

Step 5.1 สรุป Insight จาก Interview Journey Map (Passenger)

Pain Points หลัก

1. ข้อมูลจุดรับ-ส่งไม่ชัด เลือกยาก
2. โปรไฟล์คนขับ/รถ/ความน่าเชื่อถือไม่พอ นำไปสู่ การไม่กล้าจอง
3. จองแล้วเส้นทางเต็ม/ไม่พร้อมระหว่างทำรายการ
4. รอคนขับตอบนาน ไม่รู้จะตอบเมื่อไหร่
5. ถูกปฏิเสธแล้วเสียเวลา ต้องเริ่มหาใหม่

สิ่งที่ระบบเดิมมีอยู่แล้ว (ใช้เป็นฐานอ้างอิง)

- การจองมีสถานะ Pending/Confirmed/Rejected
- ระบบ “ล็อกที่นั่งชั่วคราว” และตั้งสถานะ “รอการยืนยัน” เพื่อรอคนขับตอบรับ
- โมดัลยืนยันการจองให้กรอก “จำนวนที่นั่ง/จุดรับ-ส่ง” และแสดงราคารวมก่อนยืนยัน
- หน้า “การเดินทางของฉัน” เห็นสถานะ เช่น “รอดำเนินการ/ยืนยันแล้ว” และยกเลิกได้ (มีเลือกเหตุผล)
- ระบบมีข้อความแนะนำให้ “เลือกจากรายการหรือปักหมุดบนแผนที่” เมื่อข้อมูลจุดรับ/ส่งไม่ครบ
- คนขับมี flow การ “ยืนยันตัวตน” ด้วยการอัปโหลดเอกสาร (ทำเป็น badge ต่อได้)
- เส้นทางมีสถานะ Available/Full/Completed

Step 5.2 To-Be Functional Requirements (ออกแบบฟังก์ชันใหม่/ปรับปรุง)

รูปแบบ: TB-xx ชื่อฟังก์ชัน (Priority)

Actor: ใครใช้

Goal: ทำเพื่ออะไร (ผูกกับ Journey Map)

Rules/Acceptance Criteria: เงื่อนไขที่ถือว่า “ผ่าน”

กลุ่ม Stage 1-2 (ค้นหา/เปรียบเทียบ)

TB-01 Advanced Route Filters (Must)

- Actor: Passenger
- Goal: เลือกเส้นทางตรงจุด/ราคา/เวลาได้เร็วขึ้น

- Acceptance Criteria: มีตัวกรองอย่างน้อย: เวลาออกเดินทาง (ช่วงเวลา), ราคา/ที่นั่ง, จุดรับ-ส่ง (ใกล้ฉัน/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 ไม่สูบบุหรี่/ไม่สัตว์เลี้ยง) แสดงชัดเจน

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

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

กลุ่ม Stage 3 (กรอก/ยืนยันการจอง)

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

- Actor: Passenger
- Goal: แก้ปัญหา “จุดรับ-ส่งไม่ชัด”
- Acceptance Criteria: ในโมดัลยืนยันการจอง 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: โมดัลต้องแสดง “ราคารวม” ที่อัปเดตตามจำนวนที่นั่งแบบทันที ก่อนกดยืนยันการจอง

TB-06 Anti-Race Booking Feedback (Should)

- Actor: System
 - Goal: ลดเคส “กดยกแล้วเต็มระหว่างทำ”
 - Acceptance Criteria: ถ้าเส้นทางกลายเป็น Full ระหว่างผู้โดยสารทำรายการ ระบบต้องแจ้งเหตุผลชัด + เสนอทางเลือกใกล้เคียง (เชื่อม TB-10) โดยอ้างอิงสถานะ Available/Full ของระบบเดิม
-

กลุ่ม Stage 4 (รอกการยืนยัน)

TB-07 Response ETA & Countdown (Must)

- Actor: Passenger, Driver, System
- Goal: แก่ “รอแบบไม่รู้เมื่อไหร่”
- Acceptance Criteria: เมื่อ Booking เป็น Pending/รอกการยืนยัน 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 “ส่งคำขออนุมัติสำเร็จและให้รอกการยืนยัน” ในระบบเดิม

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

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

กลุ่ม Stage 5 (ได้ผลลัพธ์/ทางเลือกสำรอง)

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

- Actor: Passenger
- Goal: ถ้าถูกปฏิเสธ/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
-