

# รายงานสรุปผลการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อพัฒนา Online Food Delivery Service (Web Platform) (3rd Assignment Submission)

## 1. Section No. : 1

## 2. Member Info.

Group Contact Person : รัตนาวิช สีนบวรพิชัย

Member Student ID # 1 : 60070084

Member Student ID # 2 : 60070039

Member Student ID # 3 : 60070065

Member Student ID # 4 : 60070101

## 3. Target users (คำอธิบายเกี่ยวกับ target users สั้น ๆ ไม่เกิน 2 บรรทัด) [ตามที่ได้สรุปในชั้นเรียน]

นักศึกษาที่นัดอ่านหนังสือเตรียมสอบกับกลุ่มเพื่อนหรือทำโปรเจกเป็นกลุ่มที่ต้องส่งก่อนสอบที่มหาวิทยาลัย ตอนค่ำ บริเวณคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล. หรือ/และ หอสมุดกลาง สจล.

## 4. Target users' pain points [ตามที่ได้สรุปในชั้นเรียน และอาจปรับหรือเพิ่มเติมได้]

- ถ้าต้องออกไปซื้ออาหารก็จะเสียเวลาอ่านหนังสือ
- ต้องการอ่านหนังสืออย่างต่อเนื่อง
- ตู้ขายอาหารอัตโนมัติมีสินค้าไม่เพียงพอ
- อยู่อ่านหนังสือจนตึก ร้านบริเวณใกล้เคียงปิด
- ไม่สะดวกเดินทางไปซื้อเอง
- ไม่สามารถออกไปซื้ออาหารด้วยตนเองได้
- ลำบากในการเดินทาง เพราะไม่มียานพาหนะในการเดินทางออกไปซื้ออาหาร
- ร้านที่ต้องการซื้ออาหารอยู่ไกลจากหอสมุด
- ต้องการกาแฟแต่ไม่มีขายภายในคณะในเวลากลางคืน
- ต้องการกินอาหารที่ปรุงสดใหม่
- เส้นทางที่จะไปซื้ออาหารในช่วงเวลานั้น ไม่ปลอดภัย
- อ่านหนังสือช่วงกลางคืนแล้วเกิดหัวขึ้นมา
- ต้องการขนมขบเคี้ยวในระหว่างอ่านหนังสือ
- ผากเพื่อนซื้ออาหารแล้วเพื่อนลืมหรือซื้อไม่ตรงตามที่สั่ง

5. User Profile ของกลุ่มเป้าหมาย (โดยอาศัยผลจากการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานในชั้นเรียน เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม สามารถเลือกใช้ข้อมูลจากกลุ่มอื่นร่วมด้วยได้ หากมี target users เดียวกัน แต่ควรคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่ถูกต้องหรือมีความน่าเชื่อถือมาใช้ ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง อาทิ เช่น ข้อมูลไม่สอดคล้องกับหัวข้อ ข้อมูลที่น่าสงสัยว่าจะไม่ถูกต้องตรงความเป็นจริง หรือเป็นผู้ใช้ที่ผู้รายงานไม่มั่นใจว่าเป็น target users จริง ฯลฯ ) โดยให้จัดทำอย่างน้อย 1 user profile และไม่เกิน 2 user profiles ประกอบด้วยรายการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

User Characteristics	Profile data
Age (อายุ หรือช่วงอายุ)	19-23 ปี
Gender	ชายและหญิง
Educational Background	ปริญญาตรี
Language and culture	ไทย
Occupation	นักศึกษา
Physical abilities/disabilities	ปกติ
Domain knowledge and skill	สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Computer knowledge and skill	มีความรู้ในการสั่งอาหารทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันทางสมาร์ทโฟนอย่างคล่องแคล่ว
Motivation (to use an online delivery service)	ไม่มีพาหนะไปซื้อ ค่าส่งอาหารไม่แน่นอนและสามารถติดตามอาหารได้ยาก

**6. Persona(s) :** ทำการจัดทำ Persona ที่ใช้อธิบาย target users โดยอาศัยข้อมูลจาก User Profile และผลจากการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานในชั้นเรียน เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม จัดทำอย่างน้อย 1 persona และไม่เกิน 2 personas ตามรายการและรูปแบบต่อไปนี้

	รัตนาวิข สีนบวรพิชัย	นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่อ่านหนังสือสอบในเวลาว่าง
	<b>Demographic Info.</b>  Nationality : Thai  -เป็นคนละเอียดรอบคอบ  -ร่าเริง สุขุม	<b>Domain Knowledge &amp; Skills :</b>  รู้จักร้านอาหารอร่อย มักจะตรวจสอบคุณค่าทางโภชนาการของอาหารก่อนเลือกซื้อ

		<b>Computer Knowledge &amp; Skills :</b>  ใช้งาน computer ได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้  เข้าใจการทำงานของแอปพลิเคชันหรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้อย่างรวดเร็ว
	<b>Goals</b>  สามารถเพิ่มเวลาในการอ่านหนังสือสอบ เพราะไม่จำเป็นต้องออกไปข้างนอกเพื่อ หาซื้ออาหาร	<b>Frustrations (Pain Points)</b>  -เวลาทำโปรเจกต์ที่คณะเป็นกลุ่มกับเพื่อน จนตึกแล้วเกิดอาการหิวและไม่อยากเสีย เวลาออกไปซื้ออาหารข้างนอก
	<b>Behaviors</b>  -ใช้งานโทรศัพท์เป็นประจำ  - ชอบเล่น social media  - ชื่นชอบในเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีหูฟังไร้สาย และ SmartWatch	

## 7. List of Main Tasks

1. เลือกเมนูอาหารจากแอปพลิเคชัน
2. ชำระเงิน

**8. Scenario** (using competitor product) : อธิบายในรูปแบบของ scenario ถึงสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากการที่ Persona (ตามที่ระบุในข้อ 6) ใช้งาน Food Delivery Service App/Web ที่เป็นคู่แข่งของเรา ทำการ สั่งอาหาร และ/หรือ Main Tasks (ตามที่ระบุในข้อ 7) ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและสอดคล้องกับคำอธิบาย target users + pain points (ตามที่ระบุในข้อ 3-4) โดยให้ระบุอย่างน้อย 1 scenario และไม่เกิน 2 scenario (สามารถเลือกอธิบายในรูปแบบของข้อความหรือเป็น storyboard ก็ได้ กรณีที่มีมากกว่า 1 scenario ให้ระบุชื่อของแต่ละ scenario เพื่อการอ้างอิงมาด้วย)

- นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่อ่านหนังสือเตรียมสอบช่วงเวลาประมาณ 2 ทุ่มถึงตีหนึ่งที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและเกิดรู้สึกหิวขึ้นมา แต่บริเวณนั้นไม่มีร้านอาหารที่เปิดให้บริการอยู่เลยแต่ไม่อยากเสียเวลาออกไปซื้ออาหารด้วยตัวเอง เพราะต้องการอ่านหนังสืออย่างต่อเนื่อง นักศึกษากลุ่มนี้จึงตัดสินใจรวมกลุ่มกับเพื่อนและรวบรวมรายการอาหาร สั่งอาหารผ่านทางแอปพลิเคชัน Food Delivery Service กดเลือกร้านและกดสั่งอาหาร จ่ายเงิน จากนั้นก็รอให้อาหารมาส่งที่คณะฯ รับอาหารมาทานในคณะ

**9. วิเคราะห์** สรุปปัญหาจากการใช้งาน Competitor's Food Delivery Services ตาม scenario ในข้อ 8

ที่	ปัญหา	ความสำคัญของปัญหา (1-3, 3 มากสุด)	แนวทางการแก้ปัญหา (โดยระบุด้วย ว่าการแก้ปัญหาดังกล่าว เกี่ยวข้อง กับส่วนใดระหว่าง conceptual design กับ detailed design)
1	ร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนกับ Foodpanda ในบริเวณใกล้เคียง หอสมุดหรือคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีอยู่น้อย	3	ยื่นข้อเสนอกับร้านค้าบริเวณใกล้เคียงและทำข้อตกลงกับร้านค้า นั้นๆ (conceptual design)
2	ไม่มีการแสดงรายละเอียดของผู้รับออเดอร์	2	เพิ่มฟังก์ชันการแสดงรายละเอียดของผู้รับออเดอร์ (conceptual design)
3	ไม่สามารถสั่งพร้อมกันหลายร้าน	2	เพิ่มฟังก์ชันการนำรายการอาหารใส่ในหน้าสรุปรายการอาหาร (conceptual design)

## 10. Usability Requirements

จากปัญหาที่ระบุในข้อ 9 ให้วิเคราะห์ว่าปัญหาแต่ละข้อ เกี่ยวข้องกับ Usability Requirements ในด้านใด (5 Es') บ้างหรือไม่

ที่	ปัญหา	Usability Req. ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด	ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หากไม่มีการแก้ไขปัญหา หรือแก้ไขไม่ได้
1	ร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนกับ Foodpanda ในบริเวณใกล้เคียง หอสมุดหรือคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีอยู่น้อย	Efficient	มีข้อจำกัดในการเลือกร้านอาหาร หากสั่งอาหารจากร้านที่อยู่ไกลจะต้องใช้เวลาในการส่งเพิ่มขึ้น
2	ไม่มีการแสดงรายละเอียดของผู้รับออเดอร์	Effective	ผู้ใช้ไม่สามารถทราบได้ว่ามีผู้รับออเดอร์หรือไม่ ส่งผลทำให้ผู้ใช้เสียเวลาในการรอผู้รับออเดอร์ หรือหากไม่มีผู้รับออเดอร์ผู้ใช้อาจจะไม่ได้รับประทานอาหาร
3	ไม่สามารถสั่งพร้อมกันหลายร้าน	Error Tolerant	ผู้ใช้งานจะต้องแยกออเดอร์ในการสั่งอาหาร ทำให้ผู้ใช้งานต้องเสียเวลาในการสั่งและเสียค่าจัดส่งเพิ่ม

## 11. Dialog Design (First Version)

ทำการออกแบบ dialog design (ดูบทที่ว่าด้วย Conceptual Design) ของโปรแกรมใหม่ที่จะพัฒนาขึ้น โดยเขียนในรูปแบบของ Essential Use Case ดัง format ต่อไปนี้

Scenario Name (อ้างอิงจาก scenario ตามข้อ 8)

Users' Purpose	System Responsibility
1. เข้าสู่ Food Delivery Service App/Web	2. แสดงหน้าหลักของ Food Delivery Service App/Web
3. ลงทะเบียน / เข้าสู่ระบบ	4. แสดงหน้าหลักของ Food Delivery Service App/Web ที่แจ้งผู้ใช้งานว่าเข้าสู่ระบบแล้ว
5. ระบุตำแหน่งที่ต้องการจัดส่ง	6. แสดงร้านอาหารที่เปิดให้บริการในบริเวณที่ใกล้เคียงหรือช่วงระยะที่สามารถทำการจัดส่งได้รวมถึงรายละเอียดผู้รับออเดอร์ที่พร้อมทำการจัดส่งอาหารในบริเวณนั้น
7. เลือกร้านอาหารที่สนใจ	8. แสดงเมนูอาหารของร้านนั้นๆ
9. เลือกเมนูอาหารและใส่จำนวน	10. เพิ่มรายการอาหารไปที่หน้าสรุปรายการอาหาร
11. เลือกร้านอื่นและเพิ่มรายการอาหาร (กรณีต้องการสั่งอาหารมากกว่า 1 ร้าน)	12. เพิ่มรายการอาหารไปที่หน้าสรุปรายการอาหาร
13. ไปที่หน้าสรุปรายการอาหารและทำการสั่งซื้อ	14. แสดงรายการอาหารที่ผู้ใช้ทำการสั่งซื้อ
15. ทำการใส่ที่อยู่ที่ต้องการจัดส่ง	16. แสดงรายละเอียดการสั่งซื้อของผู้ใช้
17. ทำการยืนยันคำสั่งซื้อ	18. แสดงหน้าต่างที่เสนอวิธีการที่ผู้ใช้สามารถชำระเงิน
19. เลือกวิธีการชำระเงิน	20. แสดงหน้าจอรายละเอียดการชำระเงินที่ผู้ใช้เลือก
21. ทำการชำระเงิน (กรณีชำระเงินผ่านบัตรเครดิต) หรือชำระเงินสด (กรณีชำระเงินสด)	22. แสดงสถานะการจัดส่ง
23. ติดตามสถานะการส่งและรอรับอาหาร	24. ทำการจัดส่งอาหารให้ผู้สั่งซื้อ
25. รับอาหารและชำระเงินกับผู้ส่ง (กรณีชำระเงินสด)	26. แสดงสถานะการจัดส่ง

Design Rationale : ให้ระบุว่า การออกแบบ dialog design ข้างต้น เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาของ competitor product ตามที่ระบุในข้อ 9 หรือไม่ ถ้าเกี่ยวข้องอธิบายด้วยว่า dialog design ข้างต้นจะแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างไร

- มีการแสดงร้านอาหารที่เปิดให้บริการในบริเวณใกล้เคียง : แก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่มีร้านอาหารที่ใกล้เคียง
- มีการแสดงรายละเอียดผู้รับออเดอร์ที่พร้อมทำการจัดส่งอาหาร : แก้ไขปัญหาที่ foodpand ไม่มีการแสดงรายละเอียดของผู้รับออเดอร์ ซึ่งผู้ใช้งานจะสามารถทราบได้ทันทีว่ามีผู้รับออเดอร์หรือไม่

- มีการเพิ่มรายการอาหารไปที่หน้าสรุปรายการอาหาร : แก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้ไม่สามารถสั่งอาหารหลายร้านพร้อมกันได้
- มีการแสดงข้อมูลสถานะการส่งเพื่อติดตามอาหาร : แก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้สามารถคาดคะเนเวลาที่อาหารจะมาส่งได้

## 12. References

ให้ใส่ข้อมูลของผู้ใช้ ที่ได้จากการสำรวจในห้องเรียนวันที่ 31 ตุลาคม โดยแสดงเฉพาะข้อมูลผู้ใช้ที่ทางกลุ่มคัดเลือกมาใช้ในการเขียน User Profile และ Persona ข้างต้น

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #1

ชื่อ User	รัตนวิษ สิบบรรพิตชัย	พิพัฒน์บุญ พุทธคุณ	ธนพนธ์ วงศ์ประเสริฐ
การศึกษา ชั้นปี	3	3	3
Physical abilities/disabilities	ปกติ	ปกติ	สายตาสั้น
Computer Knowledge & Skill	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้งาน computer ได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถเขียน โปรแกรม คอมพิวเตอร์ได้</li> <li>- เข้าใจการทำงานของแอปพลิเคชัน หรือโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ได้ อย่างรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถใช้งาน คอมพิวเตอร์ในระดับพื้นฐานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว
Domain Knowledge & Skill	รู้จักร้านอาหารอร่อย มักจะตรวจสอบคุณค่าทางโภชนาการของอาหารก่อนเลือกซื้อ	รู้แหล่งอาหารในบริเวณที่พักอาศัยเป็นอย่างดี สามารถแยกความต่างของอาหารแต่ละร้านได้	รู้จักร้านอาหารอร่อยหลายร้าน
Motivation	เวลาทำโปรเจกต์ที่คณะเป็นกลุ่มกับเพื่อนจนตึกแล้วเกิดอาการหิวและไม่	เวลาทำโปรเจกต์ที่คณะเป็นกลุ่มกับเพื่อนจนตึกแล้วเกิดอาการหิวและไม่	ช่วงสอบอยากจะใช้เวลาในการอ่านหนังสือเป็นจำนวนมาก จึงไม่อยาก

	อยากใช้เวลาออกไปซื้อ อาหารข้างนอก	อยากใช้เวลาออกไปซื้อ อาหารข้างนอก	ใช้เวลาออกไปซื้อ อาหารด้วยตัวเอง
Behaviour (+ life style + บุคลิก งาน อดิเรก)	เป็นคนละเอียดรอบคอบ, ชื่นชอบในเทคโนโลยี, ร่าเริง, สุขุม, ชอบถ่ายรูป และชอบสะสมรูปไอดอล	เป็นคนละเอียดรอบคอบ, พูดเก่ง, ช่างสังเกต, อัจฉริยะดี, ร่าเริง, รักความสะดวกสะ บาย, คิดบวก มีอารมณ์ขัน, เล่นบอร์ดเกม ศึกษา ตัวเกม ที่สนใจ,สนใจสินค้าเกี่ยวกับ เทคโนโลยี, ชื่นชอบการทาน fast food	พูดเก่ง ร่าเริง ชื่นชอบในสินค้าลดราคา , ค้นหาสินค้าโปรโมชั่น เป็นพิเศษ ลดราคา,ชอบ กินอาหารฟาสฟู้ด
ความมั่นใจว่าเป็น target users	3	4	4