

User Journey Map Old

Scenarios ของ
ผู้โดยสาร

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัครสมาชิก	STAGE 2 ค้นหาเส้นทางเดินทาง	STAGE 3 เลือกและจองการเดินทาง	STAGE 4 รอการยืนยัน	
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีข้อมูลเพื่อวางแผนการเดินทาง	ค้นหาเส้นทางที่ตรงตามเป้าหมาย หน้าจอภาษาไทย	เลือกเส้นทางที่เหมาะสม และกรอกข้อมูลเพื่อยืนยัน	รับการยืนยันการจอง	
NEEDS ความต้องการของระบบ	ข้อมูลบัตรและเข้าสู่ระบบที่ถูกต้อง	ข้อมูลเดินทางที่ถูกต้องและครบถ้วน ข้อมูลไปรษณีย์ที่เก็บไว้ล่วงหน้า	ข้อมูลการจองที่เข้าใจง่าย	ข้อมูลการเดินทางที่เข้าใจง่าย	
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเดินทาง	ลังเลและพิจารณาอย่างรอบคอบ	คาดหวังว่าผู้ช่วยจะดูแลการจอง มีความโปร่งใสและรวดเร็ว	รู้สึกนิ่งและปลอดภัยมากขึ้น	
BARRIERS อุปสรรค	ข้อมูลบัตรสมาชิกหายไป	เดินทางอาจไม่ตรงกับเวลาที่ต้องการ	ต้องการจองตั๋วจากผู้ขายอื่น	การยืนยันตัวตน	

User Journey Map Old

Scenarios ของ
ผู้ขับ

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัคร สมาชิก	STAGE 2 สร้างเส้นทางของผู้ขับ	STAGE 3 รับคำขอจากผู้โดยสาร	STAGE 4 เข้าสู่การเดินทาง	
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีข้อมูลเพื่อวางแผนการเดินทาง	ผู้ขับมีรีสอร์ฟทางการเดินทาง	เลือกผู้โดยสารที่ตรงกับความต้องการ เช่น เดินทางด้วยรถยนต์	โปรดักต์ให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ	
NEEDS ความต้องการของระบบ	ข้อมูลบัตรและเข้าสู่ระบบที่ถูกต้อง	ดึงข้อมูลที่เก็บไว้ล่วงหน้า	ข้อมูลการจองที่ผู้โดยสารได้รับ เช่น การเดินทางด้วยรถสาธารณะ	เดินทางการเดินทางที่รวดเร็วและเชื่อมต่อ	
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเดินทาง	รู้สึกษาดู管ด้วยการเดินทาง และ ดึงข้อมูลมาใช้ในช่วงเดินทาง	รู้สึกดีของระบบที่รองรับคำขอของผู้ใช้	ความรู้สึกดีที่ได้รับการเดินทาง ความปลอดภัยของผู้เดินทาง	
BARRIERS อุปสรรค	ข้อมูลบัตรสมาชิกหายไป	เดินทางอาจไม่ถูกต้อง	ผู้โดยสารอาจกลับมาเลิกการเดินทาง หากไม่ได้รับการตอบรับ	อาจเกิดอุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติ	

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 มีข้อมูลเพื่อวางแผนการเดินทาง	ค้นหาเส้นทางที่ตรงตามเป้าหมาย หน้าจอภาษาไทย	เลือกเส้นทางที่เหมาะสม และกรอกข้อมูลเพื่อยืนยัน	รับการยืนยันการจอง	รับการยืนยันการจองและรายละเอียด ที่แนบมาพร้อมกับบันทึกการเดินทาง	รับเงินคืนหากไม่สามารถเดินทาง
NEEDS ความต้องการของระบบ	ข้อมูลบัตรและเข้าสู่ระบบที่ถูกต้อง	ข้อมูลเดินทางที่ถูกต้องและครบถ้วน ข้อมูลไปรษณีย์ที่เก็บไว้ล่วงหน้า	ข้อมูลการจองที่เข้าใจง่าย	ข้อมูลการเดินทางที่เข้าใจง่าย	ระบบเดินทางที่มีข้อมูลเดินทางที่แม่นยำ	ระบบจ่ายเงินที่รวดเร็วและเชื่อมต่อ
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเดินทาง	ลังเลและพิจารณาอย่างรอบคอบ	คาดหวังว่าผู้ช่วยจะดูแลการจอง มีความโปร่งใสและรวดเร็ว	รู้สึกนิ่งและปลอดภัยมากขึ้น	รู้สึกดีของระบบที่รองรับคำขอของผู้ใช้	ความรู้สึกดีที่ได้รับการเดินทาง ความปลอดภัยของผู้เดินทาง
BARRIERS อุปสรรค	ข้อมูลบัตรสมาชิกหายไป	เดินทางอาจไม่ตรงกับเวลาที่ต้องการ	ต้องการจองตั๋วจากผู้ขายอื่น	การยืนยันตัวตน	ปัญหาการชำระเงินหากห้ามเดินทาง	ความต้องการให้สามารถเดินทาง ด้วยรถสาธารณะได้

User Journey Map New

Scenarios ของ ผู้ขับ

	STAGE 1 เข้าสู่ระบบ / สมัคร สมาชิก	STAGE 2 สร้างเส้นทางของผู้ขับ	STAGE 3 รับคำขอจากผู้โดยสาร	STAGE 4 เข้าสู่การเดินทาง	STAGE 5 สิ้นสุดการเดินทางและรับรายได้
OBJECTIVES เป้าหมาย	เข้าสู่ระบบและเริ่มใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีข้อมูลเพื่อวางแผนการเดินทาง	ผู้ขับมีรีสอร์ฟทางการเดินทาง	เลือกผู้โดยสารที่ตรงกับความต้องการ เช่น เดินทางด้วยรถยนต์	โปรดักต์ให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ	อบรมเจ้าหน้าที่เดินทางและรับรายได้
NEEDS ความต้องการของระบบ	ข้อมูลบัตรและเข้าสู่ระบบที่ถูกต้อง	ดึงข้อมูลที่เก็บไว้ล่วงหน้า	ข้อมูลการจองที่ผู้โดยสารได้รับ เช่น การเดินทางด้วยรถสาธารณะ	เดินทางการเดินทางที่รวดเร็วและเชื่อมต่อ	ระบบจ่ายเงินที่รวดเร็วและเชื่อมต่อ
FEELINGS ความรู้สึกในการใช้	กังวลเรื่องความปลอดภัยในช่วงเดินทาง	รู้สึกษาดู管ด้วยการเดินทาง และ ดึงข้อมูลมาใช้ในช่วงเดินทาง	รู้สึกดีของระบบที่รองรับคำขอของผู้ใช้	ความรู้สึกดีที่ได้รับการเดินทาง ความปลอดภัยของผู้เดินทาง	
BARRIERS อุปสรรค	ข้อมูลบัตรสมาชิกหายไป	เดินทางอาจไม่ถูกต้อง	ผู้โดยสารอาจกลับมาเลิกการเดินทาง หากไม่ได้รับการตอบรับ	อาจเกิดอุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติ	ความต้องการให้สามารถเดินทาง ด้วยรถสาธารณะได้