



แผนผังประสบการณ์ USER JOURNEY MAP

การสร้างแผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ เป็นวิธีที่สามารถแสดงให้เห็น ภาพชัดเจน
อย่างเป็นระบบถึงกิจกรรมและความรู้สึกของผู้ใช้ในการปฏิสัมพันธ์ กับขั้นตอนต่างๆ
ของการบริการ



การดึงดูดให้มาใช้บริการ

การเข้ามาใช้บริการ

ขณะใช้ต่อเนื่อง

เมื่อเลิกใช้บริการ

การบอกต่อมาใช้ซ้ำ

กิจกรรม

สิ่งที่เอื้อต่อ
การปฏิสัมพันธ์

ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้



ประสบการณ์
ของผู้ใช้บริการ

โอกาสที่นำไปสู่
การพัฒนา