

# New Customer Journey Map After Interview

| ขั้นตอน (Stage) | การสมัครและยืนยันตัวตน   | ความต้องการเดินทาง                    | เลือกบริการ & จองรถ  | รอรถ  | ระหว่างเดินทาง   | ชำระเงิน  | หลังใช้บริการ  |
|-----------------|--|---------------------------------------|--|---|--|---|--|
| OBJECTIVES      | สร้างบัญชีเข้าใช้งาน และผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อเข้าถึงการใช้งานแอปจองรถ  | เดินทางไปยังจุดหมายได้สะดวก           | เรียกรถได้ง่ายและรู้ราคาล่วงหน้า   | ได้รับตามเวลา                                   | เดินทางได้อย่างปลอดภัย                                     | ชำระเงินสะดวกและมีหลักฐาน   | ประเมินประสบการณ์และตัดสินใจใช้ซ้ำ   |
| NEEDS           | ระบบที่ปลอดภัยและขึ้นต้นที่ชัดเจนในการอัปโหลดเอกสารสำคัญ (บัตรประชาชน/รูปถ่าย)   | ตัวเลือกการเดินทางที่เหมาะสม          | <ul style="list-style-type: none"><li>ระบบจับคู่ที่แม่นยำภายในรัศมี 500 เมตร และข้อมูลรูปถ่าย, ข้อมูลรถ</li><li>เลือกบริการและประเภทรถ แล้วแสดงราคา กับหลังปักหมุด</li></ul> | ระบบติดตามรถที่แม่นยำ                           | คนขับและรถที่น่าเชื่อถือ                                   | e-Payment เช่น QR / Wallet  | ระบบที่นำเข้าข้อมูลโดยเฉพาะ การยืนยันตัวตนคนขับที่ต้องตรงกับความจริง และใช้งานง่าย |
| FEELINGS        | <ul style="list-style-type: none"><li>กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว</li><li>อุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรการตรวจสอบที่เข้มงวด</li></ul>   | คาดหวังความสะดวกตลอดระยะเวลาใช้บริการ | สับสนเล็กน้อยกับขั้นตอนในการจอง  | ไม่มั่นใจเต็มร้อยว่ารถอยู่ตรงจุดในแพนที่หรือไม่ | รู้สึกอุ่นใจขึ้น (โดยเฉพาะรถยนต์)                          | รู้สึกปลอดภัยเมื่อไม่ใช้เงินสด  | เชื่อมั่นมากกว่าแท็กซี่ไป เพราะแอปแสดงข้อมูลของคนขับที่สามารถตรวจสอบได้            |
| BARRIERS        | <ul style="list-style-type: none"><li>ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดกั้งรูปบัตรและรูปเซลฟ์คู่บัตร</li><li>การรอคอย: ต้องรอและนับเวลา สอบความถูกต้อง ก่อนใช้งานได้เต็มรูปแบบ</li></ul> | กังวลความปลอดภัย (รถจักรยานยนต์)      | ขั้นตอนการจองซับซ้อน ต้องดูเส้นทางก่อนเห็นราคา   | gps ดีเลย์ ตำแหน่งไม่ตรงจัง                     | รถจักรยานยนต์บางคันไม่ถูกกฎหมายหรือคนขับมีพฤติกรรมอื้อโกรง | ระบบออนไลน์มีปัญหา ทำให้ต้องมีการจ่ายเงินสด ไม่มีหลักฐาน เสี่ยงต่อการถูกโกง | การแสดง UI ของแอปฯ ให้ชัดเจน ใช้งานง่าย และต้องการความรวดเร็วในการใช้งาน           |



## Actor

นางสาวพชรวรรณ โพธิศรี  
คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิทยา  
ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## Scenario

ปกตินางสาวพชรวรรณ โพธิศรีใช้รถยนต์ในการเดินทางแต่เมื่อต้องเดินทางมาที่มหาวิทยาลัยที่ท่าที่จอดรถยนต์ยากจึงมีการเรียกใช้บริการรถมอเตอร์ไซต์หรือการเดินทางไปในย่านใจกลางเมืองที่การจราจรติดขัดจึงมีการเรียกใช้บริการการจองรถยนต์ และเมื่อมีการจองบริการรถยนต์แล้วต้องไปคืนเดียว ค่อนข้างมีราคาที่สูง จึงต้องการใช้บริการเรียกรถที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัยตลอดการเดินทาง ราคาที่สมเหตุสมผลและความรวดเร็วในการใช้งาน

## Goals

ต้องการเรียกรถไปยังจุดหมายที่เข้าถึงยากได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องกังวลเรื่องที่จอดรถ มีความมั่นใจว่าคนที่ได้มาขึ้นรถด้วยไม่เป็นอันตราย รถที่มารับถูกกฎหมายและคนขับตรงกับข้อมูลที่แสดงในแอป และต้องการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัลเพื่อความสะดวกและมีหลักฐานยืนยัน