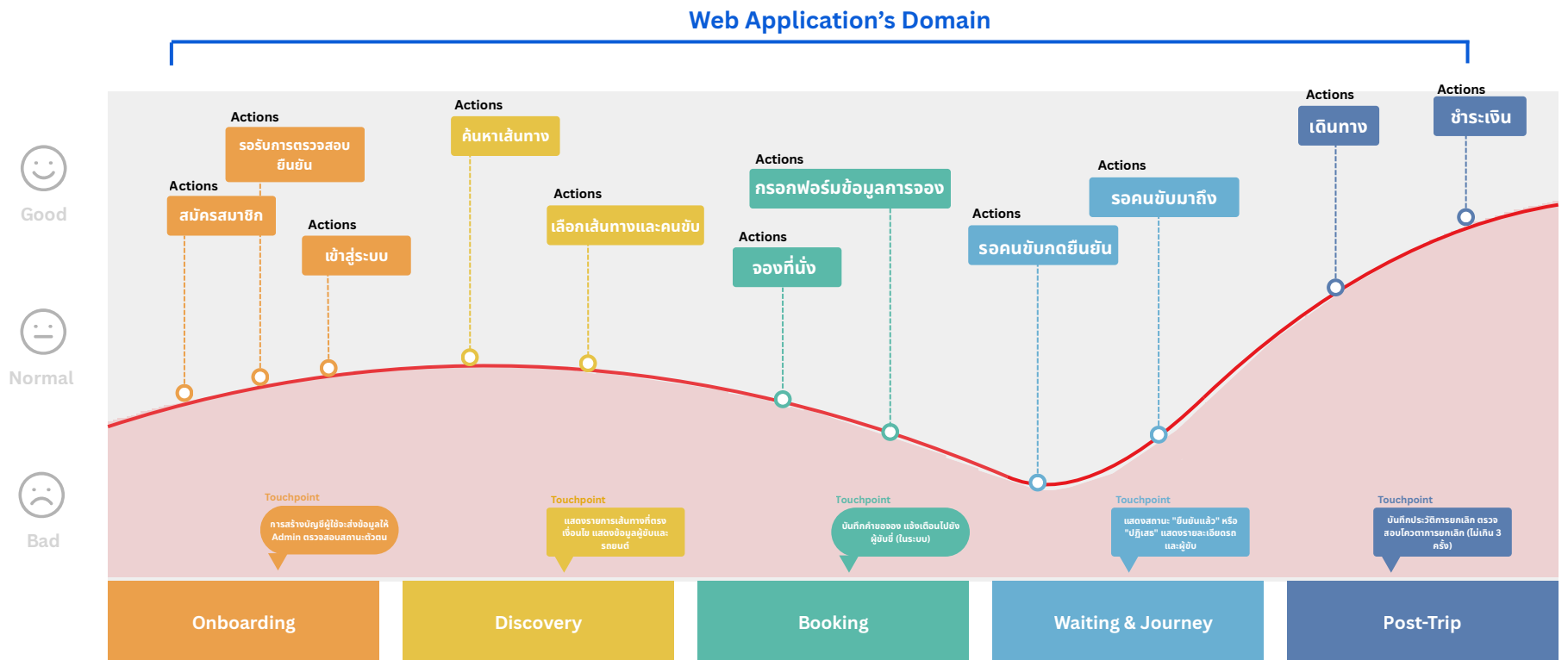


# Customer Journey Map | ไปนำแห่



## Pain Points (จุดอ่อน)

Wait Time: ต้องรอ Admin อนุมัติการยืนยันตัวตน ซึ่งเป็นกระบวนการ Manual

ตัวเลือกจำกัด: หากไม่มีผู้ขับขี่โพสต์เส้นทางในช่วงเวลานั้น จะไม่พบข้อมูลการเดินทาง

ความไม่แน่นอน: การจองยังไม่สำเร็จทันที ต้องรอผู้ขับเข้ามา "อนุมัติ" ก่อน จึงจะถือว่าได้ที่นั่งชั่วคราว

บทลงโทษ: หากยกเลิกบ่อยเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกไม่ให้จองเส้นทางใหม่

การชำระเงิน: ระบบ ไม่มี Payment Gateway ผู้โดยสารต้องเตรียมเงินสดหรือโอนเอง

- ความปลอดภัย: ไม่มี GPS Tracking ให้ญาติดูขณะเดินทาง

## Explanation (คำอธิบาย)

- ผู้โดยสารเข้าเว็บไซต์และสมัครสมาชิกโดยกรอกข้อมูลส่วนตัว อัปโหลดเอกสาร ได้แก่ ภาพถ่ายบัตรประชาชนด้านหน้า และภาพถ่ายเซลฟี่คู่กับบัตร
- ผู้โดยสารส่งข้อมูลให้ Admin ตรวจสอบสถานะตัวตน และรอการยืนยันตัวตนจากระบบ
- เมื่อได้รับการยืนยันตัวตนแล้ว สามารถเข้าสู่ระบบได้ โดยกรอกอีเมล/username และรหัสผ่าน

- ผู้โดยสารกรอกจุดเริ่มต้น-ปลายทาง เปรียบเทียบราคาและเวลา ดูรีวิว/โปรไฟล์ผู้ขับขี่
- กดเลือกเส้นทางและคนขับ

- ผู้โดยสารกดปุ่ม "จองที่นั่ง"
- หลังจากกดปุ่มจองที่นั่งแล้ว ผู้โดยสารต้องระบุจุดนัดพบ (รับ-ส่ง) จำนวนคน และกดยืนยันการจอง

- หลังจากผู้โดยสารกดยืนยันการจองที่นั่ง ต้องรอให้คนขับกดยืนยันการจองก่อน
- เมื่อคนขับกดยืนยันแล้ว ผู้โดยสารต้องรอให้คนขับมาถึงจุดนัดพบ

- เมื่อคนขับมาถึงจุดนัดพบ ถือว่าออกเดินทาง
- ผู้โดยสารเข้าไปเช็คสถานะใน "การเดินทางของฉัน" ติดต่อผู้ขับเพื่อนัดเจอ เดินทางและชำระเงิน (เงินสด/โอน)
- เมื่อถึงปลายทาง ถือว่าการเดินทางเสร็จสิ้น ผู้โดยสารสามารถยกเลิกการจองก่อนเดินทางได้ กรณีมีปัญหา

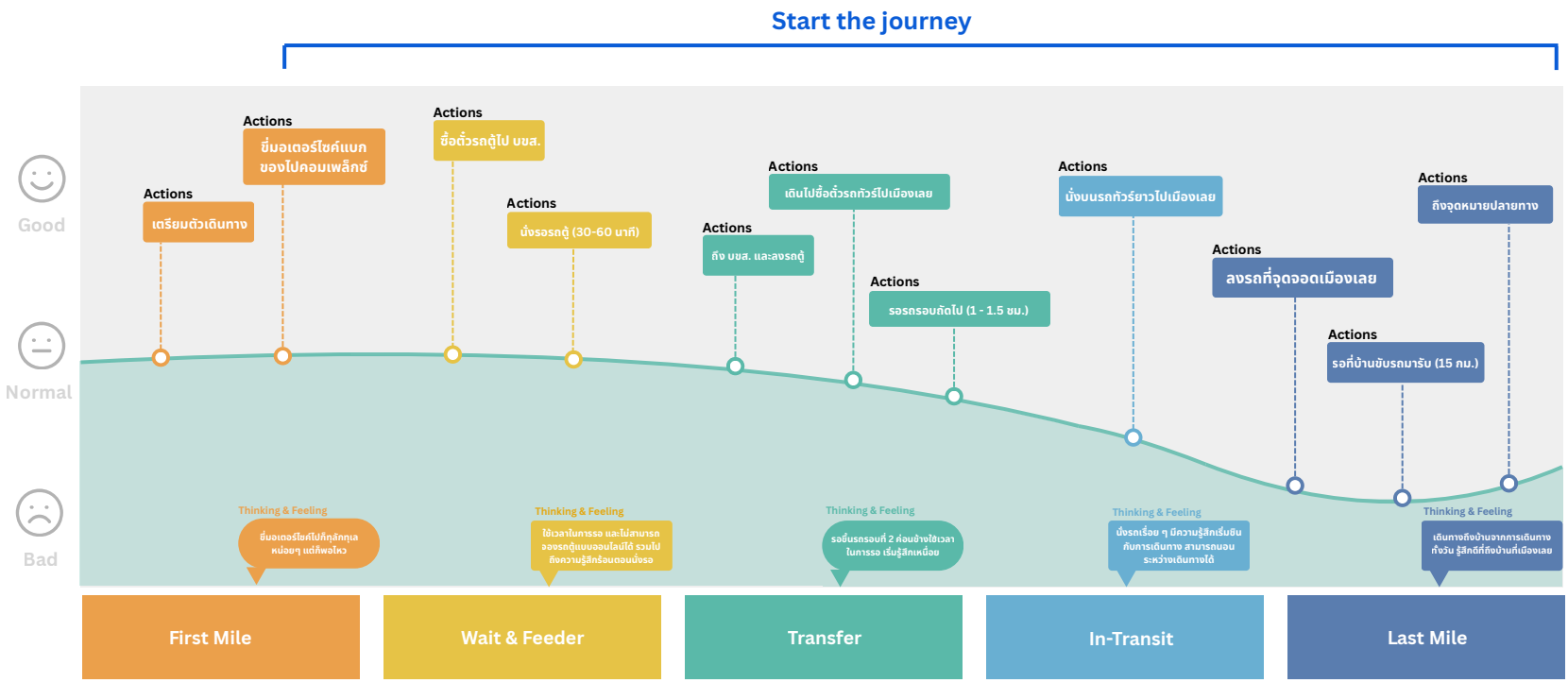
# Customer Journey Map | จากการสัมภาษณ์

## Scenario

การเดินทางกลับบ้านจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงจังหวัดเลย  
โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางทั้งหมด 8 ชั่วโมง

## Goal

เดินทางจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงจังหวัดเลย



## Pain Points (จุดอ่อน)

- ความลำบาก: การขนส่งสาธารณะในขณะที่ยังมีรถตู้
- ความกังวล: ไม่มีการจองล่วงหน้ากลัวรถเต็ม
- 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

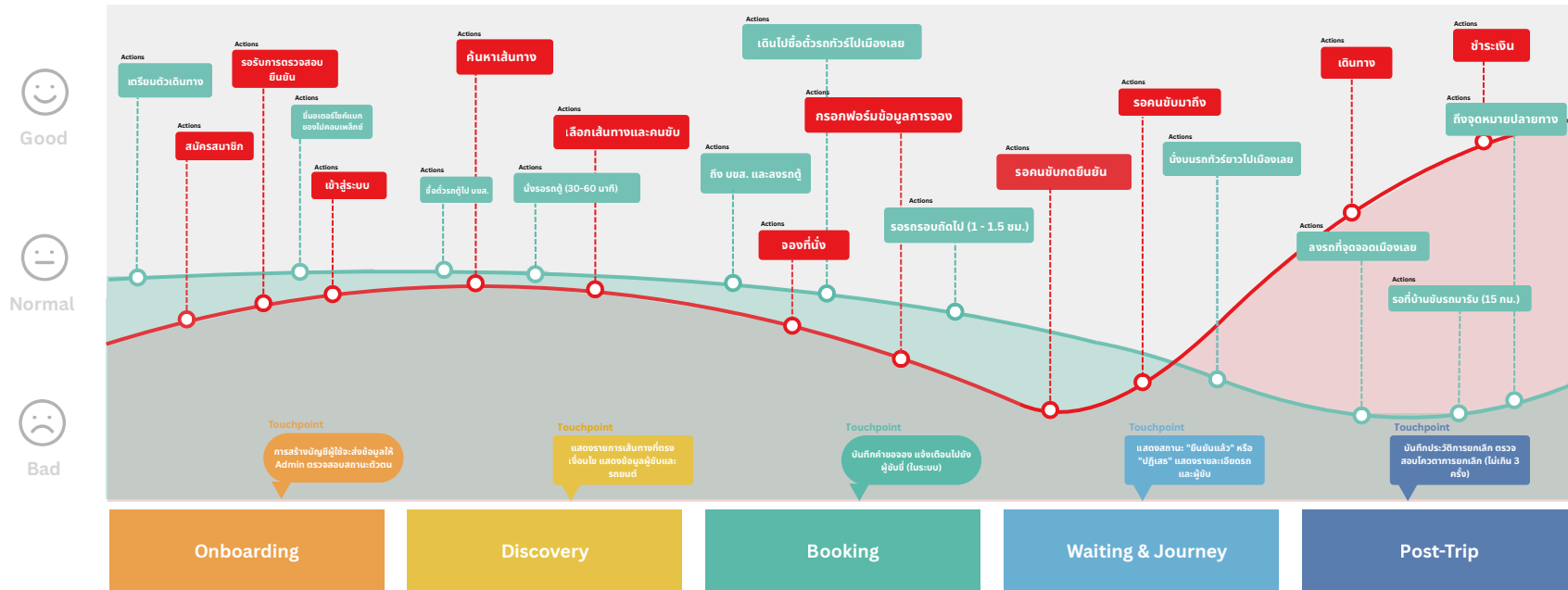


# Customer Journey Map | ไป哪儿

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
- เปลี่ยนขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นลงทะเบียนด้วยเบอร์โทรศัพท์และยืนยันตัวตนด้วย OTP เพื่อลดระยะเวลาตรวจสอบผู้ใช้งานด้วยแอดมิน
- แสดงเส้นทางที่มี Driver ผ่าน
- แสดงการประมาณเวลาการเดินทาง
- ลดการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น
- แทนที่การกรอกข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นด้วย UX / UI ที่สวยงาม
- ให้คนขับตัดสินใจการยืนยันการจองเร็วขึ้น
- Tracking แสดงให้ผู้โดยสารทราบว่าคนขับถึงไหนแล้ว
- มีการแจ้งเตือนถึงผู้โดยสารเมื่อคนขับใกล้มาถึงจุดนัดพบ
- เพิ่มการชำระเงินในระบบ Payment Gateway