

New Customer Journey Map After Interview

ขั้นตอน (Stage)	การสมัครและยืนยันตัวตน	ความต้องการเดินทาง	เลือกบริการ & จองรถ	รถ	ระหว่างเดินทาง	ชำระเงิน	หลังใช้บริการ
OBJECTIVES	สร้างบัญชีเข้าใช้งานและผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อเข้าใช้งานแอปจองรถ	เดินทางไปยังจุดหมายได้สะดวก	เรียกรถได้ง่ายและรู้ราคาล่วงหน้า	ได้รถมารับตามเวลา	เดินทางได้อย่างปลอดภัย	ชำระเงินสะดวกและมีหลักฐาน	ประเมินประสบการณ์และตัดสินใจใช้ซ้ำ
NEEDS	ระบบที่ปลอดภัยและขั้นตอนที่ชัดเจนในการอัปโหลดเอกสารสำคัญ (บัตรประชาชน/รูปถ่าย)	ตัวเลือกการเดินทางที่เหมาะสม	<div><div>• ระบบจับคู่ที่แม่นยำภายในรัศมี 500 เมตร และข้อมูลรูปถ่าย, ข้อมูลรถ</div><div>• เลือกบริการและประเภทรถ แล้วแสดงราคากันทีหลังปิดหมุด</div></div>	ระบบติดตามรถที่แม่นยำ	คนขับและรถที่น่าเชื่อถือ	e-Payment เช่น QR / Wallet	ระบบที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการยืนยันตัวตนคนขับที่ต้องตรงกับความจริง และใช้งานง่าย
FEELINGS	<div><div>• กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว</div><div>• อุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรการตรวจสอบที่เข้มงวด</div></div>	คาดหวังความสะดวกตลอดระยะเวลาใช้บริการ	สับสนเล็กน้อยกับขั้นตอนในการจอง	ไม่มั่นใจเต็มร้อยว่ารถอยู่ตรงจุดในแผนที่หรือไม่	รู้สึกอุ่นใจขึ้น (โดยเฉพาะรถยนต์)	รู้สึกปลอดภัยเมื่อไม่ใช้เงินสด	เชื่อมั่นมากกว่าแท็กซี่ทั่วไป เพราะแอปแสดงข้อมูลของคนขับที่สามารถตรวจสอบได้
BARRIERS	<div><div>• ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดทั้งรูปบัตรและรูปเซลฟี่คู่บัตร</div><div>• การรอคอย: ต้องรอแอดมินตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้งานได้เต็มรูปแบบ</div></div>	กังวลความปลอดภัย (รถจักรยานยนต์)	ขั้นตอนการจองซับซ้อน ต้องดูเส้นทางก่อนเห็นราคา	gps ตีเลข ตำแหน่งไม่ตรงจริง	รถจักรยานยนต์บางคนไม่ถูกกฎหมายหรือคนขับมีพฤติกรรมฉ้อโกง	ระบบโอนเงินมีปัญหา ทำให้ต้องมีการจ่ายเงินสด ไม่มีหลักฐาน เสี่ยงต่อการถูกโกง	การแสดงผล UI ของแอปรก เพราะมีการรวมหลายบริการในหน้าเดียว

Actor

นางสาวพชรพรรณ โพธิ์ศรี
คณะวิทยาศาสตร์ สาขาชีววิทยา
ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Scenario

ปกตินางสาวพชรพรรณ โพธิ์ศรีใช้รถยนต์ในการเดินทาง แต่เมื่อต้องเดินทางมาที่มหาวิทยาลัยที่ที่หาที่จอดรถยนต์ยากจึงมีการเรียกใช้บริการรถมอเตอร์ไซด์หรือการเดินทางไปน้าย่านใจกลางเมืองที่การจราจรติดขัดจึงมีการเรียกใช้บริการการจอร์รถยนต์ และเมื่อมีการจองบริการรถยนต์แล้วต้องไปคนเดียว ค่อนข้างมีราคาที่สูง จึงต้องการใช้บริการเรียกรถที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัยตลอดการเดินทาง ราคาที่สมเหตุสมผลและความรวดเร็วในการใช้งาน

Goals

ต้องการเรียกรถไปยังจุดหมายที่เข้าถึงยากได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องกังวลเรื่องที่จอดรถ มีความมั่นใจว่าคนที่ได้มาขึ้นรถด้วยไม่เป็นอันตราย รถที่มารับถูกกฎหมายและคนขับตรงกับข้อมูลที่แสดงในแอป และต้องการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัลเพื่อความสะดวกและมีหลักฐานยืนยัน