

วิเคราะห์ระบบเดิม

Stakeholders ที่เกี่ยวข้อง

Stakeholder	บทบาท
ผู้โดยสาร (Passenger)	ค้นหา/จอง การเดินทาง
ผู้ขับขี่ (Driver)	สร้าง เส้นทาง/รับ ผู้โดยสาร
ผู้ดูแลระบบ (Admin)	ตรวจสอบ/จัดการ ระบบ
ผู้ใช้งานทั่วไป (Guest)	เข้าชม ระบบ

Requirement การทำงานของระบบเดิม

Functional Requirements

สมัครสมาชิกและเข้าสู่ระบบ
ยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน / ใบขับขี่
ผู้ขับขี่สร้างเส้นทางการเดินทาง
ผู้โดยสารค้นหาและจองเส้นทาง
ระบบจับคู่เส้นทางอัตโนมัติ
ระบบแจ้งเตือนและการสถานะการจอง

Non-Functional Requirements

ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้งาน

ความง่ายในการใช้งาน (Usability)

ปัญหาของระบบเดิม

ขั้นตอนการยืนยันตัวตนซับซ้อน ใช้เวลานาน

ผู้โดยสารยังขาดข้อมูลเชิงลึกก่อนตัดสินใจจอง

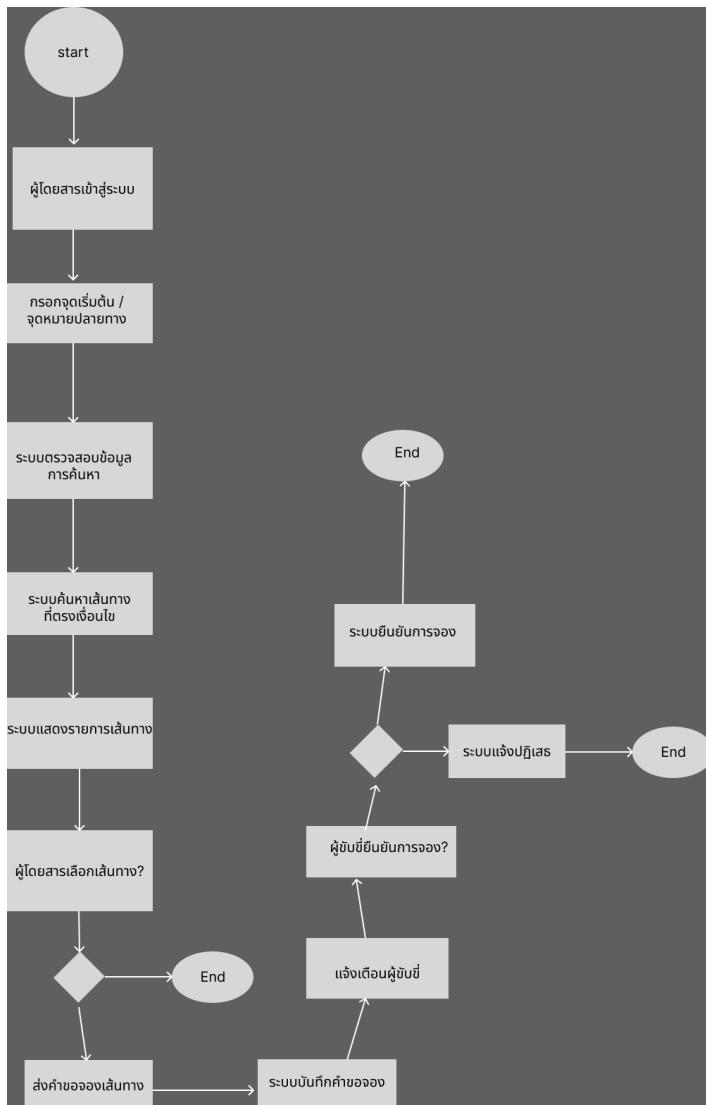
Flow การใช้งานยาก ทำให้ผู้ใช้ใหม่สับสน

ยังไม่มีมุมมองเชิง “ประสบการณ์ผู้ใช้ (UX)” ชัดเจน

Flow งานที่เลือก

Flow: ผู้โดยสารค้นหาและจองเส้นทาง

Activity Diagram



Customer Journey Map (ระบบเดิม – ผู้โดยสาร)

Stage	Action	Feeling	Pain Point
Search	ค้นหาเส้นทาง	คาดหวัง	ข้อมูลเยอะ อ่านยาก
Compare	ดูໂປຣີເຟັ້ນ	ไม่มั่นใจ	กลัวความไม่ปลอดภัย
Booking	ส่งคำขอจอง	ลังเล	ต้องรอการยืนยัน

Waiting	รอผลตอบรับ	กังวล	ไม่มี ETA ชัดเจน
---------	------------	-------	------------------

Customer Journey จากการสัมภาษณ์ Stakeholder

Stakeholder ที่เลือก: ผู้โดยสาร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ให้ความสำคัญกับ “ความปลอดภัย” มากกว่าราคา
อยากรู้ข้อมูลผู้ขับขี่แบบสรุปเร็ว
ไม่อยากอ�플ตอบรับนาน

Customer Journey Map (หลังสัมภาษณ์)

Stage	Expectation	Problem
ค้นหา	เห็นเฉพาะเส้นทางที่เชื่อถือได้	ข้อมูลเยอะเกิน
ตัดสินใจ	รู้ทันทีว่าผู้ขับผ่านการยืนยัน	ต้องกดหลายหน้า
จอง	ได้ผลลัพธ์เร็ว	รอการตอบกลับ

วิเคราะห์และออกแบบ Function ใหม่ของระบบ

แนวคิดการออกแบบ

ออกแบบจาก **Expectation ของผู้โดยสาร + Customer Journey**

Function ที่ออกแบบให้สอดคล้อง

Function	รายละเอียด
Verified Driver Badge	แสดงสัญลักษณ์ผู้ขับที่ผ่านการตรวจสอบ

Quick Profile View	แสดงข้อมูลผู้ใช้งานแบบสรุป (Popup)
Smart Filter	กรองเฉพาะผู้ใช้งานที่ผ่านการยืนยัน
Booking Status ETA	แสดงเวลาประมาณการตอบรับ
Safety Score	คะแนนความน่าเชื่อถือจากประวัติการใช้งาน

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้โดยสารตัดสินใจได้เร็วขึ้น

ลดความกังวลด้านความปลอดภัย

ประสบการณ์ใช้งานสอดคล้องกับความต้องการจริงของ Stakeholder