

# User Journey Map

User Journey Map – Passenger Booking a Seat  
(ไปหน้าแรก)

LET'S END THE SESSION WITH ACTION ITEMS

	STAGE 1 (ค้นหาเส้นทาง)	STAGE 2 (เปรียบเทียบและตัดสินใจ)	STAGE 3 (กรอกและยืนยันการจอง)	STAGE 4 (รอการยืนยันจากผู้ขับขี่)	STAGE 5 (ได้ผลลัพธ์)
OBJECTIVES	หาเส้นทางตรงเวลา ราคาดี ปลอดภัย	เลือกบนขับ/เส้นทาง ก่อนเข้าสู่แอป	จองก่อนที่ให้กัน	อย่ากลัวผลเร็ว ๆ	ยืนยัน → เตรียมเดินทาง / ปฏิเสธ → หาใหม่
NEEDS	ตัวกรองค้นหา + เห็นก่อนว่าง + ราคา	รายละเอียดเส้นทาง + รีวิว/เรตติ้ง + ข้อมูลรถ/จุดเด่น	Modal: จุดเด่น-สังคีณ + วิ่งน้ำหนัก + เห็นรายการท่องยืนยัน	สถานะ "รอการยืนยัน" ขึ้นเฉพาะ	แจ้งผลขั้นตอน + ถ้าปฏิเสธก่อนหน้า เป็น AVAILABLE + แนะนำการเลือก
FEELINGS	คาดหวัง / อยากได้ตัวเลือกดี	ระวังตัว / ต้องมีน้ำใจ ก่อนจอง	รับ / ก้าวเดิน	สุข / ก้าวลง	โล่งใจ(ยืนยัน) / หลุดหนี(ปฏิเสธ)
BARRIERS	เส้นทางเยอะ เลือกยาก / ข้อมูลไม่พอ	รายละเอียดไม่ชัด / กลัวเจอนักขับไม่ดี ไว้ใจ	เส้นทางเต็ม/ปิดจ้อง ระหว่างการยกเว้น	รอนาน / ไม่รู้คนขับ จะตอบเมื่อไหร่	เสียเวลา ต้องกลับไปเริ่มค้นหาใหม่

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