

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	ค้นหาผู้ขับขี่ที่มีเส้นทางตรงกับหรือใกล้เคียงกับจุดหมายของตน	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 เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวอุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรการตรวจสอบที่เข้มงวด (ตรงตรงกับกรมการปกครอง)	<ul style="list-style-type: none">มีความหวังว่าจะเจอรถที่ไปทางเดียวกันเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายต้องการตรวจสอบโปรไฟล์ผู้ขับอย่างละเอียด	<ul style="list-style-type: none">สบายใจเมื่อได้ตัดสินใจจองเส้นทางการเดินทางแล้วกังวลกลัวถูกแย่งที่นั่งหรือระบบขัดข้องขณะจอง	<ul style="list-style-type: none">ต้องรอคอยการตัดสินใจของผู้ขับขี่สบายใจเมื่อได้รับการอนุมัติกังวลกลัวว่าหากถูกปฏิเสธจะไม่ตรงในการเดินทาง	มีความมั่นใจในระดับหนึ่งเพราะระบบคัดกรองคนมาแล้ว
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none">ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดทั้งรูปบัตรและรูปเซลฟี่คู่บัตรการรอคอย: ต้องรอแอดมินตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้งานได้เต็มรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none">ระบบไม่พบผู้ใช้งานในเส้นทางในรัศมีที่กำหนดข้อมูลไม่เพียงพอ เช่น หากผู้ขับใส่รายละเอียดจุดแวะพักไม่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none">การชำระเงิน: ระบบยังไม่รองรับการตัดเงินผ่านแอป (ต้องตกลงจ่ายเงินสดนอก/เงินสด) ซึ่งอาจไม่สะดวกที่นั่งเต็ม: ถูกจองตัดหน้าขณะกำลังทำรายการ	<ul style="list-style-type: none">การถูกปฏิเสธ: ผู้ขับขี่มีสิทธิ์ดูโปรไฟล์และปฏิเสธคำขอได้ความล่าช้า: ผู้ขับขี่อาจไม่ตอบรับคำขอในทันที ทำให้เสียเวลา	<ul style="list-style-type: none">หากจำเป็นต้องยกเลิกแต่โควตาเต็ม (เกิน 3 ครั้ง) จะถูกระงับสิทธิ์จองทันทีผู้ขับอาจยกเลิกการเดินทางกะทันหัน (ผู้ขับจะโดนแบนเช่นกัน)

New Customer Journey Map After Interview

ขั้นตอน (Stage)	การสมัครและยืนยันตัวตน	ความต้องการเดินทาง	เลือกบริการ & จองรถ	รอรถ	ระหว่างเดินทาง	ชำระเงิน	หลังใช้บริการ
OBJECTIVES	สร้างบัญชีเข้าใช้งานและผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อเข้าถึงการใช้งานแอปจองรถ	เดินทางไปยังจุดหมายได้สะดวก	เรียกรถได้ง่ายและรู้ราคาล่วงหน้า	ได้รถมารับตามเวลา	เดินทางได้อย่างปลอดภัย	ชำระเงินสะดวกและมีหลักฐาน	ประเมินประสบการณ์และตัดสินใจซ้ำ
NEEDS	ระบบที่ปลอดภัยและขั้นตอนที่ชัดเจนในการอัปโหลดเอกสารสำคัญ (บัตรประชาชน/รูปถ่าย)	ตัวเลือกการเดินทางที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none">ระบบจับคู่ที่แม่นยำภายในรัศมี 500 เมตร และข้อมูลรูปถ่าย, ข้อมูลรถเลือกบริการและประเภทรถ แล้วแสดงราคากันที่หลังปิกหมุด	ระบบติดตามรถที่แม่นยำ	คนขับและรถที่น่าเชื่อถือ	e-Payment เช่น QR / Wallet	ระบบที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการยืนยันตัวตนคนขับที่ต้องตรงกับความจริง และใช้งานง่าย
FEELINGS	<ul style="list-style-type: none">กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวอุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรการตรวจสอบที่เข้มงวด	คาดหวังความสะดวกตลอดระยะการใช้บริการ	สับสนเล็กน้อยกับขั้นตอนในการจอง	ไม่มั่นใจเต็มร้อยว่ารถอยู่ตรงจุดในแผนที่หรือไม่	รู้สึกอุ่นใจขึ้น (โดยเฉพาะรถยนต์)	รู้สึกปลอดภัยเมื่อไม่ใช้เงินสด	เชื่อมั่นมากกว่าแก๊งซี่กั่วไป เพราะแอปแสดงข้อมูลของคนขับที่สามารถตรวจสอบได้
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none">ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดทั้งรูปบัตรและรูปเซลฟี่คู่บัตรการรอคอย: ต้องรอแอดมินตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้งานได้เต็มรูปแบบ	กังวลความปลอดภัย (รถจักรยานยนต์)	ขั้นตอนการจองซับซ้อน ต้องดูเส้นทางก่อนเห็นราคา	gps ดีเลย์ ตำแหน่งไม่ตรงจริง	รถจักรยานยนต์บางคนไม่ถูกกฎหมายหรือคนขับมีพฤติกรรมฉ้อโกง	ระบบโอนเงินมีปัญหา ทำให้ต้องมีการจ่ายเงินสด ไม่มีหลักฐาน เสียงต่อการถูกโกง	การแสดงผล UI ของแอปรก เพราะมีการรวมหลายบริการในหน้าเดียว

Actor

นางสาวพชรพรรณ โพธิ์ศรี
คุณะวิทยาศาสตร์ สาขาชีววิทยา
ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Scenario

ปกตินางสาวพชรพรรณ โพธิ์ศรีใช้รถยนต์ในการเดินทาง แต่เมื่อต้องเดินทางมาที่มหาวิทยาลัยที่ที่หาที่จอดรถยนต์ยากจึงมีการเรียกใช้บริการรถมอเตอรืไซด์พรีหรือการเดินทางไปในย่านใจกลางเมืองที่การจราจรติดขัดจึงมีการเรียกใช้บริการการจองรถยนต์ และเมื่อมีการจองบริการรถยนต์แล้วต้องไปคนเดียว ค่อนข้างมีราคาที่สูง จึงต้องการใช้บริการเรียกรถที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัยตลอดการเดินทาง ราคาที่สมเหตุสมผลและความรวดเร็วในการใช้งาน

Goals

ต้องการเรียกรถไปยังจุดหมายที่เข้าถึงยากได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องกังวลเรื่องที่จอดรถ มีความมั่นใจว่าคนที่ได้มาขึ้นรถด้วยไม่เป็นอันตราย รถที่มารับถูกกฎหมายและคนขับตรงกับข้อมูลที่แสดงในแอป และต้องการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัลเพื่อความสะดวกและมีหลักฐานยืนยัน