



User



Journey



Product



Kaizen

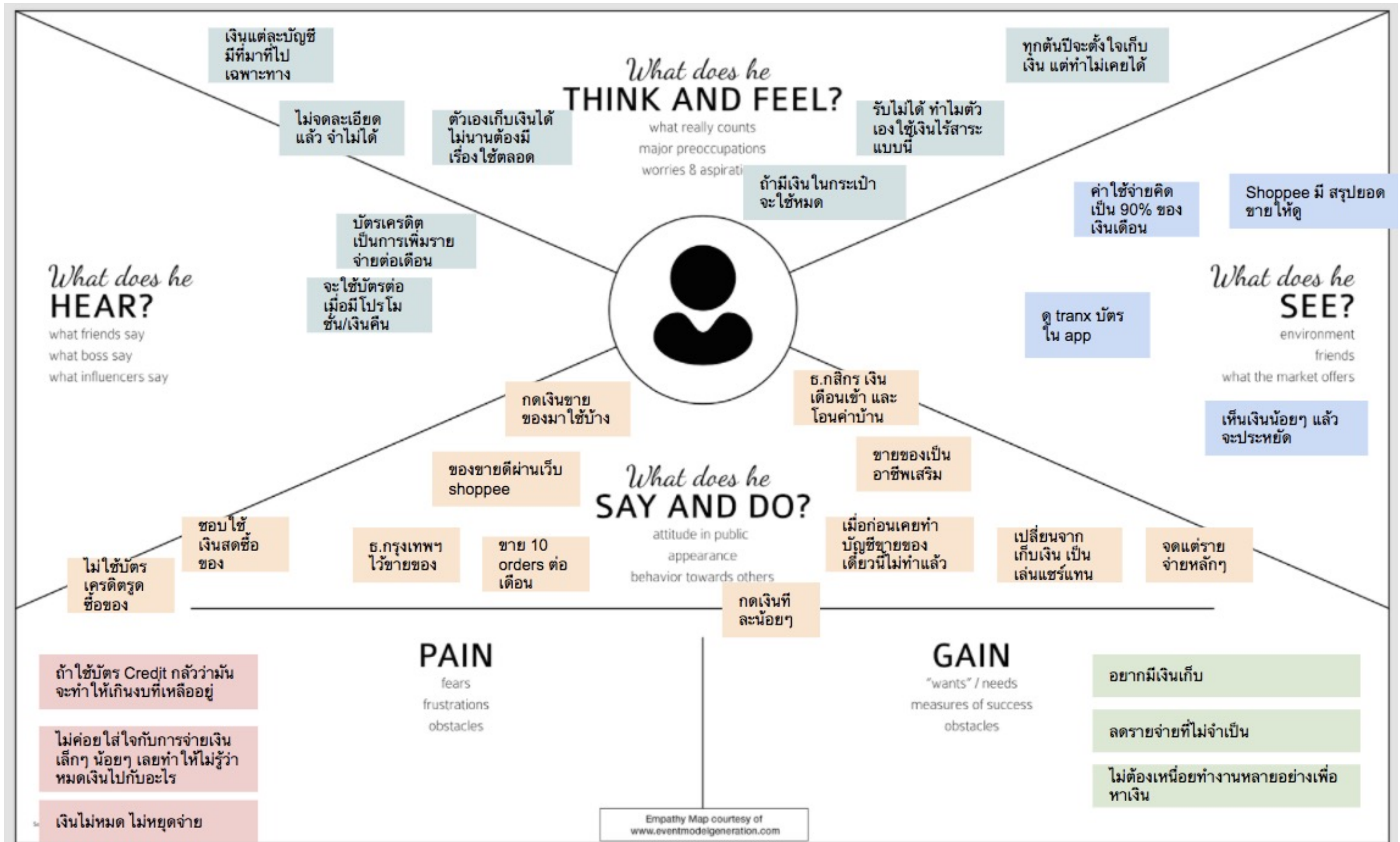
Need & Goal

Persona

**Empathy Map**

# Empathy Map

Framework to understand user mental model



# Scenario

## Commit

What I will do next

Future Plan

ความตั้งใจที่เกิดขึ้น

สิ่งที่เกิดขึ้นในใจ

How I feel

Fear / Happiness

## Feel

## See

What's happening

Environment

สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้น

สิ่งที่ทำ

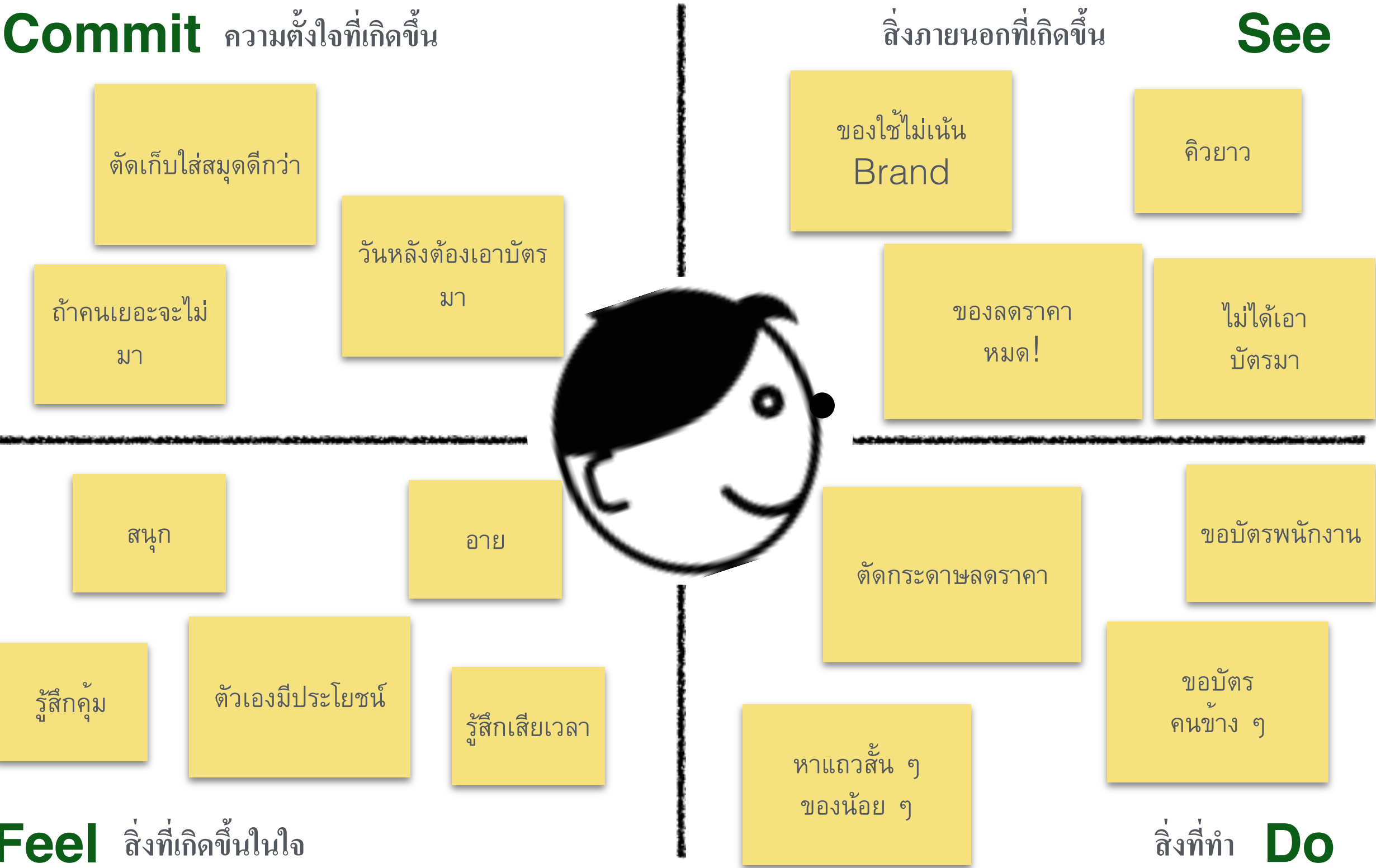
How I behave

My reaction

## Do



# Scenario ไปซื้อของที่ Tesco Lotus



# Scenario

ไปซื้อของที่ Tesco Lotus

10:00

## Commit

ตัดเก็บใส่สมุดดีกว่า

วันหลังต้องเอาบัตร  
มา

ถ้าคนเยอะจะไม่มา

ของใช้ไม่เห็น  
Brand

## See

ของลดราคา  
หมด!

ไม่ได้เอา  
บัตรมา

คิวยาว



สนุก

รู้สึกคุ้ม

รู้สึกเสียเวลา

หาแถวสั้น ๆ  
ของน้อย ๆ

ขอบัตรพนักงาน

## Feel

ตัวเองมีประโยชน์

อาย

ตัดกระดาษลด  
ราคา

ขอบัตร  
คนข้าง ๆ

## Do

**Commit**

Next time! what's I will?

ความตั้งใจที่เกิดขึ้น

**See**

What's happening?

สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้น



**Feel**

What's emotion?

สิ่งที่เกิดขึ้นในใจ

**Do**

What's reaction?

สิ่งที่ทำ

**Experience**

**Crazy Idea**

**Idea Picnic**