

ระบบติดตามการใช้งานการบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา Usage Tracking System of the Public Data Service of Phranakhonsriayutthaya Kwaeng Court

สุวิทย์ ทับยัง^{1*} และวิภา เจริญภัณฑารักษ์²
Suwit Thabyang^{1*} and Vipa jaroenpuntaruk²

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ, สำนักงานประจำศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

¹ Computer Technical Officer, Practitioner Level, Phranakornsriayutthaya Kwaeng Court,
Phranakornsriayutthaya province.

² รองศาสตราจารย์ ดร., รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² Assoc. Prof., Vice Rector for Information Technology, Sukhothai Thammathirat Open University

* Corresponding author, E-mail: wiit.th@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของโครงการฯ คือ 1) เพื่อจัดเก็บข้อมูลติดตามการใช้งานโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อวิเคราะห์สรุปผลข้อมูลการติดตามการใช้งานโปรแกรมการบริการข้อมูลประชาชน 3) เพื่อปรับปรุงโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา ทั้งข้อมูลที่ใช้บริการ และส่วนต่อประสานผู้ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินโครงการ 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) พัฒนาระบบติดตามการใช้งานในรูปแบบ log file 2) วิเคราะห์ประมวลผลและสรุปผลจาก log file และ 3) ปรับปรุง ข้อมูลที่ใช้ค้นหา ข้อมูลที่ใช้บริการ และออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ดำเนินข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2557 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล รายงานผลข้อมูลคือ Microsoft Office Access และ Microsoft Office Excel จากผลการดำเนินงานพบว่า จากกลุ่มผู้ใช้ทั้งหมด 7 ประเภท ผู้เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ ทนายความ ร้อยละ 57.40 จำนวนประเภทข้อมูลที่เตรียมไว้สำหรับใช้ค้นหาจำนวน 17 รายการ ถูกใช้ไปเพียง 8 รายการเท่านั้น โดยนิยมใช้ข้อมูลประเภทหมายเลขดำในการค้นหา ร้อยละ 76.32 และจากรายละเอียดคดีที่แสดงผลทั้งหมด 9 รายการ มีผู้สนใจดูรายละเอียดข้อมูลคดีทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 61.24 สามารถออกแบบหน้าต่างการค้นหาข้อมูลได้ใหม่ โดยการตัดรายการค้นหาที่ไม่ถูกใช้งานออกไป เพื่อเพิ่มพื้นที่การใช้งานบนหน้าจอ เพิ่มความชัดเจนของข้อความมากยิ่งขึ้น และสามารถจัดลำดับประเภทข้อมูลที่ถูกใช้ค้นหา หรือรายละเอียดข้อมูลที่ถูกเรียกใช้บ่อย ๆ ให้อยู่ใกล้กัน เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ใช้ต้องการให้

โปรแกรมค้นหาข้อมูลได้เร็วขึ้น มีคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้ใหม่ และสามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต

คำสำคัญ: ระบบติดตามการใช้งาน การใช้งานบริการข้อมูลประชาชน ล็อกไฟล์

ABSTRACT

The objectives of this project were: 1) to collect usage tracking data of the Public Data Service System of Phranakhonsriyutthaya Kwaeng Court, 2) to analyze the collected usage tracking data, and 3) to improve the Public Data Service System of Phranakhonsriyutthaya Kwaeng Court based on results of analysis. The project consists of three phases as follows: 1) develop the usage tracking system for data collection and storage of database as log file, 2) analyze the collected usage tracking data from the log file in order to evaluate and summarize results of usage data, and 3) improve the Public Data Service System by redesigning and modifying the current system based on the collected usage tracking data, which was collected from November – December 2014. The tools for analysis and reporting are Microsoft Office Access and Microsoft Office Excel. The results of the project were found that 57.4% of users were lawyers among seven categories of users. 17 data types were prepared for searching but only eight types were used. 76.32% belonged to the Black Case Number. The case details were a total of nine items, the most popular was general case data which entailed 61.24%. The search page can be redesigned to be clearer and easier to use by removing the less used data categories. In doing so the search page became spacious, and information on the page was more obvious and sequenced based on frequency of usage. We found that users needed a system that could provide a faster search response time, and support to access by mobile devices such as smart phones or tablets.

Keywords: Usage tracking system, Public Data Service, Log file

บทนำ

สำนักงานศาลยุติธรรม โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนขึ้น ด้วยโปรแกรม Microsoft Access เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของแต่ละศาล แล้วนำไปใช้งานกับสำนักงานประจำ ศาลชั้นต้นทั่วประเทศ ได้แก่ ศาลจังหวัด ศาลแขวง และศาลเยาวชน เพื่อให้บริการค้นหาข้อมูลคดีแก่ ประชาชน ทนายความ อัยการ ตำรวจ โจทก์ จำเลย หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในคดี สามารถอำนวยความสะดวก

สะดวกในการบริการค้นหาข้อมูลดีเบื้องต้น ได้แก่ ข้อมูลหมายเลขคดีดำ หมายเลขคดีแดง ชื่อโจทก์ ชื่อจำเลย ข้อหาที่ถูกฟ้อง วันนัดพิจารณา ผลการส่งหมาย ที่อยู่สำนวนคดี สารบบคดีดำ สารบบคำพิพากษา และคำสั่งศาล เป็นต้น

โปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนได้นำมาให้บริการประมาณ 7 ปีมาแล้ว และเป็นที่รู้จักกันดีในกลุ่มผู้ใช้งานบ่อย ๆ อย่างเช่น ทนายความ เจ้าหน้าที่อัยการ ผู้เป็นโจทก์ในคดี จนในปัจจุบันได้เพิ่มประเภทข้อมูลสำหรับการค้นหาเพิ่มขึ้นอีกหลายประเภท แต่รายละเอียดข้อมูลคดีที่สามารถดูได้ของแต่ละคดียังคงไว้เหมือนเดิม ซึ่งโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนนี้ หลังจากนำมาใช้งานแล้ว ยังไม่เคยประเมินผลหรือติดตามการใช้งานเลยว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นใคร ค้นหาอะไร ต้องการอะไร ข้อมูลที่ได้ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มหรือไม่ และเคยได้รับแจ้งจากผู้ใช้ที่ค้นหาข้อมูลไม่พบเนื่องจากการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง

ผู้จัดทำโครงการจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะติดตามประเมินผลการใช้งาน เพื่อศึกษาว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นใคร ใช้ประเภทข้อมูลอะไรในการค้นหา และ หลังจากค้นหาแล้วสนใจรายละเอียดของคดีอะไร เพื่อรวบรวมสรุปผล และออกแบบปรับปรุงโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ตรงความต้องการใส่ใจผู้ใช้งานมากขึ้น ทั้งในส่วนข้อมูลที่ให้บริการ และส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ให้มีความเหมาะสม สะดวก ง่ายมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งในการจัดทำโครงการนั้น จะต้องจัดเก็บข้อมูลจากการใช้งานโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนของสำนักงานประจำสำนักงานประจำศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา โดยการพัฒนาระบบติดตามการใช้งานในรูปแบบ Log file พัฒนาแบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลงในโปรแกรม ด้วยโปรแกรม Microsoft Access

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อจัดเก็บข้อมูลติดตามการใช้งานโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อวิเคราะห์สรุปผลข้อมูลการติดตามการใช้งานโปรแกรมการบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อปรับปรุงโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา ทั้งข้อมูลที่ใช้บริการ และส่วนต่อประสานผู้ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. การจัดเก็บข้อมูลการใช้งานของโปรแกรมนั้นไม่ควรให้ผู้ใช้มีความรู้สึกรำคาญ หรือผู้ใช้ไม่รู้สึกละเลยว่าจะระบบกำลังจัดเก็บข้อมูลการใช้งานของตนเองอยู่ เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้ใช้งานจนมากเกินไป เพียงแค่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าระบบจะทำการจัดเก็บข้อมูลการใช้งาน ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานด้วยวิธีการดักจับข้อมูลการใช้งานจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้ใช้กระทำลงบนหน้าต่างโปรแกรมจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด เช่นเดียวกับเทคนิคการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาส่วนต่อประสานผู้ใช้ (UI) ที่เรียกว่า Capture and playback ซึ่งเป็นการบันทึกเหตุการณ์ใช้งานในรูปแบบวีดีโอแล้วนำกลับมาเล่นใหม่เพื่อดูพฤติกรรมการใช้งาน ตั้งแต่การคลิกเมาส์ การกวาดสายตาด้านจอ การคลิกปุ่มเมนู พฤติกรรมการพิมพ์ เป็นต้น แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อออกแบบส่วนต่อประสานให้สอดคล้องกับการใช้งาน ดังนั้น การจัดเก็บข้อมูลการใช้งานโปรแกรมที่ต้องการทราบว่าผู้ใช้เลือกใช้รายการใดบ้างบนโปรแกรม จึงสามารถจัดเก็บข้อมูลได้โดยการบันทึกเหตุการณ์การใช้งานโปรแกรมในแต่ละหน้าต่างจากการคลิกปุ่มเมนู และการพิมพ์ข้อความ แล้วจัดเก็บบันทึกในรูปแบบ log file ลงฐานข้อมูล ซึ่งเป็นวิธีง่ายที่สุด รบกวนผู้ใช้น้อยที่สุด และได้ข้อมูลนำกลับมาตรวจสอบวิเคราะห์ ได้ในภายหลัง

2. การบริการประชาชนในหน่วยงานราชการนอกจากการสอบถามข้อมูลจากประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานแล้ว ปัจจุบันนิยมการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองในจุดบริการด้วยคอมพิวเตอร์ จึงเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่จะต้องพัฒนาเพื่องานบริการ โดยทำอย่างไรให้การใช้คอมพิวเตอร์มีความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานมากที่สุด การศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ (Human Computer Interface, HCI) มีเป้าหมายในการศึกษาอยู่หลายเป้าหมาย ความสามารถใช้งานได้ (Usability) เป็นเป้าหมายหนึ่ง ที่มีแนวคิดที่เกี่ยวกับการทำระบบให้ง่ายต่อการเรียนรู้ และง่ายต่อการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ก่อความลำบาก หรือรำคาญกับผู้ใช้ มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมมนุษย์ เช่น การจัดลำดับความสำคัญของเมนูจากซ้ายไปขวา การกรอกข้อมูลจากบนลงล่าง เป็นต้น นอกจากนี้การออกแบบหน้าต่างโปรแกรมให้น่าใช้และเป็นที่น่าสนใจ คือ การออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้ (User Interface, UI) โดยมุ่งเน้นไปที่เรื่องของ สี ตัวอักษร ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ log file นำข้อมูลที่จัดเก็บได้มารวบรวมวิเคราะห์ ประมวลผลและสรุปผล เพื่อปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ค้นหา ข้อมูลที่ให้บริการ และออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้งานโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชน ของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา โดยจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2557 มีขั้นตอน ดังนี้

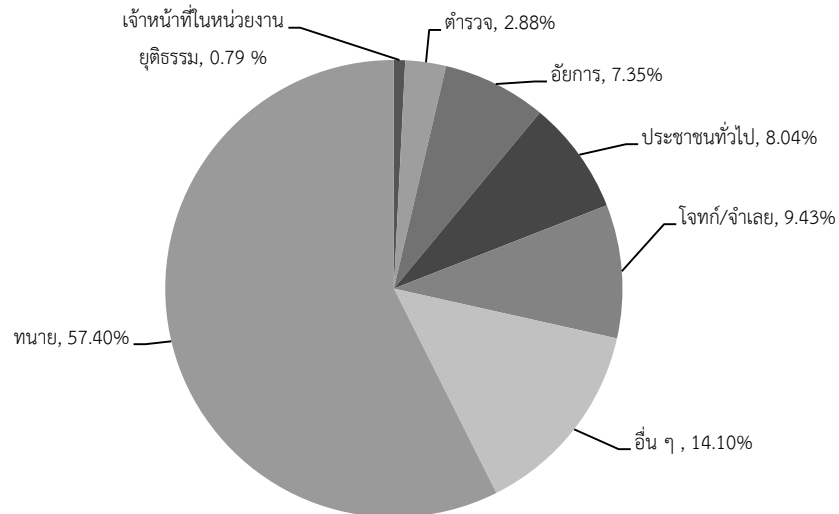
1. ศึกษาหลักเกณฑ์การให้บริการข้อมูลคดีของศาล ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนิยามศัพท์ที่ใช้ติดต่อราชการกับศาล และรวบรวมกลุ่มผู้ใช้ที่เข้ามาติดต่อราชการศาล
2. ศึกษาหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ (Human Computer Interface, HCI) ในด้านการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้ (User Interface, UI) เพื่อนำมาปรับปรุงหน้าจอการใช้งานให้เหมาะสมกับผู้ใช้
3. ศึกษาแนวทางวิธีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ log file และศึกษาโครงสร้างของโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนที่ใช้งานอยู่ในศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา
4. สังเคราะห์ข้อมูลผู้มาติดต่อราชการศาล เพื่อจัดกลุ่มประเภทผู้ใช้งานด้วยวิธีการสังเกตและสอบถามจากเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์
5. พัฒนาระบบติดตามการใช้งาน คือ การสร้าง log file จัดเก็บข้อมูลการใช้งานโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชน โดยจะใช้ตัวเลขแทนค่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการจัดเก็บ แล้วบันทึกลงตารางในรูปแบบฐานข้อมูล ออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
6. วิเคราะห์ ประเมินผลการติดตามการใช้งาน โดยใช้หลักสถิติเชิงบรรยายนำเสนอสารสนเทศบรรยายสรุปกลุ่มตัวอย่างข้อมูลที่จัดเก็บ ด้วยตัวออกแบบสอบถามของ Microsoft Access และ Microsoft Excel เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ปรับปรุงโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชน ทั้งในส่วนข้อมูลให้บริการ และส่วนต่อประสานผู้ใช้ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
8. สรุปผล

ผลการวิจัย

จากการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนของศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2557 จากการสังเคราะห์กลุ่มผู้ใช้ที่มาใช้งานบริการข้อมูลประชาชนสามารถแบ่งประเภทผู้ใช้งานได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่อัยการ 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) ทนายความ 4) โจทก์/จำเลยในคดี 5) ประชาชนทั่วไป 6) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยุติธรรม 7) อื่น ๆ โดยแบ่งขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) ระบุประเภทผู้ใช้ 2) ค้นหาข้อมูล และ 3) การดูรายละเอียดข้อมูล จากการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานทั้งใน 3 ขั้นตอนนั้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

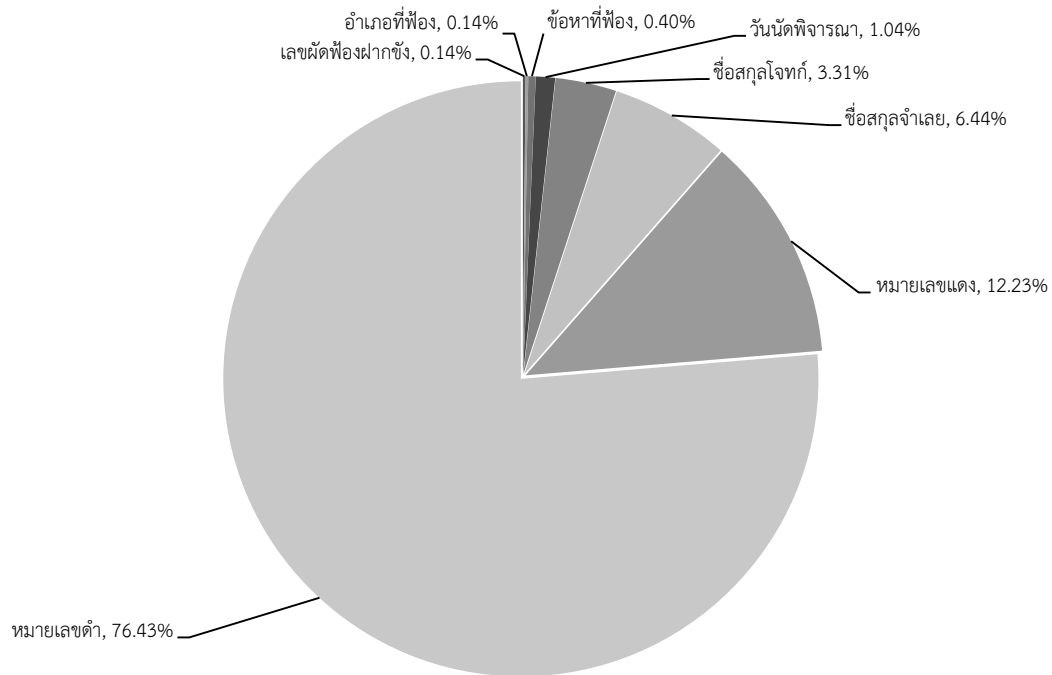
1. **ประเภทผู้ใช้งาน** สามารถจัดลำดับผู้ใช้งานจาก 7 ประเภท ได้ดังนี้ 1) ทนายความ ร้อยละ 57.40
- 2) ผู้ใช้ประเภทอื่น ๆ ร้อยละ 14 ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือเจ้าหน้าที่ประกันภัยอิสรภาพ เป็นต้น 3)

โจทก์ หรือจำเลยที่เกี่ยวข้องในคดี ร้อยละ 9.43 4) ประชาชนร้อยละ 8.04 5) เจ้าหน้าที่อัยการร้อยละ 7.35 6) เจ้าหน้าที่ตำรวจร้อยละ 2.88 7) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยุติธรรมร้อยละ 0.79 ดังภาพประกอบที่ 1



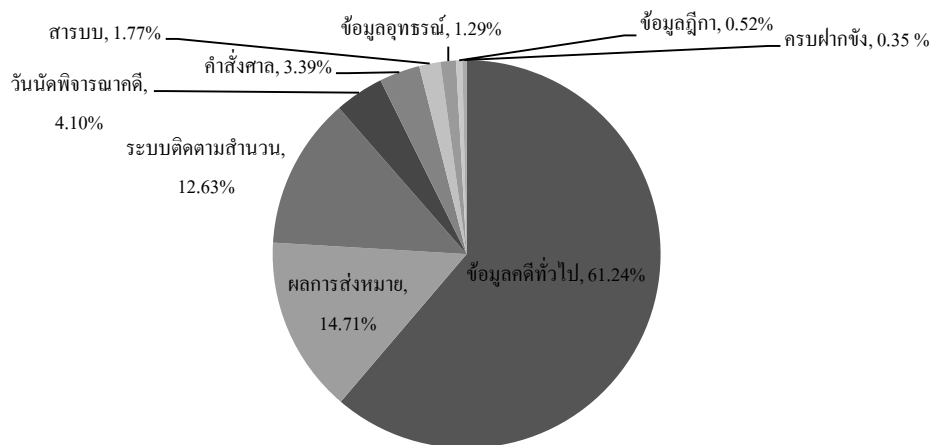
ภาพประกอบที่ 1 แสดงผลร้อยละของข้อมูลประเภทผู้ใช้ที่เข้าใช้งาน

2. ประเภทการค้นหา จากรายการค้นหาจำนวน 17 รายการที่โปรแกรมจัดเตรียมไว้นั้น สามารถจัดลำดับการใช้ประเภทข้อมูลในการค้นหาได้ดังนี้ 1) หมายเลขดำร้อยละ 76.43 2) หมายเลขแดงร้อยละ 12.23 3) ชื่อ-สกุลจำเลยร้อยละ 6.44 4) ชื่อสกุลโจทก์ร้อยละ 3.31 5) วันนัดพิจารณาร้อยละ 1.04 6) ข้อหาที่ฟ้องร้อยละ 0.40 7) อำเภอที่ฟ้องร้อยละ 0.14 8) เลขผิดฟ้องฝากขัง สำหรับข้อมูลประเภทอื่น ๆ อีก 9 รายการไม่ปรากฏการใช้งาน ได้แก่ อัตราค่าส่งหมาย คดีพื้นฟู ค้นชื่อนามสกุลจำเลยคดีพื้นฟู ชื่อนามสกุลบุคคลสูญหาย ชื่อนามสกุลผู้เสียหาย ที่อยู่โจทก์/จำเลย/คู่ความ ค้นหาที่อยู่จากชื่อโจทก์/จำเลย/คู่ความ หมายเลขบัตรประชาชน ชื่อหรือนามสกุลผู้ตายดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 แสดงผลร้อยละของประเภทข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาของผู้ใช้ทั้งหมด

3. รายละเอียดข้อมูลที่สนใจ จากรายละเอียดที่จัดแสดงให้ทั้งหมด 9 รายการ สามารถจัดลำดับได้ดังนี้ 1) ข้อมูลคดีทั่วไปร้อยละ 61.24 2) ผลการส่งหมายร้อยละ 14.71 3) ระบบติดตามสำนวนร้อยละ 12.63 4) วันนัดพิจารณาคดีร้อยละ 4.10 5) คำสั่งศาลร้อยละ 3.39 6) สารบบร้อยละ 1.77 7) ข้อมูลอุทธรณ์ร้อยละ 1.29 8) ข้อมูลฎีการ้อยละ 0.52 9) ครบฝากขังร้อยละ 0.35 ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 แสดงผลร้อยละของข้อมูลรายละเอียดคดีที่ผู้ใช้สนใจ

4. ความสนใจในการเลือกประเภทข้อมูลสำหรับการค้นหาของผู้ใช้งานแต่ละประเภท ผู้ใช้แต่ละประเภทเลือกใช้ข้อมูลสำหรับการค้นหาแตกต่างกันไม่มากนัก สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลที่ผู้ใช้งานแต่ละประเภทเลือกใช้ค้นหา จาก 17 ประเภท ผู้ใช้เลือกใช้เพียง 8 ประเภท เท่านั้น

ประเภทผู้ใช้/ รายการค้นหา	อัยการ	ตำรวจ	ทนายความ	โจทก์/ จำเลย	เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน ยุติธรรม	ประชาชน ทั่วไป	อื่น ๆ
หมายเลขดำ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
หมายเลขแดง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ชื่อสกุลโจทก์	✓	✓	✓	✓		✓	✓
ชื่อสกุลจำเลย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วันนัดพิจารณา	✓		✓	✓			✓
เลขมัดฟ้อง/ฝากขัง	✓						✓
ข้อหาที่ฟ้อง	✓		✓	✓		✓	✓
อำเภอที่ฟ้อง	✓	✓		✓			✓

5. ความสนใจดูรายละเอียดคดี ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท โปรแกรมที่พัฒนาไว้ได้จัดเตรียมแสดงข้อมูล 9 รายการ ซึ่งผู้ใช้แต่ละประเภทให้ความสนใจดูข้อมูลในแต่ละครั้งแตกต่างกัน แต่ทุกรายการถูกใช้งานทั้งหมด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลความสนใจดูรายละเอียดคดีของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ประเภทผู้ใช้/ รายการ	อัยการ	ตำรวจ	ทนายความ	โจทก์/ จำเลย	เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน ยุติธรรม	ประชาชน ทั่วไป	อื่น ๆ
ข้อมูลคดีทั่วไป	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ผลการส่งหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
คำสั่งศาล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ข้อมูลอุทธรณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2 ข้อมูลความสนใจดูรายละเอียดคดีของผู้ใช้งานแต่ละประเภท(ต่อ)

ประเภทผู้ใช้/ รายการ	อัยการ	ตำรวจ	ทนายความ	โจทก์/ จำเลย	เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน ยุติธรรม	ประชาชน ทั่วไป	อื่น ๆ
วันนัดพิจารณา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบติดตามสำนวน	✓	✓	✓	✓		✓	✓
สารบบ	✓		✓	✓		✓	✓
ข้อมูลฎีกา	✓		✓	✓			
ครบฝากขัง	✓			✓			✓

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสร้างแบบสอบถามในโปรแกรม

6.1 รายการประเภทข้อมูลที่ใช้สำหรับค้นหา ผู้ใช้เห็นว่าประเภทข้อมูลสำหรับค้นหา 6 รายการที่มีประโยชน์ ได้แก่ เลขคดีดำ เลขคดีแดง ชื่อนามสกุลโจทก์ ชื่อนามสกุลจำเลยวันนัดพิจารณา และข้อหาที่ฟ้อง สำหรับอีก 11 รายการไม่มีประโยชน์ ได้แก่ ข้อมูลฎีกา ครบฝากขัง อัตราค่าสงหมาย คดีฟื้นฟู ค้นชื่อนามสกุลจำเลยคดีฟื้นฟู ชื่อนามสกุลบุคคลสูญหาย ชื่อนามสกุลผู้เสียหาย ที่อยู่โจทก์/จำเลย/คู่ความ ค้นหาที่อยู่จากชื่อโจทก์/จำเลย/คู่ความ หมายเลขบัตรประชาชน ชื่อหรือนามสกุลผู้ตาย ซึ่งค่อนข้างใกล้เคียงกับผลการเลือกใช้ประเภทข้อมูลในการค้นหาของผู้ใช้ และไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มรายการประเภทข้อมูลสำหรับการค้นหา

6.2 รายละเอียดข้อมูลที่แสดงผล ผู้ใช้เห็นว่ารายละเอียดข้อมูลที่แสดงผลทั้ง 9 รายการ ได้แก่ ข้อมูลคดีทั่วไป ผลการสงหมาย คำสั่งศาล ข้อมูลอุทธรณ์ วันนัดพิจารณา ระบบติดตามสำนวน สารบบ ข้อมูลฎีกา และครบฝากขัง มีประโยชน์ทั้งหมด และไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มรายละเอียดข้อมูลที่แสดงผล

6.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ผู้ใช้ต้องการให้อ่านข้อมูลง่ายขึ้น ค้นหาข้อมูลได้เร็วขึ้น มีคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานใหม่ และสามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานโปรแกรมจะเห็นได้ว่า สามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้ได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้งานหลัก ได้แก่ ทนายความ เจ้าหน้าที่อัยการ และโจทก์/จำเลย และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ ตำรวจ ประชาชน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยุติธรรม และอื่น ๆ ดังนั้นในการพัฒนาระบบที่จะให้บริการข้อมูลของศาลใน

อนาคต อาจจะทำให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ใช้งานหลักได้ สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปมีปริมาณน้อย น่าจะสืบเนื่องมาจากการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งอาจจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มีการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น

จากผลสรุปการใช้ประเภทข้อมูลในการค้นหาของโปรแกรมบริการข้อมูลประชาชนนั้น ถูกใช้ไปเพียง 8 รายการเท่านั้น จาก 17 รายการที่เตรียมไว้ ซึ่งอีก 9 รายการ ไม่ได้ถูกเลือกใช้งานเลย โดยผู้ใช้แต่ละประเภทเลือกประเภทข้อมูลไม่แตกต่างกันนัก ดังนั้นไม่จำเป็นที่จะแยกประเภทข้อมูลการค้นหาตามประเภทผู้ใช้ แต่สามารถยุบรวมให้เหลือประเภทการค้นหาข้อมูลในหน้าต่างโปรแกรมเพียง 8 รายการ จึงสามารถออกแบบหน้าต่างโปรแกรมสำหรับค้นหาใหม่ ที่มีพื้นที่มากขึ้นปรับตัวอักษรให้ใหญ่ ชัดเจนขึ้น และเหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น ดังภาพเปรียบเทียบที่ ภาพประกอบที่ 1 กับภาพประกอบที่ 2

ภาพประกอบที่ 4 หน้าต่างการค้นหาข้อมูลในโปรแกรมเดิม มีรายการข้อมูลสำหรับค้นหา 17 รายการ

โปรแกรมบริการค้นหาข้อมูลคดี

กรอกข้อมูลในกล่องค้นหาที่คุณทราบ

หมายเลขดำ :	<input type="text"/>
หมายเลขแดง :	<input type="text" value="/25"/>
ชื่อ หรือ นามสกุลโจทก์ :	<input type="text"/>
ชื่อ หรือ นามสกุลจำเลย :	<input type="text"/>
วันนัดพิจารณา :	<input type="text"/>
เลขคดีฟ้อง/ฝากขัง :	<input type="text"/>
ข้อหาที่ฟ้อง :	<input type="text"/>
อำเภอคดีที่ฟ้อง :	<input type="text"/>
ข้อเสนอแนะ :	<input type="text" value="ส่งข้อมูล"/>

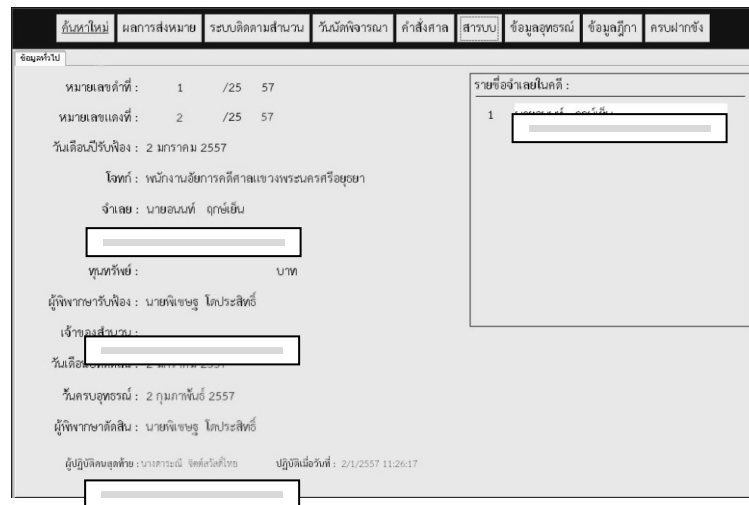
กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ศาลแขวงพระนครเหนือ

ภาพประกอบที่ 5 หน้าต่างการค้นหาที่ปรับปรุงใหม่โดยลดจำนวนรายการค้นหา

จากผลสรุปการดูรายละเอียดข้อมูลคดีที่แสดง ผู้ใช้ทุกประเภทมีความต้องการดูรายละเอียดข้อมูลคดีที่แตกต่างกัน โดยที่เมนูแสดงรายละเอียดถูกใช้งานไปทั้งหมด และผู้ใช้งานต้องการให้สามารถอ่านข้อมูลได้ง่ายขึ้น ดังนั้นสามารถคงไว้ซึ่งข้อมูลทั้ง 9 รายการที่แสดงอยู่ แต่สามารถปรับเมนูการเข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยการจัดลำดับเมนูใหม่ตามการเรียกใช้งานมากที่สุด และออกแบบให้อ่านข้อมูลได้ง่ายขึ้น ดังภาพประกอบที่ 4

ค้นหาใหม่		ออก
หมายเลขคดี:	33 /25: 57	ผู้บังคับคดีสุดท้าย: นางดารณี จิตต์สวัสดิ์ไทย
หมายเลขแดง:	471 /25: 57	ปฏิบัติเมื่อวันที่: 24/2/2557 13:32:54
นเดือนปรับฟ้อง:	16 มกราคม 2557	ที่: <input type="text" value="ชื่อและนามสกุลจำเลย"/>
โจทก์:	บริษัทอยุธยา แคนปีทอล เซอร์วิสเซ	1 นางสาวศุภวรรณ บรรดาศักดิ์
จำเลย:	นางสาวศุภวรรณ บรรดาศักดิ์	
ข้อหา:	ผิดสัญญา(กู้เงิน),เรียกให้ชำระหนี้	
ทุนทรัพย์:	53,183.47	
พิพากษาปรับฟ้อง:	นายกมล อึ้งยงวัฒนากุล	สารบบคำพิพากษา
เจ้าของสำนวน:	นายพิเชษฐ ไทประสิทธิ์	ข้อ 1. จำเลยตกลงชำระหนี้ให้แก่โจทก์เป็นเงินจำนวน 48,000 บาท โดยยินยอมชำระเป็นงวด ๆ งวดละ ไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท ชำระให้เสร็จสิ้นภายใน 24 งวด เริ่มชำระงวดแรกภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 งวดต่อไปทุกวันที่สิ้นเดือน ของทุกเดือน จนกว่าจะชำระให้เสร็จสิ้นแก่โจทก์ โดยชำระผ่านบัญชีเลขที่ 1255560607980003 ของบริษัทโจทก์หรือช่องทาง
แเดือนปีที่ตัดสิน:	24 กุมภาพันธ์ 2557	
วันครบอุทธรณ์:	24 มีนาคม 2557	
ผู้พิพากษาตัดสิน:	นายพิเชษฐ ไทประสิทธิ์	
ผลการส่งหมาย	คำสั่งศาล	ข้อมูลอุทธรณ์
ระบบติดตามสำนวน	สารบบ	ข้อมูลฎีกา
		วันนัดพิจารณา
		ครบฝากขัง

ภาพประกอบที่ 6 หน้าต่างแสดงรายละเอียดข้อมูลเดิม



ภาพประกอบที่ 7 หน้าแต่งแสดงรายละเอียดข้อมูลใหม่จัดเรียงและออกแบบให้ง่ายต่อการอ่าน

ผู้ใช้ไม่มีข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการค้นหา และรายละเอียดคดีที่ต้องการทราบ จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลที่ให้บริการอยู่นั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้อยู่แล้ว โดยครอบคลุมทุก ๆ ประเภทผู้ใช้ จึงไม่มีความจำเป็นต้องเพิ่มเติมรายการค้นหา และรายละเอียดที่จะแสดงผล ทั้งนี้ ยังสามารถตัดรายการค้นหาที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ออกไปได้อีกด้วย สามารถปรับปรุงหน้าตาสำหรับการค้นหาให้สะดวกง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และปรับปรุงส่วนแสดงผลข้อมูลให้อ่านเข้าใจได้ยิ่งขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

Alan Dix, Janet E. Finlay, Gregory D. Abowd, Russel Beale. (2004). *Human-Computer-Interaction(3rd Edition)*: Pearson Education Limited. England: Mater CromoArtesGraficas, Madrid, Spain.

ไพโรจน์ วายุภาพ. (2554). *คำอธิบายระบบศาลและพระธรรมนูญศาลยุติธรรมพิมพ์ครั้งที่ 8*. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *การรับฟังความคิดเห็นกฎหมายไทย (นิยาม ศัพท์กฎหมาย)*. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2557. <http://www.lawamendment.go.th/index.php/definition-of-law>

พีราวิชญ์ ภาคนนท์กุล. (2556). *สด 282 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนและคอมพิวเตอร์*. บทเรียนออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2557. <http://www.peerawich.com/dc282>

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติ-พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.
- วิศัลย์ พัชรุ่งโรจน์. (2553). *เจาะลึก Excel การใช้ PivotTable กับงานฐานข้อมูลขั้นสูง*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด: บริษัท วี.พริ้นท์ (1991) จำกัด.
- ธีระศักดิ์ สุโขตินันท์. (2550). *ล้วงลึก! Microsoft Office 2003 ลึกทุกโปรแกรมตั้ง Word, Excel, PowerPoint และ Access*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.