



สัปดาห์ที่ 9

**“ออกแบบประสบการณ์ ไม่ใช่แค่บริการ”  
(CUSTOMER-CENTERED - EMOTIONAL - END-TO-END)  
เน้นให้ผู้เรียน “มองลูกค้าเป็นมนุษย์”  
ไม่ใช่แค่ผู้ซื้อ**

พศ. ดร. ปริมัตถ์ ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์

จิตบริการและนวัตกรรมบริการ | #dBizTECH

Next



# CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN

การออกแบบประสบการณ์ลูกค้า  
รายวิชา: จิตบัตริกาและนวัตกรรมบริการ  
Week 9

Back

Next





# CX คืออะไร?

What is Customer Experience (CX)?

- CX = ผสานของ “ความรู้สึก + การรับรู้”
- เกิดในทุก Touchpoint
- ก่อนซื้อ – ระหว่างซื้อ – หลังซื้อ



Back

Next



# ทำไม CX สำคัญ?

Why CX Matters

สร้างความแตกต่าง

เพิ่มความภักดี

เพิ่มยอดขาย

ลดต้นทุน

เสริมภาพลักษณ์แบรนด์

Back

Next





# ปัจจัยที่มีผลต่อ CX (OVERVIEW)



## CX Ecosystem

### 5 ปัจจัยหลัก

1. ผลิตภัณฑ์/บริการ
2. การบริการลูกค้า
3. ช่องทางการสื่อสาร
4. แบรนด์
5. พนักงาน

Back

Next



# ปัจจัยที่ 1-2

❤️ เชื่อมจิตบริการ

# Product & Service + Customer Service

- คุณภาพ / ความคุ้มค่า
- ใช้งานง่าย
- ความเร็ว / ความใส่ใจ / ความเป็นมืออาชีพ

Back

Next





# ปัจจัยที่ 3-5

❤ เชื่อมจิตบริการ

## Channel • Brand • People

- Omni-channel
- Brand Trust
- Attitude & Problem Solving

Back

Next





# กระบวนการออกแบบ CX



**CX Design Process**

- 1. Understand Customer
- 2. Design Experience
- 3. Measure & Improve

Back

Next



# ขั้นที่ 1 - เข้าใจลูกค้า



**Understand Customer**

- Customer Data
- Persona
- Journey Map

Back

Next



Design: Persona Card + Journey Line



# ขั้นที่ 2 - ออคแบบประสบการณ์

## Design Experience

- Pain Point
- Solution
- Prototype & Test

Back

Next



Design: Before / After





# ขั้นที่ 3 - วัดผลและปรับปรุง

## Measure & Improve

- KPI (CX, CSAT, NPS)
- Feedback
- Continuous Improvement

Back

Next



Design: Dashboard Style





# เครื่องมือสำคัญด้าน CX

## CX Design Tools

- Customer Journey Map
- Customer Persona
- Feedback Survey
- Analytics Tools
- CRM



Back

Next

Design: Tool Icons Grid



# สรุปแนวคิด

- CX = Strategic Service Innovation
- CX ไม่ใช่แผนก
- แต่คือ “วัฒนธรรมการบริการ”



“ลูกค้าไม่จำว่าเราทำอะไร แต่จำว่าเราทำให้เขารู้สึก  
อย่างไร”

Back

Next





# คำ妄อภิปราย / กิจกรรม

- CX ที่ดีคืออะไรในมุมคุณ?
- TOUCHPOINT ใดสำคัญที่สุด?
- จะออกแบบ CX เชิงจิตบริการได้  
อย่างไร?

