

## Step 5.1 สรุป Insight จาก Interview Journey Map (Passenger)

### Pain Points หลัก

- ข้อมูลจุดรับ–ส่งไม่ชัด เลือกยาก
- ໂປຣີເພື່ອຄົນຂັບ/ຮັດ/ຄວາມນໍາເຂົ້າສີ່ອື່ນໄໝ່ພອ ນໍາໄປສູ່ ການໄມ່ກໍລ້າຈອງ
- ຈອງແລ້ວເສັ້ນທາງເຕີມ/ໄມ່ພຽມຮ່ວາງທໍາຮາຍການ
- ຮອຄນີ້ບໍ່ຕອບນານ ໄມ່ຮູຈະຕອບເມື່ອໄໝ່
- ຖຸກປົງປັງເສັ້ນເສີຍເວລາ ຕ້ອງເວີ່ມາໃໝ່

ສິ່ງທີ່ระบบເດີມມືອຢູ່ແລ້ວ (ໃຊ້ເປັນຮູ້ນອ້າງອີງ)

- การຈອງມີສຕານະ Pending/Confirmed/Rejected
- ระบบ “ລືອກທີ່ນັ້ນໜ້ວຍກາວ” ແລະ ຕັ້ງສຕານະ “ຮອກຮູ້ນຍັນ” ເພື່ອຮອຄນີ້ບໍ່ຕອບຮັບ
- ໂມດລົງຍັນກາຈອງໃຫ້ກອກ “ຈຳນວນທີ່ນັ້ນ/ຈຸດຮັບ–ສົ່ງ” ແລະ ແສດງຮາຄາຮົມກ່ອນຍັນຍັນ
- ໜ້າ “ການເດີນທາງຂອງຈັນ” ເທິນສຕານະ ເຊັ່ນ “ຮອດດຳເນີນການ/ຍັນຍັນແລ້ວ” ແລະ ຍົກເລີກໄດ້ (ມີເລືອກເຫຼຸດ)
- ຮະບົບມີຂໍ້ອຄວາມແນະນຳໃໝ່ “ເລືອກຈາກຮາຍກາຮ້ອງປັກໜຸດບນແຜນທີ່” ເມື່ອຂໍ້ອມູລຈຸດຮັບ/ສົ່ງໄໝ່ຮົບ
- ຄົນຂັບມື flow ການ “ຍັນຍັນຕົວຕົນ” ດ້ວຍການອັບໂຫດເອກສາຮ (ທຳເປັນ badge ຕ່ອໄດ້)
- ເສັ້ນທາງມີສຕານະ Available/Full/Completed

---

## Step 5.2 To-Be Functional Requirements (ອອກແບບຟັງກົດໃໝ່/ປັບປຸງ)

ຮູ່ປະບົບ: TB-xx ຂໍ້ອຟັງກົດ (Priority)

Actor: ໄຄຣໃໝ້

Goal: ທຳເພື່ອຂໍໄຮ (ຜູກກັບ Journey Map)

Rules/Acceptance Criteria: ເຈື່ອນໄຂທີ່ສີ່ວ່າ “ຜ່ານ”

ກຸ່ມ Stage 1–2 (ຄົ້ນຫາ/ເປີຍບເທີຍ)

TB-01 Advanced Route Filters (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: ເລືອກເສັ້ນທາງຕຽບຈຸດ/ຮາຄາ/ເວລາໄດ້ເຮົວໜຶ່ງ

- Acceptance Criteria: มีตัวกรองอย่างน้อย: เวลาออกเดินทาง (ช่วงเวลา), ราคา/ที่นั่ง, จุดรับ-ส่ง (ใกล้ชัน/เลือกบนแผนที่), แสดง “ที่นั่งว่าง” ชัดเจน และกรอง “Available เท่านั้น” ได้

#### TB-02 Route Detail Transparency Panel (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: ลดความลังเลก่อนจอง
- Acceptance Criteria: หน้ารายละเอียดเส้นทางต้องมี: แผนที่เส้นทาง, จุดรับ/ส่งที่เลือกได้, ราคา/ที่นั่งว่าง, เงื่อนไขการเดินทาง (เช่น ไม่สูบ/ไม่สัตว์เลี้ยง) แสดงชัดเจน

#### TB-03 Driver Trust Badge & Vehicle Card (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: เพิ่มความมั่นใจ “ไว้ใจได้”
- Acceptance Criteria: แสดงสถานะยืนยันตัวตนคนขับ (Verified/Not Verified) และรายละเอียดรถที่อ่านง่าย; Verified อ้างอิงจากกระบวนการอปป์โหลดเอกสารยืนยันตัวตนคนขับในระบบเดิม

---

#### กลุ่ม Stage 3 (กรอก/ยืนยันการจอง)

#### TB-04 Map-based Pick-up/Drop-off Selector Upgrade (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: แก้ปัญหา “จุดรับ-ส่งไม่ชัด”
- Acceptance Criteria: ในโมเดลยืนยันการจอง ต้องเลือก “จุดรับ/ส่ง” ได้ 2 แบบ: (1) เลือกจากรายการแนะนำ (2) ปักหมุดบนแผนที่ และแจ้งเตือนเมื่อไม่กรอกให้ชัดเจนตามแนวเดิม

#### TB-05 Price Summary Before Confirm (Dynamic) (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: ทำให้ตัดสินใจง่ายและมั่นใจ
- Acceptance Criteria: โมเดลต้องแสดง “ราคารวม” ที่อัปเดตตามจำนวนที่นั่งแบบทันที ก่อนกดยืนยันการจอง

#### TB-06 Anti-Race Booking Feedback (Should)

- Actor: System
  - Goal: ลดเคส “กดแล้วเต็มระหว่างทำ”
  - Acceptance Criteria: ถ้าเส้นทางกล้ายเป็น Full ระหว่างผู้โดยสารทำการระบบต้องแจ้งเหตุผลชัด + เสนอทางเลือกใกล้เคียง (เชื่อม TB-10) โดยอ้างอิงสถานะ Available/Full ของระบบเดิม
- 

#### กลุ่ม Stage 4 (รอการยืนยัน)

##### TB-07 Response ETA & Countdown (Must)

- Actor: Passenger, Driver, System
- Goal: แก้ “รอแบบไม่รู้เมื่อไหร่”
- Acceptance Criteria: เมื่อ Booking เป็น Pending/รอการยืนยัน ต้องโชว์ “เวลาคาดการณ์ตอบรับ” หรือ “นับถอยหลัง” และอัปเดตสถานะบนหน้า “การเดินทางของฉัน” ที่ปัจจุบันมีสถานะให้ดูอยู่แล้ว

##### TB-08 Real-time Notification on Booking Status (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: ไม่ต้องเปิดแอปรอ
- Acceptance Criteria: แจ้งเตือนทันทีเมื่อสถานะเปลี่ยน Pending เป็น Confirmed/Rejected และเมื่อมีเหตุขัดข้อง ( เช่น route ไม่ available) โดยสอดคล้องกับ flow “ส่งคำขอจองสำเร็จและให้รอการยืนยัน” ในระบบเดิม

##### TB-09 Auto-expire Pending + Auto Release Seat (Should)

- Actor: System
  - Goal: ลดการค้าง/gันที่นั่งนานเกิน
  - Acceptance Criteria: ถ้าเกิน SLA ( เช่น 15 นาที) แล้วยัง Pending เปลี่ยนเป็น Expired และคืนที่นั่งกลับเส้นทาง (ต่อยอดจากแนวคิดคืนที่นั่งเมื่อปฏิเสธในระบบเดิม)
-

## กลุ่ม Stage 5 (ได้ผลลัพธ์/ทางเลือกสำรอง)

### TB-10 Smart Alternative Routes (1-Click Rebook) (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: ถ้าคุณปฏิเสธ/เต็ม ให้ไปต่อได้ทันที
- Acceptance Criteria: เมื่อ Rejected หรือ Full ให้แสดง “เส้นทางแนะนำ” อย่างน้อย 3 ตัวเลือก โดยพยายาม match ต้นทาง/ปลายทาง/ช่วงเวลา/ราคาใกล้เคียง และมีปุ่ม “จองตัวเลือกนี้” ได้ทันที

### TB-11 Clear Result Summary + Next Steps (Should)

- Actor: Passenger
- Goal: ลดความสับสนหลังได้ผลลัพธ์
- Acceptance Criteria: ถ้า Confirmed แสดงรายละเอียดนัดหมายชัด / ถ้า Rejected อธิบายสั้น ๆ + พาไปทางเลือกสำรอง (TB-10)

---

### Step 5.3 Action Items แปลงเป็น “ฟังก์ชัน” ในเอกสาร

จาก Action Items ของคุณ ให้ผูกเป็นฟังก์ชันใน To-Be ดังนี้:

1. “แจ้งเตือน Real-time + สถานะชัด” เชื่อมโยงกับ TB-08 + TB-07
  2. “กำหนดกรอบเวลาตอบรับ 10-15 นาที” เชื่อมโยงกับ TB-09 + TB-07
  3. “ปฏิเสธแล้วแนะนำเส้นทางใกล้เคียงทันที” เชื่อมโยงกับ TB-10 + TB-11
-