

2023

## การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวย ติลิเวอร์รี่

ชนกานต์ จินตามณี  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd>

 Part of the [Computer Sciences Commons](#)

---

### Recommended Citation

จินตามณี, ชนกานต์, "การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิเวอร์รี่" (2023).  
*Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD)*. 10049.  
<https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/10049>

This Independent Study is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD) by an authorized administrator of Chula Digital Collections. For more information, please contact [ChulaDC@car.chula.ac.th](mailto:ChulaDC@car.chula.ac.th).

การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2566

USING DESIGN THINKING TO DEVELOP MOBILE APPLICATION OF BEAUTY DELIVERY  
BUSINESS



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Information Technology in Business  
Faculty Of Commerce And Accountancy  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2023

หัวข้อสารนิพนธ์	การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชัน ของธุรกิจเสริมสวยติลิวเออรี่
โดย	น.ส.ชนกานต์ จินตามณี
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.วรสิทธิ์ ชูชัยวัฒนา

---

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ หม่อมหลวงสาวิกา อุณหนันท์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรสิทธิ์ ชูชัยวัฒนา)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปุ่นชวีภา นาคา)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ชนกานต์ จินตามณี : การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจ  
เสริมสวยดีลิเวอรี. ( USING DESIGN THINKING TO DEVELOP MOBILE  
APPLICATION OF BEAUTY DELIVERY BUSINESS) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.วรสิทธิ์  
ชูชัยวัฒนา

ในปัจจุบันนี้คนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ การแต่งหน้าทำผมเป็นสิ่งที่เพิ่มความมั่นใจในการออกงานสังคม ธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี (Beauty Delivery) หรือธุรกิจเสริมสวยนอกสถานที่ตามความต้องการของลูกค้า เป็นธุรกิจที่เกิดจากการปรับตัวตามความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถได้รับบริการแต่งหน้าทำได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังร้านเสริมสวย อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น ให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าในการออกงานสังคมนานพิเศษที่ต้องการความมั่นใจเป็นพิเศษ จากพฤติกรรมของคนทั้งสองกลุ่มทำให้เกิดโอกาสทางธุรกิจที่จะทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่งหน้าทำผม และผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมมาพบกันผ่านช่องทางโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี

ในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม จำเป็นต้องนำหลักการคิดเชิงออกแบบ หรือ Design Thinking มาช่วยในการทำงานเพื่อช่วยให้เกิดกระบวนการคิดและออกแบบโดยเน้นไปที่การเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบได้

ระบบต้นแบบของโครงการนี้ถูกสร้างจากเครื่องมือ Figma โดยจะสามารถเป็นระบบต้นแบบโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรีที่สามารถใช้งานได้จริง โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มอย่างสูงสุด

สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ      ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2566      ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6482026826 : MAJOR INFORMATION TECHNOLOGY IN BUSINESS

KEYWORD:

Chanakarn Jindamane : USING DESIGN THINKING TO DEVELOP MOBILE APPLICATION OF BEAUTY DELIVERY BUSINESS. Advisor: Assoc. Prof. WORASIT CHOOCHAIWATTANA, Ph.D.

Currently, the majority of people focus on their looks. Hair and makeup might boost their confidence. The beauty delivery businesses were occurred to accommodate consumers' requirement for makeup services without visiting a beauty salon. Providing consumer convenience and delivering higher-quality service create a positive image to boost customer confidence on their special days. Their behavior makes new business opportunities. It will make those who want make-up services and make-up artists find together through the mobile application Beauty Delivery Business.

For developing mobile applications to be efficient and can meet the real needs of all users. The principles of Design Thinking are necessary to help for creating the process of thinking and designing with a focus on user behaviors and understanding the needs and problems of all users.

Finally, the prototype of the application in this project was created from the Figma tool. This project can be an effective mobile application prototype Beauty Delivery Business.

Field of Study: Information Technology in Business Student's Signature .....

Academic Year: 2023 Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการพิเศษเรื่อง “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิเวอรี” นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความช่วยเหลือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.วรสิทธิ์ ชูชัยวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษนี้ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ปรีกษา ตรวจสอบและแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ตลอดมา ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ตลอดการศึกษาให้แก่ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ รุ่น 30 ภาคนอกเวลา รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศทาง ธุรกิจทุกท่าน สำหรับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดการจัดทำโครงการนี้

ขอขอบคุณเว็บไซต์สำหรับรูปภาพประกอบการสร้างต้นแบบแบบเสมือนจริง ให้โครงการออกมาได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้หากโครงการพิเศษนี้มีข้อผิดพลาดหรือมีความบกพร่องประการใด ผู้จัดทำโครงการพร้อมน้อมรับคำแนะนำ อีกทั้งประโยชน์อันใดพึงมีจากโครงการพิเศษนี้ขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณและผู้ให้การสนับสนุนทุก ๆ ท่าน หวังว่าโครงการพิเศษนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจต่อไป

## สารบัญ

## หน้า

.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	3
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	4
1.4 วิธีการดำเนินงานโครงการ.....	6
1.5 เทคโนโลยีที่ใช้ในโครงการ.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวคิดและเหตุผล.....	9
2.1 การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking).....	9
2.2 ความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking).....	10
2.3 ระบบแนะนำ (Recommendation System).....	11
บทที่ 3 โครงสร้างองค์กรและการดำเนินงาน.....	12
3.1 ข้อมูลองค์กร.....	12

3.2	โครงสร้างองค์กร .....	12
3.3	หน้าที่ความรับผิดชอบ .....	13
3.4	การดำเนินงานขององค์กร.....	13
3.4.1.	สรรหาผู้ให้บริการแต่งงานทำผม .....	14
3.4.2	สร้างและจัดการโพรไฟล์ของผู้ให้บริการแต่งงานทำผม .....	14
3.4.3	การจองบริการโดยลูกค้า .....	14
3.5	ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน .....	15
3.5.1	ปัญหาของลูกค้าที่ไปใช้บริการ .....	15
3.5.2	ปัญหาของผู้ให้บริการแต่งงานทำผม .....	15
3.6	จุดเด่น และ/หรือความแตกต่างขององค์กร .....	16
บทที่ 4	การพัฒนาระบบต้นแบบ .....	19
4.1	เขาคือใคร (Persona).....	19
4.2	ทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์แผนที่ความเข้าใจ กำหนดกรอบปัญหาและรายละเอียดความต้องการระบบ (Empathy, Define and Ideate System Requirements Details) 20	
4.2.1	ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System) .....	20
4.2.2	ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System).....	22
4.2.3	ระบบค้นหาบริการ (Service Searching System).....	24
4.2.4	ระบบการจองบริการ (Service Reservation System).....	27
4.2.5	ระบบรีวิวกิจการ (Service Reviewing System) .....	30
4.2.6	ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System)...	33
4.3	การสร้างและทดสอบระบบต้นแบบแบบหยาบ (Low-Fidelity Prototyping and Testing) .....	35
4.3.1	การสร้างระบบต้นแบบแบบหยาบด้วยโปรแกรม Figma (Low-Fidelity Prototype) .....	35

4.3.2 การทดสอบระบบด้วยต้นแบบแบบหยาบ (Low-Fidelity Prototyping and Testing)	78
4.4 การสร้างและทดสอบระบบต้นแบบแบบเสมือนจริง (High-Fidelity Prototyping and Testing)	118
4.4.1 การสร้างระบบต้นแบบแบบเสมือนจริงด้วยเครื่องมือสร้างต้นแบบ Figma (High-Fidelity Prototype)	118
4.4.2 การทดสอบระบบต้นแบบแบบเสมือนจริง (High-Fidelity Prototype Testing)	182
บทที่ 5 บทสรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะ	188
5.1 บทสรุป	188
5.2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไข	191
5.3 ข้อเสนอแนะ	193
บรรณานุกรม	194
ภาคผนวก	195
ประวัติผู้เขียน	196

## สารบัญตาราง

### หน้า

ตารางที่ 1-1: เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ .....	7
ตารางที่ 4-1: แบบจำลองบุคคลของผู้ใช้โมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี่ .....	19
ตารางที่ 4-2: แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System).....	21
ตารางที่ 4-3: แผนที่ความเข้าใจของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System).....	22
ตารางที่ 4-4: แผนที่ความเข้าใจของระบบค้นหาบริการ (Service Searching System).....	24
ตารางที่ 4-5: แผนที่ความเข้าใจของระบบการจองบริการ (Service Reservation System).....	27
ตารางที่ 4-6: แผนที่ความเข้าใจของระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System).....	31
ตารางที่ 4-7: แผนที่ความเข้าใจของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System).....	33
ตารางที่ 4-8: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ .....	78
ตารางที่ 4-9: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า .....	79
ตารางที่ 4-10: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบค้นหาบริการ.....	80
ตารางที่ 4-11: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบจองบริการ.....	81
ตารางที่ 4-12: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบรีวิวบริการ .....	82
ตารางที่ 4-13: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ .....	82
ตารางที่ 4-14: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ .....	183
ตารางที่ 4-15: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า .....	183
ตารางที่ 4-16: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบค้นหาบริการ .....	183
ตารางที่ 4-17: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบจองบริการ .....	184
ตารางที่ 4-18: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบรีวิวบริการ.....	184

ตารางที่ 4-19: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของการจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ .....	184
ตารางที่ 4-20: การแก้ไขปรับปรุงต้นแบบเสมือนจริงสุดท้าย (Final Prototype) .....	185
ตารางที่ 5-1: ตารางแสดงปัญหาและแนวทางแก้ไขในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ .....	191





## สารบัญรูปรูปภาพ

### หน้า

รูปที่ 2-1: กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) .....	9
รูปที่ 3-1: โครงสร้างองค์กรของ บริษัท เซิร์ฟ บิวตี้ (Serv Beauty) จำกัด (นามสมมติ) .....	12
รูปที่ 4-1: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ .....	35
รูปที่ 4-2: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลงทะเบียนระบบสำหรับผู้ให้บริการ .....	36
รูปที่ 4-3: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉัน ส่วนสร้างรหัสผ่านสำหรับผู้ให้บริการ .....	36
รูปที่ 4-4: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉัน ส่วนข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ให้บริการ .....	37
รูปที่ 4-5: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉัน ส่วนยืนยันตัวตนสำหรับผู้ให้บริการ .....	37
รูปที่ 4-6: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเมนูบัญชีของฉัน ส่วนสร้างโปรไฟล์ .....	38
รูปที่ 4-7: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ...	38
รูปที่ 4-8: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนอัปโหลดหน้าปกโปรไฟล์ .....	39
รูปที่ 4-9: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงานและระบุนายละเอียดของรูปหรือวิดีโอผลงาน .....	39
รูปที่ 4-10: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติ ให้บริการ .....	40
รูปที่ 4-11: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการ สร้างบัญชีสำเร็จ .....	40
รูปที่ 4-12: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าหลักบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ .....	41
รูปที่ 4-13: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างรายการบริการ และหน้ากรอกข้อมูลรายการบริการ ...	41
รูปที่ 4-14: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างรายการบริการสำเร็จ .....	42
รูปที่ 4-15: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง .....	42
รูปที่ 4-16: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนรายการบริการ .....	43
รูปที่ 4-17: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าตารางงาน .....	43

รูปที่ 4-18: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะรอชำระเงิน .....	44
รูปที่ 4-19: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะรอใช้บริการ .....	44
รูปที่ 4-20: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ .....	45
รูปที่ 4-21: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา และแผนที่ .....	45
รูปที่ 4-22: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการเดินทางถึงปลายทาง .....	46
รูปที่ 4-23: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะสำเร็จ.....	46
รูปที่ 4-24: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวการให้บริการ .....	47
รูปที่ 4-25: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะยกเลิก.....	47
รูปที่ 4-26: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนเปลี่ยนแปลงวันและเวลา.....	48
รูปที่ 4-27: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ให้บริการ .....	48
รูปที่ 4-28: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ .....	49
รูปที่ 4-29: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสมัครผ่านและหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับผู้ให้บริการ..	49
รูปที่ 4-30: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า .....	50
รูปที่ 4-31: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลงทะเบียนระบบสำหรับลูกค้า .....	50
รูปที่ 4-32: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนสร้างรหัสผ่าน .....	51
รูปที่ 4-33: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า.....	51
รูปที่ 4-34: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนกรอกข้อมูลส่วนตัว .....	52
รูปที่ 4-35: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีสำเร็จ .....	52
รูปที่ 4-36: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเมนูบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า .....	53
รูปที่ 4-37: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับลูกค้า .....	53
รูปที่ 4-38: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกหัวข้อความช่วยเหลือ .....	54
รูปที่ 4-39: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกรายการที่ต้องการความช่วยเหลือ.....	54
รูปที่ 4-40: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าส่งรายงานความช่วยเหลือ .....	55
รูปที่ 4-41: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างรายการความช่วยเหลือสำเร็จ .....	55

รูปที่ 4-42: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า .....	56
รูปที่ 4-43: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลิ้มรสผ่านสำหรับลูกค้า.....	56
รูปที่ 4-44: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาบริการ.....	57
รูปที่ 4-45: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์.....	57
รูปที่ 4-46: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ากรอกข้อมูลวัน เวลาใช้บริการ และหน้าเลือกตัวกรอง .....	58
รูปที่ 4-47: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลผลลัพธ์การค้นหา.....	58
รูปที่ 4-48: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ารายการถูกใจ.....	59
รูปที่ 4-49: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลโพรไฟล์ผู้ให้บริการ .....	59
รูปที่ 4-50: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าผลงานผู้ให้บริการ .....	60
รูปที่ 4-51: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกแพ็คเกจบริการ .....	60
รูปที่ 4-52: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกวันและเวลาบริการแท้จริงและบริการทดลองแต่ง .....	61
รูปที่ 4-53: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ากรอกข้อมูลเพิ่มเติม.....	61
รูปที่ 4-54: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง .....	62
รูปที่ 4-55: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกคูปองส่วนลด .....	62
รูปที่ 4-56: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกรูปแบบชำระเงิน .....	63
รูปที่ 4-57: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกช่องทางการชำระเงินและหน้าเลือกรถนาคาร์ชำระเงิน กรณีชำระเงินทันที .....	63
รูปที่ 4-58: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการชำระเงินสำเร็จ .....	64
รูปที่ 4-59: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าช่องทางชำระเงิน กรณีชำระเงินภายหลัง .....	64
รูปที่ 4-60: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการจองสำเร็จ.....	65
รูปที่ 4-61: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน.....	65
รูปที่ 4-62: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอใช้บริการ .....	66
รูปที่ 4-63: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา แผนที่ และข้อมูลติดต่อผู้ ให้บริการ.....	66

รูปที่ 4-64: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะสำเร็จ .....	67
รูปที่ 4-65: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกเหตุผลที่ยกเลิก กรณียกเลิก .....	67
รูปที่ 4-66: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก .....	68
รูปที่ 4-67: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก .....	68
รูปที่ 4-68: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะยกเลิก และแสดงรายการแนะนำ .....	69
รูปที่ 4-69: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีไม่มีการคืนเงิน .....	69
รูปที่ 4-70: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีมีการคืนเงิน .....	70
รูปที่ 4-71: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกวันและเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ .....	70
รูปที่ 4-72: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ .....	71
รูปที่ 4-73: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงการยืนยันเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ .....	71
รูปที่ 4-74: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน .....	72
รูปที่ 4-75: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ากรอกข้อมูลรีวิวบริการ .....	72
รูปที่ 4-76: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงได้รับคุ้มครองส่วนลด .....	73
รูปที่ 4-77: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงคู่มือของฉันทัน .....	73
รูปที่ 4-78: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งหมด .....	74
รูปที่ 4-79: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลบัญชีผู้ให้บริการของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ .....	74
รูปที่ 4-80: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	75
รูปที่ 4-81: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการจองสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	75
รูปที่ 4-82: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	76
รูปที่ 4-83: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	76

รูปที่ 4-84: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	77
รูปที่ 4-85: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าติดต่อและระดับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	77
รูปที่ 4-86: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการ .....	83
รูปที่ 4-87: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ .....	84
รูปที่ 4-88: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนยืนยันตัวตน .....	85
รูปที่ 4-89: ต้นแบบแบบหยาบหลังปรับปรุงของการเพิ่มหน้านโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล .....	86
รูปที่ 4-90: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างโปรไฟล์ผู้ให้บริการ .....	87
รูปที่ 4-91: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติให้บริการ .....	88
รูปที่ 4-92: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าหลักบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ .....	89
รูปที่ 4-93: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง .....	90
รูปที่ 4-94: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะรอใช้ บริการ .....	91
รูปที่ 4-95: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะยกเลิก บริการ .....	92
รูปที่ 4-96: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะให้บริการ สำเร็จ .....	93
รูปที่ 4-97: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะ เปลี่ยนแปลงวันและเวลา .....	94
รูปที่ 4-98: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าลงทะเบียนสำหรับลูกค้า .....	95

รูปที่ 4-99: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ...	96
รูปที่ 4-100: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน.....	97
รูปที่ 4-101: ต้นแบบแบบหยาบหลังปรับปรุงของการเพิ่มหน้านโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ...	98
รูปที่ 4-102: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าความช่วยเหลือ.....	99
รูปที่ 4-103: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาบริการ .....	100
รูปที่ 4-104: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์	101
รูปที่ 4-105: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์	102
รูปที่ 4-106: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลโพรไฟล์ของผู้ให้บริการ.....	103
รูปที่ 4-107: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าเลือกแพ็คเกจบริการ .....	104
รูปที่ 4-108: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง .....	105
รูปที่ 4-109: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงผลการจองสำเร็จ ...	106
รูปที่ 4-110: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอใช้บริการ.....	107
รูปที่ 4-111: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ .....	108
รูปที่ 4-112: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ .....	109
รูปที่ 4-113: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด. ....	110
รูปที่ 4-114: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงคูปองของฉัน .....	111
รูปที่ 4-115: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งหมด.....	112
รูปที่ 4-116: ต้นแบบแบบหยาบหลังปรับปรุงเพิ่มหน้าแสดงรายการรีวิว.....	113

รูปที่ 4-117: ต้นแบบแบบหยาบหลังปรับปรุงเพิ่มหน้าแสดงรายการประวัติวีว.....	113
รูปที่ 4-118: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ.....	114
รูปที่ 4-119: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ.....	115
รูปที่ 4-120: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ.....	116
รูปที่ 4-121: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าติดต่อและระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ.....	117
รูปที่ 4-122: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ.....	118
รูปที่ 4-123: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ.....	119
รูปที่ 4-124: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันทันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างรหัสผ่าน.....	119
รูปที่ 4-125: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันทันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนยืนยันตัวตน....	120
รูปที่ 4-126: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ายืนยันตัวตนสำหรับผู้ให้บริการโดยการแสกนหน้า แสกนบัตรประชาชน และแสกนหน้าและบัตรประชาชน.....	120
รูปที่ 4-127: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันทันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลส่วนตัว.....	121
รูปที่ 4-128: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันทันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลส่วนตัว นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.....	121
รูปที่ 4-129: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันทันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างโปรไฟล์..	122
รูปที่ 4-130: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง.....	122
รูปที่ 4-131: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าโปรไฟล์ ส่วนอัปโหลดหน้าปกโปรไฟล์.....	123
รูปที่ 4-132: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างโปรไฟล์ ส่วนอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงาน.....	123
รูปที่ 4-133: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารายละเอียดของรูปหรือวิดีโอผลงาน.....	124

รูปที่ 4-134: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงและอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงาน .....	124
รูปที่ 4-135: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติให้บริการ .....	125
รูปที่ 4-136: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการ สร้างบัญชีสำเร็จ	125
รูปที่ 4-137: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าหลักบัญชีของฉัน .....	126
รูปที่ 4-138: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างรายการบริการ และหน้ากรอกข้อมูลรายการบริการ.....	126
รูปที่ 4-139: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างรายการบริการสำเร็จ.....	127
รูปที่ 4-140: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ..	127
รูปที่ 4-141: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนรายการบริการ .....	128
รูปที่ 4-142: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าตารางงาน .....	128
รูปที่ 4-143: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะรอชำระเงิน ....	129
รูปที่ 4-144: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะรอให้บริการ ...	129
รูปที่ 4-145: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอให้บริการ .....	130
รูปที่ 4-146: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ.....	130
รูปที่ 4-147: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา และแผนที่.....	131
รูปที่ 4-148: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการเดินทางถึงที่หมาย.....	131
รูปที่ 4-149: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการรอให้บริการ ส่วนสถานะถึงที่หมาย .....	132
รูปที่ 4-150: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าคิวอาร์โค้ดสำหรับแสดงให้ลูกค้าสแกนเพื่อยืนยันปิดงาน .....	132
รูปที่ 4-151: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการยืนยันปิดงานสำเร็จ .....	133
รูปที่ 4-152: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าอัปโหลดรูปภาพผลงานและวิดีโอผลงาน.....	133
รูปที่ 4-153: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะสำเร็จ .....	134
รูปที่ 4-154: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวการให้บริการ .....	134



รูปที่ 4-155: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะยกเลิก ..... 135

รูปที่ 4-156: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอให้บริการ ..... 135

รูปที่ 4-157: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน  
และเวลา ..... 136

รูปที่ 4-158: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณี  
ตอบรับการเปลี่ยนแปลง..... 136

รูปที่ 4-159: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะ  
เปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง ..... 137

รูปที่ 4-160: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแจ้งเตือนการให้บริการ ..... 137

รูปที่ 4-161: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ 138

รูปที่ 4-162: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าลิ้มรสผ่านสำหรับผู้ให้บริการ ..... 138

รูปที่ 4-163: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับผู้ให้บริการ ..... 139

รูปที่ 4-164: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า ..... 139

รูปที่ 4-165: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าลงทะเบียนระบบสำหรับลูกค้า..... 140

รูปที่ 4-166: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันทันสำหรับลูกค้า ส่วนสร้างรหัสผ่าน . 140

รูปที่ 4-167: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันทันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน .... 141

รูปที่ 4-168: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ายืนยันตัวตนสำหรับลูกค้าโดยการสแกนหน้า สแกนบัตร  
ประชาชน และสแกนหน้าและบัตรประชาชน ..... 141

รูปที่ 4-169: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันทันสำหรับลูกค้า ส่วนกรอกข้อมูลส่วนตัว  
..... 142

รูปที่ 4-170: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันทัน ส่วนข้อมูลส่วนตัว นโยบายคุ้มครองข้อมูล  
ส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า..... 142

รูปที่ 4-171: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีสำเร็จ..... 143

รูปที่ 4-172: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูบัญชีของฉันทันสำหรับลูกค้า..... 143

รูปที่ 4-173: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับลูกค้า ..... 144

รูปที่ 4-174: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกหัวข้อความช่วยเหลือ .....	144
รูปที่ 4-175: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกรายการที่ต้องการความช่วยเหลือ .....	145
รูปที่ 4-176: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าส่งรายงานความช่วยเหลือ .....	145
รูปที่ 4-177: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างรายการความช่วยเหลือสำเร็จ .....	146
รูปที่ 4-178: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าประวัติรายงานความช่วยเหลือ .....	146
รูปที่ 4-179: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะของประวัติรายการความช่วยเหลือ.....	147
รูปที่ 4-180: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า.....	147
รูปที่ 4-181: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าลิ้มรสผ่านสำหรับลูกค้า.....	148
รูปที่ 4-182: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับลูกค้า .....	148
รูปที่ 4-183: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ.....	149
รูปที่ 4-184: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกวันใช้บริการ ...	150
รูปที่ 4-185: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกเวลาใช้บริการ	151
รูปที่ 4-186: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกจำนวนคนใช้บริการ.....	152
รูปที่ 4-187: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกตัวกรอง เงื่อนไขที่ต้องการใช้บริการ.....	153
รูปที่ 4-188: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์ .....	153
รูปที่ 4-189: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลผลลัพธ์การค้นหา .....	154
รูปที่ 4-190: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกการเรียงผลลัพธ์ตามความต้องการ .....	154
รูปที่ 4-191: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารายการถูกใจ .....	155
รูปที่ 4-192: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าการแจ้งเตือนการใช้บริการ .....	156
รูปที่ 4-193: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลโปรไฟล์ผู้ให้บริการ .....	157
รูปที่ 4-194: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าผลงานผู้ให้บริการ.....	157
รูปที่ 4-195: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกแพ็คเกจบริการ.....	158

รูปที่ 4-196: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกวันและเวลาบริการต่างจริง.....	158
รูปที่ 4-197: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกวันและเวลาบริการต่างจริงและบริการทดลองแต่ง กรณีมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง.....	159
รูปที่ 4-198: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ากรอกข้อมูลเพิ่มเติม .....	159
รูปที่ 4-199: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง .....	160
รูปที่ 4-200: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกคูปองส่วนลด.....	160
รูปที่ 4-201: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกรูปแบบการชำระเงินแบบชำระทันที.....	161
รูปที่ 4-202: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกช่องทางการชำระเงินและหน้าเลือกธนาคารชำระ เงิน กรณีชำระทันที.....	161
รูปที่ 4-203: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการชำระเงินสำเร็จ.....	162
รูปที่ 4-204: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าช่องทางชำระเงิน กรณีชำระเงินภายหลัง.....	162
รูปที่ 4-205: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการจองสำเร็จ .....	163
รูปที่ 4-206: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน	163
รูปที่ 4-207: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอใช้บริการ .....	164
รูปที่ 4-208: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอใช้บริการ .....	164
รูปที่ 4-209: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ.....	165
รูปที่ 4-210: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา แผนที่ และข้อมูล ติดต่อผู้ให้บริการ.....	165
รูปที่ 4-211: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ.....	166
รูปที่ 4-212: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะ สำเร็จ .....	166
รูปที่ 4-213: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกเหตุผลที่ยกเลิก กรณียกเลิก .....	167
รูปที่ 4-214: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก .....	167
รูปที่ 4-215: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงการยืนยันการยกเลิก .....	168

รูปที่ 4-216: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะยกเลิก และแสดงรายการแนะนำ .....	168
รูปที่ 4-217: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีไม่มีการคืนเงิน .....	169
รูปที่ 4-218: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีมีการคืนเงิน .....	169
รูปที่ 4-219: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกวันและเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีเปลี่ยนแปลงวัน และเวลาการใช้บริการ .....	170
รูปที่ 4-220: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ....	170
รูปที่ 4-221: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงการยืนยันเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ .....	171
รูปที่ 4-222: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน .....	171
รูปที่ 4-223: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา .	172
รูปที่ 4-224: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีผู้ให้บริการปฏิเสธ.....	172
รูปที่ 4-225: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ากรอกข้อมูลรีวิวบริการ.....	173
รูปที่ 4-226: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด.....	173
รูปที่ 4-227: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงคูปองของฉันทัน.....	174
รูปที่ 4-228: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าใช้คูปองและแสดงรายการแนะนำสำหรับการใช้คูปอง .....	174
รูปที่ 4-229: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ใช้บริการทั้งหมด ..	175
รูปที่ 4-230: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารีวิวของฉันทัน แสดงรายการรอรีวิว.....	175
รูปที่ 4-231: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารีวิวของฉันทัน แสดงรายการประวัติรีวิว.....	176
รูปที่ 4-232: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายการรายละเอียดของประวัติรีวิว .....	176

รูปที่ 4-233: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	177
รูปที่ 4-234: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	178
รูปที่ 4-235: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการจองสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	179
รูปที่ 4-236: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ	179
รูปที่ 4-237: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	180
รูปที่ 4-238: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	180
รูปที่ 4-239: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าติดต่อและระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ .....	181
รูปที่ 4-240: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าแสดงผลการลงทะเบียนสำเร็จ.....	186
รูปที่ 4-241: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าตัวกรองการค้นหา.....	186
รูปที่ 4-242: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าค้นหาและแสดงประวัติค้นหา.....	187
รูปที่ 4-243: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน .....	187

## บทที่ 1

### บทนำ

ในบทนี้จะกล่าวถึงความสำคัญและที่มาของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ ขอบเขตของโครงการ วิธีการดำเนินงานโครงการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบและเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี”

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ

กิจการเสริมสวย หมายถึง กิจการที่ประกอบการเสริมสวยของสุภาพสตรีหรือการแต่งผมของสุภาพบุรุษ รวมทั้งการแต่งเล็บ แต่งหน้า นวดหน้า อบหน้า หรือ อบผิว (สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, 2551)

กระแสความสวยความงามการดูแลตนเองในทุกเพศ ทุกวัย จากค่านิยมของสังคมที่เปลี่ยนไป ต้องการการสร้างตัวตนในสังคมให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ตนเอง ต้องการการดูแลตัวเองและความงามมากขึ้น ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลตัวเองสามารถเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้คนมีการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับการดูแลตัวเองมากขึ้น อีกทั้งความสวยความงามนั้นเป็นการสร้างการยอมรับทำให้รู้สึกดีกับตนเองและความมั่นใจในการอยู่ในสังคม การดูแลตัวเองในความงามด้านต่าง ๆ นั้น เพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพของตนเองให้ดูดียิ่งขึ้น ต้องการเป็นที่รู้จัก ต้องการเป็นที่ยอมรับ ซึ่งการมีภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมความต้องการเหล่านั้นได้ อีกทั้งสังคมในปัจจุบันนี้มีค่านิยมในการเฉลิมฉลองหรือออกงานสำคัญต่าง ๆ ซึ่งในโอกาสสำคัญของคนต่างก็อยากเป็นวันที่สวยที่สุดในวันหนึ่งในชีวิต เช่น วันรับปริญญา วันแต่งงาน วันเกิด วันออกงานทางการ เป็นต้น การมองหาผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมให้สวยครบจบทุกมุม ที่ใช่ ที่ไวใจได้ เพื่อความมั่นใจให้ทันก่อนวันสำคัญ จึงถือเป็นรายละเอียดที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีการให้ความใส่ใจมากเป็นพิเศษ แม้ว่าเราจะเป็นคนที่สามารถแต่งหน้าทำผมได้เองก็ตามในวันสำคัญต่าง ๆ นั้น เป็นวันพิเศษที่ต้องการความมั่นใจเป็นพิเศษ

ในปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดทัศนคติต่าง ๆ ของผู้หญิงที่มีต่อความสวยความงาม เช่น การแต่งหน้าดูแลตัวเองเท่ากับสวย ผมยาวสลวยส่งเสริมรูปลักษณ์ซึ่งสิ่งทีโฆษณาพยายามส่งสารให้กับผู้บริโภคนั้นก็คือ ผู้หญิงสวยสามารถดึงดูดและสร้างความสนใจจากผู้คนรอบข้างได้ จึงสามารถกล่าวได้ว่า ความสวยความงามกับผู้หญิงนั้นเป็นของคู่กัน ดังนั้นการแต่งหน้า ทำผม ทำเล็บ จึงเป็นหนึ่งทางเลือกที่จะเนรมิตผู้หญิงมีความสุขเพิ่มมากขึ้น และ

ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพภายนอกให้ดูดีมากยิ่งขึ้นอีกด้วย สำหรับนิยามการแต่งหน้านั้น คือ การเติมแต่งสีส้นจากเครื่องสำอางลงใบหน้าเพื่อปกปิดจุดบกพร่องหรือการทำให้ใบหน้ามี ชีวิตชีวาและสามารถเปลี่ยนบริบทของความสวยงามได้ตามความเหมาะสม

ธุรกิจเสริมสวยเกิดขึ้นในสังคมไทยมาช้านานเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนด้วยจำนวนเงินไม่สูงมากนัก ต้นทุนส่วนใหญ่จะเป็นการขายฝีมือมากกว่าการลงทุนด้านวัตถุดิบ ต่างจากธุรกิจอื่นที่ต้นทุนมักมาจากวัตถุดิบมากกว่าการใช้ฝีมือ ซึ่งหากมองถึงโอกาสในการเติบโตตลาดธุรกิจร้านเสริมสวยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากธุรกิจมีลักษณะแบบอาชีพอิสระที่ช่วยให้คนไทยทุกฐานะอาชีพมีสิทธิเลือกที่จะเป็นเจ้าของกิจการได้ แต่ภายใต้ความมีอิสระก็ต้องใช้ความพยายามและหาแนวทางในการทำธุรกิจร้านเสริมสวยให้ประสบความสำเร็จ (Econnews, 2561)

จากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้รัฐบาลต้องเข้ามาตราการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาด โดยได้เริ่มใช้มาตรการล็อกดาวน์ส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงักโดยมาตรการต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจ และเศรษฐกิจ โดยประเทศไทยจะได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564)

ธุรกิจเสริมสวยเป็นหนึ่งในธุรกิจที่อยู่ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างเข้มข้นทำให้ลูกค้ากังวลในการไปร้านเสริมสวย อาจด้วยความเข้มงวดในการปฏิบัติตัวป้องกันโรคในร้าน และจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การจราจรติดขัด มีเวลาที่จำกัดไม่สะดวกเดินทางไปใช้บริการ แต่งหน้าทำผมที่ร้าน เป็นต้น

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี (Beauty Delivery) หรือธุรกิจเสริมสวยถึงบ้านเป็นบริการเสริมความงามในรูปแบบที่พนักงานจะไปดูแลผู้ใช้บริการนอกสถานที่ เช่น บ้านหรือโรงแรม พร้อมกับนำอุปกรณ์ต่างๆ ไปด้วย ช่วยให้ลูกค้าสามารถดูแลตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังร้านเสริมสวย ให้บริการนอกสถานที่ตามความต้องการของลูกค้า โดยรูปแบบการให้บริการต่างจากธุรกิจเสริมสวยเดิมที่ให้บริการเฉพาะที่ร้านเสริมสวย ลูกค้าต้องเดินทางไปใช้บริการที่ร้านเสริมสวย

การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเทคโนโลยีในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงการแข่งขันที่สูงขึ้นนั้นทำให้ต้องตระหนักในการรักษาลูกค้าประจำไว้โดยการสื่อสารประชาสัมพันธ์และการทำการตลาดออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Youtube Facebook Instagram LINE รวมถึงการใช้เว็บไซต์เครื่องมือสืบค้น (Search Engine) เป็นต้น ทำให้ไม่เพียงแต่พัฒนาฝีมือการให้บริการแต่ต้องให้ความสำคัญกับการทำการตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ช่วยเพิ่มช่องทางให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้มีแนวโน้มที่ลูกค้าจะไปใช้บริการเพิ่มขึ้น

ผู้จัดทำโครงการเล็งเห็นโอกาสในการพัฒนากระบวนการธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากกระบวนการธุรกิจ

ระหว่างผู้ให้บริการเสริมสวยและลูกค้ามีช่องว่างในการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้น นำไปการสร้างรายได้สู่ธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรีสูงขึ้น จึงเป็นที่มาของโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันการใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี” โดยโครงการนี้จะใช้หลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นระบบโดยยึดลูกค้าหรือผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทำความเข้าใจในปัญหาที่ลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ประกอบกับความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่หลากหลาย มาสร้างแนวคิด ทดสอบและพัฒนาทำให้กลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ให้บริการและลูกค้าเข้าถึงบริการได้รับความสะดวกและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

โครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อประยุกต์หลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และระบบแนะนำ (Recommendation System) ในการออกแบบโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี
- 2) เพื่อนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบส่วนของผู้ใช้งาน (User Interface) และการออกแบบประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการและการตัดสินใจใช้บริการ
- 3) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Service Data Management System) ที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลบริการต่าง ๆ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System) ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 5) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบค้นหาบริการ (Service Searching System) ที่ค้นหาบริการได้รวดเร็วตรงตามความต้องการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 6) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจองบริการ (Service Reservation System) ที่ช่วยบริหารจัดการกระบวนการจองให้มีประสิทธิภาพ



- 7) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System) ที่ได้ข้อมูลที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการตัดสินใจใช้บริการ
- 8) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System) ที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้กับผู้ดูแลระบบ ประหยัดเวลา และช่วยในการตัดสินใจสำหรับการจัดการ

### 1.3 ขอบเขตของโครงการ

โครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิวเอรี” มีขอบเขตของโครงการดังนี้

โมบายล์แอปพลิเคชันสำหรับของธุรกิจเสริมสวยติลิวเอรี ประกอบด้วยผู้ใช้งานระบบดังนี้

- 1) ลูกค้า (Customer)
- 2) ผู้ให้บริการ (Servicer)
- 3) ผู้ดูแลระบบ (Administration)

โมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิวเอรี ประกอบด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม สร้างบัญชีผู้ให้บริการและแก้ไขรายละเอียดข้อมูลของผู้ให้บริการได้ เช่น ชื่อผู้ให้บริการ วันเดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์อีเมล ที่อยู่ เลขที่บัตรประชาชน ระยะเวลาที่ให้บริการได้ รูปภาพและวิดีโอผลงาน ช่วงเวลาที่ให้บริการ ราคา แพ็กเกจ รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะ (Style) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการแต่งหน้า ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้จะแสดงในรายละเอียดของผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของลูกค้า

- (2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ลูกค้าลงทะเบียนเข้าใช้งาน สร้างบัญชีและแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เลขบัตรประชาชน และข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการบริการแต่งหน้าทำผม เช่น ผลิตภัณฑ์ที่แพ้ สภาพผิว เป็นต้น ซึ่งข้อมูลในระบบสมาชิกจะถูกนำไปใช้เมื่อจองบริการผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูล

## (3) ระบบค้นหาผู้ให้บริการ (Servicer Searching System)

ระบบนี้เป็นระบบที่มีทางเลือกให้ลูกค้าสามารถค้นหาได้หลายรูปแบบ ทั้งจากการเลือกเงื่อนไขที่ต้องการ เช่น รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะ (Style) ระบุวันและเวลาที่ต้องการเข้ารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ คะแนนรีวิวสูง ช่วงเวลา ราคา ระยะทาง เป็นต้น หรือเลือกฟิลเตอร์ (Filter) ที่ได้ทดลองเทียบกับรูปภาพของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นภาพที่ออกมาได้ชัดเจน และระบบจะแนะนำผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ คะแนนรีวิวสูงในการแต่งสไตล์ที่ลูกค้าต้องการ

## (4) ระบบจองบริการ (Service Reservation System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ลูกค้าสามารถจองคิวเข้ารับบริการได้โดยระบบจะแสดงเฉพาะวันและเวลาที่ว่างเท่านั้น โดยระบบครอบคลุมการจอง การใส่รายละเอียดที่ต้องการ พร้อมทั้งตัวอย่างอ้างอิงให้แก่ผู้ให้บริการ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการจอง การแจ้งเตือนการจอง และยกเลิกการจอง อีกทั้งสามารถเลือกการจองในรูปแบบที่ครอบคลุมทั้งทดลองแต่งก่อนวันจริง (Pre-Makeover) และจองแต่งจริงในแพ็คเกจราคาที่เราเลือกได้ สามารถนัดวันกับผู้ให้บริการแต่งหน้าให้มาลองแต่งก่อนวันงานจริงทำให้ลูกค้าได้เห็นผลงานจริงก่อน เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและทำผลงานออกมาตรงตรงความต้องการและถ้าหากผู้ให้บริการสร้างผลงานออกมาไม่ตรงตามความต้องการก็สามารถยกเลิกการจองและเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นได้

## (5) ระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ลูกค้าสามารถเขียนรีวิวและให้คะแนนบริการภาพรวมของผู้ให้บริการได้ ระบบจะแสดงคะแนนรีวิว คะแนนเฉลี่ยและข้อความรีวิวในระบบ และให้คู่มือส่วนลดตอบแทนการรีวิว เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนลดบริการครั้งต่อไป

## (6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลลูกค้าและผู้ให้บริการ แต่งหน้าทำผมให้มีประสิทธิภาพ พิจารณาอนุมัติการสมัครเข้าใช้งาน รวมทั้งสามารถรับรายงานขอความช่วยเหลือ รายงานบริการที่ไม่พึงพอใจ เพื่อพิจารณาระงับสิทธิ์ในการให้บริการของผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมได้

#### 1.4 วิธีการดำเนินงานโครงการ

โครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี” มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) การเตรียมโครงการ (Project Preparation)
  - ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี
  - ศึกษาหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
  - ศึกษาหลักการของระบบแนะนำ (Recommendation System)
  - ศึกษาเครื่องมือการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) เช่น Figma
- 2) วางแผนการสัมภาษณ์ (Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย
  - กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการ
  - เชิญกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมการสัมภาษณ์
  - กำหนดลำดับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถนำไป
  - ออกแบบกระบวนการของระบบได้อย่างครบถ้วน
  - จัดเตรียมคำอธิบายประกอบความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการคิดเชิงออกแบบ และหลักการระบบแนะนำ ในการอธิบายแก่กลุ่มเป้าหมาย
- 3) จัดการสัมภาษณ์ (Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย
  - อธิบายและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการคิดเชิงออกแบบ และหลักการของระบบแนะนำให้กับกลุ่มเป้าหมาย
  - ดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้เข้าใจปัญหาจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อเก็บข้อมูลในส่วนของรายละเอียดความต้องการของระบบงาน และตัวอย่างแบบจำลองของระบบจากกลุ่มเป้าหมาย
- 4) สรุปผลจากการสัมภาษณ์ (Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย
  - ทำการสรุปผลการสัมภาษณ์ที่ได้จากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาแบบจำลองของระบบ
- 5) ออกแบบตัวอย่างแบบจำลอง (Design Prototype) บนกระดาษ และเก็บผลการทดลองใช้งาน
  - ออกแบบตัวอย่างแบบจำลองระบบงานบนกระดาษด้วยการวาดด้วยมือจากข้อมูลการสัมภาษณ์
  - นำแบบตัวอย่างแบบจำลองระบบงานบนกระดาษด้วยการวาดด้วยมือให้กลุ่มเป้าหมาย
  - ทดลองใช้งาน

- สังเกตการณ์และเก็บผลการใช้งานระหว่างการทดลอง นำคำถามและปัญหาระหว่างใช้งานมาปรับปรุงและนำไปทดลองซ้ำ
- 6) ออกแบบจำลองระบบงานโมบายล์แอปพลิเคชัน (Design Prototype)
  - นำตัวอย่างแบบจำลองบนกระดาษ และผลจากการทดลองใช้มาสร้างเป็นต้นแบบของโมบายล์แอปพลิเคชันโดยทำเป็นต้นแบบเสมือนจริงผ่านโปรแกรม Figma
- 7) วัดผลการออกแบบโมบายล์แอปพลิเคชัน
  - ออกแบบรูปแบบ และชุดคำถามการวัดผลของระบบต้นแบบโมบายล์แอปพลิเคชัน
  - วัดผลการออกแบบ โดยการประเมินความพึงพอใจกับกลุ่มเป้าหมายและทำการสรุปผลและจัดทำรายงานการประเมินผล
- 8) นำเสนอระบบต้นแบบของการพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชัน
  - จัดทำเอกสารเพื่อนำเสนอโครงการคู่มือประกอบการใช้งานระบบต้นแบบสำหรับผู้ใช้งานระบบ

### 1.5 เทคโนโลยีที่ใช้ในโครงการ

เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการพัฒนาโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี่” มีรายละเอียดดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1: เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ด้าน Software	
ระบบปฏิบัติการ	macOS Monterey version 13.5.2
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำระบบต้นแบบ (Prototype System)	Figma Professional

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิวารี” มีดังนี้

- 1) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) ที่ได้รับการประยุกต์โดยนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ไปใช้ในการพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิวารีสำหรับใช้งานจริงที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย
- 2) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิวารีที่ถูกออกแบบให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยระบบสามารถรองรับการทำงานของพนักงานของผู้ใช้งานได้อย่างหลากหลายและสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้
- 3) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System) ที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลบริการต่าง ๆ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System) ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 5) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบค้นหาบริการ (Service Searching System) ที่ค้นหาบริการได้รวดเร็วตรงตามความต้องการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 6) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจองบริการ (Service Reservation System) ที่ช่วยบริหารจัดการกระบวนการจองให้มีประสิทธิภาพ
- 7) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System) ที่ได้ข้อมูลที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการตัดสินใจใช้บริการ
- 8) ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System) ที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้กับผู้ดูแลระบบ

## บทที่ 2

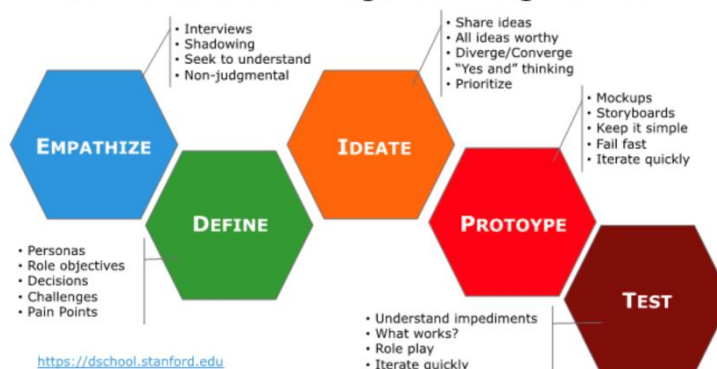
### แนวคิดและเหตุผล

ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี” โดยมีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) แนวคิดเกี่ยวกับระบบแนะนำ (Recommendation System) และแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

#### 2.1 การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นการคิดเชิงออกแบบแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทำความเข้าใจปัญหาต่างๆ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะหาวิธีที่เหมาะสมและครอบคลุมที่สุดในการแก้ไข เรียนรู้จากกระบวนการทำงาน การทดสอบ เพื่อให้เกิดการแนวทางการพัฒนา ลดข้อผิดพลาดและตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย ผ่าน 5 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ โดยเริ่มตั้งแต่ การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย การตั้งกรอบปัญหา การระดมความคิด การสร้างต้นแบบ และการทดสอบ (HRNOTE, 2562)

#### Stanford d.school Design Thinking Process



รูปที่ 2-1: กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)  
(ที่มา: Stanford d.school Design Thinking Process (Schmarzo, 2017))

## 2.2 ความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

### 1) เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย (Empathize)

เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ โดยการพูดคุย สัมภาษณ์ สังเกต ขั้นตอนการใช้งานจริง ทำให้เข้าใจความรู้สึก ทักษะคติ ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้มีความสำคัญต่อการระบุโอกาสในการ สร้างสรรค์สิ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการและมีความสำคัญต่อกลุ่มเป้าหมายซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและการสร้างคุณค่าอย่างแท้จริง

### 2) การตั้งกรอบปัญหา (Define)

เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathize) มาวิเคราะห์ให้เห็นความเข้าใจที่ลึกซึ้งและสรุปออกมาเป็นประเด็นสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ทั้งในเชิงคุณค่าและคุณประโยชน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานออกแบบ โดยกรอบปัญหาที่ดีควรมีความชัดเจน ไม่กว้างหรือแคบจนเกินไป และเป็นหลักยึดให้ไม่หลงประเด็นในการหาแนวทางแก้ไข ปัญหา

### 3) ระดมความคิด (Ideate)

เป็นขั้นตอนการระดมความคิดใหม่และนอกกรอบเปิดกว้างและเป็นพื้นที่ของความคิดสร้างสรรค์ไม่มีการตัดสินว่าแบบใดถูกหรือผิดแต่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ โดยเน้นไปที่ปริมาณของความคิดที่ได้มากกว่าคุณภาพ เพื่อค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานให้หลากหลายและมากที่สุด สามารถผสมผสานหลายความคิดเข้าด้วยกันให้ออกมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้การระดมความคิดร่วมกันยังทำให้มองเห็นปัญหารอบด้านหลากหลายมุมมอง ครอบคลุมและละเอียดมากขึ้น

### 4) สร้างต้นแบบ (Prototype)

เป็นขั้นตอนในการสร้างแบบจำลองหรือต้นแบบเพื่อให้ผู้ใช้งานทดลองใช้ก่อนนำไปพัฒนาจริงให้ผู้ใช้งานได้รับรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการนำเสนอ โดยต้นแบบนี้ได้มาจากการเปลี่ยนแนวคิดให้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ รวมถึงดูข้อจำกัดหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น สามารถแก้ปัญหาได้บ้างต้องปรับปรุงให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้มากที่สุดทำให้เข้าใจความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น หากพบความผิดพลาดได้เร็วก็สามารถเรียนรู้และนำมาปรับปรุงได้เร็ว

### 5) ทดสอบ (Test)

เป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้งานทดสอบต้นแบบที่สร้างขึ้นมาผ่านกระบวนการปรับปรุงแก้ไขซ้ำหลายรอบ เพื่อให้ได้ต้นแบบที่ดีที่สุด โดยสังเกตประสิทธิภาพการใช้งาน พฤติกรรมของผู้ใช้งาน เพื่อดูว่าแนวคิดที่ได้จากกระบวนการ Design Thinking สามารถแก้ไขปัญหาและ

ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้ตรงจุดและเหมาะสมหรือไม่ โดยผู้ใช้งานสามารถให้ความคิดเห็น คำติชม ข้อเสนอแนะ ข้อดี ข้อเสีย เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2.3 ระบบแนะนำ (Recommendation System)

เป็นระบบที่ช่วยแนะนำในสิ่งที่ผู้ใช้งานชื่นชอบหรือสนใจมาให้ โดยอ้างอิงจากลักษณะผู้ใช้งานที่คล้ายคลึงกัน หรือจากประวัติการใช้งาน โดยระบบจะช่วยคัดกรองข้อมูลจากที่มีอยู่จำนวนมากในระบบให้ตรงกับผู้ใช้งานมากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น Youtube ที่แนะนำเพลงให้ฟัง Netflix ที่แนะนำหนังให้ดู เป็นต้น ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการแนะนำแพ็คเกจบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า เพื่อคาดการณ์ว่าผู้ใช้งาน “น่าจะสนใจ” โดยการทำงานภายในของระบบแนะนำนั้นมีอยู่ด้วยกันหลายโมเดลที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมกับข้อมูลและธุรกิจที่แตกต่างกัน (Ldaworld, 2562)



### บทที่ 3

#### โครงสร้างองค์กรและการดำเนินงาน

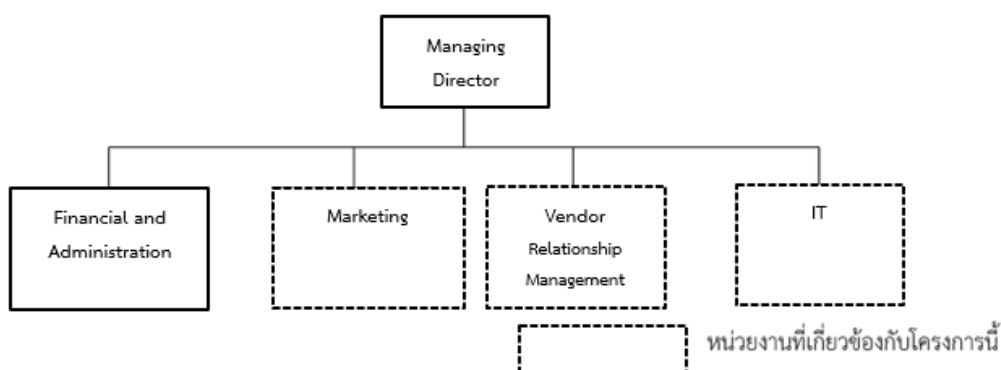
บทนี้จะกล่าวถึงประวัติขององค์กร โครงสร้างองค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขององค์กร

#### 3.1 ข้อมูลองค์กร

บริษัท เซิร์ฟ บิวตี้ (Serv Beauty) จำกัด (นามสมมติ) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจ บริการโดย เป็นตัวกลางในการให้บริการแต่งหน้าทำผมแต่งหน้าทำผมติลเลอร์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2563 โดย ผู้บริหารเห็นว่าการแต่งหน้าทำผม ในประเทศไทยยังไม่ค่อยมีตัวกลางการให้บริการติลเลอร์ที่คล้าย ๆ กับการสั่งอาหารและช้อปปิ้งออนไลน์ จึงได้นำเอาโมเดลระบบการสั่งอาหารและช้อปปิ้งออนไลน์มา ปรับใช้กับธุรกิจให้บริการแต่งหน้าทำผม โดยเริ่มจากคิดว่าควรมีแพลตฟอร์มที่มาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่งหน้าทำผมและช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาและเข้าถึงผู้ให้บริการ ได้มากขึ้น มากไปกว่านั้นโมเดลธุรกิจนี้ยังทำให้ผู้มีส่วนได้เสียในตลาดได้รับประโยชน์ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น เป็นลูกค้าที่สามารถเข้าถึง ค้นหาผู้ให้บริการได้ง่ายขึ้น และได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ส่วนผู้ ให้บริการก็มีโอกาสเข้าถึงลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าทำให้สามารถช่วย สร้างรายได้เพิ่มขึ้น

#### 3.2 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของ เซิร์ฟ บิวตี้ (Serv Beauty) จำกัด (นามสมมติ) แสดงดังรูปที่ 3-1 ดังนี้



รูปที่ 3-1: โครงสร้างองค์กรของ บริษัท เซิร์ฟ บิวตี้ (Serv Beauty) จำกัด (นามสมมติ)

### 3.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) กรรมการผู้จัดการ (Managing Director): บริหารจัดการการดำเนินการของธุรกิจให้เป็นไปตาม แผนพัฒนาธุรกิจเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) แผนกการเงินและธุรการ (Financial and Administration): จัดการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่นรายรับรายจ่าย รวบรวมตรวจสอบความถูกต้องของรายการทางการเงิน
- 3) แผนกการตลาด (Marketing): ติดตามและประเมินผลของแผนการตลาดวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย งบประมาณ ผลกำไรที่จะได้รับ วางแผนกิจกรรมและการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อโปรโมตบริการ
- 4) แผนกบริหารความสัมพันธ์คู่ค้า (Vendor Relationship Management): ติดต่อและเจรจากับผู้ให้บริการ เพื่อการเป็นคู่ค้าและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เพื่อความยั่งยืนในการให้บริการในระยะยาว
- 5) แผนกสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Information Technology): วางแผน ออกแบบ พัฒนา ระบบสารสนเทศ บำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์และโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้บริการระบบสารสนเทศ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในใช้ระบบสารสนเทศในการทำงาน

### 3.4 การดำเนินงานขององค์กร

บริษัท เซิร์ฟ บิวตี้ (Serv Beauty) จำกัด (นามสมมติ) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจ ผู้ให้บริการในการประสานงานจองบริการแต่งหน้าทำผมส่วนตัวถึงที่ ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมตามความสะดวกของลูกค้า จากที่บริษัทฯ พบว่ากลุ่มธุรกิจให้บริการแต่งหน้าทำผมยังไม่มีแพลตฟอร์มที่จะสามารถอำนวยความสะดวกในการค้นหาและจองใช้บริการแต่งหน้าทำผม โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตามวัตถุประสงค์ของงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ งานแต่งงาน งานรับปริญญา งานอีเวนต์ งานถ่ายแบบ งานฉลองสำคัญอื่น ๆ เป็นต้น และสามารถแบ่งตามลักษณะการทำธุรกรรมออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- การให้บริการโดยชำระเงินผ่านทาง Mobile Banking
- การให้บริการโดยชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต

โดยมีกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 3.4.1. สรรหาผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม

- 1) แผนกบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าติดต่อและเจรจากับผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม เพื่อการเป็นคู่ค้าทางธุรกิจ
- 2) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมลงทะเบียนในระบบของบริษัท เซิร์ฟ บิวตี้ จำกัด

#### 3.4.2 สร้างและจัดการโปรไฟล์ของผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม

- 1) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม สร้างหน้าประวัติส่วนตัวและรายการบริการ ใส่รายละเอียด ข้อมูลของบริการ ได้แก่ ชื่อ วันและเวลาที่ว่าง รูปแบบ (Theme) ลักษณะ (Style) ราคา ที่อยู่ รูปผลงาน ผลิตภัณฑ์ที่ใช้
- 2) แผนกบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าตรวจสอบว่าความครบถ้วนถูกต้อง
- 3) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูล โดยแจ้งกับบริษัท

#### 3.4.3 การจองบริการโดยลูกค้า

- 1) ลูกค้าค้นหาแพ็คเกจเสริมสวยที่ตนเองสนใจผ่านบริษัท โดยบริษัทจะคัดเลือกผู้ให้บริการให้จาก ช่วงเวลา ราคา รูปแบบ (Theme) งานเสริมสวยที่ลูกค้าต้องการ และส่งรูปผลงานที่ผ่านมา ให้แก่ลูกค้า
- 2) หากลูกค้าสนใจจองแพ็คเกจกับผู้ให้บริการรายใด จะแจ้งรายชื่อผู้ให้บริการและส่งข้อมูลส่วนตัวให้กับบริษัท
- 3) บริษัทส่งข้อมูลการจองให้กับผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม
- 4) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม ยืนยันการจองให้กับลูกค้า
- 5) บริษัทแจ้งยืนยันการจองและแจ้งใบชำระการจอง
- 6) ลูกค้าทำการโอนชำระเงินค่าบริการให้แก่บริษัท
- 7) บริษัทโอนเงินค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม
- 8) หากผู้ใช้การเสริมสวยยกเลิกการจองหรือไม่มีการยืนยันการชำระเงินค่าบริการ ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมมีสิทธิ์จะยกเลิกการจองของลูกค้าและอัปเดตข้อมูลเวลาว่างไปยังบริษัท

### 3.5 ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแต่งหน้าทำผมในปัจจุบัน ซึ่งได้จากการสังเกตการณ์ลูกค้าและผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม มีดังนี้

#### 3.5.1 ปัญหาของลูกค้าที่ไปใช้บริการ

- ลูกค้าไม่มั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ
- ลูกค้าไม่ทราบว่ารูปแบบแต่งหน้า (Theme) ของงานที่ตนต้องไปนั้น ผู้ให้บริการคนใดจะถนัดงานที่ต้องการ
- ลูกค้าไม่รู้ว่าคุณลักษณะ (Style) การแต่งหน้าใดเหมาะกับตน
- ลูกค้าไม่สามารถตรวจสอบได้ด้วยตัวเองว่าวันเวลาที่ต้องการเสริมสวยมีคิวว่างหรือไม่
- ลูกค้าไม่ทราบว่าในพื้นที่ใกล้เคียงมีผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมใดบ้าง และไม่ทราบว่าจะสามารถค้นหาได้อย่างไร
- ลูกค้าไม่ทราบผลงาน ประสบการณ์ของผู้ให้บริการทำให้ขาดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ
- ลูกค้าต้องการเปรียบเทียบผู้ให้บริการแต่ละรายโดยเปรียบเทียบจากผลงาน ประสบการณ์ที่ผ่านมา ราคา โปรโมชัน เป็นต้น
- ลูกค้ามีช่วงเวลาที่ต้องการใช้บริการไม่ตรงกับที่ร้านเปิดให้บริการ
- ลูกค้ามีเวลาจำกัดไม่สะดวกในการเดินทางไปร้านเสริมสวย
- ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่ใหม่ แต่ไม่มีแหล่งข้อมูลผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือจึงขาดความมั่นใจในการใช้บริการที่ใหม่

#### 3.5.2 ปัญหาของผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม

- ไม่ทราบความต้องการของลูกค้าที่ชัดเจน
- ทางผู้ให้บริการไม่มีช่องทางประชาสัมพันธ์ราคา โปรโมชัน และผลงานการให้บริการที่ผ่านมา
- ไม่มีระบบจองคิว หากมีผู้ต้องการใช้บริการพร้อม ๆ กันทำให้ผู้ให้บริการ เกิดความสับสนในการจอง และอาจเกิดความผิดพลาดในการนัดคิวทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจได้
- ไม่มีฐานลูกค้าใหม่ ๆ เพราะการประชาสัมพันธ์ทาง Facebook มีผู้ติดตามน้อยทำให้ผู้ให้บริการไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง
- ผู้ให้บริการไม่ได้มีหน้าร้าน หากไม่เห็นจากรีวิวจากช่องทางออนไลน์หรือรู้จักจากคนที่ใช้เคยบริการ ก็จะไม่ทราบและไม่เชื่อมั่นในการใช้บริการ
- กลัวลูกค้านัดหมายแล้วไม่มาตามนัดและไม่ได้แจ้งล่วงหน้าทำให้เสียโอกาสในการรับงานกับลูกค้ารายอื่นที่ต้องการใช้บริการจริง ๆ

### 3.6 จุดเด่น และ/หรือความแตกต่างขององค์กร

ในปัจจุบันนี้มีผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมเกิดขึ้นมาในวงการเสริมสวยมากมายซึ่งแต่ละคนก็จะมีการให้บริการที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผู้ให้บริการเว็บแอปพลิเคชันที่มีอยู่ในท้องตลาด พบว่าระบบการให้บริการลักษณะบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ บริษัท โกวาบี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยลูกค้าสามารถเลือกบริการที่ต้องการ เช่น แต่งหน้ารับปริญญา จากนั้นระบบจะแสดงเพียงชื่อร้านผู้ให้บริการ ที่อยู่ร้าน ภาพร้าน ราคา เวลาที่ให้บริการ ซึ่งพบว่ามีข้อจำกัดหลายอย่าง หากลูกค้าต้องการใช้บริการต้องไปใช้บริการที่ร้านเท่านั้น รวมถึงรายละเอียดที่แจ้งในการแต่งหน้านั้นไม่ได้แจ้งรายละเอียดเท่าที่ควร ขาดข้อมูล สไตส์ที่แต่ง ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ รูปผลงานให้ดูน้อย ไม่มีรูปรีวิวจากลูกค้าจริง ทำให้ลูกค้าอาจจะไม่มั่นใจในการเลือกใช้บริการ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ช่องทางติดต่อผู้ให้บริการโดยตรงทางสื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันมากกว่า

วิธีการในปัจจุบันอีกวิธีคือการค้นหาโดยใช้ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Google Facebook Instagram เป็นต้น ทั้งในการโฆษณาสื่อสารและติดต่อจองบริการ โดยค้นหามีผู้ให้บริการที่แต่งหน้าตามสไตส์ที่ต้องการ ราคา ประวัติผลงานที่ผ่านมา ความเชื่อถือจากการรีวิว อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ติดตามอินเทอร์เน็ตนั้นมีมากมายหลากหลายที่เชื่อถือได้และเชื่อถือไม่ได้จนทำให้เสียเวลาในการสร้างความมั่นใจ ซึ่งก็พบข้อจำกัดและปัญหาฝั่งลูกค้าและผู้ให้บริการเสริมสวยเช่นกัน

ในส่วนของฝั่งลูกค้าคือ ลูกค้าไม่มั่นใจและกลัวผลงานที่ได้ไม่ถูกใจตรงตามความต้องการ ไม่รู้ว่าตนเองจะเหมาะกับการแต่งแนวไหน ไม่ทราบว่าจะใช้ผู้ให้บริการคนไหนดีที่เหมาะสมกับสไตส์ที่ต้องการ อีกทั้งข้อมูลรูปในอินเทอร์เน็ตที่โฆษณานั้น นางแบบที่แต่งรูปหน้าไม่ได้ตรงกับรูปหน้าของลูกค้า และอีกทั้งข้อมูลจากลูกค้าที่รีวิวหลังจากได้รับบริการจริงนั้นหาค่อนข้างยาก

ในส่วนของฝั่งผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม ก็มักจะได้อัปเดตความต้องการของลูกค้าไม่ครบถ้วนเข้าใจความต้องการต่างกัน ทำให้ผลงานไม่ถูกใจลูกค้า ต้องแก้ไขปัญหาหน้างานอย่างกะทันหัน

จากวิธีการปัจจุบันและปัญหาที่พบนั้น เห็นว่าระบบการให้บริการที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดได้และสร้างความแตกต่าง โดยเชื่อมโยงกับหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) แล้ว ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้ ดังนี้

- (1) การแบ่งหมวดหมู่บริการและการกรองผู้ให้บริการในระบบค้นหาบริการ (Service Searching System) เป็นการแบ่งหมวดหมู่รูปแบบบริการตามวัตถุประสงค์ของงานที่จะเข้าร่วมไว้อย่างชัดเจน เช่น งานแต่งงาน งานรับปริญญา งานถ่ายแบบ งานอีเวนต์ งานแฟชั่น เป็นต้น แบ่งตามสไตส์การแต่งหน้าที่ต้องการ เช่น สไตส์เกาหลี สไตส์ฝรั่ง สไตส์ธรรมชาติ สไตส์ญี่ปุ่น เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกชมบริการได้เบื้องต้นและมีตัวกรองสินค้าอื่น ๆ

เพิ่มเติม เช่น ราคา คะแนนรีวิว (Rating) ระยะทาง เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถค้นหาบริการที่ต้องการได้ง่าย ตอบโจทย์ความต้องการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้ผู้ให้บริการต่างหน้าทำผม ทราบความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน

- (2) การแปลงโฉมเสมือน (Virtual Makeover) ในระบบค้นหาบริการ (Service Searching System) เป็นการนำเสนอประสบการณ์ใหม่ในรูปแบบที่ลูกค้าได้ลองสไตล์แต่งหน้า สไตล์ทรงผม ด้วย Augmented Reality (AR) เพื่อหาสไตล์ที่เหมาะสม เลือกแบบที่พอใจก่อนที่จะแต่งหน้าทำผมจริง โดยระบบจะมีฟิลเตอร์ (Filter) ตามรูปแบบ (Theme) และสไตล์ เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นภาพตามรูปหน้าของลูกค้าได้ชัดเจน เมื่อลูกค้าถูกใจแบบอ้างอิงใดหรือต้องการแต่งตามฟิลเตอร์ (Filter) ใด ระบบแนะนำ (Recommendation System) จะแสดงผู้ให้บริการที่มีความชำนาญ ประสบการณ์ คะแนนรีวิว (Rating) ในการแต่งสไตล์ที่ลูกค้าต้องการและลูกค้าทราบสามารถรองตามเงื่อนไขอื่น ๆ ได้ด้วยเช่นกัน เช่น คะแนนรีวิว (Rating) ราคา ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ระยะทาง เป็นต้น
- (3) การทดลองแต่งก่อนวันจริง (Pre-Makeover) ในระบบจองบริการ (Service Reservation System) หากลูกค้ามีความกังวลเป็นพิเศษ สามารถเลือกจองในรูปแบบแพ็คเกจที่ครอบคลุมทั้งทดลองแต่งและจองแต่งจริง สามารถนัดวันกับผู้ให้บริการแต่งหน้าให้มาทดลองแต่งก่อน วันงานจริงจะทำให้ลูกค้าได้เห็นผลงานจริงก่อน และหากมีสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงก็จะสามารถสื่อสารกันมากขึ้น เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและทำผลงานออกมาได้ตรงความต้องการ และเพิ่มโอกาสในการดึงดูดลูกค้าใหม่ให้แก่ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมให้ลูกค้าสนใจไว้วางใจในบริการ ถึงแม้จะไม่เคยรู้จักมาก่อน และถ้าหากผู้ให้บริการสร้างผลงานไม่ตรงตามความต้องการก็สามารถยกเลิกการจอง เปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นได้
- (4) การให้คะแนนรีวิว (Rating) ในระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System) มีการรีวิวเพื่อแลกเปลี่ยนคุณประโยชน์ในการใช้บริการครั้งถัดไป ดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้งานแพลตฟอร์ม และสร้างความมั่นใจจากการจัดให้มีการรีวิวจากลูกค้าที่ใช้บริการจริง เนื่องจากสิ่งสำคัญสำหรับการทำให้มีผู้ใช้งานแพลตฟอร์มมากยิ่งขึ้นคือการสร้างความน่าเชื่อถือจากโปรไฟล์ผลงานของผู้ให้บริการ

การพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี โดยนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เข้ามาผสมผสานจะช่วยสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการที่ดี บริษัทจึงต้องการสร้างทางเลือกใหม่ให้กับลูกค้าและผู้ให้บริการในธุรกิจเสริมสวย เพื่อลูกค้าได้รับความสะดวกในการค้นหาและจองผู้ให้บริการแต่งงานหน้าทำผมที่น่าเชื่อถือ ใช้บริการได้รับความมั่นใจ และเพื่อให้ผู้ให้บริการแต่งงานหน้าทำผมเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น มีรายได้และฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น บริการที่สะดวกสบาย นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มโอกาสในการดึงดูดลูกค้าใหม่และให้สามารถให้แข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจในตลาดได้



## บทที่ 4

### การพัฒนาระบบต้นแบบ

ในบทนี้จะกล่าวถึงกระบวนการและขั้นตอนในการจัดทำโครงการ “การใช้ความคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยเดลิเวอรี่” โดยจะกล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันโดยการนำหลักการคิดเชิงออกแบบมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ เริ่มตั้งแต่การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ ได้แก่ ลูกค้า (Customer) ผู้ให้บริการ (Servicer) และผู้ดูแลระบบ (Administrator) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย จากปัญหาที่พบรวมถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม นำมาค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาสร้างเป็นระบบต้นแบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจและเห็นภาพรวมของระบบ แล้วนำไปทดสอบจนกว่าจะได้ระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

#### 4.1 เขาคือใคร (Persona)

แบบจำลองบุคคล หรือ Persona ของผู้ใช้โมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยเดลิเวอรี่ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- (1) ลูกค้า (Customer)
- (2) ผู้ให้บริการ (Servicer)
- (3) ผู้ดูแลระบบ (Administrator)

โดยมี รายละเอียดของ Persona ดังตารางที่ 4-1 ดังนี้

ตารางที่ 4-1: แบบจำลองบุคคลของผู้ใช้โมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยเดลิเวอรี่

เขาคือใคร	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ	ผู้ดูแลระบบ
เพศ	ทุกเพศ	ทุกเพศ	ทุกเพศ
อายุ	22 – 60 ปี	25 - 45 ปี	25 - 45 ปี
ลักษณะ	บุคคลทั่วไปที่ชอบเข้าสังคม เป็นที่รู้จักของคนในสังคม ให้ความสำคัญกับ บุคลิกภาพ รักสวยรักงาม ดูแลตนเอง	ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม อิสระ ที่มีประสบการณ์การ ในการให้บริการอย่าง เชี่ยวชาญ ราคาบริการ เข้าถึงได้และรักในการ	พนักงานบริษัทที่ ให้บริการ ระหว่างลูกค้า และผู้ให้บริการแต่งหน้า ทำผม



เขาคือใคร	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ	ผู้ดูแลระบบ
		ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า	
บุคลิก พฤติกรรม และความ ต้องการ	- ต้องการความมั่นใจเพื่อ ออกงานสำคัญ สามารถ ค้นหาผู้ให้บริการแต่งงานที่ เหมาะสมไว้ใจได้ และมี เวลาว่างตรงกับตน และ ทันเวลานัดหมาย เพราะมัก มีเวลาที่จำกัด ไม่สะดวก เดินทาง เพราะไม่ต้องชน สัมภาระไป จึงต้องการ ได้รับบริการที่ดี สะดวกถึงที่ เพื่อให้ทันเวลางาน	- ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ ตนเป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้า ใหม่ ๆ และต้องการให้ ลูกค้าประทับใจเกิดการ แนะนำบอกต่ออย่าง กว้างขวาง - ต้องการระบบจัดการที่มี ประสิทธิภาพใช้ทรัพยากร น้อยที่สุด มีความเป็นระบบ สามารถให้บริการที่สร้าง ความสะดวกสบายและ ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	- ต้องอำนวยความสะดวก ให้ผู้ให้บริการแต่งงานทำ ผมมีช่องทางการ ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาส ในการหาลูกค้าใหม่ - ต้องการมอบ ประสบการณ์การใช้ บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า สร้าง ความประทับใจ กลับมา ใช้บริการซ้ำและแนะนำ บอกต่อ - ต้องการลดขั้นตอน เวลา กระบวนการที่ ซ้ำซ้อน ให้มีระบบในการ ช่วยจัดการกระบวนการ ให้ดียิ่งขึ้น

#### 4.2 ทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์แผนที่ความเข้าใจ กำหนดกรอบปัญหาและ

##### รายละเอียดความต้องการระบบ (Empathy, Define and Ideate System Requirements Details)

##### 4.2.1 ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการแต่งงานทำผมจำนวน 2 คน เกี่ยวกับการให้บริการสามารถสรุปเป็นแผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ ได้ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2: แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Service Data Management System)

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ผู้ให้บริการ
SAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่รู้ต้องทำยังไง ให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าได้มากกว่านี้</li> <li>- ช่วงนี้ลูกค้าค้นหาข้อมูลจากออนไลน์ เช่น Facebook Instagram ซึ่งส่วนตัวเป็นคนไม่เก่งอะไรพวกนี้เลย แต่ต้องแบ่งเวลามาศึกษาพวกยิงโฆษณา เดียวนี้กลายเป็นฝีมือดี โอกาสไม่เท่ายิงโฆษณาเก่ง ทำช่องทางออนไลน์เก่ง Facebook ดึงดูด รูปสวย</li> <li>- ไม่มีเวลามาศึกษาเรื่องการตลาดออนไลน์มากเท่าที่ควร ถ้าให้ยิงโฆษณาเก่งให้เป็นที่รู้จักต้องเวลานาน</li> </ul>
THINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงลูกค้าได้มากกว่านี้</li> <li>- อยากยิงโฆษณาโปรโมตเก่งเหมือนผู้ให้บริการดัง ๆ</li> <li>- อยากรู้ความต้องการลูกค้าที่ชัดเจน มีรูปแบบตัวอย่างจะได้ทำให้ตรงตามความต้องการลูกค้า</li> <li>- อยากเลือกรับลูกค้าที่อยู่ในบริเวณที่เดินทางไหว แต่ถ้าลูกค้าอยู่ห่างไกลมากก็จะขอบวกค่าเดินทางเป็นพิเศษ</li> <li>- รู้สึกว่า Facebook ของร้านไม่ได้มีประโยชน์มากเท่าที่คิด เพราะ Facebook ไม่น่าสนใจมีคนติดตามน้อย ไม่มีความน่าเชื่อถือ</li> <li>- รู้สึกว่าผู้ร้านตั้งที่จ้างนักการตลาดออนไลน์เฉพาะไม่ได้ ทำให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาน้อยกว่า</li> </ul>
DO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิด Facebook และ Instagram ลงรูป ยิงโฆษณาโปรโมต</li> <li>- ใส่แฮชแท็ก เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าหาเจอ เช่น #แต่งหน้าธรรมชาติ</li> <li>- รอรับโทรศัพท์ลูกค้า เมื่อลูกค้าโทรมาจะได้ไม่พลาดโอกาส</li> <li>- ประเมินความสามารถที่เดินทางไปลูกค้าที่อยู่ในบริเวณที่เดินทางได้</li> </ul>
FEEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกเหนื่อยที่ต้องพัฒนาฝีมือในการแต่งหน้าทำผมไม่พอ แต่ต้องแข่งการทำการตลาดแข่งกันอีก ฝีมือดีไม่เท่ากับยิงโฆษณาให้เป็นที่รู้จักได้มาก</li> </ul>

### กรอบปัญหา (Problem Statement)

ผู้ให้บริการต้องการให้ตนมีหน้าโพรไฟล์ที่น่าเชื่อถือและน่าสนใจ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและสนใจใช้บริการ และต้องการให้มีการช่วยจัดการข้อมูลการให้บริการ สร้าง บันทึก แก้ไข แจ้งเตือนสถานะต่าง ๆ ข้อมูลได้ลดความผิดพลาดในการให้บริการ

### ความต้องการ (Requirements)

- 1) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถสร้างและแก้ไขบัญชีให้บริการ ใส่ข้อมูลส่วนตัว รายละเอียดต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้ให้บริการ หมายเลขโทรศัพท์ เลขบัตรประชาชน อีเมล ที่อยู่ เพื่อยืนยันตัวตน สร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
- 2) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถสร้างและแก้ไขรายการให้บริการ ใส่รายละเอียดของการให้บริการ เช่น ชื่อ บริการ รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะ (Style) รูปภาพหรือวิดีโอ ผลงาน ช่วงเวลาในการให้บริการ ราคา แพ้กเกจ แพ้กเกจเสริม ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการแต่งหน้า เป็นต้น
- 3) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถดูตารางงาน สถานะในการให้บริการ

#### 4.2.2 ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม จำนวน 7 คน ซึ่งกลุ่มเป็นลูกค้า จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม จำนวน 2 คน เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลของลูกค้า สามารถสรุปเป็นแผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า ได้ดังตารางที่ 4-3 ตารางที่ 4-3: แผนที่ความเข้าใจของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System)

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
SAY	- เสียเวลามานั่งพิมพ์ข้อมูลส่วนตัวเดิมซ้ำๆ ทั้งที่เคยมาใช้บริการแล้ว - ใช้บริการหลายที่แล้วต้องมานั่งให้ข้อมูลส่วนตัวซ้ำๆ ทุกที่	- ขอข้อมูลลูกค้าบ่อย บางทีลูกค้าพิมพ์ให้ข้อมูลมาแบบรีบ ข้อมูลที่ได้ก็ไม่ถูกต้อง ต้องมานั่งแก้ไขเสียเวลา
THINK	- อยากกรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียว ไม่ชอบ	- อยากนำข้อมูลลูกค้ามาใช้ประโยชน์

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
	กรอกหลายครั้ง	วิเคราะห์โปรแกรมชั้นให้ลูกค้าต่อไปได้
DO	- ถ้าต้องการจองก็พิมพ์ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์ติดต่อ ที่อยู่ บริการที่ต้องการให้ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมทางแชทของ Facebook Instagram	- นำข้อมูลลูกค้าที่มากกรอกใส่แบบฟอร์ม Excel อีกครั้งหลังจากที่ลูกค้าส่งข้อมูลมาให้
FEEL	- รู้สึกประทับใจกับบริการที่มีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้รู้สึกอยากใช้บริการอีก	- รู้สึกเกรงใจลูกค้าที่ต้องขอข้อมูลซ้ำ

### กรอบปัญหา (Problem Statement)

ลูกค้าต้องการระบบที่สร้างบัญชีผู้ใช้งานที่เข้าใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว ช่วยจัดการข้อมูลส่วนตัว สร้าง บันทึก แก้ไข และแจ้งเตือนสถานะทั้งของบัญชีข้อมูลส่วนตัวและรายการให้บริการ รวมถึงจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย เพื่อลดขั้นตอนในการกรอกข้อมูลและลดความผิดพลาดในการให้บริการ

### ความต้องการ (Requirements)

- 1) ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ผลิตภัณฑ์ที่แพ้ เป็นต้น
- 2) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถบันทึกข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ผลิตภัณฑ์ที่แพ้ เป็นต้น
- 3) ลูกค้าสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวบางส่วนได้ เช่น ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น
- 4) ลูกค้าสามารถนำข้อมูลสมาชิกไปใช้ในการจองบริการอื่นได้ โดยไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมด
- 5) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถใช้ข้อมูลของลูกค้าเป็นข้อมูลในการจองบริการได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ และสามารถดูประวัติการใช้บริการได้

#### 4.2.3 ระบบค้นหาบริการ (Service Searching System)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม จำนวน 7 คน ซึ่งกลุ่มเป็นลูกค้า จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ให้บริการแต่งงานหน้าทำผม จำนวน 2 คน เกี่ยวกับกับการค้นหาบริการ สามารถสรุปเป็นแผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบค้นหาบริการ ได้ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4: แผนที่ความเข้าใจของระบบค้นหาบริการ (Service Searching System)

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
SAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่รู้ว่าถ้าใช้บริการต้องใช้เวลาานเท่าไร ต้องเผื่อเวลาเดินทาง จะไปทันงานไหม</li> <li>- ค้นหาหาผู้ให้บริการในออนไลน์ก็เจอผู้ให้บริการชื่อดัง ราคาแพงขึ้นมาซ้ำ ๆ</li> <li>- ไม่แน่ใจว่ารูปภาพที่เราจะเหมาะกับแต่งสไตล์ไหนดี</li> <li>- ข้อมูลที่มีใน Facebook Page ไม่ค่อยครบให้ตัดสินใจได้ ต้องไปถามข้อมูลเพิ่มเติมไปกับพนักงานฝ่ายสนับสนุน Facebook Page แต่บางที่พนักงานฝ่ายสนับสนุนก็ตอบช้าต้องรอนานกว่าจะมาตอบ</li> <li>- อยากแต่งหน้าสไตล์ธรรมชาติไปงานแต่งงานเพื่อน ไม่รู้จะแต่งจ้างผู้ให้บริการคนไหนดี</li> <li>- เคยไปร้านดังตาม Facebook Page อยู่ไกล แต่บริการจริงไม่เห็นดี ทำเร็วแบบรีบ ๆ ไม่ใส่ใจ ผิดกับร้านแถวบ้านที่บังเอิญเจอบริการดีใส่ใจเรา เดินทางไม่ไกลด้วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถ้าไม่ทำ Facebook Page หรือถ้าไม่โพสต์ Instagram ก็ไม่มีใครรู้จัก</li> <li>- แพลตฟอร์มหลายที่ ไม่รู้จะโพสต์ไปที่ไหนดี ต้องอัปเดตหลายที่ บางครั้งก็ดูแลไม่ทั่วถึงทำให้ตกหล่นข้อมูลที่ต้องอัปเดต</li> <li>- เป็นผู้ให้บริการอิสระทำคนเดียวหลายหน้าที่ เป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุนและผู้ให้บริการแต่งงานหน้าทำผม เพราะไม่มีงบประมาณที่จะไปจ้างนักการตลาดออนไลน์เหมือนร้านดัง ทำให้การตลาดออนไลน์สู้เขาไม่ได้</li> <li>- หากวันไหนติดลูกค้าก็ไม่ค่อยมีเวลามาอัปเดตทั้ง Facebook Instagram</li> </ul>

แผนที่ความ เข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
	หลังจากนั้นก็ตั้งใจทำกับผู้ให้บริการคนนี้ ประจำเลย	
SAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่รู้จะไปหาผู้ให้บริการที่ไหนแล้ว</li> <li>นอกจากFacebook กับ Instagram ก็</li> <li>ค้นหาตามแท็กเรื่อย ๆ ไปจนมีข้อมูลก็มาก</li> <li>เกิน แต่ก็ยังไม่ถูกใจไม่ใช่ที่อยากได้</li> <li>- ไม่ค่อยได้จ้างผู้ให้บริการ ไม่รู้ว่าผู้</li> <li>ให้บริการไหนดีไม่ตี กว่าจะหาผู้ให้บริการที่</li> <li>โอเคไว้ใจได้ หาเป็นวันหลายวันเลย</li> </ul>	
THINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการคนนี้จะแต่งให้ออกมาเหมือน</li> <li>ที่เราอยากได้ไหม มันก็มีความลึ้นอยู่ทุก</li> <li>ครั้ง</li> <li>- ยอมให้ผู้ให้บริการมาให้บริการถึงที่บ้าน</li> <li>ดีกว่า เพราะจะไปงานมีเวลาน้อย ไม่</li> <li>สะดวกเดินทางไปหลายที่</li> <li>- อยากไปงานแบบสวย ๆ มั่นใจในวัน</li> <li>พิเศษงานแต่งเพื่อน ถ่ายรูปกับเพื่อนออก</li> <li>มาแล้วสวย</li> <li>- ช่องทางรวบรวมผู้ให้บริการดี ๆ ที่น่า</li> <li>ไว้ใจให้รู้จักน้อย ตอนนี้มีเพียง</li> <li>Facebook Instagram แต่ก็แล้วแต่ดวง</li> <li>อีกว่าจะเจอผู้ให้บริการดีจริงไหม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีพื้นที่ที่สามารถสร้าง</li> <li>ตัวตนเราให้ลูกค้าสนใจ ค้นหาเจอ</li> <li>ง่าย ๆ</li> <li>- อยากให้บริการลูกค้าใกล้เคียงบริเวณ</li> <li>ใกล้เคียงมากกว่าไกล แต่ถ้าไกลแล้ว</li> <li>ได้ค่าเดินทางเพิ่มก็รับได้</li> </ul>
DO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค้นหาผลงานผู้ให้บริการจาก</li> <li>Facebook Instagram แล้วเลือกผู้ให้</li> <li>บริการที่แต่งได้ตามแบบที่เราต้องการ</li> <li>- สอบถามคนใกล้ตัวว่ามีผู้ให้บริการคน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คอยตอบลูกค้าที่ทักสนใจทักมา</li> <li>สอบถามเพิ่มทั้งจาก Facebook</li> <li>และ Instagram</li> <li>- ลงรูปประชาสัมพันธ์พร้อมใส่แฮช</li> </ul>

แผนที่ความ เข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
	ไหนดแนะนำบ้าง	แท้ก็ตามกระแสที่เป็นที่นิยม
FEEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลัวว่าจะเจอผู้ให้บริการที่ไม่ดีหรือเปล่า ไม่ใช่เพราะเพียงยิงโฆษณาเก่ง ที่ราคาสมเหตุสมผล ราคาไม่แรงเกินไป คิวจองไม่แน่น แต่เพียงผู้ให้บริการเค้ายิงโฆษณาไม่เก่ง เลยมีผู้ให้บริการให้เลือกไม่หลากหลาย</li> <li>- ไม่มั่นใจเวลาต้องลองแต่งกับผู้ให้บริการใหม่ เลยอยากได้ข้อมูลหลาย ๆ ผู้ให้บริการมา</li> <li>- ชี้แจงเดินทางฝัารถติด ไม่อยากเสียเวลาเดินทางเวลาต้องไปออกงานสำคัญ</li> <li>- เครียดลุ่นกับเวลาที่เหลือน้อย กลัวไปไม่ทันงาน เลยอยากได้ผู้ให้บริการที่เรียกมาแต่งใกล้ๆ ได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกเหนื่อยกับการบริหารสื่อโซเชียลเอง เพราะไม่ได้เป็นสิ่งที่ถนัด แต่ถ้าไม่ทำก็ไม่ได้เลย เพราะคู่แข่งทำกันหมด และเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าหาเจอเราได้</li> <li>- รู้สึกวุ่นวายในการที่ต้องจัดการข้อมูลหลายแพลตฟอร์ม</li> </ul>

### กรอบปัญหา (Problem Statement)

ลูกค้าต้องการระบบที่รวบรวมผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม ค้นหาตามเงื่อนไขความต้องการต่าง ๆ ได้สามารถเปรียบเทียบบริการ บันทึกผู้ให้บริการที่ลูกค้าใจ เพื่อตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็ว รวมถึงผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมต้องการให้ชื่อและโปรไฟล์ของตนขึ้นตรงกับที่ลูกค้าค้นหาและดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจจองใช้บริการ



### ความต้องการ (Requirements)

- 1) ลูกค้าสามารถค้นหาและทดลองฟิลเตอร์ แต่งหน้า ทรงผม ตามที่สนใจได้
- 2) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถแสดงโปรไฟล์และผลงานที่ผ่านมาตรงกับสไตล์ฟิลเตอร์ที่ลูกค้าต้องการ
- 3) ลูกค้าสามารถสแกนใบหน้าหาสไตล์ที่ต้องการ เช่น สไตล์เกาหลี สไตล์ฝรั่ง โทนส้ม โทนชมพู โทนน้ำตาล เป็นต้น
- 4) ลูกค้าสามารถค้นหาผู้ให้บริการให้บริการแต่งหน้าทำผม จากราคา รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะงาน (Style) สถานที่ที่ต้องการให้มาให้บริการ ทราบระยะห่างระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมได้
- 5) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถแสดงรูปภาพและวิดีโออ้างอิงขึ้นมา ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า
- 6) ลูกค้าสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการให้บริการแต่งหน้าทำผมทั้งหมดจากการค้นหารูปแบบต่าง ๆ ได้
- 7) ลูกค้าสามารถเลือกเรียง (Sort) หรือกรอง (Filter) ผู้ให้บริการให้บริการแต่งหน้าทำผมได้ ลูกค้าสามารถเข้าถึงรายละเอียดของผู้ให้บริการให้บริการแต่งหน้าทำผมตามที่ลูกค้าเลือกเรียง (Sort) หรือกรอง (Filter) ได้

#### 4.2.4 ระบบการจองบริการ (Service Reservation System)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม จำนวน 7 คน ซึ่งกลุ่มเป็นลูกค้า จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม จำนวน 2 คน เกี่ยวกับบริการจองบริการ สามารถสรุปเป็นแผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบจองบริการ ได้ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5: แผนที่ความเข้าใจของระบบการจองบริการ (Service Reservation System)

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
SAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่รู้ว่าผู้ให้บริการจะทำให้ได้เหมือนที่ต้องการได้ไหม</li> <li>- ช่วงที่ต้องการใช้บริการผู้ให้บริการจะว่างไหม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าคนไหนที่กังวลมาก ไม่เคยแต่งกับเรามาก่อนและ เขาสอบถามเราว่ามีให้ราคาแบบซ่อมแต่งก่อนแต่งจริงไหม</li> </ul>



แผนที่ความ เข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่รู้ว่าผู้ให้บริการมีคิวว่างในเวลาที่ต้องการหรือไม่</li> <li>- ไม่รู้ว่าต้องติดต่อผู้ให้บริการเพื่อจองคิวอย่างไร</li> <li>- ติดต่อผู้ให้บริการยากมาก ผู้ให้บริการไม่ค่อยรับสายหรือติดต่อกลับ</li> <li>- จองไปล่วงหน้านาน ไม่รู้ผู้ให้บริการจะลืมนัดไหม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เวลาลูกค้าจองล่วงหน้ามานาน ไม่รู้ถึงวันนัดลูกค้าจะมาจริงไหม</li> <li>- บางช่วงยุ่งมากลงตารางคิวบางที่ก็มีผิดพลาด ทับซ้อนกัน ก็ต้องแก้ไขเฉพาะหน้าไปก่อน ให้ผัดใจลูกค้าให้น้อยที่สุด</li> </ul>
THINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับงานที่สำคัญมาก จะได้มีความมั่นใจจริงๆ อยากทดลองแต่งก่อนการแต่งจริงในราคาที่เข้าถึงได้</li> <li>- ถ้าหากราคาสำหรับการทดลองแต่งหน้าก่อนวันจริงของผู้ให้บริการแต่งหน้านั้นแพงเกินไป ก็เสียตายนะ แต่ถ้าราคาสมเหตุสมผลก็ยอมเสียเพื่อแลกกับความสบายใจ</li> <li>- ผู้ให้บริการน่าจะมาให้เข้าไปดูวันเวลาที่จองได้ก่อน ได้ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อหรือผู้ให้บริการโทรกลับ</li> <li>- น่าจะมีแอปพลิเคชันที่สามารถจองคิวล่วงหน้าได้และไว้ใจได้ว่าจะไม่ถูกเทนัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากโปรแกรมว่ามีแพ็คเกจทดลองหน้าพร้อมแต่งจริง เหมือนเป็นการรันตี เรียกความสนใจและความมั่นใจจากลูกค้าได้</li> <li>- ถ้ามีระบบที่ช่วยจัดการการจองน่าจะดี ที่สามารถเห็นสถานะการจองของแต่ละบริการที่จองไว้ในที่เดียวกัน และให้มีแจ้งเตือนว่าจองสำเร็จหรือใกล้ถึงวันนัด เพราะบางที่จองผู้ให้บริการหลายคนหลายบริการแล้วอาจจะสับสนจำวันผิดหรืออาจจะลืมนัด</li> <li>- อยากมีระบบจองคิวเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถจัดการคิวของลูกค้าได้ดีขึ้น จะได้ไม่เสียโอกาสในการรับงานและไม่เกิดความผิดพลาดในการจองเวลาที่ทับซ้อนกัน</li> <li>- กลัวลูกค้ายกเลิกนัดกะทันหัน ไม่</li> </ul>

แผนที่ความ เข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
		แจ้งล่วงหน้าทำให้เราเสียทั้งเวลาและโอกาสแทนที่เราจะสามารถให้บริการกับลูกค้ารายอื่นได้
DO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จองล่วงหน้า 2 วันเพื่อให้มั่นใจว่าจะได้แบบที่ถูกต้อง</li> <li>- โทรจอร์จกับผู้ที่ให้บริการที่สนใจ และชำระค่ามัดจำ</li> <li>- ผู้ให้บริการที่สนใจไม่มีคิวว่าง ก็เปลี่ยนหาผู้ให้บริการคนอื่นต่อ</li> <li>- จองบริการเสร็จก็ชำระค่าบริการ พร้อมส่งหลักฐานการโอนให้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คอยตอบลูกค้าที่ทักสนใจที่ทักมา สอบถามเพิ่มทั้งจาก Facebook และ Instagram</li> <li>- ลงรูปประชาสัมพันธ์พร้อมใส่แฮชแท็กตามกระแสที่เป็นที่นิยม</li> <li>- โทรยืนยันและแจ้งเตือนนัดลูกค้าล่วงหน้าก่อนถึงวันให้บริการ</li> </ul>
FEEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกหงุดหงิด ที่ต้องเสียเวลาที่ต้องรอการตอบการ ยืนยันการจองของพนักงานฝ่ายสนับสนุน</li> <li>- รู้สึกไม่ดีที่ผลงานออกมาไม่ถูกใจ ไม่มั่นใจที่ต้องไปงานในแบบที่ต้องแต่งหน้านี้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกเกรงใจลูกค้าที่ต้องให้รอการตอบ เพราะติดธุระแต่งหน้าลูกค้าท่านอื่นอยู่ และเสียโอกาส หากตอบลูกค้าช้า</li> <li>- ลูกค้าอาจจะไปติดต่อกับผู้ให้บริการคนอื่นแล้ว</li> <li>- รู้สึกกดดันกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าให้ข้อมูลน้อย กลัวแต่งให้ลูกค้าออกมาได้ไม่ถูกใจ</li> </ul>

### กรอบปัญหา (Problem Statement)

ลูกค้าต้องการระบบที่ดำเนินการจองบริการได้ด้วยตนเอง รายละเอียดแจ้งชัดเจน มีขั้นตอนการจองกระชับไม่ซับซ้อน ได้ข้อมูลการจองครบถ้วนถูกต้อง ต้องการทราบสถานะการจอง ในกรณีที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการเวลาเดิมได้ สามารถการแก้ไขหรือยกเลิกการจองได้ ต้องการบริการที่มีทั้งการทดลองแต่งก่อนการแต่งจริงในราคาที่เข้าถึงได้ รวมถึงอำนวยความสะดวกในฝั่งผู้ให้บริการแต่งหน้า

ทำผมในการช่วยลดขั้นตอนและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยจัดการการให้บริการ

### ความต้องการ (Requirements)

- 1) ลูกค้าสามารถเห็นตารางคิวที่ว่างของผู้ให้บริการได้
- 2) ลูกค้าสามารถเลือกจองตำแหน่งหน้าทำผมจริงหรือจองแพ็คเกจแต่งจริงพร้อมทดลองแต่งได้
- 3) ลูกค้าสามารถได้รับยืนยันการจองคิว พร้อมแสดงรายละเอียดและสถานะในแต่ละบริการ
- 4) ลูกค้าสามารถเลือกชำระค่าบริการทันทีซึ่งจะได้ส่วนลดราคาพิเศษ โดยสามารถชำระผ่านช่องทาง Mobile Banking และบัตรเครดิตหรือเดบิต
- 5) ลูกค้าสามารถเลือกชำระภายหลัง โดยใส่บัตรเครดิตหรือเดบิต และจะตัดชำระค่าบริการเต็มจำนวนก่อนวันให้บริการ 7 วัน หากชำระเงินไม่สำเร็จการจองจะถูกยกเลิกทันที
- 6) ลูกค้าสามารถได้รับการแจ้งเตือนยืนยันการจองชำระเงิน
- 7) ลูกค้าสามารถได้รับการแจ้งเตือนวันนัดหมายล่วงหน้า 3 วัน ก่อนวันนัดหมาย
- 8) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถได้รับแจ้งเตือนการจองของลูกค้าได้ พร้อมแสดงรายละเอียดและสถานะในแต่ละบริการ
- 9) ผู้ให้บริการสามารถได้รับการแจ้งเตือนยืนยันการจองชำระเงิน
- 10) ลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงวันนัดหมายได้
- 11) ลูกค้าสามารถยกเลิกการจองได้ก่อน 7 วัน หลังจากนั้นจะไม่สามารถยกเลิกและเปลี่ยนแปลงการจองได้
- 12) ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมสามารถตรวจสอบรายละเอียดการจองคิวของลูกค้าจากข้อมูลสมาชิกได้ โดยแสดง ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และข้อมูลความสนใจเพิ่มเติมสำหรับการบริการแต่งหน้าทำผม เช่น รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะ (Style) ที่สนใจ จำนวนคนที่เข้ารับบริการ ผลิตภัณฑ์ที่แพ้ สภาพผิว เป็นต้น
- 13) ลูกค้าสามารถได้รับแจ้งเตือนการได้รับบริการและทราบเวลาที่ลูกค้าแต่งหน้า ทำผมจะเดินทางมาถึง

#### 4.2.5 ระบบรีวิวกบริการ (Service Reviewing System)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม จำนวน 7 คน ซึ่งกลุ่มเป็นลูกค้า จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม จำนวน 2 คน เกี่ยวกับการรีวิวกบริการ สามารถสรุปเป็นแผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบรีวิวกบริการ ได้ดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6: แผนที่ความเข้าใจของระบบรีวิวกิจการ (Service Reviewing System)

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
SAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมไปงานรับปริญญา คนไหนแต่งสไตล์เกาหลีสวยราคาโอเคบ้าง</li> <li>- มีผู้ให้บริการตัดผมทรงสูงฝีมือดีแนะนำใหม่</li> <li>- ผู้ให้บริการคนนั้นคนดังใช้บริการมาก ต้องดีแน่เลย เลยใช้บริการตาม</li> <li>- ชอบดูรีวิวกจากคนที่เคยมาใช้บริการจริง รีวิวให้ เพราะเชื่อถือได้มากกว่าว่าดี ๆ จริง ๆ ไม่ใช่เพราะเพียงลงโพรมตให้</li> <li>- รีวิวที่เชื่อถือได้ให้มั่นใจได้จริงมีน้อย ส่วนใหญ่มีแต่ร้านลงโพรมตเอง ซึ่งต้องมาวิเคราะห์เองอีกทีว่าน่าเชื่อถือได้ไหม ทำได้แบบลงโพรมตไว้ได้จริงหรือเปล่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถ้าลูกค้าพึงพอใจในบริการของเราช่วยแนะนำบอกต่อเพื่อนได้เลยนะ</li> <li>- ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มา ก็ได้มาจากการบอกต่อกัน</li> <li>- ทำบริการให้ดีให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด เพราะอยากให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักต่อปากต่อปาก</li> <li>- อยากรู้ว่าลูกค้าพอใจในบริการไหม ต้องมีอะไรให้ปรับปรุงพัฒนาอีกไหม</li> </ul>
THINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากได้บริการที่ดี เชื่อถือ มั่นใจได้ว่าจะไม่ผิดหวังกับผลงานที่ออกมา เอาใจใส่รายละเอียดของสิ่งที่ต้องการ</li> <li>- อยากได้ผู้ให้บริการที่ทำได้จริงตามที่บอกไว้ ที่ลงโฆษณาไว้</li> <li>- อยากบอกต่อบริการดี ๆ ให้กับคนอื่น และวิจารณ์ให้ปรับปรุงได้ถ้าหากได้รับบริการที่ไม่ดี</li> <li>- รู้สึกอยากใช้บริการกับผู้ให้บริการที่มีคนรีวิวมากกว่าให้บริการดี ผลงานสวย</li> </ul>	
DO	- หา รีวิว อ่านรีวิวตามกระแส ตาม	- ให้โพรมชันส่วนลดกับลูกค้าที่มี

แผนที่ความ เข้าใจ (Empathy Map)	ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
	Facebook รีวิวต่าง ๆ หรืออ่านคอมเมนต์ ที่มีคนมาแสดงความคิดเห็น - หาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตจากหลายเจ้า มาเปรียบเทียบกันเองแล้วค่อยตัดสินใจ - สอบถามจากเพื่อน คนรู้จักใกล้ตัว	การแนะนำเพื่อนมา
FEEL	- มั่นใจที่จะใช้บริการกับผู้ให้บริการที่มีคน รีวิวในทางที่ดีมากกว่าผู้ให้บริการที่ไม่มีการ รีวิวพูดถึงเลย ถึงแม้จะต้องจ่ายค่าบริการ แพงกว่าก็ตาม เหมือนซื้อความมั่นใจให้กับ ตัวเองว่าจะได้ผลลัพธ์ออกมาแบบที่พอใจ	- รู้สึกภูมิใจที่มีลูกค้าชื่นชมและบอก ต่อ เหมือนเป็นกำลังใจในการ ให้บริการที่ดีต่อไป

### กรอบปัญหา (Problem Statement)

ลูกค้าต้องการระบบที่ให้คะแนนความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ เพื่อชื่นชมผู้ให้บริการที่  
 บริการได้ประทับใจและต้องการแนะนำให้แก่ผู้อื่น อีกทั้งสามารถหาข้อมูลการรีวิวบริการจาก  
 ผู้ใช้บริการจริง มีคะแนนความพึงพอใจชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้  
 บริการเพิ่มเติม รวมถึงในฝั่งผู้ให้บริการต้องการได้รับการรีวิวชื่นชมจากลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจใน  
 บริการ เพื่อเป็นการยืนยันในผลงานที่มีคุณภาพ แนะนำสร้างความสนใจให้กับผู้สนใจคนอื่น

### ความต้องการ (Requirements)

- 1) ลูกค้าสามารถบันทึกรีวิวหลังจากได้รับบริการได้
- 2) ลูกค้าสามารถบันทึกข้อความตัวอักษร และอัปโหลดรูปหรือวิดีโอของผลงานที่ได้รับบริการได้
- 3) ลูกค้าสามารถเห็นข้อความรีวิวจากผู้เขียนรีวิวทั้งหมดได้
- 4) ลูกค้าสามารถเห็นคะแนนรีวิวเฉลี่ยจากผู้รีวิวทั้งหมดได้
- 5) ผู้ให้บริการแต่งงาน้าทำผมสามารถเห็นรีวิวทั้งหมดได้
- 6) ผู้ให้บริการแต่งงาน้าทำผมสามารถเห็นคะแนนรีวิวเฉลี่ยของรีวิวทั้งหมดได้

#### 4.2.6 ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลของผู้ดูแลระบบ สามารถสรุปเป็นแผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map) ของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ ได้ดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7: แผนที่ความเข้าใจของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System)

แผนที่ความเข้าใจ (Empathy Map)	ผู้ดูแลระบบ
SAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศักยภาพของธุรกิจคนกลางนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการที่เข้าร่วมต้องมีคุณสมบัติที่น่าดึงดูด ผลงานดี น่าเชื่อถือ ไม่มีประวัติผิดนัดลูกค้ามาก่อน</li> <li>- บริษัทต้องตรวจสอบประวัติผู้ให้บริการให้ดี ถ้ารับเข้ามาแล้วมีประวัติไม่ดี บริษัท จะเสียชื่อเสียงได้</li> <li>- การรายงานหรือรีวิวจากลูกค้าจากลูกค้าก็มีผลต่อผู้ให้บริการแต่หน้าทำผมได้ ถ้ามีการรายงานประวัติที่ไม่ดีจะถูกยกเลิกการเข้าร่วม</li> </ul>
THINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีระบบที่กรองตรวจสอบการสมัครเข้าใช้งานของผู้ให้บริการแต่หน้าทำผมเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการทำงานและลดความบกพร่อง</li> </ul>
DO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผู้ให้บริการแต่หน้าทำผมก่อนตัดสินใจร่วมมือเป็นคู่ค้าโดยพิจารณาจากการ ระบุตัวตน และประวัติประสบการณ์ในการให้บริการที่ผ่านมา</li> </ul>
FEEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกมั่นใจถ้ามีระบบที่ช่วยในการรวบรวมและกรองข้อมูลผู้ให้บริการแต่หน้าทำผมเพื่อให้พิจารณาก่อนร่วมมือได้รวดเร็วประหยัดเวลาขึ้น</li> </ul>

### กรอบปัญหา (Problem Statement)

ผู้ดูแลระบบบริษัท เซิร์ฟ บิวตี้ จำกัด ต้องการระบบที่สามารถรับข้อมูลจากผู้ให้บริการแต่งงาน ทำผมในการสมัครให้บริการ หากผู้ให้บริการแต่งงานทำผมมีการยืนยันตัวตนข้อมูลครบถ้วนจะได้รับ การพิจารณาอนุมัติให้บริการ สามารถรับข้อมูลรายงานการจอง รวมทั้งผู้ดูแลสามารถรับรายงาน ลูกค้ำในการขอความช่วยเหลือรายงานปัญหาของผู้ให้บริการเพื่อพิจารณาระงับสิทธิ์ในการให้บริการ ของผู้ให้บริการแต่งงานทำผมได้

### ความต้องการ (Requirements)

- 1) ผู้ดูแลระบบสามารถรับข้อมูลสมัครใช้บริการจากผู้ให้บริการแต่งงานทำผมผ่านระบบ ซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล รูปภาพผลงาน ประสบการณ์ เป็นต้น เพื่อพิจารณาอนุมัติใช้งาน
- 2) ผู้ดูแลระบบสามารถอนุมัติการสมัครใช้บริการไปยังผู้ให้บริการแต่งงานทำผม เพื่อให้สามารถ เริ่มใช้งานระบบได้
- 3) ผู้ดูแลระบบสามารถรับรายงานการให้บริการที่ไม่พึงพอใจจากลูกค้ำต่อผู้ให้บริการเพื่อ พิจารณาระงับสิทธิ์ในการให้บริการของผู้ให้บริการแต่งงานทำผมได้

### 4.3 การสร้างและทดสอบระบบต้นแบบแบบหยาบ (Low-Fidelity Prototyping and Testing)

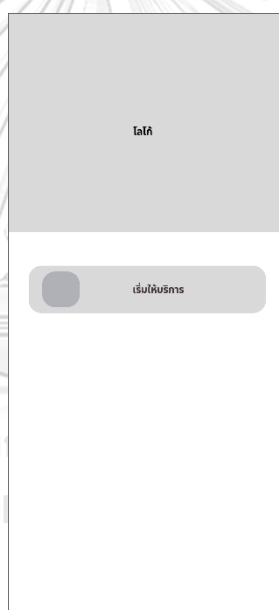
#### 4.3.1 การสร้างระบบต้นแบบแบบหยาบด้วยโปรแกรม Figma (Low-Fidelity Prototype)

ในขั้นตอนนี้ผู้จัดทำโครงการได้นำผลการระดมความคิดมาออกแบบให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ใช้งานได้เห็นภาพของระบบในเบื้องต้นให้ได้มาซึ่งคำแนะนำ ความคิดเห็น รวมถึงคำติชม ที่จะนำมาปรับปรุงระบบต้นแบบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยผู้จัดทำเลือกใช้โปรแกรม Figma ในการจัดทำระบบต้นแบบแบบหยาบ โดยโมบายแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการและลูกค้าออกแบบให้แสดงผลบนหน้าจอสมาร์ทโฟน ส่วนแอปพลิเคชันสำหรับผู้ดูแลระบบแสดงผลบนหน้าจอเดสก์ท็อป

#### (1) ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

แอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

##### 1) หน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-1: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ



2) หน้าลงทะเบียนระบบสำหรับผู้ให้บริการ

The image shows two mobile app screens for service provider registration. The left screen is titled 'ลงทะเบียน' (Registration) and contains three input fields: 'ชื่อผู้ใช้' (Username), 'อีเมล' (Email), and 'เบอร์โทรศัพท์' (Phone Number). Below the fields is a 'ต่อไป' (Next) button and a note: 'คุณมีบัญชีผู้ใช้อยู่แล้ว ?, ลงชื่อเข้าใช้' (Do you already have an account?, Log in). The right screen is titled 'ใส่เลข OTP' (Enter OTP) and features four input boxes for the OTP code and a 'ต่อไป' (Next) button.

รูปที่ 4-2: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลงทะเบียนระบบสำหรับผู้ให้บริการ

3) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างรหัสผ่าน

The image shows a mobile app screen for creating a password. It features a back arrow and a title 'บัญชีของฉัน' (My Account). There are three input fields: 'ชื่อผู้ใช้งาน' (Username) with the text 'Leng\_Make up', 'รหัสผ่าน' (Password), and 'ยืนยันรหัสผ่าน' (Confirm Password). A 'ต่อไป' (Next) button is located at the bottom of the screen.

รูปที่ 4-3: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉัน ส่วนสร้างรหัสผ่านสำหรับผู้ให้บริการ



6) หน้าเมนูบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างโปรไฟล์



รูปที่ 4-6: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเมนูบัญชีของฉัน ส่วนสร้างโปรไฟล์

7) หน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

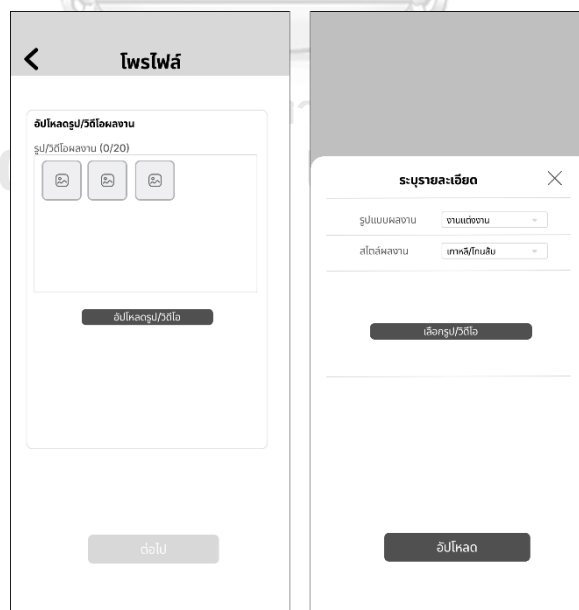
รูปที่ 4-7: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

8) หน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนอัปโหลดหน้าปกโปรไฟล์



รูปที่ 4-8: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนอัปโหลดหน้าปกโปรไฟล์

9) หน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงานและระบุรายละเอียดของรูปหรือวิดีโอผลงาน



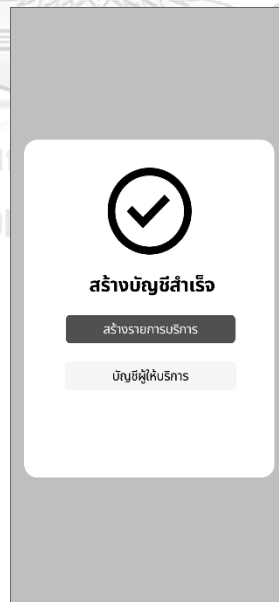
รูปที่ 4-9: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงานและระบุรายละเอียดของรูปหรือวิดีโอผลงาน

10) หน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติให้บริการ



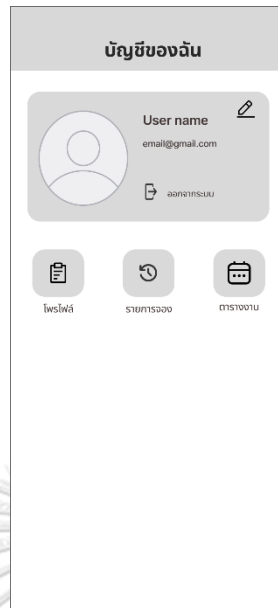
รูปที่ 4-10: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติ  
ให้บริการ

11) หน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการ สร้างบัญชีสำเร็จ



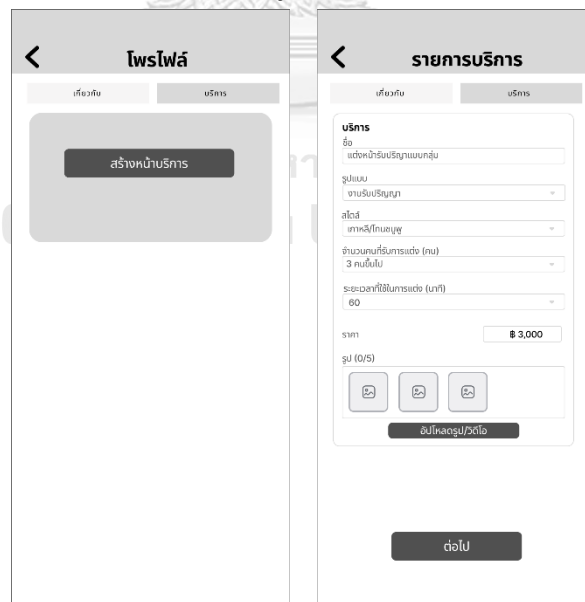
รูปที่ 4-11: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการ สร้างบัญชีสำเร็จ

## 12) หน้าหลักบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-12: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าหลักบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ

## 13) หน้าสร้างรายการบริการ และหน้ากรอกข้อมูลรายการบริการ



รูปที่ 4-13: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างรายการบริการ และหน้ากรอกข้อมูลรายการบริการ

## 14) หน้าแสดงผลการสร้างรายการบริการสำเร็จ



รูปที่ 4-14: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างรายการบริการสำเร็จ

## 15) หน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง



รูปที่ 4-15: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

## 16) หน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนรายการบริการ



รูปที่ 4-16: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนรายการบริการ

## 17) หน้าตารางงาน



รูปที่ 4-17: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าตารางงาน



## 18) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอชำระเงิน

รายการการจอง

จองชำระ | จองให้บริการ | สำเร็จ | ยานัด | เปลี่ยนวัน

บริการ: แอ่งน้ำท่ามะเนนเบริยมุกา  
 ผู้รับบริการ: มุภาดา109  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 พักค้าง: แบบกลับ  
 พักค้างเฉลี่ย: กอจจแด้

จำนวนเงินสุทธิ 8,650

จองชำระ

รูปที่ 4-18: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอชำระเงิน

## 19) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอใช้บริการ

รายการการจอง

จองชำระ | จองให้บริการ | สำเร็จ | ยานัด | เปลี่ยนวัน

บริการ: แอ่งน้ำท่ามะเนนเบริยมุกา  
 ผู้รับบริการ: มุภาดา109  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 พักค้าง: แบบกลับ  
 พักค้างเฉลี่ย: กอจจแด้

จำนวนเงินสุทธิ 8,650

จองให้บริการ

รูปที่ 4-19: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอใช้บริการ

## 20) หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ

<
**ใบเสร็จ**

เลขที่การจอง : 1909800

**ข้อมูลส่วนตัว**

ชื่อ-นามสกุล : คุณดา สุทธิดี

อีเมล : yada.789@gmail.com

โทรศัพท์ : 089-4567899

ที่อยู่ : 488 ถนน เจริญพรเกียรติ ส.9 แขวง พญาไท เขต ประโดก กรุงเทพมหานคร 10250

**รายละเอียดการจอง**

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up

ผู้ให้บริการ : แต่งหน้าทำผมตามรับปริญญา

บริการ : แต่งหน้า

แพ็คเกจ : กวดลองแล้ว

เริ่มการจองเริ่ม : 02/11/2023

วันเอาของออก (กวดลองแล้ว) : 20/10/2023

รูปแบบการจอง : จองตามแบบตัวอย่าง

หมายเหตุ : ฿ 9,000

ค่าธรรมเนียม : ฿ 50

ค่าสินค้า : ฿ 9,050

รูปแบบชำระ : ชำระทันที

ช่องทางชำระเงิน : บัตรเครดิต/บัตรเครดิต \*1234

คู่มือส่วนลด : -฿100

**ยอดชำระเงินสุทธิ ฿ 8,650**

รูปที่ 4-20: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ

## 21) หน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา และแผนที่

<
**รายการการจอง**

คุณดา

ผู้ให้บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

รายการ : รายการ : 488 ถนน เจริญพรเกียรติ ส.9 แขวง พญาไท เขต ประโดก กรุงเทพมหานคร 10250

**ใช้เวลาดำเนินการ 20 นาที**

เริ่มเดินทาง

<
**รายการการจอง**

คุณดา

ผู้ให้บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

รายการ : รายการ : 488 ถนน เจริญพรเกียรติ ส.9 แขวง พญาไท เขต ประโดก กรุงเทพมหานคร 10250

**อีก 2 นาที ถึงที่หมาย**

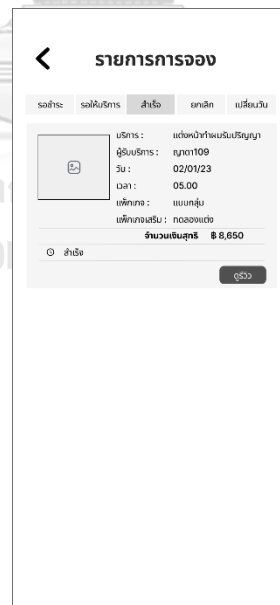
รูปที่ 4-21: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา และแผนที่

22) หน้าแสดงผลการเดินทางถึงปลายทาง



รูปที่ 4-22: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการเดินทางถึงปลายทาง

23) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะสำเร็จ



รูปที่ 4-23: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะสำเร็จ

## 24) หน้าแสดงข้อมูลรีวิวการให้บริการ

**คะแนนรีวิว**

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
 บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา  
 แพ้ทาก : แบนกุ่ม  
 แพ้ทากเสริม :

คุณภาพบริการ ★★★★★  
 ความคุ้มค่า ★★★★★

คุณเล็งตรงเวลามาก แต่งหน้าดี  
 สวยตามแบบแต่งเสร็จแล้วอยากพิเศษอะไรสามารถเอ็ง  
 ได้ ถ้าไปอีกจะอุดหนุนอีกนะ.

รูปที่ 4-24: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวการให้บริการ

## 25) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานียกเล็ก

**รายการการจอง**

สถานะ: รอให้บริการ   สำเร็จ   ยกเลิก   เปลี่ยน

บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา  
 ผู้จองบริการ : กุญจา109  
 วัน : 02/01/23  
 เวลา : 05.00  
 แพ้ทาก : แบนกุ่ม  
 แพ้ทากเสริม : ทดลองแต่ง  
**จำนวนเงินสุทธิ : ฿ 8,650**

ชื่อบุคคลที่จอง :  
 เหตุผลยกเลิก :

รูปที่ 4-25: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานียกเล็ก

26) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนเปลี่ยนแปลงวันและเวลา



**รายการการจอง**

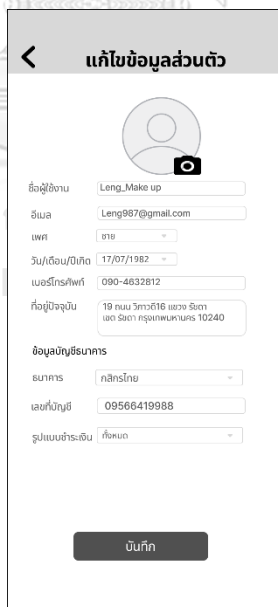
สถานะ: รอให้บริการ สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ : เตียงดำกั้นริมประยุกต์  
 ผู้จองบริการ : กุญแจ109  
 วัน : 02/01/23  
 เวลา : 05.00  
 แพ้ทาง : แผนกผู้แพ้ทาง  
 แพ้ทางเสริม : ครอบคลุมเตียง  
**จำนวนเงินสุทธิ 8,650**

คลิกเพื่อดูประวัติการจอง

รูปที่ 4-26: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนเปลี่ยนแปลงวันและเวลา

27) หน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ให้บริการ



**แก้ไขข้อมูลส่วนตัว**

ชื่อผู้ใช้งาน Leng\_Make up

อีเมล Leng987@gmail.com

เพศ ชาย

วัน/เดือน/ปีเกิด 17/07/1982

เบอร์โทรศัพท์ 090-4632812

ที่อยู่ปัจจุบัน 19 ถนนวิภาวดี16 แขวง สีลม เขต สุนทร กรุงเทพมหานคร 10240

ข้อมูลบัญชีธนาคาร

ธนาคาร กสิกรไทย

เลขที่บัญชี 09566419988

รูปแบบชำระเงิน ทั้งหมด

บันทึก

รูปที่ 4-27: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ให้บริการ

28) หน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

รูปที่ 4-28: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

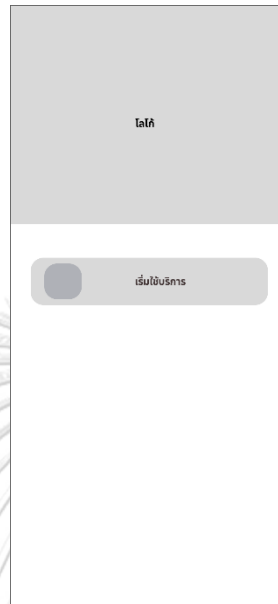
29) หน้าลืมรหัสผ่านและหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับผู้ให้บริการ

รูปที่ 4-29: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลืมรหัสผ่านและหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับผู้ให้บริการ

## (2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

## แอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า

## 1) หน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-30: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า

## 2) หน้าลงทะเบียนระบบสำหรับลูกค้า

รูปที่ 4-31: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลงทะเบียนระบบสำหรับลูกค้า

3) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนสร้างรหัสผ่าน

รูปที่ 4-32: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนสร้างรหัสผ่าน

4) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน

รูปที่ 4-33: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน



5) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนกรอกข้อมูลส่วนตัว

**บัญชีของฉัน**

ชื่อผู้ใช้งาน:

อีเมล:

เพศ:

วันเดือนปีเกิด:

เบอร์โทรศัพท์:

ที่อยู่ปัจจุบัน:

ผลิตภัณฑ์ที่แพ้:

ภาพตัวของคุณเป็นแบบไหน ?

คอปก  คอตั้ง  คอขยับ  คอสูง >

โทนสีผิวคุณ ?

N01  N02  N03  N04 >

รูปที่ 4-34: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนกรอกข้อมูลส่วนตัว

6) หน้าแสดงผลการสร้างบัญชีสำเร็จ

**สร้างบัญชีสำเร็จ**

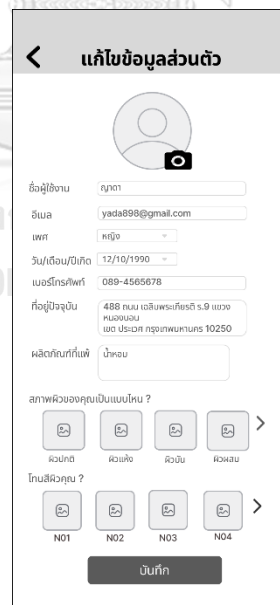
รูปที่ 4-35: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีสำเร็จ

## 7) หน้าเมนูบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-36: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเมนูบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า

## 8) หน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-37: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับลูกค้า

## 9) หน้าเลือกหัวข้อความช่วยเหลือ

**ความช่วยเหลือ**

**โปรดเลือกหัวข้อ**

- ไม่พอใจบริการ
- ผู้ให้บริการไม่ตามนัด
- ผู้ให้บริการไม่สุภาพ
- อื่น ๆ

ต่อไป

รูปที่ 4-38: ต้นแบบแบบหยابของหน้าเลือกหัวข้อความช่วยเหลือ

## 10) หน้าเลือกรายการที่ต้องการความช่วยเหลือ

**ความช่วยเหลือ**

**เลือกบริการ**

บริการ : **แจ้งดำเนินการซ่อมปรังภพ**

ผู้ให้บริการ : **Leng\_Make up**

วัน : **12/02/23**

เวลา : **16.00**

พนักงาน : **แมนดี้**

สถานะ : **-**

จำนวนเงินสุทธิ **฿ 2,500**

สำหรับ

รายงาน

รูปที่ 4-39: ต้นแบบแบบหยابของหน้าเลือกรายการที่ต้องการความช่วยเหลือ

## 11) หน้าส่งรายงานความช่วยเหลือ

**ความช่วยเหลือ**

บริการ : แอปพลิเคชัน  
 ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
 รับ : 12/02/23  
 เวลา : 16.00  
 พักกร : เมกซ์คิว  
 เบอร์โทร : -  
 จำนวนเงินอุดหนุน : ฿ 2,500

**เหตุผล :** ผู้ให้บริการไม่สุภาพ

**อธิบายเพิ่มเติม :**  
 ช่างพูดจาไม่สุภาพ ไม่รับฟัง ให้บริการไม่ประทับใจ

แนบรูป

ส่งรายงาน

รูปที่ 4-40: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าส่งรายงานความช่วยเหลือ

## 12) หน้าแสดงผลการสร้างรายการความช่วยเหลือสำเร็จ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

✓

**สร้างรายการสำเร็จ**

หน้าหลัก

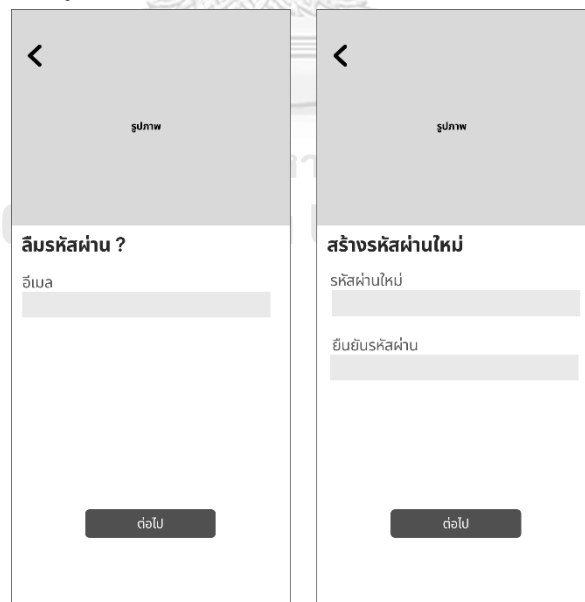
รูปที่ 4-41: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการสร้างรายการความช่วยเหลือสำเร็จ

13) หน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-42: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า

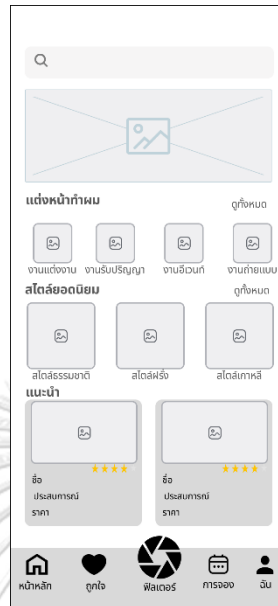
14) หน้าลืมรหัสผ่านสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-43: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าลืมรหัสผ่านสำหรับลูกค้า

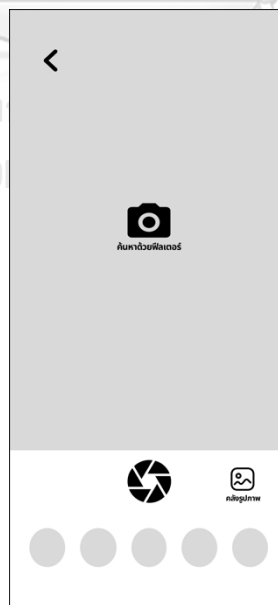
## (3) ระบบค้นหาบริการ

## 1) หน้าเมนูหลักค้นหาบริการ



รูปที่ 4-44: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเมนูหลักค้นหาบริการ

## 2) หน้าค้นหาผู้บริการโดยฟิลเตอร์



รูปที่ 4-45: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์

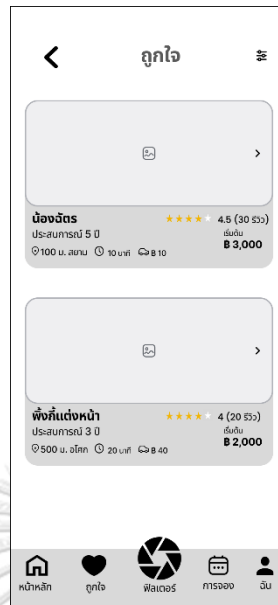
### 3) หน้ากรอกข้อมูลวัน เวลาใช้บริการ และหน้าเลือกตัวกรอง

รูปที่ 4-46: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ากรอกข้อมูลวัน เวลาใช้บริการ และหน้าเลือกตัวกรอง

### 4) หน้าแสดงข้อมูลผลลัพธ์การค้นหา

รูปที่ 4-47: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลผลลัพธ์การค้นหา

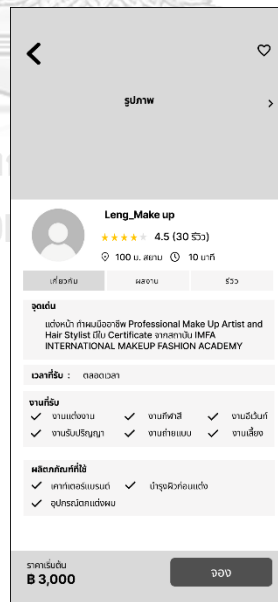
## 5) หน้ารายการถูกใจ



รูปที่ 4-48: ต้นแบบแบบหยابของหน้ารายการถูกใจ

## (4) ระบบจองบริการ

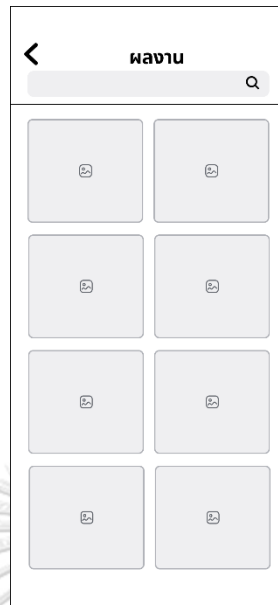
## 1) หน้าแสดงข้อมูลโปรไฟล์ผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-49: ต้นแบบแบบหยابของหน้าแสดงข้อมูลโปรไฟล์ผู้ให้บริการ



## 2) หน้าผลงานผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-50: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าผลงานผู้ให้บริการ

## 3) หน้าเลือกแพ็คเกจบริการ



รูปที่ 4-51: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกแพ็คเกจบริการ

## 4) หน้าเลือกวันและเวลาบริการแท้จริงและบริการทดลองแต่ง

The image displays two mobile application screens for selecting service dates and times. Both screens have a back arrow and the title "เลือกวันและเวลา" (Select Date and Time).

**Left Screen:**

- Section: "เลือกวัน" (Select Date)
- Section: "แท้จริง" (Actual)
- Calendar: Shows January 2023 with the 2nd highlighted.
- Section: "เลือกเวลา" (Select Time)
- Time list: 05:00, 04:00, 05:00, 06:00, 07:00.
- Button: "ถัดไป" (Next).

**Right Screen:**

- Section: "เลือกวัน" (Select Date)
- Section: "ทดลองแต่ง" (Trial Edit)
- Date field: 02/01/2023.
- Time field: 05:00.
- Calendar: Shows January 2023 with the 2nd highlighted.
- Section: "เลือกเวลา" (Select Time)
- Time list: 05:00, 04:00, 05:00, 06:00, 07:00.
- Button: "ถัดไป" (Next).

รูปที่ 4-52: ต้นแบบแบบขยายของหน้าเลือกวันและเวลาบริการแท้จริงและบริการทดลองแต่ง

## 5) หน้ากรอกข้อมูลเพิ่มเติม

The image shows a mobile application screen titled "เพิ่มเติม" (Additional). It contains the following elements:

- Section: "แบบตัวอย่างที่ส่งการ" (Sample form for submission)
- Placeholder image for the form.
- Button: "อัปเดตข้อมูล" (Update information).
- Section: "หมายเหตุผู้ให้บริการ" (Service provider notes)
- Text input field for notes.
- Button: "ถัดไป" (Next).

รูปที่ 4-53: ต้นแบบแบบขยายของหน้ากรอกข้อมูลเพิ่มเติม

## 6) หน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง

**ยืนยันการจอง**

เลขที่การจอง : 1909800

**จองล่วงหน้า**

ชื่อ-นามสกุล : คุณดา สุทธิดี  
 อีเมล : yada.789@gmail.com  
 โทรศัพท์ : 089-4567899  
 ที่อยู่ : 488 ถนน เฉลิมพระเกียรติฯ 9 แขวง  
 พญาภิรมย์ เขต ปrompt พญาภิรมย์ 10250

**รายละเอียดการจอง**

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
 บริการ : แต่งหน้าทำผมตามวันรับปริญญา  
 แพคเกจ : แพคเกจ  
 แพคเกจเสริม : กดล่อนิ้ว  
 วันและเวลาการจอง : 02/11/2023  
 วันและเวลาที่ล่อนิ้ว (กดล่อนิ้ว) : 20/10/2023  
 รูปแบบการจอง : จองตามแบบตัวอย่าง

ค่าบริการ :	฿ 9,000
ค่าฉีดนวด :	฿ 50
<b>รวมค่าบริการ :</b>	<b>฿ 9,050</b>

**รูปแบบชำระ :** ชำระทันที >

**ช่องทางชำระเงิน :** บัตรเครดิต/บัตรเดบิต \*1234 >

**คูปองส่วนลด :** -฿100 >

ชำระเงิน

รูปที่ 4-54: ต้นแบบแบบหยابของหน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง

## 7) หน้าเลือกคูปองส่วนลด

**เลือกคูปองของฉัน**

☒ [Coupon Code] ●

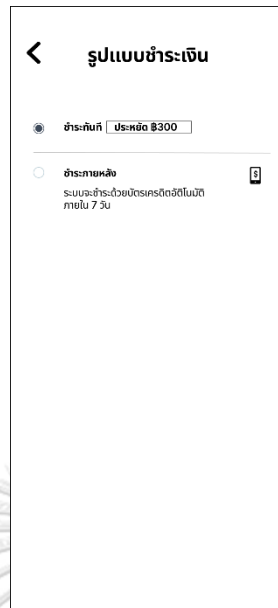
☒ [Coupon Code] ●

☒ [Coupon Code] ●

ตกลง

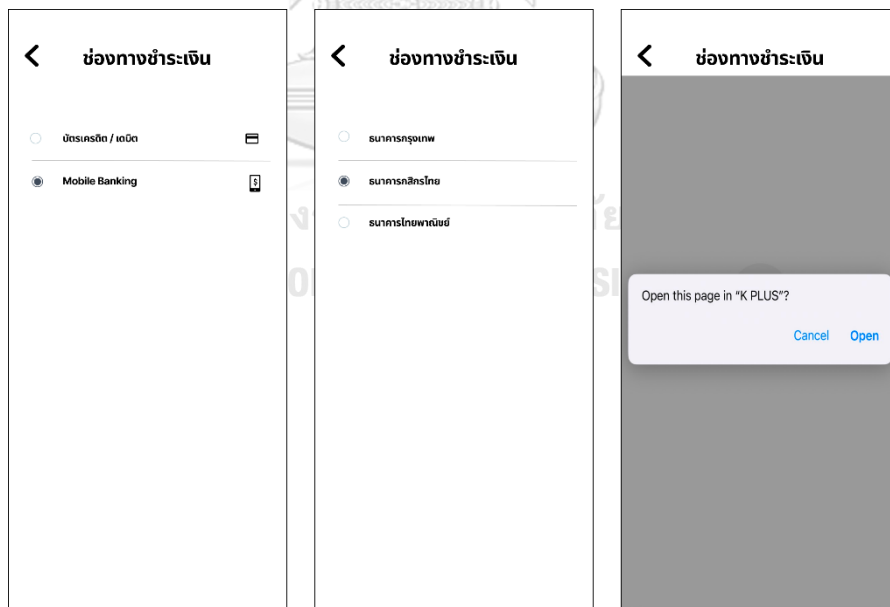
รูปที่ 4-55: ต้นแบบแบบหยابของหน้าเลือกคูปองส่วนลด

## 8) หน้าเลือกรูปแบบชำระเงิน



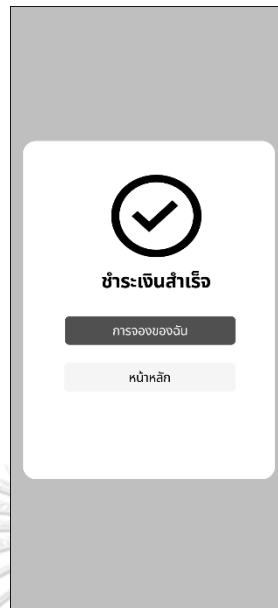
รูปที่ 4-56: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกรูปแบบชำระเงิน

## 9) หน้าเลือกช่องทางการชำระเงินและหน้าเลือกรถนาครชำระเงิน กรณีชำระเงินทันที



รูปที่ 4-57: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกช่องทางการชำระเงินและหน้าเลือกรถนาครชำระเงิน กรณีชำระเงินทันที

## 10) หน้าแสดงผลการชำระเงินสำเร็จ



รูปที่ 4-58: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการชำระเงินสำเร็จ

## 11) หน้าช่องทางชำระเงิน กรณีชำระเงินภายหลัง

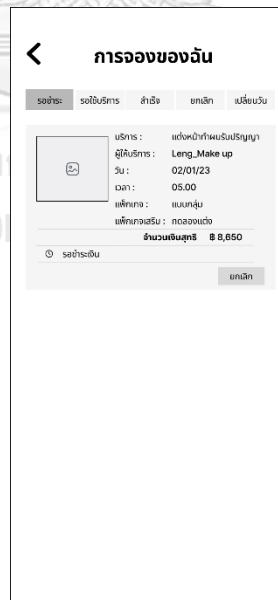
รูปที่ 4-59: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าช่องทางชำระเงิน กรณีชำระเงินภายหลัง

## 12) หน้าแสดงผลการจองสำเร็จ



รูปที่ 4-60: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงผลการจองสำเร็จ

## 13) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน



รูปที่ 4-61: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน

## 14) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะรอใช้บริการ

The screenshot shows a mobile application interface for 'การจองของฉัน' (My Reservations). At the top, there are tabs for 'รอให้บริการ' (Waiting for service), 'กำลัง' (In progress), 'ยกเลิก' (Cancel), and 'เมื่อครบ' (Completed). Below this, there are two identical reservation cards. Each card displays the following information:

- Service: แต่งหน้าทำผมเสริมปริมาณ (Hair and makeup enhancement)
- Service Provider: Leng\_Make up
- Address: สาขา109 (Branch 109)
- Date: 02/01/23
- Time: 05.00
- Location: แนนกุ่ม (Nan Kham)
- Address: นครหลวง (Nong Luang)
- Amount: จำนวนเงินสุทธิ B 8,650 (Total amount B 8,650)
- Time remaining: อีก 1 ม.ม. (1 min remaining)
- Buttons: ยกเลิก (Cancel), เมื่อครบ (Completed), จองแล้ว (Booked)

รูปที่ 4-62: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะรอใช้บริการ

## 15) หน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา แผนที่ และข้อมูลติดต่อผู้ให้บริการ

The screenshot shows two mobile application screens for 'การจองของฉัน' (My Reservations). The left screen displays the following information:

- Service Provider: Leng\_Make up (แต่งหน้าทำผมเสริมปริมาณ)
- Service: กำลังเดินทางมาคุณ (Traveling to you)
- Time: อีก 20 นาที (20 min remaining)
- Map: A map showing the location of Suginami.
- Button: ตกลง (Done)

The right screen displays the following information:

- Service Provider: Leng\_Make up (แต่งหน้าทำผมเสริมปริมาณ)
- Service: ผู้ให้บริการถึงที่หมายแล้ว (Service provider has arrived at the destination)
- Confirmation: A large checkmark icon.
- Button: การจองของฉัน (My Reservations)

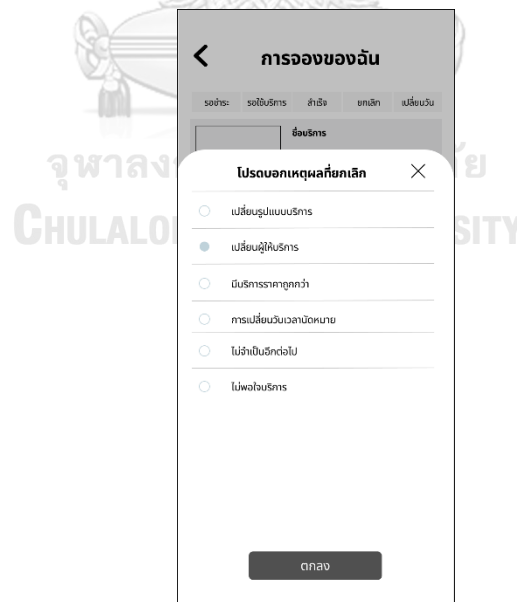
รูปที่ 4-63: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา แผนที่ และข้อมูลติดต่อผู้ให้บริการ

16) หน้าแสดงหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ



รูปที่ 4-64: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ

17) หน้าเลือกเหตุผลที่ยกเลิก กรณียกเลิก



รูปที่ 4-65: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกเหตุผลที่ยกเลิก กรณียกเลิก



## 18) หน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก

รูปที่ 4-66: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก

## 19) หน้าแสดงการยืนยันการยกเลิก

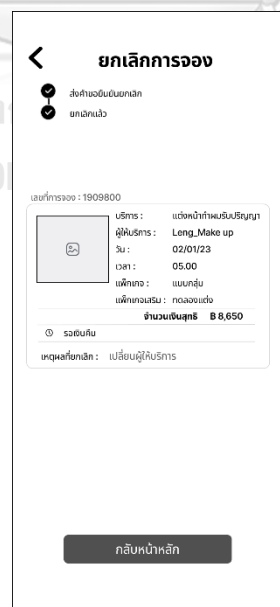
รูปที่ 4-67: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก

20) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะยกเลิก และแสดงรายการแนะนำ



รูปที่ 4-68: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะยกเลิก และแสดงรายการแนะนำ

21) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีไม่มีการคืนเงิน



รูปที่ 4-69: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีไม่มีการคืนเงิน

22) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีมีการคืนเงิน

**ยกเลิกการจอง**

- ✓ ส่งค่าจองเงินมัดจำ
- ✓ ยกเลิกแล้ว
- ✓ จองคืน
- ✓ คืนเงินแล้ว

เลขการจอง : 1909800

บริการ : แต่งหน้าทำผมรับบริการ  
 ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
 วัน : 02/01/23  
 เวลา : 05:00  
 สถานที่ : แยกราชประสงค์  
 ที่พักทางเสริม : งดจองแล้ว

จำนวนเงินสุทธิ **B 8,650**

📍 รัชชี่นคีณ  
 เหตุผลยกเลิก : เปลี่ยนผู้ให้บริการ

กลับไปหน้าหลัก

รูปที่ 4-70: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีมีการคืนเงิน

23) หน้าเลือกวันและเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

**การจองของวัน**

รหัสการจอง: รหัสบริการ ลำโงง ยกเลิก เปลี่ยนวัน

ชื่อบริการ

ไปตเลือกวันที่ต้องการใหม่

เลือกวัน

< ม.ค. 2023 >

28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

เลือกเวลา 05:00

ตกลง

รูปที่ 4-71: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าเลือกวันและเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

## 24) หน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

รูปที่ 4-72: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

## 25) หน้าแสดงการยืนยันเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

รูปที่ 4-73: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงการยืนยันเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

26) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน

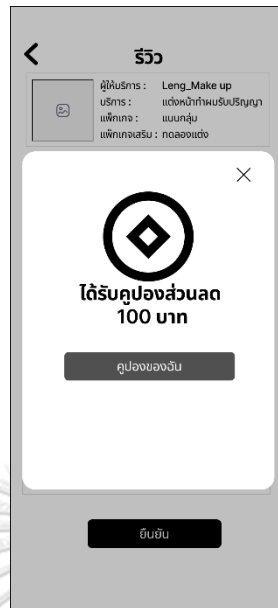
รูปที่ 4-74: ต้นแบบแบบขยายของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉันทัน ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน

(5) ระบบรีวิวบริการ

1) หน้ากรอกข้อมูลรีวิวบริการ

รูปที่ 4-75: ต้นแบบแบบขยายของหน้ากรอกข้อมูลรีวิวบริการ

## 2) หน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด



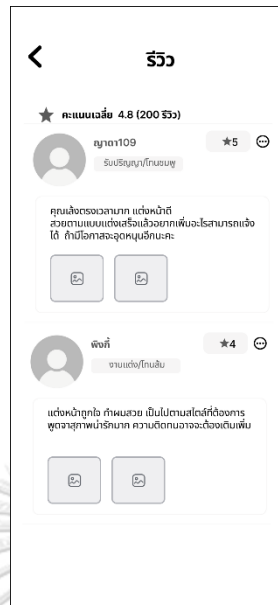
รูปที่ 4-76: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด

## 3) หน้าแสดงคูปองของฉัน



รูปที่ 4-77: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงคูปองของฉัน

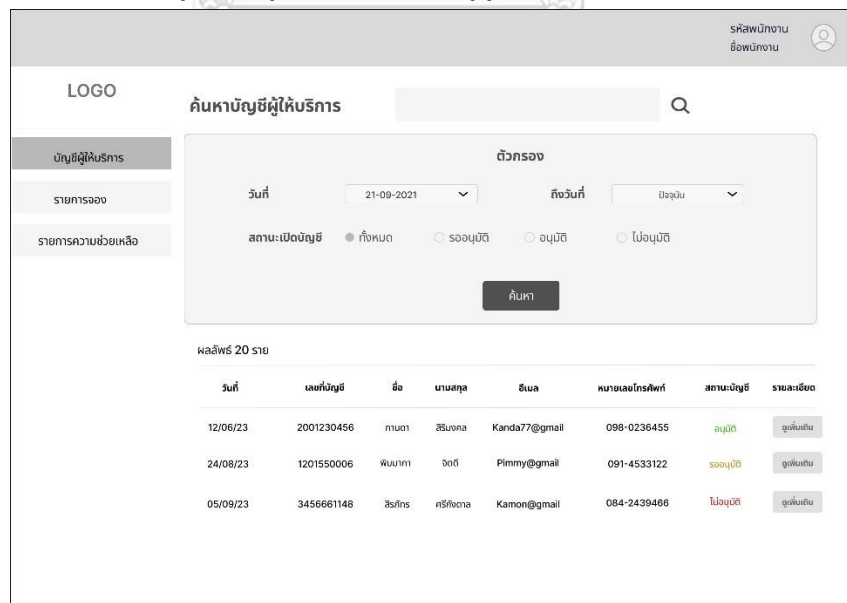
#### 4) หน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งหมด



รูปที่ 4-78: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งหมด

#### (6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

##### 1) หน้าค้นหาและแสดงข้อมูลบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ



รูปที่ 4-79: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลบัญชีผู้ให้บริการของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

## 2) หน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

รศ.สพ.นิตา  
อ.อพนิตา

LOGO สถาน: รออนุมัติ

บัญชีผู้ให้บริการ

รายการจอง

รายการความช่วยเหลือ

อนุมัติ ไม่อนุมัติ

ชื่อบุคคล : นิตา สมายด์ วัน/เดือน/ปีเกิด : 10/09/1994

เลขบัตรประชาชน : 12345678912123 หมายเลขโทรศัพท์ : 090-4556666

ประสมการณ : 3 ปี บัญชีธนาคาร : กสิกรไทย เลขที่บัญชี 12345678912123

ที่อยู่ : 23 ถ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 10220

รูปผลงาน

รูปผลงาน

สไลด์งาน : ภาพสไลด์

รูปที่ 4-80: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 3) หน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการจองสำหรับผู้ดูแลระบบ

รศ.สพ.นิตา  
อ.อพนิตา

LOGO ค้นหาการจอง

เลขที่บัญชี / เลขที่การจอง / ชื่อผู้ให้บริการ

วันที่: 12/09/2023 ถึงวันที่: 31/09/2023

สถานะการจอง:  กักหนัด  รอชำระ  รอให้บริการ  สำเร็จ  ยกเลิก

ค้นหา

ผลลัพธ์ 10 รายการ

วันที่	เลขที่การจอง	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	รูปแบบบริการ	สถานะการจอง	รายละเอียด
17/06/23	2001230366	2556230456	รศ.สพ.	2001230456	พรตบ34	รับปรึกษา	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม
30/07/23	3401230988	11231230456	พ.สว.99	2001251234	นังฉัตร	งานแต่ง	รอชำระ	ดูเพิ่มเติม
11/08/23	15501230678	5667230456	ชญู19	2001230456	พรตบ34	รับปรึกษา	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม

รูปที่ 4-81: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการจองสำหรับผู้ดูแลระบบ



## 4) หน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

รูปที่ 4-82: ต้นแบบแบบหยาบของหน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 5) หน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

วันที่	เลขที่การจอง	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	คิวงาน	สถานะการจอง	รายละเอียด
17/06/23	2001230366	2556230456	รพีร์	2001230456	พธธว:34	ไม่สุภาพ	สำเร็จ
30/07/23	3401230988	11231230456	พัลลภ99	2001251234	นังงสิริ	ไม่ทบทวน	กำลังดำเนินการ
11/08/23	15501230678	5667230456	สมชาย19	2001230456	พธธว:34	ไม่มีคุณภาพ	สำเร็จ

รูปที่ 4-83: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 6) หน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

รูปที่ 4-84: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 7) หน้าติดต่อและระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

รูปที่ 4-85: ต้นแบบแบบหยาบของหน้าติดต่อและระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

#### 4.3.2 การทดสอบระบบด้วยต้นแบบแบบหยาบ (Low-Fidelity Prototyping and Testing)

การทดสอบต้นแบบแบบหยาบเป็นการให้ผู้ใช้งานได้ทดสอบในเบื้องต้น ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงต้นแบบที่สร้างแบบเสมือนจริงให้ดีขึ้นในลำดับถัดไป

##### ขั้นตอนการทดสอบต้นแบบแบบหยาบ

นัดหมายกลุ่มเป้าหมายตามขอบเขตของโครงการมาทดสอบต้นแบบ ช่วงต้นเดือนตุลาคม ทดสอบทีละคน จำนวนทั้งสิ้น 8 คน ดังนี้

- ลูกค้า จำนวน 5 คน
  - ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน
  - ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน
- 1) รับฟังผลตอบรับข้อเสนอต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมายที่ได้ทำการทดสอบต้นแบบโดยให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้งานตามระบบของผู้ใช้งานของตนเองทีละคน
  - 2) วิเคราะห์ผลตอบรับและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางแก้ไขต้นแบบให้ดียิ่งขึ้น
  - 3) นำข้อเสนอแนะจากผลตอบรับและข้อเสนอแนะไปออกแบบต้นแบบเสมือนจริงต่อไป

#### ผลการทดสอบระบบด้วยต้นแบบแบบหยาบ

แสดงดังตารางที่ 4-8 ถึง ตารางที่ 4-13

##### (1) ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4-8: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าลงทะเบียนแก้ไขการใส่ข้อมูลในการลงทะเบียนให้กระชับ ลงทะเบียนด้วยการเลือกใส่แค่อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ และยืนยันด้วยการใส่ OTP</li> <li>- หน้าสร้างบัญชีของฉันเพิ่มแสดงสถานะขั้นตอนต่าง ๆ ในการสมัคร</li> <li>- หน้าสร้างบัญชีของฉัน ส่วนยืนยันตัวตนเพิ่มการยืนยันตัวตนที่กระชับง่าย ไม่ต้องกรอกเยอะ</li> <li>- เพิ่มหน้าแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>- หน้าสร้างโปรไฟล์ผู้ให้บริการ เพิ่มหัวข้อ “เพิ่มเติม”</li> <li>- บอกระยะเวลาทราบผลในการอนุมัติการให้บริการ</li> <li>- หน้าหลักบัญชีของฉัน เปลี่ยนรูปแบบปุ่มเมนูให้เห็นง่าย</li> <li>- หน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เพิ่มหัวข้อ “เพิ่มเติม”</li> </ul>

ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้ารายการจอง เพิ่มรายละเอียดสถานะรอใช้บริการ สถานะยกเลิก สถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา</li> <li>- หน้ารายการจอง สถานะเปลี่ยนแปลงวันเวลา เพิ่มปุ่มกดยอมรับและปฏิเสธรับงานที่เปลี่ยนแปลงวันและเวลา</li> <li>- หน้าแสดงแผนที่เดินทางเพิ่มปุ่มโทรหาลูกค้า</li> <li>- หน้าโปรไฟล์ เปลี่ยนคำว่าหัวข้อ อื่นๆ เป็นหัวข้อ เพิ่มเติม ให้สอดคล้องกัน</li> <li>- หน้ารายการจองเมื่อให้บริการสำเร็จมีการกดปิดงาน เพิ่มคิวอาร์โค้ดให้ลูกค้าแสกนยืนยันให้บริการสำเร็จ</li> </ul>

## (2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

ตารางที่ 4-9: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าลงทะเบียนแก้ไขการใส่ข้อมูลในการลงทะเบียนให้กระชับ ลงทะเบียนด้วยการเลือกใส่แค่อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ และยืนยันด้วยการใส่ OTP</li> <li>- หน้าสร้างบัญชีของฉันเพิ่มแสดงสถานะขั้นตอนต่าง ๆ ในการสมัคร</li> <li>- หน้าสร้างบัญชีเพิ่มการยืนยันตัวตนที่กระชับง่าย ไม่ต้องกรอกเยอะ</li> <li>- เพิ่มหน้าแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>- เพิ่มรายละเอียดสถานะรอใช้บริการ สถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา</li> <li>- หน้ารายงานความช่วยเหลือ อยากให้มีประวัติรายงานความช่วยเหลือ</li> <li>- หน้ารายงานความช่วยเหลือ อยากให้มีสถานะรายงานความช่วยเหลือ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลสีผิวลูกค้า อยากให้ระบุเป็นคำอธิบายแทนการระบุเป็นรหัส</li> </ul>

## (3) ระบบค้นหาบริการ

ตารางที่ 4-10: ผลทดสอบต้นแบบแบบขยายของระบบค้นหาบริการ

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแจ้งเตือน ในหน้าเมนูหลัก แจ้งอัปเดตสถานะการจองโดยไม่ต้องกดเข้าไปดูในรายการจอง</li> <li>- หน้าเมนูหลักเพิ่มการค้นหาโดยวัน เวลา จำนวนคน ตัวกรองต่าง ๆ ให้มีการค้นหาได้ 3 ทางตามความสำคัญที่ต้องการ ค้นหาจากการกรอกวันที่ เวลา ค้นหาจากการเลือกหมวดหมู่งาน ค้นหาจากสไตล์โดยใช้ฟิลเตอร์</li> <li>- หน้าเมนูหลักแสดงรายการค้นหาโดยหมวดหมู่ควรแสดงเป็นสัญลักษณ์ แทนการแสดงเป็นรูปภาพ เพราะทำให้หน้าการค้นหาหลายรูปแบบทำให้ดูยาก ตาลาย</li> <li>- หน้าผลลัพธ์การค้นหาสรุปข้อมูลที่ค้นหา</li> <li>- หน้าผลลัพธ์การค้นหาจำนวนผลลัพธ์ ค้นหาผู้ให้บริการ</li> <li>- หน้าผลลัพธ์การค้นหาเพิ่มการเรียงผลของการค้นหา</li> <li>- หน้าผลลัพธ์การค้นหา เพิ่มปุ่มกดดูใจ</li> <li>- หน้าค้นหาผู้บริการโดยฟิลเตอร์เพิ่ม คำอธิบายฟิลเตอร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าเมนูหลักแสดงผู้ให้บริการแนะนำควรมีขนาดใหญ่ดูง่าย เห็นชัดเจน</li> <li>- หน้าเมนูหลักแสดงผู้ให้บริการแนะนำเพิ่มปุ่มกดดูใจ เพื่อให้แสดงในรายการดูใจ</li> <li>- หน้าผลลัพธ์การค้นหาราคาที่แสดงขึ้นราคาตามจำนวนคน ถ้าเป็นแบบกลุ่มแสดงทั้งราคารวมและราคาเฉลี่ยต่อคน</li> </ul>

## (4) ระบบจองบริการ

ตารางที่ 4-11: ผลทดสอบต้นแบบแบบขยายของระบบจองบริการ

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าโปรไฟล์ผู้ให้บริการ รูปหน้าปก แสดงจำนวนรูปทั้งหมด เพื่อจะได้ทราบ ว่ายังเหลือรูปให้ดูอีกจำนวนเท่าใด</li> <li>- หน้าโปรไฟล์ผู้ให้บริการ หน้าผลงานควรมีคำอธิบายรูปหรือวิดีโอว่าอยู่ในหมวดหมู่รูปแบบหรือสไตล์ใด</li> <li>- หน้าโปรไฟล์ผู้ให้บริการ หน้าผลงานควรแสดงจำนวนผลลัพธ์ผลงานทั้งหมด เพื่อจะได้ทราบว่ายังเหลือรูปหรือวิดีโอให้ดูอีกจำนวนเท่าใด</li> <li>- หน้ายืนยันการจองควรเรียงลำดับให้การเลือกคูปองส่วนลดอยู่ก่อนรูปแบบชำระเงิน</li> <li>- หน้ายืนยันการจองแสดงราคาสุทธิ</li> <li>- หน้าการจองของฉัน เพิ่มรายละเอียดของสถานะทั้งหมด ของ “สถานะรอใช้บริการ”</li> <li>- หน้าการจองของฉัน เพิ่มรายละเอียดของสถานะทั้งหมด ของ “สถานะเปลี่ยนแปลงวัน”</li> <li>- เพิ่มการแสดงข้อมูลชำระเงินอัตโนมัติ</li> <li>- หน้าการจองของฉัน สถานะสำเร็จ ควรเพิ่มรายละเอียดรูปหลังการแต่ง เพื่อบันทึกเป็นประวัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าโปรไฟล์ผู้ให้บริการแสดงค่าเดินทาง</li> <li>- หน้าโปรไฟล์ เปลี่ยนคำว่าหัวข้อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เป็นหัวข้อ เพิ่มเติม ให้สอดคล้องกัน</li> <li>- หน้าเลือกแพ็คเกจเพิ่มแสดงราคา ค่าเฉลี่ยต่อคน</li> <li>- หน้าเลือกแพ็คเกจเพิ่มรายละเอียดค่าแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง ระบุราคาที่เพิ่มต่อคน</li> <li>- หน้ายืนยันการจองเปลี่ยนชื่อ วิธีการชำระเงิน เป็น ช่องทางชำระเงิน</li> </ul>

## (5) ระบบรีวิวบริการ

ตารางที่ 4-12: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของระบบรีวิวบริการ

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการแสดงผลรายการที่ยังไม่ได้รีวิว รอการรีวิว</li> <li>- เพิ่มการแสดงผลรายการประวัติรีวิว</li> <li>- เพิ่มหน้าแสดงรายละเอียดรีวิว สามารถกดรูปหรือวิดีโอแบบขนาดใหญ่ขึ้น</li> <li>- หน้าแสดงรายละเอียดรีวิว แสดงชื่อผู้ให้บริการ เพื่อกดเข้าไปยังโปรไฟล์ผู้ให้บริการได้</li> <li>- เพิ่มการเลือกดูรีวิวตามคะแนนรีวิว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการของระบบจองบริการเพิ่มตัวกรองคะแนนรีวิว</li> <li>- หน้าคูปองของฉัน เพิ่มปุ่มใช้คูปองเพื่อแสดงบริการแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการต่อ</li> </ul>

## (6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

ตารางที่ 4-13: ผลทดสอบต้นแบบแบบหยาบของจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้ารายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการรออนุมัติ เพิ่มรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับบริการ</li> <li>- หน้ารายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการจัดใส่หัวข้อของข้อมูลให้ดูง่ายขึ้นว่าเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอะไร</li> <li>- หน้ารายละเอียดการจองจัดหน้าข้อมูลให้ดูง่ายขึ้น</li> <li>- หน้ารายละเอียดรายการจอง เพิ่มข้อมูลหมายเหตุและช่องทางการชำระเงิน</li> <li>- หน้ารายละเอียดรายการความช่วยเหลือ เปลี่ยนชื่อปุ่ม ดูบัญชี ของผู้ให้บริการ เป็นชื่อปุ่ม ดูประวัติระงับบัญชี</li> <li>- เพิ่มข้อมูลแสดงประวัติการระงับบัญชี</li> <li>- เพิ่มรายละเอียดปุ่มเป็น ปุ่มระงับบัญชีชั่วคราว ระงับบัญชีถาวร</li> </ul>

## รูปภาพต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

### (1) ระบบจัดการจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

- แก้ไขการใส่ข้อมูลในการลงทะเบียนให้กระชับ ลงทะเบียนด้วยการเลือกใส่แค่อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ และยืนยันด้วยการใส่ OTP

ก่อนปรับปรุง

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-86: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการ



- เพิ่มแสดงสถานะขั้นตอนต่าง ๆ ในการสมัคร

ก่อนปรับปรุง

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-87: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ

- เพิ่มการยืนยันตัวตนที่กระชับง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูล

**บัญชีของฉัน**

**ยืนยันตัวตน**

เลขที่บัตรประชาชน 2307600797566  ที่บ้านน้ำเอื้อง

ชื่อ  นามสกุล

พ.ศ.  เพศ

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน 18 หมู่ 7 ซอย 18 แขวง สีลม เขต ดุสิต กรุงเทพมหานคร 10240

**สำเนาบัตรประชาชน**

รูปภาพตัวอย่างที่ถูกต้อง

ทำเองผู้บัตร

ทำเองผู้บัตร

บันทึก

ก่อนปรับปรุง

**บัญชีของฉัน**

สร้างบัญชีของคุณให้สมบูรณ์ 50%

สร้างเสร็จสิ้น ยืนยันตัวตน ลิงค์โซเชียลมีเดีย บัญชีสมบูรณ์

รูปภาพตัวอย่างที่ถูกต้อง

ยืนยันตัวตน

**แสกนหน้า**

กรุณาวางใบหน้าในกรอบที่กำหนด

ถือกล้องสักคู่ ระบบกำลังจับภาพ

**แสกนบัตร**

ถือกล้องสักคู่ ระบบกำลังจับบัตร

**แสกนหน้าและบัตร**

กรุณาวางใบหน้าในกรอบที่กำหนด

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-88: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนยืนยันตัวตน

- เพิ่มหน้าแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

**บัญชีของฉัน**

สร้างบัญชีของคุณให้สมบูรณ์ 75%

สร้างเสร็จแล้ว ยินยอมเงื่อนไข ยินยอมสละสิทธิ ยินยอมข้อมูล

**นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**

บริษัท เซฟเวจด์ จำกัด  
ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล  
และมีการกำหนดมาตรการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล  
ให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อเป็นการปฏิบัติตาม  
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562  
บริษัท เซฟเวจด์ จำกัด  
เห็นจึงขอแจ้งให้คุณทราบว่า นโยบายคุ้มครองข้อมูล  
การคุ้มครองการอื่นและอาจมีผลเกี่ยวข้องกับ  
การปฏิบัติตามกฎหมายของอเมริกา  
และสิ่งที่มีอยู่ในกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ  
ทางบริษัท ทั้งนี้เรื่องและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
ก็ขอแจ้งให้คุณทราบว่า บริษัทและข้อมูลใน  
การดำเนินงานมีผลในหลายกรณี เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย  
กรณีใดๆ บริษัท ขอแจ้ง  
แก่คุณหรือผู้ที่เกี่ยวข้องบุคคลในฟีดแบ็กที่มีสิทธิ์  
หรือแจ้งขอข้อมูลของคุณ

ยอมรับ

ลงทะเบียน

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-89: ต้นแบบแบบหายาหลังปรับปรุงของการเพิ่มหน้านโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- เพิ่มแสดงสถานะขั้นตอนต่าง ๆ ในการสร้างโปรไฟล์

Three mobile app screens showing the initial profile creation steps:

- Screen 1:** Profile information form including name, address, phone number, and service details like location and hours.
- Screen 2:** Photo selection gallery with a 'เลือกรูป' (Select photo) button.
- Screen 3:** Video selection gallery with a 'เลือกรูป/วิดีโอ' (Select photo/video) button.

ก่อนปรับปรุง

Four mobile app screens showing the profile completion progress:

- Screen 1 (25%):** Profile information form with a progress bar at 25%.
- Screen 2 (50%):** Photo selection gallery with a progress bar at 50%.
- Screen 3 (75%):** Service selection modal with a progress bar at 75% and a 'เลือก' (Select) button.
- Screen 4 (75%):** Service selection modal with a progress bar at 75% and a 'เลือก' (Select) button.

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-90: ต้นแบบแบบหยายก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างโปรไฟล์ผู้ให้บริการ

- บอกระยะเวลาทราบผลในการอนุมัติการให้บริการ



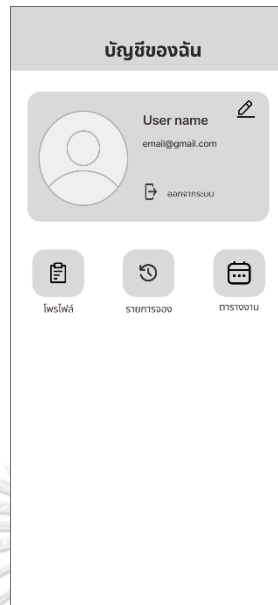
ก่อนปรับปรุง



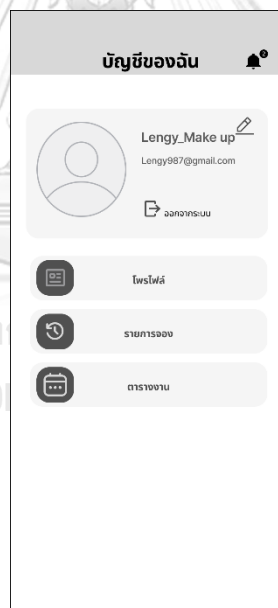
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-91: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติให้บริการ

- เปลี่ยนรูปแบบปุ่มเมนูให้เห็นง่าย



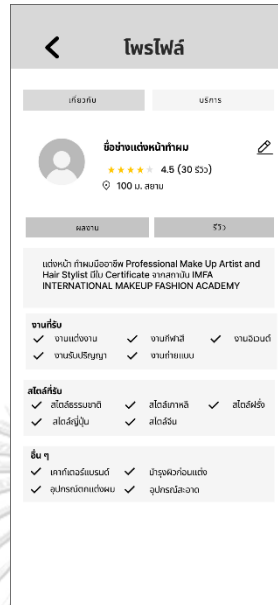
ก่อนปรับปรุง



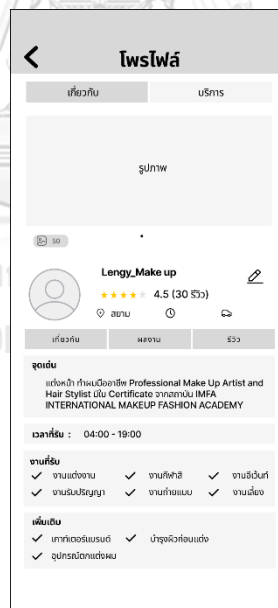
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-92: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าหลักบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ

- เปลี่ยนชื่อหัวข้อ “อื่นๆ” เป็น “เพิ่มเติม”
- เพิ่มข้อมูลเวลาให้บริการ



ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-93: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ  
ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

- เพิ่มรายละเอียดสถานะรอใช้บริการ

**รายการการจอง**

สถานะ: **รอให้บริการ** สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ: แต่งหน้าทำผมเสริมเบรียลยูนิ  
 ผู้จองบริการ: กุญฑา109  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพทย์ทาง: แนนกษุณ  
 แพทย์ทางเสริม: กอลจอยแต่ง  
 จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650

🕒 เช้า ๕ โมง

ปุ่มแก้ไข

ก่อนปรับปรุง

**รายการการจอง**

สถานะ: **รอให้บริการ** สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ: แต่งหน้าทำผมเสริมเบรียลยูนิ  
 ผู้จองบริการ: กุญฑา109  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพทย์ทาง: แนนกษุณ  
 แพทย์ทางเสริม: กอลจอยแต่ง  
 จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650

🕒 อีก 1 ชม.

ปุ่มแก้ไข

บริการ: แต่งหน้าทำผมทำทอนแบบ  
 ผู้จองบริการ: พนมภา  
 วัน: 22/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพทย์ทาง: แนนกษุณ  
 แพทย์ทางเสริม: -  
 จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 4,200

🕒 เช้า ๕ โมง

ปุ่มแก้ไข

**รอให้บริการ**

เช้า ๕ โมง  
 เสร็จในอีก 3 วัน  
 จองไว้ก่อนแล้ว  
 อีก 1 ชม.  
 กำลังเข้ามา  
 ฟรีแล้ว

เลขการจอง: 1909800

บริการ: แต่งหน้าทำผมเสริมเบรียลยูนิ  
 ผู้จองบริการ: กุญฑา109  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพทย์ทาง: แนนกษุณ  
 แพทย์ทางเสริม: กอลจอยแต่ง  
 จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650

🕒 อีก 1 ชม.

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-94: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะรอใช้  
บริการ



- เพิ่มรายละเอียดสถานะยกเลิก

**รายการการจอง**

รอชำระ: รอให้บริการ: สำเร็จ: **ยกเลิก**: เปลี่ยนวัน

บริการ: แต่ดงดำทำขนมปังปิ้งย่าง  
 ผู้ให้บริการ: ฤๅดา109  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพคเกจ: แบบกลุ่ม  
 แพคเกจเสริม: กล้วยแฉ่อง  
**จำนวนเงินสุทธิ ฿ 8,650**

ยกเลิกแล้ว  
 เหตุผลยกเลิก:

ก่อนปรับปรุง

**การจองของเงิน**

รอชำระ: รอให้บริการ: สำเร็จ: **ยกเลิก**: เปลี่ยนวัน

บริการ: แต่ดงดำทำขนมปังปิ้งย่าง  
 ผู้ให้บริการ: Lengy\_Make up  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพคเกจ: แบบกลุ่ม  
 แพคเกจเสริม: กล้วยแฉ่อง  
**จำนวนเงินสุทธิ ฿ 8,650**

รอชำระ  
 เหตุผลยกเลิก: เปลี่ยนผู้ให้บริการ

**คุณอาจจะชอบ**

**น้องฉัตร** ★★★★★ 4.5 (30 รีวิว)  
 ประสบการณ์ 5 ปี  
 100 ม. สบาย 10 นาที ๑๖ ๑๐ **฿ 3,000**

**พิงกี้** ★★★★★ 4.1 (40 รีวิว)

**ยกเลิกบริการ**

สำเร็จแล้ว  
 ยกเลิกแล้ว  
 รอชำระเงิน  
 ยกเลิกแล้ว

เลขที่การจอง: 1909800

บริการ: แต่ดงดำทำขนมปังปิ้งย่าง  
 ผู้ให้บริการ: Lengy\_Make up  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพคเกจ: แบบกลุ่ม  
 แพคเกจเสริม: กล้วยแฉ่อง  
**จำนวนเงินสุทธิ ฿ 8,650**

รอชำระเงิน  
 เหตุผลยกเลิก: เปลี่ยนผู้ให้บริการ

เลขที่การจอง: 1909800

บริการ: แต่ดงดำทำขนมปังปิ้งย่าง  
 ผู้ให้บริการ: Lengy\_Make up  
 วัน: 02/01/23  
 เวลา: 05.00  
 แพคเกจ: แบบกลุ่ม  
 แพคเกจเสริม: กล้วยแฉ่อง  
**จำนวนเงินสุทธิ ฿ 8,650**

รอชำระเงิน  
 เหตุผลยกเลิก: เปลี่ยนผู้ให้บริการ

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-95: ต้นแบบแบบหยากก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะยกเลิก  
 บริการ

- เพิ่มคิวอาร์โค้ดให้ลูกค้าสแกนยืนยันให้บริการสำเร็จ



ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-96: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะให้บริการสำเร็จ

- เพิ่มรายละเอียดสถานะ สถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา
- เพิ่มปุ่มกดยอมรับและปฏิเสธรับงานที่เปลี่ยนแปลงวันและเวลา

ก่อนปรับปรุง

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-97: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายการจอง สถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา

## (2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

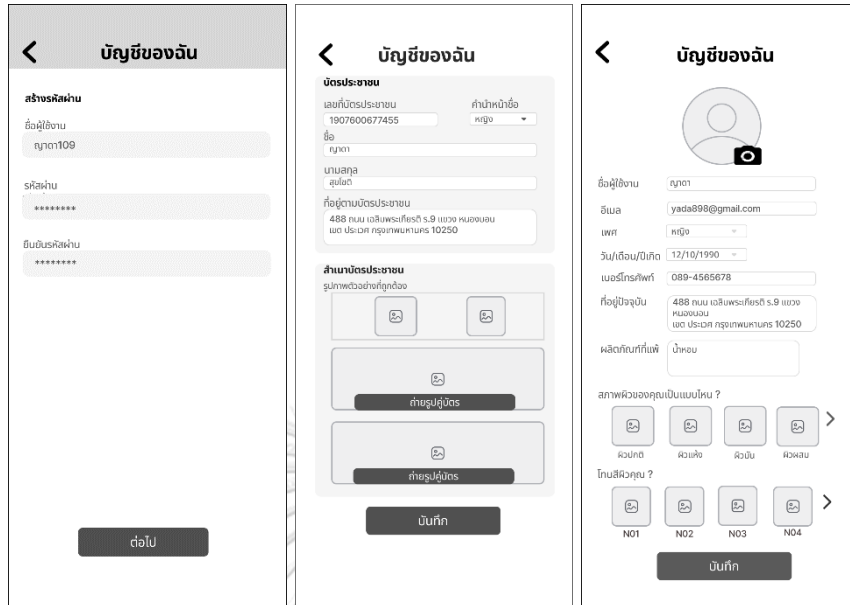
- แก้ไขการใส่ข้อมูลในการลงทะเบียนให้กระชับ ลงทะเบียนด้วยการเลือกใส่แค่อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ และยืนยันด้วยการใส่ OTP

ก่อนปรับปรุง

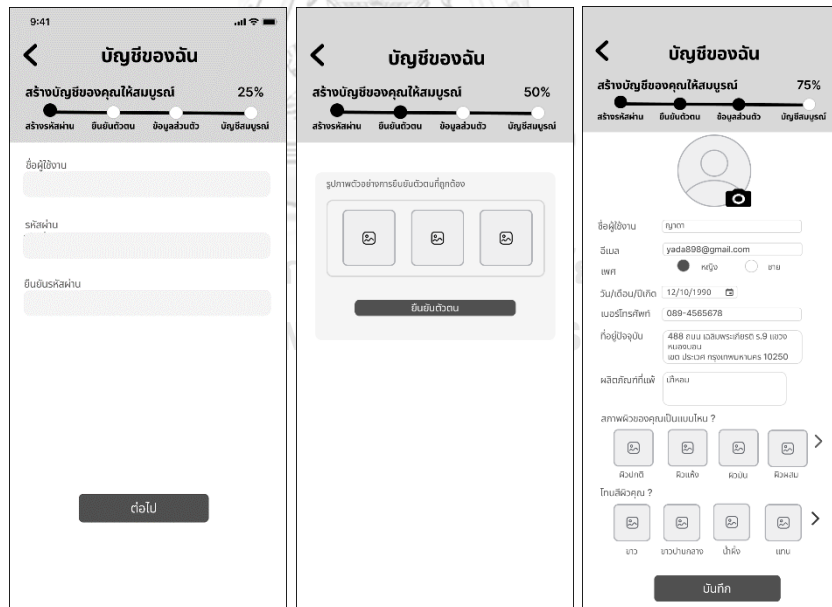
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-98: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าลงทะเบียนสำหรับลูกค้า

- เพิ่มแสดงสถานะขั้นตอนต่าง ๆ ในการสมัคร
- เปลี่ยนการเลือกข้อมูลสีผิว ให้ระบุเป็นคำอธิบายแทนการระบุเป็นรหัส



ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-99: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า

- เพิ่มการยืนยันตัวตนที่กระชับง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลเยอะ

← บัญชีของฉัน

**บัตรประชาชน**

เลขที่บัตรประชาชน 1907600677455 คำนำหน้าชื่อ หญิง

ชื่อ

นามสกุล

นามสกุล

ชื่อตามบัตรประชาชน

488 หมู่ ๕ ต.โพธิ์โพธิ์ ร.๑ แขวง หมอช่อมบ  
เขต ประเวท กรุงเทพมหานคร 10250

**สำเนาบัตรประชาชน**

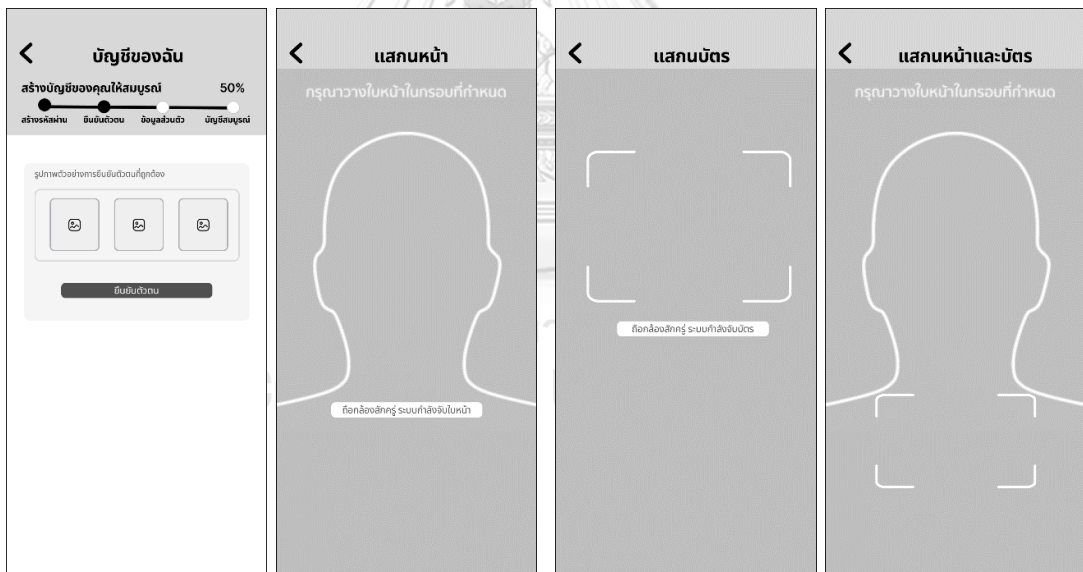
รูปภาพตัวอย่างที่กดเลือก

ถ่ายรูปเพิ่ม

ถ่ายรูปเพิ่ม

บันทึก

ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-100: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน

- เพิ่มหน้าแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

**บัญชีเงิน**

สร้างบัญชีของคุณได้สมบูรณ์ 75%

สร้างเดสก์ท็อป    ยืนยันตัวตน    ตั้งรหัสผ่าน    บัญชีสมบูรณ์

**นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**

บริษัท เซฟเวจด์ จำกัด  
ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล  
และมีการกำหนดมาตรการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล  
ให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อเป็นการปฏิบัติตาม  
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562  
บริษัท เซฟเวจด์ จำกัด  
เก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยวัตถุประสงค์เพื่อการ  
จัดสรรบริการอันเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ  
การปฏิบัติตามกฎหมายของมีค่า  
และเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ  
ทางบริษัท ทั้งนี้ข้อมูลและข้อมูลของท่าน  
ก็อาจจะถูกเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ใน  
การดำเนินงานที่สอดคล้องกับ นโยบายการคุ้มครอง  
ข้อมูลส่วนบุคคล บริษัท เซฟเวจด์ จำกัด  
แต่โดยไม่มีผลผูกพันผู้ใช้โดยไม่มีการ  
แจ้งข้อควรระวังใดๆ

ยอมรับ

ลงทะเบียน

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-101: ต้นแบบแบบหายาหลังปรับปรุงของการเพิ่มหน้านโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- เพิ่มประวัติรายงานความช่วยเหลือ
- เพิ่มสถานะรายงานความช่วยเหลือ

ก่อนปรับปรุง

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-102: ต้นแบบแบบหยابก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าความช่วยเหลือ

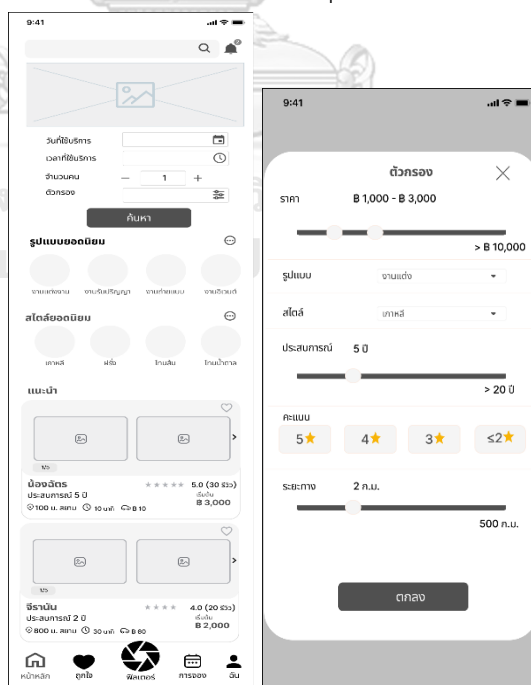


## (3) ระบบค้นหาบริการ

- เพิ่มการค้นหาโดยวัน เวลา จำนวนคน ตัวกรองต่าง ๆ ให้มีการค้นหาได้ 3 ทางตามความสำคัญที่ต้องการ ค้นหาจากการกรอกวันที่ เวลา ค้นหาจากการเลือกหมวดหมู่งาน ค้นหาจากสไตล์ โดยการใช้ฟิลเตอร์
- เปลี่ยนการค้นหาโดยหมวดหมู่แสดงเป็นสัญลักษณ์ แทนการแสดงเป็นรูปภาพ



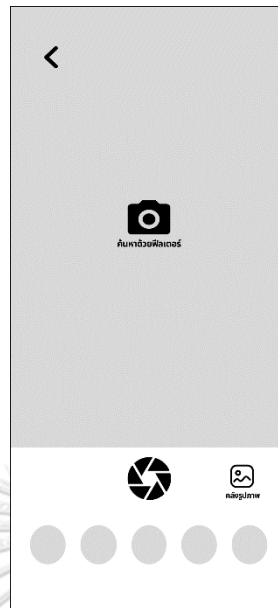
ก่อนปรับปรุง



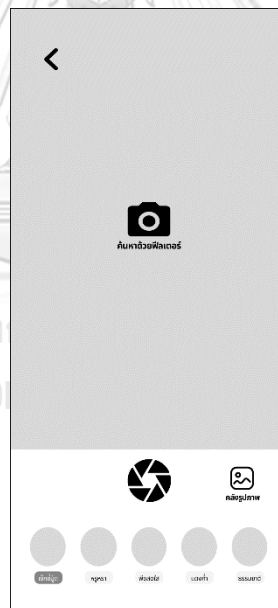
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-103: ต้นแบบแบบขยายก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าเมนูหลักค้นหาบริการ

- เพิ่มคำอธิบายสไตล์ของฟิลเตอร์



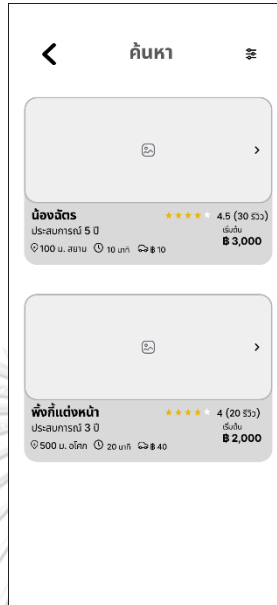
ก่อนปรับปรุง



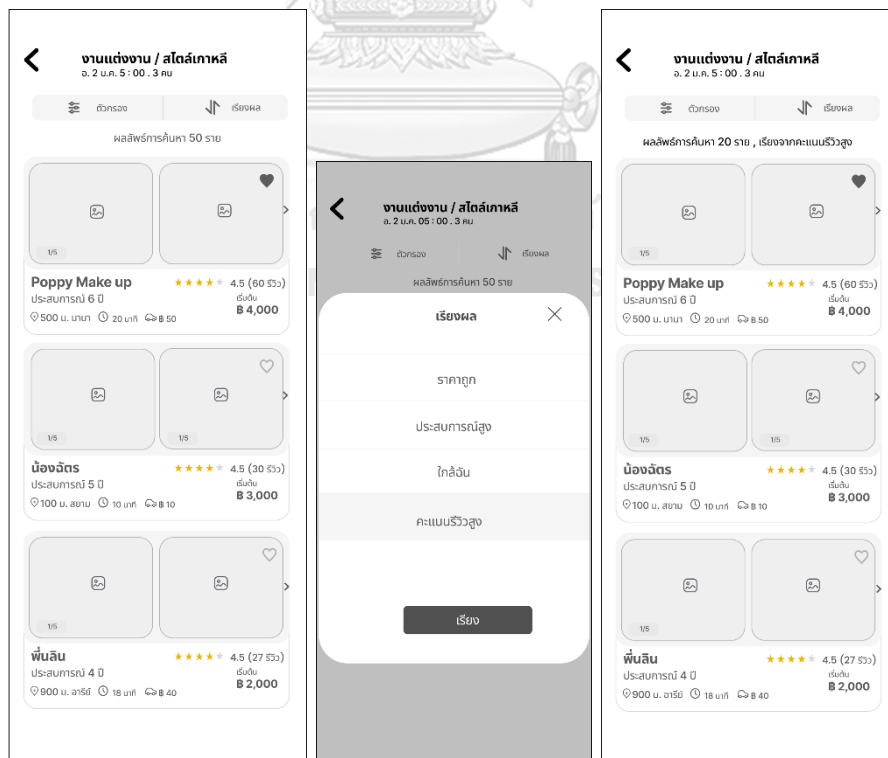
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-104: ต้นแบบแบบหยابก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์

- เพิ่มการสรุปข้อมูลที่ค้นหา จำนวนผลลัพธ์การค้นหา
- เพิ่มการเรียงผลของการค้นหา
- เพิ่มปุ่มกดดูใจ



ก่อนปรับปรุง

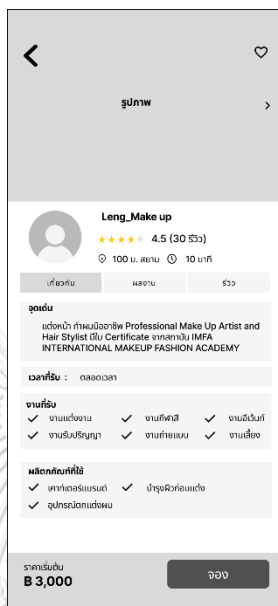


หลังปรับปรุง

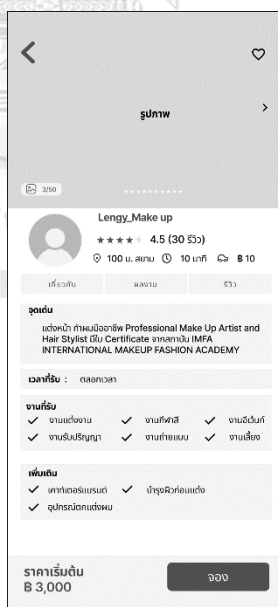
รูปที่ 4-105: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์

## (4) ระบบจองบริการ

- เพิ่มการแสดงจำนวนรูปทั้งหมด
- เพิ่มการแสดงค่าเดินทาง



ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-106: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ

- เพิ่มการแสดงราคาต่อคน
- เพิ่มรายละเอียดค่าแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง ระบุราคาที่เพิ่มต่อคน

**เลือกแพ็คเกจ**

จำนวน 1 คน **฿ 3,000**

จำนวน 2 คน **฿ 5,000**  
เริ่มต้น ฿1,000

แบบกลุ่ม **฿ 6,000**  
เริ่มต้น ฿ 2,000

**แพ็คเกจเสริม**

ทดลองแต่ง **+฿ 1,000**

ทดลองแต่งเพื่อเพิ่มจำนวนที่นั่ง หากไม่พอใจสามารถยกเลิกการจองได้

**ราคา**  
**฿ 9,000** **ถัดไป**

ก่อนปรับปรุง

**เลือกแพ็คเกจ**

จำนวน 1 คน **฿ 3,000**

จำนวน 2 คน **฿ 5,000**  
เริ่มต้น ฿2,500 / คน เริ่มต้น ฿1,000

แบบกลุ่ม **฿ 6,000**  
เริ่มต้น ฿2,000 / คน เริ่มต้น ฿ 3,000

**แพ็คเกจเสริม**

ทดลองแต่ง **พิเศษ ต้นไม้ใจ**  
**฿ 1,000 / คน**

ทดลองแต่งเพื่อเพิ่มจำนวนที่นั่ง หากไม่พอใจสามารถยกเลิกการจองได้

**ราคา**  
**฿ 9,000** **ถัดไป**

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-107: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าเลือกแพ็คเกจบริการ

- เปลี่ยนชื่อ วิธีการชำระเงิน เป็น ช่องทางชำระเงิน
- เพิ่มการแสดงราคาสุทธิ

**< ยืนยันการจอง**

เลขที่การจอง : 1909800

**ข้อมูลส่วนตัว**

ชื่อ-นามสกุล : คุณดา สุทธิชัย  
 อีเมล : yada789@gmail.com  
 โทรศัพท์ : 089-4567899  
 ที่อยู่ : 488 ถนน เฉลิมพระเกียรติ ๙.๙ แขวง  
 หนองแขม เขต ปันเขต กรุงเทพมหานคร 10250

**รายละเอียดการจอง**

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
 บริการ : แต่งหน้าทำผมงานรับปริญญา  
 แพคเกจ : แขนงู่ม  
 แพคเกจเสริม : กดลงขน  
 วันและเวลาจอง : 02/11/2023  
 วันและเวลาที่จอง (ทดลองแต่ง) : 20/10/2023  
 รูปแบบการจอง : แอนดราแบบฟู้ด ๆ  
 ค่าบริการ : ฿ 9,000  
 ค่าสินค้า : ฿ 50  
 รวมค่าบริการ : ฿ 9,050

**รูปแบบชำระ** : ชำระเงินสด >

**ช่องทางชำระเงิน** : บัตรเครดิต/บัตรเครดิต \*1234 >

**คูปองส่วนลด** : -8100 >

**ชำระเงิน**

ก่อนปรับปรุง

**< ยืนยันการจอง**

เลขที่การจอง : 1909800

**ข้อมูลส่วนตัว**

ชื่อ-นามสกุล : คุณดา สุทธิชัย  
 อีเมล : Yada89@gmail.com  
 โทรศัพท์ : 089-4567899  
 ที่อยู่ : 488 ถนน เฉลิมพระเกียรติ ๙.๙ แขวง  
 หนองแขม เขต ปันเขต กรุงเทพมหานคร 10250

**รายละเอียดการจอง**

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
 บริการ : แต่งหน้าทำผมงานรับปริญญา  
 แพคเกจ : แขนงู่ม  
 แพคเกจเสริม : กดลงขน  
 วันและเวลาจอง : 02/11/2023  
 วันและเวลาที่จอง (ทดลองแต่ง) : 20/10/2023  
 รูปแบบการจอง : แอนดราแบบฟู้ด ๆ  
 ค่าบริการ : ฿ 9,000  
 ค่าสินค้า : ฿ 50  
 รวมค่าบริการ : ฿ 9,050

**คูปองส่วนลด** : [-฿100] >

**รูปแบบชำระ** : [ชำระเงินสด] >

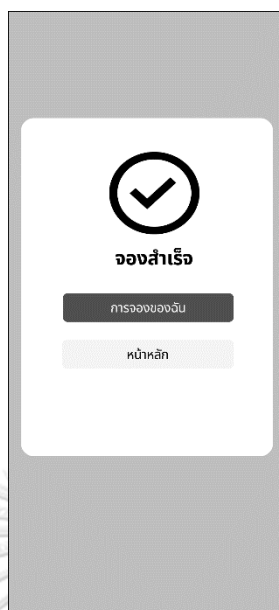
**ช่องทางชำระเงิน** : บัตรเครดิต/บัตรเครดิต \*1234 >

**ยอดชำระเงินสดสุทธิ** : **฿ 8,650** **ถัดไป**

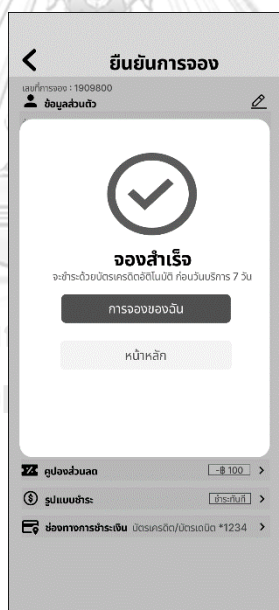
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-108: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง

- เพิ่มการแสดงผลข้อมูลชำระเงินอัตโนมัติ



ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-109: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงผลการจองสำเร็จ

- เพิ่มรายละเอียดของสถานะทั้งหมด ของ “สถานะรอใช้บริการ”

**การจองของฉัน**

สถานะ: รอใช้บริการ สำเร็จ ยกเลิก เมล็ดเงิน

บัตร: ร้านทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ: ลิงยาท109  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทาง: แบนกลุ่ม  
พื้นที่ทางเสริม: ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650  
คิด 1 ส.ม.

บัตร: ร้านทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ: ลิงยาท109  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทาง: แบนกลุ่ม  
พื้นที่ทางเสริม: ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650  
คิด 1 ส.ม.

ก่อนปรับปรุง

**การจองของฉัน**

สถานะ: รอใช้บริการ สำเร็จ ยกเลิก เมล็ดเงิน

บัตร: ร้านทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ: Lengy\_Make up  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทาง: แบนกลุ่ม  
พื้นที่ทางเสริม: ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650  
คิด 1 ส.ม.

บัตร: ร้านทำผมลอนตื้น  
ผู้ให้บริการ: นายโดตี  
วัน: 15/01/23  
เวลา: 15.00  
พื้นที่ทาง: แบนเดี่ยว  
พื้นที่ทางเสริม: -  
จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 3,650  
คิด 1 ส.ม.

**รอใช้บริการ**

รายการ: เรียงๆ ดี  
เสร็จในอีก 3 วัน  
เสร็จในอีก 1 ชั่วโมง  
อีก 1 ส.ม.  
กำลังเข้ามา  
คิวแล้ว

เลขที่การจอง: 1909800

บัตร: ร้านทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ: Lengy\_Make up  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทาง: แบนกลุ่ม  
พื้นที่ทางเสริม: ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ: ฿ 8,650  
คิด 1 ส.ม.

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-110: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอใช้บริการ



- เพิ่มรายละเอียดรูปหลังการแต่ง เพื่อบันทึกเป็นประวัติ

**การจองของฉัน**

จองชำระ: รอชำระเงิน สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ: แต่งหน้าทำผมรับปริญญา  
ผู้ให้บริการ: Lenggy\_Make up  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทางรับ: แนนกุ่ม  
พื้นที่ทางรับ: กวอซอแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ B 8,650

สำเร็จ

รีวิวเพื่อรับของส่วนลด

ก่อนปรับปรุง

**การจองของฉัน**

จองชำระ: รอชำระเงิน สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ: แต่งหน้าทำผมรับปริญญา  
ผู้ให้บริการ: Lenggy\_Make up  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทางรับ: แนนกุ่ม  
พื้นที่ทางรับ: กวอซอแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ B 8,650

สำเร็จ

รีวิวเพื่อรับของส่วนลด

เลขที่การจอง : 1908800

บริการ: แต่งหน้าทำผมรับปริญญา  
ผู้ให้บริการ: Lenggy\_Make up  
วัน: 02/01/23  
เวลา: 05.00  
พื้นที่ทางรับ: แนนกุ่ม  
พื้นที่ทางรับ: กวอซอแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ B 8,650

รูป/วิดีโอหลังแต่ง

กลับไปหน้าหลัก

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-111: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ

- เพิ่มรายละเอียดของสถานะทั้งหมด ของ “สถานะเปลี่ยนแปลงวัน”

**การจองของฉัน**

สถานะ: รอให้บริการ สำเร็จ ยกเลิก **เปลี่ยนแปลงวัน**

บริการ : แพทย์ทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
วัน : 02/01/23  
เวลา : 05.00  
แพ็คเกจ : แพคเกจ  
แพ็คเกจเสริม : ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ **฿ 8,650**

ส่งคำขอเปลี่ยนแปลงแล้ว

วัน / เวลา ใหม่ : 02/02/23 เวลา 05 : 00

ก่อนปรับปรุง

**การจองของฉัน**

สถานะ: รอให้บริการ สำเร็จ ยกเลิก **เปลี่ยนแปลงวัน**

บริการ : แพทย์ทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
วัน : 02/01/23  
เวลา : 05.00  
แพ็คเกจ : แพคเกจ  
แพ็คเกจเสริม : ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ **฿ 8,650**

เปลี่ยนแปลงวัน/เวลา แล้ว

วัน / เวลา ใหม่ : 15/01/23 เวลา 03 : 00

---

**เปลี่ยนแปลงวัน/เวลา**

- ส่งคำขอเปลี่ยนแปลงแล้ว
- ตกลงคำขอเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนแปลงวัน/เวลา แล้ว

เลขที่การจอง : 1900800

บริการ : แพทย์ทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
วัน : 02/01/23  
เวลา : 05.00  
แพ็คเกจ : แพคเกจ  
แพ็คเกจเสริม : ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ **฿ 8,650**

เปลี่ยนแปลงวัน/เวลา แล้ว

วัน / เวลา ใหม่ : 15/01/23 เวลา 03 : 00

---

**เปลี่ยนแปลงวัน/เวลา**

- ส่งคำขอเปลี่ยนแปลงแล้ว
- ปฏิเสธการจอง
- รอคืนเงิน
- คืนเงินแล้ว

เลขที่การจอง : 1900800

บริการ : แพทย์ทำผมเสริมปริมาณ  
ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up  
วัน : 02/01/23  
เวลา : 05.00  
แพ็คเกจ : แพคเกจ  
แพ็คเกจเสริม : ทดลองแต่ง  
จำนวนเงินสุทธิ **฿ 8,650**

รอคืนเงิน

วัน / เวลา ใหม่ : 15/01/23 เวลา 03 : 00

หลังใช้บริการ

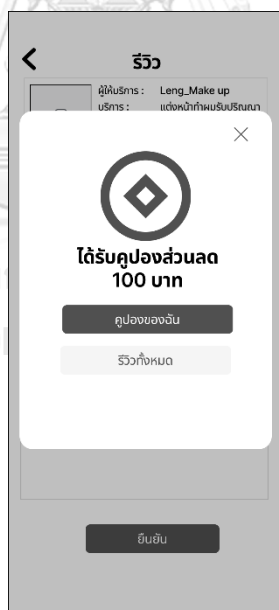
รูปที่ 4-112: ต้นแบบแบบหยابก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวัน และเวลาการใช้บริการ

## (5) ระบบรีวิวบริการ

- เพิ่มปุ่มคู่มือทั้งหมด



ก่อนปรับปรุง



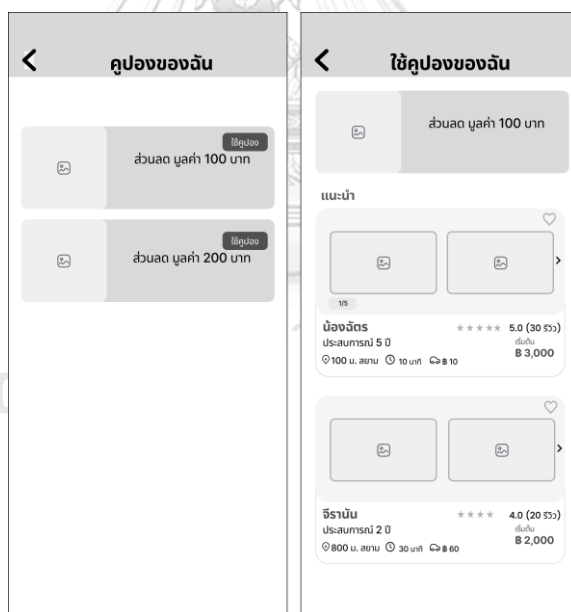
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-113: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด

- เพิ่มปุ่มใช้คู่มือเพื่อแสดงบริการแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการต่อ



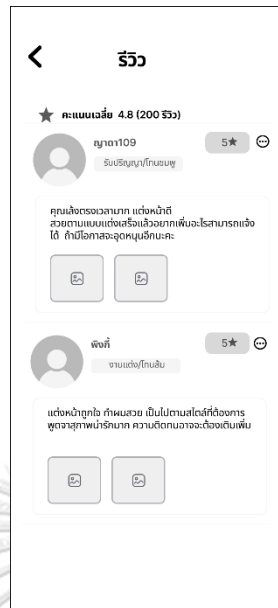
ก่อนปรับปรุง



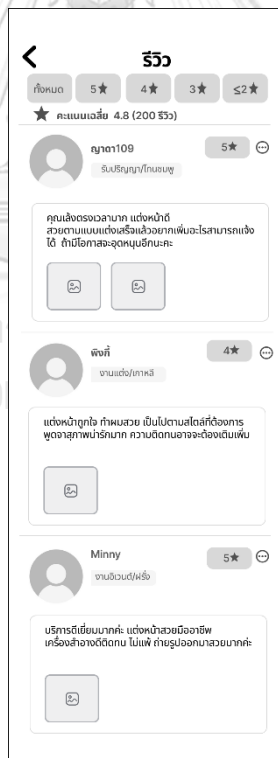
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-114: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงคู่มือของฉัน

- เพิ่มการเลือกดูรีวิวตามคะแนนรีวิว



ก่อนปรับปรุง



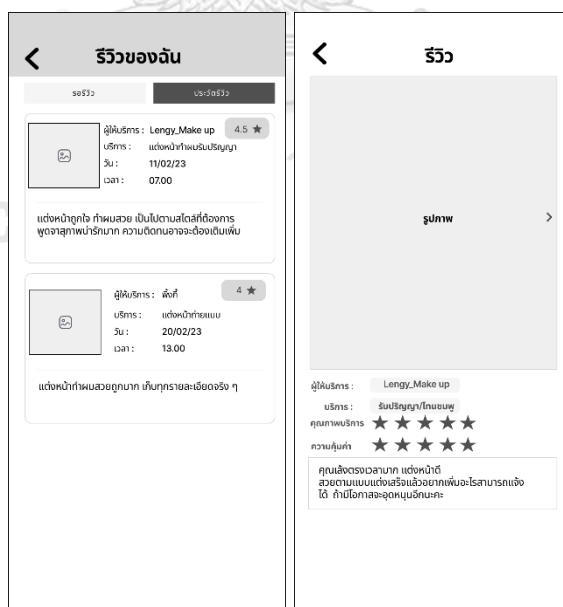
หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-115: ต้นแบบแบบหยابก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการ จากผู้ให้บริการทั้งหมด

- เพิ่มการแสดงผลรายการที่ยังไม่ได้รีวิว รอการรีวิว
- เพิ่มการแสดงผลรายการประวัติรีวิว
- เพิ่มการแสดงชื่อผู้ให้บริการ เพื่อกดเข้าไปยังโปรไฟล์ผู้ให้บริการได้



รูปที่ 4-116: ต้นแบบแบบหยาบหลังปรับปรุงเพิ่มหน้าแสดงรายการออริวีว



รูปที่ 4-117: ต้นแบบแบบหยาบหลังปรับปรุงเพิ่มหน้าแสดงรายการประวัติรีวิว

## (6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

- เพิ่มรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และใส่หัวข้อของข้อมูลให้ดูง่ายขึ้นว่าเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอะไร

ก่อนปรับปรุง

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-118: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

- เพิ่มข้อมูลหมายเหตุและช่องทางการชำระเงิน และจัดหน้าข้อมูลให้ดูง่ายขึ้น

รศสพ.นภกาน  
ชื่อพนักงาน

LOGO

บัญชีผู้ให้บริการ

รายการจอง

รายการความช่วยเหลือ

**รายการจอง**

ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ใช้: Yada789@gmail.com  
เลขที่บัญชี: 134555  
อีเมล: Yada789@gmail.com

ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ใช้: Leng\_Make up  
เลขที่บัญชี: 212224  
อีเมล: Leng987@gmail.com

เลขที่รายการจอง: xxxxxx

บริการ: แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

ผู้ให้บริการ: Leng\_Make up

วัน: 02/01/23

เวลา: 05.00

แพ็คเกจ: แบบกลุ่ม

แพ็คเกจเสริม: กดลองแต่ง

ค่าบริการสุทธิ: ฿ 8,650

ก่อนปรับปรุง

รศสพ.นภกาน  
ชื่อพนักงาน

LOGO

บัญชีผู้ให้บริการ

รายการจอง

รายการความช่วยเหลือ

**รายการจอง**

เลขที่การจอง: 1909800

บริการ: แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

ผู้ให้บริการ: พิมมี่990

วัน: 15/01/23

เวลา: 05.00

แพ็คเกจ: แบบเดี่ยว

แพ็คเกจเสริม: -

หมายเหตุ: ขอลิ้นแบบกอสซี่

วิธีการชำระเงิน: บัตรเครดิต/บัตรเดบิต \*3672

ค่าบริการสุทธิ: ฿ 5,650

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี: Yada789@gmail.com  
เลขที่บัญชี: 2556230415  
อีเมล: Yada789@gmail.com

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี: พิมมี่990  
เลขที่บัญชี: 2001230456  
อีเมล: Pimmy@gmail.com

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-119: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้ารายละเอียดรายการจอง  
บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ



- เปลี่ยนชื่อปุ่ม คุกกี้ ของผู้ให้บริการ เป็นชื่อปุ่ม คุกกี้ประวัติระบบ

**รายงานความช่วยเหลือ**

ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ใช้	ญาติ109
เลขที่บัญชี	134555
อีเมล	Yada789@gmail.com
ดูบัญชี	

ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ใช้	Leng_Make up
เลขที่บัญชี	212224
อีเมล	Leng987@gmail.com
ดูบัญชี	

เลขที่รายการจอง xxxxxx

บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up

วัน : 02/01/23

เวลา : 05.00

แพ็คเกจ : แบบกลุ่ม

แพ็คเกจเสริม : กัดลงแต่ง

ค่าบริการสุทธิ : ฿ 8,650

ก่อนปรับปรุง

**รายงานความช่วยเหลือ**

เลขที่การจอง : 1909800 หัวข้อ : ไม่ภาพ

บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

ผู้ให้บริการ : พิมมี่990

วัน : 15/01/23

เวลา : 05.00

แพ็คเกจ : แบบเดี่ยว

แพ็คเกจเสริม : -

หมายเหตุ : ซอลิปแบบกอสซี่

วิธีการชำระเงิน : บัตรเครดิต/บัตรเครดิต \*3672

ค่าบริการสุทธิ : ฿ 5,650

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี	ญาติ
เลขที่บัญชี	134555
อีเมล	Yada789@gmail.com
ดูบัญชี	

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี	พิมมี่990
เลขที่บัญชี	212224
อีเมล	Pimmy@gmail.com
ประวัติระบบบัญชี	

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-120: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

- เพิ่มข้อมูลแสดงประวัติการระงับบัญชี
- เพิ่มรายละเอียดปุ่มเป็น ปุ่มระงับบัญชีชั่วคราว ระงับบัญชีถาวร

รศ.พลเอกเอก  
ชื่อพนักงาน

LOGO **บัญชีผู้ให้บริการ**

บัญชีผู้ให้บริการ

รายการจอง

รายการความช่วยเหลือ

ปิดตัว ระงับบัญชี

ชื่อ-นามสกุล : มิตา สมายดี วัน/เดือน/ปีเกิด : 10/09/1994

เลขบัตรประชาชน : 12345678912123 หมายเลขโทรศัพท์ : 090-4556666

ประสบการณ์ : 3 ปี บัญชีธนาคาร : กสิกรไทย เลขที่บัญชี 12345678912123

ที่อยู่ : 23 ถนนสุขุมวิท จ.ปทุมธานี 10220

รูปแบบงาน : รับปริญญา

สไลด์งาน : เกาหลี

รูปผลงาน

ก่อนปรับปรุง

รศ.พลเอกเอก  
ชื่อพนักงาน

LOGO **รายงานความช่วยเหลือ**

บัญชีผู้ให้บริการ

รายการจอง

รายการความช่วยเหลือ

เพิ่มบัญชี

ประวัติระงับบัญชี

ผลลัพธ์ 3 รายการ

ระงับบัญชีถาวร ระงับบัญชีชั่วคราว

วันที่	เลขที่รายงาน	เลขที่ผู้ส่ง	ชื่อผู้ส่ง	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	หัวข้อ	ประวัติ
17/06/23	2001230366	2556230456	ราตรี	2001230456	พรรคฯ34	ไม่ถูกท	แจ้งเตือน
30/07/23	3401230998	11231230456	คำใส99	2001251234	พรรคฯ34	ไม่ตามนัด	ระงับชั่วคราว
11/08/23	15501230678	5667230456	นพสุ19	2001230456	พรรคฯ34	ไม่ถูกทพ	ระงับชั่วคราว

หลังปรับปรุง

รูปที่ 4-121: ต้นแบบแบบหยาบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของหน้าต่างติดต่อและระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

#### 4.4 การสร้างและทดสอบระบบต้นแบบแบบเสมือนจริง (High-Fidelity Prototyping and Testing)

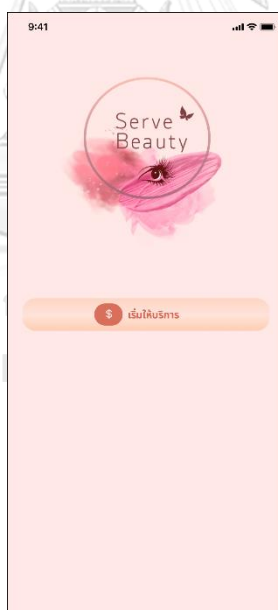
##### 4.4.1 การสร้างระบบต้นแบบแบบเสมือนจริงด้วยเครื่องมือสร้างต้นแบบ Figma (High-Fidelity Prototype)

หลังจากได้รับคำแนะนำ ความคิดเห็น รวมถึงคำติชม จากการทดสอบระบบต้นแบบแบบขยาย ผู้จัดทำโครงการได้นำผลการทดสอบมาปรับปรุงระบบต้นแบบแบบเสมือนจริงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยสร้างต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการและลูกค้าให้แสดงผลบนหน้าจอสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชันสำหรับผู้ดูแลระบบให้แสดงผลบนหน้าจอเดสก์ท็อป เช่นเดียวกับระบบต้นแบบแบบขยาย

##### (1) ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

แอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

##### 1) หน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-122: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

## 2) หน้าลงทะเบียนระบบสำหรับผู้ให้บริการ

The first screenshot shows the registration page for service providers. It features the 'Serve Beauty' logo at the top, followed by the text 'ลงทะเบียน' (Register) and 'เบอร์โทรศัพท์ / อีเมล' (Phone number / Email). Below this is an input field containing the phone number '+66778844553'. At the bottom, there is an orange button labeled 'ต่อไป' (Next).

The second screenshot shows the phone number verification page. It displays the text 'ยืนยันหมายเลขโทรศัพท์' (Verify phone number) and 'กรุณาใส่รหัส OTP 4 หลักที่ส่งมา' (Please enter the 4-digit OTP code sent to you). Below this is an input field containing the OTP code '5134'. At the bottom, there is an orange button labeled 'ต่อไป' (Next).

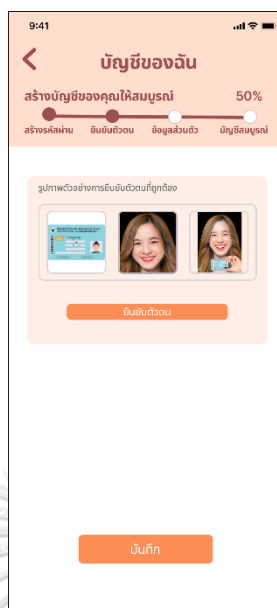
รูปที่ 4-123: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

## 3) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างรหัสผ่าน

The screenshot shows the 'บัญชีของฉัน' (My Account) page. At the top, there is a back arrow and the title 'บัญชีของฉัน'. Below this is a progress bar for 'สร้างบัญชีของคุณให้สมบูรณ์' (Complete your account) at 25%. The progress bar has four steps: 'สร้างรหัสผ่าน' (Create password), 'ยืนยันตัวตน' (Verify identity), 'อัปเดตส่วนตัว' (Update profile), and 'บัญชีของคุณ' (Your account). Below the progress bar are three input fields: 'ชื่อผู้ใช้งาน' (Username) with the value 'Leng\_Make up', 'รหัสผ่าน' (Password) with masked characters '\*\*\*\*\*', and 'ยืนยันรหัสผ่าน' (Confirm password) with masked characters '\*\*\*\*\*'. At the bottom, there is an orange button labeled 'ต่อไป' (Next).

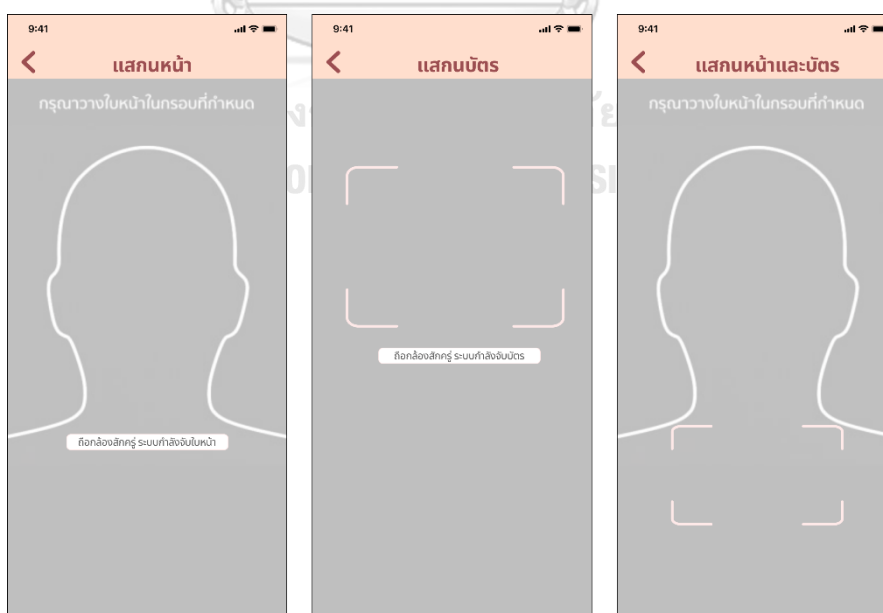
รูปที่ 4-124: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างรหัสผ่าน

4) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนยืนยันตัวตน



รูปที่ 4-125: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนยืนยันตัวตน

5) หน้ายืนยันตัวตนสำหรับผู้ให้บริการโดยการสแกนหน้า แสกนบัตรประชาชน และสแกนหน้าและบัตรประชาชน



รูปที่ 4-126: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ายืนยันตัวตนสำหรับผู้ให้บริการโดยการสแกนหน้า แสกนบัตรประชาชน และสแกนหน้าและบัตรประชาชน

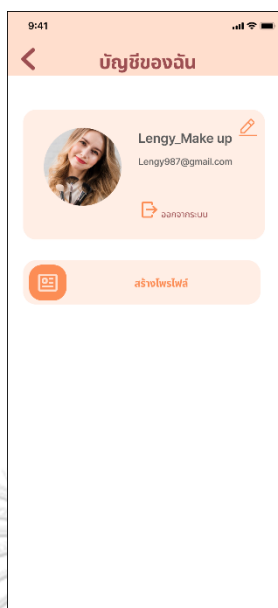
## 6) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลส่วนตัว

รูปที่ 4-127: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลส่วนตัว

## 7) หน้าบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลส่วนตัว นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รูปที่ 4-128: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลส่วนตัว  
นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

## 8) หน้าบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างโปรไฟล์



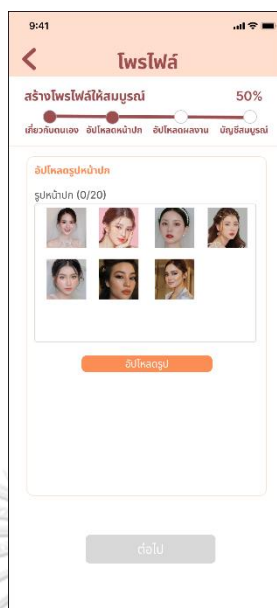
รูปที่ 4-129: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉันสำหรับผู้ให้บริการ ส่วนสร้างโปรไฟล์

## 9) หน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง



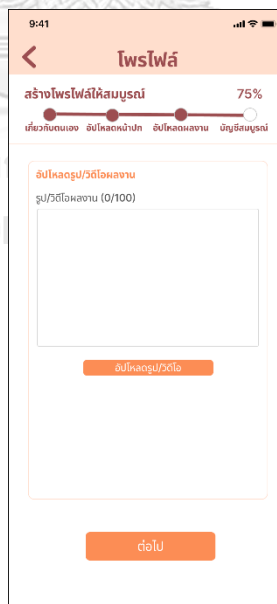
รูปที่ 4-130: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างโปรไฟล์สำหรับผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

## 10) หน้าสร้างโปรไฟล์ ส่วนอัปโหลดหน้าปกโปรไฟล์



รูปที่ 4-131: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าโปรไฟล์ ส่วนอัปโหลดหน้าปกโปรไฟล์

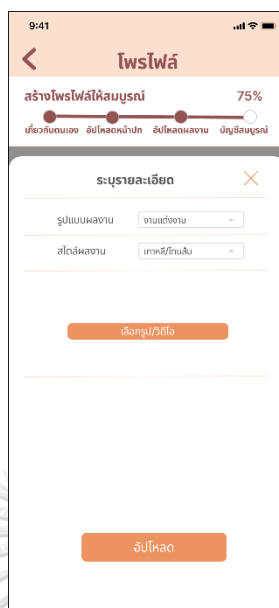
## 11) หน้าสร้างโปรไฟล์ ส่วนอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงาน



รูปที่ 4-132: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างโปรไฟล์ ส่วนอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงาน

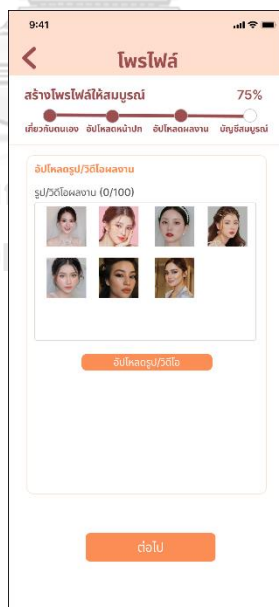


## 12) หน้าระบุรายละเอียดของรูปหรือวิดีโอผลงาน



รูปที่ 4-133: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าระบุรายละเอียดของรูปหรือวิดีโอผลงาน

## 13) หน้าแสดงและอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงาน



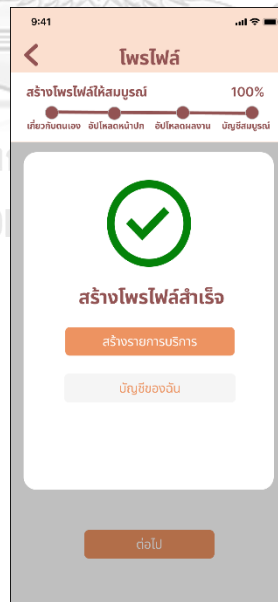
รูปที่ 4-134: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงและอัปโหลดรูปหรือวิดีโอผลงาน

14) หน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติให้บริการ



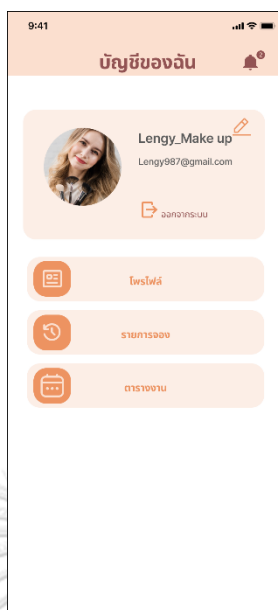
รูปที่ 4-135: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการดำเนินการส่ง รออนุมัติให้บริการ

15) หน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการ สร้างบัญชีสำเร็จ



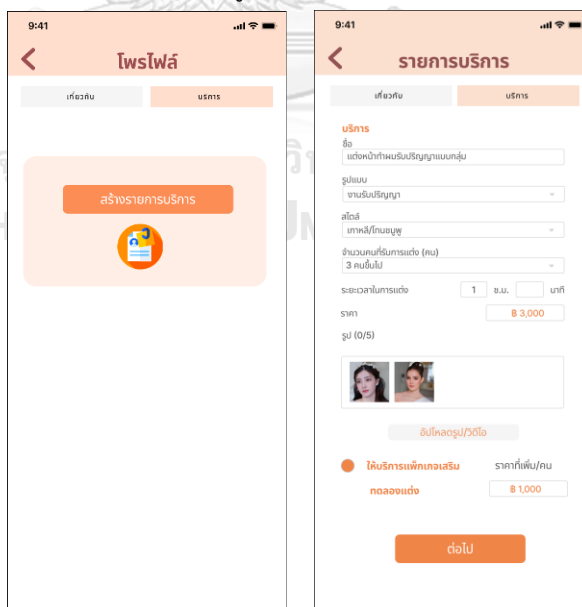
รูปที่ 4-136: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีผู้ให้บริการ สร้างบัญชีสำเร็จ

## 16) หน้าหลักบัญชีของฉัน



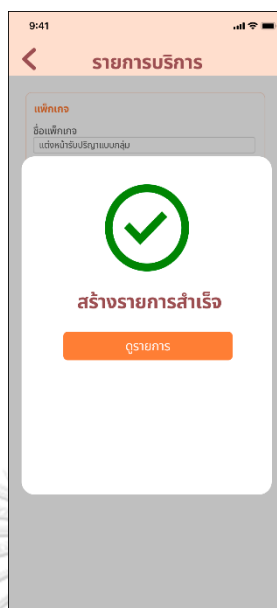
รูปที่ 4-137: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าหลักบัญชีของฉัน

## 17) หน้าสร้างรายการบริการ และหน้ากรอกข้อมูลรายการบริการ



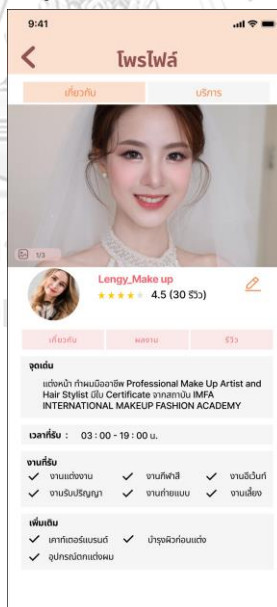
รูปที่ 4-138: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างรายการบริการ และหน้ากรอกข้อมูลรายการบริการ

18) หน้าแสดงผลการสร้างรายการบริการสำเร็จ



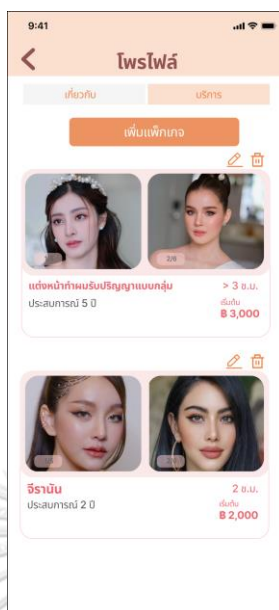
รูปที่ 4-139: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างรายการบริการสำเร็จ

19) หน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง



รูปที่ 4-140: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง

## 20) หน้าสร้างโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนรายการบริการ



รูปที่ 4-141: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ ส่วนรายการบริการ

## 21) หน้าตารางงาน



รูปที่ 4-142: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าตารางงาน

## 22) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอชำระเงิน

9:41

< รายการจอง

จองชำระ: รอให้บริการ สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ : แต่งหน้าทำผมวันปริญญา  
ผู้ให้บริการ : ญาติกรงเสริม  
วัน : อ. 02/01/23  
เวลา : 05.00 น.  
แพ็คเกจ : แบบกลุ่ม  
แพ็คเกจเสริม : ญาติกรงเสริม

จำนวนเงินสุทธิ ฿ 9,050

รอชำระเงิน

เก็บเงินตั้งแต่วันที่ : 28/02/22

รูปที่ 4-143: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอชำระเงิน

## 23) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอให้บริการ

9:41

< รายการจอง

จองชำระ: รอให้บริการ สำเร็จ ยกเลิก เปลี่ยนวัน

บริการ : แต่งหน้าทำผมวันปริญญา  
ผู้ให้บริการ : ญาติกรงเสริม  
วัน : อ. 02/01/23  
เวลา : 05.00 น.  
แพ็คเกจ : แบบกลุ่ม  
แพ็คเกจเสริม : ญาติกรงเสริม

จำนวนเงินสุทธิ ฿ 9,050

ญาติ 1 อ.ม.

ญาติกรงเสริม

บริการ : แต่งหน้าทำผมถ่ายแบบ  
ผู้ให้บริการ : สันมา  
วัน : อ. 22/01/23  
เวลา : 05.00 น.  
แพ็คเกจ : แบบเดี่ยว  
แพ็คเกจเสริม : -

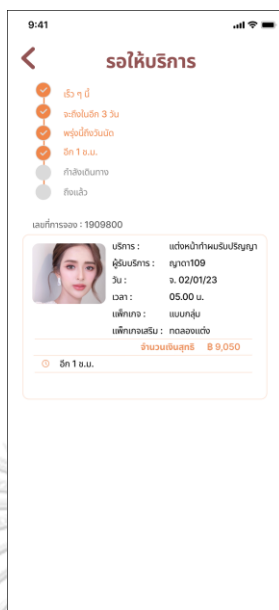
จำนวนเงินสุทธิ ฿ 4,200

ญาติ ๆ ดี

ญาติกรงเสริม

รูปที่ 4-144: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานระอให้บริการ

## 24) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอให้บริการ



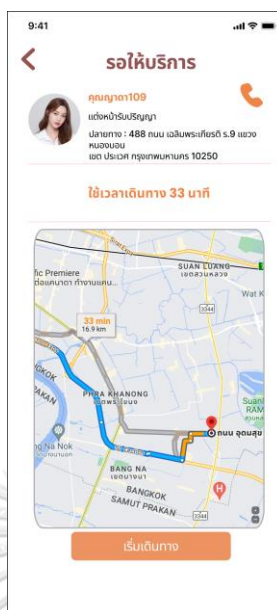
รูปที่ 4-145: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอให้บริการ

## 25) หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ



รูปที่ 4-146: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ

26) หน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา และแผนที่



รูปที่ 4-147: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา และแผนที่

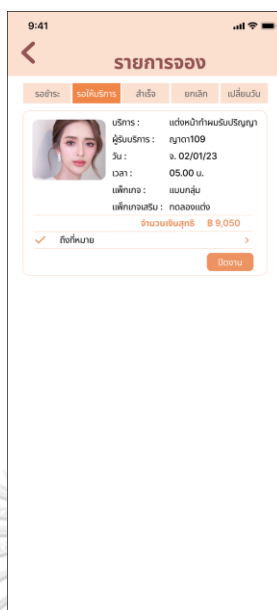
27) หน้าแสดงผลการเดินทางถึงที่หมาย



รูปที่ 4-148: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการเดินทางถึงที่หมาย



28) หน้าแสดงข้อมูลรายการรอให้บริการ ส่วนสถานะถึงที่หมาย



รูปที่ 4-149: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการรอให้บริการ ส่วนสถานะถึงที่หมาย

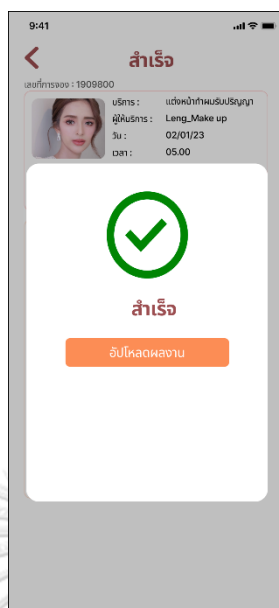
29) หน้าคิวอาร์โค้ดสำหรับแสดงให้ลูกค้าสแกนเพื่อยืนยันปิดงาน



รูปที่ 4-150: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าคิวอาร์โค้ดสำหรับแสดงให้ลูกค้าสแกนเพื่อยืนยันปิด

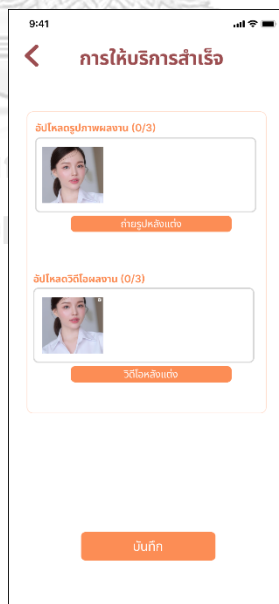
งาน

30) หน้าแสดงผลการยืนยันปิดงานสำเร็จ



รูปที่ 4-151: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการยืนยันปิดงานสำเร็จ

31) หน้าอัปโหลดรูปภาพผลงานและวิดีโอผลงาน



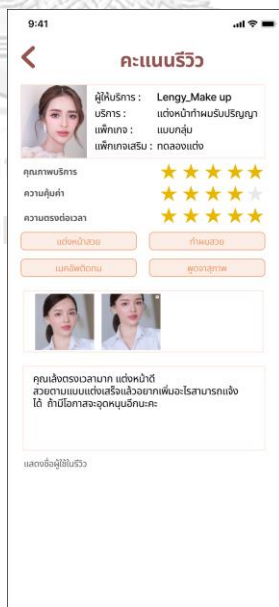
รูปที่ 4-152: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าอัปโหลดรูปภาพผลงานและวิดีโอผลงาน

## 32) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะสำเร็จ



รูปที่ 4-153: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะสำเร็จ

## 33) หน้าแสดงข้อมูลรีวิวการให้บริการ



รูปที่ 4-154: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวการให้บริการ

## 34) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานียกเลิก



รูปที่ 4-155: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานียกเลิก

## 35) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอให้บริการ



รูปที่ 4-156: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะรอให้บริการ

36) หน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา



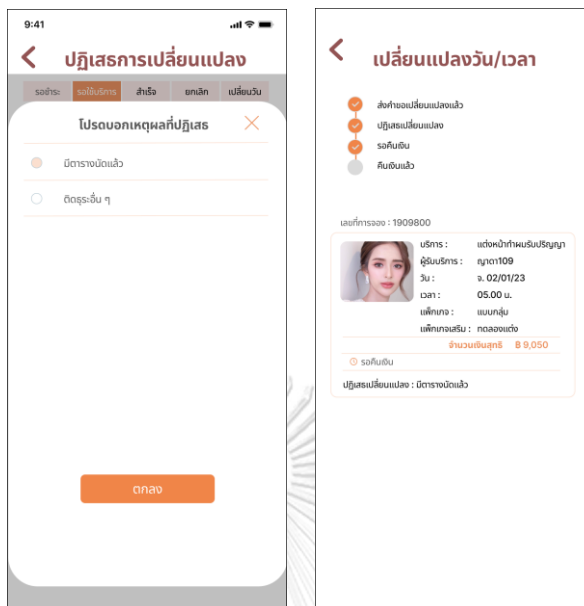
รูปที่ 4-157: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา

37) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีตอบรับการเปลี่ยนแปลง



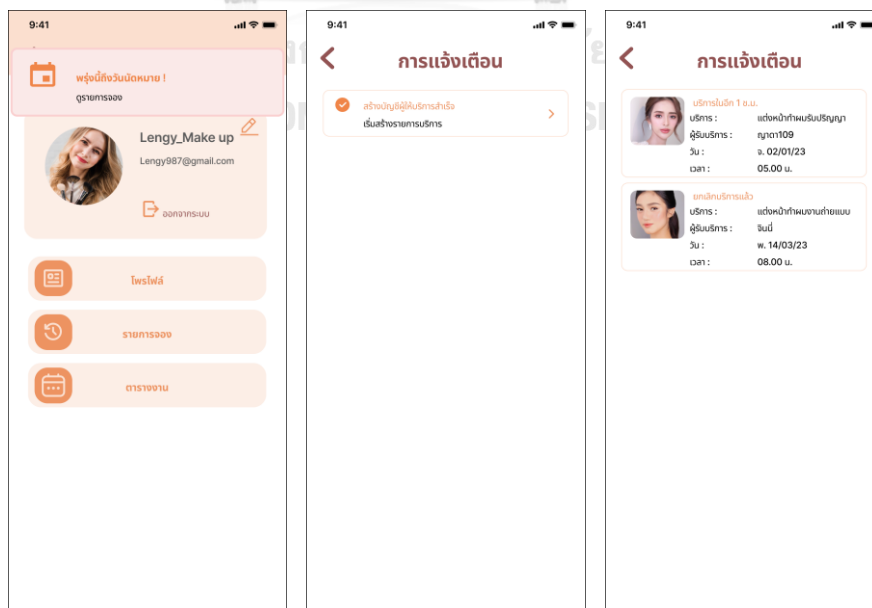
รูปที่ 4-158: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีตอบรับการเปลี่ยนแปลง

38) หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง



รูปที่ 4-159: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลรายการจอง ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง

39) หน้าแจ้งเตือนการให้บริการ



รูปที่ 4-160: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแจ้งเตือนการให้บริการ

40) หน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

รูปที่ 4-161: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการ

41) หน้าลืมรหัสผ่านสำหรับผู้ให้บริการ

รูปที่ 4-162: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าลืมรหัสผ่านสำหรับผู้ให้บริการ

42) หน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับผู้ให้บริการ

รูปที่ 4-163: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับผู้ให้บริการ

(2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

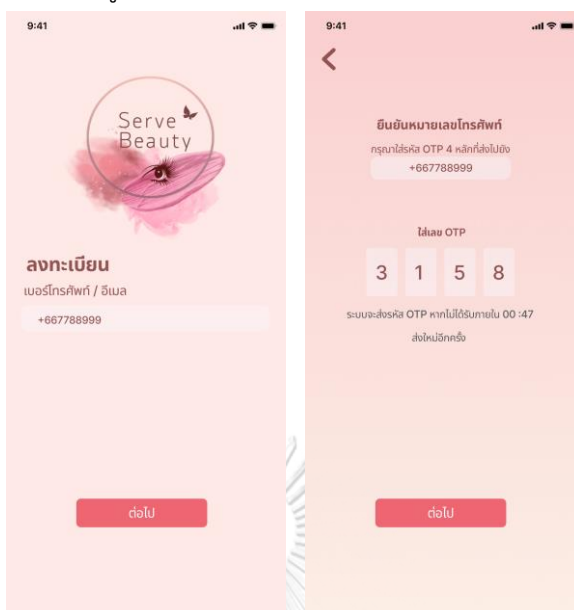
แอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า

1) หน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า

รูปที่ 4-164: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเริ่มต้นแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า



## 2) หน้าลงทะเบียนระบบสำหรับลูกค้า



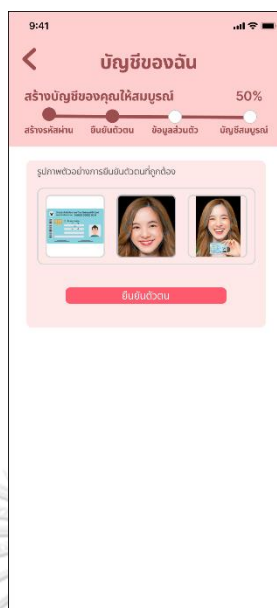
รูปที่ 4-165: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าลงทะเบียนระบบสำหรับลูกค้า

## 3) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนสร้างรหัสผ่าน



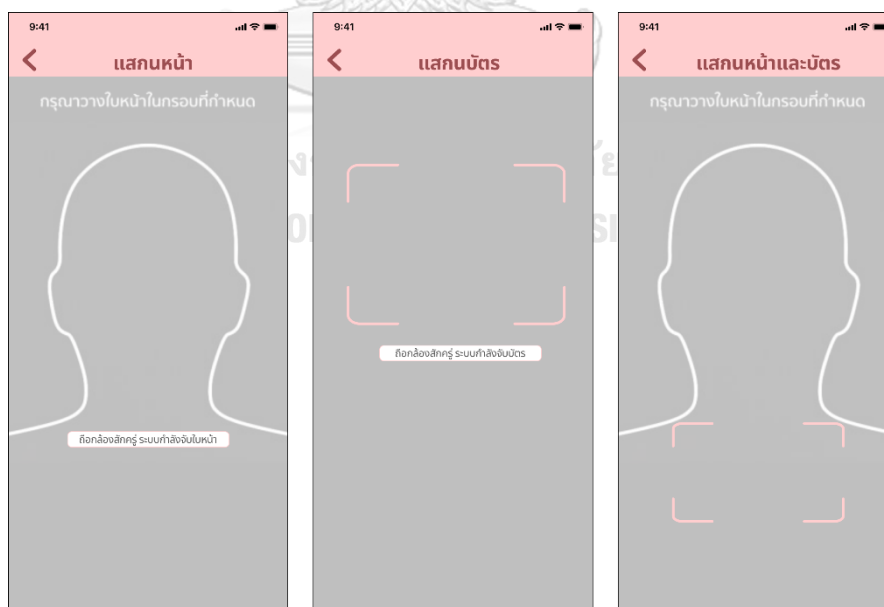
รูปที่ 4-166: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนสร้างรหัสผ่าน

4) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน



รูปที่ 4-167: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนยืนยันตัวตน

5) หน้ายืนยันตัวตนสำหรับลูกค้าโดยการสแกนหน้า แสกนบัตรประชาชน และสแกนหน้าและบัตรประชาชน



รูปที่ 4-168: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ายืนยันตัวตนสำหรับลูกค้าโดยการสแกนหน้า แสกนบัตรประชาชน และสแกนหน้าและบัตรประชาชน

## 6) หน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนกรอกข้อมูลส่วนตัว

9:41 บัญชีผู้ใช้บริการ

สร้างบัญชีของคุณให้สมบูรณ์ 75%

สร้างเสร็จสิ้น ยืนยันตัวตน ตั้งรหัสส่วนตัว บัญชีสมบูรณ์

ชื่อ\*  
นามสกุล\* สุกคิด  
อีเมล\* yada898@gmail.com  
เพศ  หญิง  ชาย  
วันเดือนปีเกิด\* 12/10/1990  
เบอร์โทรศัพท์\* 089-4565678  
ที่อยู่ปัจจุบัน\* 488 ถนน เฉลิมพระเกียรติ 5.9 แขวง คลองเตย เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10250  
ผลิตภัณฑ์ที่ใส่      
สภาพผิวของคุณเป็นอย่างไร?  สดใส  ผิวแห้ง  ผิวมัน  ผิวผสม  
โทนสีผิวของคุณ?  ขาว  ขาวปานกลาง  ป้ำดง  แดง

9:41 บัญชีผู้ใช้บริการ

สร้างบัญชีของคุณให้สมบูรณ์ 75%

สร้างเสร็จสิ้น ยืนยันตัวตน ตั้งรหัสส่วนตัว บัญชีสมบูรณ์

ชื่อ\*  
นามสกุล\* สุกคิด  
อีเมล\* yada898@gmail.com  
เพศ  หญิง  ชาย  
วันเดือนปีเกิด\* 12/10/1990  
เบอร์โทรศัพท์\* 089-4565678  
ที่อยู่ปัจจุบัน\* 488 ถนน เฉลิมพระเกียรติ 5.9 แขวง คลองเตย เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10250  
ผลิตภัณฑ์ที่ใส่      
สภาพผิวของคุณเป็นอย่างไร?  สดใส  ผิวแห้ง  ผิวมัน  ผิวผสม  
โทนสีผิวของคุณ?  ขาว  ขาวปานกลาง  ป้ำดง  แดง

รูปที่ 4-169: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า ส่วนกรอกข้อมูลส่วนตัว

## 7) หน้าบัญชีของฉัน ส่วนข้อมูลส่วนตัว นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า

9:41 บัญชีของฉัน

สร้างบัญชีของคุณให้สมบูรณ์ 75%

สร้างเสร็จสิ้น ยืนยันตัวตน ตั้งรหัสส่วนตัว บัญชีสมบูรณ์

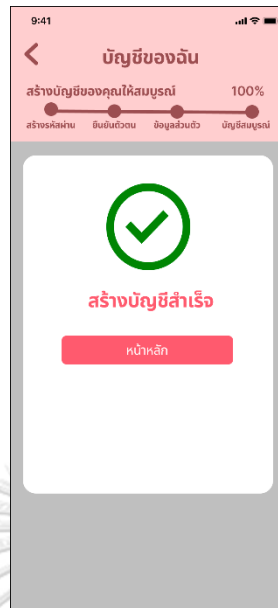
นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัท เซฟพีวีจี จำกัด  
ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมีการทำแผนปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัท เซฟพีวีจี จำกัด  
เห็นชอบและบังคับใช้แผนปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุมเหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแสดงถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ  
ทางบริษัท ที่ในปัจจุบันและอนาคตเรามี  
กิจกรรมที่ดำเนินการที่เกี่ยวข้องและมีความ  
กระตือรือร้นในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของเราให้มีความปลอดภัย  
และความเป็นส่วนตัว  
เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้โดยไม่มีการ  
ผิดหรือละเมิดกฎหมาย

ยอมรับ

รูปที่ 4-170: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าบัญชีของฉัน ส่วนข้อมูลส่วนตัว นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า

## 8) หน้าแสดงผลการสร้างบัญชีสำเร็จ



รูปที่ 4-171: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างบัญชีสำเร็จ

## 9) หน้าเมนูบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-172: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูบัญชีของฉันสำหรับลูกค้า

## 10) หน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับลูกค้า

9:41

< แก้ไขข้อมูลส่วนตัว



ชื่อผู้ใช้งาน

อีเมล

เพศ  หญิง  ชาย

วัน/เดือน/ปีเกิด

เบอร์โทรศัพท์

ที่อยู่ปัจจุบัน

ผลิตภัณฑ์ที่แพ้

สภาพผิวของคุณเป็นแบบไหน ?

ผิวปกติ  ผิวแห้ง  ผิวมัน  ผิวผสม

โทนสีผิวคุณ ?

ขาว  ขาวปานกลาง  ป้ำดง  ดำ

รูปที่ 4-173: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวสำหรับลูกค้า

## 11) หน้าเลือกหัวข้อความช่วยเหลือ

9:41

< ความช่วยเหลือ

แจ้งรายงานข้อผิดพลาด  ส่ง-แจ้งรายงาน

โปรดเลือกหัวข้อ

ไม่พอใจบริการ

ผู้ให้บริการไม่ตอบสนอง

ผู้ให้บริการไม่สุภาพ

อื่น ๆ

รูปที่ 4-174: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกหัวข้อความช่วยเหลือ

## 12) หน้าเลือกรายการที่ต้องการความช่วยเหลือ



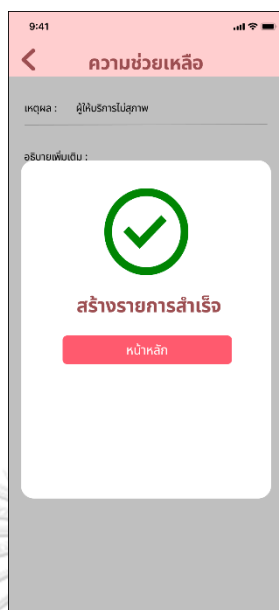
รูปที่ 4-175: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกรายการที่ต้องการความช่วยเหลือ

## 13) หน้าส่งรายงานความช่วยเหลือ



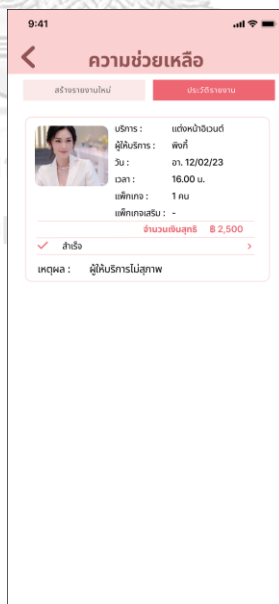
รูปที่ 4-176: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าส่งรายงานความช่วยเหลือ

## 14) หน้าแสดงผลการสร้างรายการความช่วยเหลือสำเร็จ



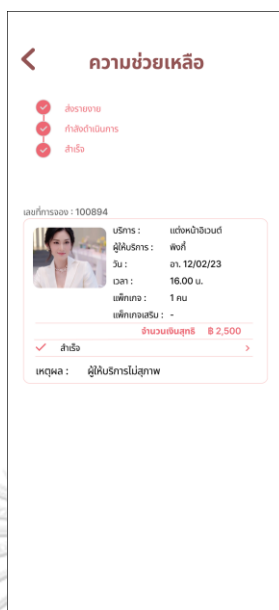
รูปที่ 4-177: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการสร้างรายการความช่วยเหลือสำเร็จ

## 15) หน้าประวัติรายงานความช่วยเหลือ



รูปที่ 4-178: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าประวัติรายงานความช่วยเหลือ

16) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะของประวัติรายการความช่วยเหลือ



รูปที่ 4-179: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะของประวัติรายการความช่วยเหลือ

17) หน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-180: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าการลงชื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้า



## 18) หน้าลิ้มรสผ่านสำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-181: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าลิ้มรสผ่านสำหรับลูกค้า

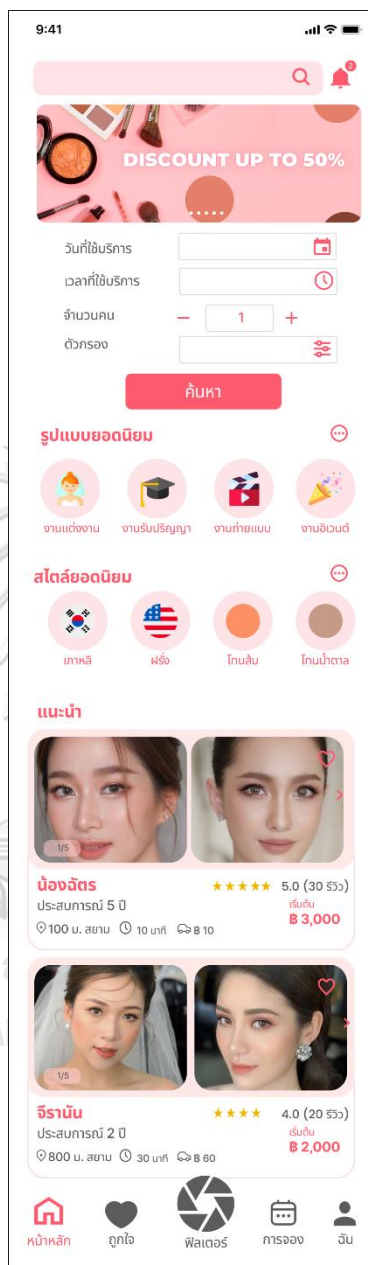
## 19) หน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับลูกค้า



รูปที่ 4-182: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าสร้างรหัสผ่านใหม่สำหรับลูกค้า

## (3) ระบบค้นหาบริการ

## 1) หน้าเมนูหลักค้นหาผู้ให้บริการ



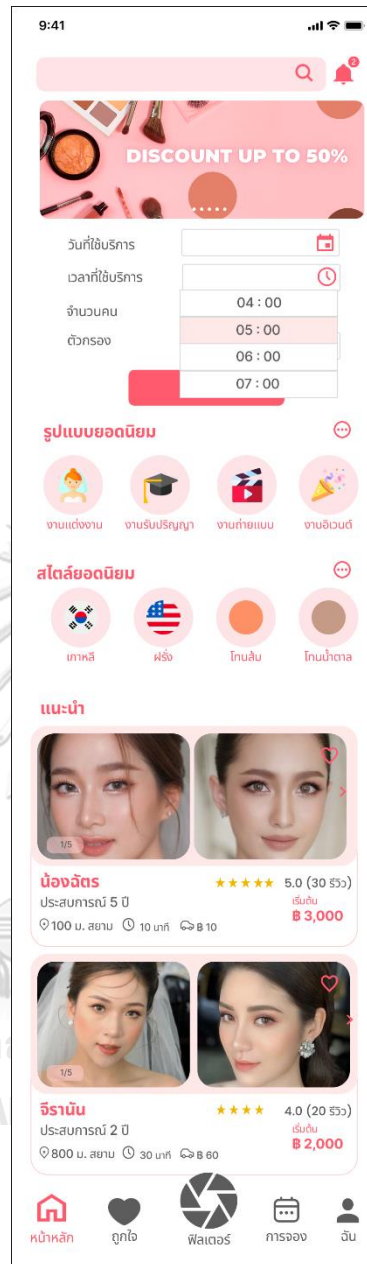
รูปที่ 4-183: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหลักค้นหาผู้ให้บริการ

## 2) หน้าเมนูหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกวันใช้บริการ



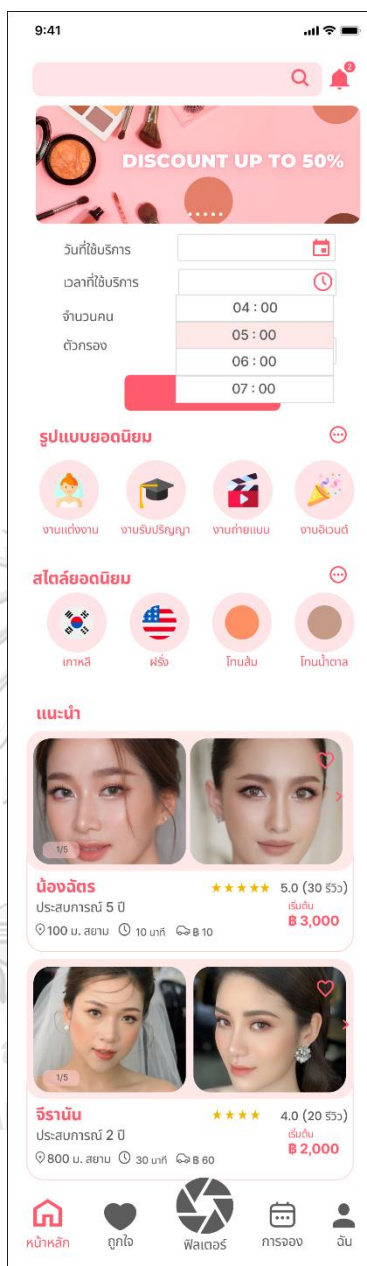
รูปที่ 4-184: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกวันใช้บริการ

3) หน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกเวลาใช้บริการ



รูปที่ 4-185: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกเวลาใช้บริการ

## 4) หน้าเมนูหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกจำนวนใช้บริการ



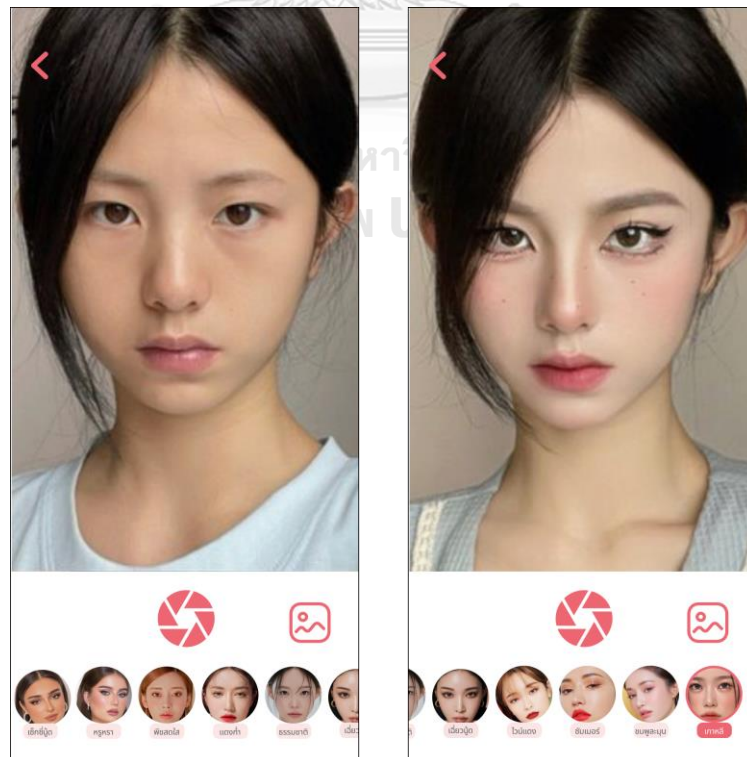
รูปที่ 4-186: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกจำนวนคนใช้บริการ

5) หน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกตัวกรอง เงื่อนไขที่ต้องการใช้บริการ



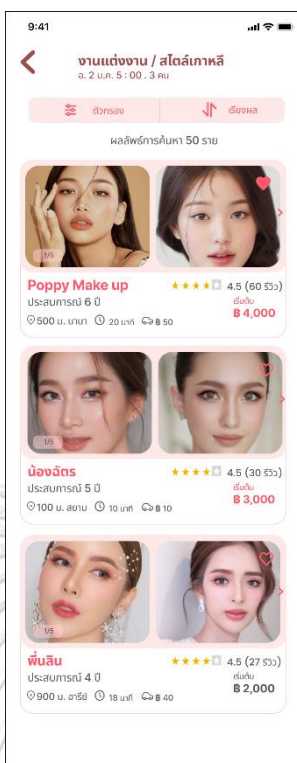
รูปที่ 4-187: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเมนูหน้าหลักค้นหาผู้ให้บริการ เลือกตัวกรอง เงื่อนไขที่ต้องการใช้บริการ

6) หน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์



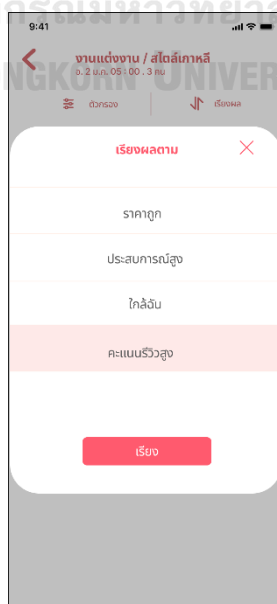
รูปที่ 4-188: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาบริการโดยฟิลเตอร์

## 7) หน้าแสดงข้อมูลผลลัพธ์การค้นหา



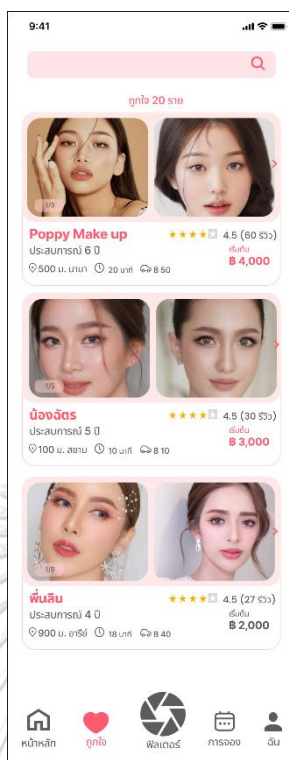
รูปที่ 4-189: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลผลลัพธ์การค้นหา

## 8) หน้าเลือกการเรียงผลลัพธ์ตามความต้องการ



รูปที่ 4-190: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกการเรียงผลลัพธ์ตามความต้องการ

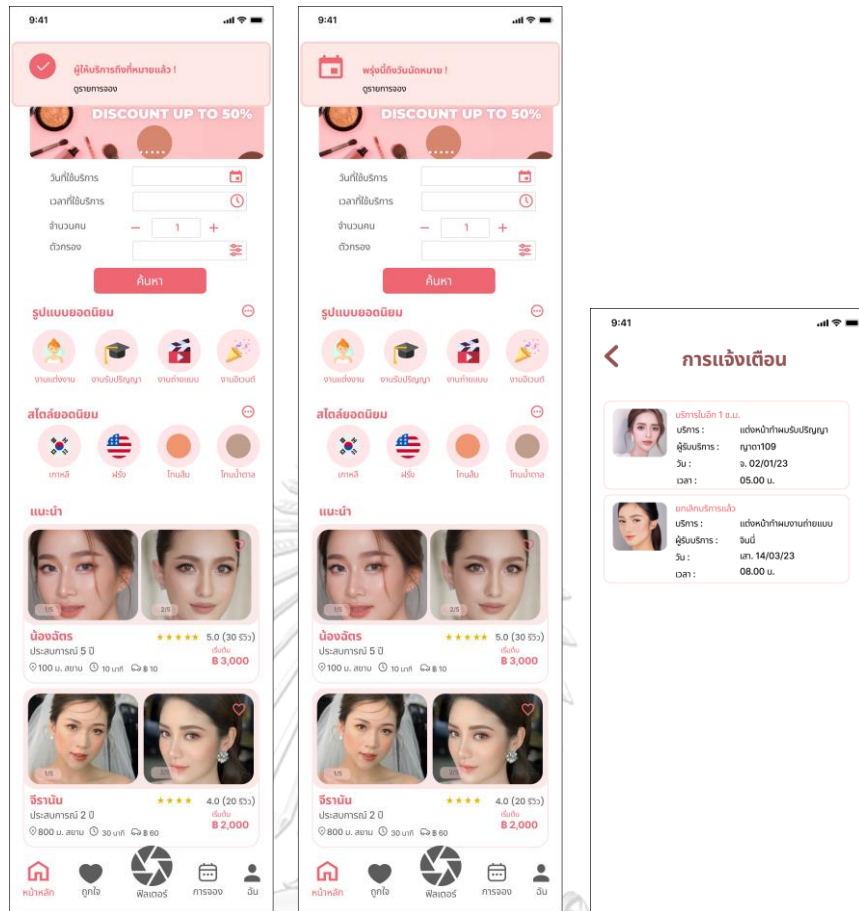
## 9) หน้ารายการถูกใจ



รูปที่ 4-191: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารายการถูกใจ



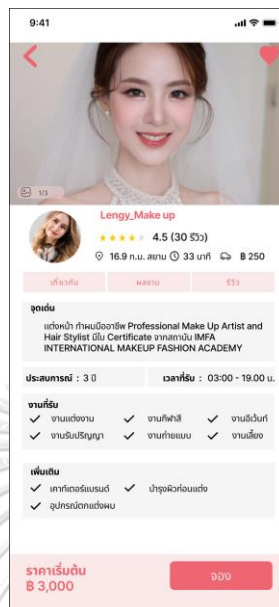
## 10) หน้าการแจ้งเตือนการใช้บริการ



รูปที่ 4-192: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าการแจ้งเตือนการใช้บริการ

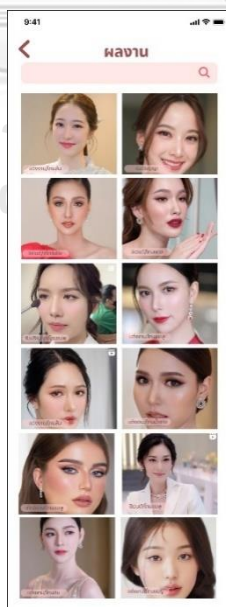
## (4) ระบบจองบริการ

## 1) หน้าแสดงข้อมูลโปรไฟล์ของผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-193: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลโปรไฟล์ผู้ให้บริการ

## 2) หน้าผลงานผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-194: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าผลงานผู้ให้บริการ

## 3) หน้าเลือกแพ็คเกจบริการ

9:41

เลือกแพ็คเกจ

จากรับปริญญา / สดใกล้เกาหลี

จำนวน 1 คน **฿ 3,000**  
ระยะเวลาเช่า 1 ส.ม.

จำนวน 2 คน **฿ 5,000**  
เฉลี่ย ฿2,500 / คน ระยะเวลาเช่า 2 ส.ม. ระยะเวลาเช่า 2 ส.ม.

แบบกลุ่ม **฿ 6,000**  
เฉลี่ย ฿2,000 / คน ระยะเวลาเช่า 3 ส.ม. ระยะเวลาเช่า 3 ส.ม.

แพ็คเกจเสริม

ทดลองเช่า **฿ 1,000/ คน**  
เพิ่ม ชมวีซีดี

ทดลองเช่าเพื่อเพิ่มความบันเทิง หากไม่พอใจสามารถยกเลิกเช่าคืนได้

ราคา **฿ 9,000** **ถัดไป**

รูปที่ 4-195: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกแพ็คเกจบริการ

## 4) หน้าเลือกวันและเวลาบริการแต่งตั้งจริง

9:41

เลือกวัน/เวลา

1. เลือกวัน : **แต่งตั้ง**

< ม.ค. 2023 >

ธ	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

2. เลือกเวลา:

05:00

01:00

05:00

09:00

13:00

**ถัดไป**

รูปที่ 4-196: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกวันและเวลาบริการแต่งตั้งจริง

5) หน้าเลือกวันและเวลาบริการแต่งตั้งจริงและบริการทดลองแต่ง กรณีมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง

รูปที่ 4-197: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกวันและเวลาบริการแต่งตั้งจริงและบริการทดลองแต่ง กรณีมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง

6) หน้ากรอกข้อมูลเพิ่มเติม

รูปที่ 4-198: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ากรอกข้อมูลเพิ่มเติม

## 7) หน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง

9:41

ย้อนยืนยันการจอง

เลขที่การจอง : 1908800

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล : กุญญา สุโขทัย

อีเมล : Yada89@gmail.com

โทรศัพท์ : 089-4567899

ที่อยู่บริการ : 488 ถนน เวฬุราชบุรีซอย 9 แขวง  
หนองจอก เขต ประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

รายละเอียดการจอง

ผู้ให้บริการ : Leng\_Make up

บริการ : แต่งหน้าทำผมงานวันปริญญา

แพ็คเกจ : แบบกลุ่ม

แพ็คเกจเสริม : ทดลองแต่ง

วันเริ่มการจอง : 02/01/2023 , 05.00 น.

วันสิ้นสุดการจอง (ทดลองแต่ง) : 20/12/2023 , 15.00 น.

แนวข้ออ้าง :

หมายเหตุ : ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ๆ

ค่าบริการ : ฿ 9,000

ค่าเดินทาง : ฿ 250

รวมค่าบริการ : ฿ 9,250

฿ 200 >

รูปแบบชำระ : [ชำระเงินแล้ว](#) >

ช่องทางการชำระเงิน : [บัตรเครดิต/บัตรเดบิต \\*1234](#) >

ยอดชำระเงินสด  
฿ 9,050

ถัดไป

รูปที่ 4-199: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลยืนยันการจอง

## 8) หน้าเลือกคูปองส่วนลด

9:41

คูปองของเงิน

ส่วนลดมูลค่า 200 บาท

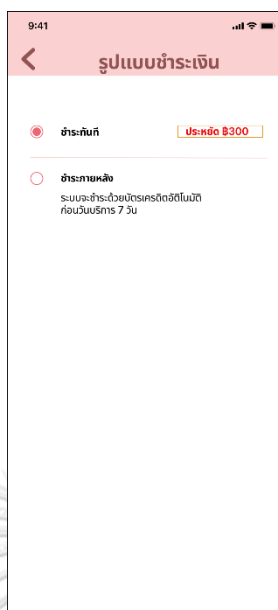
ส่วนลดมูลค่า 100 บาท

ส่วนลดมูลค่า 100 บาท

ตกลง

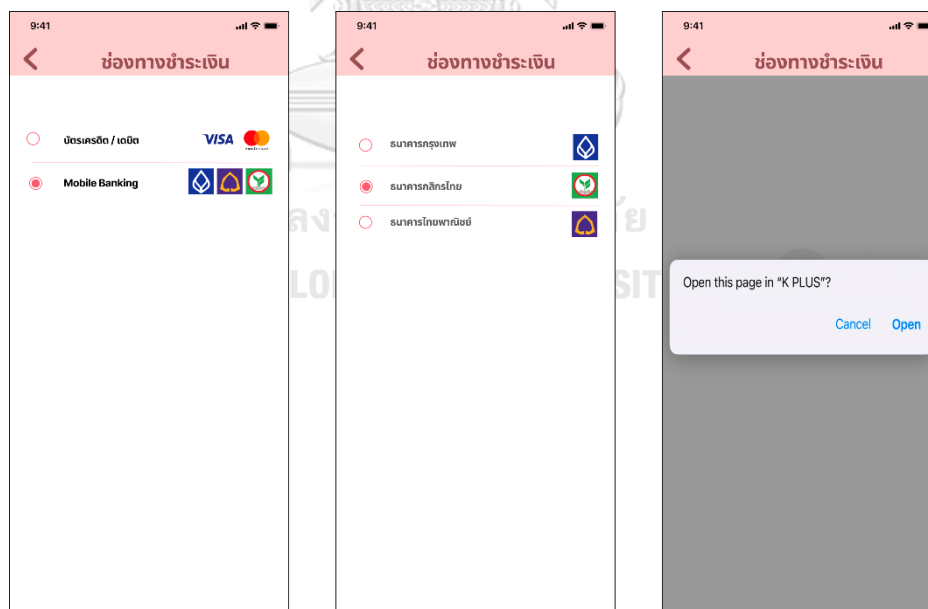
รูปที่ 4-200: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกคูปองส่วนลด

## 9) หน้าเลือกรูปแบบการชำระเงิน



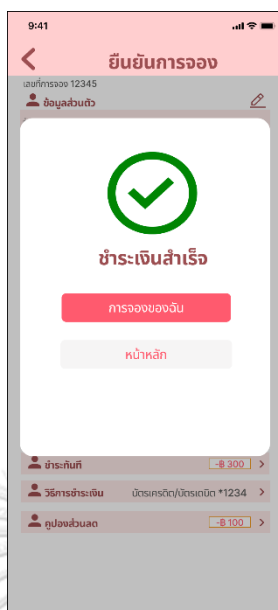
รูปที่ 4-201: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกรูปแบบการชำระเงินแบบชำระทันที

## 10) หน้าเลือกช่องทางการชำระเงินและหน้าเลือกธนาคารชำระเงิน กรณีชำระเงินทันที



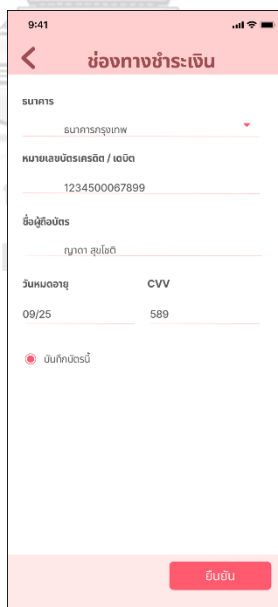
รูปที่ 4-202: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกช่องทางการชำระเงินและหน้าเลือกธนาคารชำระเงิน กรณีชำระเงินทันที

## 11) หน้าแสดงผลการชำระเงินสำเร็จ



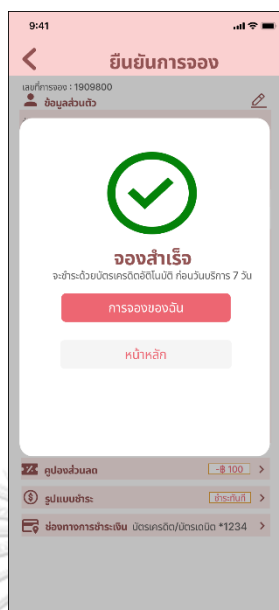
รูปที่ 4-203: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการชำระเงินสำเร็จ

## 12) หน้าช่องทางชำระเงิน กรณีชำระเงินภายหลัง



รูปที่ 4-204: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าช่องทางชำระเงิน กรณีชำระเงินภายหลัง

## 13) หน้าแสดงผลการจองสำเร็จ



รูปที่ 4-205: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงผลการจองสำเร็จ

## 14) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน



รูปที่ 4-206: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระเงิน

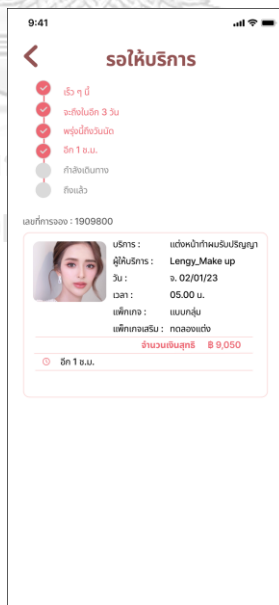


## 15) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานระอใช้บริการ



รูปที่ 4-207: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานระอใช้บริการ

## 16) หน้าแสดงรายละเอียดสถานระอใช้บริการ



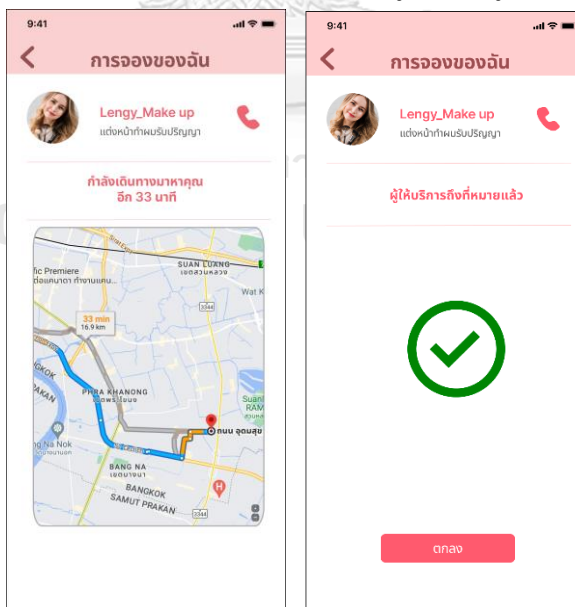
รูปที่ 4-208: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานระอใช้บริการ

17) หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ



รูปที่ 4-209: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลใบเสร็จ

18) หน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา แผนที่ และข้อมูลติดต่อผู้ให้บริการ



รูปที่ 4-210: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลา แผนที่ และข้อมูลติดต่อผู้ให้บริการ

## 19) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ



รูปที่ 4-211: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ

## 20) หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ



รูปที่ 4-212: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะสำเร็จ

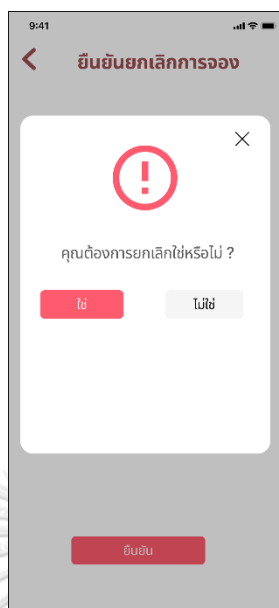
21) หน้าเลือกเหตุผลที่ยกเลิก กรณียกเลิก

รูปที่ 4-213: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกเหตุผลที่ยกเลิก กรณียกเลิก

22) หน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก

รูปที่ 4-214: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายการยืนยันการยกเลิก

## 23) หน้าแสดงการยืนยันการยกเลิก



รูปที่ 4-215: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงการยืนยันการยกเลิก

## 24) หน้าแสดงข้อมูลข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะยกเลิก และแสดงรายการแนะนำ



รูปที่ 4-216: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะยกเลิก และแสดงรายการแนะนำ

25) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีไม่มีการคืนเงิน



รูปที่ 4-217: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีไม่มีการคืนเงิน

26) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีมีการคืนเงิน



รูปที่ 4-218: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะยกเลิกการจอง กรณีมีการคืนเงิน

27) หน้าเลือกวันและเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

รูปที่ 4-219: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าเลือกวันและเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

28) หน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

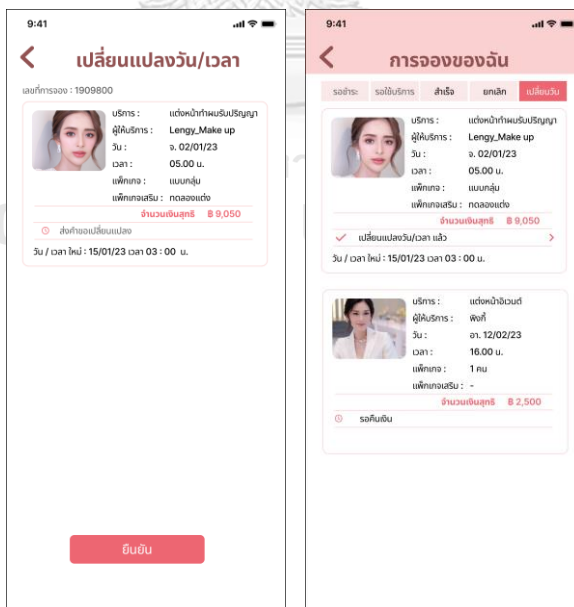
รูปที่ 4-220: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ายืนยันการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

29) หน้าแสดงการยืนยันเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ



รูปที่ 4-221: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงการยืนยันเปลี่ยนแปลงวันและเวลาการใช้บริการ

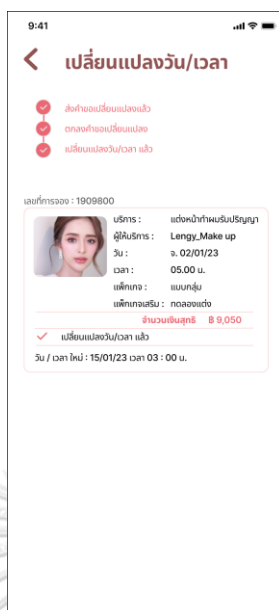
30) หน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน



รูปที่ 4-222: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะเปลี่ยนแปลงวัน



31) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีผู้ให้บริการตกลง



รูปที่ 4-223: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีผู้ให้บริการตกลง

32) หน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีผู้ให้บริการปฏิเสธ



รูปที่ 4-224: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายละเอียดสถานะเปลี่ยนแปลงวันและเวลา กรณีผู้ให้บริการปฏิเสธ

## (4) ระบบรีวิวบริการ

## 1) หน้ากรอกข้อมูลรีวิวบริการ



รูปที่ 4-225: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ากรอกข้อมูลรีวิวบริการ

## 2) หน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด



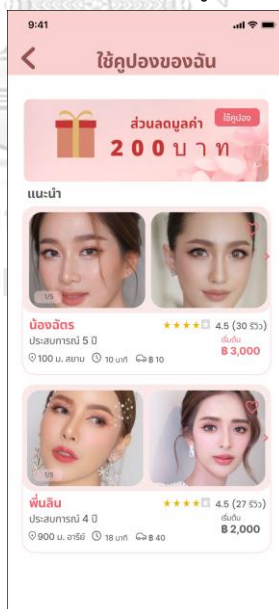
รูปที่ 4-226: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงได้รับคูปองส่วนลด

## 3) หน้าแสดงคูปองของฉัน



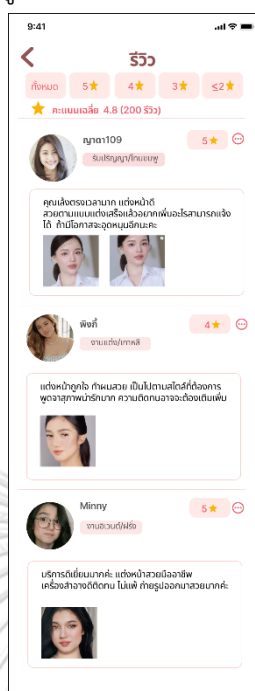
รูปที่ 4-227: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงคูปองของฉัน

## 4) หน้าใช้คูปองและแสดงรายการแนะนำสำหรับการใช้คูปอง



รูปที่ 4-228: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าใช้คูปองและแสดงรายการแนะนำสำหรับการใช้คูปอง

## 5) หน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งหมด



รูปที่ 4-229: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงข้อมูลรีวิวผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งหมด

## 6) หน้ารีวิวของฉัน แสดงรายการออริวีว



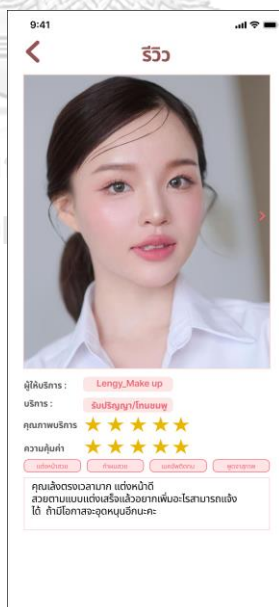
รูปที่ 4-230: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารีวิวของฉัน แสดงรายการออริวีว

## 7) หน้ารีวิวของฉัน แสดงรายการประวัติรีวิว



รูปที่ 4-231: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารีวิวของฉัน แสดงรายการประวัติรีวิว

## 8) หน้าแสดงรายการรายละเอียดของประวัติรีวิว



รูปที่ 4-232: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าแสดงรายการรายละเอียดของประวัติรีวิว

## (6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

## 1) หน้าค้นหาและแสดงข้อมูลบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

The screenshot shows a web application interface for managing service provider accounts. The interface includes a search bar, filters for date range and status, and a table of results.

**ค้นหาบัญชีผู้ให้บริการ**

วันที่: 21-09-2021 ถึงวันที่: ปัจจุบัน

สถานะเปิดบัญชี:  ทั้งหมด  รออนุมัติ  อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

ค้นหา

ผลลัพธ์ 20 ราย

วันที่	เลขที่บัญชี	ชื่อ	นามสกุล	อีเมล	หมายเลขโทรศัพท์	สถานะบัญชี	รายละเอียด
12/06/23	2001230456	กานดา	สิริมงคล	Kanda77@gmail	098-0236455	อนุมัติ	ดูเพิ่มเติม
24/08/23	1201550006	พินนภา	จิตรี	Pimmy@gmail	091-4533122	รออนุมัติ	ดูเพิ่มเติม
05/09/23	3456661148	วิภากร	ศรีวัฒนา	Kamon@gmail	084-2439466	ไม่อนุมัติ	ดูเพิ่มเติม

รูปที่ 4-233: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ



## 2) หน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

The screenshot displays the 'Serve Beauty' user profile page for a service provider. The page is divided into several sections:

- Header:** 'Serve Beauty' logo, user ID '14570', and name 'พ.ร.ร.ร.ร.' with a profile picture.
- Navigation:** 'บัญชีผู้ให้บริการ', 'รายการจอง', and 'รายการความช่วยเหลือ'.
- Profile Summary:**
  - รออนุมัติ:** Profile picture, name 'พิมมี', and date '12/04/2020'.
  - ข้อมูลส่วนตัว:**

ชื่อผู้ใช้	พิมมี990
อีเมล	Pimmy@gmail.com
ชื่อ	พิมมาภา ชาติดี
นามสกุล	รังสิตา
เพศ	หญิง
วัน/เดือน/ปีเกิด	12/10/1990
หมายเลขโทรศัพท์	089-4567899
ที่อยู่ปัจจุบัน	รังสิตา
  - เกี่ยวกับบริการ:**

ประสบการณ์	3 ปี
รูปแบบให้บริการ	งานแต่ง / งานรับปริญญา / งานเลี้ยง
	งานวันเกิด / งานถ่ายแบบ / งานทำพิธี
สไตล์ให้บริการ	เกาหลี / ฝรั่งเศส / จีน / ไทยสมัย / ไทยย้อนยุค / ไทยน้ำตาล / ไทยแต่ง
ระยะเวลาที่ให้บริการ	100 ก.ม.
รูปแบบชำระเงิน	ทั้งหมด
อื่นๆ	ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เกาหลีและฝรั่งเศส
  - จุดเด่น:** แต่งหน้า ทำผมมืออาชีพ Professional Make Up Artist and Hair Stylist เป็น Certificate จากสถาบัน IMFA INTERNATIONAL MAKEUP FASHION ACADEMY
  - รูปผลงาน:** Three images showing different makeup styles.
- Confirmation Modal:** A central pop-up window with a green checkmark and the text 'อนุมัติสำเร็จ' (Approval Successful) and 'บัญชีผู้ให้บริการ' (Service Provider Account).

รูปที่ 4-234: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าข้อมูลรายละเอียดบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 3) หน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการจองสำหรับผู้ดูแลระบบ

14570  
พ.ร.บ.ก

ค้นหารายการจอง

คิวการจอง

วันที่: 21-09-2021 ถึงวันที่: ปัจจุบัน

สถานะเปิดบัญชี:  ทั้งหมด  รับค่าจอง  กำลังดำเนินการ  สำเร็จ

ค้นหา

ผลลัพธ์ 10 ราย

วันที่	เลขที่การจอง	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	คิวจอง	สถานะรายการ	รายละเอียด
17/06/23	2001230366	2556230415	ยุดา109	2001230456	พิมมี่990	ไม่สุภาพ	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม
30/07/23	3401230988	1123123720	พัชร์99	2001251234	นังนัง	ไม่ตามนัด	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม
11/08/23	15501230678	5667230603	ชญ์99	2001230456	พราว34	ไม่สุภาพ	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม

รูปที่ 4-235: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการจองสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 4) หน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

14570  
พ.ร.บ.ก

รายการจอง

เลขที่การจอง : 1909800

บริการ : แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

ผู้ให้บริการ : พิมมี่990

วันที่ : 15/01/23

เวลา : 05.00

แพ็คเกจ : แบบเดี่ยว

แพ็คเกจเสริม : -

หมายเหตุ : ขออภัยแบบกอสซี่

วิธีการชำระเงิน : บัตรเครดิต/บัตรเครดิต \*3672

ค่าบริการสุทธิ : ฿ 5,650

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี: ยุดา109  
เลขที่บัญชี: 2556230415  
อีเมล: Yada789@gmail.com

ดูบัญชี

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี: พิมมี่990  
เลขที่บัญชี: 2001230456  
อีเมล: Pimmy@gmail.com

ดูบัญชี

รูปที่ 4-236: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้ารายละเอียดรายการจองบริการสำหรับผู้ดูแลระบบ



## 5) หน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

14570  
พ.ร.บ.ก

ค้นหารายการความช่วยเหลือ

ตัวกรอง

วันที่: 21-09-2021 ถึงวันที่: ปัจจุบัน

สถานะเปิดบัญชี:  ทั้งหมด  รับค่าจ้าง  กำลังดำเนินการ  สำเร็จ

ค้นหา

ผลลัพธ์ 10 ราย

วันที่	เลขที่การร้อง	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	ค่วง	สถานะรายการ	รายละเอียด
17/06/23	2001230366	2556230415	ญาดา109	2001230456	พิมพ์990	ไม่สุภาพ	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม
30/07/23	3401230988	1123123720	ฟ้าใจ99	2001251234	ปิยะฉัตร	ไม่ตามนัด	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม
11/08/23	15501230678	5667230603	นงุ่ย19	2001230456	พรธง34	ไม่สุภาพ	สำเร็จ	ดูเพิ่มเติม

รูปที่ 4-237: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าค้นหาและแสดงข้อมูลรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 6) หน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

14570  
พ.ร.บ.ก

รายงานความช่วยเหลือ

เลขที่การร้อง: 1909800 ค่วง: ไม่สุภาพ

บริการ: แต่งหน้าทำผมรับปริญญา

ผู้ให้บริการ: พิมพ์990

วัน: 15/01/23

เวลา: 05.00

แพ็คเกจ: แบบเดี่ยว

แพ็คเกจเสริม: -

หมายเหตุ: ขออภัยแบบก่อสร้าง

วิธีการชำระเงิน: บัตรเครดิต/บัตรเครดิต \*3672

ค่าบริการสุทธิ: ฿ 5,650

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี: ญาดา  
เลขที่บัญชี: 134555  
อีเมล: Yada789@gmail.com  
ดูบัญชี

ผู้ให้บริการ

ชื่อบัญชี: พิมพ์990  
เลขที่บัญชี: 212224  
อีเมล: Pimmy@gmail.com  
ประวัติการจองบัญชี

รูปที่ 4-238: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าข้อมูลรายละเอียดรายการความช่วยเหลือสำหรับผู้ดูแลระบบ

## 7) หน้าประวัติระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

14570  
พรปรีษา

รายงานความช่วยเหลือ

บัญชีผู้ให้บริการ

รายการจอง

รายการความช่วยเหลือ

บัญชีผู้ให้บริการ

วันที่

เลขที่รายงาน

เลขที่ผู้ไม่

ชื่อผู้ไม่

เลขที่ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ให้บริการ

หมวด

หัวข้อ

ประวัติ

ประวัติระงับบัญชี

ผลลัพธ์ 3 รายการ

วันที่	เลขที่รายงาน	เลขที่ผู้ไม่	ชื่อผู้ไม่	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	หมวด	หัวข้อ	ประวัติ
17/06/23	2001230366	2556230456	ราณี	2001230456	พรตภา34	ไม่ถูกท	ไม่ถูกท	ระงับบัญชี
30/07/23	3401230988	11231230456	ฟ้าใจ99	2001251234	พรตภา34	ไม่ตามฉ	ไม่ตามฉ	ระงับบัญชี
11/08/23	15501230678	5067230456	สมสุข19	2001230456	พรตภา34	ไม่ถูกท	ไม่ถูกท	ระงับบัญชี

คุณต้องการระงับบัญชีถาวร

ใช่ ไม่ใช่

ประวัติระงับบัญชี

ผลลัพธ์ 3 รายการ

วันที่

เลขที่รายงาน

เลขที่ผู้ไม่

ชื่อผู้ไม่

เลขที่ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ให้บริการ

หมวด

หัวข้อ

ประวัติ

ประวัติระงับบัญชี

ผลลัพธ์ 3 รายการ

วันที่	เลขที่รายงาน	เลขที่ผู้ไม่	ชื่อผู้ไม่	เลขที่ผู้ให้บริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	หมวด	หัวข้อ	ประวัติ
17/06/23	2001230366	2556230456	ราณี	2001230456	พรตภา34	ไม่ถูกท	ไม่ถูกท	ระงับบัญชี
30/07/23	3401230988	11231230456	ฟ้าใจ99	2001251234	พรตภา34	ไม่ตามฉ	ไม่ตามฉ	ระงับบัญชี
11/08/23	15501230678	5067230456	สมสุข19	2001230456	พรตภา34	ไม่ถูกท	ไม่ถูกท	ระงับบัญชี

ระงับบัญชีถาวรสำเร็จ

รายการความช่วยเหลือ

รูปที่ 4-239: ต้นแบบแบบเสมือนจริงของหน้าติดต่อและระงับบัญชีผู้ให้บริการสำหรับผู้ดูแลระบบ

#### 4.4.2 การทดสอบระบบต้นแบบแบบเสมือนจริง (High-Fidelity Prototype Testing)

การทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงเป็นขั้นตอนการทดสอบส่วนที่สอง การนำเสนอต้นแบบแบบเสมือนจริงด้วย โปรแกรม Figma ให้กลุ่มเป้าหมายได้ทดลองใช้งานจริงได้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรีต่อไป

##### ขั้นตอนการทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริง

- 1) นัดหมายกลุ่มเป้าหมายตามขอบเขตของโครงการมาทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงจำนวนทั้งสิ้น 8 คน ดังนี้
  - ลูกค้ำ จำนวน 5 คน
  - ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน
  - ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน
- 2) ดำเนินการทดสอบระบบต้นแบบแบบเสมือนจริงโดยแยกตามแต่ละกลุ่มเป้าหมาย นำเสนอต้นแบบแบบเสมือนจริงด้วยโปรแกรม Figma ให้กลุ่มเป้าหมายได้ทดลองใช้งานไปพร้อมกับการอธิบายต้นแบบเสมือนจริง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจมากยิ่งขึ้น
- 3) รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะรวมถึงคำติชมจากกลุ่มเป้าหมายนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการทดสอบ
- 4) ค้นหาแนวทางในการแก้ไขที่สามารถแก้ปัญหาและตอบโจทย์การใช้งานของกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรีต่อไป

### ผลการทดสอบระบบด้วยต้นแบบแบบเสมือนจริง

แสดงดังตารางที่ 4-14 ถึงตารางที่ 4-19

#### 1) ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4-14: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาพรวมของแอปพลิเคชันสวยงาม น่าใช้งาน</li> <li>- อยากรให้มีการแจ้งว่าลงทะเบียนสำเร็จ</li> <li>- แอปพลิเคชันใช้งานง่าย มีขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน</li> <li>- หน้ารายการจอง บอกรายละเอียดสถานะต่าง ๆ ได้ละเอียดดีมาก</li> <li>- อยากรให้มีเมนูติดต่อผู้ดูแลระบบด้วย เพื่อสอบถามกรณีสงสัยการใช้บริการและรับเรื่องแจ้งเตือนต่าง ๆ</li> </ul>

#### 2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

ตารางที่ 4-15: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชอบที่ขั้นตอนในการใช้งานมีความชัดเจน ทำให้ใช้งานสะดวก</li> <li>- แอปพลิเคชันสีสวย สบายตา ตัวอักษรที่ใช้อ่านง่าย ไม่ใหญ่หรือเล็กจนเกินไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชอบที่มีความเรียบง่ายและดูน่าเชื่อถือ</li> <li>- แสดงแค่ข้อมูลเท่าที่จำเป็น ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน</li> </ul>

#### 3) ระบบค้นหาบริการ

ตารางที่ 4-16: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบค้นหาบริการ

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชอบที่มีการค้นหาได้หลายรูปแบบ</li> <li>- ค้นหาผู้ให้บริการใช้งานได้ไม่ยาก สามารถเลือกตามเงื่อนไขได้ตามที่ต้องการ</li> <li>- ชอบเมนู ชัดเจนดี เข้าใจง่าย</li> <li>- อยากรให้เพิ่มประวัติการค้นหา ไว้กลับมา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชอบรูปแบบแอปที่ทำให้ไฟล์ล์ของการให้บริการดูน่าสนใจมากขึ้น</li> </ul>

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
หาดูกรอบ - ในตัวกรองค้นหาอยากให้มีเงื่อนไขมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง เพื่ออยากได้แค่บริการที่มีทดลองแต่ง	

## 4) ระบบจองบริการ

ตารางที่ 4-17: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบจองบริการ

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
- หน้ารายละเอียดหน้าไฟล์ผู้ให้บริการ มีการแสดงรายละเอียดได้ง่าย สบายตา - ขอบที่แสดงสถานะรายการจองต่าง ๆ ให้เห็นและตรวจได้ด้วยว่าอยู่ขั้นตอนไหนแล้ว ขั้นตอนการจองง่ายไม่ซับซ้อน	- การแสดงรายละเอียดไฟล์คู่มือ น่าเชื่อถือ - การแสดงไฟล์ผลงานมีการระบุหมวดหมู่ผลงานทำให้ลูกค้าเข้าใจรูปแบบตรงกัน

## 5) ระบบรีวิวบริการ

ตารางที่ 4-18: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของระบบรีวิวบริการ

ลูกค้า	ผู้ให้บริการ
- ขอบที่มีรีวิวผู้เคยใช้บริการ รีวิวละเอียด มีรูปประกอบ กตัญญู ๆ ได้	- ขอบที่มีการดึงดูใจผู้ให้บริการให้รีวิวทำไฟล์ดูน่าสนใจน่าเชื่อเพิ่มขึ้น

## 6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

ตารางที่ 4-19: ผลทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงของจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบ
- พอใจโอเคเลยที่ทำให้รวบรวมรายชื่อไว้ทีเดียว หาง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วขึ้น - ขอบที่ทำให้การทำงานสนับสนุนการบริการทำได้รวดเร็วครบถ้วน

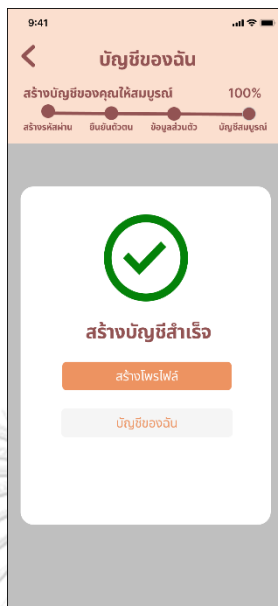
จากผลการทดสอบต้นแบบแบบเสมือนจริงได้มีการนำมาปรับปรุงเป็นต้นแบบเสมือนจริงสุดท้าย (Final Prototype) ดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20: การแก้ไขปรับปรุงต้นแบบเสมือนจริงสุดท้าย (Final Prototype)

ลำดับ	คำวิจารณ์/คำแนะนำ	การแก้ไขปรับปรุง
1	ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ - อยากรให้มี pop-up แสดงว่าลงทะเบียนสำเร็จ	- สร้างหน้าแสดงผลการลงทะเบียนสำเร็จ ดังรูปที่ 4-240
2	ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ - อยากรให้มีเมนูติดต่อผู้ดูแลระบบด้วย เพื่อสอบถามกรณีสงสัยการใช้บริการและรับเรื่องแจ้งเตือนต่าง ๆ	- ระบบพูดคุยสอบถามผู้ดูแลระบบ เพื่อสอบถามเพิ่มเติมเนื่องจากอยู่นอกเหนือขอบเขตของโครงการจึงไม่ได้ทำการปรับปรุง รวบรวมไว้เสนอแนะในการพัฒนาระบบในอนาคต
3	ระบบค้นหาบริการ - อยากรให้เพิ่มประวัติการค้นหา ไว้กลับมาหาอีกรอบ	- สร้างหน้าค้นหาและแสดงประวัติค้นหา ดังรูปที่ 4-242
4	ระบบค้นหาบริการ - ในตัวกรองค้นหาอยากรให้เพิ่มเงื่อนไขการมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง เพื่ออยากรได้แค่บริการที่มีทดลองแต่ง	- เพิ่มเงื่อนไขการมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง ในตัวกรองการค้นหา ดังรูปที่ 4-241
5	ระบบจองบริการ - ตรงสถานะรอชำระอยากรให้มียกด้วยว่าจะตัดเงินบัตรเครดิตวันไหน	- เพิ่มวันที่เก็บเงินเรียกเก็บเงินในรายการจอง สถานะรอชำระ ดังรูปที่ 4-243

## รูปภาพการแก้ไขปรับปรุงต้นแบบเสมือนจริงสุดท้าย (Final Prototype)

- สร้างหน้าแสดงผลการลงทะเบียนสำเร็จ



รูปที่ 4-240: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าแสดงผลการลงทะเบียนสำเร็จ

- เพิ่มเงื่อนไขการมีแพ็คเกจเสริมทดลองแต่ง ในตัวกรองการค้นหา



รูปที่ 4-241: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าตัวกรองการค้นหา

- สร้างหน้าค้นหาและแสดงประวัติค้นหา

รูปที่ 4-242: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าค้นหาและแสดงประวัติค้นหา

- เพิ่มวันที่เก็บเงินเรียกเก็บเงินในรายการจอง สถานะรอชำระ

รูปที่ 4-243: ต้นแบบแบบเสมือนจริงสุดท้ายของหน้าแสดงข้อมูลการจองของฉัน ส่วนสถานะรอชำระ  
เงิน



## บทที่ 5

### บทสรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นกรกล่าวถึงบทสรุป ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ จากการทำโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี่” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโดยใช้แนวคิดเชิงออกแบบหรือโครงการอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้

#### 5.1 บทสรุป

ในการจัดทำโครงการพิเศษ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี่” ผู้จัดทำโครงการได้นำหลักการใช้ความคิดเชิงออกแบบมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

- 1) เพื่อประยุกต์หลักการคิดเชิงออกแบบ (DesignThinking) และระบบแนะนำ (Recommendation System) ในการออกแบบโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี่
- 2) เพื่อนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบส่วนของผู้ใช้งาน (User Interface) และการออกแบบประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการและการตัดสินใจใช้บริการ
- 3) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายแอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลของระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System) ที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลบริการต่าง ๆ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายแอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System) ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 5) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายแอปพลิเคชันของระบบค้นหาบริการ (Service Searching System) ที่ค้นหาบริการได้รวดเร็วตรงตามความต้องการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 6) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายแอปพลิเคชันของระบบจองบริการ (Service Reservation System) ที่ช่วยบริหารจัดการกระบวนการจองให้มีประสิทธิภาพ

- 7) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System) ที่ได้ข้อมูลที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการตัดสินใจใช้บริการ
- 8) เพื่อให้ได้ระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System) ที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้กับผู้ดูแลระบบ ประหยัดเวลา และช่วยในการตัดสินใจสำหรับการจัดการ

การจัดทำโครงการนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยได้นำหลักการการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบ (Prototype) โมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยตั้งแต่ขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathize) นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มากำหนดกรอบปัญหา (Define) แล้วจึงระดมความคิดหาแนวทางการแก้ไขปัญหา (Ideate) เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบทั้งแบบหยาบและแบบเสมือนจริง (Low-Fidelity and High-Fidelity Prototype) และนำต้นแบบไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้งาน (Test) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม และนำกลับมาพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด

นอกจากนี้ผู้จัดทำโครงการได้นำระบบแนะนำ (Recommendation System) มาประยุกต์ใช้กับระบบค้นหาบริการ ในการแนะนำบริการที่ลูกค้ามีความสนใจจากการค้นหา เพื่อให้ลูกค้าเห็นบริการที่ตนเองอาจมีความชื่นชอบได้ง่ายขึ้น สร้างความดึงดูดใจ สร้างความประทับใจระบบมากขึ้น

จากการนำหลักการการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และระบบแนะนำ (Recommendation System) มาใช้ในโครงการนี้ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาโมบายล์แอปพลิเคชันของธุรกิจดีลิเวอรี ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ระบบย่อย ดังนี้

- (1) ระบบจัดการข้อมูลผู้ให้บริการ (Servicer Data Management System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม สร้างบัญชีผู้ให้บริการและแก้ไขรายละเอียดข้อมูลของผู้ให้บริการได้ เช่น ชื่อผู้ให้บริการ วันเดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์อีเมล ที่อยู่ เลขที่บัตรประชาชน ระยะทางที่ให้บริการได้ รูปภาพและวิดีโอผลงาน ช่วงเวลาที่ให้บริการ ราคา แพ็กเกจ รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะ (Style) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการแต่งหน้า ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้จะแสดงในรายละเอียดของผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของลูกค้า

## (2) ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ลูกค้าลงทะเบียนเข้าใช้งาน สร้างบัญชีและแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เลขบัตรประชาชน และข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการบริการแต่งหน้าทำผม เช่น ผลิตภัณฑ์ที่แพ้สภาพผิว เป็นต้น ซึ่งข้อมูลในระบบสมาชิกจะถูกนำไปใช้ เมื่อจองบริการผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูล

## (3) ระบบค้นหาผู้ให้บริการ (Servicer Searching System)

ระบบนี้เป็นระบบที่มีทางเลือกให้ลูกค้าสามารถค้นหาได้หลายรูปแบบ ทั้งจากการเลือกเงื่อนไขที่ต้องการ เช่น รูปแบบงาน (Theme) ลักษณะ (Style) ระบุวันและเวลาที่ต้องการเข้ารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ คะแนนรีวิวสูง ช่วงเวลา ราคา ระยะทาง เป็นต้น หรือเลือกฟิลเตอร์ (Filter) ที่ได้ทดลองเทียบกับรูปหน้าของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นภาพที่ออกมาได้ชัดเจน และระบบจะแนะนำผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ คะแนนรีวิวสูงในการแต่งสไตล์ที่ลูกค้าต้องการ

## (4) ระบบจองบริการ (Service Reservation System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ลูกค้าสามารถจองคิวเข้ารับบริการได้โดยระบบจะแสดงเฉพาะวันและเวลาที่ว่างเท่านั้น โดยระบบครอบคลุมการจอง การใส่รายละเอียดที่ต้องการ พร้อมทั้งตัวอย่างอ้างอิงให้แก่ผู้ให้บริการ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการจอง การแจ้งเตือนการจอง และยกเลิกการจอง อีกทั้งสามารถเลือกการจองในรูปแบบที่ครอบคลุมทั้งหมดล่วงหน้าก่อนวันจริง (Pre-Makeover) และจองแต่งจริงในแพ็คเกจที่เลือกได้ สามารถนัดวันกับผู้ให้บริการแต่งหน้าให้มาลองแต่งก่อนวันงานจริงทำให้ลูกค้าได้เห็นผลงานจริงก่อน เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและทำผลงานออกมาได้ตรงความต้องการและถ้าหากผู้ให้บริการสร้างผลงานออกมาไม่ตรงตามความต้องการก็สามารถยกเลิกการจองและเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นได้

## (5) ระบบรีวิวบริการ (Service Reviewing System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ลูกค้าสามารถเขียนรีวิว และให้คะแนนบริการภาพรวมของผู้ให้บริการได้ ระบบจะแสดงคะแนนรีวิว คะแนนเฉลี่ยและข้อความรีวิวในระบบ และให้คู่มือส่วนลดตอบแทนการรีวิว เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนลดบริการครั้งต่อไป

## (6) ระบบจัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ (Administration Data Management System)

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลลูกค้าและผู้ให้บริการแต่งหน้าทำผมให้มีประสิทธิภาพ พิจารณานุมัติการสมัครเข้าใช้งาน รวมทั้งสามารถรับรายงานขอ

ความช่วยเหลือ รายงานบริการที่ไม่พึงพอใจ เพื่อพิจารณาระงับสิทธิ์ในการให้บริการของ ผู้ให้บริการแต่งงานทำผมได้

## 5.2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไข

การพัฒนาโครงการ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจ เสริมสวยดิลิเวอรี” พบปัญหาระหว่างการทำแต่ละขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ 5 ขั้นตอน และมีแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1: ตารางแสดงปัญหาและแนวทางแก้ไขในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

ขั้นตอน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
การเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย (Empathize)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มเป้าหมายไม่ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ไม่ได้ข้อมูลปัญหาเชิงลึกของการดำเนินงาน</li> <li>- กลุ่มเป้าหมายอยู่ต่างจังหวัดทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางไปสัมภาษณ์ที่ต่างจังหวัดได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายไม่ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงต้องตั้งคำถามกว้าง ๆ ถามคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานให้ลึกขึ้น จนให้กลุ่มเป้าหมายได้พบปัญหาเชิงลึกได้ขณะที่ฟังพยายามคิด ตามไปตามเหตุการณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าแล้วจับประเด็น โดยไม่ถามแทรก จดบันทึกจุดที่สงสัย แล้วถามเพิ่มเติมอีกครั้ง</li> <li>- ติดต่อขอสัมภาษณ์ทางออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting</li> </ul>
การตั้งกรอบปัญหา (Define)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การไม่เข้าใจวิธีการตั้งกรอบปัญหาที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสน เป็นอุปสรรคอย่างมาก เนื่องจากกรอบปัญหาจะเป็นแนวทางในการ ออกแบบระบบทั้งหมด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาการตั้งกรอบปัญหาที่ถูกต้องทั้ง หลักการการตั้งกรอบปัญหา และจากตัวอย่าง การตั้งกรอบปัญหาที่ดี โดยอาจจะสืบค้นจาก อินเทอร์เน็ต หรือโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านมา</li> </ul>
การระดมความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดรับทุกความคิดเห็น จากนั้น</li> </ul>

ขั้นตอน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
(Ideate)	ระบบที่แตกต่างหลากหลายกัน ความต้องการจากกลุ่มเป้าหมาย บางข้อ เป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมาย อีกรุ่นไม่ต้องการ ทำให้เกิดความสับสนยากต่อการสร้างความคิด	คัดเลือกไอเดียที่ดี มีความเป็นไปได้ในการพัฒนาต่อและคาดว่าจะตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด
การสร้างต้นแบบ (Prototype)	- ในขั้นตอนการสร้างต้นแบบในโปรแกรม Figma ต้องมีการแก้ไขรายละเอียดบางจุดของต้นแบบ Prototype ซึ่งเป็นจุดที่ใช้ในหลายหน้า ทำให้ต้องตามไปแก้ไขจุดนั้นๆ ในทุกๆ หน้า ยกตัวอย่างเช่น แถบเมนูด้านล่างของทุกๆหน้า เป็นต้น ทำให้เสียเวลาในการสร้างต้นแบบ	- สำหรับการแก้ไขจุดเดียวกันในหลายๆหน้าต้องทำการปรับให้เป็น Component เพื่อให้หากมีการแก้ไขที่จุดหลัก จะทำให้จุดอื่นๆถูกแก้ไขตามไปด้วยโดยอัตโนมัติ
การทดสอบต้นแบบ (Test)	- ผู้ใช้งานไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น และไม่ค่อยพบปัญหาจากการใช้งานระบบต้นแบบ อาจเป็นเพราะความเกรงใจไม่กล้าวิจารณ์ ทำให้ได้ความคิดเห็นจากการทดสอบน้อย - ทดสอบต้นแบบเสมือนจริงแล้วมีการเชื่อมโยงไปไม่ถูกหน้าหรือกดแล้วไม่ไปยังหน้าที่ไม่ถูกต้อง	- พยายามทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกสบายใจในการบอกความคิดเห็น ทำให้ได้คำแนะนำที่สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบต่อไปได้  - ทดสอบการทำงานของ ต้นแบบก่อนนำไปทดสอบจริง ให้มีความราบรื่น เพื่อให้ ผู้ใช้งานสามารถสัมผัส ประสบการณ์การใช้ระบบมากที่สุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการจัดทำโครงการพิเศษ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยดีลิเวอรี” มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการพัฒนาโครงการนี้ในการพัฒนาส่วนที่ไม่ได้ปรับปรุง ได้แก่ ระบบพูดคุยสอบถามผู้ดูแลระบบ เพื่อสอบถามขอความช่วยเหลือเพิ่มเติม รวมถึงระบบสะสมคะแนน เพื่อเป็นการส่งเสริมการขาย (Promotion) การสร้างความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) โดยแบ่งตามระดับของลูกค้า (Tier) ตามคะแนนสะสม เช่น ระดับเงิน (Silver Level), ระดับทอง (Gold Level), ระดับแพลตินัม (Platinum Level) เพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น จะได้รับส่วนลดมากกว่า ได้ของขวัญพิเศษ ได้แพ็คเกจแต่งหน้า หรือสิทธิเข้าร่วมงานอีเวนต์พิเศษ เป็นต้น



## บรรณานุกรม

Econnews. (2561). ธุรกิจเสริมสวย เรียนหลักร้อย รายหลักล้าน.

<https://www.creativeecon.asia/%E0%B8%98%E0%B8%B8%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%A7%E0%B8%A2-%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%AB/>

HRNOTE. (2562). กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (*Design Thinking*) เครื่องมือสำคัญของการสร้าง

ความสำเร็จให้องค์กร. <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190702-design-thinking/>

Ldaworld. (2562). *Recommendation System* ระบบผู้ช่วยแนะนำที่รู้ใจเรามากกว่าตัวเราเอง.

<https://www.ldaworld.com/recommendation-system-lda/>

ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2564). แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ปี 2564-2566.

<https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2021-2023>

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม. (2551). การจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม สถานบริการแต่งผม-เสริมสวย สะอาดปลอดภัย นำใช้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

## ภาคผนวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบ

เครื่องมือที่ใช้การสร้างต้นแบบของ “การใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจเสริมสวยติลิวารี” โดยใช้โปรแกรม Figma ในขั้นตอนการสร้างต้นแบบด้วยวิธีการใช้เครื่องมือสร้างระบบต้นแบบทั้งแบบหยาบและแบบเสมือนจริง (Low-Fidelity and High-Fidelity Prototype)





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชนกานต์ จินตามณี
วัน เดือน ปี เกิด	19 สิงหาคม 2537
สถานที่เกิด	หาดใหญ่
วุฒิการศึกษา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	222 ถนน อุดมสุข แขวง บางนาเหนือ เขต บางนา จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10260



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY