

User Journey Map

User Journey Maps give an overview of the customer experience. How do you want your business to reach users?

Use these to create whiteboard magic!

Sticky Notes

Add Notes or Comments

Add Notes or Comments

Connectors

Stickers

	STAGE 1 (ก่อนเดินทาง)	STAGE 2 (จุดนัดพบ)	STAGE 3 (ระหว่างเดินทาง)	STAGE 4 (ถึงจุดหมาย)	STAGE 5 (หลังจากนั้น)
OBJECTIVES	<div>ส่งโปรไฟล์คนขับ เพื่อดูสถานะ (เช่น นักศึกษาเหมือนกัน) แล้วตกลงจุดนัดพบ</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>ไปพบกันที่จุดสังเกตุง่ายๆ เช่น U center เซเวน หรือร้านขนมต่างๆ</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>การชวนคุย ว่าไปไหน ทำอะไรมา กลับบ้านไปทำอะไร เป็นต้น</div> <div>Napatsakorn Chaiket</div>	<div>ไปถึงที่หมายตรงตามที่ระบุไว้</div> <div>Napatsakorn Chaiket</div>	
NEEDS	<div>ข้อมูลคนขับรถที่เราเบื้องต้น โดยปกติแล้วอยากได้เป็นคนที่เป็นนักศึกษาเหมือนกัน</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>พื้นที่สว่างและมีผู้คน ความชัดเจน เป็นจุดที่คนขับและผู้โดยสารเข้าใจตรงกัน</div> <div>Sujira Ponarsa</div>	<div>ต้องการความเป็นส่วนตัว หรือรู้สึกเป็นกันเองมากขึ้นในระหว่างการเดินทาง หรือสามารถเลือกสถานะผู้ร่วมเดินทางได้ เช่น เป็นนักศึกษาเหมือนกัน หรือเพศเดียวกันอาจจะรู้สึกสบายใจกว่า</div> <div>Napatsakorn Chaiket</div>	<div>ตำแหน่งการลงรถที่แม่นยำตามที่เลือกไว้ในระบบ</div> <div>ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกทิ้งกลางทาง</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>อยากร่วมเดินทางกับคนที่เคยร่วมเดินทางอีกครั้ง เพราะความประทับใจในการเดินทาง</div> <div>Napatsakorn Chaiket</div>
FEELINGS	<div>ดูข้อมูลคนที่มารับตีๆ ทำให้ง่ายใจว่าคนมารับเราเป็นคนที่น่าเชื่อถือ</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>กลัวจะขึ้นรถผิดที่ หรือคนขับเองไม่เห็น</div> <div>Sujira Ponarsa</div>	<div>บางครั้งรู้สึกสบายใจที่ได้เดินทางร่วมกับคนสถานะเดียวกัน เช่น นักศึกษาด้วยกัน หรือเขาจะทิ้งเราไว้ระหว่างส่งทาง</div> <div>Napatsakorn Chaiket</div>	<div>เกรงใจ/อึดอัด ไม่กล้าสั่งให้จอดตามใจชอบเพราะไม่ใช่รถรับจ้าง</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>รู้สึกไว้วางใจกับคนที่เคยไปด้วยกัน</div> <div>Nattanan Khamsom</div> <div>คุ้นเคยกับคนขับที่เคยใช้บริการไปแล้ว</div> <div>Sujira Ponarsa</div>
BARRIERS	<div>ข้อมูลคนขับไม่เพียงพอ - ระบบไม่มีการแนะนำตัวเบื้องต้น</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>มีคนขับไม่อัปเดตตำแหน่ง บางทีอาจจะต้องรอนาน เพราะไม่รู้ว่าจะอยู่ตรงไหนแล้ว</div> <div>Nattanan Khamsom</div>	<div>ถ้าอีกคนไม่ชวนคุยก็คงรู้สึกอึดอัด</div> <div>แต่ก็คงเกรงใจในฐานะแบบมานั่งฟรี</div> <div>Nattanan Khamsom</div>		

LET'S END THE SESSION WITH ACTION ITEMS

ACTION ITEM	POINT PERSON
คิดว่าน่าจะมีฟีเจอร์ "Confirm Drop-off" ที่ให้ระบบแจ้งเตือนคนขับเมื่อถึงจุดที่ผู้ใช้เลือกไว้ล่วงหน้า โดยคนที่บังคับไม่ต้องพูด	UX/UI Designer
น่าจะมีระบบการยืนยันด้วยบัตรนักศึกษา หรือมีการแสดงหน้า profile ด้วยเป็นต้น	Backend Developer Security