

ระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กิตติพงษ์ เสงี่ยมเลื่อน*

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานบริการวิชาการที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อใ้
ภารกิจในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง
งานทุกด้านให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “งานบริการ” ซึ่งการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ
พึงพอใจและเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จของหน่วยงาน

บุคลากรผู้ให้บริการ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จดังกล่าว
เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ จึงเป็นเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน ที่จะช่วยสร้าง
สัมพันธภาพ และความประทับใจในการสื่อสารและการให้บริการ

แนวทางหนึ่งที่ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการของบุคลากร ซึ่งในปัจจุบันการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร
เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานทุกแห่ง เนื่องจากการประเมินเป็นกิจกรรมหนึ่ง
ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาวิธีการให้บริการและปรับปรุงพฤติกรรมกาให้
บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

เดิมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น ใช้วิธีสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
โดยการแจกแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมคำตอบ และนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาทำการวิเคราะห์
ข้อมูลทางสถิติเพื่อสรุปผลการประเมินให้กับผู้บริหาร ซึ่งระยะเวลาในการสรุปผลดังกล่าวเป็นการสรุป
โดยใช้คนจำนวนมาก อาจจะทำให้เสียเวลา และอาจเกิดข้อผิดพลาดของข้อมูลได้ รวมทั้งทำให้เสียค่า
ใช้จ่ายในการดำเนินการ อาทิเช่น ค่ากระดาษเพื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก จากปัญหาข้างต้น
พบว่าทางหน่วยงานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าวในแต่ละปีจำนวนมาก และเสียเวลา
ในการดำเนินการเพื่อสรุปผลการประเมิน

* นักวิทยาศาสตร์ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

จากผลการศึกษาถึงปัญหาดังกล่าว ผู้เสนอโครงการเห็นว่า การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นทรัพยากรที่หน่วยงานมีอยู่แล้วมาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้องของข้อมูลสูง อีกทั้งผู้ตอบแบบประเมินสามารถประเมินความพึงพอใจได้ตามความคิดเห็นที่แท้จริง เนื่องจากเป็นการประเมินที่ผู้ถูกประเมินจะทราบเพียงผลการประเมิน แต่ไม่ทราบถึงที่มา

ดังนั้น จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจ โดยนำเอาโปรแกรม Open Source มาพัฒนาต่อยอดและประยุกต์ใช้เป็นระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้นมา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานเลขานุการมีระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่สามารถใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จริง

2. ระบบสามารถลดขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

3. ระบบสามารถเก็บสถิติย้อนหลังการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เพื่อจะเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4. เป็นเครื่องมือเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพของสำนักงานเลขานุการและยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำโครงการ

1 อุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์

1.1 เครื่องแม่ข่าย (server)

1.2 เครื่องลูกข่าย (client)

1.3 เครื่องพิมพ์เลเซอร์

2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2.1 ระบบปฏิบัติการ LINUX สำหรับเครื่องแม่ข่าย

2.2 ระบบปฏิบัติการ Windows 98 หรือ ME หรือ XP สำหรับเครื่องลูกข่าย

2.3 ระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL

- 2.4 โปรแกรมช่วยในการออกแบบกราฟิก ได้แก่ PhotoShop
- 2.5 โปรแกรมสร้าง Web Page ได้แก่ Macromedia Dreamweaver 8
- 2.6 โปรแกรมเขียน HTML ได้แก่ Edit Plus
- 2.7 โปรแกรม Web Server ได้แก่ Apache
- 2.8 โปรแกรม phpEsp
- 3 ภาษาคอมพิวเตอร์
 - 3.1 ภาษา PHP
 - 3.2 ภาษา HTML
 - 3.3 ภาษา Java script
 - 3.4 ภาษา SQL

วิธีดำเนินการ

- การดำเนินงานตลอดโครงการนี้ มีทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน ดังนี้
- ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน
- ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระบบโดยละเอียด
- ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
- ขั้นตอนที่ 4 พัฒนาและนำโปรแกรม open source มาประยุกต์ใช้
- ขั้นตอนที่ 5 ทดสอบระบบและปรับปรุงแก้ไขระบบ
- ขั้นตอนที่ 6 นำไปใช้งานจริง

ระยะเวลาการทำโครงการ

1 ธันวาคม 2550 - 30 กันยายน 2551

ผลของโครงการ

กระบวนการทดสอบระบบ

กระบวนการทดสอบระบบ เป็นกระบวนการทดสอบระบบเพื่อค้นหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับระบบในแต่ละส่วนงาน ซึ่งจะทดสอบในแต่ละฟังก์ชันการทำงานของระบบทั้งหมด โดยแบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ระดับ กล่าวคือ ระดับของผู้ประเมินหรือผู้ใช้บริการ และระดับของผู้ดูแลระบบ

กระบวนการทำงานของระบบ

เมื่อได้มีการนำเอาระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ มาผ่านกระบวนการทดสอบเพื่อหาข้อผิดพลาดเรียบร้อยแล้วก็จะทำให้ได้ผลลัพธ์ของการทำงานของระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งการใช้งานออกเป็น 2 ส่วน ด้วยกันคือ

1. ส่วนของผู้ประเมิน

ในการเข้าประเมินของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการสามารถเข้าผ่านเว็บไซต์

<http://kaekae.oas.psu.ac.th/pollsecret/home/index.php> เพื่อเข้าสู่หน้าหลักของระบบ จะแสดงรายละเอียดงานบริการต่างๆ ซึ่งมีชื่อและรูปของผู้รับผิดชอบงานบริการนั้นๆ ผู้ใช้สามารถเลือกประเมินงานบริการที่ผู้ใช้ต้องการประเมิน ในการประเมินหนึ่งงานบริการสามารถประเมินได้ครั้งเดียวเท่านั้น โดยระบบจะตรวจสอบให้อัตโนมัติว่าประเมินซ้ำงานบริการเดิมหรือไม่ ดังรูป 1.1



ประเมิน ครั้งที่ 2 ปี 2551 เปิดให้ประเมิน ระหว่าง วันที่ 23 มิถุนายน - 4 กรกฎาคม 2551	
1.งานบริหารทั่วไป  คุณอรศิริ ผลกล้า	2.งานสารบรรณ  คุณยุวดี อ้อสกุล
3.งานพัสดุ 1  คุณมลทิรา อินทร์แก้ว	4.งานพัสดุ 2  คุณรอนนียะ ระเด่นอาหมัด
5.งานการเจ้าหน้าที่  คุณจอมใจ เพชรกล้า	6.งานนโยบายและแผนงาน  คุณอมรพรรณ พัทโร
7.งานอาคาร/ระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ  คุณสมบัติ นพจนสุภาพ	8.งานประชาสัมพันธ์  คุณจอมใจ เพชรกล้า
9.งานการเงิน  คุณวิษณุภาพร เพ็องฟูขจร	

รูปที่ 1.1 หน้าหลักเพื่อเลือกรายการที่ต้องการประเมิน

เมื่อผู้ใช้เลือกรายการที่ต้องการประเมิน ระบบก็จะแสดงแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินอยู่ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย ไม่พึงพอใจ เมื่อผู้ใช้เลือกเสร็จทุกข้อ ให้กดปุ่ม Submit Survey ดังรูป 1.2

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

งานบริหารทั่วไป (คุณเอรศิรี ผลกล้า)

คำถามที่มีเครื่องหมาย * กรุณาทำทุกข้อ.

1. คุณภาพของการให้บริการ	<input type="radio"/> พึงพอใจมากที่สุด <input type="radio"/> พึงพอใจมาก <input type="radio"/> พึงพอใจปานกลาง <input type="radio"/> พึงพอใจน้อย <input type="radio"/> ไม่พึงพอใจ
2. ระยะเวลาการให้บริการ	<input type="radio"/> พึงพอใจมากที่สุด <input type="radio"/> พึงพอใจมาก <input type="radio"/> พึงพอใจปานกลาง <input type="radio"/> พึงพอใจน้อย <input type="radio"/> ไม่พึงพอใจ
3. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/> พึงพอใจมากที่สุด <input type="radio"/> พึงพอใจมาก <input type="radio"/> พึงพอใจปานกลาง <input type="radio"/> พึงพอใจน้อย <input type="radio"/> ไม่พึงพอใจ
4. ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง	<input type="text"/>
<input type="button" value="Submit Survey"/>	

รูปที่ 1.2 แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เมื่อกดปุ่ม Submit Survey ระบบจะแสดงคำขอบคุณผู้ใช้พร้อมเมนูกลับสู่หน้าหลัก เพื่อประเมินงานบริการอื่นต่อไป ซึ่งผู้ใช้ไม่สามารถประเมินชิ้นงานบริการที่เคยประเมินแล้วได้ ดังรูป 1.3



รูปที่ 1.3 แสดงคำขอบคุณและเมนูกลับสู่หน้าหลัก กรณีที่ผู้ใช้งานการประเมินชิ้นงานบริการเดิมที่เคยประเมินมาแล้ว ระบบจะไม่อนุญาตให้ประเมินเพราะผลการประเมินอาจไม่เป็นธรรมกับงานบริการอื่นๆ ดังรูป 1.4

[คุณได้ทำการประเมินเรียบร้อยแล้ว ไม่ควรประเมิน ซ้ำคนเดิม.]

รูปที่ 1.4 ระบบแจ้งเตือนกรณีประเมินชิ้นงานเดิม หลังจากประเมินเสร็จผลการประเมินของผู้ใช้จะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้วการสรุปผลทางสถิติ และระบบจะส่งผลการประเมินแบบย่อไปให้ผู้ดูแลระบบทางอีเมล เพื่อแจ้งเตือนว่ามีผู้ประเมินมาประเมินใหม่ในระบบ

2. ส่วนของผู้ดูแลระบบ / เจ้าหน้าที่สรุปผล

ส่วนของผู้ดูแลระบบเป็นส่วนที่มีความสำคัญอีกส่วนหนึ่ง สามารถเข้ามาดูได้ที่

<http://kaekae.oas.psu.ac.th/pollsecret/admin/manage.php> ในส่วนของ Username และ Password จะต้องเป็น Username และ Password ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น ดังรูป 2.1

รูปที่ 2.1 หน้าจอ login เข้าสู่ระบบ

เมื่อ login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วจะแสดงหน้ารายการหลักเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ

ดังรูป 2.2



รูปที่ 2.2 หน้าจอหลักที่ใช้จัดการข้อมูล
เมื่อเข้าสู่หน้าจอหลักจะมีเมนูต่าง ๆ ให้เลือกใช้ในการจัดการข้อมูล ดังนี้

1. Create a New Survey
2. Edit an Existing Survey
3. Test a Survey
4. Copy an Existing Survey
5. Purge a survey
6. Change the Status of a Survey (active/end/delete)
7. Change Access To a Survey (Limit Respondents.)
8. View Results from a Survey
9. Cross Tabulate Survey Results
10. View a Survey Report
11. Export Data
12. Purge a response
13. Change Your Password
14. Manage Respondent Accounts
15. Manage Designer Accounts
16. Manage Groups
17. View the User & Administrator Guide
18. Click here to open the Help window

รายละเอียดและวิธีการใช้งานของแต่ละเมนู

1. Create a New Survey

เป็นเมนูที่ใช้ในการสร้างแบบประเมินใหม่ เมื่อคลิกเข้าไปจะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.3

รูปที่ 2.3 หน้าจอสร้างแบบประเมินใหม่

ส่วนของ General จะมีรายละเอียดให้กรอก ดังนี้

1. Name กรอกชื่อแบบประเมิน
2. Owner ระบุเจ้าของแบบประเมิน มี 2 สถานะ คือ Auto และ SuperUser ในส่วนของสถานะสามารถเพิ่มได้โดยผู้ดูแลระบบ
3. Title กรอกชื่อเรื่องของแบบประเมิน
4. Subtitle กรอกชื่อหัวข้อย่อยของแบบประเมิน
5. Additional Info ใส่คำแนะนำเพิ่มเติมถ้ามี
6. Confirmation Page ใส่ URL หรือคำแนะนำเพิ่มเติม เช่นคำขอบคุณตอนประเมินเสร็จ
7. Email ใส่ อีเมลของผู้ดูแลระบบหรือผู้สร้างแบบประเมินเมื่อมีผู้เข้ามาประเมินระบบจะส่งรายงานสรุปผลการประเมินแบบย่อไปให้ตามอีเมลที่ระบุ
8. Theme หน้าตาของแบบประเมิน มี 4 แบบให้เลือก
 - Crawcram
 - Mystic

- Template

- Default

9. Automatic numbering ให้ระบบรันตัวเลขแบบประเมินให้อัตโนมัติ
ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วนของ General

ส่วนของ General เป็นส่วนที่ระบบให้กรอกรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับแบบประเมินที่จะสร้าง เมื่อกรอกรายละเอียดครบแล้วให้คลิก Continue เพื่อไปสู่หน้า Questions ดังรูป 2.4

The screenshot shows the 'Survey Design' interface with the 'General' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Name:** amon_2_51 (Required). Survey filename. This is used for all further access to this survey. (no spaces, alpha-numeric only)
- Owner:** root / auto (Required). User and Group that owns this survey.
- Title:** แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (Required). Title of this survey. This appears at the top of every page of this survey (free-form, including spaces)
- Subtitle:** งานบริหารทั่วไป (คุณครูศรี มงคลใจ). Subtitle of this survey. Appears below the title. (free-form, including spaces)
- Additional Info:** (Text area for instructions, background info, etc.)
- Confirmation Page:** (URL). The URL to which a user is redirected after completing this survey.
 - OR
 - Heading text: <center>ขอบคุณทุกท่านค่ะ</center>
 - Body text: <a href='\"http://knetec.nms.psu.ac.th/pollsecret/home/index.php\"' * คลิกที่นี่
- Email:** skittiphong@bunga.pn.psu.ac.th. Sends a copy of each submission to address (or leave blank for no email backup).
- Theme:** crawlcrum. Select a theme (css) to use with this survey.
- Automatic numbering:** Yes (Required). Select if questions are to be numbered automatically when showing the survey. Click cancel to cancel this survey, or click continue to proceed to the next tab.

รูปที่ 2.4 ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วน General
ส่วนของ Questions จะมีรายละเอียดให้กรอกดังนี้

1. Question Name

ชื่อหรือหัวข้อคำถาม

2. Type

เลือกรูปแบบของคำถามมี 10 แบบ ดังนี้

- Yes/No เป็นแบบให้เลือก Yes/No
- Text Box เป็นกล่องข้อความมีขนาดไม่กว้างนัก

- Essay Box เป็นกล่องข้อความมีขนาดกว้าง
 - Radio Buttons เป็นแบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง
 - Check Boxes เป็นแบบให้เลือกตอบ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
 - Dropdown Box เป็นแบบให้เลือกรายการ
 - Rate (Scale 1..5) เป็นแบบให้เลือก scale 123...
 - Date เป็นรูปแบบวันที่
 - Numeric เป็นรูปแบบตัวเลข
 - Section Text เป็นแบบข้อความ Section
3. Text รายละเอียดของคำถาม

ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วนของ Questions

ส่วนของ Questions เป็นส่วนของการตั้งคำถามของแบบประเมินที่จะสร้าง เมื่อกรอกรายละเอียดครบแล้ว

- คลิกปุ่ม New Question เพื่อสร้างคำถามข้อใหม่
- คลิกปุ่ม Edit Question เพื่อแก้ไขคำถามอีกครั้ง

เมื่อสร้างคำถามครบหมดทุกข้อแล้ว ให้คลิกปุ่ม Continue > ดังรูป 2.5

The screenshot shows the 'Survey Design' interface with the 'Questions' tab selected. At the top, there are navigation buttons: 'General', 'Questions', 'Order', 'Conditions', 'Preview', and 'Finish'. Below these, there is a prompt to 'Edit this question, or click the number of the question you would like to edit.' A dropdown menu shows '1. คุณภาพของก...' with 'Edit Question' and 'New Question' buttons. The main area contains a table for question details:

Question Name	Type	Length	Precision	Required?
2	Radio Buttons	0	10	Yes

Below the table, there is a text input field for the question text, which contains 'ระยะเวลาการให้บริการ'. Underneath, there is a section for 'Enter the possible answers (if applicable). Enter 'other' on an line by itself to create a fill-in-the-blank answer at the end of this question. Any blank lines will be suppressed.' This section contains a list of 10 answer lines with the following text:

- พึงพอใจมากที่สุด
- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจปานกลาง
- พึงพอใจน้อย
- ไม่พึงพอใจ
-
-
-
-
-

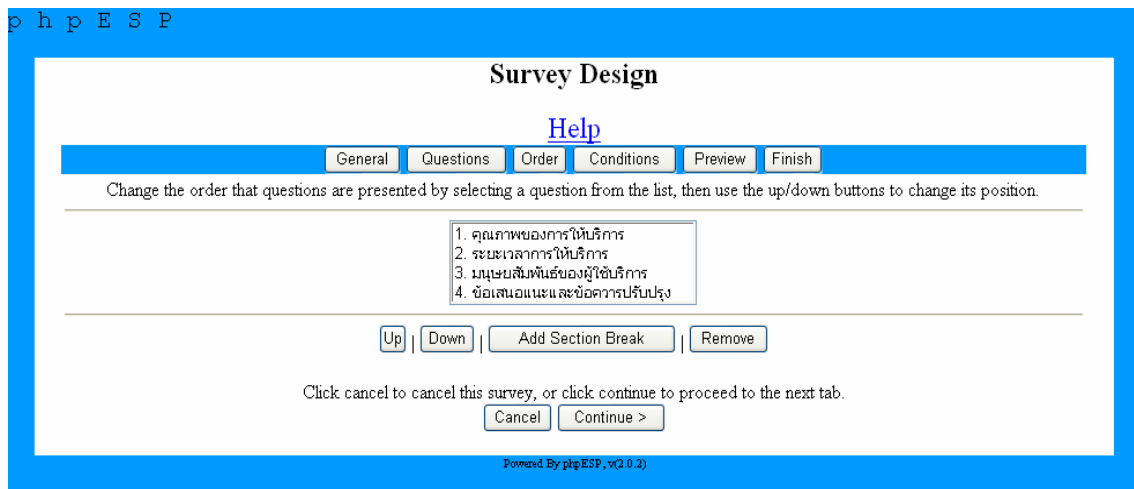
At the bottom of the answer list, there are buttons for 'Add another answer line' and 'Clear all answer lines'. At the very bottom of the interface, there are 'Cancel' and 'Continue >' buttons.

รูปที่ 2.5 ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วน Questions

ส่วนของ Order จะมีรายละเอียดให้กรอกดังนี้

เป็นส่วนที่ใช้ในการจัดรูปแบบการประเมินมีรายละเอียดดังนี้

- Up / Down เป็นปุ่มที่ใช้จัดการคำถามว่าจะให้ข้อไหนอยู่ก่อน หรือ หลัง
 - Add Section Break เป็นปุ่มที่ใช้ในการแบ่งหน้าแบบประเมิน
 - Remove เป็นปุ่มที่ใช้ลบข้อความที่ไม่ต้องการ
- เมื่อจัดการเรียบร้อยแล้ว ก็คลิกปุ่ม Continue > ดังรูป 2.6



รูปที่ 2.6 ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วน Order

ส่วนของ Condition จะมีรายละเอียดให้กรอกดังนี้

เป็นส่วนที่เพิ่มเงื่อนไขให้กับคำถาม หรือความสัมพันธ์ เมื่อจัดการเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม Continue > ดังรูป 2.7



รูปที่ 2.7 ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วน Conditions

ส่วนของ Preview จะมีรายละเอียดดังนี้

เป็นส่วนที่แสดงหน้าตาของแบบประเมินเพื่อนำไปใช้งานจริง ๆ ถ้ามีข้อผิดพลาดสามารถกลับไปแก้ไขแบบประเมินในแต่ละส่วนได้ก่อนที่จะคลิกปุ่ม Finish > เพื่อสิ้นสุดการสร้างแบบสอบถาม ดังรูป 2.8

Survey Design

[Help](#)

General Questions Order Conditions Preview Finish

This is a preview of how this survey will look. The survey will use the background color of the document in which it is embedded. If you have no further changes click **Finish** at the bottom of this page.

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
งานบริหารทั่วไป (คณบดีศรี ผลกล้า)
 Questions marked with a * are required.

***1. คุณภาพของการให้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด
 พึงพอใจมาก
 พึงพอใจปานกลาง
 พึงพอใจน้อย
 ไม่พึงพอใจ

***2. ระยะเวลาการให้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด
 พึงพอใจมาก
 พึงพอใจปานกลาง
 พึงพอใจน้อย
 ไม่พึงพอใจ

***3. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด
 พึงพอใจมาก
 พึงพอใจปานกลาง
 พึงพอใจน้อย
 ไม่พึงพอใจ

***4. ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง**

พึงพอใจมากที่สุด
 พึงพอใจมาก
 พึงพอใจปานกลาง
 พึงพอใจน้อย
 ไม่พึงพอใจ

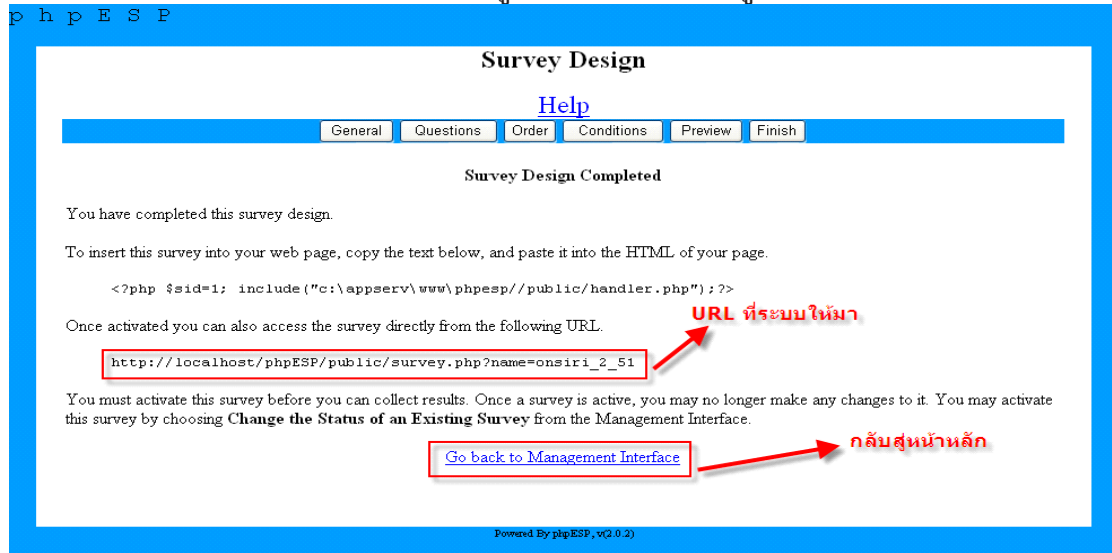
Click cancel to cancel this survey, or click continue to proceed to the next tab.

Cancel Finish

Powered By phpESP, v(2.0.2)

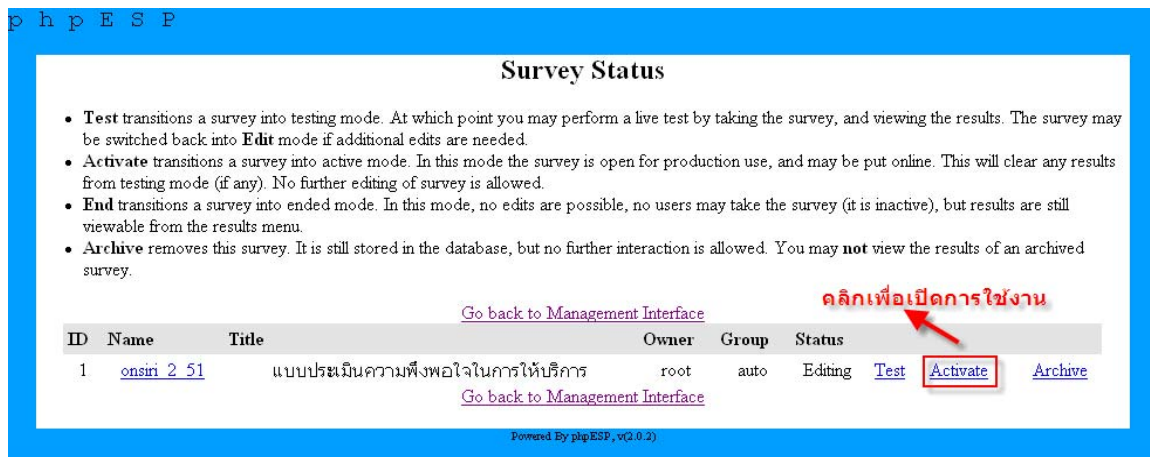
รูปที่ 2.8 ตัวอย่างการสร้างแบบประเมินในส่วน Preview

เมื่อคลิกปุ่ม Finish เป็นอันว่าสร้างแบบประเมินเสร็จแล้ว ระบบก็จะแสดง URL ของแบบประเมินที่สร้างมาให้เพื่อนำไปใช้งานหรือให้ผู้ใช้เข้ามาประเมิน ดังรูป 2.9



รูปที่ 2.9 เสร็จสิ้นการสร้างแบบประเมิน

แต่ตอนนี้แบบประเมินยังใช้งานไม่ได้จะต้องทำการ Activate แบบสอบถามที่สร้างก่อน โดยคลิกที่ Go back to Management Interface จะกลับสู่หน้าหลัก ให้ไปที่เมนู Change the Status of a Survey (active/end/delete) แล้วคลิก Activate เพื่อให้สถานะแบบประเมินสามารถใช้งานได้ ดังรูป 2.10



รูปที่ 2.10 การเปลี่ยนสถานะแบบประเมิน

เมื่อเราเปลี่ยนสถานะแบบประเมินเสร็จแล้วต่อไปก็เป็นการทดสอบว่าแบบประเมินที่เราสร้างใช้งานได้จริงหรือไม่ โดยนำ URL ที่ระบบให้มาก่อนหน้านี้ มาเปิดด้วยโปรแกรม Internet Explorer Browser ก็จะได้แบบประเมินที่สามารถเปิดให้ผู้ใช้ประเมินผลได้ ดังรูป 2.11

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

งานบริหารทั่วไป (คุณเอศรี ผลกล้า)

Questions marked with a * are required.

***1. คุณภาพของการให้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด

พึงพอใจมาก

พึงพอใจปานกลาง

พึงพอใจน้อย

ไม่พึงพอใจ

***2. ระยะเวลาการให้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด

พึงพอใจมาก

พึงพอใจปานกลาง

พึงพอใจน้อย

ไม่พึงพอใจ

***3. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด

พึงพอใจมาก

พึงพอใจปานกลาง

พึงพอใจน้อย

ไม่พึงพอใจ

***4. ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง**

พึงพอใจมากที่สุด

พึงพอใจมาก

พึงพอใจปานกลาง

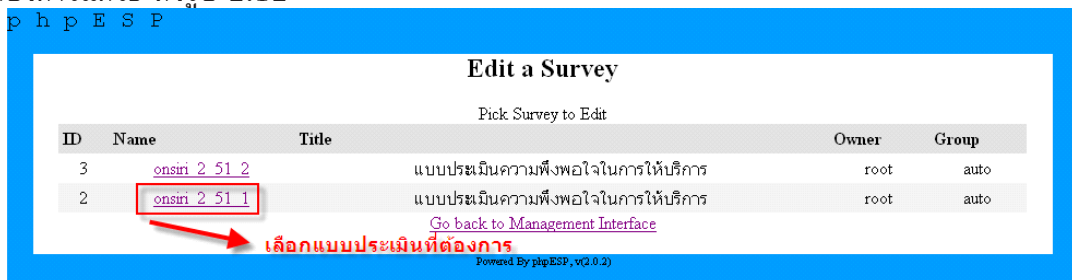
พึงพอใจน้อย

ไม่พึงพอใจ

Submit Survey

รูปที่ 2.11 แบบประเมินสร้างเสร็จแล้วพร้อมให้ประเมิน

2. Edit an Existing Survey เป็นเมนูที่ใช้ในการแก้ไขแบบประเมิน ก่อนเปิดการประเมิน ถ้าเปิดการประเมินแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้ เมื่อคลิกเข้าไปจะมีชื่อแบบประเมินให้เลือก เลือกแบบประเมินที่ต้องการแก้ไข ดังรูป 2.12



รูปที่ 2.12 การแก้ไขแบบประเมิน

เมื่อคลิกเลือกแบบประเมินก็จะไปสู่นำหน้า Survey Design หรือหน้าการสร้างแบบประเมิน จากนั้นให้ทำการแก้ไขแบบประเมินตามต้องการเหมือนขั้นตอนการสร้างแบบประเมินก่อนหน้านี้ เสร็จแล้วคลิกปุ่ม Finish ดังรูป 2.13

Survey Design

Help

General Questions Order Conditions Preview Finish

The information on this tab applies to the whole survey. Fill out this page then go to the **Fields** tab to edit individual fields.

Name *Required*
Survey filename. This is used for all further access to this survey. (no spaces, alpha-numeric only)

Owner root / *Required*
User and Group that owns this survey.

Title *Required*
Title of this survey. This appears at the top of every page of this survey. (free-form, including spaces)

Subtitle
Subtitle of this survey. Appears below the title. (free-form, including spaces)

Additional Info
Text to be displayed on this survey before any fields. (i.e. instructions, background info, etc.)

Confirmation (URL)
Page The URL to which a user is redirected after completing this survey.
OR

คลิกที่นี่ (body text)
Heading (in bold) and body text for the "Confirmation" page displayed after a user completes this survey. (URL, if present, takes precedent over confirmation text.)

Email
Sends a copy of each submission to address (or leave blank for no email backup).

Theme
Select a theme (css) to use with this survey.

Automatic numbering *Required*
Select if questions are to be numbered automatically when showing the survey.

The survey title and other general fields are on the **General** tab. Individual survey questions are added and modified on the **Questions** tab. Questions may be re-ordered or deleted from the **Order** tab. You may see a preview of your survey at any time, by going to the **Preview** tab. If you have no further changes click **Finish** to go back to the Management Interface.
[Click here to open the Help window.](#)

General Questions Order Conditions Preview Finish

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.13 การแก้ไขแบบประเมิน

3. Test a Survey เป็นเมนูที่ใช้ในการทดสอบแบบประเมิน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินก่อนนำไปใช้งานจริง ๆ แสดงรายละเอียด ดังรูป 2.14

Test a Survey

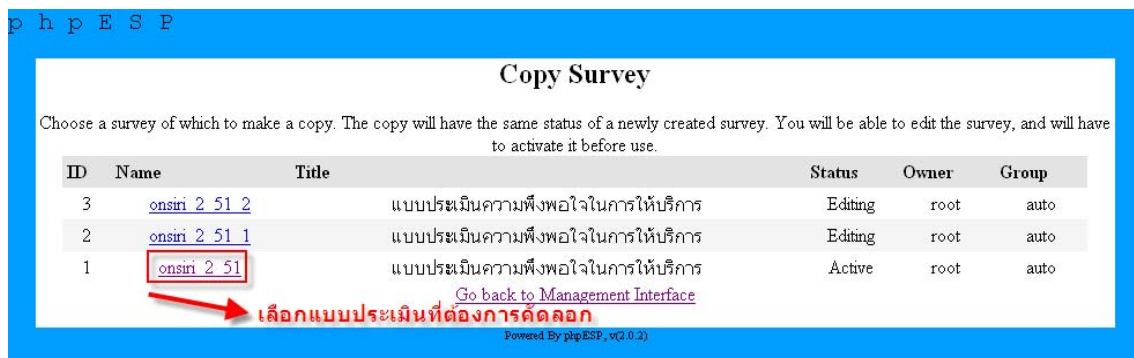
Pick Survey to Test

ID	Name	Title	Owner	Group	Export
Go back to Management Interface					

Powered By phpESP, v(2.0.2)

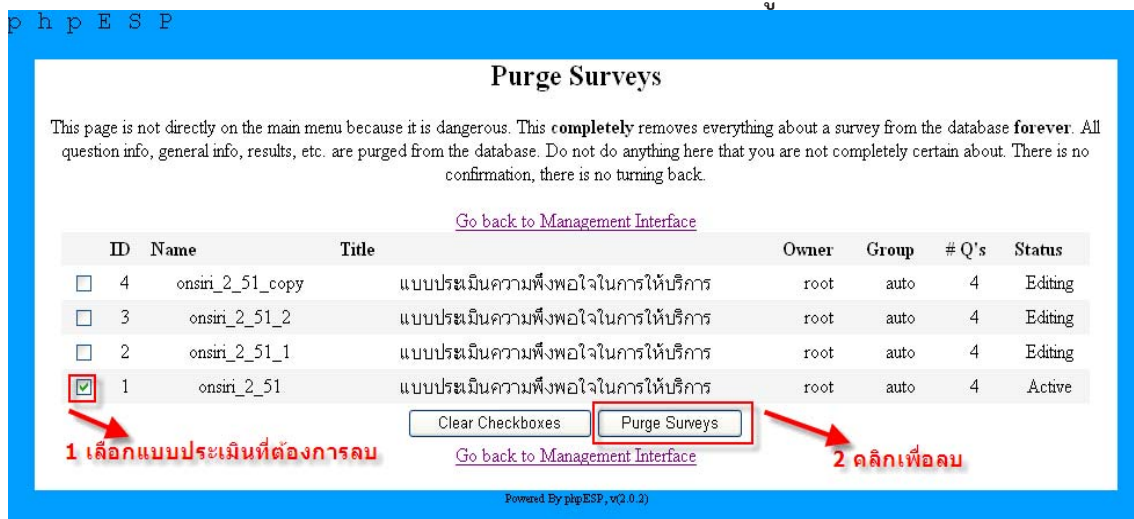
รูปที่ 2.14 การทดสอบแบบประเมิน

4. Copy an Existing Survey เป็นเมนูช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการคัดลอกแบบประเมินที่เคยสร้างมาแล้วเพื่อมาทำการแก้ไขปรับเปลี่ยนโดยไม่จำเป็นต้องสร้างใหม่ทั้งหมดซึ่งแบบประเมินที่คัดลอกมาจะเหมือนต้นฉบับทุกอย่าง วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Copy an Existing Survey จากนั้นเลือกแบบสอบถามที่ต้องการจะคัดลอก จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.15



รูปที่ 2.15 การคัดลอกแบบประเมิน

5. Purge a survey เป็นเมนูที่ใช้ในการล้างหรือลบแบบประเมินออกจากระบบโดยไม่สามารถกู้คืนกลับมาได้ วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Purge a survey จากนั้นเลือกแบบสอบถามที่ต้องการจะล้างหรือลบ รายละเอียด ดังรูป 2.16



รูปที่ 2.16 การล้างหรือลบแบบประเมิน

6. Change the Status of a Survey (active/end/delete) เป็นเมนูที่ใช้ในการเปลี่ยนสถานะของแบบประเมินจะมีด้วยกัน 4 สถานะ

- Test จะแสดงสถานะ 2 แบบ คือ
- + Testing คือเป็นการทดสอบแบบประเมิน
- + Editing คือเป็นการแก้ไขแบบประเมิน

- Activate เป็นการเปิดการใช้งานแบบประเมิน สถานะ จะเป็น Active
 - End เป็นการจบหรือปิดการประเมินเมื่อประเมินเสร็จ สถานะ จะเป็น Ended
 - Archive เป็นการลบแบบประเมิน
- จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.17

Survey Status

- **Test** transitions a survey into testing mode. At which point you may perform a live test by taking the survey, and viewing the results. The survey may be switched back into **Edit** mode if additional edits are needed.
- **Activate** transitions a survey into active mode. In this mode the survey is open for production use, and may be put online. This will clear any results from testing mode (if any). No further editing of survey is allowed.
- **End** transitions a survey into ended mode. In this mode, no edits are possible, no users may take the survey (it is inactive), but results are still viewable from the results menu.
- **Archive** removes this survey. It is still stored in the database, but no further interaction is allowed. You may **not** view the results of an archived survey.

[Go back to Management Interface](#)

ID	Name	Title	Owner	Group	Status			
4	onsiri 2 51 copy	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Testing	Edit	Activate	Archive
3	onsiri 2 51 2	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Editing	Test	Activate	Archive
2	onsiri 2 51 1	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Editing	Test	Activate	Archive

[Go back to Management Interface](#)

สถานะของแบบประเมิน

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.17 การเปลี่ยนสถานะแบบประเมิน

7. Change Access To a Survey (Limit Respondents.) เป็นเมนูที่ใช้ในการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้แบบประเมินมี 2 แบบ คือ

- Public คือ บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาประเมินได้โดยไม่ต้องผ่านการ Login
- Private คือ เข้าใช้แบบประเมินได้เฉพาะบุคคลที่ผู้ดูแลระบบอนุญาตเท่านั้น ต้อง login

จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.18

Survey Access

This lets you control who has access to fill out a form. Public surveys let anyone submit data. Private surveys are restricted by Respondent Groups.

Note: You must use handler-prefix.php & handler.php when using private surveys.

[Go back to Management Interface](#)

ID	Name	Title	Owner	Group	Public	
4	onsiri 2 51 copy	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Public	Make Private
3	onsiri 2 51 2	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Public	Make Private
2	onsiri 2 51 1	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Private	Make Public

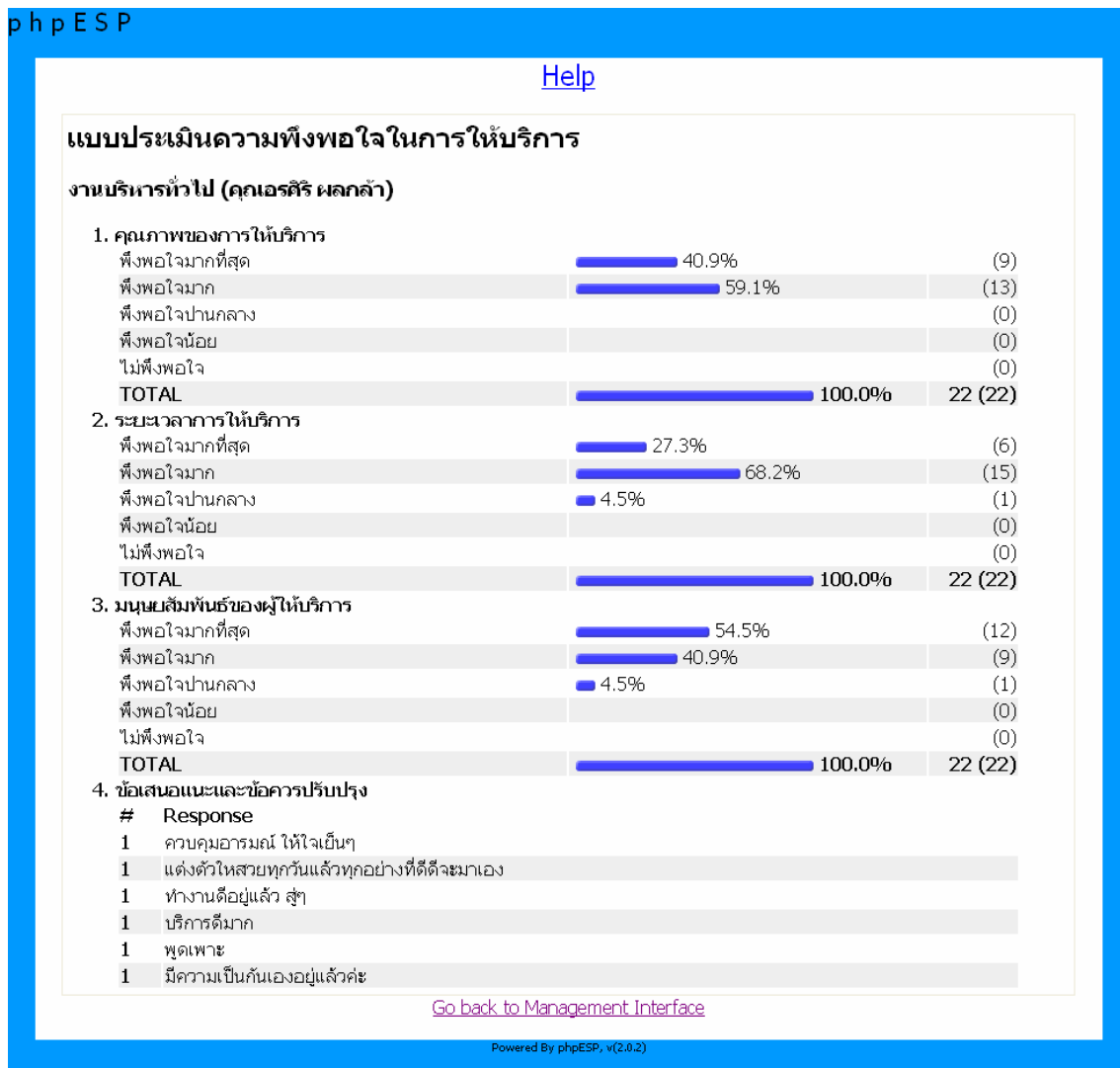
[Go back to Management Interface](#)

สิทธิ์ของการประเมิน

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.18 การกำหนดสิทธิ์ในการประเมิน

8. View Results from a Survey เป็นเมนูที่ใช้ในการดูรายงานสรุปผลการประเมิน ดูค่าสถิติต่างๆ เมื่อการประเมินผลเสร็จเรียบร้อยวิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก View Results from a Survey จากนั้นเลือกแบบสอบถามที่ต้องการจะดูรายงานสรุปผลทางสถิติ จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.19



รูปที่ 2.19 รายงานสรุปผลการประเมินและค่าทางสถิติ

9. Cross Tabulate Survey Results เป็นเมนูที่ใช้ในการดูรายงานสรุปผลการประเมิน ดูค่าสถิติต่างๆ โดยใช้วิธี Cross Tabulate หรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เมื่อการประเมินผลเสร็จเรียบร้อย วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Cross Tabulate Survey Results จากนั้นเลือกแบบประเมินที่ต้องการจะดูรายงานสรุปผลทางสถิติโดยใช้วิธี Cross Tabulate หรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากนั้นเลือกค่าตัวแปรที่ต้องการประมวลผลทางสถิติ แล้วคลิกปุ่ม Cross Tabulate จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.20

phpESP

Cross Tabulation

[Help](#)

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
งานการเงิน (คุณเว็บบุร ไชยภักดิ์)

<input type="radio"/>	1. คุณภาพของการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจมากที่สุด		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจมาก		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจปานกลาง		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจน้อย		
<input type="checkbox"/>	ไม่พึงพอใจ		
<input type="radio"/>	2. ระยะเวลาการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจมากที่สุด		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจมาก		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจปานกลาง		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจน้อย		
<input type="checkbox"/>	ไม่พึงพอใจ		
<input type="radio"/>	3. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจมากที่สุด		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจมาก		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจปานกลาง		
<input type="checkbox"/>	พึงพอใจน้อย		
<input type="checkbox"/>	ไม่พึงพอใจ		
<input type="radio"/>	4. ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
#	Response		
1	บริการดี		

[Go back to Management Interface](#)

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.20 รายงานสรุปผลการประเมินและค่าทางสถิติแบบ Cross Tabulate

10. View a Survey Report เป็นเมนูที่ใช้ในการดูรายงานหรือรายละเอียดของแบบประเมินว่า ได้กำหนดรูปแบบอะไรไว้บ้าง วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก View a Survey Report จากนั้นเลือกแบบประเมินที่ต้องการจะดูรายงานหรือรายละเอียดของแบบประเมิน จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.21

phpESP

Report for: แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ [ID: 18]

งานบริการทั่วไป (คุณเอรศรี ผลกล้า)

#	ID	Req'd	Public	Content	
1	69	Yes	Yes	คุณภาพของการให้บริการ	
				256	พึงพอใจมากที่สุด
				257	พึงพอใจมาก
				258	พึงพอใจปานกลาง
				259	พึงพอใจน้อย
260	ไม่พึงพอใจ				
2	70	Yes	Yes	ระยะเวลาการให้บริการ	
				261	พึงพอใจมากที่สุด
				262	พึงพอใจมาก
				263	พึงพอใจปานกลาง
				264	พึงพอใจน้อย
265	ไม่พึงพอใจ				
3	71	Yes	Yes	มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	
				266	พึงพอใจมากที่สุด
				267	พึงพอใจมาก
				268	พึงพอใจปานกลาง
				269	พึงพอใจน้อย
270	ไม่พึงพอใจ				
4	72	No	Yes	ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง	

[Go back to Report Menu](#)
[Go back to Management Interface](#)

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.21 แสดงรายงานหรือรายละเอียดของแบบประเมิน

11. Export Data เป็นเมนูที่ใช้ในการ Export ผลการประเมินออกมาเพื่อนำไปประมวลผลหาค่าทางสถิติที่ละเอียดและซับซ้อนได้โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลกับโปรแกรม SPSS หรือ Excel ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Export Data จากนั้นเลือกแบบประเมินที่ต้องการจะ Export ข้อมูลที่จะ Export มี 4 รูปแบบด้วยกันคือ

- CRV Full Headers
- CRV Short Headers
- CRV For SPSS
- Tap

แล้วคลิกปุ่ม Download เพื่อนำไฟล์ที่ Export มาเก็บไว้ที่เครื่อง PC หรือจะคลิกปุ่ม Save On Server เพื่อนำไฟล์ที่ Export ไปเก็บไว้ที่เครื่อง server จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.22

phpESP

Export Data

[Go back to Management Interface](#)

ประเภทข้อมูลที่จะ Export

ID	Name	Title	Owner	Group	Status	Format
18	onsiri_2_51	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Active	CSV for SPSS CSV Full Headers CSV Short Headers CSV for SPSS Tab
17	vichaya_2_51	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Active	CSV Full Headers Save On Server Download
16	yuwadee_2_51	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Active	CSV Full Headers Save On Server Download
15	montira_2_51	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Active	CSV Full Headers Save On Server Download
14	rawneya_2_51	แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	root	auto	Active	CSV Full Headers Save On Server Download

ปุ่ม Download File

รูปที่ 2.22 การ Export ข้อมูล

12. Purge a response เป็นเมนูที่ใช้ในการล้างหรือเคลียร์คำตอบที่ผ่านการประเมินมาแล้ว เพื่อเริ่มการประเมินใหม่วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Purge a response จากนั้นให้ใส่ ResponseID ของแบบประเมินที่ต้องการจะล้างผลการประเมิน แล้วคลิกปุ่ม Purge response จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.23

phpESP

Purge response

This page is not directly on the main menu because it is dangerous. This **completely** removes everything about a response from the database **forever**. Do not do anything here that you are not completely certain about. There is no confirmation, there is no turning back.

ResponseID

2

Purge response

[Go back to Management Interface](#)

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.23 การล้างหรือเคลียร์ข้อมูล

13. Change Your Password เป็นเมนูที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง Password วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Change Your Password จากนั้นให้ใส่ Old Password , New Password , Confirm New Password แล้วคลิกปุ่ม Chang Password จะแสดงรายละเอียด ดังรูป 2.24

Change Password

Username root

Old Password

New Password

Confirm New Password

[Go back to Management Interface](#)

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.24 การเปลี่ยนแปลง Password

14. Manage Respondent Accounts เป็นเมนูที่ใช้ในการจัดการบัญชีผู้ใช้ วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Manage Respondent Accounts จากนั้นสามารถเพิ่มบัญชีผู้ใช้ได้ที่ละคน หรือสามารถโหลดข้อมูลผู้ใช้เข้าที่หลายคนก็ได้ ดังรูป 2.25

Manage Respondent Accounts

Click on a username to edit, or click on add new user below.

Username	First Name	Last Name	Group
	<input type="button" value="Add a new Respondent"/>	<input type="button" value="Bulk Upload Respondents"/>	

[Go back to Management Interface](#)

Powered By phpESP, v(2.0.2)

รูปที่ 2.25 หน้าหลักในการจัดการบัญชีผู้ใช้

- การเพิ่มบัญชีผู้ใช้ทีละคน คลิกปุ่ม Add a new Respondent ดังรูป 2.26

Username

Password

Group

First Name

Last Name

Email

Expiration (year month day)

Disabled

[Go back to Management Interface](#)

รูปที่ 2.26 การจัดการบัญชีผู้ใช้ทีละคน

- การเพิ่มบัญชีผู้ใช้ทีละหลายคน คลิกปุ่ม Bulk Upload Respondents ดังรูป 2.27

รูปที่ 2.27 การจัดการบัญชีผู้ใช้ทีละหลายคน

15. Manage Designer Accounts เป็นเมนูที่ใช้ในการจัดการหรือออกแบบบัญชีผู้ใช้งานระบบวิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Manage Designer Accounts จากนั้นสามารถเพิ่มบัญชีผู้ใช้ได้ที่ละคน หรือสามารถโหลดข้อมูลผู้ใช้เข้าทีละหลายคนก็ได้ ดังรูป 2.28

Username	First Name	Last Name	Group
root	ESP	Superuser	superuser

รูปที่ 2.28 หน้าหลักในการจัดการบัญชีผู้ใช้

- การเพิ่มบัญชีผู้ใช้ทีละคน คลิกปุ่ม Add a new Designer ดังรูป 2.29

Username

Password

Group

First Name

Last Name

Email

Expiration (year month day)

Disabled

Design Surveys

Change Survey Status

Export Survey Data

Group Editor

Administer Designers

Administer Respondents

[Go back to Management Interface](#)

- การเพิ่มบัญชีผู้ใช้ที่หลายคน คลิกปุ่ม Bulk Upload Respondents ดังรูป 2.30

Upload Account Information

All fields are required

[Help](#)

File Type

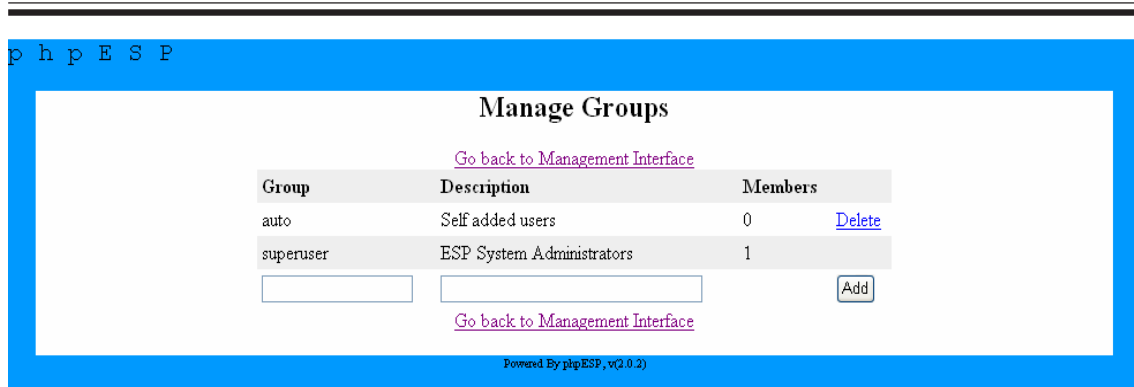
File to upload

[Go back to Management Interface](#)

Powered By phpESP, v(2.0.2)

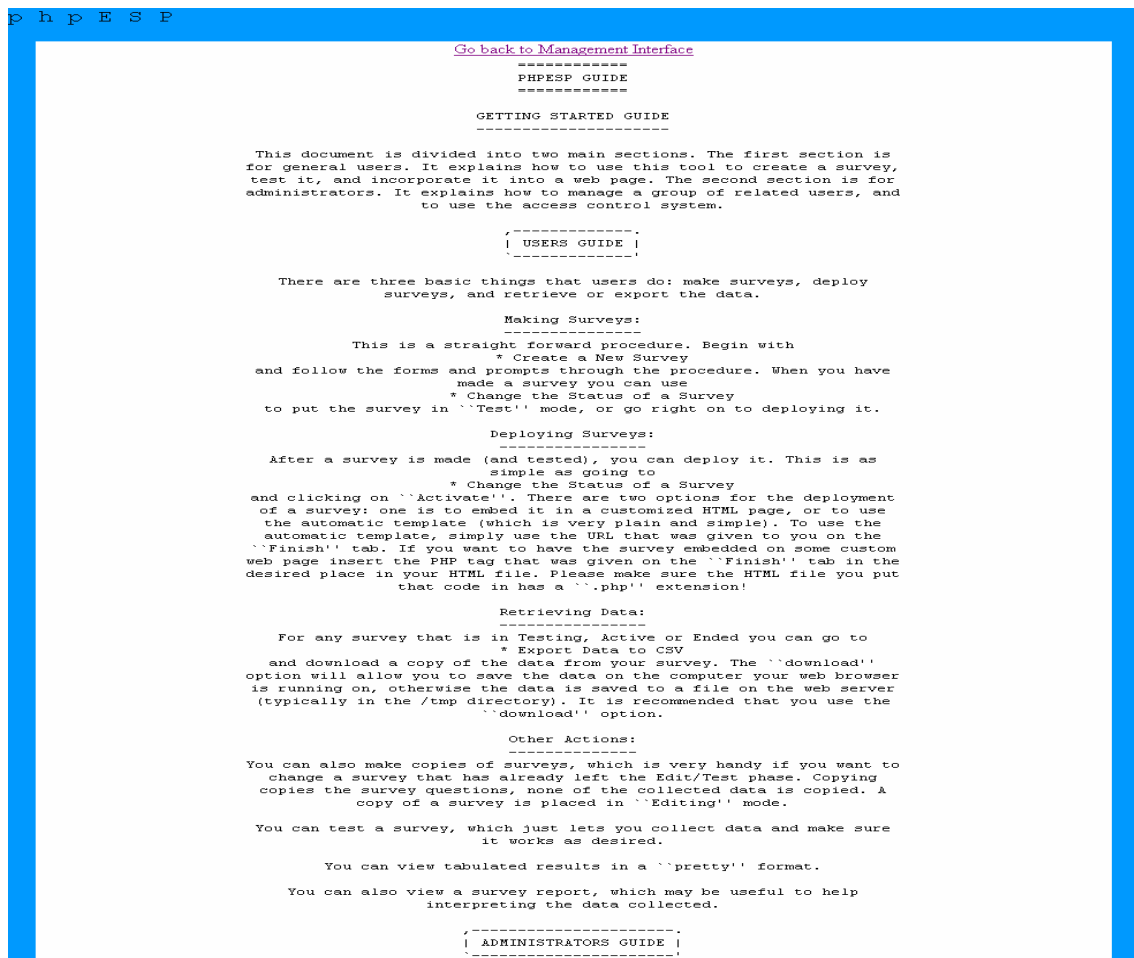
รูปที่ 2.30 การเพิ่มบัญชีผู้ใช้ที่หลายคน

16. Manage Groups เป็นเมนูที่ใช้ในการจัดการกลุ่มผู้ใช้งานระบบ วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Manage Groups จากนั้นสามารถเพิ่ม / ลบ / แก้ไขกลุ่มผู้ใช้งานระบบได้ตามต้องการ ดังรูป 2.31



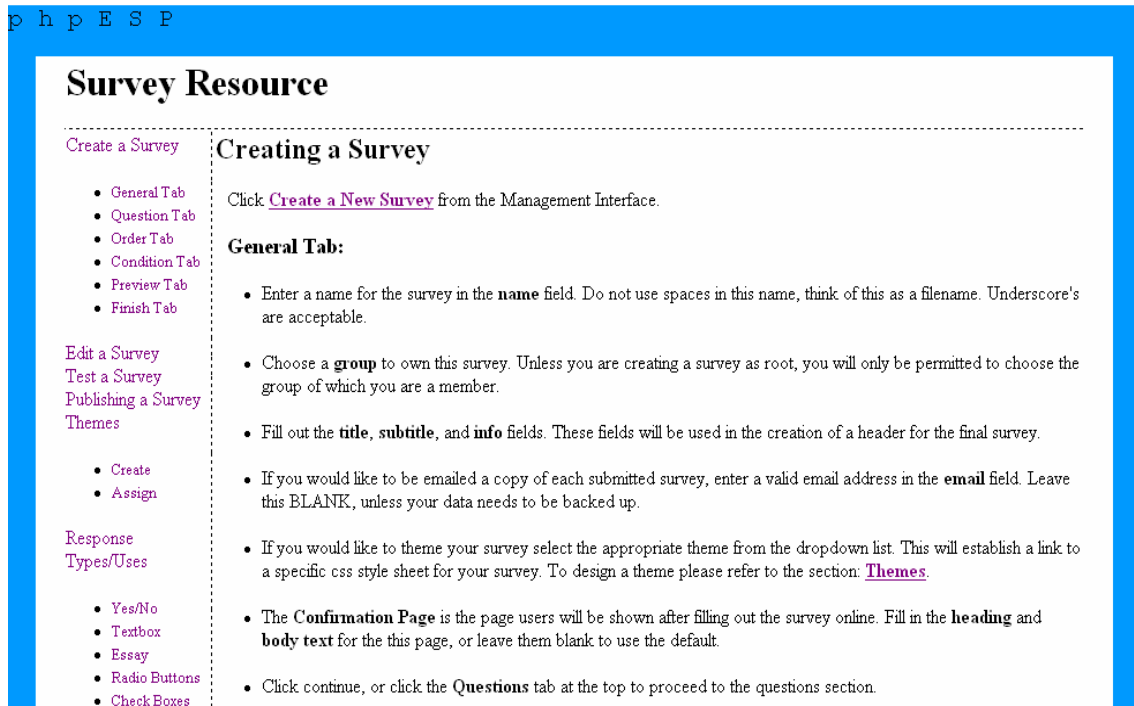
รูปที่ 2.31 การจัดการกลุ่มผู้ใช้งานระบบ

17. View the User & Administrator Guide เป็นเมนูที่ใช้ในการแนะนำหรือแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ และผู้ดูแลระบบ วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก View the User & Administrator Guide จากนั้นจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ และผู้ดูแลระบบ ดังรูป 2.32



รูปที่ 2.32 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ และผู้ดูแลระบบ

18. Click here to open the Help window เป็นเมนูที่ใช้ในการขอความช่วยเหลือหรืออ่านคู่มือการใช้งานโปรแกรม วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Click here to open the Help window จากนั้นจะแสดงคู่มือการใช้งานโปรแกรม ซึ่งสามารถศึกษาการใช้งานต่างๆที่ยังไม่เข้าใจได้จากเมนูนี้เพิ่มเติมได้ ดังรูป 2.33



รูปที่ 2.33 แสดงคู่มือการใช้งานโปรแกรม

การนำผลการประเมินมาใช้กับโปรแกรม SPSS

1. ทำการ Export ข้อมูล เป็นการ Export ผลการประเมินออกมาเพื่อนำไปประมวลผลหาค่าทางสถิติที่ละเอียดและซับซ้อนกว่าโดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมากระทำด้วยโปรแกรม SPSS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการใช้ จากหน้า Management Interface หรือหน้าเมนูหลัก ให้คลิก Export Data จากนั้นเลือกแบบประเมินที่ต้องการจะ Export ข้อมูล รูปแบบข้อมูลที่จะ Export มี 4 รูปแบบด้วยกันคือ

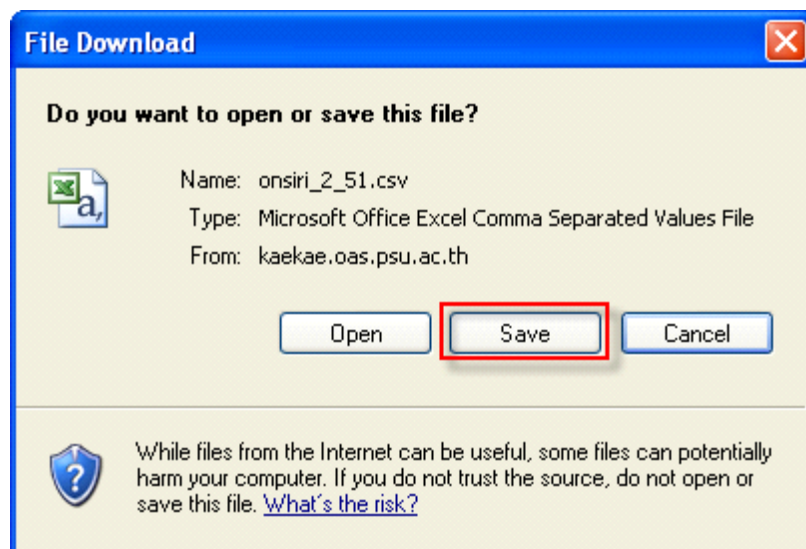
- CRV Full Headers
- CRV Short Headers
- CRV For SPSS
- Tap

ในที่นี้ให้เลือกรูปแบบ CRV For SPSS แล้วคลิกปุ่ม Download เพื่อนำไฟล์ที่ Export มาเก็บไว้ที่เครื่อง PC ดังรูป 2.34



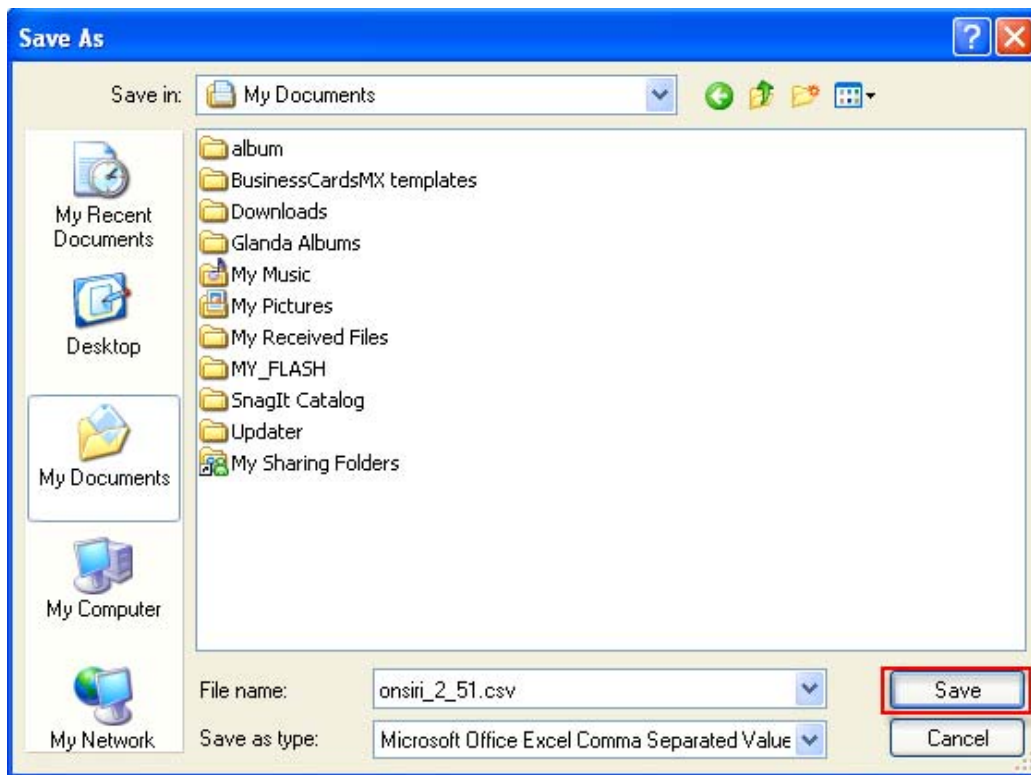
รูปที่ 2.34 การ Export ข้อมูล

เมื่อคลิก Download ระบบจะแสดงข้อความเพื่อให้ยืนยันการ Save ให้คลิกปุ่ม Save ดังรูป 2.35



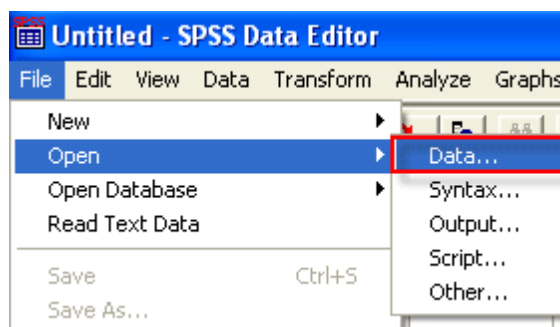
รูปที่ 2.35 การยืนยันการ Save

เมื่อคลิกปุ่ม Save จะให้ระบุสถานะที่เก็บไฟล์ ดังรูป 2.36



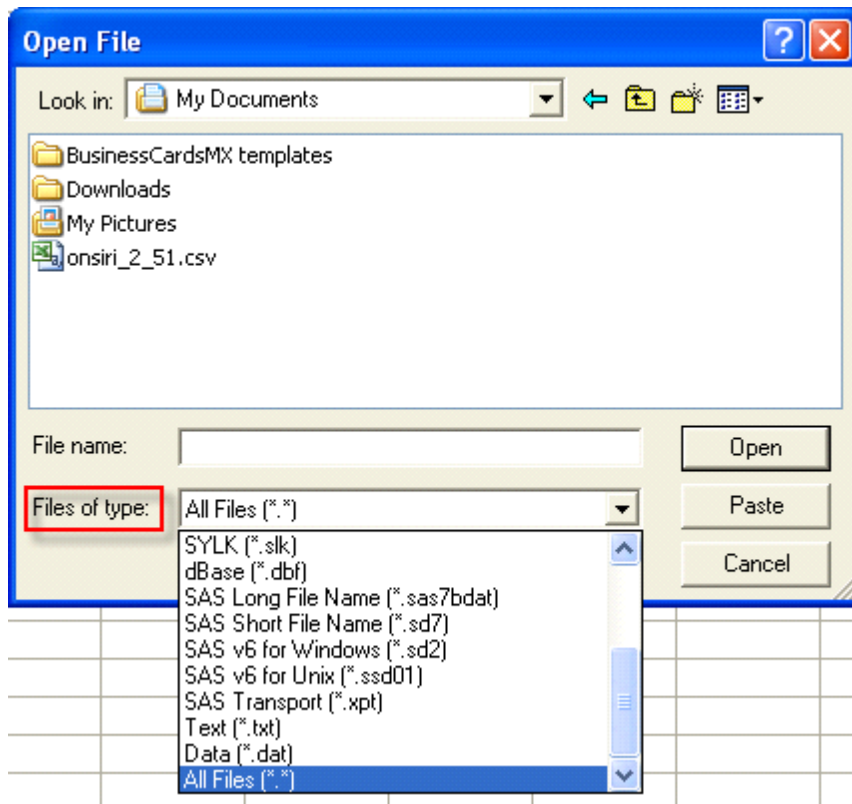
รูปที่ 2.36 การเลือกที่เก็บไฟล์

2. เปิดโปรแกรม SPSS เพื่อทำการเปิดไฟล์ onsiri_2_51.csv ที่ Export ไว้ เลือกเมนู File > Open > Data... ดังรูป 2.37



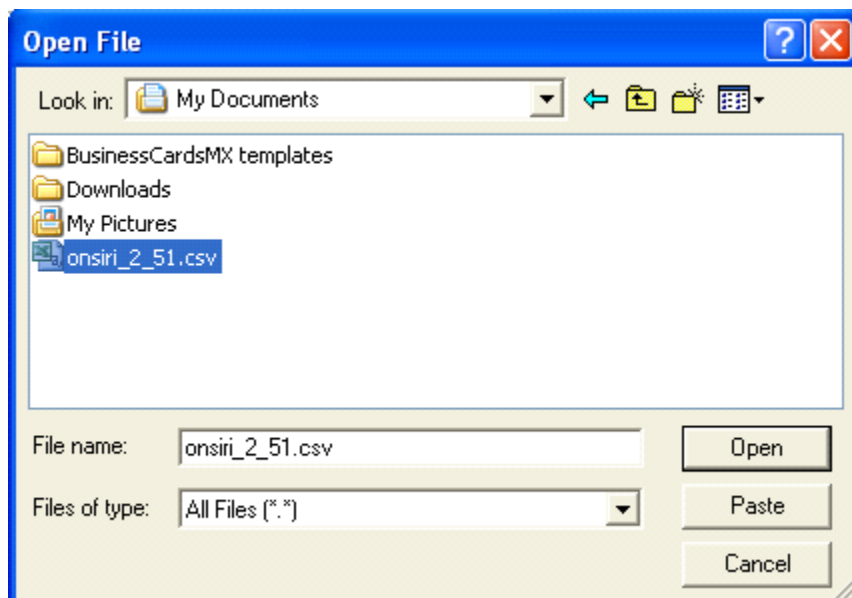
รูปที่ 2.37 การเปิดไฟล์ใน โปรแกรม SPSS

จากนั้นในช่อง Files of type ให้เลือก All File(*.*) ดังรูป 2.38



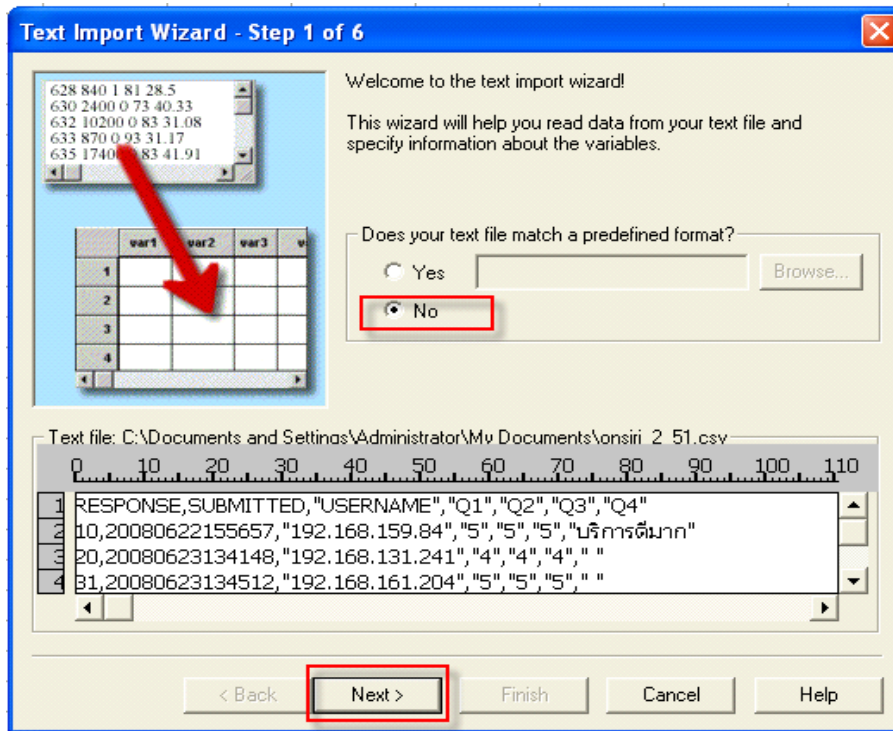
รูปที่ 2.38 การเลือก Files of type

จากนั้นเลือกไฟล์ onsiri_2_51.csv ที่ทำการ Export เก็บไว้ แล้วคลิกปุ่ม Open ดังรูป 2.39



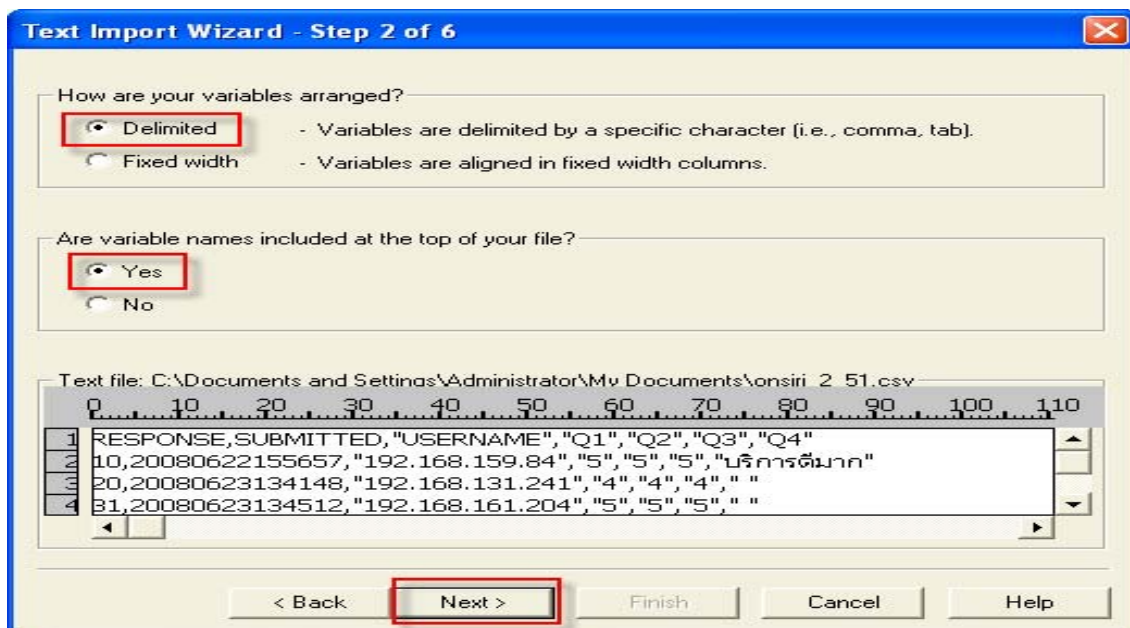
รูปที่ 2.39 การเลือกไฟล์ *.csv

จากนั้นให้ทำตาม ดังรูป 2.40 แล้วคลิกปุ่ม Next >



รูปที่ 2.40 การเลือกรูปแบบ

จากนั้นให้ทำตาม ดังรูป 2.41 แล้วคลิกปุ่ม Next>



รูปที่ 2.41 การเลือกรูปแบบ

จากนั้นให้ทำตาม ดังรูป 2.42 แล้วคลิกปุ่ม Next>

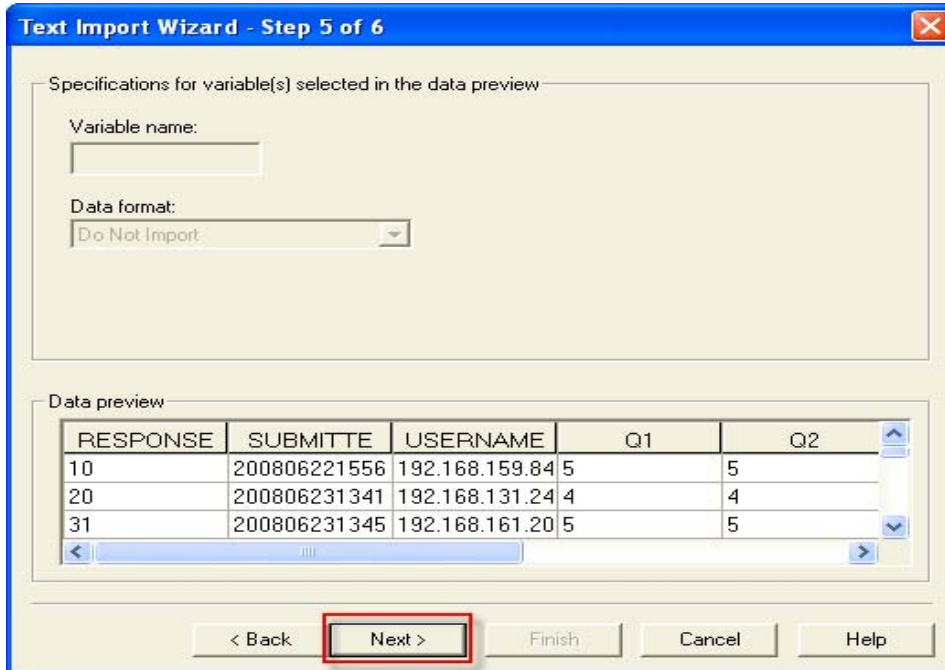
รูปที่ 2.42 การเลือกรูปแบบ

จากนั้นให้ทำตาม ดังรูป 2.43 แล้วคลิกปุ่ม Next>

RESPONSE	SUBMITTED	USERNAME	Q1	Q2
10	200806221556	192.168.159.84	5	5
20	200806231341	192.168.131.24	4	4
31	200806231345	192.168.161.20	5	5

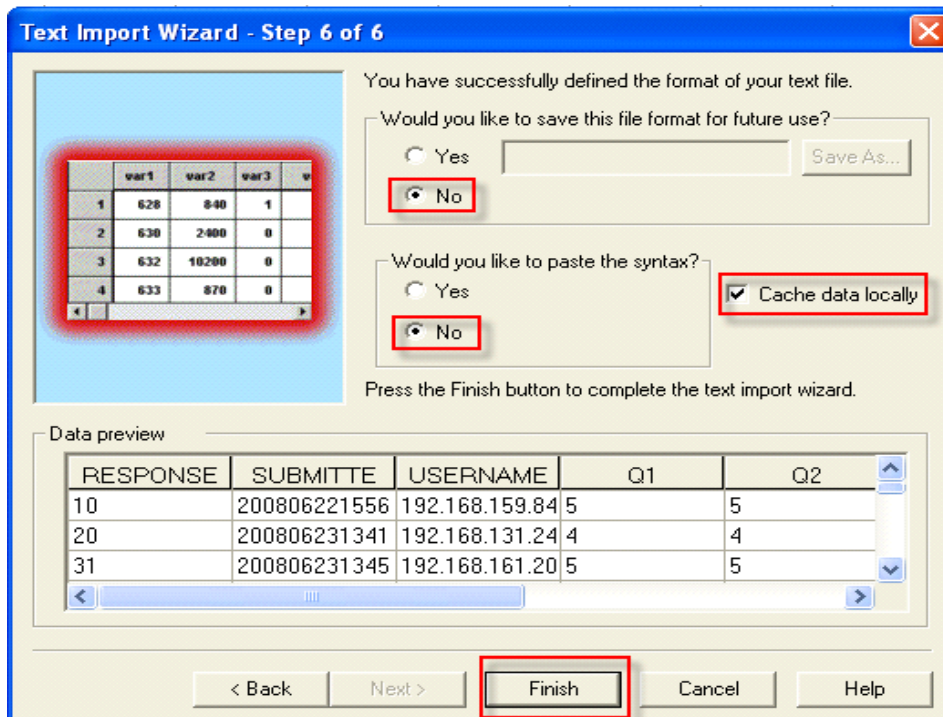
รูปที่ 2.43 การเลือกรูปแบบ

จากนั้นให้ทำตาม ดังรูป 2.44 แล้วคลิกปุ่ม Next>



รูปที่ 2.44 การเลือกรูปแบบ

จากนั้นให้ทำตามดังรูป 2.45 แล้วคลิกปุ่ม Finish



รูปที่ 2.45 การเลือกรูปแบบ

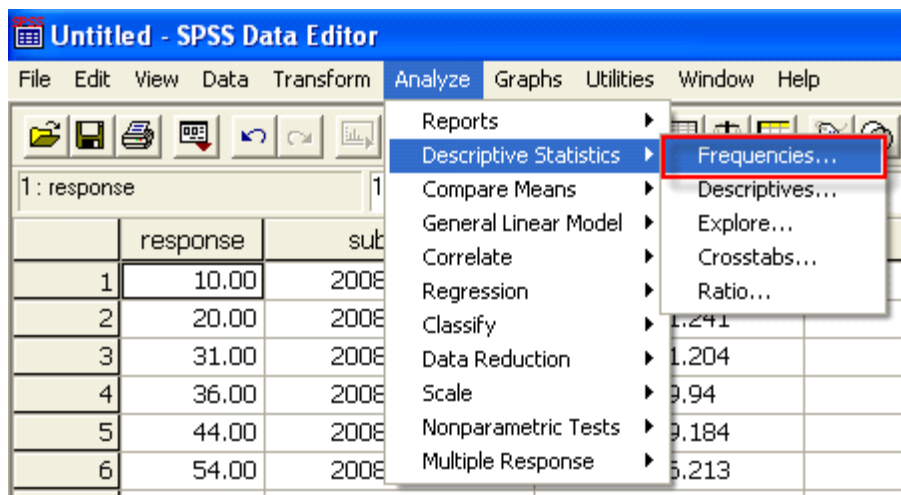
จากนั้นจะได้ข้อมูล ดังรูป 2.46 สามารถนำไปใช้หาค่าสถิติต่างๆได้ตามต้องการ

	response	submitte	username	q1	q2	q3	q4
1	10.00	20080622155657	192.168.159.84	5	5	5	บริการดีมาก
2	20.00	20080623134148	192.168.131.241	4	4	4	
3	31.00	20080623134512	192.168.161.204	5	5	5	
4	36.00	20080623134553	192.168.159.94	4	4	4	
5	44.00	20080623135631	192.168.159.184	4	4	4	
6	54.00	20080623141343	192.168.156.213	5	5	5	
7	56.00	20080623150250	192.168.159.229	4	3	4	
8	65.00	20080623151347	192.168.163.207	4	4	4	
9	74.00	20080623162656	192.168.161.205	5	5	5	
10	83.00	20080624084259	192.168.159.84	5	5	5	พูดเพาะ
11	91.00	20080624090506	192.168.164.229	4	4	4	
12	104.00	20080624094639	192.168.161.244	4	4	3	
13	109.00	20080624101940	192.168.159.231	4	4	5	มีความเป็นกันเองอยู่แล้วคะ
14	115.00	20080624140924	192.168.161.198	5	5	5	แต่งตัวให้สวยทุกวันแล้วทุกอย่างที่ดีดีจะมาเอง
15	122.00	20080625084505	192.168.160.199	4	4	5	
16	131.00	20080625095454	192.168.153.33	5	4	5	
17	135.00	20080626082429	192.168.148.188	4	4	5	
18	139.00	20080626112817	192.168.148.236	4	4	4	
19	147.00	20080626153414	192.168.159.188	5	4	5	
20	156.00	20080707105312	192.168.159.125	4	4	4	
21	165.00	20080707115114	192.168.128.10	4	4	4	ควบคุมอารมณ์ ให้ใจเย็นๆ
22	173.00	20080710152039	192.168.159.84	5	4	5	ทำงานดีอยู่แล้ว สู้ๆ

รูปที่ 2.46 นำเข้าข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

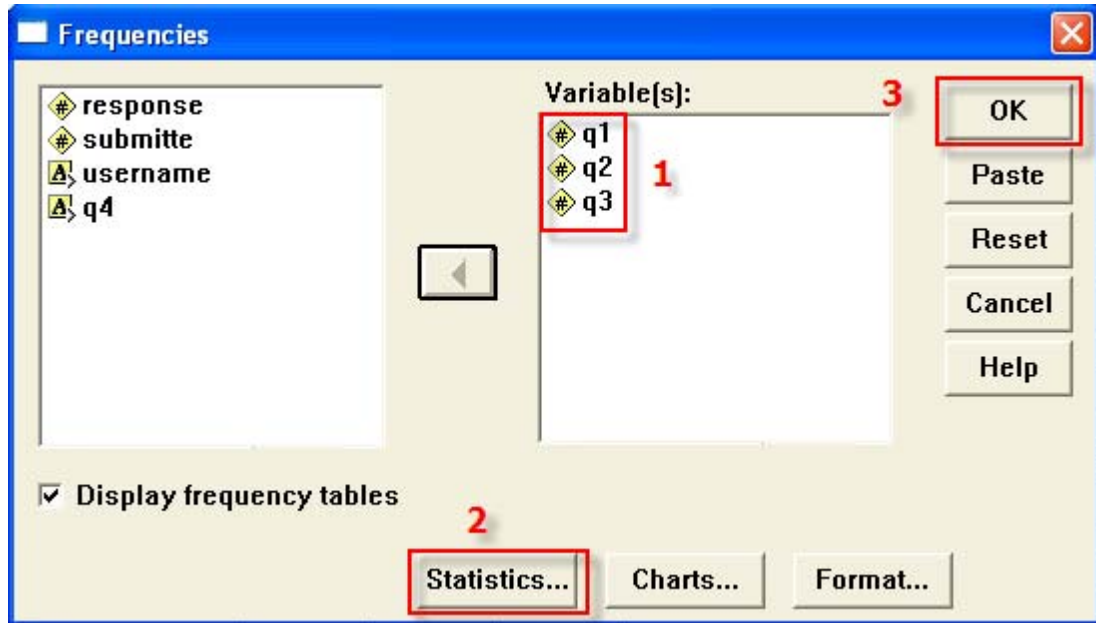
ตัวอย่างวิธีการประเมินผลด้วย SPSS

จากตัวอย่างใช้การประมวลผลแบบ Frequencies... ดังรูป 2.47



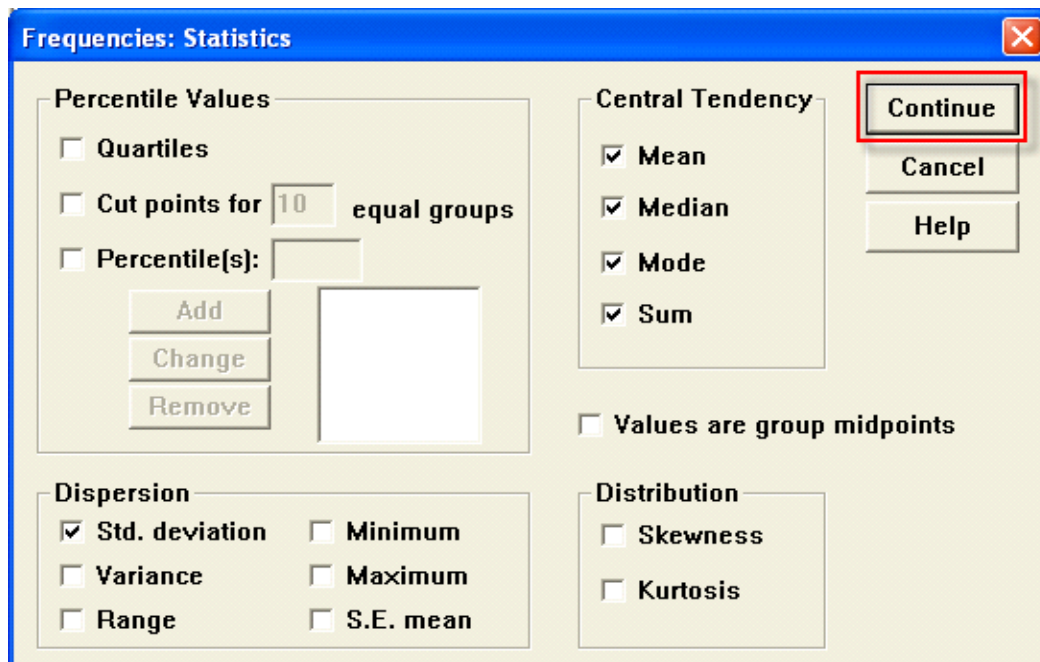
รูปที่ 2.47 การประมวลผลแบบ Frequencies...

จากนั้นเลือกตัวแปรที่ต้องการหาค่าทางสถิติ แล้วคลิกปุ่ม Statistics... เพื่อเลือกค่าทางสถิติ ดังรูป 2.48



รูปที่ 2.48 การเลือกตัวแปร

คลิกปุ่ม Statistics... แล้วเลือกค่า สถิติ ที่ท่านต้องการ แล้วคลิกปุ่ม Continue แล้วคลิกปุ่ม OK ดังรูป 2.49



รูปที่ 2.49 การเลือกค่าทางสถิติ

จากนั้นจะได้รายงานสรุปค่าสถิติต่างๆ ที่ต้องการ เช่น ค่า Mean , Median , Mode , Sum , Std.deviation ฯลฯ และสามารถหาค่าอื่นๆ ได้เหมือนข้อมูลสถิติทั่วไป ดังรูป 2.50

→ Frequencies

		Q1	Q2	Q3
N	Valid	22	22	22
	Missing	0	0	0
Mean		4.41	4.23	4.50
Median		4.00	4.00	5.00
Mode		4	4	5
Std. Deviation		.503	.528	.598
Sum		97	93	99

Frequency Table

Q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	13	59.1	59.1	59.1
5	9	40.9	40.9	100.0
Total	22	100.0	100.0	

Q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	4.5	4.5	4.5
4	15	68.2	68.2	72.7
5	6	27.3	27.3	100.0
Total	22	100.0	100.0	

Q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	4.5	4.5	4.5
4	9	40.9	40.9	45.5
5	12	54.5	54.5	100.0
Total	22	100.0	100.0	

รูปที่ 2.50 รายงานสรุปผลทางสถิติ

บทสรุป

โครงการนี้ผู้พัฒนามุ่งพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ โดยผู้พัฒนาได้เลือกพัฒนาไปแกรมบนเว็บ เพื่อเพิ่มช่องทางในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ เนื่องจากการใช้งานบนเว็บนั้นไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลา เพียงแค่ผู้ใช้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้ การออกแบบระบบผู้พัฒนาได้แบ่งผู้ใช้งานระบบ ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของผู้ประเมิน และเจ้าหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา ใช้โปรแกรม PHPEsp มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบประเมิน ใช้โปรแกรม MySQL Server ในการจัดการฐานข้อมูล ใช้โปรแกรม Apache เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ ใช้โปรแกรม Photoshop CS2 ในการตกแต่งเว็บไซต์ และใช้โปรแกรม EditPlus 2 ในการเขียนโค้ด โดยการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และผู้ดูแลระบบได้เป็นอย่างดี สามารถสรุปผลเป็นประเด็นได้ดังนี้

- มีระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานได้จริง
- ระบบสามารถลดขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
- เป็นเครื่องมือเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการและยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

วิศิษฐ ชาติอุทัยางกูร. 2551. การติดตั้งโปรแกรม PHPEsp. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก :

<http://mamboeasy.psu.ac.th/~wisit.c/content/view/75/39>

[25 เมษายน 2551]

แสหาชั้น แวะหะมะ. 2551. สอนการใช้โปรแกรม PHPEsp สร้างแบบประเมิน. (ออนไลน์).

สืบค้นได้จาก : <http://webmaking.exteen.com/20080331/phpesp>

[29 เมษายน 2551]
