

วิเคราะห์ระบบเดิม

Stakeholders ที่เกี่ยวข้อง

Stakeholder	บทบาท
ผู้โดยสาร (Passenger)	ค้นหา/จองการเดินทาง
ผู้ขับขี่ (Driver)	สร้างเส้นทาง/รับผู้โดยสาร
ผู้ดูแลระบบ (Admin)	ตรวจสอบ/จัดการระบบ
ผู้ใช้งานทั่วไป (Guest)	เข้าชมระบบ

Requirement การทำงานของระบบเดิม

Functional Requirements

- สมัครสมาชิกและเข้าสู่ระบบ
- ยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน / ใบขับขี่
- ผู้ขับขี่สร้างเส้นทางการเดินทาง
- ผู้โดยสารค้นหาและจองเส้นทาง
- ระบบจับคู่เส้นทางอัตโนมัติ
- ระบบแจ้งเตือนและจัดการสถานะการจอง

Non-Functional Requirements

ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้งาน
ความง่ายในการใช้งาน (Usability)

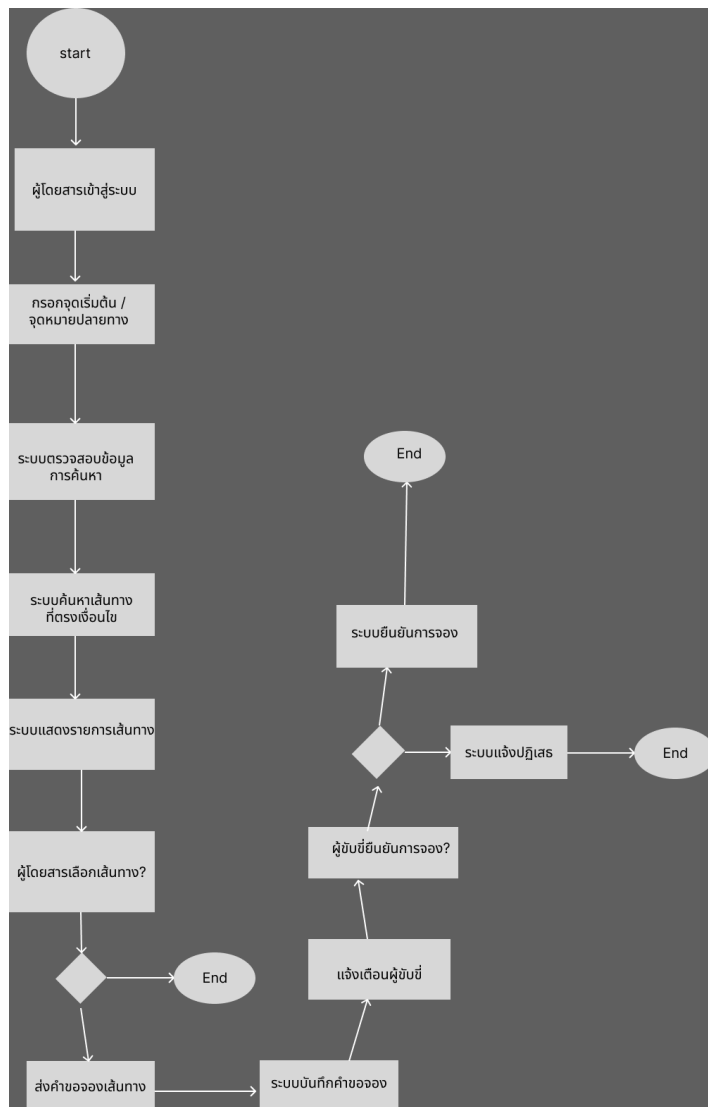
ปัญหาของระบบเดิม

ขั้นตอนการยืนยันตัวตนซับซ้อน ใช้เวลานาน
ผู้โดยสารยังขาดข้อมูลเชิงลึกก่อนตัดสินใจจอง
Flow การใช้งานยาว ทำให้ผู้ใช้ใหม่สับสน
ยังไม่มีมุมมองเชิง “ประสบการณ์ผู้ใช้ (UX)” ชัดเจน

Flow งานที่เลือก

Flow: ผู้โดยสารค้นหาและจองเส้นทาง

Activity Diagram



Customer Journey Map (ระบบเดิม – ผู้โดยสาร)

Stage	Action	Feelin g	Pain Point
Search	ค้นหา เส้นทาง	คาดหวัง	ข้อมูลเยอะ อ่าน ยาก
Compare	ดูโปรไฟล์ผู้ ขับ	ไม่ มั่นใจ	กลัวความไม่ ปลอดภัย
Booking	ส่งคำขอ จอง	ลังเล	ต้องรอการยืนยัน

Waiting	รอผลตอบ รับ	กังวล	ไม่มี ETA ชัดเจน
---------	----------------	-------	------------------

Customer Journey จากการสัมภาษณ์ Stakeholder

Stakeholder ที่เลือก: ผู้โดยสาร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ให้ความสำคัญกับ “ความปลอดภัย” มากกว่าราคา
อยากเห็นข้อมูลผู้ขับขี่แบบสรุปเร็ว
ไม่อยากรอผลตอบรับนาน

Customer Journey Map (หลังสัมภาษณ์)

Stage	Expectation	Problem
ค้นหา	เห็นเฉพาะ เส้นทางที่ เชื่อถือได้	ข้อมูลเยอะเกิน
ตัดสินใจ	รู้ทันทีว่าผู้ขับ ผ่านการยืนยัน	ต้องกดหลาย หน้า
จอง	ได้ผลลัพธ์เร็ว	รอการตอบกลับ

วิเคราะห์และออกแบบ Function ใหม่ของระบบ

แนวคิดการออกแบบ

ออกแบบจาก Expectation ของผู้โดยสาร + Customer Journey

Function ที่ออกแบบให้สอดคล้อง

Function	รายละเอียด
Verified Driver Badge	แสดงสัญลักษณ์ผู้ขับที่ผ่านการตรวจสอบ

Quick Profile View	แสดงข้อมูลผู้ขับแบบสรุป (Popup)
Smart Filter	กรองเฉพาะผู้ขับที่ผ่านการยืนยัน
Booking Status ETA	แสดงเวลาประมาณการตอบรับ
Safety Score	คะแนนความน่าเชื่อถือจากประวัติการใช้งาน

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- ผู้โดยสารตัดสินใจได้เร็วขึ้น
- ลดความกังวลด้านความปลอดภัย
- ประสบการณ์ใช้งานสอดคล้องกับความต้องการจริงของ Stakeholder