



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงาน ก.ก. (กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร โทร. ๐ ๒๒๒๖ ๓๓๔๕ หรือโทร. ๑๓๔๘)

ที่ กท ๐๓๐๕/๕๑๓๓

วันที่

๓

พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง วิธีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรม ตามตัวชี้วัด “ความสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรม-  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร เลขานุการผู้ว่าราชการ-  
กรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต และหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ตามที่สำนักงาน ก.ก. ได้มีหนังสือที่ กท ๐๓๐๕/๔๒๘๖ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๖ เวียนแจ้ง  
หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปี-  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัด “ความสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของหน่วยงาน” นั้น

สำนักงาน ก.ก. ขอแจ้งวิธีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรม เพื่อให้หน่วยงาน  
สังกัดกรุงเทพมหานครนำไปใช้ในการประเมินผลตามตัวชี้วัดให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รายละเอียด  
ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวอรัญญา พรไชยะ)

ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

ปฏิบัติราชการแทนหัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

## วิธีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรม

๑. ชื่อตัวชี้วัด ให้กำหนดชื่อตัวชี้วัดเป็น “ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรม” ค่าเป้าหมาย “ระดับมากขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐”

## ๒. ลักษณะข้อคำถาม

๒.๑ ให้กำหนดคำถามเชิงบวก ไม่น้อยกว่า ๕ ข้อ โดยประเด็นคำถามจะต้องสอดคล้องกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้นวัตกรรม เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด ระยะเวลา การลดขั้นตอน ความคุ้มค่า ความเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับบริการ การแก้ไขปัญหา/พัฒนางานได้ เป็นต้น

๒.๒ แบ่งระดับความคิดเห็นของข้อคำถาม เป็น ๔ ระดับ เพื่อวัดระดับความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓ ให้ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ประเมินผลความพึงพอใจไว้ในโครงการให้ชัดเจน

๓. เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ กำหนดค่าคะแนนความพึงพอใจแต่ละระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	๔
พึงพอใจมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	๓
พึงพอใจน้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	๒
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	๑

## ๓. สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรม} = \frac{\text{ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป} \times 100}{\text{ค่าคะแนนระดับมากที่สุด (๔)}}$$

## ตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๐ คน

คำถาม	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อ
ข้อ ๑	๕	๕	๐	๐	๓.๕๐๐
ข้อ ๒	๔	๔	๒	๐	๒.๘๐๐
ข้อ ๓	๕	๔	๑	๐	๓.๒๐๐
ข้อ ๔	๔	๖	๐	๐	๓.๔๐๐
ข้อ ๕	๔	๕	๐	๑	๓.๑๐๐
ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป					๓.๒๐๐

**ตัวอย่างวิธีการคำนวณ**

$$\text{ค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อ} = \frac{[\text{จำนวนคน} \times \text{ค่าคะแนนระดับมากที่สุด (๕)}] + [\text{จำนวนคน} \times \text{ค่าคะแนนระดับมาก (๓)}]}{\text{จำนวนคนตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times \text{ค่าคะแนนระดับมากที่สุด (๕)}$$

คำถาม	มากที่สุด (๕)	มาก (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อ
ข้อ ๑	๕ (จำนวนคน)	๕ (จำนวนคน)			๓.๕๐๐ ← $\frac{(๒๐+๑๕) \times ๕}{๔๐}$
ข้อ ๒	๔ (จำนวนคน)	๔ (จำนวนคน)	๒ (จำนวนคน)		๒.๘๐๐ ← $\frac{(๑๖+๑๒) \times ๕}{๔๐}$
ข้อ ๓	๕ (จำนวนคน)	๔ (จำนวนคน)	๑ (จำนวนคน)		๓.๒๐๐
ข้อ ๔	๔ (จำนวนคน)	๖ (จำนวนคน)			๓.๔๐๐
ข้อ ๕	๔ (จำนวนคน)	๕ (จำนวนคน)		๑ (จำนวนคน)	๓.๑๐๐
ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป					๓.๒๐๐

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรม} &= \frac{\text{ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป} \times ๑๐๐}{\text{ค่าคะแนนระดับมากที่สุด (๕)}} \\ &= \frac{๓.๒๐๐ \times ๑๐๐}{๕} \\ &= ๘๐.๐๐๐ \end{aligned}$$

**หมายเหตุ** การคิดค่าคะแนนเฉลี่ยให้ใช้ทศนิยม ๓ ตำแหน่ง