Customer Journey Map(NEW)

	ก่อนเดินทาง	ระหว่างเดินทาง	ใกล้ถึงจุดหมาย	หลังถึงจุดมุ่งหมาย
OBJECTIVES (เป้าหมาย)	หวังว่าจะเดินทางอย่างปลอดภัย / หวังว่าบรรยากาศในรถไม่อึดอัด / ไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ภายในรถ / ไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ภายในรถ / คนขับรถที่สบายใจและปลอดภัย	อยากให้ถึงเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว / สามารถคุยกับคนขับได้อย่างสบายใจ / คุยกันได้ว่าอะไรทำได้บ้างและอะไรไม่ทำไม่ได้บ้าง / รถมีกลิ่นที่ไม่ทำให้ปวดหัวหรือเหม็นฉุน	เดินทางปลอดภัย / เตรียมตัวลงรถ เก็บของ เก็บสัมภาระต่างๆ	
NEEDS (ความต้องการ)	ค้นหารถเพื่อเดินทางไปยังเป้าหมายต้องการ / เดินทางอย่างปลอดภัย / อยากให้สามารถกำหนดเวลาเริ่มเดินทางได้ / อยากทราบว่าฉันสามารถนำสัมภาระไปได้กี่ชิ้น / อยากทราบว่าผู้โดยสารทั้งหมดมีใครบ้าง นอกจากฉัน / ขนาดของรถที่เหมาะสมกับขนาดจำนวน และสัมภาระของผู้โดยสาร	ต้องการความปลอดภัย ไม่เกิดอุบัติเหตุ / ต้องการให้รถมีกลิ่นสดชื่น ไม่อับหรืออึดอัด / ต้องการสามารถแวะระหว่างทางได้ / ต้องการคนขับรถที่ขับดี เพื่อไม่ให้เมารถ / อยากทานอาหารในรถได้อย่างสบายใจ / สามารถนั่งได้อย่างไม่อึดอัดแม้จะมีของเยอะ	สามารถบอกได้ตามสะดวกว่าต้องการแวะที่ไหน	ถึงที่หมายอย่างปลอดภัย
FEELINGS (ความรู้สึก)	คาดหวังให้มีรถที่ไปเส้นทางเดียวกัน / มีผู้โดยสารอื่นติดรถมาด้วย	ไม่ปลอดภัย / อึดอัด / โล่งใจที่มีเพื่อนร่วมทางเพิ่มแต่ยังอึดอัด / เมารถ	จะได้คลายเมื่อจากการนั่งรถนานๆแล้ว	ดีใจ
BARRIERS (อุปสรรค)	รถที่ไปเส้นทางเดียวกันอาจมีจำนวนจำกัดหรือไม่มีเลย / การนำสัมภาระไปทำได้อย่างจำกัด	ไม่กล้าคุยกับคนขับ เพราะไม่ได้รู้จักกันมาก่อน / อยากแวะที่ต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ร้านสะดวกซื้อ แต่ไม่กล้าบอก / มีผู้โดยสารอื่นร่วมทางตัวใหญ่ ทำให้อึดอัด / บางครั้งคนขับมีธุระ ทำให้เราต้องรอ / ไม่สามารถทานอาหารในรถได้ / รถติดอาจทำให้ไปไม่ถึงล่าช้ากว่าที่วางแผนไว้	ไม่กล้าบอกจอดตอนใกล้ถึง	จุดจอดรถไม่สะดวกหรือไม่ปลอดภัย