



คู่มือการใช้งาน Google Form

และการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

สำหรับคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

จัดทำโดย

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Google Form คืออะไร?

Google Form เป็นหนึ่งในโปรแกรมที่อยู่ใน Google Docs ที่ผู้เราสามารถนำมาสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่มีค่าใช้จ่าย สามารถส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อกลุ่มเป้าหมายได้รับก็ทำการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามได้ทันที ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

ผู้ใช้งานสามารถนำเอา Google Form ไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็น การทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจ การทำแบบฟอร์มเพื่อลงทะเบียน การทำแบบฟอร์มเพื่อเช็คชื่อเข้าชั้นเรียน และการลงคะแนนเสียงต่าง ๆ

การใช้งาน Google Form นั้นผู้ใช้งานจะต้องมีบัญชีอีเมลของ Google ซึ่งก็คือ Gmail นั้นเอง โดยทางมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้สร้างบัญชีอีเมลนี้ภายใต้โดเมนของมหาวิทยาลัย email@ubu.ac.th ให้กับคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกคนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยการใช้งาน Google Form นั้นผู้ใช้งานไม่ต้องทำการติดตั้งโปรแกรมใด ๆ ทั้งสิ้น สามารถเข้าใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้เลยทันที

คุณสมบัติที่สำคัญที่ Google Form มีเหมือนโปรแกรมอื่น ๆ ในชุด Google Apps ก็คือ การบันทึกเอกสารที่เราสร้างให้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องคอยระวังว่าเราได้บันทึกข้อมูลแล้วหรือยัง และจัดเก็บแบบสอบถามที่เราสร้างไว้ในพื้นที่บน Google Drive

📄 การสร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form

1. เข้าสู่ระบบ Gmail ที่เว็บไซต์

<https://mail.google.com/>

2. เข้าไปที่เว็บไซต์

<https://docs.google.com/forms>

หรือ เข้าใช้งานดังนี้

(1) คลิกเข้าใช้งานผ่าน

Google Apps จากนั้น

(2) คลิกที่ปุ่มฟอรม์ เพื่อไปยัง

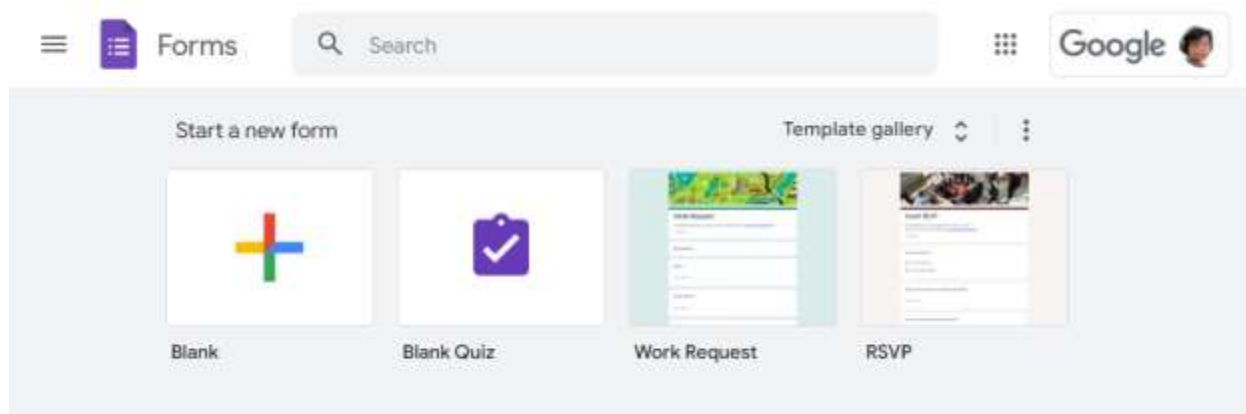
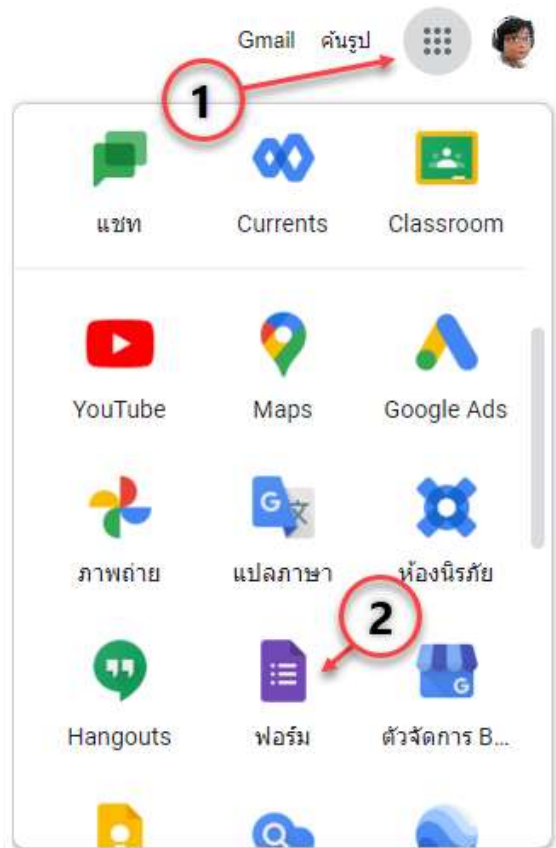
Google Form

3. เริ่มสร้าง หลังจากเข้ามาใน Google Form

แล้วให้คลิกที่เครื่องหมายบวก ตรงปุ่ม

Blank เพื่อเริ่มต้นสร้างแบบฟอรม์

โดยไม่ใช้ต้นแบบ (Template)



4. ตั้งชื่อแบบฟอร์ม เข้าสู่หน้าจอบแบบฟอร์ม แล้วทำการตั้งชื่อแบบฟอร์มตรงหมายเลข 1 และกำหนดชื่อแบบสอบถามและคำอธิบายตรงหมายเลข 2

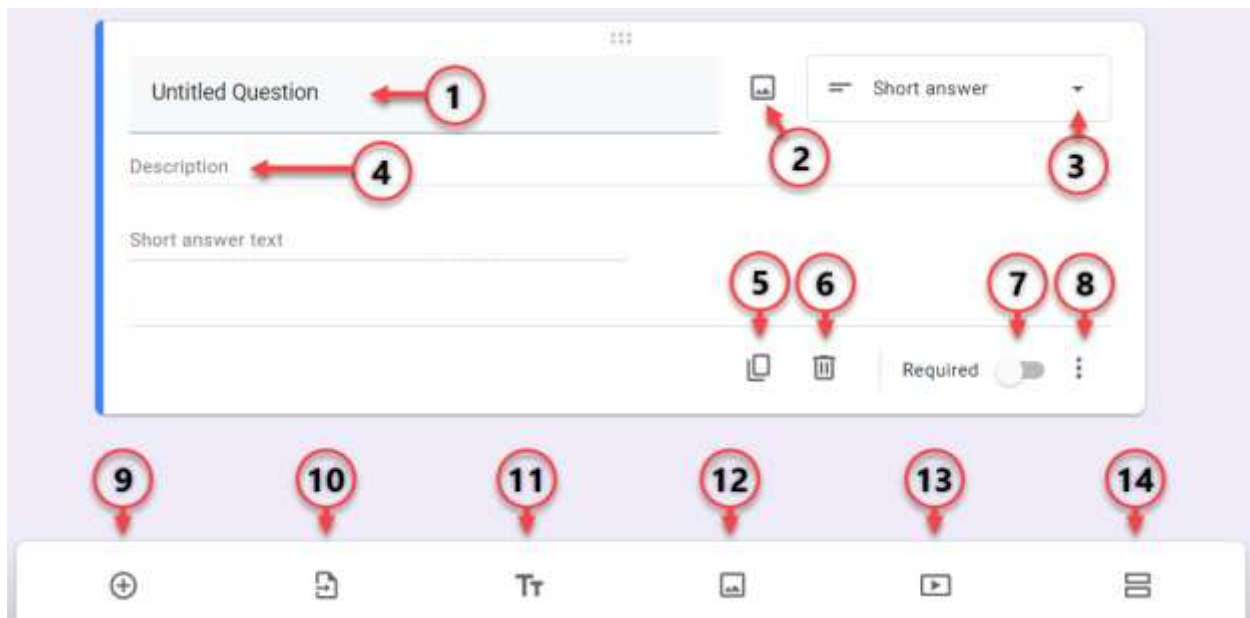
The screenshot shows the Google Forms editor interface. At the top left, there is a purple menu icon and the text "Untitled form" with a red circle around the number "1". To the right are icons for a palette, undo, redo, and a user profile. Below this is a navigation bar with "Questions", "Responses", and "Settings" tabs. The main content area has a white header with "Untitled form" and a red circle around the number "2", followed by a "Form description" field. Below the header is a question editor. The question title is "Untitled Question". To the right is a dropdown menu set to "Multiple choice". Below the question are two radio button options: "Option 1" and "Add option or add 'Other'". At the bottom right of the question editor are icons for copy, delete, and a "Required" toggle switch.

ตัวอย่างการกำหนดชื่อฟอร์มเอกสาร ชื่อแบบสอบถามและคำอธิบายแบบสอบถาม

The screenshot shows the Google Forms editor interface with a completed form. At the top left, there is a purple menu icon and the text "แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ" (Service Satisfaction Survey Form) with "All changes saved in Drive" to its right. To the right are icons for a palette, undo, redo, and a user profile. Below this is a navigation bar with "Questions", "Responses", and "Settings" tabs. The main content area has a white header with the title "แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ" (Service Satisfaction Survey Form). Below the title is a text box containing Thai text: "มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านให้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแบบสอบถามมี 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ". Below the text box is a question editor with the title "Untitled Question" and one radio button option "Option 1".

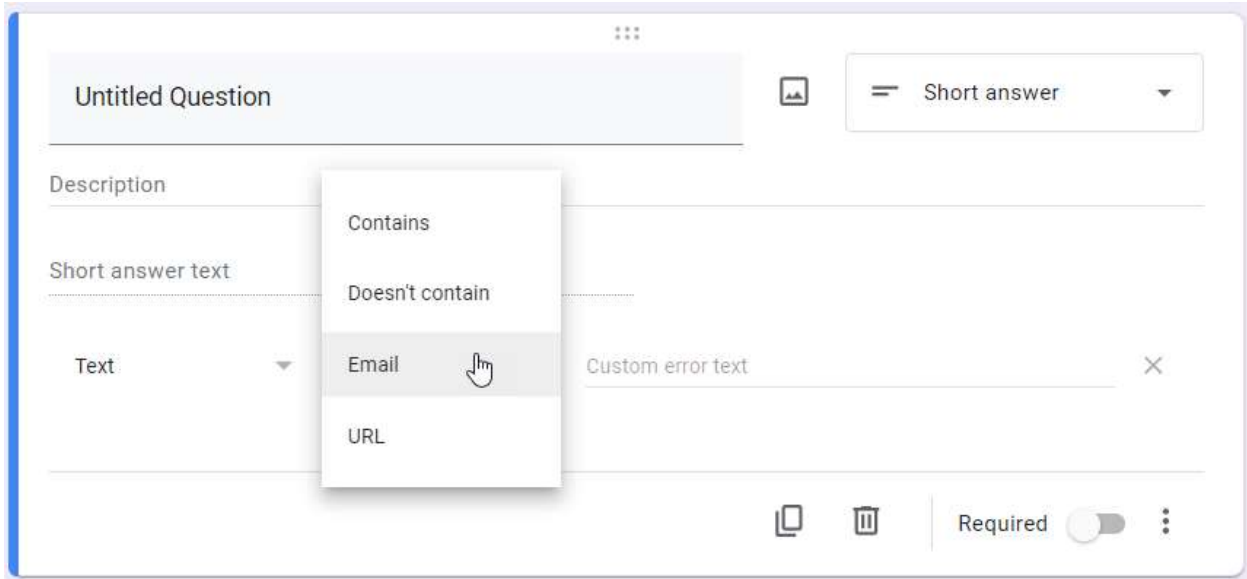
📄 เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างคำถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างคำถามในแบบสอบถามมี 14 เครื่องมือดังนี้



- 1) ช่องสำหรับกรอกคำถาม
- 2) ปุ่มสำหรับเลือกรูปภาพเพื่อใช้ในข้อคำถาม
- 3) เลือกรูปแบบคำถาม
- 4) คำอธิบายคำถามเพิ่มเติม (สามารถกำหนดให้ซ่อนหรือให้แสดงได้)
- 5) การคัดลอกข้อคำถามเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับข้อคำถามข้ออื่น ๆ
- 6) การลบข้อคำถาม
- 7) การกำหนดให้ข้อคำถามนี้ผู้กรอกแบบสอบถามต้องตอบ ไม่สามารถข้ามได้

- 8) ตัวเลือกเพิ่มเติมสำหรับให้แสดงคำอธิบายคำถาม (Description) และ การตรวจสอบรูปแบบคำตอบ (Response validation) ว่าผู้ตอบต้องตอบในรูปแบบใด เช่น อีเมล ลิงค์



The screenshot shows the Google Forms question editor interface. At the top, there is a title field labeled "Untitled Question" and a dropdown menu set to "Short answer". Below the title is a "Description" field. The main question text area is labeled "Short answer text" and currently contains the word "Text". A dropdown menu is open over the "Text" field, showing validation options: "Contains", "Doesn't contain", "Email" (which is highlighted with a mouse cursor), and "URL". To the right of the text area is a "Custom error text" field with a close button (X). At the bottom right, there are icons for copy and delete, a "Required" toggle switch, and a three-dot menu icon.

- 9) ปุ่มสำหรับเพิ่มข้อความคำถาม (Add Question)
10) ปุ่มสำหรับนำเข้าข้อความคำถาม (Import question) จากแบบฟอร์มอื่น ๆ
11) ปุ่มเพิ่มส่วนหัวและคำอธิบาย (Add Title and Description)
12) ปุ่มเพิ่มรูปภาพ (Add Image)
13) ปุ่มเพิ่มวิดีโอ (Add Video)
14) ปุ่มเพิ่มเซกชัน/การแบ่งส่วนของคำถาม (Add Section)



Google Forms

รูปแบบประเภทคำถาม

รูปแบบประเภทคำถาม
ประกอบไปด้วย 11 รูปแบบคำถามคือ

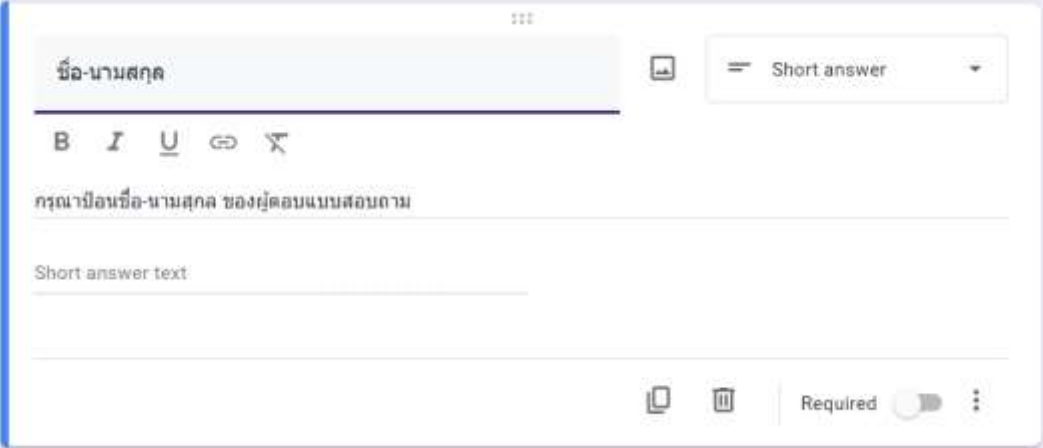
- 1) คำตอบสั้น ๆ (Short answer)
- 2) ย่อหน้า (Paragraph)
- 3) หลายตัวเลือก (Multiple choice)
- 4) ช่องทำเครื่องหมาย (Checkboxes)
- 5) ตัวเลือกแบบเลื่อนลง (Dropdown)
- 6) อัปโหลดไฟล์ (File upload)
- 7) สเกลเชิงเส้น (Linear scale)
- 8) ตารางตัวเลือกหลายข้อ (Multiple Choice grid)
- 9) ตารางช่องทำเครื่องหมาย (Checkbox grid)
- 10) วันที่ (Date)
- 11) เวลา (Time)



<input type="checkbox"/>	Short answer
<input type="checkbox"/>	Paragraph
<input checked="" type="radio"/>	Multiple choice
<input type="checkbox"/>	Checkboxes
<input type="checkbox"/>	Dropdown
<input type="checkbox"/>	File upload
<input type="checkbox"/>	Linear scale
<input type="checkbox"/>	Multiple choice grid
<input type="checkbox"/>	Checkbox grid
<input type="checkbox"/>	Date
<input type="checkbox"/>	Time

📄 การสร้างคำถามแบบคำตอบสั้น ๆ (Short answer)

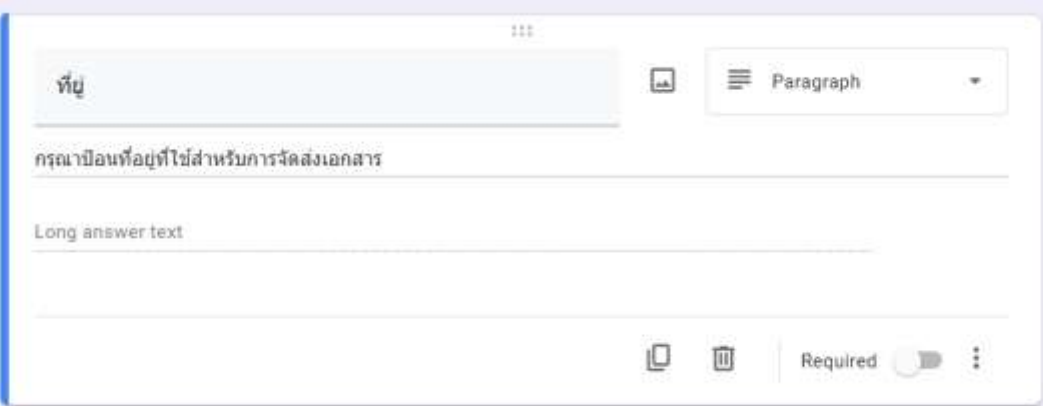
คำตอบสั้น ๆ คือ การกำหนดรูปแบบคำตอบด้วยข้อความสั้น ๆ ไม่เกิน 1 บรรทัด



The screenshot shows a question editor interface for a 'Short answer' question type. At the top, there is a text input field containing 'ชื่อ-นามสกุล' and a dropdown menu set to 'Short answer'. Below the input field is a rich text editor with icons for bold (B), italic (I), underline (U), link, and unlink. The question text is 'กรุณามองชื่อ-นามสกุล ของผู้ตอบแบบสอบถาม'. Below the question text is a text input field labeled 'Short answer text'. At the bottom right, there are icons for copy, delete, and a 'Required' toggle switch which is currently turned on.

📄 การสร้างคำถามแบบย่อหน้า (Paragraph)

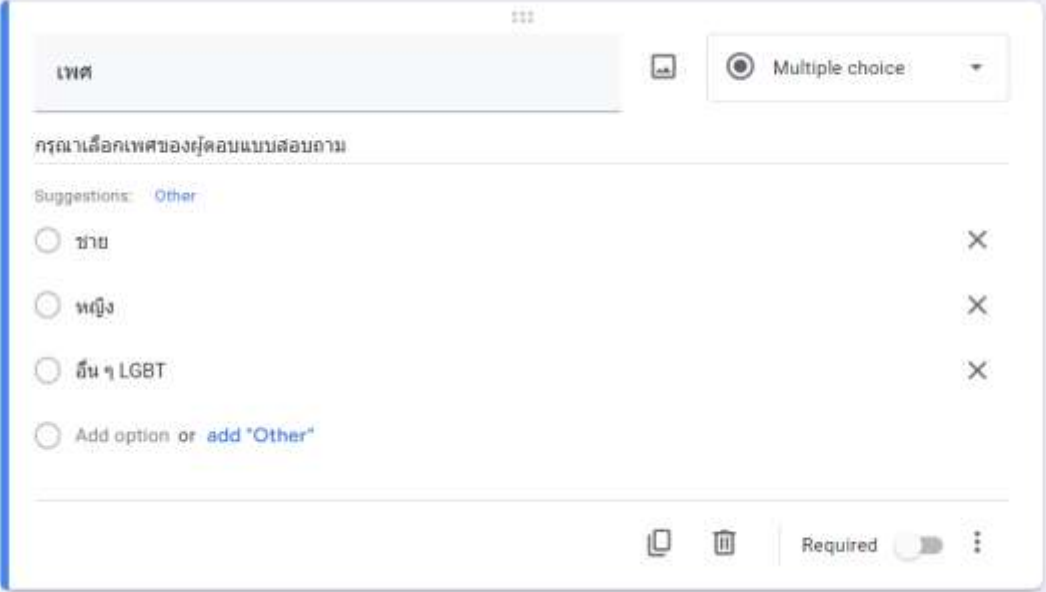
การกำหนดรูปแบบคำตอบด้วยข้อความที่ยาวเกิน 1 บรรทัด



The screenshot shows a question editor interface for a 'Paragraph' question type. At the top, there is a text input field containing 'ที่อยู่' and a dropdown menu set to 'Paragraph'. Below the input field is a rich text editor with icons for bold (B), italic (I), underline (U), link, and unlink. The question text is 'กรุณามองที่อยู่ที่ใช้สำหรับการจัดส่งเอกสาร'. Below the question text is a text input field labeled 'Long answer text'. At the bottom right, there are icons for copy, delete, and a 'Required' toggle switch which is currently turned on.

📄 การสร้างคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice)

การกำหนดรูปแบบคำตอบโดยมีหลายตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบได้ 1 ตัวเลือก



The screenshot shows a question editor for a multiple choice question. The question title is "เพศ" (Gender). The question type is set to "Multiple choice". The question text is "กรุณาเลือกเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม" (Please select the gender of the respondent). The suggestions are "Other". The options are:

- ชาย (Male)
- หญิง (Female)
- อื่น ๆ LGBT (Other LGBT)
- Add option or add "Other"

At the bottom, there are icons for copy, delete, and a "Required" toggle switch.

📄 การสร้างคำถามแบบช่องทำเครื่องหมาย (Checkboxes)

การกำหนดรูปแบบคำตอบโดยมีหลายตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบหลายตัวเลือก



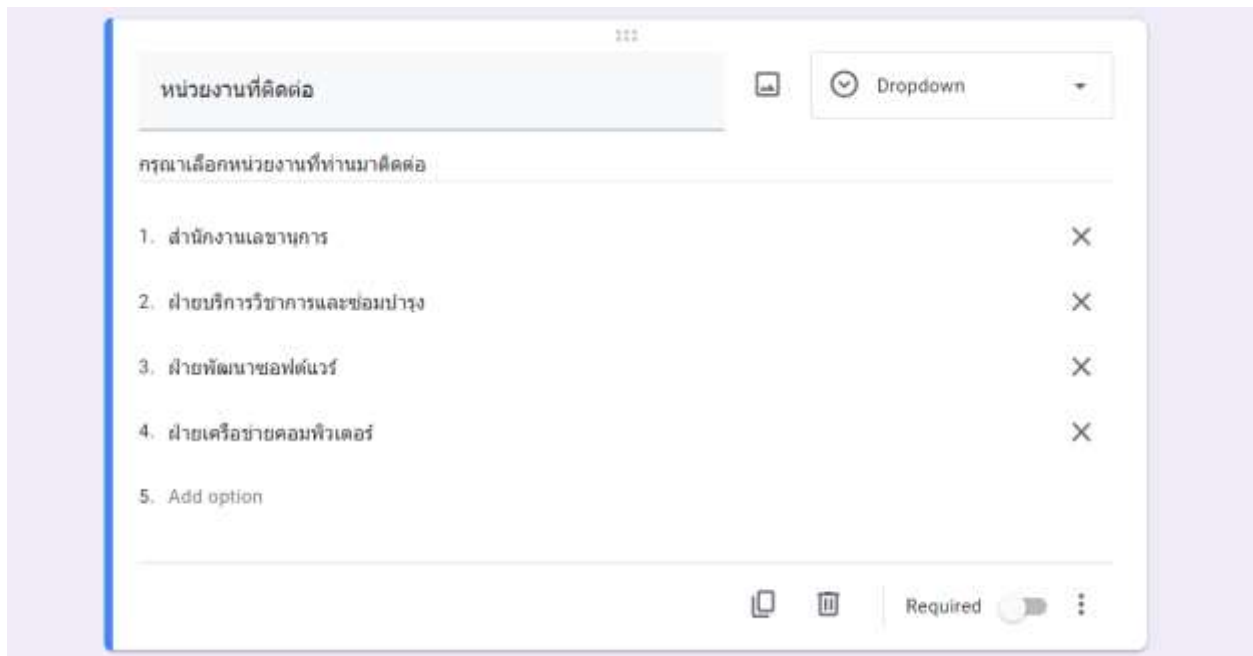
The screenshot shows a question editor for a checkbox question. The question title is "ช่องทางการใช้บริการ" (Service Channels). The question type is set to "Checkboxes". The question text is "กรุณาเลือกช่องทางการใช้บริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ" (Please select service channels. You can select more than 1 option). The suggestions are empty. The options are:

- ออนไลน์ (Online)
- ติดต่อผ่านสำนักงาน (Contact through office)
- Add option or add "Other"

At the bottom, there are icons for copy, delete, and a "Required" toggle switch.

📄 การสร้างคำถามแบบตัวเลือกเลื่อนลง (Dropdown)

การกำหนดรูปแบบคำตอบโดยมีหลายตัวเลือก โดยตัวเลือกจะแสดงออกมาเป็นลิสต์รายการเลื่อนลงเมื่อมีการคลิกปุ่มตัวเลือก ผู้ตอบเลือกตอบได้ 1 ตัวเลือก



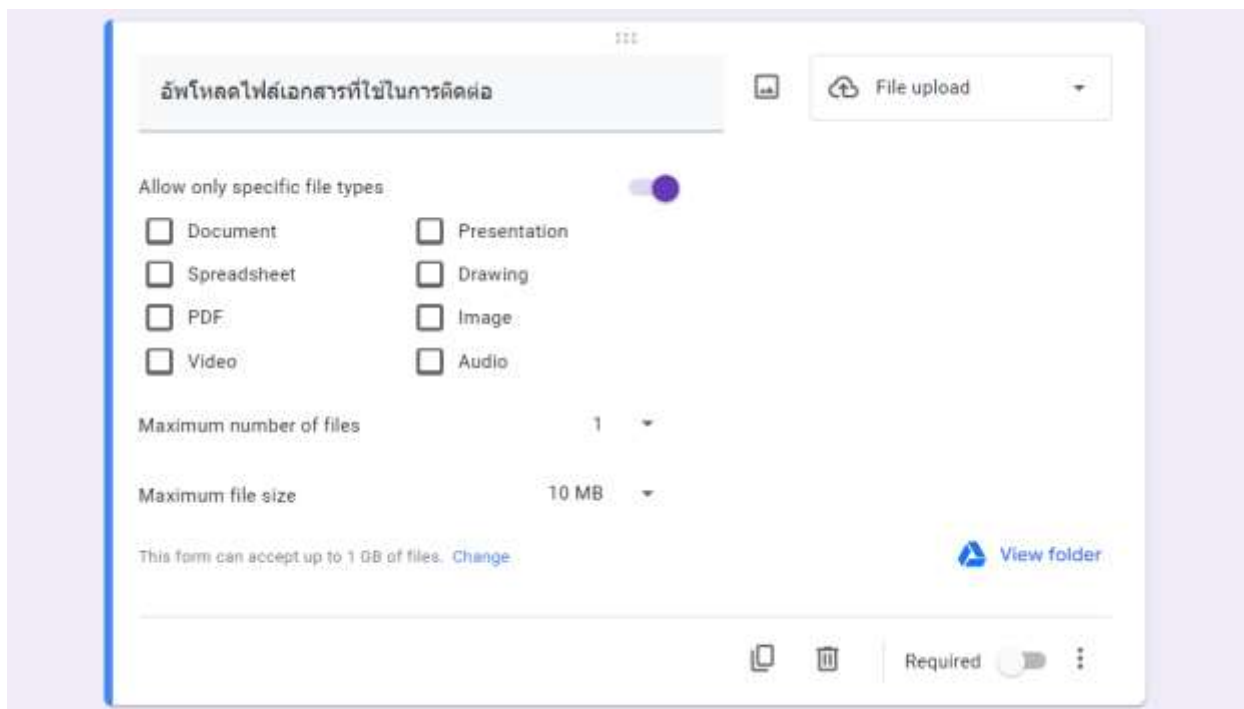
The screenshot shows a configuration window for a dropdown menu. At the top, there is a label 'หน่วยงานที่ติดต่อ' (Contact Organization) and a 'Dropdown' button with a downward arrow. Below this is a list of options under the heading 'กรุณาเลือกหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ' (Please select the organization you are contacting). The list contains five items, each with a delete 'X' icon on the right:

1. สำนักงานเลขาธิการ
2. ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง
3. ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์
4. ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์
5. Add option

At the bottom of the window, there are icons for copy and delete, a 'Required' toggle switch which is currently turned on, and a three-dot menu icon.

📄 การสร้างคำถามแบบอัปโหลดไฟล์ (File upload)

รูปแบบคำตอบโดยผู้ตอบอัปโหลดไฟล์เอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ผู้สร้างแบบสอบถามกำหนด



โดยสามารถกำหนดรายละเอียดของการอัปโหลดเพิ่มเติมได้ดังนี้

- 1) อนุญาตไฟล์บางประเภทเท่านั้น: เป็นการกำหนดให้ผู้ตอบอัปโหลดไฟล์ได้เฉพาะชนิดไฟล์ที่เลือกเท่านั้น
- 2) จำนวนไฟล์สูงสุด: เป็นการกำหนดจำนวนไฟล์สูงสุดที่ผู้ตอบแต่ละรายสามารถอัปโหลดได้
- 3) ขนาดไฟล์สูงสุด: เป็นการกำหนดขนาดไฟล์สูงสุดที่ผู้ตอบแต่ละรายสามารถอัปโหลดได้
- 4) เปลี่ยน: เปลี่ยนขนาดสูงสุดของไฟล์ทั้งหมดที่แบบสอบถามนี้จะสามารถรับจากการอัปโหลดของผู้ตอบทุกราย ซึ่งมีผลต่อขนาดไฟล์ของผู้ใช้แต่ละราย หากมีผู้ตอบอัปโหลดรวมกันจนถึงขนาดที่กำหนดไว้แล้ว ผู้ตอบคนต่อไปที่ยังไม่ได้อัปโหลดจะไม่สามารถอัปโหลดได้อีก

การสร้างคำถามแบบสเกลเชิงเส้น (Linear scale)

รูปแบบคำตอบจะมีระดับคะแนนจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย แสดงจำนวน 1 แถว โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 ระดับเท่านั้น

The screenshot shows a question editor for a 'Linear scale' question. The title is 'ความถี่ในการมาใช้บริการ' (Frequency of service use). The scale is set from 1 to 5. The anchors are 'น้อย' (Little) at 1 and 'มาก' (Much) at 5. The interface includes a 'Required' toggle and a 'Linear scale' dropdown menu.

การสร้างคำถามตารางตัวเลือกหลายข้อ (Multiple Choice grid)

รูปแบบคำถามจะจัดเป็นชุดคำถามจำนวนหลายข้อ ในส่วนคำตอบมีหลายระดับคะแนนจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย ใน 1 แถวผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 ระดับเท่านั้น

The screenshot shows a question editor for a 'Multiple choice grid' question. The title is 'ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ' (Satisfaction with the process and service steps). The grid has 6 rows and 5 columns. The rows are:

Rows	Columns
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	มากที่สุด
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ	มาก
3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง
4. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจน	น้อย
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยดี	น้อยที่สุด
6. Add row	Add column

The interface includes a 'Require a response in each row' toggle and a 'Multiple choice grid' dropdown menu.

การสร้างคำถามตารางช่องทำเครื่องหมาย (Checkbox grid)

รูปแบบคำถามจะจัดเป็นชุดคำถามจำนวนหลาย ๆ ข้อ ในส่วนคำตอบโดยปกติมักจะ
ไม่มีการเรียงระดับ ใน 1 แถวผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้คำตอบตามความต้องการ

Rows	Columns
1. สำนักงานเลขานุการ	<input type="checkbox"/> มีจิตบริการ
2. ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง	<input type="checkbox"/> มีคุณลักษณะที่ดี
3. ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์	<input type="checkbox"/> มีความรู้
4. ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/> มีความรับผิดชอบ
5. Add row	<input type="checkbox"/> Add column

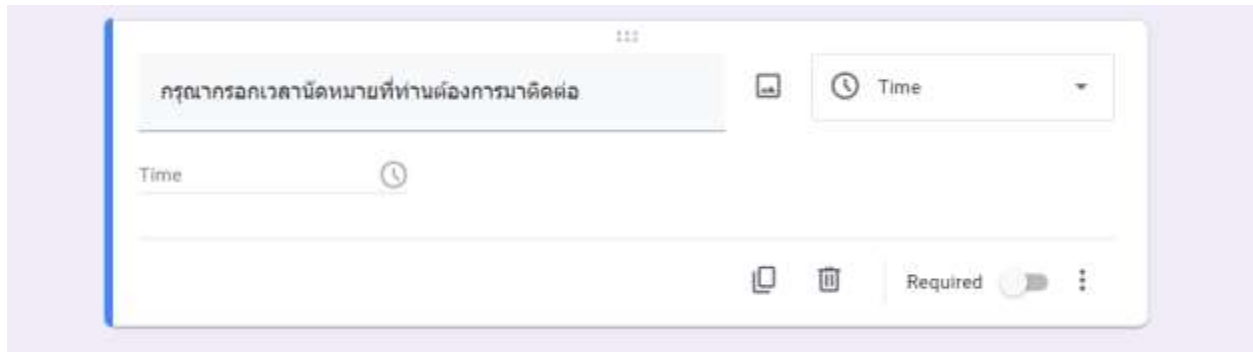
การสร้างคำถามแบบวันที่ (Date)

รูปแบบคำถามจะถามเกี่ยวกับวันที่ โดยกำหนดให้ผู้ตอบเลือกวันที่ เช่น วันที่นัดหมาย วันที่อัปโหลดเอกสาร เป็นต้น

Month, day, year

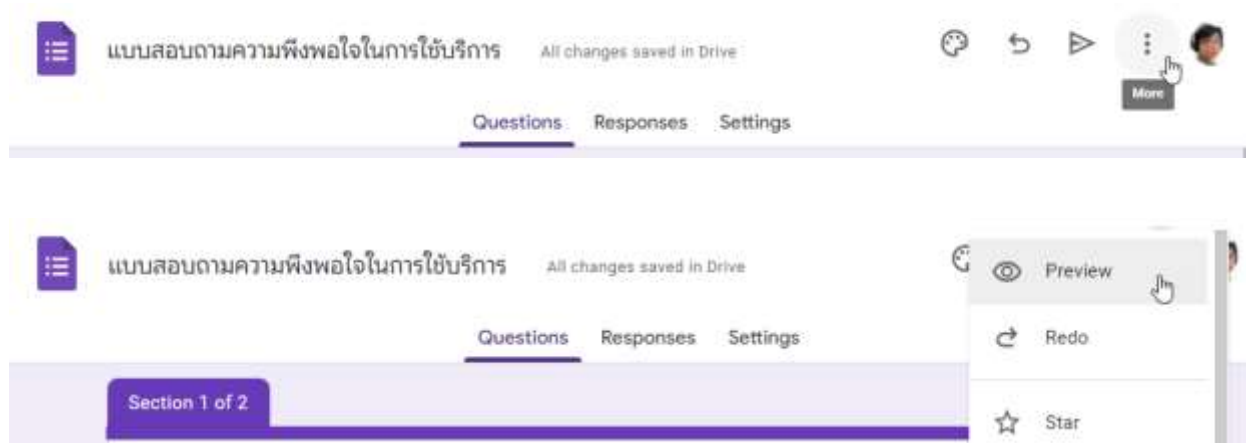
📄 การสร้างคำถามแบบเวลา (Time)

รูปแบบคำถามจะถามเกี่ยวกับเวลา โดยกำหนดให้ผู้ตอบเลือกเวลา เช่น เวลาที่นัดหมาย เวลาในการอัปโหลดเอกสาร เป็นต้น

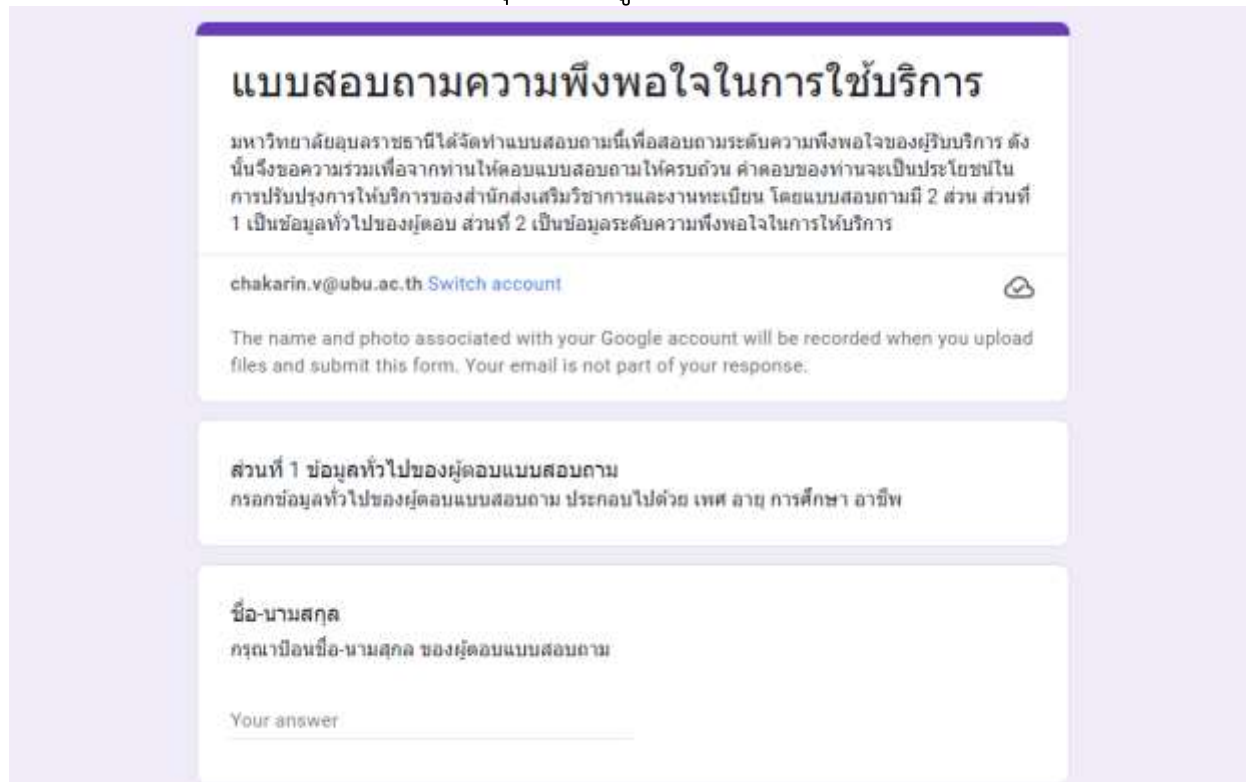


การแสดงผลตัวอย่างแบบฟอร์ม

หลังจากจัดทำแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว หากต้องการแสดงผลตัวอย่างแบบฟอร์มที่สร้างให้ไปที่ปุ่ม More บนส่วนหัวของเอกสาร แล้วเลือกเมนู Preview เพื่อแสดงผลแบบฟอร์มตัวอย่าง



ตัวอย่างแบบฟอร์มที่สร้าง แสดงในมุมมองที่ผู้กรอกมองเห็น

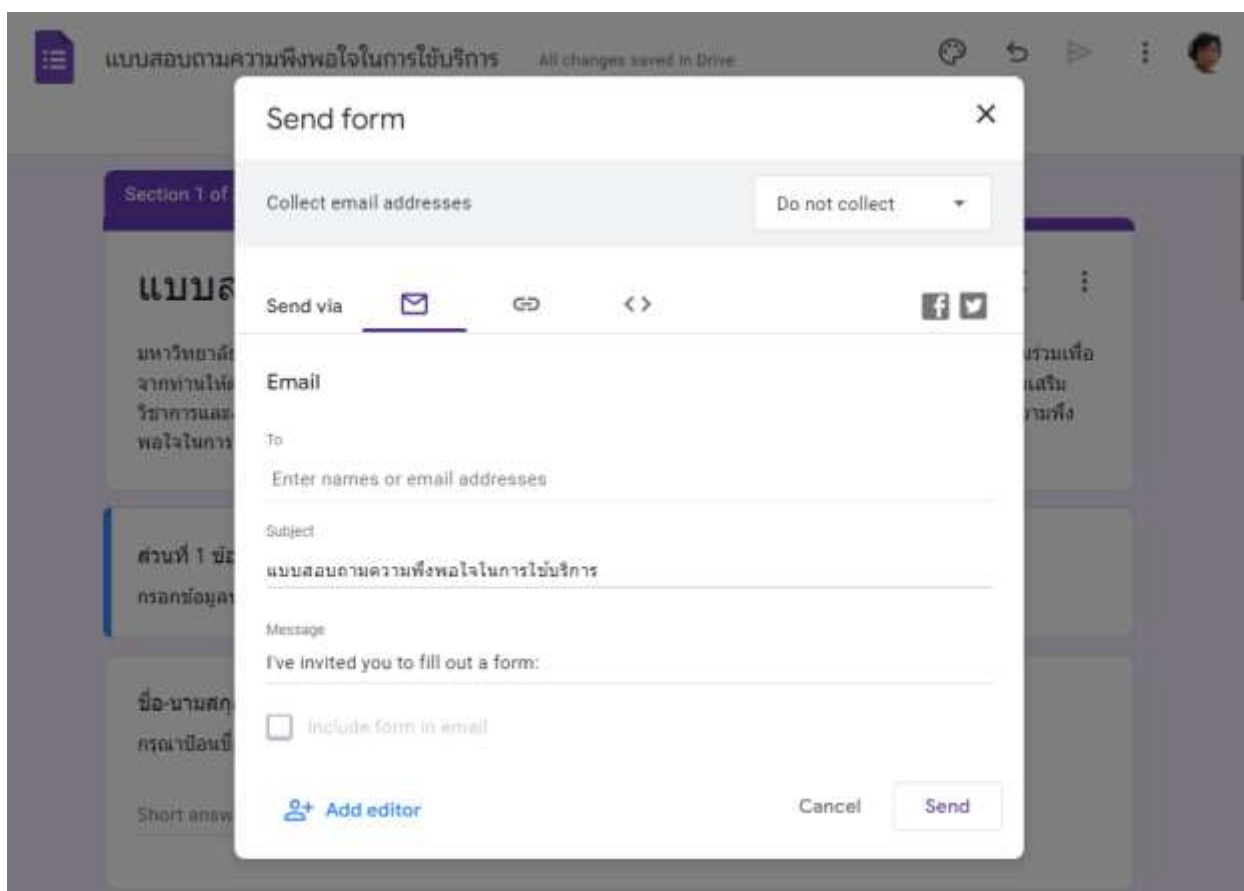
The image shows a preview of a Google Form. The title is 'แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ'. The text below the title reads: 'มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านให้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแบบสอบถามมี 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ'. Below this is a user profile section for 'chakaran.v@ubu.ac.th' with a 'Switch account' link and a warning: 'The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email is not part of your response.' The next section is 'ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม' with a sub-header 'กรอกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ'. There is a text input field labeled 'ชื่อ-นามสกุล' with the placeholder text 'กรณเอาชื่อ-นามสกุล ของผู้ตอบแบบสอบถาม' and a 'Your answer' label below it.

การส่งแบบฟอร์มให้กลุ่มเป้าหมายกรอกข้อมูลแบบสอบถาม

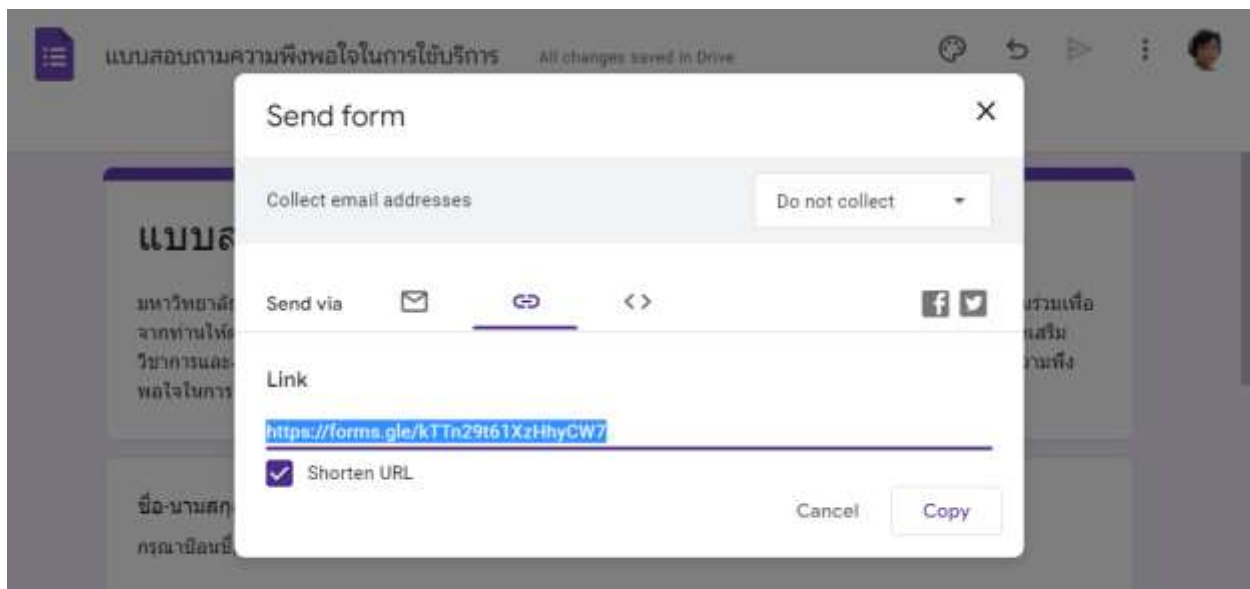
หากต้องการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายตอบ ให้คลิกที่ปุ่ม Send ที่อยู่ด้านบนของแบบสอบถาม



โปรแกรมก็จะแสดงหน้าต่างให้กำหนดรายละเอียดในการจัดส่งแบบฟอร์ม สามารถส่งแบบสอบถามตรงไปยังอีเมลของกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจจะใช้วิธีการส่งแบบส่งลิงค์ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายก็ได้

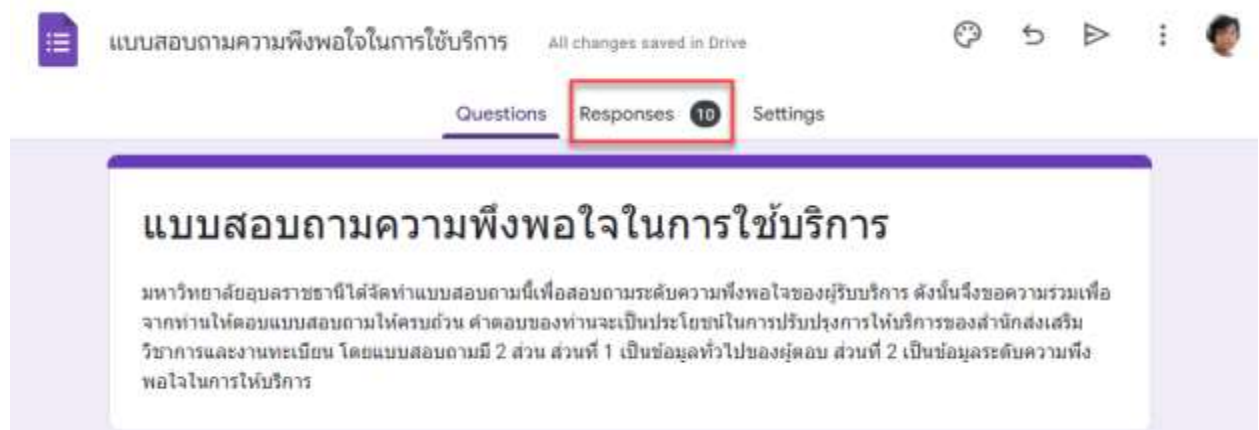


การคัดลอกลิงค์ของแบบสอบถามเพื่อส่งให้กับกลุ่มเป้าหมาย



การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

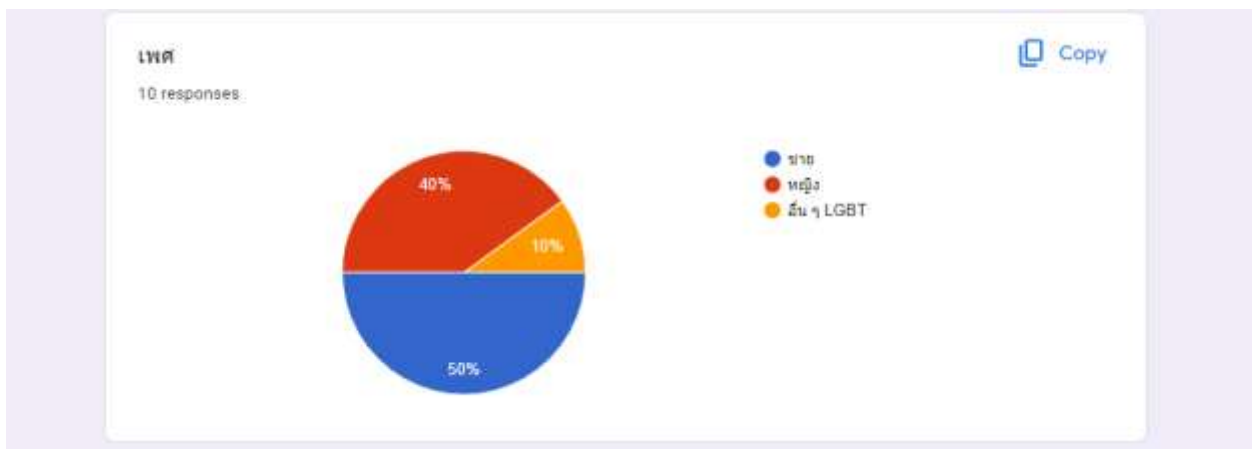
หลังจากที่มีการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว หากมีการตอบเข้ามาจะมีตัวเลขของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏในบริเวณ Responses ซึ่งอยู่ด้านบนของหน้าออกแบบแบบสอบถาม



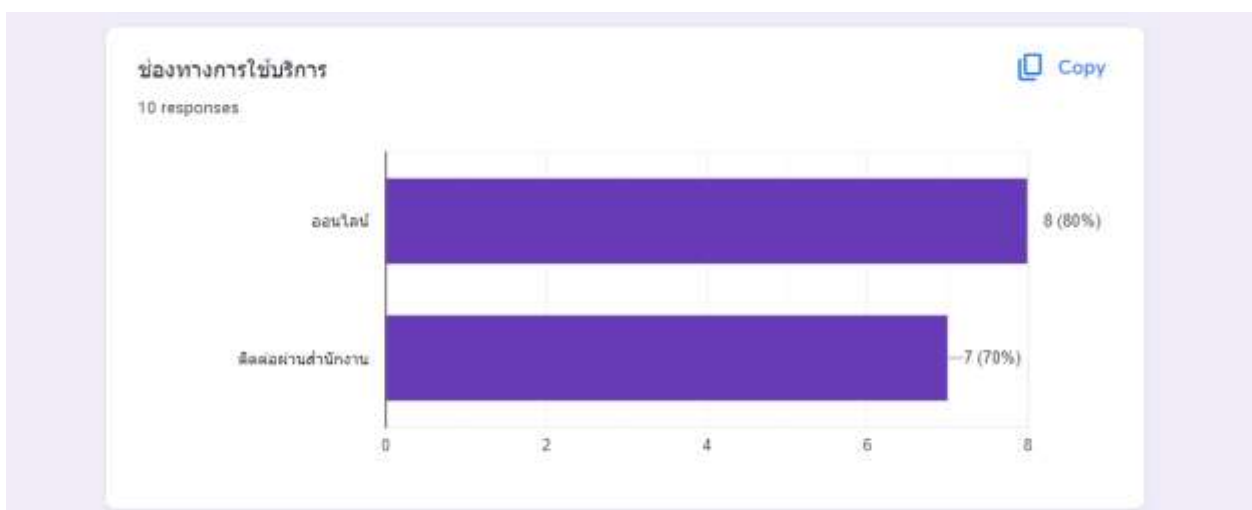
การดูผลการตอบแบบสอบถามในรูปแบบของกราฟข้อมูล

หากต้องการดูผลการตอบแบบสอบถามในรูปแบบของกราฟข้อมูลให้คลิกที่เมนู Responses ซึ่งอยู่ด้านบนของหน้าออกแบบแบบสอบถาม จากนั้นเลื่อนลงมาดูข้อมูล โดยโปรแกรมจะแสดงข้อมูลในรูปแบบของกราฟในลักษณะต่าง ๆ ให้โดยอัตโนมัติตามลักษณะของข้อมูลในแบบสอบถาม

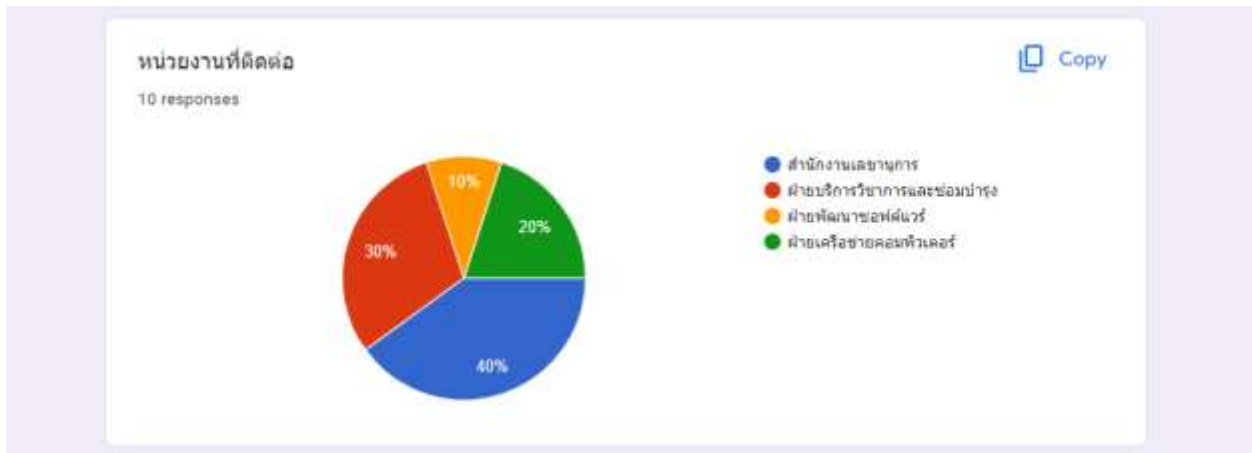
ตัวอย่างกราฟวงกลม แสดงข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



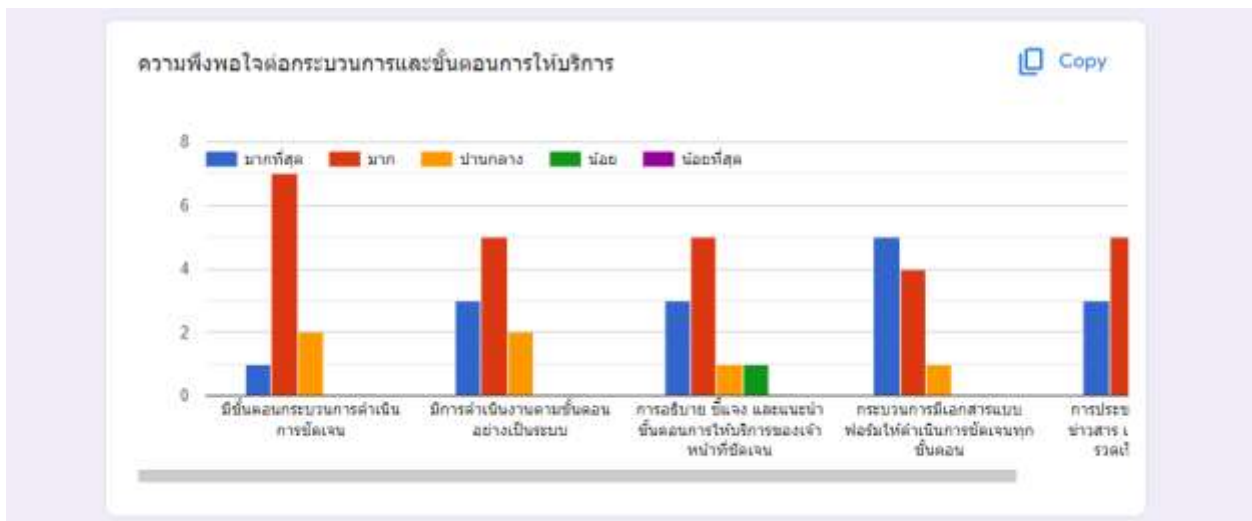
ตัวอย่างกราฟแท่งแนวนอน แสดงข้อมูลช่องทางการใช้บริการ



ตัวอย่างกราฟวงกลม แสดงสัดส่วนข้อมูลหน่วยงานที่ติดต่อ



ตัวอย่างกราฟแท่งแบบเปรียบเทียบหลายแท่ง แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ



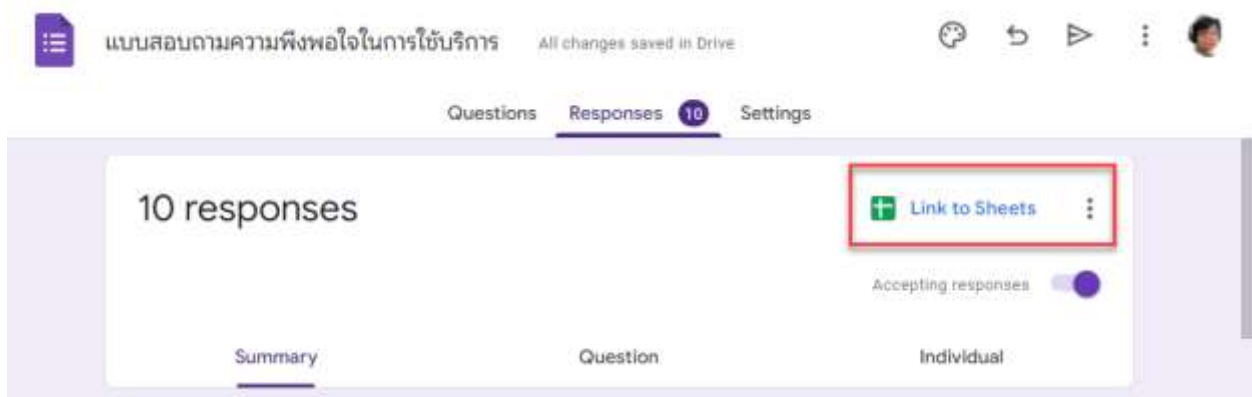
ตัวอย่างกราฟแท่งแบบเปรียบเทียบหลายแท่ง แสดงข้อมูลความโดดเด่นให้การให้บริการของแต่ละส่วนงาน



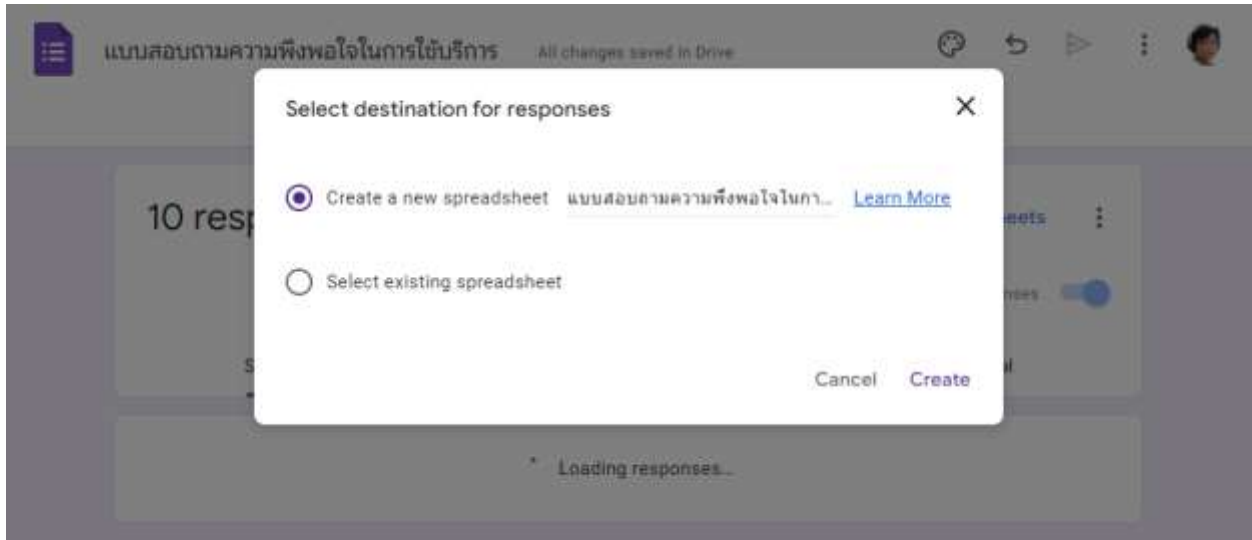
📄 การวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

1) การเชื่อมโยงข้อมูลแบบสอบถามกับ Spreadsheet

หากต้องการวิเคราะห์ค่าทางสถิติของข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามสามารถทำได้โดย ส่งออกข้อมูลไปยัง Google Sheet ดังแสดงในรูป โดยคลิกที่ปุ่ม Link to Sheets ที่อยู่บริเวณส่วนหัวของหน้า Responses



โปรแกรมก็จะแสดงหน้าจอให้เลือกว่าเราจะเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวในลักษณะใด โดยมี 2 ตัวเลือกคือ สร้างเอกสาร Spreadsheet ใหม่ หรือจะใช้เอกสาร Spreadsheet ที่มีอยู่แล้วก็ได้



หากเลือกสร้าง Spreadsheet โปรแกรมก็จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลแบบสอบถามกับ Spreadsheet ที่เราสร้าง หลังจากสร้างเสร็จโปรแกรมก็จะแสดงหน้าจัดตั้งภาพด้านล่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ (Responses) ☆ 📄 🗑️ 🔄 🗨️ 📄 ▾ 🔒 Share

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

🏠 ↻ 🖨️ 📏 100% ▾ | \$ % .0_ .00 123 | Defaul... ▾ | - 10 + | B I 🔗 A | : ^

A1 ▾ | 📌 Timestamp

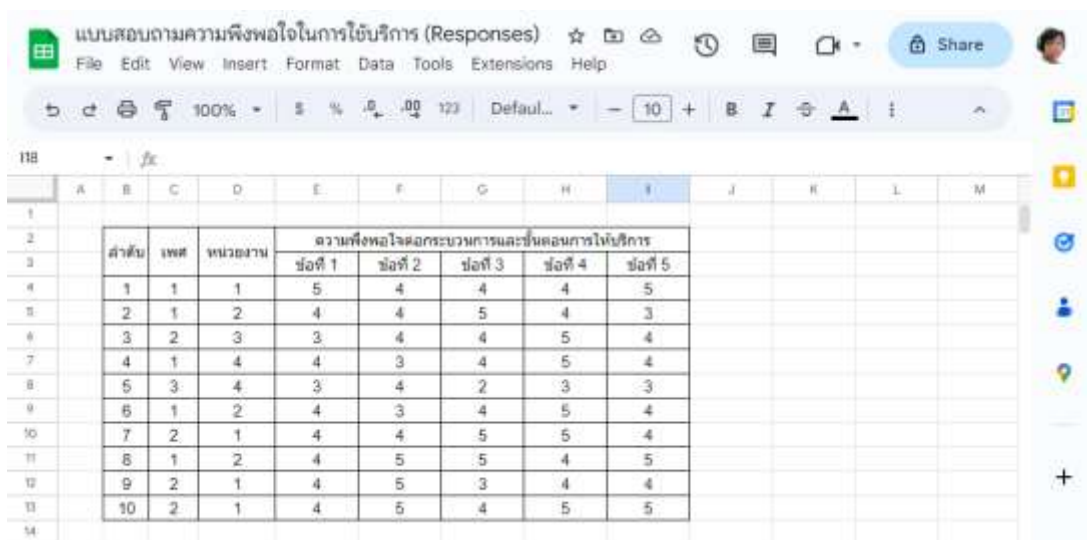
	A	B	C	D	E	
1	Timestamp	ชื่อ-นามสกุล	เพศ	ช่องทางการใช้บริการ	หน่วยงานที่ติดต่อ	ความพึงพอใจ
2	6/25/2023 13:24:14	จักริน วชิรเมธิน	ชาย	ออนไลน์, ติดต่อผ่านสำนักง	สำนักงานเลขานุการ	มากที่สุด
3	6/25/2023 13:24:56	นาย ก	ชาย	ออนไลน์	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อม	มาก
4	6/25/2023 13:25:34	น.ส. ข	หญิง	ออนไลน์, ติดต่อผ่านสำนักง	ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์	ปานกลาง
5	6/25/2023 13:26:13	ค	ชาย	ติดต่อผ่านสำนักงาน	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์	มาก
6	6/25/2023 13:27:09	ง	อื่น ๆ LGBT	ออนไลน์	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ปานกลาง
7	6/25/2023 13:27:34	จ	ชาย	ออนไลน์, ติดต่อผ่านสำนักง	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อม	มาก
8	6/25/2023 13:28:01	ช	หญิง	ออนไลน์	สำนักงานเลขานุการ	มาก
9	6/25/2023 13:28:29	ป	ชาย	ออนไลน์, ติดต่อผ่านสำนักง	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อม	มาก
10	6/25/2023 13:28:55	ร	หญิง	ติดต่อผ่านสำนักงาน	สำนักงานเลขานุการ	มาก
11	6/25/2023 13:29:23	ย	หญิง	ออนไลน์, ติดต่อผ่านสำนักง	สำนักงานเลขานุการ	มาก
12						
13						

2) การทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing)

หลังจากได้ข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว ก่อนที่จะเข้าสู่การวิเคราะห์ค่าทางสถิติ เราควรจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม การทำความสะอาดข้อมูล หรือ Data Cleansing เป็น กระบวนการตรวจสอบ สะสาง แก้ไข หรือ จัดรูปแบบข้อมูล คัดกรองข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่จำเป็นออกไปจากชุดข้อมูลที่จะใช้วิเคราะห์หรือประมวลผล เพื่อให้ชุดข้อมูลที่จะใช้มีความสมบูรณ์ มีคุณภาพ พร้อมนำไปวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ โดยข้อมูลที่ได้รับมาจากแบบสอบถามนั้นจะมีส่วนของข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเกิดในกรณีที่ข้อคำถามนั้นเรากำหนดให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลเอง โดยที่ไม่มีตัวเลือก และอีกส่วนหนึ่งอาจจะเกิดจากความผิดพลาดในการออกแบบ ซึ่งส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมาแบบไม่ครบถ้วน

3) การแปลงรูปแบบข้อมูล

หากสังเกตข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนต่าง ๆ จะอยู่ในรูปแบบตัวอักษร ซึ่งยังไม่สามารถทำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณค่าทางสถิติได้โดยตรง เราจึงทำการแปลงค่าต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบของตัวเลข อย่างเช่น ในส่วนของคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งคำตอบกำหนดไว้ 5 ระดับ คือ 5=มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย, 1=น้อยที่สุด เราต้องทำการแปลงค่าดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบของตัวเลขก่อนจะนำไปคำนวณหาค่าทางสถิติต่อไป



	ลำดับ	เพศ	หน่วยงาน	ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
				ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5
1	1	1	1	5	4	4	4	5
2	2	1	2	4	4	5	4	3
3	3	2	3	3	4	4	5	4
4	4	1	4	4	3	4	5	4
5	5	3	4	3	4	2	3	3
6	6	1	2	4	3	4	5	4
7	7	2	1	4	4	5	5	4
8	8	1	2	4	5	5	4	5
9	9	2	1	4	5	3	4	4
10	10	2	1	4	5	4	5	5

4) การวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

หลังจากที่ทำการแปลงข้อมูลในรูปแบบตัวเลขเสร็จแล้ว ข้อมูลของเราก็พร้อมสำหรับการคำนวณค่าทางสถิติเบื้องต้น เช่น ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ และผลรวมของข้อมูล เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ (Responses) ☆ 📁 🌐
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% | \$ % .0_ .00 123 | Defaul... | - 10 + | B I A | 🗑️ 📄 📊 📈

J28 | fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
2			คนที่	ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
3				ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5			
4			1	5	4	4	4	5			
5			2	4	4	5	4	3			
6			3	3	4	4	5	4			
7			4	4	3	4	5	4			
8			5	3	4	2	3	3			
9			6	4	3	4	5	4			
10			7	4	4	5	5	4			
11			8	4	5	5	4	5			
12			9	4	5	3	4	4			
13			10	4	5	4	5	5			
14											
15			ค่าเฉลี่ย	3.90	4.10	4.00	4.40	4.10			
16			S.D.	0.57	0.74	0.94	0.70	0.74			
17			ค่าร้อยละ	78.00	82.00	80.00	88.00	82.00			
18											
19			ระดับ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ							
20				ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5			
21			มากที่สุด	1	3	3	5	3			
22			มาก	7	5	5	4	5			
23			ปานกลาง	2	2	1	1	2			
24			น้อย	0	0	1	0	0			
25			น้อยที่สุด	0	0	0	0	0			
26			รวม	10	10	10	10	10			
27											

การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้สูตร AVERAGE(ช่วงของข้อมูล)

การคำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตร =STDEV(ช่วงของข้อมูล)

การคำนวณหาค่าร้อยละ ใช้สูตร (ค่าเฉลี่ย * 100) / 5

การนับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำสั่ง

COUNTIF(ช่วงของข้อมูล, ค่าของข้อมูลที่ต้องการนับ)

4) การใช้ Pivot Table เพื่อนับและจัดลำดับ

ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก หากต้องการคำนวณหาค่าความถี่ หรือหาผลรวมต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดลำดับของข้อมูลตามความถี่ที่ได้ สามารถใช้ Pivot Table ช่วยในการจัดการข้อมูลได้

ตัวอย่างการใช้ Pivot Table เพื่อแสดงความถี่ของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมจัดเรียงลำดับตามความถี่

เพศ	หน่วยงานที่ติดต่อ	หน่วยงานที่ติดต่อ	จำนวนครั้ง
ชาย	สำนักงานเลขานุการ	สำนักงานเลขานุการ	4
ชาย	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง	3
หญิง	ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2
ชาย	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์	1
อื่น ๆ LGBT	ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์	Grand Total	10
ชาย	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง		
หญิง	สำนักงานเลขานุการ		
ชาย	ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง		
หญิง	สำนักงานเลขานุการ		
หญิง	สำนักงานเลขานุการ		

ตัวอย่างการใช้ Pivot Table เพื่อแสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับพร้อมจัดเรียงข้อมูลตามระดับความพึงพอใจของคำถามแต่ละข้อ

ความพึงพอใจ: มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	จำนวน
มากที่สุด	1
มาก	7
ปานกลาง	2
Grand Total	10
ความพึงพอใจ: มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ	จำนวน
มากที่สุด	3
มาก	5
ปานกลาง	2
Grand Total	10
ความพึงพอใจ: การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการใหม่	จำนวน
มากที่สุด	3
มาก	5
ปานกลาง	1
น้อย	1
Grand Total	10

ความพึงพอใจ: กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการ	จำนวน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	1
Grand Total	10
ความพึงพอใจต่อ: การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปทั่ว	จำนวน
มากที่สุด	3
มาก	5
ปานกลาง	2
Grand Total	10