

# Robinhood MART

## Usability Testing

UX-Lab 6



# Background

---

## **Mart** - a new feature on the Robinhood application

is tentative to be launched by July 2022. The purpose is to understand the major pain points that users are experiencing while using our application by implementing usability testing to follow the user's experience of application and the obstacles they encounter leading up to the assigned tasks.

## Why 'Usability testing?'

---

- Usability testing will expose biases and help the team to see things from the user's perspective.
- It is important to be sure that Mart feature is easy to navigate and that tasks can be completed with ease
- It is the method that we can gather the data needed to identify usability issues and improve an application

# Content

---

## 1. Usability Testing Methodology

- Objective & Scope
- Selected indicators
- Participant criteria
- Participant demographic

## 2. Result

- Usability testing result task 1-7

## 3. Summary

- Indicator summary:
  - Task Success rate
  - System usability scale
  - Net promoter score
- Feedback summary

# 1 Usability Testing Methodology

# Objective

---

1. Measure users' performance from real users on a given set of tasks.
2. Gather users' feedback before launching Mart feature and for the further improvement.

# Scope

---

Implement usability testing method to these 7 following tasks

- Application registration
- Mart landing: entry point, preference page, change location
- Merchant landing: add favorite, search in shop, add to cart
- Checkout: apply promotion code, change payment method
- Activity status
- Order history
- Save address

# Measurement 1 - Task Success Rate

---



## Task Success Rate

Number of tasks completed correctly

---

Total number of attempts

- To measure the number of correctly accomplished tasks
- Measuring the TSR is fit for the user who are performing the task for the first time
- Tasks to be accomplished
  - Entry point
  - Search function
  - Item ordering
  - Expand activity status

# Measurement 2 - Net Promoter Score

---



## Net Promoter Score

$$\frac{\text{Number of promoters} - \text{number of detractors}}{(\text{Number of participants})} \times 100$$

- To see how likely is it that users would recommend product to a friend or colleague
- Several studies have also confirmed that the NPS is statistically relevant and correlates with a company's growth

# Measurement 3 - System Usability Scale

---

		Strongly disagree				Strongly agree
1	I think that I would like to use this system frequently.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	I found the system unnecessarily complex.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	I thought the system was easy to use.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	I found the various functions in this system were well integrated.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	I thought there was too much inconsistency in this system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	I found the system very cumbersome to use.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	I felt very confident using the system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- The System Usability Scale (SUS) is a questionnaire that measures the usability of product and how easy it is to use.
- The minimum score of the SUS Score is 68 points.
- Measure usability scale of overall Mart feature

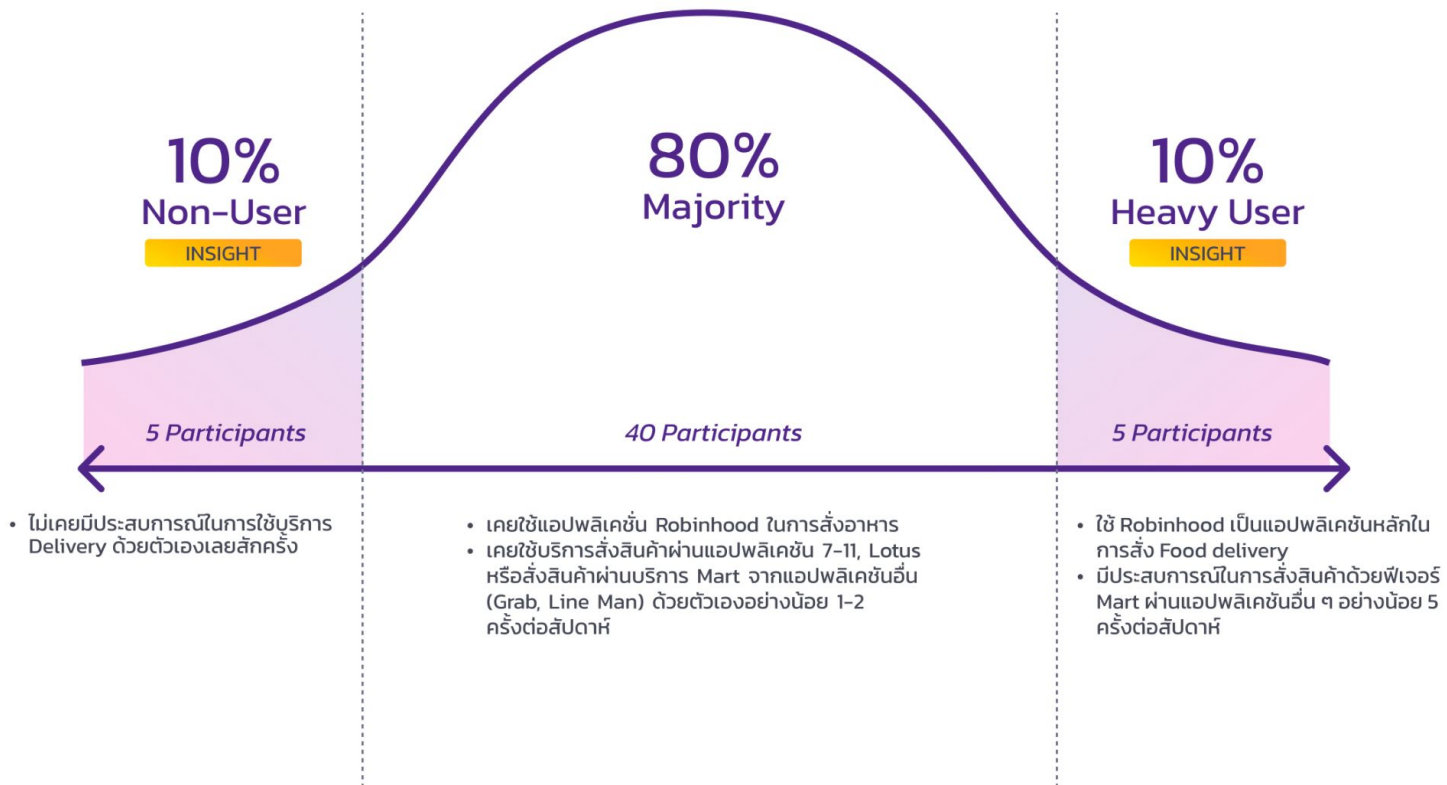
# Tools

---



# Participants Criteria

---



# Persona



**Meen**

---

Age: 28

Occupation: Reception

Location: Bangkok

Education: Graduate

Status: Single

Non user



**Tang**

---

Age: 36

Occupation: Project Executive

Location: Bangkok

Education: Bachelor's degree

Status: Married

Majority user



**Tawan**

---

Age: 30

Occupation: Programmer

Location: Bangkok

Education: Graduate

Status: Single

Heavy User

**More  
Details**

[Click Here :D](#)

# Participants Recruiting



## Your feedback MATTERS!

ขอเชิญลงทะเบียน **เข้าร่วมให้สัมภาษณ์** เกี่ยวกับแอปพลิเคชันสั่งซื้อของออนไลน์ (Mart Delivery)

### คุณสมบัติ

- ✓ เป็นผู้ที่ใช้ Robinhood Application ในชีวิตประจำวัน
- หรือ
- ✓ ไม่เคยใช้ Robinhood Application มาก่อน

เมืองรางวัลสำหรับผู้ผ่านการคัดเลือก และสัมภาษณ์จนจบกระบวนการ

**จำนวน 50 คน**



 เปิดให้ลงทะเบียน วันที่ - 13 พฤษภาคม 2565  
เข้าร่วมสนุกกันเยอะ ๆ นะคะ/ครับ

91475\_Nattawat


สวัสดีครับ ตอนนี้อยู่ที่ทีม Designer Robinhood กำลังต้องการหาผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์เกี่ยวกับแอปสั่งซื้อของออนไลน์ (Mart Delivery)

คุณสมบัติ  
เป็นผู้ที่ใช้ Robinhood Application ในชีวิตประจำวัน หรือไม่เคยใช้ Robinhood Application มาก่อน

สำหรับผู้ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกและเข้าร่วมสัมภาษณ์จนจบกระบวนการจะได้รับส่วนลด Robinhood มูลค่า 100 บาท

เปิดให้ลงทะเบียน วันที่ - 13 พฤษภาคม 2565  
เข้าร่วมสนุกกันเยอะๆ นะครับ

สามารถลงทะเบียนได้ตามลิงค์ด้านล่างได้เลยครับ  
<https://forms.gle/HxTH4B5ACb1Q3FZY9>



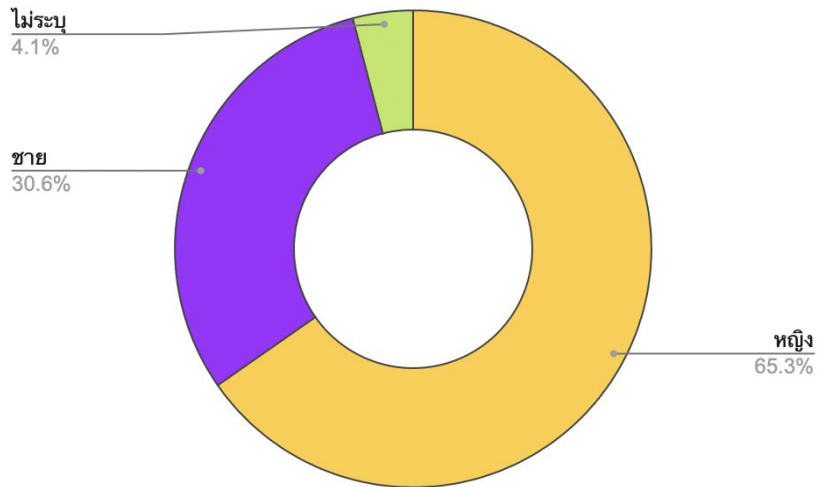
เอกสารลงทะเบียนผู้สนใจเข้าร่วมสัมภาษณ์เกี่ยวกับแอปสั่งซื้อของออนไลน์... Robinhood application กำลังจะเปิดตัวใหม่ ที่คาดว่าจะเปิดตัวในเร็ว...

15:56

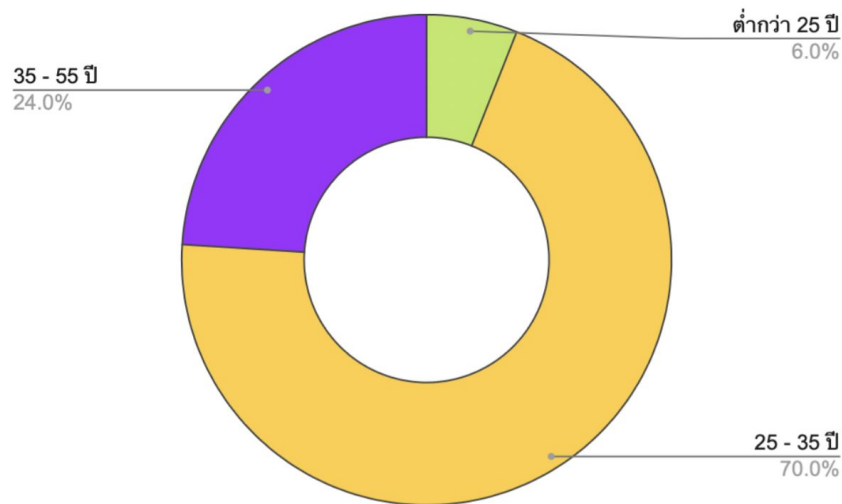
# Participant Profile - Demographic

29 Internal participants | 21 External participants

## Gender

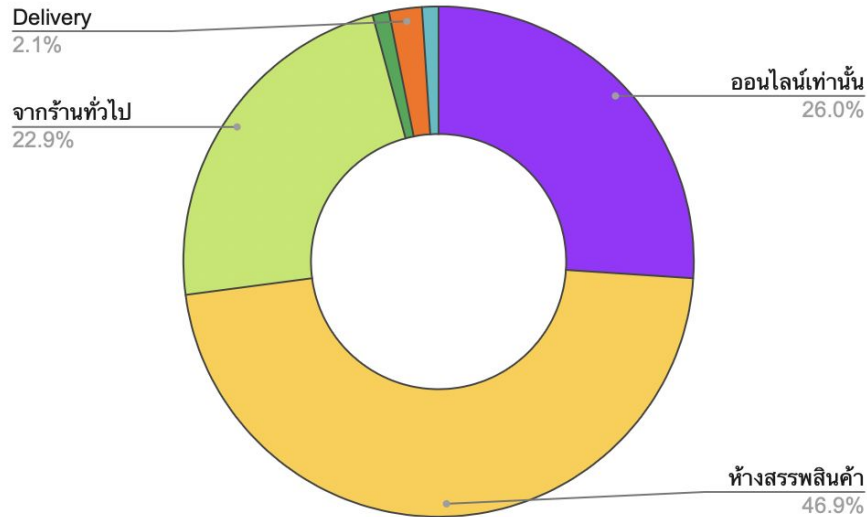


## Age

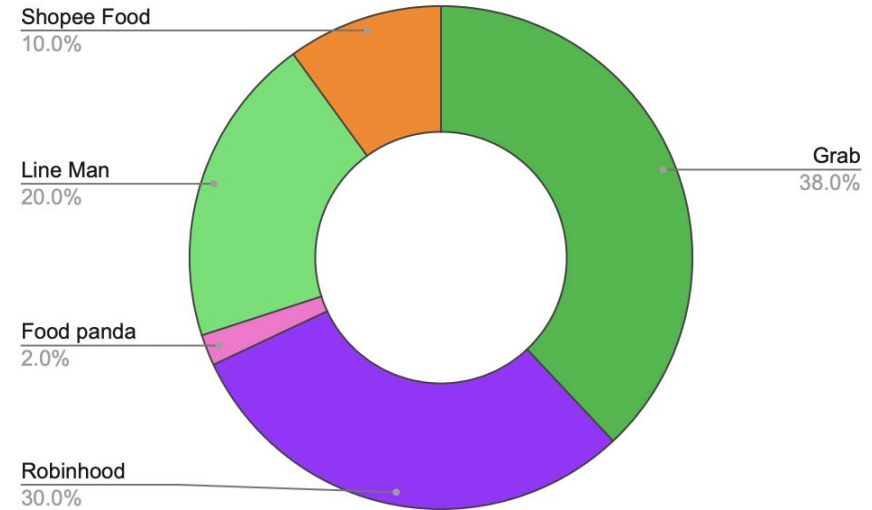


# Participant Profile - Behavior

## Shopping behavior



## Favorite app



**30% of participants** said that Robinhood is their favorite delivery application.

# Participants

---

## Unmoderated

**35** participants

Non User  
2

Majority  
32

Heavy User  
1

## Moderated

**15** participants

Non User  
5

Majority  
5

Heavy User  
5

**The Magic Number** ของการทำ User Testing ที่ถูกใช้ และพูดกัน  
อย่างแพร่หลายในวงการของ UX/UI Design

**More  
Details**

[Click Here :D](#)

# Research Methodology

Unmoderated Session: 35 participants complete tasks online via Maze

The image displays an email invitation and two task cards from the Maze user testing platform. The email, titled "แบบทดสอบการใช้งาน Robinhood Mart delivery", is from Nattawat Prayoonwong and lists eight tasks with links to the Maze testing environment. The first task card, "ภารกิจที่ 2.3 สืบหาหน้าชื่อของกัน", details a mission to find a new service name for Robinhood Mart. The second task card, "ภารกิจที่ 3.3 เพิ่มข้อความถึงร้าน", details a mission to add a message to a shop. Both cards show a progress bar and a "35" indicator representing the number of total testers.

**แบบทดสอบการใช้งาน Robinhood Mart delivery**

**NP** NATTAWAT PRAYOONWONG <nattawat.prayoonwong@scbtechx.io> Wednesday, 11 May 2023 10:00 AM  
Cc: THASANEE PUSUNTHIA; THANEESA INTHARAWICHA; RAVIKAN KAEWPACKDEE; Ekphaisansup

**สวัสดีครับ**

คุณได้รับคัดเลือก ในการทดสอบการใช้งานฟีเจอร์ใหม่ของแอปพลิเคชัน Robinhood ที่จะเปิดตัวเร็ว ๆ นี้

ขอคุณที่ลงทะเบียนเข้าร่วมทดสอบการใช้งานฟีเจอร์ใหม่ของแอปพลิเคชัน Robinhood

กรุณาทำการทดสอบการใช้งาน (Usability Testing) ตามลิงก์ด้านล่างให้เสร็จสมบูรณ์ หากดำเนินการเสร็จแล้วกรุณาตอบกลับทางอีเมลนี้ภายในวันที่ 10 มิถุนายน 2565

ลิงก์เพื่อทำ Usability testing

Task 1 : <https://t.maze.co/94109780>

Task 2 : <https://t.maze.co/94109483>

Task 3 : <https://t.maze.co/94109308>

Task 4 : <https://t.maze.co/93840668>

Task 5 : <https://t.maze.co/93840823>

Task 6 : <https://t.maze.co/93840927>

Task 7 : <https://t.maze.co/93841045>

Task 8 : <https://t.maze.co/93841179>

**ภารกิจที่ 2.3 สืบหาหน้าชื่อของกัน**

MISSION

คุณทราบมาว่าบริการ ชื่อของกัน (Mart) เป็นบริการใหม่ของแอป

คุณแจ้งใช้เวลาสักครู่เพื่อสำรวจหน้าตาของแอปในบริการ ชื่อของกัน (Mart)

เมื่อสำรวจเรียบร้อยแล้วกดปุ่ม "สำรวจเรียบร้อยแล้ว" ที่ด้านล่างซ้ายมือ

35 TOTAL TESTERS

**ภารกิจที่ 3.3 เพิ่มข้อความถึงร้าน**

MISSION

ระบุข้อความถึงร้านว่าคุณต้องการเนื้อหาที่มี "มันน้อย" เมื่อเพิ่มแล้ว กดไลค์ลงในรถเข็นของคุณ

35 TOTAL TESTERS

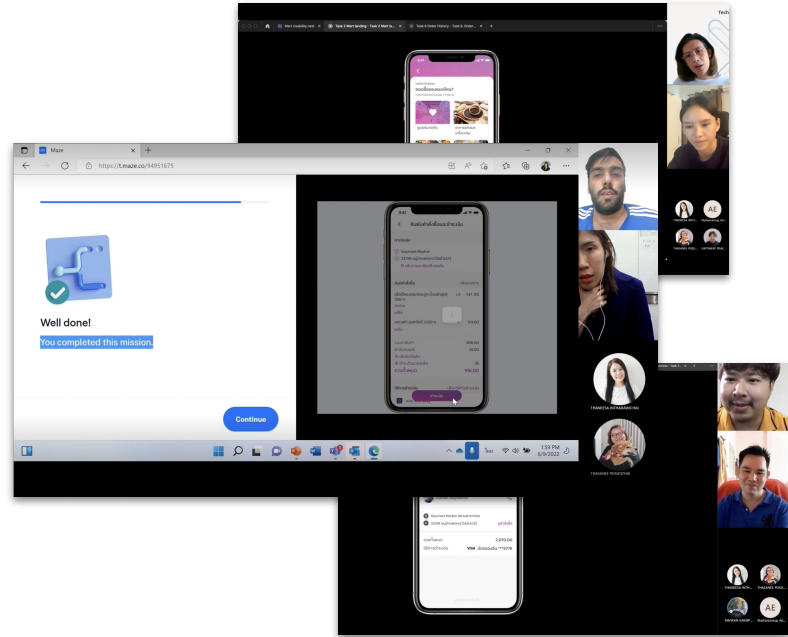
4.3% MISCLICK RATE

7.0s AVG DURATION

# Research Methodology

Moderated Session: 15 participants take 1:30 hr session via MS Team

<b>PART 1</b>	(20 mins) Introduction & Warm-up questions about the usage of delivery application
<b>PART 2</b>	(60 mins) Tasks <ol style="list-style-type: none"><li>1. Application register</li><li>2. Mart landing</li><li>3. Merchant landing</li><li>4. Checkout</li><li>5. Activity status</li><li>6. Order history</li><li>7. Save address</li></ol>
<b>PART 3</b>	(10 mins) Conclusion



# Interview Structure

---

## Introduction

Introduce Robinhood team

Explain the session goal

## Behavior

Validate current personas

Understand users' behavior of using everyday goods delivery service

## Usability Testing

Assign tasks to be accomplished by using prototype and run on Maze

Measure task success rate

Measure time-on-task

## Feedback

Measure system usability score (SUS) of overall Mart feature

Measure Net promoter score

Collect other related feedbacks

## 2 Usability Testing Result

# Task 1

## Onboarding

### SITUATION

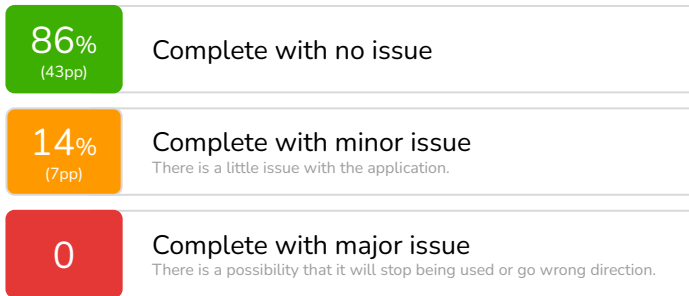
วันนี้เป็นวันศุกร์ เวลา 10.00 น. มีวัตถุประสงค์สำคัญที่คุณต้องใช้ในงานปาร์ตี้ของคุณในตอนเย็น และคุณไม่สามารถฝากใครซื้อหรือขับรถออกไปซื้อเองได้ คุณต้องการซื้อของในแอป Robinhood แต่คุณยังไม่เคยใช้งานแอปนี้มาก่อน คุณต้องทำการลงทะเบียนเพื่อใช้งานแอป Robinhood

### TASK

ลงทะเบียนเข้าใช้งานแอป Robinhood

## COMPLETION RATE

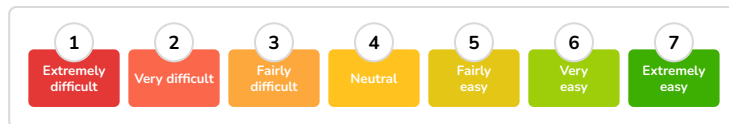
# 100%



## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

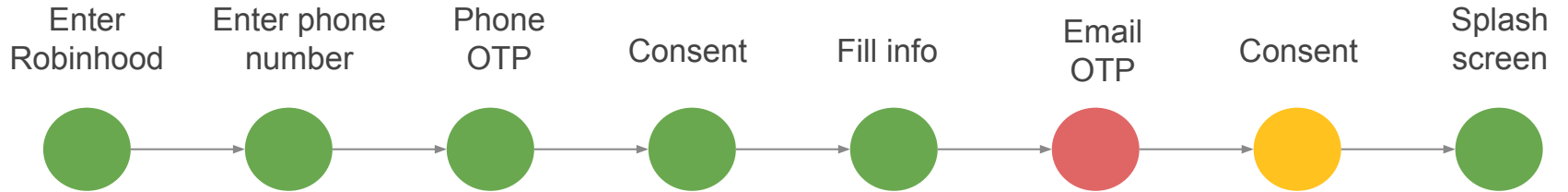
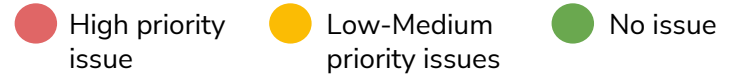
# 6.34/7



## Task 1

# Onboarding

## Issue Found

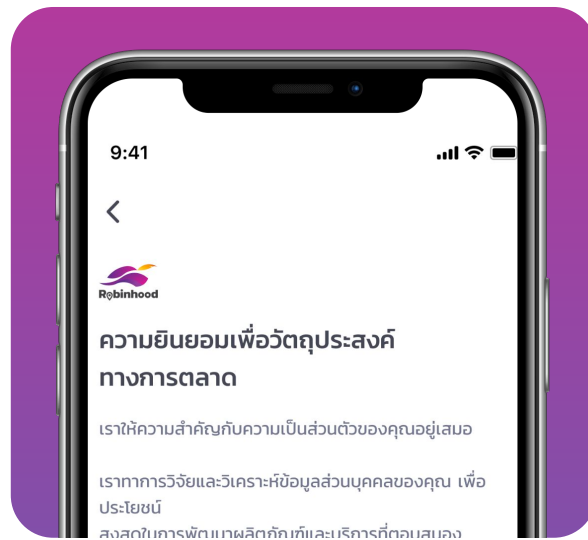


## Task 1

# Onboarding



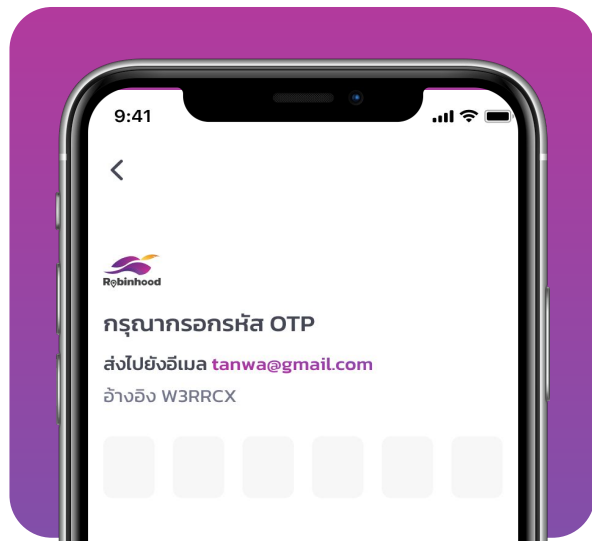
OTP



CONSENT

## Task 1

# Onboarding



# OTP

ทำไม  
ต้อง OTP  
สองรอบ

ไม่ถนัด  
ใช้อีเมล  
ทำไงอะ

คนอายุ  
เยอะที่ไม่มี  
อีเมล ทำไง

ลำบากนะ ต้อง  
ออกจากแอปไป  
แล้วก็ขอความ  
จากอีเมลเพื่อนำ  
กลับมาใส่ในแอป

ถ้าต้องยืนยันอี  
เมลอีกรอบ  
ออกไปซื้อเอง  
ดีกว่า

9 of 15  
participants

Non User  
3

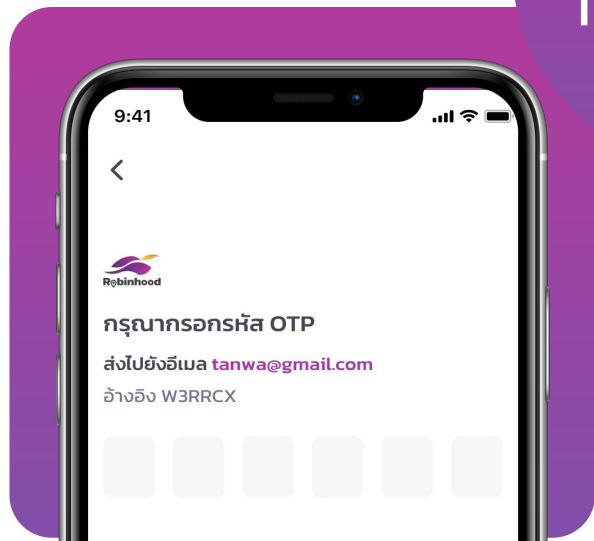
Majority  
3

Heavy User  
3

## Task 1

# Onboarding

Recommendation  
from **UX**



# OTP

**1. Verify OTP email** ภายหลังเพื่อป้องกันการ dropoff จากการ switch ไปเปิดหารหัสทางอีเมล

**2. นำการ Verify OTP email** ออกไปจากการ Register แต่ user ยังต้อง input email address เช่นเดิม

## Task 1

# Onboarding

คิดว่ามีอันเดียว  
แต่ตั้งให้กดอีก  
รอบ

ยินยอม  
อะไร  
หลายๆรอบ

เราเป็นคน  
ไม่ค่อยอ่านอะไร  
ตอน T&C ไม่ได้อ่าน  
แล้วมาเห็นตรง sale  
consent ค่อยอ่าน  
ก็รู้สึกว่ามันมีมาให้  
ยินยอมอีกแล้วเหอ



5 of 15  
participants

Non User  
1

Majority  
0

Heavy User  
4

# CONSENT

## Task 1

# Onboarding

รวมหน้า Consent ไว้หน้าเดียวแล้ว  
แบ่ง section ให้เลือก ยินยอม หรือ  
ปฏิเสธ แบบแยกกันได้

Recommendation  
from **UX**



# CONSENT

## Participant

คุณทรงศรี

มันดูต้องตึกเยอะจัง  
จนกว่าจะมาถึงได้ เหมือนมัน  
กดยอมรับ ๆ หลายครั้ง อาจจะ  
รวบเดียว

เลยได้ใหม่นะ เหมือนมีการ  
ใส่ PIN 2 ครั้ง ครั้งแรกมันคือ  
OTP แล้วครั้งที่ 2 มันคือตั้ง  
PIN เข้าแอปใช้ใหม่นะคะ



[Click to watch full video](#)

# Task 1

## Onboarding

*This i like*



“สมัครไม่ยากเข้าใจง่าย”

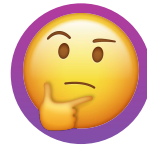
ความรู้สึกหลังได้ลองใช้แอป ก็เป็นแอปที่ straight forward ตรงๆดี  
-คุณ คมสัน (Non user) -

พบว่าถูกแล้ว มันไม่ต้องกรอกเยอะแบบคนเราอยากสั่งอาหาร ถ้าต้องกรอกเยอะๆก็ปิดแอปไม่สั่งละ  
- วินนี่ (Heavy)

Register ไม่ยาก ถ้าสถานการณ์เป็นลูกค้าใหม่ก็โอเค  
- คุณบัววัย (Heavy) -

ส่วนตัวรู้สึกว่าข้อมูลที่ต้องกรอกก็ไม่ได้กรอกยาก  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

*This can be improved*



“อยากให้สมัครผ่านทางอื่นได้”

ตัว register สามารถ regist ผ่านช่องทางอื่นได้ไหมนะครับ? อยากให้มีพวก login ผ่าน apple id / line / facebook  
- คุณ Kittisak (Majority) -

แต่ถ้าเป็นลูกค้าเก่า ก็อาจจะถูกคิดว่า มันสมัครผ่าน EASY เลยไม่ได้หรือ  
- คุณบัววัย (Heavy) -

ถ้าใช้ EKYC ที่มันใช้ face recognition แล้ว link กับบัตรประชาชน มันก็เป็นอีกทางเลือกนึงที่ง่ายกว่า ไม่ต้องอะไรมาก อย่างเช่น true money  
- คุณวี (Majority) -

## Task 2

# Superapp landing

## SITUATION

หลังจากที่คุณลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ตอนนี้คุณกำลังอยู่ที่หน้า Super app landing คุณทราบว่าแอป Robinhood เพิ่งมีการปรับเปลี่ยนหน้าตาของแอป คุณเลยคิดว่าจะใช้เวลาสักครู่ เพื่อสำรวจหน้าจอของ Super app landing ที่คุณกำลังจะได้เห็นต่อไปนี้ ว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลงบ้าง

## TASK

1. สำรวจหน้า Super App Landing
2. หาทางเข้า Mart Landing

## COMPLETION RATE

100%

98%  
(49pp)

Complete with no issue

2%  
(1pp)

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

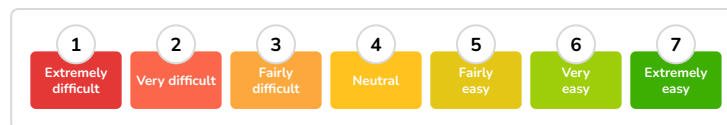
Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

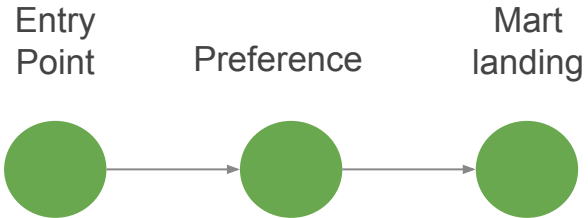
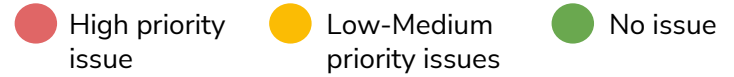
6.4/7



## Task 2

# Superapp landing

## Issue Found



## Task 2.1

# Superapp landing

ตรงทักทาย  
สวัสดี คิดว่ามัน  
สร้างความเป็น  
กันเองกับ User ได้  
ค่อนข้างดี

ถ้าเจอ Ads ที่สนใจ  
ก็จะกด อย่างส่วนลด  
เดบิต แต่กดแล้วไม่  
เจอหรือโหลดช้า  
ก็ปิด

ชัดเจนดี  
ว่าจะทำอะไร  
สีส้มสวยงาม

ตรง Wallet รู้สึก  
ว่าประทับใจนะ  
จะรู้ว่าเรามีเงิน  
อยู่เท่าไหร่

ถ้า Ads  
เป็นเรื่อง  
ลดราคาแบบ  
50%  
กดแน่นอน

ไม่เคยกด ad เลย  
เพราะเรา focus จะ  
ไปซื้อข้าว บางทีมัน  
มาบังก็ทำให้เรา  
รำคาญซะมากกว่า



## Task 2.1

# Superapp landing

This i like



“ หน้า Superapp ชัดเจนดี ”

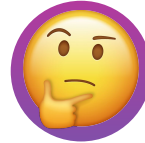
หน้าแรก super app สีสันสวยงาม  
คำอธิบายชัดเจนดีในเมนู 4 อันแรก  
- คุณคมสัน (Non user) -

ในหน้า super app มันก็  
ชัดเจนดี ว่าจะทำอะไร  
- คุณ Max (Majority) -

ผมชอบการใช้คำพูดว่า กินข้าว  
กัน แบบนี้นะ ดู friendly ดี ไม่  
ต้องเป็นทางการอย่าง รับประทาน  
อาหาร ทานอาหาร อะไรแบบนี้  
- คุณวินนี่ (Heavy) -

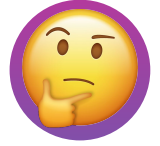
ส่วนตัวรู้สึกว่ามันก็ไม่ใช่ formal ดี รู้สึก  
ว่า brand perception มันเป็น  
caretaker เขาใส่ใจคนนั้นคนนี้  
มันดูเป็นเพื่อน ข้อความก็ดูเป็น  
เพื่อนกันดี  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

This can be improved



“รู้สึกว่าการ Ad เยอะเกินไป  
อยากให้เปลี่ยนตำแหน่ง”

คิดว่า Wallet คือให้  
Top-up เข้าไป



ทำไมไม่เอาโฆษณาไว้ข้างบน ไว้  
ที่หน้าแรก super app นี้แหละ  
แต่อยู่ข้างบนเลย  
- คุณวี (Majority) -

ส่วนด้านข้างที่เป็น ad  
มันดูเยอะเกินไป รู้สึกว่าการจัดวาง ad  
มันเหลื่อม ๆ ไปหมด ก็เลยรู้สึกว่า  
มันไม่ได้จัดความสำคัญ  
- คุณตรงศรี (Heavy),  
คุณบี๊วย (Heavy) -

Wallet เป็นการเติมเงินเข้าไป เหมือน grab pay wallet  
ที่ top up เงินเข้าไป

- คุณไอ้ (Non user), คุณคมสัน (Non user), คุณเก่ง (Majority), คุณ  
Sunothai (Heavy user) -

## Task 2

# Superapp landing

เปลี่ยนคำว่า “วอลเล็ต” เป็น  
“Robinhood เครดิต” เพื่อหลีกเลี่ยง  
ความเข้าใจผิดที่ว่าสามารถเติมเงิน  
เข้าไปได้

Recommendation  
from **UX  
Writer**



**Wallet**

## Task 2.2

# Mart landing

## SITUATION

คุณพบว่าแอปมีการถามคำถามที่ให้คุณบอกความชอบของคุณ ว่าคุณชอบซื้อของแบบไหน คุณเลยกดเลือก “ซูเปอร์มาร์เก็ต” และ “เนื้อสัตว์”

## TASK

1. ใช้งานหน้า Preference
2. สํารวจ Mart Landing

## COMPLETION RATE

100%

100%  
(50pp)

Complete with no issue

0

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

6.56/7

1

Extremely  
difficult

2

Very difficult

3

Fairly  
difficult

4

Neutral

5

Fairly  
easy

6

Very  
easy

7

Extremely  
easy

## Task 2.2

# Mart preference

*This i like*



“รูป Preference รู้สึกว่าดูแล้วเข้าใจ”

รูปก็น่ารักดี

- คุณไอ้ (Non user) -

คลิกแล้วก็ชัดเจนดี ว่าถูกคลิกไปแล้ว เป็น gradient สีม่วงและมีหัวใจ

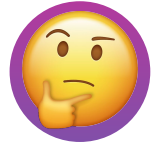
- คุณเจ๊อ้อย (Heavy) -

พวกภาพสื่อได้ตรงแทบไม่ต้องอ่านเลย ดูรูปเป็นหลัก มันสื่อชัดเจน

- คุณตรงศรี (Heavy) -

*This can be improved*

“ควรปรับ Layout หน้า Preference”



เริ่มจากอ่านคำถามก่อน ดูรูป แล้วค่อยดูคำ แล้วบางรูปมันดูคล้ายกันก็เลยต้องใช้เวลาอ่านอยู่นิดนึงว่ามันมีอะไรบ้างอยู่ในนั้น

- คุณ Kijja (Non user) -

รูปก็กินพื้นที่ text ก็กินพื้นที่ button ก็กินพื้นที่ มันต้องใช้เวลานาน

- คุณ Kittisak (Majority) -

ตรง preference รู้สึกว่าลายตาไปหมด ทั้ง ๆ ที่มันก็เป็น step ๆ ปกติ

- คุณวี (Majority) -

## Task 2.2

# Mart landing

การแบ่ง  
หมวดหมู่  
แปลกๆ  
(Playlist)

ผมว่ากรุปี้ปังมัน  
แปลกๆ คือ  
ซูเปอร์มาร์เก็ตมัน  
เป็นหมวดใหญ่  
ของเนื้อสัตว์ ของ  
แปรรูปอยู่แล้ว

แต่ตรงคำว่าประเภท  
สินค้า ในเมื่อเราจะแยก  
ออกมาเป็นปลา อาหาร  
ทะเล  
เนื้อสัตว์แล้วมันจะมี  
ซูเปอร์มาร์เก็ตทำไม มัน  
ไม่ใช่ประเภทสินค้า  
รีเปล่า

ในหัวเราพอเห็นว่า  
ซูเปอร์มาร์เก็ต ก็  
คิดถึง หมวดอื่น แบบ  
ร้านชำ ร้านค้า แล้ว  
มาเจอว่าหมวดถัดไป  
มันเป็นประเภท ก็เลย  
ดูไม่เข้ากัน

9 of 15  
participants

Non User  
4

Majority  
3

Heavy User  
2



## Task 2.2

# Mart landing

This i like



“Label โปรโมชั่น  
ดึงดูด เตตา จะกดเลือกก่อน ”



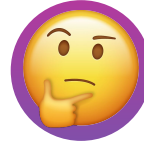
“Announce Banner โค้ดส่วนลด  
ด้านบนดีมาก ไม่ต้องหา”

ก่อนหน้านี้ผมไม่เคยเข้าใจว่าโปรดี  
ดีคือร้านที่ค่าส่ง 20 พอผมรู้ผมก็จะ  
เลือกร้านที่เป็นโปรดีดีก่อน  
- คุณเก่ง (Majority) -

Ribbon สีม่วงกับสีส้ม มันก็สีส้ม  
จุดจุด ดึงดูดดี ดูเตตา มันมีโปร  
ทำให้เราจะไปกินร้านนี้  
- วินนี่ (Heavy) -

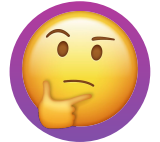
ส่วนตัวชอบโค้ดส่วนลดที่อยู่ด้านบน  
- คุณNick (Non-user)  
- คุณMing (Majority)

This can be improved



“ควรการจัดลำดับความสำคัญของ content  
ใหม่ รู้สึกว่าข้อมูลแน่นเกินไป”

“อยากให้เพิ่ม  
การแสดงค่าจัดส่ง”



อยากให้ปรับเพิ่มเรื่อง layout  
อยากให้มีจุดเด่นของแต่ละ  
เมนูที่ต่างกัน หรือประเภท  
ของร้านค้า ตอนนี้มันเรียบ  
ไปหมด มันไม่ดึงดูดให้กดไปดู  
/ ไม่มี estimate ค่าส่ง ทำให้ต้อง  
กดเข้าไปดูในร้าน  
- คุณKittisak (Majority)

ระยะทางส่วนตัวไม่ค่อยติด แต่คิดว่า  
ระยะทางไม่สำคัญเท่าราคาส่ง อาจ  
จะ estimate ไปก่อน แต่ของ food  
ราคามันจะแน่นอน ไม่รู้ว่า  
มาร์ทจะเหมือนกันรึเปล่า ถ้าราคา  
แน่นอนก็ดี  
- เจ็อย (Heavy) -

ตรงประเภทสินค้า มันไม่มีขอบของ  
carousel ถัดไปให้เห็น ก็ไม่รู้ว่า  
user จะรู้ไหมว่าเลื่อนได้  
- คุณไอ้ (Non user)

หน้าจอแสดงผลได้น้อยในแต่ละอัน  
และดูแน่นไปหมด  
- คุณคมสัน (Non user)

## Task 2.2

# Mart landing

*This can be improved*



“การแบ่งหมวดหมู่แปลกๆ  
งกับคำว่า ซูเปอร์มาร์เก็ต ปลาและอาหารทะเล”

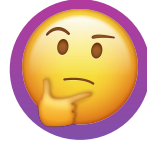
ถ้าคลิกซูเปอร์กับเนื้อสัตว์ มันจะขึ้น  
ว่าเป็นเนื้อสัตว์ในโลตัส เนื้อสัตว์ใน  
บิ๊กซี มาให้แบบนี้รีเปลา คิดว่าทุก  
อย่างอยู่ในซูเปอร์มาร์เก็ตอยู่แล้ว  
- คุณNick (Non-User) -

งว่าหมวดซูเปอร์มาร์เก็ต  
หมายความว่าอะไร  
- คุณแอม (Non user) -

ถ้ากดซูเปอร์มาร์เก็ตที่จะเจอทุก  
อย่างในนี้ใช้ไหม  
- คุณMingMing (Majority) -

กดซูเปอร์มาร์เก็ตแล้วต้องกดเลือก  
หมวดที่อยู่ข้างในอีกหรือเปล่า หมวด  
หมู่อื่นๆก็อยู่ในซูเปอร์มาร์เก็ตอยู่แล้ว  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

“คิดว่าไม่ได้ช่วยอะไร ไม่มี  
หมวดที่สนใจ”



รู้สึกว่าการรื้อปรับหมวดหมู่มันแปลก  
ซูเปอร์มาร์เก็ตกับconvenience  
store ปลาหรือเนื้อสัตว์มัน  
ไม่เหมือนกันหรือ ถ้าชอบซื้อน้ำต้อง  
ไป Category ไหน  
- คุณ Sunothai (Heavy)

## Task 2.2

# Mart landing

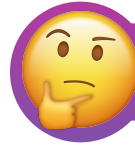
เปลี่ยนคำว่า “ซูเปอร์มาร์เก็ต” เป็น  
“ทั้งหมด” เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสน  
เรื่องหมวดหมู่

Recommendation  
from **UX  
Writer**



## Mart Landing

### Post task feedback - What I Expected



“สิ่งที่คาดหวังจากหน้า Preference”

คาดหวังว่ามันจะเอาสิ่งที่เราเลือกมาให้  
เราเห็นก่อนเป็นอันดับแรก

- คุณเจ็อย (Heavy) -

คิดว่าถ้าเรากดชอบอะไร เขาก็คง  
customized เลือกสิ่งที่เราชอบมาให้

- คุณบ๊วย (Heavy) -

อย่างพี่ชอบซื้อของใช้ในบ้าน อย่างชอบซื้อน้ำ กดแล้วก็น่าจะมีโปรโม  
ชัน สำหรับคุณที่เป็นน้ำ ไม่ต้องเอาปلامาให้เพราะ  
ไม่ซื้อมาทำกับข้าว

- คุณ Sunothai (Heavy) -

## Task 2.3

# Mart landing

## SITUATION

คุณสังเกตเห็นว่า ที่อยู่ของคุณที่ปรากฏในหน้าแรกของบริการซื้อของกัน (Mart) ไม่ตรงกับที่อยู่ของบ้านคุณ คุณต้องการที่จะเปลี่ยนที่อยู่เป็นบ้านของคุณ โดยที่อยู่ของบ้านคุณคือ 33/98 หมู่บ้านพฤกษาริสิทธิ์ 63/2

## TASK

1. เปลี่ยนที่อยู่

## COMPLETION RATE

100%

74%  
(34pp)

Complete with no issue

26%  
(13pp)

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

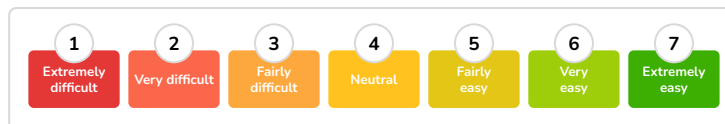
Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

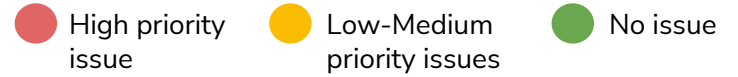
6.02/7



## Task 3

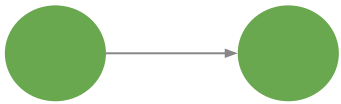
# Mart Merchant Landing

## Issue Found



Change  
Address

Back to  
Mart Landing



# Task 3

## Favourite

### SITUATION

---

คุณต้องการที่จะเพิ่มร้าน Gourmet Market เป็นรายการโปรด เนื่องจากคุณซื้อของจากที่นี่เป็นประจำ

### TASK

---

1. สำรจหน้าร้านค้า
2. เพิ่มร้านค้าเป็นรายการโปรด

## COMPLETION RATE

# 100%

100%  
(50pp)

Complete with no issue

0

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

# 6.02/7

1

Extremely difficult

2

Very difficult

3

Fairly difficult

4

Neutral

5

Fairly easy

6

Very easy

7

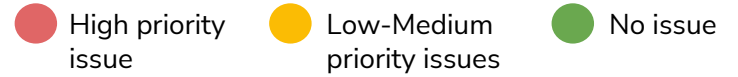
Extremely easy

## Task 3

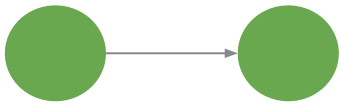
# Add to Favorite

## Issue Found

---



Enter Merchant  
Landing Favorite



# Task 3.4

## Merchant landing

### SITUATION

หลังจากที่คุณเพิ่มร้าน Gourmet Market เป็นรายการโปรดเรียบร้อยแล้ว คุณกำลังอยู่ที่หน้าจอของร้าน Gourmet Market คุณต้องการซื้อเนื้อซี่โครงทอดกระดูก แต่เนื่องจากร้านมีสินค้าจำนวนมาก คุณเลยเลือก **ค้นหาสินค้าภายในร้านนี้ด้วยคำว่า “เนื้อ”** และเลือกหา “**เม็กซิกันฟ** เนื้อซี่โครงทอดกระดูก” คุณต้องการ **ระบุข้อความถึงร้านค้า** ว่าคุณต้องการเนื้อที่มีมันน้อย คุณต้องการซื้อ บรอกโคลี เพิ่มอีก 1 รายการ คุณจึงหาวิธีเพิ่มบรอกโคลี 1 หัว **ลงไป**ในรถเข็นของคุณ

### TASK

1. ค้นหาสินค้าภายในร้าน
2. ระบุข้อความถึงร้านค้า
3. เพิ่มสินค้าอีก 1 อย่าง

## COMPLETION RATE

100%

70%  
(35pp)

Complete with no issue

30%  
(15pp)

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

6.43/7

1

Extremely difficult

2

Very difficult

3

Fairly difficult

4

Neutral

5

Fairly easy

6

Very easy

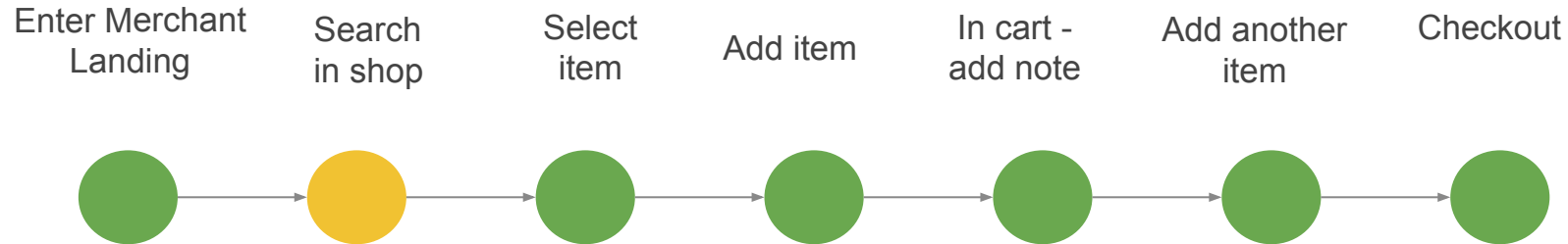
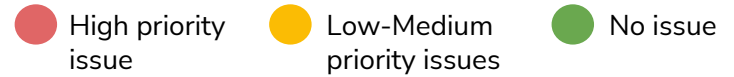
7

Extremely easy

## Task 3

# Mart Merchant Landing

## Issue Found



## Task 3.1

# Add to favourite

หาปุ่ม  
หัวใจ  
ไม่เจอ

อันที่ให้กด Favorite  
ไม่รู้เลยว่ากดได้ ก็นั่ง  
หาทุกครั้ง ตาม step  
ด้วยความเคยชิน ถ้ารู้  
ว่ามี fav ก็จะได้กด

รูปหัวใจ  
หายากอยู่นะ  
ผมเล็งตั้งนาน

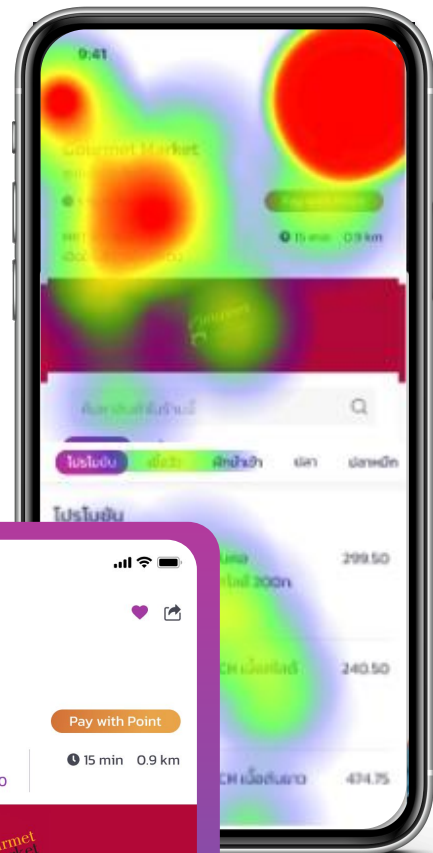
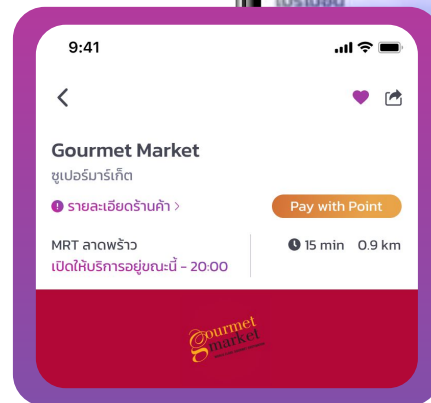
ผมชอบเจอปัญหาใน  
iphone มันจะมีดิ่งข้างบน  
แล้วผมจะเอาปุ่ม  
assistive touch แล้วมัน  
ทำให้กดหัวใจ  
กับแชร์ไม่โดน

4 of 15  
participants

Non User  
0

Majority  
3

Heavy User  
1



## Task 3

# Merchant Landing

This i like



“เห็นปุ่มหัวใจ เตะตา  
ชัดเจนดี”

ถ้ามี feature เสริมนอกจาก  
Favorite อยากให้มี wishlist (notify  
me) แล้ว noti ไปแจ้งเตือนว่ามีของลด  
ราคาอย่าลืมทำนะครับ  
- คุณ Max (Majority) -

ใน food panda ก็ใช้ Favorite ไม่ได้  
search หาทุกอย่าง เป็นfunction ที่ใช้บ่อย มี  
ประโยชน์แน่นอน แต่ของ food panda หา  
ยากกว่า  
- คมสัน (Non user) -

“ชอบโน้ตถึงร้านค้า”

ของ Mart มีประโยชน์ในบาง use case ถ้า  
เป็นสินค้าที่มันผลิตมาจากโรงงานแล้ว ก็ไม่  
มีประโยชน์เท่าไร หรืออาจจะเขียนว่า ถ้า  
ไม่มีสีเขียวเอาสีแดง ก็อาจจะมียประโยชน์  
- คุณบัว (Heavy) -

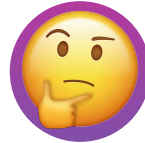
ถ้ารีมาร์คของสดสมมติว่า  
เอาผักบั้งไม่แก่ ผมว่าก็  
จำเป็นสำหรับวัตถุดิบ ก็มีผลนะครับ  
- คุณNick (Non-user) -

## Task 3

# Merchant Landing

This can be improved

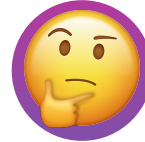
“ส่วนตัวรู้สึกแปลกนิดนึงที่มี  
ค้นหาไว้ตรงนี้ ส่วนตัวจะชิน  
ว่ามันจะอยู่บนสุด ”



ส่วนมากจะชินแบบ seach box ยาว ๆ ไม่เลย  
ถ้าเป็นแบบนี้ก็ต้องมาปรับความเข้าใจเพิ่มอีกนิด  
นึงว่าตรงนี้คือช่อง search นะ เพราะไม่ค่อยเจอ  
ช่องเล็ก ๆ หรือช่องที่รวมอยู่ข้างบนเท่าไร  
- คุณ Kittisak (Majority) -

หน้าจอผมเล็ก เลยเห็น search อยู่เล็ก ๆ  
- คุณ Kijja (Non user) -

## Others feedback



ไม่มั่นใจคุณภาพสินค้า  
หาก rider เป็นคนหยิบสินค้า

แต่ผมไม่แน่ใจว่าไรเดอร์เป็นคน  
เลือกหรือร้านค้า  
เป็นคนเลือก น่าจะเป็นร้านค้า  
- คุณวินนี่ (Heavy) -

ผมเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีตอนสั่ง  
โลตัสเดลิเวอรี่ แล้วได้ของไม่ตรงใจ  
เรา คิดว่าเลือกเองดีกว่า  
- คุณเก่ง (Majority) -

คิดว่าไรเดอร์เค้าอาจจะไม่เสีย  
เวลาหรือตั้งใจ  
เลือกแบบที่เราอยากได้จริง ๆ  
- Kittisak (Majority) -

จากประสบการณ์หลัก ๆ จะซื้อ  
สตรีมเบอร์ บางคนเลือกให้ บางคนก็ไม่  
เลือก ได้มาไม่ค่อยสวย  
- คุณMing Ming (Majority) -

รู้สึกทำให้คนอื่นไปเลือกซื้อของให้มันยาก เพราะมันก็ไม่รู้ว่าเขาหยิบอะไรมา  
ให้เรา ผักสดไม่สด หรือกึ่งตัวเล็กตัวใหญ่  
- คุณKijja (Non user)

## Merchant Landing

### Post task feedback



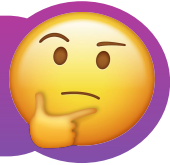
“ประทับใจ Rider”

ไรเดอร์โรบินสุดจะมีความเฟรนด์ลึ่กว่า มีการทักทาย เรารู้สึกดีกับไรเดอร์ของโรบินสุดมากกว่า  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

ความประทับใจแรกคือไรเดอร์มารยาทดี  
- คุณไอ้ (Non-user) -

*This can be improved*

“มันควรมีฟีเจอร์ที่แบบว่าถ้าไม่มีสินค้านี้ให้ทำ  
ยังไง แล้วให้เลือกว่า ไม่เอาเลย หรือ โทรหาฉัน”



มีช่องทางให้ร้านค้าหรือไรเดอร์สามารถถ่ายรูปส่งมาให้เราคุยกัน  
ได้ง่าย ๆ อาจจะไม่ใช่ช่องแชทแบบปกติ อยากรู้ว่า  
สินค้าตรงปกไหม  
- คุณ Kittisak (Majority) -

มีอันที่หลุดขึ้นมาในหัวว่า ถ้าสามารถขึ้น detail ที่เกี่ยวกับ  
อาหารนั้นๆ ได้มากกว่านี้ เช่น แคลลอรี่ วันหมดอายุ ให้  
เหมือนที่เราไปยืนเลือกของอยู่ตรงนั้นเอง มันจะช่วยคน  
ใช้งานแต่ว่าไม่ได้จำเป็น ไม่ต้องรีบทำ  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

# Task 4.1

## Checkout

### SITUATION

คุณสั่งซื้อ เนื้อซี่โครงทอดกระดุก และ บรอกโคลี และกำลังจะจ่ายเงิน ในแอป Robinhood โดยที่อยู่ของบ้านคุณคือ 33/98 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 63/2 เป็นที่อยู่ที่คุณกำลังสับสนกับชั้บช้อน คุณกลัวว่า Rider จะมาไม่ถูก คุณจึงใส่รายละเอียดเพิ่มเพื่อบอก Rider ว่า

'บ้านเลขที่ 33/98 ซอย 10 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 63/2 ตามหมุดเข้าหมู่บ้านเจอสระว่ายน้ำแล้วเลี้ยวซ้าย บ้านประตูรั้วสีแดง ถึงแล้วแขวนไว้ที่รั้วได้เลยครับ'

### TASK

1. เพิ่มข้อความถึง Rider

## COMPLETION RATE

100%

90%  
(45pp)

Complete with no issue

10%  
(5pp)

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

### EASINESS (SEQ)

6.48/7

1

Extremely difficult

2

Very difficult

3

Fairly difficult

4

Neutral

5

Fairly easy

6

Very easy

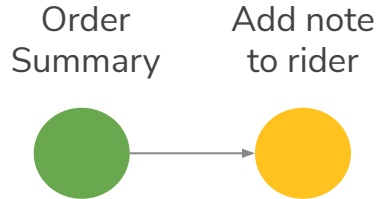
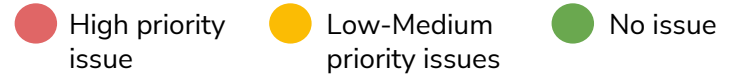
7

Extremely easy

## Task 4

# Checkout-Add note to rider

## Issue Found



## Task 4.1

# Add note to rider

เสร็จแล้ว  
ไม่รู้ต้อง  
กดอะไร

เพิ่มรายละเอียดถึงคนขับ  
พอเพิ่มเสร็จแล้ว  
**ไม่รู้ว่าจะกดอะไร**  
ถ้าเคยใช้จะรู้ว่าต้องกด  
enter ที่เป็น ถ้ามีปุ่มเด่นๆ  
สีม่วงก็น่าจะดีกับลูกค้า  
เพราะเขาอาจจะไม่รู้ว่าจะ  
ต้องกด enter

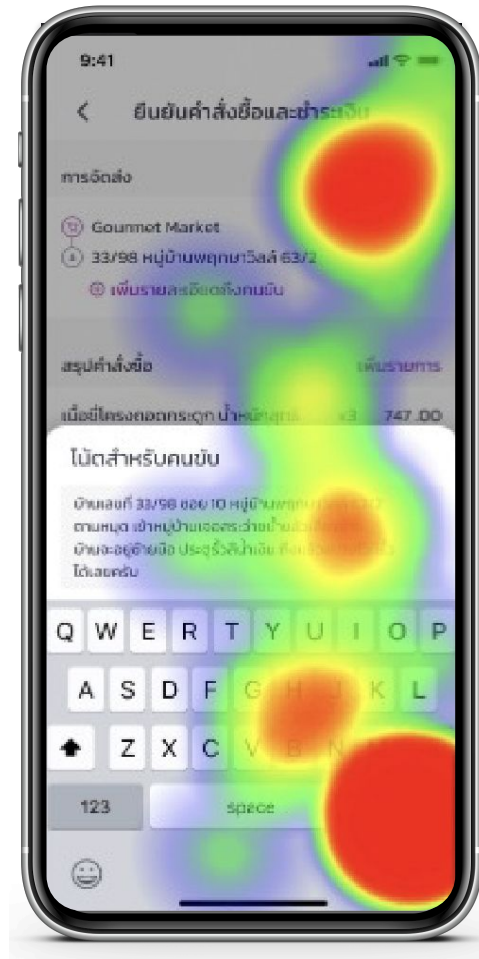
เหมือนตอนที่  
พิมพ์เสร็จแล้วมัน  
**น่าจะมีปุ่มให้กด**  
ตกลงสีม่วง เพราะจะ  
จำได้ว่าสีม่วง  
คือกดได้

**7** of 15  
participants

Non User  
1

Majority  
2

Heavy User  
4

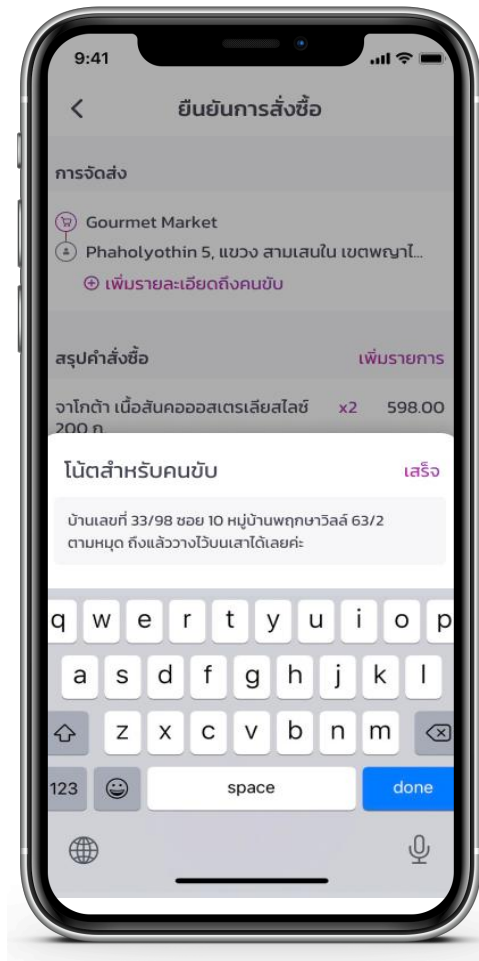


## Task 4.1

# Add note to rider

การที่ปุ่ม Done อยู่ในคีย์บอร์ด User อาจจะไม่ทันสังเกตเห็น แนะนำให้เพิ่มปุ่มเสร็จ ในระยะ **selecting timezones** ของหน้าจอมือถือ

Recommendation  
from **UX**



Mock up

## Task 4.2

# Apply Promo Code

## SITUATION

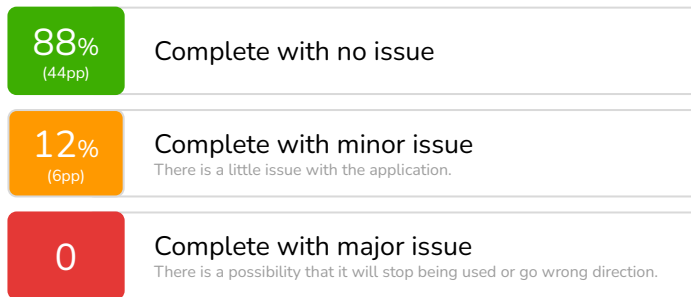
คุณกำลังอยู่ที่หน้าชำระเงินของแอป Robinhood และคุณทราบมาว่า แอปมีส่วนลด 100 บาท สำหรับการซื้อของครั้งแรกในบริการซื้อของกัน คุณจึงหาวิธีที่จะใช้ส่วนลดนั้น

## TASK

1. หาวิธีใช้ส่วนลด

## COMPLETION RATE

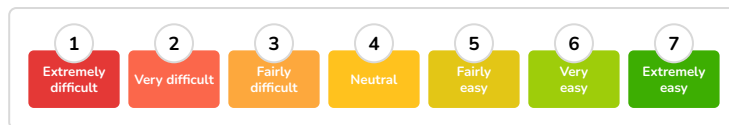
100%



## AVERAGE PERCEIVED

EASINESS (SEQ)

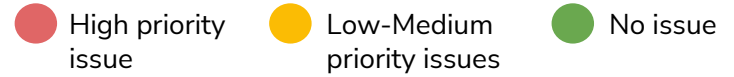
6.32/7



## Task 4.2

# Checkout-Apply Promo Code

## Issue Found



## Task 4.2

# Apply Promo Code

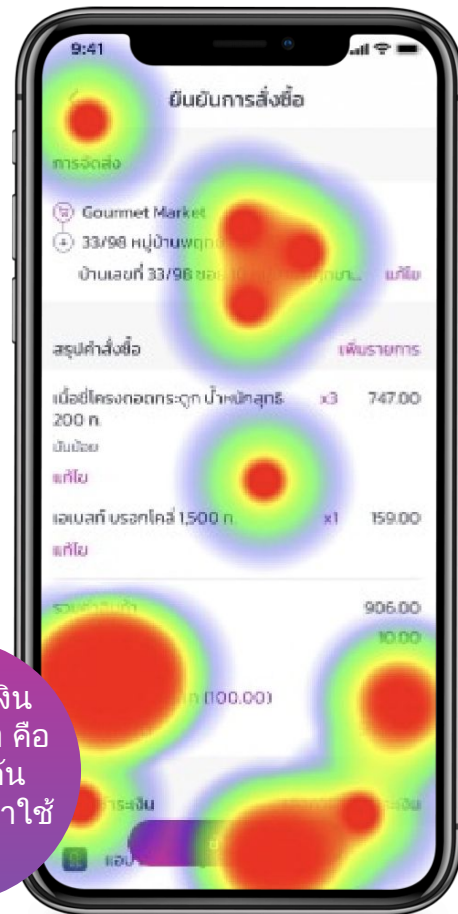
หาที่ใส่  
โค้ดไม่เจอ

ที่เพิ่มโปรโมชัน  
มันเล็ก หายาก  
นิดหน่อยก็จะดู  
ม่วงๆ เยอะมาก  
และเห็นว่ามันอยู่  
ด้วยกันกับที่ต้อง  
ชำระ ก็คิดว่ากดได้  
ก็ลองกดไป

เพิ่มโปรโมชัน  
หายากจังเลย หาตั้งนาน  
คือมันไปอยู่ทางซ้าย  
ปกติจะอยู่เลื่อนลงมา  
ตอนนี้มันอยู่ใกล้กับจำนวน  
เงินเกินไป เราอาจจะเคยชิน  
ว่ามันจะแยกออกมา เรามองไม่  
เห็นเลยนะตอนแรก  
เพราะสีมันใกล้เคียงกัน  
ดูยาก

ตรงเนี่ยมัน  
ลายตาไปหมดเลย  
ทำให้เรารู้สึกว่า  
ลายตา แล้วเสียเวลา  
ก็เลยเปลี่ยน  
ไปใช้ไลน์แมน

เออ ชำระเงิน  
ด้วยวอลเล็ต คือ  
มันอยู่ติดกัน  
ก็เลยไม่ชัดว่าใช้  
คูโปง



6 of 15  
participants

Non User  
5

Majority  
1

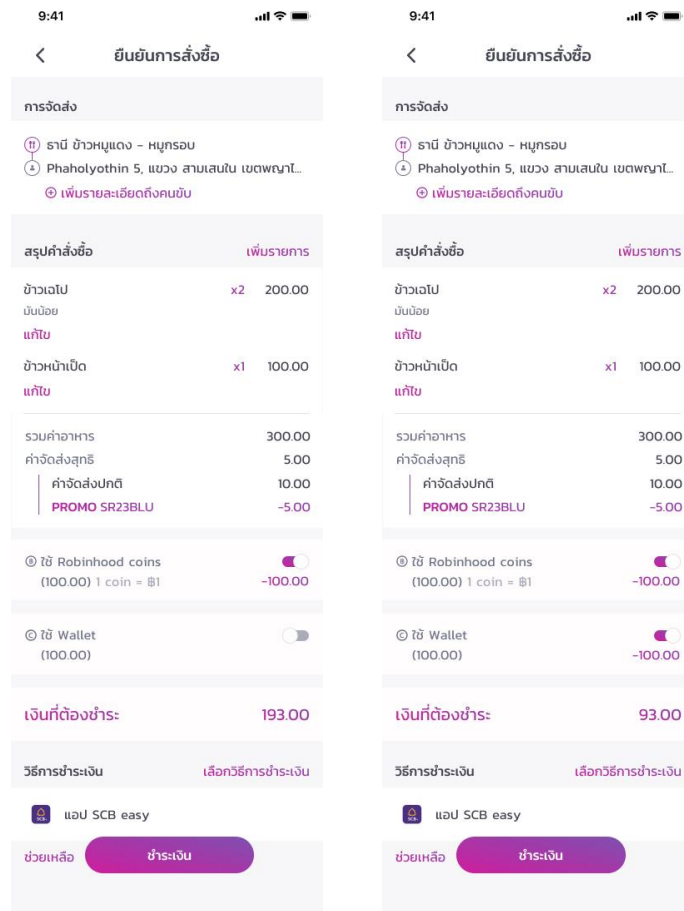
Heavy User  
0

## Task 4.2

# Apply Promo Code

แบ่ง Session ต่างๆ ออกจากบรรทัดที่ติดๆกัน และ ลดจำนวนสีที่ทำให้รู้สึกลายตาลง เพื่อให้ user กวาดสายตาได้ง่ายขึ้น

Recommendation  
from UX



Mock up

## Task 4.2

# Apply Promo Code

This i like



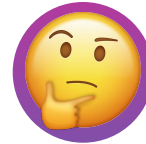
“ ใช้อายุแล้ว หาง่าย ”

ชอบใส่โค้ดตอนหลัง จะได้ว่าที่เรา  
ชื่อของไปครบแล้ว  
จะได้ว่าใส่โค้ดได้  
- คุณ Sunothai (Heavy) -

วิธีเพิ่มโปรโมชันไม่ติด ก็คือปโค้ดมา  
แปะก็ไม่ติดอะไร  
- คุณตรงศรี (Heavy) -

เพิ่มโค้ดก็เห็นได้ชัดเจน ปัจจุบันก็มีอยู่แล้วด้วย อันนี้ง่ายมาก  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

This can be improved



“อยากให้มีหน้าโปรโมชัน  
แล้วเห็นโค้ดเลย”

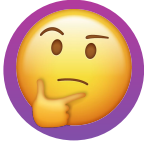
เข้าไปเจอหน้าขาว ๆ ในโปรโมชัน  
รู้สึกว่ก็บางแอปเค้าก็ขึ้นโปรโมชัน  
มา suggest แต่ไม่มั่นใจว่าเค้า  
ไม่อยากให้ใช้หรือเปล่า ถ้ามันเป็น  
หน้าขาวอย่างงี้ก็คิดว่า  
ไม่จำเป็นต้องโชว์ก็ได้  
- คุณ Kittisak (Majority) -

เคยเจอโค้ดที่ใส่ไปแล้วมันบอก  
ว่าไม่ได้ แต่ไม่ได้บอกว่าเพราะอะไร  
ถ้าอดไม่ถึงจะได้สั่งเพิ่ม หรือร้านนี้  
ใช้ไม่ได้จะได้เปลี่ยนร้าน บอก  
หน่อยดี  
- คุณ Keng(Heavy)

ถ้ามีโค้ดขึ้นมาให้กดใช้เลยก็จะดี แบบ lazada มีความ sincere ที่จะให้โค้ด ไม่  
ต้องหาจริงๆของ food panda ก็จะมีขึ้นมาให้เห็นชัดๆเลยในที่ที่เราจะสั่ง  
- คุณ Sunothai (Heavy) -

## Promotion Code

## Post task feedback



## “โค้ดส่วนลดที่เห็นแล้วสนใจ”

อยากได้โค้ดลดค่าอาหารมากกว่า เหมือนได้ของกินเพิ่ม จะได้ ได้กินเยอะ ๆ

โค้ดให้เดือนละครั้งก็ได้ แต่ลด 20 บาทขึ้นไปนะ ลด 5 บาทไม่เอา  
- คุณคมสัน (Non-User) -

โปรโมชั่นอยากได้แบบที่ไม่มีขาดตอน อย่างน้อย 15% หรือลดน้อย ๆ ก็ยังรู้สึก ว่าลดแบบดั่งไว้ไม่ให้ไปแอปอื่น  
- คุณ Kittisak (Majority) -

ไม่ได้คาดหวังว่าต้องแจกก็ครั้งต่อเดือน แต่ถ้ามีก็ดี ส่วนลดค่าอาหารน่าจะ ได้ เม็ดเจียรมากกว่าค่าส่ง  
- คุณไอ้ (Non-User) -

ผมคาดว่าทุกครั้งที่เข้าแอปควรมีโปรโมชัน ผมใช้โค้ดส่วนลดค่าอาหารมากกว่า เพราะมันลดเป็นเปอร์เซ็นต์ของค่าอาหารก็จะ ได้ส่วนลดมากกว่า แล้วร้านที่ผมสั่ง มันอยู่ใกล้มา ๆ  
- คุณนิค (Non-User) -

สำหรับผมส่วนลดมีผล 100% ถ้าเรามีเวลาเทียบเราก็จะเทียบแค่ส่วนลด อย่างผมใช้ Grab เป็นประจำ แต่ถ้าวันเนิงมีแอปบางตัวที่จัดโปรโมชันมากกว่าเราก็ไม่ได้เจาะจงว่าจ้องเป็น Grab คิดว่า experience ไม่ได้ต่างกัน ถ้าใช้ยากแต่ลดเยอะก็จะยอมใช้

อยากให้ลดพวกค่าอาหาร แต่ถ้าของ Grab ตอนนี้มีเป็นแพ็คเกจ สำหรับสั่งอาหาร เป็นหน้า package ที่ซื้อ 10 บาท/เดือน ก็จะได้คุปองมา 5 ใบ เหมือนซื้อคุปองแล้วก็มีแพ็คเกจส่งฟรีรายปี ก็จะคุ้มทั้งค่าขนส่งและค่าอาหารไปในตัว  
- คุณ Kittisak (Majority) -

ผมก็ชอบสั่งน้อย ๆ ลดเยอะ ๆ คนมันใช้ไม่ถึงหรือ 200 ถ้าสั่งมาเพื่อตอนเย็นก็ไม่ค่อยอยากกินแล้ว ผมชอบส่วนลดที่มันลดเยอะ แต่ make sense กับส่วนลดขั้นต่ำด้วย อย่างขั้นต่ำ 200 แต่ลดแค่ 30 บาท  
- คุณวินนี่ (Heavy) -

ถ้าซื้อไม่ได้เยอะลดค่าส่งก็ดีกว่า ถ้าซื้อเยอะแล้วมันลดเป็นเปอร์เซ็นต์ก็ลดเยอะดี  
- คุณบ๊วย(Heavy)

## Task 4.3

# Change Payment Method

## SITUATION

คุณต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต แต่ในหน้าชำระเงินมีแต่การชำระเงินด้วยแอป SCB EASY คุณจึงหาวิธีชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

## TASK

1. เพิ่มบัตรเครดิตและเปลี่ยนให้เป็นช่องทางชำระเงินหลัก

## COMPLETION RATE

100%

86%  
(43pp)

Complete with no issue

14%  
(7pp)

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

5.98/7

1

Extremely difficult

2

Very difficult

3

Fairly difficult

4

Neutral

5

Fairly easy

6

Very easy

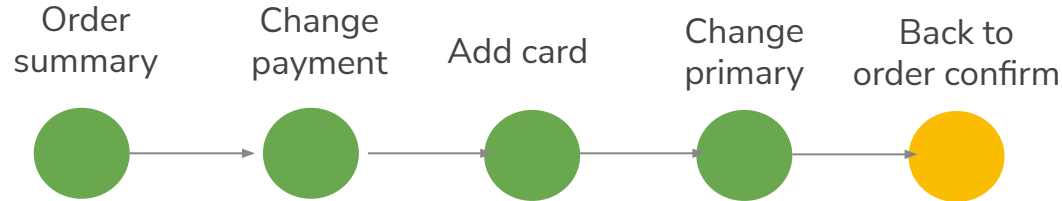
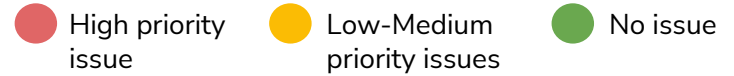
7

Extremely easy

## Task 4

# Change Payment Method

## Issue Found



## Task 4.3

# Change Payment Method

หลังจากเพิ่มบัตร  
แล้ว **ไม่กล้า**  
**กด < เพื่อกลับ**  
เพราะกลัวข้อมูล  
ที่กรอกจะหายไป

ถ้ากด back  
จะเข้าใจว่าเป็น  
การกดกลับโดยที่  
ไม่ได้เลือกอะไร

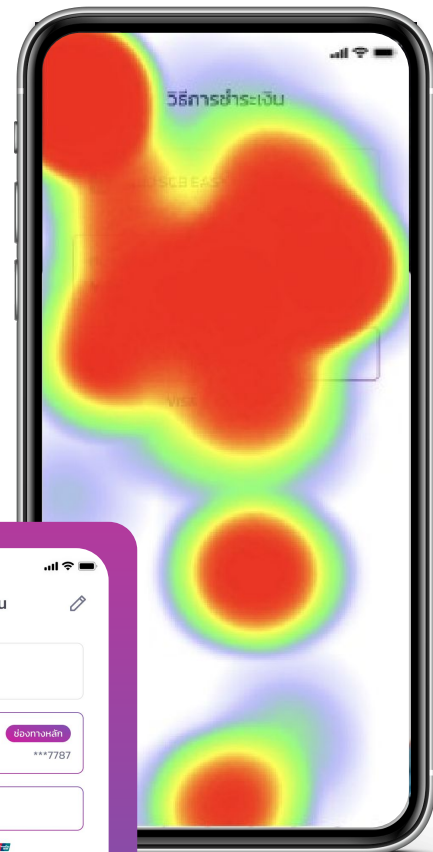
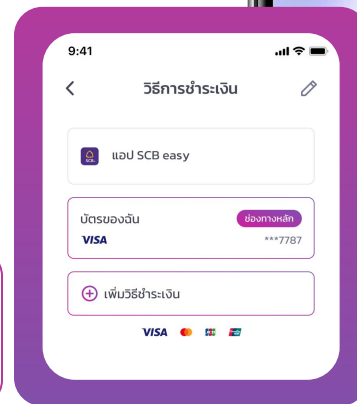
ไม่แน่ใจว่าถ้ากด  
back แล้วมันไปไหน  
มันจะย้อนกลับไปหน้า  
ให้กรอกบัตรอีกรึเปล่า

**4** of 15  
participants

Non User  
2

Majority  
2

Heavy User  
0

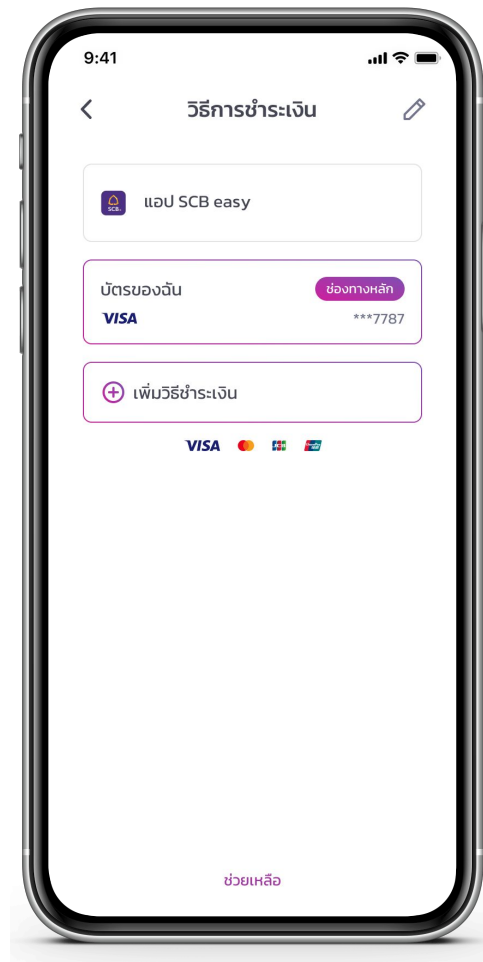


## Task 4.3

# Change Payment Method

ควรเพิ่มปุ่มตกลง  
หรือหากกดเลือกวิธีชำระเงินแล้วให้ขึ้น  
มาเป็นหน้า Bottom sheet หากทำ  
รายการเสร็จก็พับลงไป

Recommendation  
from **UX**



Mock up

## Task 4.3

## Change Payment Method

This can be improved



## “ช่องทางชำระเงินที่ต้องการเพิ่มเติม”

นอกจากช่องทาง 2 อย่างนี้ น่าจะมีเพิ่ม true money ได้ด้วย เพราะเหมือนคนจะใช้เยอะ  
- คุณคมสัน (Non-user)-

น่าจะมีจ่ายด้วยแอปของธนาคารอื่นได้ด้วย เพราะตอนแรกต้องจ่ายผ่านแอป SCB EASY เท่านั้น แล้วเพื่อนไม่ยอมใช้เพราะรู้สึกยุ่งยาก  
- คุณตรงศรี (Heavy) -

น่าจะมีจ่ายด้วยแอปของธนาคารอื่นได้ด้วย เพราะตอนแรกต้องจ่ายผ่านแอป SCB EASY เท่านั้น แล้วเพื่อนไม่ยอมใช้เพราะรู้สึกยุ่งยาก  
- คุณตรงศรี (Heavy) -



## “ตำแหน่งของชำระด้วยวอลเล็ต”

ทำไมวอลเล็ตถึงไม่อยู่ในเลือกวิธีการชำระเงินสะ เข้าใจว่ามันคือวอลเล็ตของแอป  
- คุณแอม (Non-user)-

ตรงชำระเงินด้วยวอลเล็ตด้านล่าง ผมว่ามันแปลกๆน่าจะแยกออกมาต่างหาก ถ้าเราจะชำระด้วยวอลเล็ต มันน่าจะมี tab ให้เลือกเลยว่าเอา EASY Wallet หรือ บัตรเครดิต  
- คุณ Max (Majority) -

ผมว่าไม่ควรจะอยู่ตรงนี้นะ เพราะว่าเงินที่ต้องชำระมันอยู่ข้างล่าง ก็เดาว่าถ้าใช้ก็หักจากวอลเล็ตก่อนเหลือเท่าไรก็ไปหักจากเงิน มันเหมือนจะให้ไปเคลียร์เงิน ในกระเป๋านี้แหละ  
- คุณ เก่ง (Majority) -

## Checkout

## Post task feedback



## “ความคิดเห็นเรื่องค่าจัดส่ง”

20 บาท  
1-10 กิโลเมตร  
เลยคิดหนัก

ค่าส่ง 20 บาทสำหรับ 0-10 กม. ในมุมลูกค้าก็ **รู้สึกแพง**  
เพราะเราก็ไม่ได้สั่งเยอะ แต่ถ้าทำเป็นเรนท์ 0-5 กม. 10 บาท แล้ว  
หลังจากนั้นเป็น 20 ก็โอเค พอขึ้นเป็น 20 บาทก็ใช้น้อยมากเลย  
- คุณบัว (Heavy) -

ถึงแม้ว่าจะรับได้ที่ค่าส่ง 20  
แต่ **1-5 กิโลก็ไม่ควรเกิน 10**  
- คุณบัว (Heavy) -

แต่ถ้า 20 บาท **คิดหนักนะ** ถ้ากินคนเดียว ถ้า 400 เมตร 20 บาท  
ไม่ได้ ควรจะ 10 บาท แต่บางที่ถ้ามีคนช่วยหารเยอะๆ ก็สั่งนะที่ค่าส่ง  
แพง ก็เหมือนมีคนมาช่วยหารค่าส่ง  
- คุณแอม (Non-user) -

3 กิโลสัก 10 บาท ไม่ถึง 15 บาท  
positioning ของโรบินสุดมันฟรีค่าส่ง พอ  
ค่าส่งแพงก็มีคู่แข่งเยอะหน่อย  
- คุณนิก (Non-user) -

ช่วงที่โรบินสุดเป็น 10 บาทผมไม่สนใจว่าใกล้ไกลแค่ไหนก็โอเค แต่  
พอ 20 บาทก็รู้สึกว่าใกล้แค่นี้เอง **ไปดูแอปอื่นดีกว่า**  
- เก่ง (Majority) -

## Participant

Khun เจ็อย

ถ้าวันหนึ่งมี

### **small order fee**

รู้สึกว่ RBH หักหลัง  
story ตัวเอง ไหนบอกว่า  
ช่วยร้านเล็ก แล้วไม่คิดจะ  
ช่วยคนตัวเล็กที่มีเงินจะกิน  
ของแค่นี้เหรอ



[Click to watch full video](#)

# Task 5 Activity

## SITUATION

คุณสั่งซื้อสินค้าและชำระเงินเรียบร้อยแล้ว คุณต้องการ  
ตรวจสอบสถานะคำสั่งซื้อของคุณ  
ว่ากำลังอยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว

## TASK

1. ตรวจสอบสถานะคำสั่งซื้อ

## COMPLETION RATE

100%

100%  
(50pp)

Complete with no issue

0

Complete with minor issue

There is a little issue with the application.

0

Complete with major issue

There is a possibility that it will stop being used or go wrong direction.

## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

6.52/7

1

Extremely  
difficult

2

Very difficult

3

Fairly  
difficult

4

Neutral

5

Fairly  
easy

6

Very  
easy

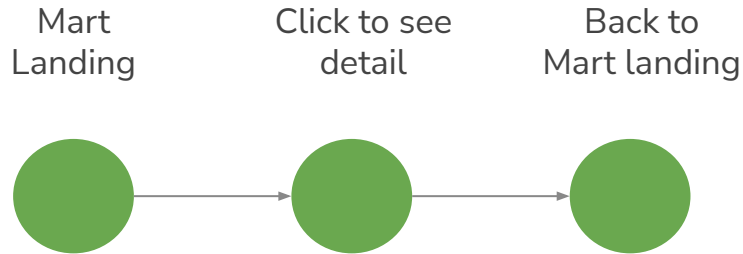
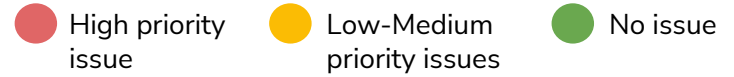
7

Extremely  
easy

## Task 5

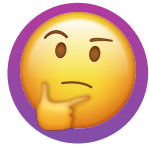
# Activity - Order status

## Issue Found



## Task 5

## Activity- Order status



“อยากให้มี Chat กับ Rider”

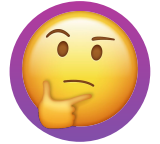
ควรจะมีครับ (chat with rider) **เรา**  
**สะดวกแซงมากกว่า** เพราะไม่  
อยากให้เค้าโทรมา  
- คุณ Kittisak (Majority) -

**แซงมีประโยชน์** ปกติใช้ใน  
แอปอื่นอยู่บ้าง  
- คุณ Max (Majority) -

**ถ้ามีแซงก็ดี** เพราะตอนนี้โทรหาไรเดอร์ตลอด  
เกรงใจ บางที่เขาขับรถก็ไม่ค่อยรับ  
- คุณ บ๊วย (Heavy)

This can be improved

“Map มีก็ดี จะได้ว่าว่าอยู่ตรง  
ไหน”



น่าจะเพิ่มเรื่องการ tracking ว่าตอนนี้อยู่ตรงไหนแล้ว บางที่ตัดสินใจไม่  
ถูกว่าจะเอายังไงดี รอนานแล้วทำไมไม่มา ถึงตรงไหนแล้วของเรา **ไม่มี**  
**track ว่าไรเดอร์อยู่ position ไหน** พอ track ไม่ได้ก็ไม่  
รู้เขาวิ่งวนไปไหนรีเปล่า  
- คุณ Max (Majority) -

**เราชอบแผนที่** แล้วเราจะได้ว่าว่าคนขับถึง ตรงไหนแล้ว  
เพราะเราอยู่ข้างบนถ้ารู้ว่าเขาใกล้แล้วจะไปรอข้างล่าง  
- คุณแอม (Non-user) -

ส่วนโรบินผู้ดมมันจะเห็นตัวเลข  
ลอยๆ ขึ้น **40 นาที** ค้างไว้นาน  
มาก แล้วอยู่ก็เป็น **13 นาที**  
**อะไรระ ไม่เข้าใจ**  
- คุณเจ็อย (Heavy) -

อยากให้มีแผนที่ว่าไรเดอร์อยู่  
ตรงไหน **ผมว่าเวลามันไม่ตรง**  
**ตอนแรก 30 นาที แล้วเบีบเดียว**  
**เหลือ 15 นาที**  
- คุณวินนี่(Heavy) -

# Task 6

## E-Receipt

### SITUATION

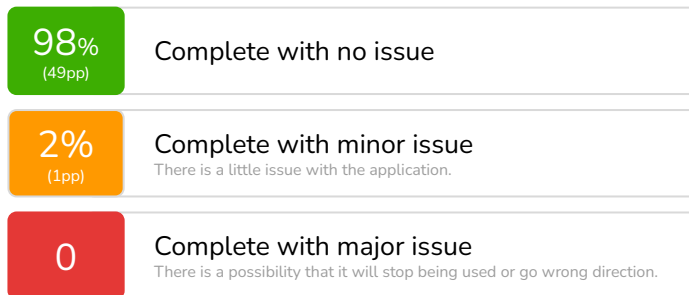
คุณได้รับอาหารเรียบร้อยแล้ว  
คุณต้องการตรวจสอบใบเสร็จรับเงินอีกครั้ง  
ว่าถูกต้องหรือไม่

### TASK

1. ตรวจสอบใบเสร็จ

## COMPLETION RATE

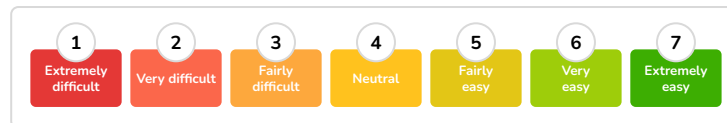
100%



## AVERAGE PERCEIVED

EASINESS (SEQ)

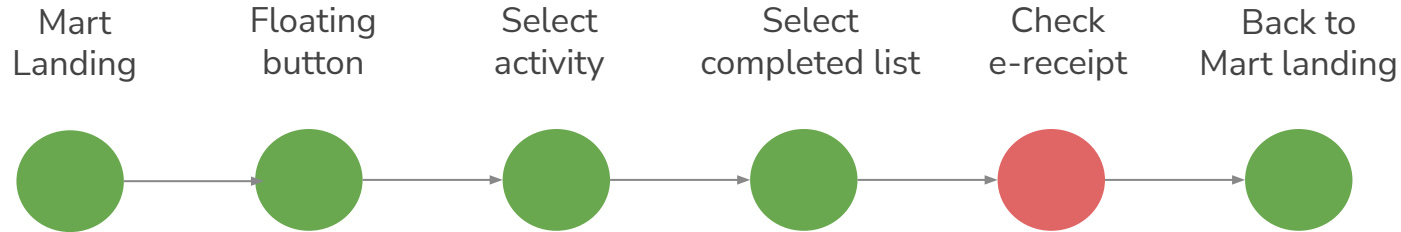
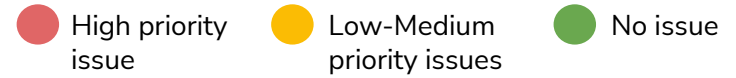
5.78/7



## Task 6

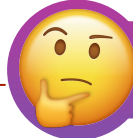
# E-Receipt

## Issue Found



# Task 6

## E-Receipt



### “น่าจะมีบอกว่าเกิดอะไรขึ้น”

น่าจะมีคำว่าคืนเงินเล็กน้อยบนรายการบล็อกโคลี หรือมีวงเล็บจะได้เข้าใจใต้พื้นที่ - คมสัน (Non user) -

ดูยาก เพราะไม่เข้าใจว่าแดง ๆ ตรงบล็อกโคลีคืออะไร **น่าจะมีอะไรบอกว่า ยกเลิก ของหมด** อะไรแบบนี้ - วี (Majority) -

เข้ามาเจอแล้วจะเข้าไปแป็บนึง ว่าตรงสีแดงมันไม่มีเครื่องหมายลบ ในสมองก็คิดว่า **ทำไมไม่ขีดฆ่าไปเลย** ก็คือบรรทัดแดงแล้วก็ขีดฆ่า - เก่ง (Majority) -

ผมว่าฆ่าทิ้งไปเลยดีกว่า **น่าจะมีคอมเมนต์** ด้านล่างว่า - Nick (Non-user) - สินค้าหมด - ตรงศร (Heavy) -

ผมว่า **ใช้เป็นขีดฆ่าตรงกลางไปเลย** ดูเข้าใจง่ายกว่าสีแดง เหมือนเวลาเราทำ check-list ของที่เราทำไปแล้ว คือถ้าปุม cancel สีแดง ก็เข้าใจแต่พอมันเป็นตัวหนังสือสีแดง ผมว่าไม่ค่อยเหมาะ - วินนี่ (Heavy) -

คือพอเป็นบล็อกโคลีขึ้นมาสองอันมันงง ว่าทำไมมีสองบรรทัด แต่ถ้ามันบอกไปเลยว่ามันหมด จะเข้าใจง่ายกว่ารีเปลา หรือแสดงบล็อกโคลีสีแดงแค่บรรทัดเดียว หรือมีป้ายรายการว่าของหมดก็จะเข้าใจ ถ้ามีสองบรรทัดมันเหมือนกับมันเบิ้ลเหวอ - แอม (Non user) -



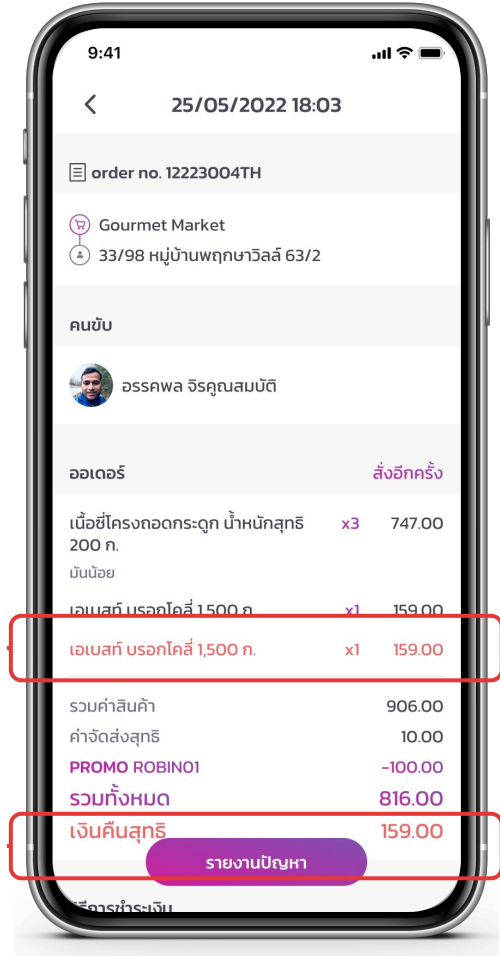
### “ไม่รู้ว่าเงินไปเข้าที่ไหน”

งั้นน่าจะเขียน **บอกว่าเงินคืนเข้าวอลเล็ต** ถ้าใช้คำว่าเงินคืนสุทธิจะไม่เข้าใจว่าคืนเข้าที่ไหน - Sunothai (Heavy) -

เงินคืนจะคืนเมื่อไหร่ คืนที่ไหน ไม่มีบอก - Kijja (Non user) -

ตัวนี้ก็อาจจะงงนิดนึง ว่า **ถ้าคืนจะคืนทางบัตรเครดิตหรือวอลเล็ต เป็นสีเทาเล็ก ๆ ว่าคืนยอดเท่านี้ ภายในเวลานี้ ๆ** - Kittisak (Majority) -

อาจจะต้องเขียนเงินคืนเข้าวอลเล็ตสุทธิ - แอม (Non user) -



## Participant

Khun Max

เห็นมันมีชื่อซ้ำกัน 2 อัน อาจจะ  
เป็น 1 ฟรี 1 หรือเปล่า ไม่คิดว่ามัน  
จะเป็นรายการ  
ที่ยกเลิก สีแดงบางที่มันก็เป็นเรื่อง  
การตกใจหรือบางที่ก็คิดถึง  
Promotion อะครับ คิดว่าน่าจะแต่  
remark เป็น message เล็ก ๆ ว่ามัน  
ยกเลิกอะครับ

SC

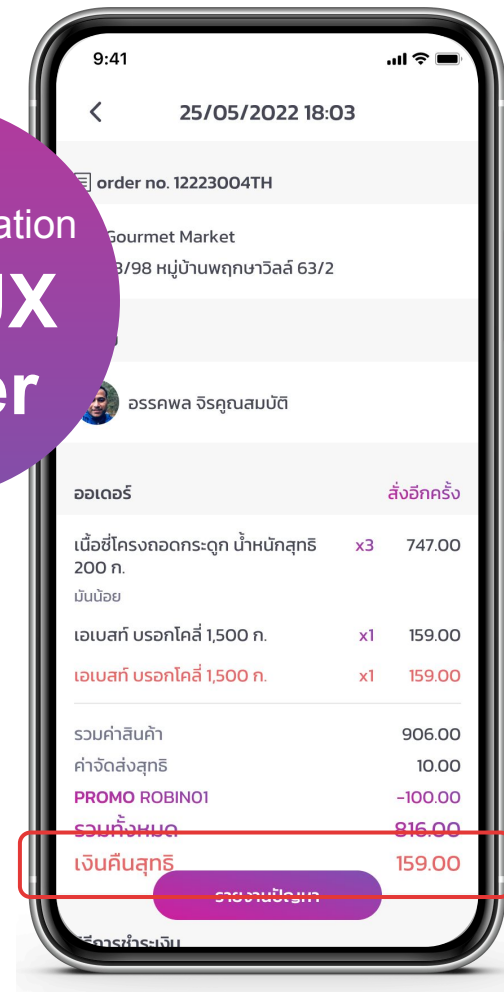
[Click to watch full video](#)

## Task 6

# E-Receipt

เปลี่ยนคำว่า “เงินคืนสุทธิ” เป็น “เงินคืนเข้า  
วอลเล็ต” หรือ “เงินคืนเข้า SCB EASY”  
เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจนว่าเงินจะคืนเงินเข้าที่  
ไหน

Recommendation  
from UX  
Writer



## Task 6

# E-Receipt

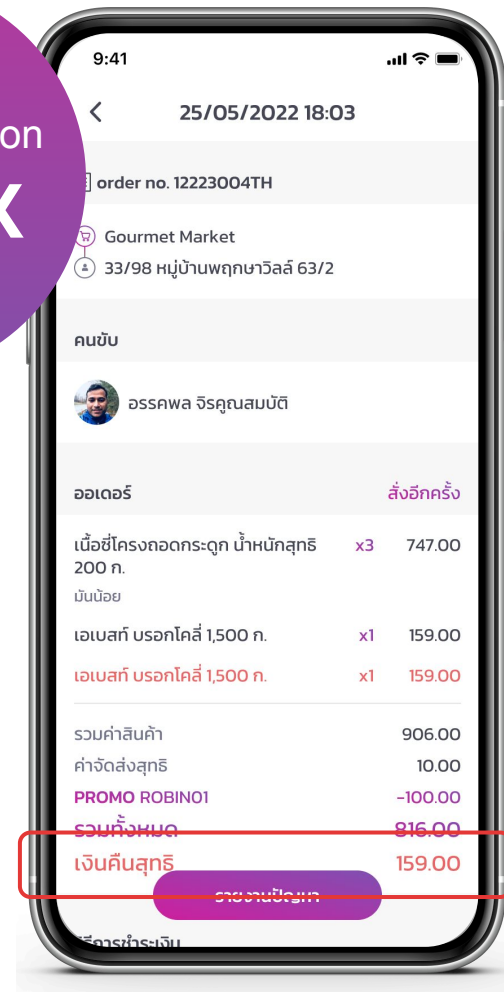
- เปลี่ยน เอเบสท์ บล็อกโคลี  
บรรทัดตัวหนังสือสีแดง เป็นสีเทาอ่อน แล้วขีดฆ่า  
มาก จะทำให้ User เข้าใจง่ายกว่านี้

- บรรทัดที่เป็นเงินคืนสุทธิ การที่เป็นเงินคืนเข้ากระเป๋า User  
แนะนำให้ใช้สีเขียวแทนสีแดง

(มองแล้วรู้สึกว่าจะเสียเงินมากกว่าได้คืน)

- มี icon เล็ก ๆ หลังเงินคืนสุทธิ เพื่อแจ้งว่าคืนเงินที่ไหน เมื่อ  
ไหร่ (คล้าย Session Small order fee)

Recommendation  
from UX



## Void to Wallet Feedback

ทำไมผมต้องใช้สองกระเป๋าด้วย แล้วผมจะทำบัญชียังไงนะ ถ้าเงินจะ void เข้าวอลเล็ต ผมก็อาจจะไม่ใช่เจ้านี่ แล้ว **ทำไมผมจะต้องโดนหักเงิน แล้วก็ต้องเสียดอกเบี้ยด้วย** เพราะผมใช้บัตรเครดิตอื่นที่ไม่ใช่ scb - คุณเก่ง (Majority) -

วอลเล็ตถ้าโอนไปที่ EASY ได้ก็คิดว่าถ้าคนอื่นเขาไม่มี EASY จะทำยังไง บางคนอาจจะยกเลิกรายการเพื่ออยากได้เงินคืน ต้องหาจุดตรงกลางให้หัด แต่คนอื่นเขาก็ทำกัน ถ้าโอนออกได้ก็ดี แต่คนอื่นเขาก็จะ **มีประเด็นเรื่องดอกเบี้ยด้วย** - คุณ Max (Majority) -

ที่เงินถูกตัดไปอยู่ในวอลเล็ต ผมว่ามันงงครับ ชับซ้อน ไม่โอนงงครับ ถ้ามี process **การคืนเงินแบบนี้ก็ไม่ค่อยอยากใช้** ถ้ามีเงินคืนอยากให้คืนเข้าไปในบัตรเลย - คุณ Nick (Non-user) -

รู้สึกว่ามันย้อนไปย้อนมา คือถ้า**จ่ายทางไหนควรคืนทางนั้น** แต่ถ้าโดนลือกไว้ในแอป ก็ไม่ได้ซีเรียส ก็เอาไว้ในจ่ายในแอปต่อก็ได้ - คุณคมสัน (Non user) -

แต่กลับมาคืนเป็นหน่วย coin ก็ไม่โอเค ถ้า**จ่ายผ่านบัตรเครดิตก็ควรคืนมาในบัตรเครดิต** แต่มันจะมีระยะเวลาในการคืน - คุณตรงศรี (Heavy) -



## “ไม่ชอบถ้าเงินคืนเข้าวอลเล็ต”

**ทำไมผมต้องใช้สองกระเป๋าด้วย แล้วผมจะทำบัญชียังไงนะ ถ้าเงินจะ void เข้าวอลเล็ต ผมก็อาจจะไม่ใช่เจ้านี่ แล้วทำไมผมจะต้องโดนหักเงินแล้วก็ต้องเสียดอกเบี้ยด้วย** เพราะผมใช้บัตรเครดิตอื่นที่ไม่ใช่ scb - คุณเก่ง (Majority) -

จริงๆพื้นฐานก็ได้อยู่แล้วนะ แต่ พอรู้เรื่องวอลเล็ตก็เฟลไปเลย **จริงๆถ้าหลักสิบบาทอาจจะโอเค แบบถ้าครั้งก็ไม่มีอะไร แต่ถ้าหลายๆครั้งก็คงจะไปหาวิธีแก้ไข หรือ alternative solution แทน** - เก่ง (Majority) -

ถึงแม้ว่าจะเอาเงินออกมาได้ แต่ถ้าร้านค้า cancel มัน**ไม่ใช่ปัญหาของ ผมทำไมผมต้องเสียเวลาเอาเงินคืนกลับมาด้วย** ถ้าอย่างนั้นผมใช้เดบิตไม่ดีกว่าเหรอ ไม่ต้องใช้บัตรเครดิตก็ได้ - คุณเก่ง (Majority) -

แต่ถ้าเงินเยอะแบบเป็นหมื่น ก็**รู้สึกตะขิดตะขวง** แต่ก็คงผูกบัตรอยู่ดี เพราะคิดว่าคงไม่ได้เกิดกรณีนั้นบ่อยๆ - คุณคมสัน (Non user) -

แต่ถ้าเป็นยอดสูงๆ ไม่โอเค ถ้าเกิดเราเป็นคนไม่มีเงิน แล้วถ้าเราแคนเชิลเราก็จะ**อยากได้เงินมาใช้** - คุณวี (Majority) -

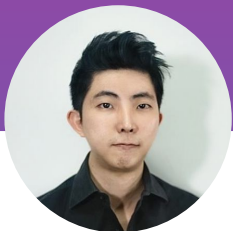
ไม่โอเคครับ ถ้าเราไม่ได้ซื้อหรือการทำรายการไม่สำเร็จ มันก็ไม่ควรตัดยอดจากบัตร ก็ **มันจะทำให้เราไม่อยากใช้ robinhood ในภาพรวมไปเลย** เหมือนที่เราอารมณ์เสียจากร้านที่ยกเลิกไปแล้ว มันก็มากินเงินอีก แบบมันจะยากมากในการจ่ายยอดเศษๆ ให้ balance เป็น 0 - คุณ Kittisak (Majority) -

## Participant

Khun Keng

จริงๆพื้นฐานก็ดีอยู่แล้วนะ แต่พอรู้เรื่องวอลเลทก็เฟลไปเลยจริงๆถ้าหลักสิบบาทอาจจะโอเค แบบถ้าครึ่งก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหลายๆครั้งก็คงจะไปหาวิธีแก้ไข หรือ alternative solution แทน

ถึงแม้ว่าจะเอาเงินออกมาได้ แต่ถ้าร้านค้า cancel มันไม่ใช่ปัญหาของ ผม ทำไมผมต้องเสียเวลาเอาเงินคืนกลับมาด้วย ถ้าอย่างนั้นผมใช้เดบิตไม่ดีกว่าหรือ ไม่ต้องใช้บัตรเครดิตก็ได้



[Click to watch full video](#)

## Task 7

# Save Address

## SITUATION

คุณคิดในใจว่า ในอนาคตคุณต้องใช้แอป Robonhood บ่อย ๆ คุณเลยจะบันทึกที่อยู่ของคุณ เพื่อเอาไว้ใช้ในครั้งต่อไป

## TASK

1. บันทึกที่อยู่และตั้งเป็นที่อยู่หลัก

## COMPLETION RATE

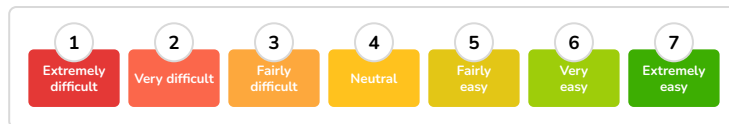
100%



## AVERAGE PERCEIVED

## EASINESS (SEQ)

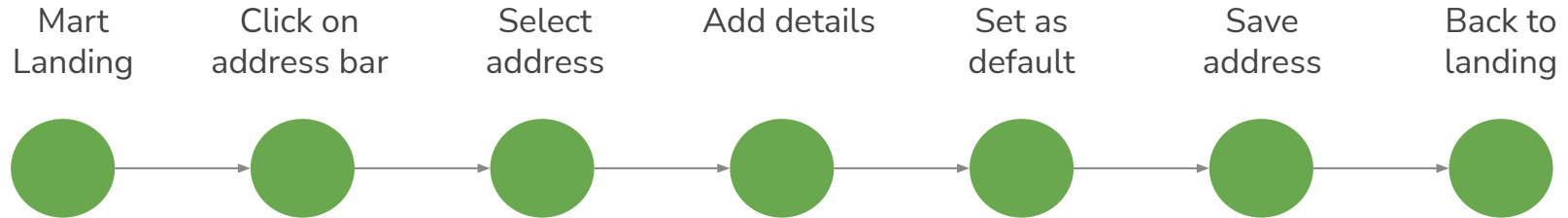
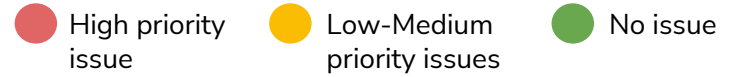
6.24/7



## Task 7

# Save Address

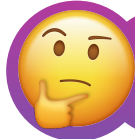
## Issue Found



## Task 7

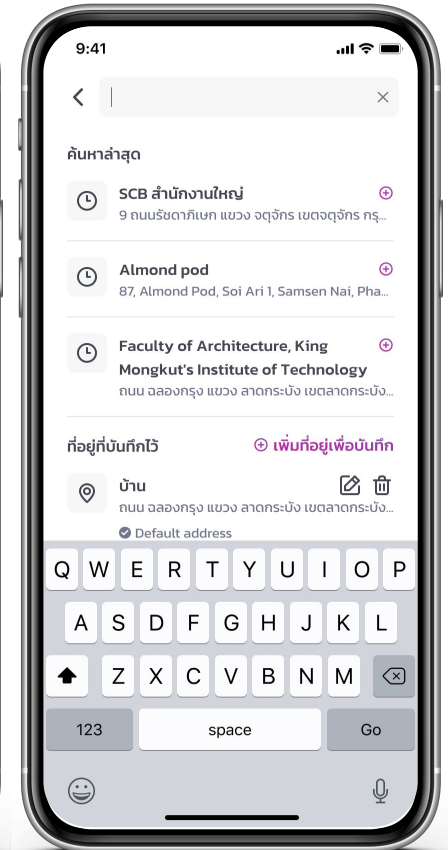
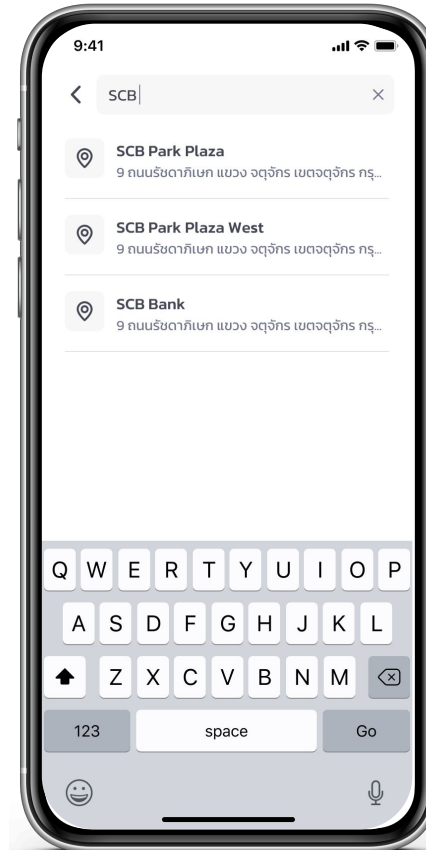
# Save address

*This can be improved*



“อยากให้ มีปุ่ม+ Save address  
มีในรายการที่ค้นหา

เวลากด Search ที่อยู่แล้วอยากให้ มีปุ่ม +  
เหมือนหน้า recent search เลยเพราะปัจจุบันถ้าค้นหา  
แล้วกดตรงที่อยู่มันจะตั้งไปหน้า Map  
แล้วพอกดออกมาอีกที่ที่อยู่ search  
เมื่อมันไม่ขึ้น recent search ด้วย  
- คุณ เก่ง (Majority) -



# 3 Summary

# Task Success Rate (TSR)

\* Minor issue = การติดขัดทั่วไปที่ไม่ส่งผลต่อการใช้งาน  
\* Major issue = มีโอกาสที่ user จะ drop off เช่นหยุดใช้งาน, เข้าใจผิดว่า task สำเร็จ, หรือไปผิดเส้นทาง

Task	Success Rate	Complete with no issue	Complete with minor issue	Complete with major issue
1. Register	100%	86% (43pp)	14% (7pp)	-
2. Mart Landing				
- Entry point	100%	98% (49pp)	2% (1pp)	-
- Preference	100%	100% (50pp)	-	-
- Change address	100%	74% (37pp)	26% (13pp)	-
3. Merchant Landing				
- Favorite	100%	100% (50pp)	-	-
- Search in shop	100%	70% (35pp)	30% (15pp)	-
- Note to shop	100%	96% (48pp)	4% (2pp)	-
- Add item	100%	100% (50pp)	-	-
4. Checkout				
- Note to rider	100%	90% (45pp)	10% (5pp)	-
- Add promo code	100%	88% (44pp)	12% (8pp)	-
- Change payment method	100%	86% (43pp)	14% (7pp)	-
5. Activity Status	100%	100% (50pp)	-	-
6. Order History	100%	98% (49pp)	2% (1pp)	-
7. Save Address	100%	74% (37pp)	26% (13pp)	-

# System Usability Scale (SUS)

The System Usability Scale (SUS) is undoubtedly the most frequently used questionnaire to measure usability.

ให้น้ำเขียว  
(พอใจอย่างยิ่ง)  
แม้อยู่ใช้เป็นเลย  
- ไร่ (Non-user)

Hataipat

แอปโรมินฮู้ดอะมันใจ  
แต่ไม่มันใจร้านค้า  
เพราะร้านค้ามันชอบมี  
ของไม่ครบแต่ขึ้นว่ามี  
- MingMing  
(Majority)

Tang

ผมว่าถ้าสั่งโรมินฮู้ดไม่  
เป็นก็น่าจะใช้แอปอื่นไม่  
เป็นแล้วนะ  
- วินนี่ (Heavy)

Tang

ขนาดแฟนผมไม่ใช่เป็น  
คนโลว์เทคยังสั่งได้เลย  
- วินนี่ (Heavy)

Tang

คิดว่าจะใช้ชื่อของใน  
แอปโรมินฮู้ดเพราะมัน  
ดูแยกเข้าใจง่ายดี  
- ทรงศร (Heavy)

Tang

SUS Score

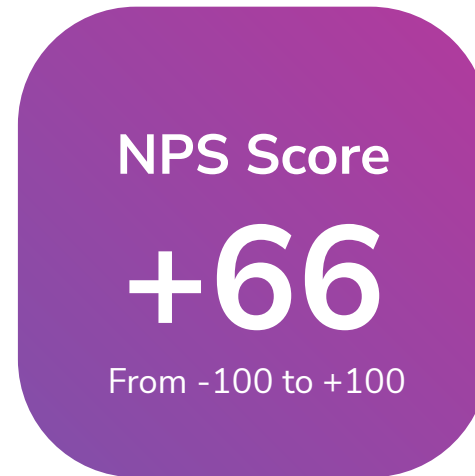
75.3

/100

Expected result >68 ✓

# Net Promoter Score (NPS)

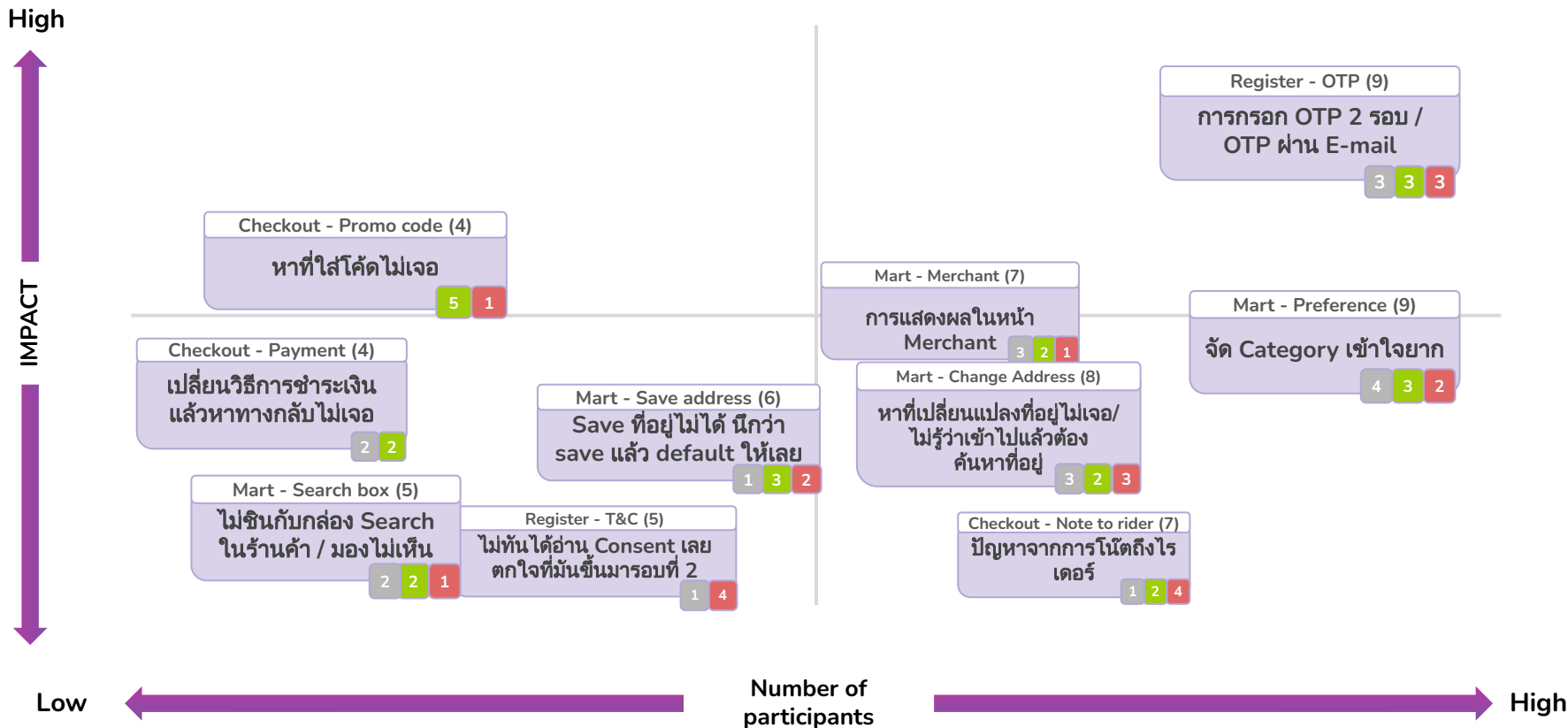
The Net Promoter Score is an index ranging from -100 to 100 that measures the willingness of customers to recommend a company's products or services to others.



Expected result +43 ✓

# Mart Issue Summary

NON-USER MAJORITY HEAVY USER



# Feedback Summary

TASK SCENARIO	USER LIKE THIS	CAN BE IMPROVED	BETTER THAN OTHER
Robinhood Registration สมัครใช้งาน Robinhood	<ul style="list-style-type: none"><li>• รู้สึกว่าข้อมูลที่ต้องกรอกไม่ยาก</li><li>• คิดว่าไม่ต้องกรอกเยอะ ดีแล้ว</li><li>• <b>สมัครไม่ยากเข้าใจง่าย</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>อยากให้สมัครผ่านทางอื่นได้</b></li><li>• พวกเขา Login ผ่าน Facebook, Line</li><li>• <b>ค่อยยืนยันอีเมลทีหลัง</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ใช้เพราะความประทับใจที่มีต่อไรเดอร์</b></li></ul>
Mart Landing <ul style="list-style-type: none"><li>- Entry Point</li><li>- Preference</li><li>- Change address</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• รูป Preference เข้าใจง่าย</li><li>• ชอบ Announce Banner ด้านบน</li><li>• <b>ร้านที่มี Label ดึงดูด เตชะตา จะกดเลือกก่อน</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การจัดหมวดหมู่ชวนให้สับสน</li><li>• <b>อยากให้แสดง estimated ค่าจัดส่งด้วย</b></li><li>• <b>หัวข้อ Playlist ดุง</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ร้านที่มีส่วนลดมันชัดเจนดี (Label) ไม่ต้องเข้าไปหาโปรเหมือนแอปอื่น</b></li></ul>
Merchant Landing <ul style="list-style-type: none"><li>- Save Favorite</li><li>- Search in shop</li><li>- Note to shop</li><li>- Add another item</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• เห็นปุ่มหัวใจ เตชะตา ชัดเจนดี</li><li>• <b>โน้ตถึงร้านค้าคิดว่ามีประโยชน์มากกว่าการซื้อของสด</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ไม่ชินกับตำแหน่งกล่อง Search in shop</b></li><li>• <b>ไม่มั่นใจคุณภาพหากไรเดอร์เป็นคนเลือกสินค้าให้</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>หาปุ่ม Favorite ง่ายกว่า Food Panda</b></li></ul>

# Feedback Summary

TASK SCENARIO	USER LIKE THIS	CAN BE IMPROVED	BETTER THAN OTHER
<b>Check out</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Note to rider</li> <li>Promo code</li> <li>Change payment method</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มบัตรจ่าย การตั้งชื่อบัตรได้ก็ดี</li> <li>ชอบที่มาให้ใส่โค้ดที่หลัง จะได้ว่าสามารถใช้โค้ดได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยากให้มีหน้ารวมโค้ดโปรโมชัน</li> <li>Robinhood ไม่มีแพ็คเกจไปรษณีย์หรือคูปอง</li> <li>อยากให้มี suggested promotion ที่ใช้ตรง condition เลย</li> <li>อยากให้มีช่องทางชำระเงินเพิ่ม พร้อม เพย์, true money, other mobile banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ่ายเงินกลับไปกลับมางายดี ไม่เหมือน Shopee ที่ต้องออกไปเข้าแอปอื่นแล้วค่อยกลับมา</li> </ul>
<b>Activity Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ที่มีอยู่ก็ดูงายดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ถ้ามี Chat with Rider จะมีประโยชน์มาก ๆ</li> <li>Map tracking มีก็ดีจะได้รู้ว่าอยู่ตรงไหน</li> <li>รายการไม่สำเร็จแล้วต้องมากดออเดอร์ใหม่หมด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มี</li> </ul>
<b>Order History &amp; E-Receipt (Partial reject)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดูใบเสร็จจอยอยู่แล้ว ก็ไม่ได้กดยากอะไร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายการที่ยกเลิกน่าจะมีอะไรที่บ่งชี้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้น</li> <li>ไม่รู้ว่าจะเงินไปคืนเข้าที่ไหน</li> <li>ไม่ชอบที่เงินคืนเข้า Wallet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มี</li> </ul>
<b>Save address</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่อยาก ทำเป็นปกติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บางทีหมดไม่ตรง</li> <li>Save แล้วไม่ได้กด Capsule เลือกที่อยู่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มี</li> </ul>

# 4 Others

# Additional Feedback

---

## Food

- อยากรู้ราคาค่าส่งตั้งแต่ก่อนสั่งอาหารหรือซื้อของค่ะ เพราะเป็นส่วนในการตัดสินใจว่าอยากจะทำร้านไหน
- อยากให้เรียงร้านใกล้สุดขึ้นก่อน เพราะปัจจุบันมันเรียงตามอะไรก็ไม่ทราบค่ะ
- ของใน food ตอนนี้จำกัดการสั่งอยู่ที่ไม่เกิน 20 ชิ้น ซึ่งบางครั้งมันไม่พอค่ะ ไม่แน่ใจว่าของ mart มีจำกัดมั๊ย
- Note ที่ใส่ไว้ตอน save address ไม่ขึ้นแสดงในหน้า review ก่อนส่ง แต่เข้าใจว่าฝั่ง rider application เห็นโน้ตนั้น (อันนี้ถามจากเพื่อนในทีม RBH) ตอนที่ไม่รู้คือหงุดหงิดมากที่ต้องพิมพ์ใหม่ทุกครั้ง
- อยากได้ promotion ที่ match กับที่อยู่ปัจจุบันค่ะ มันมีช่วงที่ได้ promotion code ของพืทยาบ่อยมาก แต่ตัวเองอยู่กรุงเทพ
- Promotion เฉพาะร้าน ตอนกดเข้าไปที่เป็น list ของสาขา มันไม่ได้เรียงเอาสาขาใกล้เราขึ้นก่อน บางทีก็ปิดก่อนที่จะเลื่อนไปเจอสาขาใกล้บ้าน

## Mart

- รายการของใน mart ตามที่เห็นใน design มันก็สวยดีอยู่ค่ะ แต่ว่าปกติที่ซื้อของใน mart ของมันจะเยอะกว่าในร้านอาหารมาก ในส่วนของ label ด้านบนที่แบ่งหมวดของสิ่งของ อยากให้มันเป็น pre-define ค่ะ
- เวลาเปลี่ยนร้านจะได้ง่ายต่อการหาของ แต่ถ้ามันย่อยได้กว่านี้อีกก็น่าจะดีค่ะ อยากให้ลองดูของ Food panda สมมติ
- อยากมี option ให้เลือกได้ว่าอยากให้ทำยังไงถ้ากรณีร้านค้าไม่มีของที่ต้องการ บางครั้งของที่บางอย่างใน order มันหมด อยากให้ cancel order นั้น ไปเลย เพื่อจะได้ไปสั่งร้านใหม่ ไม่อยากเสียค่าส่งหลายรอบ
- เคยเจอทั้ง Grab และ Food panda ที่ stock ทางร้านไม่อัปเดต ทำให้ไม่ได้ของที่ต้องการ หรือได้ไม่ครบ อยากให้มีการแจ้งอาจจะเป็น notification ว่าได้รับของไม่ครบ
- ในรูปประกอบอาหาร จริงๆอยากเห็นส่วนประกอบของอาหารด้วย เพราะมีเคสคนที่บ้านแพ้อาหาร
- อยากให้ร้านบอกน้ำหนักอาหารกรณีตักแบ่งขายด้วย ถ้าลองไปดู food panda gourmet market ของ the mall บางแค ไม่เคยบอกน้ำหนักอาหารเลย แล้วขายแพงมาก ทำให้ไม่กล้าซื้อ
- อยากมีโปรเหมาค่าส่งรายเดือน เพราะสั่งของจาก mart บ่อยค่ะ

Q&A