

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ต่อส่วนเชื่อมต่อประสานของเว็บแอปพลิเคชันเมนูดิจิทัลในร้านอาหารขนาดเล็ก: กรณีศึกษาประสบการณ์ลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	ทศพล พิทยาสาธิต
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพณิษฐ์ โชติสาร
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

เมนูดิจิทัลเป็นการนำเสนอเมนูอาหารที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถสั่งอาหารได้ด้วยตนเอง การพัฒนาทางเทคโนโลยีสั่งอาหารพร้อมกับความต้องการของผู้ใช้ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้ที่มีต่อระบบสั่งอาหารและร้านอาหาร

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ และปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและออกแบบตัวต้นแบบ (Prototype) ของเมนูดิจิทัลสั่งอาหารที่ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้า การทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ต่อส่วนเชื่อมต่อประสานของโดยใช้กระบวนการแนวคิดเชิงออกแบบเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อสร้างตัวต้นแบบ A ที่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ และศึกษาตัวอย่างอ้างอิงเพื่อสร้างตัวต้นแบบ B โดยใช้โปรแกรม Figma ในการสร้างตัวต้นแบบ และใช้แพลตฟอร์ม MAZE ในการทดสอบความสามารถการใช้งาน (Usability Test) กับผู้ทดสอบจำนวน 35 คน รวมถึงประเมินความพึงพอใจด้วยแบบทดสอบความพึงพอใจการใช้งาน (System Usability Scale)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทดสอบสามารถใช้งานตัวต้นแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพสามารถทำงานสำเร็จได้ด้วยตัวเอง โดยคะแนนความพึงพอใจในการใช้งาน SUS ของตัวต้นแบบ A ได้ 79.42 คะแนน และตัวต้นแบบ B ได้ 73.83 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนที่อยู่ในช่วงที่ดี

เป็นที่ยอมรับได้ แสดงให้เห็นว่าทั้ง 2 ตัวต้นแบบสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาในการใช้บริการร้านอาหารได้ อันนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันเมนูดิจิทัลในการสั่งอาหาร

คำสำคัญ: เมนูดิจิทัล, แนวคิดเชิงออกแบบ, ประสบการณ์ผู้ใช้, ส่วนต่อประสานผู้ใช้, เว็บแอปพลิเคชัน, การทดสอบความสามารถการใช้งาน, แบบประเมินความพึงพอใจ (SUS)



Independent Study Title	UX/UI DESIGN OF DIGITAL MENU WEB APPLICATION FOR SMALL RESTAURANTS: A CASE STUDY OF CUSTOMER EXPERIENCE USING RESTAURANT SERVICES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	Thotsapon Phittayasathit
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Noptanit Chotisarn, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

Digital menus allow customers to order food on their own. The development of food ordering technology, alongside user needs, enhances convenience and improves user experience with the food ordering system and restaurants.

This research aims to study the behaviors, needs, and issues of customers using small restaurants in Bangkok and its metropolitan area. Additionally, it aims to design a prototype web application for digital food ordering menus that address customers' needs and problems. This study involves reviewing theories related to UX/UI design using a design thinking approach and conducting in-depth interviews with 20 participants to create Prototype A that aligns with users' needs and issues. Furthermore, it involves referencing sample applications to create Prototype B, using Figma for prototype creation, and the MAZE platform for usability testing with 35 participants. The study also evaluates satisfaction using the System Usability Scale (SUS).

The research findings revealed that participants could use the prototypes effectively and efficiently, completing tasks independently. Prototype A scored 79.42 on the SUS, while Prototype B scored 73.83, both of which are considered acceptable and good. These results indicate that both prototypes successfully meet user needs and resolve issues related to restaurant services, leading to user satisfaction with the digital menu web application for food ordering.

Keywords: Digital menu, Design thinking, User Experience, User Interface, Web Application, Usability Testing, System Usability Scale (SUS)

