

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	เพื่อสร้างบัญชีเข้าใช้งานและผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อเข้าถึงขั้นตอนของรถ	ค้นหาผู้ซึ่งที่มีเส้นทางตรงกับหรือใกล้เคียงกับจุดหมายของตน	จองที่นั่งที่บินก่อนที่ต้องการและระบุจุดรับ-ส่ง	ได้รับสถานะ-ยืนยันแล้วจากผู้ให้บริการ	เดินทางตามกำหนดเวลา
NEEDS	ระบบที่ปลอดภัยและเข้าใจง่ายในการอัปโหลดเอกสารสำคัญ (บัตรประชาชน/รูปถ่าย)	ระบบจับคู่ที่แม่นยำภายในรัศมี 500 เมตรและข้อมูลผู้ใช้ที่เข้าถึงง่าย	กราฟจราจรที่บ่งชี้ว่าแบบเรียลไทม์เพื่อป้องกันการจราจรบกวน	การแจ้งเตือนสถานะที่สำคัญ (อนุญาต/ปฏิเสธ) เพื่อวางแผนต่อไป	ระบบที่ตอบสนองความต้องการได้ดี
FEELINGS	<ul style="list-style-type: none">กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวอุ่นใจ เมื่อได้ทราบว่าเดินทางสะดวกและรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none">มีความหวังว่าจะเดินทางสำเร็จต้องการตรวจสอบโปรไฟล์ผู้ซึ่งอยู่ในประเทศ	<ul style="list-style-type: none">สามารถใช้ได้ตั้งแต่เชิงเดินทางต้องการค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none">ต้องรอคอยการตัดสินใจของผู้ใช้งานสามารถเดินทางได้โดยไม่ต้องรอ	มีความมั่นใจในระบบ
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none">ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดเอกสารสำคัญการรอคอย: ต้องรอและเดินทางด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none">ระบบไม่พับผู้ใช้งานในส่วนของการเดินทางข้อมูลไม่เพียงพอ เช่น หมายเลขโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none">การเข้าชม: ระบบยังไม่รองรับการตัดสินใจแบบ (ต้องตกลงว่าจะเดินทาง)กังวลว่าจะไม่สามารถเดินทางได้	<ul style="list-style-type: none">การยกเว้น: ผู้ใช้งานต้องรับการตัดสินใจของผู้ใช้งานความล่าช้า: ผู้ใช้งานต้องรอผู้ใช้งานอาจยกเลิกการเดินทางหากพบข้อห้าม	<ul style="list-style-type: none">หากจำเป็นต้องยกเลิกต่อโควิด-19ความล่าช้า: ผู้ใช้งานต้องรอผู้ใช้งานจะได้รับเงินคืน

New Customer Journey Map After Interview

ขั้นตอน (Stage)	การสมัครและยืนยันตัวตน	ความต้องการเดินทาง	เลือกบริการ & จองรถ	รอรถ	ระหว่างเดินทาง	ชำระเงิน	หลังใช้บริการ
OBJECTIVES	สร้างบัญชีเข้าใช้งานและผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อเข้าถึงข้อมูลของรถ	เดินทางไปยังจุดหมายได้สะดวก	เย็บกรอกได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	ได้รับหมายเหตุ	เดินทางได้อย่างปลอดภัย	ชำระเงินสะดวกและมีหลักฐาน	ประเมินประสบการณ์และติดสินใจใช้ซ้ำ
NEEDS	ระบบที่ปลอดภัยและเข้าใจง่ายในการอัปโหลดเอกสารสำคัญ (บัตรประชาชน/รูปถ่าย)	ตัวเลือกการเดินทางที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none">ระบบจับคู่ที่แม่นยำภายในรัศมี 500 เมตร และข้อมูลรุปถ่าย ชื่อ บัตรประชาชนเลือกบริการและประเภทรถ ได้แก่ รถตู้และรถบัส	ระบบติดตามรถที่แม่นยำ	คบขับและรอต่อรถ	e-Payment เช่น QR / Wallet	ระบบที่นำทางสะดวกและรวดเร็ว
FEELINGS	<ul style="list-style-type: none">กังวล เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวอุ่นใจ เมื่อเห็นมาตรฐานเดินทางที่ดี	คาดหวังความสะดวกและรวดเร็ว	สืบสานเล็กน้อยกับขั้นตอนในการจอง	ไม่บีบไม่เที่ยวต่อรถอย่างต่อเนื่อง	รู้สึกอุ่นใจ (โดยเฉพาะรถตู้)	รู้สึกปลอดภัยเมื่อไม่ใช้เงินสด	เชื่อถือได้และมีความปลอดภัย
BARRIERS	<ul style="list-style-type: none">ขั้นตอนซับซ้อน: ต้องอัปโหลดเอกสารสำคัญการรอคอย: ต้องรอและเดินทางด้วยตนเอง	กังวลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว	กังวลความปลอดภัย (รถจักรยานยนต์)	gps ติดรถ ตัวแท็ง	รถจักรยานยนต์ที่น้ำหนักต้องมากกว่า 50 กก.	ระบบโอนเงินมีปัญหา ต้องมีการยืนยันตัวตน	การแสดง UI ของแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย



Actor
นางสาวพชรวรรณ โพธิ์ศรี
คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาไทย
ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยอนันดาภิเษก

Scenario
ปกตินางสาวพชรวรรณ โพธิ์ศรีใช้รถตู้ในการเดินทางแต่เมื่อต้องเดินทางมาที่มหาวิทยาลัยที่ห้าห้องต้องรถตู้ ยากจึงมีการเรียกใช้บริการรถตู้โดยสารที่ให้บริการเดินทางในบ้านใกล้เคียงเมื่อที่ทำการจราจรติดขัดจึงมีการเรียกใช้บริการรถตู้โดยสารที่น้ำหนักต้องมากกว่า 50 กก. จึงต้องการใช้บริการเรียกรถที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัยลดลง ราคารถตู้โดยสารที่สูง จึงต้องการใช้บริการเรียกรถที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัยและราคาถูกในราคารถตู้โดยสารที่น้ำหนักต้องมากกว่า 50 กก.

Goals
ต้องการเรียกรถไปยังจุดหมายที่เข้าถึงยากได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องเดินทางเรื่องที่จอดรถ มีความมั่นใจว่าคนที่ไม่มาขึ้นรถด้วยไม่เป็นอันตราย รถที่มารับถูกกฎหมายและคนขับต้องกับข้อมูลที่แสดงในแอป และต้องการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัลเพื่อความสะดวกและมีหลักฐานยืนยัน