รายงานสรุปผลการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อพัฒนา Online Food Delivery Service (Web Platform) (4th Assignment Submission)

Part I: Revision of 3rd Assignment Document

1. Section No.

2. Member Info.

* มารีนา หนูรามัญ
* 60070076
* 60070088
* 60070114
* 60070116

3. Target users

- นักศึกษาที่นัดอานหนังสือเตรียมสอบกับกลุมเพื่อน หรือทําโปรเจคเปนกลุมที่ตองสงกอนสอบที่มหาลัยตอนคํ่า (คณะ และ/หรือ หอสมุด)

4. Target users’ pain points

- ตูขายอาหารอัตโนมัติมีสินคาไมเพียงพอ

- อยูอานหนังสือจนดึก รานบริเวณใกลเคียงปด

- ไมสะดวกเดินทางไปซื้อเอง

- อานหนังสือชวงกลางคืนแลวเกิดหิวขึ้นมา

- ตองการขนมขบเคี้ยวในระหวางการอานหนังสือ

5. User Profile ของกลุ่มเป้าหมาย

|  |  |
| --- | --- |
| User Characteristics | Profile data |
| Age (อายุ หรือช่วงอายุ) | 18-22 |
| Gender | ผูชาย / ผูหญิง |
| Educational Background | กําลังศึกษาระดับปริญญาตรี |
| Language and culture | ไทย |
| Occupation | นักศึกษา |
| Physical abilities/disabilities | รางกายปกติ |
| Domain knowledge and skill | รูจักรานอาหารรอบมหาวิทยาลัย |
| Computer knowledge and skill | รู้จักวิธีใชคอมพิวเตอรและโปรแกรมพื้นฐาน |
| Motivation (to use an online delivery service) | รานอยูไกลไมสะดวกไปซื้อเอง |

6. Persona(s)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | นายบรรทม ยันหว่าง | นักศึกษาที่นัดอ่านหนังสือเตรียมสอบกับกลุ่มเพื่อนตอนค่ำ |
| Demographic Info.  อายุ: 20 ปี  เพศ: ชาย  อาศัย: หอพักย่านมหาวิทยาลัย  การศึกษา: ปริญญาตรี | Domain Knowledge & Skills  รู้การคำนวณแคลลอรึ่อาหาร |
| Computer Knowledge & Skills  ใช้คอมพิวเตอร์ได้พื้นฐานทั่วไปและใช้โทรศัพท์มือถือได้ทั่วไป |
| Goals  - กินอาหารในขณะติวหนังสือตอนค่ำ โดยที่ไม่ต้องออกไปซื้อเอง  - ค้นพบร้านอาหารใหม่ | Frustrations (Pain Points)  - ร้านอาหาร/ร้านสะดวกซื้อ อยู่ไกลจากคณะ  - ไม่มีเวลออกไปซื้ออาหารเอง  - ตู้ขายของอัตโนมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ |
| Behaviors  ชอบทานอาหารว่าง, ใจร้อน, ขี้เกียจ | |

7. List of Main Tasks

1. คนหาอาหารจากรานบริเวณใกลเคียงที่ยังเปดบริการอยูในชวงเวลานั้น 2. ชําระคาบริการ + คาอาหาร
2. ชําระค่าบริการ + ค่าอาหาร

8. Scenario (using competitor product)

ในขณะที่อภิสิทธิ์กําลังอานหนังสือเพื่อเตรียมสอบกลางภาคอยางขมักเขมน ทันใดนั้นเอง เพื่อนของ เขาที่นั่งอยูดวยกันก็ขโมยกินขนมขบเคี้ยวที่เขาเตรียมมากินรองทองระหวางอานจนหมด และอภิสิทธิ์นั้นเปน คนที่ขาดของเปรี้ยวทานเลนขณะอานหนังสือไมได แตรานยําในบริเวณนั้นไดปดบริการหมดแลว นึกขึ้นไดดัง นั้น เขาจึงหยิบมือถือขึ้นมา เปดแอพพลิเคชั่น food panda ขึ้นมาเพื่อที่จะสั่งยํา 6 กรอบของโปรดของเขา จากราน beforeyum ทันที แตวาในขณะนั้นเองเคาเหลือบไปเห็นยําของราน yum teen tud ซึ่งนากินกวา และคาสงถูกกวา จึงจะกดยกเลิกเมนูที่สั่งไปแลว แต food panda ไมสามารถยกเลิกออเดอรที่สั่งไปแลวได จึง ตองกินราน before yum เหมือนเดิม

9. วิเคราะห์ สรุปปัญหาจากการใช้งาน Competitor’s Food Delivery Services

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ที่ | ปัญหา | ความสำคัญของปัญหา (1-3, 3 มากสุด) | แนวทางการแก้ปัญหา |
| 1 | แก้ไขออเดอร์ก่อนที่พนักงานจะไปสั่งไม่ได้ | 2 | มีฟังก์ชั่นเปลี่ยน/ยกเลิกโดย โทรไปยกเลิกกับคนขับ (conceptual design) |

10. Usability Requirements

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ที่ | ปัญหา | Usability Req. ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด | ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่มีการแก้ไขปัญหาหรือแก้ได้ไม่ดีพอ |
| 1 | แก้ไขออเดอร์ก่อนที่พนักงานจะไปสั่งไม่ได้ | Error Tolerant | ผูใชไมพอใจและเลือกใชผู ใหบริการรายอื่น |

11. References:

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #1

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | อภิสิทธิ์ เวทมาหะ |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | ปกติ |
| Computer Knowledge & Skill | มีความรูพื้นฐานดานคอมพิวเตอรและโทรศัพทเคลื่อนที่ |
| Domain Knowledge & Skill | รูจักรานอาหารรอบมหาวิทยาลัย |
| Motivation | ร้านอยูไกลไมสะดวกไปซื้อเอง |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | แจมใส ราเริง ใจรอน |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 3 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #2

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | ภาสวิชญ ริ้วทอง |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | ตาบอดสี |
| Computer Knowledge & Skill | เชี่ยวชาญดานคอมพิวเตอรและการเขียนเว็บ |
| Domain Knowledge & Skill | ปกติเปนคนกินงาย กินตามเพื่อน |
| Motivation | ไมมีเวลาไปรออาหารเองเนื่องจากตองอานหนังสือ และทํางานตลอดเวลา |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | เงียบ พูดนอย เปนคนงายๆไมเรื่องมาก , Work hard, Play hard, ผอม กินเทาไหรก็ไมอวน , เขียน เว็บ ศึกษาเว็บไซตอื่นๆ ดูหนัง |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #3

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | รวิชญ์(กันต์) |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | - |
| Computer Knowledge & Skill | มีทักษะและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นอย่างดี มี ทักษะและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นอย่างดี มีความคุ้นเคยและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ รู้จักการใช้งานแอพพลิเคชั่นในการสั่งซื้อออนไลน์ การปักตำแหน่งที่อยู่ในการสั่งอาหาร การค้นหาร้านอาหาร รู้ขั้นตอนการสั่งอาหารและการชำระเงินผ่านทางธนาคารออนไลน์ |
| Domain Knowledge & Skill | รู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับอาหารมาก มีความรู้ในการสั่งอาหาร รู้จักประเภทของอาหาร ร้านอาหารที่เป็นที่นิยมหรือน่าสนใจ |
| Motivation | - ไม่มียานพาหนะในการออกไปซื้ออาหาร  - ร้านอาหารอยู่ไกล  - ความสะดวกสบาย |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | - perfectionist  - ขยันเรียน  - เข้มงวด  - มุ่งมั่นทำงาน - ใช้เงินเก่ง  - รักความสะดวกสบาย  - ชอบอ่านหนังสือ  - กระฉับกระเฉง  - กระตือรือร้น active  - มีความรับผิดชอบ  - มนุษย์สัมพันธ์ดีดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 1 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #4

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | ฑิตยา(หมิง) |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | ไม่มี |
| Computer Knowledge & Skill | มีทักษะและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นอย่างดี รู้จักการใช้งานแอพพลิเคชั่นในการสั่งซื้อออนไลน์ การปักตำแหน่งที่อยู่ในการสั่งอาหาร การค้นหาร้านอาหาร รู้ขั้นตอนการสั่งอาหารและการชำระเงินผ่านทางธนาคารออนไลน์ |
| Domain Knowledge & Skill | รู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับอาหารมาก มีความรู้ในการสั่งอาหาร รู้จักประเภทของอาหาร ร้านอาหารที่เป็นที่นิยมหรือน่าสนใจ |
| Motivation | - ขี้เกียจเดินลงไปหาร้านอาหารแถวหอ เนื่องจากร้านอาหารที่อยากกินอยู่ไกลจากบริเวณหอ  - ไม่มียานพาหนะ |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | - นอนดึก  - ชอบอ่านหนังสือตอนกลางคืน  - ชื่นชอบศิลปิน  - ชอบหาส่วนลดในการซื้อของ  - มนุษย์สัมพันธ์ดี  - ช่างสังเกต  - เห็นอกเห็นใจคนอื่น  ดูหนัง ดูซีรีย์ เล่นโซเชียล |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 1 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #5

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | รัตนวิช สินบวรพิชัย |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | ปกติ |
| Computer Knowledge & Skill | - ใชงาน computer ไดอยางคลองแคลว สามารถเขียน  โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได  - เขาใจการทํางานของแอปพลิเคชันหรือโปรแกรม  คอมพิวเตอร์ ไดอยางรวดเร็ว |
| Domain Knowledge & Skill | รูจักรานอาหารอรอย มักจะตรวจสอบคุณคาทางโภชนาการ  ของอาหารกอนเลือกซื้อ |
| Motivation | เวลาทําโปรเจคที่คณะเปนกลุมกับเพื่อนจนดึกแลว  เกิดอาการหิวและไมอยากเสียเวลาออกไปซื้ออาหาร  ขางนอก |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | เปนคนละเอียดรอบคอบ,ชื่นชอบในเทคโนโลยี,  ราเริง, สุขุม, ชอบถายรูปและชอบสะสมรูปไอดอล |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #6

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | วราภรณ์ พรมพลเมือง |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | สายตาสั้น |
| Computer Knowledge & Skill | สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับพื้นฐานได้อย่างมี  ประสิทธิภาพ |
| Domain Knowledge & Skill | มีความรู้เรื่องประเภทอาหาร เมนูอาหาร(ตามสั่งและ  ร้านอาหารฟาสฟูด) รู้ที่อยู่ร้านอาหารตามสั่งบริเวณ  ใกล้มหาวิทยาลัย |
| Motivation | - อ่านหนังสือดึกรู้สึกหิวแล้วโรงอาหารปิด  - ตู้ขายอาหารอัตโนมัติมีไม่เพียงพอต่อความต้องของนักศึกษา  - ต้องการกาแฟแต่ไม่มีขายภายในคณะในเวลากลางคืน  - ฝากเพื่อนซื้ออาหารแล้วเพื่อนลืมหรือซื้อไม่ตรงตาม  ที่สั่ง  - ต้องการขนมขบเคี้ยวในระหว่างการอ่านหนังสือ |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | - ใจเย็น เอื่อยเฉื่อย ขี้เกียจ  - ชอบอยู่ห่อหรือบ้านไม่ชอบออกไปข้างนอก  - เล่นโซเชียลมีเดีย เล่นเกมออนไลน์อ่านนิยาย |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #7

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | ธนพนธ วงศประเสริฐ |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | สายตาสั้น |
| Computer Knowledge & Skill | ใชงานคอมพิวเตอร์ไดอยางชํานาญเขาใจการใชเทคโนโลยี ตางๆเปนอยางดีเช่น การใชสมารทโฟนและแอปพลิเคชัน  ตางๆ |
| Domain Knowledge & Skill | รูจักรานอาหารที่อรอยแถวๆมหาลัยเปนอยางดี |
| Motivation | ตอนเย็นรานอาหารที่โรงอาหารปด |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | เปนคนราเริง ชอบเที่ยว ชอบกิน อัธยาศัยดี เปนคนสบายๆ  ชอบพัฒนาเว็บไซด |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #8

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | นายณัฐวุฒิ เตชะศรีบูรพา |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | ปกติ |
| Computer Knowledge & Skill | สามารถใช้สมาร์ทโฟนและสั่งอาหารออนไลน์ได้ |
| Domain Knowledge & Skill | รู้ศัพท์เทคนิคของการสั่งอาหารและชื่อเมนูอาหาร |
| Motivation | อยู่คณะตอนสอบในช่วงค่ำ จึงไม่อยากเสียเวลาในการอ่าน  หนังสือสอบ |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | - เรียบร้อย โลกส่วนตัวสูง  - ชอบหาความรู้ใหม่ๆตลอดเวลา  - ชอบเรียนออนไลน์  - ชอบอ่านหนังสือ  - ชอบมาคณะ |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #9

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | ณรงค์เดช ปิ่นปรีชาชัย |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | สายตาสั้น |
| Computer Knowledge & Skill | สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในระดับหนึ่ง |
| Domain Knowledge & Skill | รู้ตําแหน่งร้านอาหารและประเภทอาหารภายในบริเวณหอพัก |
| Motivation | ปกติจะนัดทําโปรเจคที่คณะ ช่วงดึกร้านอาหารปิดหมด จึงมี  ความจําเป็นต้องเรียกใช้ Delivery |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | ชอบเล่นกีฬา พูดมากขี้เล่น จริงจังเป็นบางเวลา |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

ข้อมูลที่ใช้ในการเขียน User Profile #10

|  |  |
| --- | --- |
| ชื่อ User | ปรัชญา ประภาวัต |
| การศึกษาชั้นปี | 3 |
| Physical abilities/disabilities | ปกติ |
| Computer Knowledge & Skill | มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น |
| Domain Knowledge & Skill | รู้ว่าร้านอาหารไหนทําช้า |
| Motivation | ช่วงสอบอยากใช้เวลาอ่านหนังสือให้เต็มที่จึงเลือกใช้บริการ  Delivery |
| Behavior (+ life style + บุคลิก งานอดิเรก) | ชอบอยู่หอไม่ไปไหนขี้เกียจ |
| ความมั่นใจวาเปน target users | 2 |

Part II: Conceptual Design

1. Dialog Design (Revised Version)

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

Scenario Name: สั่งซื้ออาหารในแอพพลิเคชั่น

|  |  |
| --- | --- |
| Users’ Purpose | System Responsibility |
| 1. เปิดแอพพลิเคชั่น | 2. แสดงหน้าเมนูร้านอาหาร |
| 3. เลือกร้านอาหาร | 4. แสดงเมนูอาหาร |
| 5. เลือกเมนูอาหาร | 6. แสดงรายการอาหารที่เลือก |
| 7. เลือกวิธีชำระเงิน | 8. แสดงบิล |
| 9. กดยืนยันสั่งซื้อ | 10. ส่งข้อมูลให้ผู้จัดส่ง |

2) Design Rationale:

- ช่วยในการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้อยากกดยกเลิกออเดอร์ด้วยการให้ผู้ใช้เช็ครายการที่ตัวเองสั่งให้ละเอียดก่อนสั่ง

2. Choose Interaction Style

Interaction style หลักของโปรแกรมบน Mobile Devices หรือ Desktop PC โดยทั่วไป มักจะใช้รูปแบบของ Menu Selection และ Form-Fill ประกอบกัน สำหรับ Online Food Delivery Service นี้ก็เช่นเดียวกัน Interaction Style หลักของโปรแกรมคือการใช้รูปแบบชอง Menu Selection + Form-fill แต่อย่างไรก็ดี โปรแกรมต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบของ interaction style รูปแบบเดียว ดังนั้นในส่วนของการเลือก interaction style สำหรับ online food delivery นี้ ให้คุณวิเคราะห์และเสนอแนะรูปแบบ interaction style ทางเลือก ที่นอกเหนือจาก menu selection และ form-fill ว่าควรจะใช้รูปแบบใดจากตัวเลือกต่อไปนี้

* Direct Manipulation

ทั้งนี้ ในการตอบ ให้กรอกตามหัวข้อต่อไปนี้

|  |  |
| --- | --- |
| รายการ | คำตอบ |
| Interaction style ที่เลือก คือ | Direct Manipulation |
| เหตุผลที่เลือก | ง่ายต่อการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้งาน และไม่ต้องอธิบายลักษณะการใช้งานมาก เพราะ Direct Manipulation ง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจอยู่แล้ว |
| ตัวอย่าง |  |

3. Choose Metaphors

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| คำศัพท์ | ชื่อย่อ | สัญลักษณ์ | เหตุผลที่เลือกชื่อและสัญลักษณ์ดังกล่าว |
| รายการอาหาร | เมนู |  | รูปที่ 1 มีสีสันฉูดฉาดและมีคำอธิบาย  รูปที่ 2 มีสีสันน่ารัก สบายตา |
| รายการร้านอาหาร | ร้านอาหาร |  | รูปที่ 1 มีสันฉูดฉาด เด่น  รูปที่ 2 แสดงให้เห็นถึงจุดประสงค์ได้ชัดเจน |
| ตำแหน่งของสถานที่ | พิกัด |  | รูปที่ 1 แสดงให้เห็นถึงความชัดเจน  รูปที่ 2 มีสีสันหลากหลาย สดุดตาผู้ใช้ |
| วิธีการชำระเงิน | บิล |  | รูปที่ 1 แสดงให้เห็นถึงหน่วยเงิน สีสด  รูปที่ 2 มีลักษณะเป็นสลิปเงิน |
| ยืนยันออเดอร์ | ยืนยัน |  | รูปที่ 1 มีลักษณะฉูดฉาด เด่น  รูปที่ 2 มีลักษณะเรียบง่ายสบายตา |
| ฟังก์ชันเช็คสถานะผู้ส่ง | ฟังก์ชันโทรออก |  | รูปที่ 1 มีลักษณะเรียบง่าย ดูสบายตา  รูปที่ 2 มีลักษณะที่สามารถเห็นเด่นชัดได้ดี |

4. Window Diagram

1. ให้ทำการเขียน Window Diagram แสดง containers ที่แทนหน้าจอ และความสัมพันธ์ระหว่างหน้าจอต่าง ๆ (Link) โดยเลือกเฉพาะหน้าจอที่เกี่ยวข้องกับการสั่งและรับอาหาร (หน้าจอ login ไม่ต้องแสดง)

หน้าเลือกฟังก์ชันและจำนวน

หน้าเมนูอาหาร

หน้าหลัก

(ตัวอย่าง)

หน้าเช็คสถานะคนขับ

หน้ายืนยันออเดอร์

หน้าดูรายการอาหารที่สั่ง

1. ให้เขียนคำอธิบายแต่ละ container หรือหน้าจอ ตามข้อ 1 ดังต่อไปนี้

|  |  |
| --- | --- |
| หน้าจอ | task |
| หน้าหลัก | ผู้ใช้เลือกร้านอาหารที่ต้องการ |
| หน้าเมนูอาหาร | ผู้ใช้เลือกเมนูอาหารที่ต้องการ |
| หน้าเลือกฟังก์ชันและจำนวน | ผู้ใช้สามารถกำหนดลักษณะและจำนวนทีต้องการ |
| หน้าดูรายการอาหารที่สั่ง | ผู้ใช้สามารถเช็ครายการอาหารที่ตัวเองสั่งและแคนเซิลได้ |
| หน้ายืนยันออเดอร์ | ผู้ใช้เช็ครายการอาหารอีกครั้งก่อนกดยืนยันการสั่ง |
| หน้าเช็คสถานะคนขับ | ผู้ใช้สามารถดูได้ว่าคนขับถึงไหนแล้ว โดยจะมีข้อมูลของคนขับเบอร์โทรและตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ใช้สามารถแคนเซิลได้ หากพนักงานยังไม่ได้ไปสั่งอาหาร |