

## DEFINE

### 1. สรุปข้อมูลจากการสังเกต และสัมภาษณ์

จากการสังเกต และสัมภาษณ์ ผู้ใช้ Food Court ส่วนใหญ่จะเดินสำรวจร้านอาหารและเมนูของแต่ละร้าน ก่อนหนึ่งรอบ เพื่อหาร้านหรือเมนูที่อยากรับประทาน โดยส่วนใหญ่จะพิจารณาจาก รูปภาพประกอบ ราคา อาหาร และความสะดวกของร้าน แต่หากอยู่ในช่วงที่คึกคักอาหาร ก็จะเลือกรับประทานอาหารที่ให้พลังงานต่ำ แต่ถ้าร้านอาหารนั้นมีผู้ใช้บริการเยอะ และอยู่ในช่วงเร่งรีบอาจจะเปลี่ยนไปซื้อที่ร้านอื่น ซึ่งในขณะที่ต่อแถวรอเพื่อสั่งอาหาร หรือรอร้านทำอาหาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะยืนเล่นโทรศัพท์บริเวณหน้าร้านระหว่างรอ ทำให้มีความรู้สึกเบื่อ หงุดหงิด เมื่อต้องรอเป็นเวลานาน โดยระหว่างรออาหารผู้ใช้อาจจะมีการเข้าไปถามพนักงาน หรือสังเกตว่าร้านทำอาหารเสร็จแล้วหรือไม่ และในส่วนของ การชำระเงิน ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะชำระเงินด้วยวิธีการสแกนง่าย มากกว่าการแลกบัตรของ Food Court

### 2. จัดกลุ่มข้อมูล เช่น ปัญหาที่พบบ่อย ความต้องการเฉพาะ Pain point

- ขาดการแสดงจำนวนออเดอร์ของแต่ละร้าน
- ขาดข้อมูลทางโภชนาการของอาหาร
- การรอคิวสั่งอาหารและรอรับอาหารใช้เวลานาน
- ขาดการแจ้งเตือนเมื่ออาหารเสร็จ
- ปัญหาเรื่องการเดินสำรวจเมนูอาหารทุกร้านใช้เวลานาน
- ป้ายเมนูอาหารหน้าร้านมีตัวอักษรค่อนข้างเล็กทำให้การดูเมนูจากระยะไกลทำได้ยาก
- ป้ายเมนูอาหารหน้าร้านขาดรูปภาพประกอบในบางเมนู

### 3. เขียน Problem state

ผู้ใช้บริการ Food Court ต้องการวิธีการที่ง่ายในการสั่งอาหารโดยลดเวลาในการเดินสำรวจเมนูอาหาร ในแต่ละร้านและลดเวลาในการยืนต่อคิวสั่งอาหาร ทราบถึงจำนวนออเดอร์อาหาร ข้อมูลเมนูอาหารที่มีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน อ่านง่าย มีรูปภาพประกอบเมนูอาหารครบทุกเมนู ข้อมูลทางโภชนาการที่ครบถ้วนของแต่ละร้านอาหาร และมีแจ้งเตือนให้ทราบเมื่ออาหารพร้อมแล้ว เพื่อให้การสั่งอาหารทำได้ อย่างสะดวกสบาย ลดความเครียดในการยืนต่อคิวสั่งอาหาร ช่วยให้พวกเขาสามารถวางแผนเวลา

ในการตัดสินใจเลือกร้านที่จะทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลของเมนูต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลทางโภชนาการ ช่วยให้ตัดสินใจเลือกเมนูที่จะทานได้ดียิ่งขึ้น และยังช่วยให้ผู้ใช้ลดความกังวลขณะรอรับอาหาร โดยสามารถไปทำอย่างอื่นรอได้โดยไม่จำเป็นต้องยืนรอที่หน้าร้าน

### 3.1 นำ Problem state มาเขียนเป็น How Might We?

1. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court มีวิธีการที่ง่ายในการสั่งอาหารได้อย่างไร?
2. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court ลดเวลาในการเดินสำรวจเมนูอาหารในแต่ละร้านได้อย่างไร?
3. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court ลดเวลาในการยืนต่อคิวสั่งอาหารที่หน้าร้านอาหารได้อย่างไร?
4. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court ทราบถึงจำนวนออเดอร์อาหารของแต่ละร้านได้อย่างไร?
5. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court วางแผนการสั่งอาหารได้อย่างไรหากผู้ใช้อยู่ในช่วงที่เร่งรีบ?
6. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court ได้รับข้อมูลเมนูอาหารและข้อมูลทางโภชนาการที่ชัดเจนได้อย่างไร?
7. เราจะช่วยให้ผู้ใช้บริการ Food Court ได้รับการแจ้งเตือนเมื่ออาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วได้อย่างไร?