



โครงการ

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

สมาชิก

นางสาวจันทกานต์ กฤตยภูษิตพจน์	62101010239
นางสาวชนนิกานต์ เปี้ยไย	62101010241
นายศุภกร หมั่นพรมไพโร	62101010254
นางสาวอรไพลิน คงภักดี	62101010258
นางสาวณัฐธยาน์ อุทัยเรือง	62101010661
นางสาวนิชาภา ศรีม่วง	62101010667

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

สมาชิก

นางสาวจันทกานต์ กฤตยภูษิตพจน์	62101010239
นางสาวชนนิกานต์ เปี้ยไย	62101010241
นายศุภกร หมั่นพรมไพโร	62101010254
นางสาวอรไพลิน คงภักดี	62101010258
นางสาวณัฐธยาน์ อุทัยเรือง.	62101010661
นางสาวนิชาภา ศรีม่วง	62101010667

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ.....	ก
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา.....	1
2. ขั้นตอนการศึกษา.....	1
2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย	1
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	1
2.3 วิธีการศึกษา	1
2.3.1 การสัมภาษณ์.....	1
2.3.2 SWOT	3
2.3.3 Customer Journey Map	3
2.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา.....	3
2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูล	3
2.4.1.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์.....	3
2.4.1.2 วิเคราะห์ SWOT	15
2.4.1.3 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map	16
2.4.2 สรุปผลการศึกษา.....	16
2.4.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	16
2.4.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map	19
3. แนวคิดและแนวทางการส่งเสริมการให้บริการ	19
4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ	21
4.1 ความรู้ความเข้าใจและได้ทักษะที่ได้รับ	21
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	23
ภาคผนวก	25

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคคลที่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 คน และบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 คน

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 วิธีการศึกษา

2.3.1 การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ และสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งคณะผู้จัดทำได้กำหนดประเด็นสำคัญคำถามล่วงหน้าเกี่ยวกับการรับรู้ คำถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่มดำเนินการผ่านช่องทาง Zoom และ Microsoft Teams จากนั้นทำการแจ้งจุดประสงค์และรายละเอียดในการสัมภาษณ์ให้ผู้สัมภาษณ์รับรู้ และขออนุญาตบันทึกการสนทนา โดยมีแนวคำถามสัมภาษณ์ ดังนี้

คำถามส่วนที่ 1 การรับรู้เรื่องสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

1. รู้จักสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาได้อย่างไร ?
2. เคยเห็นผ่านช่องทางไหนมาบ้างไหม ?
3. เข้าใช้บริการบ่อยไหม ?
4. เดินทางไปอย่างไร ?
5. ไปสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพากับใครบ้าง ?
6. ขั้นตอนการซื้อบัตรและการเข้าใช้บริการมีวิธีการอย่างไร ?
7. การเข้าไปใช้บริการ มีจุดประสงค์อะไร ไปเพื่ออะไร ?
8. ก่อนเข้าไปใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะเจออะไรบ้าง ?
9. คิดว่าสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพามีความแตกต่างจากที่อื่นไหม ? อย่างไร ?
10. หลังจากได้เข้าใช้บริการคิดว่าสถานที่นั้นเป็นอย่างไร ?

11. ความประทับใจที่ได้รับจากการเข้าชมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา
12. ได้รับความรู้ใหม่จากการเข้าใช้บริการที่นี้บ้างไหม ?
13. ข้อมูลที่จัดแสดงมีความน่าสนใจดึงดูดไหม ?

คำถามส่วนที่ 2 สํารวจความคิดเห็น

1. ป้ายที่แสดงข้อมูลมีความชัดเจน
2. ป้ายมีการอธิบายข้อมูลที่ครบถ้วน
3. การบริการของพนักงาน
4. ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ
5. สถานที่จัดโซนแต่ละโซนมีความน่าสนใจ
6. สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพามีการทำความสะอาดเรียบร้อย
7. จำนวนประชากรสัตว์น้ำเหมาะสมกับการจัดแสดง
8. เวลาให้เข้าใช้บริการ
9. พื้นที่จอดรถ
10. โชนจำหน่ายของที่ระลึก

ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษามีจำนวน 10 คน คือ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 คน และผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ที่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

- A1 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1
- A2 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2
- A3 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3
- A4 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4
- A5 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5

ผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

B1 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1

B2 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2

B3 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3

B4 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4

B5 แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5

2.3.2 SWOT

เป็นการศึกษาและวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในการมองเห็นโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงความได้เปรียบและโอกาสที่ทางสถาบันมีและทำให้เห็นจุดอ่อนหรืออุปสรรคที่เป็นปัญหา เพื่อที่สามารถนำจุดแข็งมาพัฒนาต่อยอดแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ และนำจุดอ่อนหรืออุปสรรคที่มีมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

2.3.3 Customer Journey Map

เป็นการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา หลังจากผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และได้ข้อมูลที่สำคัญตามประเด็นที่ต้องการศึกษาแล้ว กลุ่มผู้ศึกษาจึงได้จัดทำวิธีวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในรูปแบบของ Customer Journey Map เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและเส้นทางการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล ว่าทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างให้บริการ และหลังการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมโดยรวมแล้วไปในทิศทางใดบ้าง มีความรู้สึก จุดปะทะ และปัญหาที่พบ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาโอกาสในการพัฒนาต่อในอนาคต และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน สามารถวิเคราะห์ผลข้อมูลได้ดังนี้

คำถามส่วนที่ 1 การรับรู้เรื่องสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

รู้จักสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาได้อย่างไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่รู้จักสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาได้จากการที่ผู้ปกครองพาเข้าไปใช้บริการเมื่อตอนยัง是孩子 และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนเป็นคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ทำให้รู้จักสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา เพราะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกพูดถึงอยู่ตลอดในจังหวัดชลบุรี และมีผู้ให้สัมภาษณ์ที่รู้จักมาจากโรงเรียนจะพาไปทัศนศึกษา

- A1 “รู้จักจากตอนเด็กๆ ที่พ่อแม่พาไป”
- A2 “รู้จักผ่านทางพ่อแม่พาไปตอนเด็ก ๆ”
- A3 “เคยไปตั้งแต่เด็กๆ เพราะว่าแบบพ่อแม่พาไปเที่ยว”
- A4 “ด้วยความที่เป็นคนชลบุรีมั้ง ที่เที่ยวก็มีเยอะแยะแต่ว่าทางโรงเรียนชอบพาไปทัศนศึกษากันที่นี่”
- A5 “เริ่มรู้จักจากครอบครัว แบบอาศัยอยู่ในชลบุรี เราก็เลยได้ยินชื่อของที่นี่มาตลอด”

เคยเห็นผ่านช่องทางไหนมาบ้างไหม

จากการสัมภาษณ์พบว่า การเป็นที่พูดถึงผ่านสื่อออนไลน์ทำให้สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพายังคงได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จัก ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเห็นการโฆษณา หรือการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มเติมผ่านในช่องทาง Social Media เช่น Facebook ในเพจท่องเที่ยวในชลบุรี หรือ Instagram คนรู้จัก เพื่อน ๆ ที่ถ่ายรูปลงและเช็คอิน เป็นต้น และรับรู้ได้จากการพูดถึงของคนรอบตัวที่เคยเข้าไปใช้บริการแบบปากต่อปาก

- A1 “สื่อ Social Media บ้าง Page บ้าง ที่แบบว่าแนะนำให้คนไปเที่ยว”
- A2 “รู้จักผ่านสื่อ Social เหมือนกันและก็ผ่านรูปภาพที่แบบว่า มีคนไปเที่ยวแล้วถ่ายลง จากเพื่อน ๆ ด้วยกัน”
- A3 “เริ่มเห็นการโฆษณาใน Facebook เริ่มมีเพจมารีวิวว่ามาเที่ยวไหนดีที่ชลบุรี”
- A5 “เมื่อก่อนจะปากต่อปากกันมา เพราะเป็นที่เที่ยวในชลบุรีเองด้วย แล้วต่อมาก็เห็นมากขึ้นในเพจเฟซบุ๊กแชร์แบบที่เที่ยวในชลบุรี”
- B2 “ผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก”
- B3 “เห็นเพื่อนไป มีเช็คอินบ้าง”

เข้าใช้บริการบ่อยไหม

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการไม่บ่อย แต่มีการเข้าใช้บริการอยู่เรื่อย ๆ จากที่เคยเข้าใช้บริการเมื่อตอนเป็นเด็ก และเมื่อโตขึ้นก็ยังมีกรกลับเข้ามาใช้บริการซ้ำใหม่อีกครั้งกัน

A1 “ไม่บ่อย นาน ๆ ไปที”

A2 “ไม่ค่อยบ่อย”

A3 “ช่วงตอนเด็กจะไปบ่อยมาก ถ้านับเป็นครั้งตอนประถมไปเกือบทุกเดือน”

A4 “นาน ๆ ไปที ล่าสุดที่ไปก็ปีที่แล้วจะไปบ่อยหน่อย”

เดินทางไปอย่างไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเดินทางมาเองโดยรถยนต์ส่วนตัว และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนที่อาศัยอยู่ใกล้กับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา เดินทางโดยการเดินและนั่งรถสองแถว สำหรับการนั่งรถสาธารณะผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้จะเดินทางมาสะดวก เพราะรถสองแถวจอดที่หน้าสถาบันโดยตรง แต่ถ้าอยู่ไกลการนั่งรถสาธารณะมาถือว่ามีความลำบาก

A1 “ไปรถส่วนตัวตลอด”

A2 “มีรถส่วนตัวและก็เดินไป ”

A3 “ส่วนใหญ่จะไปด้วยรถส่วนตัว ถ้าไปเองก็นั่งสองแถวไป ถ้าบ้านอยู่เส้นถนนเส้นหลักของรถสองแถวสีแดงก็ถือว่าสะดวก เพราะวารถแดงจอดหน้าศูนย์เลยหน้าสถาบัน”

A4 “ส่วนใหญ่จะไปรถส่วนตัว เคยเดินทางนั่งรถสองแถวไปเองเหมือนกัน แต่ด้วยความที่บ้านอยู่ไกลก็เลยต้องต่อรถสองแถวเยอะ ค่อนข้างลำบากประมาณ 2-3 ต่อ”

A5 “เดินทางด้วยรถส่วนตัว”

ไปสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพากับใครบ้าง

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไปที่สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา เพราะครอบครัวพาไปตอนเด็ก ๆ และรองลงมาก็จะไปกับเพื่อนและไปคนเดียว

A2 “ส่วนใหญ่ไปกับเพื่อน แต่ครั้งแรกไปกับครอบครัว”

A3 “ก็พ่อแม่หลักๆ แล้วก็เพื่อนบางครั้งที่ไปเองคนเดียว”

A5 “เด็ก ๆ ก็ครอบครัว โตมาหน่อยก็พี่สาว เพื่อนค่ะ”

ขั้นตอนการซื้อบัตรและการเข้าใช้บริการมีวิธีการอย่างไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลว่าขั้นตอนการซื้อบัตรจะต้องซื้อกับพนักงานที่เคาน์เตอร์แต่พนักงานขายตัวค่อนข้างน้อย และขั้นตอนการจ่ายเงินเมื่อก่อนจะรับเงินสดเป็นหลักแต่ปัจจุบันก็มีการเพิ่มการโอนจ่ายแล้วและขั้นตอนการตรวจตั๋วเข้าใช้บริการก็จะมีแคร์ปก. หรือแม่บ้านเป็นคนคอยตรวจบัตร

A3 “ไปซื้อตั๋วที่ตู้แบบว่าเข้าช่องขายตั๋ว ไซ้ ก็จะมีพนักงานอยู่ที่ช่องขายตั๋วแล้วก็ก่อนเดินเข้าไป ก็จะมีคนเช็คดูว่าเรามีตั๋วหรือเปล่าแค่นั้นเอง พนักงานที่นั่นน้อยมากคือแบบมีแค่คนขายบัตรคนเดียวเหมือนรปภ. ที่ตรวจตั๋วด้วย แล้วก็แม่บ้านแค่นั้นเอง”

A5 “ก็จ่ายเป็นเงินสดแต่มีครั้งล่าสุดเลยที่ไปเมื่อต้นปีนี้ที่โอนจ่ายได้แล้วค่ะ”

การเข้าไปใช้บริการ มีจุดประสงค์อะไร ไปเพื่ออะไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไปใช้บริการเพื่อไปเที่ยวเล่น ถ่ายรูปหรือไปเดินดูสัตว์น้ำไม่ค่อยได้ไปศึกษาความรู้อะไรมากนักเนื่องจากส่วนใหญ่ปลาที่มีเป็นปลาประมงไม่ได้เน้นเป็นปลาสวยงามข้อมูลที่ให้ก็มีน้อยไม่น่าสนใจพอมีการปรับปรุงใหม่แล้วก็ไม่มีข้อมูลอะไรน่าสนใจเหมือนที่ไปช่วงเด็ก ๆ และบางส่วนตอบว่าเคยมีไปเคยศึกษาสัตว์น้ำบ้าง แต่ก็ศึกษาแค่ชนิดปลาที่รู้จักหรือสนใจ และมีที่ไปศึกษาเพราะต้องไปทำงานกลุ่ม

A1 “ไปเที่ยวเล่น ๆ ไปดูสัตว์น้ำ อาจจะไปถ่ายรูปบ้าง ไม่ได้ไปศึกษาจริงจัง”

A3 “เที่ยวเล่นอย่างเดียวเลย ครั้งหนึ่งที่แบบแตกต่างจากครั้งอื่นก็คือ ไปทำงานกลุ่มนอกจากนั้นก็ไปดูปลาเฉย ๆ เพราะมันไม่มีอะไร เพราะว่าถึงแม้ว่าเค้าจะเรียกว่าสถาบันวิทยาศาสตร์ใหม่ แต่ไม่ได้มี ประมาณว่าพอช่วงเรามีชมก็ประมาณเกือบ 10 ปีแล้ว พนักงานกับสถานที่ปรับปรุงใหม่ แล้วมันก็เลยไม่ค่อยมีอะไรน่าสนใจให้ดูแล้ว ปลามันไม่ค่อยเปลี่ยนด้วยช่วงแรก ๆ คือจริง ๆ รู้สึกได้เหมือนช่วงแรกเขาจะเน้นไปที่ปลาประมงไม่ได้เน้นปลาสวยงาม ตอนนั้นตู้ใหญ่ยังมีแต่พวกปลาหมอ ปลาทะเล ปลาที่เรากินอยู่เลย ยังไม่มีพวกนั้นแหละ เท่าที่จำได้”

A5 “มีที่แบบอยากศึกษาดูสัตว์น้ำ ดูการอาศัยอยู่ของมันแบบชอบดูปลามันว่ายน้ำเล่น แต่เราก็ดูแต่พวกปลาที่เรารู้จักอะ แต่หลัก ๆ ส่วนใหญ่ก็เที่ยวเล่น ๆ ถ่ายรูปเล่นมากกว่า”

ก่อนเข้าไปใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะเจออะไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คาดหวังให้มีการพัฒนา และปรับปรุงเรื่องของกิจกรรมการให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ หรือการเพิ่มความน่าสนใจในส่วนของการจัดแสดงปลา เช่น การเพิ่มพันธุ์ปลาเนื่องจากส่วนใหญ่จะเคยไปตั้งแต่เด็กและตอนแรกไม่ได้คาดหวังอะไร แค่อยากไปดูปลาแต่รู้สึกว่าได้ความรู้จากกิจกรรม

กลับมาเยอะมีกิจกรรมที่น่าสนใจให้ทำเยอะกว่าเช่น นิทรรศการกระดูกปลาหรือปลาโบราณและรองลงมาคือเรื่อง
ของความสะอาดของตู้ปลาและสภาพแวดล้อมภายในที่อยากให้ปรับปรุงให้ดูใหม่ขึ้น

A1 “คาดหวังสถานที่ให้มันดีกว่านี้ให้มันน่าเดินแบบไม่เกาเกินไป ทำให้รู้สึกเพลิดเพลินไปกับการชื่นชม
ปลา”

A2 “คาดหวังเรื่องความสะอาดในตู้ปลาและเรื่องของกิจกรรมด้านในที่มีไม่ค่อยเยอะเท่าไร”

A3 “ตอนเด็กๆ คือ First impression ไม่ได้คาดหวังอะไรเพราะว่ามาเกี่ยวกับครอบครัวอะไรแบบนี้ใช้
ใหม่ แต่ว่าสมัยนั้นคือมันมีอะไรให้ดูเยอะมากเพราะว่าเรายังเด็กด้วย เท่าที่จำได้นะสมัยนั้นคือมันมีตู้
ปลาที่แบบเอามือไปจับพวกปลาดาวได้ด้วย แล้วก็อีกชั้นนึงชั้นบนมันจะมีพวกนิทรรศการเป็นพวกกระดูก
ปลาหรือว่าปลาโบราณ อะไรแบบนี้ก็คือตอนเด็ก ๆ ไปก็มันยังมีอะไรให้ดูเยอะอยู่ ตอนเด็ก ๆ ก็ได้ข้อมูล
ความรู้ใหม่ ๆ เยอะเลยเกี่ยวกับปลาที่สนใจ แล้วก็นอกจากนี้ก็คือช่วงประถมหรือมัธยมนี้แหละ ช่วงนั้นที่
ปลานี้ไม่กำลังดังก็ไปดูปลาการ์ตูน”

A4 “ก็ไม่ได้คาดหวังอะไรเท่าไร เพราะว่าตอนไป เอออย่างนี้ดีกว่า คือตอนเด็ก ๆ ก็คือเหมือน A3 นั้น
แหละคือแบบว่าด้วยความที่เราไม่เคยไปเราไปก็รู้สึกตื่นเต้น พอเราได้ไปอีกรอบเราได้ไปเห็นอะไร
เหมือนเดิมเราก็รู้สึกโอเค ก็อย่างงั้น แต่พอตอนโตด้วยความที่เราเคยไปแล้ว แล้วเราก็กลับไปดูซ้ำอีก
รอบหมายถึงว่าพอช่วงมหาวิทยาลัยที่กลับไปดูก็รู้สึกว่ามันไม่ค่อยมีอะไรน่าสนใจเท่ากับตอนเด็ก ๆ
เพราะว่าเหมือนไม่ได้รับการพัฒนาหรือว่ายังไง”

A5 “ถ้าในตอนเด็ก ๆ ก็อยากเห็นปลา เห็นปลาตัวใหญ่ ๆ เราก็กินแล้ว แต่ในตอนที่เราโตแล้ว เราก็กิน
อยากเห็นพิพิธภัณฑ์มันพัฒนาให้ดูดีขึ้นกว่าเดิม อาจจะมีความรู้ใหม่เข้ามาบ้าง พัฒนาปรับปรุงให้
มีอะไรน่าสนใจมากกว่าเดิม”

คิดว่าสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา มีความแตกต่างจากที่อื่นไหม อย่างไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีความแตกต่างจากที่อื่น และให้เหตุผลว่า สถาบัน
วิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา เน้นให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์น้ำทางทะเล และดูแลปลามากกว่าการจัด
กิจกรรมโชว์ปลาสวยงาม

A3 “แตกต่างเพราะว่า เหมือนที่นี้จะเน้นเป็นแลปด้วย ไม่เหมือนในกรุงเทพฯ ที่กรุงเทพฯ จะเน้นโชว์ปลา
แต่ที่นี้อย่างที่บอกเหมือนเขาเน้นไปที่ปลาประมง ปลาพื้นถิ่นของไทยเหมือนเน้นให้ความรู้เหมือนเป็นศูนย์
การเรียนรู้”

A4 “แตกต่างกันค่อนข้างเยอะ แต่ก็เข้าใจได้เพราะว่าของที่กรุงเทพฯ มันน่าจะโชว์ปลาสวยงามมากกว่าจริง”

A5 “ที่นี้ที่รู้มาส่วนใหญ่เขาจะเอาไว้ศึกษาเกี่ยวกับสัตว์น้ำทางทะเล เอาปลามาดูแลมากกว่า จะมีกิจกรรมโชว์ต่างๆ ก็จะเน้นข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์น้ำไปเลย”

หลังจากได้เข้าใช้บริการคิดว่าสถานที่นั้นเป็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า สถานที่ค่อนข้างเก่า แต่โซนที่จัดยังไม่มีความน่าดึงดูดและอยากให้มีพนักงานคอยมาอธิบายใจจุดต่าง ๆ

A1 “คิดว่าสถานที่ค่อนข้างเก่า ควรจะมีการรีโนเวทบ้าง”

A3 “รอบนอกไม่มีการตกแต่งให้ดูน่าดึงดูดเลย มันมันเป็นสีพื้นไม่มีการเพนท์หรือว่าอะไรเกี่ยวกับพื้นที่โซนตรงนั้นเลยว่าจะนำเสนออะไร”

A4 “ไม่ค่อยมีเรื่องราวให้ดึงดูดที่จะแบบอยากเดินต่ออยากไปดูตรงนี้จังเลย”

“พนักงานที่จะเป็นไกด์ให้เราเล่าเรื่องอะไรพวกนี้แทบไม่มีเลย แล้วคือแบบว่าถ้ามีเพิ่มขึ้นมากก็จะรู้สึกว่แบบมันจะอินก็จะแบบว่าน่าสนใจมากกว่านี้”

ความประทับใจที่ได้รับจากการเข้าชมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่จะสนใจที่โซนตู้ปลาใหญ่ และในส่วนที่มีการฉายวิดีโอของสัตว์น้ำบนพื้นคล้ายภาพ 3D โดยมีเสียงประกอบเปิดไปด้วยและเสียงน้ำทะเล

A1 “ประทับใจในส่วนของโซนที่จะใกล้ทางออกที่เป็นตู้ปลาใหญ่ ๆ อันนี้ชอบสุดเพราะแบบมันใหญ่ดีและมีความรู้ที่แบบอาจจะเป็นอย่างที่ไม่เคยเห็น เช่น ไขปลาฉลาม

A4 “มีช่วงให้อาหารปลาตรงนั้นน่าสนใจสุดแล้วในแท่งคี่ใหญ่ ตอนมัธยมเค้าให้อาหารปลาแล้วปลาก็ว่ายน้ำกันเต็มไปหมดเลยเพราะมันมีอะไรให้เรามันดึงดูดให้เราไปสนใจอยู่ตรงนั้นไง คนก็ไปถ่ายรูปกันตรงนั้นเยอะ”

A5 “มีแบบฉายภาพวิดีโอของสัตว์น้ำบนพื้น พวกวาฬ ฉลาม โลมา ภาพน้ำทะเลมหาสมุทร มันแบบคล้าย ๆ ภาพ 3D เราแบบรู้สึกตื่นเต้นในตรงนี้มากเลย มันเป็นแบบภาพวาฬพ่นน้ำขึ้นมา แบบฉลามกระโดดขึ้นมา อ้าปากจะกินเหยื่อ แล้วล่องมาจากมุมสูงเหมือนเราจะโดนน้องกัดอะ คือถ้าพื้นเรียบๆ แสงโปรเจคเตอร์ที่ส่องลงมาชัด ๆ นะ มันจะเป็นภาพ 3D ที่ดูตื่นเต้นตกใจ ให้กับคนเข้ามาใช้บริการอะ แต่ก็ชอบอะ มีเสียงซาวด์ประกอบเปิดไปด้วย ได้ยินเสียงน้ำทะเล คลื่นซัดแล้วฟังไปด้วยแล้วดีอะ”

ได้รับความรู้ใหม่จากการเข้าใช้บริการที่นี้บ้างไหม

จากการสัมภาษณ์พบว่า จะไม่ค่อยสนใจอ่านข้อมูลสักเท่าไร ส่วนใหญ่จะอ่านแค่ผ่าน ๆ แล้วสนใจการเดินชมปลาในตู้มากกว่า

A1 “โดยส่วนตัวแล้วไม่ได้อ่านอะไรมากก็เลยไม่ค่อยได้ แต่ก็คิดว่าได้นิดหน่อย”

A2 “ได้นิดหน่อย เพราะไม่ได้โฟกัสตรงข้อมูล”

A3 “ได้อ่านตรงข้อมูลที่เค้าแปะไว้ มันก็ทำให้เรารู้แล้วก็สนใจแล้วก็ตื่นเต้นแต่ตอนนี้ก็ไม่ค่อยมีอะไร.s.j เท่าไร”

A4 “ไม่ได้สนใจข้อมูลที่เค้าให้มาสักเท่าไร ไปดูแค่ปลาสวยเฉย ๆ”

A5 “ ก็มีบ้าง อย่างปลาการ์ตูนไม่ได้มีแค่ลายส้มดำที่เห็นในอนิเมชันอะ มันยังมีพันธุ์ย่อย ๆ ของน้องอีกหลายพันธุ์เลย แต่เราก็ไม่ค่อยได้ตั้งใจอ่านข้อมูลที่เขาบอกเท่าไร แบบเราจะมองผ่าน ๆ เพราะมันดูไม่ค่อยน่าสนใจ ชอบมองดูปลาในตู้ว่ายน้ำไปเรื่อย”

ข้อมูลที่จัดแสดงมีความน่าสนใจดึงดูดไหม

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจ และไม่มีความสนใจกับข้อมูลที่ให้จัดแสดงเท่าที่ควร จากที่มีประการณ์ไปสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทาลัยบูรพาตั้งแต่เด็ก พบว่าปัจจุบันก็ยังเหมือนเดิมไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากนัก ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ข้อมูลที่จัดแสดงไม่มีความน่าสนใจถึงมีข้อมูลครบถ้วน แต่เนื้อหาและการอธิบายยาวมากเกินไป อาจจะต้องทำให้ใช้เวลาในการอ่านมาก ส่วนในเรื่องของตัวป้ายที่จัดแสดง ไม่มีความน่าสนใจ ถ้าไม่สังเกตก็ไม่รู้ ป้ายมีความเก่า หลุดบ้าง สีซีดบ้าง บางป้ายไม่ตรงกับปลาในตู้จัดแสดง

A2 “คิดว่าข้อมูลน่าจะมีพอสมควร แต่ก็ควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น”

A4 “ป้ายก็อย่างที่เรบอกเลย แต่ก็คือมันคือป้ายแผ่นกระดาษที่ใช้เขียนอธิบายยาวมากก็คือแบบไม่น่าสนใจ ถ้าให้อ่านก็คือใช้เวลาสักพักนึงกว่าจะเดินแล้วถึงตู้ แล้วก็รู้สึกว่ถ้าจะต้องพัฒนาป้ายนี้แหละ น่าจะสำคัญกับปลากับที่ตรงนี้มาก ๆ เพราะหนึ่งคือมันไม่เชิญให้น่าอ่าน คือแบบถ้าไม่สังเกตก็แทบจะไม่รู้ด้วยซ้ำว่าเค้าแปะป้ายไว้”

A5 “ถ้าหมายถึงการเอาข้อมูลสัตว์น้ำมาบอกเล่าให้อ่านที่ป้ายติดบอกไว้ก็ในตอนนั้นก็เฉย ๆ ไม่ได้มีอะไรใหม่น่าสนใจเท่าไร จากที่เราเคยมาตั้งแต่เด็กอะ คือเรามาตั้งแต่เด็กมากๆ ที่เรามากับครอบครัว จนตอนนี้ที่เราขับรถมาเองกับเพื่อนก็รู้สึกเหมือนเดิมเลยอะ แต่มันก็เหมือนจะมีบางจุดเล็กๆ ที่เขาก็จัดมา

ใหม่ขึ้นมาให้ดูน่าสนใจขึ้น แต่มองโดยรวมมันก็เฉย ๆ อยู่ดีอะ ไม่รู้ว่าเพราะการจัดวางของเขาในแต่ละอย่างมันก็ยังเหมือนเดิมกับตอนที่เราเคยมาตอนเด็ก ๆ เลย ไม่ได้รู้สึกมีอะไรน่าสนใจเป็นพิเศษ”

คำถามส่วนที่ 2 สํารวจความคิดเห็น

ป้ายที่แสดงข้อมูลมีความชัดเจน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ป้ายที่จัดแสดงข้อมูลมีความชัดเจนน้อย เนื่องจากมีความเก่าทำให้ตัวอักษรมีความเลือนลางและข้อความบางส่วนขาดหายไป เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ต้องการให้เปลี่ยนการนำเสนอใหม่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น มีจอ LED แสดงข้อมูลแทนแผ่นป้ายแบบเดิม

A2 “มันค่อนข้างที่จะเก่าและเลือนลาง ข้อมูลบางส่วนเราก็มองไม่เห็น เหมือนโดนขูดไปเลย”

A3 “ถ้าเราดูดี ๆ คือมันก็มีข้อมูลครบถ้วนแล้วก็ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่จะไม่สนใจกัน”

A4 “ข้อมูลครบจริงแต่ไม่น่าสนใจพอที่จะเข้าไปดู แล้วก็ส่วนใหญ่จะเป็น Text ให้อ่านเยอะเกินไป รู้สึกว่ามันไม่เป็นประเด็น มันสาธยายเยอะ”

A5 “บางที่แสงไฟที่ส่องแสดงข้อมูลก็ไม่ดี สีกระดากมีความชัดบางสำหรับตู้ปลาที่อยู่ตื้นนั้นมาตลอด แล้วก็ไม่มีที่น่าสนใจเท่าไร”

ป้ายมีการอธิบายข้อมูลที่ครบถ้วน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ป้ายที่จัดแสดงรายละเอียดข้อมูลมีความครบถ้วน แต่ไม่มีความน่าสนใจ ไม่น่าดึงดูดพอที่จะเข้าไปรับชม ส่วนใหญ่จะเป็นตัวอักษรให้อ่านเยอะเกินไป รู้สึกว่ามันไม่เป็นประเด็นสำคัญ เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ต้องการให้นำเฉพาะประเด็นที่สำคัญมาแสดงรายละเอียด

A4 “จริง ๆ ก็ครบถ้วนแหละแต่ที่หักเพราะว่าความคมชัด ตามที่ A3 เคยบอกไปว่าปลากับป้ายมันไม่ตรงกัน”

การบริการของพนักงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานขายบัตรบริการดีมีความใส่ใจผู้ใช้บริการ แต่จุดบริการอื่นมีพนักงานน้อย พนักงานมีไม่เพียงพอที่อยู่ตามจุดที่จะให้บริการช่วยเหลือ เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ต้องการให้มีพนักงานเพิ่ม ให้อ่านเพียงพอตามจุดที่ให้บริการ เนื่องจากปกติจะมีพนักงานอยู่เพียงแค่ว่าเคาน์เตอร์หน้าทางเข้า แล้วก็จุดตรงเซอร์วิสซีวีเนียนั้น ต้องการให้มีพนักงานประจำด้านในด้วยเพื่อให้ข้อมูลหรือคอยช่วยเหลือหากมีผู้ใช้เกิดความสงสัยอะไรบางอย่าง

A3 “ไม่รู้จะให้ใคร เพราะไม่มีคน พนักงานขายบัตรใจดี และพอเห็นเป็นนักเรียนก็แบบ พุดดี เขาเอ็นดูนักเรียน ที่เหลือไม่มีจะให้เพราะไม่มีคน อยากให้มีเจ้าหน้าที่เยอะกว่านี้”

A4 “เจ้าหน้าที่ตามจุดที่มีให้น้อยนิด ก็มีแค่ที่จุดบริการซื้อตั๋ว แล้วก็หน้าเคาน์เตอร์หน้าทางเข้า แล้วก็จุดตรงเซอร์วิสวีเนียร์แค่นั้น แต่ข้างในนี่คือให้ 1 ได้มัย เพราะไม่มีคนเลย เพราะว่ามันมีบุชให้คนยืนอยู่ รู้เลยว่ามันต้องเป็นบุชที่ต้องมีพนักงานอยู่ แต่ก็ไม่มีคนอยู่อะ อารมณ์นั้นเลย”

ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์พบว่า หากได้จ่ายในราคาส่วนลดเช่น ส่วนลดนักศึกษา ถือว่าราคาพอใช้ได้ แต่หากได้จ่ายในราคาเต็มจะมีความรู้สึกว่ามันคุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับกลับมา ผู้ใช้บริการสามารถยอมจ่ายราคาแพงกว่านี้ได้หากได้รับชมสิ่งการจัดแสดงสัตว์น้ำที่มีความน่าสนใจจะรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

A4 “รู้สึกว่ามันไม่คุ้ม แต่ก็คือเราอะ เราจ่ายมากกว่านี้ได้ด้วยความที่เข้าไปแล้วมันก็จะให้เด็กที่จ่ายน้อยกว่านี้แล้วได้อะไรมากกว่านี้ก็เลยรู้สึกว่าแบบตอนที่เข้าไปตอนนั้นก็ไม่มีบัตรจ่าย 80 บาทไม่คุ้มเลย”

สถานที่จัดโซนแต่ละโซนมีความน่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์พบว่า การจัดโซนไม่มีความน่าสนใจเท่าไร ไม่มีอะไรน่าดึงดูด แต่ละโซนไม่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น จะมีแค่ตรงโซนกระดูกสัตว์และโซนแท่งคี่ใหญ่ที่น่าสนใจ แต่การจัดระเบียบโซนมีความเหมาะสม

A1 “รู้สึกว่าตั้งแต่ที่ไปตอนเด็ก ๆ ผ่านมา 10 ปีแล้ว รู้สึกว่าควรมีการปรับปรุงแต่ละโซนให้มันวิ้วมากขึ้น น่าสนใจมากขึ้น อย่างโซนข้างบนแบบไม่มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเลยจากการที่จ่ายตั้งค้มา ละก็เป็น 10 ปีแล้วแต่ก็ยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลง รู้สึกว่าข้างบนควรจะปรับปรุง อย่างเช่น ติดแอร์ เปลี่ยนป้าย”

A2 “ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเลย”

A3 “ประเภทของสัตว์น้ำแบ่งแยกชัดเจนดี ระหว่างนั้นก็เหมือนการจัดตู้ปลาร่วมด้วย การแบ่งโซนคิดว่าเหมาะสม”

A4 “ถ้าให้แบ่งเป็น 3 โซนเอาตั้งแต่โซนแรก โซนแรกน่าสนใจ โซนแรกให้ 3 แต่ว่าก็ไม่ค่อยชัดเจน หมายถึงว่ามันไม่ได้ดึงดูดขนาดนั้นเอาไปแค่ 3 พอ แต่ว่าโซนที่ 2 ให้ 4 เพราะว่า ตรงจุดโซนแท่งคี่ใหญ่ น่าสนใจที่สุดแล้ว ไม่ค่อยมีอะไรอธิบายดี แต่เอาไว้ถ่ายรูปสวยเล่น อันนี้ดีจริง ๆ ชอบโซนข้างบนที่สุดเลย แต่จำไม่ได้เอาไป 3 เพราะลืม ถึงจะเป็นโซนข้างนอกแต่จำได้ว่าพวกโซนกระดูกของพวกสัตว์พวกนี้ น่าสนใจมาก จัดดีนะถ้าจำไม่ผิด”

A5 “โซนบางโซนน่าเบื่อเกินไป แบบที่โชว์กระดูกหุ่นสัตว์ทะเลมันดูน่าเบื่อ เห็นหุ่นน้องแต่ละตัวดูน่าตื่นเต้น แต่มันก็ไม่ได้มีอะไรอะ แบบในอ่านข้อมูลบนบอร์ดเฉย ๆ จัดระเบียบการแสดงได้ไม่โอเค มีบ้างอะที่มันดูอับ แบบเหมือนไม่รู้จะเอาว่าไว้ที่ไหน แล้วเอาหุ่นน้องมาแอบวางไว้”

สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล ม.บูรพา มีการทำความสะอาดเรียบร้อย

จากการสัมภาษณ์พบว่า ตู้ปลาในการจัดแสดงในบางช่วงสะอาด บางช่วงค่อนข้างสกปรก ควรมีการปรับปรุง และห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด

A1 “โดยส่วนตัวไม่เคยเข้าห้องน้ำ แต่ว่าถ้าในส่วนของพิพิธภัณฑ์ข้างในถ้าเป็นความสะอาดของตู้ปลา ยังเห็นอยู่ว่ามันไม่สะอาด ไม่ค่อยน่าดูเท่าไร ตรงนี้คิดว่าควรปรับปรุง”

A2 “ไม่เคยเข้าห้องน้ำ แต่ว่าตู้ปลาตู้ใหญ่มันดูไม่ค่อยสะอาด ดูสกปรกไปหน่อย รู้สึกว่าควรปรับปรุง ส่วนทางเดินก็พอใช้”

A3 “สะอาดมาก ไม่ค่อยเห็นตู้เขรอะหรือตู้เลอะ ห้องน้ำคือมันเหมือนไม่ค่อยมีคน มันก็เลยสะอาด เพราะว่าไม่ค่อยมีคนใช้ ตู้เขาก็มีการขัดกระจกตลอด เพราะว่าตอนไปเดินก็คือมีฟองน้ำขัดอยู่เลย”

A4 “ตู้ค่อนข้างสะอาด พื้นก็สะอาด เพราะไม่รู้ว่าตอนที่ไป ไม่ค่อยมีคนก็เลยสะอาดหรือเปล่า แล้วก็ห้องน้ำ จำไม่ได้ว่ามีในอาคารหรือเปล่า แต่ว่าได้เข้าห้องน้ำข้างนอกอาคาร อันนั้นค่อนข้างไม่ค่อยสะอาดเท่าไร แต่ว่าก็มีให้เข้าเยอะดี”

A5 “ดูเรียบร้อย แต่ก็ดูมีฝุ่นในโซนด้านบน”

จำนวนประชากรสัตว์น้ำเหมาะสมกับการจัดแสดง

จากการสัมภาษณ์พบว่า จำนวนสัตว์น้ำไม่แน่นเกินไป มีจำนวนกำลังพอดีกับพื้นที่ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีการจัดปลาในตู้ให้อยู่ในระบบนิเวศเดียวกัน แต่ถ้าเทียบกับเมื่อก่อนจำนวนปลาน้อยลงไปเยอะ

A1 “ไม่เยอะ ไม่น้อยไป”

A3 “นี่ว่าเขาดูแลสัตว์น้ำดีเลย เพราะว่าจัดอยู่ในหมวดเดียวกันอยู่ในระบบนิเวศเดียวกัน แบบว่า จัดปลาตู้ที่ไม่กัดกันได้ถูก แล้วก็จัดจำนวนสัตว์น้ำไม่แน่นเกินไป เพราะว่าเขาเป็นศูนย์การเรียนรู้เขาจบทางด้านนี้ เขาก็เลยแบบจัด ๆ ตามระบบนิเวศถูกต้อง”

A4 “ใช่จริง ๆ อันนี้รู้สึกว่ามันดูแล้วไม่อึดอัดของพื้นที่ที่จัดมันดูทุกอย่างคือโอเค ถึงจะไม่ค่อยน่าสนใจอะไรต่าง ๆ แต่ว่าปลาที่อยู่ รู้สึกว่าโอเค ดูแล้วเห็นว่าเป็นตัว ก็เห็นชัดเจนว่าตัวนี้คือตัวนี้ มีจำนวนที่พอดีพอเหมาะพอดี”

A5 “ก็ดูโอเค แต่ดูใหญ่เรว่าดูน้อยลง”

เวลาให้เข้าใช้บริการ 09.00 – 16.00 น.

จากการสัมภาษณ์พบว่า เวลาในการเปิดทำการค่อนข้างโอเคและเหมาะสม แต่อยากให้มีการปรับเปลี่ยนเวลาในการปิดบริการให้ปิดช้าลงกว่าเดิม เพราะส่วนใหญ่จะไปสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ช่วงตอนเย็น ทำให้มีเวลาในการเข้าชมไม่เยอะมาก จึงอยากให้เลื่อนเวลาปิดช้าลงกว่าเดิม หรืออาจจะเปิดรอบพิเศษ รอบดึกเพิ่มขึ้นมา

A2 “คิดว่าเหมาะสม”

A3 “คิดว่าช่วงที่คนเที่ยวน่าจะเปิดเย็นกว่านี้อีกนิดนึง เพราะว่าสี่โมงน่าจะเร็วไป ก็อยากให้เปิดนานกว่านี้ขึ้นอีก”

A4 “เราให้ 3 เพราะว่าเราได้ไปตอน 3 โมงครึ่ง ก็เลยได้แป๊บเดียว เวลามันน้อยมากสี่โมงเย็น แต่ก็เข้าใจนะเพราะตอนนั้นมันวันเสาร์อาทิตย์ปะ จำไม่ได้ แต่มันก็ยังเปิดน้อยอยู่ดี ก็อยากให้เพิ่ม คือรอบดึกก็คือเพิ่มราคาก็ได้”

A5 “แอบเร็วไปสำหรับเรา แบบอยากให้เปิดถึงสัก 1 ทุ่มแบบนี้ละ”

พื้นที่จอดรถ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนพึงพอใจอย่างมาก ให้สัมภาษณ์ว่าที่จอดรถค่อนข้างกว้าง มีพื้นที่เยอะ สามารถหาจอดได้ง่าย และใกล้กับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาเลย

A1 “หาง่ายเพราะอยู่ข้าง ๆ ดึกเลย”

A3 “ที่จอดรถหาง่ายมาก ถ้าคนเยอะ ๆ ก็จะมีแต่ที่ว่างมากมีที่จอดรถเยอะ 20 กว่าคันเลยแต่ว่าจะไม่มีที่จอดสำหรับ รถทัวร์หรือรถใหญ่ รถบัสใหญ่ ๆ แบบนี้ก็จะไม่ได้ไม่ก็คัน ก็จะมีสะดวกถ้าเอารถส่วนตัวไปเองมีที่จอดรถเยอะ ให้ 4 แต่แต่ดร้อน”

A5 “กว้าง และเยอะมากหาจอดได้ง่าย ๆ ใกล้กับสถาบันเลย”

โซนจำหน่ายของที่ระลึก

จากการสัมภาษณ์พบว่า สถานที่โซนจัดจำหน่ายของที่ระลึกไม่มีความน่าสนใจ เพราะเป็นโซนที่มองไม่ค่อยเห็น และสินค้าที่อยู่ในร้านค้าไม่มีความน่าดึงดูด ไม่มีสินค้าใหม่ ๆ ไม่มีความหลากหลาย ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ที่บ่งบอกถึงสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาและบางอย่างค่อนข้างเก่า

A3 “เป็นของที่ขายเกี่ยวกับสัตว์น้ำ แต่ไม่เกี่ยวกับสถานที่ ไม่มีเอกลักษณ์”

A4 “เราให้ 2 ได้ไหมเพราะจริง ๆ แล้วโซนนั้น มองไม่เห็นถ้าไม่สังเกต จะไม่เห็นว่ามีที่ขายของที่ระลึก เพราะว่าตรงตู้กระจก ที่เค้าเอาไว้แขวนของ ก็คือบ่งหน้าร้านหมดเลย แล้วของที่ขายเป็นของที่ระลึกก็ไม่ค่อยน่าซื้อกลับไปเท่าไร จริง ๆ มันมีขายข้างในด้วยเหมือนกัน แต่ว่าส่วนนั้นแหละที่ต้องมีพนักงานมาขาย แต่มันไม่มีพนักงานมาขาย นึกออกไหม มันเป็นพวกกุญแจน่ารักอยู่ แต่ว่าไม่มีพนักงานขาย”

A5 “ไม่มีของที่แปลกใหม่ ของมันดูไม่มีอะไรน่าสนใจ แล้วดูเก่าด้วยอะ”

ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้นำกิจกรรมเก่า ๆ กลับมาจัดอีกครั้งและอยากให้มีการเพิ่มการจัดกิจกรรมมากขึ้น อยากให้มีโชว์ในโซนต่าง ๆ อยากให้มีกิจกรรมดำน้ำ โชว์นางเงือก ให้อาหารฉลาม อยากเห็นสัตว์น้ำที่หลากหลายมากขึ้น สัตว์น้ำใกล้สูญพันธุ์ เป็นต้น และเพิ่มการให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย จัดทำให้เป็นรูปแบบที่น่าสนใจมากขึ้น ต้องการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศทางทะเลสัตว์ต่าง ๆ หลากหลายชนิด โดยอาจจะจัดทำเป็นหนังสือเกี่ยวกับทะเล สัตว์น้ำ หรือสัตว์พันธุ์หายากเพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้กับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นการช่วยดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

A3 “ถ้ามีโชว์ชนิดนี้ การให้ข้อมูล การจัดนิทรรศการของที่นี่เป็นปัญหาจริง ๆ แหะ เพราะที่ไม่มีมีการปรับปรุงพัฒนา หรือว่ามีไอเดียใหม่ ๆ ไม่มีเลยแต่เขาจะเน้นไปที่ เขาดูแลปลาดีมากกว่าที่จะโชว์ แล้วก็ให้คนมาดูมาเที่ยวชม”

A4 “แต่จริง ๆ ก็เหมือนเขาเคยจะพยายามเรียกลูกค้า หมายถึงเรียกคนเข้าไปดูอยู่ช่วงหนึ่ง ช่วงที่เราใกล้จะจบ คือเหมือนจะมีโซนใหม่เปิด โซนปลาฉลาม โซนใหญ่ คือโซนนั้นเสียดายมาก เพราะตรงนั้นทำนานมาก รอนานมาก อยากเข้าไปดูมาก พอเข้าไปดูแล้ว คือเค้าทำเป็นบ่อใหญ่ มีเคยเห็นเต่า แล้วก็เคยเห็นสัตว์อะไรอีกก็ไม่รู้แวบหนึ่งแล้วก็ไม่เห็นอีกเลย อันนั้นจริง ๆ มันน่าจะเป็นพื้นที่ที่จัดได้เพิ่มอีกนะ”

B1 “ก็อาจจะได้รู้ระบบนิเวศทางทะเล สัตว์พันธุ์ใหม่ ๆ ที่อาจจะไม่เคยเห็น และอยากให้มีกิจกรรมแบบสำรวจระบบนิเวศจริง ๆ ในทะเล แบบดำน้ำ”

B2 “อยากให้มีจัดแสดงนางเงือกค่ะ แล้วก็ให้มีแบบที่ให้อาหารปลาแบบใกล้ชิดให้อาหารปลาฉลามให้เราเข้าไปดูเอง แต่ว่าแบบว่ามีเจ้าหน้าที่คอยดูแลจะได้ใกล้ชิดกับสัตว์ธรรมชาติ”

B3 “คิดว่าก็น่าจะให้เห็นสัตว์น้ำหลาย ๆ ชนิด ที่อาจจะแบบแตกต่างจากที่อื่นที่เคยไปมา เพราะว่ามันอาจจะแบบอยู่ใกล้ทะเลมันอาจจะมီးอะไรพิเศษที่น้ำจะมากกว่าที่อื่น”

B4 “อยากให้มีโชว์นางเงือกเหมือนกันค่ะ อาจจะแบบว่าสัตว์น้ำที่หายากอะไรแบบนี้ แบบเหมือนให้เขาอนุรักษ์สัตว์น้ำที่หายากไว้ที่นั่น คนจะได้แบบว่าไปเที่ยวได้รู้จักสัตว์น้ำได้รู้จักที่นั่นด้วย”

B5 “ก็ จัดกิจกรรมทำแบบเปิดแบบว่า ทำภาพยนตร์เกี่ยวกับสัตว์น้ำ แล้วก็ให้มันได้ความรู้พวกเกี่ยวกับใต้ทะเล เกี่ยวกับท้องทะเล เกี่ยวกับสัตว์พันธุ์ที่หายากอย่างจืดด้วยครับ”

2.4.1.2 วิเคราะห์ SWOT

S = Strengths

- ราคาถูก จำต้องได้มีราคาพิเศษสำหรับนักศึกษา
- เป็นแหล่งเรียนรู้และสถานที่ท่องเที่ยว
- มีที่จอดรถรองรับเพียงพอต่อความต้องการผู้ใช้ สามารถเดินทางมาได้สะดวก
- ได้รับการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยบูรพา

W = Weaknesses

- มีพนักงานที่ดูแล ไม่เพียงพอ
- สถานที่มีพื้นที่เล็ก และดูเก่า
- ไม่มีการเปลี่ยนแปลงชุดข้อมูลใหม่
- การจัดโซนบริการไม่มีความน่าสนใจ
- ป้ายแสดงข้อมูลดูเก่าไม่น่าสนใจ
- เวลาปิดทำการเร็วเกินไป

O = Opportunities

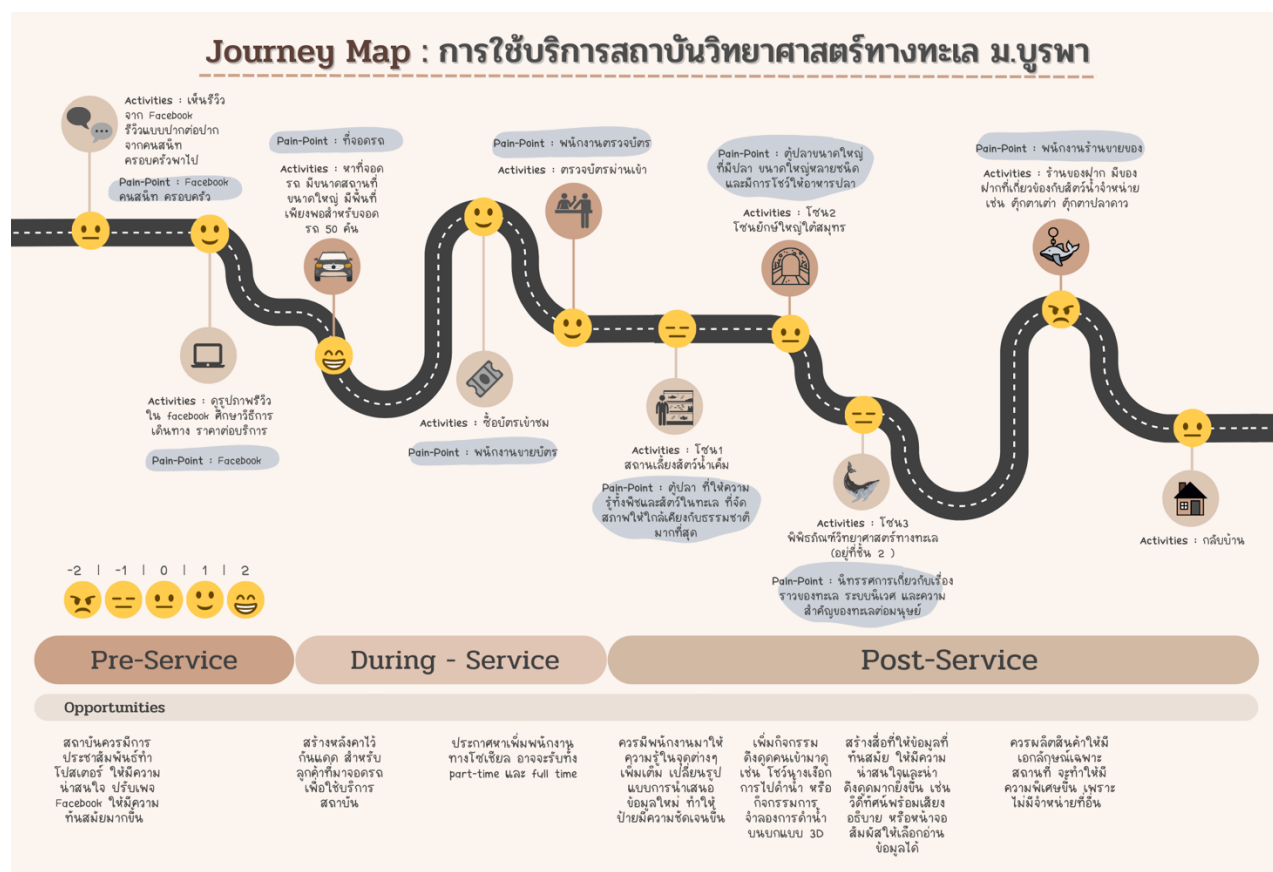
- เป็นแหล่งท่องเที่ยว สามารถดึงคนเข้ามาใช้บริการได้
- แหล่งที่ตั้งติดกับถนนสายหลัก สามารถเดินทางด้วยรถสาธารณะ
- มีการพูดถึงสถานที่แบบปากต่อปาก ถึงว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัว

T = Threats

- มีคู่แข่งเยอะ คู่แข่งมีการบริการที่น่าสนใจกว่าดีกว่า
- สถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีผู้เข้าไปใช้บริการน้อยลง

2.4.1.3 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map

จากการรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์พฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล มหาวิทยาลัยบูรพาจากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน สามารถสรุปประเด็นที่จะนำมาสร้าง Customer Journey Map ได้ดังนี้



2.4.2 สรุปผลการศึกษา

2.4.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล ได้ 2 ช่องทางคือ Facebook Page และเว็บไซต์ แต่ข้อมูลที่ได้จากสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลโดยตรงไม่มีความน่าสนใจ การประชาสัมพันธ์ไม่ดึงดูดผู้คนให้มาเยี่ยมชมสถานที่จริง รูปภาพที่ถ่ายลงไม่ค่อยชัดถ่ายรูปมุกกล้องไม่สวย การประชาสัมพันธ์โดยใช้ Infographic ออกแบบมาได้ไม่สวยไม่มีความน่าดึงดูด การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิดีโออย่างพอมมีความน่าสนใจอยู่บ้าง แต่เนื้อหาที่ให้ข้อมูลมีความครบถ้วนอธิบายได้ละเอียดชัดเจนดี แต่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะรับรู้ข่าวสารจากภายนอกมากกว่า เช่น รีวิวจาก Facebook แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่

ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล หรือรับรู้จากข่าวสารแบบปากต่อปากจากคนสนิท แต่ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจะไม่ละเอียดเท่าข้อมูลที่มาจาก Facebook Page ของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลโดยตรง ซึ่งเป็นจะข้อมูลเชิงวิชาการ แต่ข้อมูลที่ได้จากภายนอกจะเป็นข้อมูลเชิงท่องเที่ยวเน้นนำเสนอเป็นรูปภาพที่ถ่ายออกมาได้สวยงามน่าดึงดูดผู้ใช้เข้าไปเยี่ยมชมยืนยันสถานที่จริงได้มากกว่า

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ความถี่ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล ทั้งค่อนข้างบ่อยและไม่ค่อยบ่อยพอ ๆ กัน เนื่องจากมีผู้ให้สัมภาษณ์ที่อาศัยอยู่ที่จังหวัดชลบุรี หรือเป็นนักศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยบูรพา จึงมีการเข้าใช้สถาบันค่อนข้างบ่อยในช่วงที่ยังเป็นเด็กโดยไปกับครอบครัวไปทุก ๆ เดือน หรือใช้บริการเพราะที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยพาไปทัศนศึกษา แต่ปัจจุบันก็ไม่ค่อยได้เข้าใช้บริการแล้ว ส่วนผู้สัมภาษณ์บางคนที่ไม่ค่อยได้เข้าใช้บริการสถาบันบ่อย เนื่องจากไม่มีความจำเป็นที่ต้องไป หรือมีการย้ายจังหวัดที่อยู่อาศัยเลยไม่ได้มีการเข้าใช้บ่อยเท่ากับเมื่อก่อน และมีให้ผู้สัมภาษณ์ว่าไปใช้ล่าสุดคือเมื่อปีที่แล้ว เนื่องจากว่าปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกมาใช้บริการสถาบันบ่อยเท่ากับเมื่อก่อน สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลเปิดบริการมาค่อนข้างนาน แต่ไม่ค่อยมีอะไรพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีสภาพค่อนข้างเก่า ไม่มีอะไรใหม่ ๆ ให้นำมาดึงดูดผู้ใช้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวทั้งหมดนี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มาเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลบ่อยเหมือนแต่ก่อน หรือเลือกที่จะไปใช้บริการสถาบันพิพิธภัณฑ์ทางน้ำที่อื่นที่ทันสมัยและน่าสนใจมากกว่านี้แทน

ประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ประสบการณ์การเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการเพื่อเที่ยวเล่นและมาถ่ายรูปมากกว่าการเข้ามาเพื่อหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์น้ำทางทะเล และบริการของทางสถาบันไม่ได้มีความรู้สึกแปลกใหม่ ตื่นตาตื่นใจ ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพอใจ การจัดแสดงข้อมูลที่ไม่มีความน่าดึงดูดให้สนใจในการอ่านเพื่อรับข้อมูล ทั้งในร้านจำหน่ายของที่ระลึกสินค้าที่ขายก็ไม่มีสินค้าใหม่ ๆ ไม่มีความหลากหลาย ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์พอที่จะซื้อไปเป็นของที่ระลึกได้ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะเคยเข้าใช้บริการตั้งแต่ยังเป็นเด็ก จนโตขึ้น กลับมาเข้าใช้บริการใหม่อีกครั้ง แต่การบริการของทางสถาบันยังคงจัดกิจกรรมที่คล้าย ๆ เดิมจากเมื่อก่อน ทั้งโซนจัดแสดงตู้ปลา หรือหุ่นรูปปั้นสัตว์ทะเลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะรู้สึกประทับใจกับประสบการณ์ในช่วงตอนเด็ก ๆ มากกว่า

ความรู้ที่ได้รับจากสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ค่อยสนใจข้อมูลสักเท่าไรโดยจะอ่านข้อมูลแบบผ่าน ๆ และจะสนใจการเดินชมปลาในสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา และถ่ายรูปลากว่า โดย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตั้งแต่เด็ก จนถึงตอนที่ไปครั้งล่าสุดข้อมูลยังเหมือนเดิมไม่ค่อยมีความรู้ใหม่ อีกทั้งป้ายที่จัดแสดง สีซีด บางอันป้ายหลุดหาย ปลาที่อยู่ในตู้ไม่ตรงกับป้ายทำให้ผู้ใช้บริการสับสน และข้อมูลที่ป้ายมีความยาวไปทำให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสนใจที่จะอ่าน เพราะต้องใช้เวลาลูกพักนั่งกว่าจะเดินดูในโซนต่าง ๆ โดย ผู้ใช้บริการอยากจะให้มีพนักงานมาอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับปลาต่าง ๆ ในตู้เพิ่ม

กิจกรรมที่ทางสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดให้

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า การเดินชมสัตว์น้ำตามโซนต่าง ๆ ที่ได้แบ่งไว้ ซึ่งในแต่ละโซนจะมีกิจกรรมต่างกันไป อย่างเช่นโซนที่ 1 จะมีแมงกะพรุนเรืองแสงในตู้โชว์ที่เปลี่ยนสีได้ ซึ่งเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวต้องแวะถ่ายรูปก่อนไปโซนต่อไป ถัดไปเป็นโซนที่ 2 จะเป็นโซนที่มีโชว์สาธิตการดำน้ำให้อาหารปลา ถ่ายรูปคู่กับดำน้ำ และให้อาหารปลาปากบ่อ แต่เนื่องด้วยตอนนี้มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงมีการยกเลิกการดำน้ำและการให้อาหารปลาไป โซนที่ 2 จึงเหลือกิจกรรมแค่การชมสัตว์น้ำเพียงอย่างเดียว และโซนสุดท้ายโซนที่ 3 จะมีการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิตใต้ท้องทะเล นอกจากนี้ยังมีสิ่งมีชีวิตใต้ท้องทะเลที่ถูกสถาปนาหรือถูกดองด้วยฟอร์มาลินให้ได้รับชมและศึกษากัน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้แก้ไขปรับปรุงรูปแบบการให้ข้อมูลความรู้ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ทำป้ายที่จัดแสดงข้อมูลใหม่ ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลความรู้ให้เป็นข้อมูลใหม่ มีความทันสมัยและชัดเจนกว่าแบบเดิมที่มีอยู่ เช่น การเปลี่ยนเป็นจอ LED การทำภาพยนตร์สั้นเพื่อนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจมากขึ้น และต้องการให้มีการเพิ่มเติมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์น้ำหายาก สัตว์น้ำใกล้สูญพันธุ์และข้อมูลเกี่ยวกับระบบนิเวศทางทะเล รวมถึงการเพิ่มการจัดแสดงปลาที่หายากปลาที่ใกล้สูญพันธุ์หรือการเพิ่มพันธุ์ปลาใหม่ ๆ ที่น่าสนใจมาจัดแสดงมากขึ้นเพื่อเป็นการช่วยอนุรักษ์ปลาพันธุ์นั้น ๆ ไว้และเพื่อเป็นการเพิ่มความสนใจในการเข้าไปเที่ยวชมหรือศึกษาความรู้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในด้านของการแก้ไขและปรับปรุงกิจกรรมผู้ใช้บริการต้องการให้มีการเพิ่มเติมกิจกรรมและนำนิทรรศการเก่า ๆ ที่ยกเลิกไปมาจัดใหม่ เช่น นิทรรศการกระดุกปลาโบราณ หรือการเพิ่มเติมกิจกรรมใหม่ ๆ เข้ามา เช่น การให้ผู้เข้าชมสามารถลงมือดำน้ำดูปลาได้ด้วยตัวเอง การลงไปให้อาหารปลาด้วยตัวเองหรือการจัดแสดงโชว์นางเงือก

2.4.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map

จากการทำ Customer journey map ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา โดยทิศทางการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ในขณะก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการและหลังใช้บริการ ทำให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ใช้ จุดปะทะ ปัญหาที่พบ และโอกาสในการพัฒนา โดยขั้นตอนก่อนการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลและเห็นรีวิวจาก Facebook ผู้ใช้บางคนฟังรีวิวมามากจากการบอกเล่าปากต่อปากจากคนสนิท ผู้ใช้บางคนครอบครัวพาไป และมีการหาข้อมูล ดูรูปภาพรีวิวใน Facebook ศึกษาวิธีการเดินทาง ราคาและการบริการ โดยพบว่าสถาบันวิทยาศาสตร์มีรูปภาพรีวิวที่ค่อนข้างสวยงาม ทำให้มีความสนใจที่จะอยากไปดูสถานที่จริง และขั้นตอนถัดมาคือ ขั้นตอนระหว่างการใช้บริการ ผู้ใช้เริ่มออกเดินทางไปยังสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาเมื่อไปถึงก็หาที่จอดรถซื้อบัตรเข้าชมและตรวจบัตรเพื่อผ่านเข้าไปใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจกับพื้นที่จอดรถเนื่องจากมีขนาดใหญ่สะดวกและเพียงพอต่อความต้องการ แต่ก็เห็นยังเห็นโอกาสในการพัฒนาและแก้ไขโดยการเพิ่มการสร้างหลังคาไว้กันแดดให้กับลูกค้าได้ ขั้นตอนการซื้อบัตรเข้าชมและการตรวจบัตรผู้ใช้รู้สึกเฉย ๆ พนักงานที่ให้บริการเป็นกันเองพูดจาสุภาพแต่พนักงานที่ให้บริการยังมีน้อยจึงควรประกาศเพิ่มพนักงานให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อมาตอบสนองการให้บริการกับลูกค้า ขั้นตอนสุดท้ายคือ ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการเริ่มเข้าใช้บริการที่โซน 1 เป็นสถานเลี้ยงสัตว์น้ำเค็ม ตู้ปลาที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตในทะเลทั้งพืชและสัตว์ ที่จัดสภาพให้ใกล้เคียงกับธรรมชาติมากที่สุด ผู้ใช้พบว่าในโซนนี้ไม่น่าตื่นเต้นเป็นอย่างมาก แต่มีจุดที่สวยงามคือตู้แมงกะพรุน ส่วนจุดอื่น ๆ ไม่น่าสนใจ เพราะไม่มีพนักงานมาให้คำอธิบายเกี่ยวกับปลาและป้ายให้ข้อมูลความรู้ไม่ค่อยชัดเจน

โซนที่ 2 เป็นตู้ปลาขนาดใหญ่และมีการแสดงโชว์และให้อาหารปลา แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ต้องงดกิจกรรมที่เคยมี เช่น โชว์ดำน้ำให้อาหารปลา ให้อาหารปลากระเบน และในตอนนี้ไม่มีสิ่งน่าตื่นตาตื่นใจให้ทำหรือกิจกรรมให้ทำนอกจากการดูปลาวายน้ำในตู้

3. แนวคิดและแนวทางการส่งเสริมการให้บริการ

จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพานั้น สามารถรวบรวมปัญหาวิเคราะห์และเสนอแนวคิดหรือแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและการส่งเสริมการให้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ในส่วนของเนื้อหาข้อมูลมีความครบถ้วน แต่การนำเสนอข้อมูลยังทำออกมาไม่ดึงดูดมากพอให้ผู้ใช้บริการสนใจ ต้องมีการปรับปรุงเรื่องการนำข้อมูล ซึ่งป้ายที่จัดแสดงข้อมูลมีความเก่าและเป็นการเอาข้อมูลปริ้นท์ออกมาใส่กระดาษ A4 ควรปรับเปลี่ยนเป็นป้าย LED และสรุปข้อมูลให้สั้นกระชับ เพื่อให้ข้อมูลอ่านง่ายขึ้น ควรมีการ

ตรวจสอบป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์น้ำกับชนิดสัตว์น้ำในตู้แสดงให้ตรงกัน จัดทำสื่อที่นำเสนอข้อมูลให้มีความทันสมัย มีลูกเล่นให้ผู้ให้บริการมาลองเล่น เช่น จอสัมผัสในการอ่านข้อมูล ทำโปสเตอร์ AR และการทำสื่อให้มีความน่าสนใจเพื่อใช้ในการโฆษณาตามแหล่งต่าง ๆ ส่วนการประชาสัมพันธ์ควรมีการเพิ่มเติมการให้รายละเอียดข้อมูลภายในสถาบัน กิจกรรมที่มีให้ โซนที่จัดแสดงสัตว์น้ำ ข้อมูลพันธุ์ปลาต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อช่วยเพิ่มความน่าสนใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางสถาบันโดยตรง และพัฒนาการทำ Infographic การนำเสนอรูปภาพ วิดีโอที่ลงในเว็บไซต์และ Facebook Page เพื่อเพิ่มดึงดูดผู้ใช้บริการอยากมาเที่ยวชมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา

ด้านการจัดสถานที่

ในด้านของการจัดสถานที่ของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ควรมีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม พัฒนา และตกแต่งสถานที่ใหม่ ให้มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์และทันสมัยให้มีความน่าเข้าใช้บริการ มีการตกแต่งให้น่าสนใจมากขึ้น เช่น การเพิ่มเติมสีส้ม การจัดรูปปั้น ภาพจำลอง ภาพนูนตามผนังเพิ่มเติมไม่ให้โล่งจนเกินไป เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการในทุก ๆ วัย ในส่วนของร้านขายของที่ระลึกควรมีการสร้างหรือบูรณะสถานที่ใหม่ ทั้งภายในและภายนอกร้าน จัดตกแต่งหน้าร้านให้มีความโดดเด่น มีหน้าร้านและป้ายบอกทางอย่างชัดเจน ทำให้สามารถมองเห็นร้านค้าได้ชัดมากยิ่งขึ้น รวมถึงให้มีการดูแลและทำความสะอาดสถาบันอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ โซน ตั้งแต่หน้าพื้นที่ขายบัตร พื้นที่จัดแสดงตู้ปลาภายในร้านขายของฝากรวมไปถึงห้องน้ำ เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปัจจุบันทางสถาบันจึงควรทำความสะอาด และฆ่าเชื้อในส่วนบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงทุก ๆ 1-2 ชั่วโมง และทำการเปิดหรือระบายอากาศไม่ให้ความแออัดจนเกินไป

ด้านการบริการ

ในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการของพนักงาน แต่เนื่องด้วยจำนวนพนักงานที่ให้บริการยังมีน้อย และไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงควรมีการแก้ไขปรับปรุงโดยการจัดหาพนักงานในการให้บริการเพิ่มเติมในส่วนของการขายบัตรและการตรวจบัตรก่อนเข้าชม ในส่วนของการให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ใช้มีความเห็นว่าควรมีพนักงานคอยแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติมในแต่ละจุด เพราะบางครั้งป้ายที่ให้ข้อมูลความรู้เก่าเกินไป อธิบายหรือให้ข้อมูลรายละเอียดได้ไม่ดีพอ จึงควรมีพนักงานหรือไกด์คอยให้ความรู้หรือข้อมูลเพิ่มเติมให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการสามารถสอบถามหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในแต่ละจุดได้ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการการรับรู้สารสนเทศกับผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ และในส่วนของร้านขายของฝากหรือร้านขายของที่ระลึกผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่วางขาย และมีให้บริการยังไม่มีมีความน่าสนใจพอ เป็นสินค้าที่หาซื้อได้ทั่วไป ไม่รู้สึกพิเศษหรือดึงดูดใจให้ซื้อ จึงควรมีการแก้ไขปรับปรุงโดยจัดทำสินค้าที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขึ้นมา เพื่อให้บริการเป็นการช่วย

เพิ่มความน่าสนใจและเพิ่มความรู้สึกพิเศษให้กับผู้ใช้ และยังเป็น การเพิ่มมูลค่าและรายได้ให้กับทางสถาบัน วิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพาได้ด้วย

ด้านกิจกรรม

ในส่วนของกิจกรรมของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ใช้บริการต้องการให้แก้ไขและปรับปรุง เนื่องจากทางสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพามีกิจกรรมน้อยเกินไป ซึ่งกิจกรรมหลัก ๆ ที่มีให้ได้เข้าร่วมมีแค่การโชว์สาธิตการดำน้ำให้อาหารปลา ถ่ายรูปกับนักดำน้ำ และให้อาหารปลาปากบ่อเท่านั้น และในช่วงปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทางสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา จึงยกเลิกกิจกรรมทั้งหมดนี้ ซึ่งการที่ยกเลิกกิจกรรมเหล่านี้ ทำให้ความน่าสนใจหรือตื่นตาตื่นใจในการเข้าใช้บริการ สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ลดลงไปมาก อีกทั้งกิจกรรมที่เหลืออยู่จะมีแค่การถ่ายรูปกับ แมงกะพรุนเรืองแสง ชมสัตว์น้ำในตู้ใหญ่ เดินชมนิทรรศการเกี่ยวกับเรื่องราวของทะเล ระบบนิเวศ และสิ่งมีชีวิตที่ อาศัยอยู่ในทะเล และเดินดูรูปปั้นสัตว์น้ำ จึงทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความรู้สึกเบื่อในการเที่ยวชม ดังนั้นผู้บริการ จึงมีความต้องการที่จะให้มีการเพิ่มเติมกิจกรรมและนำนิทรรศการเก่า ๆ ที่เคยยกเลิกไป กลับมาจัดแสดงใหม่ อย่างเช่น นิทรรศการกระดูกปลาโบราณ เป็นต้น การเพิ่มกิจกรรมใหม่ ๆ เข้ามา อย่างเช่น การดำน้ำลงไปให้อาหารปลาด้วยตัวเอง การจัดแสดงโชว์นางเงือกหรือการจำลองการดำน้ำบนบกแบบ 3D โดยให้ผู้ใส่แว่นตาดำน้ำจำลองและจำลองภาพเหมือนได้ลงไปดำน้ำในทะเลจริง เป็นต้น

4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

4.1 ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับเกี่ยวกับเนื้อหาของสาระรายวิชาและทักษะที่ได้พัฒนาหรือได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

1. นางสาวจันทกานต์ กฤษตยภูษิตพจน์ 62101010239

เข้าใจการทำ Journey Map และ SWOT มากขึ้น การทำงานเป็นกระบวนการ เก็บข้อมูล สัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ของคนที่เคยไป และไม่เคยไป สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา อีกทั้งยังได้ทราบปัญหาของผู้ที่เคยให้บริการ โดยนำเรื่องราวที่ผู้เคยใช้พบเจอมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีความน่าสนใจมากขึ้นเพื่อเพิ่มนักท่องเที่ยวหรือคนในพื้นที่ให้เข้ามาใช้บริการ และจากงานที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานอนาคตได้

2. นางสาวชนนิกานต์ เปี้ยไย 62101010241

จากการได้ศึกษาในรายวิชา IS321 User Studies ทำให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ แนวคิด กระบวนการศึกษาผู้ใช้ ศึกษาความต้องการ และศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยการใช้เครื่องมือการศึกษาต่าง ๆ ที่เคยได้ศึกษามาแล้ว เช่น การสัมภาษณ์ SWOT และ Customer journey map เพื่อศึกษาเส้นทางขั้นตอนก่อนเข้าใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ ว่าแต่ละจุดนั้นผู้ใช้บริการประสบปัญหาอะไรบ้าง ได้ฝึกการคิดวิเคราะห์ปัญหา การทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบตามกระบวนการต่าง ๆ และนำวิธีการศึกษาดังกล่าวมาปรับใช้หาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. นายศุภกร หมื่นพรหมไพโร 62101010254

การศึกษาผู้ใช้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรม ความต้องการ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ที่แท้จริง เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นแล้วนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อไปได้ การหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการศึกษาผู้ใช้ มีหลายวิธีที่จะทำให้เราสามารถศึกษาผู้ใช้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ การสังเกต การสำรวจ การทำ Customer Journey Map SWOT ฯลฯ ที่ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ ทราบถึงจุดแข็งจุดด้อยขององค์กรที่กำลังศึกษาอยู่ และจากการทำงานครั้งนี้ทำให้ได้พัฒนาทักษะกระบวนการในการทำงานต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ได้ฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลทำให้รู้จักการรับฟังและตีความข้อมูลสิ่งที่ได้ผู้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์

4. นางสาวอรไพลิน คงภักดี 62101010258

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน คือ ได้เรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้ที่เข้าใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งทำให้สามารถนำความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้ที่พบเจอขึ้นไปปรับหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการทำงานผ่านทางออนไลน์ทุกขั้นตอน จึงต้องมีการวางแผนมากขึ้นและต้องปรับตัวในการทำงาน ทักษะที่ได้พัฒนา คือ การสัมภาษณ์ การฟัง การเก็บข้อมูล และทักษะเสริมที่ได้มา คือ การทำงานเป็นทีม

5. นางสาวณัฐยาน์ อุทัยเรือง 62101010661

ได้เรียนรู้ที่จะเก็บข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาคิดวิเคราะห์ มองหาปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการเข้าใช้ของผู้ใช้บริการ และได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทำให้เข้าใจความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น และทำให้เราได้มีการคิดหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ทักษะการเพื่อแก้ไขปัญหานั้นที่เราได้พบจากผู้ให้บริการได้อย่างตรงจุด ซึ่งเราสามารถนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาคิดวิเคราะห์ นำมาปรับปรุงและพัฒนาให้กับแหล่งที่เราได้ศึกษาให้ดีขึ้นได้

6. นางสาวนิชาภา ศรีม่วง 62101010667

ความรู้และทักษะที่ได้รับจากรายและวิชาและการทำงาน คือ ได้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการศึกษาผู้ใช้ และพฤติกรรมของผู้ใช้ ทั้งวิธีการกระบวนการที่ใช้ในการศึกษา การเลือกใช้วิธีศึกษาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงในการนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางในการพัฒนาและออกแบบวิธีการแก้ไขปัญหา ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ได้ทักษะในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เก็บข้อมูล การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การค้นคว้าข้อมูลและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ทำให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ฝึกทักษะในการสัมภาษณ์ผู้ใช้การซักถามเพื่อให้ได้ประเด็นที่ต้องการนำมาศึกษาและได้ทักษะในการทำ Customer Journey Map การวิเคราะห์ SWOT เพื่อนำประเด็นปัญหาที่พบเจอจากการสัมภาษณ์มาใช้วิเคราะห์สังเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเสนอไอเดียในการแก้ไขปัญหให้กับสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างเหมาะสมและตรงจุด ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถนำไปปรับใช้ในการศึกษารายวิชาอื่น ๆ หรือนำไปปรับใช้ในการทำงานในอนาคตได้

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. ปัญหาเรื่องการทำงาน

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การทำงานกลุ่มไม่สามารถออกมาเจอกันได้ ส่งผลให้ต้องเปลี่ยนวิธีทำงานเป็นรูปแบบออนไลน์แทน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อเปลี่ยนวิธีทำงานมาเป็นรูปแบบออนไลน์คือเรื่องการสื่อสารและการนัดหมายเวลาในการทำงาน คณะผู้จัดทำได้ใช้แอปพลิเคชัน Line ในการพูดคุย นัดหมายเวลาทำงาน ใช้แอปพลิเคชัน Microsoft Teams และ Zoom ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ใช้ Canva ในการทำสื่อนำเสนอ ใช้แอปพลิเคชัน Discord ในการทำงานพูดคุย และใช้ Google docs เป็นตัวกลางในการเขียนโครงการ สมาชิกทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้แต่จะมีปัญหาเรื่องการจัดรูปแบบหน้ากระดาษไม่ค่อยดีเท่ากับการทำใน Microsoft Word ส่วนปัญหาเรื่องการนัดหมายการทำงานจะเป็นเรื่องเวลาที่ว่างไม่ค่อยตรงกัน และส่วนมากจะมีเรียนเช้า - บ่าย ทำให้สมาชิกในกลุ่มจะว่างพร้อมกันตอนดึก ส่วนใหญ่จะนัดหมายเวลาทำงาน ช่วง 20:00 - 00:00 น. ซึ่งมีบางวันที่ทำงานเกินเวลาจึงอาจจะส่งผลให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพราะเป็นเวลาที่ร่างกายต้องการพักผ่อน

2. ปัญหาเรื่องการสัมภาษณ์

ปัญหาการสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้ศึกษาจำเป็นต้องหาผู้ให้สัมภาษณ์ที่เคยมีประสบการณ์การไปใช้บริการ และไม่เคยไปใช้บริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทยาลัยบูรพา ตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้ บางคนอยู่ต่างสถานที่ ต่างสถาบันศึกษา ทำให้ได้ผู้สัมภาษณ์บางคนมีเวลาว่างไม่ตรงกันทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์บางคนรู้สึกเกร็งที่ต้องให้สัมภาษณ์ บางครั้งทำให้อาจจะได้ข้อมูลที่ค่อนข้างน้อยไม่ตรงประเด็น

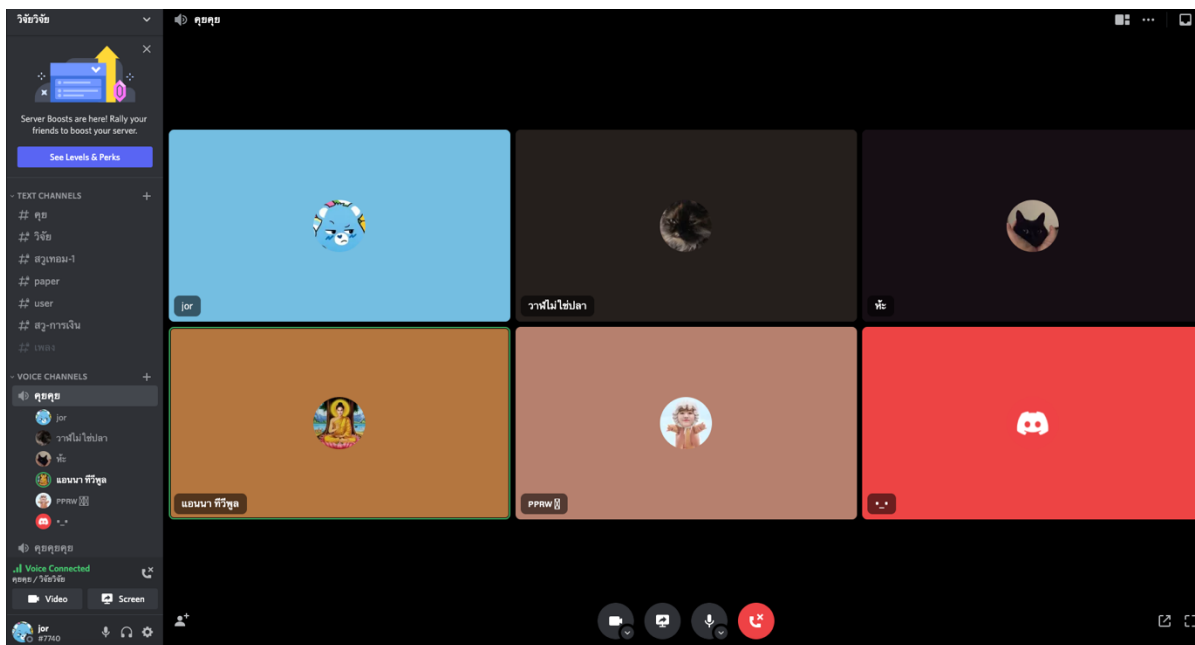
เท่าที่ควร ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนเคยเข้าใจบริการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล เมื่อนานมาแล้ว หรือไม่ได้ไปบ่อย ทำให้อาจจะลืมความรู้สึกเรื่องราวเกี่ยวกับการไปเยี่ยมชมสถาบันในส่วนต่าง ๆ จึงให้ข้อมูลได้ไม่มากพอ

3. ปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ต

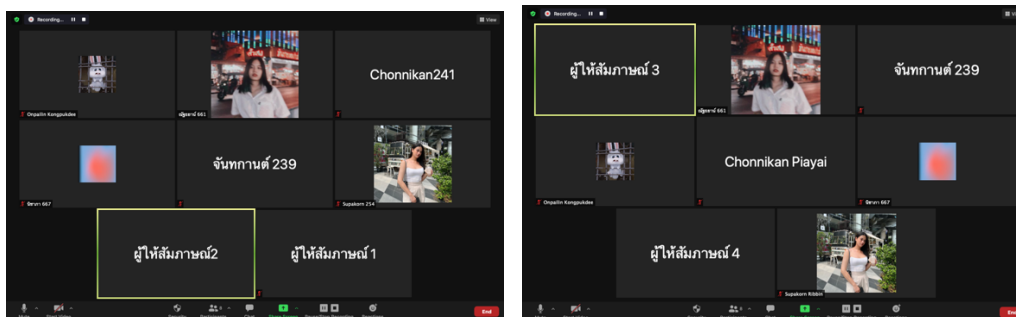
ปัญหาเรื่องของอินเทอร์เน็ตเนื่องจากรูปแบบการทำงานเป็นรูปแบบออนไลน์ต้องทำงานพูดคุยปรึกษาแลกเปลี่ยนกันรวมถึงสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลผ่านทางโปรแกรมออนไลน์ต่าง ๆ ทั้ง Line, Discord, Microsoft Teams, Zoom, Canva, Google Docs ทำให้ในบางครั้งการพูดคุยสื่อสารติดขัดเป็นอุปสรรคในการทำงานเพราะความเร็วและความเสถียรอินเทอร์เน็ตของแต่ละคนไม่เท่ากันทำให้หลาย ๆ ครั้งต้องใช้เวลาในการทำงานหรือปรึกษากันนานกว่าเวลาที่วางไว้

ภาคผนวก

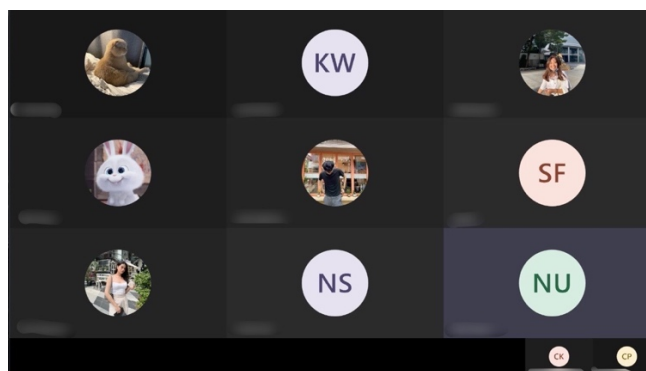
ภาพการทำงานร่วมกัน



การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผ่านทาง Microsoft Teams และ Zoom

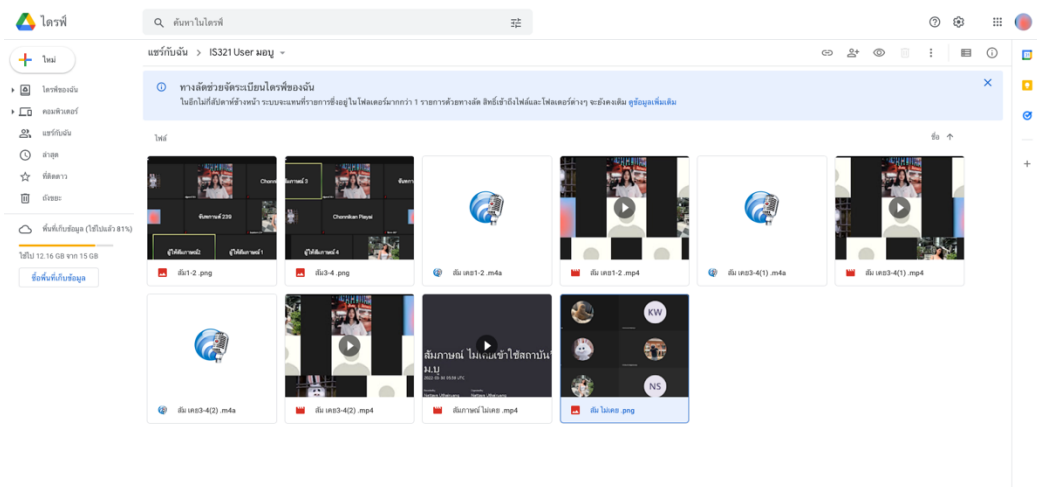


สัมภาษณ์ผู้ใช้ที่เคยเข้าใช้บริการ

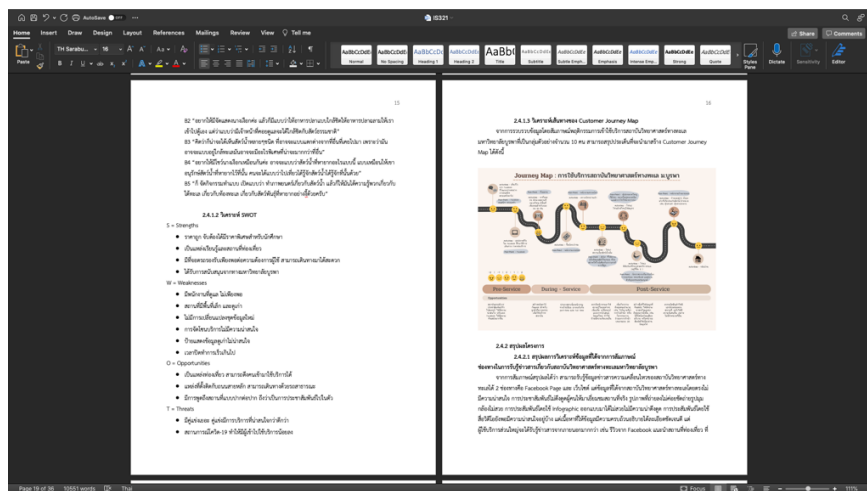
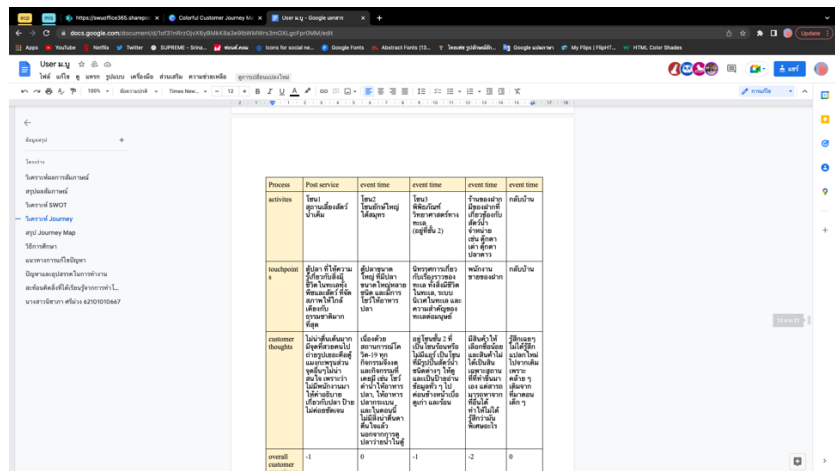


สัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ

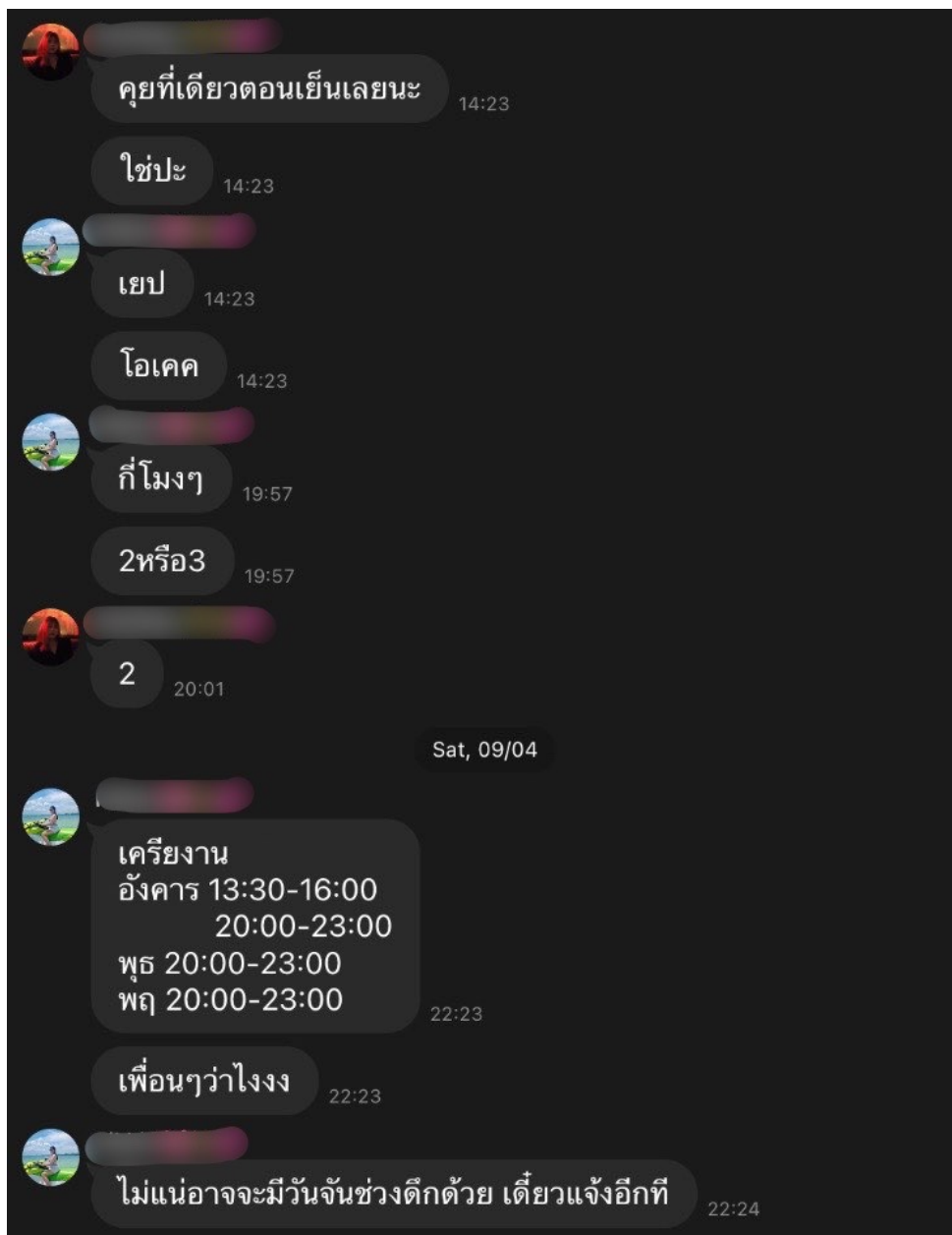
เครื่องมือการเก็บข้อมูล



การทำงานร่วมกันผ่าน Google Docs และ Microsoft Word



การนัดหมายการทำงานร่วมกันผ่าน Line



การทำงานร่วมกันผ่าน Canva

