

# Customer Journey Map

|                          | ก่อนเดินทาง  | ระหว่างเดินทาง  | ใกล้ถึงจุดหมาย   | หลังถึงจุดหมาย                                      |
|--------------------------|--|---|--|---|
| OBJECTIVES<br>(เป้าหมาย) | <div>หวังว่าจะเดินทาง<br/>อย่างปลอดภัย</div> <div>หวังว่าบรรยากาศ<br/>ในรถไม่แออัด</div> <div>ไม่มีกลิ่นไม่พึง<br/>ประสงค์ภายในรถ</div> <div>ไม่มีกลิ่นไม่พึง<br/>ประสงค์ภายในรถ</div> <div>คนขับรถที่สบายใจ<br/>และปลอดภัย</div>  | <div>อยากให้ถึงเป้าหมาย<br/>ได้อย่างรวดเร็ว</div> <div>สามารถคุยกับคน<br/>ขับได้อย่าง<br/>สบายใจ</div> <div>คุยกันได้ว่าอะไรทำได้<br/>บ้างและอะไรทำไม่ได้<br/>บ้าง</div> <div>รถมีกลิ่นที่ไม่ทำให้<br/>ปวดหัวหรือ<br/>เหม็นฉุน</div>  | <div>เดินทางปลอดภัย</div> <div>เตรียมตัวลงรถ<br/>เก็บของ เก็บ<br/>สัมภาระต่างๆ</div> |   |
| NEEDS<br>(ความต้องการ)   | <div>ค้นหาเส้นทางเพื่อ<br/>เดินทางไปยัง<br/>เป้าหมายต้องการ</div> <div>เดินทางอย่าง<br/>ปลอดภัย</div> <div>อยากให้สามารถ<br/>กำหนดเวลาเริ่ม<br/>เดินทางได้</div> <div>อยากทราบว่าฉัน<br/>สามารถนำสัมภาระ<br/>ไปได้กี่ชิ้น</div> <div>อยากทราบว่าผู้<br/>โดยสารทั้งหมดมี<br/>ใครบ้าง นอกจากฉัน</div> <div>ขนาดของรถที่<br/>เหมาะสมกับขนาด<br/>จำนวน และสัมภาระ<br/>ของผู้โดยสาร</div> | <div>ต้องการความ<br/>ปลอดภัย ไม่เกิด<br/>อุบัติเหตุ</div> <div>ต้องการให้รถมี<br/>กลิ่นสดชื่น ไม่อับ<br/>หรือแออัด</div> <div>ต้องการสามารถ<br/>แวะระหว่างทางได้</div> <div>ต้องการคนขับรถ<br/>ที่ขับดี เพื่อให้<br/>เราสบาย</div> <div>อยากทานอาหาร<br/>ในรถได้อย่าง<br/>สบายใจ</div> <div>สามารถนั่งได้อย่าง<br/>ไม่แออัดแม้จะมีของ<br/>เยอะ</div>                          | <div>สามารถบอกได้<br/>ตามสะดวกว่า<br/>ต้องการแวะที่ไหน</div>                         | <div>ถึงที่หมายอย่าง<br/>ปลอดภัย</div>              |
| FEELINGS<br>(ความรู้สึก) | <div>คาดหวังให้มีรถที่<br/>ไปเส้นทาง<br/>เดียวกัน</div> <div>มีผู้โดยสารอื่นติด<br/>รถมาด้วย</div>   | <div>ไม่ปลอดภัย</div> <div>แออัด</div> <div>โล่งใจที่มีเพื่อน<br/>ร่วมทางเพิ่ม<br/>แต่ยังแออัด</div> <div>เมารถ</div>   | <div>จะได้คลายเมื่อยจาก<br/>การนั่งรถนานๆแล้ว</div>                                  | <div>ดีใจ</div>                                     |
| BARRIERS<br>(อุปสรรค)    | <div>รถที่ไปเส้นทาง<br/>เดียวกันอาจมี<br/>จำนวนจำกัดหรือ<br/>ไม่มีเลย</div> <div>การนำสัมภาระไป<br/>ทำได้ยากจำกัด</div>  | <div>ไม่กล้าคุยกับคน<br/>ขับ เพราะไม่ได้รู้จัก<br/>กันมาก่อน</div> <div>อยากแวะที่ต่างๆ เช่น<br/>ห้องน้ำ ร้านสะดวก<br/>ซื้อ แต่ไม่กล้าบอก</div> <div>มีผู้โดยสารร่วม<br/>ทางตัวใหญ่ ทำให้<br/>แออัด</div> <div>บางครั้งคนขับมี<br/>ธุระ ทำให้เราต้อง<br/>รอ</div> <div>ไม่สามารถทาน<br/>อาหารในรถได้</div> <div>รถติด<br/>อาจทำให้ไปถึง<br/>ล่าช้ากว่าที่<br/>วางแผนไว้</div> | <div>ไม่กล้าบอกจุด<br/>ตอนใกล้ถึง</div>  | <div>จุดจอดรถไม่<br/>สะดวกหรือไม่<br/>ปลอดภัย</div> |