

Justice by Design

กระบวนการยุติธรรมที่ทุกคน
อุปแบบได้

ทีม

สี่เหลือง



Justice by Design

กระบวนการยุติธรรมที่ทุกคน
อุปถัมภ์ได้

ทีม

สันเหลือง



ทุกคนต้องการ “เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” แต่มีอุปสรรคคือ 4 “ไม่”

ไม่รู้ 

ไม่มีเงิน 

ไม่มีเวลา 

ไม่เครดิต 

จากบ้านถึงศาล...อุปสรรคมาหากาย
ประสบการณ์แต่ละช่วง...ปัญหาที่แตกต่างกัน

ไม่รู้ 😶

ไม่มีเงิน 💰

ไม่มีเวลา 😴

ไม่เครดิต 🙄

ไม่เคยมาศาล

...กังวล ไม่กล้าเข้ามา 😕

...ไม่รู้จะเริ่มจากตรงไหน 😶



มีประสบการณ์ในศาลแล้ว

...แพ้ ใช้เวลาเยอะ 😭

...ไม่กลับมาใหม่ ไม่เชื่อมั่น 😶



USER JOURNEY – จากบ้านถึงศาล...เจออุปสรรค-many



ไม่เห็นขั้นตอน 😬

ไม่รู้ค่าใช้จ่าย 💰

ไม่ทราบเอกสาร 📁

เดินทางหลายรอบ 🚕

มาผิดศาล ⚖️

ต้องไปที่อื่นก่อน📍

ตามหาเอกสาร 📄

เขียนภาษาอังกฤษ 📄

ศาลรับคำร้อง 😢

ได้รับนัดจากศาล 😢

โทรเบื้อย 📞

ทะเลาะกัน 😡

ส่งหมายเรียก 📄

ไม่รู้ช่องทางออนไลน์ 📱

ได้รับผลลัพธ์ตามที่ขอรับบริการ 😢

เดินทางหลายรอบ 🚕

คัดถ่ายเอกสาร 📄





INSIGHT – ถ้าเข้าถึงตัวช่วยและเครื่องมือที่ดี....ก็จะง่ายขึ้น ✓



การແນະນຳທີ່ດີ ✓

ເຈົ້າຫຼັກທີ່ ✓

ຮບບອນໄລນ໌ ✓

ໃນເກີນຂັ້ນຕອນ

ເຖິງສັນຕະວັດ

ທີ່

ໄດ້ຮັບນັດຈາກສາລ໌ 😊

ຕາມຫາເອກສາ

ເຂົ້ານການນາງກັງໝາຍ

ສາລັບຄໍາຮ້ອງ 😊

ສາລັບຄໍາຮ້ອງ

ໄດ້ຮັບນັດຈາກສາລ໌ 😞

ນອນໄລນ໌

ໂທນ່ອຍ

ກະເລາກັນ

ໄດ້ຮັບພລັກຮຽນຕາມກື່ຂອຮັບບົຣກາຣ

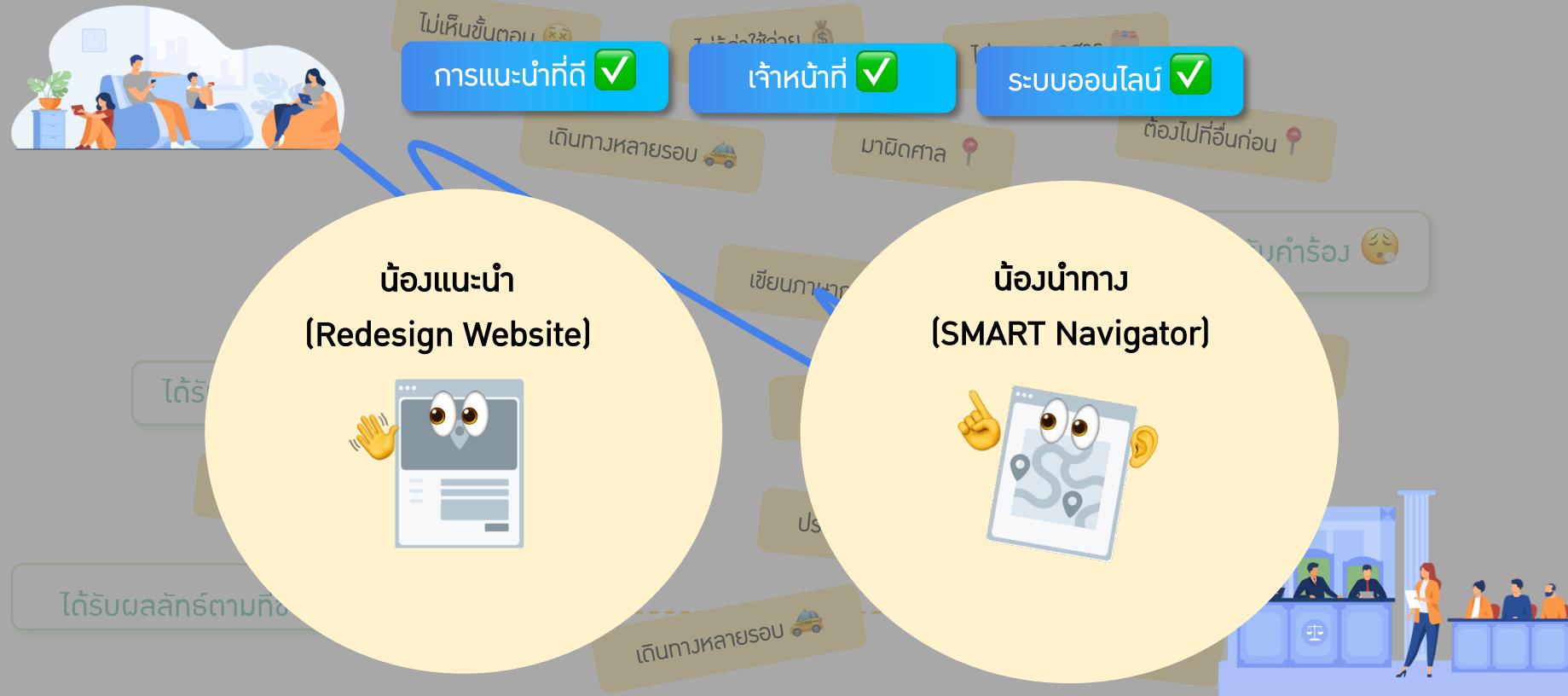
ໄດ້ຮັບພລັກຮຽນຕາມກື່ຂອຮັບບົຣກາຣ 😞

ເດີນການຫລາຍຮອບ

ຄັດດໍາຍເອກສາ



Solution – “น้องแนะนำ” และ “น้องนำทาง”



น้องนำทาง - อายุ 2 สัปดาห์

คือ ระบบนำทางประชาชนในกระบวนการยุติธรรม
เริ่มจากคำตามและแปลงเป็นทางกฎหมายของประชาชน
ให้เป็นแบบฟอร์ม ที่ช่วยนำทาง และนำเสนอข้อมูลที่จำเป็น



แบบ “น้าว” v.0 – “ดอດบกเรียนและตั้งคำตาม”

- ดอດบกเรียนจากการสัมภาษณ์ประชาชนและคำตามที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ประชาชนมาทำอะไร? ต้องเตรียมอะไร? ต้องไปไหน? ซ่องทางใด?
- ชื่อ นาว มาจาก Navigator

แบบ “น้าว” v.0



น้อง “นำทาง” v.1

ทำแบบฟอร์มแรกเพื่อกำกับดูแลจากประชาชน



“ร่างแรกและกดสอบ”

พร้อมชี้ทาง



“น้องนำทางยืนดีให้บริการ”

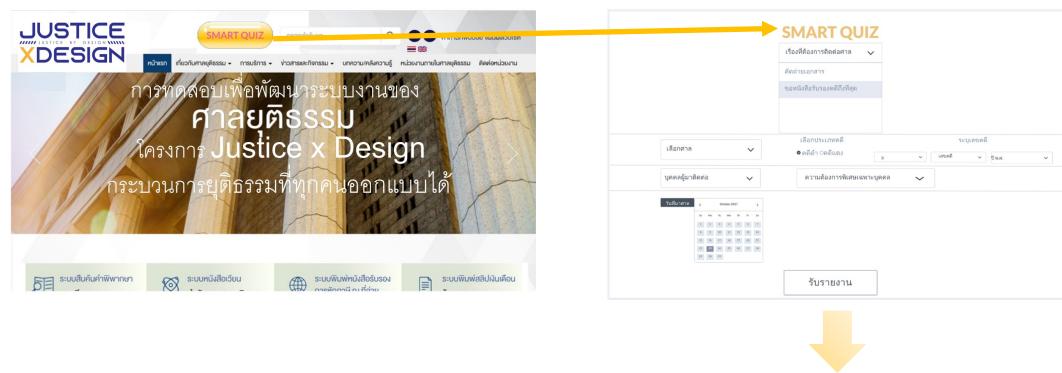
น้อง “นำทาง” v.2

“พัฒนาและเชื่อมต่อ กับระบบ

- พัฒนาตามความเมื่นที่ได้รับจากการสำรวจ
- ทดลองเชื่อมต่อระบบกับมือถือในศาล
- ปรับ UX UI ให้ง่ายต่อการใช้งาน

พร้อมรับฟัง

Prototype 1: รายงานที่ออกโดยต้นแบบแนวคิดน้องนำทำ



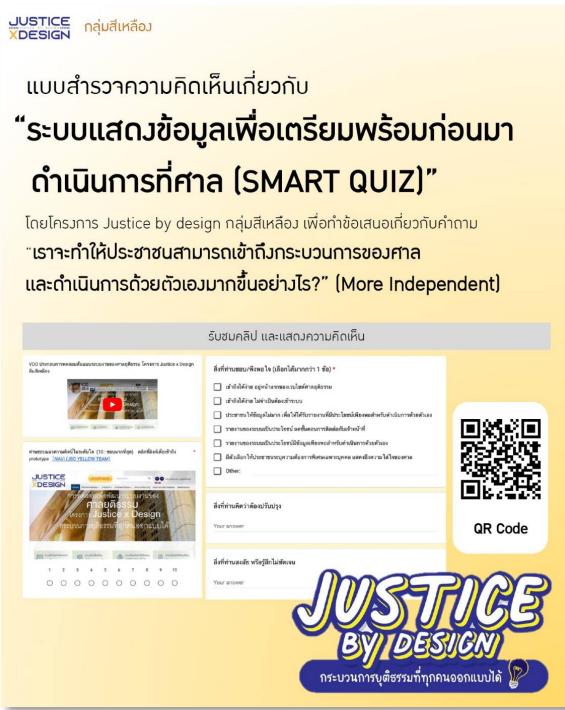
This screenshot displays the 'รายงานข้อมูลการดำเนินการ' (Report Generation) page. At the top, it shows basic information: ศาล จ.เชียงใหม่ คดีที่ คดีที่ ล. 123/2566, เรื่อง ขอตัดสินใจเอกสาร บุคคลผู้มาฟ้อง บิดาเจ้าเสีย. Below this, there are two main sections: 'รายการเอกสารที่ใช้ประกอบคดี' (List of documents used in the case) and 'รายการค่าใช้จ่าย' (List of expenses). The 'รายการเอกสาร' section contains items 1. สำเนาบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ and 2. สำเนาหนังบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่. The 'รายการค่าใช้จ่าย' section contains item 1. ค่าดำเนินการหน้าลักษณะ 2 บาท. To the right of these sections is a map showing the location of the court. At the bottom right, there is a QR code for COJ Connect and download links for App Store and Google Play. On the left side of the page, there are numbered callouts corresponding to the steps in the process flow:

- ① เรื่องที่นำเสนอต่อศาล ข้อมูลคดี ศาล วันที่ สถานะของผู้มาติดต่อ
- ② รายการเอกสาร/หลักฐาน
- ③ ความต้องการพิเศษเฉพาะบุคคล
- ④ ส่วนมากที่ติดต่อ
- ⑤ แบบพิมพ์ พิมพ์แบบฟอร์มคำร้อง
- ⑥ พิมพ์รายงาน พิมพ์รายงานข้อมูลการดำเนินการ

- ① “เรื่องอะไร” : เลือกเรื่องที่ต้องการมาติดต่อที่ศาล
- ① “ข้อมูลคดี” : ประเภทคดี เลขคดี
- ② “ศาลเขตใด”: กรอกศาลและเลขคดี
- ③ “ใคร”: เลือกประเภทบุคคลผู้ยื่นคำร้อง
- ④ ระบุความต้องการเฉพาะ
- ⑤ “เมื่อไหร”: เลือก slot วันและเวลาติดต่อศาล

ຕົວອຍ່າງຄຳຕອບ

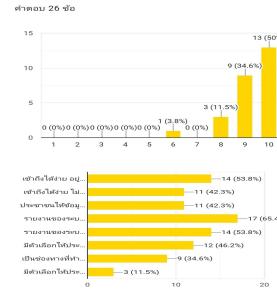
แบบสอบถาม



1. గ່ານຂອບແນວຄວາມຄົດນີ້ໃນຮະດັບໃດ (1-10 ຄະແນນ)
> 8 ຄະແນນ (96.2%)

- ## 2. สิ่งที่กำนัลชอบ/ พึงพอใจ รายงานเป็นประโยชน์ ลดขันตอนการติดต่อ กับเจ้าหน้าที่ (65.4 %)

- ### 3. ข้อเสนอแนะปรับปรุง



- เชื่อมต่อ กับระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว เช่น CIOS ยืนยันเอกสารออนไลน์
 - แสดงจำนวนคนมาติดต่อ
 - จัดหน้าเพิ่มสีสัน
 - ช่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
 - ขั้นตอนการดำเนินการของศาล
 - ไม่มีบันไดมากก็จะดี

Prototype 2: พัฒนามาจากต้นแบบและผลการทดสอบต้นแบบ



รายงานข้อมูลดำเนินการ

ศาลา อายุ	เลขคดี คดีดำเนิน	เลขที่ อ 123/2566
เรื่อง ขอคัดถ่ายเอกสาร	วันที่ 1 เม.ย. 2566	ช่วงเวลา 09.00-10.00 น.
ชื่อ-นามสกุล นายเหลือง ชนนาเดช	ความเกี่ยวพันกับคู่ความ บิดาของจำเลย	
รายการเอกสารที่ใช้ประกอบคำร้อง	รายการค่าใช้จ่าย	
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้านของจำเลย	1. ค่าถ่ายเอกสาร หน้าละ 2 บาท	
ความต้องการพิเศษเฉพาะบุคคล		
ไม่มี		
ส่วนงานสำหรับติดต่อเพื่อดำเนินการ		
ห้องเก็บสำเนาหนังสือหมายเลขอ้าง (เก็บดำเนิน)	<p>ห้องเก็บสำเนาหนังสือหมายเลขอ้าง (เก็บดำเนิน) Lorem ipsum dolor sit amet, Apple Inc. 1 Infinite Loop Email: info@apple.com</p>	
ขั้นตอนดำเนินการ		
ยื่นเอกสาร (ส่วนงาน.....)	ชำระค่าธรรมเนียม (ส่วนงาน.....)	รับเอกสาร (ส่วนงาน.....)
 แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ		
พิมพ์แบบฟอร์มคำร้อง		
พิมพ์รายงานข้อมูลการดำเนินการ		
 นำทางเวลาจริง (real time)		

เราเอามาปรับต่อ ชวนทุกคนช่วยคิดต่อ

Prototype 3: พัฒนาต่อลงไฟฟ์ Word และ Mockup

เพิ่ม/ลด ปรับอะไรอีกดี ชวนทุกคนร่วมคิด?

SMART QUIZ

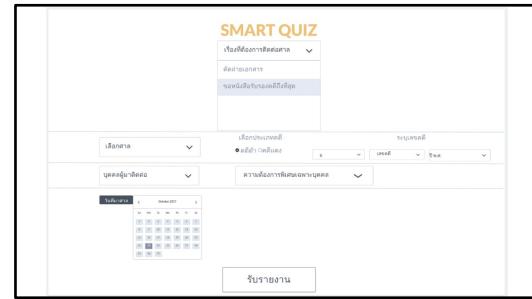
① เรื่องที่มาติดต่อ หรือ

② สืบค้นเขตอำนาจศาล หรือ

③ ผู้ติดต่อคือใคร ”ใจ” หรือ

④ ความต้องการเฉพาะบุคคล (ถ้ามี)

⑤ วันที่มาติดต่อศาล



เรามาปรับต่อ ชวนทุกคนช่วยคิดต่อ

Prototype 3: พัฒนาต่อลงไฟล์ Word และ Mockup

เพิ่ม/ลด ปรับอะไรอีกดี ชวนทุกคนร่วมคิด?

(ร่าง) รายการข้อมูลการดำเนินการ

ศาล  ศาลอาญาชรา	เลขคดี ระบุเลขคดี เช่น อ./2563
เรื่อง มากดต่ายเอกสาร	วันที่ มากดต่ายเอกสาร

รายการเอกสารที่ใช้ประกอบคำร้อง

เอกสาร	ฉบับ
บันทประจำวันประชาชน (สำเนา/แสตนด์ให้เจ้าหน้าที่ถู)	1
สำเนาทะเบียนบ้าน	1

ค่าใช้จ่าย

รายการ	บาท
ค่าคัดต่ายเอกสาร (หน้าละ)	2
รวม สูงมากด้วย	2

ความต้องการเดพะบุคคล (ถ้ามี) -

ส่วนงานที่ต้องไปดำเนินการติดต่อ ห้องเก็บสำเนาคดีหมายเลขคดี (ทีบค่า)

รับทราบ

ขั้นตอนการดำเนินการ



หลัง TEST เราเอามาปรับต่อ ชวนทุกคนช่วยเลือก

เพิ่ม/ลด ปรับอะไรอีกดี ชวนทุกคนร่วมคิด?

(ร่าง) รายการข้อมูลการดำเนินการ

เรื่อง	มาคิดด้วยเอกสาร	สถานะ	ศาลอาญาเรียบร้อย	เลขคดี	เลขคดีคดี	วันที่	1 เม.ย. 2556	อ./2563	
								ช่วงเวลา	9.00 – 10.00 น.

รายการเอกสารที่ใช้ประกอบคرار้อง

เอกสาร	ฉบับ
บัตรประจำตัวประชาชน (สำเนา/เสนอให้เจ้าหน้าที่ถู)	1
สำเนาทะเบียนบ้าน	1

ค่าใช้จ่าย

รายการ	บาท
ค่าคิดด้วยเอกสาร (ให้ข้าราชการ)	2
รวม สูงมากด้วย	2

ความต้องการเดพะบุคคล (ถ้ามี)

ส่วนมากที่ต้องไปดำเนินการติดต่อ

ห้องเก็บสำเนาบันคัดหมายเลขคดี (เก็บคำ)

หรือ

เขื่อนต่อระบบ ขั้นตอนการดำเนินต่อไป



ระบบนำทาง Real Time



ขั้นตอนที่ 1



ขั้นตอนที่ 2



ขั้นตอนที่ 3

ยืนยัน

ติดต่อป้าย..

ข้อมูลเพิ่มเติบ

ข้อมูลเพิ่มเติบ

พิมพ์แบบฟอร์มคرار้อง

พิมพ์รายงาน



แบบประเมินความพอใจ

หลัง TEST เราเอามาปรับต่อ ชวนทุกคนช่วยเลือก

เพิ่ม/ลด ปรับอะไรอีกดี ชวนทุกคนร่วมคิด?

(ร่าง) รายการข้อมูลการดำเนินการ

สำล ศกลอาญาธด
เลขดีด้า อ./2563
เรื่อง นาคด่ายเอกสาร
วันที่ 1 เม.ย. 2556
ช่วงเวลา 9.00 – 10.00 น.

ระบบการจอง Slot เวลา

- ผู้ใช้บริการจองคิวตามสัดส่วน
- ศกลสามารถใช้ข้อมูลการจอง เพื่อเตรียมบุคลากรและงานเพื่อรับรองให้บริการประชาชนในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างสอดคล้องและรวดเร็ว

ค่าใช้จ่าย

รายการ	บาท
1. ค่าดำเนินการ ส่องหาดู	1
2. ค่าดำเนินการ ส่องหาดู	1

เชื่อมต่อระบบ CIOS

- เชื่อมโยงและแบ่งนำว่าต้องไปใช้ระบบไหนต่อ
- อาจพัฒนาระบบบัตรคิวเพื่อให้นำทาง real time ใช้ได้

ระบบนำทาง Real Time



ส่วนงานที่ต้องไปดำเนินการติดต่อ

ห้องเก็บสำเนาบันคดีหมายเหล็ก (เก็บคำ)

หรือ

เชื่อมต่อระบบ ขั้นตอนการดำเนินต่อไป



ขั้นตอนที่ 1



ขั้นตอนที่ 2



ขั้นตอนที่ 3

ติดต่อป้าย..

ข้อมูลเพิ่มเติบ

ข้อมูลเพิ่มเติบ

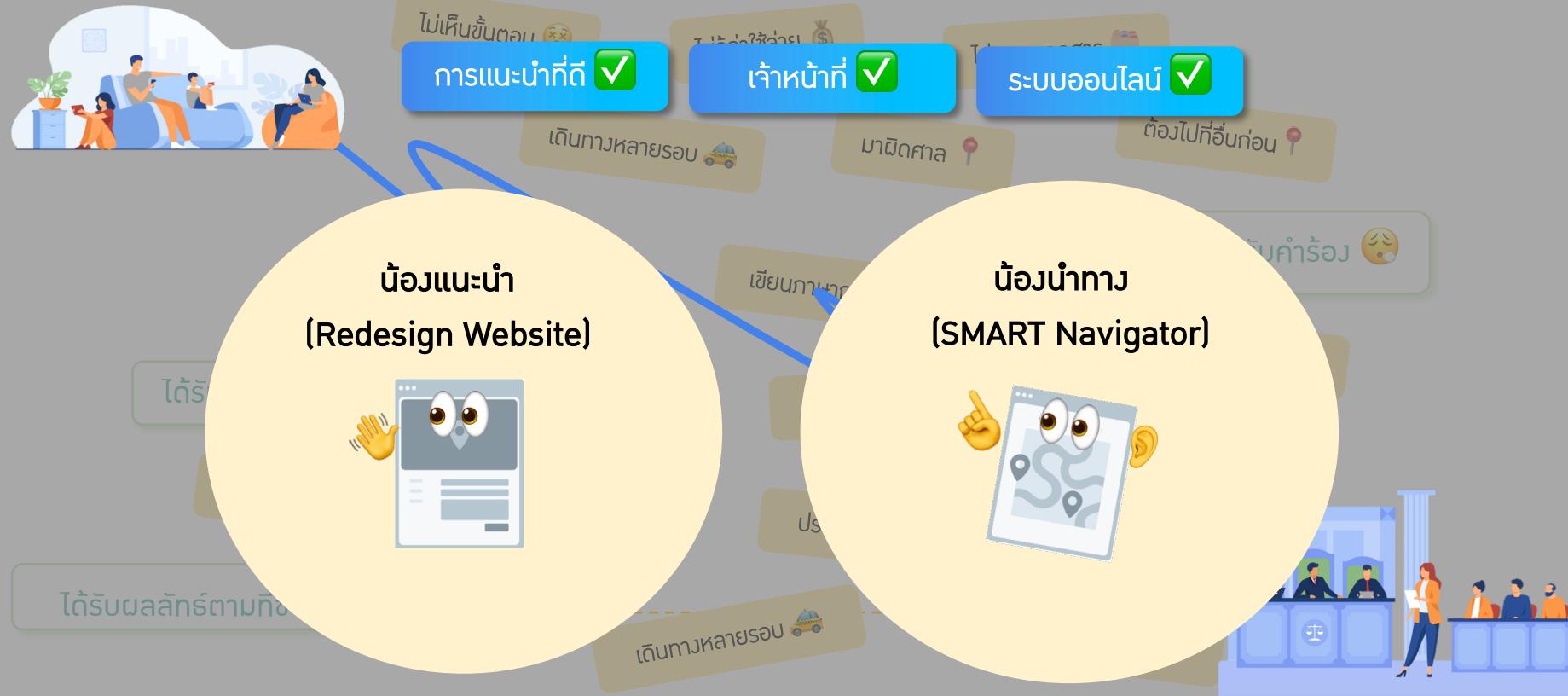
พิมพ์แบบฟอร์มคำร้อง

พิมพ์รายงาน



แบบประเมินความพอใจ

Solution – “น้องแนะนำ” และ “น้องนำทาง”



เว็บไซต์สามารถเป็น “จุดเริ่มต้น” ของการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้

จากการสัมภาษณ์คนเริ่มจากจุดอื่น ตามคนอื่น เปิดยูทูป เพสบุ๊ค

หลักการออกแบบเว็บไซต์

- 1 Easy to use
- 2 Easy to understand
- 3 Error Free
- 4 Mobile Friendly
- 5 Accessible
- 6 Consistently Design
- 7 Fast
- 8 Discoverable



Easy to understand Consistently 😊



Easy to understand 😊



- ✓ มีเครื่องมือที่ช่วยประชาชน耶ะ
 - การตรวจสอบ (validation)
 - ยื่นออนไลน์ (e-Filing)
 - ระบบติดตาม (Tracking system)
 - การค้นเขตอำนาจศาล อัตราค่าใช้จ่าย

⚠ แต่หากไม่รู้ต้องใช้เมื่อไหร่

- ✓ ออกแบบ Dashboard อยู่ด้านบนเห็นและเข้าถึงง่าย
- ⚠ พังก์ชั่นเกี่ยวกับกฎหมาย

(คนนอก-คนใน)
สามารถแบ่งให้ชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน

การเริ่มที่ออกแบบโดยใช้ "คน" (People) และ "ขั้นตอน" (Process)

แต่ละคนมีสิ่งที่ “ต้องการ” ไม่เหมือนกัน เช่น กองอยากรู้ข้อมูล

เว็บ Stanford Law school ให้เลือกว่า I AM...



Illinois Legal Aid

We open opportunities for justice.



Or pick a topic that best fits your question



สื่อสารภายนอก ✓

- ประชาชานอยากรู้ข้อมูลที่จำเป็นกับตนเอง ในแต่ละช่วงของกระบวนการยุติธรรม
- ปัญหาที่เจออญู่ ต้องมาศาลใหม หรือต้องไปที่อื่นก่อน
- ไปขอความช่วยเหลือที่ไหน (การให้คำปรึกษา หากหาย การขอทุบสนับสนุนด้านอื่น)

ประชาชน

หน่วยงาน
องค์กร

สื่อสารภายใน ✓

- เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้น จะได้ไม่ต้องเรียนรู้ใหม ส่วนงานได้
- ใช้เวลาภับการตอบบั้วยลัง (งานเข้าช้อน ไม่ยก) และเพิ่มเวลาช่วยให้บริการงานซับซ้อน
- เบอร์ติดต่อ + สลิปผิบเดือน

เจ้าหน้าที่ศาล

ผู้พิพากษา

- ติดตามข่าวสาร
- ประเมินภัยในที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- เบอร์ติดต่อ + สลิปผิบเดือน

หน้าเว็บมีข้อมูลจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ แต่ออกแบบได้เพิ่ม

จัดเรียงให้เข้าถึงง่าย ประชาชน (หรือคุณที่จะช่วยประชาชน) สามารถหาข้อมูล เพื่อใช้ดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมได้



ประชาชน

องค์กร/หน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ศาล

ตุลาการ

ข่าวสาร

กฎหมาย

เครื่องมือ

ข้อมูล



เรื่อง

ปัญหาที่เจอก



เชื่อมต่อคุณกับเครือข่ายนักคดี

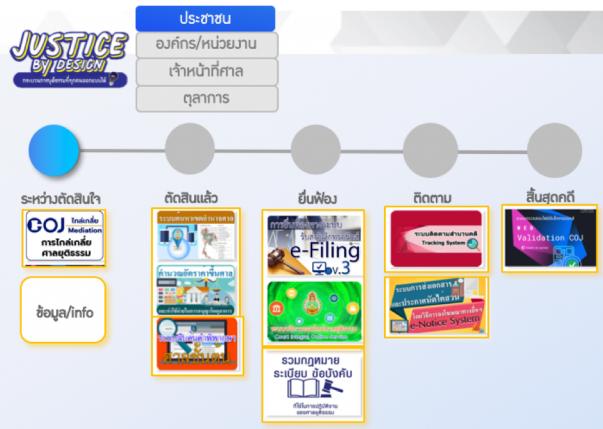
- รูปภาพ -

หัวข้อ รายละเอียด

หน้าเว็บมีข้อมูลจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ แต่ออกแบบได้เพิ่ม

จัดเรียงให้เข้าถึงง่าย ประชาชน [หรือคนที่จะช่วยประชาชน] สามารถหาข้อมูล เพื่อใช้ในการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมได้

เรียงเครื่องมือให้ใช้ได้ง่าย ตามขั้นตอน



The screenshot shows the "JUSTICE By/DESIGN" website interface:

- Header:** JUSTICE By/DESIGN, กองบรรณาธิการพัฒนาคุณภาพกระบวนการยุติธรรม
- User Selection:** ประชาชน (Public), องค์กร/หน่วยงาน, เจ้าหน้าที่ศาล, ทุลาการ.
- Search Function:** เรื่องที่อยากรู้, ปัญหาที่เจอ.
- Process Flow:** ระห่ำนักตัดสินใจ → ตัดสินแล้ว → ยื่นฟ้อง → ติดตาม → สืบสุดคดี.
- Service Options:**
 - ระหว่างตัดสินใจ:** การโกลฯ เกสี่ย, ข้อมูลก่อนมีคดี.
 - ตัดสินแล้ว:** ค้นหาเขตศาล, E-Filing, ระบบติดตามคดี, ขอคัดถ่าย.
 - ยื่นฟ้อง:** ค้นหาราค่าขึ้นคดี, CIOS, ระบบ E-Notice.
 - ติดตาม:** ค้นหาคำพิพากษา, ข้อกฎหมาย.
 - สืบสุดคดี:** ไม่มีรายชื่อ.
- Log-in:** Log-in
- Language:** ลงทะเบียนเพื่อ, ยืนยันตัวตน.

หน้าเว็บมีข้อมูลจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ แต่ออกแบบได้เพิ่ม

จัดเรียงให้เข้าถึงง่าย ประชาชน (หรือคนที่จะช่วยประชาชน) สามารถหาข้อมูล เพื่อใช้ในการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมได้

The screenshot shows a web application titled "JUSTICE BY DESIGN" (ภาษาไทย: กระบวนการยุติธรรมที่ดีที่สุด). The interface is designed to be user-friendly, with a sidebar on the left and various service buttons across the page.

Left Sidebar:

- ประชาธิรัฐ
- องค์กร/หน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ศาล
- ตุลาการ

Center Content:

เรื่องที่อยากรู้มาก ปัญหาที่เจอ

ประเภทคดี

- คดีจัดการบรร逼
- คดีคุ้นครองผู้บริโภค
- ซื้อขายออนไลน์
- ยาเสพติด

Central Callout:

Nudge ผ่านการออกแบบปุ่ม

- ประเภทคดีที่อยากรู้ให้ดำเนินการ เอง
- ส่งเสริมการ “การไกล่เกลี่ย”

ระหว่างตัดสินใจ ตัดสินแล้ว ยินยอม ติดตาม สืบสุกคดี

Service Buttons:

- การไกล่เกลี่ย
- ข้อมูล่องหนคดี
- ค้นหาเขตศาล
- E-Filing
- ระบบติดตามคดี
- ขอคิดต่อ
- อัตราค่าขึ้นศาล
- CIOS
- กับหมายพิพากษา
- ออกกฎหมาย
- ระบบ E-Notice

Bottom Right Callout:

ถ้า Log-in ข้อมูลอาจะเน้นส่วนที่เป็นปัจจุบัน

- การติดตามเอกสาร ไม่ต้องໂທริดตามบ่อย

Bottom Buttons:

Log-in UPDATE

Justice by Design

กระบวนการยุติธรรมที่ทุกคน
ออกแบบได้

กีบ

สีเหลือง

น้อง "หนูน้ำ"



น้อง "หนูน้ำ"



THANK YOU!

Q&A

