

User Journey Map

User Journey Map – Passenger Booking a Seat
(ไปนั่ง)

	STAGE 1 (ค้นหาเส้นทาง)	STAGE 2 (เปรียบเทียบและตัดสินใจ)	STAGE 3 (กรอกและยืนยันการจอง)	STAGE 4 (รอการยืนยันจากผู้ขับขี่)	STAGE 5 (ได้ผลลัพธ์)
OBJECTIVES	หาเส้นทางตรงเวลา ราคาดี ปลอดภัย	เลือกคนขับ/เส้นทางที่น่าเชื่อถือ	จองที่นั่งให้ทัน	อย่ารู้ผลเร็ว ๆ	ยืนยัน → เตรียมเดินทาง / ปฏิเสธ → หาใหม่
NEEDS	ตัวกรองค้นหา + เห็นที่นั่งว่าง + ราคา	รายละเอียดเส้นทาง + วิว/เรตติ้ง + ข้อมูลรถ/จุดแวะ	Modal: จุดรับ-ส่ง + จำนวนที่นั่ง + เห็นราคารวมก่อนยืนยัน	สถานะ “รอการยืนยัน” ชัดเจน + แจ้งเตือนสถานะ	แจ้งผลชัดเจน + ถ้าปฏิเสธคืนที่นั่ง/กลับเป็น AVAILABLE + แนะนำทางเลือก
FEELINGS	คาดหวัง / อยากได้ตัวเลือกดี	ระวังตัว / ต้องมั่นใจก่อนจอง	รับ / กลัวเต็ม	ลุ้น / กังวล	โล่งใจ(ยืนยัน) / หงุดหงิด(ปฏิเสธ)
BARRIERS	เส้นทางเยอะ เลือกยาก / ข้อมูลไม่พอ	รายละเอียดไม่ชัด / กลัวเจอคนขับไม่น่าไว้ใจ	เส้นทางเต็ม/ปิดจองระหว่างทำรายการ	รอนาน / ไม่รู้คนขับจะตอบเมื่อไหร่	เสียเวลา ต้องกลับไปเริ่มค้นหาใหม่

LET'S END THE SESSION WITH ACTION ITEMS

ACTION ITEM	POINT PERSON
เพิ่มการแจ้งเตือน Real-Time	ทีมพัฒนา
แสดง ETA การตอบรับ	PO/BA
แนะนำเส้นทางสำรอง	ทีม UX