



## การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบ Supreme

### ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

#### ผู้จัดทำ

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| นายชานนท์ พัฒนชัย      | 62101010224 |
| นายธนวิทย์ พึ่งขจรบุญ  | 62101010245 |
| นายอภิมุข อารีเจริญ    | 62101010257 |
| นายชวิศ จันทำรุง       | 62101010659 |
| นายธรรมชาติ อริยผลธรรม | 62101010663 |
| นายปพนธีร์ อโนศรี      | 62101010669 |
| นายสพล พัตละ           | 62101010676 |

#### อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้  
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564



## การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบ Supreme

### ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

#### ผู้จัดทำ

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| นายชานนท์ พัฒนชัย      | 62101010224 |
| นายธนวิทย์ พึ่งขจรบุญ  | 62101010245 |
| นายอภิมุข อารีเจริญ    | 62101010257 |
| นายชวิศ จั่นบำรุง      | 62101010659 |
| นายธรรมชาติ อริยผลธรรม | 62101010663 |
| นายปพนธีร์ อโนศรี      | 62101010669 |
| นายสพล ฟ้าทะเล         | 62101010676 |

#### อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้  
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| 1.ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา.....  | 1    |
| 2.ขั้นตอนการศึกษา.....  | 1    |
| 2.1 กลุ่มเป้าหมาย.....  | 1    |
| 2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....   | 1    |
| 2.3 นิยามศัพท์.....   | 1    |
| 2.4 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา.....           | 1    |
| 2.4.1 การสัมภาษณ์.....  | 1    |
| 2.4.2 การทำ Customer Journey Map.....                                   | 2    |
| 2.5 การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการสรุปผลข้อมูล.....                        | 3    |
| 2.5.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์.....                                    | 3    |
| 2.5.2 สรุปผลการสัมภาษณ์.....  | 12   |
| 2.5.3 วิเคราะห์ผล Customer Journey Map.....                             | 13   |
| 2.5.4 สรุป Customer Journey Map.....                                    | 18   |
| 2.5.5 สรุปผลจากการศึกษา.....  | 18   |
| 3.นำเสนอแนวคิด/แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้..... | 19   |
| แนวทางการแก้ไขปรับปรุง.....   | 19   |
| 4.สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project.....                         | 21   |
| 4.1 ความรู้และทักษะที่ได้จากการทำ Project.....                          | 21   |
| 4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....                                      | 22   |
| ภาคผนวก.....  | 24   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ   | หน้า |
|---|------|
| ภาพประกอบที่ 1 Customer Journey map ภาพรวมของระบบ 1.....                        | 14   |
| ภาพประกอบที่ 2 Customer Journey map ภาพรวมของระบบ 2.....                        | 14   |
| ภาพประกอบที่ 3 Customer Journey map ภาพรวมของระบบ 3.....                        | 15   |
| ภาพประกอบที่ 4 Customer Journey map ช่วงการลงทะเบียนในระบบ Supreme .....        | 17   |
| ภาพประกอบที่ 5 ภาพการสื่อสารร่วมกันด้วยโปรแกรม Discord.....                     | 24   |
| ภาพประกอบที่ 6 ภาพการทำงานร่วมกันด้วยโปรแกรม Google Document.....               | 24   |
| ภาพประกอบที่ 7 ภาพการออกแบบ Customer Journey map ร่วมกันด้วยโปรแกรม Figma ..... | 25   |
| ภาพประกอบที่ 8 ภาพการสัมภาษณ์ Online 1.....                                     | 25   |
| ภาพประกอบที่ 9 ภาพการสัมภาษณ์ Online 2.....                                     | 26   |

## 1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบ Supreme ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## 2. ขั้นตอนการศึกษา

### 2.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มนิสิตที่เคยใช้งานระบบ Supreme ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 5 คน

- นิสิตปัจจุบัน 4 คน (เลือกกลุ่มเป้าหมายเป็นนิสิตปัจจุบันเพื่อสำรวจว่านิสิตปัจจุบันใช้งานอะไรบ้าง และพบปัญหาอะไรบ้างในระหว่างการใช้งาน Supreme)
- ศิษย์เก่า 1 คน (เลือกกลุ่มเป้าหมายเป็นศิษย์เก่าเพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้งานระบบ Supreme ในการเปรียบเทียบปัญหาต่าง ๆ ของระบบ ระหว่างในอดีตกับปัจจุบัน)

### 2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรม ประสบการณ์ ความคาดหวัง และสิ่งที่ยากจะให้พัฒนาในระบบ Supreme ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 2.3 นิยามศัพท์

ระบบ Supreme เป็นระบบที่นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกคนจำเป็นต้องใช้เมื่อเข้ามาศึกษา ซึ่งมีหน้าที่หลัก ๆ การลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา การตรวจสอบผลการเรียน ตรวจสอบกิจกรรม และอื่นๆ

### 2.4 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

#### 2.4.1 การสัมภาษณ์

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าใช้งานระบบ Supreme ซึ่งคณะผู้จัดทำได้กำหนดประเด็นและออกแบบคำถามในการสัมภาษณ์ โดยในการสัมภาษณ์ คณะผู้จัดทำใช้วิธีการสัมภาษณ์รูปแบบ Online ผ่านทาง แอปพลิเคชัน Line, แอปพลิเคชัน Messenger และโปรแกรม Google Meet จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีแนวคำถามดังนี้

#### คำถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. คณะ และสาขาวิชาที่ศึกษา
2. เคยใช้งานระบบ Supreme ผ่านอุปกรณ์อะไรบ้าง?
3. ใช้งานระบบ Supreme บ่อยขนาดไหน?

## คำถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Supreme

1. เคยใช้ Supreme ทำอะไรบ้าง
2. คิดว่ามีความค้างคาใจอะไรในหน้า Homepage ของ Supreme
3. เจอปัญหาอะไรบ้างระหว่างลงทะเบียนเรียนใน Supreme
4. ตอนช่วงลงทะเบียนเรียน เคยมีประสบการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถลงรายวิชาที่ตัวเองอยากเรียนได้หรือไม่ ถ้ามีแล้วปัญหาที่พบเกิดจากอะไร
5. นอกจากลงทะเบียนเรียนแล้ว มีระบบไหนใน Supreme ที่ยังไม่เคยใช้บ้าง ทำไมถึงไม่ได้ใช้ระบบนั้น
6. เคยเขียนคำร้องขอออนไลน์ผ่าน Supreme ไหม มีปัญหาระหว่างยื่นคำร้องขอหรือไม่ คิดว่ายากกว่าการไปส่งใบคำร้องขอที่คณะโดยตรงเลยไหม
7. เคยมีปัญหาเรื่องชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาหรือไม่ อย่างไร
8. มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานหน้าตารางเรียนไหม
9. ในหน้าของตารางเรียนมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งเวลาในการเรียนของแต่ละคาบไหม
10. มีปัญหาในเรื่องของตารางเรียนเวลาทับกันไหม คิดเห็นอย่างไร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา คือ กลุ่มนิสิตที่เคยใช้งานระบบ Supreme ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นนิสิตเก่าและปัจจุบัน จำนวน 5 คน โดยคณะผู้จัดทำได้มีการกำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- (A) แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1
- (B) แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2
- (C) แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3
- (D) แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4
- (E) แทนผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5

### 2.4.2 การทำ Customer Journey Map

เป็นการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้งานระบบ Supreme หลังจากที่คุณผู้จัดทำได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้แล้ว และได้ข้อมูลที่สำคัญตามประเด็นที่ต้องการศึกษาเพียงพอแล้ว คณะผู้จัดทำจึงได้วิเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็น Customer Journey Map เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมเส้นทางในการเข้าใช้งานระบบ Supreme ทั้งก่อนเข้าใช้ ระหว่างการใช้ และหลังการ

ใช้งาน ว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมโดยรวมไปในทิศทางใด ระหว่างทางมีการพบจุด Touch Point หรือ Pain Point จากการเข้าใช้งานระบบอย่างไร เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์โอกาสและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

## 2.5 การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการสรุปผลข้อมูล

### 2.5.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ทางคณะผู้จัดทำได้มีการจดบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์เอาไว้ในระหว่างทำการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และสรุปผลตามประเด็นสำคัญที่วางไว้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) จดบันทึกคำตอบที่ได้ทั้งหมดเอาไว้ ในระหว่างทำการสัมภาษณ์
- 2) รวบรวมคำตอบที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมาไว้ด้วยกันโดยมีการแยกเป็นข้อ ๆ เอาไว้ เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ตามประเด็นสำคัญในแต่ละข้อ

ใช้สัญลักษณ์แทนผู้ให้สัมภาษณ์ A-E หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1-5

### คำถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. ระดับปีการศึกษา คณะ

- (A) “ปี 1 คณะ มนุษยศาสตร์”
- (B) “ปี 2 คณะ โภชวิทยา”
- (C) “ปี 3 คณะ มนุษยศาสตร์”
- (D) “ปี 4 คณะ มนุษยศาสตร์”
- (E) “บัณฑิตรุ่นปี 60 คณะมนุษยศาสตร์” \*เลือกเก็บข้อมูลจากศิษย์เก่าคนนี้ เพื่อนำข้อมูลการใช้งานระบบ Supreme ของนิสิตก่อนที่จะจบการศึกษามาเป็นข้อเปรียบเทียบกับระบบในปัจจุบัน\*

#### 2. เคยใช้งานระบบ Supreme ผ่านอุปกรณ์อะไรบ้าง?

- (A) “คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์”
- (B) “ไอแพด, แล็ปท็อป”
- (C) “คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์”
- (D) “คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์”
- (E) “คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์”

### 3. ใช้งานระบบ Supreme บ่อยขนาดไหน?

- (A) “ช่วงลงทะเบียน ดูชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา ดูตารางเรียนเดือนละครั้ง”
- (B) “ช่วงลงทะเบียน กับดูตารางเรียน ละช่วงกิจกรรม ละก็ช่วงผลการเรียน”
- (C) “ช่วงลงทะเบียน ดูชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา ดูตารางเรียน ดูตรวจจบ”
- (D) “ไม่เท่าไรครับ ส่วนใหญ่ใช้ช่วงต้นเทอมกับปลายเทอม”
- (E) “เมื่อก่อนใช้ช่วงลงทะเบียน ดูตารางเรียน ดูเกรด ดูสถานะกยศ. ตอนนี้เลิกใช้แล้ว”

### คำถามส่วนที่ 2 เรื่องพฤติกรรมการใช้งานระบบ Supreme

#### 1. ส่วนใหญ่ใช้ Supreme ทำอะไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 1 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเข้าระบบ Supreme มาเพื่อใช้งานระบบลงทะเบียนชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ดูผลการเรียน ตรวจสอบกิจกรรม ดูตารางเรียน ทำแบบประเมินปค. 003-004 และยื่นคำร้องชำระเงินลงทะเบียนล่าช้า ส่วนใหญ่จะใช้งานเหมือนกันทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีบางส่วนที่ใช้ ระบบกยศ. ตรวจสอบ SWU SET พิมพ์ใบปพ.5 ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

- (A) “ลงทะเบียน ดูชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา จ่ายค่าเทอม ดูตารางเรียน ไปทำประเมินปค.003-004”
- (B) “ก็มีลงทะเบียนเรียน ดูตารางเรียน ดูผลการเรียน ตรวจสอบกิจกรรมจิตอาสา ดูวิชาที่เรียนในแต่ละเทอม ใช้พิมพ์ใบ ปพ.5 ด้วย ปค.003 - ปค.004”
- (C) “มีการดูเกรด การลงทะเบียน การดูค่าเทอมครับ ยื่นคำร้องชำระเงินลงทะเบียนล่าช้า ปค. 003-ปค.004”
- (D) “ไปเช็คเกรดครับ ไปลงทะเบียนเรียน ไปจ่ายค่าเทอม เช็คกิจกรรม เช็คผลสอบ SWU SET ปค.003. - 004”
- (E) “ตอนเรียนอยู่ที่ลงทะเบียน เช็ควิชาเรียน เช็คเกรด แล้วก็ทำปค.003 - ปค.004 มีเข้าไปเช็คดูว่ากยศ. จ่ายเงินให้ยัง แต่หลังเรียนจบคือไม่ได้ใช้เลย

#### 2. คิดว่ามีความค้างคาใจอะไรในหน้า Homepage ของ Supreme

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 2 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความค้างคาใจในระบบบางส่วนที่หน้า Homepage ของ Supreme ส่วนแรกคือระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ที่ไม่มีการอัปเดตข้อมูล หรือแจ้งข่าวสารใด ๆ เลย ส่วนที่สองคือระบบปฏิทินการศึกษา ที่วางกำหนดการในระบบปฏิทินการศึกษาไม่ตรงกับที่แจ้งไว้ และระบบปฏิทินการศึกษาอ่านเข้าใจยาก ส่วนที่สามคือการใช้คำศัพท์ ที่ระบบใช้คำศัพท์ที่



เข้าใจยาก ไม่มีความชัดเจนในการบอกรายละเอียดในหน้าต่าง ๆ ส่วนสุดท้ายคือ ระบบปค.003 – ปค.004 ที่ขั้นตอนการทำงานบางครั้งทำให้สับสนว่าทำไปแล้วหรือยัง ดึงข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “มีความเข้าใจคือ ระบบ “ข่าวประชาสัมพันธ์” มีไว้ทำไมข้างในไม่มีข่าวอะไรเลยอยากจะให้มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมจิตอาสาอะไรบ้าง เพราะต้องคอยติดตามจากในกลุ่มไลน์อย่างเดียวเลย แล้วนี่เป็นเหตุผลใหญ่เลยที่ไม่ได้ใช้ Supreme ของผม”

(B) “ไม่มีความเข้าใจเลย เพราะหน้า Homepage นี้ดูเข้าใจง่ายอยู่แล้ว”

(C) “อยากให้ระบบ ข่าวประชาสัมพันธ์มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมจิตอาสา หรือกิจกรรมที่ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานเหมือนมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ที่มีการแข่งขันกันจำลองทำธุรกิจ แล้วอยากให้มีบอกในหน้าระบบต่างๆหน้านี้มีคำอธิบายว่ามีไว้ทำอะไร พร้อมแนบลิงค์การสอน หรือระบบไว้กดเล็กๆเพื่ออธิบายสำหรับคนที่ไม่เข้าใจ ระบบปฏิทินการศึกษาดูยากอยากให้ลองปรับดูให้ง่ายขึ้น แบบค้นหาว่า calendar agenda”

(D) “การใช้คำรับที่เข้าใจยากมากสำหรับคนทั่วไปในแทบทุกส่วนเลย คำเข้าใจยากมาก ๆ ครั้นว่าสื่อถึงอะไรหรือไม่มีการบอกรายละเอียดเงื่อนไขที่ชัดเจน เช่น ไม่รู้ว่าตรวจสอบคะแนน SWU SET มันคือคะแนนภาษาอังกฤษที่ใช้จบเพราะชื่อมันคือ"ตรวจสอบคะแนน SWU SET" ไม่ได้มีการอัปเดตว่าใช้ผลสอบคะแนน TOEIC แทนได้นะ หรือลงทะเบียนเรียนวิชา SWU 300 แทนได้นะ ถึงจะมีช่องบอกแต่ก็จะย้อนกลับไปหัวข้อหลักที่ทำให้สับสนว่าสุดท้ายแล้วหน้านี้นิสิตเข้ามาเพื่อเช็คเรื่องอะไร”

(E) “ตอนนั้นเคยเข้าใจกับ ปค.003 – ปค.004 ที่ว่าทำไมพอประเมินเสร็จทำไมต้องย้อนกลับมากดประเมินอีกตัว กับสงสัยในระบบปฏิทินการศึกษา ว่าทำไมไม่ทำปฏิทินการศึกษาให้อ่านง่ายๆ และเคยเกือบพลาดกิจกรรมบางกิจกรรมเพราะกำหนดการในปฏิทินไม่ตรงกับที่อาจารย์ที่ปรึกษาแจ้ง เลยไปใช้ปฏิทินการศึกษาที่ออกเป็นไฟล์ pdf แทน เพราะอ่านง่ายกว่า วางกำหนดการแน่นอนกว่า”

### 3. เจอปัญหาอะไรบ้างระหว่างลงทะเบียนเรียนใน Supreme

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 3 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาระหว่างลงทะเบียนเรียนใน Supreme ที่ระบบลงทะเบียนจะล่มหรือหน้าระบบเกิดอาการค้างระหว่างลงทะเบียนเรียนใน Supreme ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสาเหตุการเกิดปัญหานี้ว่าเกิดจากที่ระบบเปิดให้คนเข้ามาลงทะเบียนเยอะจนเกินกว่าจำนวนที่ระบบสามารถรองรับได้ ดึงข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ค้าง บางที่กำลังจะกดลงทะเบียนต้องไปเริ่มใหม่ แล้วเข้าไม่ได้เพราะว่าเว็ปล่มคนเข้าเยอะวิชาเสรีมีให้เลือกน้อยต้องแย่งกับคนอื่น กดทั้งวันกว่าจะได้เวลาจะหาวิชาอื่นที่สามารถลงได้ แล้วไม่ทับกับวิชาเอกก็ฟิลเตอร์เจอเยอะแต่ไม่รู้อันไหนลงได้บ้าง อยากจะให้ทำให้การลงทะเบียนง่ายกว่านี้โดยการให้กด Drop Down เลือกวิชาเสรีที่สามารถลงได้เลย จะได้ลงทะเบียนไวขึ้น เพราะว่าถ้าทำเสร็จไวระบบก็น่าจะหาย error หายค้างไว”

(B) “คือตอนลงทะเบียนเรียน มันต้องรออาหารที่สาขาที่เราจะลงแล้วก็รอกด Add นั้นแหละ แต่แบบบางที่ช่วงคนเยอะพอมันใส่แล้วมันจะ Error ใช่มั้ย เพราะคนเยอะ มันก็ไม่ค่อยสะดวกเพราะต้องมานั่งรอแย่งกันหลังเที่ยงคืน แอปไม่ได้นอน สุดท้ายรอรอบ2รอบที่เขาเปิดเพิ่มถึงจะได้ เป็นวิชาเดิมที่ตั้งใจจะลงแต่แรกด้วย ไม่รู้จะรอรอบแรกไปทำไม สุดท้ายก็ได้เรียน”

(C) “เวลาลงทะเบียน ระบบเข้ายากมากและระบบไม่ได้บอกว่าวิชาที่เราลง ได้ทับกับ วิชาอื่นหรือไม่ รวมทั้งระบบ ค้างบ่อยมากต้อง รีรีเรื่อยๆ อยากรจะให้ลดขั้นตอนในการหาวิชาเสรีที่สามารถลงได้ ตอนลงทะเบียน ให้มีวิชาเสรีที่สามารถลงได้อยู่แล้วให้เลือกเพื่อจะได้ลดขั้นตอนในการกดหาวิชาที่ลงได้ จะได้กันลงผิด จะได้เกิดการลงทะเบียนเสร็จไวขึ้น ถึงแม้ระบบจะ error เหมือนเดิมแต่คนจะลงทะเบียนเสร็จไวมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการ error ของระบบได้ไวขึ้น”

(D) “ตอนลงทะเบียนเรียนครบที่เว็บขอล่ม อยากรจะให้มีการขยาย server ให้จุคนได้มากขึ้น อยากรให้มีวิชาเสรีให้เลือกได้มากกว่านี้”

(E) “ช่วงปี 2 ที่ได้ลงทะเบียนครั้งแรก หน้าลงทะเบียนล่มบ่อยมาก เหมือนเซิร์ฟเวอร์รองรับคนไม่พอ รู้สึกว่าทำไมเราต้องมาแย่งกับลงทะเบียน เสียเวลาต้องมาอดหลับอดนอนเพื่อลงทะเบียน และก็ต้องแย่งลงวิชาเสรีกับคนอื่น”

#### 4. ตอนช่วงลงทะเบียนเรียน เคยมีประสบการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถลงรายวิชาที่ตัวเองอยากเรียนได้หรือไม่ ถ้ามีแล้วปัญหาที่พบเกิดจากอะไร

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 4 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ที่ไม่สามารถลงทะเบียนรายวิชาที่ตัวเองต้องการเรียนได้ เนื่องจากวิชาเสรีที่ให้ลงทะเบียนรับคนได้ไม่เพียงพอ มีวิชาเสรีที่ลงได้น้อย และสาเหตุของปัญหาการลงรายวิชาที่ต้องการเรียนไม่ได้ ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับปัญหาที่พบในคำถามข้อที่ 3 คือ ระบบลงทะเบียนล่มหรือค้างบ่อย จนถูกผู้ใช้งานคนอื่นแย่งที่ลงทะเบียนไป ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “เคย เพราะระบบขอล่ม ทำให้ต้องลงใหม่แล้วไม่ทันคนอื่นทำให้เต็ม อยากรให้เปิดวิชาเสรีเพิ่ม”

(B) “เคย เพราะคนเต็มรายวิชา ก็สามารถเข้าใจได้ แต่ก็อยากให้เราให้รองรับได้มากขึ้น”

(C) “เคย เพราะ ระบบขอล่มลงไม่ทันคนอื่น อยากรให้มีวิชาเสรีมากขึ้น”

(D) “เคย เพราะเว็บขอล่ม วิชาเสรีไม่เพียงพอต่อคนที่อยากจะลงวิชาเสรี อยากรจะให้มีการเพิ่มวิชาเสรีที่หลากหลาย และสามารถลงได้ให้มากขึ้น”

(E) “ตอนนั้นไม่เคย เพราะเว็บล่มบ่อย จนขึ้นก็เลยไปแย่งลงวิชาอกกับคนอื่นแล้ว เลยลงวิชาเอกทั้งหมดจนจบปี 4 นั้นแหละ ตอนนี้อยากรให้วิชาเสรีเพิ่มขึ้นมากกว่านี้นะ”

## 5. นอกจากลงทะเบียนเรียนแล้ว มีระบบไหนใน Supreme ที่ยังไม่เคยใช้บ้าง ทำไมถึงไม่ได้ใช้ระบบนั้น

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 5 พบว่ามีระบบใน Supreme ที่ผู้ให้สัมภาษณ์บอกว่ายังไม่เคยใช้หลายระบบ เนื่องจากไม่รู้วาระบบนั้นสามารถทำอะไรได้บ้าง บางระบบก็ไม่มีอะไรที่สามารถใช้งานได้ ระบบที่ผู้ใช้ส่วนหนึ่งไม่เคยใช้คือ ระบบกองทุนที่กดเข้าไปก็ไม่เจอทุนอะไรให้ขอ รวมถึงไม่เห็นถึงความจำเป็นในการใช้ระบบกองทุน ระบบข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีข่าวสาร หรือกิจกรรมอะไรอัพเดท ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ระบบกยศ. ไม่ได้ใช้เพราะว่าไม่ต้องการใช้ ระบบกองทุนสนใจจะใช้แต่เข้าไปแล้วไม่เจอ ทุนอะไรให้ขอเลย แล้วยังมีระบบ SWU internship ,ห้องสมุด ,thesis ,หอพัก ,ผลสอบ SWU-SET ,กล่องขาเข้า ,ข้อความ และข่าวประชาสัมพันธ์ ที่ไม่ได้ใช้เนื่องจากไม่ได้ต้องการใช้ แล้วบางระบบ อย่างข่าวประชาสัมพันธ์ ก็ไม่มีข่าวสาร หรือกิจกรรมอะไรเลย อยากจะให้มีการแนะนำระบบต่างๆแยกย่อยสำหรับคนที่สนใจในระบบนั้นๆ”

(B) “ปค.003-004 ไม่เคยใช้เพราะว่าลืม อยากให้มีแจ้งเตือนอะไรหน่อย”

(C) “ระบบกองทุน เนื่องจาก มันยุ่งยากในการขอ และไม่มีทุนอะไรให้ขอเลย อยากจะให้มีการเสนอทุนขึ้นมาในเว็บไซท์ให้สำหรับคนที่ต้องการ และผ่านเกณฑ์ในการขอทุน”

(D) “ระบบห้องสมุดและระบบกองทุนครับ เพราะไม่ได้มีความสนใจและไม่ได้ต้องการที่จะขอทุน”

(E) “ตั้งแต่เรียนมาจนเรียนจบแล้ว ถ้าไม่ใช่ระบบกยศ. ผลการเรียน ตรวจสอบกิจกรรม ตารางเรียน ก็เกือบจะทุกระบบของเว็บเลย เพราะส่วนใหญ่ไม่เห็นถึงความจำเป็นในการใช้ บางระบบเพิ่งมารู้ว่ามีอยู่ในเว็บด้วย”

## 6. เคยเขียนคำร้องขอออนไลน์ผ่าน Supreme ไหม มีปัญหาระหว่างยื่นคำร้องขอหรือไม่ คิดว่ายากกว่าการไปส่งใบคำร้องขอที่คณะโดยตรงเลยไหม

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 6 พบว่ามีผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนเคยเขียนคำร้องขอออนไลน์ผ่าน Supreme และไม่ติดปัญหาระหว่างยื่นคำร้องขอ เพราะขั้นตอนการยื่นคำร้องเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “เคยใช้แค่ตอนผูกบัญชี SCB Mobile Banking กับ Supreme ในการชำระค่าเทอม ขั้นตอนในการยื่นไม่ติดขัดอะไร ติดขัดแค่เวลาในการอนุมัติคำร้องทำให้ชำระล่าช้า แต่เขาแก้โดยการยืดเวลาชำระค่าเทอมให้ไม่ต้องเสียค่าปรับ อยากจะให้มีการเพิ่มช่องทางการชำระอื่นๆ เช่น ให้นิสิตสามารถปรี้นบาร์โค้ด แล้วไปชำระเงินที่หน้าเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้เลย”

(B) “เคยเขียนคำร้องลาออกไป 1 ครั้งช่วง 2 ปีที่แล้ว รู้สึกว่าเฉยๆ เป็นไปตามขั้นตอนดี ไม่ยากมาก”

(C) “มีเรื่องชั่วโมงจิตอาสาไม่ขึ้น ไม่ยากมากครับ แค่ส่งทางGmail ,เรื่องยื่นคำร้องขอชำระเงินลงทะเบียนล่าช้า ไม่ยากทำตามขั้นตอนที่กดยื่นคำร้อง”

(D) “ไม่เคยครับ เพราะไม่เคยมีปัญหาในเรื่องต่างๆ”

(E) “ไม่เคยใช้ เพราะเมื่อก่อนเขียนคำร้องจากกระดาษที่เป็นแผ่น ๆ และไม่รู้ด้วยซ้ำว่ามีระบบนี้”

## 7. เคยมีปัญหาเรื่องชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 7 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาที่ขึ้นช้า บางกรณีมีปัญหาชั่วโมงกิจกรรมขึ้นช้าเป็นเดือน ๆ จนต้องไปตามเรื่องทางมหาวิทยาลัยอยู่บ่อย ๆ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้เนื่องจากต้องมีการตรวจสอบอนุมัติหลายขั้นตอนในกระบวนการของชั่วโมงกิจกรรม ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ปัญหาคืออัปเดตช้ามากประมาณ 3-4 เดือน ก็เลยถามคนที่จัดกิจกรรมว่าเขาทำอะไรอยู่ผมจะได้ไหม เขาบอกว่าฝ่ายกิจการนิสิตต้องคอยตรวจสอบกิจกรรมของทุกคนะในมหาวิทยาลัย เลยต้องรอหน่อย”

(B) “ไม่ค่อยมีแต่ขึ้นช้าไปหน่อย”

(C) “ชั่วโมงจิตอาสาไม่ขึ้นต้องร้องขอทางมหาลัย และชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาขึ้นช้า”

(D) “ไม่มีปัญหาเรื่องชั่วโมงกิจกรรมแค่ระบบมันอัปเดตช้าไปหน่อย เคยไปถามสโมสรของคณะ เขาบอกว่าเป็นเรื่องของกระบวนการในการยื่นชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาที่มีขั้นตอนเยอะแล้วได้รับการอนุมัติยาก เริ่มจากสโมสรของนิสิตแต่ละคณะทำเรื่องขอจิตอาสาส่งไปให้ฝ่ายกิจการนิสิต ซึ่งมีหน้าที่ตรวจโครงการและบัญชี ถ้าหากมีขั้นตอนไหนผิดพลาดจะถูกตีกลับไปให้ฝ่ายสโมสรนิสิต แต่ถ้าไม่มีอะไรผิดพลาดจะส่งไปให้อธิการบดีเพื่ออนุมัติแล้วฝ่ายกิจการนิสิตส่งให้ Supreme อีกทีเพื่ออัปเดตระบบให้กับนักศึกษา ปัญหาที่พบคือในการยื่นเรื่องเพื่ออนุมัติต้องปรับแบบฟอร์มต่างๆออกมาเพื่อเขียนยื่นเรื่องซึ่งยุ่งยากมาก เพราะว่ามีเอกสารหลายส่วน เช่น บัญชี รายละเอียดกิจกรรม สปอนเซอร์ เป็นต้น อยากจะให้มีการส่งเป็นรูปแบบ PDF เพื่อความสะดวก และการทำงานที่ไวขึ้น”

(E) “ตอนเรียนอยู่ก็เคยมีนะ แบบชั่วโมงจิตอาสาขึ้นช้ามาก บางทีรอเป็นเดือน ๆ หรือขึ้นอีกทีข้ามปี ต้องคอยตามเรื่องกับฝ่ายกิจการนิสิตซึ่งเขาบอกว่าต้องรอเพราะว่า เขาต้องตรวจสอบกิจกรรมของทุกคนะในมหาวิทยาลัย”

## 8. มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานหน้าตารางเรียนใหม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 8 พบว่ามีผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนที่มีปัญหาในการใช้งานหน้าตารางเรียน ปัญหานั้นคือตัวตารางเรียนไม่ระบุเวลาเรียนที่ชัดเจน ทำให้ต้องไปตามเรื่องเวลาเรียนจากเพื่อนหรืออาจารย์ หรือบางกรณีจำเป็นต้องจดจำเวลาเอาเอง ดึงข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “มีนิตหน่อยตารางเรียนไม่สามารถระบุเวลาในการเรียนได้ทำให้ตอนต้นเทอมเข้าเรียนไม่ตรง อยากจะให้มีความชัดเจน หรือสามารถจดเวลาลงในตารางเรียนของตนเองได้”

(B) “มี แต่เป็นแค่ช่วงแรก ๆ ที่เข้ามาหาลัยค่อนข้างงงกับเลขการใช้ 1 - 13 แต่ไม่ใช่เวลาจริง อยากให้ใช้เป็นช่วงเวลาแทนดีกว่า”

(C) “มีนิตหน่อยที่ไม่บอกเวลาแล้วยังไม่มีให้ใส่เวลาเองว่าเรียนกี่โมงต้องจำหรือจดเอาเอง”

(D) “มีเรื่องไม่บอกเวลาเรียนทำให้ต้องติดตามจากกลุ่มของอาจารย์หรือเพื่อน”

(E) “รู้สึกว่าการเปิดตารางในเว็บผ่านมือถือมันยาก ตารางในโทรศัพท์มันจะขยายใหญ่จนล้นหน้า ต้องซูม ๆ ออกให้เห็นทุกวิชา อีกเรื่องก็บางวิชาไม่บอกวันเวลาสอบในตาราง แต่ไปนับบอกวันสอบนอก รอบแทน ค้างคาใจตรงนี้สุด”

## 9. ในหน้าของตารางเรียนมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งเวลาในการเรียนของแต่ละคาบใหม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 9 พบว่ามีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พบปัญหาในการใช้งานระบบตารางเรียนเพราะว่า ตารางเรียนไม่มีเวลาบอกที่ชัดเจนว่าเริ่มเรียน-เลิกเรียนเวลาใด ดึงข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

(A) “มีนิตหน่อยตารางเรียนไม่สามารถระบุเวลาในการเรียนได้ทำให้ตอนต้นเทอมเข้าเรียนไม่ตรง”

(B) “มี เพราะไม่ใช่เวลาเป็นหัวตารางแต่เป็นเลข 1 - 13 เลียงงในบางครั้ง อยากให้เปลี่ยนเป็นช่วงเวลาแทน เลข 1-13”

(C) “มี เนื่องจากไม่แจ้งเวลาทำให้ช่วงแรก ต้องถามเพื่อนอยู่บ่อยๆ เนื่องจากเวลาสอนของอาจารย์แต่ละท่านไม่เหมือนกันจึงอยากเสนอให้หน้าตารางเรียนสามารถใส่เวลาเรียนบันทึกเองได้เพื่อนิสิตจะได้ไม่สับสน”

(D) “นั่นแหละครับอย่างที่บอกไปเมื่อกี้ว่าไม่มีการบอกเวลาเริ่ม-เลิกเรียน”

(E) “ไม่มีปัญหา เพราะมีบอกเวลาตรงมุมตาราง มีแค่ลิ้มเวลาเรียนเอง”

## 10. มีปัญหาในเรื่องของตารางเรียนเวลาทับกันไหม คิดเห็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 10 พบว่ามีผู้ให้สัมภาษณ์หลายส่วนไม่มีปัญหาวิชาในตารางเรียนทับซ้อนกัน เพราะว่าเป็นระหว่างการลงทะเบียน ถ้ามีวิชาที่ตารางทับซ้อนกัน ระบบจะแจ้งไม่ให้ลงทะเบียน แต่ก็ยังมีผู้ใช้บางส่วนที่เลือกลงทะเบียนแล้วทับซ้อนกับวิชาเอก ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ไม่มี ครับ เพราะตอนลงทะเบียนของผมห้าวิชาทับซ้อนกันมันจะแจ้งเราแล้วไม่ให้ลงทะเบียน”

(B) “ไม่มีครับ”

(C) “มี เนื่องจาก อาจมีวิชาเขคลอกทำให้ไม่รู้ว่ามีวิชาทับกันหรือไม่ แล้วไม่รู้ต้องติดต่อที่ไหน เลยสอบถามอาจารย์ อาจารย์ก็สอบถามมาให้แล้วบอกว่าลงวิชาเวลาทับซ้อนกันไม่ได้ อยากจะให้มีการแจ้งเตือนว่าลงไม่ได้แล้วไม่ให้ลงอัตโนมัติ ในส่วนนี้วิชาที่ลงก็ลงยากอยู่แล้วกลายเป็นเสียเวลาฟรี แล้วอยากจะทำให้มีการแจ้งรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการสอบถามเมื่อมีปัญหาว่าต้องสอบถามกับใคร”

(D) “ไม่มีครับ”

(E) “ไม่มี เพราะลงแต่วิชาเอก เลยไม่ชนกัน เหตุผลก็จากที่ตอบไป ระบบลงทะเบียนมันชอบลุ่มๆ เกี่ยวไปแย่งลงเสรีกับคนอื่น เลยเอาเป็นเลือกวิชาเอกแทนวิชาเสรี ถ้าให้ดีก็อยากให้เกิดที่ลงทะเบียนวิชาเสรีได้มาก ๆ”

## 11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์พบว่า สิ่งที่ผู้ใช้อยากให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ ระบบลงทะเบียน ตรวจสอบกิจกรรม และปฏิทินการศึกษา ส่วนปัญหาที่ถ้าแก้ไขแล้วทำให้ระบบมีความน่าสนใจมากขึ้น ผู้ใช้มีความเข้าใจในระบบต่าง ๆ ของ Supreme มากขึ้น และรู้จักวิธีการใช้งานที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของระบบนั้นๆ คือ ระบบผลสอบ SWU-SET แก้ไขประวัตินิสิต ตารางเรียน ผลการลงทะเบียน ขอบทุน SWU Internship กล่องขาเข้า ข่าวประชาสัมพันธ์ ปค.003 - 004 (ควรทำให้มีการแจ้งเตือนหรือบังคับให้ทำ) ข้อความ คำร้องออนไลน์ และระบบกยศ. ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

(A) “อยากจะทำให้ทำให้การลงทะเบียนง่ายกว่านี้โดยการให้กด Drop Down เลือกวิชาเสรีที่สามารถลงได้เลย จะได้ลงทะเบียนไวขึ้น เพราะว่าถ้าทำเสร็จไวระบบก็น่าจะหายerror หายค้างไว อยากจะให้มีการแบ่งวิชาเสรีที่สามารถลงได้ให้เลือกเลยสำหรับปี 1 เพราะจะได้กันการผิดพลาดตอนลงทะเบียนด้วย อยากให้มีการเปิดวิชาเสรีเพิ่ม การจ่ายค่าเทอมอยากให้มีเพิ่มช่องทางการชำระอื่นๆ เช่น ให้นิสิตสามารถปรี้นบาร์โค้ด แล้วไปชำระเงินที่หน้าเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้เลย ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ อยากจะให้มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมจิตอาสาอะไรบ้าง เพราะต้องคอยติดตามจากในกลุ่มไลน์อย่างเดียวเลย ในระบบการใช้งานอื่นๆอยากให้มีคำแนะนำระบบต่างๆแยกย่อยสำหรับคนที่สนใจในระบบนั้นๆ อยากให้มีเวลาขึ้น หรือสามารถจดเวลาลงในตารางเรียนของตนเองได้ ”

(B) “อยากให้ปรับปรุงแก้ไขช่วงเวลาลงทะเบียนอย่างเร่งด่วนเพราะมีปัญหาทุกปี แบบเพิ่ม Server ให้รองรับคนได้มากขึ้นก็อาจจะแก้ปัญหาได้มากกว่าครึ่งก็ได้ อยากให้วิชาเสรีที่เปิดรองรับได้มากขึ้น อยากให้ปค. 003-004 มีการแจ้งเตือนอะไรหน่อยเพราะว่าลืมหา ใน “ตารางเรียน” อยากให้ใช้ช่วงเวลาแทนเลข1-13”

(C) “อยากจะทำให้ลดขั้นตอนในการหาวิชาเสรีที่สามารถลงได้ตอนลงทะเบียน ให้มีวิชาเสรีที่สามารถลงได้อยู่แล้วให้เลือกเพื่อจะได้ลดขั้นตอนในการกดหาวิชาที่ลงได้ จะได้กันลงผิด จะได้เกิดการลงทะเบียนเสร็จไวขึ้น ถึงแม้ระบบจะerrorเหมือนเดิมแต่คนจะลงทะเบียนเสร็จไวมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการerrorของระบบได้ไวขึ้น อยากจะให้มีการเสนอทุนขึ้นมาในเว็บไซต์ให้สำหรับคนที่ต้องการ และผ่านเกณฑ์ในการขอทุน อยากให้ระบบข่าวประชาสัมพันธ์มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมจิตอาสา หรือกิจกรรมที่ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานเหมือนมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ที่มีการแข่งขันกันจำลองทำธุรกิจ แล้วอยากให้มีบอกในหน้าระบบต่างๆว่าหน้านี้มีคำอธิบายว่ามีไว้ทำอะไร พร้อมแนบลิงค์การสอน หรือระบบไว้มากๆเพื่ออธิบายสำหรับคนที่ไม่เข้าใจ ระบบปฏิทินการศึกษาดูยากอยากให้ลองปรับดูให้ง่ายขึ้น คั้นหาว่า calendar agenda เนื่องจากเวลาสอนของอาจารย์แต่ละท่านไม่เหมือนกันจึงอยากเสนอให้หน้าตารางเรียนสามารถใส่เวลาเรียนบันทึกเองได้เพื่ออนิสิตจะได้ไม่สับสน อยากจะให้มีการแจ้งรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการสอบถามเมื่อมีปัญหาว่าต้องสอบถามกับใคร”

(D) “อยากให้มีมีการขยาย server ให้จุคนได้มากขึ้นจะได้ไม่errorเวลาลงทะเบียน อยากจะให้มีการเพิ่มวิชาเสรีที่หลากหลาย และสามารถลงได้ให้มากขึ้น อยากให้มีการอัปเดตบอกรายละเอียด หรือเงื่อนไขที่ชัดเจนในหน้าต่างๆ เช่น หน้า SWU-SET ถึงแม้จะบอกแล้วแต่มันยังดูเข้าใจยากไม่ชัดเจน อยากให้เขียนอธิบายรายละเอียดการติดต่อสอบถามให้ชัดเจนว่าเวลามีปัญหาต่างๆต้องติดต่อฝ่ายไหน เพราะว่าเข้าใจผิดแล้วติดต่อไปที่ส่วนกิจการนิสิต อาจจะทำให้เป็นอีกหน้าต่าหนึ่งสำหรับติดต่อสอบถามฝ่ายต่างๆ อยากจะให้มีการส่งเอกสารเพื่ออนุมัติชั่วโมงกิจกรรมเป็นรูปแบบ PDF ได้เพื่อความสะดวก และการทำงานที่ไวขึ้น”

(E) “ตรงส่วน ปค. 003 – ปค. 004 น่าจะทำให้ อ่านง่าย และตรงกำหนดการในปฏิทินไม่ตรงกับที่อาจารย์ที่ปรึกษาแจ้ง ทำให้เกิดปัญหาในการลงกิจกรรมต่างๆ ทำให้ต้องไปใช้ปฏิทินไฟล์ pdf แทน เพราะวางกำหนดการแน่นอนกว่า อยากให้มีวิชาเสรีเพิ่มมากกว่านี้นะ รองรับคนลงทะเบียนในวิชาเสรีได้มากๆ ชั่วโมงจิตอาสาขึ้นช้าอยากให้เร็วขึ้นแต่ฝ่ายกิจการนิสิตบอกว่าต้องรอเพราะว่าเขาต้องตรวจสอบกิจกรรมของทุกคณะในมหาวิทยาลัย การใช้งาน Supreme ในโทรศัพท์ดูตารางเรียนยากต้องซูมออกดูอยากให้ปรับให้ง่ายขึ้น อยากให้บอกเวลาสอบในตารางเรียน”

## 2.5.2 สรุปผลการสัมภาษณ์

### พฤติกรรมการใช้งานระบบ Supreme

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า การเข้าใช้งานระบบ Supreme ของผู้ใช้มีความคล้ายคลึงกันในแต่ละชั้นปี ระบบใน Supreme ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้งาน คือ ระบบลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษาต่าง ๆ จ่ายค่าลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษา ตรวจสอบกิจกรรม และตารางเรียนแต่ละภาคการศึกษา ส่วนของระบบใน Supreme ที่ผู้ใช้บางส่วนเข้าใช้งาน คือ คำร้องออนไลน์ ปฏิทินการศึกษา ปค.003-004 ผลสอบ SWU-SET ตรวจสอบ ผลการเรียน และระบบกยศ ซึ่งเราพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงวันแรกของการลงทะเบียนจนทำให้ระบบ Supreme มีปัญหาเข้าใช้งานไม่ได้จากจำนวนที่มีผู้ใช้งานมากเกินไป และช่วงระหว่างภาคการศึกษา ผู้ใช้ก็จะเข้ามาใช้งานระบบ Supreme เพื่อดูตารางเรียน ดูผลการเรียน ตรวจสอบกิจกรรม กยศ คำร้องออนไลน์ และตรวจสอบเป็นบางครั้ง และในช่วงก่อนจะสอบเพื่อปิดภาคการศึกษาจะต้องเข้ามาทำแบบประเมินปค.003 - 004ทุกคน

### ปัญหาในการใช้งานระบบ Supreme

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ปัญหาในการใช้งานระบบ Supreme ที่พบเจอมากที่สุดและอยากให้แก้ไขมากที่สุดตามลำดับ คือระบบลงทะเบียนล่มในระหว่างการลงทะเบียน การตรวจสอบกิจกรรม ชั่วโมงกิจกรรมขึ้นช้า ปัญหาไม่รู้ช่องทางการติดต่อเมื่อผู้ใช้พบกับปัญหาต่างๆ ปฏิทินการศึกษาดูยาก ข้อมูลไม่ตรงตามปฏิทิน ปัญหาเรื่องตารางเรียนที่ไม่บอกข้อมูลเวลาเรียนว่าเริ่มเรียนตอนกี่โมงและเลิกเรียนกี่โมง ปัญหาเรื่องการใช้งานของบางพีเจอร์ที่ไม่รู้จุดประสงค์ว่ามีไว้ใช้ทำอะไร เช่น SWU Internship กล่องขาเข้า ข้อความ และการทำปค. 003 - 004 ที่ไม่มีการสนับสนุนให้นักศึกษาทำ ซึ่งอาจทำให้นิสิตบางคนลืมนำ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับแก้ไขระบบ Supreme

จากการศึกษาปัญหาของผู้ใช้สิ่งที่มีปัญหา และต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ ปัญหาเรื่องระบบลงทะเบียน อยากจะให้มีการแก้ไขเรื่องการลงทะเบียนในวิชาเสรีโดยการเปิดรายวิชาเสรีเพิ่ม แล้วรองรับจำนวนคนที่ต้องการลงวิชาเสรีนั้น ๆ ให้เพียงพอ ลดขั้นตอนในการลงทะเบียนวิชาเสรีเพื่อให้ลงได้ไวขึ้นเมื่อลงได้ไวขึ้นอาจจะช่วยให้สภาพ เซิร์ฟเวอร์ นั้นคล่องขึ้น โดยอยากจะทำให้ทำเป็น drop down ให้เลือกวิชาเสรีที่สามารถลงได้ต้องเป็นวิชาเสรีที่ไม่ทับซ้อนกับวิชาเอกในตารางเรียนด้วย

ปัญหาการตรวจสอบกิจกรรม จากการสัมภาษณ์พบว่าอยากให้มีการอัปเดตชั่วโมงกิจกรรมให้ไวขึ้น ตรงนี้เป็นเพราะว่านิสิตส่วนใหญ่ไม่รู้ว่าการลงทะเบียนในการอนุมัติชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา นั้นมีกระบวนการอย่างไร อยากจะให้ทำสื่อวิดีโออธิบายว่าการอัปเดตชั่วโมงกิจกรรมนั้นต้องใช้เวลาเนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานอย่างไรฝ่ายไหนทำงานกับฝ่ายไหนให้ชัดเจน



ปฏิทินการศึกษา อยากจะให้ปรับแก้ให้มีความเข้าใจง่ายขึ้น โดยการใส่ คำอธิบาย สัญลักษณ์ เพราะว่าเข้าใจยากทำให้บางครั้งต้องไปเปิดดูใน PDF อยากให้กิจกรรมในปฏิทินมีการอัปเดตอยู่เสมอ เนื่องจากบางครั้งที่กับกิจกรรมไม่ตรงกันทำให้พลาดวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา วันเพิ่ม-ถอนรายวิชา วันหมดเขตการยื่นคำร้องหน่วยกิตเกินกำหนด เป็นต้น ปัญหาเรื่องตารางเรียนที่ไม่บอกข้อมูลเวลาเรียนว่าเริ่มเรียนตอนกี่โมงและเลิกเรียนกี่โมง อยากจะให้สามารถบอกเป็นช่วงเวลาแทนตัวเลข 1-13 หรือว่าให้ใส่ช่วงเวลาเองได้ในตารางสอนของนิสิตเอง ระบบ ปค.003-004 มีการแจ้งเตือนให้นิสิตทำ หรือว่าบังคับให้นิสิตทำ เช่น ถ้านิสิตไม่ทำจะไม่เห็นผลการเรียน ไม่ผ่านชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา จำกัดสิทธิ์ในการขอยุติ เป็นต้น

อยากจะให้ช่วยทำให้ผู้ใช้มีความเข้าใจในระบบอื่น ๆ มากขึ้นโดยทำวิดีโอแนะนำไว้ในหน้าของระบบนั้น ๆ แนบเป็น hyperlink คู่มือการใช้งาน มีการปรับใช้คำหรืออธิบายแนวทางที่ชัดเจนขึ้นในระบบต่าง ๆ เช่น ในส่วนของการติดต่อว่าต้องติดต่อกับใครเมื่อมีปัญหาอะไร เกณฑ์ในการผ่านวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อจบการศึกษา เกณฑ์ในการจบการศึกษา เป็นต้น เพราะว่าผู้ใช้ไม่เข้าใจในหลาย ๆ ระบบ ส่วนปัญหาในบางระบบนั้นที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขก็เพื่อยกระดับ Supreme ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้งานได้ใช้บริการที่น่าสนใจอย่างอื่นภายในเว็บไซต์ Supreme เช่น ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผู้ใช้อยากให้เพิ่มข่าวสารกิจกรรมจิตอาสา เพื่อบรรลุชั่วโมงกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยได้ให้เป้าหมายในการจบการศึกษาแก่นิสิต กิจกรรมที่ทางมหาวิทยาลัยจัดการแข่งขันเพื่อให้โอกาสนิสิตได้พัฒนาศักยภาพด้านต่างๆเพื่อใช้ในการทำงานในอนาคต สิ่งที่จะได้ก็คือเมื่อมีผลตอบรับที่ดีจะทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่สนใจของหลายๆองค์กรในการสร้างความร่วมมือกัน

### 2.5.3 วิเคราะห์ผล Customer Journey Map

จากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่เคยเข้ามาใช้งานระบบ Supreme ทั้งหมด 5 คน สามารถนำมาสรุปข้อมูลจัดทำเป็นแผนภาพแสดงเส้นทางการใช้บริการ ได้ 2 แผนภาพ ได้แก่

- แผนภาพ แสดงเส้นทางการ Customer Journey Map ภาพรวมการใช้งานระบบ Supreme
- แผนภาพ แสดงเส้นทางการ Customer Journey Map การใช้งานระบบ Supreme ในการลงทะเบียนในช่วงลงทะเบียนวันแรก

## วิเคราะห์ Customer Journey Map ภาพรวมในการใช้งาน Supreme

### Journey Map : การใช้งานโดยรวมของ Supreme (ในเวลาราชการ)

| Stages of Journey     | App ในแถบเมนูด้านบน   |  |   |  |   |                                   |                                   |  |  |
|-----------------------|---|--|---|--|---|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--|
|                       | ก่อนเข้าใช้ Supreme   | ประวัติบัณฑิต                                  | ผลการลงทะเบียน                              | ผลการเรียน                               | ตรวจสอบกิจกรรม  | ตรวจจบ                            | ผลสอบ SWU - SET                   | แก้ไขประวัติบัณฑิต                     | Menu ในหน้า Homepage   |
| Activities            | login เข้าระบบ  | ประวัติบัณฑิต                                  | ผลการลงทะเบียน                              | ผลการเรียน                               | ตรวจสอบกิจกรรม  | ตรวจจบ                            | ผลสอบ SWU - SET                   | แก้ไขประวัติบัณฑิต                     | ตารางเรียน   |
| Touchpoints           | -ช่องใส่รหัส Buasri<br>-ช่อง Password<br>-ปุ่ม Login<br>-Server ทำการ login | ข้อมูลต่างๆของบัณฑิตที่แสดงบนหน้าประวัติบัณฑิต | ข้อมูลการลงทะเบียนของบัณฑิตในทุกๆเทอม       | ข้อมูลผลการเรียนของบัณฑิตในทุกๆเทอม      | ข้อมูลกิจกรรมที่บัณฑิตได้ทำไป                             | ข้อมูลเกณฑ์ต่างๆในการจบการศึกษา   | ข้อมูลผลการสอบ SWU-SET ของบัณฑิต  | ข้อมูลการแก้ไขประวัติบัณฑิต            | ข้อมูลตารางเรียนของบัณฑิตในทุกๆ เทอม                                   |
| Feelings              | Very Happy  |  |   |  |   |                                   |                                   |  |  |
| Normal                |   |  |   |  |   |                                   |                                   |  |  |
| Unhappy               |   |  |   |  |   |                                   |                                   |  |  |
| Experiences           | การทำงานค่อนข้างช้า ไม่เข้าหากันตรงจุดไหนก็ไม่ได้                           | แสดงข้อมูลค่อนข้างครบถ้วนดี                    | รายวิชาที่กด Drop ไปแล้วยังค้างอยู่บนตาราง  | แสดงข้อมูลค่อนข้างครบถ้วนดีและมีครบทุกปี | รับข้อมูลกิจกรรมค่อนข้างเข้ามาตามปีแต่ที่เกิน 3 - 4 เดือน | การแสดงผลข้อมูลค่อนข้างเข้าใจง่าย | การแสดงผลข้อมูลค่อนข้างเข้าใจง่าย | ไม่ค่อยเข้าใจจุดประสงค์ของหน้าต่างๆนี้ | ไม่ค่อยเข้าใจในการใช้ตัวเลข แทนการใช้เวลาเกิดการสับสนในเมนู บัณฑิตใหม่ |
| Customer Expectations | -   | -  | อยากให้สามารถกด Hide วิชาที่ Drop ไปแล้วได้ | -  | อยากให้จัดหมวดหมู่ข้อมูลส่วนนี้ให้ไวกว่านี้               | -                                 | -                                 | -                                      | อยากให้ใช้เป็นแถบนำทางและเข้ากันแทน                                    |





ภาพประกอบที่ 1 Customer Journey map ภาพรวมของระบบ 1

### Journey Map : การใช้งานโดยรวมของ Supreme (ต่อ)

| Stages of Journey     | Menu ในหน้า Homepage                                   |  |                                  |  |   |  |   |  |   |  |
|-----------------------|--|--|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|
|                       | ลงทะเบียน  | ขงทุน  | ทศ.                              | SWU Internship                         | ห้องสมุด  | คลังงานเข้า  | ข่าวประชาสัมพันธ์   | ปฏิทินการศึกษา   | ปก 003  |  |
| Activities            | ลงทะเบียน  | ขงทุน  | ทศ.                              | SWU Internship                         | ห้องสมุด  | คลังงานเข้า  | ข่าวประชาสัมพันธ์   | ปฏิทินการศึกษา   | ปก 003  |  |
| Touchpoints           | App ลงทะเบียนใน Supreme                                | ข้อมูลการขอทุนของบัณฑิต                        | ข้อมูลทศ. ของบัณฑิต              | ข้อมูล Internship ของทางมหาวิทยาลัย    | ระบบห้องสมุดออนไลน์ของมหาวิทยาลัย                             | ช่องสี่เหลี่ยมๆไม่รู้ว่ามันไว้ใช้ทำอะไร  | ข่าวประชาสัมพันธ์ของทางมหาวิทยาลัย                          | ตารางปฏิทินกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวัน                           | ช่องทางการประเมินอาจารย์ในแต่ละวิชาในทุกๆ เทอม                                |  |
| Feelings              | Very Happy   |  |                                  |  |   |  |   |  |   |  |
| Normal                |  |  |                                  |  |   |  |   |  |   |  |
| Unhappy               |  |  |                                  |  |   |  |   |  |   |  |
| Experiences           | มีปัญหาหนักในช่วงลงทะเบียนครั้งแรก                     | ไม่ค่อยมีบัณฑิตมีปัญหาตรงนี้                   | เข้ามาเช็คปรกติไม่ค่อยมีปัญหาใดๆ | ไม่ค่อยเข้าใจจุดประสงค์ของหน้าต่างๆนี้ | เป็นการสั่งไปยังระบบห้องสมุดออนไลน์ของมหาวิทยาลัยค่อนข้างพอใจ | ไม่เข้าใจจุดประสงค์ของหน้าต่างๆนี้   | มีหน้าประชาสัมพันธ์แต่ไม่มีข้อมูลประชาสัมพันธ์เลย           | ปฏิทินการศึกษาอ่านเข้าใจยาก ทำแบบการที่ไม่ค่อยตรงกับที่อาจารย์แจ้งให้ใคร | อาจารย์หลายท่านอยากได้ทำประเมินแต่เว็บไซด์ไม่ค่อยเอื้ออำนวยให้ทำและยื่นยื่นทำ |  |
| Customer Expectations | ดูได้จาก customer Journeymapการลงทะเบียนในระบบ supreme | อยากให้บัณฑิตที่สามารถขอได้ยื่นมาโชว์ในหน้านี้ | -                                | -                                      | -   | อยากให้มีการแนะนำว่ามีไว้ทำอะไรแบบ hyperlink เล็กๆไว้ก็ได้ หรือมีข้อความอธิบาย | อยากให้แจ้งข่าวสารกิจกรรมจิตอาสา หรือ กิจกรรมของมหาวิทยาลัย | อยากให้ปรับการแสดงผลให้ดูง่ายขึ้น  | ควรปรับเป็นทำส่วนนี้ก่อนที่จะบอกเกรดหรือมีการแจ้งเตือนบัณฑิตว่าต้องทำ         |  |

ภาพประกอบที่ 2 Customer Journey map ภาพรวมของระบบ 2

### Journey Map : การใช้งานโดยรวมของ Supreme (ต่อ 1)

| Stages of Journey     | Menu ในหน้า Homepage  |   |   | หลังการใช้งาน   |
|-----------------------|---|---|---|---|
|                       | ปก 004  | ข้อความ   | คำร้องออนไลน์   | กดออกจากระบบ SWU SUPREME  |
| Activities            |   |   |   |   |
| Touchpoints           | ช่องทางการประเมินเนื้อหาในทุกรายวิชาในทุกๆ เทอม                                   | ช่องทางการส่งข้อความระหว่างอาจารย์และนิสิต  | ช่องทางการส่งคำร้องต่างๆ  | ปุ่มกดออกจากระบบ  |
| Feelings              |   |   |   |   |
| Very Happy            |   |   |   |  |
| Normal                |  |  |  |   |
| Unhappy               |   |   |   |   |
| Experiences           | อาจารย์หลายท่านอยากได้ค่าประเมินแต่เว็บไซต์ไม่ค่อยเชิญชวนให้ทำ และมีคนลืมทำ       | ไม่ค่อยเข้าใจจุดประสงค์ของหน้าตาขง  | คำร้องขอค่าไม่ยากแต่ตอบผู้รับงาน  | ปุ่มออกจากระบบแค่กดก็ออกจากระบบเลย  |
| Customer Expectations | ถ้าอยากให้มีการประเมินจากนิสิตทุกคนควรปรับเป็นทำส่วนนี้ก่อนที่จะบอกเกรด           | -   | -   | -   |

ภาพประกอบที่ 3 Customer Journey map ภาพรวมของระบบ 3

จากการทำ Customer Journey map จากการใช้งานโดยรวมแล้วพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้ระบบ Supreme ช่วงที่มีการลงทะเบียนเรียนเป็นส่วนใหญ่ และกระจายตัวเข้ามาใช้บริการอื่น ๆ ในระบบในเวลาปกติทั่วไป จึงไม่พบปัญหาเท่ากับช่วงการลงทะเบียนเรียนที่มีผู้ใช้เข้ามาเป็นจำนวนมาก และเกิดปัญหากับระบบ เช่น ล้มหรือค้าง แต่จะไปพบปัญหาที่ส่วนของการแสดงผลในบางส่วน และความล่าช้าของการอัปเดตระบบเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจากตาราง Customer Journey map นี้เป็นการแสดงความรู้สึกของบริการต่าง ๆ ตาม Menu ที่มีในหน้า Homepage และสามารถใช้งานได้ในช่วงเวลานี้ (ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากตาราง Journey map นี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม นั่นก็คือ กลุ่มที่ไม่มีปัญหาใด ๆ ในการใช้งานเลย และสามารถใช้งานได้อย่างปกตินั้นก็จะมีส่วนของการ Login เข้าระบบ Supreme, การดูประวัตินิสิต, ผลการเรียน, ตรวจสอบ, ผลสอบ SWU-SET, กยศ, ห้องสมุด และการกดออกจากระบบ ซึ่งไม่พบปัญหาใดๆในการใช้งาน

ต่อมากลุ่มที่ 2 จะเป็นกลุ่มที่มีปัญหา 2 แบบ คือ 1. มีปัญหาเล็กน้อย จะมีส่วนของ ผลการลงทะเบียน ปัญหาคือ ตรงที่ยังมีรายวิชาที่กด Drop ไปแล้วขึ้นข้อมูลอยู่ในตารางผลการลงทะเบียน ซึ่งนิสิตอยากให้สามารถกด Hide หรือซ่อนข้อมูลตรงจุดนี้ ต่อมาในส่วนของตารางเรียน ซึ่งข้อมูลที่ระบุไว้ในตารางเรียนไม่ได้อ้างอิงเวลาในรูปแบบปกติ แต่เป็นการอ้างอิงเวลาโดยใช้ตัวเลข 1 - 13 ซึ่งจะมีปัญหาในกลุ่มนิสิตใหม่ในช่วงแรกๆเท่านั้น แต่ก็อยากให้เปลี่ยนรูปแบบเป็นการอ้างอิงกับเวลาปกติแทน เช่น 09:00 น.-12:00 น. แทนเป็นต้น ต่อมาในส่วนของหน้าข้อมูลประชาสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อเข้าไปแล้วไม่พบข้อมูลใดๆใน

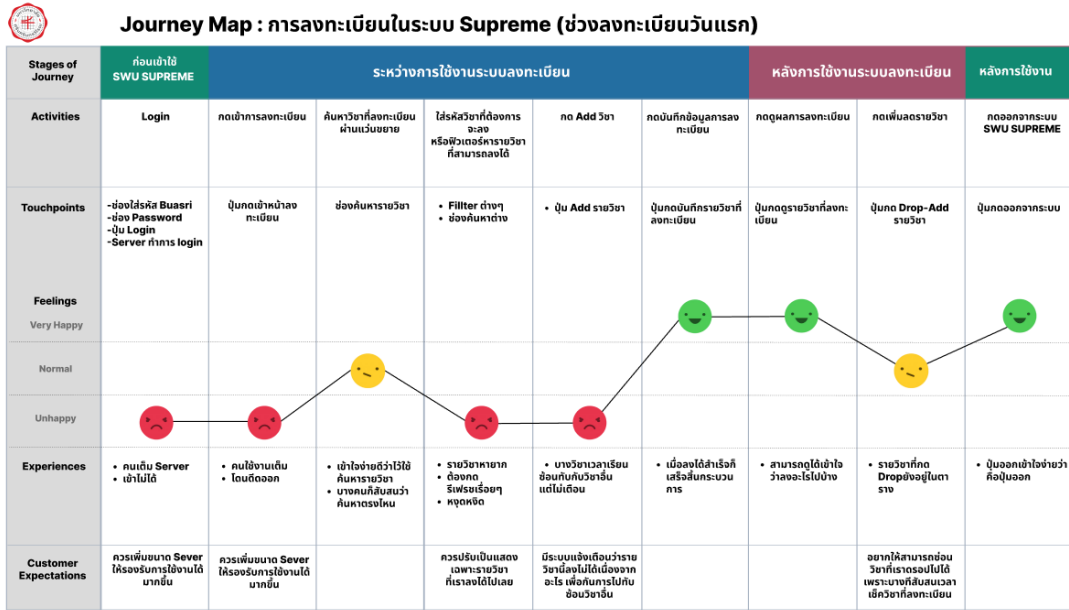
หน้าประชาสัมพันธ์ จึงอยากให้เพิ่มข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต่อผู้ใช้งานระบบ Supreme ลงไป หรือถ้าหากไม่ได้ใช้จริงๆก็อยากให้ลบ Menu นี้ออกไปเพื่อลดการทำงานของ Sever ไม่มากก็น้อย ต่อมาในส่วนของ ปค.003 และ ปค.004 ซึ่งเป็นการประเมินอาจารย์และเนื้อหารายวิชา ซึ่งช่วงก่อนที่จะจบภาคการศึกษา อาจารย์หลายท่านอยากให้ทำประเมิน และประชาสัมพันธ์กับนิสิตทุกคนแต่ทางระบบ Supreme ไม่มีการเชิญชวน หรือบังคับนิสิตให้ทำจึงทำให้บางคนลืมทำประเมิน จึงอยากให้มีการเชิญชวน หรือปรับรูปแบบเป็นการบังคับให้ทำก่อนถึงสามารถจะเห็นเกรดได้ แล้วมีการแจ้งเตือนที่หลากหลายช่องทางทำให้รู้ระยะเวลาที่สามารถทำแบบประเมินได้ หากอยากให้นิสิตทำการประเมินเพิ่มขึ้น ส่วนของคำร้องออนไลน์ เป็นปัญหาตรงที่ส่งคำร้องไปแล้ว แต่ได้รับผลการอนุมัติช้า และอีกส่วนหนึ่งกับการขอทุน ซึ่งต้องการให้มีข้อมูลของแต่ละทุนที่เปิดในช่วงเวลานั้นๆ แสดงขึ้นมาในหน้านี้ด้วย 2. คือไม่ทราบของจุดประสงค์ของ Menu นี้ ซึ่งประกอบด้วย หน้าแก้ไขประวัตินิสิต, SWU Internship, กล่องขาเข้า และข้อความ ซึ่งบาง Menu มีไว้เพื่อลิงค์เข้าไปยังเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยซึ่งไม่เกี่ยวกับระบบ Supreme หรือบางตัวมีแต่ไม่มีการแสดงข้อมูลใดๆ

ต่อมาในกลุ่มที่ 3 ซึ่งเป็นกลุ่มที่กระทบกับนิสิตหลายท่าน และอยากให้ปรับปรุงโดยไวที่สุดซึ่งก็จะประกอบด้วยส่วนตรวจสอบกิจกรรม ที่หลังจากที่นิสิตได้ทำกิจกรรมที่สามารถบันทึกชั่วโมงกิจกรรมไปแล้วแต่ข้อมูลของกิจกรรมนั้นแสดงผลในระบบ Supreme ช้าถึงช้ามาก บางกรณีพบว่าระยะเวลาหลังทำกิจกรรมจนถึงมีการแสดงผลในระบบ Supreme มีระยะเวลา 2 - 3 เดือน จึงอยากให้อัปเดตข้อมูลในส่วนนี้ให้รวดเร็วขึ้น

ต่อมาในส่วนของระบบลงทะเบียนเรียนใน Supreme ซึ่งพบปัญหามากด้วยเหตุผลที่นิสิตเข้ามาใช้งานช่วงลงทะเบียนเป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาระบบล่ม ผู้ใช้ในระบบเต็ม และมีปัญหาในการค้นหารายวิชาที่มี Filter เยอะเกินความจำเป็นและปัญหาอีกหลายอย่างดังในส่วนวิเคราะห์ Customer Journey Map ปัญหาการลงทะเบียนที่ได้อธิบายไว้

ต่อมาในส่วนของตารางเรียนซึ่งรายวิชาในตารางเรียนไม่ได้อ้างอิงเวลาด้วยเวลา แต่อ้างอิงด้วยตัวเลข 1 - 13 ซึ่งจะมีปัญหาในนิสิตกลุ่มนิสิตใหม่ และเกิดการสับสนว่าต้องเรียนเวลาใดจึงอยากให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการอ้างอิงเป็นการเทียบกับเวลาจริงแทน เช่น 09:00น. - 10:00น. แทน

## วิเคราะห์ Customer Journey Map ปัญหาการลงทะเบียน



ภาพประกอบที่ 4 Customer Journey map ช่วงการลงทะเบียนในระบบ Supreme

จากการทำ Customer Journey Map ของการลงทะเบียนเรียนพบว่าผู้ใช้งานส่วนมากจะเข้ามาลงทะเบียนเรียนรายวิชาต่าง ๆ ในช่วงเวลา 00.00 น. ของวันลงทะเบียน เพราะจะมีรายวิชาเสรีที่จำเป็นจะต้องแย่งกันลงทะเบียน จนระบบเซิร์ฟเวอร์ทำงานหนักและล่ม จึงพบปัญหาตั้งแต่การ Login ที่ไม่สามารถ Login เข้าไปที่หน้า Homepage ได้เนื่องจากผู้ใช้งานในระบบเต็ม ต่อมาเมื่อเข้าสู่ระบบได้แล้วก็ยังเจอปัญหาเดิมที่ไม่สามารถเข้าไปยังหน้าลงทะเบียนได้เนื่องจากจำนวนคนในระบบเกินกว่าจะรองรับ ทำให้ไม่สามารถเข้าไปทำรายการได้ ถัดมาเมื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนได้ จะถึงขั้นตอนที่ต้องกดค้นหารายวิชา เป็นปุ่มแว่นขยายในตารางลงทะเบียนซึ่งผู้ใช้งานท่านหาไม่เจอ และไม่ทราบว่าต้องกดปุ่มไหน ถัดมาเป็นการค้นหาวิชาจะพบว่า มีช่องสำหรับใส่ข้อมูลเต็มไปหมด แต่ช่องที่ใช้จริงมีแค่ช่อง ภาค/ปีการศึกษา และช่องรหัสวิชาที่ได้ใช้เท่านั้น และในบางครั้งก็ค้นหาไปแล้วขึ้นข้อมูลรายวิชาซ้ำ ผู้ใช้บางคนจึงค้นหาใหม่หลาย ๆ ครั้งจึงจะขึ้นข้อมูลรายวิชาให้ ถัดมาขั้นตอนการ Add รายวิชาเกิดปัญหาตรงที่ บางรายวิชาที่เป็นเซคดรอยแต่มีเวลาเรียนในฐานข้อมูลนั้น หากลงทะเบียนกับวิชาใดในตารางจะไม่มีผลการแจ้งเตือนใดๆ จึงเกิดการทับซ้อนของวิชาในตารางเรียน และในภายหลังหากไม่นำรายวิชาใดวิชาหนึ่งออกอาจทำให้ได้ผลการเรียน E ในรายวิชาที่ทับซ้อนกัน ถัดมาในขั้นตอนการกดบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเป็นขั้นตอนที่หลายคนพอใจ เพราะเป็นขั้นตอนที่ง่าย และเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการลงทะเบียน ถัดมาหลังจากลงทะเบียนเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องไปตรวจสอบผลการลงทะเบียนว่ามีวิชาเรียนที่ตกลงไว้ครบถ้วนแล้วหรือไม่ ซึ่งหลายคนไม่พบปัญหาใดๆตรงนี้ และหากมีการเพิ่มลติวิชาภายหลัง บางคนมีปัญหาว่าหลังจากกด Drop รายวิชานั้นไปแล้วแต่ยังมีรายวิชานั้นอยู่ในตารางผลการลงทะเบียน และขั้นตอน

สุดท้ายคือการกดออกจากระบบ หลายคนไม่พบปัญหาเพราะบางคนกดออกเป็นปกติ และบางคนกดปิดหน้าต่างไปเลย

ผู้ใช้หลายคนอยากให้ระบบรองรับปริมาณผู้ใช้งานที่มากขึ้น การค้นหารายวิชาควรแสดงเฉพาะรายวิชาที่สามารถลงได้ไปเลย หรือลดช่องค้นหาเหลือเพียงช่องที่จำเป็น เช่น ช่อง ภาค/ปีการศึกษา ช่อง ใส่รหัสวิชา เสริมการแจ้งเตือนรายวิชาที่ตารางเรียนทับซ้อนกันกับวิชาอื่น และการซ่อนรายวิชาที่กด Drop ไปแล้วในตารางผลการลงทะเบียน

#### 2.5.4 สรุป Customer Journey Map

จากการทำ Customer Journey map ทั้ง 2 ตารางแล้ว จึงทำให้เห็นว่าการลงทะเบียนเรียนในช่วงลงทะเบียนเป็นปัญหาที่กระทบต่อผู้ใ้มากที่สุด ตรงจุดที่ไม่สามารถเข้าระบบได้ เพราะมีการใช้งานของผู้ใช้เป็นจำนวนมากตั้งแต่การเข้าหน้า login จนถึงระหว่างกดเข้าสู่หน้าลงทะเบียนในระบบ Supreme ที่มีปัญหาทางระบบเซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ใ้ในช่วงเวลาลงทะเบียนได้ จึงอยากปรับให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใ้ในช่วงลงทะเบียนได้มากขึ้น และในส่วนของการค้นหารายวิชาเพื่อมาลงทะเบียน ที่เป็นปัญหาต่อผู้ใ้ ตรงจุดที่การค้นหาที่ค่อนข้างซับซ้อน และบางช่องค้นหาไม่มีความจำเป็น จึงอยากให้เปลี่ยนมาเป็นแบบแสดงเฉพาะรายวิชาที่สามารถลงได้ หรือลดช่องค้นหาเฉพาะที่จำเป็น นั่นก็คือ ช่อง ภาค/ปีการศึกษา และช่องรหัสวิชา ซึ่งเพียงพอต่อการใช้งานแล้ว และช่วงกด Add รายวิชาที่เพิ่มระบบการแจ้งเตือนรายวิชาที่ไม่สามารถลงได้เนื่องจากเป็นรายวิชาที่ทับซ้อนกับรายวิชาที่ลงทะเบียนไปแล้ว

ต่อมาในส่วนโดยรวมนั้น ผู้ใ้งานมักจะเจอปัญหาในรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่ค่อนข้างทำให้สับสน ในตารางเรียนที่ใช้ตัวเลข 1 - 13 แทนเวลาจริง และในปฏิทินการศึกษาที่ดูค่อนข้างเข้าใจยาก ต่อมาการอัปเดตข้อมูลในการตรวจสอบชั่วโมงกิจกรรม ที่ล่าช้ามากและอยากให้มีปรับปรุงอย่างมาก

โดยรวมแล้วปัญหาหลัก ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบัณฑิตส่วนมากที่สุดคือการลงทะเบียนเรียนที่มีทั้งปัญหาทางเทคนิค และการออกแบบการค้นหาข้อมูล ที่ค่อนข้างทำให้สับสน และอยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด ส่วนที่เหลือเป็นการ อัปเดตข้อมูลในส่วนของการตรวจสอบชั่วโมงกิจกรรมที่ล่าช้า การออกแบบตารางเรียนและปฏิทินการศึกษาที่ออกแบบค่อนข้างเข้าใจยากซึ่งอยากให้มีการแก้ไขให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น

#### 2.5.5 สรุปผลจากการศึกษา

จากการศึกษาทำให้ได้ผลสรุปออกมาว่าผู้ใ้ส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้งานระบบ Supreme มากที่สุดและอยากให้มีแก้ไขมากที่สุดตามลำดับ คือระบบลงทะเบียนล่มในระหว่างการลงทะเบียน การตรวจสอบกิจกรรม ชั่วโมงกิจกรรมขึ้นช้า ปัญหาไม่รู้ช่องทางการติดต่อเมื่อผู้ใ้พบเจอกับปัญหาต่างๆ ปฏิทินการศึกษาดูยากข้อมูลไม่ตรงตามปฏิทิน ปัญหาเรื่องตารางเรียนที่ไม่บอกข้อมูลเวลาเรียนว่าเริ่มเรียนตอนกี่โมงและเลิกเรียนกี่โมง ปัญหาเรื่องการใช้งานของบางฟีเจอร์ที่ไม่รู้จุดประสงค์ว่ามีไว้ทำอะไร เช่น

SWU Internship กล้องขาเข้า ข้อความ และการทำปค. 003 - 004 ที่ไม่มีการสนับสนุนให้นักศึกษาทำ ซึ่งอาจทำให้นิสิตบางคนลืมหืมทำ เป็นต้น การปรับใช้คำ และการให้รายละเอียดที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ใช้เข้าใจ การใช้งานได้มากขึ้น ควรจะมีวิดีโอในการแนะนำการใช้งานแยกย่อยในระบบต่างๆภายใน 2 นาทีแบบไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบตรวจจบ และผลสอบ SWU-SET เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตรวจสอบ เพื่อจบการศึกษา

### 3. นำเสนอแนวคิด/แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

#### แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

จากการศึกษาผู้ใช้งานระบบ Supreme นั้นจึงทำให้เห็นว่าการใช้บริการของผู้ใช้มีปัญหาจึงอยาก ให้ปรับปรุงระบบต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ระบบลงทะเบียน อยากให้ปรับปรุงแก้ไขใน 2 ด้าน

##### 1.1 ด้านเทคโนโลยี

ในด้านของเทคโนโลยี เนื่องจากพบปัญหาที่ผู้ใช้หลายคนพูดถึง คือปัญหาช่วงลงทะเบียนเรียนที่ หลายครั้งผู้ใช้พบเจอนั่นก็คือระบบล่ม หรือผู้ใช้งานในระบบเต็มจึงทำให้หลาย ๆ คนไม่สามารถเข้าใช้งาน ได้ จึงอยากให้ปรับปรุงแก้ไขโดยเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบ Supreme ให้สามารถทำงานเพื่อรองรับผู้ใช้งานช่วงลงทะเบียนเรียนได้มาก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

##### 1.2 ด้านการค้นคืนข้อมูลสารสนเทศ

ในด้าน การค้นคืนข้อมูลสารสนเทศ ปัญหาที่พบคือการค้นคืนข้อมูลวิชาเพื่อลงทะเบียนเรียน ในช่วงลงทะเบียนเรียนซึ่งพบว่ามี การใส่ช่องสำหรับค้นหาที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป้น ซึ่งหลักๆแล้วได้ใช้เพียง 2 - 3 ช่องในการค้นหารายวิชา จึงอยากจะให้ปรับปรุงแก้ไขให้ลดเหลือเฉพาะช่องที่จำเป็น อย่างเช่นช่อง ภาค/ปีการศึกษา, กลุ่มผู้เรียน, และรหัสวิชา ซึ่งเพียงพอต่อการค้นหาแล้ว หรือจะเปลี่ยนวิธีเป็นการแสดง รายวิชาที่นิสิตคนหนึ่งสามารถลงได้ทั้งหมดแทนการค้นหา เพื่อลดขั้นตอนที่ซับซ้อนออกไป และหากวิชาใดที่มีนิสิตลงทะเบียนเต็มแล้วให้แสดงข้อความที่บอกให้เห็นว่ารายวิชานี้มีนิสิตลงทะเบียนเต็มแล้ว หรือ ตัดรายวิชานั้นออกไปทันทีเมื่อนิสิตลงทะเบียนเต็มแล้ว เป็นต้น

#### 2. ระบบตรวจสอบกิจกรรม

จากการที่ไปศึกษามาทั้ง 2 ฝ่ายคือฝั่งผู้ใช้งาน และผู้ดำเนินการผลการทำกิจกรรม ซึ่งทำให้พบว่าการที่ผลการทำกิจกรรมอัปเดตขึ้นระบบช้านั้นเป็นเพราะขั้นตอนการดำเนินงานของฝั่งผู้ดำเนินงานนั้นมี มากและหลายขั้นตอนทำให้ผลการทำกิจกรรมขึ้นช้า จึงอยากเสนอแนวทางการแก้ไขคือ การลงทะเบียน

กิจกรรมแต่ละตัวนั้นเมื่อปิดช่วงลงทะเบียนแล้ว ให้นำข้อมูลขึ้นบนระบบทันที และแสดงเป็นสถานะไว้ว่า รอกิจกรรม หากเข้าร่วมกิจกรรมจริงเสร็จแล้วให้แสดงผลว่า กำลังรอการบันทึกผล หรือรอดำเนินการ และหากดำเนินการเอกสารเรียบร้อยแล้วให้แสดงสถานะว่ากิจกรรมได้รับการบันทึกแล้ว แต่ถ้าหากไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมจริง ให้แสดงสถานะว่า ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

### 3. ระบบปฏิทินการศึกษา

ปฏิทินการศึกษาที่ออกแบบมาก่อนข้างสับสนในการใช้งาน และบางข้อมูลไม่มีระบุในปฏิทิน เช่น ช่วงเวลาการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งไม่ตรงกับการประกาศของ fanpage Facebook ของทาง มหาลัย ซึ่งผู้ใช้งานอยากให้ปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น เช่นการใช้สีที่แตกต่างกันในการระบุกิจกรรมในช่วงเวลาเพื่อความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น และอัปเดตข้อมูลตารางให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

### 4. ระบบตารางเรียน

ในระบบตารางเรียนที่ออกแบบมาหลายคนสับสนกับการใช้งานในส่วนนี้ ซึ่งตารางเรียน มีปัญหาตรงจุดเทียบเวลาเรียนที่ใช้ตัวเลข 1 - 13 ที่นิสิตหลายคนสับสนตรงจุดนี้ จึงอยากให้เปลี่ยนรูปแบบเป็นการใช้เวลาจริงมาเทียบตารางแทนเช่น 09:00น.-12:00 น. แทนการใช้เลข 1 - 13 เป็นต้น

### 5. ระบบที่ไม่เข้าใจจุดประสงค์

จากการศึกษาพบอยู่ทั้งหมด 5 ระบบที่ไม่เข้าใจจุดประสงค์การใช้งาน ดังนี้ SWU internship ที่มีเพียงเพื่อลิงค์สู่หน้า SWU internship เท่านั้นซึ่งไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับระบบ Supreme ระบบกล่องขาเข้า ระบบข้อความ ระบบประชาสัมพันธ์ และระบบแก้ไขประวัตินิสิต ที่มีระบบไว้แต่ไม่มีข้อมูลใดๆในนั้นเลย จึงอยากให้ปรับปรุงคืออาจทำสื่อสำหรับสอนการใช้งาน เพิ่มข้อมูลต่าง ๆ ลงระบบนั้น ๆ หรือลบระบบที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อลดการทำงานของระบบ Sever ของ Supreme เป็นต้น

### 6. ระบบ ปค. 003 ปค. 004

เนื่องจากอาจารย์หลาย ๆ ท่าน อยากได้รับการประเมิน เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงวิธีการสอนและเนื้อหาวิชาของตัวเอง แต่พบปัญหว่านิสิตบางคนไม่ได้ทำการประเมิน เนื่องจากการลืมหรือไม่ทราบว่าตนเองทำไปแล้วหรือไม่ ดังนั้น ระบบ Supreme ควรจะมีระบบที่ชักชวนให้นิสิตมาทำการประเมิน หรือใช้วิธีการกระตุ้นให้นิสิตรู้สึกอยากจะทำมาทำการประเมิน เช่น ปิดบังผลการเรียนไว้ชั่วคราว หากนิสิตต้องการทราบผลการเรียน ต้องทำการประเมินนี้ก่อนข้อมูลผลการเรียนถึงจะแสดงผลให้ เป็นต้น



## 7. ระบบช่องทางการติดต่อ

ปรับการใช้คำหรืออธิบายแนวทางระบบให้ชัดเจนว่าต้องติดต่อส่วนไหนเมื่อมีปัญหาอะไร มีการแนะนำให้รู้จักกับส่วนต่าง ๆ ว่ามีหน้าที่ดูแลอะไร สามารถให้บริการติดต่อสอบถามปัญหาในเรื่องอะไรได้บ้าง เช่น ช่องทางติดต่อด้านการลงทะเบียนเรียน ช่องทางติดต่อด้านการขอทุนการศึกษา เป็นต้น เนื่องจากมีนิสิตหลายคนติดต่อไปผิดส่วนที่กำกับดูแล

### 4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

#### 4.1 ความรู้และทักษะที่ได้จากการทำ Project

##### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 1 (ชานนท์ 224)

ได้การฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและยังได้เห็นความสำคัญของ Customer Journey Map เพื่อมาปรับใช้กับงานที่ทำในอนาคต

##### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 2 (ธนวิทย์ 245)

การศึกษาผู้ใช้คือสิ่งที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาสินค้าและบริการให้ตรงกับความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

##### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 3 (อภิมุข 257)

ได้พัฒนาความรู้ในการทำ Customer Journey Map รวมทั้งได้ฝึกวิเคราะห์การใช้งาน supreme ของผู้ใช้เพื่อนำมาสรุปผลให้ได้อย่างละเอียด เป็นประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคตต่อไป

##### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 4 (ชวิศ 659)

ได้ทักษะในการสัมภาษณ์ผู้ใช้เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณภาพและชัดเจนมากที่สุด ได้ฝึกการทำ Customer Journey Map ที่เป็นวิธีในการศึกษาผู้ใช้แบบเห็นเป็นขั้นตอนการกระทำหรือพฤติกรรม การใช้งานมากที่สุด ได้ทักษะการวิเคราะห์คำตอบของผู้สัมภาษณ์ให้มีความเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น เป็นประสบการณ์ที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการทำ User Study ในอนาคตที่คาดว่าจะได้เจออีกมากมาย

##### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 5 (ธรรมชาติ 663)

ได้เรียนรู้การศึกษาวเคราะห์ผู้ใช้ด้วยวิธีต่างๆ โดยเฉพาะ Customer Journey map ที่เป็นวิธีที่ทำให้เห็นภาพรวมของปัญหาการใช้งานอย่างชัดเจน ได้พัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูล การสื่อสาร ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีวินัยจัดการตนเองให้ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดทักษะการ

แยกแยะปัญหาและหาทางออก ฝึกใช้คำให้เหมาะสมกับงาน

#### **ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 6 (ปพนธีร์ 669)**

หลังจากการทำงาน Project นั้นได้ฝึกทักษะการสื่อสารในการสัมภาษณ์ และการทำงานร่วมกัน ในกลุ่ม ได้ฝึกการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์และรวมไปถึงการวิเคราะห์ Customer Journey map เพื่อนำข้อมูลไปสรุปผล และเข้าใจวิธีการแก้ปัญหาให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

#### **ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 7 (สพล 676)**

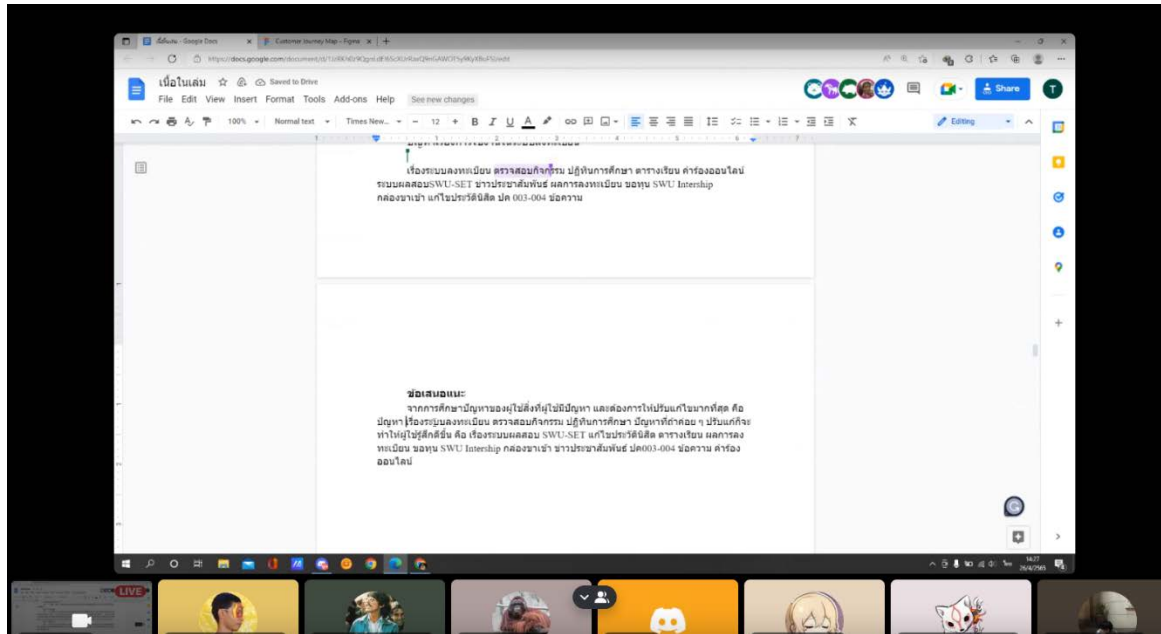
จากการได้ทำ project ได้ฝึกทักษะการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาผู้ใช้ให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ได้ฝึกการวิเคราะห์ข้อมูลดิบที่ได้มาจากผู้เข้ามาสรุปให้เห็นพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างชัดเจน ฝึกการทำ Customer Journey Map

### **4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน**

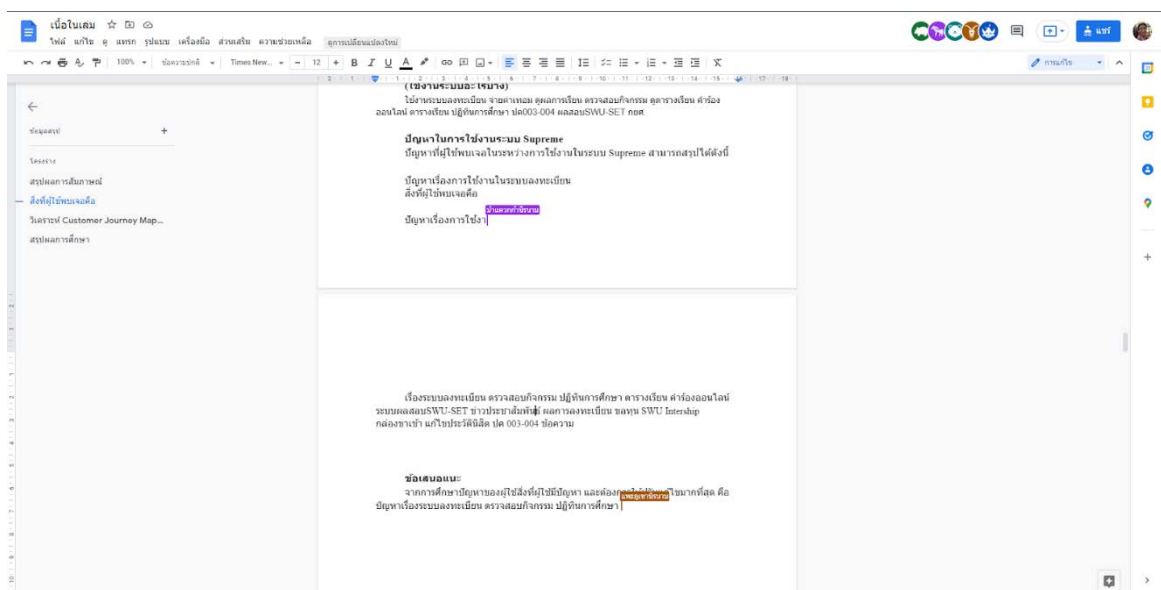
1. เนื่องจากปัญหาโควิด-19 จึงไม่สามารถไปสัมภาษณ์กับตัวบุคคลได้แบบตัวต่อตัว แต่ต้องเป็นแบบออนไลน์แทนจึงทำให้ไม่สามารถเข้าถึงความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อย่างเต็มที่ และอาจพลาดปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้แก้ไขได้
2. การสัมภาษณ์ของกลุ่มอาจหาผู้ให้สัมภาษณ์มาได้ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจทำให้งานศึกษาผู้ใช้ในครั้งนี้น้ำหนักที่ไม่มากพอ ต่อการนำไปปรับปรุงแก้ไขในระบบ Supreme ได้
3. ปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19ทำให้นิสิตต้องทำงานที่บ้าน โดยบางที่สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่พร้อม ยกตัวอย่างเช่น มีเสียงดังหรือเสียงรบกวน รวมทั้งปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ตที่ทำให้การสื่อสารอาจเกิดการติดขัดหรือไม่ตรงตามที่ต้องการ
4. ปัญหาเรื่องเวลา สมาชิกในกลุ่มมีเวลาว่างไม่ตรงกันเนื่องจากอาจติดปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ต หรือติดงานวิชาอื่นทำให้ต้องมีการนัดเวลาล่วงหน้าก่อนการทำงานเพื่อไม่ให้กระทบงานส่วนอื่น

ภาคผนวก

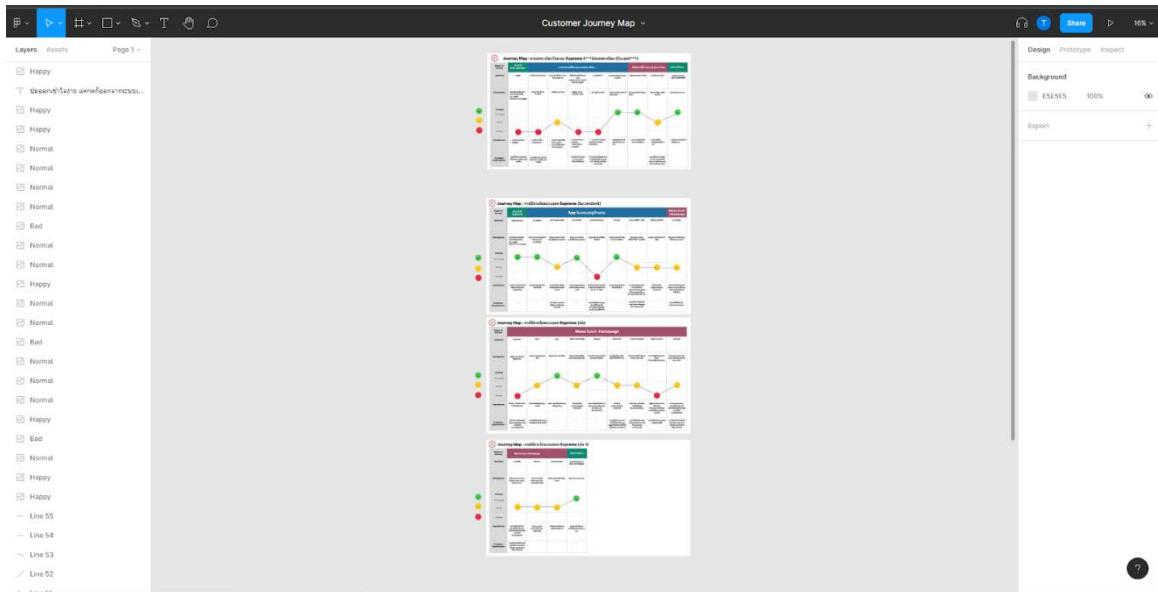
## ภาคผนวก



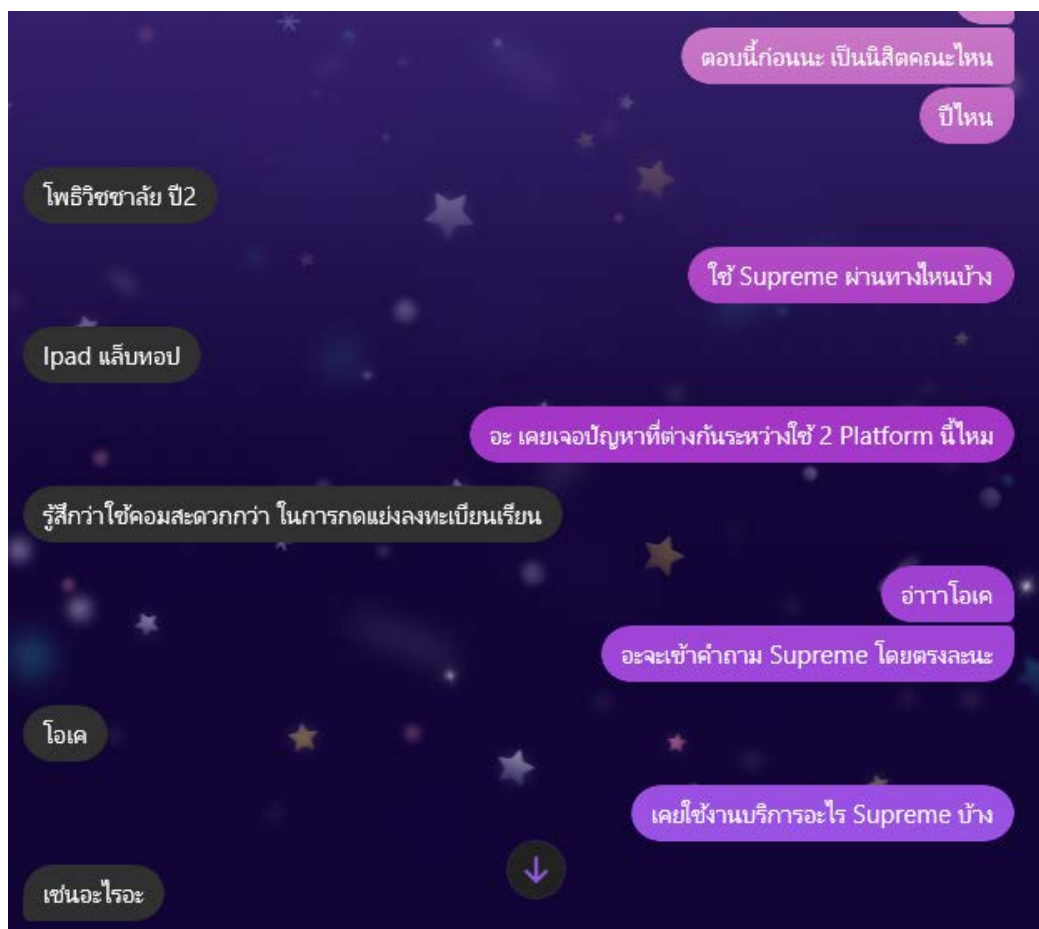
ภาพประกอบที่ 5 ภาพการสื่อสารร่วมกันด้วยโปรแกรม Discord



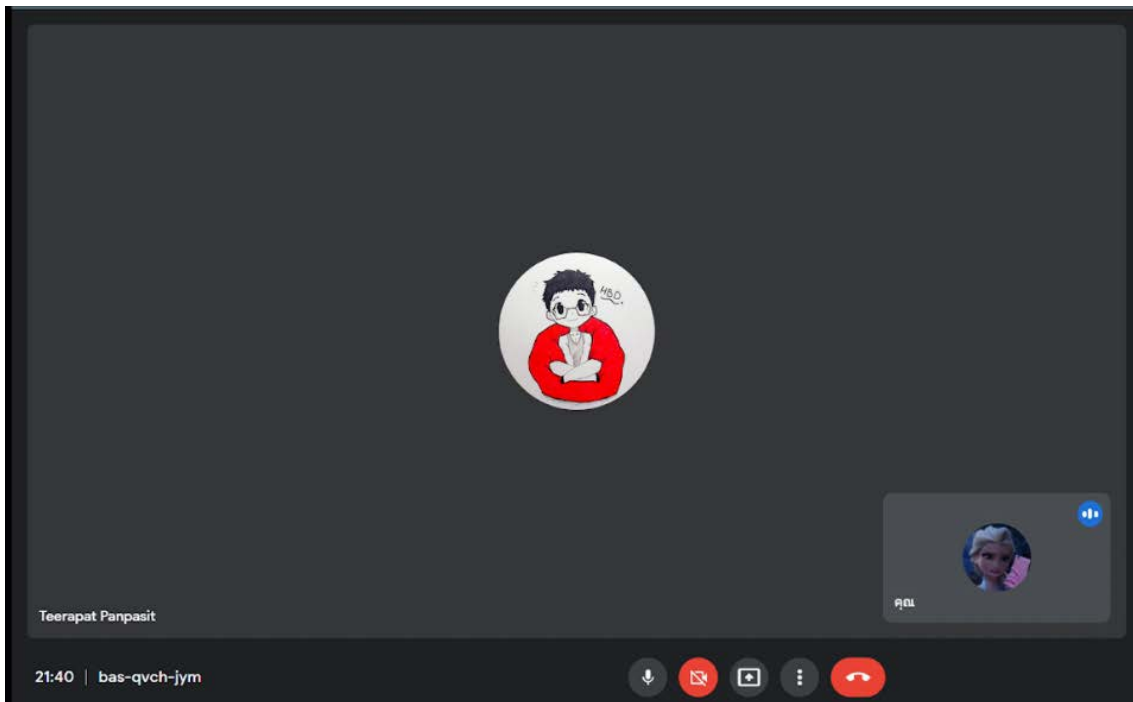
ภาพประกอบที่ 6 ภาพการทำงานร่วมกันด้วยโปรแกรม Google Document



ภาพประกอบที่ 7 ภาพการออกแบบ Customer Journey map ร่วมกันด้วยโปรแกรม Figma



ภาพประกอบที่ 8 ภาพการสัมภาษณ์ Online 1



ภาพประกอบที่ 9 ภาพการสัมภาษณ์ Online 2