

ผลการประเมินความพึงพอใจศักยภาพและความพร้อมระบบสารสนเทศของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑

โดยมีหน่วยงานที่ร่วมประเมินได้แก่ กรมราชทัณฑ์และกรมคุมครองสิทธิและเสรีภาพ จำนวน ๔๗ คน

หัวข้อ		ระดับความคิดเห็น (%)				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	ความสะดวกของ การขอใช้งานระบบ	17%	68%	15%	0%	0%
๒	ความสะดวกในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	28%	62%	11%	0%	0%
๓	ความรวดเร็วในการให้บริการ	19%	72%	6%	2%	0%
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาซักถามได้เป็นอย่างดีและพร้อมเต็มใจให้บริการ	43%	47%	11%	0%	0%
รวมคะแนนเฉลี่ย		27%	62%	11%	1%	0%

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ DXC						
Function Test						
๑	ความถูกต้องในการสืบค้นข้อมูล	13%	57%	26%	4%	0%
๒	ความถูกต้องของข้อมูลในรูปแบบรายงาน	6%	53%	34%	6%	0%
๓	ความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ	2%	36%	49%	13%	0%
๔	ความน่าเชื่อถือได้ของระบบ	15%	49%	32%	4%	0%
๕	ความครอบคลุมของระบบที่พัฒนากับการปฏิบัติงานจริง	4%	45%	36%	13%	2%
รวมคะแนนเฉลี่ย		8%	48%	35%	8%	0%

Usability Test						
๑	ความง่ายต่อการใช้งานระบบ	15%	57%	28%	0%	0%
๒	ความเหมาะสมในการเลือกใช้นิตตัวอักษรบนจอภาพ	15%	66%	19%	0%	0%
๓	ความเหมาะสมในการเลือกใช้นิตตัวอักษรบนจอภาพ	19%	62%	19%	0%	0%
๔	ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	21%	57%	21%	0%	0%
๕	ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อความหมาย	15%	64%	21%	0%	0%
๖	ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	23%	51%	23%	2%	0%
๗	ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ	17%	68%	15%	0%	0%
๘	คำศัพท์ที่ใช้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย	17%	57%	26%	0%	0%
รวมคะแนนเฉลี่ย		18%	60%	22%	0%	0%
Security Test						
๑	การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ	6%	62%	30%	2%	0%
๒	การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่างๆ	6%	60%	32%	2%	0%
๓	การป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย	2%	34%	47%	17%	0%
๔	การป้องกันการนำข้อมูลไปใช้ในทางมิชอบ	4%	62%	34%	0%	0%
๕	ไม่มี	2%	55%	36%	4%	2%
รวมคะแนนเฉลี่ย		4%	54%	36%	5%	0%

ปัจจัย		ค่าคะแนน (%)				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27%	62%	11%	1%	0%
๒	ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบด้านหน้าที่การทำงานของระบบ	8%	48%	35%	8%	0%
๓	ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ด้านสะดวกเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ	18%	60%	22%	0%	0%
๔	ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ	4%	54%	36%	5%	0%
รวมคะแนนเฉลี่ย		14.19%	56.29%	25.81%	3.50%	0.21%

ระดับความพึงพอใจ

=

ดีมาก + ดี

70%

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดระบุ) 47 คน

หัวข้อ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ความสะดวกของ การใช้งานระบบ	8	32	7	0	0	47
๒. ความสะดวกในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	13	29	5	0	0	47
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	9	34	3	1	0	47
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ / ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและพร้อมเต็มใจให้บริการ	20	22	5	0	0	47

ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
17%	68%	15%	0%	0%	100%
28%	62%	11%	0%	0%	100%
19%	72%	6%	2%	0%	100%
43%	47%	11%	0%	0%	100%

ผลรวมถูกต้อง
ผลรวมไม่ถูกต้อง

Function Test

๑. ความถูกต้องในการสืบค้นข้อมูล	6	27	12	2	0	47
๒. ความถูกต้องของข้อมูลในรูปแบบรายงาน	3	25	16	3	0	47
๓. ความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ	1	17	23	6	0	47
๔. ความน่าเชื่อถือได้ของระบบ	7	23	15	2	0	47
๕. ความครอบคลุมของระบบที่พัฒนากับการปฏิบัติงานจริง	2	21	17	6	1	47

13%	57%	26%	4%	0%	100%
6%	53%	34%	6%	0%	100%
2%	36%	49%	13%	0%	100%
15%	49%	32%	4%	0%	100%
4%	45%	36%	13%	2%	100%

Usability Test

หัวข้อ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	7	27	13	0	0	47		15%	57%	28%	0%	0%	100%
๒. ความเหมาะสมในการเลือกใช้นิตตัวอักษรบนจอภาพ	7	31	9	0	0	47		15%	66%	19%	0%	0%	100%
๓. ความเหมาะสมในการเลือกใช้นิตตัวอักษรบนจอภาพ	9	29	9	0	0	47		19%	62%	19%	0%	0%	100%
๔. ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	10	27	10	0	0	47		21%	57%	21%	0%	0%	100%
๕. ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อความหมาย	7	30	10	0	0	47		15%	64%	21%	0%	0%	100%
๖. ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	11	24	11	1	0	47		23%	51%	23%	2%	0%	100%
๗. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ	8	32	7	0	0	47		17%	68%	15%	0%	0%	100%
๘. คำศัพท์ที่ใช้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย	8	27	12	0	0	47		17%	57%	26%	0%	0%	100%

ผลรวมไม่ถูกต้อง

Security Test

๑. การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ	3	29	14	1	0	47	6%	62%	30%	2%	0%	100%
๒. การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่างๆ	3	28	15	1	0	47	6%	60%	32%	2%	0%	100%
๓. การป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย	1	16	22	8	0	47	2%	34%	47%	17%	0%	100%
๔. การป้องกันการนำข้อมูลไปใช้ในทางมิชอบ	2	29	16	0	0	47	4%	62%	34%	0%	0%	100%
ไม่มี	1	26	17	2	1	47	2%	55%	36%	4%	2%	100%

ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้งานระบบ DXC					
	ผู้ตอบแบบสอบถาม	หน่วยงาน	จังหวัด	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับใช้งานระบบ	ข้อมูลอื่นๆที่ต้องการใช้ (โปรดระบุ)
1	พนักงานคุมประพฤติ	กรมพินิจฯ	ปราจีนบุรี	ต่อยอดข้อมูลไปเรื่อยๆครับ	ครอบคลุมแล้วครับ
2	พนักงานคุมประพฤติ	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	ปราจีนบุรี	การประมวลค่อนข้างช้า	สุดบัตร เบอร์โทรศัพท์
3	พนักงานคุมประพฤติ	สำนักงานคุมประพฤติ กทม 8	กรุงเทพมหานคร	ไม่มี	ตรวจสอบผลดีจากศาล
4	พนักงานคุมประพฤติปฏิบัติการ	สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร 7 กรมคุมประพฤติ	กรุงเทพมหานคร	ครั้งแรกที่มาอบรมยังไม่เคยใช้ดังนั้นปัญหายังไม่ทราบ แต่ที่รู้มากคนใช้งานกับผู้ที่มีสิทธิ์ใช้คนละคนกัน	
5	พนักงานคุมประพฤติ	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	สิงห์บุรี	รายละเอียดของแต่ละหน่วยลานควรมากกว่านี้	หากเป็นไปได้น่าจะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลเกี่ยวกับคำพิพากษาศาล
6	พนักงานธุรการ ระดับ 4	กรมคุมประพฤติ	กรุงเทพมหานคร	ประวัติที่เชื่อมต่อกับ สดข. ต้องการให้เป็นอัพเดทและปัจจุบันใหม่มากที่สุด บางรายการข้อมูลก็ไม่มาซึ่งในระบบได้กรอกข้อมูลก็อยากให้งานให้ตั้งข้อมูลที่จำเป็นออกทางรายงานด้วย	
7	เจ้าหน้าที่ธุรการ	สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร 10	กรุงเทพมหานคร		สถานที่ประกอบการของผู้ประกันตน, ประวัติการกระทำผิด (ผลคดี) จากสำนักงานศาลยุติธรรม
8	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง	อ่างทอง	ไม่มี	สุดบัตร,ขอให้เชื่อมโยงข้อมูลกับสถานศึกษา,และศาลเพื่อตรวจสอบผลคดี
9	พนักงานคุมประพฤติ	สถานพินิจฯนครนายก	นครนายก		ข้อมูลเลขคดี ตำ/แดง
10	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	กรมคุมประพฤติ	กรุงเทพมหานคร	การต่ออายุการใช้งานน่าจะมีส่วน หรือให้ กรอกข้อมูลเอกสาร	
11	พนักงานคุมประพฤติ	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	จังหวัดสมุทรปราการ	เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับสถิติคดี ทะเบียนสมรสทะเบียนหย่า	ทะเบียนครอบครัว
12	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กรมคุมประพฤติ	สิงห์บุรี	ความรวดเร็วของระบบ	
13	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดลาดหลุมแก้ว	ปทุมธานี		DXC ในระบบทะเบียนราษฎรให้บันทึกภาพมีรูปหน้าและให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับศาล
14	พนักงานคุมประพฤติปฏิบัติการ	กรมคุมประพฤติ	กรุงเทพมหานคร	ต้องการให้วันอนุญาตมีอย่างไม่จำกัด ไม่ต้องไปต่ออายุอีก แต่หากไม่มีการใช้ติดต่อกันนาน 1 เดือน ก็	1 ต้องการให้ข้อมูลเลขบัตรประชาชน link กับข้อมูลนิติบุคคล ว่าบุคคลตามเลขบัตรเป็นกรรมการหรือ
15	พนักงานคุมประพฤติ	สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร 12	กรุงเทพมหานคร		ข้อมูลของศาลยุติธรรม
16	พนักงานคุมประพฤติ	สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร 9	กรุงเทพมหานคร	ระบบทำดี	ทำงานด้านงานตรวจพิสูจน์ จึงต้องการทราบผลคำพิพากษาของคดีแต่ละคดีเพื่อทำรายงาน เพราะจาก
17	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	สถานพินิจฯนครนายก	นครนายก	น่าจะเข้าไปใช้งานสะดวก ขึ้นตอนน้อยกว่าที่เป็นอยู่	น่าจะเพิ่มข้อมูลหมายเลขคำ หมายเลขแดง ผลคดีหรือคำพิพากษา ผลการคุมประพฤติหรือฝึกและอบรม การดำเนินการเห็นเหตุ อัยการสั่งไม่ฟ้องกรณีที่มีการเห็นเห การลบทะเบียนประวัติอาชญากร เพื่อให้ทราบสถานะผู้ที่กระทำความผิด
18	พนักงานคุมประพฤติปฏิบัติการ	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	นนทบุรี	รูปแบบการค้นหาข้อมูลใช้เวลาในการประมวลผลค่อนข้างนาน และบางฐานข้อมูลต้องการข้อมูลจำเพาะเพื่อใช้ในการค้นหา นอกเหนือจากเลขประจำตัวประชาชน และชื่อ - สกุล ทำให้ขอบเขตการค้นหาทำได้ยากในบางฐานข้อมูล และบางฐานข้อมูลของบางหน่วยงานไม่มีการปรับปรุงข้อมูล	ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลเช่น การจดทะเบียนเป็นบุตรบุญธรรม หรือการเป็นผู้ปกครองกรณีเยาวชนไม่มีบิดามารดา ซึ่งอาจเชื่อมโยงกับข้อมูลของการปกครองหรือสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อใช้ในการติดตามญาติหรือผู้ปกครองของเยาวชนที่กระทำความผิด
19	พนักงานคุมประพฤติ	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	กรุงเทพมหานคร		ที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพปัจจุบัน
20	พนักงานคุมประพฤติ	สถานพินิจฯ	กรุงเทพมหานคร		ที่อยู่ปัจจุบัน เพชบุรี โฉน่ ของภูกระทำผิด

ข้อเสนอแนะและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้งานระบบ DXC					
	ผู้ตอบแบบสอบถาม	หน่วยงาน	จังหวัด	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับใช้งานระบบ	ข้อมูลอื่นๆที่ต้องการใช้ (โปรดระบุ)
21	นายจิรวัฒน์ ชื่นเอี่ยม	สถานพินิจฯ	ลพบุรี	1.การเชื่อมต่อของข้อมูลการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน/ผู้ปกครอง/ผู้ดูแล ของหน่วยงานราชการ DXC น่าจะตรวจสอบได้ทุกคน เพื่อดูประวัติบุคคลในครอบครัวของเด็ก/เยาวชน	2.ข้อมูลทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ผู้ปกครอง เจ้าหน้าที่กรมพินิจฯ น่าจะเข้าถึงข้อมูลได้และสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว 3.พฤติกรรมการศึกษาของเด็กและเยาวชนเรียนจบระดับใด เพื่อเสนอความเห็นต่อศาลในกาให้เด็กและเยาวชนเรียนต่อ
22	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	สำนักงานคุมประพฤติ	ลพบุรี	ควรมีการเชื่อมต่อกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้มากกว่านี้และให้มีข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ที่สามารถสืบค้นได้ภายในระบบเดียว ไม่ต้องไปหาข้อมูลจากหน่วยงานอื่น เช่น ข้อมูลของสตช.หากมีการบันทึกเลขคดีแดง วันพิพากษาได้ก็จะนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องไปตรวจสอบข้อมูลจากศาลอีก นอกจากนี้ยังพบว่า บางครั้งข้อมูลที่สืบค้นได้จากDXC ไม่ตรงกับการตรวจข้อมูลจากกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะหากข้อมูลตรงกัน ก็ไม่จำเป็นต้องส่งไปตรวจสอบที่ สตช.อีก กรณีของระบบจัดทำรายงานเพื่อสนับสนุนงานสืบเสาะจากการทดลองใช้พบว่า เอกสารที่ปรากฏเป็นแบบฟอร์มที่พนักงานคุมประพฤติใช้สอบปากคำผู้อุปการะของนักโทษกรณีของนักโทษที่จะได้รับการพักการลงโทษหรือลดวันต้องโทษและเป็นแบบฟอร์มที่พนักงานคุมประพฤติใช้สอบปากคำจำเลยเบื้องต้น กรณีที่ศาลมีคำสั่งให้สืบเสาะก่อนมีคำพิพากษาซึ่งไม่ทราบว่าในอนาคตจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในด้านใดได้	
23					
24					
25	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	กองพัฒนาคุมประพฤติ	กรุงเทพมหานคร	อยากให้มีข้อมูลครบถ้วน	ข้อมูลจาก ตม. อัยการ ศาล
26	พนักงานคุมประพฤติ	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	พระนครศรีอยุธยา	การสืบค้นข้อมูลแต่ละครั้งช้า	ข้อมูลเกี่ยวกับผลของฟื้นฟู
27	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	กรุงเทพมหานคร	ให้นำข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมาใช้ในการสืบค้นเพราะบางข้อมูลยังเป็นข้อมูลเก่าไม่สามารถใช้งานได้	
28	พนักงานคุมประพฤติ	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	พระนครศรีอยุธยา	ไม่สามารถสืบค้นมูลได้ทุกฐานข้อมูล	ข้อมูลการเข้ารับฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด, สู้ติบัตร,
29					
30					