



สัปดาห์ที่ 9

**“ออกแบบประสบการณ์ ไม่ใช่แค่
บริการ”
(CUSTOMER-CENTERED ▪
EMOTIONAL ▪ END-TO-END)
เน้นให้ผู้เรียน “มองลูกค้าเป็นมนุษย์”
ไม่ใช่แค่ผู้ซื้อ**

ผศ. ดร.ปรเมศท์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์

จิตบริการและนวัตกรรมบริการ | #dBizTECH

Next



CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN

การออกแบบประสบการณ์ลูกค้า
รายวิชา: จิตบริการและนวัตกรรมบริการ
Week 9

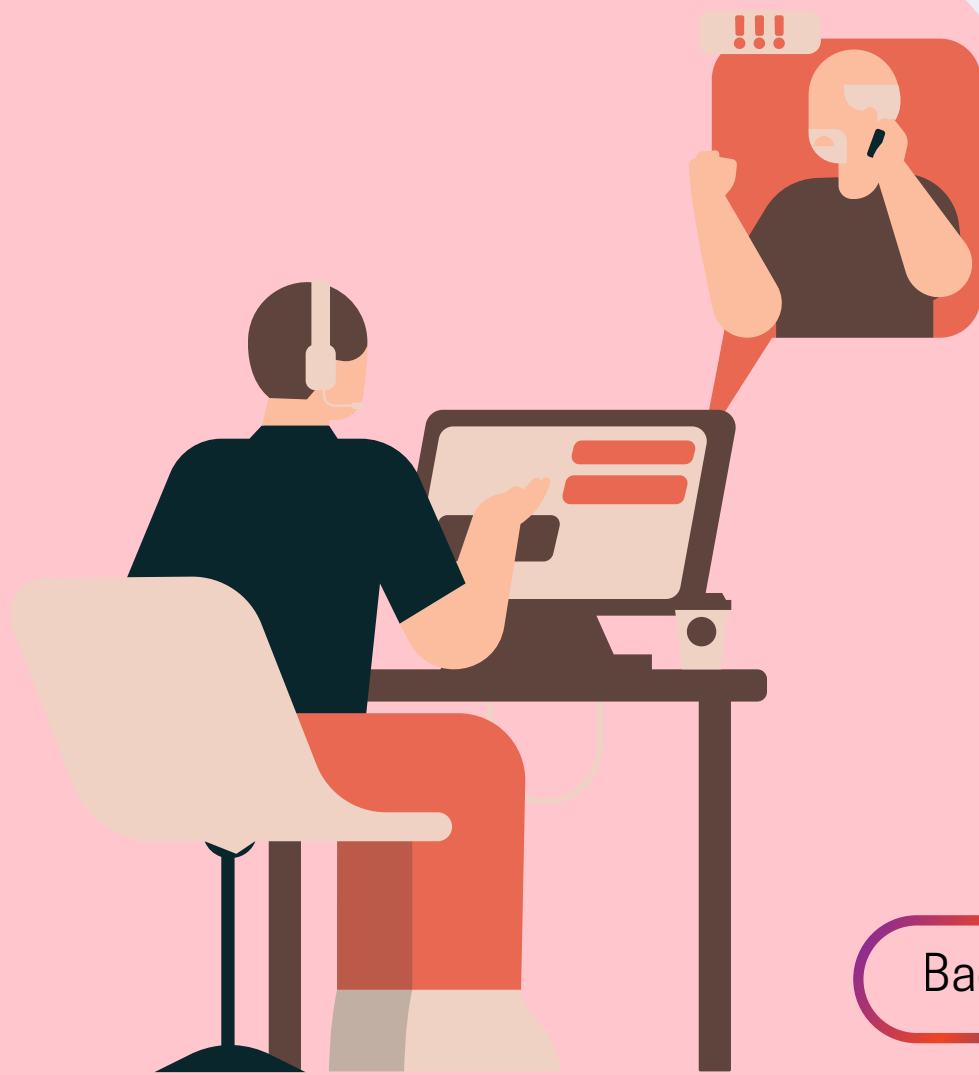
Back

Next





CX คืออะไร?



What is Customer Experience (CX)?

- CX = ผลรวมของ “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. แบนด์
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 - ออกแบบประสบการณ์

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”



“ลูกค้าไม่จ่ว่าเราทำอะไร แต่จ่ว่าเราทำให้เขาารู้สึกอย่างไร”

Back

Next





คำถามอภิปราย / กิจกรรม

- CX ที่ดีคืออะไรในมุมมองคุณ?
- TOUCHPOINT ไດสำคัญที่สุด?
- จะออกแบบ CX เชิงจิตบริการได้อย่างไร?

