



แนวปฏิบัติที่ดี

เรื่อง การนำ Google Applications มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
“การสร้างแบบประเมินออนไลน์ด้วย Google Form
และการสรุปค่าสถิติเบื้องต้นด้วย MS Excel 2013”

คณะกรรมการการจัดการความรู้
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

แนวปฏิบัติที่ดี

เรื่อง การนำ Google Applications มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

“การสร้างแบบประเมินออนไลน์ด้วย Google Form และการสรุปค่าสถิติเบื้องต้นด้วย MS Excel 2013”

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากในการประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในแต่ละครั้งไม่ว่าจะเป็นรอบปีการศึกษา หรือรอบปีงบประมาณ จะพบว่าสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ยังประสบกับปัญหาในการดำเนินการดังนี้

1) การจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในรูปแบบเดิมบางส่วนยังเป็นการประเมินผ่านเอกสาร (Hard copy) และจัดทำหนังสือแจ้งเวียนขอความอนุเคราะห์ไปยังคณะ/หน่วยงานต่างๆ ในการกรอกแบบประเมิน ซึ่งผลประเมินในระยะที่ผ่านมาจะยังไม่บรรลุตามเป้าหมายทั้งในด้านกลุ่มเป้าหมายและจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน นอกจากนี้ ยังสิ้นเปลืองในเรื่องของวัสดุกระดาษ และเวลาของบุคลากรที่จะต้องนำเอาแบบประเมินที่ได้รับคืนจากคณะ/หน่วยงานต่างๆ มากรอกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลต่อไป

2) บุคลากรผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องบางส่วน ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่เหมาะสมในนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาทำการประมวลผลและสรุปในเชิงสถิติ อีกทั้ง รูปแบบของเอกสารรายงานผลการประเมินมีรูปแบบที่หลากหลายไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลกระทบให้การรายงานผลในบางครั้งข้อมูลขาดความสมบูรณ์และชัดเจน

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ แบบออนไลน์ด้วย Google Form และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปค่าทางสถิติด้วยวิธีการที่ง่ายและมีประสิทธิภาพ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

2) เพื่อช่วยลดปัญหาในการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เนื่องจากความถูกต้องของผลการประเมินในบางครั้งยังมีความคลาดเคลื่อน และมีรูปแบบไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) เกิดแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพในการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

2) ลดความผิดพลาดในการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อีกทั้ง เป็นการกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานสรุปผลของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) ได้ข้อมูลการประเมินที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงแบบประเมินได้ทุกที่ทุกเวลา

4) ลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ

4. ถ่ายทอดองค์ความรู้โดย นางสาวอังคณา ปัญญา

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

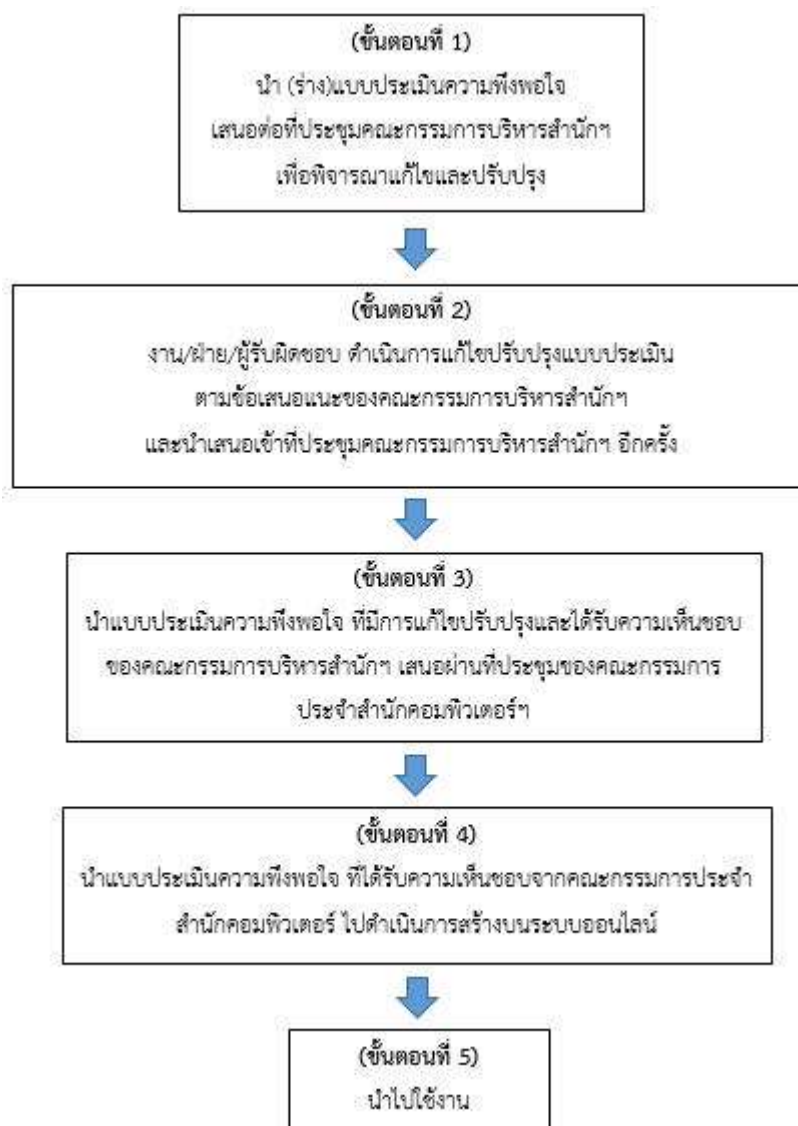
5. ประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 1) การจัดทำแบบประเมินออนไลน์โดยใช้ Google Form
- 2) การนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาประมวลผลวิเคราะห์หาค่าสถิติอย่างง่ายและมีประสิทธิภาพด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2013
- 3) การกำหนดรูปแบบรายงานสรุปผลการประเมินของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. แนวปฏิบัติที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

6.1) การจัดทำแบบประเมินออนไลน์โดยใช้ Google Form

- ขั้นตอนการกำหนดแบบฟอร์ม



- **ขั้นตอนการสร้างแบบฟอร์มออนไลน์ และนำแบบฟอร์มไปใช้งาน**

****รายละเอียดวิธีการสร้างแบบฟอร์ม**ได้จากคู่มือการสร้างแบบฟอร์มออนไลน์
โดย..นางสาวอังคณา ปัญญา งานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

6.2) การนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาวิเคราะห์หาค่าสถิติอย่างง่ายและมีประสิทธิภาพด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2013

**** วิธีการทำได้**จากคู่มือการสรุปผลข้อมูลและวิเคราะห์หาค่าสถิติจากแบบประเมินอย่างมีประสิทธิภาพด้วย Microsoft Excel 2013

โดย..นางสาวอังคณา ปัญญา งานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

6.3) การกำหนดรูปแบบรายงานสรุปผลการประเมินของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีองค์ประกอบดังนี้

- **ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน** ให้แสดงในรูปของตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1) เพศ

1.2) ประเภทผู้ใช้บริการ

1.3) คณะ/หน่วยงาน

1.4) ช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์

****เพิ่มเติมสำหรับแบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่างๆ**

- **ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**

2.1) ประเด็นคำถามที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่อง/ด้านนั้นๆ โดยแสดงในรูปแบบของตารางดังนี้

- ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2) ข้อเสนอแนะหรือควรปรับปรุงเพิ่มเติม

(ตัวอย่าง)



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้าน.....

ฝ่าย..... สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ประจำปีการศึกษา.....

ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจที่นำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน รายละเอียดดังต่อไปนี้

- เพศ
- ประเภทผู้ใช้บริการ
- คณะ/หน่วยงาน
- ช่องทางการรับทราบข่าวประชาสัมพันธ์ (ถ้ามี)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะหรือควรปรับปรุงเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1) เพศ	ชาย		
	หญิง		
	รวม		
1.2) ประเภทผู้ใช้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี		
	นักศึกษาปริญญาโท		
	นักศึกษาปริญญาเอก		
	บุคลากรสายวิชาการ		
	บุคลากรสายสนับสนุน		
	บุคคลทั่วไป		
	อื่นๆ		
รวม			

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.3) คณะ/หน่วยงาน	คณะเกษตรศาสตร์		
	คณะนิติศาสตร์		
	คณะบริหารศาสตร์		
	คณะพยาบาลศาสตร์		
	คณะเภสัชศาสตร์		
	คณะรัฐศาสตร์		
	คณะวิทยาศาสตร์		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์		
	คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ		
	คณะศิลปศาสตร์		
	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข		
	สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย		
	สำนักงานอธิการบดี		
	สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์		
	สำนักวิทยบริการ		
	อื่นๆ		
	รวม		
1.4) วัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ	การเรียนการสอน		
	ประชุม/สัมมนา		
	ประชุม/สัมมนา, สอบคัดเลือกบุคลากร		
	ฝึกอบรม		
	ฝึกอบรม, ประชุม/สัมมนา		
	ฝึกอบรม, สอบคัดเลือกบุคลากร		
	สอบคัดเลือกบุคลากร		
	รวม		

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

2.1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(คน)						ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม(%)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ไม่ระบุ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ไม่ระบุ
1)												
2)												
3)												
4)												
5)												

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1)			
2)			
3)			
4)			
5)			
คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม	0.00	0.000	มากที่สุด

/**ช่วงคะแนน..

**** ช่วงคะแนนและการแปลความหมายค่าเฉลี่ย**

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.81 – 2.60	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.41 – 4.20	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด

2.2) ข้อเสนอแนะหรือควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)