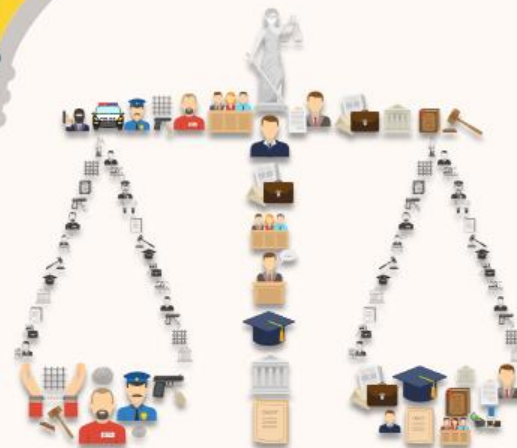


Justice by Design

กระบวนการยุติธรรมที่ทุกคน
ออกแบบได้

ทีม

สีเขียว



Agenda

Session #1 Design Thinking Kick-off

กุมภาพันธ์
4
9.00 น.
-
12.00 น.



Session #2 Empathy Lecture & Practice

กุมภาพันธ์
11
9.00 น.
-
12.00 น.



Session #3 Empathy Fieldwork

กุมภาพันธ์
18
9.00 น.
-
12.00 น.



Session #4 Define the problem

กุมภาพันธ์
25
9.00 น.
-
12.00 น.

Session #5 Ideation & Prototype

มีนาคม
11
9.00 น.
-
12.00 น.



Session #6 Testing Session

มีนาคม
18
9.00 น.
-
12.00 น.



Session #7 Mentoring Session

มีนาคม
25
1 ชั่วโมง
ต่อทีม



Session #8 Presentation Day

เมษายน
1
9.00 น.
-
12.00 น.

Design Challenge #2

เราจะทำให้ประชาชนสามารถ
เข้าถึงกระบวนการของศาล
และดำเนินการได้ด้วย
ตัวเอง มากขึ้นได้อย่างไร?

MORE
INDEPENDENCE

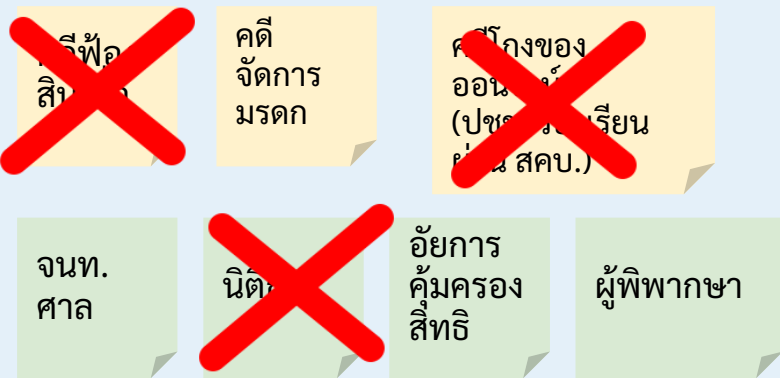




Define the Target Users

- 1 โจทย์ปัญหาของเราคือ....
- เราจะทำให้ประชาชนสามารถดำเนินคดีจัดการมรดกได้ด้วยตนเองได้อย่างไร

- 2 กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับโจทย์นี้:



- 3 เราจะทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้อย่างไรบ้าง:

1. สัมภาษณ์บุคคลใกล้ชิด

2. สอบถามจากผู้มีประสบการณ์ตรงในแต่ละคดี

3. สังเกตหน้างานประกอบการให้คำแนะนำโดยพนักงานต้อนรับฯ



Define the Target Users

- 1 โจทย์ปัญหาของเราคือ....
เราจะทำให้ประชาชนสามารถดำเนินคดีจัดการมรดกได้ด้วยตนเองได้อย่างไร

- 2 กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับโจทย์นี้:



คดีที่ไม่ซับซ้อน
(ไม่จำเป็นต้องใช้
ทนายความ)

- 3 เราจะทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้อย่างไรบ้าง:

ถามเกี่ยวกับ pain points
ที่เกิดขึ้นในการจัดการ
มรดก (ขั้นตอน เอกสาร
ความไม่รู้ ฯลฯ) ของ
กลุ่มเป้าหมาย

ถามประสบการณ์และ
ความเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
เช่น การดำเนินคดีประเภทอื่น
ด้วยตนเอง ความรู้สึกไม่พอใจ
ความคับข้องใจ ความสงสัย
และจุดที่คิดว่าปรับปรุงได้

HOMEWORK

(1) ลองมองหากลุ่มเป้าหมายที่น่าสนใจ
ชวนมาให้สัมภาษณ์ วันที่ **18 ก.พ.**

(2) ตั้งคำถามการสัมภาษณ์

(3) หาโอกาสร่วมประสบการณ์ หรือ
สังเกตเพิ่มเติม **ระหว่าง 11-25 ก.พ.**

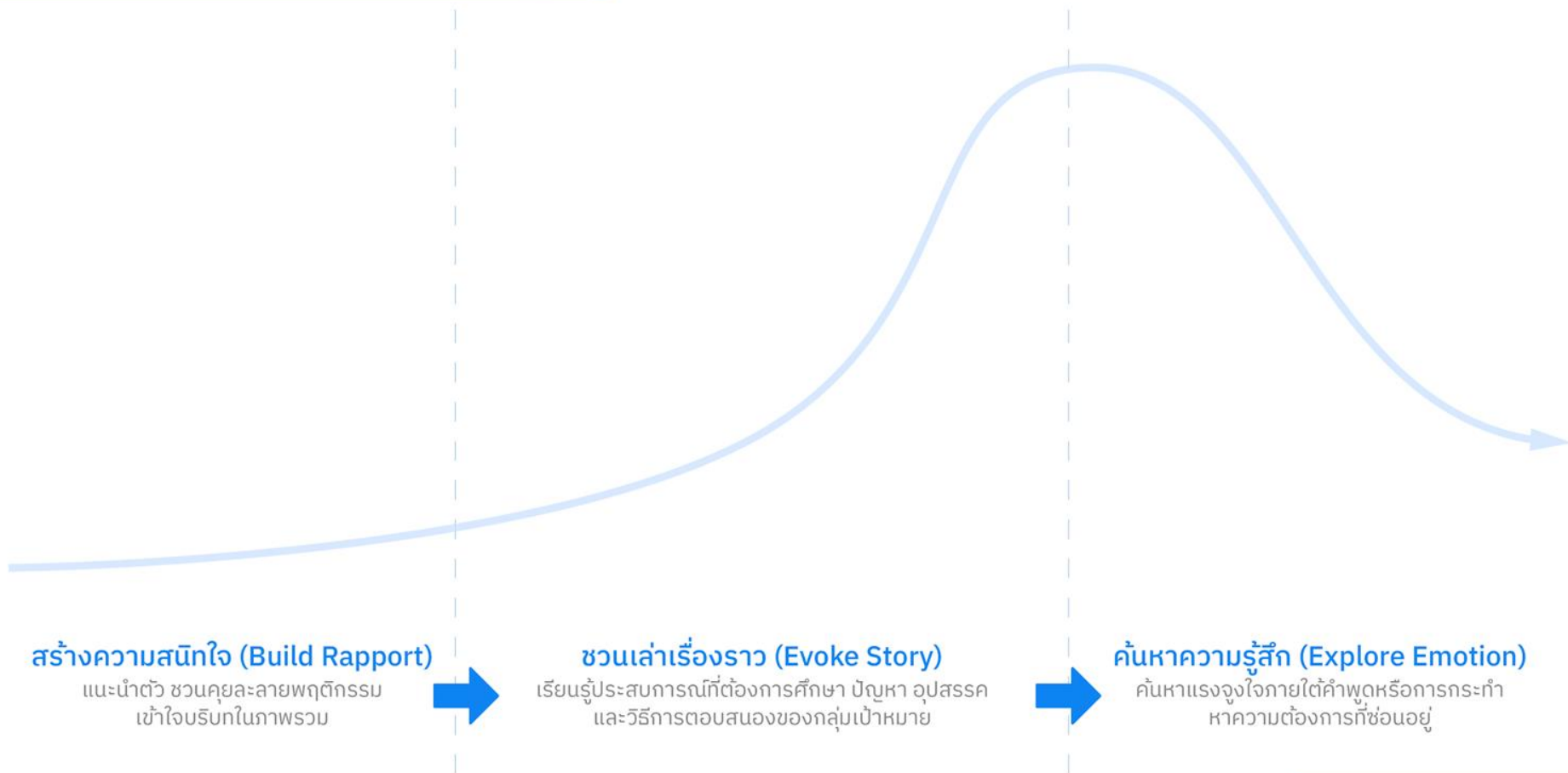
18 FEB

	Red	Pink	Green	Yellow	Blue	Orange
09.00 – 10.00	Interview	Interview	Interview	Interview	Tour	Tour
10.00 – 11.00	Interview	Interview	Tour	Tour	Interview	Interview
11.00 – 12.00	Tour	Tour	Interview	Interview	Interview	Interview



Anatomy of an Interview

LUKKID
Co-Creating Impact





เป็น Extreme User ที่ไม่
อยากจะ
ดำเนินการ
ฟ้องร้องในทุก
กรณี เพราะ
เห็นว่ายุ่งยาก

คุณเอิร์น

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

- ป.ตรี นิเทศฯ จุฬาฯ
- ป.โท นิเทศฯ ม.รังสิต
- ประกอบธุรกิจส่วนตัวใน
รูปแบบบริษัทด้านการถ่าย
ทำ/ตัดต่อวิดีโอ
- มีปัญหาที่ต้องใช้สิทธิทางศาล
ในการทวงหนี้ครั้งแรก (รวม 6
แสนกว่าบาท)
- จ้างทนายความ (ครั้งแรก)
เพื่อดำเนินการ

Notetaking Area:

การมีทนายความ

- หาทนายความยาก อาศัยเพื่อนที่เป็นทนายความแนะนำ
ทนายความอีกรายให้
- ค่าทนายความคดีนี้ 30,000 บาท (แต่ไม่แน่ใจสโคปงานว่า
รวม/ไม่รวมอะไรบ้าง) + ค่าธรรมเนียม 2%
- ค่าทนายความ คาดหวังว่าจะไม่เกิน 5%
- ลูกหนี้บอกมาว่า ถ้ามีทนาย อาจจะให้ priority ในการ
ชำระหนี้สิน
- เชื่อว่าทนายความจะจัดการส่วนที่เหลือให้ ช่วยเตรียมตัว
ให้ก่อน แจ้งว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง
- การมีทนายช่วยให้สบายใจ โดยจะคอยบอกवाईทำ
อะไร คุยกับศาลและอีกฝั่งให้
- ไวใจในตัวทนายความ

มุมมองต่อศาล

- ฟ้องคดีที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ปัจจุบันคดียังอยู่ในศาลโดย
อีกฝ่ายขอเลื่อนคดี ยังไม่ได้ไต่สวน
- บรรยายศาลศาลดูสบายๆ
- ศาลมาช้าบาง 0.5-1 ชั่วโมง (แต่ไม่ได้มีประเด็นอะไร)
- ในศาลฟังไม่ค่อยรู้เรื่อง เพราะใช้ภาษากฎหมาย
- คาดหวังว่าคดีจะจบภายใน 3 เดือน
- รู้สึกว่าศาลเข้าถึงยาก
- การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ศาล ถ้าเป็นทาง call center ยัง
รู้สึกว่าเป็นภาษาเดียวกัน แต่ถ้าคุยกับทนายความ (ฝั่ง
ตรงข้าม?) จะเริ่มยาก
- ยังไม่เคยใช้ระบบของศาลทาง Internet ไม่รู้ว่ามีแผนคดี
ออนไลน์
- โดยรวมรู้สึกว่ากระบวนการศาลง่ายกว่าที่คิด (กรณีจ้าง
ทนายความ โดยทนายความบอกขั้นตอนทั้งหมด และ
ต้องไปศาลแค่ครั้งเดียว)

ความเห็นเรื่องการดำเนินการ

- ไม่รู้ว่าเราขึ้นศาลเองได้โดยไม่มีทนายความ
- แต่ไม่มีความคิดจะดำเนินการเองเลย เพราะ (1) ไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย (2) ซ้ำเกี่ยวกับ
ข้อมูลต่างๆ (3) คิดว่าถ้าดำเนินการเองจะดูขาดความน่าเชื่อถือ (4) ใช้เวลานาน (5) มีความ
ยุ่งยากซับซ้อน กลัวเอกสารจะไม่ถูกต้อง/ไม่ครบ
- ถ้าทนายความแพงก็จะเลือกที่จะไม่ฟ้อง ยังคงไม่ดำเนินการเอง
- คิดว่ายอดหนี้ต้องประมาณ 4-5 แสน ถึงจะดำเนินคดี เพราะเสียเวลา แต่ถ้าค่าทนายไม่แพง
(ไม่เกิน 5% ของทุนทรัพย์) ก็จะไม่ฟ้อง
- คาดว่าโอกาสแพ้ชนะ 50:50 แต่คุยกับทนายความ คิดว่า 80% ได้คืน
- ช่องทางทาง internet กลัวถูกปล่อยลืมน (เข้าใจว่าคนมีปัญหาเหมือนกันเยอะ)
- ช่องทางออนไลน์หลายๆ ครั้ง ติดต่อกับเรื่องไม่ได้ ถ้ามีช่องทาง chat ให้ติดตามได้จะดีมาก
- อยากให้แต่ละกระบวนการมีกำหนดชัดเจนว่าจะต้องใช้เวลาเท่าไร ไม่งั้นจะได้ไป
ดำเนินการทางอื่นต่อ
- ถ้ามีเพื่อนที่มีปัญหาแบบเดียวกัน ก็เลยยังแนะนำให้จ้างทนายความ ไม่งั้นถ้าติดต่อเองกลัวถูก
ปล่อยลืมน
- คิดว่าที่ทนายความทำให้เพราะมีการจ่ายเงินจ้าง แต่ราชการไม่มีแรงจูงใจอะไร
- มีปัญหาจากการซื้อของออนไลน์ 2-4 พันบาท ถ้าไม่จบที่ชั้นตำรวจ ก็คงปล่อยไปไม่ฟ้องร้อง
หรือถ้าต้องดำเนินการก็คงจ้างทนาย เพราะจะได้ไม่เสียเวลาทำงาน
- คดีทุนทรัพย์ 5,000 บาท ก็จะดำเนินการ ถ้าง่ายและไม่เสียเวลา
- ถ้ามีปัญหาแบบนี้ ก็ยังจะดำเนินคดีอีก (โดยการจ้างทนายความ)
- บางหน่วยงาน ติดต่องานเอกสารไป ไม่มีการตอบรับใดๆ ซึ่งหากมีอีเมลตอบกลับก็ดี หรือถ้ามี
การโทรกลับจะยิ่งดีมาก

ตัวอย่างเปรียบเทียบ

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา - มีที่ปรึกษาคนกลางเป็นตัวเป็นตน อยู่ข้างประชาชน คุ้มครอง
เชื่อถือได้ มีความจริงใจ ฟรี ถ้าศาลมี จนท./ที่ปรึกษา แบบเดียวกันก็จะปรึกษาก่อนจ้าง
ทนายความ
- กรมสรรพากร - การยื่นภาษี สามารถทำเองได้ง่าย
- สันมันคง - ประกันโควิดคิดว่าไม่มีทางได้เงิน เพราะตามไม่ได้ ไม่มี contact person เลยไม่ได้
ตามต่อ คิดว่าเดี๋ยวคงจะมีการแจ้งกลับเอง
- Shopee - การเคลมสินค้าบอกขั้นตอนชัดเจน (แต่ของศาลไม่รู้ขั้นตอนชัดเจน)



ผู้พิพากษา

นายจิตินนทน์ สุรดิฐนันท์

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

ข้าราชการตุลาการ ตำแหน่ง
ผู้พิพากษาอาวุโสในศาล
อุทธรณ์ภาค 8
รับราชการเป็นผู้พิพากษา
โดยปฏิบัติหน้าที่ในการ
พิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง
คดีอาญาในศาลชั้นต้น ศาล
อุทธรณ์ เป็นเวลา..... ปี

Notetaking Area:

- **ด้านหน้า** : ที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการพบเจอ คือ รปภ. (พนักงานรักษาความปลอดภัย) และแม่บ้าน (พนักงานทำความสะอาด) ซึ่งสามารถบอกทางหรือให้ข้อมูลเบื้องต้นได้ เช่น ทางไปติดต่องานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ (Information and Public Relations Unit) หรือ ห้องพิจารณาคดี (บัลลังก์) (Court Room) ได้ ทั้งนี้ ผลปรากฏว่า ไม่มีจำนวนประชาชน ผู้มาติดต่อราชการพลุกพล่าน แออัด เพราะทุกคนได้ทราบถึงสถานที่ที่ตนเองจะต้องเดินทางไปติดต่อราชการ หรือ อย่างน้อยก็ไม่ทำให้เสียเวลาในการรอเพื่อติดต่อราชการ
- **การดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลยุติธรรม** : โดยการนำระบบ “กล่าวหา” หรือในคดีแรงงาน นำระบบ “ไต่สวน” มาใช้ในการพิจารณาพิพากษาคดี
- **มิติด้านเวลา สถานที่ และทางกายภาพ** : การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุน
ในการยื่นฟ้องคดีต่อศาลทั่วประเทศ ภายใต้เขตอำนาจศาล
- **การฟ้องตั้งต้นคดี** : โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และการยื่นคำร้อง สรรพเอกสารผ่านระบบ Court Integral Online Service : CIOS อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค ได้ ในทุกที่และทุกเวลา (Anytime Anywhere)



เป็น Extreme User ที่อาจจะดำเนินการฟ้องร้องในทุกกรณี

คุณป๋วย (อายุ 33 ปี)

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

อาชีพนักลงทุนอิสระ เคยฟ้องเรียกเงินดาวน์คืนจากโครงการ คอนโดมิเนียม ได้เงินคืนไม่ทั้งหมดแต่พึงพอใจ ล่าสุดโดนโกงชื่อของออนไลน์ ขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นแจ้งความออนไลน์แล้ว

Notetaking Area:

คดีที่ 1 ฟ้องเรียกเงินดาวน์จากโครงการคอนโดฯ จำนวน 200,000 บาท

คุณป๋วยหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและเพื่อนแล้วจึงเริ่มต้นจากการปรึกษา สคบ. ได้มีการไกล่เกลี่ยกัน แต่คุณป๋วยรู้สึกว่าไม่ช่วยอะไรเพราะคู่กรณีไม่จริงจังในการชดใช้เงินและรู้สึกถูกเอาเปรียบ จึงต้องการฟ้องและตัดสินใจยื่นฟ้องเองโดยปรึกษาทนายความในการช่วยตรวจคำฟ้อง ซึ่งได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี รู้สึกประทับใจ จากนั้นก็ถึงชั้นศาล ซึ่งก็ประทับใจศาลอีกเช่นกันเพราะศาลเห็นใจ อย่างไรก็ตาม รู้สึกว่าการเดินทางไปศาล (ตรงศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ) ไม่สะดวกเพราะเส้นทางไม่มีรถไฟฟ้าผ่าน ถ้าเลือกได้ว่าจะสามารถไปฟ้องที่ศาลใกล้บ้านได้ ก็น่าจะดีกว่า

ในกระบวนการที่ทำได้ด้วยตนเองนั้น คุณป๋วยมองว่า แบบฟอร์มมีภาษากฎหมายมาก ทำให้อ่านแล้วไม่เข้าใจและกลัวว่าถ้าเขียนอะไรผิดไปจะเป็นโทษแก่ตนเอง จึงควรปรับปรุงโดยอยากให้ มีตัวอย่างการเขียนคำฟ้องแบบต่าง ๆ ในเว็บไซต์ทางการของศาล หรืออาจจะ ทำเป็นช่องข้อความให้กรอกสาระสำคัญ พอกดส่งแล้วก็จะ เป็นแบบฟอร์มสำเร็จรูป ให้นำไปใช้ได้เลย หรือถ้าสำหรับประชาชนที่อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ ก็ ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยรับเรื่องเขียนให้ ประชาชนแค่เล่าเรื่องแล้วให้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการต่อเอง และอยากให้ พัฒนาระบบ e-filing เพราะระบบการรอคิวยังมีความสับสน คุณป๋วยเคยกดเข้าไปแล้วพบว่ายังพิจารณาอีกคดีหนึ่งอยู่ ซึ่งถ้าพัฒนาให้รวดเร็วอย่างไหลลื่นและไม่สับสนได้จะดีมาก

คดีที่ 2 โดนโกงชื่อของออนไลน์

คุณป๋วยทราบแล้วว่าต้องแจ้งความออนไลน์และไปแจ้งความที่ สน. ถ้าเกิดทราบว่าจะใช้กระบวนการเดียวกับคดีที่ 1 ได้ ก็จะทำแบบคดีที่ 1 เพราะรู้สึกว่ากระบวนการชั้นตำรวจรอนาน ไม่มีความหวัง และอยากให้ มีการตั้งองค์กรที่จัดการเรื่องนี้โดยเฉพาะ



เป็น Extreme User
ที่พยายามดำเนิน
ขั้นตอนด้วยตนเอง

คุณเอวา

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

ประกอบวิชาชีพอิสระ
ได้พยายามดำเนินคดี
ในการขอใช้สิทธิทาง
ศาลเพื่อเป็นผู้จัดการ
มรดกของบิดา ที่
เสียชีวิตไปเมื่อปี 2565

Notetaking Area:

คุณเอวาประกอบวิชาชีพอิสระ (Freelance) เมื่อช่วงกลางปี 2565 ได้เกิดเหตุบิดาเสียชีวิต คุณเอวาจึงต้องการขอใช้สิทธิทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งตั้งตนเป็นผู้จัดการมรดกโดยได้พยายามดำเนินการด้วยตนเองมาโดยตลอด ทั้งนี้ คุณเอวาได้ทำการปรึกษานายความมาบ้างแล้ว เพื่อหาวิธีการ และได้มีการไปขอคำปรึกษากับสำนักงานอัยการ แต่ด้วยเงื่อนไขหลายประการจึงทำให้การดำเนินการนั้นไม่เป็นผลสำเร็จ

- มีปัญหา :เลือกปรึกษาเพื่อน

- สืบค้นข้อมูล : จาก

เพื่อน/Internet facebook ค้นหา
ข้อมูล

- ตอนแรก ขอข้อมูลหน่วยงาน
(อัยการ)ตามเรื่องเอง 3-4 เดือน
เกิดปัญหาการรวบรวมหลักฐาน
เอง ไม่เข้าใจลำดับการยื่นเรื่อง
รู้สึกมีขั้นตอนเยอะ ซับซ้อนเกินที่
ประชาชนธรรมดาจะจัดการได้
จึงเปลี่ยนใจ จ้างทนายความ

-ความในใจ

1.ที่รู้สึก กับตัว จนท.ที่ให้คำแนะนำ
ไม่เป็นที่พอใจในการพูดที่เข้าถึงยาก
และท้วงทาบ กริยาการให้คำแนะนำ
(พูดน้ำเสียงดุด)

2.เวลาติดต่อราชการมี ระยะเวลา
จำกัด ไม่เปิดเสาร์-อาทิตย์ ทำให้เสีย
การทำงาน ต้องลางาน

3.เอกสารที่ใช้ เช่นใบเปลี่ยนชื่อ บัญชี
เครือญาติยุ่งยาก

-สิ่งที่ต้องการในกระบวนการ
แนะนำขั้นตอน

1.อยากให้มี ลทบ. Online /one
stop service

2.อยากให้มีระบบที่เข้าถึงง่าย ยังคง
ชอบการได้พูดคุย call center

มากกว่า การส่งเอกสารผ่านระบบ

3.อยากให้มีทนายจิตอาสา

4.ความคิด ที่ต้องมาศาล กลัว/
ขั้นตอนยุ่งยาก

5.ระยะเวลา ควรรวดเร็วไม่ซ้ำ

ให้ข้อมูล ไม่เคยรู้จัก /ไม่เคยเข้าหาข้อมูล Facebook สื่อศาล/Web ศาลเลย



เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์คดีจัดการมรดก ศาลแพ่ง

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในส่วนงานคดีเกี่ยวกับการร้องขอเป็น ผู้จัดการมรดก ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ ศูนย์คดีจัดการ มรดก ศาลแพ่ง ถือเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยแท้

Notetaking Area:

- มีช่องทางให้ประชาชนดำเนินการได้ด้วยตนเอง 2 รูปแบบ ได้แก่ การดำเนินคดีโดยทนายความ และการดำเนินคดีโดยพนักงานอัยการ (Walk in) ทั้งนี้ สามารถใช้งานผ่านระบบ e-form ของศูนย์คดีจัดการมรดกก็ได้ โดยมีนิตกรปฏิบัติงานคอยให้คำแนะนำ และวิธีการต่าง ๆ พร้อมดำเนินการให้ตามเงื่อนไข (ทนายทที่ไม่มีพินัยกรรม)
- มีการสืบพยานด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Line Application เนื่องจากสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้รวดเร็วและมีความสะดวกมากกว่าการใช้ช่องทางอื่น ๆ เช่น Zoom Meeting, Google Meet ฯลฯ
- มีการแจกแผ่นพับอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อม

จุดแข็ง

ประชาชนเข้าถึงการดำเนินคดีได้โดยง่าย ลดค่าใช้จ่ายในการมาศาล สะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน สามารถดำเนินการได้ตาม Step ลดปัญหาทางการเงิน

ปัญหาที่พบ

- ทนายทไม่ครบ
- ไม่มีเงินจ้าง
- ทนายความ
- เทคโนโลยี

จุดอ่อน

สัญญาณอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการ ไม่ค่อยมีความเสถียร ศาลสถานที่ไม่เอื้ออำนวย

ค่าธรรมเนียม : 200 บาท
ระยะเวลา : 45-60 วัน

ในกรณีที่การร้องขอจัดตั้งผู้จัดการมรดกมีการคัดค้าน ทางศาลจะส่งคดีนั้นไปยังสำนักงานอัยการหรือสภานายความเพื่อให้ความช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะ

ระบบส่วนกลางมีจำนวนมากเกินไปและไม่มีการเชื่อมต่อถึงกันและกันทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสะดวกในระบบการใช้งานของส่วนกลาง จึงควรมีระบบเพียงระบบเดียวหรือเท่าที่จำเป็น/ ควรมีการจัดตั้งศูนย์คดีจัดการมรดกในศาลต่างจังหวัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และรวดเร็ว/ ศาลต้องเป็นพื้นที่ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย/ ประชาสัมพันธ์ช่องทางต่าง ๆ อย่างทั่วถึง/ ทนายทอาจไม่ต้องร้องขอเป็น ผู้จัดการมรดกในกรณีที่เจ้ามรดกมียอดเงินในบัญชีเงินฝากจำนวนไม่มาก



เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน

งานประชาสัมพันธ์ ศาลแพ่ง

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

เจ้าหน้าที่ประจำงาน
ประชาสัมพันธ์ ศาลแพ่ง นับเป็น
เจ้าหน้าที่ด้านหน้าที่มีความ
ใกล้ชิดกับประชาชน คอยดูแล
และให้ความช่วยเหลือแก่
ประชาชนที่เป็นลูกค้าในคดี
ที่มาศาล ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบ
การสืบพยานทางอิเล็กทรอนิกส์
หรือการสืบพยานในศาล

Notetaking Area:

- ปัจจุบันนี้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำ Line Official โดยให้บริการในเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) ทั้งนี้ ข้อสอบถามต้องอยู่ในหน้าที่และความรับผิดชอบของศาลแพ่ง
- มีการประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนบนช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ออฟฟิตเซียล บริเวณเคาท์เตอร์ และ Drive Thru หน้าศาล ผู้ใช้บริการได้แก่ หนายความ พนักงานอัยการ ประชาชน คำถามส่วนใหญ่คือสอบถามคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล
- การเผยแพร่ข้อมูลไม่ได้คำนึงถึงผู้พิการที่มาขอใช้บริการ (ยังไม่แน่ใจว่าในปัจจุบันมีการอำนวยความสะดวกในส่วนนี้หรือไม่)
- มีการอบรมสาวเสื่อฟ้าเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาล
- มีการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ บนช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามหรือเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้

ผู้ให้บริการ

โดยเฉลี่ยแล้วเป็นประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี

ปัญหาภายใน

1. เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนเข้าถึงกฎหมายได้มากขึ้น จึงไม่เชื่อการอธิบายกฎหมายโดยเจ้าหน้าที่ของศาล
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานประชาสัมพันธ์ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะ
3. ความซับซ้อนของระบบงาน เช่น ระบบ CIOS กับระบบ CIS เป็นต้น
4. ภาระงานของเจ้าหน้าที่หนัก



Notetaking Area:

เจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงาน

แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ ศาล
แพ่ง

รายละเอียดคร่าวๆ ของกลุ่มเป้าหมาย:

เจ้าหน้าที่ในแผนกคดีซื้อขาย
ออนไลน์ เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีระบบ
การทำงานแบบ One Stop
Service จึงถือเป็นผู้มี
ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินคดีได้ด้วยตนเองของ
ประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ





Opportunity / Problem Statement / How Might We



คุณข้อมูล เข้าใจยาก

ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย
- ต้องการใช้สิทธิทางศาลในเรื่องคดีจัดการมรดก

Opportunity / Problem Statement:

ต้องการ ... / เพราะ ... / แต่ ...

ต้องการ

“เข้าใจ” ข้อมูลด้านกฎหมายที่จะนำไปใช้ในคดีของตัวเอง

แต่

ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอ่านแล้วไม่รู้เรื่อง ดูเป็นเรื่องไกลตัว อ่านแล้วไม่เข้าใจว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง

#มีดบาดด้าน

How Might We...

เราจะ ... ได้อย่างไร?

เราจะทำให้ข้อมูลกฎหมายอ่านรู้เรื่องได้อย่างไร

เราจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการกฎหมายไม่ไกลตัวได้อย่างไร

เราจะทำให้ข้อมูลบอกขั้นตอนก่อนหลังได้อย่างไร

เราจะย่อยข้อมูลให้เข้าใจง่ายได้อย่างไร



Opportunity / Problem Statement / How Might We



คุณไม่มั่นใจ เลย

ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนทั่วไปที่ไม่มี
ความรู้ทางด้าน
กฎหมาย
- กำลังดำเนินการคดี
จัดการมรดกด้วย
ตนเองโดยไม่ใช้
ทนายความ

Opportunity / Problem Statement:

ต้องการ ... / เพราะ ... / แต่ ...

ต้องการ

มั่นใจว่าจะดำเนินการตามขั้นตอนของศาลได้เสร็จสิ้นใน
ครั้งเดียว ไม่ต้องแก้ไปมา

แต่

ฟอร์มหรือเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องกรอกกรอกยาก เป็น
ภาษากฎหมาย ไม่รู้ว่าต้องกรอกยังไง รวมถึงเงื่อนไขใน
การดำเนินการต่าง ๆ เช่น เอกสารที่ต้องใช้ ก็มี
รายละเอียดที่ซับซ้อน เข้าใจยาก

#คนที่ไม่ใช่ทำยังไงให้ไม่ผิด

How Might We...

เราจะ ... ได้อย่างไร?

เราจะทำให้ประชาชนทำ
ตามขั้นตอนครั้งเดียวผ่านได้
อย่างไร

เราจะทำให้ฟอร์มง่ายขึ้น
ได้อย่างไร

เราจะปรับรายละเอียดให้
ไม่ซับซ้อนได้อย่างไร

เราจะทำให้ประชาชนไม่
ต้องกรอกฟอร์มได้อย่างไร



Opportunity / Problem Statement / How Might We



คุณกลัวโดนดอง ก็โฮเต้

ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนทั่วไปที่ไม่มี
ความรู้ทางด้าน
กฎหมาย
- กำลังดำเนินการคดี
ชื่อของออนไลน์ด้วย
ตนเองโดยไม่ใช้
ทนายความ

Opportunity / Problem Statement:

ต้องการ ... / เพราะ ... / แต่ ...

ต้องการ

การดำเนินการที่รวดเร็ว

เพราะ

ยื่นเรื่องไปแล้วกังวล อาจจะไม่ได้รับการดูแลคดีของ
ตนเองถ้าปล่อยไว้นาน

#ปล่อยไว้นานอาจบั่นทอนหัวใจ

How Might We...

เราจะ ... ได้อย่างไร?

เราจะทำให้การดำเนินการ
เร็วขึ้นได้อย่างไร

เราจะทำให้ประชาชนรู้สึก
ปลอดภัยว่าคดีไม่โดนดอง
ได้อย่างไร

เราจะช่วยลดขั้นตอนคดี
ชื่อของออนไลน์ได้อย่างไร

เราจะจัดเจ้าหน้าที่ดูแลคดี
ได้อย่างไร

ปัญหาจากผู้ใช้งาน (user) ที่สัมภาษณ์

- แผนผังที่มีอยู่เดิมดูไม่เป็นมิตรกับคนอ่าน เข้าใจยาก เห็นแล้วท้อแท้ ไม่อยากไปทำเอง (ทีมปรับปรุงแล้ว)
- ไม่มีทางเลือกให้เห็นว่า หากจะดำเนินคดีมรดก สามารถไปหาใครหรือหน่วยงานใดได้อีกบ้าง (ทีมปรับปรุงแล้ว)
- แม้จะได้เอกสารมาในมือในช่วงเวลาและโอกาสที่เหมาะสมแล้ว (เช่น ได้เอกสารพร้อมใบมรณบัตรจากอำเภอ) แต่ถ้าเกิดว่าลืมขึ้นมา จะมีวิธีใดให้ไม่ลืมที่จะทำเรื่องจัดการมรดก เพราะเวลาอาจจะผ่านไปนาน (Still Challenging)
- Generation Gap ช่องว่างระหว่างวัยและช่องว่างของคนที่ไม่ถึงเทคโนโลยี (ทีมชี้แจงแล้วว่ายังไม่ถึงวิธีการแบบเดิม แต่ที่นำเสนอ คือ การสร้างทางเลือกใหม่ให้หลากหลายและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น)