

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ : “พโลย” (Passenger)

บริบท: เดินทางไปมหาวิทยาลัย/ตัวเมืองเป็นหลัก งบจำกัด ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและความชัวร์ของจุดรับ-ส่ง

Interview — Passenger

Q1) ปกติเดินทางไปไหนบ่อย และใช้วิธีไหนเป็นหลัก?

A: “ส่วนใหญ่หนูไปมหาลัยกับเข้าเมืองค่ะ ปกติก็ใช้รถสองแถวบ้าง มอเตอร์ไซค์รับจ้างบ้าง ถ้ารีบก็เรียกแอปแต่ค่าใช้จ่ายมันสูงเลยอยากมีทางเลือกที่ถูกลง”

Q2) เคยใช้บริการแท็กซี่/หานคนไปด้วยมาก่อนไหม? อะไรทำให้เลือกใช้?

A: “เคยแบบนั่งรถเพื่อนบ้าง แต่ไม่ค่อยได้ใช้แท็กซี่จริงจังค่ะ ถ้าจะใช้ หนูเลือก เพราะมันประหยัด แล้วก็อย่างได้คนไปด้วยแบบรู้สึกปลอดภัยกว่าขึ้นรถคนเดียว”

Stage 1-2 (ค้นหา/เบรี่ยงเที่ยบ)

Q3) ตอนค้นหาเส้นทาง คุณดูอะไรเป็นอันดับแรก?

A: “หนูดูเวลา กับจุดรับ-ส่ง ก่อนเลยค่ะ ต้องตรงจุดที่ไปได้จริง แล้วก็คูราค่า แล้วค่อยดูว่ามีที่นั่งว่างไหม”

Q4) อะไรทำให้มั่นใจจะกดจอง?

A: “ໂປຣໄຟລ໌ຄົນຂັ້ນສຳຄັນมากค่ะ ถ้าມີຮູບພື້ນ ມີຂໍ້ມູນຮອດໜັດ ແລ້ວມີວິວທີ່ເຮັດຕິ່ງ ໜູຈະກຳລັງມາກື້ນ ແລ້ວຄ້າມີແບບຍືນຍັນຕົວຕົນຈະຢືນໂອເຄີ”

Q5) ข้อมูลอะไรที่ยังไม่พอกจนทำให้ลังเล?

A: “บางทีหนูอยากรู้จุดรับ-ส่งที่ชัดเจน เป็นแผนที่เลย ไม่อยากเดา แล้วก็อยากรู้รายละเอียดรอด เช่น ทะเบียน บางส่วน สีรถ รุ่นรถ ແລ້ວກໍ้อยາກเห็นว่าคนขับตอบรับเร็วแค่ไหน”

Q6) เคยเจอปัญหาเลือกยาก/หาไม่เจอ/ข้อมูลไม่ชัดไหม?

A: “เจอค่ะ บางทีเส้นทางเยอะ แต่รายละเอียดคล้าย ๆ กัน แล้วไม่รู้ว่าอันไหนรับตรงจุดที่เราจะขึ้นจริง ทำให้ลังเล แล้วก็เสียเวลาเลื่อนคุณนา”

Stage 3 (กรอก/ยืนยันการจอง)

Q7) ตอนกรอกจุดรับ-ส่ง/จำนวนที่นั่ง อะไรทำให้ช้าหรือสับสน?

A: “ถ้าต้องพิมพ์เองหนูจะสับสนค่ะ กลัวพิมพ์ผิด อยากให้กดเลือกบนแพนที่มากกว่า แล้วเรื่องจำนวนที่นั่งโโอลู แต่หนูอยากเห็นราคาร่วมก่อนกดยืนยันชัด ๆ”

Q8) เคยเจอกดจองแล้วเต็ม/จองไม่ผ่านໄไหม? รู้สึกยังไง?

A: “เคยค่ะ กดแล้วมันเขียนว่าเส้นทางไม่พร้อมหรือเต็ม หนูหงุดหงิดนิดนึง เพราะเราตั้งใจเลือกแล้ว เสียเวลาแล้วต้องกลับไปหาใหม่”

Q9) อยากเห็นข้อมูลอะไร “ก่อนกดยืนยัน” มากที่สุด?

A: “หนูอยากเห็นราคาร่วมแน่นอน แล้วก็เวลา/จุดนัดเจอที่ชัด ๆ รวมถึงชื่อคนขับกับรถที่จะมารับว่าใช่คันไหน”

Stage 4–5 (รอผล/ได้ผลลัพธ์)

Q10) ตอนรอคนขับตอบรับ รับได้แค่ไหน? อยากให้ตอบในกี่นาที?

A: “ถ้าหนูจองแล้วอยากให้รู้ผลไว ๆ เลยกะ ประมาณ 10–15 นาทีได้ยิ่งดี ถ้านานกว่านั้นหนูเริ่มเครียด เพราะกลัวไม่ทันเวลา”

Q11) ถ้าคนขับปฏิเสธ อยากให้ระบบช่วยอะไรทันที?

A: “อยากให้มันแนะนำเส้นทางใกล้เคียงให้เลยค่ะ แบบกดครั้งเดียวไปจองตัวเลือกอื่นต่อได้ ไม่อยากกลับไปเริ่มค้นหาใหม่หมด”

Q12) แจ้งเตือนแบบไหนโโอลู?

A: “ขอเป็นแจ้งเตือนในแอปหรือ push notification ก็พอค่ะ ขอให้เด้งทันที แล้วในหน้า ‘การเดินทางของฉัน’ มีสถานะชัด ๆ ว่ารออยู่หรือยืนยันแล้ว”

Q13) ถ้าต้องยกเลิก คิดว่าอยู่ติ่รรมแคร์ไหนกับการลงโฆษณา/จำกัดสิทธิ์?

A: “เห็นว่าได้ถ่ายกเลิกบ่อย ๆ แบบไม่มีเหตุผล แต่ถ้ามีเหตุจำเป็น เช่น รถเสีย หรือฉุกเฉิน ความมีทางเลือกให้เลือกเหตุผล แล้วไม่ควรโดนหักเงินไป อย่างให้เตือนก่อนมากกว่า”

Key Quotes

- “เห็นดูเวลา กับจุดรับ-ส่งก่อนเลย ต้องตรงจุดที่ไปเดี๋ยวจริง”
- “ถ้าจะแล้วอย่างให้รู้ผลไว ๆ ประมาณ 10–15 นาที”
- “ถ้าถูกปฏิเสธ อย่างให้แนะนำเส้นทางใกล้เคียงทันที ไม่อยากเริ่มใหม่หมด”

Pain Points ที่ชัด

- จุดรับ-ส่งไม่ชัด/อย่างให้เลือกบนแผนที่
- จองแล้วเต็ม/ไม่พร้อม → เสียเวลาและหงุดหงิด
- รอคนขับตอบนาน → เครียด
- ถูกปฏิเสธแล้วต้องกลับไปเริ่มค้นหาใหม่

ความคาดหวัง (Expectations)

- โปรแกรมคนขับ/รถ/การยืนยันตัวตนต้องชัด
- แจ้งเตือนแบบ real-time + สถานะชัด
- มีการแนะนำทางเลือกเมื่อปฏิเสธ
- มี ETA/กรอบเวลาตอบรับ