

แบบฟอร์มการถ่ายทอดประสบการณ์
ผ่านบทเรียน 1 ประเด็น (One Point Lesson)

คือบทเรียนที่อธิบายวิธีการทำงาน การใช้งานเครื่องมือ หรืออื่นๆ โดยมุ่งเน้นการเขียนเพียง
ประเด็นเดียว เพื่อให้มีความคล่องตัวในการศึกษาและนำไปใช้

การแบ่งปันความรู้ 1 บทเรียน 1 องค์ความรู้ Knowledge Sharing by One Point Lesson (OPL)				
ชื่อเรื่อง	การทำแบบฟอร์ม Survey	เลขที่เอกสาร		
		วันที่จัดทำ		
ประเภท	☐ ความรู้พื้นฐาน	☒ การพัฒนาปรับปรุง	ผู้จัดทำ	นายสิริวิชญ์ โพธิ์อินทร์
	☐ กระบวนการทำงาน	☐ เทคนิคการทำงาน	ตำแหน่ง	หัวหน้างาน (ระดับ 6)
			ผู้อนุมัติ	
			ตำแหน่ง	

บทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาพบว่า การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นงานที่มีขั้นตอนในการดำเนินงานหลายขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงาน มีความล่าช้า และต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก และบุคลากรหลายคน ในการดำเนินการ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน แบบเดิม	ปัญหาที่พบ	ระยะเวลา ในการดำเนินการ
1. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/ความผูกพัน	ไม่มี	7 วัน
2. พิมพ์แบบสำรวจฯ (ต้นฉบับ)	ไม่มี	1 ชั่วโมง
3. ถ่ายเอกสารแบบสำรวจฯ ตามจำนวนของกลุ่มประชากรที่จะสำรวจ	ต้องใช้งบประมาณในการพิมพ์แบบสำรวจตามจำนวนประชากรที่จะสำรวจ	5 ชั่วโมง
4. จัดส่งแบบสำรวจให้หน่วยงาน (ทางไปรษณีย์)	- ต้องใช้งบประมาณในการจัดส่งแบบสำรวจฯ ไปยังหน่วยงาน - ใช้ระยะเวลาในการส่งแบบสำรวจมาก	5 วัน
5. หน่วยงานตอบแบบสำรวจ	- หน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ ล่าช้า - ไม่สามารถตรวจสอบจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจได้	1 เดือน
6. หน่วยงานรวบรวมแบบสำรวจฯ และส่งให้ ส.บก. (ทางไปรษณีย์)	- หน่วยงานรวบรวมแบบสำรวจไม่ครบตามจำนวน - ต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมแบบสำรวจมาก	15 วัน
7. ส.บก. นำเข้าข้อมูลใน Microsoft Excel	- ต้องใช้บุคลากรในการนำเข้าข้อมูลหลายคน - ใช้เวลาในการนำเข้าข้อมูลมาก - พบข้อผิดพลาดในการนำเข้าข้อมูล	3 – 5 วัน
8. สรุปผลการสำรวจ	ไม่มี	7 วัน

จากปัญหา...

จากปัญหาจึงได้ทำการศึกษาการใช้งาน Google Form เพื่อนำพัฒนาการดำเนินงานด้านการสำรวจความพึงพอใจ/ความผูกพัน ซึ่งจากการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวพบว่าสามารถพัฒนาการดำเนินงานได้ ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานแบบเดิม	การใช้งาน Google	ระยะเวลาในการดำเนินการแบบเดิม	ระยะเวลาในการใช้งาน Google
1. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/ความผูกพัน	1. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/ความผูกพัน	7 วัน	7 วัน
2. พิมพ์แบบสำรวจฯ (ต้นฉบับ)	2. จัดทำ QR Code และส่งให้หน่วยงานทาง E – mail , Line	1 ชั่วโมง	5 ชั่วโมง
3. ถ่ายเอกสารแบบสำรวจฯ ตามจำนวนของกลุ่มประชากรที่จะสำรวจ		5 ชั่วโมง	
4. จัดส่งแบบสำรวจให้หน่วยงาน (ทางไปรษณีย์)		5 วัน	
5. หน่วยงานตอบแบบสำรวจ	3. หน่วยงานตอบแบบสำรวจ	30 วัน	20 วัน
6. หน่วยงานรวบรวมแบบสำรวจฯ และส่งให้ ส.บก. (ทางไปรษณีย์)	4. ดึงข้อมูลจากระบบเพื่อนำข้อมูลมาจัดทำสรุปผล	15 วัน	1 ชั่วโมง
7. ส.บก. นำเข้าข้อมูลใน Microsoft Excel		3 – 5 วัน	ไม่มี
8. สรุปผลการสำรวจ	5. สรุปผลการสำรวจ	7 วัน	7 วัน
ด้านความคุ้มค่า			
การดำเนินงานแบบเดิมใช้บุคลากร จำนวน 3 คน และงบประมาณ 2,000 บาท			
การดำเนินงานผ่านระบบ Google ใช้บุคลากร จำนวน 1 คน ไม่มีงบประมาณ และมีข้อผิดพลาดน้อยลง			

จากตารางสรุปข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพบว่าการใช้งานระบบ Google Form พัฒนาการดำเนินงานได้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน

ด้านที่ 2 ใช้เวลาในการทำงานลดลงอย่างมาก

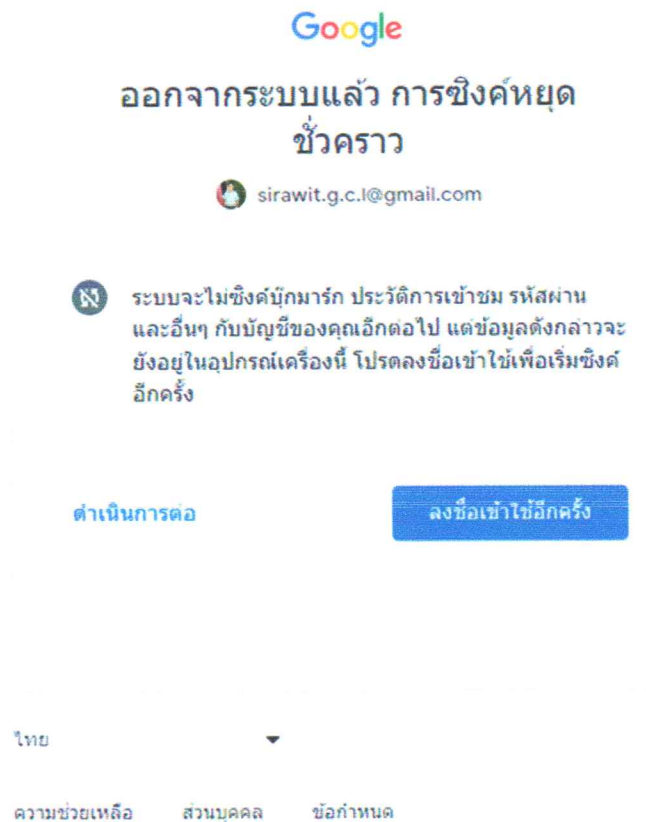
ด้านที่ 3 ประหยัดงบประมาณ

ด้านที่ 4 ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ ในระดับสูง

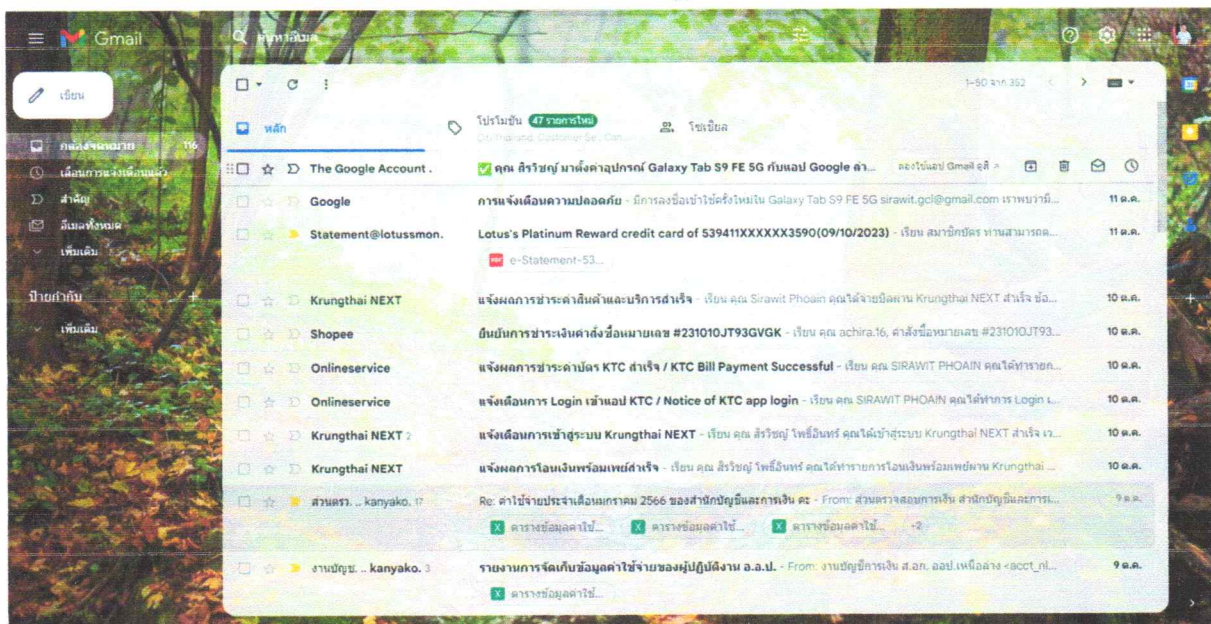
ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการใช้ระบบ Google Form มาใช้ในการทำแบบสำรวจออนไลน์ เป็นองค์ความรู้ด้านการพัฒนาปรับปรุง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาองค์ความรู้นี้ สามารถศึกษาขั้นตอนและรายละเอียดการทำแบบสำรวจออนไลน์ได้ในหน้าถัดไป

การสร้างแบบสำรวจออนไลน์ Google form

ขั้นตอนที่ 1 ให้ทะเบียนเข้าใช้งาน Gmail

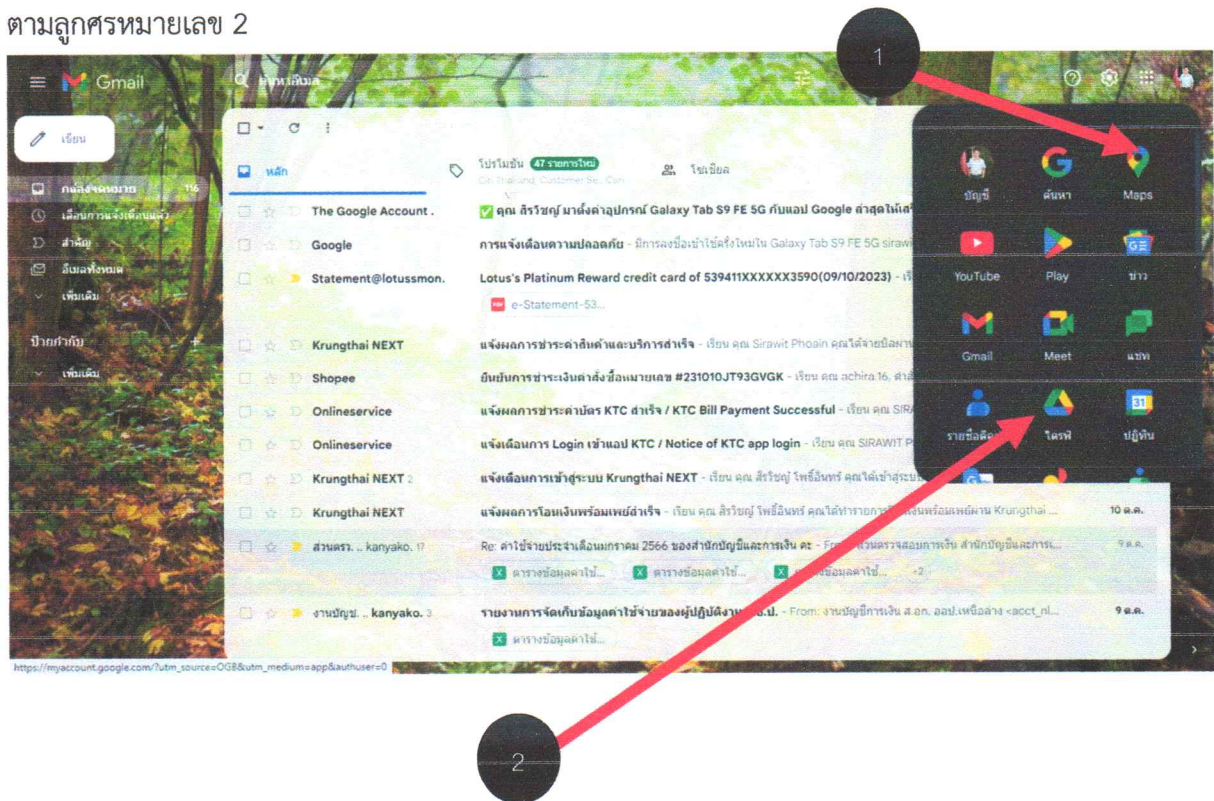


ขั้นตอนที่ 2 เมื่อลงทะเบียนเข้าใช้งาน Gmail แล้ว จะปรากฏหน้าต่างของ web browser ตามภาพ

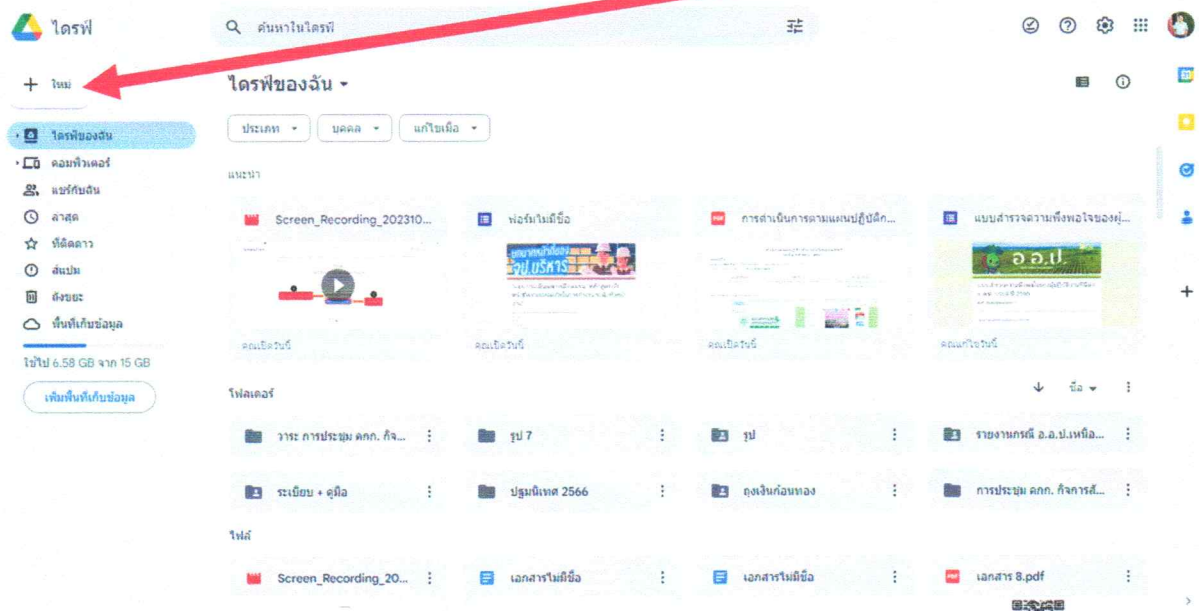


ขั้นตอนที่ 3...

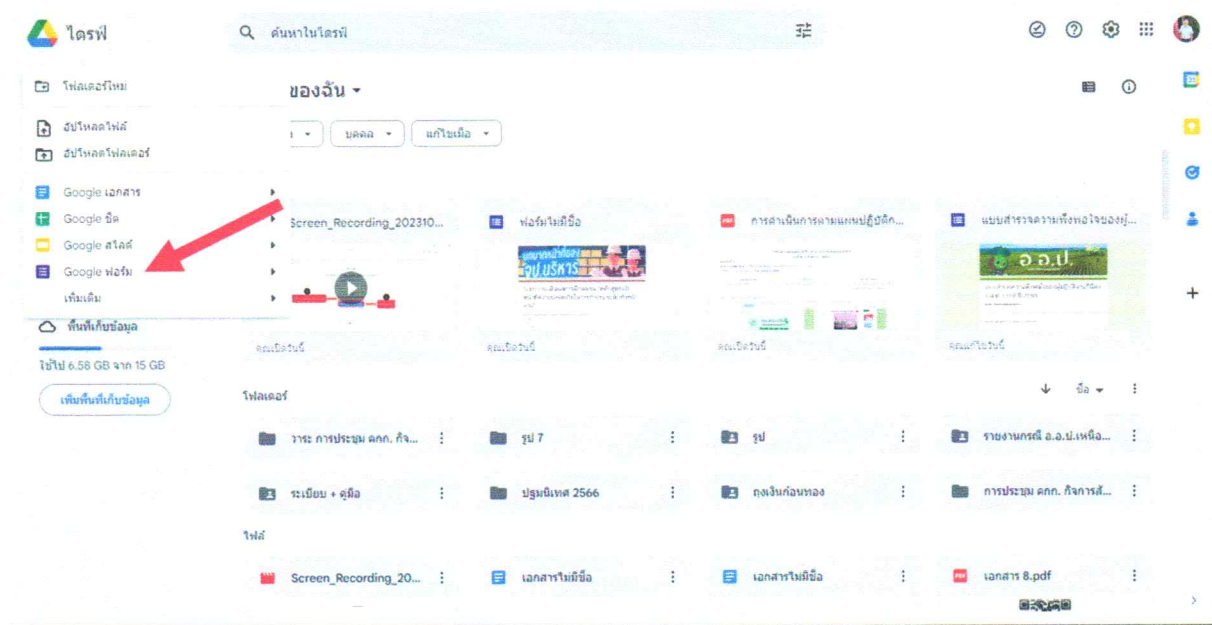
ขั้นตอนที่ 3 ให้คลิกตรงสัญลักษณ์ไขปลา 9 จุด ตามลูกศร หมายเลข 1 แล้วไปคลิกที่แบนเนอร์ “ไดรฟ์” ตามลูกศรหมายเลข 2



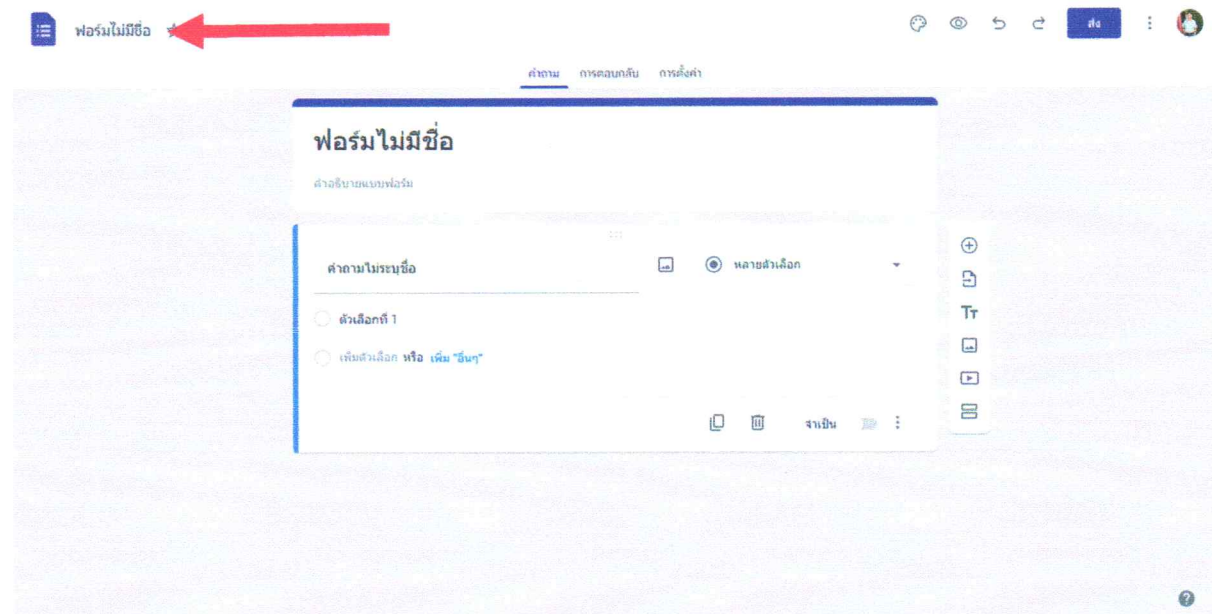
ขั้นตอนที่ 4 เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 จะขึ้นหน้าต่างของ “ไดรฟ์” และให้ คลิก ที่ + ใหม่



ขั้นตอนที่ 5 ให้ คลิก ที่คำว่า “Google ฟอรัม”

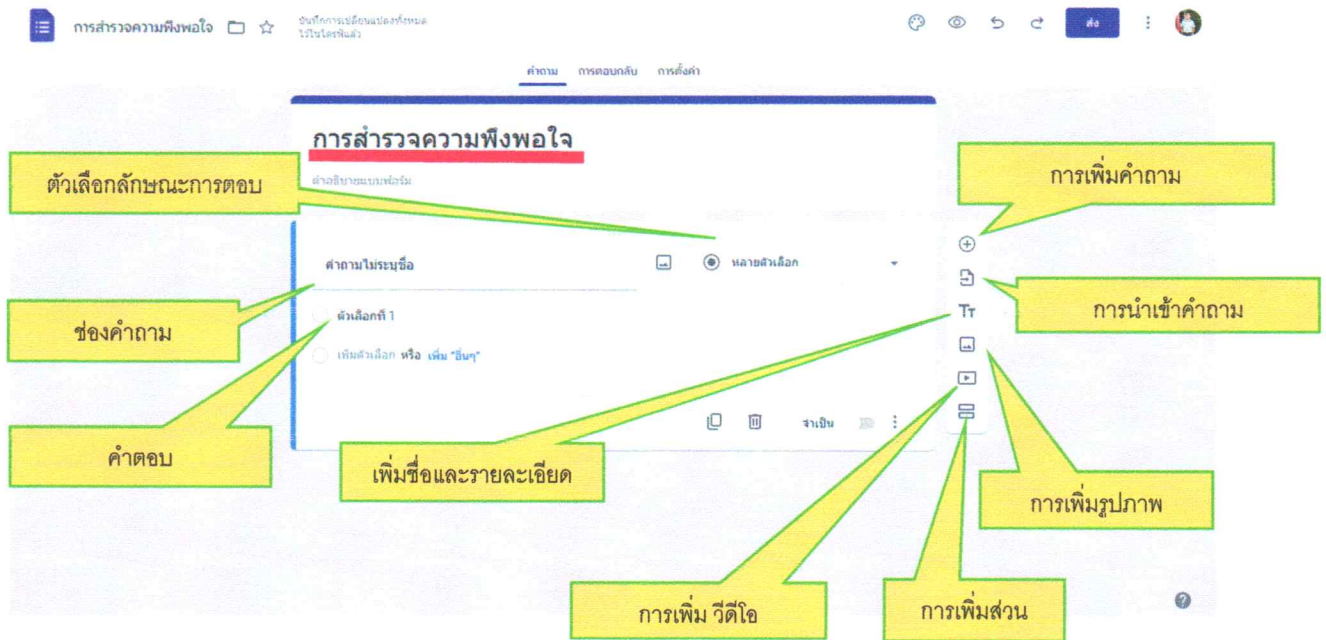


ขั้นตอนที่ 6 เมื่อทำตามขั้นตอนที่ 5 จะได้แบบฟอร์มตามภาพ ให้ทำการเปลี่ยนชื่อแบบฟอร์ม ตรงหัวลูกศร โดยการตั้งชื่อแบบสำรวจ/แบบทดสอบ สามารถตั้งชื่อได้ตามที่เราต้องการ

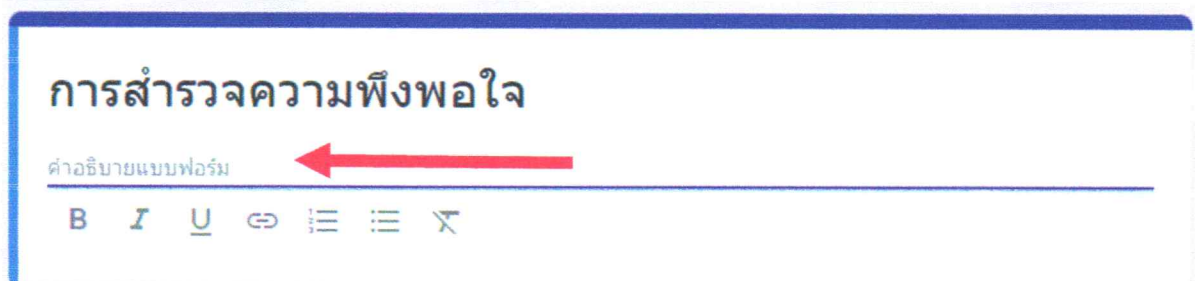


ขั้นตอนที่ 7...

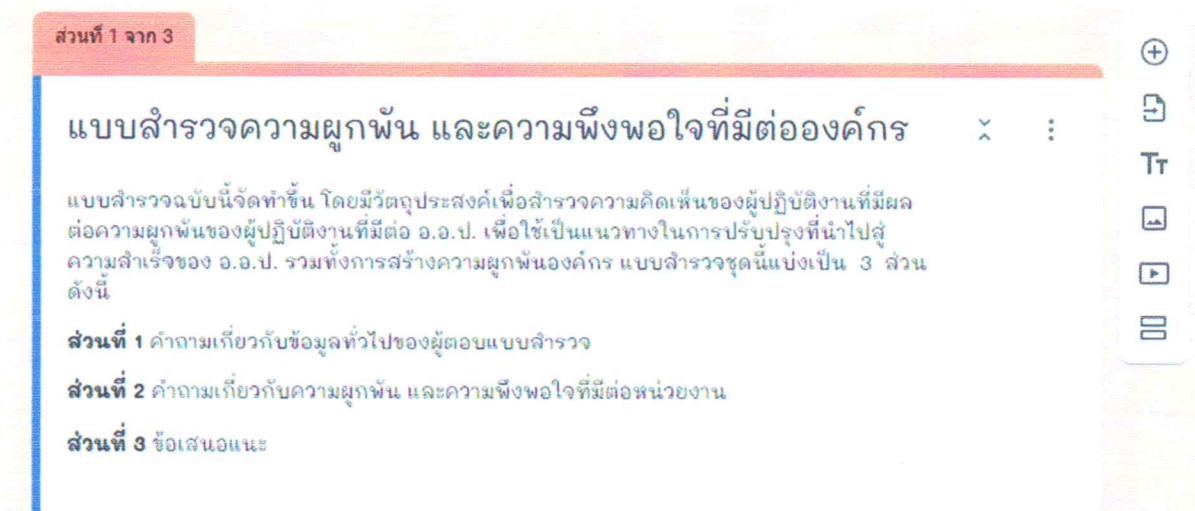
ขั้นตอนที่ 7 เมื่อเราตั้งชื่อแบบฟอร์มตามที่เรากำหนดแล้ว จะปรากฏดังภาพ



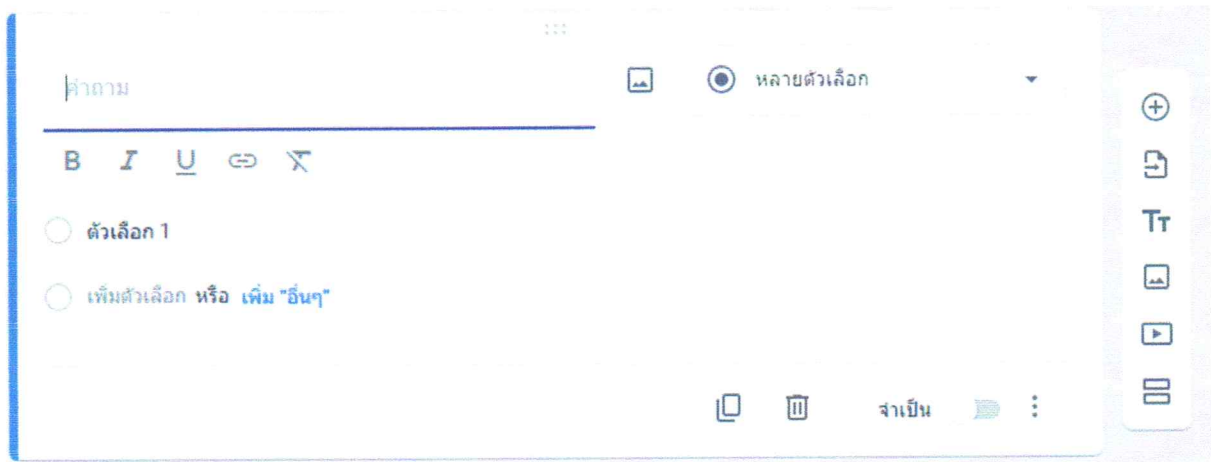
ขั้นตอนที่ 8 เริ่มจัดทำแบบสำรวจ/แบบสอบถาม ให้เพิ่มคำอธิบาย หรือ นิยามคำตอบ ที่ต้องการอธิบายให้ผู้ตอบเข้าใจความหมาย ลงในช่องตามลูกศร



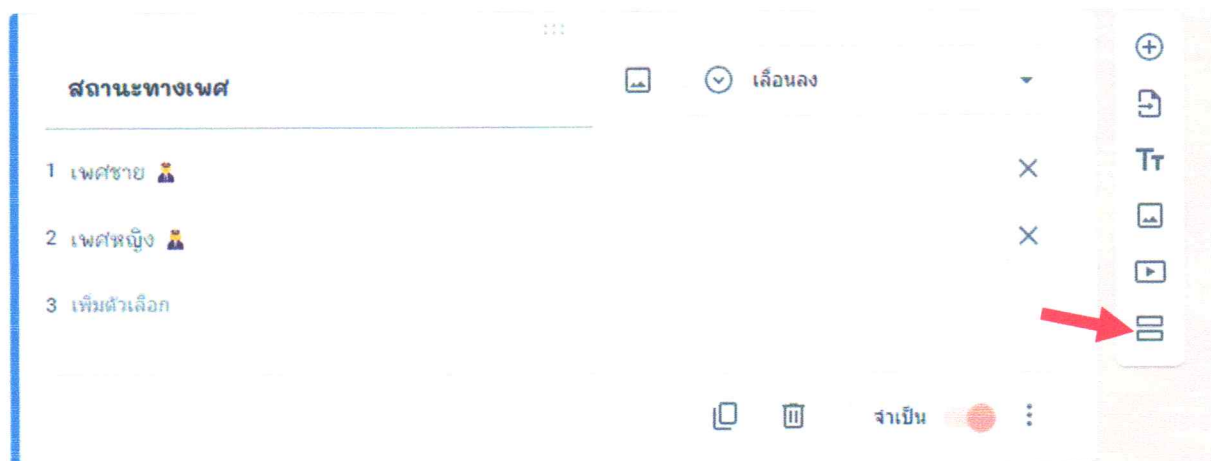
8.1 เมื่อเราใส่คำอธิบายเรียบร้อยแล้ว จะได้แบบฟอร์มตามภาพ แล้วให้ คลิก ที่ +



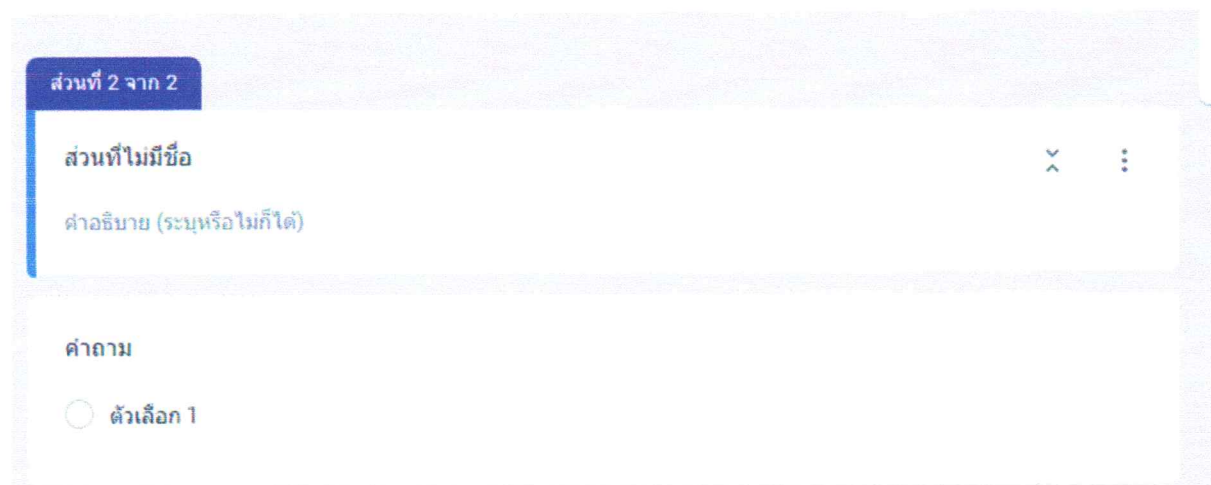
8.2 เมื่อ คลิกที่ + แล้ว จะได้แบบฟอร์มเปล่าในการตั้งคำถาม แล้วใส่คำถามที่ต้องการลงในช่องต่าง ๆ ให้ครบถ้วน



8.3 เมื่อทำตาม 8.2 แล้วจะได้หน้าต่างลักษณะนี้ ตามตัวอย่าง จะเริ่มคำถามจาก สถานะทางเพศ , อายุ , สังกัด ให้ทำการเพิ่มคำถามโดยวิธีเดียวกันจนหมดคำถามในส่วนที่ 1 แล้วให้คลิกที่ “เพิ่มส่วน”



8.4 เมื่อเราเพิ่มส่วนเรียบร้อยแล้ว ให้เราตั้งชื่อส่วน เช่น แบบสอบถามส่วนที่ 2 แล้วดำเนินการตั้งคำถามที่เราต้องการ ส่วนจำนวนคำถามขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้สอบถาม



เมื่อเรา...

เมื่อเราเพิ่มคำถามที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว จะได้หน้าต่างตามภาพ และหากแบบสำรวจ/แบบสอบถามของเรามีส่วนที่ต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ให้เรา คลิก “เพิ่มส่วน”

แถว	คำถาม	คำตอบ
1	องค์กรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย...	5 คะแนน
2	องค์กรมีกระบวนการสร้างความเข้าใจ...	4 คะแนน
3	องค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ มีกา...	3 คะแนน
4	ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงนโยบายและมอ...	2 คะแนน
5	องค์กรมีค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และ...	1 คะแนน
6	องค์กรมีการเผยแพร่ข้อมูล/ข่าวสาร ของ...	เพิ่มคำตอบ
7	เพิ่มแถว	

เมื่อคลิกเพิ่มส่วนแล้ว จะได้หน้าต่างแบบฟอร์ม ตามภาพ แล้วให้เลือกประเภทคำตอบแบบย่อหน้า

ขั้นตอนที่ 9 การดูตัวอย่าง

9.1 ให้คลิกที่ รูปดวงตาม

9.2 เมื่อเรา...

9.2 เมื่อเราคลิกตาม 9.1 เราจะได้แบบฟอร์มที่พร้อมใช้งาน ดังนั้น ให้เราตรวจสอบความถูกต้องของคำถาม เมื่อตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วให้ลองส่งออกไปยังเมลของเราเองเพื่อทดลองทำก่อนแจกแบบสำรวจ



9.3 วิธีการส่งออกแบบสำรวจ/แบบสอบถาม

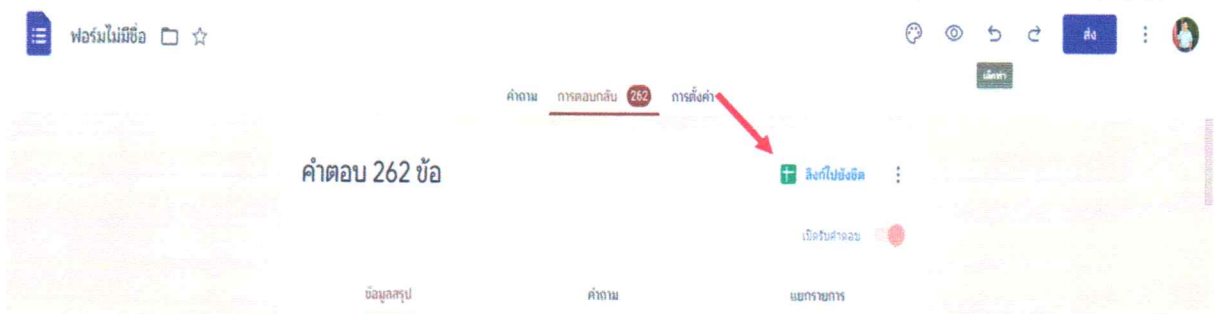
วิธีที่ 1 ส่งทาง E – mail ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม/แบบสำรวจ

วิธีที่ 2 การส่งลิงค์ URL ให้ผู้ตอบ (ในส่วนของ URL สามารถนำไปทำ Qr Code ได้)

วิธีที่ 3 การฝังลง HTML

วิธีที่ 4 ส่งผ่าน social

9.4 วิธีการดึงข้อมูล ให้ไปที่การตอบกลับ แล้ว คลิกที่ “ลิงค์ไปยังชีต”



เราจะได้...

เราจะได้น้ำต่างตามภาพ แล้วให้เรากดคลิกที่ “ไฟล์” แล้วเลือกดาวน์โหลดเป็น และเลือกดาวน์โหลด Microsoft Excel

ฟอร์มไม่มีชื่อ (การตอบกลับ)									
ไฟล์ แก้ไข ดู แรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ ส่วนขยาย ความช่วยเหลือ									
100% 8 0.00 123 ลำดับ...									
A B C D E F G H I									
1	ประเภทเวลา	วันที่ 1 ของผู้ให้บริการ	สถานะของผู้ให้บริการ	สิ่งอื่น	ผลการปฏิบัติงานเมื่อได้รับการพิจารณาได้รับการพิจารณาในการจัดกิจกรรมทางวิชาการ ระหว่างการให้บริการ หากต้องการให้ อ.ป. จัดการ				
2	20/6/2023 9:56:16	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
3	20/6/2023 9:59:01	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มาก	เหมาะสม	ดี
4	20/6/2023 10:01:47	หญิง	พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
5	20/6/2023 10:03:47	ชาย	พนักงาน	ส.น.	โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
6	20/6/2023 10:33:20	หญิง	พนักงาน	ส.น.	โทล	ดีเยี่ยม	มาก	เหมาะสม	ดี
7	20/6/2023 10:34:52	ชาย	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. น	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
8	20/6/2023 11:02:14	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
9	20/6/2023 11:04:55		พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
10	20/6/2023 11:48:48	หญิง	พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มาก	เหมาะสม	ดี
11	20/6/2023 13:02:22	หญิง	พนักงาน	ส.น.	เอ	ดี	มาก	ดี	ดี
12	20/6/2023 13:35:18	ชาย	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
13	20/6/2023 13:36:24	ชาย	พนักงาน	ส.น.	โทล/เขม/ส.น.ร	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
14	20/6/2023 13:37:06	ชาย	พนักงานผู้ปฏิบัติงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
15	20/6/2023 13:49:05	หญิง	พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
16	20/6/2023 13:50:49	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
17	20/6/2023 13:53:40	ชาย	พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
18	20/6/2023 14:23:06	หญิง	พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
19	20/6/2023 14:27:37	หญิง	พนักงานผู้ปฏิบัติงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
20	20/6/2023 14:27:57	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
21	20/6/2023 14:28:01	หญิง	พนักงาน	ส.น.	บ.า โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
22	20/6/2023 14:30:59	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. โทล	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
23	20/6/2023 14:31:39	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. น	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี
24	20/6/2023 14:39:35	หญิง	พนักงาน	ส.น.	ค.บ. น	ดีเยี่ยม	มากที่สุด	เหมาะสม	ดี

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

จากใช้งานระบบ Google Form พบว่าสามารถพัฒนาการทำงานได้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน

ด้านที่ 2 ใช้เวลาในการทำงานลดลงอย่างมาก

ด้านที่ 3 ประหยัดงบประมาณ

ด้านที่ 4 ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ ในระดับสูง

จึงสรุปได้ว่าการใช้ระบบ Google Form มาใช้ในการทำแบบสำรวจออนไลน์ เป็นการนำเทคโนโลยีพัฒนาปรับปรุง
การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น