

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	ระบบที่อนุญาตให้ยกเลิกได้แต่ต้องมีความยุติธรรม (ระบุเหตุผล)
FEELINGS	<ul style="list-style-type: none"> กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว อุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรการตรวจสอบที่เข้มงวด (ต้องตรงกับกรมการปกครอง) 	<ul style="list-style-type: none"> มีความหวัง ว่าจะเจอรถที่ไปทางเดียวกันเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ต้องการตรวจสอบโปรไฟล์ผู้ขับอย่างละเอียด 	<ul style="list-style-type: none"> สบายใจเมื่อได้ตัดสินใจจองเส้นทางการเดินทางแล้ว กังวลกลัวถูกแย่งที่นั่งหรือระบบขัดข้องขณะจอง 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องรอคอยการตัดสินใจของผู้ขับขี่ สบายใจเมื่อได้รับการอนุมัติ กังวลกลัวว่าหากถูกปฏิเสธจะไม่มีรถในการเดินทาง 	มีความมั่นใจในระดับหนึ่งเพราะระบบคัดกรองคนมาแล้ว
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดทั้งรูปบัตรและรูปเซลฟี่คู่บัตร การรอคอย: ต้องรอแอดมินตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้งานได้เต็มรูปแบบ 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบไม่พบผู้ใช้งานในเส้นทางในรัศมีที่กำหนด ข้อมูลไม่เพียงพอ เช่น หากผู้ขับใส่รายละเอียดจุดแวะพักไม่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> การชำระเงิน: ระบบยังไม่รองรับการตัดเงินผ่านแอป (ต้องตกลงจ่ายเงินภายนอก/เงินสด) ซึ่งอาจไม่สะดวก ที่นั่งเต็ม: ถูกจองตัดหน้าขณะกำลังทำรายการ 	<ul style="list-style-type: none"> การถูกปฏิเสธ: ผู้ขับขี่มีสิทธิ์ดูโปรไฟล์และปฏิเสธคำขอได้ ความล่าช้า: ผู้ขับขี่อาจไม่ตอบรับคำขอในทันที ทำให้เสียเวลารอ 	<ul style="list-style-type: none"> หากจำเป็นต้องยกเลิกแต่โควตาเต็ม (เกิน 3 ครั้ง) จะถูกระงับสิทธิ์จองทันที ผู้ขับอาจยกเลิกการเดินทางกะทันหัน (ผู้ขับจะโดนแบนเช่นกัน)