

# Customer Journey Map(OLD)

	ก่อนเดินทาง	ระหว่างเดินทาง	ใกล้ถึงจุดหมาย	หลังถึงจุดหมาย
OBJECTIVES (เป้าหมาย)	<div>เดินทางถึงที่หมายตามกำหนด</div> <div>ความปลอดภัยก่อนเริ่มเดินทาง</div> <div>ยืนยันตัวตนให้พร้อม</div> <div>ค้นหาและจองเส้นทางที่ใกล้เคียงกับสถานที่ที่จะไป</div>	<div>เดินทางไปกับผู้ขับตามเส้นทางที่กำหนดไว้</div> <div>เวลาถึงจุดจอดตามกำหนดหรือเร็วกว่า</div> <div>มั่นใจว่าไม่ได้ออกนอกเส้นทางที่ระบุ</div> <div>มีช่องทางขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน</div> <div>ติดต่อสื่อสารกับผู้ขับขี่ได้คล่องตัว</div>	<div>เตรียมตัวลงที่จุดรับ-ส่งที่ตกลงกันไว้</div> <div>ยืนยันตำแหน่งปัจจุบันกับระบบ</div> <div>ตรวจสอบความถูกต้องของค่าใช้จ่าย</div> <div>นัดแนะจุดจอดรถที่ปลอดภัยกับคนขับ</div>	<div>ถึงจุดหมายอย่างปลอดภัยและให้คะแนนการเดินทาง</div> <div>ให้ feedback</div>
NEEDS (ความต้องการ)	<div>เวลาออกเดินทางและถึงใกล้เคียงกับที่แจ้งไว้</div> <div>เห็นข้อมูลของผู้ขับที่ครบถ้วน</div> <div>เห็นข้อมูลของผู้ขับที่ครบถ้วน</div> <div>จุดจอดใกล้เคียงกับที่ที่ต้องไปมากที่สุด</div> <div>เดินทางปลอดภัย</div>	<div>การติดตามตำแหน่งผ่าน Google Maps</div> <div>ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางติดต่อคนขับ</div> <div>คนขับไม่มีท่าทีคุกคาม</div> <div>ไม่เกิดอุบัติเหตุ</div> <div>ไม่ต้องนั่งเบียดกับผู้โดยสารอื่น</div>	<div>คนขับไม่เปลี่ยนสถานที่ส่งเรา</div> <div>คนขับไม่ชวนไปที่อื่นต่อ</div> <div>ระบบแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงจุดมุ่งหมาย</div>	<div>คนขับไม่เร่งระหว่างยกของลง</div> <div>หน้าจอประเมินคะแนน</div> <div>เมนูสรุปประวัติการเดินทาง</div> <div>ส่งคำขอบคุณหรือช่วยพิเศษ</div>
FEELINGS (ความรู้สึก)	<div>คาดหวังให้มีรถที่ไปเส้นทางเดียวกัน</div> <div>กังวลเรื่องผู้ร่วมเดินทางอื่นๆ นอกจากคนขับ</div>	<div>อุ่นใจ เมื่อเห็นว่ารถวิ่งอยู่บนเส้นทางตามที่ต้องการ</div> <div>กังวล หากคนขับเข้าซอยหรือเปลี่ยนเส้นทาง</div>	<div>รับเร่ง เพื่อไปทำธุระต่อตามเป้าหมาย</div> <div>ระมัดระวัง ในการตรวจสอบสิ่งของส่วนตัว</div> <div>เกรงใจ หากต้องจอดในที่จรรจรถติดขัด</div> <div>ยินดี ที่ได้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย</div>	<div>พึงพอใจ เมื่อการเดินทางเป็นไปตามเป้าหมาย</div> <div>ผิดหวัง หากคนขับบริการไม่ตรงตามที่ระบุไว้</div>
BARRIERS (อุปสรรค)	<div>ไม่มีรถพร้อมในเส้นทางเดียวกัน</div> <div>เวลาอาจไม่ตรงตามที่เราสะดวก</div> <div>คนขับบางคนไม่มีคะแนนรีวิวทำให้ตัดสินใจยาก</div> <div>ข้อมูลของคนขับไม่อัปเดตหรือไม่ตรงปก</div>	<div>ไม่กล้าบอกถ้าอยากแวะ</div> <div>ไม่ขอมินัสคนขับ</div> <div>ล่าช้าเนื่องจากการจราจร</div> <div>อาจต้องรอคนขับทำธุระซึ่งเสียเวลา</div> <div>ผู้โดยสารอื่นทำกิริยาไม่เหมาะสม</div> <div>คุยกับคนขับไม่รู้เรื่อง</div>	<div>สัณการะเยอะเก็บบยาก</div> <div>ไม่กล้าบอกคนขับว่าให้จอดที่ไหน</div> <div>คนขับหาจุดจอดไม่เจอ</div>	<div>สัณการะเยอะเก็บบยาก</div> <div>กระบวนการรีวิวมีหลายขั้นตอนเกินไป</div>