



## รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง การออกแบบตัวต้นแบบเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา SWU Volunteer มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### จัดทำโดย

นายชัชวรินทร์	ภาคธรรม	63101010219
นายกฤตโชค	แสงสุรินทร์	64101010409
นายธนภณ	เสริมสุธีอนุวัฒน์	64101010417
นายธนวิทย์	ม่วงวงศ์	64101010419
นายธนिसร	ทวีศักดิ์	64101010420
นายภานนท์	มงคลทอง	64101010430
นายภูริภัทร	ภิรมนา	64101010431
นายวรฤทธิ์	กึ่งนอก	64101010434

### อ.ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

รายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2567

รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง การออกแบบตัวตนแบบเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา SWU Volunteer มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นายรัชชบดินทร์	ภาคธรรม	63101010219
นายกฤตโชค	แสงสุรินทร์	64101010409
นายธนภณ	เสริมสุธีอนุวัฒน์	64101010417
นายธนวิทย์	ม่วงวงศ์	64101010419
นายธนิศร	ทวีศักดิ์	64101010420
นายภานนท์	มงคลทอง	64101010430
นายภูริภัทร	ภิรมนา	64101010431
นายวรฤทธิ์	กึ่งนอก	64101010434

อ.ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

รายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2567

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา	1
2. ที่มาและเหตุผลของปัญหา	1
3. ขั้นตอนการศึกษา	1
3.1 ระบุ / กำหนดผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย	1
3.2 วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสำคัญในการศึกษา	2
3.3 วิธีการศึกษากลุ่มเป้าหมาย	2
3.3.1 การสัมภาษณ์	2
3.3.2 การใช้ประสบการณ์ร่วม	2
3.3.3 Customer Journey Map	2
3.4 วิเคราะห์ข้อมูล	3
3.4.1 วิเคราะห์การสัมภาษณ์	3
3.4.2 วิเคราะห์ประสบการณ์ร่วมของสมาชิกในกลุ่ม	4
3.4.3 วิเคราะห์ Customer Journey Map	6
4. Prototype (แบบจำลองชิ้นงาน)	9
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา	16
5.1 สรุปผลการศึกษา	16
5.5.1 สรุปผลจากการสัมภาษณ์	16
5.5.2 สรุปผลจาก Customer Journey Map	17

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	
6.แนวคิด/แนวทางการในการแก้ไขปรับปรุง	18
ภาคผนวก	19
ภาคผนวก ก.	20
1.สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ	21
1.1 ทักษะที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน Project (รายบุคคล)	21
1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน (สรุปรายกลุ่ม)	22
ภาคผนวก ข.	23
ระบุมความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่ม (รายบุคคล)	24
รูปภาพ/หลักฐานการทำงานร่วมกัน	25

## 1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การออกแบบตัวต้นแบบเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา SWU Volunteer มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## 2. ที่มาและเหตุผลของปัญหา

รายงานการศึกษาผู้ใช้นี้เกิดขึ้นจากการใช้ประสบการณ์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม ในการใช้ระบบกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สมาชิกในกลุ่มประสบปัญหาจากการใช้ระบบกิจกรรมจิตอาสาเหมือนกับนิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับระบบกิจกรรมจิตอาสา ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียน ความเหมาะสมของชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาที่ได้รับ หรือการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง โดยมีเงื่อนไขที่ว่า นักศึกษาจำเป็นต้องสะสมชั่วโมงหรือจำนวนครั้งของชั่วโมงจิตอาสาให้ครบก่อนที่จะสามารถสำเร็จการศึกษาได้ นั่นก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาของนิสิตหลายคนที่จะต้องพบเจอ จึงเกิดคำถามขึ้นมาว่า เราสามารถพัฒนาวิธีการหาและเก็บสะสมชั่วโมงจิตอาสาให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เพื่อไม่ให้เป็นการของนิสิตในช่วงชั้นปีสุดท้าย และเป็นการพัฒนาระบบในส่วนของกิจกรรมจิตอาสาทั้งหมด เริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การอ่านรายละเอียด และการเก็บชั่วโมงกิจกรรม รวมทั้งการพัฒนาระบบขึ้นใหม่ทั้งหมด เพื่อให้ตอบโจทย์กับความต้องการมากขึ้น

เนื่องจากปัจจุบันระบบเดิมยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง และการประชาสัมพันธ์ไม่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้การใช้งานระบบเดิมไม่ตอบโจทย์ต่อนิสิตที่ต้องการจะลงทะเบียน หรือ ต้องการทราบถึงข้อมูลของกิจกรรมจิตอาสา รวมถึงนิสิตที่ต้องการจะเก็บชั่วโมงจิตอาสาให้ครบภายใน 4 ปี และได้ชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาครบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพราะฉะนั้นทางผู้จัดทำจึงเล็งเห็นถึงปัญหาและโอกาสในการพัฒนาระบบกิจกรรมจิตอาสาให้ดียิ่งขึ้น

## 3. ขั้นตอนการศึกษา

### 3.1 ระบุ / กำหนดผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย

- นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒชั้นปีที่ 3 จำนวน 8 คน

นิสิตที่มีกิจกรรมจิตอาสาครบแล้ว 4 คน

นิสิตที่ยังมีกิจกรรมจิตอาสาไม่ครบ 4 คน

- นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒชั้นปีที่ 4 จำนวน 3 คน

### 3.2 วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสำคัญในการศึกษา

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์ในการใช้งานเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ
- เพื่อศึกษาความเห็นของนิสิตที่มีต่อการเก็บชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีในการเก็บชั่วโมงกิจกรรมของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 3.3 วิธีการศึกษากลุ่มเป้าหมาย

#### 3.3.1 การสัมภาษณ์

เป็นการเก็บข้อมูลโดยการใช้คำถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเข้าทำกิจกรรมจิตอาสาตั้งแต่การค้นคว้าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาของผู้ใช้ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการตรวจสอบกิจกรรมที่ได้ทำไปโดยใช้คำถามสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามที่สอบถามพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ใช้เมื่อกระทำกิจกรรมจิตอาสาลงไป เพื่อให้ทราบถึงปัญหาหรือ pain point และทำการเก็บข้อมูลและสรุปผลการสัมภาษณ์

#### 3.3.2 การใช้ประสบการณ์ร่วม

เป็นการเก็บข้อมูลโดยผ่านประสบการณ์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มทั้ง 8 คน เกี่ยวกับการเข้าใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาตั้งแต่การเลือกทำกิจกรรมจิตอาสาไปจนถึงการได้รับชั่วโมงจิตอาสา เพราะสมาชิกทุกคนในกลุ่มต่างต้องพบเจอประสบการณ์เดียวกันในการทำกิจกรรมจิตอาสา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและ Pain point ในการเก็บข้อมูล

#### 3.3.3 Customer Journey Map

เป็นการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบกิจกรรมจิตอาสาของผู้ใช้เพื่อนำไปสู่การออกแบบตัวต้นแบบเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา SWU Volunteer โดยการศึกษาจากผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย เมื่อได้รับข้อมูลการใช้งานจากผู้ใช้แล้วจึงนำมาสรุปเป็น Customer Journey Map เพื่อให้เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างละเอียดและเจาะจงได้อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้งานมีปัญหาเกี่ยวกับระบบกิจกรรมจิตอาสาในส่วนใดบ้าง มีความพึงพอใจในการทำกิจกรรมมากน้อยเพียงใด มีจุดใดบ้างที่ควรแก้ไขและปรับปรุงในระหว่างก่อนทำกิจกรรม ระหว่างทำกิจกรรม และเมื่อได้ปัญหาที่ต้องการจึงนำไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

### 3.4 วิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.4.1 วิเคราะห์การสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการจำนวน 3 คน ทางคณะผู้จัดทำได้วิเคราะห์ตามรูปแบบคำถามที่ได้สัมภาษณ์มาและสามารถนำมาเขียนอธิบายเป็นภาพรวมได้ดังนี้

คนที่ 1 นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 4

คนที่ 2 นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 4

คนที่ 3 นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 4

#### คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาระบบกิจกรรมจิตอาสา

##### 1. ท่านคิดยังไงกับระบบกิจกรรมจิตอาสา?

ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาของทางมหาวิทยาลัยแต่ละคนก็จะมีความคิดที่แตกต่างกัน ดังนี้ ระบบกิจกรรมจิตอาสาที่มีความสำคัญต่อนิสิตมหาวิทยาลัย เพราะว่าการที่นิสิตจะสำเร็จการศึกษาได้ ต้องผ่านการทำชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาให้ครบตามที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดก่อน ทั้งนี้ระบบกิจกรรมจิตอาสาจึงมีความสำคัญที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น แต่ถึงแม้ว่าในระบบกิจกรรมจิตอาสาที่มีอยู่ยังสามารถใช้งานได้ แต่ก็ยังไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของนิสิตได้ เนื่องจาก ระบบที่ไม่รองรับผู้ใช้จำนวนมาก ความไม่เสถียรของระบบ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง ถึงแม้ว่าจะมีการกระจายข่าวในบางช่องทางแล้วแต่ก็ยังไม่สามารถกระจายข่าวให้ทั่วถึงได้ หรือแม้กระทั่งความไม่สมเหตุสมผลของกิจกรรมจิตอาสา ก็ยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นิสิตไม่สามารถเก็บกิจกรรมจิตอาสาให้ครบได้

##### 2. ณ ปัจจุบันชั่วโมงกิจกรรมของท่านครบตามจำนวนที่กำหนดแล้วหรือยัง?

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสานั้น พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีชั่วโมงกิจกรรมที่ครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว แต่ส่วนใหญ่กิจกรรมที่ทำจะค่อนข้างจะใช้เวลาในการทำที่นานและได้ชั่วโมงกิจกรรมที่น้อยมากไม่เหมาะสมกับเวลาที่ต้องไปทำกิจกรรม อ้างอิงจากค่ายปลูกป่าที่มีเวลาในการทำกิจกรรมอยู่ที่ 3 วัน 2 คืน แต่ได้ชั่วโมงกิจกรรมเพียงแค่ 10 ชั่วโมง แตกต่างกับบางกิจกรรมที่มีเวลาในการทำที่น้อยกว่าแต่ได้ชั่วโมงกิจกรรมที่เท่าๆกันหรือมากกว่า และในส่วนของผู้สัมภาษณ์ที่ชั่วโมงกิจกรรมยังไม่ครบนั้น เหตุผลส่วนใหญ่เกิดจากตัวผู้สัมภาษณ์เองด้วยที่ยังไม่ได้ดำเนินการเก็บชั่วโมงจิตอาสา และบางส่วนมีสาเหตุมาจากปัญหาทางด้านร่างกายของบางคนที่มีสภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรงทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมบางประเภทได้ หรือจะเป็นวันและเวลาในการทำกิจกรรมจิตอาสานั้นไม่ตรงกับวันที่สะดวกทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาเพื่อเก็บชั่วโมงจิตอาสาได้

### 3. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการทำกิจกรรมบ้างหรือไม่?

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา นั้น พบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบส่วนใหญ่จะมาจาก การกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมมากพอ ทำให้นิสิตหลายคนได้รับข่าวสารที่ไม่เพียงพอที่เกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสา และอีกทั้งยังมีหลายขั้นตอนในการดำเนินการนิสิตหลายคนจึงไม่มีทางทราบเลยหากไม่ถามเจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่จะได้รับรู้ข้อมูลเชิงลึกต่าง ๆ นั้นมาจากรุ่นพี่ เพื่อน หรืออาจารย์ในเอกเพียงเท่านั้น ซึ่งหากนิสิตคนไหนไม่มีคอนเนกชันกับบุคคลที่รู้เรื่องดังกล่าว จะเป็นไปได้ยากที่จะทราบรายละเอียดของกิจกรรมและการเข้าร่วมเข้ากิจกรรมจิตอาสาของแต่ละคนก็มีปัญหาไม่เหมือนกัน เช่น นิสิตบางคนอยู่ต่างจังหวัด หรือนิสิตบางคนไม่ได้รับข่าวสารที่ตรงกันและไม่รู้ว่าจะสมัครกิจกรรมได้ทางช่องทางใดทำให้ นิสิตส่วนใหญ่รู้สึกว่าไม่มีแรงจูงใจในการทำกิจกรรมจิตอาสา อาจจะมีนิสิตบางคนคิดว่าทำเพราะเพื่ออยากให้เห็นเองจบหลักสูตรถูกต้องตามมหาวิทยาลัย ไม่ได้คิดว่าได้ข้อดีหรือความรู้อะไรมาจากการทำกิจกรรมจิตอาสา

### 4. ต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือเปล่า?

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา นั้น พบว่า ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการพัฒนาระบบในการค้นหากิจกรรมจิตอาสาให้มีการเข้าถึงง่ายกว่านี้ ปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมจิตอาสาให้มีความเหมาะสมและตอบโจทย์กับนิสิตทุกกลุ่ม และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเข้าถึงนิสิตทุกกลุ่ม โดยอาจจะมีการสร้างสื่อออนไลน์ที่เป็นช่องทางหลักช่องทางเดียวในการประชาสัมพันธ์ชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา โดยที่มีการอัปเดตข่าวสารอยู่ตลอดเวลาและนำดึงดูดกว่าข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในตอนนี

#### 3.4.2 วิเคราะห์ประสบการณ์ร่วมของสมาชิกในกลุ่ม

จากการวิเคราะห์ประสบการณ์ร่วมของสมาชิกในกลุ่มจำนวน 8 คน ทางคณะผู้จัดทำได้วิเคราะห์ตามคำบอกเล่าของสมาชิกในกลุ่มทั้ง 8 คน และสามารถนำมาเขียนอธิบายได้ดังนี้

คนที่ 1 นายรัชชดิษฐ์ ภาครธรรม

จากประสบการณ์ส่วนตัวนั้นรู้สึกว่าเวลาได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ นั้นบางทีข้อมูลไม่ตรงหรือผิดพลาดบ้างและบางครั้งก็ยากต่อการลงทะเบียนเพื่อทำกิจกรรมและหลายขั้นตอน ทำให้ นิสิตส่วนใหญ่รู้สึกเบื่อหน่ายกับขั้นตอนของข่าวสารและไม่อยากทำกิจกรรม

คนที่ 2 นายกฤตโชค แสงสุรินทร์

ประสบการณ์ที่เคยพบเจอเกี่ยวกับเรื่องการได้รับชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาหรือการค้นหากิจกรรมจิตอาสา ทำให้ผ่านข้อกำหนดที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ทำ ปัญหาที่เคยพบคือ การที่จะรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสา นั้นมีช่องทางในการรับรู้ น้อยมากๆ มีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่หลากหลายบางคนรู้จักแฟนเพจ

PR SWU บางคนรับรู้จากไลน์กลุ่มที่เพื่อนๆคอยส่งให้ หรือก็รับรู้จากอาจารย์ประจำคณะ สาขามาแจ้งให้ทราบ ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลเหมือนกันทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีเรื่องการได้รับชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาที่ล่าช้า ทำกิจกรรมไปนานแล้วแต่ชั่วโมงกิจกรรมไม่เข้าสักที หรือบางทีทำกิจกรรมไปแต่ไม่ได้รับชั่วโมงก็ยังมี และอีกเรื่องคือได้รับชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา ไม่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ เช่น บริจาคเลือด ได้รับชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาเพียง 6 ชั่วโมง

คนที่ 3 นายธนภณ เสริมสุธีอนุวัฒน์

ปัญหาที่พบคือการเข้าถึงกิจกรรมจิตอาสายากเกินไปทั้งแฟนเพจ หรือ Instagram หรือช่องทางต่าง ๆ ค่อนข้างที่จะมีการอัปเดตน้อยและหายาก ส่วนทางด้านเว็บไซต์ค่อนข้างที่จะเก่าไม่มีกิจกรรมอัปเดตที่มากพอ

คนที่ 4 นายธนวิทย์ ม่วงวงศ์

หลังจากที่ได้เข้าทำกิจกรรมจิตอาสาจนชั่วโมงครบแล้วแล้ว ทำให้รู้สึกว่าปัญหาอยู่บ้างเล็ก ๆ น้อย ๆ นั่นคือชั่วโมงจิตอาสาว่าจะมีการอัปเดตข้อมูลก็กินเวลานานไปเป็นเดือน ๆ และอีกเรื่องคือข้อมูลและรายละเอียดของกิจกรรม มีการบอกเนื้อหาของกิจกรรมที่น้อยมากจนต้องไปถามเอาเองจากอาจารย์ที่ปรึกษาประจำสาขา แต่ก็ยังมีจุดที่ดีอยู่คือทักษะที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา เช่น ทักษะการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ความรับผิดชอบ การสร้างคอนเนคชันกับผู้คนมากมายหลายตา ความสุขและความพึงพอใจ และทักษะการทำงานกลุ่มกับผู้อื่น

คนที่ 5 นายธนิสร ทวีศักดิ์

เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งผลงานกิจกรรมจิตอาสาสมัครสร้างสื่อไปแล้ว แต่ไม่ได้รับ ชม. ทั้งๆที่ควรจะได้ ทำให้ต้องเสียเวลาไปทำกิจกรรมอื่นเพิ่มอีก มีปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาการส่งสมุดทำมือ ไม่มีบอกรายละเอียดจุดส่งว่าต้องส่งที่ไหน ตั้งแต่กี่โมงถึงกี่โมง ทำให้วันนั้นต้องเสียเวลา 3-4 ชม. เพื่อรอส่งสมุดทำมือเพื่อเอาชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา

คนที่ 6 นายภานนท์ มงคลทอง

ประสบการณ์ที่พบจากระบบกิจกรรมจิตอาสาคือ กิจกรรมต่าง ๆ นั้นค่อนข้างที่จะหายากและไม่มีการประกาศข่าวสารที่ชัดเจนอย่างเพียงพอในการประกาศ และตัวเว็บกิจกรรมจิตอาสาเองก็เก่าและไม่ค่อยมีการอัปเดตตัวกิจกรรมภายในเว็บเท่าไรทำให้ต้องมานั่งหากิจกรรมทำเองซึ่งก็ยากมาก

คนที่ 7 นายภูริภัทร ภิรมนา

จากประสบการณ์ในการใช้ระบบกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยแล้ว พบว่า ตัวของระบบยังคงสามารถใช้งานได้อยู่ แต่ไม่ถือว่าดีมาก ยังพบปัญหาอยู่ เช่น ความล่าช้าในการลงทะเบียน กับความไม่เสถียรของระบบ ความเหมาะสมของชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาที่ได้รับ หรือการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง โดยปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้

คนที่ 8 นายวรฤทธิ กิ่งนอก

กิจกรรมหายากและเข้าถึงยาก เว็บไซต์หรือเพจต่างๆของมหาลัยนั้นไม่มีการอัปเดต ทำให้การเข้าถึงกิจกรรมนั้นยากมากๆ ทำให้การหาที่นั้นยาก และยังต้องหาด้วยตัวเอง ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเรียน

### 3.4.3 วิเคราะห์ Customer Journey Map

ผลที่ได้จากการรวบรวมการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายและประสบการณ์ร่วมของสมาชิกในกลุ่มจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด 11 คน สามารถสรุปประเด็นเพื่อมาสร้าง Customer Journey Map ได้ โดยใน Customer Journey Map ได้แบ่งช่วงเวลาในการทำกิจกรรมจิตอาสาที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างออกมาเป็น 3 ช่วงเวลาคือก่อนทำกิจกรรมจิตอาสา ระหว่างทำกิจกรรมจิตอาสาและหลังทำกิจกรรม

# Customer Journey map

## BEFORE

### Activities

- ได้รับข่าวสารการทำชั่วโมงกิจกรรมจากเพื่อน และ อาจารย์

### Activities

- ได้รับข่าวสารการทำชั่วโมงกิจกรรมจากแฟนเพจ PR SWU และ SWU Volunteer ซึ่งเป็นแฟนเพจที่แจ้งข่าวสารของมหาลัย

### Activities

- เริ่มค้นหาข้อมูล

### Touchpoint

- การพูดคุยระหว่างผู้ใช้กับเพื่อน อาจารย์


### Touchpoint

- เว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา


### Touchpoint

- แฟนเพจ Facebook PR SWU และ SWU Volunteer , Instagram , Line

### Pain Point

- การพูดคุยระหว่างผู้ใช้กับเพื่อน อาจารย์ 

### Pain Point

- Web ไม่ค่อยมีการอัปเดตกิจกรรมข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน 

### How it Feel?

- ไม่ค่อยดี ช่องทางการกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึงและไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มนิสิตบางกลุ่มได้ทำให้ได้รับข้อมูลไม่เหมือนกัน



### Opportunities

- ทำการโฆษณาให้หลากหลายช่องทาง และทั่วถึง

### Opportunities

- สร้างความสำคัญในการทำกิจกรรมของมหาลัย

### Opportunities

- สร้างช่องทางการกระจายข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรมจิตอาสาที่ทั่วถึงนิสิตได้อย่างง่ายดาย

### Opportunities

- พัฒนาระบบให้มีความเสถียรและทันสมัยอยู่เสมอ

## DURING

### Activities

- เข้าสู่หน้าเว็บจาก desktop/สมาร์ตโฟน

### Activities

- login เข้าสู่ระบบโดยใช้บัตรคิว QR เพื่อดึงข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้มาใช้

### Activities

- ค้นหา/เลือก กิจกรรมจิตอาสาที่ต้องการ

### Activities

- ลงทะเบียนเข้าร่วมจิตอาสา

### Activities

- ส่งหลักฐานยืนยันการเข้าร่วมจิตอาสา

### Activities

- เช็คจำนวนครั้ง/ชม. ของจิตอาสา

### Activities

- สอบถามเพิ่มเติม/ปัญหาเกี่ยวกับแอดมินประจำเว็บไซต์

### Touchpoint

- หน้าเว็บไซต์ และ การออกแบบของเว็บไซต์

### Touchpoint

- ลงทะเบียนกิจกรรมผ่านระบบของเว็บกิจกรรมจิตอาสา


### Touchpoint

- การพูดคุยสื่อสารผ่านแชทระหว่างผู้ใช้ และ Admin

### Touchpoint

- ความรวดเร็วของระบบ

### Pain Point

- ระบบในการลงจิตอาสาสมัครในเวลาที่มีการลงทะเบียน 


### Pain Point

- บางกิจกรรมไม่สะดวกในการเดินทางเข้าร่วม เช่น กิจกรรมปลูกป่า นครนายก

### Pain Point

- รูปแบบกิจกรรมในการทำจิตอาสาไม่หลากหลาย ส่วนมากเป็นการทำสื่อออนไลน์ ไม่มีกิจกรรมที่หลากหลาย

### Pain Point

- ไม่มีวิธีการลงทะเบียนกิจกรรมที่ถูกต้อง 

### Pain Point

- กิจกรรมที่ทำไม่มีความสมเหตุสมผลกับชั่วโมงที่ได้รับ เช่น กิจกรรมปลูกป่า 3 วัน 10 ชั่วโมง แต่สมุดทำมือเล่มละ 10 ชั่วโมง หรือ บริจาคเลือดได้ 6 ชั่วโมง แต่กิจกรรมมอบยาสีฟันสร้างสื่อได้ 13 ชั่วโมง

### How it Feel?

- ไม่ค่อยดี ชั่วโมงจิตอาสาที่ได้รับไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับจำนวนกิจกรรมที่ทำ



### Opportunities

- ปรับเปลี่ยนชั่วโมงจิตอาสาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับจำนวนที่นิสิตได้ทำไป

### Opportunities

- ปรับเปลี่ยนกิจกรรมจิตอาสาให้เหมาะสมกับนิสิตหลาย ๆ แบบ

### Opportunities

- เพิ่มวิธีการสอนลงทะเบียนให้ชัดเจน

### Opportunities

- ปรับเปลี่ยนชั่วโมงกิจกรรมที่ได้รับให้มีความสมเหตุสมผลกับชั่วโมงกิจกรรมที่ทำลงไป

## AFTER

### Activities

- นำหลักฐานในการทำชั่วโมงจิตอาสาไปยืนยันในแอป

### Activities

- รอการยืนยันกิจกรรมจิตอาสาจากเจ้าหน้าที่

### Activities

- เข้าเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบชั่วโมงกิจกรรม


### Touchpoint

- เจ้าหน้าที่ หรือ Admin ของเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา


### Touchpoint

- หน้าเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา


### Pain Point

- ไม่มี Admin ให้สอบถามข้อมูลต่าง ๆ 

### Pain Point

- เวลาการลงทะเบียนช้า / so ผลการลงทะเบียนนาน หรือ มีการอัปเดตชั่วโมงซ้ำและบางครั้งก็ผิดพลาดชั่วโมงผิด 

### Pain Point

- ระบบรองรับนิสิตที่ลงทะเบียนได้น้อย หากเป็นช่วงที่มีนิสิตเข้าใช้บริการมาก เว็บจะล่มและเข้าไม่ได้ 

### How it Feel?

- เฉย ๆ เพราะจำเป็นต้องรอเรื่องเข้าระบบ



### Opportunities

- มีการพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้มีความรวดเร็วในการดำเนินการ

### Opportunities

- มี admin คอยตรวจสอบข้อมูลผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการตอบแชทอยู่สม่ำเสมอ

### Opportunities

- ปรับปรุงระบบให้มีการรองรับผู้ใช้จำนวนมาก

## Before

เป็นช่วงเวลาก่อนที่ผู้ใช้จะเข้าสู่กระบวนการการทำกิจกรรมจิตอาสาเป็นช่วงที่ผู้ใช้งานจะได้รับข้อมูลหรือหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาที่ตนต้องการเข้าร่วม โดยส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารจากแฟนเพจ PR SWU และ SWU Volunteer

Touchpoint ที่พบคือหน้าเว็บไซต์กิจกรรมแฟนเพจ PR SWU , SWU Volunteer หรือได้รับข่าวสารผ่านทางอาจารย์ ซึ่งบางช่องทางอาจจะเข้าไม่ถึงผู้ใช้งานในแต่ละกลุ่ม

จากการเก็บข้อมูลจะพบ Pain Point คือช่องทางในการอัปเดตข่าวสารกิจกรรมจิตอาสา มีน้อยและไม่ค่อยมีการเคลื่อนไหวหรือมีข่าวสารที่อัปเดตกิจกรรมเป็นปัจจุบัน

ปัญหาในส่วนนี้ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขระบบการประชาสัมพันธ์คือการเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสารที่ทั่วถึง มีช่องทางหลักสำหรับการแจ้งข่าวสารกิจกรรมจิตอาสาและมีการเคลื่อนไหวอัปเดตข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ

## During

ช่วงที่กลุ่มเป้าหมายได้ทำการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา โดยการค้นหา/เลือก กิจกรรมจิตอาสาที่ตนสนใจทั้งจากกิจกรรมจิตอาสาที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นมาหรือกิจกรรมจิตอาสาภายนอกที่ตนได้ไปหามา มีการส่งหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา

Touchpoint ที่พบคือหน้าเว็บไซต์ หน้าลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา

จากการเก็บข้อมูลจะพบ Pain Point คือตัวระบบการลงจิตอาสาชอบล่ม กิจกรรมบางกิจกรรมไม่สามารถเข้าร่วมได้เช่น กิจกรรมปลูกป่า รูปแบบของกิจกรรมจิตอาสาไม่หลากหลายมากพอมีกิจกรรมซ้ำๆเดิม กิจกรรมจิตอาสาและชั่วโมงจิตอาสาที่ได้รับไม่มีความสมเหตุสมผลกัน

ปัญหาในส่วนนี้ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ได้ทำและเพิ่มวิธีการสอนลงทะเบียนในการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาให้ชัดเจนและละเอียดเพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้งาน

## After

เป็นช่วงเวลาหลังจากที่ผู้ใช้ได้ทำกิจกรรมจิตอาสาเสร็จเรียบร้อยแล้วซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้งานต้องทำการลงชื่อยืนยันหรือส่งหลักฐานในการทำกิจกรรมจิตอาสาให้กับส่วนกิจการนิสิตและหลังจากนั้นผู้ใช้งาน

การเข้าไปตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมในเว็บไซต์ของมหาลัย โดยมี Touch point คือ เจ้าหน้าที่ส่วนกิจการ นิสิต และ เว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา

จากการเก็บรวบรวมและสังเกตข้อมูลจะพบว่าได้ ปัญหาและ Pain point คือความล่าช้าในการลงทะเบียน รอผลการลงทะเบียนนาน มีการอัปเดตข้อมูลกิจกรรมจิตอาสาเข้าระบบช้าและบางครั้งก็มีการอัปเดตข้อมูลผิดพลาด มีระบบที่รองรับนิสิตที่ลงทะเบียนได้น้อย หากเป็นช่วงที่นิสิตเข้าใช้บริการมากเว็บไซต์จะล่มและเข้าใช้งานไม่ได้

ปัญหาที่พบเจอแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีการรองรับผู้ใช้ในจำนวนมาก มีการพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้มีความรวดเร็วในการดำเนินการ มี admin คอยตรวจสอบข้อมูลที่ผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการตอบแชทเสมอในกรณีที่มีเรื่องที่สงสัยหรือต้องการคำตอบ

#### 4. Prototype (แบบจำลองใช้งาน)

จากปัญหาที่พบเจอจากการได้สัมภาษณ์นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 3 คน การใช้ประสบการณ์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มจำนวน 8 คน และการทำ Customer Journey Map ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสาที่มีการทำงานไม่ค่อยเสถียรและมีช่องทางการประชาสัมพันธ์รับรู้ข่าวสารน้อยทำให้ผู้ใช้งานบางคนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เท่ากัน ทางคณะผู้จัดทำจึงได้ออกแบบจำลองเว็บไซต์ที่เป็นเว็บไซต์เฉพาะในการลงทะเบียนกิจกรรมจิตอาสาคือ เว็บไซต์ SWU VOLUNTEER เป็นเว็บไซต์ที่แยกออกมาจาก SWU SUPREME เป็นเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการทำจิตอาสา โดยมีฐานข้อมูลนิสิตที่มาจากที่เดียวกันกับ SWU SUPREME และใช้การ Login ผ่าน Buasri ID เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งภายในจะมีระบบการลงทะเบียนกิจกรรมและประกาศกิจกรรมต่างๆทั้งของภายในมหาวิทยาลัยและกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัย ในด้านของกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยนั้น ระบบจะทำการเชื่อมต่อเข้ากับฐานข้อมูลนิสิตโดยอัตโนมัติ ส่วนด้านของกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยนั้น จะต้องมีการลงทะเบียน และส่งข้อมูล แบบรูปภาพหลักฐาน และเอกสารจากทางผู้จัดงาน เพื่อทำการตรวจสอบโดยส่วนจัดการฝ่ายกิจกรรม นิสิตของมหาวิทยาลัย โดยภายในตัวเว็บไซต์จะประกอบไปด้วยหน้าต่างๆในแต่ละหน้าดังนี้

#### 4.1 หน้า LOGIN

คือ หน้าเข้าสู่ระบบของเว็บไซต์ SWU VOLUNTEER โดย Login ผ่าน “บัวศรี อดี” ของตัวนิสิต



โดยในหน้า Login จะแบ่งออกเป็น 2 ฝั่งการทำงานด้วยกัน ทางฝั่งซ้ายจะเป็นการ Login เข้าสู่ระบบผ่าน Buasri ID มีปุ่ม Forgot Password สำหรับนิสิตที่ได้ลืมรหัสผ่านของตัวเองให้ทำการแก้ไขเปลี่ยนรหัสผ่าน ส่วนอีกฝั่ง ฝั่งขวา จะเป็นประกาศที่มี thumbnail ให้อู ซึ่งจะเป็นเกี่ยวกับการบอกกิจกรรมที่กำลังจัดขึ้นอยู่หรือมีอยู่ในช่วงเวลานั้น เป็นกิจกรรมที่นิสิตสามารถเข้าร่วมได้ เช่น กิจกรรมของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

#### 4.2 หน้า HOME

คือ หน้ารวมประกาศกิจกรรมของมหาวิทยาลัย หรืองานที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นต่างๆ อาทิ งานคอนเสิร์ต งานวันสำคัญต่างๆ งานลอยกระทง เป็นต้น



### 4.3 หน้า ACTIVITY


คือ เป็นหน้าที่จะบอกรายชื่อกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยจะแบ่งแยกออกเป็น กิจกรรมภายใน (INTERNAL) กิจกรรมที่มหาลัย คณะ สาขา เป็นผู้จัดขึ้นและ กิจกรรมภายนอก (EXTERNAL) เป็นกิจกรรมที่เป็นหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัดขึ้น และนิสิตที่สนใจสามารถเลือกลงทะเบียนได้เลย ในหน้าการลงทะเบียน

#### 4.3.1 งานกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย (INTERNAL)

The screenshot shows the SWUVOLUNTEER website interface. At the top, there is a navigation bar with 'HOME', 'ACTIVITY', 'CERTIFICATE', and 'CONTACT'. Below this, there are tabs for 'INTERNAL' and 'EXTERNAL', with 'INTERNAL' selected. The main content area features two activity cards. The first card is for 'วันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ปีการศึกษา 2566' (Mahavithayalai Sirinukunwong Day 2566) held from May 25-26, 2023. It lists activities like 'ปลูกต้นไม้' (planting trees) and 'ทำอาหาร' (cooking). The second card is for 'โครงการปลูกกล้าคนดี กยศ. ประจำปีการศึกษา 2566' (Good Seed Planting Project, KYC, 2566) held from May 29 to June 1, 2023. It includes details about the number of participants and a QR code for registration.

This screenshot shows a similar view of the SWUVOLUNTEER website. The 'INTERNAL' tab is selected. The main activity card is for 'วันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ปีการศึกษา 2566' (Mahavithayalai Sirinukunwong Day 2566) on May 25-26, 2023. The card provides a detailed list of activities: 1. 'ทำอาหาร' (cooking) with 10 participants, 2. 'ทำอาหาร (ข้าวกล้องงอกถั่วเขียว + ไข่-ธัญพืชเย็น)' (cooking with sprouted rice and beans) with 5 participants, and 3. 'จัดวางข้าวเปลือกที่ใช้รีไซเคิล' (arranging recycled rice) with 0 participants. It also mentions a total of 400 participants and a QR code for registration. A 'REGISTER' button is visible at the bottom right of the card.


### 4.3.2 งานกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัย (EXTERNAL)


SWUVOLUNTEER

HOME
ACTIVITY
CERTIFICATE
CONTACT

---

INTERNAL
EXTERNAL


#### “กิจกรรมปลูกป่าศูนย์ธรรมชาติวิทยาออยสุเทพฯ”

ช่วยงานวันที่ 24-30 มิถุนายน 2562

คณะวิทยาศาสตร์ ร่วมกับ คณะวิจัยการฟื้นฟูป่า (FORRU) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัด “ค่ายวิชาการเทคโนโลยีการฟื้นฟูป่า ปีที่ 4” ภายใต้โครงการออยสุเทพศึกษา ปี 2562 เชิญชวนนักศึกษาภายนอกมาปลูกจิตสำนึกของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ได้มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวของธรรมชาติและระบบนิเวศผ่านกิจกรรมการฟื้นฟูป่า ถ่ายทอดความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากคณะวิทยาศาสตร์ มม. มีเพียง 25 คน นักศึกษาที่สนใจสามารถลงทะเบียนออนไลน์

READ MORE


  

#### “จิตอาสาบริจาคโลหิตสภากาชาด”

ช่วยงานวันที่ 4 กรกฎาคม 2566


สถานที่ : สถานีดับเพลิงพัฒนาพิบูลย์  
 เวลา : 09.00 น.  
 สถานที่บันทึกพัฒนาพิบูลย์ โดย คณะบริหารการพยาบาล  
 ดำเนินการกิจกรรมบริจาคโลหิตสภากาชาด เพื่อถวายในพระราชนิเวศน์  
 เนื่องในวันคล้ายวันประสูติสมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์  
 อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี 4 กรกฎาคม 2566  
 ในวันอังคารที่ 4 กรกฎาคม 2566 เวลา 08.00 – 12.00 น.  
 ณ อาคารเรียนสาขานิติวิทยาศาสตร์พัฒนาพิบูลย์ สถานีดับเพลิงพัฒนาพิบูลย์ (ศาลาษา)

READ MORE


SWUVOLUNTEER

HOME
ACTIVITY
CERTIFICATE
CONTACT

---



#### “กิจกรรมปลูกป่าศูนย์ธรรมชาติวิทยาออยสุเทพฯ”

ช่วยงานวันที่ 24-30 มิถุนายน 2562

ศูนย์ธรรมชาติวิทยาออยสุเทพเฉลิมพระเกียรติฯ คณะวิทยาศาสตร์ ร่วมกับ คณะวิจัยการฟื้นฟูป่า (FORRU) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัด “ค่ายวิชาการเทคโนโลยีการฟื้นฟูป่า ปีที่ 4” ภายใต้โครงการออยสุเทพศึกษา ปี 2562 เชิญชวนนักศึกษาภายนอกมาปลูกจิตสำนึกของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ได้มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวของธรรมชาติและระบบนิเวศผ่านกิจกรรมการฟื้นฟูป่า ถ่ายทอดความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากคณะวิทยาศาสตร์ มม. ณ ศูนย์ธรรมชาติวิทยาออยสุเทพฯ ที่ซึ่งได้ฝึกฝนภาคสนามและลงมือปฏิบัติปลูกป่าในสถานที่จริง ณ แปลงปลูกป่าอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดระยะเวลา 7 วัน ระหว่างวันที่ 24-30 มิถุนายน 2562

เปิดรับสมัครตั้งแต่ วันที่ – 9 มิถุนายน 2562 จนถึงเพียง 25 คน นักศึกษาที่สนใจสามารถลงทะเบียนออนไลน์ ผ่านทาง <https://forms.gle/cNUAmCFr5KX7MnJc7> ทำได้จำกัดคนละ 1,400 บาท ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม โทร. 053-941451-3/091-0702468 หรือ Facebook Fanpage : FORRU-CMUcamp2019

REGISTER

BACK

### 4.3.3 หน้าลงทะเบียน

เป็นหน้าการลงทะเบียนโดยต้องกรอกใส่ข้อมูลให้ครบ กรอกชื่อ-นามสกุล คณะ/สาขา อีเมล เบอร์โทร เบอร์โทรผู้ปกครอง (ในกรณีที่ติดต่อเจ้าของชื่อไม่ได้) โรคประจำตัว/ประวัติการแพ้ยา เพื่อเป็นการคัดกรองบุคคลก่อนที่จะรับเข้าทำกิจกรรมและจะได้รับอีเมลข้อมูลเพื่อเป็นการยืนยันว่าได้ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมนี้

The screenshot shows the registration form for the 'Online Learning Activity' (กิจกรรมปลูกป่าคุณธรรมธรรมชาติวิทยาอยุธยา). The form includes fields for:
 

- ชื่อ - นามสกุล
- คณะ/สาขา
- E - MAIL
- เบอร์โทร
- เบอร์โทรผู้ปกครอง
- โรคประจำตัว/แพ้ยา

 There are also 'CONFIRM' and 'BACK' buttons. A QR code and event details are visible on the right side of the form.

### 4.4 หน้า CERTIFICATE

เป็นหน้าแสดงผลภาพรวมของนิสิตและกิจกรรมทั้งหมดโดยนำฐานข้อมูลมาจาก SWU SUPREME มี Soft Skill จากกิจกรรมต่างๆที่ได้ทำ เพื่อเป็นค่าบอกทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้คน อุปนิสัย บุคลิกภาพ ทักษะคิดและ Mindset ต่างๆที่จำเป็นในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม มีรายละเอียดการทำกิจกรรม บอกว่าเราได้ทำกิจกรรมอะไรไปแล้วบ้าง โดยในหน้า Certificate เมื่อกดดูกิจกรรมทั้งหมดจะแสดงหน้ากิจกรรมที่ทำสำเร็จไปแล้วและกำลังดำเนินอยู่ขึ้นมา คือ หน้า SUCCESS และหน้า ONGOING

The screenshot shows the 'CERTIFICATE' page. It features a radar chart titled 'กิจกรรมทั้งหมดของนิสิต' (All Student Activities) showing soft skills across seven categories:
 

- Communication and Language Literacy (0)
- Digital and Innovative Literacy (0)
- Financial and Entrepreneurial Literacy (0)
- Health Literacy (0)
- Internationalization Literacy (0)
- Public Mind (0)
- Science, Environmental and Social Literacy (0)

 Below the chart is a table of activities with columns: ลำดับ, เลข/ชื่อ/ปีการศึกษา, วันที่เริ่มทำกิจกรรม, วันที่สิ้นสุดทำกิจกรรม, ชื่อกิจกรรม, ชื่อสถานที่กิจกรรม, ประเภทกิจกรรม, พหุคูณงาน/ชิ้น, จำนวนครั้ง, and จำนวนชั่วโมง. A 'ดูกิจกรรมทั้งหมด' button is also present.

ลำดับ	เลข/ชื่อ/ปีการศึกษา	วันที่เริ่มทำกิจกรรม	วันที่สิ้นสุดทำกิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ชื่อสถานที่กิจกรรม	ประเภทกิจกรรม	พหุคูณงาน/ชิ้น	จำนวนครั้ง	จำนวนชั่วโมง
1	1/2565	11/11/2565	13/11/2565	นิสิตอาสา SWU Open House	กิจกรรมปลูกป่าธรรมะและบิโชน	นิเทศ	คณะเกษตรศาสตร์	1	6.00
2	1/2565	28/06/2565	26/07/2565	ปลูกพืช	กิจกรรมบิโชน	นิเทศ	คณะเกษตรศาสตร์	1	-
3	1/2564	07/08/2564	07/08/2564	ปลูกต้นกล้วยพันธุ์ใหม่และขอรับรางวัลนิเทศนิเทศ	กิจกรรมบิโชน	นิเทศ	สาขาเกษตรนิเทศ	1	-
4	1/2564	05/08/2564	27/08/2564	โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านวิชาการนิเทศและเกษตรศาสตร์	กิจกรรมบิโชน	นิเทศ	คณะเกษตรศาสตร์	1	-
5	3/2564	28/06/2565	26/07/2565	นิสิตอาสาปลูกต้นไม้ (สวนวิชาใหม่)	กิจกรรมปลูกป่าธรรมะและบิโชน	นิเทศ	คณะเกษตรศาสตร์	1	20.00

#### 4.4.1 หน้า SUCCESS

SWUVOLUNTEER HOME ACTIVITY **CERTIFICATE** CONTACT

**SUCCESS** ONGOING

**“วันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ปีการศึกษา 2566**  
สำเร็จเมื่อ 26 เมษายน 2567

ณ อาคารนวัตกรรม ศาลาจารย์ อ.ส.สวโรจ ปวศร (อาคาร 400 สันตรอนันต์สวโรจ)  
ช่วงเวลาวันที่ 25 - 26 เมษายน 2567  
ได้รับบันทึกกิจกรรมจิตอาสา วันละ 20 ชั่วโมง  
1. ฝ่ายประสานผล  
รับนิสั่อัจฉยาน จำนวน 10 คน  
การรายงาน

ส่งหลักฐานแล้ว

**“จิตอาสาบริจาคโลหิตสภากาชาด”**  
สำเร็จเมื่อ 4 กรกฎาคม 2566

สถานที่ : สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์  
เวลา : 09.00 น.  
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดย กองบริหารการบริการบุคคล  
ดำเนินการจัดกิจกรรมจิตอาสาบริจาคโลหิต เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล  
เนื่องในวันคล้ายวันประสูติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๕  
กิจกรรมการบริจาคโลหิต ณ อาคาร ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.  
ณ อาคารเรียนสาขานิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (ตาสาษา)

ส่งหลักฐานแล้ว

ภายในหน้า SUCCESS จะบอกรายละเอียดของกิจกรรมที่ทำสำเร็จ วันที่ทำกิจกรรมสำเร็จ และบอก  
ว่าส่งหลักฐานของการทำกิจกรรมนั้นๆแล้ว ก็จะถือว่าเป็นอันเสร็จสิ้นในกิจกรรมนั้น

#### 4.4.2 หน้า ONGOING

SWUVOLUNTEER HOME ACTIVITY **CERTIFICATE** CONTACT

SUCCESS **ONGOING**

**“กิจกรรมปลูกป่าศูนย์ธรรมชาติวิทยาอยุธยา”**  
กำลังดำเนินการ

คณะวิทยาศาสตร์ ร่วมกับ หน่วยวิจัยการสืบพันธุ์ (FORRU) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัด “ค่ายวิชาการ  
เทคนิควิธีการสืบพันธุ์ D1 4” ภายใต้โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์ O 2562 เชิญชวนนักศึกษาปลูกต้นไม้  
ลดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ได้มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวของธรรมชาติและระบบนิเวศ  
ผ่านกิจกรรมการสืบพันธุ์ ค่ายกองความรู้อุทยานการเรียนรู้จากคณะวิทยาศาสตร์ มช.  
วันที่ ๒๕-๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.

ส่งหลักฐาน

**โครงการปลูกกล้าคนดี กยศ. ประจำปีการศึกษา 2566**  
กำลังดำเนินการ

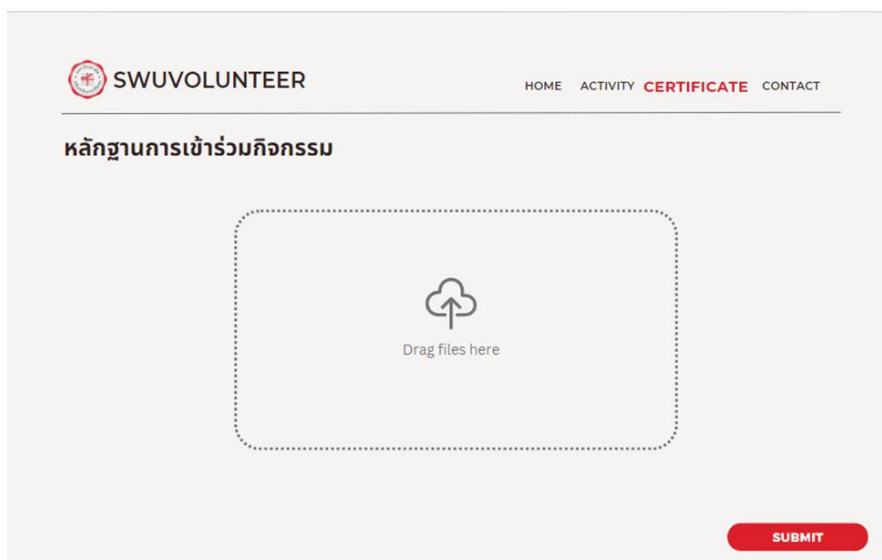
\*\*รับสมัครเฉพาะนิสิตกยศ.  
รหัส ๐๕-๐๖ ปีที่ 1-2 เท่านั้น\*\*

นิสิตที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับบันทึกกิจกรรมจิตอาสา  
จำนวน ๘ ชั่วโมง  
โครงการนี้ส่งเสริมบรรณการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ส่งหลักฐาน

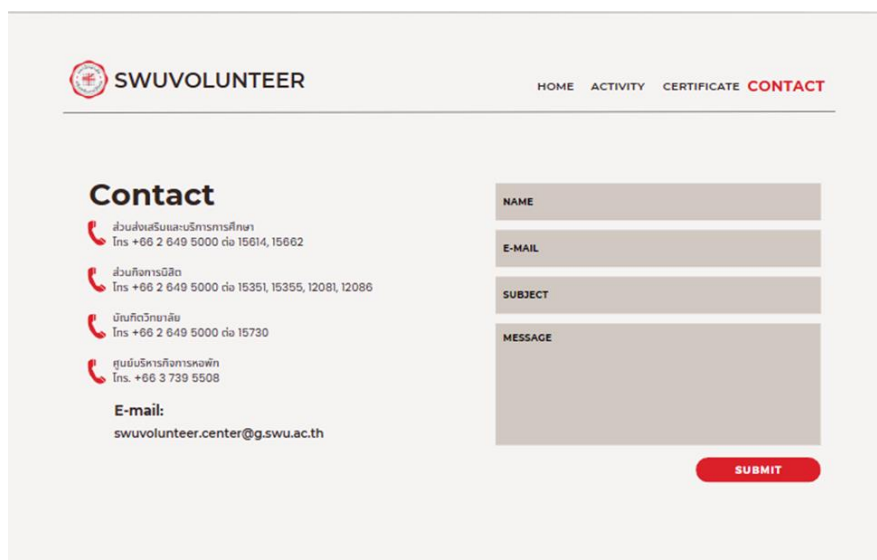
เช่นเดียวกับในหน้า ONGOING จะเป็นการบอกรายละเอียดของกิจกรรมที่กำลังจะดำเนินการทำ และจะมีปุ่ม  
ให้ส่งหลักฐานการทำกิจกรรมเพื่อเป็นการยืนยันตัวตนว่าได้เข้าร่วมทำกิจกรรมนั้นจริงๆในหน้าอัปโหลด

#### 4.4.3 หน้า UPLOAD



หน้าสำหรับส่งหลักฐานการทำกิจกรรมว่าได้เข้าร่วมทำกิจกรรมนั้น

#### 4.5 หน้า CONTACT



เป็นหน้าที่ใช้รวบรวมข้อมูลการติดต่อของส่วนกิจการนิสิต เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อทางฝ่ายจัดการกิจกรรมนิสิตได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องและมีให้กรอกข้อมูลชื่อ อีเมล หัวข้อที่ต้องการแจ้งหรืออยากเสนอพร้อมทั้งรายละเอียดที่อยากฝากถึง เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดต่อกับฝ่ายจัดกิจกรรมนิสิตและเป็นช่องทางในการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ดีขึ้น

## 5.ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบกิจกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อนำไปสู่การออกแบบตัวตนแบบเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา SWU Volunteer โดยมีกลุ่มเป้าหมายได้แก่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒชั้นปีที่ 3 จำนวน 8 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มและนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒชั้นปีที่ 4 จำนวน 3 คนโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผ่านข้อความ เกี่ยวกับเรื่องของวิธีที่จะทำให้ นิสิตสามารถเข้าถึงระบบกิจกรรมจิตอาสาและเก็บสะสมชั่วโมงจิตอาสาได้ง่ายขึ้น ทางคณะผู้จัดทำได้แบ่งสรุปผลการศึกษาออกเป็น 2 หัวข้อดังนี้

#### 5.5.1 สรุปผลจากการสัมภาษณ์

จากการได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำนวน 11 คน ผ่านการใช้ประสบการณ์ร่วมของสมาชิกในกลุ่มและการสัมภาษณ์ มีผลสรุปดังนี้

#### ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ มักจะได้รับข่าวสารเรื่องกิจกรรมจิตอาสาที่แตกต่างกันไป ตามแต่ละบุคคล บางคนก็ติดตามจากประกาศจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำสาขาวิชา หรืออาจารย์ประจำคณะ หรือบางคนจะได้รับข่าวสารโดยตนเองจากการติดตามข้อมูลข่าวสารทางแฟนเพจของมหาวิทยาลัย PR SWU หรือแฟนเพจ ศูนย์นิสิตจิตอาสา มศว แต่ก็มักจะได้ข้อมูลที่ไม่ค่อยมีการอัปเดต ช่องทางในการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาที่มีน้อย เลยทำให้นิสิตบางคนได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง

#### ชั่วโมงจิตอาสาไม่ครบตามกำหนด

กิจกรรมจิตอาสาบางกิจกรรมที่จะทำนั้นค่อนข้างจะใช้เวลาและค่าใช้จ่ายไปอย่างเสียเปล่า เพราะกิจกรรมจิตอาสาควรจะมีมือทำด้วยความสมัครใจของแต่ละคน แต่ที่นี่ทำเพื่อต้องผ่านตามข้อกำหนดกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยเช่น กิจกรรมบางกิจกรรมต้องมีการซื้อเสื้อผ้าเพื่อใช้ในกิจกรรมนั้น และที่สำคัญช่องทางการประชาสัมพันธ์ก็ยังมีน้อยไม่ทั่วถึงนิสิตทั้งหมด

#### ปัญหาที่ผู้ใช้งานพบจากการใช้งานบริการระบบจิตอาสา

จากการที่ให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้ใช้ประสบการณ์ร่วมกันในการบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหรือปัญหาที่พบเจอเกี่ยวกับระบบกิจกรรมจิตอาสาและจากการได้สัมภาษณ์นิสิตชั้นปีที่ 4 ได้ผลสรุปออกมาว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้งานพบเจอเกี่ยวกับการใช้งานระบบจิตอาสา คือ

- 1.ปัญหาการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมมากพอ ทำให้นิสิตหลายคนได้รับข่าวสารไม่เพียงพอที่เกี่ยวกับกิจกรรม
- 2.ปัญหาเกี่ยวกับระบบการจัดการชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาในเว็บไซต์ที่ไม่สามารถอัปเดตชั่วโมงได้อย่างท่วงที มีความล่าช้าในการดำเนินการอัปเดตข้อมูลขึ้นบนเว็บไซต์ ยกตัวอย่าง กรณีเช่นหลังจากทำกิจกรรมจิตอาสาจนเสร็จสิ้นแล้วชั่วโมงกิจกรรมที่ได้ทำลงไปใช้เวลาหลายวันก็ยังไม่มีการขึ้นอัปเดตว่าได้รับกิจกรรมชั่วโมงจิตอาสา นั้นแล้ว บางกิจกรรมก็ใช้เวลาในการรอบันทึกชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาค่อนข้างนานพอสมควร
- 3.ปัญหาเกี่ยวกับตัวระบบของเว็บไซต์ที่มักจะล่มเสมอ เมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์ไม่มีความเสถียรมากพอในการเข้าใช้งานและไม่สามารถรองรับผู้ใช้จำนวนมากได้ เช่น ในช่วงลงทะเบียนเรียน มักจะเกิดปัญหาเว็บล่มอยู่เสมอ ทำให้นิสิตบางคนไม่สามารถลงทะเบียนเรียนวิชาที่ต้องการได้ เพราะเว็บไซต์ล่ม ไม่สามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้

### 5.5.2 สรุปผลจาก Customer Journey Map

จากการที่ได้ทำ Customer Journey Map ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสรุปได้ว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการทำกิจกรรมจิตอาสาในลักษณะที่แตกต่างกันไป

ส่วนใหญ่ช่องทางที่ได้รับข่าวสารมาจาก แฟนเพจ PR SWU เป็นหลักและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารกิจกรรมจิตอาสามีน้อย ทำให้นิสิตบางคนได้รับข่าวสารที่แตกต่างกันและเข้าไม่ถึงรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสา

ปัญหาที่พบคือ การได้ชั่วโมงในการทำกิจกรรมน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องต่อกิจกรรมที่เข้าร่วม เช่น กิจกรรมปลูกป่านอกสถานที่ 3 วัน 2 คืนแต่กลับได้ชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาเพียงแค่ 20 ชั่วโมง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายรู้สึกว่ามันน้อยเกินไปและต้องการที่จะให้มีการแก้ไขในส่วนนี้โดยการเพิ่มชั่วโมงจิตอาสาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเป็นจริง

จึงคิดว่าถ้ามีเว็บไซต์ที่เป็นเว็บไซต์รวบรวมกิจกรรมจิตอาสาทุกกิจกรรมทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยมารวมไว้ในเว็บไซต์เดียวและเป็นเว็บไซต์ที่มีระบบที่เสถียร มีการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน มีรายละเอียดกิจกรรมต่างๆ มีรายละเอียดชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาที่จะได้รับ สามารถตรวจสอบกิจกรรมจิตอาสาได้ มีการบันทึกชั่วโมงจิตอาสาอย่างท่วงทีเมื่อได้รับการยืนยันและแนบผลงานการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิต ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกสบายในด้านการใช้งานรวมไปถึงมีชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาครบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## 6. แนวคิด/แนวทางการในการแก้ไขปรับปรุง

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. เพิ่มระบบการลงทะเบียนกิจกรรมจิตอาสาลงในสื่อออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเพื่อที่นิสิตทุกคนสามารถเข้าถึงและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดายและเท่าเทียม ไม่ต้องยุ่งยากไปหาลงทะเบียนกิจกรรมต่าง ๆ เอง
2. ปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์เว็บไซต์ให้มีความเสถียรในการทำงานให้รวดเร็วและรองรับผู้ที่เข้ามาใช้งานได้มากขึ้น

### ด้านประชาสัมพันธ์

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มีความครอบคลุมและสามารถเข้าถึงได้ง่าย
2. มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์และในทุกแพลตฟอร์ม

### ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย

1. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้ชั่วโมงในการทำกิจกรรมให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
2. ปรับเปลี่ยนสถานที่จัดทำกิจกรรมให้เหมาะสมกับระยะทาง
3. เพิ่มผู้ดูแลระบบให้มากขึ้นเพื่อสามารถดูแลนิสิตได้ทั่วถึง

# ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก.**

## 1. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

### 1.1 ทักษะที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน Project (รายบุคคล)

1.นายชัยบดินทร์ ภาคธรรม 63101010219

ได้มีทักษะในการทำงานเป็นทีมและแสดงความสามารถของตัวเองเพื่อนำไปต่อยอดในการทำงานและการใช้ ในชีวิตประจำวันได้และได้มิตรภาพเพื่อนพี่น้องจากการทำกิจกรรม

2.นายกฤตโชค แสงสุรินทร์ 64101010409

ทักษะที่ได้จากการทำงานกลุ่มครั้งนี้คือ ทักษะการทำงานกลุ่ม ทักษะการระดมสมองในการช่วยกันคิดถึงปัญหาในส่วนต่างๆ การออกแบบในส่วนต่างๆ และได้ทักษะในการวางแผนการทำงานและทักษะการนำเสนอมากขึ้น

3.นายธนภณ เสริมสุธีอนุวัฒน์ 64101010417

ทักษะที่ได้จากการทำงานในครั้งนี้คือการทำงานร่วมกับผู้อื่น และได้มีการพัฒนาด้านการออกแบบเว็บไซต์ การใช้ความคิดสร้างสรรค์

4.นายธนวิทย์ ม่วงวงศ์ 64101010419

ทักษะที่ได้จากการทำงานในครั้งนี้ คือ ทักษะการทำงานร่วมกัน, ทักษะการแก้ปัญหา, ทักษะการเรียนรู้, ทักษะการวางแผนและการจัดการเวลา, ทักษะการนำเสนอ

5.นายธนิสสร ทวีศักดิ์ 64101010420

ทักษะที่ได้จากการทำงานในครั้งนี้ คือ ทักษะการวิเคราะห์, ทักษะการค้นคว้าข้อมูล, ทักษะการนำเสนอ, ทักษะการทำงานเป็นทีม

6.นายภานนท์ มงคลทอง 64101010430

ทักษะที่ได้จากการทำงานในครั้งนี้คือ การทำงานเป็นทีมที่มีการแบ่งงานย่อยลงไปอีกในแต่ละทีมว่ามีทีมไหนทำงานเกี่ยวกับอะไรบ้าง และได้ทักษะในการสังเกตสิ่งต่างมากขึ้นและนำมาวิเคราะห์ให้เข้าใจง่ายกว่าเดิม

7.นายภูริภัทร ภิรมนา 64101010431

ทักษะที่ได้จากการทำงานในครั้งนี้ คือ ทักษะการทำงานร่วมกัน, ทักษะการวางแผน, ทักษะการสื่อสาร, ทักษะการนำเสนอ, และทักษะในการจัดทำโครงการ

8.นายวรฤทธิ์ กิ่งนอก 64101010434

การทำงานเป็นทีม และการสังเกตคนรอบข้าง รวมทั้งสามารถทำงานได้อย่างมีระบบ ระเบียบ เป็นแบบแผน และทำให้ทำงานง่ายมากขึ้น

## 1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน (สรุปรายกลุ่ม)

จากที่ได้ร่วมกันคิดจัดทำรายงานการศึกษาผู้ใช้เรื่อง การออกแบบตัวตนแบบเว็บไซต์กิจกรรมจิตอาสา SWU Volunteer มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการทำโครงการนั้นโดยรวมผ่านไปได้อย่างราบรื่นเนื่องด้วยสมาชิกในกลุ่มทุกคนผ่านการทำโครงการงาน วิจัย มาพอสมควรแล้ว อีกทั้งในการทำงานกลุ่มเป็นอะไรที่ง่ายทุกคนมีอะไรก็คุยกันเสนอไอเดียความคิดของกันและกัน เพราะเคยผ่านการทำงานกลุ่มด้วยกันมาแล้ว แต่ถึงอย่างนั้นก็ยังปัญหาอยู่ แต่ไม่ใช่ปัญหาที่ใหญ่อะไรมาก ก็คือ ตัว Customer Journey Map ในตอนที่ส่งให้อาจารย์ได้ดู เนื้อหายังไม่ละเอียดและยังมีข้อมูลที่ยังอธิบายไม่ชัดเจนและยังขาดตัว Pain Point ทำให้อาจารย์ยังไม่เห็นภาพชัด และอาจารย์ก็ให้คำแนะนำและนำไปปรับปรุงแก้ไขจนได้มาเป็น Customer Journey Map ที่สมบูรณ์แบบอย่างที่ได้เห็นไปข้างต้น ปัญหาต่อไปคือตัว Prototype เว็บไซต์ SWU VOLUNTEER แรกๆยังไม่เป็นรูปเป็นร่าง เพราะทางกลุ่มยังไม่มีไอเดียที่จะตัดสินใจว่าจะทำเป็นอย่างไร แต่เมื่อสมาชิกกลุ่มได้คุยกันได้ แลกเปลี่ยนไอเดียซึ่งกันและกัน ก็ได้มาซึ่งตัว Prototype ของเว็บไซต์ SWU VOLUNTEER ที่เห็นในข้างต้น และอีกปัญหาสำคัญหลักๆเลยคือ จากที่กล่าวไปว่าสมาชิกกลุ่มเคยมีการทำงานกลุ่มร่วมกันมาแล้ว เลยทำให้ค่อนข้างที่จะไม่ค่อยซีเรียสในการทำงาน เน้นทำเรื่อยๆค่อยเป็นค่อยไป เพราะการบริหารจัดการเวลาที่ไม่เร่งรีบ เลยทำให้ต้องมาเร่งในวันที่ใกล้จะต้องส่ง เลยทำให้สมาชิกทุกคนเกิดความเหนื่อยและกดดันกลัวงานเสร็จไม่ทัน นับว่าเป็นบทเรียนที่จะนำไปปรับปรุงในการทำงานกลุ่มครั้งต่อไป

**ภาคผนวก ข.**

## ระบุมความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่ม (รายบุคคล)

1. นายรัชชดิษฐ์ ภาควรรณ 63101010219

หน้าที่ พิธีเซนต์งานหน้าห้อง ออกแบบเว็บไซต์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ในการทำกิจกรรมให้ข้อมูลส่วนของงานต่างๆ

2. นายกฤตโชค แสงสุรินทร์ 64101010409

หน้าที่ พิธีเซนต์งานหน้าห้อง ทำสไลด์นำเสนอ ออกแบบและทำ Customer Journey Map ช่วยจัดทำรูปเล่มและเขียนผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา

3. นายธนภณ เสริมสุธีอนุวัฒน์ 64101010417

หน้าที่ พิธีเซนต์งานหน้าห้อง หน้าที่คือออกแบบหน้าเว็บไซต์ SWU VOLUNTEER และอธิบายวิธีการใช้งาน และข้อคำถามเกี่ยวกับจิตอาสา

4. นายธนวิทย์ ม่วงวงศ์ 64101010419

หน้าที่ พิธีเซนต์หน้าห้องกับเพื่อน หาข้อมูลในจุดต่าง ๆ ที่เพื่อนต้องการ และนำไปเขียนสรุป เขียนวิเคราะห์การสัมภาษณ์บางส่วน

5. นายธนิสสร ทวีศักดิ์ 64101010420

หน้าที่ พิธีเซนต์งานหน้าห้อง ช่วยค้นหาข้อมูล ช่วยทำและออกแบบ customer journey map ช่วยทำหัวข้อบางส่วนในรูปเล่ม

6. นายภานนท์ มงคลทอง 64101010430

หน้าที่ พิธีเซนต์งานหน้าห้อง หน้าที่ออกแบบเว็บไซต์ SWU VOLUNTEER และเขียนอธิบายวิธีการใช้งาน และข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสา

7. นายภูริภัทร ภิรมนา 64101010431

หน้าที่ พิธีเซนต์งานหน้าห้อง ช่วยทำสไลด์นำเสนอ ออกแบบและทำ customer journey map ช่วยจัดทำรูปเล่ม และคิดในส่วนของที่มาและปัญหา

