

Personal



ผู้ขับเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยเป็นเป็นคนต่างดูมีลำบากมาศึกษาที่จังหวัดขอนแก่น โดยมีรุคยนต์ 5 ที่นั่ง มักจะกลับภูมิลำบากช่วงเทศกาลหยุดยาวหรือปิดเทอมซึ่งมักจะโพสต์ใน kku Group, IG เพื่อจะให้คนมาติดรถกลับไปด้วยโดยผู้ขับแพ็ขนสัตว์ และเงื่อนไขที่จะเลือกคนขับรถด้วยจะต้องเป็นคนที่ต้องการกลับเส้นทางเดียวกันด้วย นอกจากนี้จากเรื่องของเส้นทางแล้ว ผู้ขับต้องการที่จะให้ผู้โดยสารขึ้นในบริเวณใกล้เคียง โดยไม่รับขึ้นระหว่างทางเพื่อความปลอดภัย โดยก่อนที่จะเดินทางจะติดต่อผู้เดินทาง Facebook IG หรือ ໂໂຮສະພາກก่อนยืนยันการเดินทาง

Goal

ผู้ขับสามารถเผยแพร่เส้นทางการเดินทางของตนเองผ่านระบบเพื่อหาผู้โดยสารที่ต้องการกลับเส้นทางเดียวกันและไม่มีการรับขึ้นระหว่างทางเพื่อลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย พร้อมกับมีการติดต่อสื่อสารกันได้ผ่านหลายช่องทาง Facebook IG หรือ ໂໂຮສະພາກก่อนยืนยันการเดินทาง

ช่วงของการรับรู้และพิจารณา

ต้องการที่จะหาวิธีในการนำคนขึ้นรถไปด้วย

User Actions User ต้องทำอะไร

ดูว่ามีใครกลับทางเดียวกันมั้ย?

ผู้ใช้งานค้นหาใน Platform ต่างๆ ว่ามีใครที่จะไปเดินทางเดียวกันหรือใกล้เคียงบ้าง

เข้าใช้ระบบ

สมัครสมาชิกเพื่อยืนยันตัวตน และ ข้อมูลของคนขับ

ผู้ใช้ต้องสมัครสมาชิกและเข้าสู่ระบบ

ผู้โดยสารต้องยืนยันตัวตนผ่านบัตรประชาชนและกรอกข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ, เบอร์โทรศัพท์, เพศ, ใบขับขี่

สร้างเส้นทาง

ค้นหาเส้นทางที่ตรงกับการเดินทาง

คนขับสร้างเส้นทาง

- คนขับกรอกจุดเริ่มต้นและจุดหมายที่ต้องการเดินทางไป
- คนขับต้องกรอกข้อมูลสำหรับเช่น ว่าบวนของสัมภาระ, อนุญาตให้นำสัตว์เข้าสู่เส้นทางไปด้วยไหม, มีกี่ที่นั่ง, ข้อมูลของรุคยนต์

ติดต่อกับผู้โดยสาร

ผู้ขับต้องการติดต่อผู้โดยสารเพื่อยืนยันรายละเอียด

คนขับต้องพูดคุยกับผู้โดยสารเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น สถานที่เด็กหนาย, เวลา เพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะรับผู้โดยสารหรือไม่

ยืนยันการเดินทาง

ยืนยันการเดินทาง

คนขับกดยืนยันว่าจะไปรับผู้โดยสาร

Touchpoints จุดสัมผัสกับ User

เจอบนเว็บไซต์ “ไปนำแทء”

ผู้ใช้งานเจอบนเว็บไซต์ไปนำแทء ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการหารถกลับไปด้วยมั้ย?

หน้าสมัครสมาชิก / เข้าสู่ระบบ

ผู้ใช้งานต้องกรอกแบบฟอร์มข้อมูลบัญชีผู้ใช้ ข้อมูลส่วนตัว และยืนยันตัวตน

ฟอร์มการสร้างเส้นทาง

คนขับสามารถสร้างเส้นทางได้โดย กรอกจุดเริ่มต้น จุดปลายทาง จุดเว้นท์ และจำบันทึกไว้

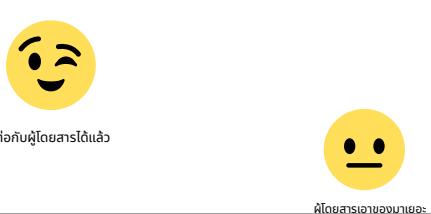
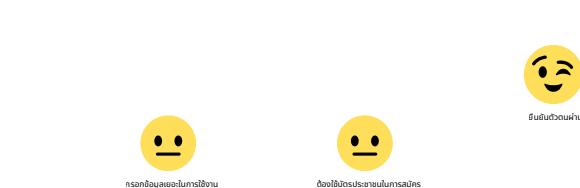
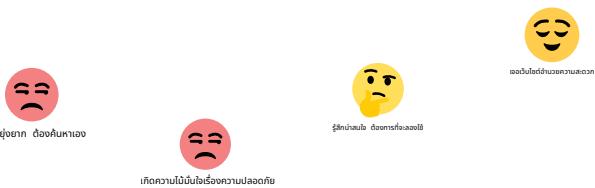
ผู้ขับต้องติดต่อผู้โดยสารด้วยเบอร์โทรศัพท์

คนขับได้รับการแจ้งเตือนจากผู้โดยสารเพื่อยืนยันการเดินทาง

คนขับได้รับโทรศัพท์จากผู้โดยสารเพื่อยืนยันการเดินทาง

คนขับสามารถดูข้อมูลของผู้โดยสารได้ เช่น ชื่อ, เบอร์โทรศัพท์

Emotions ความรู้สึกของ User



Pain Points สิ่งที่ User จะต้องเจอก

- ผู้ใช้จะต้องสร้างเส้นทางเดินทางด้วยตัวเอง ผ่าน Postr ใน Social Media
- มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยถ้าต้องใช้บัตรประชาชน

- ผู้ใช้จะต้องรอการยืนยันตัวตนจากผู้ดูแลระบบก่อนจะสามารถใช้งานได้
- ต้องกรอกข้อมูลเยอะและต้องใช้บัตรประชาชน

- บางครั้งผู้ขับสร้างเส้นทางไปแล้วแต่ปลายทางที่ต้องการไม่ตรงกัน
- ผู้ขับไม่ต้องการรับผู้โดยสารระหว่างทาง
- บางครั้งผู้ขับต้องการปิดรับคนแล้ว

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์ทำให้ไม่ประวัติการพูดคุยกันให้ข้อมูลลดลงได้
- ไม่มีข้อมูลการติดต่อกับผู้ใช้
- ผู้โดยสารอาจมองไม่เห็นไป / เจ้าตัวบันทึก

- สัมภาระไม่ตรงกับต่อกล่องกันไว้
- มาสายหรือมาไม่ตรงเวลาบัดหน้าย

Solutions วิธีที่ User จะแก้ปัญหา

- บอกหน้าจอ Postr ใน Social Media และ User จะต้องไปดูว่าคนที่จะขึ้นรถไปนั้น มีความน่าเชื่อถือคือไหน จากการดูว่า
 - โปรไฟล์เป็นเจ้าของข้อมูล
 - ขออัปเดตประจำ
 - ขออัปเดตประจำ
 - ดูว่าเคยมีประวัติอะไรมา ก่อนมั้ย

- อาจต้องใช้ตัวเลือกอื่นในการยืนยันตัวตน เช่น ThaID หรือ Google

- แสดงเส้นทางที่ผู้ขับสามารถเลือกได้
- สามารถปิดการเดินทางตามที่ผู้ขับต้องการได้ทุกเมื่อ

- เพิ่มระบบเช็กภายในเบื้องหลังข้อมูลติดต่ออื่นๆ อีก
- บอกเจ้าของข้อมูลให้กับผู้โดยสาร

- มีระบบปฏิเสธผู้โดยสาร
- ต้องกำกับเจ้าของข้อมูลสักการะและประทับตราโดยสาร