

# User Journey Map

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

	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 4	STAGE 5
OBJECTIVES	หาทางที่รับ-ส่งตรงจุด / ปลอดภัย / ราคาดี	เลือกคนขับที่ไว้ใจได้	จองให้ทัน	รู้ผลเร็ว	ยืนยันแล้วเตรียมเดินทาง / ปฏิเสธแล้วไปตัวเลือกใหม่เร็ว ๆ
NEEDS	ตัวกรองเวลา+จุดรับ-ส่ง+ราคา / เห็นที่นั่งว่าง	โปรไฟล์+รีวิว+ยืนยันตัวตน / ข้อมูลรถชัด	เลือกจุดรับ-ส่งบนแผนที่ / เห็นราคารวมก่อนยืนยัน	ETA ตอบรับ + แจ้งเตือนทันที + สถานะชัด	แจ้งผลชัด + แนะนำเส้นทางใกล้เคียงทันที
FEELINGS	คาดหวัง อยากได้ตัวเลือกดี	ระวังตัว ต้องบั่นใจก่อนจอง	รับ กลัวเต็ม	ลุ้น กังวล	โล่งใจ(ยืนยัน) / หงุดหงิด(ปฏิเสธ)
BARRIERS	ข้อมูลจุดรับ-ส่งไม่ชัด เลือกยาก	รีวิวไม่พอ/รายละเอียดรถไม่ครบ	จองไม่ผ่าน/ที่นั่งเต็มระหว่างทำรายการ	รอนาน ไม่รู้คนขับจะตอบเมื่อไหร่	เสียเวลา ต้องกลับไปเริ่มใหม่

## LET'S END THE SESSION WITH ACTION ITEMS

ACTION ITEM	POINT PERSON
แจ้งเตือน Real-time + สถานะชัด	ทีมพัฒนา
กำหนดกรอบเวลาตอบรับ (เช่น 10–15 นาที)	PO/BA
ปฏิเสธแล้วแนะนำเส้นทางใกล้เคียงทันที	ทีม UX/ทีมพัฒนา