

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้เสียของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์**

กองสารพันธุกรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

(ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 – 31 มีนาคม 2562)

ตามที่กลุ่มจัดทำฐานข้อมูลสารพันธุกรรม กองสารพันธุกรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ในการให้บริการจัดเก็บสารพันธุกรรมผู้ต้องขังในเรือนจำ 15 แห่ง ของจังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 – 31 มีนาคม 2562 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 29 คน จากเรือนจำ 15 แห่ง

ตารางแสดงรายชื่อเรือนจำ จำนวน 15 แห่ง

1. เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร	2. ทัดตสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร
3. ทัดตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์	4. ทัดตสถานหญิงกลาง กรุงเทพมหานคร
5. เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร	6. เรือนพิเศษมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
7. เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร	8. ทัดตสถานหญิงธนบุรี กรุงเทพมหานคร
9. เรือนจำกลางบางขวาง นนทบุรี	10. เรือนจำจังหวัดนนทบุรี นนทบุรี
11. เรือนจำจังหวัดปทุมธานี ปทุมธานี	12. ทัดตสถานบำบัดพิเศษ ปทุมธานี
13. ทัดตสถานบำบัดพิเศษหญิง ปทุมธานี	14. ทัดตสถานวัยหนุ่มกลางปทุมธานี
15. เรือนจำอำเภอดุสิต ปทุมธานี	

2. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 2.1 ตารางค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยมีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ	น้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ	ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ	มาก
4.50 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ	มากที่สุด

ข้อ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านการติดต่อประสานงาน	
1.1	ความเข้าใจในการสื่อสารกับผู้รับสาร	4.4
1.2	ความรวดเร็วในการทำตามแผนงาน	4.3
2	ด้านเวลา	
2.1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.4
2.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.4
3	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
3.1	การจัดลำดับ/แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.4
3.2	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.4
4	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
4.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.5
4.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.6
4.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.6
4.4	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.6
4.5	ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของเรือนจำ	4.7

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ 2.1 พบว่าค่าเฉลี่ย ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ

ข้อ 4.1-4.5 รองลงมาคือ เกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมาก คือ 1.1-1.2, 2.1-2.2 และ 3.1-3.2

(ดังแสดงในกราฟที่ 1)

กราฟที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจ

