



User Journey Mapping

บริการอาบน้ำ ตัดขนสุนัข



ขั้นตอน	การกระทำ	ความรู้สึก	ปัญหา	โอกาส
ค้นหาข้อมูล	ค้นหาใน Google, อ่านรีวิว, ดูเพจ Facebook	 สับสน, ตื่นเต้น	ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน, รีวิวไม่เพียงพอ	สร้างเว็บไซต์หรือเพจที่มีข้อมูลครบถ้วนและรีวิวลูกค้า
การจองบริการ	กรอกแบบฟอร์ม, โทรสอบถาม, ส่งข้อความผ่าน LINE	 กังวลเรื่องราคาและเวลา	ข้อมูลราคาและเวลาว่างไม่ชัดเจน	เพิ่มระบบจองออนไลน์พร้อมราคาชัดเจน
นำสุนัขมาที่ร้าน	เดินทางมายังร้าน, ต้อนรับโดยพนักงาน	 ตื่นเต้น, เป็นกังวล	การเดินทางยุ่งยาก, ไม่มีที่จอดรถ	มีบริการรับ-ส่งสุนัขหรือจัดที่จอดรถที่สะดวก
ระหว่างการให้บริการ	พนักงานอธิบายขั้นตอน, ดูแลสุนัขระหว่างบริการ	 ผ่อนคลาย (หรือกังวลสำหรับครั้งแรก)	ไม่มั่นใจว่าพนักงานมีความเชี่ยวชาญ	สร้างความมั่นใจด้วยการส่งรูปหรือวิดีโอขณะให้บริการ
หลังการบริการ	รับสุนัขกลับบ้าน, จ่ายเงิน	 พึงพอใจ (หากบริการดี), ผิดหวัง (หากไม่ตรงตามคาด)	ไม่รู้วิธีดูแลสุนัขหลังจากนั้น, การจ่ายเงินไม่สะดวก	แนะนำการดูแลสุนัขหลังบริการ, รองรับการชำระเงินออนไลน์



จัดทำโดย นาย ปณณวิชญ์ โคตรบรรเทา

