

Customer Journey Map | ไปรษณีย์

Web Application's Domain



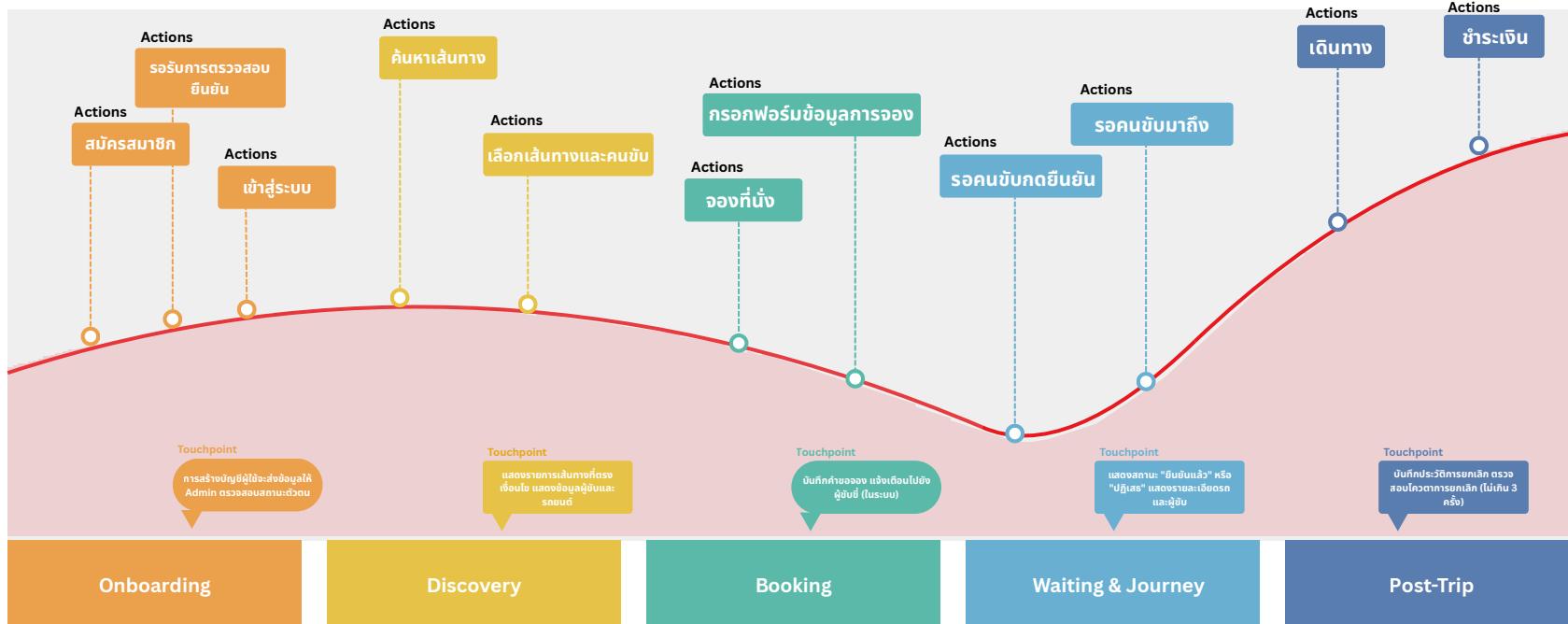
Good



Normal



Bad



Pain Points (จุดอ่อน)

Wait Time: ต้องรอ Admin อนุมัติการยืนยันตัวตน ซึ่งเป็นกระบวนการ Manual

ตัวเลือกจำกัด: หากไม่มีผู้ขับชี้ไฟสีเขียว เส้นทางในช่วงเวลาเดียวกัน จะไม่พบข้อมูลการเดินทาง

ความไม่แน่นอน: การจองยังไม่สำเร็จ กันตี ต้องรอผู้ขับชี้ไฟสีเขียว อนุมัติ ก่อน จึงจะถือว่าได้ที่นั่งหัวรุ้ง

บทลงโทษ: หากยกเลิกบ่อยเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกไม่ให้จองเส้นทางใหม่

การชำระเงิน: ระบบไม่มี Payment Gateway ผู้โดยสารต้องเตรียมเงินสดหรือออนไลน์ • ความปลอดภัย: ไม่มี GPS Tracking ให้ญาติดูขณะเดินทาง

Explanation (คำอธิบาย)

- ผู้โดยสารเข้าเว็บไซต์และสมัครสมาชิกโดยกรอกข้อมูลตัวตน อัปโหลดเอกสาร ได้แก่ ภาพถ่ายบัตรประชาชนตัวหน้า และภาพถ่ายเซลฟี่กับบัตร
- ผู้โดยสารล็อกข้อมูลให้ Admin ตรวจสอบความถูกต้อง และรอการยืนยันตัวตนจากระบบ
- เมื่อได้รับการยืนยันตัวตนแล้ว สามารถเข้าสู่ระบบได้ โดยกรอกอีเมล/username และรหัสผ่าน

- ผู้โดยสารกรอกจุดเริ่มต้น-ปลายทาง เปรียบเทียบราคาและเวลา ตูร์วิว/ໂປຣໄຟລ์ผู้ขับชี้
- กดเลือกเส้นทางและค้นข้อมูล

- ผู้โดยสารกดปุ่ม “จองที่นั่ง”
- หลังจากกดปุ่มจองที่นั่งแล้ว ผู้โดยสารต้องระบุจุดนัดพบ (รับส่ง) จำนวนคน และกดยืนยันการจอง

- หลังจากผู้โดยสารกดยืนยันการจองที่นั่ง ต้องรอให้คนขับกดยืนยันการจองก่อน
- เมื่อคนขับกดยืนยันแล้ว ผู้โดยสารต้องรอให้คนขับมาถึงจุดนัดพบ

- เมื่อคนขับมาถึงจุดนัดพบ ถือว่าออกเดินทาง
- ผู้โดยสารเข้าไปเช็คสถานะใน “การเดินทางของฉัน” ติดต่อผู้ขับเพื่อบันจัด เดินทางและชำระเงิน (เงินสด/โอน)
- เมื่อถึงปลายทาง ถือว่าการเดินทางเสร็จสิ้น ผู้โดยสารสามารถยกเลิกการจองก่อนเดินทางได้ กรณีมีปัญหา

Customer Journey Map | จักษณ์การสัมภាន

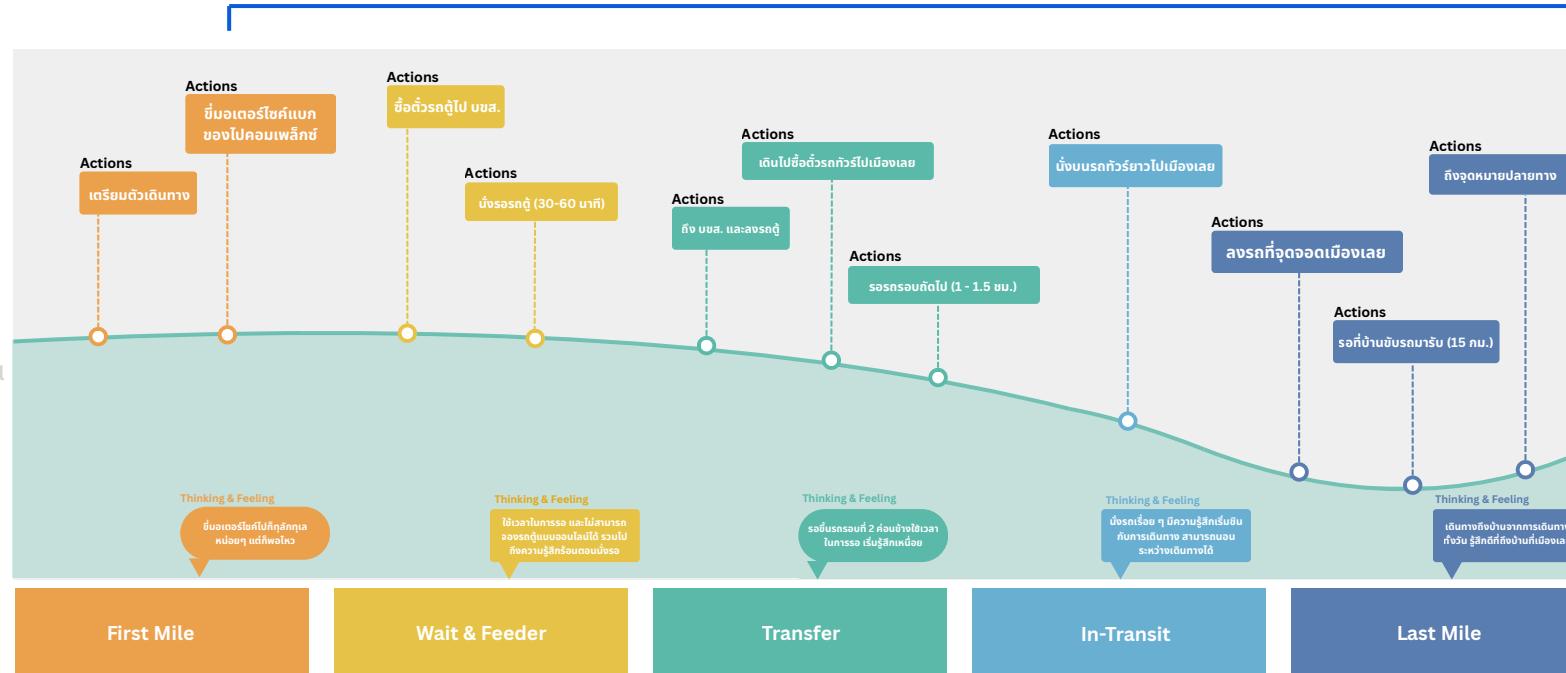
Scenario

การเดินทางกลับบ้านจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงจังหวัดเลย
โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางทั้งหมด 8 ชั่วโมง

Goal

เดินทางจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงจังหวัดเลย

Start the journey



Pain Points (จุดอ่อน)

- ความล่าบาง: การนั่งรถตู้ที่ต้องนั่งรถตู้ที่บ้านที่เมืองเลย
- ความกังวล: ไม่มีการจองล่วงหน้า กับรถตู้เดิม
- สภาพแวดล้อม: วากาศร้อน
- เวลา: รอรถนานเกินไป
- ความกังวล: ไม่มีการจองล่วงหน้า กับรถตู้เดิม
- ความเสี่ยง: ต้องสูบบุหรี่กรอบ
- ระยะเวลา: ใช้เวลาเดินทางนาน (อาจเพราะรถตู้ดับบนหรือว่างช้า)
- ภาระคนอื่น: ที่บ้านต้องเสียเวลาและเวลาขับรถออกมารับไปกลับคืน 15 กม.

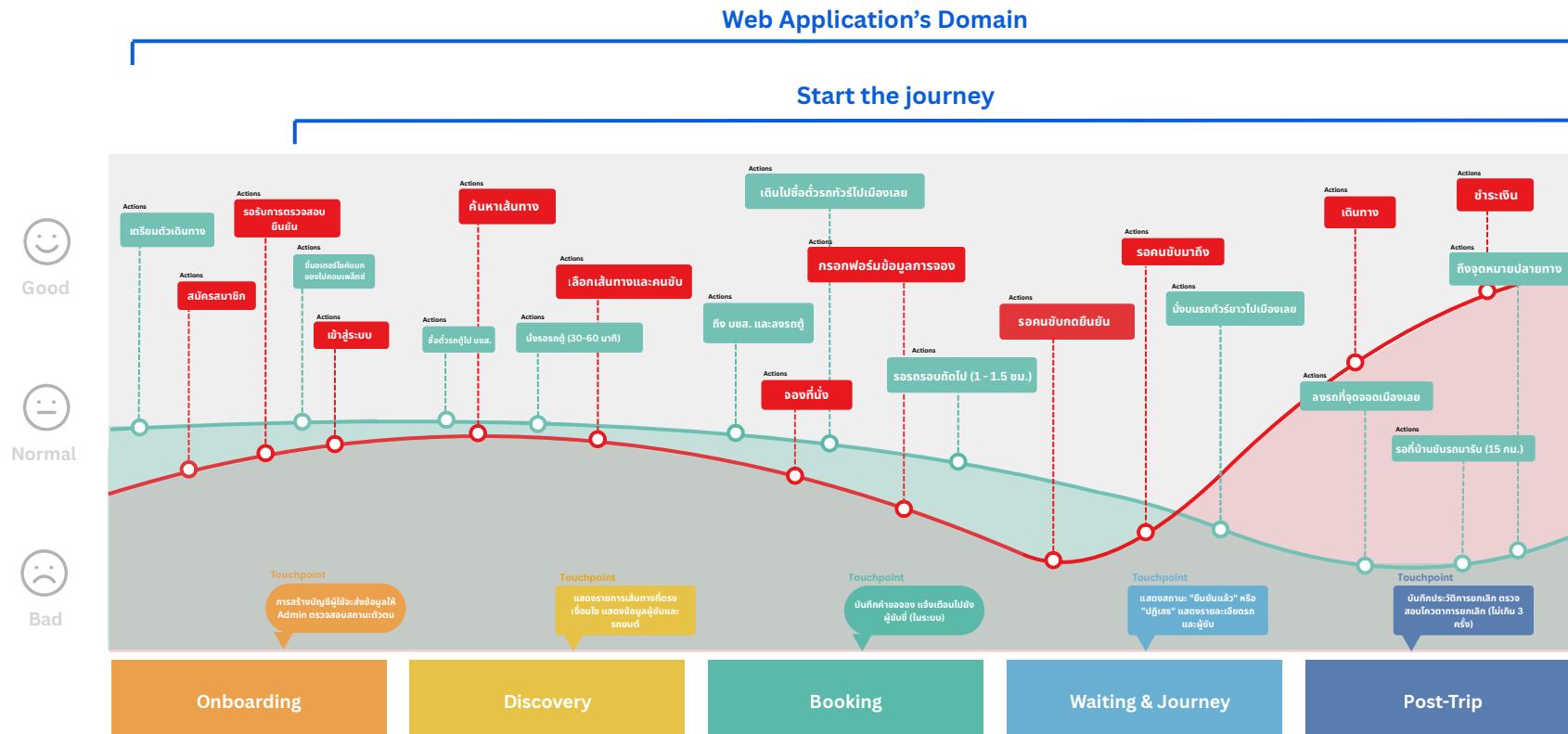
Opportunities (โอกาสสำหรับแอป)

- Door-to-Door: ตั้งระบบมีรถมารับที่หน้าหอพัก จัดตั้งป้ายหน้าบ้านไว้ได้เลย
- Advance Booking: ระบบจองล่วงหน้าทำให้ไม่ต้องสูบบุหรี่ในบ้าน
- Exact Time: รู้ว่ารถตู้ออกที่แน่นอน ไม่ต้องไปนั่งรอนานๆ
- Direct Route: รถจากแอปฯ สามารถวิ่งย่างจากบ้านไปเมืองเลยได้โดยตรง ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางต่อรถตู้บขส.
- Faster Trip: รถบ้านบัก ทำเวลาระยะเดินทางได้ต่ำกว่ารถตู้ และไม่ต้องจอดเวลาบ่อย
- Flexibility: ทดลองจุดส่งกับบ้านขึ้นในแอปฯ 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 (อุดล่อง)

- | | | | | |
|--|---|---|--|--|
| • Wait Time: ต้องรอ Admin อนุมัติการยืนยันตัวตน ซึ่งเป็นกระบวนการ Manual | • ตัวเลือกค่า กด: หากไม่มีผู้ขับขี่ โพสต์เดินทางในช่วงเวลาหนึ่ง จะไม่พบข้อมูลการเดินทาง | • ความไม่แน่นอน: การจองยังไม่สำเร็จ กันกี ต้องรอผู้ขับขี่มากด "อนุมัติ" ก่อน ฉะนั้นต้องไว้ใจกับบั้งชั้ว | • บก夻โภท: หากยกเลิกบ่อยเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกไม่ให้จองเดินทางใหม่ | • การชำระเงิน: ระบบ ไม่มี Payment Gateway ผู้โดยสารต้องเตรียมเงินสดหรือออนไลน์ |
| • ความไม่แน่นอน: การจองยังไม่สำเร็จ กันกี ต้องรอผู้ขับขี่มากด "อนุมัติ" | • ลดการรอค่าข้อมูลที่ไม่จำเป็น | • แก้ไขการรอค่าข้อมูลเฉพาะที่ จำเป็นด้วย UX / UI ที่สวยงาม | • Tracking และแจ้งให้ผู้โดยสาร ทราบว่าคนขับถึงไหนแล้ว | • ความปลอดภัย: ไม่มี GPS Tracking ให้ญาติดูขณะเดินทาง |

การวิเคราะห์ระบบ

- | | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|--|
| • ลดขั้นตอนการสมัคร และการยืนยันตัวตนให้เข้าขั้น | • แสดงเดินทางที่มี Driver ผ่าน | • ลดการรอค่าข้อมูลที่ไม่จำเป็น | • Tracking และแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่าคนขับถึงไหนแล้ว | • เพิ่มการชำระเงินในระบบ Payment Gateway |
| • เปลี่ยนขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นลงทะเบียนด้วยเบอร์โทรศัพท์และยืนยันตัวตนด้วย OTP เพื่อลดระยะเวลาตรวจสอบผู้ใช้งานด้วยตนเอง | • และการประเมินเวลาการค้นหารถ | • แก้ไขการรอค่าข้อมูลเฉพาะที่ จำเป็นด้วย UX / UI ที่สวยงาม | • มีการแจ้งเตือนถึงผู้โดยสาร เมื่อคนขับใกล้มาถึงจุดนัดพบ | |