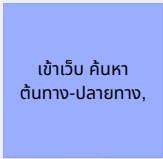






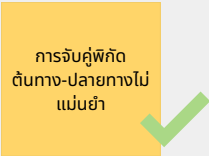

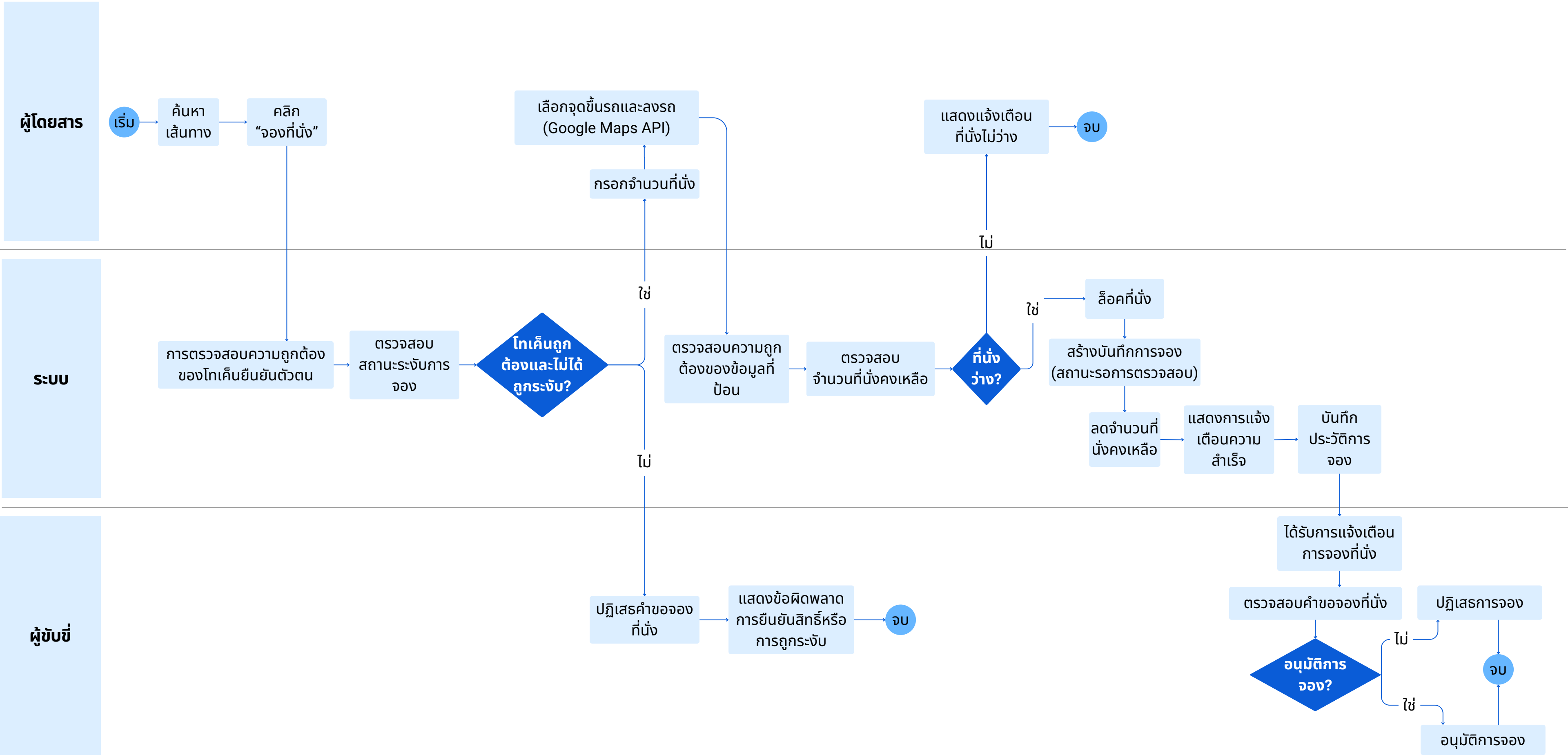





Customer Journey Map:ระบบเดิม

	STAGE 1 : ตระหนัก	STAGE 2 : ค้นหาเส้นทาง	STAGE 3 : พิจารณาความเชื่อมั่น	STAGE 4 : ทำการจอง	STAGE 5 : รอผลการยืนยัน
สิ่งที่ผู้ใช้ทำ	กังวลเรื่องค่าใช้จ่ายเดินทางคนเดียว หรือต้องการลดมลพิษ	 เข้าเว็บ ค้นหา เส้นทาง-ปลายทาง,	ดูโปรไฟล์ผู้ขับขี่ เช็คเครื่องหมายยืนยันตัวตนและ รีวิว,,	 กรอกรูดรับ-ส่ง และ จำนวนที่นั่งเพื่อ จอง,	 รอผู้ขับขี่กดรับค่า ขอดำเนินทาง,
จุดสัมผัส	รอผู้ขับขี่กดรับค่าขอดำเนินทาง,	 ระบบค้นหาเส้นทาง (Google Maps API	 หน้าโปรไฟล์ผู้ขับขี่ และรายละเอียดรถ,	แบบฟอร์ม Modal ยืนยันการจอง,	ระบบแจ้งเตือน (Notification),
ความรู้สึก	กังวลเรื่องความปลอดภัย,	คาดหวังว่าจะเจอเส้นทางที่ตรงกัน	 มั่นใจขึ้นเมื่อเห็น หลักฐานยืนยันตัวตน	มั่นใจขึ้นเมื่อเห็นหลักฐานยืนยันตัวตน	 มั่นใจขึ้นเมื่อเห็น หลักฐานยืนยันตัวตน
ปัญหา	ระบบคาร์พูลทั่วไปมักขาดความน่าเชื่อถือ	 การจับคู่พนักงเดินทาง-ปลายทางไม่แม่นยำ	กลัวข้อมูลโปรไฟล์เป็นของปลอม	 กลัวจองแล้วคนขับยกเลิกกะทันหัน	ยังไม่มีระบบนับเวลาถอยหลังการยืนยัน
โอกาส	ใช้ระบบยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน	ใช้ Direction API เพื่อการจับคู่ที่แม่นยำ	แสดง Badge ยืนยันตัวตนให้ชัดเจน	มีบทลงโทษหากยกเลิกการจองบ่อย	พัฒนาระบบติดตามตำแหน่งเรียลไทม์ในอนาคต

ผู้โดยสารจองที่นั่ง



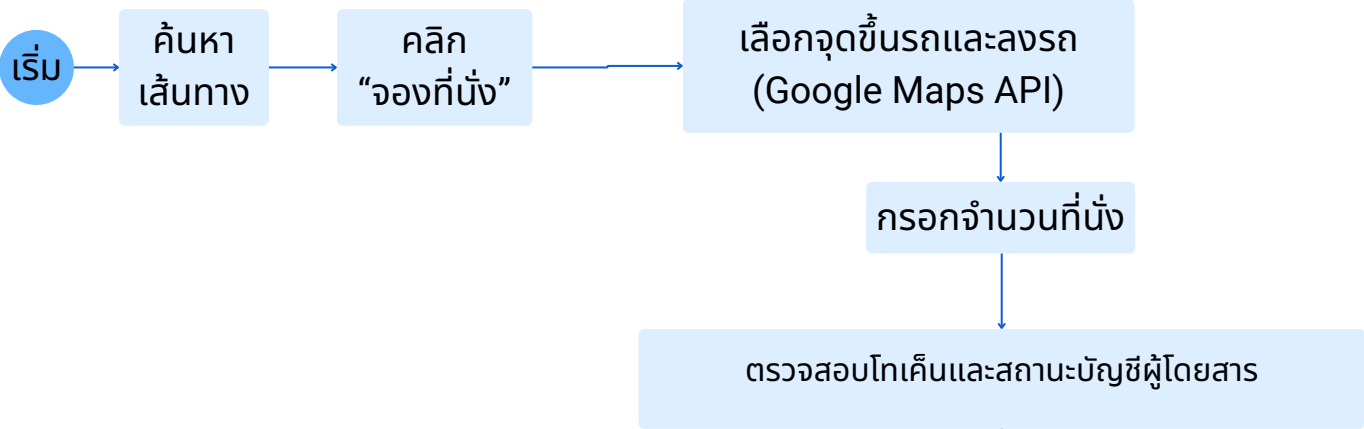
Customer Journey Map:ผู้โดยสาร

	STAGE 1 : ทัศนิก	STAGE 2 : ค้นหาเส้นทาง	STAGE 3 : พิจารณาความเชื่อมั่น	STAGE 4 : ทำการจอง	STAGE 5 : รอผลการยืนยัน
สิ่งที่ผู้จัดทำ	เห็นโฆษณา / ได้รับคำแนะนำ	<div>เปิดแอป, เลือกเส้นทาง</div>	อ่านข้อมูลคนขับ, ดู badge	<div>กรอกข้อมูล, เลือกที่นั่ง</div>	<div>รอการตอบรับจากคนขับ</div>
จุดสัมผัส	โฆษณา, เพื่อน, โซเชียลมีเดีย	<div>หน้าแอป, Google Maps API</div>	<div>โปรไฟล์คนขับ, ระบบยืนยันตัวตน</div>	ฟอร์มจอง, ปุ่มยืนยัน	การแจ้งเตือน, หน้าแอป
ความรู้สึก	สงสัย, สนใจ	อยากลองใช้, ลุ้น	<div>กังวล → เริ่มมั่นใจ</div>	ลุ้น, หวังว่าจะปลอดภัย	<div>ตื่นเต้น, กังวล</div>
ปัญหา	ไม่รู้จักแอป, ไม่มั่นใจ	<div>ไม่รู้ว่าคนขับเป็นใคร</div>	ไม่มีระบบยืนยันตัวตน	<div>ไม่รู้ว่าคนขับจะอนุมัติไหม</div>	ไม่รู้ว่าจะถูกปฏิเสธหรือไม่
โอกาส	สื่อสารจุดเด่นเรื่องความปลอดภัยและความสะดวก	แสดงโปรไฟล์คนขับ + รีวิว	เพิ่ม badge “ผ่านการยืนยัน THAIID	แจ้งสถานะการจองแบบ real-time	เพิ่มระบบแจ้งเตือนทันที + รีวิวหลังการเดินทาง

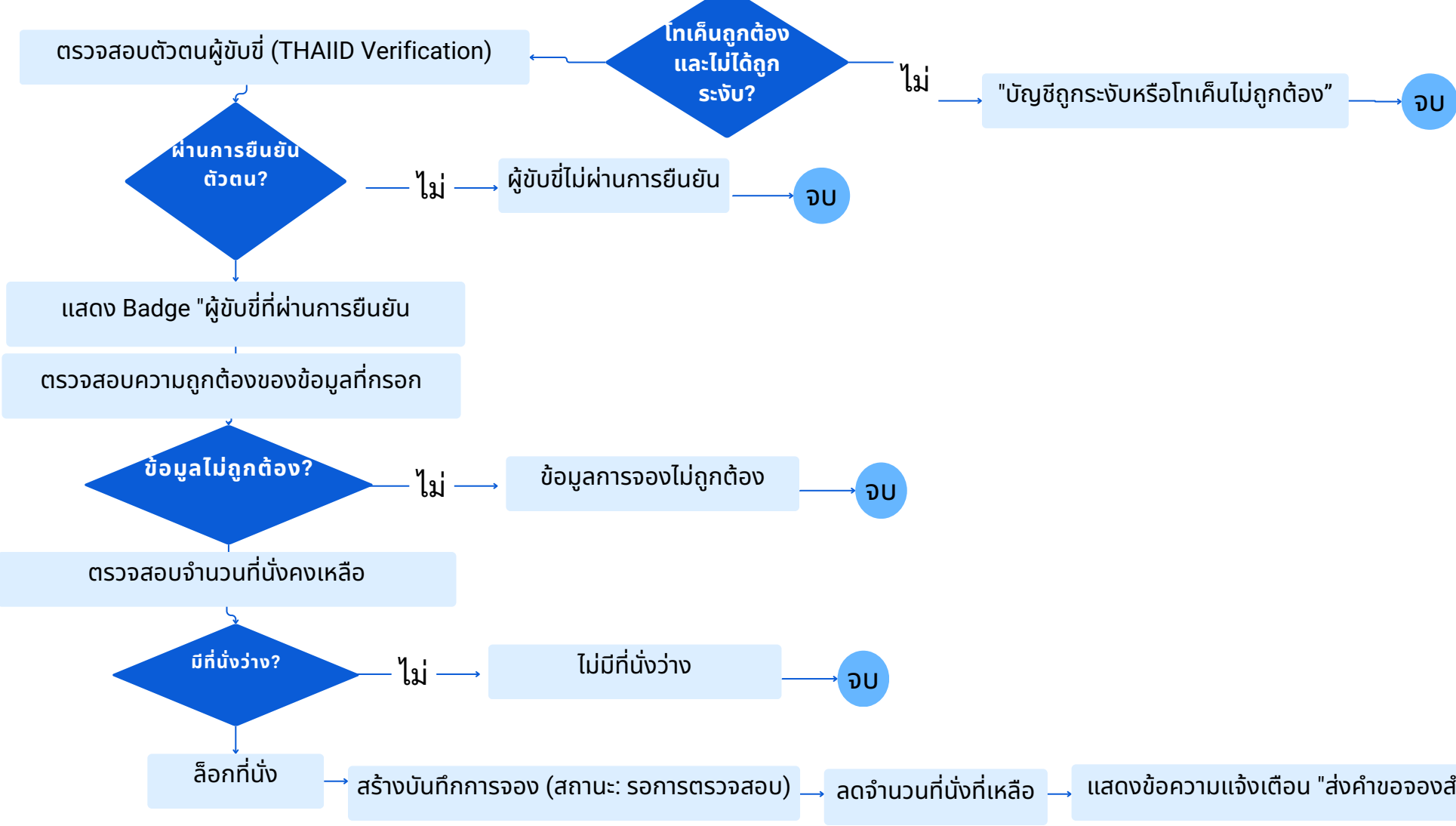
จากที่สัมภาษณ์ผู้โดยสารสรุปได้ว่า
“ ผู้โดยสารต้องการระบบที่ยืนยันตัวตนคนขับได้
จริง
และมีฟีเจอร์ความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจ”

ผู้โดยสารจองที่นั่ง(หลังสัมภาษณ์)

ผู้โดยสาร



ระบบ



ผู้ขับขี่

