

รายงานนำเสนอโครงงานรายวิชา

CPE393 การประมวลผลแบบทุกหนทุกแห่ง (Ubiquitous Computing)

ภาคการศึกษาที่ 1 / 2565

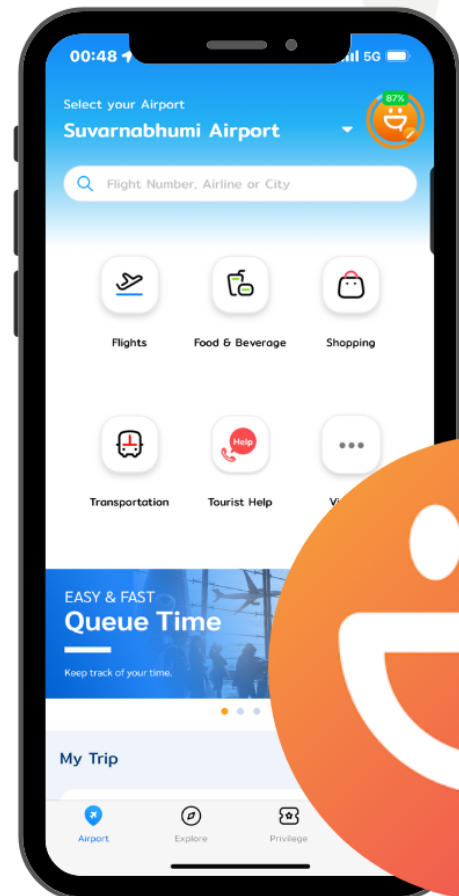
หัวข้อโครงงาน : การวิเคราะห์ประสบการณ์ผู้ใช้และส่วนต่อประสานการใช้งานแอปพลิเคชัน

Sawasdee

Analysis of User experience and User interface in Sawasdee application

สมาชิกภายในกลุ่ม

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. นายกิตติพัฒน์ เรืองอมรวัฒน์ | 63070501006 |
| 2. นายชลากร วงษ์ประดิษฐ์ | 63070501015 |
| 3. นายธนสิทธิ์ โภคพูล | 63070501031 |
| 4. นายนันทมนัส ตั้งประเสริฐ | 63070501040 |
| 5. นายสรารุณี นุชนารถ | 63070501068 |
| 6. นายสันตพันธ์ พรหมจรรย์ | 63070501069 |
| 7. นายสิริวิชญ์ ศาสนกุล | 63070501072 |
| 8. นายไตรรัตน์ อารมฤทธิ์ | 62070505204 |
| 9. นายพลภัทร วัฒนชัย | 62070503434 |



คำนำ

Sawasdee by AOT เป็นแอปพลิเคชันที่ออกแบบมาสำหรับเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักเดินทาง ทั้ง 6 ท่าอากาศยานของไทยได้แก่ ซึ่ง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง, ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยเหมาะกับผู้ใช้งานหลากหลายสไตล์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเป็นครอบครัว ไปทำธุรกิจ หรือทริปเที่ยวสนุกสนานกับกลุ่มเพื่อน สามารถใช้แอปนี้จับได้ในทีเดียว สามารถเช็คเที่ยวบิน ตรวจสอบที่จอดรถ บอกที่ตั้งร้านค้าและร้านอาหาร บอกจุดบริการต่าง ๆ ทั้ง สนามบิน และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งในปัจจุบันแอปพลิเคชันยังไม่สามารถถูกเลือกหรือนำไปใช้งานอย่างแพร่หลาย เนื่องจากความหลากหลายของฟังก์ชันการใช้งานและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ยังมีปัญหา

ดังนั้น รายงานฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้นมาเพื่อทำการวิเคราะห์ประสบการณ์ผู้ใช้งานและส่วนต่อประสานผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน Sawasdee และการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันที่มีความใกล้เคียงของหน่วยงานต่างประเทศ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการออกแบบประสบการณ์ที่ตอบโจทย์มากยิ่งขึ้น และนอกจากนั้นยังสามารถนำสู่แนวทางการพัฒนาฟีเจอร์ใหม่ได้อีกด้วย

สารบัญ

การวิเคราะห์ประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience)	4
การวิเคราะห์ส่วนต่อประสานการใช้งาน (User Interface Analysis)	12
การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	15
อ้างอิง	20

User Experience

การวิเคราะห์ประสบการณ์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Sawasdee ในครั้งนี้ ทางกลุ่มเลือกใช้รูปแบบการวิเคราะห์ PACT Analysis ซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบในออกแบบเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยหลักการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อยได้ทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

1. People ผู้ใช้งานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (Sawasdee application) ซึ่งทางกลุ่มได้ทำการออกแบบแนวทางในการค้นหา User persona ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันจากการอ้างอิงงานวิจัยจากศูนย์วิจัย Krungthai compass ที่ได้ทำการศึกษากลุ่มของนักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการดำเนินอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย โดยจากรายงานดังกล่าวสรุปได้ว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในประเทศสามารถแบ่งออกได้ 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Foreign Tourists)
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourists)

ซึ่งเมื่อทางกลุ่มดำเนินการวิเคราะห์เพื่อพัฒนา User Persona ของกลุ่มเป้าหมายให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทำให้การแบ่งกลุ่มจากรายงานของศูนย์วิจัยไม่เพียงพอ ดังนั้นทางกลุ่มจึงมีการแบ่งกลุ่มย่อยจาก 2 กลุ่มใหญ่ที่กล่าวไว้ข้างต้นให้กลายเป็นกลุ่มย่อย 4 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกลุ่มประเทศใกล้เคียงหรือประเทศเพื่อนบ้าน
 - 1.1 อายุ : 20 – 40 ปี
 - 1.2 ประกอบอาชีพ : พนักงานออฟฟิศหรือกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ
 - 1.3 สถานะ : มีหรือไม่มีแฟน
 - 1.4 ลักษณะพื้นฐานและเป้าหมายในการเดินทางท่องเที่ยว
 1. เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศใกล้เคียงหรือประเทศเพื่อนบ้าน
 2. เป็นกลุ่มคนที่อาจจะมาประสบการณ์ท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างน้อย 1 ครั้งหรือไม่มีประสบการณ์เลย
 3. ต้องการใช้จ่ายเงินในการท่องเที่ยว
 4. มีลักษณะของวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน

5. ต้องการท่องเที่ยวในระยะเวลาที่สั้น เช่น วันหยุดสุดสัปดาห์ หรือ วันหยุดเทศกาล
6. ชอบเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่สำคัญหรือ Landmark
7. สามารถท่องเที่ยวได้ด้วยตนเองหรือเป็นการซื้อทัวร์ในการท่องเที่ยวก็ได้
8. ต้องการข้อมูลก่อนเริ่มต้นการเดินทาง

Persona

Foreign tourists

Neighbor Country (Asia and Asean)



Age : 20-40 yrs

Occupation : Office employee

Status : have girl/boy friend but unmarried

Bio and goal :

- Tourists from neighboring countries
- No prior travel experience in Thailand or having been in Thailand at least once want to come to Thailand
- Spending a lot of money
- have some culture in close with thai
- want rest due to a festival or weekend
- love to travel in popular places
- can travel with On your own or as part of tour
- prefers to gather information on the internet before traveling

Personality :

Friendly / Funny / Food lover

Social media and application

Facebook / Twitter / Line
Instagram / Wechat / Whatapp
Kakao

Frustration

- 1.Boring in the same travel place
- 2.Lack of some and out of date information
- 3.Cheating

CPE393 Ubiquitous Computing 1/2022

ภาพที่ 1 ภาพการวิเคราะห์ User persona ของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกลุ่มประเทศใกล้เคียง

2. กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกลุ่มประเทศระยะไกล เช่น อเมริกา ยุโรป เป็นต้น
 - 2.1 อายุ : 20 – 40 ปี
 - 2.2 ประกอบอาชีพ : พนักงานออฟฟิศหรือกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ
 - 2.3 สถานะ : มีหรือไม่มีแฟน
 - 2.4 ลักษณะพื้นฐานและเป้าหมายในการเดินทางท่องเที่ยว
 1. เป็นนักท่องเที่ยวในประเทศที่อยู่ระยะไกลเช่น ยุโรป อเมริกา เป็นต้น
 2. เป็นกลุ่มที่อาจจะมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างน้อย 1 ครั้ง หรือ ไม่มีประสบการณ์เลย
 3. ต้องการท่องเที่ยวระยะยาวในประเทศไทย
 4. ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่มีคามจำเป็น
 5. มักจะต้องการค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่อาจจะไม่ได้โด่งดังมากนัก
 6. ต้องการประสบการณ์ท่องเที่ยวที่แปลกใหม่

Persona

Foreign tourists

Oversea Country



Age : 20-40 yrs

Occupation : Office employee

Status : have girl/boy friend but unmarried

Bio and goal :

- Tourists from oversea countries
- No prior travel experience in Thailand or having been in Thailand at least once want to come to Thailand
- long term traveling
- Save cost
- finding some hidden gem for travel
- Explore new travel experience

Personality :

Friendly / Adventure / Independent

Social media and application

Facebook / Twitter / Instagram

Frustration

- 1.Lack of some and out of date information
- 2.Cheating
- 3.Higher price
- 4.Takes a long time to planing

CPE393 Ubiquitous Computing 1/2022

ภาพที่ 2 ภาพการวิเคราะห์ User persona ของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกลุ่มประเทศระยะไกล

3. กลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่เดินทางเป็นประจำ

3.1 อายุ : 28 ปี

3.2 ประกอบอาชีพ : ออแกไนเซอร์ที่จำเป็นต้องเดินทางไปจัดงานต่างจังหวัดเป็นประจำ

3.3 สถานะ : โสด

3.4 ลักษณะพื้นฐานและเป้าหมายในการเดินทางท่องเที่ยว

1. ต้องการประหยัดเวลาในการจัดการเรื่องตัวและการเดินทางให้มากที่สุด
2. ต้องการที่จะบริหารจัดการแผนการเดินทางได้
3. อยากรู้โปรโมชั่นส่วนลดก่อนใคร หรือ ตรงกับเวลาที่ต้องการใช้

Persona

Domestic tourists

Extreme travellers



"I want to travel comfortably quickly and valueable so that I can manage my schedule or plan"

Age : 28 yrs

Occupation : Organizer

Status : Single

Bio :

Veerapat is an organizer who travels 3-4 times each week for work. He often stay at the same cities and same hotel. He is frustrated by the fact that no matter how frequently he take similar trips, He spend hours of his day booking travel. He expects travel solution to be organized.

Goal :

- to spend less time booking travel
- to manage the schedule or plan
- knowing the promotion of the time.

Personality

Introvert  Extrovert

Feeling  Thinking

Impatient  Calm

Sensing  Intuition

Using Device



Frustration :

- Get lost in the airport -too many gate
- Don't know the promotion if not research need to look carefully for promotion

CPE393 Ubiquitous Computing 1/2022

ภาพที่ 3 ภาพการวิเคราะห์ User persona ของกลุ่มนักท่องเที่ยวในประเทศที่เดินทางประจำ

4. กลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่เดินทางไม่ประจำ

3.1 อายุ : 20 – 30 ปี

3.2 ประกอบอาชีพ : พนักงานออฟฟิศ มีรายได้ประจำ

3.3 สถานะ : โสด

3.4 ลักษณะพื้นฐานและเป้าหมายในการเดินทางท่องเที่ยว

1. ต้องการประหยัดเวลาในการจัดการเรื่องตัวและการเดินทางให้มากที่สุด
2. ต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสนามบินที่ต้องใช้ในการเดินทาง
3. ต้องการความสะดวกสบายเมื่อต้องใช้งานสนามบิน
4. ต้องการบริหารจัดการแผนการเดินทางของตนเองได้

Persona Domestic tourists

Occasional travellers



Age: 20-30

Occupation: office worker

Status: Single

Bio:

- travelling a few time a year
- want to travel to change the atmosphere
- It is necessary to use the airport from time to time,
- Travel planning is required.
- need privacy.
- It is urgently necessary to travel long distances..

Goal:

- Save time booking travel.
- know the details of using the airport.
- Makes using the airport service more convenient
- to manage the schedule or plan.

Personality



Using Device



Frustration:

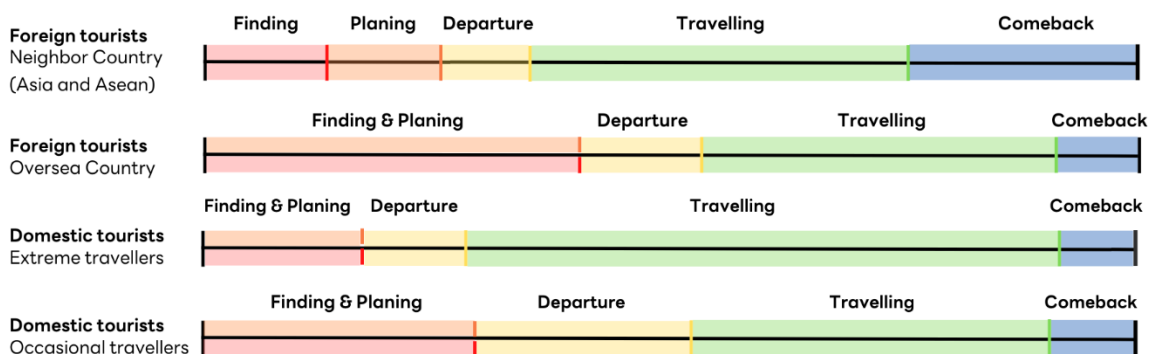
- Too much time booking travel
- Don't know the location and gate
- Don't know airport service.
- Unfamiliar with using the airport

ภาพที่ 4 ภาพการวิเคราะห์ User persona ของกลุ่มนักท่องเที่ยวในประเทศที่เดินทางไม่ประจำ

3. Activities กิจกรรมที่ผู้ใช้งานจะต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

โดยจากการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้งานและทำการสรุปออกเป็นแผนภาพแสดงระยะเวลาที่ใช้ในการทำแต่ละกิจกรรมของแต่ละประเภทของผู้ใช้งานจะมีลักษณะดังรูปภาพ

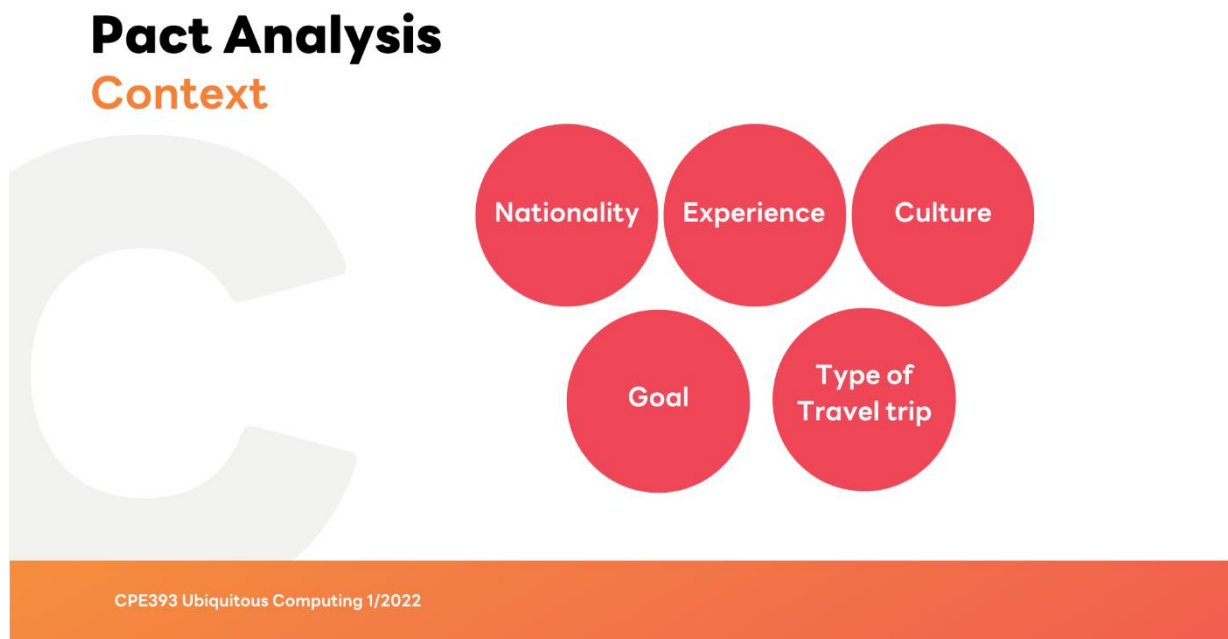
UserJourney



ภาพที่ 5 ภาพแสดงสัดส่วนการใช้เวลาในแต่ละกิจกรรมของผู้ใช้งานในแต่ละประเภท

ดังนั้น แอปพลิเคชันจะถูกใช้งานเป็นปกติอยู่แล้วเมื่อผู้ใช้งานเดินทางท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม อัตราการใช้งานแอปพลิเคชันของผู้ใช้จะขึ้นอยู่กับความถี่ในการท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลด้วย ดังนั้น ฟังก์ชันพื้นฐานในแอปพลิเคชันจึงจำเป็นต้องไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการจดจำ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนและยากต่อการใช้งานของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชันจะมี dashboard ที่แสดงข้อมูล เพื่อทำให้ง่ายในการที่ผู้ใช้งานจะตรวจสอบดูข้อมูลสำคัญต่างๆ และมีฟีเจอร์ต่างๆ ให้ผู้ใช้เลือกสรรในหน้าหลัก เช่น การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของเที่ยวบิน ตรวจสอบเช็คราคาค่า บริการบอกวิธีการเดินทาง แผนที่ภายในสนามบิน การจองแท็กซี่ และอื่นๆ อีกมากมาย แอปพลิเคชันยังมีระบบ บันทึกรีวิวเที่ยวบินเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบเที่ยวบินของตัวเองอีกครั้งเมื่อต้องการได้ อย่างง่ายดาย และในเชิงของ response time ของแอปพลิเคชันก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกเช่นกัน เนื่องจากการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ จำเป็นจะต้องเรียกข่าข้อมูลมาจากแหล่งข้อมูลภายนอก

4. Context บริบทที่แตกต่างกันออกไปของผู้ใช้



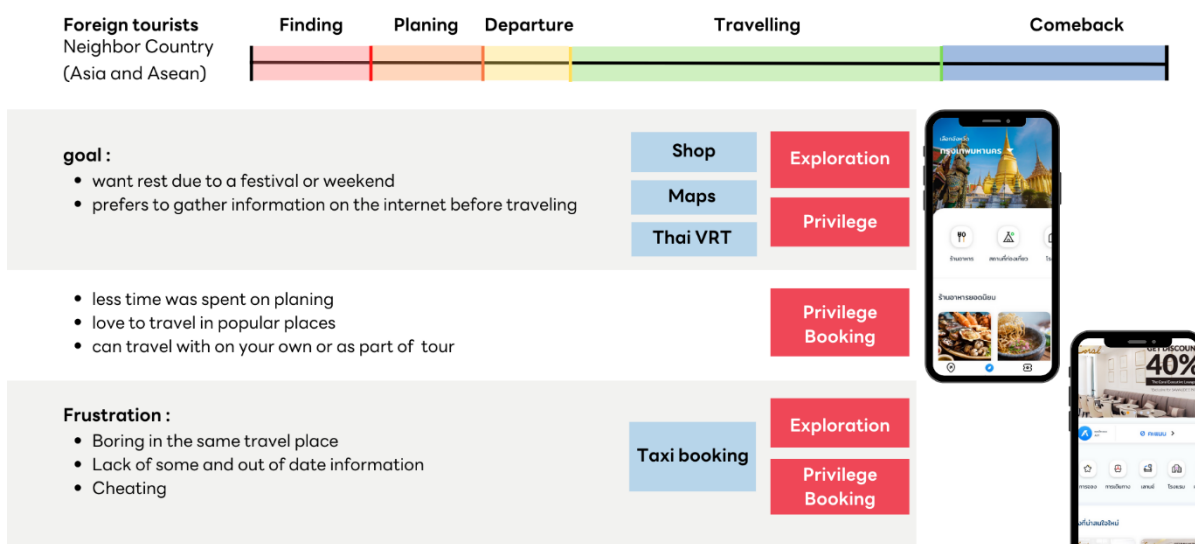
ภาพที่ 6 ภาพแสดงสัดส่วนการใช้เวลาในแต่ละกิจกรรมของผู้ใช้งานในแต่ละประเภท

คุณลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้อง คือ Time zone หรือเขตเวลา และความเปลี่ยนแปลง ตัวแปรในเรื่องของการไม่เป็นไปตามเวลา การมีเวลาไม่พอต่างๆ อาจก่อให้เกิดอุปสรรคและข้อผิดพลาดได้ นอกจากนั้น ยังต้องคำนึงถึงวันที่มีระยะยาว/สั้นกว่าปกติด้วย อีกหนึ่งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเลย คือ สภาพภูมิอากาศ เช่น ในบริเวณที่มีแสงแดดจัดอาจทำให้หน้าจอแอปพลิเคชันมองเห็นได้ยาก ซึ่งอาจทำให้ยากต่อการใช้งานของผู้ใช้หรือเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ ความแตกต่างทางภาษาอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร การแปล

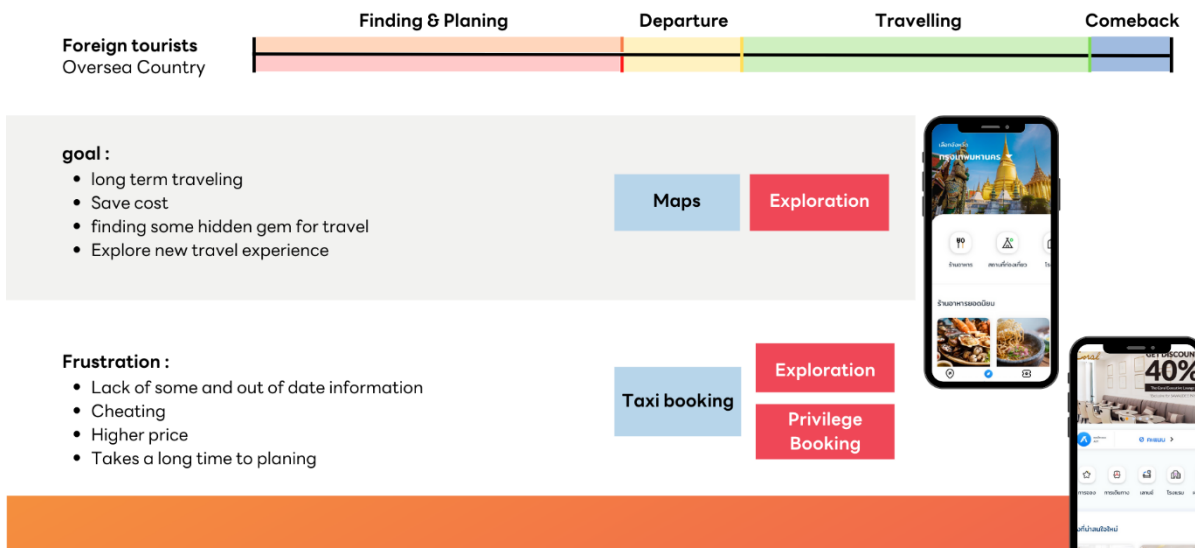
5. Technologies เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มข้อมูลเข้าไปในแอปพลิเคชันได้ผ่านหลากหลายช่องทาง โดยปกติแล้วผู้ใช้สามารถเพิ่มรายการได้ด้วยตนเอง แต่เหนือขึ้นไปกว่านั้นคือแอปพลิเคชันมีฟังก์ชันสามารถเพิ่มเที่ยวบินโดยการแสดง Boarding pass ผ่าน Qrcode ที่อยู่ในตัวเครื่องบิน นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการแนะนำขั้นตอนการเข้าใช้งานสนามบินอีกด้วยเมื่อเพิ่มเข้าไปในลิสต์เที่ยวบินเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน รวมไปถึงระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับเที่ยวบินที่ได้ทำการบันทึกไปอีกด้วย อีกทั้งยังมีการแจ้งเตือนถึงการเปลี่ยนแปลงจุดบริการต่างๆหรือสิทธิพิเศษของสนามบินด้วย

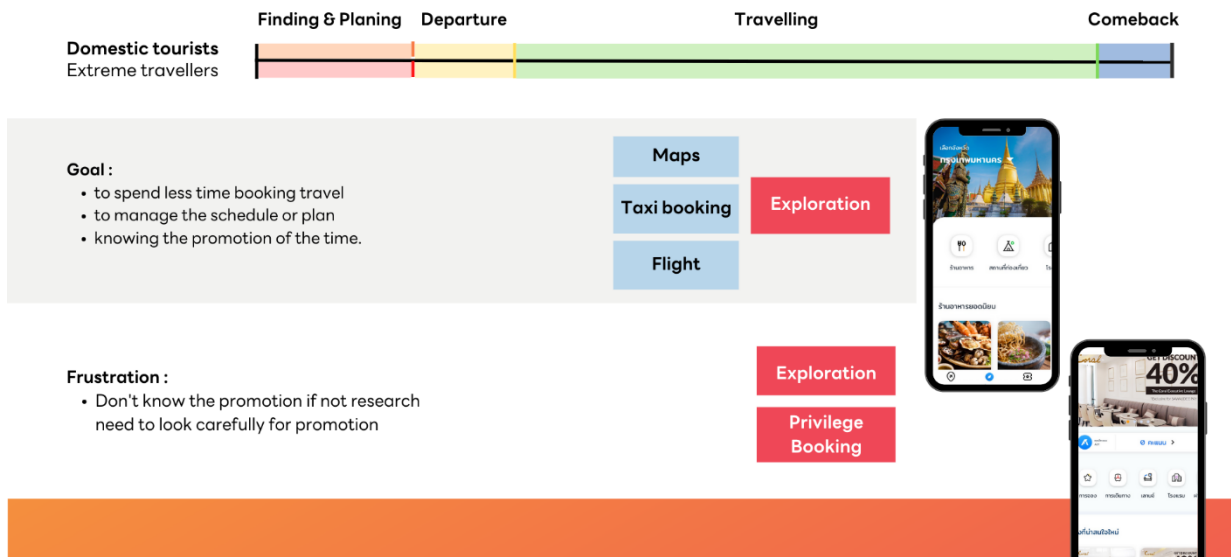
User Solution Fit



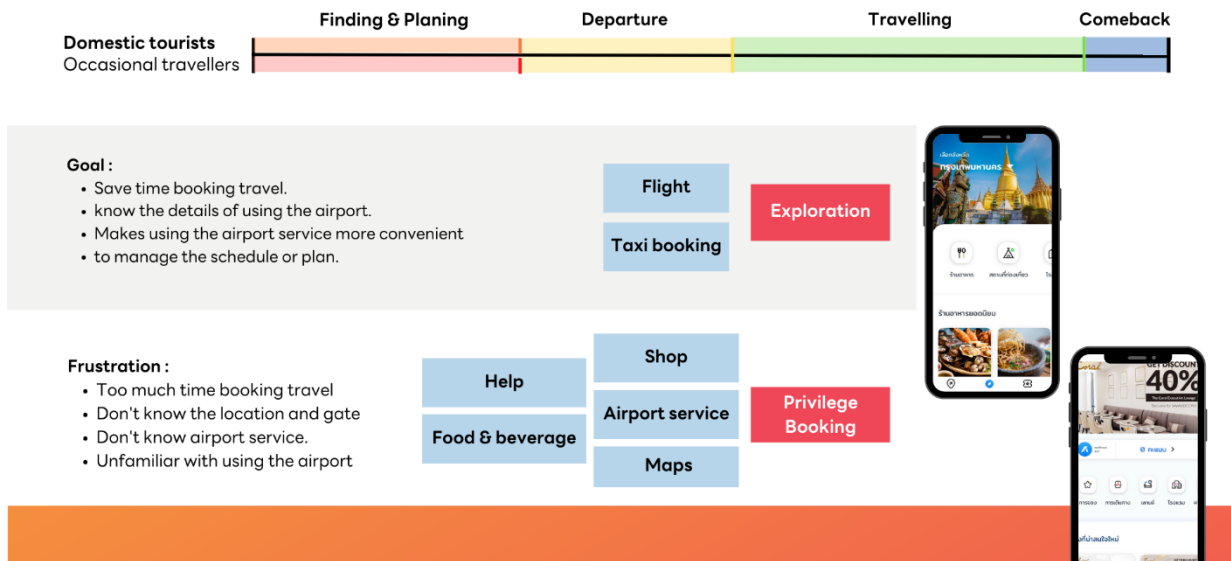
User Solution Fit



User Solution Fit



User Solution Fit



ภาพที่ 7-10 ภาพแสดงสัดส่วนการใช้เวลาในแต่ละกิจกรรมของผู้ใช้งานในแต่ละประเภท

User Interface Analysis

ทางกลุ่มได้ทดลองการใช้งานหน้า UI ของแอปพลิเคชัน Sawasdee และทำการวิเคราะห์การใช้งานเสมือนเหตุการณ์จริง ซึ่งเราได้ทำการเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันสนามบินนานาชาติของประเทศใกล้เคียงในบางฟังก์ชัน ซึ่งกลุ่มเราทำการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. Flight

ในส่วนของ Flights ที่เป็นแสดงรายการของเที่ยวบินรวมทั้งรายละเอียดต่างๆประกอบไปด้วย หมายเลขเที่ยวบิน สายการบิน สถานะ เวลาที่เครื่องออก Terminal เคาน์เตอร์ Check-in และ gate เมื่อเลื่อนลงจะมีข้อมูลในส่วนของการ departure procedure และ Check-in policies provide ไว้ให้ ตัวหนังสือเป็นสีดำพื้นหลังเป็นสีขาวทำให้มีความชัดเจนอ่านง่าย

สามารถ Add Flight เพื่อเลือกเที่ยวบินที่ต้องการหรือสนใจเพื่อ Track สถานะของเที่ยวบินนั้นๆ สามารถทำได้หลายทาง ทั้งจากการ scan boarding pass หรือใส่หมายเลขเที่ยวบินลงไปก็ได้ หรืออีกทางคือการ search หา หลังจากเจอเที่ยวบินที่ต้องการก็สามารถกดเข้าไปดูรายละเอียดและ Add flight ได้จากปุ่มด้านล่าง ซึ่งเป็นสีส้มค่อนข้างโดดเด่นขึ้นมาจากสีขาวเช่นเดียวกัน ทำให้สะดุดตา โดยรวมในส่วนของการ Add flight สามารถใช้งานได้สะดวกดี หลังจาก Add flight สำเร็จก็มี Confirmation message pop-up ขึ้นมาเพื่อยืนยันว่าได้ Add flight เรียบร้อยแล้ว

ในส่วนของการ search เที่ยวบินสามารถทำได้จากการใส่หมายเลขเที่ยวบิน หรือ ต้นทาง-ปลายทางก็ได้ หลังจากนั้นสามารถ filter ได้โดยการเลือกวันที่และเลือกกว่าเป็นแบบ Departures หรือ Arrivals ในส่วนของ search เมื่อเทียบกับแอปอื่นอย่าง iChangi ของสนามบินชางเกี๊วถือว่าทำได้ดีกว่า เพราะของ iChangi นั้นหลังจาก search จะไม่มีการ filter ทำให้ต้องเลื่อนหาเองในรายการที่มีทั้ง Departures หรือ Arrivals

2. Indoor Map

ในพีเจียร์ Indoor map เป็นการแสดงแผนที่ และใช้ Indoor Positioning เพื่อนำทางพร้อมกับแสดงสถานที่ต่างๆภายในสนามบินเป็นอีกฟังก์ชันหนึ่งที่สำคัญเพื่อที่จะศึกษาโครงสร้างของสนามบินเพื่อจะทราบช่องทางเดิน แต่ปัญหาคือตัวแมพมองยากมีสีที่กลืนกันดูไม่ค่อยชัดเจน อย่างเช่น ในตัวแผนที่ของ iChangi ที่ส่วนมากจะเป็นสีที่ตัดกันชัดเจนมากกว่าหรือมี boarder และตำแหน่งที่แสดงบนหน้าจอไม่ตรงกับตำแหน่งที่ยืนอยู่ ตัวของ pin ต่างๆที่แสดงก็ไม่ตรงกับสิ่งที่มองเห็นจริง เมื่อ zoom out ออกมาพินต่างๆยังคงแสดงอยู่และทับกันจนมองไม่รู้เรื่อง ในส่วนนี้ของ iChangi จะแสดง pin พร้อมกับชื่อให้เห็นเมื่อ zoom in เข้าไปเท่านั้นตัวแมพไม่สามารถใช้งานนอกสนามบินได้ ทำให้การศึกษาข้อมูลต่างๆเป็นไปได้ยาก และแม้อยู่ในสนามบินก็ไม่สามารถดูแผนที่ของชั้นอื่นได้ในขณะที่แอปของสนามบินอื่นๆสามารถทำได้

3. Shopping

ในด้านของ UI สำหรับการช้อปปิ้งนั้น ทั้ง 3 แอปทำได้ดี โดยในแอป iChangi และ Incheon นั้นเน้นการแสดงผลของภาพ brand ต่างๆ ซึ่งทำให้เห็นแบรนด์ได้อย่างชัดเจน และมี filter ชนิดสินค้าที่ยังคงมองเห็นได้ชัด ในขณะที่ Sawasdee นั้น filter ของชนิดสินค้าเป็นจุดเด่น ซึ่งลดความเด่นของ brand ลงไป โดยนักท่องเที่ยวที่มาซื้อของ มีความสนใจในแบรนด์ดัง มากกว่าชนิดของสินค้า ซึ่ง design ที่ทำให้มองเห็นแบรนด์ได้อย่างชัดเจนนั้น ในด้านผู้ใช้ และ ในด้านการตลาดนั้นดีกว่า อีกข้อหนึ่งที่อยากจะ mention ในเรื่องของ filter ของแอป iChangi นั้น ความละเอียดสูงมาก สามารถ filter ได้ว่า ร้านอยู่โซนไหน และมีประเภทของสินค้าให้เลือกได้หลากหลาย

4. Transport

สำหรับหน้า Transport UI ของ Sawasdee นั้น มีความเรียบง่ายและเป็นระเบียบมากที่สุด ในเรื่องของการใช้งานมีข้อเสียที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือ ในแอปอื่นนั้นมีบอกให้ผู้ใช้รู้ว่าเราสามารถไปที่ไหนได้ ก่อนจะแนะนำรถหรือวิธีเดินทางให้ แต่ของ Sawasdee นั้น เราต้องกดเข้าไปดูเอง ซึ่งสำหรับนักเดินทางส่วนใหญ่ที่ทราบสถานที่ที่จะไป แต่ไม่ทราบวิธีเดินทาง approach ของแอปอื่นนั้น สะดวกสบายต่อลูกค้ามากกว่า

5. Taxi Reservation

ในส่วนของ Taxi Reservation แอป Sawasdee นั้นมีจุดของตรงที่สามารถเรียกแท็กซี่ผ่านแอปได้เลย และยังมีการแนะนำช่องทางการติดต่อกับเคาเตอร์ที่สนามบินเพื่อเรียกแท็กซี่ไปพื้นที่ใกล้เคียง สนามบินอีกด้วย พร้อมบอกตำแหน่งจุดรอแท็กซี่ ต่างจาก iChangi และ Incheon Guide เนื่องจากไม่มีการเรียกผ่านแอป แต่ทดแทนโดยการที่ Incheon Guide มีการบอกแผนที่จุดรออย่างละเอียด แลมีการบอกจำนวนคิวผู้ใช้งานที่กำลังรอแท็กซี่อยู่ในแต่ละ Terminal ด้วย และมีเบอร์ติดต่อแท็กซี่สำหรับผู้พิการ ส่วน iChangi นั้นมีการบอกตำแหน่งของแต่ละ Terminal ไม่มีจุดรอแท็กซี่ แต่จะเป็นการโทรเรียกผ่านเบอร์ส่วนกลางแทน แต่มีจุดเด่นก็คือนสามารถโทรเรียกแท็กซี่ระดับวีไอพีสำหรับผู้ใช้ระดับสูงอีกด้วย

6. Baggage

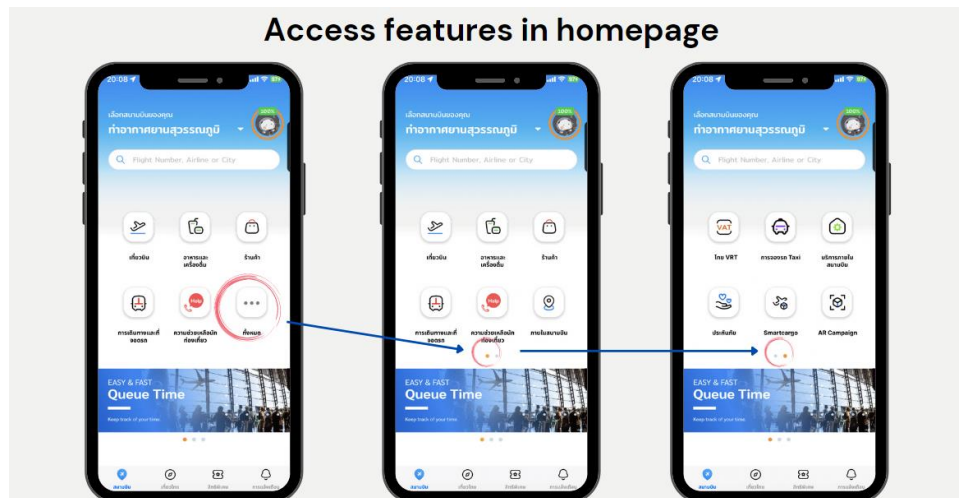
มาถึงส่วนของ Baggage ของ Sawasdee และ iChangi นั้นไม่มีการเช็คสถานะของ Baggage แต่มีการบอกบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ Baggage ว่ามีอะไรบ้าง ต่างจาก iChangi และ Incheon Guide ซึ่งของ iChangi นั้นมีการบอกเพียงแค่ประเภทการเช็คอินเท่านั้น ส่วนรายละเอียดต่าง ๆ ที่จะถูก link ไปยังเว็บไซต์ของสนามบิน แต่ว่าของ Incheon Guide นั้นมีการติดตามสถานะของ Baggage ผ่านแอปได้เลย แต่ไม่มีบอกรายละเอียดของบริการ Baggage ในแอป

7. Hotel Reservation

ต่อไปจะเป็นส่วนของ Hotel Reservation เนื่องจากโรงแรมนั้นไม่ได้ขึ้นตรงกับทางสนามบินจึงไม่มีการจองผ่านแอปโดยตรง แต่ว่าของ Sawasdee (แค่ที่ภูเก็ตเท่านั้น) มีการแนะนำประเภทของโรงแรมได้ดี รวมถึงมีการ link เข้าไปยังเว็บ booking.com เพื่อจองโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ได้เลย ส่วน Incheon Guide มีการบอกรายละเอียดที่ตั้ง เบอร์โทรของแต่ละโรงแรมไว้ ทำให้ผู้ใช้งานก็สะดวกในการจองไม่ต่างกัน แต่ว่าใน iChangi หากจะค้นหาเกี่ยวกับโรงแรมนั้น ต้องทำการค้นหาใน Explore ซึ่งข้างในมีรายละเอียดเหมือนกับทั้งสองแอป แต่ว่าการเข้าถึงข้อมูลส่วนนี้ ทำได้ยากกว่า

User Interface Problem

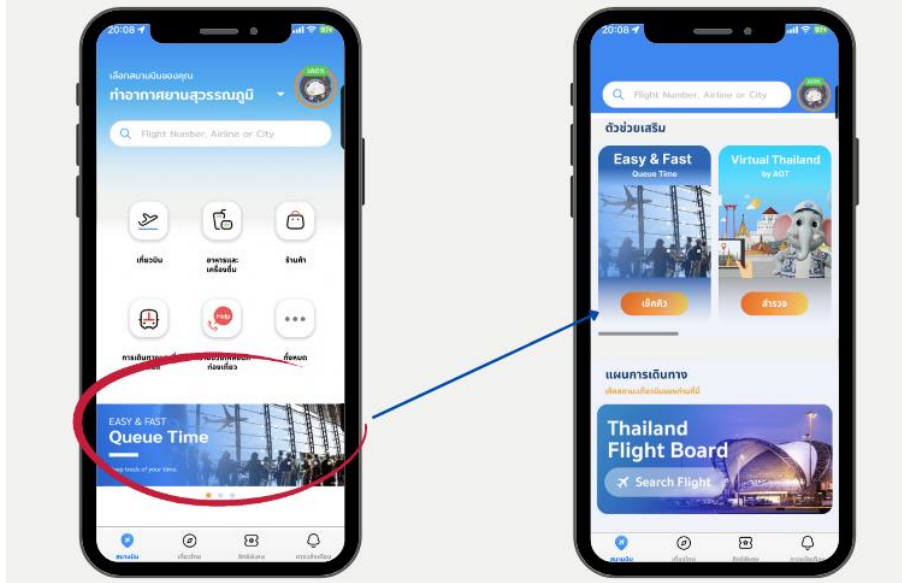
ในหัวข้อนี้พวกเราได้ทำการวิเคราะห์ถึงปัญหาจากการใช้งานเบื้องต้นของพวกเรา โดยเราได้เขียนปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชันเอาไว้ดังนี้



ภาพที่ 11 ภาพแสดงหน้าจอฟังก์ชันหลักของแอปพลิเคชัน

ฟังก์ชันนี้ทำขึ้นเพื่อเปลี่ยน UI ของฟีเจอร์ที่ไม่ได้อยู่ใน Homepage ให้เข้าถึงและใช้งานง่ายขึ้นจากฟังก์ชัน “ทั้งหมด” ที่แสดงฟีเจอร์อื่นๆมาทำเป็นหน้าเลื่อนเพื่อใช้งานได้ง่ายขึ้นสำหรับฟีเจอร์ที่ไม่ได้อยู่ใน Homepage

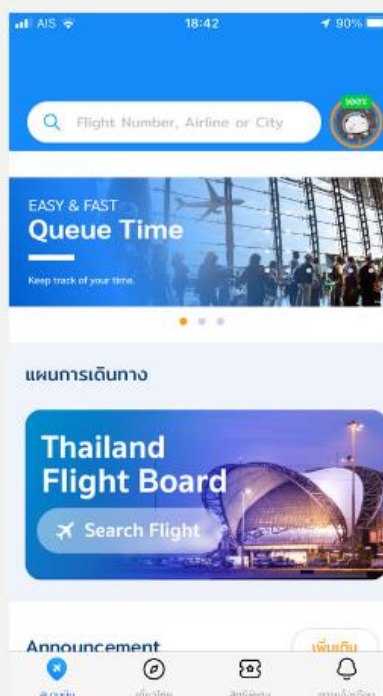
Advertising outstanding features



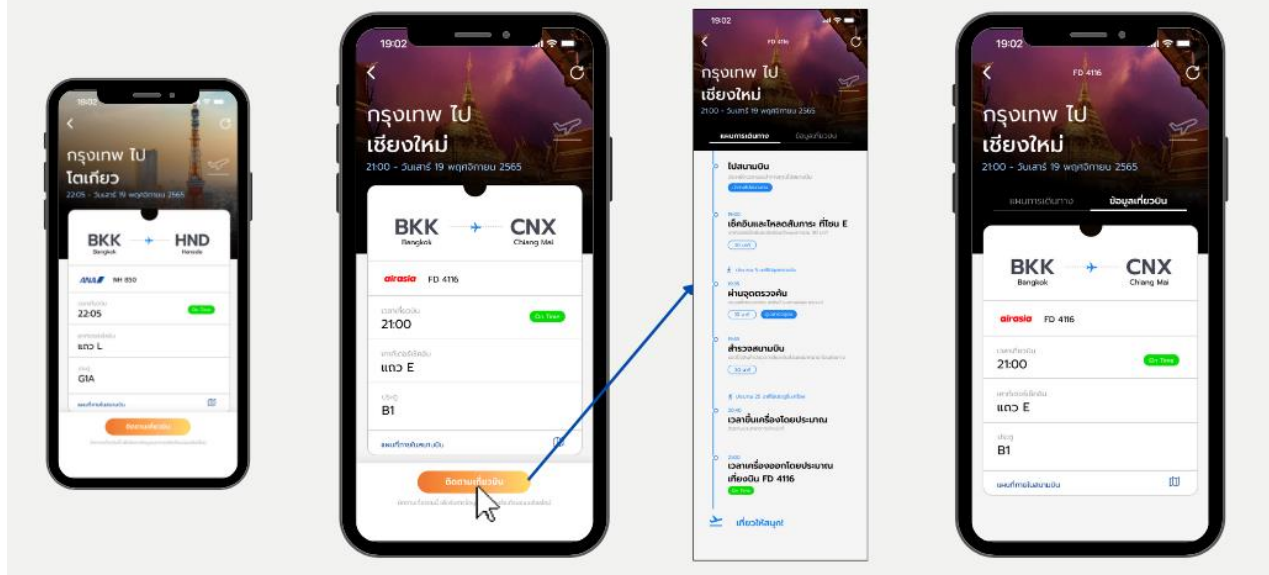
ภาพที่ 12 ภาพแสดงการปรับเปลี่ยนหน้าตาพีเจอรส์สำคัญ

ปรับหน้า UI พีเจอรส์ Easy & Fast Queue Time ให้มองง่ายและรับรู้ง่ายขึ้นว่าเป็นพีเจอรส์ที่มีประโยชน์ซึ่ง UI เก่าดูเหมือนเป็นบทความโฆษณามากกว่าจะเป็นพีเจอรส์ที่ใช้งานได้

My trip feature difficult to use and understand

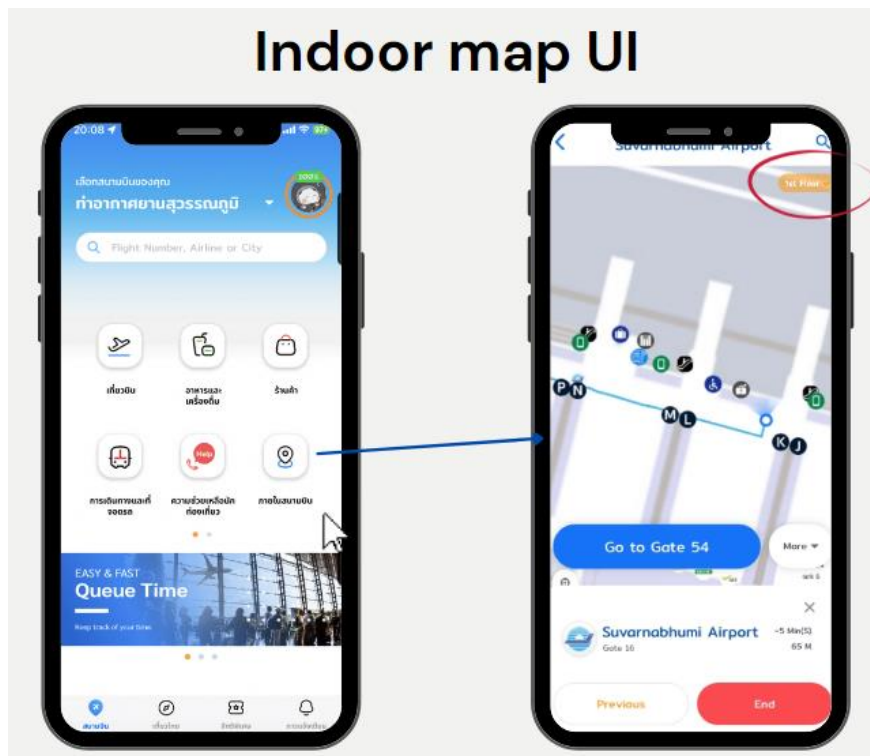


My trip feature difficult to use and understand



ภาพที่ 13-14 ปรับเปลี่ยน UI ภายในฟีเจอร์ My Trip ให้มีความสวยงามเข้าใจง่ายมากขึ้น

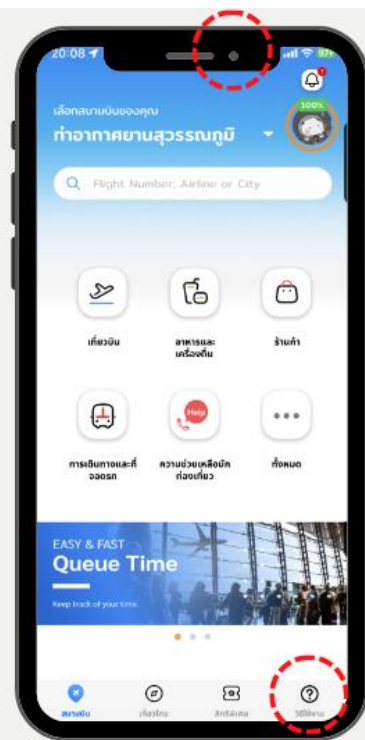
Indoor map UI



ภาพที่ 15 เพิ่มการเลือกชั้นในฟีเจอร์ Indoor map เพื่อช่วยให้สามารถดูผังชั้นอื่นๆได้ขณะที่อยู่ต่างชั้น

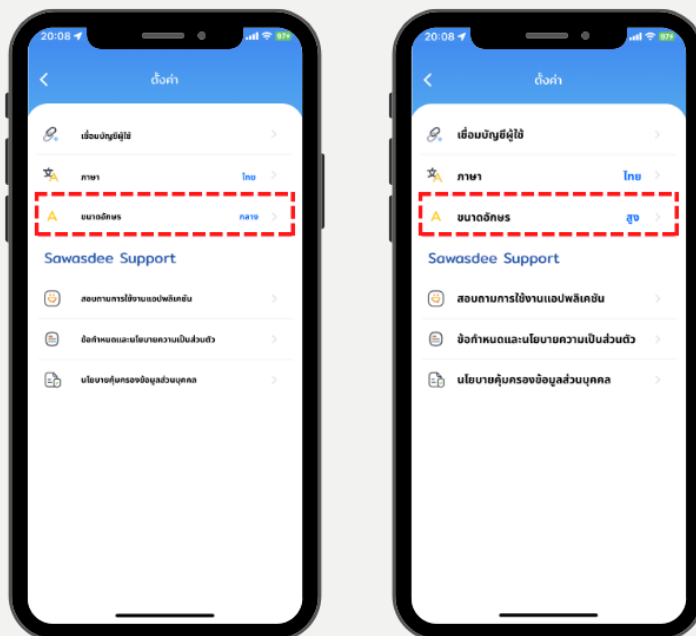
Move notifications

Add how to use

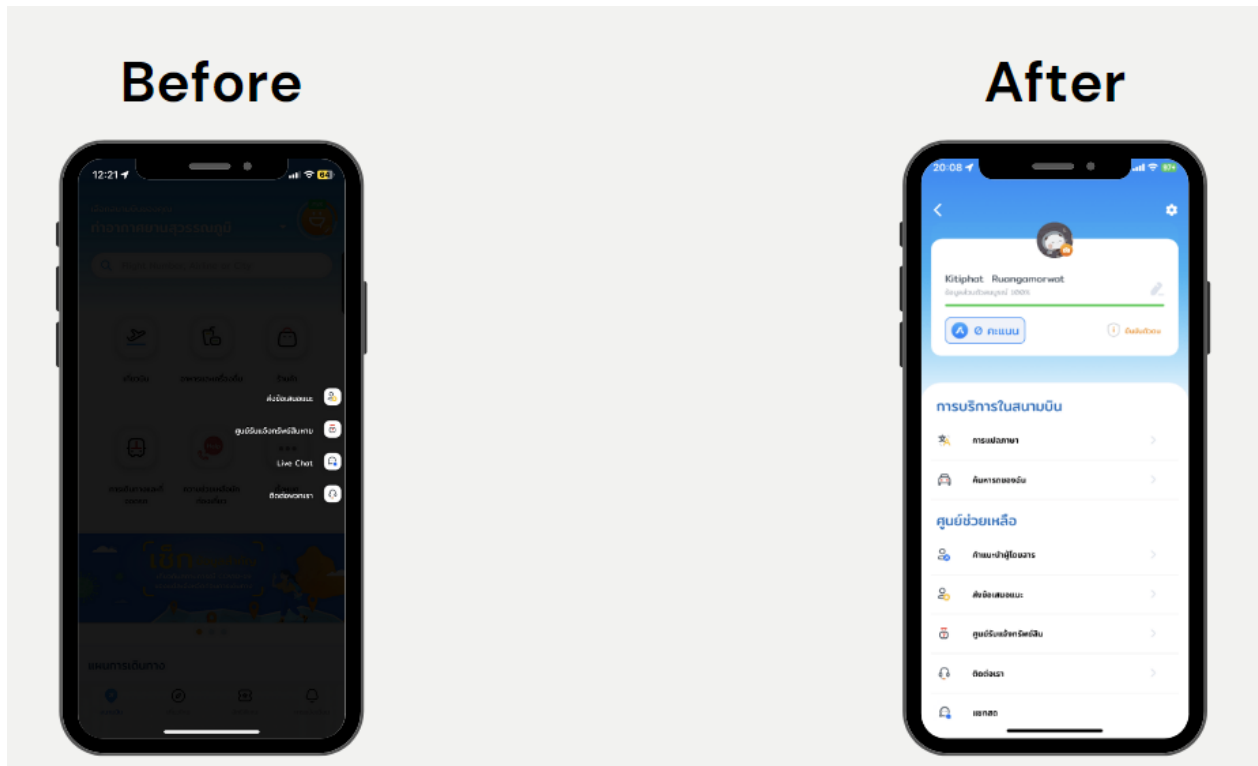


ภาพที่ 16 การย้ายตำแหน่ง Notification ไปขวาบนและเพิ่มคู่มือการใช้งานเพื่อให้สำหรับคนที่ใช้แอปไม่เป็นได้
ศึกษาหาคำอธิบายฟีเจอร์ต่างๆ

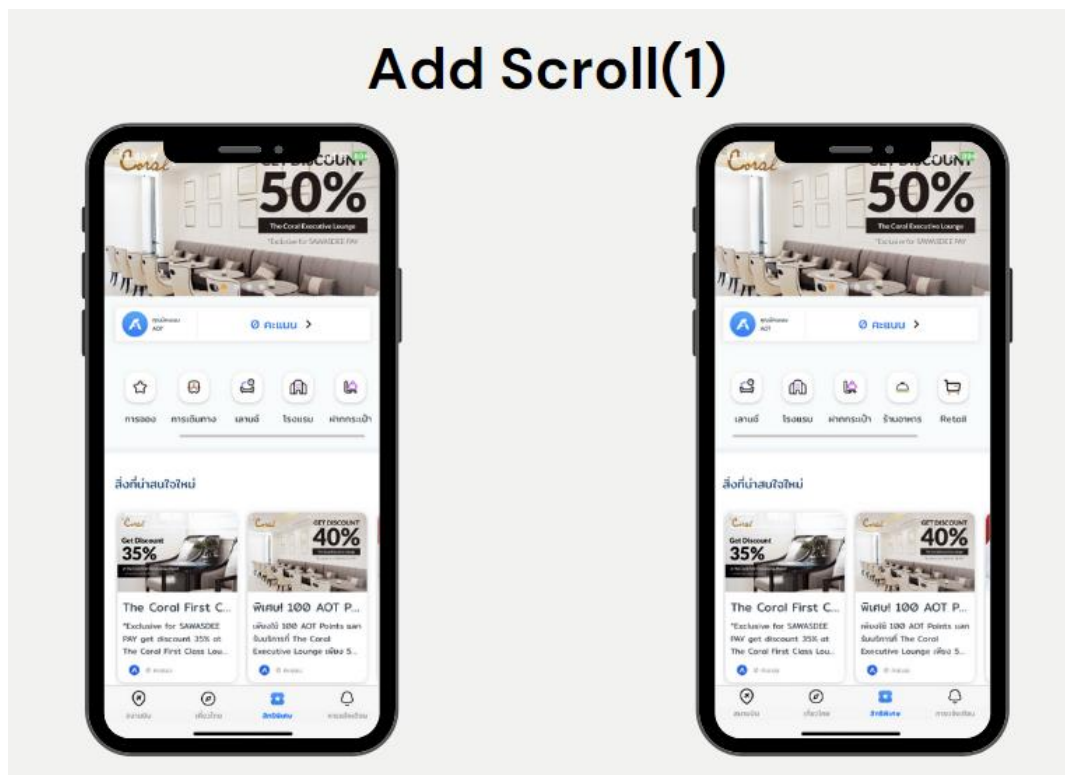
Adjust font size



ภาพที่ 17 การเพิ่มปุ่มปรับขนาดตัวอักษรสำหรับผู้ที่มีปัญหาทางสายตา

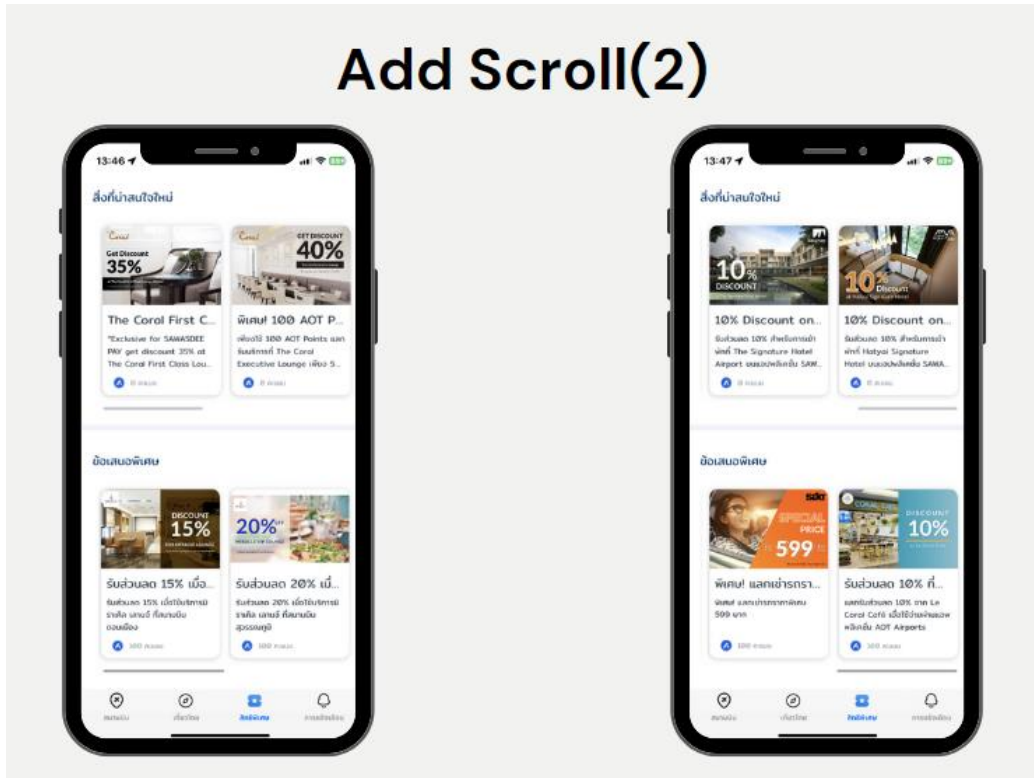


ภาพที่ 18 การนำ Side bar ออกเนื่องจากใน Side bar นั้นมีฟีเจอร์ที่มีอยู่แล้วในแอปหลักจึงยังไม่จำเป็น



ภาพที่ 19 เพิ่ม Scroll bar สำหรับหน้าฟีเจอร์ที่ไอคอนของแต่ละฟีเจอร์นั้นเลยหน้าจอไป

Add Scroll(2)



ภาพที่ 20 เพิ่ม Scroll bar ให้ offer หรือ ads ต่างๆที่ล้นหน้าหลักออกไป

อ้างอิง

1. Krungthai COMPASS ขี่เปิดประเทศเต็มสูบ พาตลาดท่องเที่ยวฟื้น เข้าถึงเมื่อวันที่ 7/12/2565 ช่องทางการเข้าถึง : <https://thaipublica.org/2022/11/krungthai-compass44/>
2. อะไรคือ PACT Analysis ? เข้าถึงเมื่อวันที่ 7/12/2565 ช่องทางการเข้าถึง <https://medium.com/@x.4mulz/%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD-pact-analysis-8e86a97585b3>
3. <https://www.airportthai.co.th/th/sawasdee-by-aot-%E0%B9%81%E0%B8%AD%E0%B8%9B%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%88%E0%B8%9A-%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%81%E0%B9%80%E0%B8%A3/>