



โครงการ

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้จัดทำ กลุ่มที่ 5

นายชัชพงศ์	นามรักษ์	61101010310
นายพนนท	โคยามา	61101010321
นายภัทรภณ	เทศดี	61101010330
นายศุภณัฐ	ดาบุตร	61101010336
นายอิสรา	มหาราช	61101010340
นายคามิน	นามวิชา	61101010725
นายวิศ	อนันต์ โนดม	61101010733

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคการเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563



โครงงาน

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้จัดทำ กลุ่มที่ 5

นายชัชพงศ์	นามรักษ์	61101010310
นายพนพนท์	โคยามา	61101010321
นายภัทรภณ	เทศดี	61101010330
นายศุภณัฐ	ดาบุตร	61101010336
นายอิสรา	มหาราช	61101010340
นายคามิน	นามวิชา	61101010725
นายวิรัช	อนันต์ธ โนดม	61101010733

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคการเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ปรึกษา	1
2. ขั้นตอนการศึกษา	1
2.1 ระบุกำหนดผู้ใช้/กลุ่มเป้าหมาย	1
2.2 วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสำคัญในการศึกษา	1
2.3 วิธีการศึกษากลุ่มเป้าหมาย	1
2.3.1 การสัมภาษณ์	1
2.3.2 การสังเกต	2
2.3.3 Customer Journey Map	2
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล	2
2.4.1 วิเคราะห์การสัมภาษณ์	2
2.4.2 วิเคราะห์ Customer Journey Map	9
2.5 สรุปผลการศึกษา	13
2.5.1 สรุปผลจากการสัมภาษณ์	13
2.5.2 สรุปผลจาก User Journey Map	15
3. แนวคิด/แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้บริการศึกษาผู้ใช้	16
4. สะท้อนแนวคิดสิ่งที่เรียนรู้ได้จากการทำงาน	17
4.1 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชาที่ได้เรียนรู้	17
4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้จากงาน Project	18
4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	20
ภาคผนวก	21

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนในการศึกษา

2.1 ระบุ / กำหนดผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย

- นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 5 คน ประกอบไปด้วย

นิสิตที่มีชั่วโมงกิจกรรมครบแล้ว 1 คน

นิสิตที่ยังมีชั่วโมงกิจกรรมไม่ครบ 4 คน

2.2 วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสำคัญในการศึกษา

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์ในการใช้งานเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ
- เพื่อศึกษากระบวนการของระบบการให้บริการกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อกิจกรรมการเก็บชั่วโมงกิจกรรม
- เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีในการเก็บชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 วิธีการศึกษากลุ่มเป้าหมาย

2.3.1 การสัมภาษณ์

เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้คำถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเข้าทำกิจกรรมจิตอาสา ตั้งแต่การค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้ใช้ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการตรวจสอบกิจกรรมที่ได้ทำไปโดยใช้คำถามสัมภาษณ์ที่ได้มีการเตรียมมาก่อนการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามที่สอบถามพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ใช้เมื่อกระทำการสิ่งต่าง ๆ ลงไปโดยจะเน้นเป็นคำถามปลายเปิดคล้ายการนั่งพูดคุยปกติให้ผู้ใช้ได้เล่าขณะสัมภาษณ์จากนั้นทำการสังเกตว่าผู้ใช้รู้สึกมีปัญหาหรือ Pain point หรือไม่และทำการเก็บข้อมูลและสรุปผลการสัมภาษณ์

2.3.2 การสังเกต

ประเด็นในการสังเกต

- รูปแบบการรับรู้ข่าวสารกิจกรรม
- จุดมุ่งหมายในการสมัครหรือทำกิจกรรม
- ปัญหาที่พบเจอ
- ความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร

2.3.3 Customer Journey Map

เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ โดยศึกษาจากผู้ใช้ที่มีประสบการณ์การทำกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย เมื่อได้รับข้อมูลการใช้งานจากผู้ใช้แล้วจึงนำมาสรุปเป็น Customer Journey Map เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้ได้อย่างละเอียดและเจาะจงได้อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้งานมีปัญหาในส่วนใดบ้าง มีความพึงพอใจในการทำกิจกรรมมากน้อยเพียงใด มีจุดใดบ้างที่ควรแก้ไขและปรับปรุงในระหว่างก่อนทำกิจกรรม ระหว่างทำกิจกรรมและหลังทำกิจกรรม และเมื่อได้ปัญหาที่ต้องการจึงนำไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 วิเคราะห์การสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการจำนวน 5 คน ทางคณะผู้จัดทำได้วิเคราะห์ตามรูปแบบคำถามที่ได้สัมภาษณ์มาและสามารถนำมาเขียนอธิบายได้ดังนี้โดยกำหนดสัญลักษณ์ของผู้ใช้ที่สัมภาษณ์ดังนี้

- คนที่ 1 นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 แทนด้วย A
- คนที่ 2 นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 แทนด้วย B
- คนที่ 3 นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 แทนด้วย C
- คนที่ 4 นิสิตคณะพลศึกษา ชั้นปีที่ 3 แทนด้วย D
- คนที่ 5 นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 แทนด้วย E

คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารกิจกรรมชั่วโมงอาสา

1. เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเก็บชั่วโมงกิจกรรมหรือไม่

การรับข่าวสารในเรื่องกิจกรรมจิตอาสาของผู้ใช้นั้นกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดให้คำตอบว่าได้รับข้อมูลจากทางแฟนเพจ PR SWU และจากไลน์กลุ่มที่มีอาจารย์อยู่เป็นหลัก

ความถี่ในการแจ้งข่าวสารนั้นด้านกลุ่มไลน์จะมีความถี่มากกว่าเพราะอาจารย์จะเป็นสื่อกลางที่นำข่าวสารมาแจ้งให้กับนิสิตในความดูแลของตนเองดังนั้นผู้ที่รับข่าวสารนั้นจะถูกจำกัดให้อยู่ในแวดวงของกลุ่มไลน์เพียงเท่านั้น

การแจ้งข่าวสารทางแฟนเพจนั้นจะเห็นได้ว่าเป็นช่องทางที่กว้างขวางในการกระจายข่าวสารแต่ก็ยังไม่สามารถกระจายได้อย่างทั่วถึง เพราะเดิมทีแฟนเพจ Pr swu เป็นแฟนเพจประชาสัมพันธ์ทุก ๆ สิ่งของมหาวิทยาลัยซึ่งความถี่ของการโพสต์ข้อมูลข่าวสารนั้นจะมีมากและข้อมูลส่วนมากก็จะเป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับกิจกรรม จะมีแค่เพียงบางครั้งเท่านั้นที่จะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมซึ่งอาจจะทำให้ข่าวสารที่กระจายไปนั้นผู้ที่ติดตามแฟนเพจบางคนอาจจะพลาดหรือไม่เห็นข้อมูลนั้นได้ในอีกกรณีหนึ่งก็อาจจะมียังบางคนที่ไม่ได้ติดตามแฟนเพจทำให้คนกลุ่มนี้นั้นจะพลาดข่าวสารในส่วนนี้ไปเลย

ผู้ที่ไม่ได้ติดตามแฟนเพจจะไปหาข่าวสารโดยการถามจากเพื่อนหรือในรูปแบบปากต่อปากเป็นหลักซึ่งก็จะมีปัญหาในลักษณะเดิมคือข้อมูลนั้นกระจายไม่ทั่วถึงและกระจายอยู่ในแค่กลุ่มสนทนาเพียงเท่านั้น

จะเห็นได้ว่าการกระจายข่าวสารของทางมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับกิจกรรมนั้นยังไม่ทั่วถึงและเป็นวงกว้างเท่าที่ควรจะมีเพียงบางกลุ่มเท่านั้นที่จะได้รับข่าวสารและข่าวสารที่แต่ละกลุ่มได้รับนั้นก็จะไม่เหมือนกัน

ช่องทางสุดท้ายที่มีคนรู้ข่าวสารจากช่องทางนี้น้อยที่สุดคือทางสโมสรนักศึกษาที่มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางแต่ก็ยังได้รับความสนใจที่น้อยเพราะอาจมีข้อจำกัดหลายอย่างที่จะทำให้การเข้าไปทำกิจกรรมนั้นยากเช่น จำนวนคนที่รับที่น้อย ข่าวลือที่บอกว่าจะให้สิทธิการเข้าร่วมกิจกรรมกับคนรู้จักก่อนทำให้การประชาสัมพันธ์นั้นถูกมองข้ามเพราะหลายคนอาจจะคิดว่าถึงไปสมัครก็คงไม่ได้ไป

คำถามเกี่ยวกับการเข้าทำกิจกรรม

2. ในการเข้าไปสมัครทำกิจกรรมนั้นเป็นอย่างไรบ้าง

จากการที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จึงได้ทราบว่า การสมัครกิจกรรมจิตอาสา มีอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ **1.แบบออนไลน์** **2.แบบไปสมัครที่มหาลัย** แต่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ไม่ทราบมาก่อนว่ามีการสมัครกิจกรรมจิตอาสาแบบออนไลน์ด้วย จึงทราบเพียงแค่กรอกใบสมัครที่มหาลัยอย่างเดียว

จากที่สมัครกิจกรรมจิตอาสาแล้วรายชื่อของนิสิตที่ลงสมัครจะส่งต่อไปให้ผู้จัดกิจกรรม ซึ่งวิธีการในการเข้าคัดเลือกนั้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้จัดกิจกรรม ซึ่งกลุ่มเป้าหมายนาย A ได้ให้ความเห็นว่าในแต่ละกิจกรรมนั้นมีเกณฑ์ในการคัดเลือกที่แตกต่างกันและรับในจำนวนที่น้อยมาก ซึ่งขัดกับจำนวนคนที่สนใจและสมัครเข้ามา

ลักษณะการคัดเลือกที่พบนั้นจะมีการสัมภาษณ์ที่จะถามคำถามในลักษณะว่า “คิดว่าจะได้อะไรจากการทำกิจกรรมนี้? หรือทำกิจกรรมนี้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อสังคม” ซึ่งจะเป็นคำถามลักษณะวัดทัศนคติของผู้สมัครที่มีต่อตัวกิจกรรม และทำการจับสลากสุ่มนิสิตเพื่อหาผู้ที่ได้รับการเลือกไปเข้าค่ายกิจกรรมจิตอาสาซึ่งในขั้นตอนจะมีการนัดหมายผู้ที่สมัครมานั่งรวมกันและเรียกชื่อออกไปจับสลากคล้ายกับการเก้ททหาร แต่โอกาสที่จะได้รับคัดเลือกนั้นก็น้อยมาก ๆ เพราะจะมีการให้สิทธิสำหรับคนที่รู้จักกับผู้จัดตั้งค่ายก่อน

นิสิตส่วนใหญ่ที่ลงสมัครไปนั้นจะถูกตัดสิทธิแต่ก็มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่จะได้รับคัดเลือก ซึ่งคนส่วนที่เหลือรู้สึกผิดหวังกับระบบการคัดเลือกแบบนี้มาก ๆ เพราะลงสมัครไปก็มีความหวังว่าจะได้รับคัดเลือกแต่ก็มาถูกตัดสิทธิเพราะระบบทุจริตที่ตนพบ

3. ในระหว่างทำกิจกรรมเป็นอย่างไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสานั้น ในการเข้าไปทำกิจกรรมที่สมัครไว้ บางกิจกรรมจะมีรถรับส่งให้ไปทำกิจกรรมแต่ก็จะมีบางกิจกรรมที่จะต้องออกค่าใช้จ่ายและเดินทางไปด้วยตัวเอง

ระหว่างทำกิจกรรมนั้นก็มีความราบรื่นและพบปัญหาน้อยมากหากพบปัญหาจะมีเพียงปัญหาเล็กน้อยเพียงเท่านั้น

ขณะเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มตัวอย่างก็ทำในสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้ทำหรือหากเป็นการเข้าค่ายก็จะทำตามตารางกิจกรรมที่ทางค่ายกำหนดขึ้นซึ่งบางคนก็มีความรู้สึกเบื่อบ้างที่ต้องทำกิจกรรมบางคนก็มีความตั้งใจในการทำกิจกรรมและบางคนได้มีการพบปะพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นที่ไม่รู้จักและได้รู้จักเพื่อนใหม่มากขึ้น

4. หลังทำกิจกรรมเสร็จแล้วรู้สึกอย่างไร

ในความคิดและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะมีความคิดคล้ายกันเกี่ยวกับ การตั้งคำถามกับคำว่า “จิตอาสา” เพราะคำว่าจิตอาสาควรเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่น่ามีความสมัครใจที่จะเข้ามาทำอย่างเต็มที่ แต่เข้ามาทำเพียงเพราะอยากได้รับชั่วโมงตอบแทนเพื่อที่จะสามารถจบตามหลักสูตรได้ ความรู้สึกของคนส่วนมากที่อยู่ในระบบกิจกรรมนี้ล้วนอยากทำให้กิจกรรมนั้นจบ ๆ ไปเท่านั้นเพื่อลดภาระงานและลดความกังวลว่ากิจกรรมจะไม่ครบในปีสุดท้าย ส่วนผู้ที่ทำกิจกรรมครบทั้งหมดแล้วคือนาย A ได้บอกความรู้สึกว่า “ก็รู้สึกโล่งใจดีนะ แล้วก็สบายใจด้วย แล้วก็ไม่ต้องมากังวลในเรื่องการจบหลักสูตร”

คำถามเกี่ยวกับหลังการเข้าทำกิจกรรม

5. ขั้นตอนกระบวนการในการยื่นขั้วโมงกิจกรรมเป็นอย่างไร

ในขั้นตอนการยื่นขั้วโมงตนเองเมื่อทำกิจกรรมนั้นกลุ่มตัวอย่างได้เล่าว่าส่วนใหญ่จะเป็นการเซ็นต์ชื่อเมื่อทำกิจกรรมเสร็จสิ้น จากนั้นถูกที่ดำเนินกิจกรรมหรือผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมจะดำเนินการต่อให้คือการนำเอกสารไปส่งที่ส่วนกิจการนิสิตเพื่อดำเนินการเพิ่มขั้วโมงกิจกรรม

ส่วนอีกวิธีหนึ่งหากนิสิตออกไปทำกิจกรรมด้วยตนเองที่ไม่ใช่กิจกรรมที่ทางมหาลัยเกี่ยวข้องจะต้องนำเอกสารที่พิมพ์จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและมีตราประทับลายเซ็นต์ผู้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและรูปภาพระหว่างทำกิจกรรมเป็นหลักฐานจากนั้นนำเอกสารดังกล่าวไปส่งที่ส่วนกิจการนิสิตด้วยตนเองเพื่อดำเนินการเพิ่มขั้วโมง

กระบวนการที่เป็นของมหาวิทยาลัยนั้นแทบจะไม่พบปัญหาเลยเพราะเป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ส่วนการออกไปทำกิจกรรมเองของนิสิตก็พบปัญหาได้น้อยซึ่งก็คือในการส่งเอกสารอาจจะต้องมีการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ว่ากิจกรรมที่ไปทำนั้นมีความถูกต้องหรือเอกสารที่นำไปส่งนั้นมีความครบถ้วนไหม

6. เคยเข้าไปดูชั่วโมงกิจกรรมที่ทำไปในเว็บไซต์หรือไม่ และคิดว่า interface ของระบบนั้น มีความเข้าใจง่ายหรือไม่

จากการที่ได้สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้คำตอบไปในทางเดียวกันหมดว่าเคยเข้าไปเช็คเพราะว่าหากไม่เข้าไปตรวจสอบชั่วโมงที่ได้ทำกิจกรรมไปแล้ว เราอาจจะเสียชั่วโมงกิจกรรมนั้นไปฟรีเนื่องจากชั่วโมงไม่ขึ้นหรือด้วยปัญหาอะไรต่าง ๆ ก็ตาม ทุกคนจึงต้องตรวจสอบว่าได้รับชั่วโมงกิจกรรมจริงหรือไม่เพราะหากไม่ได้ต้องรีบไปแจ้งกับทางมหาลัย เพื่อให้ทางมหาลัยเร่งแก้ไข

ส่วนในด้าน interface ของระบบเว็บไซต์ Supreme ของมหาวิทยาลัยนั้นทางกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความเห็นแตกต่างออกไปเป็นสองฝั่งอย่างชัดเจน ในฝั่งแรกความคิดเห็นส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นว่าทางตัวเว็บไซต์ interface ก็ดูมีความเข้าใจง่าย ไม่ได้มีความซับซ้อนหรือยุ่งยากอะไรเกินไป เข้ามาก็รู้ว่าส่วนไหนเป็นส่วนไหน ความคิดเห็นของอีกฝั่งที่เป็นความคิดเห็นรองลงมาคือ ตัวเว็บไซต์ interface ของเว็บ supreme นั้นหากดูในช่วงแรก ๆ ผ่านไปหรือดูเพียงผิวเผินก็เข้าใจง่ายไม่มีปัญหา แต่เมื่อเวลาต้องการจะดูข้อมูลในเชิงลึกที่ต้องการเปรียบเทียบข้อมูลชั่วโมง หรือ กิจกรรมจิตอาสาต่าง ๆ จะดูยากเนื่องจากทางเว็บไซต์ไม่มีระบบจัดหมวดหมู่ฟิลเตอร์

7. หากมีรายชื่อและปุ่มสมัครเข้าทำกิจกรรมจิตอาสาในเว็บ supreme จะมีความคิดเห็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการนั้นได้มีความเห็นของคำตอบในแนวทางเดียวกันหมดทุกคน โดยให้ความเห็นว่าเห็นด้วยกับการที่ทางระบบเว็บไซต์ควรจะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมระบบรายชื่อ ให้สมัครเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในเว็บ Supreme เลยเพราะมองว่าเป็นการลดภาระและความวุ่นวายต่าง ๆ ที่เกิดแก่นิสิตได้อย่างมากโดยที่ไม่ต้องไปขวนขวายลงชื่อหรือค้นหา กิจกรรมจิตอาสาที่เปิดรับเอง

ทางกลุ่มตัวอย่างเองก็ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเอาไว้ว่า หากจะทำระบบนี้ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยนั้นต้องมีความพร้อมในการทำให้เว็บไซต์นั้นสามารถรองรับกับจำนวนนิสิตที่เข้ามาใช้บริการระบบนี้นั้นเว็บไซต์อย่างมีคุณภาพไม่เกิดปัญหาเว็บล่มหรือข้อมูลผิดพลาด เพราะถึงแม้ระบบนี้จะทำให้ค้นหาและลงชื่อกิจกรรมได้ง่ายและสะดวกขึ้นก็จริงแต่ก็ยังเกิดการแข่งขันลงชื่อ กิจกรรมจิตอาสาระหว่างนิสิตด้วยกันอยู่

หากไม่สามารถลงชื่อได้ควรจะเป็นด้วยเหตุผลที่ว่า จำนวนที่เปิดรับเต็ม คนไม่ทัน มากกว่า เหตุผลที่ว่าเว็บไซต์ไม่สามารถลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรมได้ นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นอกจากการเพิ่มรายชื่อค้นหาและการลงทะเบียนกิจกรรมต่าง ๆ นั้นทางเว็บไซต์ควรจะมีการแนบ ข้อมูลกิจกรรมจิตอาสาของแต่ละอันไว้ด้วยเลยเพื่อเป็นการสะดวกแก่นิสิตในการค้นหาช่องทางในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาที่สนใจโดยไม่ต้องไปลำบากหาหนทางติดต่อ สอบถาม หรือค้นหาข้อมูลเอาเองจากแหล่งช่องทางอื่น ซึ่งถ้าทำได้จะเป็นการเหมือนกับว่ารวมระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาไว้ในเว็บเดียวและที่สำคัญมีความยุติธรรมต่อนิสิตทุกคนเพราะสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ยุ่งยาก

8. อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอะไรเกี่ยวกับระบบกิจกรรมของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสานั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการที่จะให้ยกเลิกการทำกิจกรรมจิตอาสาออกไป หรือถ้าจำเป็นที่จะต้องมีการมีกิจกรรมจริง ๆ ก็มีความต้องการให้เป็นการลดชั่วโมงในการทำกิจกรรมลง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมองว่า การทำกิจกรรม 100 ชั่วโมงนั้นเป็นเวลาที่มากเกินไป และยังมีมองอีกว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์ ทำให้เสียเวลาเรียน อีกทั้งยังมีปัญหาต่าง ๆ มากมายในระหว่างทำกิจกรรมอีกด้วย เช่น ปัญหาการคัดเลือกคนไป ทำค่ายกิจกรรม โดยปัญหาที่พบจะเป็นการใช้เส้นสายในการได้เข้าไปทำกิจกรรม หรือจะเป็น ปัญหาที่ทำกิจกรรมไปแล้วได้ชั่วโมงกิจกรรมน้อยกว่าเวลาที่ทำกิจกรรมจริง อีกทั้งยังมีปัญหาในการจัดกิจกรรมที่ทำให้กระทบกับการเรียนหรือแม้แต่ การเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำ กิจกรรม จากปัญหาที่กล่าวข้างต้นทำให้ผู้สัมภาษณ์มองว่าควรมีการยกเลิกการทำกิจกรรมจิตอาสา

คำถาม Optional เป็นคำถามที่ใช้เลือกถามแค่เพียงบางคนเท่านั้น

1. การเก็บชั่วโมงกิจกรรมนั้นมีผลกระทบต่อการเรียนรู้หรือไม่

จากการที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นาย B มองว่าการเก็บชั่วโมงกิจกรรมมีผลกระทบต่อ การเรียน เนื่องจากการไปทำกิจกรรมส่วนมากจะจัดให้ไปหลายวัน จึงทำให้มีการมาเกินเวลาเรียน นาย D มีความคิดเห็นว่า การที่ได้มาทำกิจกรรมนั้นมีผลต่อการเรียน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคนนี้ได้มี ประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับการทำกิจกรรมที่ต้องหยุดเรียนไปทำ โดยสถานที่ที่จัดกิจกรรมนั้นอยู่ ไกลจากมหาวิทยาลัยและเป็นการจัดกิจกรรมวันที่มีการเรียนจึงจำเป็นต้องหยุดเรียนเพื่อไปทำกิจกรรม นั้นเนื่องจากเป็นกิจกรรมบังคับ

2. หลังจากได้ทำกิจกรรมแล้วมีความรู้สึกคุ้มค่ากับการได้ชั่วโมงกิจกรรมหรือไม่

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นาย A มีความรู้สึกที่ไม่คุ้มค่า เพราะกิจกรรมที่ได้ ทำไปนั้น ได้รับชั่วโมงกิจกรรมกลับมาน้อยจนเกินไป ควรจะปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมหรือ สมดุลกับกิจกรรมมากกว่านี้ นาย D ก็ให้ความเห็นว่าไม่คุ้มค่า เพราะรู้สึกว่ากิจกรรมบางอย่างที่ทำ นั้น หนักและมีจำนวนหลายวันเกินไป ชั่วโมงกิจกรรมที่ได้รับกลับมาก็ไม่น้อยไม่คุ้มค่าที่เสียไป ทำ มากแต่ได้น้อย

3. คิดว่าระยะทางของสถานที่ที่จัดกิจกรรมมีผลต่อการเลือกทำกิจกรรมนั้นหรือไม่

จากที่ได้สัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าว่า ค่ารถที่มีระยะทางที่ไกลจากพื้นที่ที่ตนอาศัยหรือจาก มหาวิทยาลัยค่อนข้างที่จะมีผลต่อการเลือกลงเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

ที่ตามมาทำให้ต้องรบกวนครอบครัวการสิ้นเปลืองเงินจากทางบ้านไปโดยไม่ใชเหตุ อีกทั้ง ยังต้องทำให้ที่บ้านต้องเป็นห่วงเนื่องจากสถานที่ไกลบ้าน อาจมีค้างคืนหลายวัน และการเดินทางที่ ไกลผลที่ตามมาคือตัวนิสิตมีความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง ทำให้ระหว่างทำกิจกรรมอาจทำได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร ไม่ enjoy กับกิจกรรม ทำให้การเลือกค่ายที่มีระยะทางไกลเป็นตัวเลือกสุดท้ายที่จะลง

2.4.2 วิเคราะห์ Customer Journey Map

จากผลที่ได้จากการรวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ 5 คน สามารถสรุปประเด็นเพื่อมาสร้าง Customer Journey Map ได้โดยใน Customer Journey Map ได้แบ่งช่วงเวลาในการทำกิจกรรมที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างออกมาเป็น 3 ช่วงเวลาคือก่อนทำกิจกรรม ระหว่างทำกิจกรรมและหลังทำกิจกรรม

Customer Journey map

BEFORE	Activity ได้รับข่าวสารกิจกรรมจากอาจารย์ โดยอาจารย์จะเป็นผู้รับข่าวสารจากสถานที่จัดกิจกรรมหรือมหาวิทยาลัยมาแจ้งต่อ	Touchpoint การพูดคุยและการสื่อสารระหว่างอาจารย์ในกลุ่ม		Pain point ช่วงทางการกระจายข่าวสารนั้นไม่ทั่วถึงและไม่สามารถกระจายไปได้ทุกกลุ่มบางคนที่ช่องทางการรับข่าวสารหลายทางบางคนมีแค่ทางเดียว ทำให้ข้อมูลที่ได้รับนั้นไม่เหมือนกัน	opportunities สร้างช่องทางการกระจายข่าวสารที่ทั่วถึงและคนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งสามารถเพิ่มโดยที่เว็บ Supreme ของมหาวิทยาลัย ที่นี้สื่อกทุกคนสามารถเข้าถึงได้
	Activity ได้รับข่าวสารกิจกรรมจากเพื่อนและรุ่นพี่ที่เจอกันที่มหาวิทยาลัยโดยรุ่นพี่หรือเพื่อน ก็ได้มีการทราบบข่าวสารมาอีกทอดหนึ่ง	Touchpoint การพูดคุยและการสื่อสารกับทั้งแบบต่อหน้าและออนไลน์			
	Activity ได้รับข่าวสารกิจกรรมจากสโมสรมหาวิทยาลัยจากที่มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ และแฟนเพจของคณะ	Touchpoint สโมสรนักศึกษา			
	Activity ได้รับข่าวสารกิจกรรมจากแฟนเพจ PR SWU โดยเป็นแฟนเพจทางเฟซบุ๊กซึ่งเป็นแฟนเพจที่แจ้งข่าวสารทุกอย่างของมหาวิทยาลัย	Touchpoint แฟนเพจ PR SWU เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย			
DURING	Activity สมัครเข้าค่ายจิตอาสา โดยเดินทางไปสมัครด้วยตนเองตามระยะเวลาและสถานที่ที่กำหนดหรือสมัครเข้าร่วมกิจกรรมทางออนไลน์	Touchpoint การพูดคุยและการสื่อสารกับผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรม		Pain point เกมที่การคัดเลือกไม่ค่อยมีความน่าเชื่อถือและมาตรฐาน เกมที่การคัดเลือกไม่ชัดเจน เพราะการสัมภาษณ์นั้นใช้คำถามปลายเปิดผู้สมัครเลยไม่รู้ว่าจะเกมไหนในการคัดเลือกเป็นอย่างไร	opportunities มีปรับเปลี่ยนเกมการคัดเลือกให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นธรรมมากขึ้นซึ่งทางมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องกำหนดนโยบายในส่วนนี้ขึ้น
	Activity สัมภาษณ์/จับเวลา เพื่อกำหนดเลือกเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ซึ่งเป็นขั้นตอนหลักจากการสมัคร คือจะต้องมีการคัดเลือกเพื่อจะได้เข้าร่วมกิจกรรม	Touchpoint การพูดคุยและการสื่อสารกับนิสิตที่เป็น Staff ของค่าย			
	Activity ประกาศผลการสมัคร ซึ่งจะมีการเรียกผู้สมัครมารวมกันและและประกาศหรือประกาศผลทางออนไลน์	Touchpoint ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรม			
	Activity เดินทางไปเข้ากิจกรรม โดยรถโดยสารที่ทางผู้จัดกิจกรรมมีการจัดหาให้ หรือบางกิจกรรมก็ไม่มีรถให้ทำให้ต้องเดินทางไปเอง	Touchpoint ระบบขนส่งที่มีการจัดให้ระบบขนส่งที่ต้องเดินทางไปเอง			
AFTER	Activity เข้าทำกิจกรรม โดยทำตามสิ่งที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้จัดกิจกรรมแนะนำ	Touchpoint ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรม		Pain point งานที่ทำนั้นไม่มีความสุขเหตุผลผลกับชั่วโมงที่ได้รับ บางครั้งงานที่ทำก็หนักและเหนื่อยมาก ๆ แต่ชั่วโมงที่ได้รับกลับมานั้นน้อยเกินไป	opportunities ปรับเปลี่ยนชั่วโมงที่ได้รับให้มีความเหมาะสมผลกับชั่วโมงกิจกรรมที่ได้ทำลงไป
	Activity นำหลักฐานและเอกสารไปส่งที่ส่วนกิจการนิสิต หากมีการออกไปทำกิจกรรมที่ไม่ใช่ของมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง จะต้องมีการจัดเตรียมเอกสารไปส่ง	Touchpoint เจ้าหน้าที่ส่วนกิจการนิสิต			
	Activity ลงชื่อยืนยันว่ามาทำกิจกรรม โดยเซ็นชื่อหรือแบบฟอร์มเพื่อยืนยันตัวตนว่ามาทำกิจกรรม	Touchpoint ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรม			
	Activity เข้าเว็บไซต์ Supreme เพื่อตรวจสอบผลจากการทำกิจกรรมเป็นรายชั่วโมง	Touchpoint หน้าเว็บไซต์			
	Activity ตรวจสอบชั่วโมงกิจกรรมในเว็บไซต์โดยคลิกเข้าหัวข้อ ตรวจสอบกิจกรรม	Touchpoint เว็บไซต์มหาวิทยาลัย		Pain point ระบบมีการอัปเดตชั่วโมงช้าและบางครั้งแสดงชั่วโมงผิดหรือไม่แสดงเลย	opportunities มีการพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้มีความรวดเร็วในการดำเนินการขึ้นโดยทำการเพิ่มพื้นที่ในเซิร์ฟเวอร์เพิ่มเติมรองรับผู้ใช้จำนวนมาก

Before

เป็นช่วงเวลาก่อนที่ผู้ใช้จะเข้าสู่กระบวนการทำกิจกรรมซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ใช้ได้รับข้อมูลหรือหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ตนต้องการจะไปทำ ในกิจกรรมการหาข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างนั้นส่วนใหญ่จะรับข่าวสารจากแฟนเพจ PR SWU, อาจารย์, เพื่อนและรุ่นพี่เป็นหลัก

Touch point ที่พบคือหน้าแฟนเพจที่เข้าไปหาข่าวสาร กลุ่มไลน์ที่มีอาจารย์อยู่และจากการพูดแบบปากต่อปากซึ่งจะเห็นได้ว่ามีช่องทางการกระจายข่าวสารที่มากแต่ในความเป็นจริงนั้นช่องทางบางช่องทางนั้นยังมีผู้ที่ไม่ได้ติดตามและไม่ได้รับข่าวสารอยู่เลยซึ่งอาศัยแค่การสอบถามข้อมูลจากเพื่อนเป็นบางครั้งเท่านั้น

จากการเก็บข้อมูลจะพบ Pain point คือช่องทางการรับข่าวสารของหลายคนจะไม่เหมือนกันและมีบางคนที่ช่องทางการรับข่าวสารที่น้อย ความรู้สึกของคนที่มีช่องทางการรับข่าวสารที่มากจึงรู้สึกสบายใจมากกว่าคนที่ช่องทางการรับข่าวสารที่น้อยเพราะเมื่อมีช่องทางการรับข่าวสารที่แตกต่างและน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่าคุณมั่วข่าวสารนั้นน้อยมากและเบื่อหน่ายต่อการค้นหาข่าวสาร

ปัญหาในส่วนนี้ทำให้ได้เห็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขระบบการประชาสัมพันธ์คือการเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสารที่เป็นช่องทางหลักสำหรับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาและกระจายไปได้ในหลายช่องทาง

During

ช่วงที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการสมัครเข้าค่ายจิตอาสา และได้เข้าสัมภาษณ์หรือจับฉลากเพื่อเป็นการคัดเลือกจำนวนคนที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา กับ staff ที่รับผิดชอบกิจกรรม ซึ่งเป็น Touch point จากนั้นกลุ่มตัวอย่างก็รู้สึกมีความหวังว่าจะมีโอกาสได้รับการคัดเลือกให้ได้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ก็พอผลที่ออกมาพบว่าไม่ได้รับคัดเลือกก็เลยมีความรู้สึกผิดหวังอยู่เล็กน้อย เมื่อเวลาผ่านไปก็ได้รับรู้ข้อมูลในภายหลังว่าระบบการคัดเลือกของกิจกรรมที่ตนเองไปสมัครนั้น staff ของกิจกรรมจะเลือกคนใกล้ชิดและคนรู้จักก่อนซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ รู้สึกโกรธและผิดหวังกับระบบการคัดเลือกเป็นอย่างมาก

Pain point ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับระบบการรับสมัครคือมาตรฐานการคัดเลือกที่ไม่มีคุณภาพ จากเหตุการณ์ลักษณะนี้จึงอยากให้มหาวิทยาลัยควรพิจารณานโยบายเกี่ยวกับการจัดค่ายกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยใหม่ให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หลังจากหากิจกรรมและทำการสมัครก็เข้าสู่กระบวนการทำกิจกรรมซึ่งภายในระหว่างทำกิจกรรมจิตอาสาได้มีการประสานงานกับผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมที่จะเป็นผู้ที่คอยบอกว่าจะให้ทำอะไรบ้างในกิจกรรมนั้น บางครั้งงานที่ทำก็มากจนเกินความสามารถหรือหนักเกินไปจนผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้นรู้สึก

สิ่งที่ทำนั้นรู้สึกไม่คุ้มค่ากับแรงงานที่ตนได้เสียไปทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นบางกิจกรรมรู้สึกเสียพลังงานเวลาตามหาข่าวสารกิจกรรมและสมัครเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งในกระบวนการทั้งหมดนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความตั้งใจจะทำเพราะจิตอาสา แต่กลุ่มตัวอย่างหลายคนได้ให้ความเห็นไว้ว่า “อยากทำให้จบ ๆ ไป” เพียงเท่านั้น จึงอยากให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการคิดผลการทำกิจกรรมปรับความเหมาะสมเกี่ยวกับงานที่ทำ และผลตอบแทนให้คุ้มค่ามากกว่านี้

After

เป็นช่วงเวลาหลังจากที่ผู้ใช้ได้ทำกิจกรรมจิตอาสาเสร็จเรียบร้อยแล้วซึ่งจะเป็นช่วงที่ผู้ใช้จะต้องทำการลงชื่อยืนยันหรือส่งหลักฐานในการทำกิจกรรมจิตอาสาให้กับส่วนกิจการนิสิตและหลังจากนั้นผู้ใช้จะทำการเข้าไปตรวจสอบชั่วโมงกิจกรรมในเว็บไซต์ของมหาลัย โดยมี Touch point คือ เจ้าหน้าที่ส่วนกิจการนิสิต และ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

จากการเก็บรวบรวมและสังเกตข้อมูลจะพบว่าได้ ปัญหาและ Pain Point คือ ความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูลชั่วโมงกิจกรรมที่ขึ้นบนเว็บไซต์ ทำให้ความรู้สึกส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการที่พบเจอความล่าช้านั้นรู้สึกไม่ดีขึ้นไปถึงอารมณ์โกรธเพราะชั่วโมงกิจกรรมที่ได้ทำลงไปนั้นไม่ยอมแสดงผลบนเว็บไซต์ซักทีและเมื่อติดต่อให้ทางเจ้าหน้าที่แก้ไขโดยใช้เวลาซักพักใหญ่กว่าที่ชั่วโมงกิจกรรมจะขึ้นแสดงว่าได้ทำไปแล้วนั้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีอารมณ์ที่ดีขึ้น โลงใจเพราะชั่วโมงกิจกรรมได้แสดงผลว่าทำเสร็จแล้ว

ปัญหาที่ได้พบเจอแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีการอัปเดตข้อมูลที่รวดเร็วและเรียลไทม์มากขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มตัวเลือกกิจกรรมที่หลากหลายเป็นการเปิดโอกาสให้นิสิตได้เลือกกิจกรรมที่มากขึ้น

2.5 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลทางคณะผู้จัดทำได้แบ่งสรุปผลการศึกษาออกเป็น 2 หัวข้อดังนี้

2.5.1 สรุปผลจากการสัมภาษณ์

จากการได้ศึกษาประสบการณ์การใช้งานระบบกิจกรรม ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 5 คน มีผลสรุปดังนี้

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์พบว่านิสิตแต่ละคนนั้น มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเรื่องกิจกรรมที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการที่อาจารย์ที่ปรึกษา รุ่นพี่ในคณะในสาขานำข้อมูลมาให้ หรือจะเป็นการที่ติดตามข้อมูลข่าวสารเองจากทางแฟนเพจและการเห็นป้ายประกาศรับสมัครเข้าค่ายที่มหาวิทยาลัยซึ่งช่องทางดังกล่าวทั้งหมดล้วนยังเป็นช่องทางที่ไม่ทั่วถึงสำหรับนิสิตทั้งมหาวิทยาลัยเพราะส่วนใหญ่เป็นการกระจายข่าวสารแบบปากต่อปากในแวดวงเพื่อน รุ่นพี่และอาจารย์เพียงเท่านั้น

ความรู้สึกลองไปทำกิจกรรมจิตอาสา

การทำกิจกรรมลงทำค่ายจิตอาสาที่ให้ความรู้สนุกสนาน ได้ช่วยเหลือคนที่ไร้โอกาส แต่ก็แค่เป็นแค่บางกิจกรรมส่วนใหญ่กิจกรรมที่ทำจะค่อนข้างใช้เวลาและค่าใช้จ่ายไปอย่างเสียเปล่า เพราะ ส่วนตัวคิดว่าการทำกิจกรรมจิตอาสาควรจะทำด้วยความสมัครใจของแต่ละคน แต่กับต้องทำเพื่อผ่านและจบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ หรือก็คือการบังคับทำนั่นเอง อีกเหตุผลก็การไปค่ายบางสถานที่นิสิตต้องห่อหิ้วข้าวและบ้านอย่างมาก ทำให้อาจทำให้ครอบครัวเป็นห่วงและด้านค่าใช้จ่ายทั้งการกิน การเดินทาง บางครอบครัวไม่ได้มีฐานะมากพอ

ปัญหาที่ผู้ให้บริการพบจากการใช้งานบริการระบบกิจกรรมจิตอาสา

จากการสัมภาษณ์ได้ผลสรุปออกมาว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ให้บริการพบเจอเกี่ยวกับการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสา คือ

1. ปัญหาการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมมากพอ ทำให้นิสิตหลายคนได้รับข่าวสารที่ไม่เพียงพอที่เกี่ยวกับกิจกรรม มีหลากหลายกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานที่นิสิตหลายคนไม่มีทางทราบเลยหากไม่ได้เดินทางไปถามเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่การจะได้รับรู้ข้อมูลเชิงลึกต่าง ๆ นั้นนิสิตได้รับรู้มาจากคนใกล้ชิดตัวอย่าง รุ่นพี่ เพื่อน หรือ อาจารย์ในเอกเพียงเท่านั้น ซึ่งหากนิสิตคนไหนไม่ได้มีคอนเนกชันกับบุคคลที่รู้เรื่องดังกล่าวเป็นไปได้อย่างยากมากที่จะทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการจัดการชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสาในเว็บไซต์ที่ไม่สามารถอัปเดตชั่วโมงได้อย่างทันท่วงที มีความล่าช้าในการดำเนินการอัปเดตข้อมูลขึ้นบนเว็บไซต์ ยกตัวอย่าง กรณีเช่นหลังจากทำกิจกรรมจนเสร็จแล้วชั่วโมงกิจกรรมที่ได้ทำลงไปใช้เวลาหลายวันก็ไม่ขึ้นอัปเดตในระบบซักทีโดยสุดท้ายใช้เวลาถึงเกือบเดือนกว่าที่ระบบจะอัปเดตชั่วโมงที่ได้ทำลงไป
3. แคมเปญการคัดเลือกไม่ค่อยมีความน่าเชื่อถือ ในการคัดเลือกผู้จัดกิจกรรมนั้นก็ไม่ได้มีการแจ้งเกณฑ์ในการคัดเลือกไว้อย่างชัดเจนหรือบางครั้งวิธีในการคัดเลือกก็ไม่ใช่ธรรมเนียมการเอาพรรคพวกตัวเองเข้าทำกิจกรรมเป็นหลัก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการใช้งานบริการระบบกิจกรรมจิตอาสา

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อจิตอาสาไปในทิศทางเดียวกันคือ

ทำกิจกรรมจิตอาสาเพื่อให้สามารถจบการศึกษาได้ การ

ทำกิจกรรมที่ผู้ทำไม่มีใจในการทำเห็นแค่ทำเพื่อผ่านไปกลุ่มตัวอย่างจะให้เหตุผลว่ายุ่งยากในทุก ๆ ขั้นตอนตั้งแต่การการลงสมัครที่ลำบาก บางครั้งก็ไม่รับ การกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงนิสิตบางรายก็ไม่รับรู้ค่ายจิตอาสาเท่าที่ควรทั้งๆที่ติดตามทั้งเพจของมหาวิทยาลัย การเข้าค่ายจิตอาสาบางครั้งก็ต้องเดินทางไปสถานที่ที่ไกลทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นในบางกิจกรรม ซึ่งการ

ทำกิจกรรมหลายครั้งก็จะรวมเป็นเงินจำนวนมากบางครั้งครบครวไม่ได้มีฐานะขนาดนั้น และการ

ทำกิจกรรมการสวัสดิการดูแลก็ได้ไม่ได้ควบคุมพอเพราะบางครั้งนิสิตก็มีจำนวนมากเกินไปทำให้สถานที่ และอาจารย์ดูแลได้ไม่ทั่วถึง หลังจากที่ได้กลับมาจาก

ทำจิตอาสาที่ยังมีปัญหาในการเช็คชั่วโมงกิจกรรมที่ชั่วโมงกิจกรรมที่เพิ่มขึ้นซ้ำจนทำให้เกิดความกังวลใจ รวมๆ แล้วก็มีทั้งสิ่งที่ทางมหาวิทยาลัยต้องปรับปรุงและแก้ไข

2.5.2 สรุปผลจาก User Journey Map

จากการที่ได้ทำ User Journey Map ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนนั้นมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการทำกิจกรรมจิตอาสาในลักษณะที่แตกต่างกัน

ส่วนใหญ่ได้มีการรับรู้ข่าวสารมาจาก แฟนเพจ PR SWU ส่วนในช่องอื่นจะรับรู้จากอาจารย์ที่ปรึกษาและจากรุ่นพี่ที่รู้จัก

ปัญหาในส่วนนี้ก็คือ ผู้ที่รับรู้ข่าวสารกิจกรรมจะถูกจำกัดให้เป็นส่วนน้อยที่รู้ถึงข่าวสารนั้น ทำให้การรับรู้ข่าวสารกระจายไปไม่ทั่วถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงอยากให้มีการกระจายข้อมูลให้มีการรับรู้โดยทั่วไปและทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสาโดยที่ไม่จำกัดกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้มีการพบเจอปัญหาในการทำกิจกรรมโดยปัญหาที่พบคือ การได้ชั่วโมงในการทำกิจกรรมน้อยเกินไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรม 3 วัน 2 คืน แต่กลับได้ชั่วโมงกิจกรรมอยู่เพียงแค่ 20 ชั่วโมง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมองว่าน้อยเกินไปและต้องการที่จะให้มีการแก้ไขในส่วนนี้โดยการเพิ่มการให้ชั่วโมงกิจกรรมให้เหมาะสมกับความเป็นจริง

อีกทั้งยังมีความปัญหาในการคัดเลือกผู้ที่ได้เข้าไปทำกิจกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างได้พบว่าการเลือกบุคคลที่เข้าไปทำกิจกรรมนั้นบางกิจกรรมจะเลือกคนที่คุ้นเคย รู้จักหรือใกล้ชิดกับผู้ที่เป็นคนจัดกิจกรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมองว่าการกระทำลักษณะนี้เป็นการทุจริต ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงต้องการให้มีการแก้ไข โดยการปรับปรุงโครงสร้างของการคัดเลือกให้มีความโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรมแก่ผู้ที่ลงสมัครเพื่อไปทำกิจกรรมนั้น

หลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำกิจกรรมแล้วกลุ่มตัวอย่างได้มีการเข้าไปสำรวจดูชั่วโมงกิจกรรมที่หน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยโดยทันที แต่ปัญหาที่พบก็คือการอัปเดตของเว็บไซต์ที่ล่าช้า ทำให้จำเป็นต้องรอเป็นระยะเวลาหนึ่ง ชั่วโมงการทำกิจกรรมจึงจะอัปเดต ทำให้กลุ่มตัวอย่างกังวลและกลัวว่าจะไม่ได้ชั่วโมงในระหว่างที่รอเว็บไซต์อัปเดต แต่เมื่อเว็บไซต์อัปเดตแล้วกลุ่มตัวอย่างก็สบายใจที่ได้ชั่วโมงกิจกรรม กลุ่มตัวอย่างจึงอยากให้เกิดการที่เว็บไซต์อัปเดตล่าช้าโดยการทำให้เว็บมีการแสดงผลชั่วโมงกิจกรรมที่ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

3. แนวคิด/แนวทางในการส่งเสริม แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. เพิ่มระบบการลงทะเบียนกิจกรรมจิตอาสาลงบนในหน้าเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัยเพื่อที่นิสิตทุกคนสามารถเข้าถึงและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดายและเท่าเทียม ไม่ต้องยุ่งยากไปลงทะเบียนกิจกรรมต่าง ๆ เอง
2. ปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์เว็บไซต์ให้มีความเสถียรในการทำงานให้รวดเร็วและรองรับการเข้ามาใช้งานได้มากขึ้น

ด้านประชาสัมพันธ์

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มีความครอบคลุมและสามารถเข้าถึงได้ในง่าย
2. มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์และในทุกแพลตฟอร์ม

ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย

1. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้ชั่วโมงในการทำกิจกรรมให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
2. ปรับเปลี่ยนสถานที่จัดทำกิจกรรมให้เหมาะสมกับระยะทาง
3. เสนอให้การทำกิจกรรมจิตอาสาปรับเปลี่ยนเป็นจากการบังคับให้เป็นระบบสมัครใจเพราะไม่ใช่ทุกคนมีความสะดวกในการทำกิจกรรมอาสาเนื่องจากปัญหาส่วนตัวต่าง ๆ เช่น งานพิเศษ หรือ การเรียน
4. มีกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเข้าร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาอย่างยุติธรรมชัดเจนและโปร่งใสโดยไม่มีการรับเอาแต่คนใกล้ชิดตัวจนก่อให้เกิดเป็นระบบเส้นสาย
5. เพิ่มคณะอาจารย์ หรือ ผู้ดูแลประจำค่ายให้มากขึ้น เพื่อสามารถดูแลนิสิตได้ทั่วถึง

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา (รายบุคคล)

1. นายชัชพงศ์ นามรักษ์ 61101010310

จากการที่ได้ทำโครงการตั้งแต่ต้นจนจบ สิ่งที่ได้เรียนรู้คือกระบวนการคิดและวิธีการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นวิธีการเก็บข้อมูล หลักการสัมภาษณ์ การตั้งคำถามอย่างไรที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นที่สุด และวิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์

2. นายนพนนท์ โคยามา 61101010321

การจากที่ได้ศึกษาทำให้ได้เรียนรู้ถึงวิธีการศึกษาผู้ใช้ ได้รู้ถึงวิธีต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม ได้เรียนรู้อีกการตั้งคำถามต่าง ๆ ว่าควรตั้งคำถามอย่างไรให้ตรงประเด็นมากที่สุด อีกทั้งยังได้รู้วิธีการเขียน Journey Map ว่าควรเขียนอย่างไรเพื่อที่จะได้เข้าใจข้อมูลจากผู้ใช้อย่างยิ่งขึ้น

3. นายภัทรภณ เทศดี 61101010330

การได้ทำโครงการครั้งนี้ทำให้ได้ฝึกการวางแผน การวิเคราะห์ข้อมูลจากที่ได้สัมภาษณ์ผู้ใช้งานจริงๆ การได้คิดหัวข้อตั้งคำถามออกมาแล้วได้คำตอบออกมาอย่างหลายๆคนที่ให้สัมภาษณ์ทั้งของเราและของเพื่อนในกลุ่ม การได้ทำ Journey map ในครั้งแรกทำได้ไม่ละเอียดดี และได้แก้ไขไปในครั้งที่2 จากเหตุการณ์นี้สิ่งที่ได้รู้การทำงานที่ขาดความรู้และความรอบคอบก่อนที่จะส่งงานทุกๆประเภทงานจะทำให้เราต้องเสียเวลาทำใหม่อีกครั้งหรือสูญเสียงานนั้นไปเลย โดยรวมสิ่งเหล่านี้ก็คือประสบการณ์

4. นายศุภณัฐ คาบุตร 61101010336

จากการที่ได้ทำโครงการ ทำให้ได้ทราบกระบวนการคิดและความเข้าใจหรือการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ได้มากขึ้นและการเก็บข้อมูลก็มีขั้นตอนในแต่ละขั้นตอนที่เรียงเป็นลำดับเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังได้เรียนรู้ความคิดของเพื่อน ๆ แต่ละคนในกลุ่มที่มีต่องาน แต่ละคนมีความสามัคคีในการทำงานเป็นอย่างมาก

5. นายอิสรา มหาราช 61101010340

ได้ความถึงในรายละเอียดของ User study รูปแบบของการเก็บข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์คือคำถามที่จะนำไปสัมภาษณ์นั้นต้องมีเนื้อหาและลักษณะเป็นอย่างไร การทำ Persona การทำ Customer journey map ที่ได้ทำให้ครัวเรือนนั้นยังไม่ค่อยเข้าใจแต่ได้มีการลองทำและปรับแก้ไขมาหลายครั้งจึงเกิดเป็นความรู้ใหม่และสามารถทำได้ และได้เรียนรู้วิธีการสังเกตผู้ใช้งานสามารถรู้ Painpoint จากการให้ผู้ใช้งานเล่าเรื่องให้ฟังได้

6. นายคามิน นามวิชา 61101010725

จากการที่ได้ร่วมมือกันทำ Project รายวิชา User Studies ขึ้นนี้นั้นทำให้ได้ทราบความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมหรือศึกษาข้อมูลผู้ใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลผู้ใช้งาน รวมไปถึงการทำ Customer Journey Map ที่เราทราบและเห็นภาพขั้นตอนปัญหา จุด Touchpoint ต่าง ๆ ในภาพรวมและยังได้เรียนรู้ถึงหลักการในการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานว่าควรมีการพูดคุยหรือการเรียงลำดับคำถามจากสำคัญก่อนไปหลังอย่างไร นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในการวางแผนหรือนัดแนะประชุมในการทำงานเพื่อแบ่งเวลาและงานออกไปตามแต่ละส่วนของแต่ละคนเพื่อให้งานโดยรวมออกมาสำเร็จคล่องตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

7. นายวิศ อนันต์ธโนดม 61101010733

การได้ศึกษาวิชานี้ทำให้ได้รับรู้ถึงการเก็บเกี่ยวข้อมูลของผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์จ้ององค์กร โดยสิ่งที่เห็นชัดที่สุดคือการสร้างการ Customer Journey Map และเข้าได้มากขึ้น เป็นทักษะที่มีประโยชน์และสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตต่อไปได้

4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน Project (รายบุคคล)

1.นายชัชพงศ์ นามรักษ์ 61101010310

ทักษะที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน Project คือ เรื่องของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการเป็นผู้พูดและผู้ฟัง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พูดคุยกัน และ ร่วมกันหาจุดตรงกลางที่คนทั้งกลุ่มยอมรับ

เห็นด้วยในแต่ละเรื่อง ในแต่ละปัญหา และ ยังทำให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งเวลา และการตรงต่อเวลา

2.นายณพนนท์ โคยามา 61101010321

จากการที่ได้ทำงาน Project ทำให้ได้เรียนรู้วิธีการทำงานหลาย ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นการทำงานกับเพื่อน ๆ ในทีม โดยที่ไม่ได้เจอกัน แต่ก็ยังสามารถช่วยกันทำงานให้งานออกมาดีได้ หรือแม้แต่การจัดสรรเวลาที่ไม่ตรงกันของเพื่อน ๆ ในทีม แต่ก็ยังสามารถหาเวลามาทำงานด้วยกัน อีกทั้งยังได้ฝึกทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการสัมภาษณ์ เป็นต้น

3.นายภัทรภณ เทศดี 61101010330

การได้ทำ Project ร่วมกับเพื่อนในกลุ่มทักษะที่ได้หลักๆ คือ การทำงานเป็นทีม ที่ต้องแบ่งกันอย่างเท่าๆกัน ทำหน้าที่ของตัวเองให้เต็มที่รู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบ การจัดสรรเวลาส่วนตัวของแต่ละคนเพื่อมาร่วมกันทำงาน ระดมความคิดว่าสิ่งไหนดี ไม่ดี และพอได้สิ่งที่ดีที่สุดก็แยกย้ายกันไปทำหน้าที่ของตน ระหว่างนั้นก็จะมีการส่งงานเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มช่วยเช็คว่าคุณต้องไหม สุดท้ายคือการรวมงานทั้งหมดและจัดเรียบเรียงให้สวยงามตรงงานให้เรียบร้อยเป็นการฝึกความละเอียดรอบคอบก่อนจะส่งเพื่อลดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด

4.นายศุภณัฐ ดาบุตร 61101010336

ได้รับทักษะความคิดที่กว้างมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการคิดงานให้แตกต่างและเป็นไปได้หรือความคิดที่ผสมผสานของคนในกลุ่มและการช่วยแก้ไขปัญหาาร่วมกันเราอยู่

5.นายอิสรา มหาราช 61101010340

ได้ทักษะในการวางแผนในการทำงานสามารถเวลาแผนและกำหนดระยะเวลาในการทำงานเป็นช่วง ๆ ได้ สามารถวางแผนและแบ่งงานกับสมาชิกในกลุ่มทำให้สมาชิกสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ และรู้จักการเขียนวิเคราะห์และการเขียนสรุปข้อมูลที่ได้มีการรวบรวมมา

6.นายคามิน นามวิชา 61101010725

จากการที่ได้ทำโปรเจกต์ของรายวิชา User Studies นั้นทักษะสำคัญที่ได้มาเลยก็คือ ทักษะในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นหนึ่งในใจเดียวกันมากขึ้นและมีทักษะในการสังเกตเพื่อมองหาปัญหาหรือข้อมูลเพื่อรวบรวมเอามาวิเคราะห์ผลที่ได้ออกมา นอกจากนี้ยังมีทักษะการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่ได้เรียนรู้ว่าควรมีลักษณะแนวทางในการพูดให้สัมภาษณ์ยังไงเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจในคำถามที่เราต้องการจะสื่อให้เขาฟัง

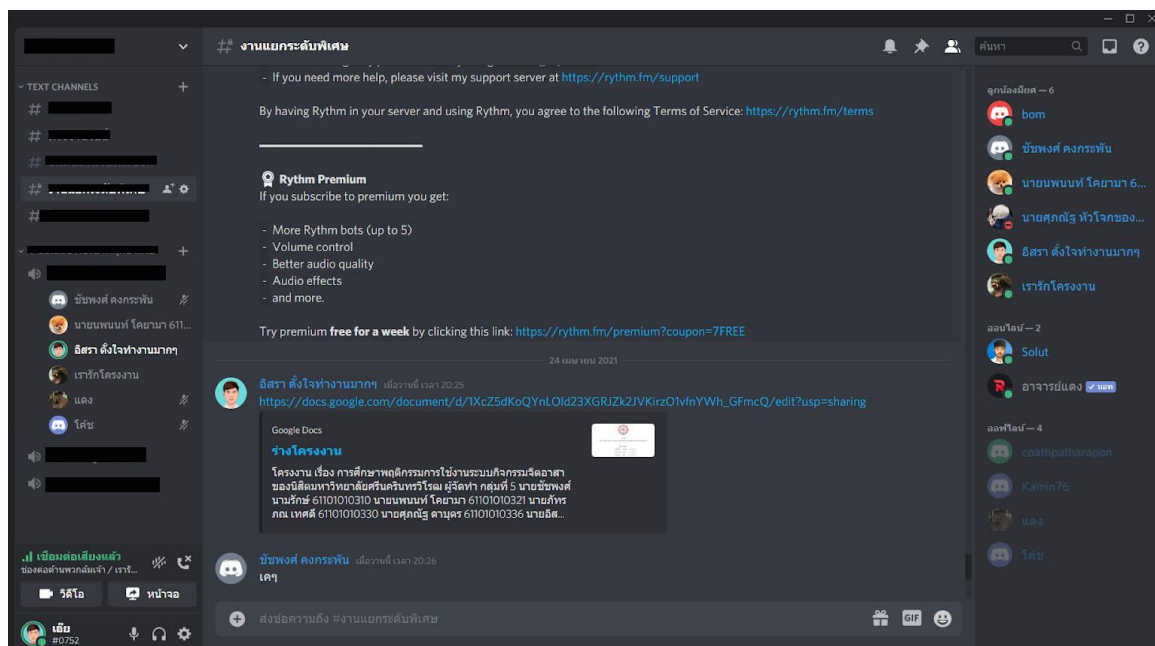
7.นายวิศ อนันต์ธโนดม 61101010733

หลักจากการที่ได้ทำ Final Project ของรายวิชาแล้วนั้น ได้ทักษะการทำงานร่วมกันโดยที่ “ไม่ได้เจอกัน” ได้ ถือเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ได้พบเป็นครั้งแรกเป็นสิ่งที่สามารถนำไปพัฒนาต่อไปในอนาคตได้

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

จากที่ได้ร่วมกันคิดจัดทำโครงการ พฤติกรรมการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการทำโครงการนั้นโดยรวมจะผ่านไปได้อย่างราบรื่นเนื่องจากสมาชิกในกลุ่มผ่านการทำโครงการมาพอสมควรแล้วยังเป็นสมาชิกเดิมที่ทำงานด้วยกันอยู่บ่อยครั้งทำให้การตกลงกันเป็นไปได้ด้วยดี แต่ถึงอย่างนั้นการทำก็ย่อมจะพบปัญหาที่ไม่ได้คาดไว้ ปัญหาที่พบคือการทำ Journey map โดยทางกลุ่มของเราได้ส่ง Journey map ไปให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาประจำวิชาให้ช่วยแนะนำและได้ผลออกมาคือ Journey map ขาดความละเอียดในตัวเนื้อหา ทำให้กลุ่มเราต้องนำมาเร่งแก้ไข และคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนี้อาจเกิดจากความบกพร่องขาดความรู้ในการทำ Journey map อาจไม่รอบคอบในการตรวจสอบก่อนที่จะส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาดู ปัญหาต่อมาคือเวลา จากที่กล่าวไปว่าสมาชิกของกลุ่มเป็นสมาชิกที่ทำงานร่วมกันมาหลายงานทำให้อาจมีการเอื้อยเอื้อย การบริหารจัดการเวลาในการทำงานที่ไม่เร่งรีบทำให้ต้องมาเร่งทำตอนใกล้จะถึงวันส่ง เกิดความเหนื่อยล้าเนื่องจากต้องเร่งงานให้เสร็จก่อนวันส่ง นับว่าเป็นความผิดพลาดเป็นอย่างมาก ทางกลุ่มเราจึงถือว่าเป็นประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มครั้งหน้าต่อไป

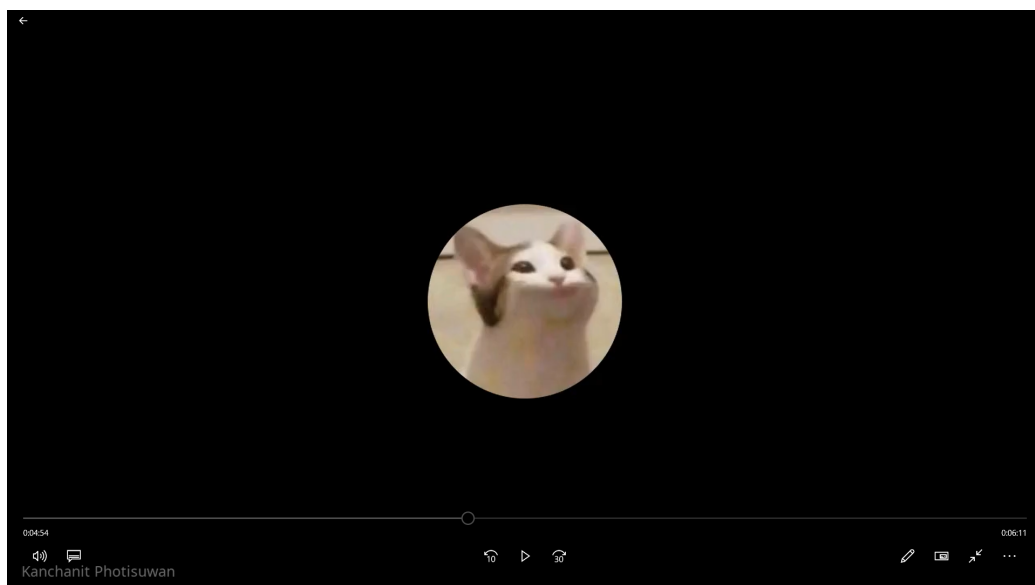
ภาคผนวก



ภาพการพูดคุยและการประชุมเกี่ยวกับการทำงานโดยใช้โปรแกรม Discord



ภาพ
เก็บ



การ

ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผ่าน Google meet และขอบันทึกวิธีโอจากผู้ให้สัมภาษณ์มาเก็บข้อมูล

ภาพหน้าแฟนเพจ PRswu ที่แจ้งข่าวสาร

