

User Journey Map

User Journey Map (Interview) – Passenger Booking (ไปรษณีย์)

LET'S END THE SESSION WITH ACTION ITEMS

	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 4	STAGE 5
OBJECTIVES	หาตากที่รับ-ส่งตรง จุด / ผลิตภัณฑ์ / ราคาน้ำดื่ม	เลือกคนขับที่ไว้ใจได้	จองให้กัน	รับเร็ว	ยืนยันแล้วเตรียม [*] เดินทาง / ปฏิเสธ แล้วไปต่อเลือกใหม่ เร็ว ๆ
NEEDS	ต้องการเวลา+จุด [*] รับ-ส่ง+ราคาน้ำดื่ม	โปรดีลส์+รีวิว+ยืนยัน [*] บัตรเดบิต / บัตรเครดิต	เลือกจุดรับ-ส่งบน [*] แผนที่ / เห็นราคา [*] รวมกันยืนยัน	ETA ตอบรับ + แจ้งเดือนกันที่ + สถานะขั้นตอน	แจ้งผลขั้น + และนำ [*] เส้นทางให้ล้ำค่า [*] กันที่
FEELINGS	คาดหวัง อยากได้ตัว [*] เลือกดี	ระวังตัว ต้องบ่นใจ [*] ก่อนจอง	รับ กลัวเต็ม	สุบ กังวล	โล่งใจ(ยืนยัน) [*] / ผ่อนคลาย(ปฏิเสธ)
BARRIERS	ข้อมูลอุดรับ-ส่งไม่ ชัด เลือกยาก	รีวิวไม่พอ/ราย [*] ละเอียดรถไม่ครบ	จองไม่ผ่าน/กีบ [*] เติมระหว่างทำ [*] รายการ	รอนาน ไม่รีบขับจะ [*] ตอบเมื่อไหร่	เสียเวลา ต้องกลับ [*] ไปเริ่มใหม่

ACTION ITEM	POINT PERSON
แจ้งเตือน Real-time + สถานะขั้นตอน	ทีมพัฒนา
กำหนดกรอบเวลาตอบรับ (เช่น 10-15 นาที)	PO/BA
ปฏิเสธแล้วแนะนำเส้นทางให้ล้ำค่า [*] คีย์กันที่	ทีม UX/ทีมพัฒนา