

Old Customer Journey Map

ขั้นตอน (Stage)	1. การสมัครและยืนยันตัวตน (Registration & Verification)	2. การค้นหาเส้นทาง (Route Search & Discovery)	3. การจองและขอร่วมเดินทาง (Booking & Requesting)	4. การรอและรับการยืนยัน (Confirmation & Status Updates)	5. การจัดการการเดินทาง (Journey Management & Completion)
OBJECTIVES	เพื่อสร้างบัญชีเข้าใช้งานและผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อเข้าถึงขั้นตอนจองรถ	ค้นหาผู้ขับขี่ที่มีเส้นทางตรงกันหรือใกล้เคียงกับจุดหมายของตน	จองจำนวนที่นั่งที่ต้องการและระบุจุดรับ-ส่ง	ได้รับสถานะยืนยันแล้วจากผู้ขับขี่	เดินทางสำเร็จ หรือสามารถยกเลิกได้หากมีเหตุจำเป็น
NEEDS	ระบบที่ปลอดภัยและขั้นตอนที่ชัดเจนในการอัปโหลดเอกสารสำคัญ (บัตรประชาชน/รูปถ่าย)	ระบบจับคู่ที่แม่นยำภายในรัศมี 500 เมตรและข้อมูลผู้ขับที่น่าเชื่อถือรูปถ่ายผู้ขับและข้อมูลรถ	ทราบจำนวนที่นั่งว่างแบบเรียลไทม์เพื่อป้องกันการจองชนกัน	การแจ้งเตือนสถานะที่ชัดเจน (อนุมัติ/ปฏิเสธ) เพื่อวางแผนต่อ	ระบบที่อุบัติให้ยกเลิกได้แต่ต้องมีความยุติธรรม (ระบุเหตุผล)
FEELINGS	<ul style="list-style-type: none">กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวอุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรฐานการตรวจสอบที่เข้มงวด (ต้องตรงกับกรมการปกครอง)	<ul style="list-style-type: none">มีความหวัง ว่าจะเจอรถที่ไปทางเดียวกันเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายต้องการตรวจสอบprofileผู้ขับอย่างละเอียด	<ul style="list-style-type: none">สบายใจเมื่อได้ตัดสินใจจองเส้นทางการเดินทางแล้วกังวลกลัวถูกแย่งที่นั่งหรือระบบขัดข้องขณะจอง	<ul style="list-style-type: none">ต้องรอคอยการตัดสินใจของผู้ขับขี่สบายใจเมื่อได้รับการอนุมัติกังวลกลัวว่าหากถูกปฏิเสธจะไม่มีรถในการเดินทาง	มีความมั่นใจในระดับหนึ่ง เพราะระบบคัดกรองคุณภาพแล้ว
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none">ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดทั้งรูปบัตรและรูปเซลฟ์คู่บัตรการรอคอย: ต้องรอและมินตตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้งานได้เต็มรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none">ระบบไม่พบผู้ใช้งานในเส้นทางในรัศมีที่กำหนดข้อมูลไม่เพียงพอ เช่น หากผู้ขับใส่รายละเอียดจุดเด็กไม่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none">การชำระเงิน: ระบบยังไม่รองรับการตัดเงินผ่านแอป (ต้องตกลงจ่ายเงินภายนอก/เงินสด) ซึ่งอาจไม่สะดวกกี่นั่งเต็ม: ถูกจ้องตัดหน้าขนานกำลังกำราຍการ	<ul style="list-style-type: none">การถูกปฏิเสธ: ผู้ขับขี่มีสิทธิ์ดูprofileและปฏิเสธคำขอได้ความล่าช้า: ผู้ขับขี่อาจไม่ตอบรับคำขอในกันที่ ทำให้เสียเวลา	<ul style="list-style-type: none">หากจำเป็นต้องยกเลิกแต่โควตาเต็ม (เกิน 3 ครั้ง) จะถูกหักสิทธิ์ของกันที่ผู้ขับอาจยกการเดินทางกะกันหัน (ผู้ขับจะโดนแบบเช่นกัน)