

8.1.1

Co-Hosted

rethink
ACADEMY

สตท.037/2569

วันที่ 13 มีนาคม 2569



เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ **หลักสูตร Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6**

เรียน อธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.รายละเอียดหลักสูตรและกำหนดการ 2.แบบลงทะเบียน

สถาบัน Rethink Academy โดย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) และสมาคมผู้ใช้ดิจิทัลไทย (DUGA) ได้กำหนดจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ**หลักสูตร Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6** (หลักสูตรกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CX) เหนือระดับด้วย AI รุ่น 6) วันที่ 13 - 14 พฤษภาคม 2569 ณ โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยต์ ราชดำริ (BTS สถานีราชดำริ ทางออก 4)

สิ่งที่จะได้รับจากหลักสูตรนี้

- ยกระดับ Customer Experience ด้วย Customer Insight และ Behavioral Economics
- ออกแบบ Breakthrough CX Strategy เชื่อมโยง Customer Insight, Data และ Technology อย่างไร้รอยต่อ
- ประยุกต์ใช้ Generative AI เป็น CX Accelerator ช่วยให้การพัฒนา CX ได้รวดเร็ว
- ยกระดับการสื่อสาร การอธิบาย และตอบคำถามในสถานการณ์จริง Answering Intelligence
- จัดทำ CX Blueprint และ CX Scorecard เพื่อทดลอง วัดผล และขยายผล ให้เกิด Impact จริง

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

ผู้บริหารและผู้นำองค์กรที่ต้องกำหนดกลยุทธ์การตลาดและการสร้างประสบการณ์ลูกค้า สร้างความได้เปรียบจาก AI เช่น Chief Marketing Officer, Chief Digital Officer, Marketing Director, ผู้บริหารด้าน Customer Experience ด้าน Digital Transformation / Innovation / Data & AI และผู้ที่ต้องรับผิดชอบการสร้าง CX ที่ดีในทุกสายงาน

จึงขอเรียนเชิญท่านพิจารณาในการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมหลักสูตรดังกล่าว ท่านสามารถลงทะเบียนได้ทั้งแบบทั่วไป และ/หรือ แบบรับสิทธิพิเศษในรูปแบบ Membership (ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ สามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามระเบียบที่อยู่ในเอกสารแนบนี้) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ อภิญา (หมีว) โทร.092-259-2604, 02-661-7750 ต่อ 233 และ 230 อีเมล Apinya@duga.or.th หรือ www.rethinkacademyth.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(นางสาวกัญญา แสงหาบุญ)
เลขาธิการสมาคมผู้ใช้ดิจิทัลไทย



เรียน รองอธิการบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย

ด้วย สมาคมผู้ใช้ดิจิทัลไทย (DUGA) ขอเชิญเข้าร่วมงานอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6

(หลักสูตรกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CX) เหนือระดับด้วย AI รุ่น ๖

ในวันที่ ๑๓ - ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยต์ ราชดำริ

(BTS สถานีราชดำริ ทางออก ๔)

จึงเรียนมาเพื่อ

๑. โปรดทราบ

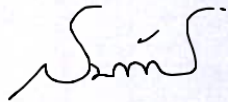
๒. เห็นควรเผยแพร่ให้ทราบทั่วกันและสามารถดาวน์โหลดหนังสือได้ที่

<https://docshare.buu.ac.th>

๒๕ มี.ค. ๒๕๖๙ / ๑๑.๐๐ น.

๒๕ มี.ค. ๒๕๖๙ / ๑๓.๑๓ น.

ทราบ/ดำเนินการตามเสนอ



๒๕ มี.ค. ๒๕๖๙



Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6

หลักสูตรกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CX) เหนือระดับด้วย AI รุ่น 6

ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน ประสบการณ์ลูกค้า ไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของการบริการที่ดี แต่เป็นความสามารถเชิงกลยุทธ์ (Strategic Capability) ที่กำหนดความได้เปรียบขององค์กรในระยะยาว ลูกค้าในวันนี้ไม่ได้เปรียบเทียบแบรนด์กับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันเท่านั้น แต่เปรียบเทียบกับ ประสบการณ์ที่ดีที่สุด ที่เคยได้รับจากทุกแพลตฟอร์ม ทั้งจากองค์กรระดับโลก และแบรนด์ดิจิทัลที่ยกระดับมาตรฐานใหม่อย่างต่อเนื่อง

ขณะเดียวกัน องค์กรจำนวนมากเริ่มลงทุนด้าน Digital, Data และ AI มากขึ้น แต่ความท้าทายที่แท้จริงคือ การเปลี่ยน AI จากเครื่องมือ ให้เป็นตัวเร่งประสบการณ์ลูกค้า (CX Accelerator) พร้อมกรอบกำกับที่เหมาะสม (Governance/Guardrails) เพื่อให้เกิดผลจริงและไม่สร้างความเสี่ยงต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า

หลักสูตร Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6 นี้จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อ ริเชตวิธิด้าน CX ให้เป็นระบบและขยายผลได้จริง โดยผสมผสานสำคัญเข้าด้วยกัน ได้แก่ Customer Insight + Behavioral Science+ Enterprise AI for CX เพื่อให้ผู้เรียนสามารถออกแบบประสบการณ์ลูกค้าแบบ Breakthrough และนำกลับไปพัฒนาองค์กรให้เกิดผลลัพธ์ที่วัดได้จริง

สาระสำคัญของหลักสูตร

หลักสูตร "Breakthrough Customer Experience Powered by AI" มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความเข้าใจในกระบวนการสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่เหนือระดับ เพื่อนำไปสู่ Service Excellence ผ่านการบรรยาย การปฏิบัติ และกรณีศึกษา โดยเนื้อหาหลักสูตรครอบคลุม:

- **วิธีการประยุกต์ศาสตร์และศิลป์ของหลักการตลาดยุคใหม่ (Marketing 7.0, Kotler et., al. 2026) ซึ่งมองเส้นทางตั้งแต่ Product-centric, Customer-centric, Human-centric จนถึง AI-centric เพื่อ ที่ช่วยแปลง Data เป็น Insight เป็น Empathy ให้เข้าใจว่า ลูกค้ารู้สึกอะไร กลัวอะไร และคาดหวังอะไร**
- **การจับสัญญาณของแนวโน้มผู้บริโภค (Consumer Trends Radar) เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Economics) โดยเฉพาะแนวคิด การสะกดความคิดสะกดพฤติกรรม (Nudge) และ การจูงใจ (Persuasion) เข้ากับจิตวิทยาอคติหรือความลำเอียงในการตัดสินใจ (Cognitive Biases) ทั้งสำหรับผู้นำและสำหรับนักการตลาด เพื่อนำมาพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดเชิงนวัตกรรมที่ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านการสร้างสรรค์คุณค่ารูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า**
- **การวิเคราะห์ลูกค้าและ Insights: เทคนิคการใช้เครื่องมือ เช่น The Apple Game และ Empathy Mapping เพื่อค้นหาและเข้าใจความต้องการเชิงลึกของลูกค้า**
- **การออกแบบประสบการณ์ที่ตอบโจทย์: การนำข้อมูลและเทรนด์ผู้บริโภคมาพัฒนา Customer Journey และ Touchpoints ที่สร้างความประทับใจ แบบใหม่ที่ Fluid & Connected โดยใช้ AI ช่วยเชื่อม Online-Offline, Content-Commerce, Brand-Community เข้าด้วยกันอย่างสิ้นไหล และพร้อมปรับตามบริบทของลูกค้าแต่ละคน**



- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ทั้ง Generative AI, Machine Learning และ Immersive Technology เพื่อยกระดับการบริการและสร้างประสบการณ์เฉพาะบุคคล ตามหลักการ Hyper-Personalisation เป็นแบรนด์ที่รู้จักโดยไม่ล่่วงล้ำ
- การสร้างความเชื่อมั่นและการสื่อสาร: เทคนิคการเล่าเรื่อง การสร้างความไว้วางใจ และการตอบคำถามเพื่อเพิ่ม Engagement
- การออกแบบกลยุทธ์ Breakthrough CX: การผสมผสานเทคนิคที่เรียนรู้ทั้งหมดเพื่อออกแบบบริการที่เชื่อมโยงทั้ง Insights และเทคโนโลยี

หลักสูตรนี้จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ไม่เพียงตอบสนอง แต่ยังสร้างความประทับใจและความภักดีในระยะยาว

วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. Insight-to-Action CX Strategy แปลง Customer Insight เป็นกลยุทธ์ CX ที่ชัดเจน และพร้อมนำไปขับเคลื่อนในองค์กร
2. Behavioral Advantage in Experience Design ออกแบบประสบการณ์ด้วย Behavioral Economics (Nudge/Bias) เพื่อเพิ่มความรู้สึกที่ดี ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจของลูกค้า
3. AI-Powered Persona & Journey Design ใช้ AI เป็นตัวเร่งในการสร้าง Persona, Customer Journey และ Moment of Truth ได้เร็วขึ้น แม่นขึ้น และสื่อสารได้เป็นระบบ
4. Trust-Driven Communication & Answering Mastery ยกระดับการสื่อสาร การอธิบาย และการตอบคำถามให้สร้าง Trust ลดแรงเสียดทาน และเพิ่ม Engagement
5. Personalisation Blueprint that Works ออกแบบ Personalised Blueprint ที่ทำได้จริง (ไม่ใช่แค่แนวคิด) โดยเชื่อมโยงข้อมูล ช่องทาง และ Use Case ที่เหมาะกับองค์กร
6. CX Scorecard, Experiment & Scale Playbook สร้าง CX Scorecard สำหรับผู้บริหาร วางแผนทดลอง วัดผล และขยายผล CX ให้เกิด ROI และยกระดับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารองค์กรระดับสูง ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ที่ต้องรับผิดชอบงานด้านกลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์องค์กร นโยบายและแผน การสร้างภาพลักษณ์แบรนด์ สินค้า การสร้างความสัมพันธ์และดูแลลูกค้า ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและ AI ฝ่าย Digital Transformation

ระยะเวลาในการอบรม

วันที่ 13 - 14 พฤษภาคม 2569 ณ โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยท์ ราชดำริ (BTS สถานีราชดำริ ทางออก 4)



ค่าใช้จ่ายแบบลงทะเบียนปกติ

อัตราค่าลงทะเบียน	ราชการ / รัฐวิสาหกิจ			บริษัทเอกชน / บุคคลทั่วไป		
	1 ท่าน	โปรโมชั่น 2 ท่าน (ท่านละ)	โปรโมชั่น 3 ท่าน (ท่านละ)	1 ท่าน	โปรโมชั่น 2 ท่าน (ท่านละ)	โปรโมชั่น 3 ท่าน (ท่านละ)
ราคา/ท่าน (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	17,900	15,900	14,900	17,900	15,900	14,900
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	1,253	1,113	1,043	1,253	1,113	1,043
ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	19,153	17,013	15,943	19,153	17,013	15,943
หัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี)	179 (1%)	159 (1%)	149 (1%)	537 (3%)	477 (3%)	447 (3%)
ยอดรวมหักภาษี ณ ที่จ่าย	18,974	16,854	15,794	18,616	16,536	15,496

ค่าใช้จ่ายแบบลงทะเบียนสมาชิก (ระยะเวลา 12 เดือน หลักสูตรใดก็ได้)

	ก่อน Vat	Vat	รวม	หัก ณ ที่จ่าย	สุทธิ	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	199,000.00	13,930.00	212,930.00	1,990.00	210,940.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	199,000.00	13,930.00	212,930.00	5,970.00	206,960.00	3%
แพ็คเกจ Platinum (12 คน)	ยกก่อน Vat	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	ยอดหลังหักภาษี ณ ที่จ่าย	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	159,000.00	11,130.00	170,130.00	1,590.00	168,540.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	159,000.00	11,130.00	170,130.00	4,770.00	165,360.00	3%
แพ็คเกจ Gold (8 คน)	ยกก่อน Vat	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	ยอดหลังหักภาษี ณ ที่จ่าย	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	109,000.00	7,630.00	116,630.00	1,090.00	115,540.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	109,000.00	7,630.00	116,630.00	3,270.00	113,360.00	3%

สำหรับหน่วยงานข้าราชการ โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๒๘ (๑) และข้าราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดการและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และสำหรับหน่วยงานเอกชน สามารถติดต่อขอรับ Invoice หรือ ใบแจ้งหนี้ เพื่อทำการเบิกจ่ายกับทางต้นสังกัดได้ที่อีเมล aribella@duga.or.th



วิธีชำระค่าลงทะเบียน

- 1.กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มการลงทะเบียนและแนบเอกสารการชำระเงิน (Pay in slip) มาที่อีเมล arisbella@duga.or.th
- 2.ชำระค่าลงทะเบียนโดยโอนเงินค่าลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนวันประชุมสัมมนาฯ เข้าชื่อบัญชี บริษัท แอ็บโซลูท์ อีลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

- ธนาคารกรุงไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขาการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เลขที่บัญชี 085-0-12124-8
- ธนาคารกสิกรไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขา สุขุมวิท 33 (บางกะปิ) เลขที่บัญชี 003-2-42408-4

หมายเหตุ: สามารถชำระค่าลงทะเบียนก่อนวันที่ 27 เมษายน 2569 การยกเลิกการลงทะเบียนจะสมบูรณ์ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น และทำการยกเลิกก่อนวันที่ 30 เมษายน 2569 (ผู้ร่วมสัมมนาจะไม่ได้รับค่าลงทะเบียนคืนแต่คงสิทธิ์ที่จะได้รับเอกสารประกอบการอบรม)

เลขานุการการจัดงาน และบริหารการจัดงานโดย : บริษัท แอ็บโซลูท์ อีลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม อริสเบลล์ (อริช) 02-661-7750 ต่อ 221, 230 และ 233 หรือ 061-459-8979
Line Official : @dugathailand FB : สมาคมผู้ใช้งานดิจิทัลไทย – DUGA



Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6
หลักสูตรกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CX) ด้วยพลัง AI รุ่น 6

วันที่ 13 พฤษภาคม 2569

Day 1 เข้าใจ เชื่อมโยง สื่อสาร สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

Day 1	หัวข้อการอบรม
09:00 – 10:25 น.	<p>หัวข้อที่ 1 The Next CX Battlefield (Marketing 7.0 & Service Excellence)</p> <ul style="list-style-type: none"> • นิยามใหม่และองค์ประกอบสำคัญของ Service Excellence: เข้าใจความต้องการของลูกค้า, ใส่ใจและการมอบประสบการณ์เกินความคาดหมาย -> ลูกค้ารู้สึกดีกับการเลือกแบรนด์คุณ • แนวคิด Marketing 7.0 เน้น ความฉลาด + ความเป็นมนุษย์ ไปพร้อมกัน ประกอบด้วย 5 Layers ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ○ Data Layer – เก็บข้อมูลอย่างมีจริยธรรม ○ AI Layer – วิเคราะห์ / คาดการณ์ / Automation ○ Human Insight Layer – เข้าใจอารมณ์และบริบท ○ Value Creation Layer – คุณค่าที่มากกว่าการขาย ○ Impact Layer – ผลต่อสังคมและความยั่งยืน • ภาพการตลาดในอนาคต และ ผลกระทบของเทคโนโลยีที่จะมีต่อพฤติกรรมและประสบการณ์ของลูกค้า รวมถึงผลกระทบที่มีต่อการทำตลาด <ul style="list-style-type: none"> ○ Predictive Marketing ○ Contextual Marketing ○ Augmented Marketing • Future Marketing & Experience Shift แนวโน้มสำคัญที่กำลังเปลี่ยนพฤติกรรมลูกค้าและความภักดี • ตัวอย่างกรณีศึกษาของแบรนด์ที่ใช้ Breakthrough CX Design เพื่อบรรลุเป้าหมาย Service Excellence <p>กิจกรรม: CX Reality Check วิเคราะห์เป้าหมาย CX ขององค์กร และระบุช่องว่างที่สำคัญที่สุด ที่ต้องแก้</p>
พักเบรก	
10:40 – 12:00 น.	<p>หัวข้อที่ 2 Breakthrough Customer Tools and Apply (Apple Game, Dialogue & Empathy)</p> <p>ฝึกเครื่องมือการสนทนาและการวิเคราะห์เพื่อเข้าใจลูกค้าในระดับพฤติกรรม อารมณ์ และคุณค่าที่ลูกค้ายึดถือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogue for Customer Persona เทคนิคการสนทนาเพื่อสร้างภาพลูกค้าเชิงกลยุทธ์ • Dialogue for Hidden Insight เทคนิคการถามเพื่อหา Pain/Gain ที่ลูกค้าไม่พูดตรง ๆ • Framework: The Apple Game <ol style="list-style-type: none"> a. Uncover Skin การสังเกตและสนทนาเพื่อเข้าใจเปลือกนอกและบริบทของลูกค้า b. Uncover Flesh การสนทนาเพื่อเข้าใจความรู้สึก, Pain และ Gain ของลูกค้า c. Uncover Core การสนทนาเพื่อเข้าใจเรื่องที่ลูกค้าพูดออกมาได้ยาก และคุณค่าที่ลูกค้ายึดถือ



	<ul style="list-style-type: none"> ● Empathy Mapping แปลงข้อมูลที่ได้ให้เป็น Insight ที่ใช้ในการออกแบบประสบการณ์ได้จริง <p>กิจกรรม: Workshop ทรงลูกคำ Insight Extraction Roleplay: การสัมภาษณ์ลูกคำ เพื่อเข้าใจ Pain points + สก๊ิด Insight + เชื่อมสู่ Total Solution</p>
พักเบรก	
13:00 – 14:00	<p>หัวข้อที่ 3 Behavioral Economics for Breakthrough CX (Nudge, Persuasion & Cognitive Bias)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสะกดความคิดสะกดพฤติกรรม (Nudge): ทฤษฎีการตัดสินใจชื่อ สมอง 2 ระบบ (System 1, System 2) และสมองแบบคิดเร็ว คิดช้า (Thinking Fast & Slow) และผลต่อ CX ● เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม กับ การตัดสินใจชื่อของมนุษย์ และเทคนิคการจูงใจ (Persuasion) ● จิตวิทยาอคติหรือความลำเอียงในการตัดสินใจ (Cognitive Biases) สำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจแบบไม่เป็นเหตุเป็นผล ● Nudge Design for Touchpoints เทคนิคการออกแบบสภาพแวดล้อมและทางเลือกให้ลูกค้าเลือกง่าย <p>กิจกรรม: Workshop Nudge Moments Design ออกแบบ 3 จุดสำคัญใน Journey ที่ใช้ Nudge เพื่อเพิ่ม Conversion/Trust/Satisfaction</p>
14:00 – 14:45 น.	<p>หัวข้อที่ 4 The Art of Explaining</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 116 Patterns of Communication ● Stunning Opening เทคนิคการเปิด ● Building Trust เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ ● Compelling Story เทคนิคการเล่าเรื่อง ● Sales Mastery เทคนิคการขาย ● Complexity to Clarity เทคนิคการทำให้ความซับซ้อน ● Logic & Credible เทคนิคการใช้ตรรกะและความน่าเชื่อถือ ● Emotion เทคนิคการกระตุ้นอารมณ์ <p>กิจกรรม: Story & Message lab ฝึกออกแบบ Message สำหรับ Service /Solution ในสถานการณ์จริงขององค์กร</p>
พักเบรก	
15:00 – 16:00 น.	<p>หัวข้อที่ 5 Answering Intelligence</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Answer Intelligence Tools ● AQ Framework ● Empathic Answer การตอบคำถามเชิงเข้าใจ ● Hamburger Feedback การตอบคำถามเพื่อโต้กลับ ● Rising Insights การตอบคำถามเพื่อสร้าง AHA Moment <p>กิจกรรม: Workshop Roleplay Response Playbook Design สร้างชุดคำตอบมาตรฐาน (Playbook) สำหรับสถานการณ์จริง เช่น Objection/ Complaint/ Crisis</p>
สรุปวันที่ 1 & Reflection	



วันที่ 14 พฤษภาคม 2569	
Day 2: ออกแบบประสบการณ์เหนือระดับ	
Day 2	หัวข้อการอบรม
09:00 – 10:30 น.	<p>หัวข้อที่ 6 Generative AI for CX Leaders (Practical Prompting for Enterprise CX Work)</p> <p>ทำความเข้าใจ Generative AI ในมุมมองผู้บริหาร CX และฝึกใช้ AI ให้เป็นผู้ช่วยในการออกแบบ CX ตั้งแต่ Insight—Journey—Script—Touchpoint</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduction to Generative AI - AI as CX Accelerator วิธีคิดในการใช้ AI เพื่อยกระดับ CX แบบไม่หลุดแบรนด์ - CX Prompt Templates โครงสร้าง Prompt สำหรับงาน CX ที่ใช้ได้จริง - Human-in-the-Loop หลักสำคัญในการใช้ AI อย่างปลอดภัยและมีคุณภาพ - Customer & Market Focus: ทำความรู้จักตัวตนและความต้องการของลูกค้าผ่าน Customer Journey Map <p>กิจกรรม:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CX Prompt Lab ฝึกใช้ AI เพื่อสร้างงานจากโจทย์จริง <ul style="list-style-type: none"> ○ Persona และ Pain points ○ Journey Map ที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่พิเศษ ○ Service Script และ ○ Touchpoint Ideas - Gemini Gem – สร้าง AI ผู้ช่วยส่วนตัว ที่ช่วยยกระดับผลงาน
พักเบรก	
10:45 – 12:00 น.	<p>หัวข้อที่ 7 การจับสัญญาณของแนวโน้มผู้บริโภค (Consumer Trends Radar)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● องค์ประกอบของเทรนด์ (Elements of Trends): พื้นฐานของความต้องการ (Basic of Needs), ตัวขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง (Driver of Change), และ นวัตกรรม (Innovations) ● พื้นฐานของความต้องการ (Basic of Needs) - วิเคราะห์พื้นฐานของความต้องการ โดยอ้างอิงหลักการ Maslow's Hierarchy of Needs และ Manfred Max-Neef's Fundamental Human Needs เพื่อให้เข้าใจเหตุผลที่แท้จริงเบื้องหลังการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้า ● ตัวขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง (Driver of Change) - ทำความรู้จัก ความเปลี่ยนแปลงมหัพภาค (Shifts) ซึ่งกำหนดทิศทางของเทรนด์ และ สิ่งกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Triggers) ซึ่งส่งผลต่อวิถีคิดและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ● นวัตกรรม (Innovations) - ทำความรู้จักนวัตกรรมประเภทต่าง ๆ ซึ่งไม่จำกัดอยู่เพียงแค่นวัตกรรมสินค้าและบริการ แต่ยังรวมถึง แนวคิดธุรกิจ แนวทางการการตลาด ฯ <p>กิจกรรม:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Trend-to-Experience Concept สร้าง CX Concept 1 เรื่องที่ตอบโจทย์อนาคตขององค์กร
พักเบรก	
13:00 – 14:25 น.	<p>หัวข้อที่ 8 Enterprise Personalization & Emerging Tech for CX (Data, AI/ML, Immersive Experience & Guardrails)</p>



	<p>เข้าใจเทคโนโลยีและโครงสร้างข้อมูลที่ทำให้ Personalisation เกิดขึ้นจริง พร้อมแนวทางเลือกใช้ Use Case ที่คุ้มค่า และมี Guardrails เพื่อไม่สร้างความเสี่ยงต่อ Trust</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data Readiness for CX ข้อมูลแบบไหนที่ต้องมีเพื่อทำ Personalisation • Next Best Action Concept แนวคิด AI/ML สำหรับการแนะนำสิ่งที่เหมาะสมกับลูกค้า • Immersive CX (AR/VR/Spatial) ใช้ Immersive Experience เมื่อไหร่ถึงสร้างมูลค่าจริง • AI Guardrails for Trust หลักการกำกับการใช้ AI เพื่อไม่ให้กระทบความเชื่อมั่นและแบรนด์ • Use Cases ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์เฉพาะบุคคล (Personalisation) <p>กิจกรรม:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalisation Blueprint Workshop ออกแบบ Segment—Trigger—Offer—Channel—KPI—Guardrails
พักเบรก	
<p>14:40 – 16:00 น.</p>	<p>หัวข้อที่ 9 CX Scorecard, Experimentation & Scale (Experience Value Chain & Enterprise AI Integration Framework)</p> <p>สรุปทุกองค์ความรู้และออกแบบ “Executive Deliverable” ที่องค์กรสามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งในเชิงกลยุทธ์ การวัดผล และการขยายผล</p> <ul style="list-style-type: none"> • CX Scorecard for Executives สร้าง Scorecard ที่ผู้บริหารใช้ตัดสินใจและกำกับผลลัพธ์ได้ • Experiment-to-Scale Playbook วิจัยทดลอง วัดผล และขยายผล CX อย่างเป็นระบบ • Enterprise AI Integration Framework กรอบคิดการฝัง AI ในระบบบริการและประสบการณ์ให้เกิดจริง • Revisit the 5 Layers of Marketing 7.0: Data, AI, Human Insight, Value Creation และ Impact Layer <p>กิจกรรม:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Final Capstone: Executive CX Blueprint (AI-Accelerated)- 1 Page ผู้เรียนสร้าง “CX Blueprint 1 หน้า” ขององค์กรตนเอง โดยประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ○ Persona & Moment of Truth ○ Nudge Moments ○ AI-Enabled Personalisation Use Case ○ CX KPI/ Scorecard ○ Experiment Plan • Matching the Blueprint with the 5 Layers of Marketing 7.0
สรุปวันที่ 2	
<p>1) Key takeaways</p> <p>2) Reflection</p>	



วิทยากร โดย:



ดร.จิตร์กนก โปตะวานิช

ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด และ การคิดด้วยภาพ (Visual Thinking)

อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านธุรกิจและการสื่อสารทางธุรกิจให้กับหน่วยงานรัฐและเอกชน

วิทยากรที่ได้รับการรับรองจากหลักสูตร The Back of the Napkin ที่ใช้หลักการ Visual Thinking ของ Dan Roam ซึ่งใช้ในองค์กรชั้นนำทั่วโลก

Producer โฆษณาและรายการทีวี



ผศ. ดร.มยุรี ศรีกุลวงศ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านการขับเคลื่อนเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล การตลาดดิจิทัล และการจัดการการ

เรียนรู้ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อาจารย์พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัยและวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรรมการ คณะกรรมการ Digital Economy หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

ที่ปรึกษา ด้านการขับเคลื่อนเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล ให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนชั้นนำ



ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ

ผู้เชี่ยวชาญด้านการขับเคลื่อนเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในองค์กร

รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และอาจารย์ประจำวิทยาลัย

นวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่ปรึกษาหน่วยงานภาครัฐในโครงการเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม อริสเบสท์ (อริช) 02-661-7750 ต่อ 221, 230 และ 233

Line Official: @dugathailand FB: สมาคมผู้ใช้งานดิจิทัลไทย - DUGA



Breakthrough Customer Experience Powered by AI #6 หลักสูตรกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CX) เหนือระดับด้วย AI รุ่น 6 วันที่ 13 - 14 พฤษภาคม 2569

ณ โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยต์ ราชดำริ (BTS สถานีราชดำริ ทางออกที่ 4)

เป็นประกาศนียบัตร

ลงทะเบียนตั้งแต่วันนี้ หรือจนกว่าที่นั่งจะเต็ม
3 ท่าน ท่านละ 14,900 บาท (จากปกติ 1 ท่าน 17,900 บาท)

อัตราค่าลงทะเบียน	ราชการ / รัฐวิสาหกิจ			บริษัทเอกชน / บุคคลทั่วไป		
	1 ท่าน	โปรโมชั่น 2 ท่าน (ท่านละ)	โปรโมชั่น 3 ท่าน (ท่านละ)	1 ท่าน	โปรโมชั่น 2 ท่าน (ท่านละ)	โปรโมชั่น 3 ท่าน (ท่านละ)
ราคา/ท่าน (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	17,900	15,900	14,900	17,900	15,900	14,900
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	1,253	1,113	1,043	1,253	1,113	1,043
ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	19,153	17,013	15,943	19,153	17,013	15,943
หัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี)	179 (1%)	159 (1%)	149 (1%)	537 (3%)	477 (3%)	447 (3%)
ยอดรวมหักภาษี ณ ที่จ่าย	18,974	16,854	15,794	18,616	16,536	15,496

วิธีการลงทะเบียน

- กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มการลงทะเบียน พร้อมแนบเอกสารการชำระเงิน (Pay in slip) ส่งกลับไปที่ Arisbella@duga.or.th หรือลงทะเบียนออนไลน์ได้ที่ www.rethinkacademyth.com
- สามารถชำระค่าลงทะเบียนล่วงหน้า ภายในวันที่ 27 เมษายน 2569
- การยกเลิกการลงทะเบียน จะสมบูรณ์ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น!! และ **ทำการยกเลิกก่อนวันที่ 30 เมษายน 2569** (ผู้เข้าร่วมอบรมจะไม่ได้รับค่าลงทะเบียนคืน แต่คงสิทธิ์ที่จะได้รับเอกสารการอบรม)

โปรดกรอกให้ละเอียดและชัดเจน



Scan QR Code สำหรับลงทะเบียน
www.rethinkacademyth.com

การชำระเงิน

โอนเงินผ่านธนาคาร หรือ สามารถชำระเป็นเช็ค เข้าบัญชี **สั่งจ่ายในนาม**

ที่อยู่บริษัท แอ็บโซลูท อีลลายนแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 159/21 อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์
ชั้น 14 ห้อง1401 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือเขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105545083803



ธนาคารกรุงไทย สาขาการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
บัญชีออมทรัพย์ 085-0-12124-8



ธนาคารสิริกิติ์ไทย สาขาสุขุมวิท 33 (บางกะปิ)
บัญชีออมทรัพย์ 003-2-42408-4

ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและอีเมลจากการลงทะเบียนนี้แก่ บริษัท แอ็บโซลูท อีลลายนแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และหน่วยงานร่วมสนับสนุน

เพื่อวัตถุประสงค์ในการแจ้งยืนยันผลการลงทะเบียนผ่านทางอีเมล รวมไปถึงจัดเก็บและนำไปวิเคราะห์ด้านการตลาด ไม่ยินยอม

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ : บริษัท แอ็บโซลูท อีลลายนแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

