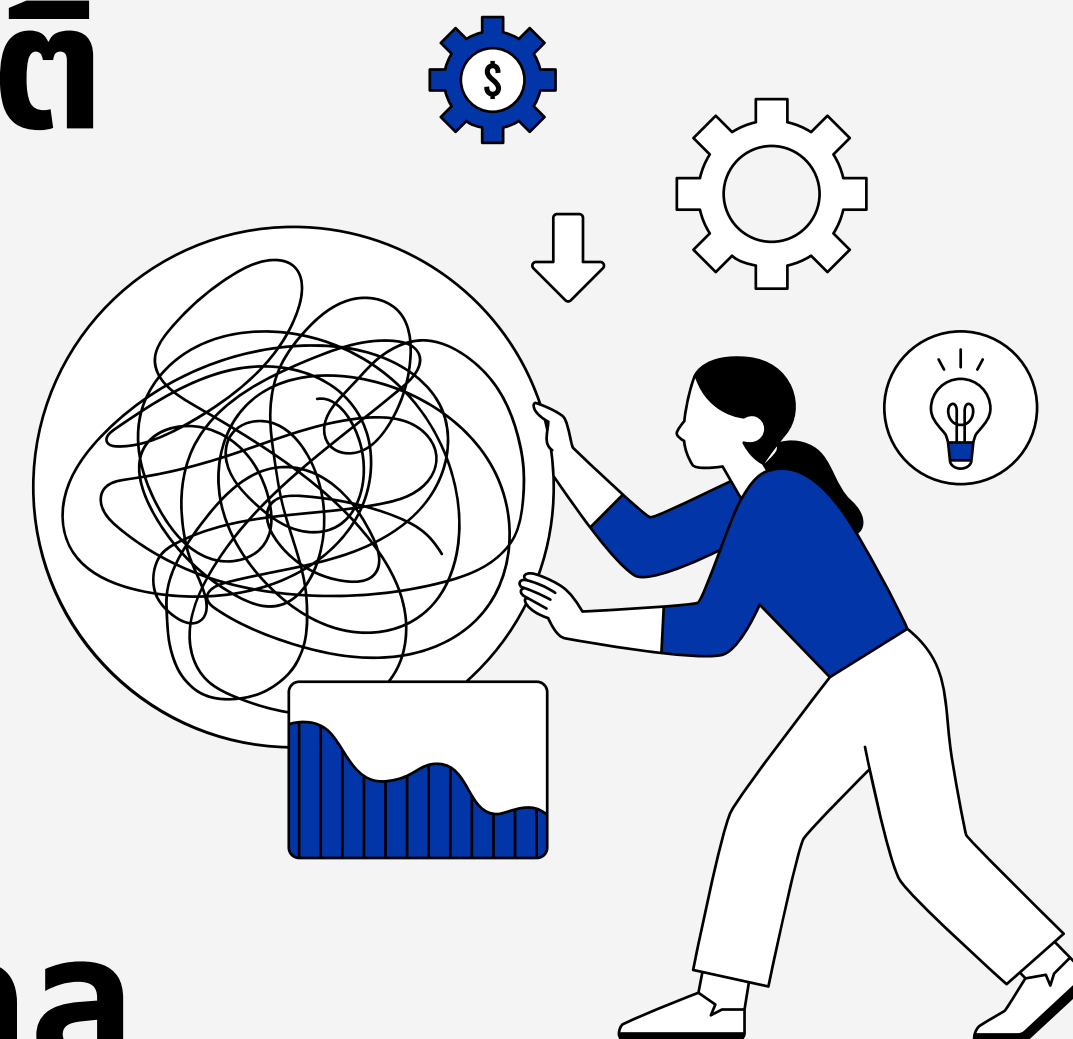
CHATBOT & AI ในการบริการลูกค้า

Chatbot 🤖

- ตอบคำถามอัตโนมัติ
- บริการ 24/7

AI 🧠

- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
- แนะนำบริการเฉพาะบุคคล



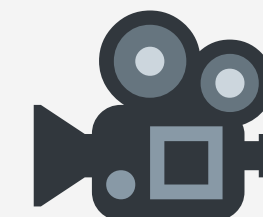
เทคโนโลยีด้านการสื่อสารกับลูกค้า



Social Media



Live Chat



Video Chat

กระบวนการใช้เทคโนโลยี สร้างประสบการณ์ลูกค้า

🔍 เข้าใจลูกค้า

→ ⚙️ ใช้เทคโนโลยี

→ 💬 สื่อสารตรงใจ

→ ❤️ สร้างความพึงพอใจ

→ 🔄 ความภักดี



ประโยชน์ต่อองค์กรและลูกค้า

องค์กร

- ทำงานมีประสิทธิภาพ
- ตัดสินใจจากข้อมูล
- แข่งขันได้



ลูกค้า

- บริการเร็ว
- ได้ข้อมูลชัดเจน
- ประสิทธิภาพดี

ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีจริง

- **E-commerce → Chatbot + CRM**
- **ธนาคาร → AI + Mobile App**
- **สายการบิน → IVR + Live Chat**

SUMMARY & KEY TAKEAWAYS

เทคโนโลยี $\neq$ การแทนที่คน
แต่คือ “ผู้ช่วย” ที่ทำให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น

- เร็วขึ้น
- ฉลาดขึ้น
- ใกล้เคียงค่ามากขึ้น

REFLECTION / DISCUSSION

Q & A

- เทคโนโลยีใดเหมาะกับธุรกิจขนาดเล็กที่สุด?
- หากใช้เทคโนโลยีมากเกินไป จะเกิดผลเสียอย่างไร?

THANK YOU FOR YOUR TIME



ผศ. ดร.ปรเมตต์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์

CONTACT US

 phorramatpanyaprat@gmail.com

 www.mustland.org

 +662 244 5748

 @mustland

 295 dBizTECH SDU, BKK,
THA