

Customer Journey Map | จักษณ์การสัมภាន

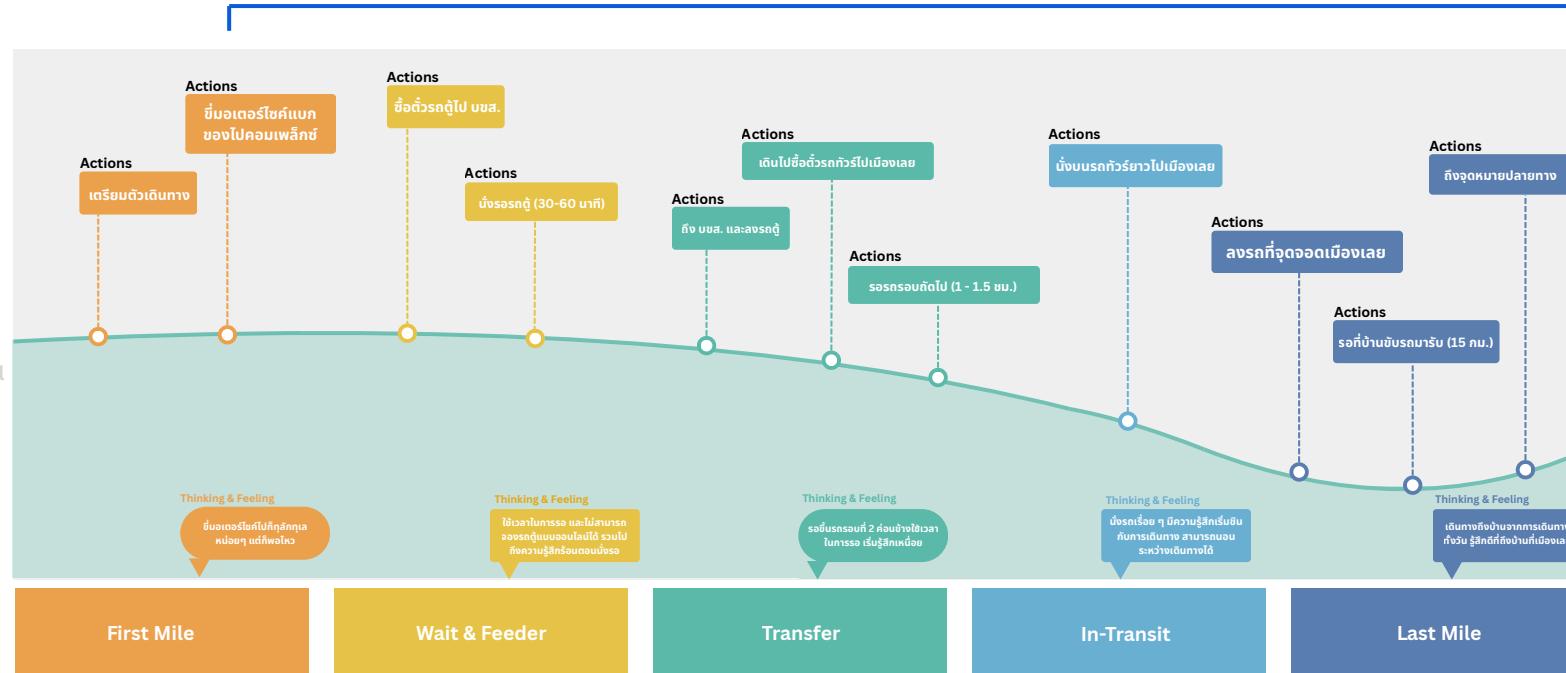
Scenario

การเดินทางกลับบ้านจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงจังหวัดเลย
โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางทั้งหมด 8 ชั่วโมง

Goal

เดินทางจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงจังหวัดเลย

Start the journey



Pain Points (จุดอ่อน)

- ความล่าบาง: การบนสัมภาระในขณะที่ขึ้นรถเมล์
- ความล่าบาง: ไม่มีการจองล่วงหน้า กลับรถเดิม
- สภาพแวดล้อม: วากาศร้อน
- เวลา: รอรถนานเกินไป
- ความล่าบาง: ไม่มีการจองล่วงหน้า กลับรถเดิม
- Double Waiting: เสียเวลาในการรอรถต่อที่ 2 นานมาก
- ความเสี่ยง: ต้องสูบบุหรี่กรอบ
- ระยะเวลา: ใช้เวลาเดินทางนาน (อาจเพราะรถจอดรับคนหรือวิ่งช้า)
- ภาระคนอื่น: ต้องแบ่งเบาภาระให้คนอื่น

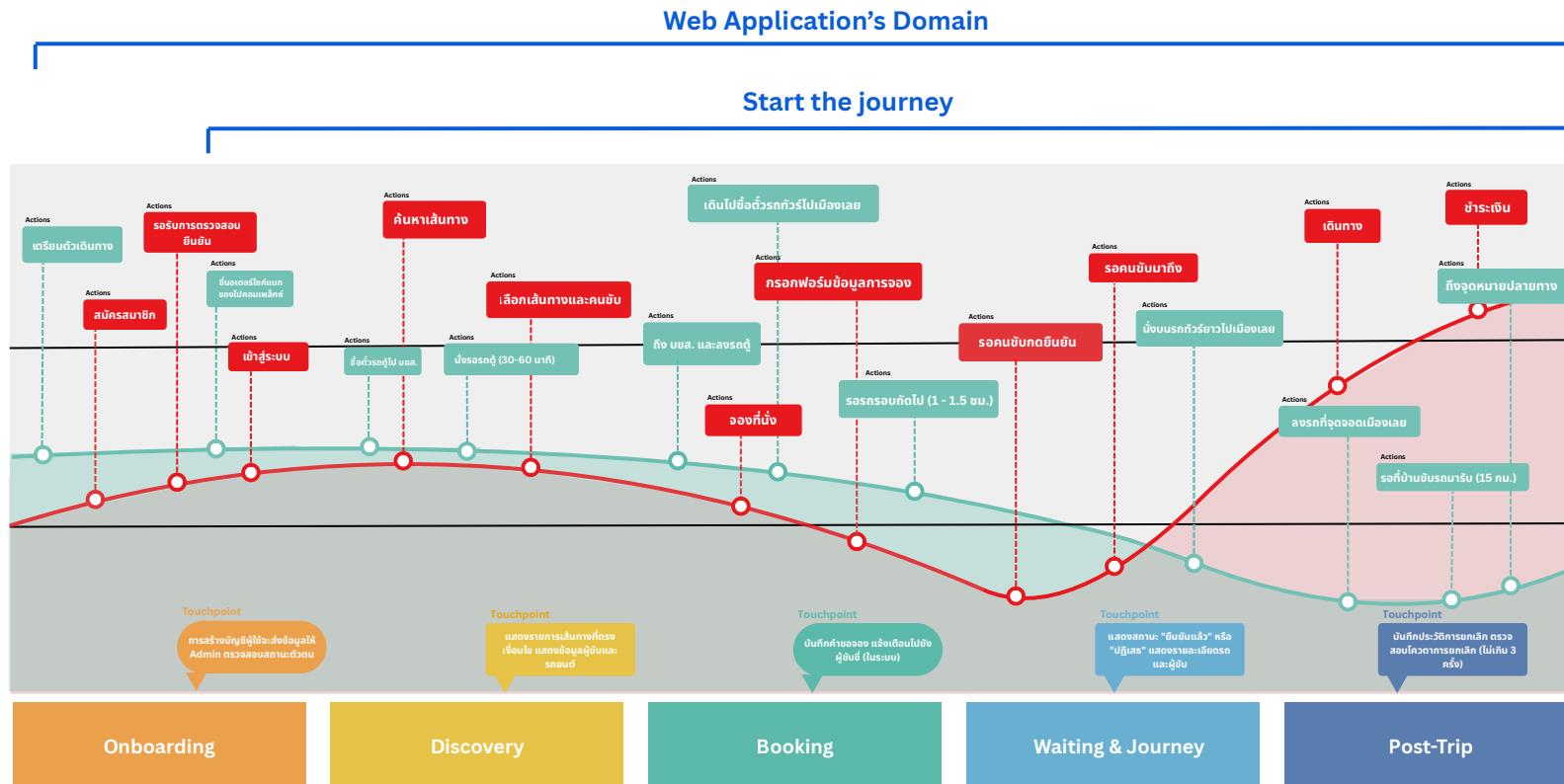
Opportunities (โอกาสสำหรับแอป)

- Door-to-Door: ติดต่อขอรับรถเมล์ที่หน้าหอพัก จัดตั้งป้ายหน้าไปได้เลย
- Advance Booking: ระบบจองล่วงหน้าสำหรับผู้โดยสาร
- Exact Time: รู้เวลาเดินทางของรถตู้ที่แน่นอน ไม่ต้องไปนั่งรอนานๆ
- Direct Route: รถจากแอปฯ สามารถเดินทางโดยตรงไปยังจังหวัดเลย ไม่ต้องเปลี่ยนรถ
- Fast Trip: รถบ้านมีความเร็วสูง ลดเวลาเดินทาง
- Flexibility: ตกลงจุดส่งกับคนขับในแอปฯ ได้ อาจจะขอให้ไปส่งใกล้บ้านกว่าจุดจอดรถตู้



Customer Journey Map | ไป哪ແນ່

กราฟวิเคราะห์ระบบจากความคาดหวังของ Stakeholder ผู้โดยสาร และ Customer Journey Map ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยอ้างอิงจาก Pain Point และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ โดยได้มีการแก้ไขระบบในส่วนต่าง ๆ ของแต่ละ Phase โดยมีดังนี้ Onboarding Discovery Booking Waiting&Journey Post-Trip



Pain Points (อุดล้อ)

- | | | | | |
|--|---|---|--|--|
| • Wait Time: ต้องรอ Admin อนุมัติการยืนยันตัวตน ซึ่งเป็นกระบวนการ Manual | • ตัวเลือกจำกัด: หากไม่มีผู้ขับขี่ IoT เส้นทางในช่วงเวลาหนึ่ง จะไม่พบข้อมูลการเดินทาง | • ความไม่แน่นอน: การจองยังไม่สำเร็จ กันกี ต้องรอผู้ขับขี่มากถึง "อนุมัติ" ก่อน จึงจะส่อว่าได้ที่นั่งหัวร์ | • บก夻โภท: หากยกเลิกบ่ายเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกไม่ให้จองเส้นทางใหม่ | • การชำระเงิน: ระบบไม่มี Payment Gateway ผู้โดยสารต้องเตรียมเงินสดหรือออนไลน์
• ความปลอดภัย: ไม่มี GPS Tracking ให้ญาติดูขณะเดินทาง |
|--|---|---|--|--|

การวิเคราะห์ระบบ

- | | | | | |
|---|--------------------------------|--|---|--|
| • ลดขั้นตอนการสมัคร และการยืนยันตัวตนให้เข้าขั้น | • แสดงเส้นทางที่มี Driver ผ่าน | • ลดการรอข้อมูลที่ไม่จำเป็น | • Tracking และดูให้ผู้โดยสารทราบว่าคนขับถึงไหนแล้ว | • เพิ่มการชำระเงินในระบบ Payment Gateway |
| • เปรียบเทียบขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นลงทะเบียนด้วยเบอร์โทรศัพท์และยืนยันตัวตนด้วย OTP เพื่อลดระยะเวลาตรวจสอบผู้ใช้งานด้วยตนเอง | • และการประเมินเวลาการค้นหารถ | • แก้ไขการรอข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นด้วย UX / UI ที่สวยงาม | • มีการแจ้งเตือนถึงผู้โดยสารเมื่อคนขับใกล้มาถึงจุดนัดพบ | |