

Customer Journey Map | จากการสัมภาษณ์

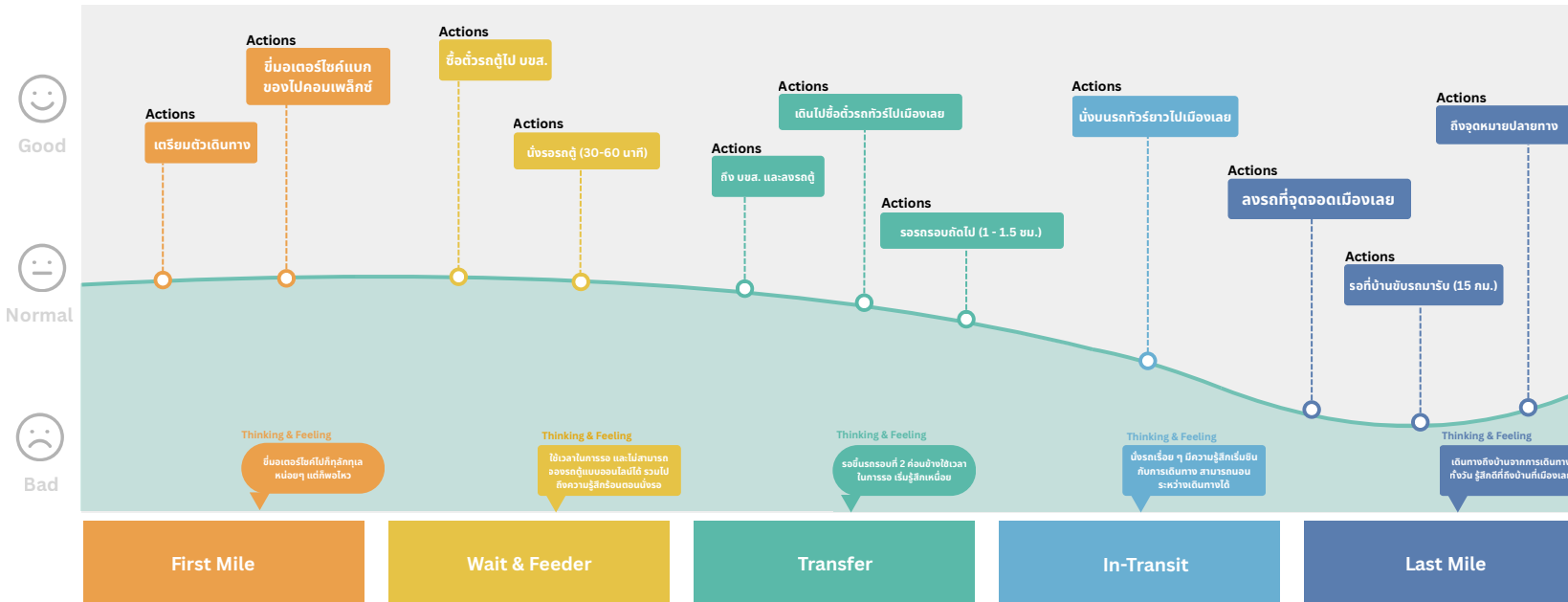
Scenario

การเดินทางกลับบ้านจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงจังหวัดเลย
โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางทั้งหมด 8 ชั่วโมง

Goal

เดินทางจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงจังหวัดเลย

Start the journey

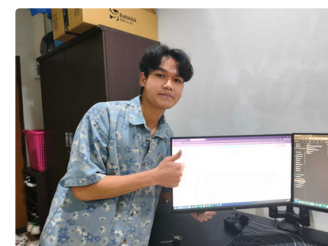


Pain Points (จุดอ่อน)

- ความลำบาก: การขนส่งสาธารณะในขณะที่ยังมีมอเตอร์ไซด์
- ความกังวล: ไม่มีการจองล่วงหน้า กลัวรถเต็ม
- สภาพแวดล้อม: อากาศร้อน
- เวลา: รอรถนานเกินไป
- Double Waiting: เสียเวลาในการรอรถต่อที่ 2 นานมาก
- ความเสี่ยง: ต้องลุ้นตัวอีกรอบ
- ระยะเวลา: ใช้เวลาเดินทางนาน (อาจเพราะรถจอดรับคนหรือวิ่งช้า)
- ภาระคนอื่น: ที่บ้านต้องเสียน้ำมันและเวลาขับรถออกมารับไกลถึง 15 กม.

Opportunities (โอกาสสำหรับแอป)

- Door-to-Door: ถ้าระบบมีรถมารับที่หน้าหอพัก จะตัดปัญหาไปได้เลย
- Advance Booking: ระบบจองล่วงหน้าทำให้ไม่ต้องลุ้นหน้างาน
- Exact Time: รู้เวลาารถออกที่แน่นอน ไม่ต้องไปนั่งรอนานๆ
- Direct Route: รถจากแอปฯ สามารถวิ่งยาวจาก มข. ไปเมืองเลยได้เลย ไม่ต้องเสียเวลาต่อรถที่ บขส.
- Faster Trip: รถบ้านมักทำเวลาได้ดีกว่ารถทัวร์ และไม่ต้องจอดแวะบ่อย
- Flexibility: ตกลงจุดส่งกับคนขับในแอปฯ ได้ อาจจะขอให้ไปส่งใกล้บ้านกว่าจุดจอดรถทัวร์

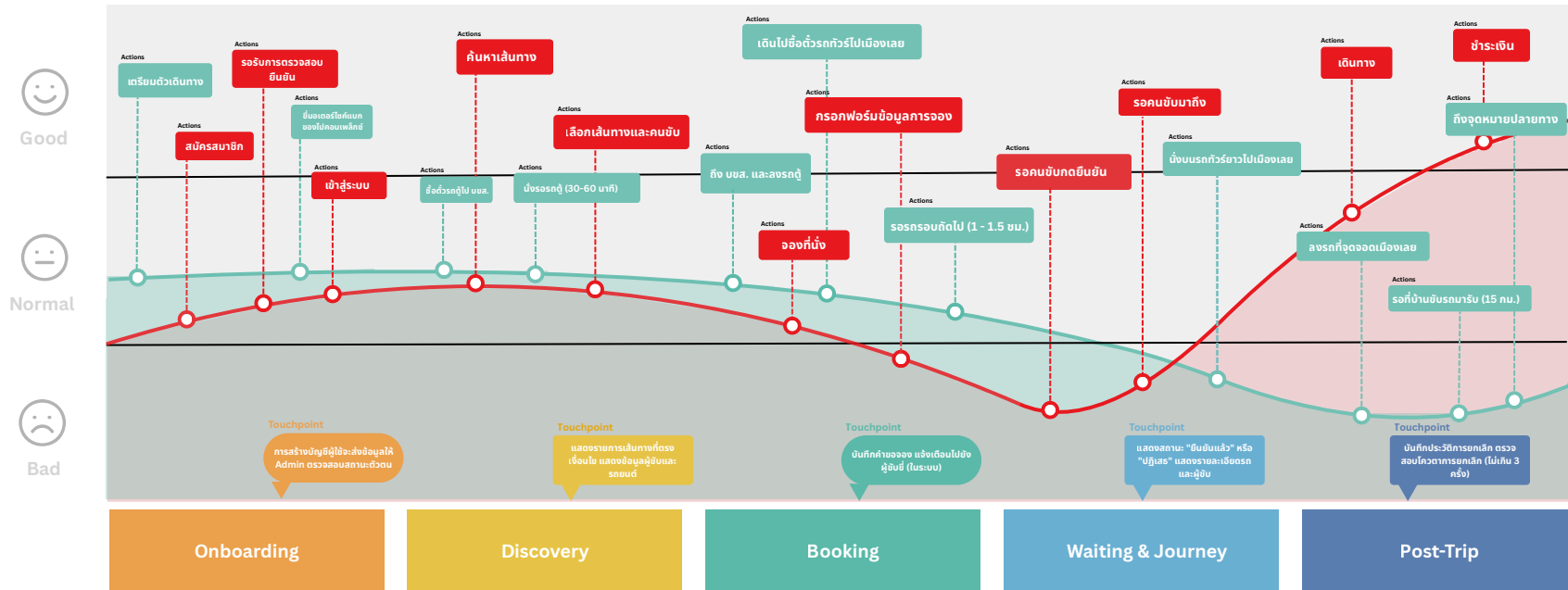


Customer Journey Map | ไป哪儿

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

Web Application's Domain

Start the journey



Pain Points (จุดอ่อน)

- Wait Time: ต้องรอ Admin อนุมัติการยืนยันตัวตน ซึ่งเป็นกระบวนการ Manual
- ตัวเลือกจำกัด: หากไม่มีผู้ขับขี่โพสต์เส้นทางในช่วงเวลานั้น จะไม่พบข้อมูลการเดินทาง
- ความไม่แน่นอน: การจองยังไม่สำเร็จทันที ต้องรอผู้ขับขี่มา "อนุมัติ" ก่อน จึงจะถือว่าได้ที่นั่งชั่วคราว
- บทลงโทษ: หากยกเลิกบ่อยเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกไม่ให้จองเส้นทางใหม่
- การชำระเงิน: ระบบ ไม่มี Payment Gateway ผู้โดยสารต้องเตรียมเงินสดหรือโอนเอง
- ความปลอดภัย: ไม่มี GPS Tracking ให้ญาติดูขณะเดินทาง

การวิเคราะห์ระบบ

- ลดขั้นตอนการสมัคร และการยืนยันตัวตนให้ง่ายขึ้น
- แสดงเส้นทางที่มี Driver ผ่าน
- แสดงการประมาณเวลาการเดินทาง
- ลดการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น
- แทนที่การกรอกข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นด้วย UX / UI ที่สวยงาม
- ให้คนขับตัดสินใจการยืนยันการจองเร็วขึ้น
- Tracking แสดงให้ผู้โดยสารทราบว่าคนขับถึงไหนแล้ว
- มีการแจ้งเตือนถึงผู้โดยสารเมื่อคนขับใกล้มาถึงจุดหมาย
- เพิ่มการชำระเงินในระบบ Payment Gateway