



Personal

ผู้ขับขี่ที่มีรถยนต์ส่วนตัวที่มีความต้องการแบ่งปันการเดินทางกับผู้อื่น และให้ความสำคัญกับความปลอดภัย

Goal

ผู้ขับสามารถการเผยแพร่เส้นทางการเดินทางของตนเองผ่านระบบเพื่อหาผู้โดยสารที่มีจุดหมายใกล้เคียงกัน และลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

ช่วงของการรับรู้และพิจารณา

ต้องการที่จะหาวิธีในการนำคนขึ้นรถไปด้วย

เข้าใช้ระบบ

สมัครสมาชิกเพื่อยืนยันตัวตน และ ข้อมูลของคนขับ

สร้างเส้นทาง

ค้นหาเส้นทางที่ตรงกับการเดินทาง

ติดต่อกับผู้โดยสาร

ผู้ขับต้องการติดต่อผู้โดยสารเพื่อยืนยันรายละเอียด

ยืนยันการเดินทาง

ยืนยันการเดินทาง

User Actions

ผู้ใช้งานทำอะไร?

ดูว่ามีใครกลับทางเดียวกันมั๊ย?

ผู้ใช้งานจะค้นหาใน Platform ต่างๆ ว่ามีใครที่จะไปเส้นทางเดียวกันหรือใกล้เคียงมั๊ย

ผู้ใช้ต้องสมัครสมาชิกและเข้าสู่ระบบ

ผู้โดยสารต้องยืนยันตัวตนผ่านบัตรประชาชนและกรอกข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ, เบอร์โทรศัพท์, เพศ, ใบขับขี่

คนขับสร้างเส้นทาง

- คนขับกรอกจุดเริ่มต้นและจุดหมายที่ต้องการเดินทางไป
- คนขับต้องกรอกข้อมูลที่สำคัญเช่น จำนวนของสัมภาระ, อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเดินทางไปด้วยไหม, มีที่ที่นั่ง, ข้อมูลของรถยนต์

คนขับต้องพูดคุยกับผู้โดยสารเกี่ยวกับการเดินทางเช่น สถานที่นัดหมาย, เวลา เพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะรับผู้โดยสารหรือไม่

คนขับกดยืนยันว่าจะไปรับผู้โดยสาร

Touchpoints

จุดเชื่อมระหว่าง User กับ Website

เจอหน้าเว็บไซต์ “ไปนำแท็กซี่”

ผู้ใช้งานเจอเว็บไซต์ไปนำแท็กซี่ ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการดูว่ามีใครสามารถให้เราติดรถกลับไปด้วยมั๊ย?

หน้าสมัครสมาชิก / เข้าสู่ระบบ

ผู้ใช้งานจะต้องกรอกแบบฟอร์มข้อมูลบัญชีผู้ใช้ ข้อมูลส่วนตัว และยืนยันตัวตน

ฟอร์มการสร้างเส้นทาง

คนขับสามารถสร้างเส้นทางได้โดย กรอกจุดเริ่มต้น จุดปลายทาง จุดแวะวันที่ และจำนวนที่นั่งที่ว่าง

ผู้ขับต้องติดต่อผู้โดยสารด้วยเบอร์โทรศัพท์

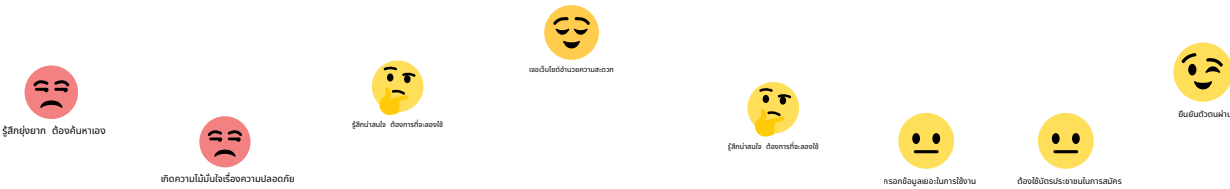
คนขับได้รับการแจ้งเตือนจากผู้โดยสาร

คนขับได้รับโทรหาจากผู้โดยสารเพื่อยืนยันการเดินทาง

คนขับสามารถดูข้อมูลของผู้โดยสารได้เช่น ชื่อ, เบอร์โทรศัพท์

Emotions

ความรู้สึกของ User



รู้สึกไม่สบายใจ ต้องการความช่วยเหลือ

ต้องการได้ไปนั่งเพื่อความสะดวกสบาย

รู้สึกไม่สบายใจ ต้องการความช่วยเหลือ

รู้สึกไม่สบายใจ ต้องการความช่วยเหลือ

การขอข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการ

มีความสุขกับการเดินทาง

รู้สึกทาง ในการสร้างเส้นทาง

รู้สึกต้องติดต่อกับหลายช่องทาง



ติดต่อกับผู้ขับได้แล้ว



ยืนยันการเดินทาง

Pain Points

สิ่งที่ User จะต้องเจอ

- ผู้ใช้จะต้องสร้างเส้นทางเดินทางด้วยตัวเอง ผ่านโพสต์ใน Social Media
- มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยถ้าจะต้องไปกับใครก็ไม่รู้

- ผู้ใช้จะต้องรอการยืนยันตัวตนจากผู้ดูแลระบบก่อนจึงจะสามารถใช้งานได้
- ต้องกรอกข้อมูลเยอะและต้องใช้บัตรประชาชน

- บางครั้งผู้ขับสร้างเส้นทางไปแล้วแต่ปลายทางที่ต้องการไม่ตรงกัน

- การติดต่อกับผู้โดยสารทำให้ไม่มีประวัติการพูดคุยทำให้ข้อมูลตกหล่นได้
- ไม่มีข้อมูลการติดต่อกับผู้ใช้

- สัมภาระไม่ตรงกับที่ตกลงกันไว้
- มาสายหรือไม่ตรงเวลานัดหมาย

Solutions

วิธีที่ User จะแก้ปัญหา

- นอกเหนือจากโพสต์ใน Social Media แล้ว User จะต้องไปดูว่าคนที่ขึ้นรถไปนั้น มีความน่าเชื่อถือแค่ไหน จากการดูว่า
 - โปรไฟล์น่าเชื่อถือมั๊ย
 - ข้อมูลบัตรประชาชน
 - ดูว่าเคยมีประวัติอะไรมาก่อนมั๊ย

- อาจจะต้องใช้ตัวเลือกอื่นในการยืนยันตัวตน เช่น ThaID หรือ Google

- แสดงเส้นทางที่ผู้โดยสารสามารถเลือกได้

- เพิ่มระบบแชทภายในเว็บ หรือข้อมูลติดต่ออื่นๆ อีก

- ต้องกำหนดจำนวนสัมภาระและประเภทต่อการโดยสาร