

User Journey Map Old

Scenarios ของ  
ผู้โดยสาร

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัครสมาชิก	STAGE 2 ค้นหาเส้นทางเดินทาง	STAGE 3 เลือกและจองการเดินทาง	STAGE 4 รอการยืนยัน	
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง ยืนยันตัวตนเพื่อความปลอดภัยในการใช้ งาน	ค้นหาเส้นทางที่ตรงกับจุดเริ่มต้นและจุด หมายปลายทาง	เลือกเส้นทางที่เหมาะสม และทำการจองการเดินทาง สิ่งที่ต้องจองไปยังผู้โดยสาร	รับการยืนยันการจอง	
NEEDS ความต้องการของระบบ	ขั้นตอนสมัครและเข้าสู่ระบบที่ชัดเจน	ข้อมูลเส้นทางที่ชัดเจนและครบถ้วน ข้อมูลโปรไฟล์ผู้โดยสารที่แม่นยำถึง	ขั้นตอนการจองที่ไม่ซับซ้อน การแสดงผลสถานะการจองอย่างชัดเจน	ข้อมูลสรุปการเดินทางในรูปแบบที่เข้าใจ ง่าย	
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเริ่มต้น	สงบและพิจารณาอย่างรอบคอบ	คาดหวังว่าผู้โดยสารจะตอบรับการจอง มีความไม่แน่นอนในช่วงรอการตอบกลับ	รู้สึกมั่นใจและปลอดภัยมากขึ้น	
BARRIERS อุปสรรค	ขั้นตอนสมัครสมาชิกหลายขั้น	เส้นทางอาจไม่ตรงกับเวลาที่ต้องการ	ต้องการตอบรับจากผู้โดยสาร ไม่สามารถคาดการณ์ระยะเวลาการตอบรับ ได้	การยืนยันอาจล่าช้า	

User Journey Map Old

Scenarios ของ  
ผู้ขับ

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัคร สมาชิก	STAGE 2 สร้างเส้นทางของผู้ขับ	STAGE 3 รับค่าจากผู้ใช้โดยสาร	STAGE 4 เข้าสู่การเดินทาง	
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง ยืนยันตัวตนเพื่อความปลอดภัยในการใช้ งาน	ผู้ขับมีเส้นทางการเดินทาง	เลือกผู้โดยสารที่ตรงกับความต้องการ เช่น ต้องการผู้โดยสารหญิง	ไม่รับผู้โดยสารที่ร่วมเดินทาง และเริ่มเดิน ทางไปยังจุดหมายที่ตั้งไว้	
NEEDS ความต้องการขอระบบ	ขั้นตอนสมัครและเข้าสู่ระบบที่ชัดเจน	ต้องการแผนที่เส้นทางที่ดูใช้งานง่าย	ขั้นตอนการจองยอมรับผู้โดยสารไม่ซับซ้อน และ การแสดงผลรายละเอียดการจองอย่างชัดเจน	เส้นทางการเดินทางที่ปลอดภัยและนำทาง ถูกต้อง การติดตามเส้นทางแบบเรียลไทม์	
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเริ่มต้น	รู้สึกหงุดหงิดจากการเพื่อนร่วมเดินทาง และ ต้องการลดค่าใช้จ่ายระหว่างเดินทาง	รู้สึกดีต่อระบบรางวัลในการตัดสินใจเลือกผู้ โดยสาร	ความรู้สึกดีกับผู้ร่วมเดินทาง ความปลอดภัยระหว่างเดินทาง	
BARRIERS อุปสรรค	ขั้นตอนสมัครสมาชิกหลายขั้น	เส้นทางอาจไม่ทันเคย	ผู้โดยสารอาจยกเลิกการร่วมเส้นทาง	อาจเกิดเหตุไม่คาดคิด หรือระบบนำเส้นทางผิดพลาด	

User Journey Map New

Scenarios ของ ผู้โดยสาร

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัครสมาชิก	STAGE 2 ค้นหาเส้นทางเดินทาง	STAGE 3 เลือกและจองการเดินทาง	STAGE 4 รอการยืนยัน	STAGE 5 ติดตามสถานะการเดินทาง	STAGE 6 ชำระเงินและเสร็จสิ้นการเดินทาง
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง ยืนยันตัวตนเพื่อความปลอดภัยในการใช้ งาน	ค้นหาเส้นทางที่ตรงกับจุดเริ่มต้นและจุด หมายปลายทาง	เลือกเส้นทางที่เหมาะสม และทำการจองการเดินทาง สิ่งที่ต้องจองไปยังผู้โดยสาร	รับการยืนยันการจอง	รับการยืนยันการจอง ทราบสถานะการเดินทางแบบเรียลไทม์ นับไว้ว่าการเดินทางเป็นไปตามแผน	ชำระเป็นได้ถูกต้องและรวดเร็ว ได้รับการยืนยันการชำระเงิน
NEEDS ความต้องการของระบบ	ขั้นตอนสมัครและเข้าสู่ระบบที่ชัดเจน	ข้อมูลเส้นทางที่ชัดเจนและครบถ้วน ข้อมูลโปรไฟล์ผู้โดยสารที่แม่นยำถึง	ขั้นตอนการจองที่ไม่ซับซ้อน การแสดงผลสถานะการจองอย่างชัดเจน	ข้อมูลสรุปการเดินทางในรูปแบบที่เข้าใจ ง่าย	ทราบสถานะการเดินทางแบบเรียลไทม์ นับไว้ว่าการเดินทางเป็นไปตามแผน	ระบบคำนวณค่าโดยสารอัตโนมัติ ระบบรองรับหลายวิธีการชำระเงิน ระบบยืนยันสถานะการชำระเงิน
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเริ่มต้น	สงบและพิจารณาอย่างรอบคอบ	คาดหวังว่าผู้โดยสารจะตอบรับการจอง มีความไม่แน่นอนในช่วงรอการตอบกลับ	รู้สึกมั่นใจและปลอดภัยมากขึ้น	รู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ รู้สึกควบคุมสถานะการรับได้ ไม่กังวลต่อกังวลหรือการตอบ	รู้สึกสะดวกและปลอดภัย นับไว้ว่าชำระเงินถูกต้อง รู้สึกว่าการใช้ยานสาธารณะสะดวก
BARRIERS อุปสรรค	ขั้นตอนสมัครสมาชิกหลายขั้น	เส้นทางอาจไม่ตรงกับเวลาที่ต้องการ	ต้องการตอบรับจากผู้โดยสาร ไม่สามารถคาดการณ์ระยะเวลาการตอบรับ ได้	การยืนยันอาจล่าช้า	การติดตามตำแหน่งอาจคลาดเคลื่อนหาก สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร จุดนี้แสดงให้เคียร์ระบบ "ดีเยี่ยม แต่ยังมีข้อ จำกัดตามความจริง"	ปัญหาการชำระเงินล้มเหลว ความล่าช้าในการยืนยันการชำระเงิน

User Journey Map New

Scenarios ของ ผู้ขับ

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัคร สมาชิก	STAGE 2 สร้างเส้นทางของผู้ขับ	STAGE 3 รับค่าจากผู้ใช้โดยสาร	STAGE 4 เข้าสู่การเดินทาง	STAGE 5 สิ้นสุดการเดินทางและรับราย ได้
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง ยืนยันตัวตนเพื่อความปลอดภัยในการใช้ งาน	ผู้ขับมีเส้นทางการเดินทาง	เลือกผู้โดยสารที่ตรงกับต้องการ เช่น ต้องการผู้โดยสารหญิง	ไม่รับผู้โดยสารที่ร่วมเดินทาง และเริ่มเดิน ทางไปยังจุดหมายที่ตั้งไว้	จบงานและรับค่าตอบแทน ตรวจสอบรายได้ได้อย่างถูกต้อง
NEEDS ความต้องการขอระบบ	ขั้นตอนสมัครและเข้าสู่ระบบที่ชัดเจน	ต้องการแผนที่เส้นทางที่ดูใช้งานง่าย	ขั้นตอนการจองยอมรับผู้โดยสารไม่ซับซ้อน และ การแสดงผลรายละเอียดการจองอย่างชัดเจน	เส้นทางการเดินทางที่ปลอดภัยและนำทาง ถูกต้อง การติดตามเส้นทางแบบเรียลไทม์	ระบบสรุปรายได้อัตโนมัติ ระบบแจ้งสถานะการชำระเงินจากผู้โดยสาร
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเริ่มต้น	รู้สึกหงุดหงิดจากการเพื่อนร่วมเดินทาง และ ต้องการลดค่าใช้จ่ายระหว่างเดินทาง	รู้สึกดีต่อระบบรางวัลในการตัดสินใจเลือกผู้ โดยสาร	ความรู้สึกดีกับผู้ร่วมเดินทาง ความปลอดภัยระหว่างเดินทาง	พึงพอใจและมั่นใจ รู้สึกว่าการใช้บริการระบบของระบบ
BARRIERS อุปสรรค	ขั้นตอนสมัครสมาชิกหลายขั้น	เส้นทางอาจไม่ทันเคย	ผู้โดยสารอาจยกเลิกการร่วมเส้นทาง	อาจเกิดเหตุไม่คาดคิด หรือระบบนำเส้นทางผิดพลาด	ความล่าช้าในการโอนเงิน ข้อมูลรายได้ไม่ชัดเจน