

How to use this Whiteboard

STEP 1

Give edit access to your team by clicking on the "+" button in the upper right corner. Add people in or share the link.

STEP 2

Drag and drop sticky notes inside the Whiteboard to add information. Feel free to edit the text inside. You may also use the arrows to connect ideas.

Use these to create whiteboard magic!

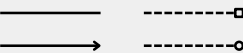
Sticky Notes

Add Notes or Comments

Add Notes or Comments

Chanankan Sriprasert

Connectors



Stickers



User Journey Map

User Journey Maps give an overview of the customer experience. How do you want your business to reach users?

	STAGE 1 ก่อนเดินทาง	STAGE 2 นัดหมายการเดินทาง	STAGE 3 ก่อนออกเดินทาง	STAGE 4 ยกเลิกการเดินทาง	STAGE 5 หลังยกเลิก
OBJECTIVES	ผู้ใช้ค้นหาโพสต์ใน Facebook เพื่อหาผู้ร่วมเดินทางและหาร้านน้ำมัน ประเมินความเหมาะสมและความปลอดภัยของผู้ร่วมเดินทาง	ติดต่อพูดคุยกับผู้โพสต์เพื่อตกลงร่วมเดินทาง ตัดสินใจว่าจะเดินทางร่วมหรือไม่	ยืนยันความพร้อมก่อนออกเดินทาง ประเมินสถานการณ์อีกครั้งว่าจะเดินทางต่อหรือยกเลิก	ยกเลิกการเดินทาง แจ้งเหตุการณ์ยกเลิกให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ	ประเมินความเหมาะสมและเก็บประสบการณ์เพื่อใช้ตัดสินใจในอนาคต
NEEDS	ข้อมูลโพสต์ชัดเจน เช่น เส้นทาง เวลาออกเดินทาง และร้านน้ำมัน โพสต์ใส่ผู้โพสต์ดูน่าเชื่อถือ มีรูปและข้อมูลจริง	ตกลงรายละเอียดให้ชัดเจน เช่น จุดนัดพบ เวลา และร้านน้ำมัน รับรู้เงื่อนไขการเดินทาง เช่น สามารถยกเลิกการเดินทางได้หรือไม่ และควรบอกล่วงหน้าเท่าไร	ติดต่อสอบถามเวลาที่เหมาะสมหากต้องการยกเลิกการเดินทาง เช่น ก่อนเดินทาง 1 ชั่วโมง	ระบุเหตุการณ์ยกเลิกแจ้งเหตุผลไปยังผู้ร่วมเดินทางให้ชัดเจน	เตรียมเรื่องค่าใช้จ่ายหรือเงินชดเชย เก็บประสบการณ์เพื่อใช้พิจารณาการเดินทางครั้งต่อไป
FEELINGS	รู้สึกเกร็ง ไม่รู้จะคุยอะไรถ้าเป็นคนแปลกหน้า จะรู้สึกสบายใจกว่าเมื่อเป็นคนที่รู้จักและเป็นเพศหญิง	เริ่มรู้สึกสบายใจมากขึ้นเมื่อได้พูดคุย กับผู้ที่จะร่วมเดินทางด้วย	รู้สึกกังวลหากใกล้เวลาเดินทางแล้ว คิดว่าการยกเลิกก่อนเดินทาง 1 ชั่วโมงเป็นเวลาที่เหมาะสม	รู้สึกโล่งใจเนื่องจากสามารถยกเลิกได้สำเร็จ รู้สึกเกรงใจ โดยเฉพาะหากยกเลิกใกล้เวลาเดินทาง แต่คาดหวังว่าผู้รักษายะจะเข้าใจ	รู้สึกสบายใจหากการยกเลิกเป็นไปอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน หากประสบการณ์ไม่ได้ อาจไม่อยากใช้วิธีนี้อีก
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none">ไม่แน่ใจตัวตนจริงของอีกฝ่ายกลัวบรรยาการไม่ดี เพราะไม่สนิท ไม่มีตัวช่วย	การสื่อสารไม่ชัดเจนอาจทำให้เข้าใจผิด อาจเกิดความไม่แน่ใจว่าอีกฝ่ายจะรักษายะข้อตกลงหรือไม่	กลัวการตัดสินใจยกเลิกกะทันหัน และ รู้สึกเกรงใจอีกฝ่ายหากต้องยกเลิก	กลัวความขัดแย้งหรือความไม่พอใจจากอีกฝ่าย	ความไม่แน่นอนด้านความปลอดภัยและความรับผิดชอบ ไม่ระบบช่วยจัดการหรือคุ้มครองผู้ใช้

LET'S END THE SESSION WITH ACTION ITEMS

ACTION ITEM	POINT PERSON
ออกแบบและแสดงเงื่อนไขการยกเลิกการเดินทางให้ผู้รับรู้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน	UX Designer
กำหนดช่วงเวลาการยกเลิกที่เหมาะสม เช่น ก่อนเดินทาง 1 ชั่วโมง และเงื่อนไขการชดเชยค่าเสียเวลา	Product Owner