

# Customer Journey Analysis



# How good is your **service quality**?

Lens of the  
Organization

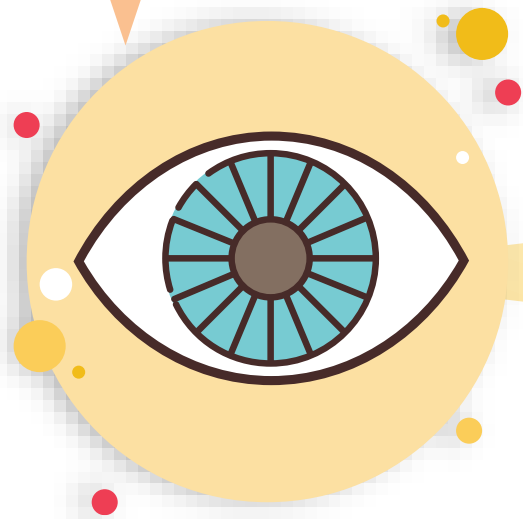
People

Products

Processes



Lens of the  
Customer



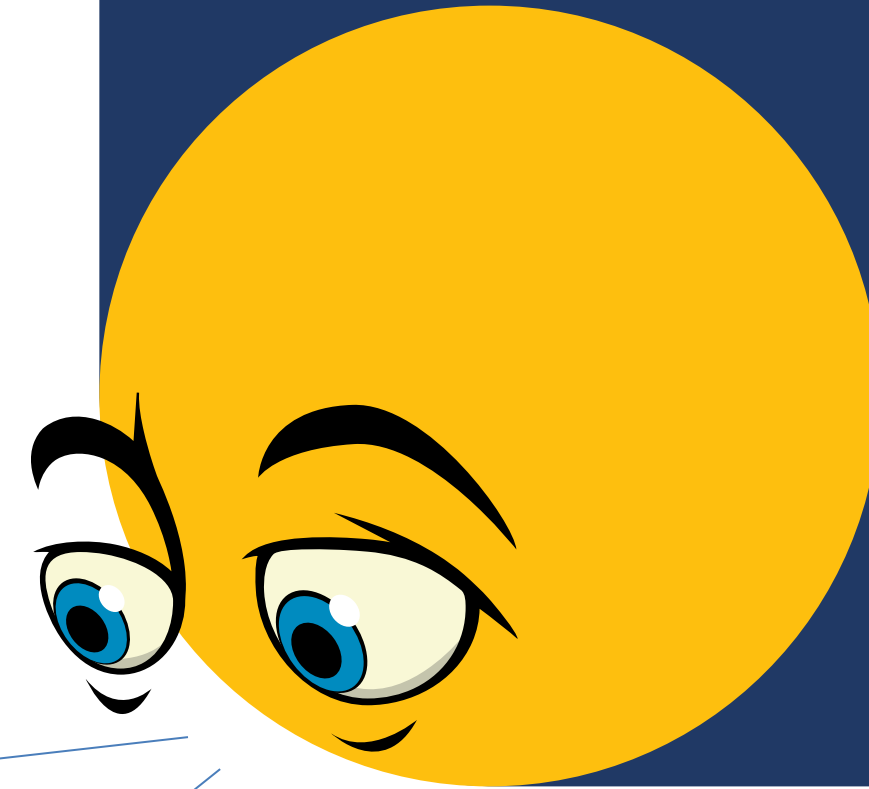
Outcomes

Experience

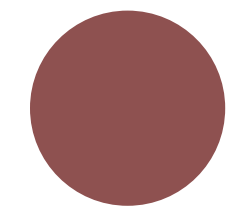
Results

# The Customer's perspective

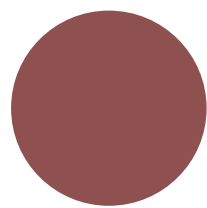
- How does the customer view my process?
- What does the customer look at to measure performance?



Customer's View  
of "Registration"



Time to  
drive to  
facility



Time to  
park car



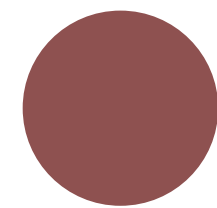
Lobby Time



Registration



Walk to  
procedure area



Procedure Time

Organization's  
view of  
"Registration"

# Customer Journey Mapping



**Customer Journey Map** คือ เครื่องมือที่ช่วยให้เราได้สำรวจและเข้าใจเส้นทางของการทำอะไรสักอย่างตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อที่จะได้เจาะลึกไปยังรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของเส้นทางนั้นๆ แบบเห็นภาพ (Visualize) ทำให้เราสามารถวิเคราะห์หาปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อออกแบบใหม่ได้ง่ายดายและดีกว่าเดิม อาจเรียกสิ่งนี้ว่า ‘แผนที่เส้นทางลูกค้า’

การคลี่ขั้นตอนทั้งหมดออกมาวางบนโต๊ะเป็นสิ่งจำเป็น ช่วยในการมองเห็นว่า ปัญหาอยู่ตรงจุดใด และอะไรบ้างที่ควรแก้ไข เพราะเราต้องรู้ว่าลูกค้าจะเดินไปทางไหน เราถึงออกแบบได้ถูก เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า หรือ ใครก็ตามที่เราพยายามจะแก้ไขปัญหาให้

# *Customer Journey Mapping*



The **customer journey** (also Customer Journey Experience, Customer Engagement Cycle) refers to the stages customers travel through in their relationship with a specific brand. By analyzing what the customer experiences at each individual touch point with a company it is possible to pinpoint where improvements to efficiency and customer service can be made. This is useful when making decisions about the extent and nature of further investment, to boost the service level of customer-facing teams and to plan a coherent and beneficial restructuring plan through providing a ‘perfect’ customer journey.

# Case Study

ศูนย์ฝึกอบรม ABC ให้บริการจัดฝึกอบรมแบบ Public Training ให้บริการหลักสูตรที่หลากหลาย เช่น การจัดการ การเงิน บัญชีและกฎหมาย การผลิต การตลาด เป็นต้น โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นผู้บริหาร พนักงานบริษัท รวมถึง SMEs ที่ต้องการเรียนรู้เครื่องมือแนวคิดในการจัดการสมัยใหม่ ได้เรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์จริง ที่ปรึกษา รวมถึงอาจารย์มหาวิทยาลัยที่หมุนเวียนมาเป็นวิทยากรในหลักสูตรต่างๆ

ในแต่ละเดือน ศูนย์ ABC จะจัดหลักสูตรต่างๆ ให้ลูกค้าลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อวางแผนและเข้ารับการอบรมที่โรงแรมชั้นนำในกรุงเทพฯ ต่อมาคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งการฝึกอบรมแบบ On-line และ Off-line ทำให้จำนวนผู้เข้าอบรมลดลง บางหลักสูตรไม่สามารถเปิดให้บริการได้เนื่องจากจำนวนผู้เข้าอบรมไม่ถึงเกณฑ์ ทำให้ผู้จัดการศูนย์ต้องการปรับปรุงรูปแบบการบริการ และการเรียนรู้ สร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหวังให้กับลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด Training

ทีมงานเลือกใช้เทคนิค Empathy Map เพื่อเรียนรู้ Insight ลูกค้า และวิเคราะห์ Customer Journey Map เพื่อทำความเข้าใจเส้นทางของลูกค้า มุ่งสร้าง Customer Experience Management

# **STEP 1 : กำหนดเป้าหมายและขอบเขตการศึกษา**

## ***Customer Journey Map***



1.1 กำหนดเป้าหมายในการศึกษา และ Scope ที่ชัดเจน

- ศึกษา Journey Map ไปเพื่ออะไร เอาผลการศึกษาไปใช้ทำอะไร ใครเป็นผู้ใช้งาน
- กลุ่มเป้าหมาย (Customer/User) ที่ต้องการศึกษาคือใคร (Actor)
- ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการศึกษาคืออะไร (Scenario)

1.2 ศึกษา รวบรวม และนำเสนอข้อมูล/รายงาน/Research จากการ Insight กลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้กับทีมงาน เช่น

- Customer Satisfaction Survey / Stakeholder Survey / Focus Group
- Customer Persona / Empathy Map
- Pain / Gain / Goal ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

1.3 กำหนดผู้เกี่ยวข้องเพื่อเข้าร่วมศึกษาวิเคราะห์ Customer Journey Map

- Product / Process Owner / Decision Maker
- Service Provider
- Customers

1.4 คณะทำงานศึกษาข้อมูลจากหัวข้อ 1.1 ก่อนเข้าร่วมประชุม

# **STEP 1 : กำหนดเป้าหมายและขอบเขตการศึกษา**

## **Customer Journey Map (ต่อ)**



ทางเลือกในการเก็บข้อมูลกับ Customer/User เป้าหมาย

- Content Analysis : วิเคราะห์จากข้อมูลทั้งงานวิจัย, บทความ, หนังสือ หรือ ข้อมูลบน Internet หรือ Social Media
- Interview : สัมภาษณ์ User ตัวต่อตัว
- Contextual Inquiry : ลงพื้นที่เจอสภาวะแวดล้อมจริง และซักถาม User ระหว่างการใช้งานจริงๆ

## STEP 2 : กำหนด Stage & Step



2.1 กำหนด Customer Stage (Phase) โดยใช้ข้อมูลจาก

- ข้อมูล/รายงาน/Research จากการ Insight กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- สัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายโดยตรง เช่น Face-to-face Interview, Focus Group

2.2 กำหนด Step (Action) ของแต่ละ Stage

- ขั้นตอน / กิจกรรม ของ User ในแต่ละ Stage
- คิดในมุมมองลูกค้า (Put on your customer's shoe)

2.3 ระบุ Touchpoint ที่สำคัญของแต่ละ Step

- สถานที่ เทคโนโลยี การสื่อสาร พนักงาน ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ ฯลฯ

# Customer Journey Phases: Different Businesses

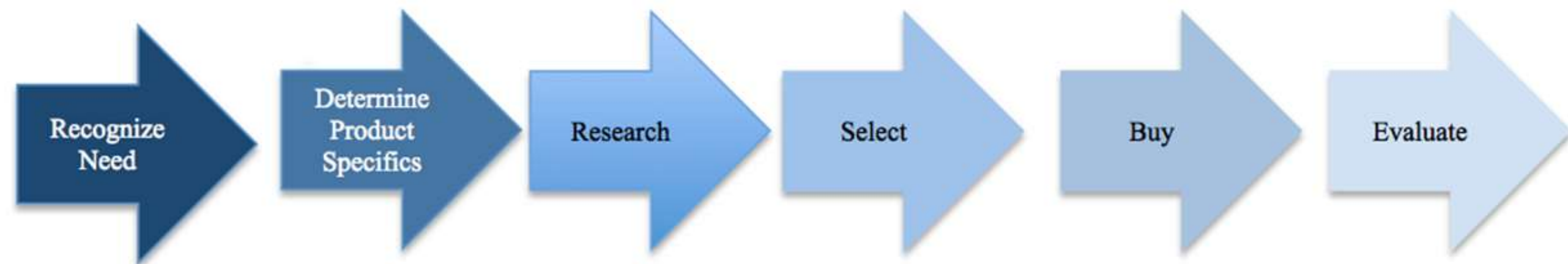


## *eCommerce Customer Journey*



 Feedbackly

## B2B Buying Process



ที่มา (1) [verfacto.com/blog/ecommerce/customer-journey/](https://verfacto.com/blog/ecommerce/customer-journey/)

(2) [komarketing.com/blog/mapping-the-b2b-buyer-journey/](https://komarketing.com/blog/mapping-the-b2b-buyer-journey/)

# Customer Journey Phases: **B2B Business**



## 7 Experience Phases of the Buyer Journey



**Initiative**

**Research**

**Assess**

**Decision**

**Implement**

**Support**

**Renewal**

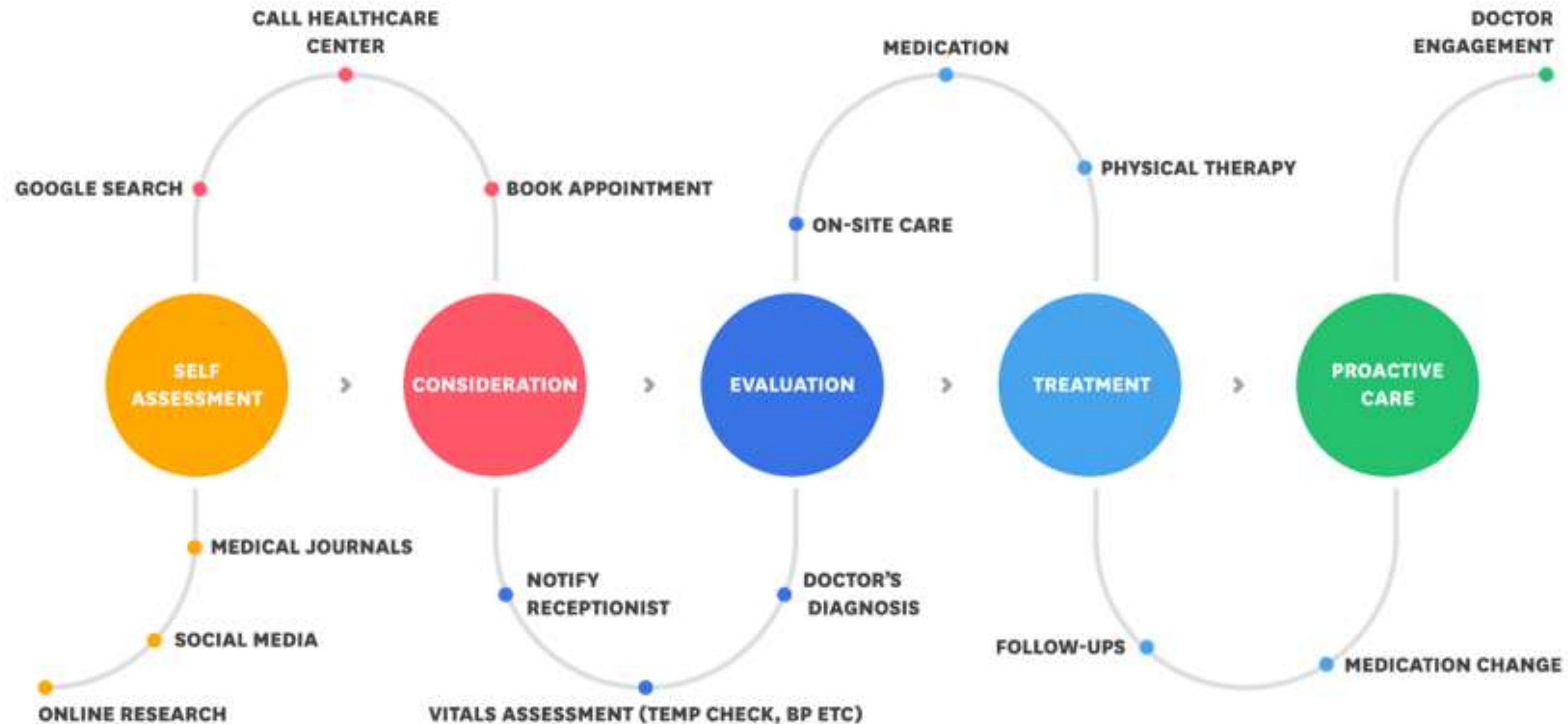
**The Buyer Experience**

Copyright 2010 Goal Centric Management, Inc.

# Customer Journey Phases: Healthcare



# Customer Journey Phases: Healthcare



# Customer Journey Phases: Education

## The Student Experience Canvas

The Student Experience Canvas is a tool to understand and improve your student experience by considering their touchpoints along the journey from applicant to alum.

Students, Staff, and Administrators use the Canvas to identify what's working and what isn't and then determining priorities and questions for the future.

The Canvas provides an opportunity to synthesize what's known, reveal gaps about what's unknown, and spark collaboration across departments.

### 1. STUDENT PERSONA

Describe your persona's motivations....  
*Build on fundamentals from undergrad econ degree to gain skills and tools for career in data science.*

Describe your persona's behaviors....  
*- Combine online & on campus  
- Treats grad school like a job  
- Studies nights/weekends  
- Loathes uneven group work*

Describe your persona's expectations....  
*- Set by past workplace  
- Support flexible work hours  
- High performing peers  
- High touch career placement*

Write a descriptive name of your student persona: *Career Shifter*

Check any of the following designations...

|                                                      |                                                         |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Commuter Student | <input checked="" type="checkbox"/> Student w/ Children |
| <input type="checkbox"/> First Gen Student           | <input type="checkbox"/> Student w/ Disabilities        |
| <input type="checkbox"/> International Student       | <input type="checkbox"/> Transfer Student               |
| <input type="checkbox"/> Part-time Student           | <input type="checkbox"/> Veteran Student                |
| <input type="checkbox"/> Student Athlete             | <input type="checkbox"/> Working Student                |

### 2. EVALUATE THE STUDENT JOURNEY

Time: Phases of the Student Journey

| Touchpoints: What students interact with | In each box below, describe what's working and isn't in the current experience, then rate it from 1 (poor) to 5 (excellent) in the corner. | Apply:<br>Searching, applying and deciding                                 | Adjust:<br>Arriving and getting oriented                             | Approach:<br>Exploring programs & communities                                        | Advance:<br>Progressing along a selected path                                        | Attain:<br>Graduating and transitioning                                             | Affiliate:<br>Staying connected to the school as an alum                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <b>Academic Programs</b><br><i>Classes, projects, and workshops for degree and non-degree programs</i>                                     | <i>Good sense of curriculum but not of faculty</i><br>4                    | <i>Good program and course orientation</i><br>4                      | <i>Can be frustrating based on diversity of peer skill-level</i><br>2                | <i>Might be good to explore different industries?</i><br>3                           | <i>Program well-designed to meet industry needs but need better portfolios</i><br>3 | <i>Need continuing ed options as tech and tools change?</i><br>3                    |
|                                          | <b>Student Services</b><br><i>Support such as admissions, enrollment, finance, advising, health, library, and career</i>                   | <i>Unclear what services are program-specific?</i><br>4                    | <i>Too much info - shift from just in case to just in time?</i><br>3 | <i>Services not geared for unique challenges of adults w/ kids</i><br>2              | <i>Not enough off-hours / self-service support</i><br>2                              | <i>Career placement tends to be regional, not national</i><br>3                     | <i>Is there desire to maintain access to resources like library, software?</i><br>3 |
|                                          | <b>Technology</b><br><i>Technology hardware, software, and infrastructure to create and collaborate</i>                                    | <i>No sense of what platform we use and why</i><br>2                       | <i>Tech orientation working well</i><br>5                            | <i>Curriculum designed well to expose students to tech tools they need</i><br>4      | <i>Archiving projects is an issue</i><br>4                                           | <i>Good continuity between tools used and industry expectations</i><br>4            | <i>What access can we provide to alums? (i.e., HPC capacity)</i><br>3               |
|                                          | <b>Campus Facilities</b><br><i>Classrooms, dining, health, labs, library, residential, sports and study spaces</i>                         | <i>Many people do not visit in person - virtual tour opportunity?</i><br>3 | <i>Touring school and campus spaces works well</i><br>5              | <i>Classrooms, labs, and visualization center all good. Project spaces poor</i><br>3 | <i>Classrooms, labs, and visualization center all good. Project spaces poor</i><br>4 | <i>Need small bookable rooms for interviews by video</i><br>3                       | N/A                                                                                 |
|                                          | <b>Community and Culture</b><br><i>Belonging, feeling supported, having a say, and participating</i>                                       | <i>Limited opportunities to meet future peers during process</i><br>3      | <i>Orientation events working well to form community</i><br>5        | <i>Initial group projects can be painful compared to workplace experiences</i><br>3  | <i>Project groups tend to be strongest driver of belonging</i><br>4                  | <i>Strong sense of identity from new, cutting-edge field</i><br>4                   | <i>Networking events crucial for nascent discipline; need more of them</i><br>3     |

### 3. REFLECTION

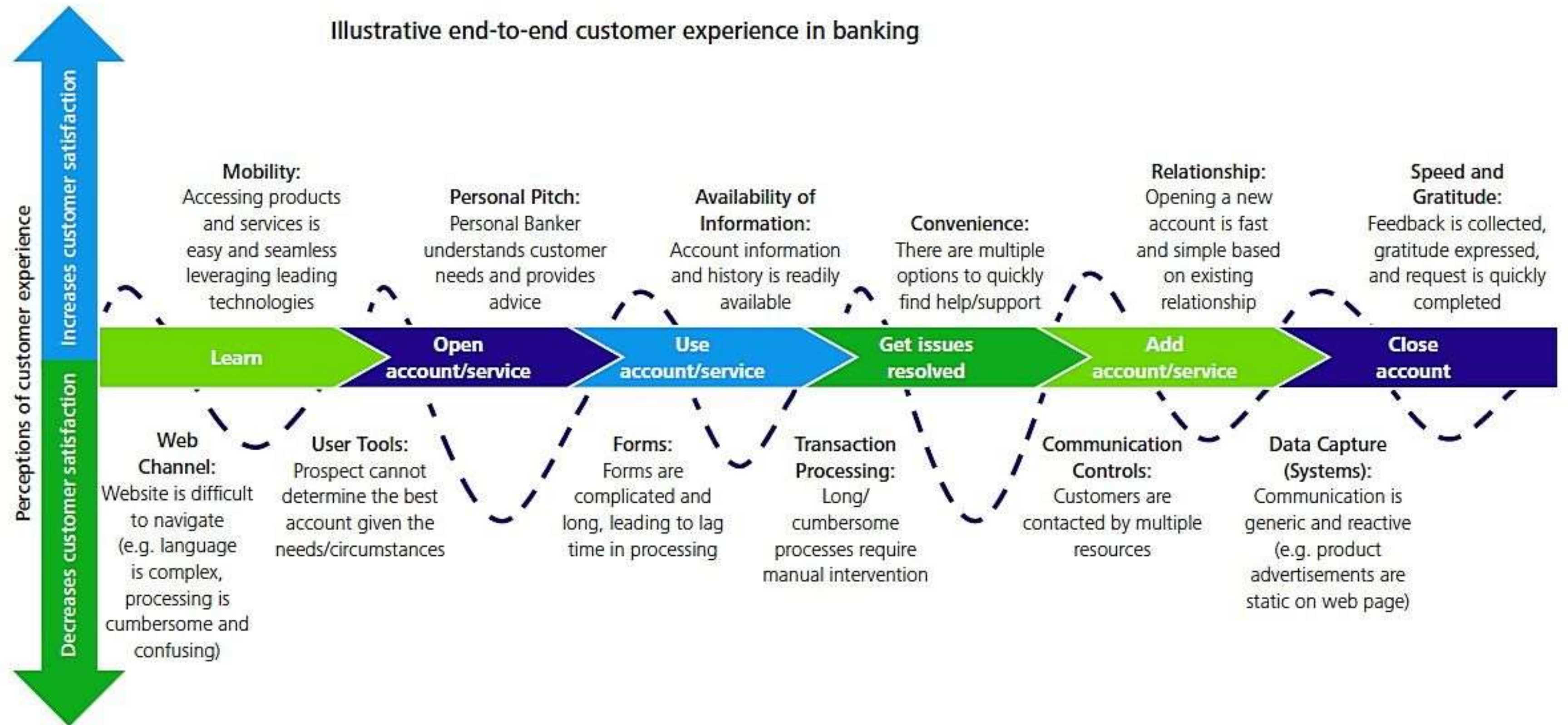
**Priorities**  
What are the top 3 to 5 opportunities to enhance our student experience?

- 1. Physical and digital service hubs*
- 2. Coordinated, collaborative support services*
- 2. Proactive academic advising w/ real-time tracking*
- 3. Expand access to online adult learners*

**Outstanding Questions**  
What questions do we have? What additional info do we need?

- 1. Need to better understand alum needs and expectation since new program*
- 2. How will specialization by industry inform curriculum?*
- 3. Need to analyze difference based on students' prior experience?*

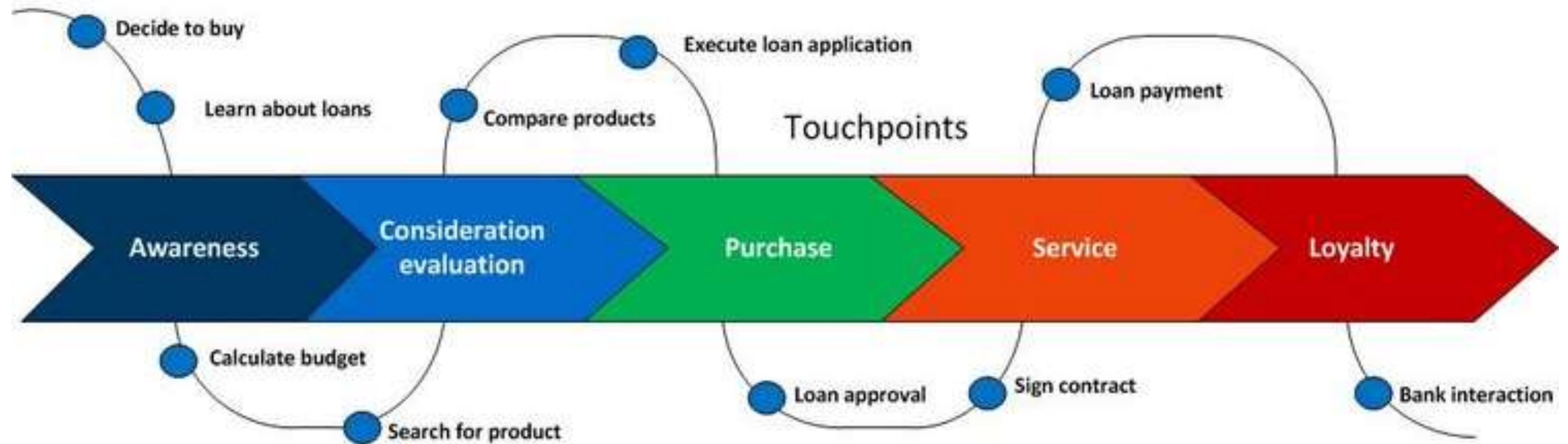
# Customer Journey Phases: Banking



# Customer Journey Phases: Banking

## Customer Journey Stages

### Bank Loan



# มองหา Touch Point ที่สำคัญ !

## 1. บรรยากาศ

- สิ่งอำนวยความสะดวก
- สภาพแวดล้อม
- การตกแต่งสถานที่
- การจัดร้านค้า/สินค้า

## 2. เทคโนโลยี

- ใช้ง่าย
- สะดวกสบาย
- บริการตนเอง

## 3. การสื่อสาร

- ข้อมูล Promotion
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

## 4. กระบวนการ

- ระยะเวลา
- เส้นทาง/เดินทาง (Navigation)
- กระบวนการให้บริการ

## 5. พนักงาน

- กระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือ
- บริการส่วนบุคคล (Personalized)
- ทักทายด้วยความเป็นมิตร

## 6. การสื่อสารระหว่างลูกค้ากันเอง

- Customer reviews
- Word-of-mouth

## 7. ผลลัพธ์

- คุณภาพตัวผลิตภัณฑ์
- ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย

# หลาทุกุมมองในการพิจารณา **Touch Point (TP)**



1. **Brand owned: TP** ที่ออกแบบและควบคุมโดยบริษัทเอง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ (โฆษณา, เว็บไซต์, loyalty program) รวมถึง Marketing Mix (product, packaging, price, service, convenience, sale force)
2. **Partner owned: TP** ที่ออกแบบและควบคุมร่วมกันระหว่างบริษัทกับ partners เช่น marketing agency, multichannel distribution partners, multivendor loyalty program partners, communication channel partners
3. **Customer owned: TP** ที่บริษัทและ partners ไม่ได้เป็นผู้ควบคุม เพราะเป็นของลูกค้า เช่น การตัดสินใจของลูกค้าขณะซื้อ, การเลือกช่องทางชำระเงิน, YouTube
4. **Social/External: TP** ที่เกิดจากภายนอก เช่น other customers, peer influences, independent information sources, environments อาทิ TripAdvisor

Case Study

Customer Journey Map

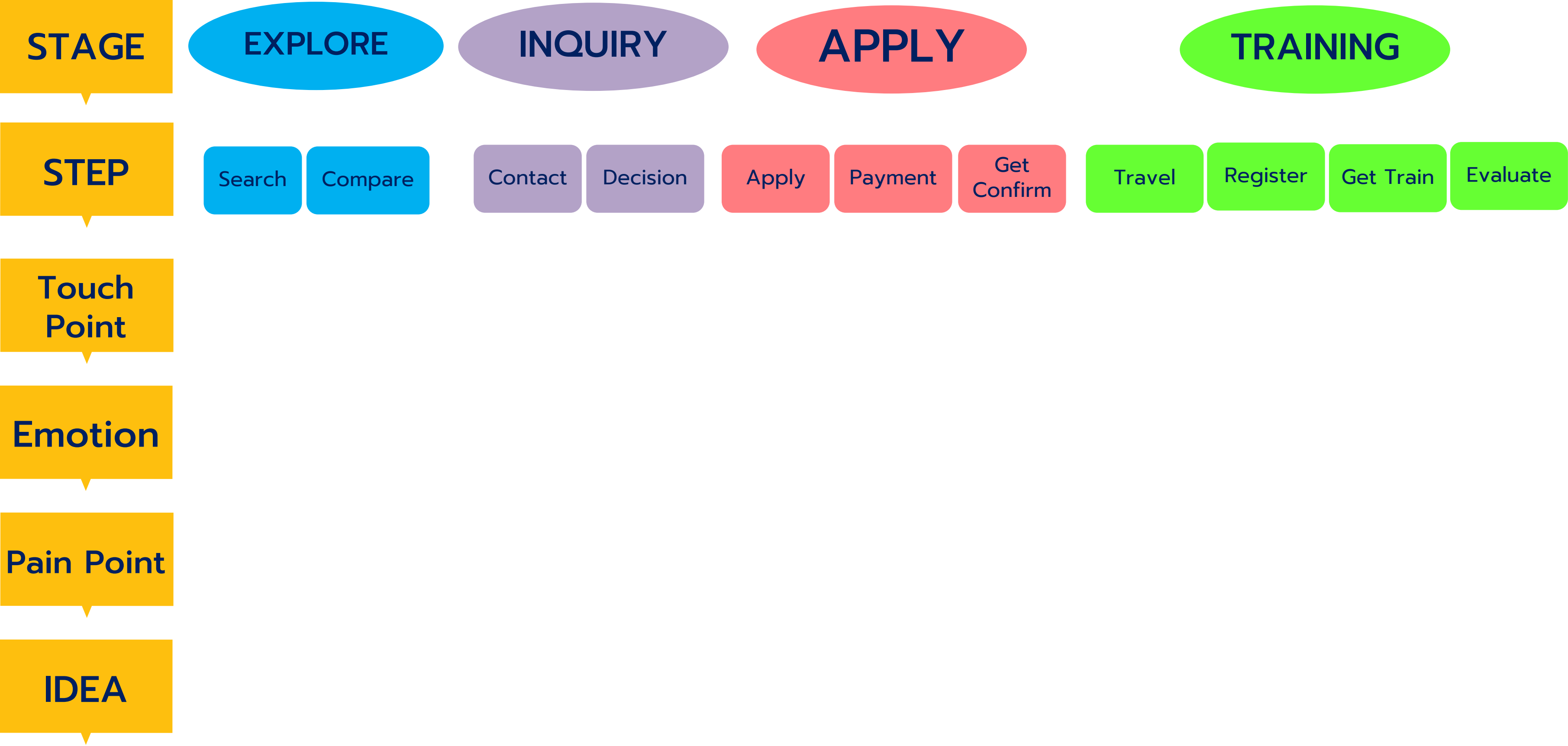
Product Name .....

Custome Segment .....

|       |                 |  |  |  |  |  |
|-------|-----------------|--|--|--|--|--|
| (1)   | STAGE           |  |  |  |  |  |
| (1.1) | Goal            |  |  |  |  |  |
| (1.2) | Doing           |  |  |  |  |  |
| (1.3) | Feeling         |  |  |  |  |  |
| (2)   | STEPs           |  |  |  |  |  |
| (3)   | TouchPoint      |  |  |  |  |  |
| (4)   | Emotional Curve |  |  |  |  |  |
| (5)   | Pain Point      |  |  |  |  |  |
| (6)   | IDEA (OFI)      |  |  |  |  |  |



# Case Study



## STEP 3 : ระบุหัวข้อที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม



เมื่อกำหนด Stage / Step / Touchpoint ได้แล้ว ให้ระบุหัวข้อหรือประเด็นต่างๆ ที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมภายใต้ Customer Journey

- Emotional Curve: ประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการ ณ STEP นั้น (-1 / 0 / +1 หรือ 1-10 Scale)
- Pain Point: สิ่งที่ไม่ประทับใจ ไม่เข้าใจ ปัญหา ในแต่ละ Step
- Idea (OFI): ที่เป็นความคาดหวังของลูกค้า สิ่งที่ยากให้มี/อยากได้เพิ่มเติม ณ STEP นั้น (Customer Requirement)
- ในขั้นตอนสุดท้าย ให้ลูกค้าประเมินคะแนนความพึงพอใจต่อประสบการณ์โดยรวม (10 point-scale) ในการมาใช้บริการครั้งล่าสุด

STEP 3 : ระบุมหุข้อที่ตองการศึกษาเพิ่มเติม

Product Name .....

Custome Segment .....

|       |                 |  |  |  |  |  |
|-------|-----------------|--|--|--|--|--|
| (1)   | STAGE           |  |  |  |  |  |
| (1.1) | Goal            |  |  |  |  |  |
| (1.2) | Doing           |  |  |  |  |  |
| (1.3) | Feeling         |  |  |  |  |  |
| (2)   | STEPs           |  |  |  |  |  |
| (3)   | TouchPoint      |  |  |  |  |  |
| (4)   | Emotional Curve |  |  |  |  |  |
| (5)   | Pain Point      |  |  |  |  |  |
| (6)   | IDEA (OFI)      |  |  |  |  |  |

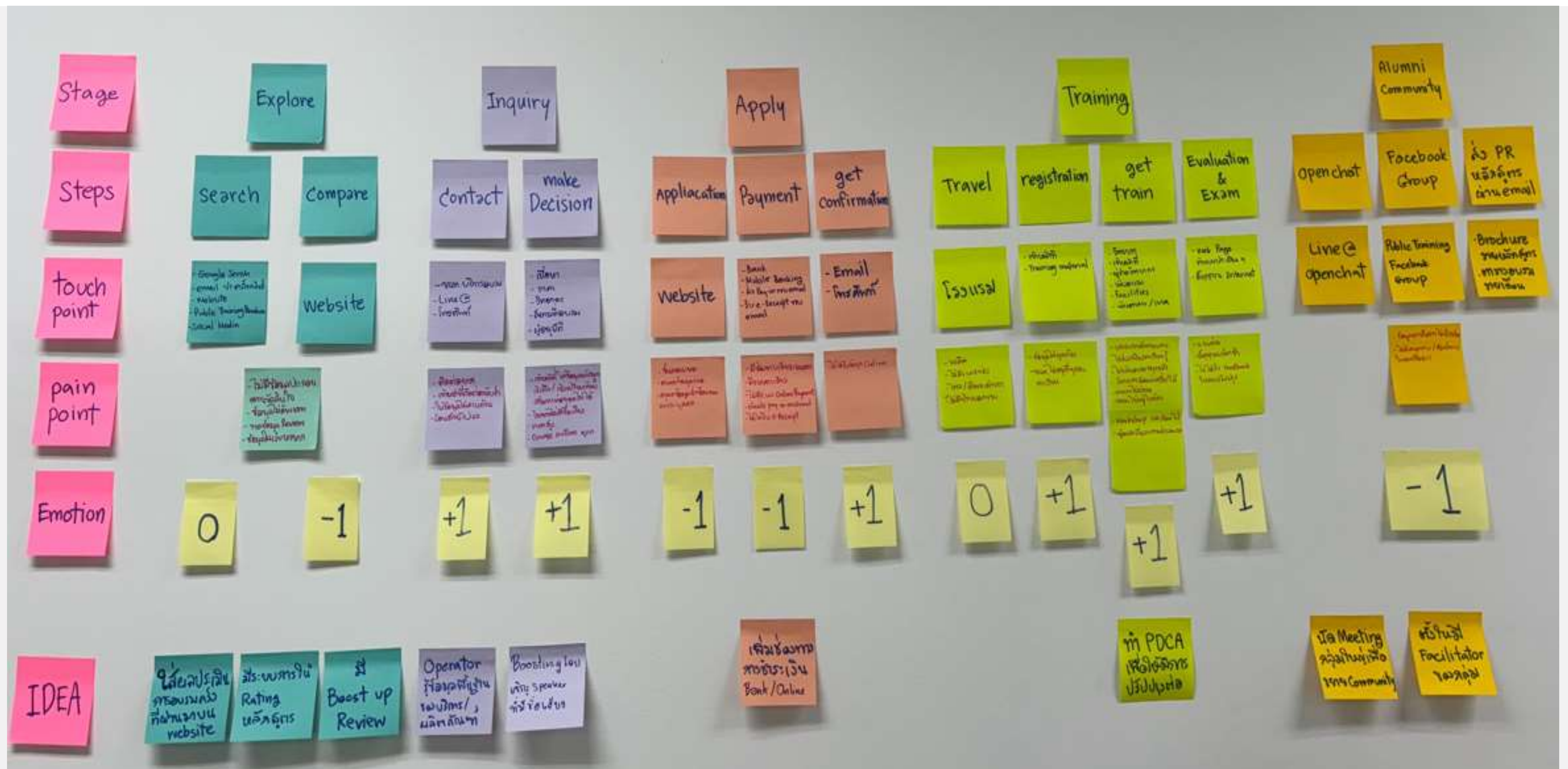
## STEP 4 : ระดมสมองเพื่อใส่ข้อมูล



### Workshop

- ให้ทุกคนในทีมที่ศึกษาคิดเสมือนว่าตนเองคือ USER หรือลูกค้าเป้าหมายที่เรากำลังศึกษา
- ช่วยกันใส่ข้อมูลในช่อง Emotional Curve, ระบุ Pain Point และ Idea ของแต่ละ Step
- แต่ละคนแสดงความคิดเห็นโดยเขียนลงบน 1 post-it = 1 ประเด็น
- คิดในมุมมองลูกค้า (Put on your customer's shoe)
- ช่วยกันทำความสะอาดข้อมูล เช่น ใช้ภาษาที่ชัดเจน, ตัดประเด็นที่ซ้ำซ้อน

# Case Study



Stage

Steps

touch  
point

pain  
point

Emotion

IDEA

Explore

search

compare

- Google Search
- email ข่าวประชาสัมพันธ์
- Website
- Public Training Brochure
- Social Media

Website

- ไม่ได้รับข้อมูลประกอบ
- การตัดสินใจ
- ข้อมูลไม่อัปเดต
- ทดสอบ Review
- ข้อมูลไม่ครบถ้วน

0

-1

ได้ผลประเมิน  
การอบรมด้วย  
ที่ผ่านจากบน  
website

มีระบบการให้  
Rating  
และแสดง

มี  
Boost up  
Review

Inquiry

contact

make  
Decision

- จดหมายเวียนรอบชม
- Line @
- โทรศัพท์

- เยี่ยม
- ทด
- วิเคราะห์
- สังเกตรอบชม
- ผู้ดูแล

- ติดต่อสอบถาม
- เจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถาม
- ในห้องเรียน
- โทรศัพท์

- เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่

+1

+1

Operator  
รับข้อมูลพื้นฐาน  
รอบชม/ ,  
ผลิตภัณฑ์

Boosting โดย  
เชิญ Speaker  
ทำวิจัย

Apply

Application

Payment

get  
confirmation

Website

- Bank
- Mobile Banking
- Pay-in via email
- E-Receipt via email

- Email
- โทรศัพท์

- ข้อมูล
- ข้อมูล
- ข้อมูล
- ข้อมูล

- มีระบบการให้
- ระบบการให้
- ไม่ได้รับ Online Payment
- ข้อมูล pay-in via email
- ไม่ได้รับ e-Receipt

ไม่ได้รับข้อมูล Confirm

-1

-1

+1

เพิ่มช่องทาง  
การชำระเงิน  
Bank / Online

Stage

Steps

touch  
point

pain  
point

Emotion

IDEA

Training

Travel

registration

get  
train

Evaluation  
&  
Exam

Resource

- ทัศนคติ  
- Training material

- วิทยากร  
- ทัศนคติ  
- อุปกรณ์การสอน  
- วัสดุอุปกรณ์  
- Facilities  
- ห้องเรียน / วิชา

- Web Page  
- ทัศนคติ  
- ทัศนคติ Internet

- วัสดุ  
- ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ

- ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ

- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ

- ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ

- Workshop (No/No/No)  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ

0

+1

+1

+1

ทำ PDCA  
เพื่อใช้จัดการ  
ปรับปรุงต่อ

Alumni  
Community

open chat

Facebook  
Group

ส่ง PR  
และเอกสาร  
ผ่าน email

Line @  
open chat

Public Training  
Facebook  
Group

- Brochure  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ

- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ  
- ทัศนคติ / ทัศนคติ

- 1

นัด Meeting  
กลุ่มคนเพื่อ  
งาน Community

ตัวนำ  
Facilitator  
ของกลุ่ม

## STEP 5 : จัดทำแบบสำรวจ Customer Journey (Optional)



นอกเหนือจากการจัด Workshop ระดมสมองโดยคณะทำงานและผู้บริหารแล้ว หากต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า/User จริงในภาคสนามให้นำผลสรุปการกำหนด Stage และ Step จากขั้นตอนที่ 3 มาจัดทำแบบสำรวจ Customer Journey เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการลงภาคสนามสัมภาษณ์/สังเกต เก็บข้อมูลจริงกับลูกค้า/User

- สามารถสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นหรือหัวข้อที่สนใจในแบบสอบถามได้ เช่น Emotional Curve, Pain Point และ Idea for Improvement แต่ระวังไม่ควรมีจำนวนมากเกินไปจนเก็บข้อมูลได้ยาก
- ออกแบบการเก็บข้อมูลภาคสนาม จำนวน ช่วงเวลา กลุ่มเป้าหมายตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

|              | Key Activity                                                         | TouchPoint                                                            | Moment Of Truth<br>/Pain Point | Shopper<br>Requirement | Score<br>(1-10) |
|--------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Pre-Service  | 1) ค้นหาข้อมูลร้านค้า/สินค้าจากสื่อฯ                                 | Website, Social Media                                                 |                                |                        |                 |
|              | 2) ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากศูนย์การค้า                    | Direct Mail, E-mail, SMS, Social Media, Mass Media, Outside Media     |                                |                        |                 |
|              | 3) เดินทางเข้าสู่ศูนย์การค้าโดยรถส่วนตัว                             | ช่องรับบัตรจอดรถ, ที่จอดรถ, รปภ., ป้ายบอกทาง                          |                                |                        |                 |
|              | 4) เดินเข้าประตูศูนย์การค้า                                          | รปภ. , ป้ายบอกทางในศูนย์ฯ, ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมฯ                  |                                |                        |                 |
|              | 5) เดินเล่นภายในศูนย์การค้า                                          | บรรยากาศ (สะอาด สดชื่น สวยงาม หรรษา แอร์เย็น ดนตรี) , การตกแต่งศูนย์ฯ |                                |                        |                 |
| Service      | 6) นั่งพักผ่อน/นั่งรอ                                                | ที่นั่งพัก, บรรยากาศ                                                  |                                |                        |                 |
|              | 7) บริการ WIFI                                                       | สัญญาณ WIFI                                                           |                                |                        |                 |
|              | 8) เข้าห้องน้ำ                                                       | ห้องน้ำ, บรรยากาศ, สิ่งอำนวยความสะดวก, แม่บ้าน                        |                                |                        |                 |
|              | 9) เลือกซื้อสินค้าและใช้บริการ                                       | ร้านค้าและการบริการของพนักงานร้านค้า                                  |                                |                        |                 |
| Post Service | 10) สะสมคะแนนและแลกรับของรางวัล                                      | Counter Service, Member Card/Coupon                                   |                                |                        |                 |
|              | 11) แจ้งปัญหา ร้องเรียน                                              | รปภ., แม่บ้าน, Counter Service, Call Center                           |                                |                        |                 |
|              | 12) เดินทางออกจากศูนย์ฯ โดยรถส่วนตัว                                 | ป้ายบอกทาง, จุดคืนบัตรจอดรถ, รปภ.                                     |                                |                        |                 |
|              | 13) กลับมาใช้บริการซ้ำ                                               | ศูนย์การค้า                                                           |                                |                        |                 |
|              | 14) แนะนำบอกต่อผ่านสินค้า/บริการ                                     | Word of mouth, Social Media                                           |                                |                        |                 |
|              | กรุณาระบุระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์ในการมาช้อปปิ้งล่าสุดนี้ |                                                                       |                                |                        |                 |

**SAMPLE #1**

## STEP 6 : เก็บข้อมูลภาคสนาม และวิเคราะห์ผลเพื่อจัดทำรายงาน



### 6.1 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

- สุ่มลูกค้า/User ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 30 ราย
- สัมภาษณ์ Face-to-face เพื่อเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม
- สัมภาษณ์กลุ่ม Extreme Case, not normal case

### 6.2 การวิเคราะห์และประมวลผล

- เชิงปริมาณ นำความพึงพอใจในแต่ละ Step หา Correlations กับคะแนนความพึงพอใจโดยรวม เพื่อหา Touchpoint ที่สำคัญ
- เชิงคุณภาพ สรุปประเด็นที่สำคัญในแต่ละ Step ด้วย Key word ที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันในแต่ละด้าน  
Goal, Doing, Feeling, Pain Point

### 6.3 การจัดทำรายงาน Customer Journey Analysis

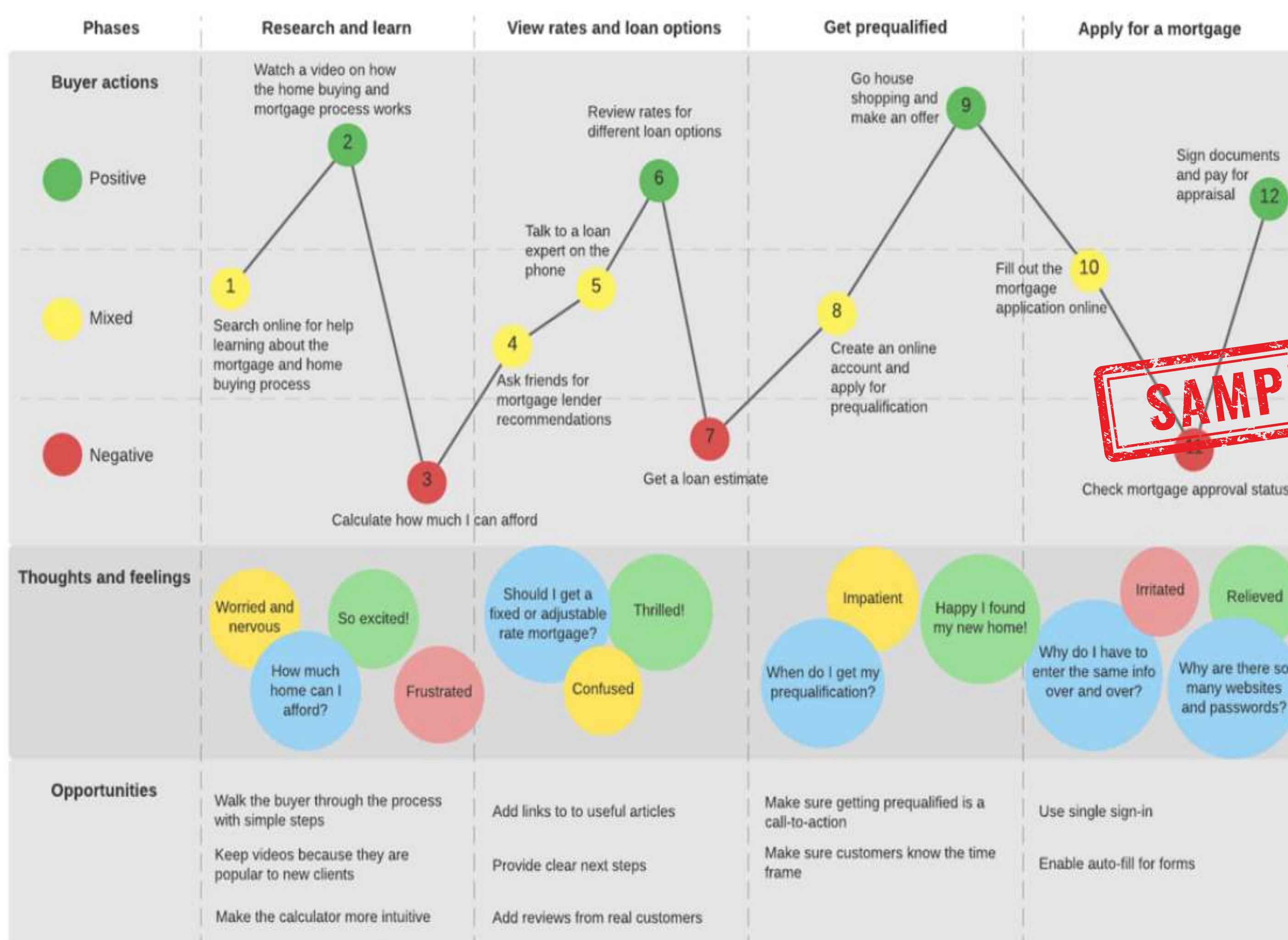
- Make it Short & Sexy

| Correlations matrix |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
|                     | tp1  | tp2  | tp3  | tp4  | tp5  | tp6  | tp7  | tp8  | tp9   | tp10 | tp11 | tp12 | tp13 | tp14 | tp15 | tp16 |
| Pearson Correlation | .048 | .146 | .216 | .370 | .218 | .356 | .503 | .605 | -.092 | .352 | .303 | .733 | .620 | .365 | .477 | .462 |
| Sig. (2-tailed)     | .801 | .416 | .135 | .017 | .296 | .018 | .000 | .000 | .668  | .010 | .029 | .004 | .000 | .031 | .005 | .008 |
| N                   | 30   | 33   | 49   | 41   | 25   | 44   | 54   | 56   | 24    | 53   | 52   | 13   | 48   | 35   | 33   | 32   |

| การพิจารณากิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                    | 1) ค้นหาข้อมูลร้านค้า/สินค้าจากสื่อฯ                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                            | 2) ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากศูนย์การค้า                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                  | 3) การจรรยาบรรณนอกศูนย์การค้า                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EMOTICON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                    | Score                                                                                        | MOT/PainPoint                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Requirement                                                                                                                | Score                                                                                          | PainPoint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Requirement                                                                      | Score                                                                                          | PainPoint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Requirement                                                                                                                                                           |
| <p><b>สีแดง</b> หมายถึง มีนัยสำคัญ</p> <p>ทางสถิติ และมีค่า Correlation สูง ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจสูง</p> <p><b>สีเหลือง</b> หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation ปานกลาง ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจปานกลาง</p> <p><b>สีเขียว</b> หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation ต่ำ ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจต่ำ</p> |  <p>คะแนนสูงกว่า 8 พึงพอใจสูง</p> |  <p>7.7</p> | <p><b>SE:</b>มีการค้นหาข้อมูลร้านค้า/สินค้าน้อย</p> <p><b>YF:</b>พาลูกมาเรียนทุกวัน มักได้รับข้อมูลผ่าน FB</p> <p><b>YP:</b>ค้นหาข้อมูลจาก Social Media (FB, IG) และ Internet/Google มักดู Review ประกอบการตัดสินใจ</p> <p><b>TW:</b>มักค้นหาข้อมูลจาก Website/Social Media ที่ชัดเจน เข้าถึงข้อมูลง่าย</p> | <p><b>TW:</b>ต้องการความสะดวกในการค้นหา และพิกัดที่ชัดเจน -อยากให้บอกรายละเอียดร้านค้าให้มากขึ้นใน FB,IG,TW บอกแต่ชั้น</p> |  <p>8.1</p> | <p><b>SE:</b>มักรับข้อมูลจาก TV ป้ายประชาสัมพันธ์, Bill board</p> <p><b>YF:</b>มีผู้ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์น้อยมาก (2จาก12)</p> <p><b>YP:</b>มักได้รับข้อมูลจาก Social Media (FB, IG), Website, เพื่อนแชร์ FB</p> <p>-บางส่วนยังไม่เคยได้รับข้อมูลข้อมูลข่าวสาร</p> <p><b>TW:</b>FB มีการ update ดี แต่ไม่ค่อยมีอะไรน่าสนใจ น่าเสนอแบบอื่นๆ</p> <p>-ป้ายประชาสัมพันธ์ในศูนย์ฯ ชัดเจนมีประชาสัมพันธ์ตลอด</p> | <p><b>TW:</b>อยากให้ มีรายละเอียดข้อมูลร้านค้ามากขึ้น และ update ข้อมูลบ่อยๆ</p> |  <p>7.3</p> | <p><b>SE:</b>นิยมมาศูนย์ฯ วันธรรมดา เพราะรถไม่ติด โดยเฉพาะช่วงเช้า</p> <p><b>SE:</b>อากาศร้อนเกินไป รถมอเตอร์ไซด์จอดไม่พอ</p> <p><b>YF:</b>ทางเข้าศูนย์ฯ มีหลายช่องทางดี และคุ้นชินเส้นทาง เพราะมาประจำ</p> <p><b>YP:</b>รถติดโดยเฉพาะวันหยุด</p> <p><b>TW:</b>ทางเข้าสะดวก มีหลากหลายทาง และป้ายบอกทางชัดเจน</p> <p>-รถติด</p> | <p><b>SE:</b>วันหยุดควรเพิ่มรถจักรยานยนต์</p> <p>อำนวยความสะดวก เพราะรถติดมาก</p> <p><b>YP:</b>อยากให้มีป้ายอัจฉริยะเตือนประตูทางออกที่รถติดมาก</p> <p><b>TW:</b></p> |

| 6) เดินเข้าประตูศูนย์การค้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |             | 7) เดินเล่นภายในศูนย์การค้า |           |             | 8) นั่งพักผ่อน/นั่งรอ |           |             | 9) บริการ WIFI |           |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|-----------|-------------|-----------------------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|
| Score                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | PainPoint | Requirement | Score                       | PainPoint | Requirement | Score                 | PainPoint | Requirement | Score          | PainPoint | Requirement |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>< |           |             |                             |           |             |                       |           |             |                |           |             |

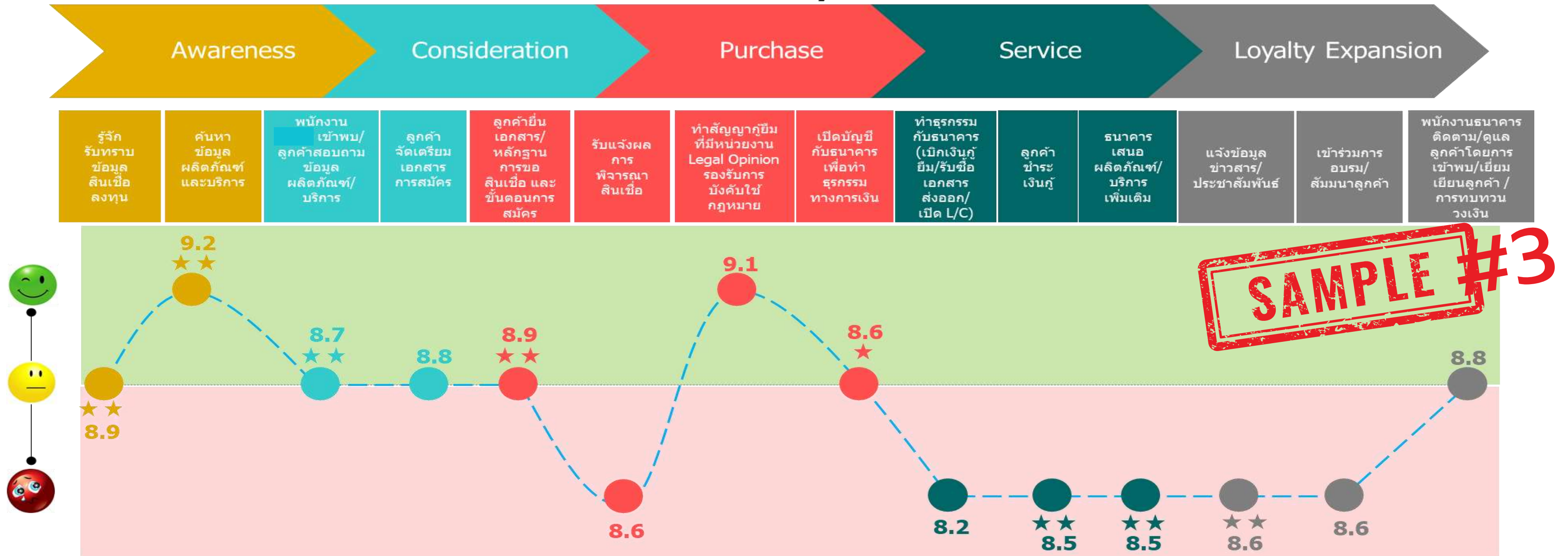
| 12) สะสมคะแนนและแลกรับของรางวัล                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                   | 13) ความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                               | 14) ขอรับการช่วยเหลือ แจ้งปัญหา ร้องเรียน                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Score                                                                                          | PainPoint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Requirement                                                       | Score                                                                                             | PainPoint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Requirement                                                                                                                                                                   | Score                                                                                             | PainPoint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Requirement                                                                             |
| <br><b>7.3</b> | <b>SE:</b> มีผู้ใช้บริการสิทธิประโยชน์น้อย (5 จาก 18)<br>-ไม่ทราบข่าวสารและสิทธิประโยชน์ ไม่รู้ว่าการสะสมคะแนนได้<br><b>YF:</b> ไม่มีลูกค้า YF เข้าร่วมสะสมคะแนน/แลกของรางวัลเลย (0จาก 12)<br><b>YP:</b> มีผู้ใช้บริการน้อยมาก (2 จาก 16 คนที่สอบถาม)<br>-มีบัตรสะสม แต่ไม่เคยแลก /ป้ายไม่เห็น<br><b>TW:</b> มีลูกค้า TW เพียง 2จาก15 ที่ใช้บริการสะสมคะแนนแลกของรางวัล | <b>SE:</b> ตั้งคะแนนในการสะสมมากเกินไป/ของรางวัลไม่คุ้มกับที่สะสม | <br><b>8.3</b> | <b>SE:</b> สว่าง ทางเดินสะดวก ดีสำหรับคนแก่<br>-ไม่ปลอดภัยเคยเจอมีจาชีพหลอกเอากเงินแล้วขูดถูกล้างแล้วแจ้งว่าถูกล้างเสีย<br><b>YF:</b> รู้สึกปลอดภัยดี รปภ. เยอะ<br>-บางครั้งเกิดเหตุที่โซนไอที รู้สึกตกใจมาก แต่เมื่อเห็นเจ้าหน้าที่มารับระงับเหตุทันทีรู้สึกสบายใจ<br>-ลานจอดรถมีด<br><b>YP:</b> รู้สึกปลอดภัย ไม่เคยเจอเหตุการณ์ไม่ปกติ<br>-มีบางจุดที่มีวัยรุ่นมั่วสุม เช่น หน้าโรงหนัง<br>-กล้องวงจรปิดดูแล้วมีน้อย รู้สึกไม่ปลอดภัย<br><b>TW:</b> รู้สึกปลอดภัย พบเห็น รปภ. ตรวจสอบตลอด | <b>YF:</b> อยากให้ทางรปภ.ช่วยดูทางเข้าชั้น 3 ตรงโรงหนัง บ่อยๆ น้อย เพราะเห็นมีแต่เด็กเกเรชอบอยู่แถวนั้น<br>-ควรคัดเลือก รปภ. น้อยเหมือนอายุจะเยอะ<br><b>YP:</b><br><b>TW:</b> | <br><b>8.5</b> | <div style="position: relative; height: 100px;">  </div> <b>SE:</b> รปภ.ให้ข้อมูล<br>-รปภ.ไม่ค่อยตรวจตรา สอดส่อง ไม่ค่อยตอบคำถาม ทำหน้าง<br><b>YF:</b> เคยยืมรถเข็นเด็ก ได้รับบริการดี<br>-สอบถามร้านค้ากับ รปภ.และแม่บ้าน ได้รับบริการดี<br><b>YP:</b> รปภ.ไม่ค่อยให้การช่วยเหลือเมื่อมีรถเข็นสินค้าหนักๆ<br>-รปภ.บริการดี (ตามจุดตรงบันไดเลื่อน) สอบถามข้อมูลได้รับคำตอบดีมาก<br><b>TW:</b> แม่บ้านทักทายดี มีมารยาท / รปภ เป็นมิตร (ทั้งอาคารจอดและในห้าง) | <b>YP:</b> ควรอบรมให้ รปภ./แม่บ้าน สามารถให้ข้อมูลได้ แก้ไขปัญหา ให้ลูกค้าได้ เบื้องต้น |



**SAMPLE #2**

# ตัวอย่างผลการวิเคราะห์

## Customer Journey สินเชื่อ



★ ★ มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation สูง ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก

★ มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation ปานกลาง ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจปานกลาง

หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation ต่ำ ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจต่ำ



คะแนนสูงกว่า 9 พึงพอใจสูง

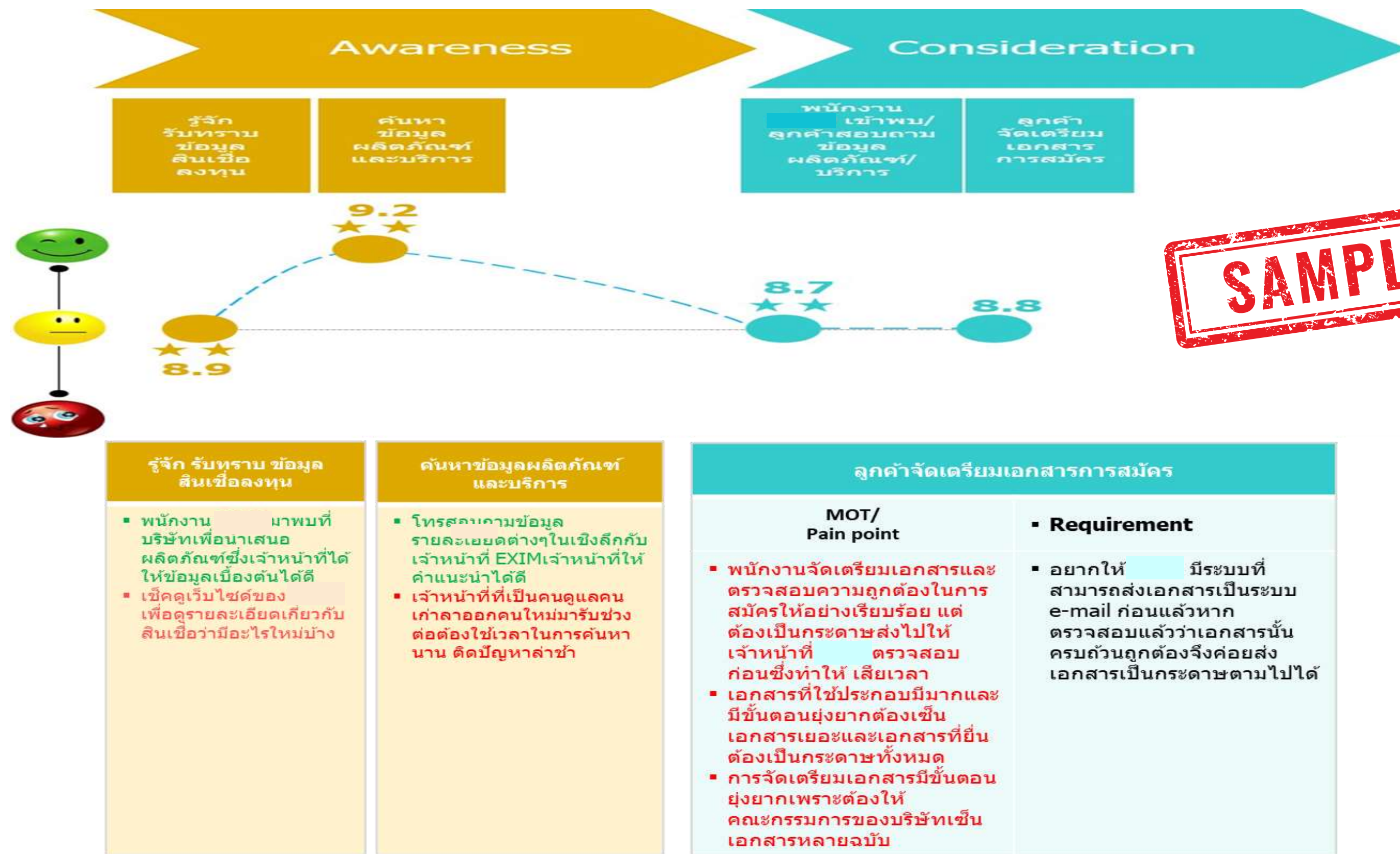


คะแนน 8.71-9 พึงพอใจปานกลาง



คะแนนต่ำกว่า 8.7 ไม่พึงพอใจ

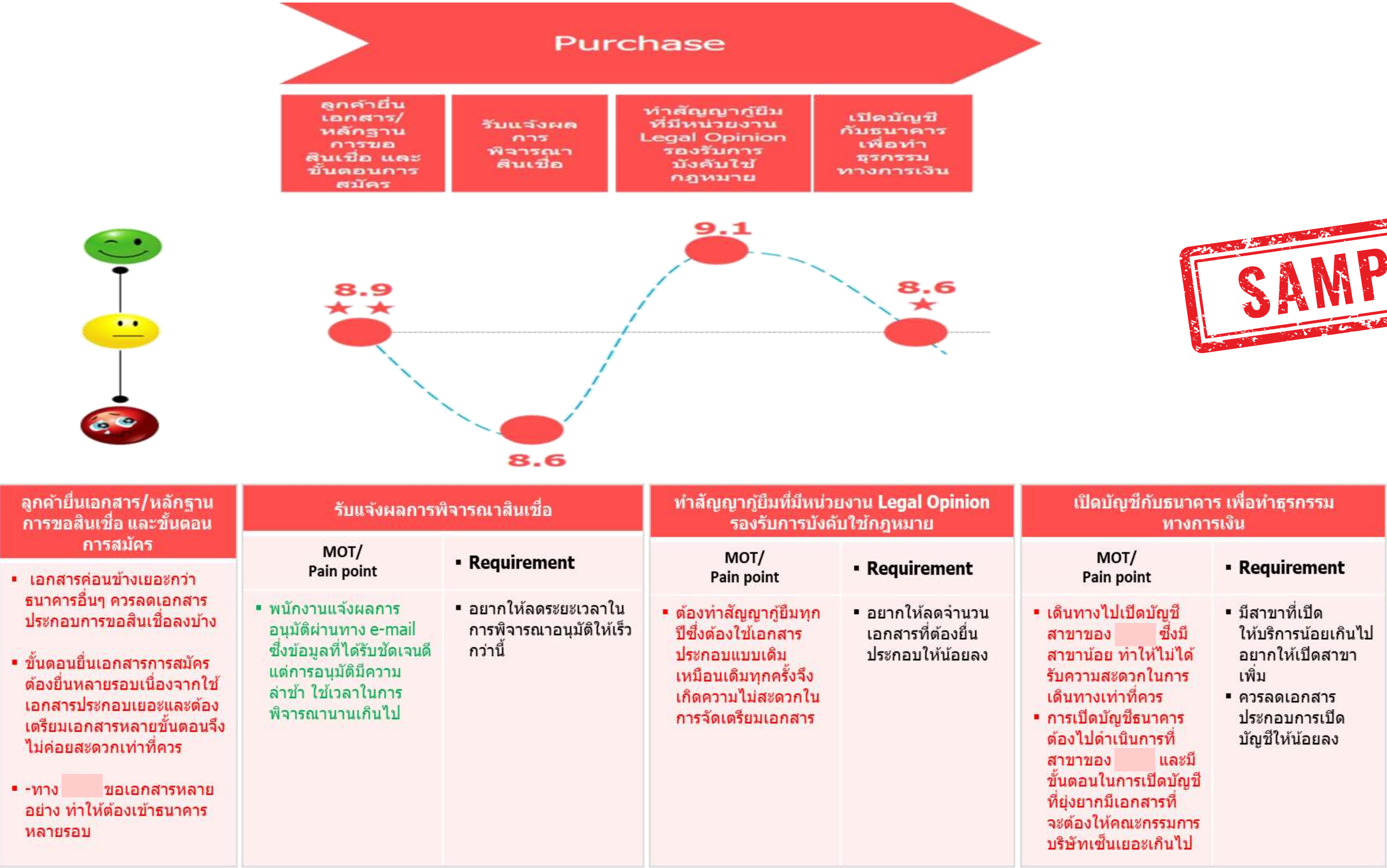
# ตัวอย่างผลการวิเคราะห์



**SAMPLE #3**

**Moment Of Truth VS Pain Point**

# ตัวอย่างผลการวิเคราะห์



# STEP 7 : จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience)



7.1 ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- Priorities (Impact & Ease of Implement)

|                               |                           |                    |
|-------------------------------|---------------------------|--------------------|
| Ease of Implementation        | For Future Considerations | Quick Wins         |
|                               | Ignore                    | Long Term Solution |
| Impact on Customer Experience |                           |                    |

7.2 WORKSHOP: หน่วยงานที่เป็น Frontstage และ Backstage เพื่อกำหนด กลยุทธ์, มาตรการ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อตอบสนอง

7.3 ให้ความสำคัญกับการออกแบบประสบการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจ โดยเฉพาะ Touch Point ที่มีนัยสำคัญทางสถิติจากการศึกษา Correlations

| Activity                         | 6) เดินเข้าประตูร้าน                                        | 7) เดินเล่นภายในร้าน    | 8) นั่งพักผ่อน/นั่งรอ | 10) เข้าห้องน้ำ                                                             | 11) เลือกซื้อสินค้าและใช้<br>บริการในร้าน | 12) สะสมคะแนนและแลก<br>รับของรางวัล    |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| Touch Point                      | รปภ., ป้ายบอกทาง, ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ<br>ศูนย์ฯ | บรรยากาศ, การตกแต่งร้าน | ที่นั่งพัก, บรรยากาศ  | ห้องน้ำ, บรรยากาศภายใน<br>ห้องน้ำ, สิ่งอำนวยความสะดวก<br>ในห้องน้ำ, แม่บ้าน | ร้านค้าและการบริการของ<br>พนักงานร้านค้า  | Counter Service, Member<br>Card/Coupon |
| ฝ่ายอาคารสถานที่                 |                                                             |                         |                       |                                                                             |                                           |                                        |
| ฝ่ายการตลาดและ<br>กิจกรรมการตลาด |                                                             |                         |                       |                                                                             |                                           |                                        |
| ฝ่ายขายพื้นที่                   |                                                             |                         |                       |                                                                             |                                           |                                        |
| ฝ่ายอื่นๆ ที่<br>เกี่ยวข้อง ...  |                                                             |                         |                       |                                                                             |                                           |                                        |

SAMPLE #1

# STEP 7 : จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience)



**Sequence** : การเรียงลำดับ Touch Point ที่มี Hi-Point / Low-Point ที่เหมาะสมช่วยให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ประทับใจ

- ตัวอย่างการ Check out โรงแรม: รวดเร็ว, Voucher, สร้างความประทับใจ last TP (แทนที่การต่อคิวรอคอย)

**Segment** : เมื่อลูกค้าไม่พอใจต่อ TP ที่สำคัญที่หนึ่ง ควรวิเคราะห์และกำหนด TP ใหม่

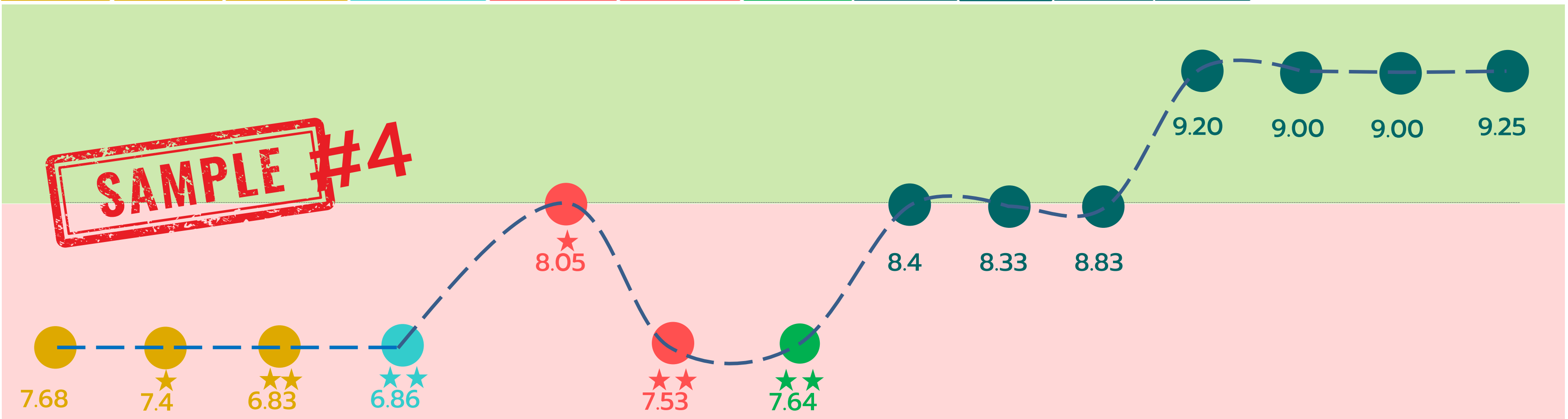
- ตัวอย่าง Walt Disney แก้ปัญหาการรอคอยเครื่องเล่นนาน โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างรอคิว พัดลมไอน้ำ และตัว Express

**Control** : ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเป็นผู้ควบคุม Journey ยิ่งลูกค้าได้รับการ empowered, engaged, and updated จะช่วยลดความไม่พึงพอใจหากเกิดปัญหา

- ตัวอย่าง บริการไฟฟ้า ประปา ลูกค้าจะพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมาก หากตนสามารถกำหนดเวลา ได้รับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น และการ update ข้อมูล
- สายการบิน/โรงภาพยนตร์ ให้ลูกค้าเลือกที่นั่งได้ด้วยตนเอง



| หาซื้อ<br>Awareness                  |                                   |                                                                         | ซื้อสลาก<br>Purchase | เก็บรักษา ตรวจสอบสลาก<br>Post Purchase   |                         | บันทึกรางวัล<br>Loyalty          |                            |                |                                                         |                             |                         |                               |                                                                        |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| หาเลขเด็ด<br>ด้วย<br>ตนเอง<br>(n=28) | หาเลขเด็ด<br>จากผู้อื่น<br>(n=20) | หาซื้อ<br>(เลือกแพ่ง/<br>ผู้ขาย/เลขและ<br>ราคาที่<br>ต้องการ)<br>(n=30) | ซื้อสลาก<br>(n=29)   | เก็บรักษาสลากฯ<br>รอขึ้นรางวัล<br>(n=21) | ตรวจสอบรางวัล<br>(n=30) | บันทึกรางวัล<br>ภายนอก<br>(n=28) | เดินทางมา<br>สสร.<br>(n=5) | จอดรถ<br>(n=3) | ยื่นคำ<br>ขอรับ<br>รางวัล<br>และรับบัตร<br>คิว<br>(n=6) | นั่งรอ<br>เรียกคิว<br>(n=5) | ยื่น<br>เอกสาร<br>(n=5) | รอคิวเข้า<br>Counter<br>(n=5) | เข้า Counter<br>ลงนาม<br>เอกสาร รับ<br>เงินและตรวจ<br>นับเงิน<br>(n=4) |



★★ มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation สูง ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก

★ มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation ปานกลาง ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจปานกลาง

หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า Correlation ต่ำ ถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจต่ำ

คะแนนสูงกว่า 8.51 พึงพอใจสูง

คะแนน 8.01-8.5 พึงพอใจปานกลาง

คะแนนต่ำกว่า 8.0 ไม่พึงพอใจ

## A red, distressed stamp with the text "SAMPLE #4" in a bold, sans-serif font. The stamp has a thick, irregular border and a grainy, ink-like texture. The text is slightly tilted to the right.

A red, distressed stamp with the text "SAMPLE #4" in a bold, sans-serif font. The stamp has a thick, irregular border and a grainy, ink-like texture. The text is slightly tilted to the right.

# Moment of Truth VS Pain Point

SAMPLE #4

ซื้อสลาก  
Purchase

เก็บรักษา ตรวจสอบสลาก  
Post Purchase

ซื้อสลาก

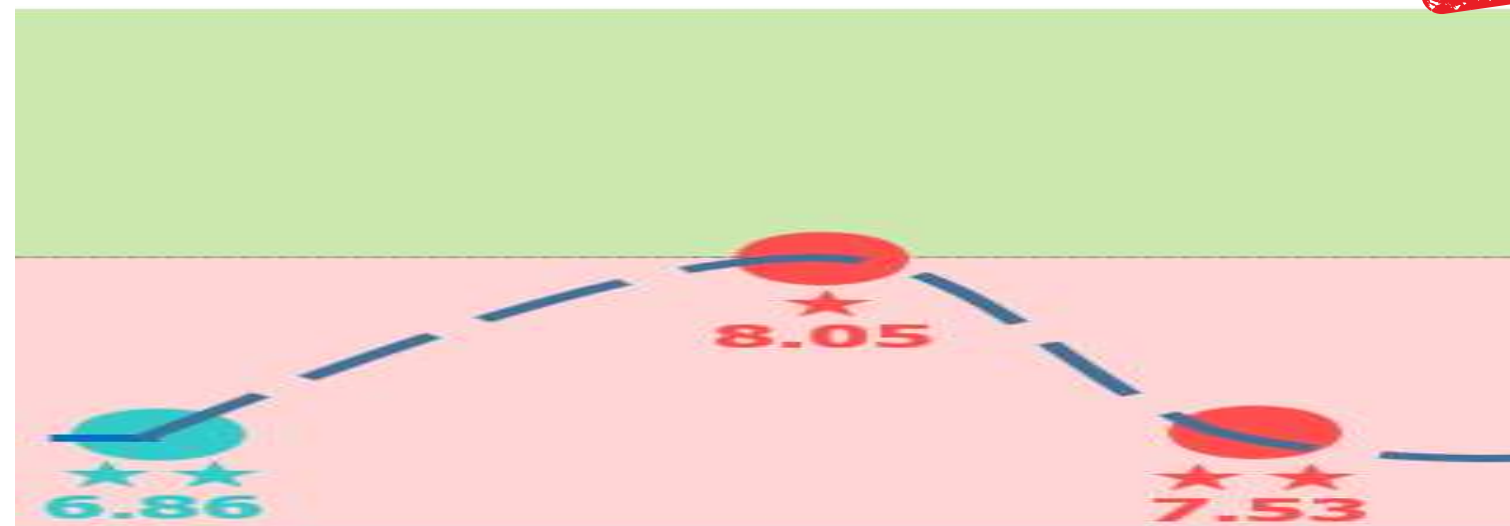
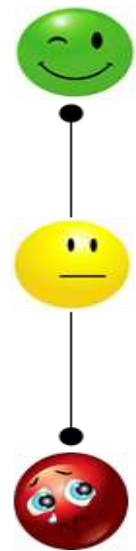
(n=29)

เก็บรักษา  
สลากฯ  
รอขึ้นรางวัล

(n=21)

ตรวจรางวัล

(n=30)



ซื้อสลาก

MOT / Pain point

- รู้สึกได้ทำบุญกับผู้ชายที่พิการ หรือสูงอายุน่าสงสาร ทำให้อยากอุดหนุน แม้ราคาจะแพงก็ตาม
- ชอบซื้อแผงประจำในหมู่บ้าน ขึ้นเงินก็แพงนี้ ผู้ขายบริการดี ยิ้มแย้ม
- สามารถจองซื้อเลขที่ต้องการกับเจ้าประจำที่มีดวงถูกโฉลกกัน รู้สึกสะดวกมาก
- ไม่เคยรู้สึกว่ากองสลากทำอะไรเพื่อผู้ซื้อ มีแต่การขายสลากเกินราคา
- ซื้อสลากต่อเนื่องเพราะอยากช่วยคนขาย แต่ไม่ได้ซื้อเพราะ Loyalty
- ไม่กล้าซื้อกับพวกที่ขี้จรรย์านขาย เพราะกลัวสลากปลอม
- ไม่กล้าซื้อแผงเร่ เพราะกลัวสลากมีปัญหาแล้วตามหาคนขายไม่ได้

Requirements

- อยากให้กองสลากเอารายได้จากการขายสลากไปสนับสนุนผู้ด้อยโอกาสทั้งในด้านอาชีพ การศึกษา และสาธารณสุข เพื่อบรรเทาปัญหาสังคมในระยะยาว รวมถึงมีการสื่อสารเยอะๆ ทำสื่อสวยๆ เช่น ช่วยคนที่ยากลำบากได้อาชีพก็คน มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นยังงี้บ้าง เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักกองสลากมากกว่านี้
- คนขายสลากไม่เกิน 80 บาท ไม่มีอยู่จริง อยากให้คนตรวจลงพื้นที่ให้จริงจังกว่านี้
- อยากให้มีเกมที่หลากหลายเหมือนหวย ราคาเริ่มต้นไม่แพง เพราะควรอยู่ที่ผู้ซื้อจะเลือกจ่าย ไม่ใช่อยู่ที่ผู้ขายจะขายราคาเท่าไรก็ได้
- ไม่เคยรู้จักกองสลาก ไม่เคยมี contact ด้วย ซื้อสลากเพราะถือว่าได้ทำบุญกับคนที่ลำบากกว่าเรา อยากให้กองสลากทำ CRM กับลูกค้าผู้ซื้อสลากบ้าง

เก็บรักษาสลากฯ  
รอขึ้นรางวัล

- เชื่อว่าสถานที่เก็บ มีผลต่อโชคของตัวเอง เลือเก็บในที่ที่จะนำโชคมาให้เรา เช่น หิ้งพระ ที่สูง ใต้รูปบรรพบุรุษ
- เชื่อว่าสลากที่ถูกรางวัลจะเป็นสิ่งนำโชค จึงเก็บสลากใบที่ถูกรางวัลเล็กๆ ไว้ในกระเป๋าเพื่อนำโชคให้ตัวเอง
- รู้สึกยุ่งยากที่จะต้องเขียนชื่อและเบอร์โทรกำกับบนสลาก

ตรวจรางวัล

MOT / Pain point

Requirements

- ตรวจผลรางวัลผ่านเว็บ Sanook และตรวจซ้ำกับเว็บไซต์กองสลาก ชอบตรวจแบบเรียงเบอร์ เพราะลุ่นดี
- ตรวจผ่านเว็บไซต์กองสลาก ตรวจง่าย จะเอาเลขที่ถูกรางวัลมาใส่ก่อน เพื่อตรวจสอบระบบ แล้วค่อยตรวจสอบสลากของเรา
- ตรวจผลรางวัลจาก GLO Lottery ง่าย สะดวก ไม่ลุ่ม รวดเร็วมาก
- ตรวจผลรางวัลผ่านหนังสือพิมพ์ เพราะซื้อทุกวันอยู่แล้ว สะดวก เข้าถึงง่าย
- ชอบดูถ่ายทอดสดการออกรางวัล เพราะได้ลุ้นไปด้วย และเห็นกระบวนการทุกขั้นตอน
- ตรวจผลรางวัลผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่จำไว้หลังสลาก รู้สึกว่าง่าย สะดวก และรวดเร็วดี
- ตรวจผ่านทุกช่องทาง ที่ไม่ใช่กองสลาก เพราะเว็บไซต์กองสลากช้ามาก

- ขนาดสลากกำลังดี แต่มองเลขไม่ค่อยถนัด ควรทำตัวเลขใหญ่กว่านี้
- รู้สึกว่าการออกรางวัลไม่มีความน่าเชื่อถือ เชื่อว่ามีเล่ห์ล๊อค เพราะอุปกรณ์ขัดข้องบ่อย อยากให้เพิ่มความน่าเชื่อถือในการออกรางวัลทำให้โปร่งใส
- สลากมีรางวัลน้อย ถ้าเทียบกับหวยใต้ดิน ทำให้ถูกรางวัลยาก อยากให้เพิ่มจำนวนรางวัลเล็ก และปริมาณเงินรางวัลให้มากกว่านี้ ควรเทียบเท่ารางวัลในระดับสากล
- อยากให้ปรับปรุงการถ่ายทอดสด เพราะนานเกินไป อยากดูแต่รู้สึกเสียเวลา
- เว็บไซต์กองสลากอัปเดตผลรางวัลช้ามาก ถ้าเทียบกับเว็บอื่นๆ อยากให้ทำงานเร็วกว่านี้
- อยากให้มีการลงทะเบียนยืนยันผู้ซื้อกับผู้ขาย ณ จุดขาย และสามารถใช้เป็นหลักฐานในการรับเงินรางวัลได้ ถ้าทำแบบนี้ กองสลากก็รู้ว่าใครขายบ้าง ถ้าทำผิดกฎ ก็รู้ตัวตนคนขายได้เหมือนกัน
- เว็บไซต์ที่ประกาศแจ้งผลรางวัลผิด ควรถูกดำเนินคดี
- อยากให้สามารถสแกนสลากที่เราซื้อ เพื่อลงทะเบียนความเป็นเจ้าของ ยืนยันตัวตนเวลาถูกรางวัล และให้มีระบบแจ้งผลอัตโนมัติ
- อยากให้กองสลากมี Line official ที่สามารถสั่งซื้อสลาก ยืนยันความเป็นเจ้าของสลากผ่าน QR Code ตรวจผลรางวัล แจ้งผลรางวัลอัตโนมัติ และโอนเงิน
- อยากให้เว็บไซต์กองสลาก ประกาศผลรางวัลแบบจำแนกประเภทสลากให้ชัดเจนกว่านี้ เช่น สลากกินแบ่ง หรือ สลากการกุศล

# ชั้นรางวัล Loyalty

## Moment of Truth VS Pain Point

| ชั้นรางวัล<br>ภายนอก<br>(n=28) | เดินทาง<br>มา สสร.<br>(n=5) | จอดรถ<br>(n=3) | ยื่นคำ<br>ขอรับ<br>รางวัล<br>และรับ<br>บัตรคิว<br>(n=6) | นั่งรอ<br>เรียกคิว<br>(n=5) | ยื่น<br>เอกสาร<br>(n=5) | รอคิว<br>เข้า<br>Counter<br>(n=5) | เข้า<br>Counter ลง<br>นามเอกสาร<br>รับเงินและ<br>ตรวจนับเงิน<br>(n=4) |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|--------------------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|



**SAMPLE #4**

| ชั้นรางวัลภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เดินทางมา สสร.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | จอดรถ                                                                                                                                                            | ยื่นคำขอ<br>รับรางวัล และ<br>รับบัตรคิว                                                                                                                                                                                          | นั่งรอเรียกคิว                                                                                                  | ยื่นเอกสาร                                                          | รอคิวเข้า<br>counter                                                                                                                                                       | เข้า Counter ลง<br>นามเอกสาร รับเงิน<br>และตรวจนับเงิน              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ขึ้นตามแผน ยอมเสียค่าธรรมเนียม เพราะสะดวกมากกว่าไปกองสลาก แต่ถ้าถูกรางวัลใหญ่ จะไปขึ้นเงินที่กองสลาก เพราะเสียค่าธรรมเนียม</li> <li>▪ขึ้นร้านทอง หัก 2% เพราะดูน่าเชื่อถือกว่าแผนทั่วไป</li> <li>▪ขึ้นที่แผนรับซื้อรางวัลทั่วไป สะดวก แต่ไม่อยากให้มีการหัก %</li> <li>▪ชั้นรางวัลที่ธนาคารออมสิน รู้สึกมั่นใจธนาคารมากกว่าแผน ถ้าไปกองสลากก็ไกลบ้าน ไม่คุ้ม</li> <li>▪ค่าธรรมเนียมในการขึ้นเงินรางวัลแผน (1.5%-3%) รู้สึกโดนเอาเปรียบ ซื้อก็แพงกว่าราคาที่เราไหว ขึ้นเงินก็โดนเก็บค่าธรรมเนียม</li> <li>▪อยากให้มีระบบโอนเงินรางวัลอัตโนมัติ แบบไม่เสียค่าธรรมเนียม ในกรณีที่เราลงทะเบียนผ่าน GLO Lottery แล้ว</li> <li>▪อยากให้มีระบบขึ้นเงินแบบออนไลน์กับเว็บไซต์กองสลาก แล้วโอนเงินรางวัลผ่านธนาคาร</li> <li>▪อยากให้ GLO Lottery มีลูกเล่นคล้ายๆ แอปเปาตังค์ สำหรับโอนเงินซื้อสลากและรับโอนเงินรางวัล</li> <li>▪อยากให้มีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการขึ้นเงินรางวัลกับแผนรับซื้อรางวัลทั่วไปให้ชัดเจน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪เดินทางสะดวก ใช้รถยนต์ส่วนตัว</li> <li>▪เดินทางด้วยรถสาธารณะ มีรถเมล์ผ่านหลายสาย รปภ. ให้คำแนะนำดีมาก ตั้งแต่ทางเข้า</li> <li>▪ขึ้นเงินที่กองสลากรวดเร็วกว่าที่คิด บริการดี มีที่จอดรถสะดวก กองสลากน่าจะประชาสัมพันธ์ให้คนได้รู้ เพราะถ้าไม่มีประสบการณ์เอง คงนึกถึงระบบราชการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ที่จอดรถหาไม่ยาก มีรปภ.บอกทางไปที่จอดรถ อยากให้มีป้ายบอกชัดเจนว่าสำหรับผู้มารับรางวัล ให้ไปจอดรถได้ที่ไหนบ้าง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪บริการดี รวดเร็ว</li> <li>▪มีบริการรถเข็น ดูแลคนพิการดีมาก</li> <li>▪เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงว่าสลากที่ถือมาเป็นสลากประเภทใด (กินแบ่ง/การกุศล) จะได้ทำขั้นตอนได้ถูกต้องตั้งแต่แรก</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪บริการดี รวดเร็ว</li> <li>▪สถานที่รอกว้างขวาง เว้นระยะห่างดี</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪บริการดี รวดเร็ว</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪อาจจะเป็นช่วง โควิด เลยต้อง ยืนรอ อยากให้มีบริการเก้าอี้ให้นั่ง</li> <li>▪จัดระเบียบได้ดี มีระยะห่าง ทำให้รู้สึกปลอดภัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪บริการดี รวดเร็ว</li> </ul> |

# Patient Journey



**Sheila**

Age: 31  
Occupation:  
Accountant

Risk profile: Sheila is at risk of hypertension during pregnancy. It is her first pregnancy and she has a family history of pre-eclampsia.

Summary: Based on her risk profile, Sheila is selected to partake in the clinical study. However, no complications arise during her pregnancy and therefore she follows the standard medical pathway.

