

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ : “พลอย” (Passenger)

บริบท: เดินทางไปมหาวิทยาลัย/ตัวเมืองเป็นหลัก งบประมาณ ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและความเร็วของจุดรับ-ส่ง

## Interview — Passenger

Q1) ปกติเดินทางไปไหนบ่อย และใช้วิธีไหนเป็นหลัก?

A: “ส่วนใหญ่หนูไปมหาวิทยาลัยกับเข้าเมืองค่ะ ปกติก็ใช้รถสองแถวบ้าง มอเตอร์ไซค์รับจ้างบ้าง ถ้ารีบก็เรียกแท็กซี่แต่ค่าใช้จ่ายมันสูงเลยอยากมีทางเลือกที่ถูกลง”

Q2) เคยใช้บริการแชร์รถ/หาคนไปด้วยมาก่อนไหม? อะไรทำให้เลือกใช้?

A: “เคยแบบนั่งรถเพื่อนบ้าง แต่ไม่ค่อยได้ใช้แชร์รถจริงจังค่ะ ถ้าจะใช้ หนูเลือกเพราะมันประหยัด แล้วก็อยากได้คนไปด้วยแบบรู้สึกปลอดภัยกว่าขึ้นรถคนเดียว”

---

## Stage 1-2 (ค้นหา/เปรียบเทียบ)

Q3) ตอนค้นหาเส้นทาง คุณดูอะไรเป็นอันดับแรก?

A: “หนูดูเวลากับจุดรับ-ส่งก่อนเลยค่ะ ต้องตรงจุดที่ได้จริง แล้วก็ดูราคา แล้วค่อยดูว่ามีที่นั่งว่างไหม”

Q4) อะไรทำให้มั่นใจจะกดจอง?

A: “โปรไฟล์คนขับสำคัญมากค่ะ ถ้ามีรูปชัด มีข้อมูลรถชัด แล้วมีรีวิวหรือเรตติ้ง หนูจะกล้าจองมากขึ้น แล้วถ้ามีแบบยืนยันตัวตนจะยิ่งโอเค”

Q5) ข้อมูลอะไรที่ยังไม่พอจนทำให้ลังเล?

A: “บางทีหนูอยากรู้จุดรับ-ส่งที่ชัดเจนเป็นแผนที่เลย ไม่อยากเดา แล้วก็อยากรู้รายละเอียดรถ เช่น ทะเบียนบางส่วน สีรถ รุ่นรถ แล้วก็อยากเห็นว่าคนขับตอบรับเร็วแค่ไหน”

Q6) เคยเจอปัญหาเลือกยาก/หาไม่เจอ/ข้อมูลไม่ชัดไหม?

A: “เจอะค่ะ บางทีเส้นทางเยอะ แต่รายละเอียดคล้าย ๆ กัน แล้วไม่รู้ว่าจะอันไหนรับตรงจุดที่เราจะขึ้นจริง ทำให้ลังเล แล้วก็เสียเวลาเลื่อนดูนาน”

---

### Stage 3 (กรอก/ยืนยันการจอง)

Q7) ตอนกรอกจุดรับ-ส่ง/จำนวนที่นั่ง อะไรทำให้ช้าหรือสับสน?

A: “ถ้าต้องพิมพ์เองหนูจะสับสนค่ะ กลัวพิมพ์ผิด อยากให้กดเลือกบนแผนที่มากกว่า แล้วเรื่องจำนวนที่นั่งโอเค แต่หนูอยากเห็นราคารวมก่อนกดยืนยันชัด ๆ”

Q8) เคยเจอกดจองแล้วเต็ม/จองไม่ผ่านไหม? รู้สึกยังไง?

A: “เคยค่ะ กดแล้วมันขึ้นว่าเส้นทางไม่พร้อมหรือเต็ม หนูหงุดหงิดนิดนึง เพราะเราตั้งใจเลือกแล้ว เสียเวลาแล้วต้องกลับไปหาใหม่”

Q9) อยากเห็นข้อมูลอะไร “ก่อนกดยืนยัน” มากที่สุด?

A: “หนูอยากเห็นราคารวมแน่นอน แล้วก็เวลา/จุดนัดเจอที่ชัด ๆ รวมถึงชื่อคนขับกับรถที่จะมารับว่าใช่คันไหน”

---

### Stage 4-5 (รอผล/ได้ผลลัพธ์)

Q10) ตอนรอคนขับตอบรับ รับได้แค่ไหน? อยากให้ตอบในกี่นาที?

A: “ถ้าหนูจองแล้วอยากให้รู้ผลไว ๆ เลยค่ะ ประมาณ 10-15 นาทีได้ยิ่งดี ถ้านานกว่านั้นหนูเริ่มเครียด เพราะกลัวไม่ทันเวลา”

Q11) ถ้าคนขับปฏิเสธ อยากให้ระบบช่วยอะไรทันที?

A: “อยากให้มันแนะนำเส้นทางใกล้เคียงให้เลยค่ะ แบบกดครั้งเดียวไปจองตัวเลือกอื่นต่อได้ ไม่อยากกลับไปเริ่มค้นหาใหม่หมด”

Q12) แจ้งเตือนแบบไหนโอเค?

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

Q13) ถ้าต้องยกเลิก คิดว่ายุติธรรมแค่ไหนกับการลงโทษ/จำกัดสิทธิ์?

A: “หนูว่าได้ยกเลิกบ่อย ๆ แบบไม่มีเหตุผล แต่ถ้ามีเหตุจำเป็น เช่น รถเสีย หรือฉุกเฉิน ควรมีทางเลือกให้เลือกเหตุผล แล้วไม่ควรโดนหนักเกินไป อยากให้เตือนก่อนมากกว่า”

#### Key Quotes

- “หนูดูเวลากับจุดรับ-ส่งก่อนเลย ต้องตรงจุดที่ได้จริง”
- “ถ้าจองแล้วอยากให้รู้ผลไว ๆ ประมาณ 10-15 นาที”
- “ถ้าถูกปฏิเสธ อยากให้แนะนำเส้นทางใกล้เคียงทันที ไม่อยากเริ่มใหม่หมด”

#### Pain Points ที่ชัด

- จุดรับ-ส่งไม่ชัด/อยากเลือกบนแผนที่
- จองแล้วเต็ม/ไม่พร้อม → เสียเวลาและหงุดหงิด
- รอคนขับต่อนาน → เครียด
- ถูกปฏิเสธแล้วต้องกลับไปเริ่มค้นหาใหม่

#### ความคาดหวัง (Expectations)

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