



โครงการปลายภาคเรียน CS 384 - HCI  
แพลตฟอร์มแก้ปัญหามหาวิทยาลัย  
TUFIX APPLICATION

สมาชิก

6509650229	กาญจนพ	บัวรอด
6509650369	ณริพัฒน์	รุ่งรำพรรณ
6509650419	เดชิต	จันทร์ลี
6509650427	ทานตะวัน	จิตสาร
6509650443	รัชพัฒน์	วิลาราช
6509650500	นัทพร	ต้นติกุลพาณิชย์
6509650765	อชิรญาณ	ชูเชิด
6509650781	อุ้มบุญ	ระภาณูสิทธิ์

อาจารย์ประจำวิชา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัมพาพรรณ พันธุ์จิตร

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

คพ.384 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และคอมพิวเตอร์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ค
สารบัญรูปภาพ	ง
ภาพรวมของโครงการ	1
a) โครงการเป็นระบบเกี่ยวกับอะไร	1
b) ประโยชน์ของระบบที่มีต่อผู้ใช้งาน	1
c) Platform เป้าหมายของระบบ	1
ภาพรวมกระบวนการการเก็บรวบรวมข้อมูล	1
a) วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	1
i) เล่าถึงวิธีการทั้งหมดที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	1
ii) ข้อคำถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	1
b) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ที่ให้ข้อมูลทุกคน	3
i) จำนวนของผู้ให้ข้อมูล	3
ii) แต่ละท่าน ให้ระบุนามสมมติหรือชื่อเล่น	3
iii) บทบาทที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (เช่น เป็นผู้พักอาศัย นิติฯ แม่บ้าน)	3
iv) ข้อมูลประชากร (เช่น อายุ อาชีพ เพศ อุปกรณ์และระบบ OS ที่เข้าถึงได้)	3
ขอบเขตของโครงการ	4
a) ระบุ Feature / function ของระบบ	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
a) ตัวอย่างการทำ Thematic analysis หรือ Affinity diagram	5
b) ตัวอย่างการทำ User segment	10
c) ระบุจำนวน User segment ที่นักศึกษามีวิเคราะห์ได้	11
Persona	12
a) รูปแบบพฤติกรรม (Behavioral pattern) ของ Persona หลักของระบบ	12
b) สร้าง 1 Persona หลักของระบบ	13

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
Scenario & Task analysis	14
a) สร้าง 1 Scenario การใช้งานของ Persona หลัก	14
b) Task analysis ของ 1 Task หลักของระบบ (ที่ไม่ใช่การ Login หรือ register)	16
c) User flow ของ task ในข้อ 7b	17
ระบบต้นแบบ (ของ Mid-project review)	18
a) Low-fidelity prototype แสดงให้เห็น Task หลักในข้อ 7	18
b) ในเล่มรายงาน ใส่เป็น screenshot พร้อมคำอธิบาย	18
ระบบต้นแบบ (ของ Final-project review)	21
a) สิ่งที่ได้ปรับปรุงมาจาก prototype ตอน Mid-project	21
b) High-fidelity prototype ที่สามารถกดได้ และมีการโต้ตอบกับผู้ใช้งาน	22
c) แนวคิดในการออกแบบเชิง Visual design	23
i) Color schemes / 60-30-10 rule	23
ii) Icon glossary ของ icon ที่เลือกใช้ในระบบ	24
iii) Color symbolism (ถ้ามี)	26
d) ในเล่มรายงาน ใส่เป็น screenshot พร้อมคำอธิบาย	27
e) ระบุลิงก์ไปยัง prototype	32
การทดสอบ Usability testing	33
a) Scenario ในงานทดสอบ (ทดสอบ Task หลักของระบบ)	33
b) มาตรวัด (Usability metrics)	33
c) เกณฑ์ในการผ่านการทดสอบ	34
d) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ร่วมการทดสอบทุกคน (จำนวน 5 คน)	34
i) แต่ละท่าน ให้ระบุนามสมมติหรือชื่อเล่น	34
ii) บทบาทที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (เช่น เป็นผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ)	34
iii) ข้อมูลประชากร (เช่น อายุ อาชีพ เพศ อุปกรณ์และระบบ OS ที่เข้าถึงได้)	34
e) สรุปผลที่ได้จากการทดสอบ	
รายละเอียดสมาชิกในกลุ่ม	35

ภาคผนวก	ฉ
---------	---

สารบัญตาราง

	หน้า
รูปแบบพฤติกรรม (Behavioral pattern) ของ Persona หลักของระบบ	14
Scenario Analysis	14
Icon glossary ของ icon ที่เลือกใช้ในระบบ	24

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
Affinity diagram	5
• ภาพที่ 1 ประสบการณ์การแจ้งปัญหาในปัจจุบัน	5
• ภาพที่ 2 ผลกระทบจากการที่ไม่มีระบบที่มีประสิทธิภาพ	5
• ภาพที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ 7	6
• ภาพที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการแก้ปัญหา	6
• ภาพที่ 5 ปัญหาที่พบและผลกระทบ8	7
• ภาพที่ 6 ความคาดหวังและความต้องการของระบบใหม่	8
• ภาพที่ 7 อุปสรรคและความท้าทาย	9
• ภาพที่ 8 ช่องทางการแจ้งปัญหาที่ต้องการ	9
• ภาพที่ 9 User segment(1)	10
• ภาพที่ 10 User segment(2)	11
Persona	13
• ภาพที่ 11 System Persona	13
Scenario + Task analysis	15
• ภาพที่ 12 scenario mapping	15
• ภาพที่ 13 Task Flow	16
• ภาพที่ 14 User Flow	17
ระบบต้นแบบ(Mid-project review)	18
• ภาพที่ 15 หน้า login	18
• ภาพที่ 16 หน้า home	18
• ภาพที่ 17 หน้าระบุปัญหา	19
• ภาพที่ 18 หน้าสถานะการแจ้งปัญหา	19
• ภาพที่ 19 หน้ารายละเอียดสถานะของการแจ้งปัญหา	20
ระบบต้นแบบ (Final-project review)	22
• ภาพที่ 20 ภาพรวม High-fidelity prototype	22

สารบัญรูปภาพ(ต่อ)

	หน้า
แนวคิดในการออกแบบเชิง Visual design	23
• ภาพที่ 21 Monochromatic Color Scheme	23
• ภาพที่ 22 หน้า login	27
• ภาพที่ 23 หน้าหลัก	27
• ภาพที่ 24 แก์ไซรูปภาพโปรไฟล์	28
• ภาพที่ 25 หน้าการแจ้งปัญหาการซ่อมแซม	29
• ภาพที่ 26 หน้าดำเนินการแจ้งปัญหาเสร็จสิ้นเมื่อกดปุ่มส่ง	29
• ภาพที่ 27 หน้าสถานะการแจ้งปัญหา	30
• ภาพที่ 28 หน้ารายละเอียดการแจ้งปัญหา	31
• ภาพที่ 29 หน้าการให้คะแนนและแสดงความคิดเห็น	31
• ภาพที่ 30 หน้าบอร์ดติดต่อ	32
• ภาพที่ 31 หน้าการแจ้งเตือน	32
• ภาพที่ 32 หน้าการตั้งค่า	

## 1) ภาพรวมของโครงการ

### a. โครงการเป็นระบบเกี่ยวกับอะไร

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุด เช่น โต๊ะเรียน เก้าอี้ โปรเจกเตอร์ แอร์ ไฟฟ้า และอื่น ๆ โดยระบบนี้จะช่วยให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร สามารถแจ้งปัญหาที่พบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้งานสามารถรายงานปัญหาที่พบได้อย่างง่ายดายผ่านแอปพลิเคชันมือถือ

### b. Platform เป้าหมายของระบบ

- แอปพลิเคชันมือถือ: รองรับทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต

### c. ประโยชน์ของระบบที่มีต่อผู้ใช้งาน

#### i. นักศึกษาและอาจารย์:

1. สามารถแจ้งปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินที่ชำรุดได้อย่างสะดวก
2. ติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาได้แบบเรียลไทม์ ลดความไม่แน่นอน
3. รับการแจ้งเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะของการแก้ไขปัญหา ทำให้สามารถรู้ความคืบหน้าได้ทันที
4. สร้างความเชื่อมั่นว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข

#### ii. เจ้าหน้าที่:

1. สามารถรับรู้ปัญหาและมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทันที
2. จัดการปัญหาต่างๆ ได้เป็นระบบระเบียบ ลดความซับซ้อนในการทำงาน

## 2) ภาพรวมกระบวนการการเก็บรวบรวมข้อมูล

### a. วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

#### i. วิธีการทั้งหมดที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

กระจายการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก(Dep Interview) โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

#### ii. ข้อคำถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. คำถามสำหรับนักศึกษาหรืออาจารย์ผู้ต้องการแจ้งเรื่อง

#### ข้อมูลส่วนบุคคล

1. อายุ
2. อาชีพ
3. อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ เช่น คอม, มือถือ, tablet, pager
4. เพศ

### คำถามทั่วไป

5. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ
6. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?
7. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?
8. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?
9. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?
10. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?
11. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?
12. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?
13. ในกรณีปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?
14. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?
15. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?
16. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?
17. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?
18. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่า จะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?
19. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?
20. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?
21. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

### 2. คำถามสำหรับเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เป็นคนรับเรื่องแก้ไข

#### ข้อมูลส่วนบุคคล

1. อายุ
2. อาชีพ
3. อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ เช่น คอม, มือถือ, tablet, pager
4. เพศ



### คำถามทั่วไป

5. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น
6. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?
7. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?
8. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?
9. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?
10. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?
11. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของของคุณอย่างไร?
12. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?
13. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของของคุณมากที่สุด?
14. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?
15. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?
16. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทใดที่คุณคิดว่าจะช่วยทำให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?
17. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของของคุณหรือไม่? อย่างไร?
18. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

### **b. รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ที่ให้ข้อมูลทุกคน (หน้า 29s-100)**

- i. จำนวนของผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด 25 คน อาจารย์ 8 คน เจ้าหน้าที่ 8 คน นักศึกษา 9 คน
- ii. โดยระบุนามสมมติ มีนามสมมติดังนี้

tong, เอ้, เบส, นก, มีมี, แก็ก, มะลิ, กะทิ, กู๊ด, ว่าน, ศรี, โชค, แคนดี้, ภาขวัญ, แอม, หทัย, นิด, แก้ว, ขวัญ, จิต, กรณ์, พีช, น้ำ, t, นิวิ

- iii. บทบาทที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ
- iv. ข้อมูลประชากรที่ใช้ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ อุปกรณ์และระบบ OS

### 3) ขอบเขตของโครงการงาน

#### a. Feature ของระบบ

##### i. ฟังก์ชันการแจ้งปัญหา

- การส่งรายงานปัญหา: ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาที่พบได้อย่างง่ายดาย ผ่านการกรอกแบบฟอร์มที่มีช่องสำหรับรายละเอียดที่จำเป็น เช่น ประเภทของปัญหา สถานที่ และรายละเอียดเพิ่มเติม
- การแนบไฟล์: รองรับการแนบรูปภาพหรือวิดีโอ เพื่อแสดงรายละเอียดของปัญหาได้ชัดเจน

##### ii. ฟังก์ชันติดตามสถานะปัญหา

- การติดตามสถานะ: ผู้แจ้งสามารถตรวจสอบได้ว่าปัญหาอยู่ในขั้นตอนใด เช่น รับเรื่องแล้ว กำลังดำเนินการ หรือแก้ไขเสร็จสิ้น
- การแจ้งเตือน: ระบบส่งการแจ้งเตือนเมื่อสถานะของปัญหาเปลี่ยนแปลง หรือเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

##### iii. ฟังก์ชันการยืนยันและตอบกลับ

- การยืนยันการรับแจ้ง: ระบบส่งการยืนยันให้ผู้แจ้งทราบว่าปัญหาได้รับการบันทึกแล้ว

##### iv. ฟังก์ชันการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

- ระดับความเร่งด่วน: ผู้แจ้งสามารถกำหนดความสำคัญของปัญหา เช่น เร่งด่วน ปานกลาง ไม่เร่งด่วน
- การจัดการปัญหาเร่งด่วน: ระบบแจ้งเตือนปัญหาเร่งด่วนให้เจ้าหน้าที่รับทราบและดำเนินการทันที

##### v. ฟังก์ชันการบันทึกและรายงาน

- ประวัติการแจ้งปัญหา: ระบบเก็บบันทึกปัญหาที่เคยแจ้งไว้ เพื่อให้สามารถเรียกดูย้อนหลังได้
- การสร้างรายงาน: สำหรับการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการในระยะยาว

##### vi. ฟังก์ชันการแจ้งเตือนและการสื่อสาร

- การแจ้งเตือนผ่านหลายช่องทาง: เช่น การแจ้งเตือนภายในระบบ อีเมล หรือข้อความสั้น

##### vii. ฟังก์ชันฟีดแบ็กหลังการแก้ไขปัญหา

- การให้คะแนนและแสดงความคิดเห็น: ผู้แจ้งสามารถให้คะแนนความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา

##### viii. ฟังก์ชันการแจ้งข่าวสารด่วน

- แจ้งข่าวสารด่วนที่หน้าหลัก: ผู้ใช้สามารถดูข่าวสารได้ที่หน้าจอหลักของแอปพลิเคชัน โดยจะเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่างๆในมหาวิทยาลัย เช่น ทางเดินชำรุดโปรดหลีกเลี่ยง เป็นต้น

##### ix. ฟังก์ชันการคัดกรองคำ

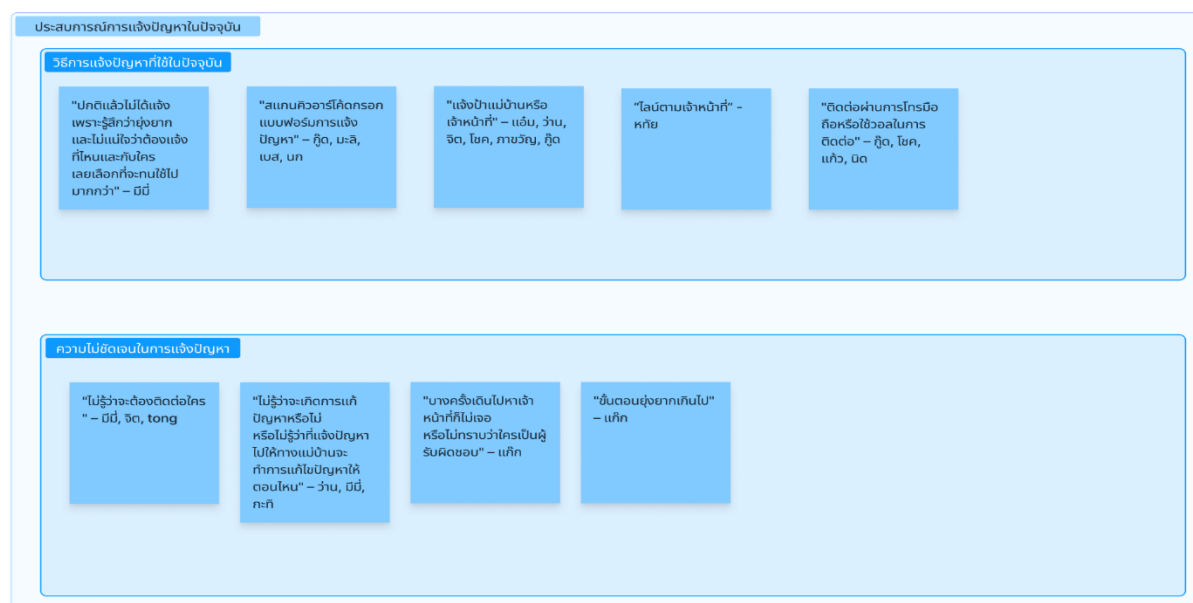
- คัดกรองคำในรายละเอียดของปัญหาที่แจ้งมา: ระบบมีการคัดกรองคำศัพท์ที่ถูกพิมพ์มาในรายละเอียดของปัญหาที่แจ้ง เช่น พบคำว่า “โปรเจกต์เตอร์เสีย” อยู่ในประโยคที่ใช้พิมพ์ในรายละเอียดของปัญหา จะทำให้ปัญหานี้ถูกส่งต่อไปยังช่างที่รับหน้าที่ซ่อมโปรเจกต์เตอร์

#### 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

##### a) Affinity diagram

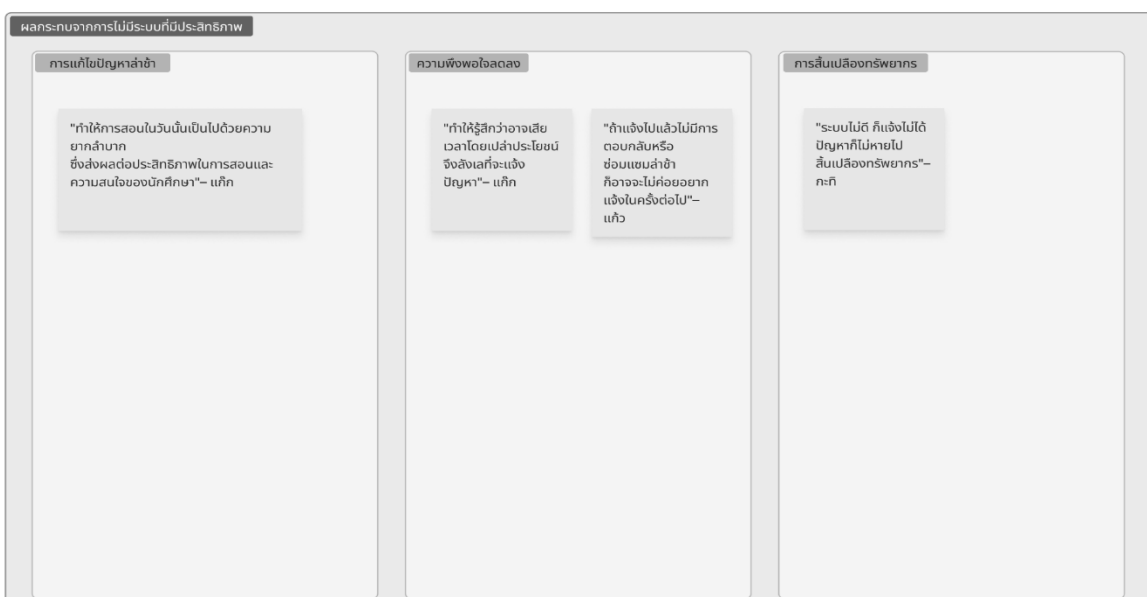
Affinity Diagram เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดระเบียบกลุ่มข้อมูลที่กระจัดกระจาย ให้เป็นกลุ่ม ๆ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปวิเคราะห์หาคำตอบหรือการแก้ไขปัญหา ซึ่งข้อมูลของโครงการนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์กับ ผู้ใช้งานของระบบ ซึ่งจะได้ทั้งหมด 8 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

- i. ประสบการณ์การแจ้งปัญหาในปัจจุบัน : วิธีการแจ้งปัญหาที่ใช้ในปัจจุบัน, ปัญหาความไม่ชัดเจน ในการแจ้งปัญหา



ภาพที่ 1 ประสบการณ์การแจ้งปัญหาในปัจจุบัน

- ii. ผลกระทบจากการไม่มีระบบที่มีประสิทธิภาพ : การแก้ไขปัญหาล่าช้า, ความพึงพอใจลดลง, การเปลี่ยนแปลงทรัพยากร



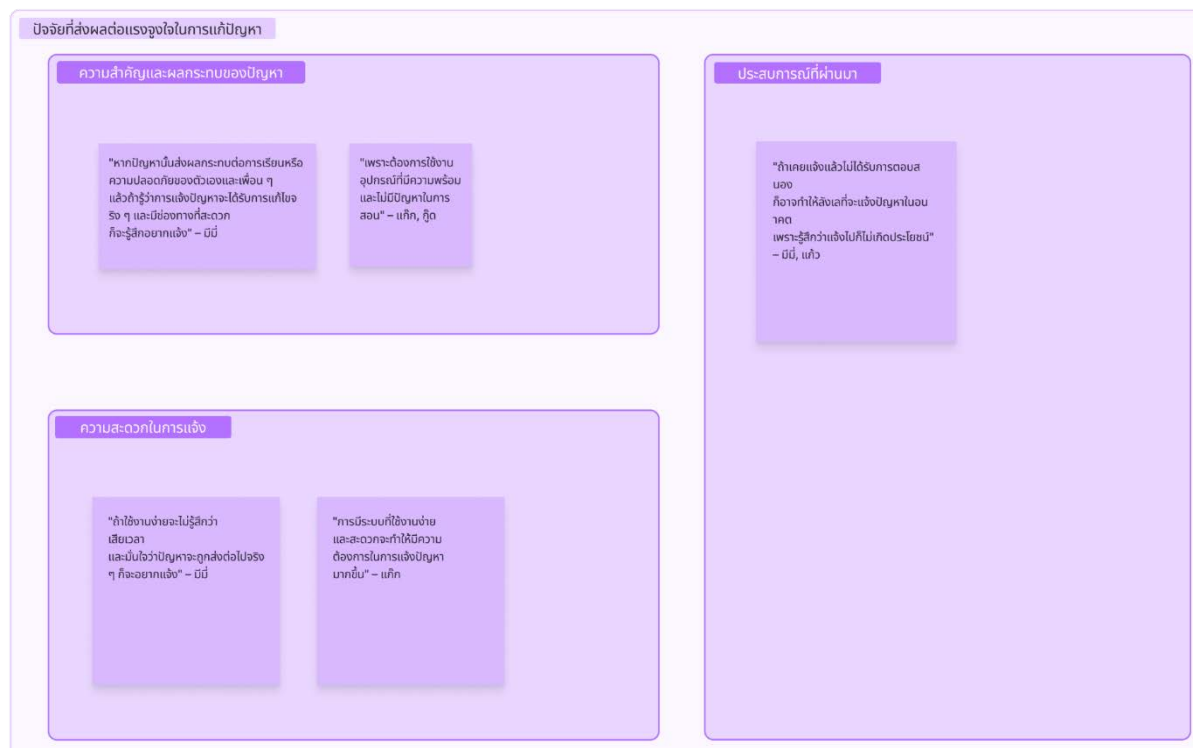
ภาพที่ 2 ผลกระทบจากการที่ไม่มีระบบที่มีประสิทธิภาพ

- iii. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ : การออกแบบที่เป็นมิตรกับผู้ใช้, การแจ้งเตือนและการติดตาม



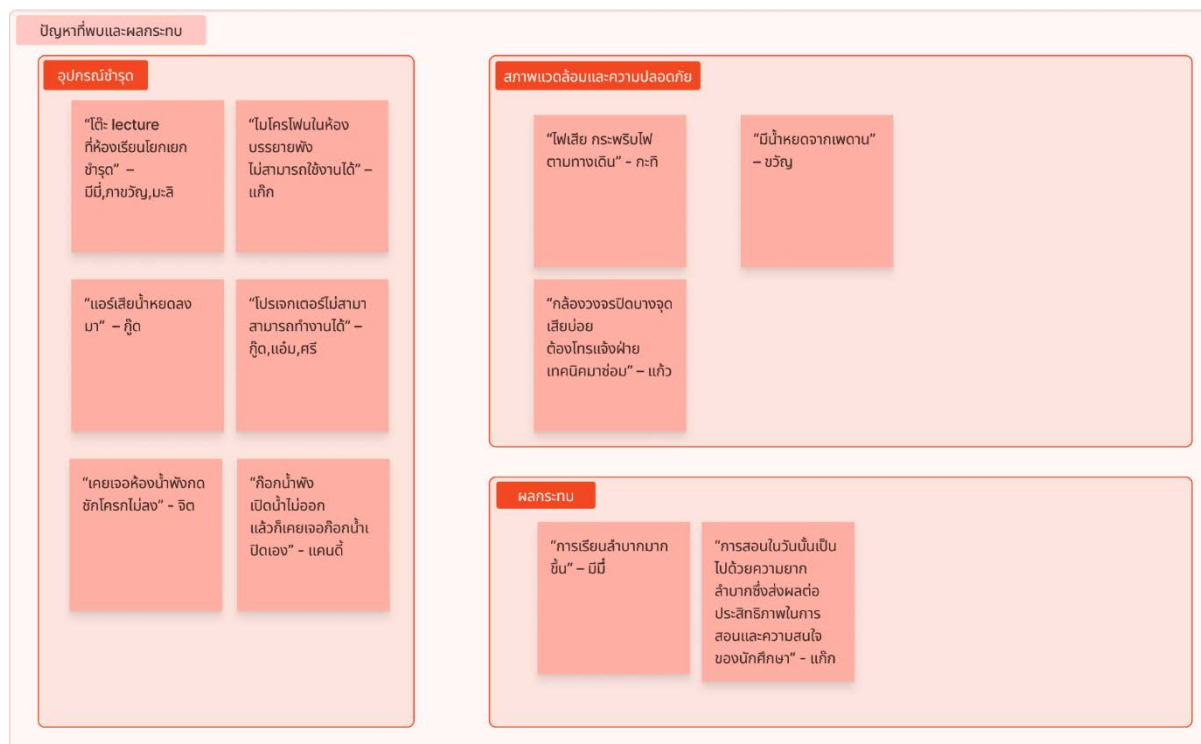
ภาพที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ

- iv. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการแก้ปัญหา : ความสำคัญและผลกระทบของปัญหา, ความสะดวกในการแจ้ง, ประสบการณ์ที่ผ่านมา



ภาพที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการแก้ปัญหา

v. ปัญหาที่พบและผลกระทบในปัจจุบัน : อุปกรณ์ชำรุด, สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย,  
ผลกระทบ



ภาพที่ 5 ปัญหาที่พบและผลกระทบ

vi. ความต้องการและความคาดหวังต่อระบบใหม่: การเข้าถึงที่สะดวก, ระบบติดตามสถานะ, การใช้งานที่ง่ายและมีคำแนะนำชัดเจน, การปรับปรุงการออกแบบ



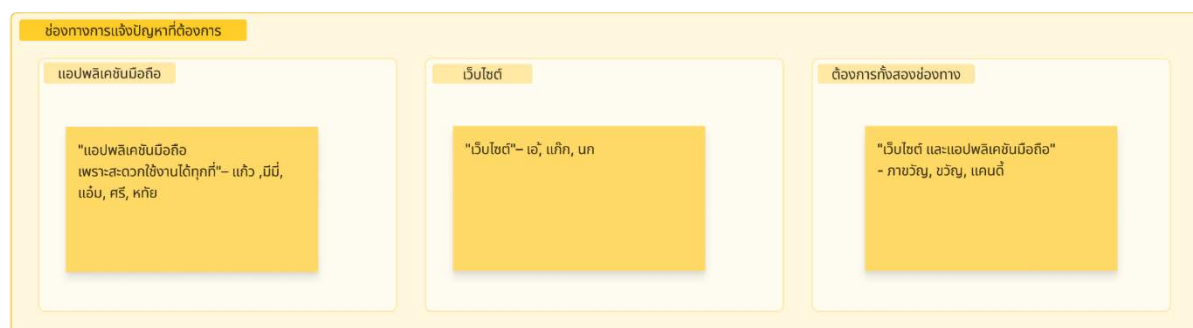
ภาพที่ 6 ความคาดหวังและความต้องการของระบบใหม่

- vii. อุปสรรคและความท้าทายของระบบในปัจจุบัน: การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน, การแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบ, ความไม่แน่ใจว่าจะได้รับการแก้ไข



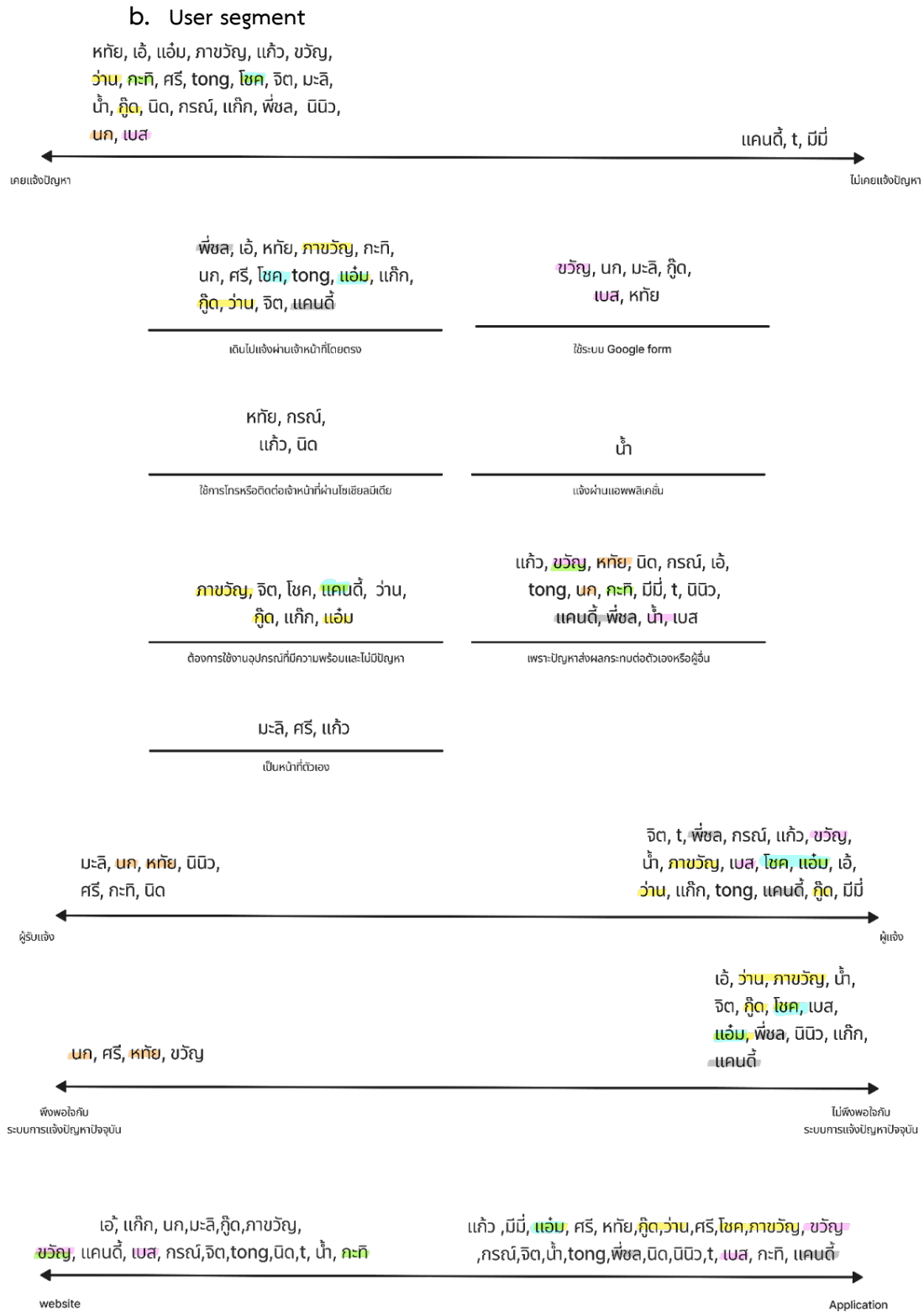
ภาพที่ 7 อุปสรรคและความท้าทาย

- viii. ช่องทางการแจ้งปัญหาที่ต้องการ: แอปพลิเคชันมือถือ, เว็บไซต์, ต้องการทั้งสองช่องทาง



ภาพที่ 8 ช่องทางการแจ้งปัญหาที่ต้องการ





ภาพที่ 9 User segment(1)

การทำ User Segment ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม ทำให้สามารถปรับปรุงบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นได้อย่างตรงจุด ไม่เพียงพอใจกับระบบการแจ้งปัญหาปัจจุบัน จากภาพจะพบว่าการแบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะการใช้งานและปัญหาที่พบ โดยตัวอย่างหนึ่งของกลุ่มผู้ใช้ คือกลุ่มที่สามารถใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหา และมีความพึงพอใจสูง ในขณะที่อีกกลุ่มมีความท้าทายในการใช้งานและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมจากทีมสนับสนุน นอกจากนี้ยังมีกลุ่มที่มีความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้การใช้งานด้วยตัวเอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือมากนัก

มีมี, มะลิ, ศรี, เอ๋, นก, <b>กาวัญ</b> , tong, t	<b>ก๊าด</b> , ศรี, แคนดี้, <b>เบส</b> , <b>แอ้ม</b>
โต๊ะ lecture พัง	โปรเจกเตอร์พัง
<b>แก๊ง</b> , นก, <b>ขวัญ</b>	<b>โชค</b>
ไมโครโฟนในห้องบรรยายพัง	ปรีนท์เตอร์พัง
<b>ก๊าด</b> , นก, <b>ก๊วย</b>	<b>กะทิ</b>
แอร์เสีย	ไฟทางเดินเสีย
<b>แคนดี้</b> , จิต, <b>พีช</b>	<b>แคนดี้</b> , <b>พีช</b>
ห้องน้ำพัง	สัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่ดี
<b>เบส</b> , <b>น้ำ</b>	<b>ขวัญ</b> , <b>พีช</b>
จักรยาน anywheel พัง	น้ำรั่วจากเพดาน
<b>แก้ว</b>	<b>กรณ์</b> , <b>นิวัฒน์</b>
กล่องวงจรปิดพัง	คอมพิวเตอร์พัง
<b>นิต</b>	<b>นิต</b>
ที่กินรถชำรุด	ลิฟท์พัง

ภาพที่ 10 User segment(2)

จากภาพปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้พบเกี่ยวข้องกับความบกพร่องของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ Lecture, โปรเจกเตอร์, ไมโครโฟน, แอร์, ไฟฟ้า, อินเทอร์เน็ต รวมถึงห้องน้ำและกล่องวงจรปิดที่ไม่ทำงาน ปัญหาเหล่านี้สะท้อนถึงการบำรุงรักษาที่ไม่เพียงพอและการจัดการทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้การใช้งานพื้นที่ไม่สะดวกและไม่เต็มประสิทธิภาพ

### c. จำนวน User segment

ในการทำ User segment ทางทีมได้วิเคราะห์ออกมาทั้งหมด 25 User segment

## 5) Persona

## a. รูปแบบพฤติกรรม (Behavioral pattern) ของ Persona หลักของระบบ

<p><b><u>Pattern 1</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้แจ้งปัญหา</li> <li>• เคยแจ้งปัญหา</li> <li>• ใช้วิธีเดินไปแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง</li> <li>• ต้องการแจ้งปัญหาเพราะต้องการใช้งานอุปกรณ์ที่มีความพร้อมและไม่มีปัญหา</li> <li>• ไม่พึงพอใจกับระบบการแจ้งปัญหาปัจจุบัน</li> <li>• ต้องการระบบใหม่ในรูปแบบ Application</li> <li>• มักแจ้งปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์การเรียนการสอน เช่น โต๊ะ Lecture พัง, ไมโครโฟนพัง</li> </ul>	<p><b><u>Pattern 2</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้แจ้งปัญหา</li> <li>• เคยแจ้งปัญหา</li> <li>• ใช้ระบบ Google form</li> <li>• ต้องการแจ้งปัญหาเพราะปัญหาส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือผู้อื่น</li> <li>• สะดวกใช้งานผ่านทั้ง Website และ Application</li> <li>• มักแจ้งปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์การเรียนการสอน เช่น โปรเจกเตอร์พัง, ไมโครโฟนพัง</li> </ul>
<p><b><u>Pattern 3</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้รับแจ้งปัญหา</li> <li>• เคยรับแจ้งปัญหา</li> <li>• ใช้ระบบ Google form</li> <li>• ดำเนินการรับแจ้งปัญหาเพราะปัญหาส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือผู้อื่น</li> <li>• พึงพอใจกับระบบรับแจ้งปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>• มักพบปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป (เช่น แอร์)</li> </ul>	<p><b><u>Pattern 4</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้แจ้งปัญหา</li> <li>• ใช้วิธีเดินไปแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง</li> <li>• ดำเนินการแจ้งปัญหาเพราะปัญหาส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือผู้อื่น</li> <li>• ไม่พึงพอใจกับระบบรับแจ้งปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>• ต้องการระบบใหม่ในรูปแบบ Application</li> <li>• มักพบปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคทั่วไป (เช่น ห้องน้ำ, อินเทอร์เน็ต)</li> </ul>
<p><b><u>Pattern 5</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้แจ้งปัญหา</li> <li>• เคยแจ้งปัญหา</li> <li>• ดำเนินการรับแจ้งปัญหาเพราะปัญหาส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือผู้อื่น</li> <li>• ต้องการระบบใหม่ในรูปแบบ Website</li> </ul>	

- มักพบปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน (เช่น ไฟทางเดิน น้ำรั่ว)

## b. Persona หลักของระบบ (จาก Pattern ที่ 4)



### นิดา วงศ์วารี - นักศึกษามหาวิทยาลัย

**Profile**

อายุ: 22  
อาชีพ: นักศึกษา  
สถานะ: โสด  
การศึกษา: ปริญญาตรี

**Profile**

นิดาเป็นนักศึกษาที่มีความรับผิดชอบสูงและต้องการให้การเรียนรู้ในทุกๆ วันเป็นไปอย่างราบรื่น เธอเป็นนักศึกษาที่มักพบเจอปัญหาทั่วไปในมหาวิทยาลัย เช่น ห้องน้ำชำรุด อับเกอร์เน็ตขัดข้อง หรือแม้กระทั่งไฟห้องเรียนดับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการเรียนของเธอกับเพื่อนๆ ในปัจจุบันเมื่อมีคาบปัญหา เธอมักจะใช้วิธีเดินไปแจ้งกับเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านโดยตรง เพื่อให้มีการแก้ไขโดยเร็วที่สุด อย่างไรก็ตาม เธอรู้สึกไม่พอใจกับระบบการแจ้งปัญหาปัจจุบัน เพราะเธอต้องเสียเวลาเดินไปหาเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางครั้งก็ไม่พบตัว ทำให้การแจ้งปัญหาล่าช้าออกไป ส่งผลให้เธอรู้สึกเหนื่อยใจ เนื่องจากเธอต้องพบกับสภาพแวดล้อมที่ไม่พร้อม ซึ่งนำไปสู่การลดประสิทธิภาพในการเรียนและการทำงานของเธอทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น เธอจึงอยากทราบว่าปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขเมื่อไหร่ แต่ไม่เสร็จสิ้นแล้วหรือไม่ เพื่อให้เธอสามารถวางแผนการเรียนและการใช้ชีวิตประจำวันต่อไปได้อย่างราบรื่น

นิดาให้ความสำคัญกับการเรียนมาก ทำให้เธอมีความคาดหวังสูงว่าระบบการแจ้งปัญหาดังกล่าว จะช่วยให้การจัดการปัญหาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้นักศึกษาอย่างเธอ สามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างราบรื่น โดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

**User environment**

- Smartphone
- Tablet/Ipad

**Goals**

- ใช้อุปกรณ์ที่มีความพร้อมใช้งานและไม่มีปัญหา เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่น
- แจ้งปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย
- ลดเวลาที่เสียไปในการรอการแก้ไขปัญหา
- ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ที่แก้ปัญหา

**Motivations**

- ต้องการให้การเรียนการสอนไม่มีสะดุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ต้องการลดความยุ่งยากในการแจ้งปัญหาและการรอการแก้ไข
- มองหาวิธีการที่ทันสมัยและสะดวกในการจัดการกับปัญหาอุปกรณ์
- ต้องการให้ระบบการแจ้งปัญหามีความน่าเชื่อถือและตอบสนองได้รวดเร็ว

**Frustrations**

- ระบบการแจ้งปัญหาปัจจุบันต้องเดินไปแจ้งกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งใช้เวลาและไม่สะดวก
- ระบบที่มีอยู่ไม่ตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ ทำให้ต้องกลับมาแจ้งซ้ำ
- รู้สึกว่าเวลาที่ใช้ในการรอการแก้ไขปัญหามานับเป็น
- ความไม่สะดวกในการใช้งานช่องทางการแจ้งปัญหาแบบเดิม

ภาพที่ 11 System Persona

## 6) Scenario + Task analysis

### a. 1 Scenario การใช้งานของ Persona หลัก

#### i. Scenario

นิตากำลังเรียนอยู่ในห้องเรียน ระหว่างการบรรยายของอาจารย์ เธอต้องเข้าห้องน้ำอย่างกะทันหัน จึงรีบลุกออกไปจากห้องเรียน เพื่อเข้าห้องน้ำ เมื่อเธอไปถึงห้องน้ำที่อยู่ใกล้ที่สุด เธอพบว่าห้องน้ำที่ตึกน้ำไม่ไหล นิตาจำเป็นต้องเดินไปยังห้องน้ำอีกตึกหนึ่งที่อยู่ไกลออกไป ทำให้เธอต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นกว่าที่คาดไว้ เมื่อ

นิตากลับมาถึงห้องเรียน เธอพบว่าอาจารย์ได้สอนเนื้อหาสำคัญไปแล้ว ทำให้เธอตามบทเรียนไม่ทัน เธอรู้สึกกังวลและหงุดหงิดกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพราะเธอเป็นคนที่ให้ความสำคัญกับการเรียนมาก ด้วยความต้องการที่จะแก้ไขปัญหา

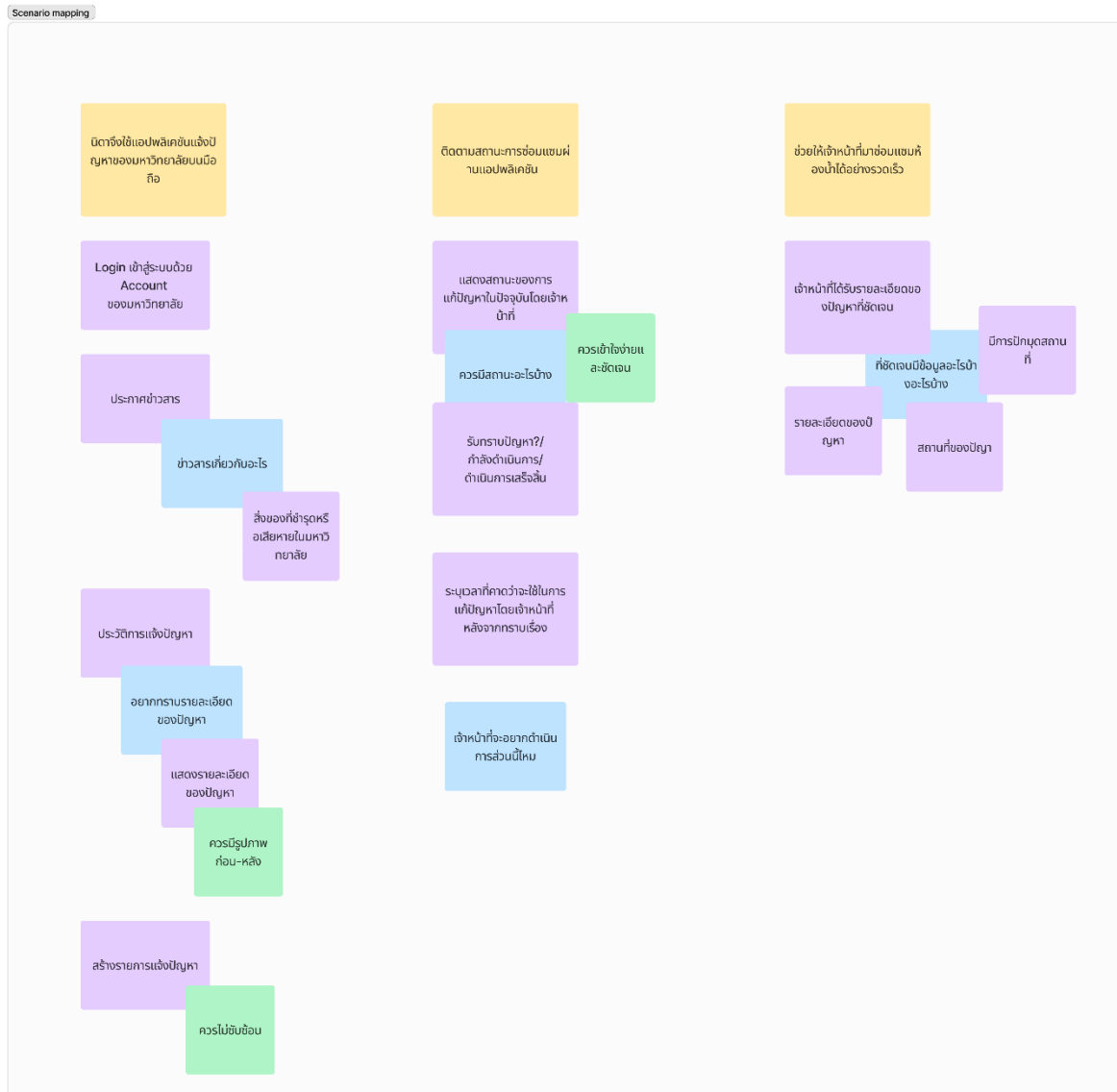
นิตาจึงใช้แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาของมหาวิทยาลัยบนมือถือของเธอ เพื่อรายงานปัญหาห้องน้ำไม่ไหล เธอหวังว่าการแจ้งปัญหานี้ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มาซ่อมแซมห้องน้ำได้อย่างรวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะการซ่อมแซมผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อให้ในวันพรุ่งนี้เธอสามารถตัดสินใจได้ว่าเธอจะต้องเข้าห้องน้ำที่ไหน ต้องเผื่อเวลาสำหรับเดินไปเข้าห้องน้ำที่อีกตึกหรือเปล่า

#### ii. Scenario Analysis

Actor	นิตา
Motivator	ต้องการใช้ห้องน้ำระหว่างเรียน โดยอยากใช้ห้องน้ำที่ใกล้ที่สุด
Intention	ต้องการเข้าห้องน้ำให้เร็วที่สุดจะได้ไม่พลาดเนื้อหาการเรียนที่สำคัญ
Action	ใช้แพลตฟอร์มในการแจ้งปัญหาและติดตามสถานะการแก้ไข

Resolution	เจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทำให้นิดาสามารถเข้าห้องน้ำที่ใกล้ที่สุดได้ และเรียนได้อย่างไม่มีสะดุด
------------	--

iii. Scenario mapping



ภาพที่ 12 Scenario mapping

## b. Task analysis ของ 1 Task หลักของระบบ

Task: แก้ปัญหาห้องน้ำที่ตักน้ำไม่ไหล

Goal: ให้ห้องน้ำได้รับการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ไปเข้าเรียนได้ทัน โดยไม่พลาดเนื้อหาที่สำคัญไป

Sub-task 1: เปิดแอปพลิเคชัน

Sub-task 2: ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

Sub-task 3: ระบุปัญหาที่พบ

Sub-task 4: ใส่สถานที่ที่พบปัญหา

Sub-task 5: แשרตำแหน่งสถานที่ที่พบปัญหา

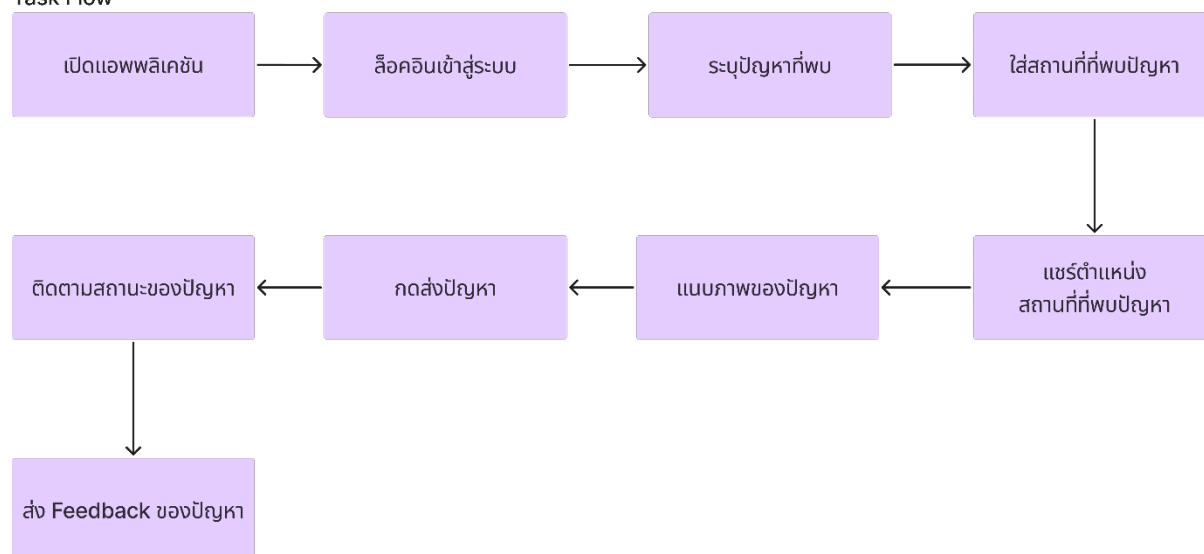
Sub-task 6: แนบภาพของปัญหา

Sub-task 7: กดส่งปัญหา

Sub-task 8: ติดตามสถานะการแก้ไขปัญหา

Sub-task 9: ส่ง Feedback หลังจากปัญหาได้รับการแก้ไข

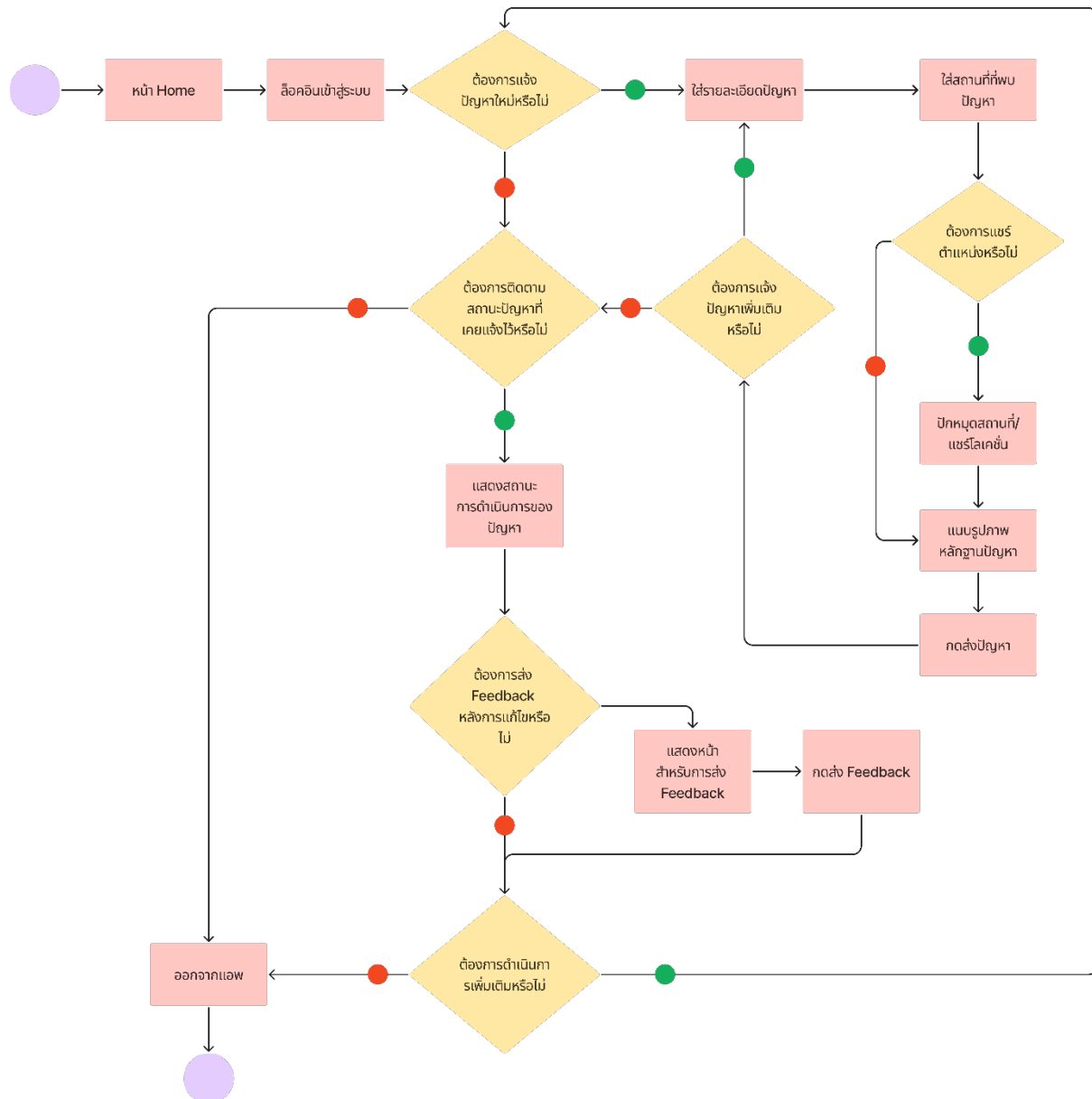
### Task Flow



ภาพที่ 13 Task Flow



c. User flow ของ task ในข้อ 7b



ภาพที่ 14 User Flow

## 7) ระบบต้นแบบ (ของ Mid-project review)

1. หน้า login - ในหน้านี้เป็นหน้าแสดงการlog in โดยการlog in นั้น จะต้องเข้าโดยเลขรหัสนักศึกษา และรหัสผ่านของนักศึกษาเพื่อเข้าใช้งานต่อไปได้



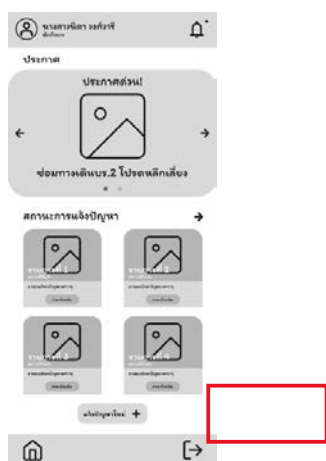
ภาพที่ 15 หน้า login

2. หน้า home - ในหน้านี้จะแสดงข้อความประกาศการแจ้งซ่อม ซึ่งจะแสดงข้อมูลประกาศเกี่ยวกับการซ่อมแซมล่าสุดหรือที่กำลังจะเกิดขึ้น สถานะการแจ้งปัญหา โดยส่วนนี้จะแสดงรายการปัญหาที่ผู้ใช้ได้แจ้งเข้ามา และปุ่มแจ้งปัญหาใหม่ โดยเมื่อคลิกปุ่มนี้ ระบบจะนำผู้ใช้ไปยังหน้าแบบฟอร์มที่สามารถกรอกข้อมูลปัญหาที่ต้องการแจ้ง เช่น รายละเอียดปัญหา, ตำแหน่งที่ตั้ง พร้อมมีให้แนบรูปภาพปัญหา เป็นต้น

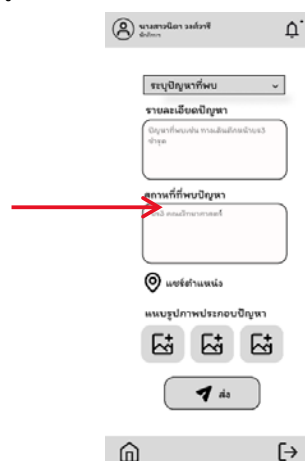


ภาพที่ 16 หน้า home

3. หน้าระบุปัญหา - สามารถระบุปัญหาโดยการกดเลือกจากปัญหาเบื้องต้นที่มีในลิสต์ พร้อมพิมพ์รายละเอียดเบื้องต้น, สถานที่ที่พบปัญหา สามารถแชร์ตำแหน่งสถานที่ พร้อมกับแนบรูปภาพของปัญหาดังกล่าวได้ แล้วส่งปัญหาดังกล่าวให้ทีมช่างรับรู้

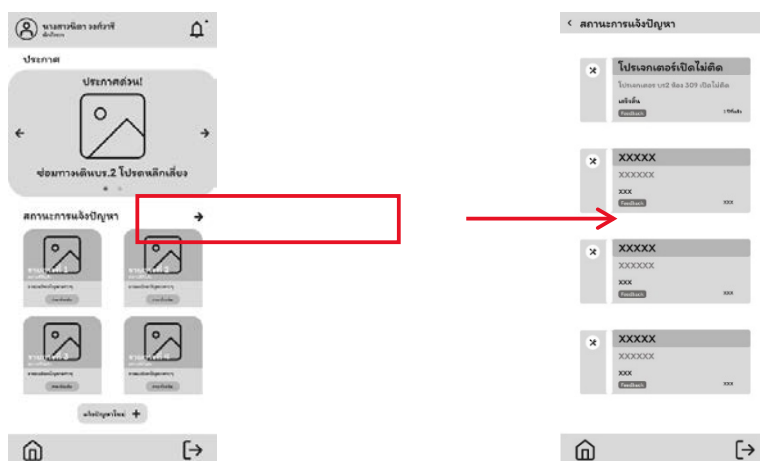


ภาพที่ 16 หน้า home



ภาพที่ 17 หน้าระบุปัญหา

4. หน้าสถานะการแจ้งปัญหา -หน้าจอนี้จะแสดงรายการปัญหาที่ผู้ใช้เคยแจ้งทั้งหมด โดยจะมีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับหมวดหมู่ของปัญหา รวมถึงรายละเอียดของปัญหาที่แจ้ง และให้คะแนนและความคิดเห็นต่อปัญหาที่เราแจ้งได้ นอกจากนี้ยังมีการแสดงสถานะของปัญหาว่าอยู่ในขั้นตอนใด พร้อมกับระยะเวลาที่แจ้งปัญหา ผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของแต่ละปัญหาได้



ภาพที่ 16 หน้า home

ภาพที่ 18 หน้าสถานะการแจ้งปัญหา

5. หน้ารายละเอียดสถานะของการแจ้งปัญหา: แสดงรายละเอียดเฉพาะ โดยหน้านี้จะแสดงรูปภาพก่อนหลังแก้ไขปัญหา แสดงสถานะการแก้ไขปัญหา โดยจะแสดงวันที่แจ้งและวันที่ทำการแก้ไขปัญหา แสดงรายละเอียดปัญหา และแสดงสถานที่ที่เกิดปัญหา



ภาพที่ 16 หน้า home



ภาพที่ 19 หน้ารายละเอียดสถานะของการแจ้งปัญหา

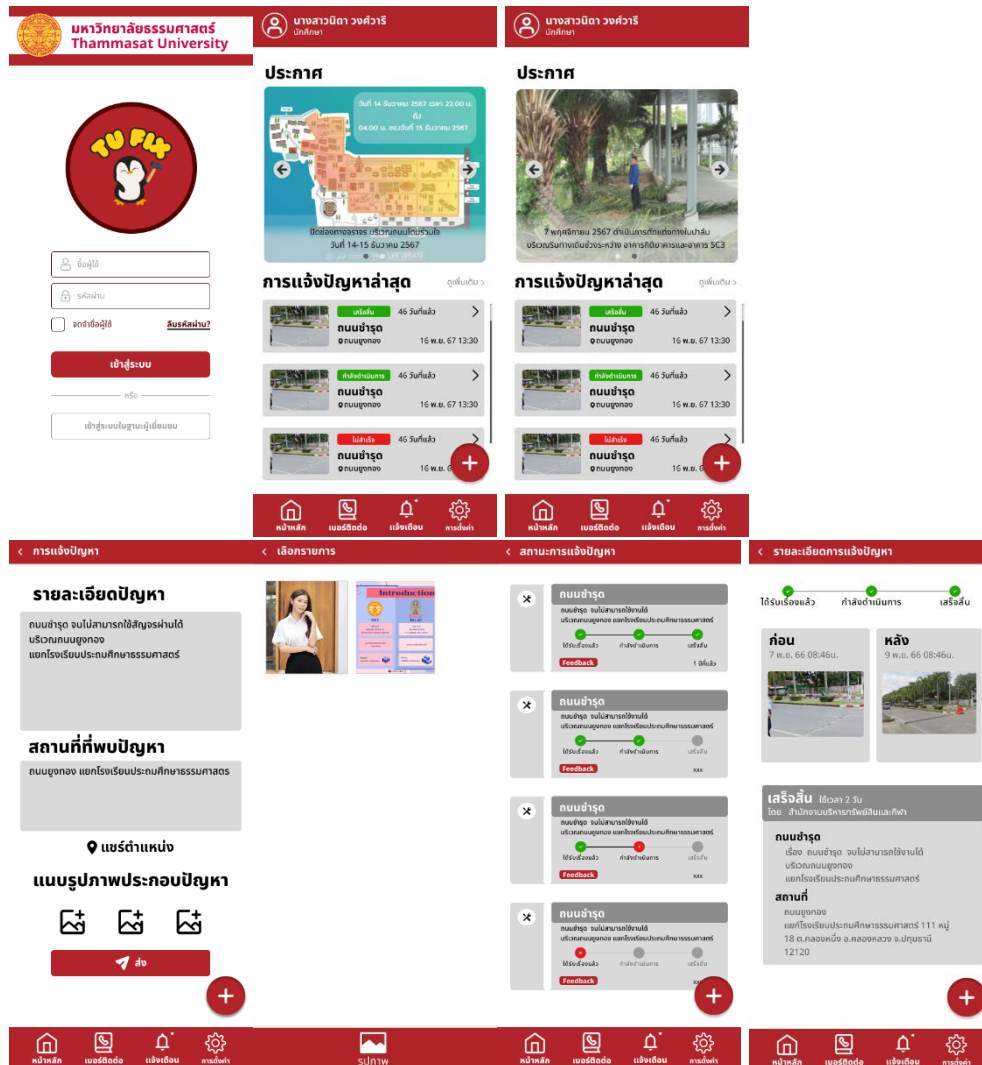
Prototype Link Design : <https://www.figma.com/proto/Q0Kx1Q5Rr1IJ36LLGiYZvM/Low-fid?node-id=1-9&t=qN24d6Y86efliBht-1>

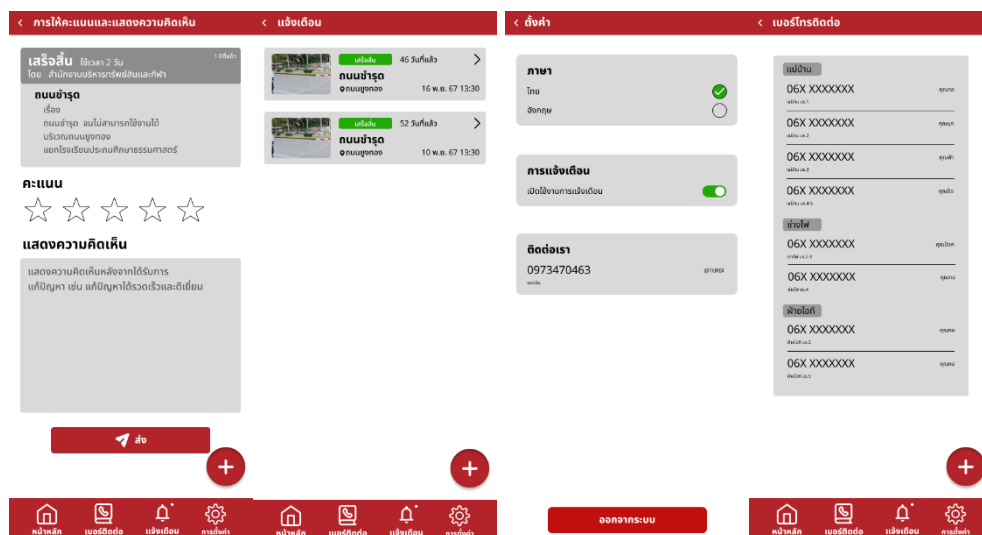
## 8) ระบบต้นแบบ (ของ Final-project review)

### a. สิ่งที่ได้ปรับปรุงมาจาก prototype ตอน Mid-project

- i. การปรับขนาดรูปภาพ (Image Scaling) ควรคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการแสดงรายละเอียด และพื้นที่ที่ใช้ ตามหลัก Visual Hierarchy
- ii. การปรับค่าความคมชัด (Contrast) และความสว่าง (Brightness) ให้สามารถอ่านข้อความที่ซ้อนทับได้ชัดเจน
- iii. เลือกใช้โทนสี (Color Scheme) ที่เข้ากัน ตามหลัก Color Theory จะช่วยสร้างความกลมกลืน และไม่รบกวนสายตาขณะอ่าน
- iv. แก้ไขการเว้นระยะห่าง (White Space) ระหว่างย่อหน้าและองค์ประกอบต่างๆ ตามหลัก Proximity ช่วยให้เนื้อหาไม่แน่นเกินไป
- v. ปรับการจัดกลุ่มข้อมูล (Grouping) ที่สัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน ตามหลัก Unity จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจความเชื่อมโยงของเนื้อหาได้ง่ายขึ้น
- vi. การกำหนดขนาดตัวอักษร (Font Size) ให้เหมาะสมกับระยะการอ่าน และสร้างลำดับความสำคัญ ด้วยขนาดที่แตกต่างกัน
- vii. เพิ่มการใช้ตัวหนา หรือขีดเส้นใต้เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นส่วนที่มีลักษณะสำคัญ เช่น ลิงค์
- viii. ตัดข้อมูลที่ไม่จำเป็นออกจากเนื้อหา เหลือเฉพาะสาระสำคัญที่ต้องการสื่อสาร
- ix. แก้ไขขนาดของ component ต่างๆในระบบให้เท่ากันตามหลักของ consistency
- x. มีการเพิ่มหน้าของการแจ้งเตือน
- xi. เพิ่มการใส่ Filter ลงไปในหน้าของประวัติการแจ้งปัญหา

## b. High-fidelity prototype





ภาพที่ 20 ภาพรวม High-fidelity prototype

### c. แนวคิดในการออกแบบเชิง Visual design

#### i. Color schemes / 60-30-10 rule

##### 1. Color schemes

การออกแบบนี้ใช้ Monochromatic Color Scheme ซึ่งเป็นการใช้สีเดียวกัน แต่มีการปรับค่าความสว่างและความเข้มที่แตกต่างกัน โดยจะใช้โทนสีแดงเป็นหลัก โดยมีการไล่ระดับจากสีแดงเข้มไปจนถึงสีเทาอ่อน ซึ่งช่วยสร้างความกลมกลืนและความเป็นเอกภาพให้การออกแบบ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกสบายตาและไม่สับสน



ภาพที่ 21 Monochromatic Color Scheme



## 2. 60-30-10 rule

- a. Dominant hue (60%) - สีขาว: ในการออกแบบนี้ สีขาวถูกใช้เป็นสีพื้นหลักของแอปพลิเคชัน ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 60% ของหน้าจอ การใช้สีขาวในส่วนที่มากที่สุดนี้ช่วยสร้างพื้นที่ว่างที่สบายตา (White Space) และทำให้องค์ประกอบอื่นๆ โดดเด่นขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ใช้งานรู้สึกสบายตาและไม่อึดอัดเมื่อต้องใช้งานเป็นเวลานาน
- b. Secondary hue (30%) - สีเทา: สีเทาถูกนำมาใช้ในส่วนของเนื้อหาและการ์ดแสดงข้อมูล คิดเป็นประมาณ 30% ของพื้นที่ การใช้สีเทาช่วยสร้างลำดับชั้นของข้อมูล (Visual Hierarchy) ทำให้ผู้ใช้สามารถแยกแยะส่วนของเนื้อหาออกจากพื้นหลังได้ชัดเจน แต่ไม่รบกวนสายตาเกินไป สีเทายังช่วยเน้นความสำคัญของข้อความและให้อ่านง่ายขึ้น
- c. Accent hue (10%) - สีแดง: สีแดงถูกใช้เป็นสีเน้นในส่วนที่ต้องการดึงดูดความสนใจ เช่น ส่วนหัว (Header) และปุ่มกดต่างๆ คิดเป็นประมาณ 10% ของพื้นที่ทั้งหมด ช่วยนำสายตาผู้ใช้ไปยังส่วนที่สำคัญและต้องมีการโต้ตอบ ทำให้ผู้ใช้เข้าใจได้ทันทีว่าส่วนใดคือส่วนที่สามารถกดหรือโต้ตอบได้






### ii. Icon glossary ของ icon ที่เลือกใช้ในระบบ

ตารางอธิบายสัญลักษณ์ไอคอน

สัญลักษณ์ ไอคอน	ชื่อ	ความหมาย/การใช้งาน
	หน้าหลัก	สัญลักษณ์แทนปุ่มหน้าหลัก เพื่อกดกลับไปยังหน้าหลักโดยตรง
	เบอร์โทรติดต่อ	สัญลักษณ์แทนปุ่มเบอร์โทรติดต่อเพื่อกดไปยังหน้าเบอร์โทรติดต่อที่รวบรวมเบอร์ของเจ้าหน้าที่ซ่อมแซมไว้สำหรับขอความช่วยเหลือหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
	รหัสผ่าน	กรอกรหัสผ่านผู้ใช้ Password ที่ถูกต้องเพื่อเข้าสู่ระบบ
	ชื่อผู้ใช้	กรอกชื่อผู้ใช้ Username ที่ถูกต้องเพื่อเข้าสู่ระบบ
	โปรไฟล์	พื้นที่สำหรับการจัดการข้อมูลส่วนตัว คุณสามารถอัปโหลดรูปโปรไฟล์ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว หรือปรับแต่งการตั้งค่าต่างๆ ของบัญชีผู้ใช้ได้ที่นี่
	แจ้งเตือน	เมื่อกดใช้จะไปหน้าการแจ้งเตือน ซึ่งแสดงการแจ้งเตือนเมื่อมีความเคลื่อนไหวสำคัญ เช่น การอัปเดตสถานะ หรือการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ไม่พลาดข้อมูลสำคัญ
	ดาวสถานะเริ่มต้น	ระบบการให้คะแนนแบบดาวที่จะเปลี่ยนสีเมื่อผู้ใช้คลิกเพื่อประเมิน โดยการไม่มีสีเป็นสถานะเริ่มต้นที่ยังไม่ถูกให้คะแนน
	ดาวเปลี่ยนสี	ระบบการให้คะแนนแบบดาวที่จะเปลี่ยนสีเมื่อผู้ใช้คลิกเพื่อประเมิน โดยเริ่มจากดาวดวงแรกคือ 1 คะแนน ไปจนถึงดาวดวงที่ห้าเท่ากับ 5 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนสูงสุด
	เพิ่มรูปภาพ	เครื่องมือสำหรับอัปโหลดรูปภาพหรือไฟล์ภาพที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ต้องการรายงาน

สัญลักษณ์ ไอคอน	ชื่อ	ความหมาย/การใช้งาน
--------------------	------	--------------------

	การตั้งค่า	ศูนย์รวมการปรับแต่งระบบตามความต้องการของผู้ใช้ เมื่อคลิกเข้าไป ผู้ใช้สามารถจัดการการตั้งค่าต่างๆ ได้ เช่น การแจ้งเตือน ภาษาที่ใช้แสดงผล และการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว รวมถึงสามารถปรับแต่งส่วนประกอบต่างๆ ของระบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน
	การซ่อมแซม	สัญลักษณ์บ่งบอกถึงมีการซ่อมแซมเกิดขึ้น
	status ยังไม่เริ่มดำเนินการ	แสดงสถานะว่าคำขอหรือรายการที่ส่งเข้ามายังไม่ได้เริ่มกระบวนการดำเนินการใดๆ
	status กำลังดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว	แสดงให้เห็นว่าคำขอหรือรายการกำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องและกำลังทำการแก้ไขหรือดำเนินการตามที่ร้องขอ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น สถานะนี้จะเปลี่ยนไปเพื่อแสดงว่าขั้นตอนนั้นเสร็จสมบูรณ์แล้ว
	status เกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนดังกล่าว	แสดงว่าระบบพบปัญหาหรือข้อขัดข้องในการดำเนินการตามที่ผู้ใช้ร้องขอ เมื่อคุณเห็นสถานะนี้ หมายความว่าขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่เกิดข้อผิดพลาดที่ไม่คาดคิด ซึ่งอาจมีสาเหตุได้หลายประการ เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบไม่สามารถประมวลผลได้ หรือเกิดปัญหาทางเทคนิคอื่นๆ
	ตำแหน่ง	เป็นเครื่องมือสำหรับระบุตำแหน่งบนแผนที่ เมื่อคลิกที่ไอคอนนี้ ระบบจะเปิดหน้าต่างแผนที่ให้สามารถเลือกและบันทึกตำแหน่งที่ต้องการได้
	ส่ง	ทำหน้าที่เป็นปุ่มส่งข้อมูล เมื่อคุณกรอกข้อมูลครบถ้วนและพร้อมที่จะส่งรายงานหรือแจ้งปัญหา การคลิกที่ปุ่มนี้จะเป็นการยืนยันการส่งข้อมูลทั้งหมดไปยังระบบและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเริ่มกระบวนการดำเนินการต่อไป
	เพิ่ม	เป็นจุดของการแจ้งปัญหาหรือสร้างรายการใหม่ เมื่อต้องการรายงานปัญหาที่พบ การคลิกที่ปุ่มนี้จะพาคุณไปยังหน้าแบบฟอร์มสำหรับกรอกรายละเอียดของปัญหา

สัญลักษณ์ ไอคอน	ชื่อ	ความหมาย/การใช้งาน
	ไปหน้าถัดไป	เป็นปุ่มนำทางพื้นฐานที่ช่วยให้เลื่อนไปยังหน้าถัดไปได้ เมื่อข้อมูลมีหลายหน้าหรือมีขั้นตอนต่อเนื่อง การคลิกที่ปุ่มนี้จะพาไปยังส่วนถัดไปตามลำดับที่ระบบได้จัดเรียงไว้
	ไปหน้าย้อนกลับ	เป็นปุ่มนำทางพื้นฐานที่จะพากลับไปยังหน้าก่อนหน้าที่เพิ่งผ่านมา เป็นประโยชน์เมื่อต้องการตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลในขั้นตอนก่อนหน้า โดยไม่ต้องเริ่มกระบวนการใหม่ทั้งหมด
	เลื่อนไปยังรูปก่อนหน้า	เป็นปุ่มที่ช่วยให้เลื่อนไปยังข้อมูลถัดไปของส่วนประกาศ เมื่อข้อมูลมีหลายหน้าหรือมีขั้นตอนต่อเนื่อง การคลิกที่ปุ่มนี้จะพาไปยังประกาศถัดไปตามลำดับที่ระบบได้จัดเรียงไว้
	เลื่อนไปยังรูปถัดไป	เป็นปุ่มที่ช่วยพากลับไปยังประกาศหน้าก่อนหน้าที่เพิ่งผ่านมา
	รูปภาพจากอัลบั้ม	แสดงถึงพื้นที่สำหรับเพิ่มรูปภาพใหม่ โดยการคลิกที่ไอคอนจะเปิดหน้าต่างให้เลือกไฟล์รูปภาพจากอุปกรณ์ของคุณเพื่ออัปโหลดเข้าสู่ระบบ

### iii. Color symbolism

1. สีเขียว (Green) ที่ใช้ในปุ่ม "เสร็จสิ้น" และ "กำลังดำเนินการ" สื่อถึงความสำเร็จ การดำเนินการที่ราบรื่น
2. สีแดง (Red) ที่ใช้ในปุ่ม "ไม่สำเร็จ" สื่อถึงการหยุด การปฏิเสธ หรือความผิดพลาด

#### d. screenshot พร้อมคำอธิบาย

##### i. หน้า login

แสดงหน้าการเข้าสู่ระบบโดยใช้ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน เป็นรหัสการเข้าสู่ระบบ TU Wi-Fi เมื่อทำการกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเสร็จสิ้นกดปุ่มเข้าสู่ระบบเพื่อเข้าใช้งานหน้าต่อไป



ภาพที่ 22 หน้า login

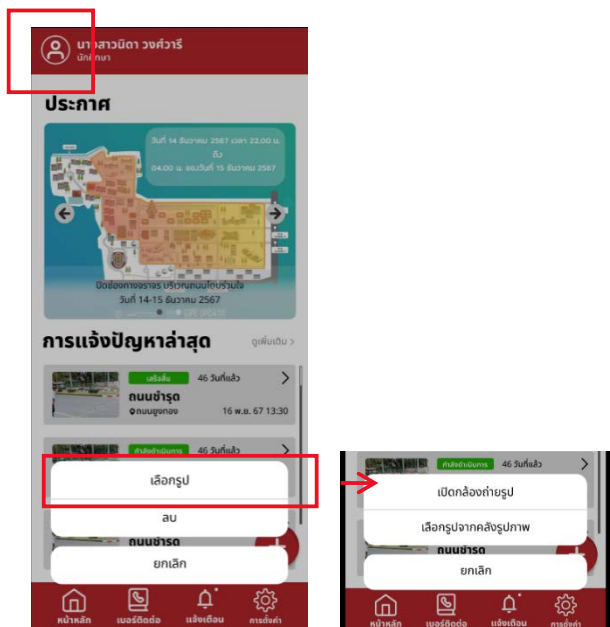
##### ii. หน้าหลัก

ในหน้านี้จะแสดงข้อมูลสามส่วนได้แก่ 1. หัวข้อประกาศ ซึ่งจะแสดงรูปภาพและรายละเอียดคร่าวๆเกี่ยวกับการดำเนินการซ่อมแซมบริเวณที่สำคัญ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมแซมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อผู้ใช้งาน 2. หัวข้อการแจ้งปัญหาล่าสุด ซึ่งจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งซ่อม โดยมีรายละเอียด และสถานะ 3. ปุ่มการแจ้งปัญหาการซ่อมแซม



ภาพที่ 23 หน้าหลัก

- iii. หน้าการแก้ไขโปรไฟล์  
สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรูปภาพโปรไฟล์



ภาพที่ 24 แก้ไขรูปภาพโปรไฟล์

## iv. หน้าการแจ้งปัญหาการซ่อมแซม

โดยเพิ่มข้อมูลรายละเอียดปัญหาที่พบ สถานที่พบ แשרตำแหน่งที่ตั้ง พร้อมทั้งแนบรูปประกอบปัญหา



ภาพที่ 23 หน้าหลัก

ภาพที่ 25 หน้าการแจ้งปัญหาการซ่อมแซม

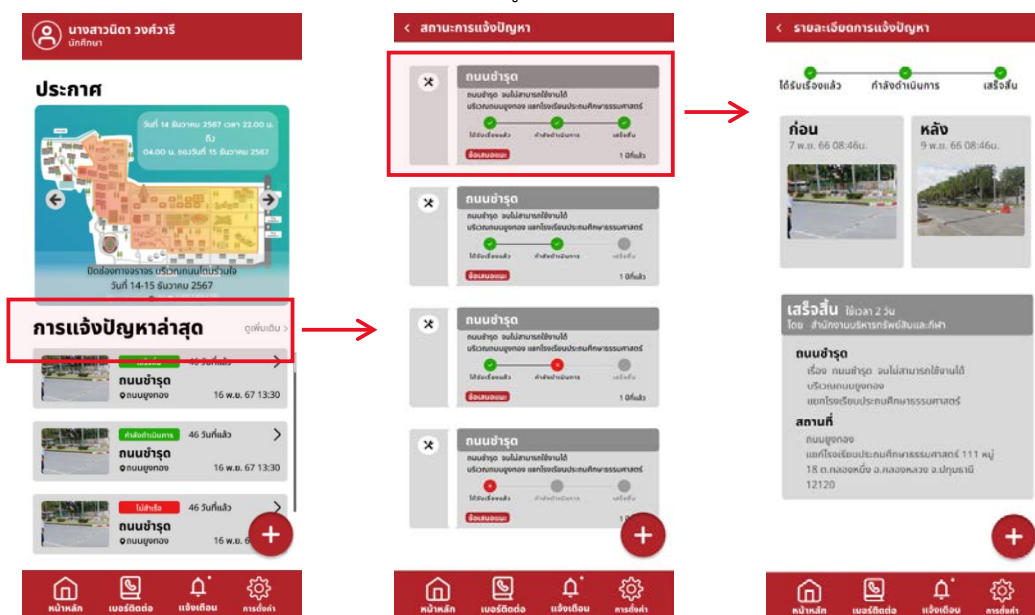


ภาพที่ 26 หน้าดำเนินการแจ้งปัญหาเสร็จสิ้นเมื่อกดปุ่มส่ง

# v. สถานะการแจ้งปัญหา และรายละเอียดการแจ้งปัญหา

โดยเพิ่มข้อมูลรายละเอียดปัญหาที่พบ สถานที่พบ แשרตำแหน่งที่ตั้ง พร้อมทั้งแนบรูปประกอบปัญหา

1. สถานการณ์แจ้งปัญหา: แสดงรายละเอียดปัญหาที่แจ้งไปแล้วทั้งหมด และสถานะการแจ้งปัญหา เมื่อมีปัญหาก็แสดงสีแดง กากบาท เพื่อแสดงการดำเนินการที่ผิดพลาดหรือมีปัญหา
2. หน้ารายละเอียดการแจ้งปัญหา: เมื่อกดดูรายละเอียดจากหน้าสถานะการแจ้งปัญหาหรือจากหน้าหลัก จะแสดงข้อมูล รายละเอียด สถานะของปัญหาที่เคยแจ้ง



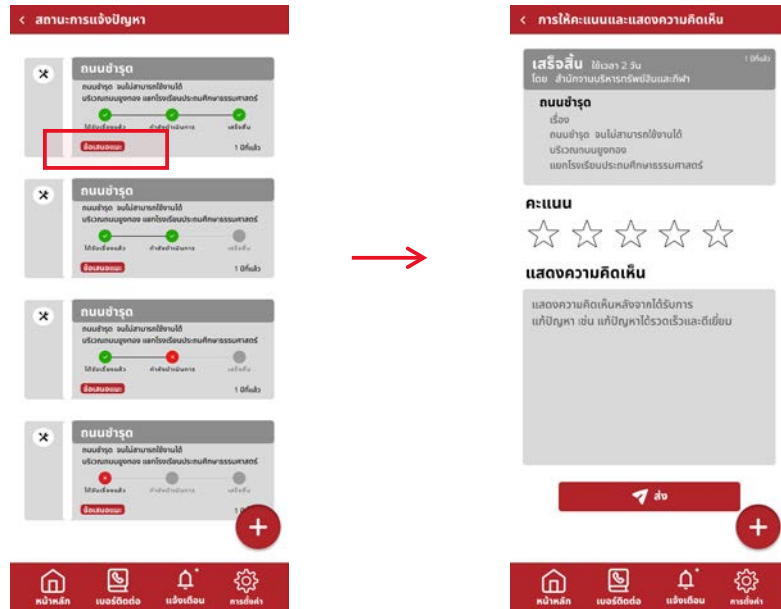
ภาพที่ 23 หน้าหลัก

ภาพที่ 27 หน้าสถานะ  
การแจ้งปัญหา

ภาพที่ 28 หน้ารายละเอียด  
การแจ้งปัญหา



- vi. หน้าการให้คะแนนและแสดงความคิดเห็น - จากการกดหน้าสถานะการแจ้งปัญหา สามารถส่งข้อเสนอแนะ โดยให้คะแนนการดำเนินงาน และแสดงความคิดเห็น เข้าสู่ระบบเพื่อดำเนินการปรับปรุง พัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 28 หน้าสถานะ  
การแจ้งปัญหา

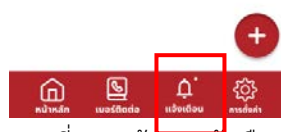
ภาพที่ 29 หน้าการให้คะแนนและแสดงความคิดเห็น

- vii. หน้าเบอร์ติดต่อ - โดยแสดงข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ หรือ แม่บ้าน ที่ประจำอยู่สถานที่นั้นๆ



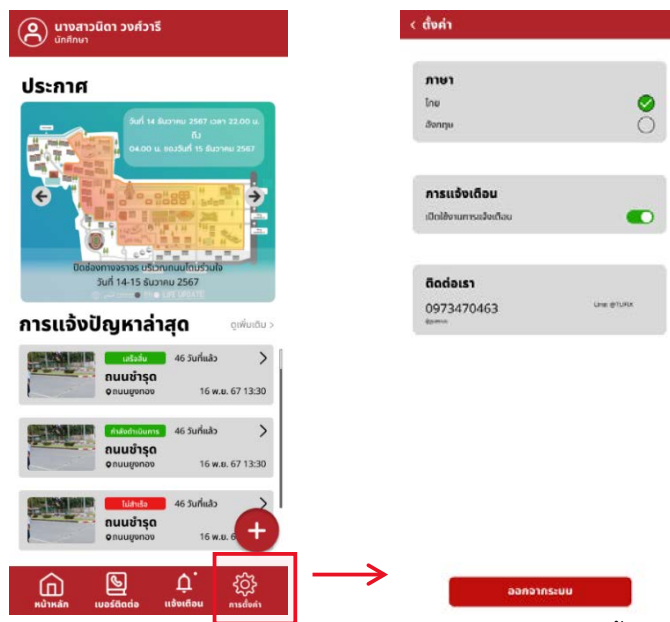
ภาพที่ 30 หน้าเบอร์ติดต่อ

viii. หน้าการแจ้งเตือน - จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับรายการการแจ้งเตือนที่ถูกดำเนินการเสร็จสิ้น



ภาพที่ 31 หน้าการแจ้งเตือน

ix. หน้าการตั้งค่า - สามารถเปลี่ยนภาษา ,เลือกการเปิดใช้งานการแจ้งเตือน และเบอร์โทรติดต่อผู้ดูแลระบบ พร้อมทั้งสามารถออกจากระบบ



ภาพที่ 23 หน้าหลัก

ภาพที่ 32 หน้าการตั้งค่า

e. Link Prototype : <https://www.figma.com/design/O0Kx1O5Rr1UJ36LLGiYZvM/Low-fid?node-id=0-1&t=cWukHrhTHJDqbnco-1>

## 9) การทดสอบ Usability testing

### a. Scenario ในงานทดสอบ (ทดสอบ Task หลักของระบบ)

**Task:** “คุณพบเห็นหลุมขนาดใหญ่บนถนนที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อรถและผู้สัญจรที่บริเวณแยกโรงเรียนประถมศึกษาธรรมศาสตร์ กรุณาใช้แอปพลิเคชัน TUFIX เพื่อแจ้งปัญหาและติดตามการซ่อมแซม”

#### Steps:

1. เปิดและเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน TUFIX ด้วยบัญชีนักศึกษา
2. เลือกปุ่ม "แจ้งปัญหาใหม่" หรือปุ่ม “+” ที่หน้าหลัก
3. กรอกรายละเอียดปัญหา อธิบายลักษณะความเสียหาย
4. ระบุตำแหน่งที่พบปัญหา โดยกรอกข้อมูลตำแหน่งแบบเจาะจง (เช่น ตรงข้ามโรงเรียนประถมศึกษาธรรมศาสตร์)
5. (Optional) กดปุ่มแชร์พิกัด GPS ณ จุดที่พบปัญหา หรือปักหมุดบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งที่แม่นยำ
6. ถ่ายภาพปัญหาที่พบ หรือเลือกภาพจากแกลเลอรี
7. กดปุ่มส่งปัญหา
8. รอการแจ้งเตือนยืนยันการแจ้งปัญหา
9. กดปุ่มติดตามสถานะ

### b. มาตรวัด (Usability metrics)

- i. **ประสิทธิภาพ (Efficiency):** มุ่งเน้นที่เวลาที่ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ โดยเราจะวัดเวลาตั้งแต่ผู้ใช้เริ่มเปิดแอปพลิเคชันจนถึงเข้าไปยังหน้าการตรวจสอบสถานะการแจ้งปัญหา

**วิธีการวัด:** Task Time = เวลาที่จบการทำงาน - เวลาที่เริ่มทำงาน โดยเริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ใช้เริ่มเข้าสู่แอปพลิเคชัน และหยุดจับเวลาเมื่อผู้ใช้สามารถเข้าสู่หน้าสถานะการแจ้งปัญหาได้

- ii. **ประสิทธิผล (Effectiveness):** พิจารณาจากความสำเร็จในการทำงานแต่ละขั้นตอนและความถูกต้องของข้อมูลที่กรอก

**วิธีการวัด:** ให้คะแนนแต่ละขั้นตอน (8 ขั้นตอน ไม่รวมส่วน optional) โดยทำสำเร็จสมบูรณ์ = 1 คะแนน แต่หากทำไม่สำเร็จหรือทำผิด = 0 คะแนน แล้วนำมาคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์ความสำเร็จ = (จำนวนขั้นตอนที่ทำสำเร็จ / จำนวนขั้นตอนทั้งหมด) × 100

- iii. **ความพึงพอใจ (Satisfaction):** ใช้แบบประเมิน System Usability Scale (SUS) ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้

**วิธีการวัด:** ให้ผู้ใช้ทำแบบประเมิน SUS หลังจากทดสอบการใช้งานเสร็จ แล้วนำคะแนนมาคำนวณตามมาตรฐาน (0-100 คะแนน) โดยแบบประเมินประกอบด้วยคำถามดังนี้

1. ฉันคิดว่าจะใช้ระบบนี้บ่อย ๆ (1-5)
2. ฉันคิดว่าระบบนี้มีความซับซ้อนโดยไม่จำเป็น (1-5)
3. ฉันคิดว่าระบบนี้ใช้งานได้ง่าย (1-5)
4. ฉันคิดว่า ฉันต้องการความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อใช้งานระบบนี้ (1-5)

5. ฉันคิดว่าการทำงานของระบบนี้มีความเข้าพวกกัน (1-5)
6. ฉันคิดว่าระบบนี้มีความไม่คงเส้นคงวาเป็นอย่างมาก (1-5)
7. ฉันคิดว่า คนทั่วไปสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบนี้ได้อย่างรวดเร็ว (1-5)
8. ฉันคิดว่าระบบนี้ยุ่งยากในการใช้งาน (1-5)
9. ฉันรู้สึกมั่นใจในการใช้งานระบบนี้ (1-5)
10. ฉันจำเป็นต้องเรียนรู้อะไรหลาย ๆ อย่าง เพื่อใช้งานระบบนี้ (1-5)

**วิธีการคำนวณคะแนน:**

- ข้อ 1,3,5,7,9: ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 0, เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 4
- ข้อ 2,4,6,8,10: ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 4, เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 0

บวกคะแนนทั้งหมดเข้าด้วยกันแล้วคูณด้วย 2.5

**c. เกณฑ์ในการผ่านการทดสอบ**

- i. **ประสิทธิภาพ (Efficiency):** ผู้ใช้ควรทำงานเสร็จภายใน 4 นาที (240 วินาที)
- ii. **ประสิทธิผล (Effectiveness):** ต้องทำสำเร็จอย่างน้อย 6 จาก 8 ขั้นตอนไม่รวม optional (มากกว่า 75%)
- iii. **ความพึงพอใจ (Satisfaction):** ต้องได้คะแนนมากกว่า 68 คะแนน และไม่มีคำถามใดได้คะแนนต่ำกว่า 2 จาก 5

**d. เกณฑ์ในการผ่านการทดสอบ**

- i. รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ร่วมการทดสอบทุกคน (จำนวน 5 คน)
- ii. บทบาทที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (เช่น เป็นผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ)
- iii. ข้อมูลประชากร (เช่น อายุ อาชีพ เพศ อุปกรณ์และระบบ OS ที่เข้าถึงได้)

**e. สรุปผลที่ได้จากการทดสอบ**

## 11) รายละเอียดสมาชิก

	<p><b>กาญจน์พ บัรรอด 6509650229</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>
	<p><b>ณริพัฒน์ รุ่งรำพรรณ 6509650369</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>
	<p><b>เตชิต จันทร์ลี 6509650419</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>
	<p><b>ทานตะวัน จิตสาร 6509650427</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>

## รายละเอียดสมาชิก(ต่อ)

	<p><b>รัชพัฒน์ วิลาราช 6509650443</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>
	<p><b>นัทพร ตันติกุลพาณิชย์ 6509650500</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>
	<p><b>อชิรญาณ ชูเชิต 6509650765</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>
	<p><b>อุ้มบุญ ระภาณุสิทธิ์ 6509650781</b></p> <p>บทบาทหน้าที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ร่วมคิดคำถามที่ใช้สัมภาษณ์</li> <li>-สัมภาษณ์ผู้ใช้</li> <li>-ร่วมทำเอกสาร</li> <li>-ร่วมทำ Affinity diagram, User segment, Persona</li> <li>-ร่วมทำ Scenario, Task analysis, User flow</li> <li>-ร่วมออกแบบระบบต้นแบบ</li> </ul>

## ภาคผนวก

รายละเอียดข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: มีมี

เพศ: หญิง

Role: นักศึกษา

อายุ: 21 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ และ iPad

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคยประสบปัญหากับโต๊ะ lecture ที่ห้องเรียนโยกเยก ส่งผลให้การเรียนรู้ลำบากมากขึ้นเพราะเขียนลำบากมาก นั่งก็ไม่สะดวก

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ปกติแล้วไม่ได้แจ้ง เพราะรู้สึกว่ายุ่งยาก และไม่แน่ใจว่าต้องแจ้งที่ไหนและกับใคร เลยเลือกที่จะทนใช้ไปมากกว่า

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: คิดว่าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ เพราะไม่มีช่องทางที่ชัดเจนในการแจ้งปัญหา ข้อดีอาจจะเป็นการที่พอไม่มีระบบแล้วก็จะสามารถแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงถ้าเจอ แต่ข้อเสียคือบางครั้งก็หาตัวเจ้าหน้าที่ไม่เจอ

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ไม่เคย โรงเรียนตอนม.ปลายก็ใช้วิธีการไปแจ้งอาจารย์ด้วยตัวเอง

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: หากปัญหานั้นส่งผลกระทบต่อการศึกษาหรือความปลอดภัยของตัวเองและเพื่อน ๆ แล้วถ้ารู้ว่าการแจ้งปัญหาจะได้รับการแก้ไขจริง ๆ และมีช่องทางที่สะดวก ก็จะมีกำลังใจอยากแจ้ง

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: เพราะขั้นตอนยุ่งยาก ไม่รู้ว่าจะต้องติดต่อใคร และกลัวว่าแจ้งไปแล้วจะไม่มีการแก้ไข

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: คิดว่าช่วยได้มาก เพราะถ้าใช้งานง่ายจะไม่รู้สึกว่ายุ่งยาก และมั่นใจว่าปัญหาจะถูกส่งต่อไปจริง ๆ

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ถ้าเคยแจ้งแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ก็อาจทำให้ลังเลที่จะแจ้งปัญหาในอนาคต เพราะรู้สึกว่ายุ่งยากเกินไปก็ไม่เกิดประโยชน์

9. ในกรณีปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: การมีแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ที่แจ้งปัญหาได้ทันที และมีการแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงน่าจะช่วยให้ได้

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: อยากให้มีช่องทางการแจ้งปัญหาที่ชัดเจน และมีการยืนยันว่าปัญหาที่แจ้งจะได้รับการดำเนินการ พร้อมทั้งสามารถติดตามสถานะได้

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ เพราะจะทำให้รู้ว่าปัญหาของเราได้รับการดำเนินการหรือยัง

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ใช่ ถ้ามี tutorial ให้จะลดความสับสนและทำให้ใช้งานได้รวดเร็วขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล ถ้าแพลตฟอร์มมีการจัดวางที่เป็นระเบียบ ใช้สีสันที่สบายตา และมีไอคอนที่เข้าใจง่าย ก็จะดูน่าใช้มากขึ้นและน่าจะดูเข้าใจง่าย

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อยากให้มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ที่ใช้งานง่าย มีการตอบสนองรวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะการแก้ไขได้

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสีย ปัญหาอาจถูกมองข้ามหรืออาจทำให้ใช้เวลาเพิ่มขึ้นจนไม่ทันเวลาที่ต้องการ

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: คิดว่าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจอย่างมาก เพราะจะรู้สึกว่าการแจ้งปัญหาได้รับการใส่ใจและแก้ไข



ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: แก็ก

เพศ: ชาย

Role: อาจารย์

อายุ: 33 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย ไม่โครโฟนในห้องบรรยายฟัง ไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้การสอนในวันนั้นเป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสอนและความสนใจของนักศึกษา

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ปัจจุบันจะเดินไปแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้พวกเขารับปัญหาและดำเนินการแก้ไข แต่บางครั้งก็ไม่สะดวกเนื่องจากต้องใช้เวลาในการค้นหาเจ้าหน้าที่

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: คิดว่าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ เพราะบางครั้งเดินไปหาเจ้าหน้าที่ก็ไม่เจอ หรือไม่ทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความล่าช้า ข้อดีคือสามารถสื่อสารปัญหาได้โดยตรงเมื่อพบเจ้าหน้าที่ แต่ข้อเสียคือขั้นตอนยุ่งยากและไม่สะดวก

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: เพราะต้องการใช้งานอุปกรณ์ที่มีความพร้อมและไม่มีปัญหาในการสอน การที่อุปกรณ์ชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนการสอน จึงมีแรงจูงใจที่จะแจ้งปัญหาเพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: เนื่องจากขั้นตอนการแจ้งปัญหาใช้เวลานาน และบางครั้งเมื่อแจ้งไปแล้วก็ไม่ทราบว่ามีการตอบสนองหรือไม่ ทำให้รู้สึกว่าจะเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ จึงลังเลที่จะแจ้งปัญหา

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ใช่ การมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะทำให้มีความต้องการในการแจ้งปัญหามากขึ้น เพราะสามารถประหยัดเวลาและมั่นใจได้ว่าปัญหาจะถูกส่งต่อไปยังผู้ที่รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ถ้าเคยแจ้งปัญหาแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เล็งเห็นว่าแจ้งปัญหาในอนาคต เพราะรู้สึกว่าจะแจ้งไปก็ไม่เกิดประโยชน์ และเป็นการเสียเวลา

9. ในกรณีปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: มักจะเดินไปแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้รับทราบปัญหาอย่างรวดเร็วและดำเนินการแก้ไขทันที

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: อยากให้มีระบบที่สามารถแจ้งปัญหาได้สะดวกและมีการยืนยันว่าปัญหาได้รับการรับทราบแล้ว รวมถึงมีการอัปเดตสถานะการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จะทำให้รู้สึกสบายใจและมั่นใจในการแจ้งปัญหามากขึ้น

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: website

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ เพราะจะได้ทราบว่าปัญหาที่แจ้งไปอยู่ในขั้นตอนใดของการดำเนินการ และใครเป็นผู้รับผิดชอบ ทำให้สามารถติดตามและวางแผนการสอนได้อย่างเหมาะสม

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ใช่ การมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้น อาจเป็นคู่มือแบบสั้น ๆ ที่สามารถเลือกเปิดดูเอง ไม่ใช่แบบป๊อปอัพที่ขึ้นมาอัตโนมัติ

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล ถ้าแพลตฟอร์มมีการออกแบบที่เรียบง่าย สบายตา ไม่ซับซ้อน จะทำให้รู้สึกอยากใช้งานมากขึ้น การใช้สีและรูปแบบที่ minimal และการจัดวางที่เป็นระเบียบจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ถ้ามีองค์ประกอบที่เกะกะหรือซับซ้อนเกินไป ก็อาจทำให้ไม่อยากใช้

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อยากให้มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบการแจ้งปัญหาออนไลน์ที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการตอบรับและอัปเดตสถานะการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าและสามารถวางแผนการใช้งานอุปกรณ์ได้

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสีย เพราะเมื่อการแจ้งปัญหาไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่ทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบและต้องติดต่อกับใคร นอกจากนี้ ยังไม่สามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาได้ ทำให้กระบวนการแก้ไขล่าช้าและไม่เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเรียนการสอน

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: คิดว่าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจอย่างมาก เพราะจะทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและโปร่งใส ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาได้สะดวก และมั่นใจว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ทำให้การใช้งานอุปกรณ์และบริการของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอนที่ดี

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: มะลิ

เพศ: หญิง

Role: แม่บ้าน

อายุ: 52 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ตอบ: เคยได้รับแจ้งปัญหาจากในห้องเรียน เช่น แก้วอ้วก ถ้าเป็นปัญหาที่ตัวเองได้ก็จะช่วยเข้าไปแก้ไข

2. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ปัจจุบัน ใช้ระบบ Google Forms ในการรับแจ้งปัญหา เมื่อมีการแจ้งปัญหาเข้ามาจะตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ จากนั้นจะจัดลำดับความสำคัญและดำเนินการแก้ไขตามที่เราสามารถทำได้ หรือถ้าเป็นปัญหาที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ ก็จะแจ้งต่อไปยังฝ่ายเทคนิค

3. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?

ตอบ: คิดว่าระบบปัจจุบันมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่งค่ะ ข้อดีคือการใช้ Google Forms ทำให้เราสามารถรับแจ้งปัญหาได้สะดวก แต่ข้อเสียคือบางครั้งข้อมูลที่ถูกแจ้งกรอกมาไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน ทำให้ต้องเสียเวลาในการติดต่อกลับไปสอบถามเพิ่มเติม

4. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: เพราะเป็นหน้าที่การงานของตัวเอง

5. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?

ตอบ: บางครั้งข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน เช่น ไม่ระบุสถานที่ชัดเจน หรือรายละเอียดของปัญหา ทำให้ต้องเสียเวลาในการค้นหาหรือสอบถามเพิ่มเติม นอกจากนี้ บางปัญหาที่เกิดขึ้นนอกเหนือความสามารถของเรา ต้องรอการดำเนินการจากฝ่ายอื่น ซึ่งอาจใช้เวลานาน

6. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: คิดว่าช่วยได้มาก หากระบบใช้งานง่ายและให้ข้อมูลที่ครบถ้วน จะทำให้เราสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหได้รวดเร็วขึ้น และลดเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

7. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของ คุณอย่างไร?

ตอบ: ส่งผลทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าค่ะ ต้องใช้เวลาเพิ่มเติมในการหาข้อมูลหรือสอบถามผู้แจ้ง ทำให้กระบวนการทำงานไม่ราบรื่น และบางครั้งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

8. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: ถ้าเป็นปัญหาที่สามารถดำเนินการได้เองก็จะทำทันที แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับฝ่ายอื่น ก็จะติดต่อโดยตรงเพื่อให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

9. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของ คุณมากที่สุด?

ตอบ: เว็บไซต์

10. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ การมีฟังก์ชันติดตามสถานะจะช่วยให้เราสามารถจัดการงานได้เป็นระบบ และผู้แจ้งก็จะทราบความคืบหน้าด้วย

11. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วยได้มาก เพราะจะลดความสับสนและทำให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น

12. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล ถ้าแพลตฟอร์มมีการจัดวางเมนูที่เข้าใจง่าย ใช้สีสันทที่สบายตา เช่น สีฟ้าอ่อน หรือสีเขียวอ่อน จะทำให้ใช้งานได้ง่ายและไม่รู้สึกล้าสายตา

13. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของ คุณหรือไม่? อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสีย เพราะทำให้การจัดการงานไม่เป็นระเบียบ อาจพลาดปัญหาที่สำคัญ หรือทำให้การแก้ไขล่าช้า ซึ่งส่งผลต่อผู้แจ้ง

14. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: คิดว่าจะช่วยได้มาก เพราะจะทำให้การรับแจ้งและแก้ไขปัญหเป็นระบบมากขึ้น สามารถติดตามสถานะและจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

### ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: กู๊ด

Role; อาจารย์มหาวิทยาลัย

อายุ; ไม่ต้องการระบุ

เพศ: ชาย

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: โน้ตบุ๊ก,มือถือ

### คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย เคยๆสอนไปแล้วมีแอร์เสียน้ำหยดลงมา และโปรเจกเตอร์ไม่สามารถทำงานได้

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งปัญหาผ่านแม่บ้านที่อยู่บริเวณตึกเรียน หรือแสกนคิวอาร์โค้ดกรอกแบบฟอร์มการแจ้งปัญหา

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ยังไม่ดีพอ เนื่องจากไม่สามารถติดตามสถานการณ์ซ่อมแซมได้

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ยังไม่เคย เนื่องจากเพิ่งมีระบบนี้มา

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: การสอนในห้องเรียน เนื่องจากต้องมีการเรียนการสอนต่อไป

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: เนื่องจากไม่พบแม่บ้านอยู่บริเวณขณะนั้น และบางครั้งสามารถสอนต่อได้

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้ทำงานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่ม เนื่องจากสามารถแจ้งปัญหาได้ทันทีและติดตามสถานะได้

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: มีความต้องการแจ้งปัญหาน้อยลง

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: ติดต่อช่างผ่านเบอร์โทรศัพท์

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ควรมีการแจ้งเตือนหรือบอกกล่าวเมื่อการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: website, mobile app

12. คุณต้องการให้ระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วยให้ใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ไม่ค่อยมีผลเท่าไร ควรมีองค์ประกอบการแจ้งเตือนที่ครบก็เพียงพอ

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ควรมีระบบสถานะแก้ไข ปรับปรุง

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: เนื่องจากไม่สามารถติดตามสถานะได้ และแก้ไขไม่รวดเร็ว

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: สามารถสอนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

### ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: ว่าน

Role: นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อายุ: 20

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: โน้ตบุ๊ค,มือถือ

### คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งป้าแม่บ้าน

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่เพราะบางครั้งเดินไปหาป้าแม่บ้านไม่เจอดังรอนกว่าป้าแม่บ้านจะมาถึงจะแจ้งปัญหาได้

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ยังไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ต้องการให้เกิดการแก้ไขปัญหา

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: เพราะไม่รู้ว่าจะเกิดการแก้ไขหรือไม่ หรือไม่รู้ว่าที่แจ้งปัญหาไปให้ทางแม่บ้านจะทำการแก้ไขปัญหาให้ตอนไหน

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้ทำงานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่มเพราะไม่ต้องเสียเวลาในการทำความเข้าใจสามารถแจ้งได้เลยทันที

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ทำให้รู้สึกมันแจ้งยากเสียเวลา ทำให้ไม่ค่อยอยากแจ้ง

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: รู้แค่เดินไปหาแม่บ้านเพราะไม่รู้ว่าจะสามารถติดต่อผ่านทางไหนได้อีก

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่มี

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วยให้ใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล เพราะถ้ามีการจัดวางที่เข้าใจง่าย ก็ช่วยให้ไม่ต้องเสียเวลานานในการทำความเข้าใจแอป

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ไม่มี

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเพราะเราไม่รู้กระบวนการทำงาน ว่าแจ้งแล้วจะมีการแก้ปัญหาอย่างไรต่อ

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: ช่วย เพราะการตอบสนองที่รวดเร็ว จะช่วยให้นักศึกษาและบุคลากรสามารถแจ้งปัญหาได้ทันที โดยถ้ามีการติดตามสถานะ ทำให้รู้สึกมั่นใจว่าปัญหาของเราได้รับการดูแลและกำลังอยู่ในกระบวนการแก้ไข



### ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: ศรี

Role: ป้าแม่บ้านบร3

อายุ: 41

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ

### คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ตอบ: แก้อัฟพัง โพรเจกเตอร์เปิดไม่ติด เปลี่ยนแก้อัฟจากห้องเก็บ เรียกช่างซ่อมมาซ่อม

2. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แก้ปัญหานั้นเองถ้าสามารถแก้ได้ ถ้าไม่ได้จะแจ้งเจ้าหน้าที่อุปกรณ์มา

3. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?

ตอบ: ดี เนื่องจากไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน

4. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: เนื่องจากเป็นหน้าที่

5. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?

ตอบ: ไม่มี

6. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ช่วย เนื่องจากลดขั้นตอนที่ผ่านตัวป้าแม่บ้านเอง

7. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: แก้ปัญหาล่าช้า

8. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: ติดต่อช่างผ่านเบอร์โทรศัพท์

9. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของของคุณมากที่สุด?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ

10. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?

ตอบ: มี

11. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วยให้ใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

12. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มี น่าใช้มากขึ้น

13. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของของคุณหรือไม่? อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสีย เนื่องจากอาจไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในทันที และกระทบกับงานที่ทำอยู่ ณ ขณะนั้น

14. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: เพิ่มประสิทธิภาพโดย ลดงานมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: โชค

Role: อาจารย์

อายุ: ไม่ต้องการระบุ

เพศ: ชาย

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: โน้ตบุค,มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย ก็ปรี๊ดเตอร์พิมพ์ไม่ได้

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งเจ้าหน้าที่ปากเปล่า

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่ค่อย เพราะติดตามไม่ได้

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ต้องการใช้

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: แจ้งไปแล้วไม่ทำให้ก็ไม่ต้องแจ้ง

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่ม

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้มีการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: มี ทำให้หงุดหงิด ต้องแก้ปัญหาเอง

9. ในกรณีปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: โทรไปหาบางคนที่จะ response เรา

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: มีระบบติดตาม ให้ทางหัวหน้าสามารถเข้ามามอนิเตอร์ได้ ว่าปัญหาได้ถูกแก้ไขแล้ว

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอป เพราะใช้มือถือได้

12. คุณต้องการให้ระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ควร ควรมีสรุไปด้วยว่าปัญหาใช้เวลาานมัย จะได้ว่าด้วยว่าทำงานมีประสิทธิภาพมัย เป็นตัวกำหนดเวลาในการซ่อมไปเลย จะได้รับซ่อมเพราะเดียวหัวหน้ามาเห็น

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ก็ควรจะสั้น ๆ ไม่ยาว ชี้แจงอ่าน แบบนั้นทดลองใช้งานเองดีกว่า ก็ถ้า UI มันชัด ก็ไม่จำเป็นต้องมีคำแนะนำอะไรมากมาย

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ไม่มีผล ขอให้ Ui เข้าใจง่าย รู้ว่ากดอะไรตรงไหน ไม่ต้องมีแบบ ลวดลายอะไรแบบนั้น

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ไม่รู้ว่ามีระบบอยู่แล้วรีเปลา ถ้ามีแล้วใช้ยากก็ปรับตรงนั้น เรื่องการติดตาม เราจะควบคุมคนให้เข้ามาใช้งานได้อย่างไร เช่น มีคนแจ้งนะ ต่อให้เรา มีระบบที่ดี แต่ถ้าเขาไม่มาดู มันก็เท่านั้น ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานด้วย

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: เสีย งานล่าช้า คนต้องไปหาวิธีจัดการกันเอง มันยุ่งยากนะ

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: แน่นนอน

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: กะทิ

Role: แม่บ้าน

อายุ: ไม่ต้องการระบุ

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: ไฟเสีย กระป๋องไฟ ตามทางเดิน

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งเจ้าหน้าที่ (ช่างซ่อม)

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ก็มีบ้าง ไม่มีบ้าง ข้อดีข้อเสียคือเขาจะทำให้เลยรีเปล่า

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ดูว่าน่ารำคาญ

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกกังวลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: แจ้งไปแล้วเขาจะทำไหม

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ก็ดี เพราะสะดวก

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ก็ ทำให้ไม่อยากแจ้งอีก เพราะแจ้งไปก็ไม่ทำอะไร

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: ไปจีเขียบ่อย บอกบ่อยๆ

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ช่องทางในการแจ้งปัญหาที่รับเรื่อง เพราะบางทีเจ้าหน้าที่ก็ไม่อยู่ให้แจ้งปัญหา (บางทีแจ้งไป ก็รับปาก แล้วก็หายไป)

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: ไม่รู้จักเท่าไร อันไหนใช้อย่างง่ายก็เอาอันนั้น

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ก็ดี

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ก็ดี

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ก็มีผล เอาแบบง่าย ดูง่าย ๆ เข้าใจง่าย ๆ คนอายุมาก ง่าย ๆ ไม่มีผลเท่าไร ง่าย ๆ มีคำอธิบายชัด มีผล

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ให้มีเจ้าหน้าที่มากขึ้น

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ระบบไม่ดี ก็แจ้งไม่ได้ ปัญหาก็ไม่หายไป สิ้นเปลืองทรัพยากร

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: - น่าจะ เขาตอบรับปัญหา แก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น คนก็จะเดือดร้อนน้อยลง

- ทำให้มหาวิทยาลัยภาพลักษณ์ดีขึ้น คนมองว่ามหาวิทยาลัยตอบสนองเร็ว เช่น ถ้าล้างแอร์ ซ่อมก๊อก ก็ประหยัดไฟฟ้า ประหยัดทรัพยากรของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: แคนดี้

Role: นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อายุ: 20

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ, tablet

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: - ก๊อกน้ำพัง เปิดน้ำไม่ออก แล้วก็เคยเจอ ก๊อกน้ำเปิดเอง

- ห้องสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี โปรเจคเตอร์ใช้ไม่ได้ อาจารย์เข้าเมลไม่ได้ ก็สอนไม่ได้

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: - ไม่ได้แจ้ง

- รอให้อาจารย์ไปแจ้งเจ้าหน้าที่เอง

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ถ้าจากที่อาจารย์ไปแจ้งเจ้าหน้าที่เองก็มีประสิทธิภาพแล้วนะ เร็วสุด(ถ้าเจอตัวเจ้าหน้าที่) เพราะได้รับการแก้ไขเลย

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ต้องใช้ เดือนร้อนจริง ๆ ก็เลยต้องแจ้ง เช่นแอร์เสีย

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่เดือดร้อน โต๊ะพังก็ย้ายโต๊ะ ก๊อกน้ำเสียก็ย้ายก๊อก ไม่เดือนร้อนขนาดนั้น

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ก็น่าสนใจ เพราะถึงไม่เดือดร้อน แล้วมีช่องทางในการแจ้งที่ง่าย รู้ว่าควรแจ้งที่ไหน ถึงไม่เดือนร้อนแต่แจ้งทิ้งไว้ก็ได้ แต่ถ้าไม่รู้ช่องทางแจ้ง ก็ไม่รู้จะแจ้งยังไง ก็ไม่ได้อยากชวนชวนล่าบาทหาที่แจ้ง

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: -

9. ในกรณีปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: ไม่รู้ ไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงอยู่ไหน เจอแม่บ้านคนไหนก็แจ้งละกัน หรือไม่ก็ให้ฟ้องอาจารย์

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: แจ้งออนไลน์ มีกูเกิ้ลฟอร์ม ไลน์ออฟฟิเชียลส์ กล่องแจ้งปัญหาแบบสมัยมัธยม ที่ทุกคนรู้ว่ามีการแจ้งปัญหาตรงนี้ (เพราะถ้าไม่มีใครรู้ ถึงมีที่แจ้งแต่ไม่มีใครรู้ก็ไร้ประโยชน์) แล้วต้องมีคนติดตามปัญหาตลอด (อยู่ที่การจัดการรับผิดชอบ) แบบนั้นก็รู้สึกว่าง่ายดี ไม่ต้องโทรไปแจ้งหรือลงทะเบียน เพราะถ้าวิธีการแจ้งยุ่งยากก็จะซีเกียจ

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: ทุกช่องทาง แฝงมากับในแอปมือถือมรที่ทุกคนมีก็จะได้ เว็บก็จะได้ไม่เปลืองพื้นที่ แต่แอปก็ดีเพราะบางคนอาจจะสะดวกใช้แอป

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับตนเอง ก็อยาก แต่ถ้าเรื่องโต๊ะเก้าอี้ ก็ไม่ได้สนใจขนาดนั้น แค่อ้างให้เขารับทราบแล้วแก้ไขเฉย ๆ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: มันใช้ยากขนาดนั้นเลยหรือ? นึกภาพไม่ค่อยออก แต่ถ้ามีก็ดี ว่ากรอกไง ดีกว่ามั้ง

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ก็คงมี แต่ไม่เยอะ ตัวไม่เล็กเกิน ขาวดำ อ่านง่าย

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: -

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผล เพราะเสียเวลา คนถามก็ไม่ได้คำตอบ คนรับก็ไม่ได้ทำอะไร ไม่มีประโยชน์

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแก้ปัญหามีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: - ช่วย ก็สะดวกขึ้น

- เพิ่มอยู่แล้ว ภาพลักษณ์ เชื่อถือได้ เทคโนโลยี รับฟังนักศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: เอ้

Role: นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อายุ: 20

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย ได้ะ lecture พัง, แก้อีพิ้ง

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: บอกแม่บ้าน, บอกอาจารย์

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่ ข้อดีคือแจ้งได้โดยตรง ข้อเสียคืออาจมีการสื่อสารผิดพลาด ทำให้การแก้ไขล่าช้าหรือไม่ได้รับการแก้ไข

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ไม่

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?



ตอบ: ส่งผลเสียต่อตัวเองหรือได้รับความเดือดร้อน

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกกังวลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: มีความลำบากในการแจ้ง, ไม่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวเอง

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ใช่ เพราะสะดวกสบาย

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ไม่อยากแจ้งหากปัญหาไม่ถูกแก้ไข

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: แจ้งผู้รับผิดชอบโดยตรง

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ได้รู้ว่าปัญหานั้นจะแก้ไขอย่างแน่นอน

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: เว็บไซต์

12. คุณต้องการให้ระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ใช่

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ไม่

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: มีการติดตามปัญหา

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ปัญหาได้รับการแก้ไขช้าหรือไม่ได้รับการแก้ไข

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: รู้สึกมหาวิทยาลัยใส่ใจนักศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: เบส

Role: อาจารย์

อายุ: 32

เพศ: ชาย

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย จักรยาน, โพรเจกเตอร์ในห้องเรียน

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งปัญหาใน Google form

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่ ข้อดี คือ สะดวกและรวดเร็ว ข้อเสียคือ ไม่มีการติดตามสถานะ

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: Fondue มี

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ติดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้เมื่อต้องการ

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกเลวหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ด้านความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ใช่ เพราะลดความยุ่งยาก

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ถ้าปัญหาถูกแก้ไข ก็อยากแจ้งอีก

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: โทรแจ้งโดยตรงกับผู้รับผิดชอบ

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: -

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: เว็บไซต์

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ไม่ ถ้าหากแพลตฟอร์มมี UX/UI ที่ดี

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มี

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: -

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: มี ไม่รู้ว่าผู้รับผิดชอบรับรู้การแจ้งปัญหาของเราไหม, ไม่มีการตอบกลับ

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: รู้สึกมหาวิทยาลัยใส่ใจนักศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: นก

Role: แม่บ้าน

อายุ: 47

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ตอบ: เคย โต๊ะเรียนชำรุด แอร์เสีย ไมโครโฟนเสีย

2. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งผ่าน qrcode หรือ แจ้งผู้รับผิดชอบโดยตรง

3. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?

ตอบ: มี สะดวก

4. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อาจารย์ต้องการใช้อุปกรณ์นั้นๆที่เสียหายในการสอน

5. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?

ตอบ: การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อจัดการซ่อมแซมอาจมีความล่าช้า

6. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ใช่ ทำให้เราสามารถแก้กับปัญหาได้รวดเร็ว

7. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนมักทำให้เราต้องเสียเวลาในการติดตามและตรวจสอบเพิ่มเติม ซึ่งอาจทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

8. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: แจ้งโดยตรงต่อผู้รับผิดชอบ, จัดการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง

### คำถามเกี่ยวกับการใช้งานและความสะดวก (UX/UI)

9. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของคุณมากที่สุด?

ตอบ: เว็บไซต์

10. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

11. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ใช่

12. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทใดที่คุณคิดว่าช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ความสวยงามและการจัดวางมีที่ชัดเจนจะช่วยไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน

13. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของคุณหรือไม่? อย่างไร?

ตอบ: ทำให้การติดตามและการจัดการปัญหา มีความยุ่งยากและใช้เวลานาน

14. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: ช่วยให้การรับแจ้งปัญหาและการจัดการเป็นไปอย่างมีระบบ ลดความยุ่งยากและเวลาในการทำงาน ช่วยให้เราสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นามสมมติ: ภาณุวิญญู

Role: นักศึกษา

อายุ: 21

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: คอม, มือถือ, tablet

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย โต๊ะเก้าอี้ที่ใช้นั่งเรียนโยกหรือที่วางไม่ตรง

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งปัญหาผ่านแม่บ้านที่อยู่บริเวณตึกเรียน

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ยังไม่ดีพอ เนื่องจากอาจไม่ได้แก้ไขได้ทันที

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ยังไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: การเรียนในห้องเรียน เนื่องจากต้องใช้อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกขณะเรียน

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: เนื่องจากไม่พบแม่บ้านอยู่บริเวณขณะนั้น

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่ม เนื่องจากสามารถแจ้งปัญหาได้ทันทีและได้รับการแก้ไขที่ทันที

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: มีความต้องการแจ้งปัญหาลดน้อยลง

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ในห้องช่างตลอดเวลา

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ควรมีห้องพักสำหรับช่างและมีเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: เว็บไซต์, แอปมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วยให้ใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสีสันทัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล เนื่องจากความสวยงามทำให้อยากโหลดหรืออยากเปิดใช้มากยิ่งขึ้น

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ควรมีการเช็คสภาพห้องเรียนทุกเช้า

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: การแก้ไขที่ไม่รวดเร็ว

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: สามารถมีความสะดวกสบายในการเรียนมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: แอ้ม

Role: อาจารย์

อายุ: ไม่ระบุ

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: คอม, มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย โพรเจกเตอร์เสีย

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ออกไปตามแม่บ้าน

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่เคยสังเกตว่ามีระบบให้แจ้งอุปกรณ์เสียหายด้วย

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ยังไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ต้องการใช้อุปกรณ์นั้นตอนนี้แต่อุปกรณ์เกิดความเสียหายเลยส่งผลให้การสอนล่าช้า

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่มี

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่ม เพราะ จะช่วยให้เราสามารถเข้าใจการทำงานของมันได้เลย

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ทำให้ไม่รู้ว่าเวลาเราแจ้งปัญหาไปแล้วเขาดำเนินการแก้ไขให้เราแล้วหรือยัง

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: เดินไปถาม โทรถาม

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่มี

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปมือถือ



12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วยให้ใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ไม่มาก การออกแบบให้เมนูหาได้ง่ายก็จะทำให้แอปน่าใช้มากขึ้น

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ไม่มี

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสียเพราะเราจะไม่ทราบสถานะของการแก้ไขปัญหาเลย

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: ช่วยทำให้ระบบแก้ปัญหาในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: หทัย

Role: แม่บ้าน

อายุ: 49

เพศ: หญิง

อุปกรณ์ที่ใช้งานประจำ: มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ตอบ: เคย มีคนมาแจ้งว่าแอร์เสียเลยโทรตามให้เจ้าหน้าที่มาเช็ค

2. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: โไลน์ตาม หรือไม่ก็สกนคิวอาร์บนโต๊ะเรียนแล้วแจ้งเจ้าหน้าที่

3. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?

ตอบ: ก็ดีนะตอนนี้ก็เร็วแล้ว ข้อดีคือเร็ว ข้อเสีย คือไม่ทราบสถานะของการแจ้งว่าแก้ไขเสร็จรึยังหรือเมื่อไหร่

4. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อาจารย์ต้องการใช้อุปกรณ์ หรือบางครั้งอุปกรณ์ในห้องเรียนเสียแล้วนักศึกษาหรือไม่ก็อาจารย์ต้องการใช้

5. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?

ตอบ: บางครั้งเวลาไปแจ้งเจ้าหน้าที่แล้วไม่เจอเจ้าหน้าที่แล้วอาจารย์ต้องการใช้ของสิ่งนั้นเราเลยต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน

6. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ช่วยเพราะเข้าใจง่าย

7. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของของคุณอย่างไร?

ตอบ: ก็อาจจะเสียเวลานิดหน่อยตอนเดินไปบอกเวลาอาจารย์ต้องการให้แก้ไขอุปกรณ์เร่งด่วน

8. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: เดินไปหาเจ้าหน้าที่

9. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของของคุณมากที่สุด?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ

10. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?

ตอบ: มีก็ดีนะ

11. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ช่วย

12. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ช่วย

13. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของของคุณหรือไม่? อย่างไร?

ตอบ: ส่งผล เพราะมันไม่มีขั้นตอนที่แน่ชัดเวลาอาจารย์ถามเราก็อาจจะตอบเขาไม่ได้ว่าตอนนี้เราแก้ปัญหาไปถึงไหนแล้ว

14. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: ช่วยให้รับรู้สถานะของการแก้ไขปัญหา

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: ขวัญ

เพศ: ไม่ระบุ

Role: อาจารย์

อายุ: 39 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: คอมพิวเตอร์, สมาร์ทโฟน, tablet, pager

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย เช่น สายไมโครโฟนชำรุด และมีน้ำหยดจากเพดาน

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งรายละเอียดของปัญหาผ่านเว็บไซต์ที่ได้จากการสแกน QR code ที่แสดงไว้ ณ สถานที่นั้น

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: การแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ เพราะแก้ปัญหาได้จริง แต่ก็ยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ โดยระบบในปัจจุบันมีข้อดีคือเข้าถึงได้ง่ายและมีกรเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นต่อการแก้ไขปัญหา ข้อเสียไม่สามารถติดตามสถานะความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาได้

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: เคย ผู้พบปัญหาสามารถแจ้งปัญหาได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เอกสาร φόρมออนไลน์ จากนั้นปัญหาถูกจำแนกไปยังผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ปัญหาถูกกำหนดระดับความสำคัญ เช่น ด่วนมาก ด่วน ไม้ด่วน โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหานั้นๆ จากนั้นปัญหาถูกส่งให้ผู้รับผิดชอบแก้ไขและมีการบันทึกความคืบหน้าเข้าระบบ เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วมีการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งปัญหา เพื่อทำการทดสอบว่าปัญหาได้ถูกแก้ไขแล้วจริงหรือไม่ ระบบบันทึกปัญหาสามารถจัดทำรายงานเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์หา Root cause ของปัญหาเพื่อการแก้ไขในระยะยาวหรือถาวรต่อไป

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ต้องการให้ทุกคนได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สะอาด สะดวก

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณารู้สึกกังวลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ปัญหาชัดเจนมาก จนคิดว่าน่าจะมีผู้อื่นแจ้งปัญหาไปแล้ว

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่ม เพราะประหยัดเวลาในการแจ้งปัญหา

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ไม่ส่งผลต่อความต้องการแจ้ง แต่ก็ส่งผลถึงความเข้าใจว่ากระบวนการแก้ปัญหายังมีข้อบกพร่อง เช่น แจ้งแล้วแก้ไขไม่ได้จริง กระบวนการแจ้งดี แต่กระบวนการแก้ไขยังไม่ดี

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: มีการจำแนกความเร่งด่วนของปัญหา จากนั้นปัญหาที่มีความเร่งด่วนต่างกันให้กระจายไปยังเจ้าหน้าที่คนละทีมกัน เพื่อให้เกิดการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ต้องการให้มีช่องทางในการแสดงความขอบคุณ หรือแจ้งกลับไปยังทีมงานแก้ไขปัญหว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ซึ่งอาจต่อยอดไปเป็น reward ให้กับทีมแก้ไขว่าเค้าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: ทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชันมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: คำแนะนำที่ชัดเจนจะช่วยให้ใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล องค์ประกอบสำหรับการกรอกข้อมูลเรียงลำดับไปตามกระบวนการปฏิบัติงาน การแสดงสถานะของปัญหาสะท้อน Urgency & Impact ของปัญหา

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาในระยะยาว โดยอาศัยข้อมูลจากระบบแจ้ง/แก้ไขปัญหา เช่น ข้อมูล (ที่บันทึกย่อละเอียด) อาจบอกได้ว่า "สายโมโครโฟนยี่ห้อ X มีประวัติการแจ้งเสียมากที่สุด" -> "ต่อไปอาจพิจารณาเปลี่ยนยี่ห้อหรือรุ่นเป็นแบบอื่น"

หรือ "ปัญหานี้เป็นผลมาจากพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ที่ผิด" -> "ต่อไปจัดทำประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ที่ถูกต้อง"

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: สิ้นเปลืองทรัพยากร คนแจ้งก็ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา คนรอแก้ไขปัญหาก็ไม่ได้รับการแจ้ง

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: ผู้รับบริการได้รับหรือพบกับบริการที่ควรจะเป็น ปลอดภัย สะอาด สะดวก เป็นต้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: แก้ว

เพศ: ไม่ระบุ

Role: พนักงานรักษาความปลอดภัย

อายุ: 58 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: วิทยุสื่อสาร, โทรศัพท์มือถือรุ่นเก่า ๆ ใช้โทรได้อย่างเดียว, คอมพิวเตอร์แล็ปท็อปสำหรับงานรายงาน

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย อย่างพวกกล้องวงจรปิดบางจุดเสียบ่อย ต้องโทรแจ้งฝ่ายเทคนิคมาซ่อม ซึ่งบางครั้งก็ต้องรอนานหลายวันกว่าเขาจะมาดู

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ส่วนใหญ่จะใช้วิทยุสื่อสารแจ้งหัวหน้าฝ่าย หรือบางครั้งก็โทรเข้าไปที่ฝ่ายอาคารเพื่อแจ้งปัญหาโดยตรง

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: คิดว่ายังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าไร เพราะต้องผ่านหลายขั้นตอน กว่าจะถึงฝ่ายที่รับผิดชอบจริง ๆ มันเสียเวลา ถ้ามีระบบที่ตรงถึงฝ่ายซ่อมบำรุงน่าจะดีกว่านี้

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ถ้าเห็นว่าปัญหานั้นเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เช่น ไฟฟ้าหรือกล้องวงจรปิด ผมจะรีบแจ้งทันที เพราะเป็นหน้าที่

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: บางครั้งก็รู้สึกว่ระบบมันล่าช้า บางปัญหาที่แจ้งไปกว่าจะได้รับการแก้ไขก็ใช้เวลานาน ทำให้รู้สึกท้อบ้าง

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: แน่นอน ถ้าใช้งานง่ายและสะดวก ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอนก็น่าจะช่วยให้แจ้งปัญหาได้เร็วขึ้น

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ส่งผล ถ้าแจ้งไปแล้วไม่มีการตอบกลับหรือซ่อมแซมล่าช้า ก็อาจจะไม่ค่อยอยากแจ้งในครั้งต่อไป

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: คิดว่าถ้ามีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ หรือส่งตรงถึงผู้รับผิดชอบที่พร้อมแก้ไขทันที น่าจะช่วยให้ได้มาก

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ถ้ามีช่องทางที่ชัดเจน รวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะได้ว่าปัญหาถูกแก้ไขไปถึงไหนแล้วจะดีมาก

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ เพราะสะดวกใช้งานได้ทุกที่

12. คุณต้องการให้ระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ เพราะอยากรู้ว่าปัญหาที่แจ้งไปถึงไหนแล้ว

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: แน่นอน เพราะถ้าใช้ง่าย ก็ไม่ต้องใช้เวลามากในการศึกษา

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: คิดว่าสี สันที่ดูสบายตาและการจัดวางที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จะช่วยให้การใช้งานราบรื่น

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ควรมีระบบแจ้งเตือนที่รวดเร็วและตรวจสอบสถานะได้ และมีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงพร้อมเข้าแก้ปัญหาได้ทันทีในกรณีที่เร่งด่วน

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสีย เพราะถ้าข้อมูลไม่ครบหรือไม่ชัดเจน จะทำให้การซ่อมบำรุงล่าช้า

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: แน่นนอน เพราะถ้าแก้ไขปัญหาก็รวดเร็วและตรงจุด จะทำให้นักศึกษาหรือบุคลากรรู้สึกว่าการจัดการที่ดีขึ้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: จิต

เพศ: ไม่ระบุ

Role: นักศึกษา

อายุ: 22 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: คอมพิวเตอร์, สมาร์ทโฟน, iPad

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคยเจอห้องน้ำฟักกวดซึกโครกไม่ลง

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งแม่บ้าน

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: คิดว่าปัจจุบันเพียงพอ ข้อดีคือสามารถแจ้งแม่บ้านได้เลย ข้อเสียคืออาจมีความล่าช้าในการแก้ไข

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: แรงจูงใจคือ มีความต้องการใช้สิ่งที่เสียหาย

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่รู้ต้องแจ้งที่ใคร

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ถ้าระบบทำให้แจ้งได้ง่ายขึ้นก็คิดว่า จะทำให้ความต้องการในการแจ้งมากขึ้น

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ถ้าแจ้งไปแล้วไม่มีความคืบหน้าก็จะทำให้ปลง

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: แจ้งไปที่คนที่มีอำนาจ

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ถ้าแจ้งได้ง่ายขึ้นและมีการดำเนินการที่รวดเร็วก็จะดีมาก

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือและเว็บไซต์

12. คุณต้องการให้ระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ เพราะอยากรู้ว่าปัญหาที่แจ้งไปถึงไหนแล้ว



13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ถ้ามีคำแนะนำและขั้นตอนที่ชัดเจนก็จะช่วยให้ง่ายขึ้น

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ความสวยงามมีส่วนช่วยให้แอปพลิเคชันมีความน่าใช้มากขึ้น อยากได้แบบสบายตา

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ต้องการให้มีการแจ้งเตือนเมื่อซ่อมเสร็จ

และมีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงพร้อมเข้าแก้ปัญหาได้ทันทีในกรณีที่เร่งด่วน

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผลเสียแน่นอนเพราะจะทำให้งานล่าช้าขึ้น

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: จะช่วยให้นักศึกษาและบุคลากรแจ้งปัญหาได้ง่ายขึ้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: tong

เพศ: ไม่ระบุ

Role: :นักศึกษา

อายุ: 19 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: ปัญหาหลักที่เจอ ส่วนมากเป็นโต๊ะเรียนชำรุด

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: แจ้งเจ้าหน้าที่

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่รู้จะรายงานยังไง เลือกที่จะปล่อยผ่าน

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: เคยใช้แอปแจ้งที่หอพัก เป็นไลน์หอพักมักจะติดต่อพวกเรื่อง ก้อนน้ำ แอร์ แต่จะติดปัญหาเวลาคอนเฟิร์มกับช่างค่อนข้างใช้เวลาติดต่อนาน

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: กระทบโดยตรง ส่วนมากรอ

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: รอคนอื่นแจ้งให้

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่ม ตอนใช้ของไลน์หอดิตตามสถานะค่อนข้างยาก

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: รอต่อไป

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: โทร

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: สถานะอัปเดต

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ เว็บไซต์

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ควรมีก็ดี

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ง่าย จึงควรเข้าใจด้วยตัวเอง ถ้ามันยากควรมีคำแนะนำ

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีแต่ไม่มาก

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อยากให้มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ที่ใช้งานง่าย มีการตอบสนองรวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะการแก้ไขได้

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: มันไม่เป็นระบบเวลา ทำให้อร

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: พอใจ

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: กรณ์

เพศ: ชาย

Role: อาจารย์

อายุ: 41 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ tablet

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: ปัญหาแรกที่เคยเจอคือ ใช้พวกสไลด์พรีเซนเทชั่น ไม่ค่อยได้ หลังๆมี เจ้าหน้าที่มาดูแล ทำให้ปัญหาเริ่มน้อยลง

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: หากเกิดปัญหาใช้โทรศัพท์แจ้งสะดวก และเป็นวิธีที่รวดเร็ว ไม่เคยได้รับการเตือนแก้ไขกลับ

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: เพราะอยู่ในบริเวณสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ การโทรศัพท์แจ้งสะดวกรวดเร็ว

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ชัดขวางการสอน

ต่อคุณภาพการเรียนการสอน จึงมีแรงจูงใจที่จะแจ้งปัญหาเพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: -

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ควรทำให้ง่ายกว่าการโทรนะ ปกติสาขามี qr code

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ปัญหาน้อย ส่วนมากมีเจ้าหน้าที่มาทำให้ก่อนเข้าสอนเลยไม่ค่อยมีปัญหา

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: โทร

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่มี

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: -

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: มันควรจะง่ายเข้าใจเอง

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสีสันทัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ไม่มี

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ส่งผล ไม่เป็นระเบียบ

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: Response time

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: นิด

เพศ: หญิง

Role: รปภ (ดูแลแคในคณะวิทยาศาสตร์)

อายุ: 51 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ตอบ: ปัญหาหลักที่เจอคือ ที่กันรถชำรุด เนื่องจากมีอากรพัง ฝนตก สัญญาณเตือนพัง ตรงนี้มักเกิดกับอาจารย์ ไม่รอกที่กัน แล้วที่กันเสียหาย ส่วนสำหรับนักศึกษาจะแจ้งรปภแค่เรื่องโทรศัพท์หาย สิ่งของหายต่างๆ ไม่ค่อยมีเรื่องการชำรุด อีกปัญหานึงคือ เวลาลิฟพัง รปภ เป็นคนรับเรื่องเกือบทุกอย่างที่อุปกรณ์ในคณะวิทยาศาสตร์ที่มีความเสียหาย

2. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: การแจ้งปัญหาในปัจจุบัน: วิธีที่1 วอล์ค เป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วติดตามได้ง่าย ประสานงานง่าย วิธีที่2 คือ โทรศัพท์มือถือ ใช้ไลน์ ในการติดต่อ วิธีใช้น้อยค่อนข้างไม่สะดวกเวลาไม่ว่าง มักใช้วิธีที่1 มากกว่า วิธีการติดตามงาน เป็นการจดด้วยมือ จากไหนเวลาเท่าไร

3. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?

ตอบ: เพียงพอ ใช้วอล์คค่อนข้างรวดเร็ว

4. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ปัญหาแค่เกี่ยวกับรักษาความปลอดภัย ปกติต้องรับเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่ด้วย

5. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?

ตอบ: รับเรื่องมากกว่าหน้าที่ได้รับ เช่นรับเรื่องซ่อมลิฟ ซึ่งคนละหน้าที่สำหรับรปภ

6. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ใช้อุปกรณ์ที่มีมันสะดวกกว่า

7. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: ถ้าใช้ไลน์เวลาเกิดเร่งด่วนจะไม่ได้อ่านข้อความ การโทรมักตอบโหลยกว่า

8. ในกรณีปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: ถ้าเป็นปัญหาที่สามารถดำเนินการได้เองก็จะทำทันที แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับฝ่ายอื่น ก็จะติดต่อโดยตรงเพื่อให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

9. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของคุณมากที่สุด?

ตอบ: มีเวลาเกิดอุบัติเหตุ ใช้วอล์ค รปภ จะใช้วอล์คเป็นหลัก

10. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?

ตอบ: ปกติจดด้วยมือติดตามสถานะ ถ้ามีน่าจะดีนะ

11. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ใช่

12. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ใช่

13. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของคุณหรือไม่? อย่างไร?

ตอบ: ใช่ เป็นระบบ

14. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: อันนี้ไม่แน่ใจ ว่าใช้แพลตฟอร์มตอบใจทยไ้ไหม โดยปกติใช้วอลแล้วมันทันทีกว่า

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: น้ำ

เพศ: หญิง

Role: นักศึกษา

อายุ: 20 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: android

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: จักรยาน anywheel

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ถ้าเป็นจักรยาน ก็จะแจ้งผ่านแอป anywheel

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: โอเคแล้ว ข้อดีคือคนที่เกี่ยวข้องรับรู้ปัญหาได้โดยตรง ข้อเสียคือเวลาดำเนินการ อาจจะต้องรอ

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ถ้าไม่ใช่ anywheel ก็จะมีแอป baanTU ของหอโน ก็คือแจ้งว่าปัญหาอยู่จุดไหน เป็นปัญหาอะไร แล้วก็แนบรูปถ่าย คล้าย ๆ anywheel และ anywheel ไม่มีแจ้งเตือน แต่ baanTU มีประมาณว่าดำเนินการเสร็จแล้ว

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: มันส่งผลกระทบต่อคนอื่น

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่ค่อยลังเล เพราะตัวเองก็ได้ประโยชน์ด้วย

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ถ้ามีระบบ ไม่ว่ายังงี้ก็แจ้งอยู่แล้ว

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ไม่มี ยังไงก็แจ้งอยู่แล้ว

9. ในกรณีปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: โทรแจ้งคนที่เกี่ยวข้องโดยตรงเลย

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ไม่มีปัญหากับการแจ้งอยู่แล้ว ยกเว้นถ้าต้องโทรคุยโดยตรงกับเจ้าหน้าที่แล้วเจ้าหน้าที่ตอบกลับไม่ดีก็รู้สึกไม่ค่อยโอเค

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปพลิเคชันมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: อยาก เพราะก็อยากรู้กระบวนการ อยากให้มีการแสดงว่าจุดไหนมีของชำรุดสมมติในกรณีที่มีการซ่อมแซมกระบวนการสำเร็จ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ก็ดี ดีกว่าไม่รู้อะไรเลย แต่ไม่อยากจะเยอะเกิน

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสีสันทัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: ทำให้สบายใจที่จะใช้มากขึ้น

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อยากให้แจ้งถึงเจ้าหน้าที่ซ่อมโดยตรงเลย และอยากให้ update สถานะเรื่อย ๆ

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ถ้าแอปที่เป็นตัวกลางไม่ดีกระบวนการก็อาจจะช้าลง หรือถ้าไม่มีการระบุหมวดหมู่ปัญหาอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่สับสน หรือตกหล่น

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: รู้สึกว่ามหาวิทยาลัยพึงพาได้

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: พีชล

เพศ: หญิง

Role: อาจารย์

อายุ: 35 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ android

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย เช่นในห้องน้ำสายชำระเสียดไม่ออก, ปัญหา Wi-Fi สัญญาณหาย, น้ำรั่วเวลาฝนตก

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ไปบอกแม่บ้าน

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ถ้ามีแม่บ้านประจำแล้วหาเจอแล้วไปบอกก็จะรู้ว่ามีคนรับรู้แล้ว แต่ก็ไม่รู้ว่าหลังจากนั้นมีการแก้ไขจริง หรือการแจ้งผ่านออนไลน์ เช่น แสแกน QR Code ในห้องเรียน ถ้าส่งเรื่องไปแล้วก็ไม่ว่ามีคนรับรู้แล้วยังแล้วเขาจะมาแก้ปัญหาดอนไหน

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: เคยเป็น แสแกน QR code ตามห้องเรียน ที่จะลิงค์ไปหาแบบฟอร์มให้กรอกว่าจะแจ้งปัญหาอะไร

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: เพราะทำให้ตัวเองทำงานต่อไม่ได้ เช่นโปรเจกเตอร์ติด ๆ ดับ ๆ ก็จะสอนต่อไม่ได้ เลยต้องแจ้งเพื่อให้คนรีบมาแก้ไข

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: ถ้าปัญหากระทบหลายคนก็แจ้งเลย แต่ถ้าปัญหาเล็ก ๆ เช่นทิชชูในห้องน้ำไม่มี ก็ไม่รู้ว่าแจ้งทางไหนก็จะไม่แจ้ง

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ถ้ามีระบบแล้วรู้ว่าการแจ้งของเรานั้นไปถึง มีสถานะบอก หรือเป็นสรุปว่าในแต่ละเดือนมีการแจ้งปัญหาเข้ามาแล้วได้รับการแก้ไข อย่างน้อยให้เราเห็นว่ามีคนรับรู้ แล้วการแจ้งของเราได้รับประโยชน์ ก็จะทำให้เราอยากแจ้ง

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ยกตัวอย่าง QR code ว่าตอบแบบฟอร์มไปแล้วไม่รู้ว่าเกิดประโยชน์อะไร ถ้าแจ้งไปก็ไม่ได้อะไรก็ไม่อยากแจ้ง

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: โทรเลย แต่ต้องมีเบอร์ที่บอกว่าถ้าเกิดปัญหานี้ต้องแจ้งที่เบอร์ไหน

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: อยากได้ช่องทางที่แจ้งได้ง่าย แล้วตอนที่มีปัญหาสามารถถ่ายรูปส่งไปได้เลย สามารถติดตามได้ด้วยว่าส่งไปเมื่อไหร่ แล้วถ้ามีการโต้ตอบกลับมาก็จะทำให้รู้สึกว่าได้ทำอะไรบางอย่างที่ทำให้เกิดการแก้ไขจริง ๆ

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: แอปก็ได้ แต่สายสุดก็ไลน์ OA

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?



ตอบ: ไม่อยากให้มันไกดะอะไรเยอะ อยากให้แอปเห็นแล้วใช้ได้ง่ายเลย

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสีสันทัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่า จะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผล แต่ไม่ควรมากเกินไปแบบที่บางแอปดูสวยงาม แต่ใช้จริงไม่ smooth ไม่ user friendly ก็ไม่โอเค เอาฟังก์ชันมาก่อน

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: อยากให้มีช่องทางแจ้งที่ง่าย ควรมีสถานะบอกเราว่าเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว หรือดำเนินการอยู่ หรือดำเนินการเสร็จแล้ว มี dashboard บอกว่าแต่ละเดือนมีปัญหาอะไร แก้ไขไปเท่าไรแล้ว และสามารถให้คะแนนความพึงพอใจว่าเราโอเคมั๊ย อาจจะมี ข้อมูลว่าปัญหาเป็นเรื่องนี้ต้องติดต่อใคร เบอร์อะไร

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: ทำให้เราไม่อยากแจ้ง

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: รู้สึกว่ามหาวิทยาลัยใส่ใจในการจะแก้ปัญหา

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: นินิว

เพศ: หญิง

Role: พนักงาน

อายุ: 43 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: คอมพิวเตอร์

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดอย่างไรบ้าง? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ตอบ: เคยเจอคอมพิวเตอร์สาขาชำรุด

2. เมื่อมีคนแจ้งปัญหามาให้คุณ คุณมีวิธีการรับแจ้งและดำเนินการแก้ไขอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: โทรแจ้ง, ไลน์แจ้ง

3. คุณคิดว่าระบบการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? คุณเห็นข้อดีหรือข้อเสียอะไรบ้างในระบบปัจจุบัน?

ตอบ: ดีอยู่แล้ว แต่ถ้ามีระบบอื่นมาช่วยก็น่าจะดีกว่านี้

4. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: เพราะปัญหากระทบกับตัวเอง

5. มีอุปสรรคหรือความท้าทายใดบ้างที่คุณพบในการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา?

ตอบ: ปกติแล้วไม่ลั้งเลแรงตลอดถ้ากระทบกับตัวเอง

6. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้งานง่ายและสะดวกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: ถ้ามีระบบที่ดีก็จะอยากแรงมากขึ้น เพราะไม่อยากให้เรื่องที่แรงไปหาย มี feedback กลับมา

7. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการรับแจ้งปัญหา (เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน) ส่งผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: ไม่ ก็แจ้งต่อ

8. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งมาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือสำคัญ คุณมีวิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: แจ้งให้รับรู้ง่ายอยู่แล้ว แต่ปัญหาคือการตามให้เจ้าหน้าที่มาทำ บางทีเจ้าหน้าที่ลืม, ยังไม่มีวัสดุ เช่นในกรณีสายฉีดในห้องน้ำเสีย

9. คุณคิดว่าการมีแพลตฟอร์มสำหรับรับแจ้งปัญหาที่เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของคุณมากที่สุด?

ตอบ: ถ้าคนทั่วไปอาจจะเว็บ ถ้าเป็นในองค์กรเล็ก ๆ ก็เป็นแอปได้ แต่บางทีแม่บ้านมีมือถืออาจจะไม่รองรับ หรือไม่ถนัดใช้แอป และต้องออกแบบให้ใช้งานง่าย ๆ ถ้าเว็บไซต์แม่บ้านไม่ใช้แน่ ๆ ถ้าเป็นแอปอาจจะใช้ได้ทั้งแม่บ้านและคนอื่น ๆ แต่ถ้าเป็นเว็บอาจจะได้แค่อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่อื่น

10. คุณต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันในการติดตามสถานะและอัปเดตขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือไม่?

ตอบ: ถ้ามีก็ดีมาก

11. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: ดีเลย ป้าแม่บ้านจะได้ใช้ได้ง่ายขึ้น

12. ความสวยงามและการจัดวางของแพลตฟอร์มมีผลต่อการใช้งานของคุณหรือไม่? มีรูปแบบหรือสีสันทใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มี ต้องใช้ง่าย ปุ่มอาจจะต้องใหญ่ขึ้นอยู่กับอายุคนใช้

13. คุณคิดว่าการรับแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียต่อการทำงานของคุณหรือไม่? อย่างไร?

ตอบ: ทำให้แจ้งไปแล้วไม่รู้จะได้แก้ไขเมื่อไหร่

14. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มรับแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคุณอย่างไร?

ตอบ: ทำให้ทำงานง่ายขึ้น ทำให้มีช่องทางแจ้งปัญหาที่ก่อนหน้านี้บางปัญหาก็ก็น่าจะแจ้งยังไม่

ข้อมูลส่วนบุคคล

นามสมมติ: t

เพศ: ไม่ระบุ

Role: นักศึกษา

อายุ: 22 ปี

อุปกรณ์ที่ใช้ประจำ: โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ tablet

คำถาม

1. คุณเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัยที่ชำรุดหรือไม่? กรุณาเล่าประสบการณ์ของคุณ

ตอบ: เคย ส่วนมากเป็นโต๊ะเรียน

2. เมื่อพบปัญหา คุณมีวิธีการแจ้งหรือรายงานปัญหาอย่างไรในปัจจุบัน?

ตอบ: ไม่รู้จะทำไง ปัญหามันเล็กก็เลยปล่อยผ่าน

3. คุณคิดว่าลักษณะการแจ้งปัญหาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่? เพราะเหตุใด? แล้วคุณคิดว่าระบบในปัจจุบันมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร?

ตอบ: ไม่รู้จะแจ้งที่ไหน

4. คุณเคยใช้แพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งปัญหาในองค์กรอื่น ๆ หรือไม่? ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร? แล้วเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว มีการแจ้งเตือนกลับมาให้ทราบหรือไม่?

ตอบ: ไม่เคย

5. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้คุณรู้สึกมีแรงจูงใจในการแจ้งปัญหาที่พบภายในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: ปัญหาที่มันขัดขวางต่อการใช้ชีวิต

6. มีเหตุผลใดบ้างที่ทำให้คุณอาจรู้สึกลังเลหรือไม่ต้องการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: เรื่องเล็กๆที่ไม่กระทบ

7. คุณคิดว่าการมีระบบที่ใช้ทำงานง่ายและสะดวกจะเพิ่มความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณหรือไม่? เพราะเหตุใด?

ตอบ: เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่เสียเวลา เช่นถ่ายรูป

8. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการแจ้งปัญหา (เช่น ไม่ได้รับการตอบสนอง) ส่งผลต่อความต้องการในการแจ้งปัญหาของคุณในอนาคตอย่างไร?

ตอบ: ไม่เคย

9. ในกรณีที่ปัญหาที่แจ้งไปเป็นปัญหาที่สำคัญหรือเร่งด่วน คุณรู้สึกว่ามีวิธีใดที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว?

ตอบ: หลายคนช่วยกันแจ้ง

10. มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดที่จะทำให้คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นในการแจ้งปัญหาที่พบ?

ตอบ: Follow up

11. คุณต้องการให้แพลตฟอร์มนี้เข้าถึงได้ผ่านช่องทางใดบ้าง?

ตอบ: - เว็บไซต์

- แอปพลิเคชันมือถือ

12. คุณต้องการให้มีระบบติดตามสถานะและอัปเดตสถานะว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใดหรือไม่?

ตอบ: ต้องการ

13. คุณคิดว่าการมีคำแนะนำหรือขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายขึ้นหรือไม่?

ตอบ: มันควรจะเป็นแบบนี้

14. ความสวยงามและการจัดวางมีผลต่อการใช้งานหรือไม่? แล้วองค์ประกอบด้านสี สัน รูปแบบ และการจัดวางใดที่คุณคิดว่าจะช่วยให้การใช้งานแพลตฟอร์มเป็นไปอย่างราบรื่น?

ตอบ: มีผลนะ

15. คุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงและการแจ้งปัญหาในมหาวิทยาลัย?

ตอบ: แจ้งแล้วควรทำได้จริง ทำไม่ได้ก็ควรแจ้งบอก

16. คุณคิดว่าการแจ้งปัญหาที่ไม่เป็นระบบส่งผลเสียหรือไม่อย่างไร?

ตอบ: รู้สึกว่าแก้ไขไม่เป็นระเบียบ

17. คุณคิดว่าการพัฒนาและใช้งานแพลตฟอร์มแจ้งปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร?

ตอบ: เห็นว่ามหาวิทยาลัยใส่ใจนักศึกษามากพอ