



LUKKID
Co-Creating Impact

COJ
ค่าเชื่อถือสูง
COURT OF JUSTICE

TIJ
Thailand Institute of Justice
สถาบันยุติธรรมไทย

ภาพรวมปัญหา

Problem

เราจะทำให้การให้บริการ
ธุรการด้านคดีของศาล
รวดเร็วและรอบคວนเวลาของ
ประชาชนน้อยลงได้อย่างไร

Justice delayed is justice denied.

William E. Gladstone



01.

Design Thinking EMPATHY

สัมภาษณ์

- เจ้าหน้าที่ศาล ในฐานะ User / Service Provider
- ประชาชนภายในบ้าน ในฐานะ User หากหลายกิํง ก็เป็นนายความ และคู่ความ

01.

Time-Consuming จุดปัญหาหลักของความล่าช้า

- People-Centered Survey
- ทำแบบสำรวจจากผู้ใช้บริการศาล ทั้งหมด 155 ท่าน
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการศาล
 - 1-3 ชั่วโมง (33.5%)
 - 3-5 ชั่วโมง (31%)

สำรวจประสบการณ์การใช้บริการศาล

การสำรวจความคิดเห็นนี้ดำเนินการแบบนิรนาม และข้อมูลทั้งหมดจะได้รับการจัดเก็บและเก็บรักษาเป็นความลับ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยเป็นส่วนหนึ่งของการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) ของโครงการ Justice by Design ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานศาลยุติธรรม ด้วยเป้าหมายเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมที่ยึดความต้องการ ทัศนคติ และความคาดหวังของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centred) และลดช่องว่างของกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมที่ยึดองค์กรผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง (Institution-Focused) เท่านั้น

ท่านสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ Justice by design ได้ที่ <https://jbd.coj.go.th>



*Required

ช่วงอายุของท่าน *

- 18 - 25
- 25 - 35
- 35 - 45
- 45 - 60
- 60 ขึ้นไป

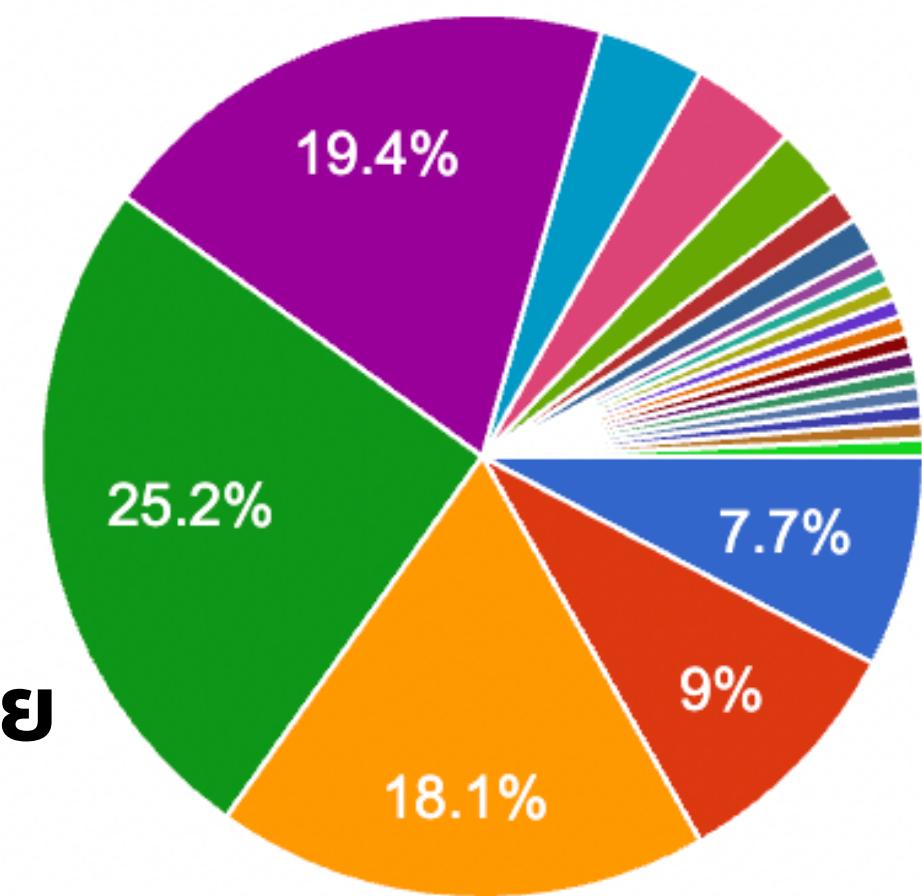
บริการของศาล หรือ การติดต่อราชการศาล ในส่วนใดที่ ล่าช้า ที่สุด

155 responses

ปัญหาหลักรวม 43.3%
อยู่ที่งานคัดถ่ายและงาน
เก็บสำนวน

งานคัดถ่าย

งานเก็บสำนวน



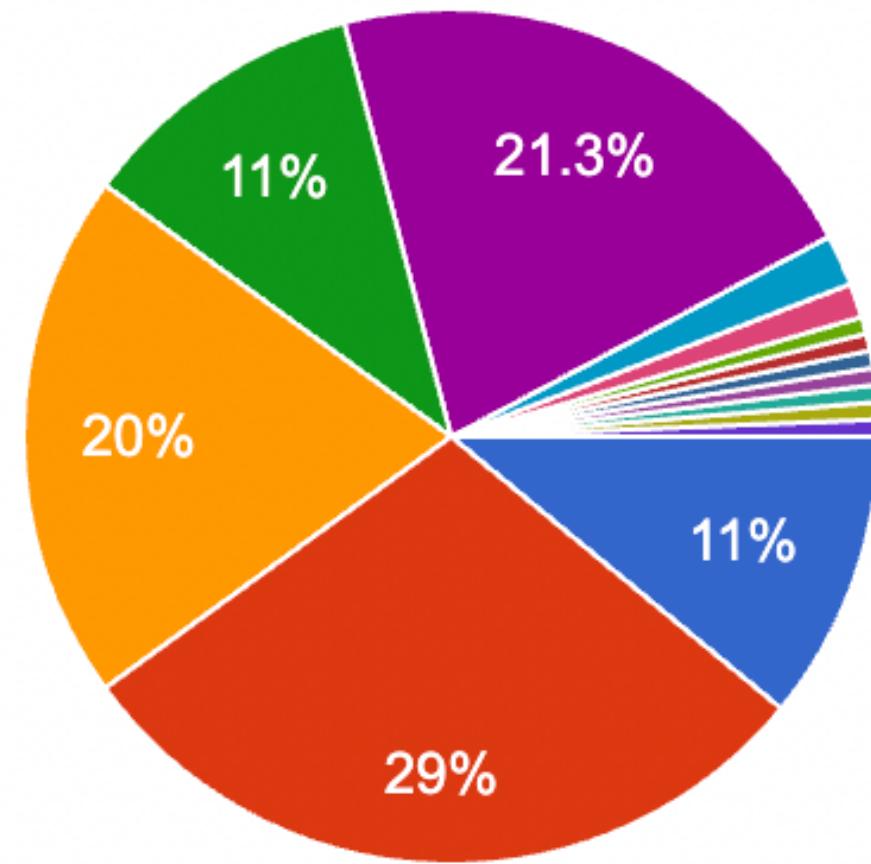
- งานยื่นคำคู่ความ / งานรับฟ้อง
- งานหมาย
- งานเก็บสำนวน
- งานคัดถ่าย
- ห้องพิจารณา
- งานอุทธรณ์ฎีกา
- ไม่มี
- -

▲ 1/3 ▼

ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการใช้บริการที่ ล่าช้าที่สุดดังกล่าว อยู่ที่ระยะเวลาเท่าใด?

155 responses

การให้บริการล่าช้า
52.3% ตอบว่า จะ
มากกว่า 1 วันทำการ



1-3 ชั่วโมง

มากกว่า 5 วัน
ทำการ

- ภายใน 1 ชั่วโมง
- 1-3 ชั่วโมง
- 1 วันทำการ
- 3-5 วันทำการ
- มากกว่า 5 วันทำการ
- -
- ไม่เคย
- มากกว่า 2 เดือน

▲ 1/2 ▼

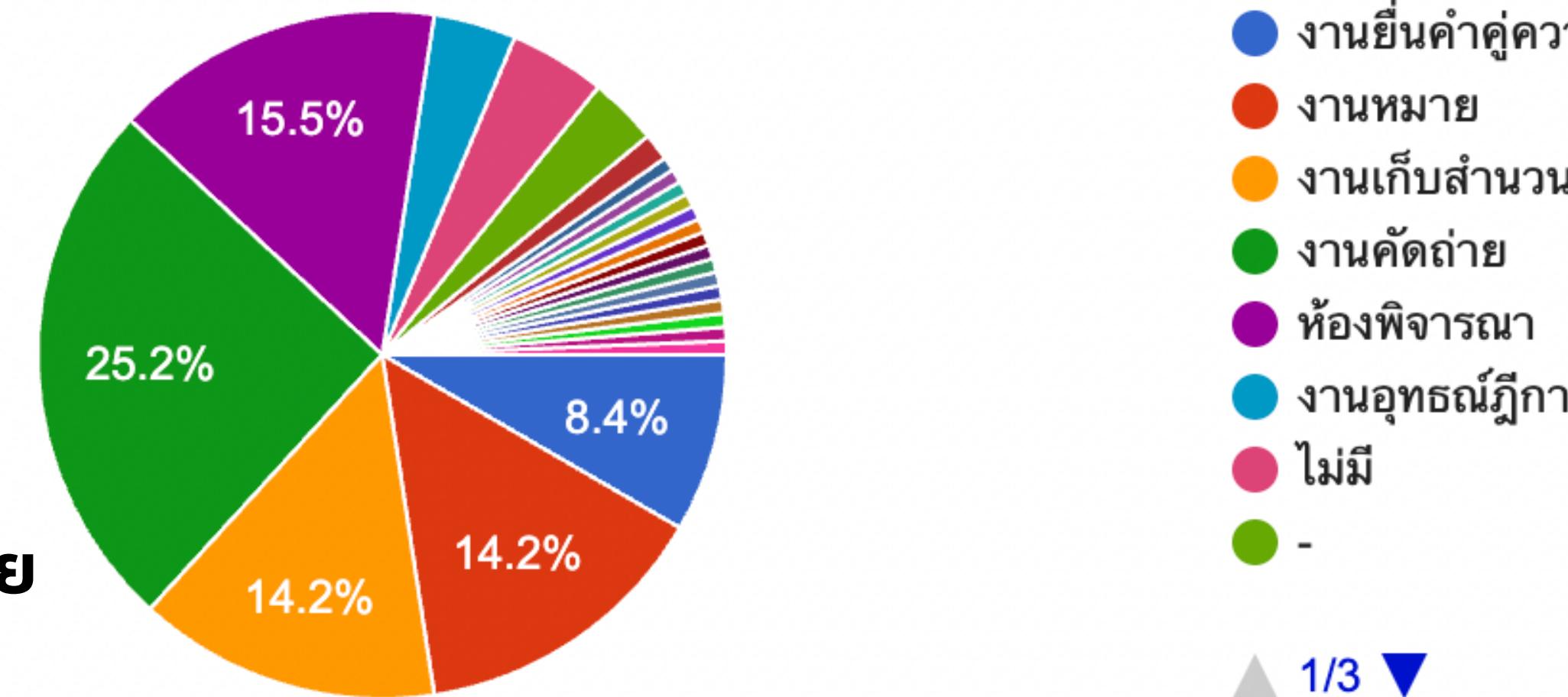
บริการศาล ในส่วนใดที่ท่านอยากให้ปรับปรุงให้มีความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด

155 responses

งานเก็บสำเนวน และคัดถ่าย
(39.4%) เป็นงานสองส่วนกี
ดือเป็นงานหลักที่ อยากให้
ปรับปรุงให้รวดเร็วที่สุด

งานคัดถ่าย

งานเก็บสำเนวน



02.

Design Thinking

PROBLEM

Persona : ประชาชน
ทุกคนที่ใช้บริการศาล

- #รองาน ๆ เม้นอาจจะบั่นทอนหัวใจ
- #จับคงนอนไม่หลับ ถ้าไม่ได้กลับพร้อม
เรอ(เอกสาร)
- #จะต้องกำยังใจ แบบไหนที่เรอจะรัก

02.

การรวมปัญหา

Problem

เราจะทำให้การ "ให้บริการงานคัดถ่ายและสำนวนคดีผู้บุกรุก
ที่เป็นเอกสาร" มีความล่าช้าน้อยลงได้อย่างไร



Detailed Problems

How Might We...?

ทำให้ประชาชนได้รับ
เอกสาร (กระดาษ) ใน
คดีของตนได้อย่างครบ
ถ้วนและรวดเร็ว

ทำให้การบริการของเจ้า
หน้าที่รวดเร็ว แม้ด้วย
กำลังพลที่จำกัด

ทำให้กระบวนการจัดการ
กระดาษ ใช้เวลาในการปรับ
กระบวนการและการ
ดำเนินการจริงน้อยที่สุด

03.

Design Thinking

IDEATION & PROTOTYPE

- **Digitization & Digitalization**

ปรับการทำงานของคลังข้อมูลเป็น Electronic

- **Maximize the Efficiency of the Existing Systems**

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบการ
ทำงานเดิมที่คลุมตัวอยู่

- **Minimize Human Intervention**

ลดการใช้คนในกระบวนการทำงาน ลดเวลา ลด
ความผิดพลาด

03.

องค์ประกอบการให้บริการ

ปัญหาในแต่ละส่วนขององค์ประกอบการให้บริการ -> จากการ "รับฟังปัญหา"

เอกสาร

- การดำเนินเอกสารทั้งหมดยังคงเป็น "กระดาษ" โดยยังไม่มีการแปลงกระดาษเป็นอิเล็กทรอนิกส์
- มีความต้องการใช้เอกสาร 1 ชุดโดยบุคคลมากกว่า 1 คนในเวลาเดียวกัน

ระบบ E-CMS / CIOS

- ระบบมีครบแต่ยังไม่ทำงานเชื่อมโยงกัน
- บางระบบไม่ถูกใช้งานเต็มประสิทธิภาพและความคาดหวัง
- ความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำให้การทำงานกระดชาจ่ายกว่า

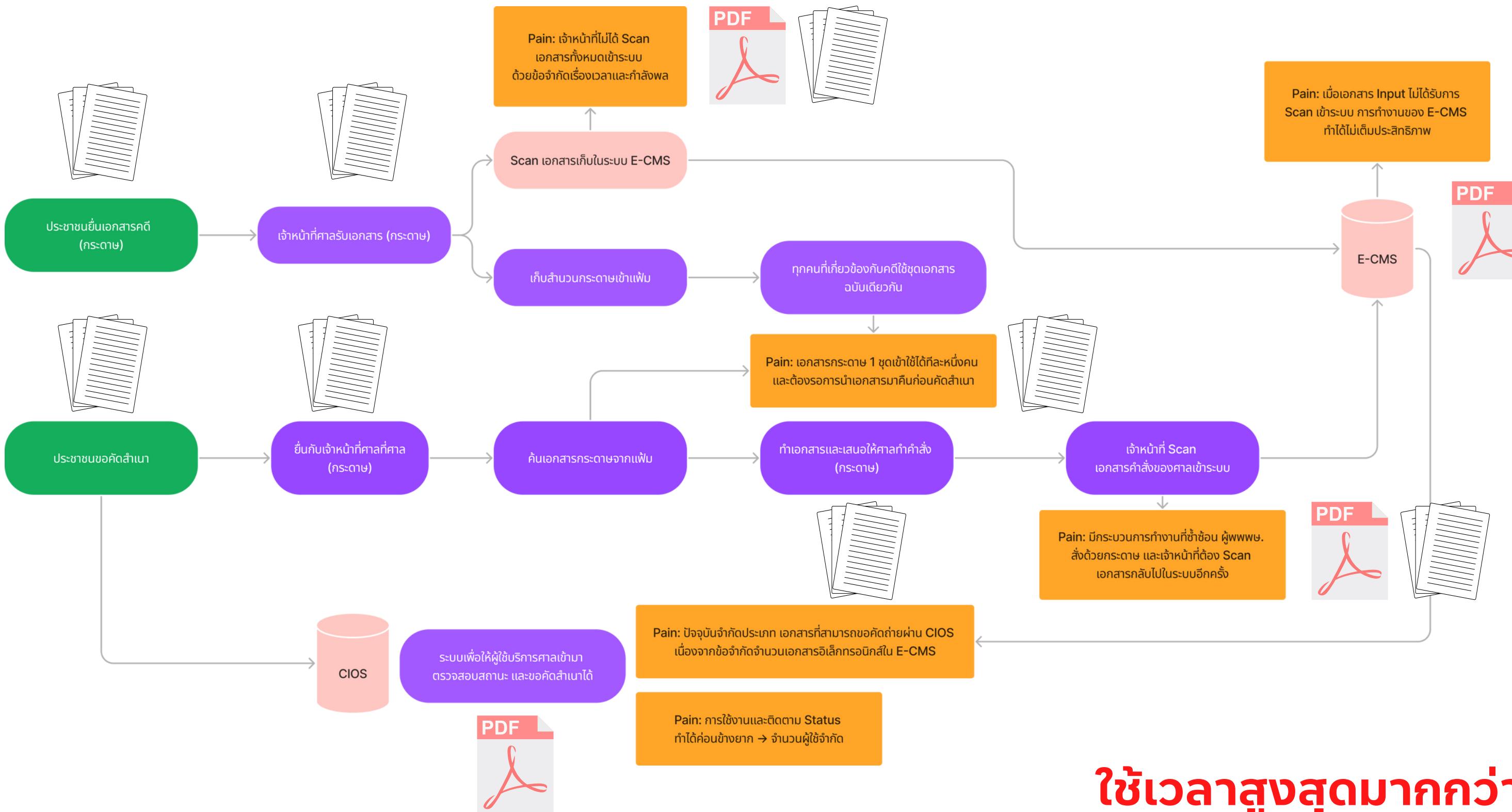
เจ้าหน้าที่ศาล

- เจ้าหน้าที่ศาลมี "จำนวนน้อย"
- เจ้าหน้าที่ศาลมี "Job Tasks มาก"
- ไม่มีมาตรฐานกลางในการทำงาน ไม่มีการวัดผล

ประชาชน

- ไม่รู้ขั้นตอนการดำเนินการ
- ไม่รู้กำหนดระยะเวลาว่า ต้องรอใบอีกนานเท่าไหร่
- ระยะเวลาในการรอเอกสาร ข้ามวัน

As-Is Baseline การคัดถ่ายสำเนาเอกสาร (กระดาษ)



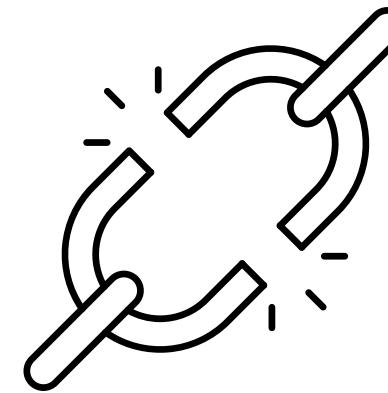
ใช้เวลาสูงสุดมากกว่า 5 วันทำการ

กระบวนการดำเนินการปัจจุบัน

As-Is Baseline

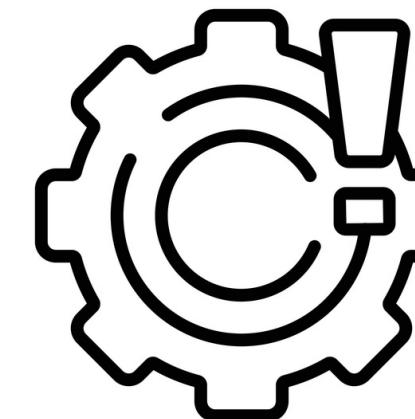
การคัดถ่ายสำเนา (กระดาษ)

Pain Points ที่นำไปสู่ปัญหาความล่าช้า



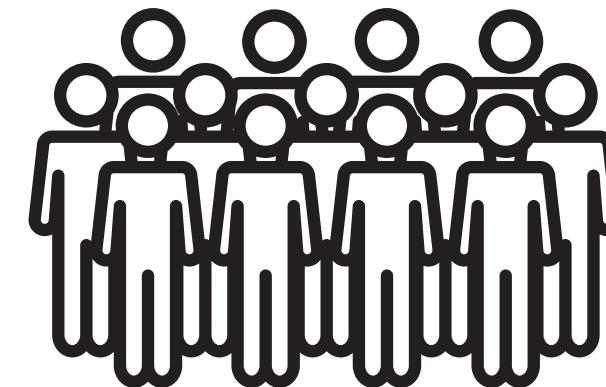
Disconnect

ไม่มีความต่อเนื่อง ยังมีการใช้กระดาษ และ Electronic คู่กัน



Broken System

ระบบ E-CMS / CIOS ที่ดีทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ



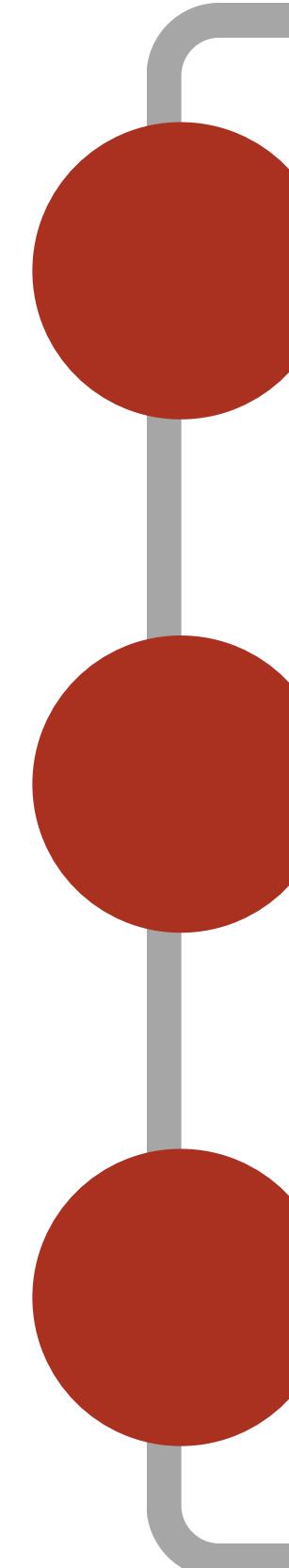
Labor-Intensive

บุคลากรไม่มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน

E-Filing คือ

ตัวอย่างความสำเร็จ ของการแก้ปัญหา

แต่ เพื่อรับประคับ Equal Access to Justice ทางกลุ่มไม่ได้เสนอแนวคิดการบังคับให้ทุกคนมาใช้ E-filing ด้วยการสร้างความยุ่งยากในการทำงานด้วยกระดาษ แต่อยากให้กระบวนการให้บริการของศาลทุกช่องทางมีความสะดวกสบายเท่ากัน



Digitized Document

- เอกสารทั้งหมดทำเป็น Electronic ตั้งแต่แรก
- เอกสารได้รับการจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ไม่ต้องมีการปรินท์กระดาษมาเก็บในแฟ้ม
- ลดเอกสารได้ตามรอบระยะเวลา

Fully Function System

- Input ของเอกสารทั้งหมดเป็น Electronics สามารถเอาข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้เต็มรูปแบบ
- การทำคำสั่งทั้งหมดทำผ่าน Electronics ทั้งหมด
- ระบบการทำงานได้แบบ Standalone ครบวงจร

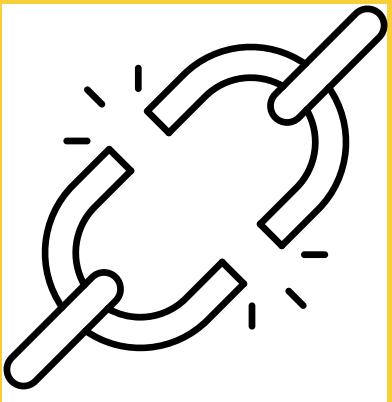
Less Labor Intensive

- ไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่ทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เช่น การ Scan เอกสาร
- ลดการทำงานซ้ำซ้อน และลด Human Error

Solution # 1

เพิ่มช่องทางการส่ง Scanned เอกสารเข้าระบบ

- ผู้งานของศาล
 - ใช้ Outsourced ทำหน้าที่ในการ Scan เอกสารแทนเจ้าหน้าที่ภายในศาล
- ผู้ประชาชน
 - เปิดจุด Scan เอกสารที่ศาล ให้ประชาชน Scan เอกสารได้ด้วยตนเอง
 - เปิดให้ประชาชนส่ง Scanned เอกสารเข้ามาในระบบ CIOS ได้เยอะขึ้น



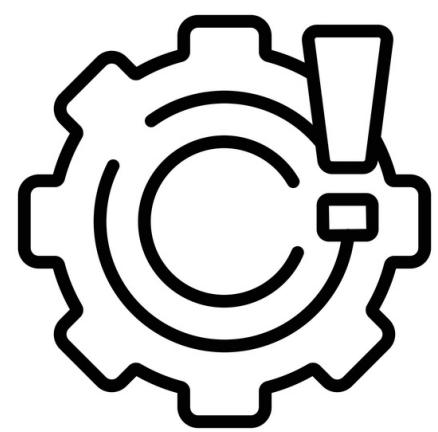
Disconnect
ไม่มีความต้องเนื่อง ยังมีการใช้
กระดาษ และ Electronic คู่กัน

Solution # 2

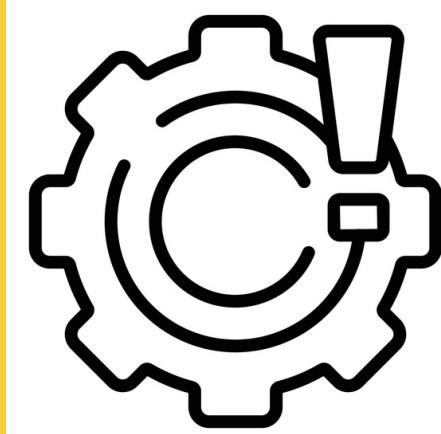
ปรับกระบวนการอนุเมติ เอกสารเป็นอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อเอกสารกั้งหมุดจัดทำเป็น Electronics แล้ว

- ปรับระบบการทำงานของศาลที่ต้องเนื่องจากระบบ CIOS ให้ผู้พิพากษารสามารถสั่งได้แบบออนไลน์
ด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยให้มีผลใช้
สมบูรณ์ทันที
- เจ้าหน้าที่เพียงเก็บเอกสารที่ได้รับการอนุเมติ
อิเล็กทรอนิกส์มาเก็บเป็นหลักฐานตามรอบระยะเวลา
- CIOS สามารถให้บริการ Free ได้แม้เอกสารเยอะ
เพราไม่ต้องปรินท์



Broken System
ระบบ E-CMS / CIOS ที่ดี
ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ



Broken System
ระบบ E-CMS / CIOS ที่ดี
ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

Solution # 3

ปรับ UX / UI ของระบบ CIOS ให้ดีขึ้น

เพื่อให้มีผู้ใช้งานผ่านระบบมากขึ้น

- ปรับ User Experience ของการใช้งานระบบ
 - มีการบอกขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
พร้อมคำอธิบาย
 - เปิดให้สามารถคัดสำเนาเอกสารได้ครบถ้วน
 - ปรับขั้นตอนการดำเนินการให้ง่ายและ
สะดวกขึ้น
- ปรับ User Interface ของระบบให้เข้าใจง่ายขึ้น

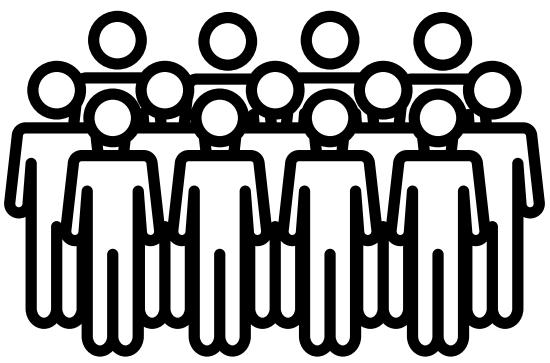
Solution # 4

**บันทึกและเผยแพร่กระบวนการ
งานทำงานที่เป็นมาตรฐาน**

หลังจาก Outsource งานที่ไม่จำเป็นออกไป +

Lean Process กระบวนการทำงานแล้ว

- จัดทำ และเผยแพร่คู่มือการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกับ
 - ขั้นตอนการทำงานแต่ละขั้นตอน
 - ระยะเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอน
- วัดผลการทำงานและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานจาก Statistic ที่ระบบบันทึกได้
- Best Practice Sharing & Award



Labor-Intensive
บุคลากรไม่มีมาตรฐานในการ
ทำงานที่ชัดเจน

Prioritize & Planning

Feasibility is the Key

ทุก Solutions สามารถทำได้เลย

- ศาลมี Infrastructure และ System
พร้อม
- เป็นเพียงการปรับ Function เพิ่ม
Features ของการทำงานเดิม

มีเพียง Solution #2 กี่่ออาจต้องพัฒนา
Scale ระบบขึ้นมาจากโครงสร้างเดิม
(Medium-Term)



04.

Design Thinking

PROTOTYPE & TESTING

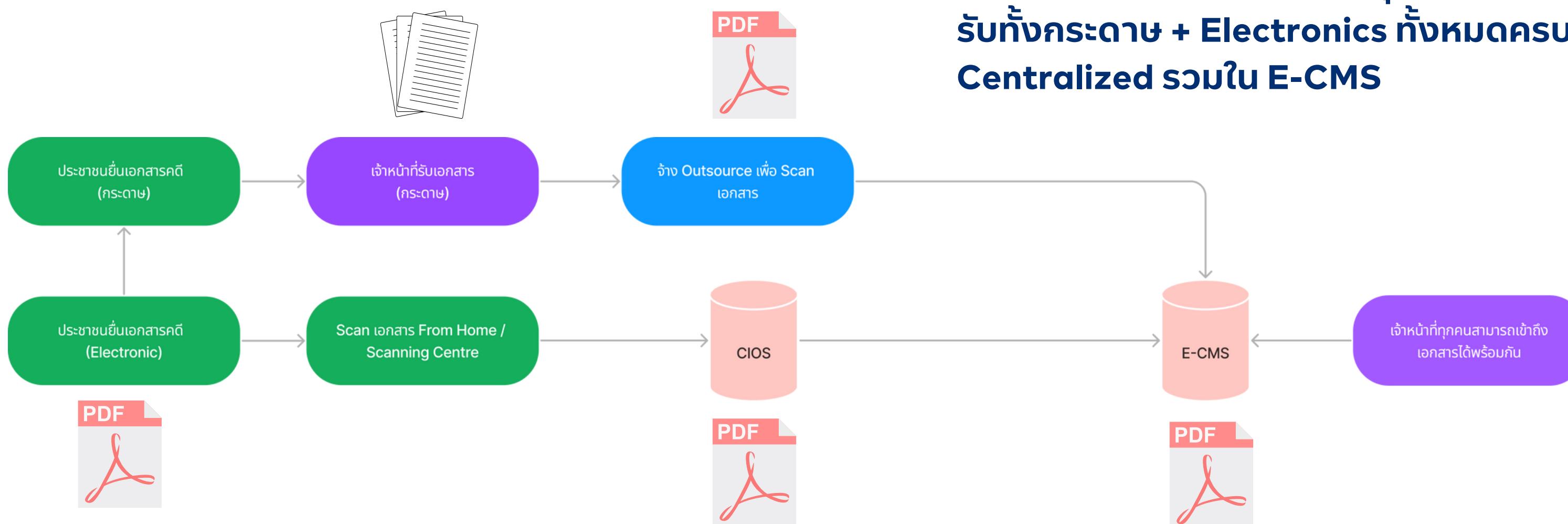
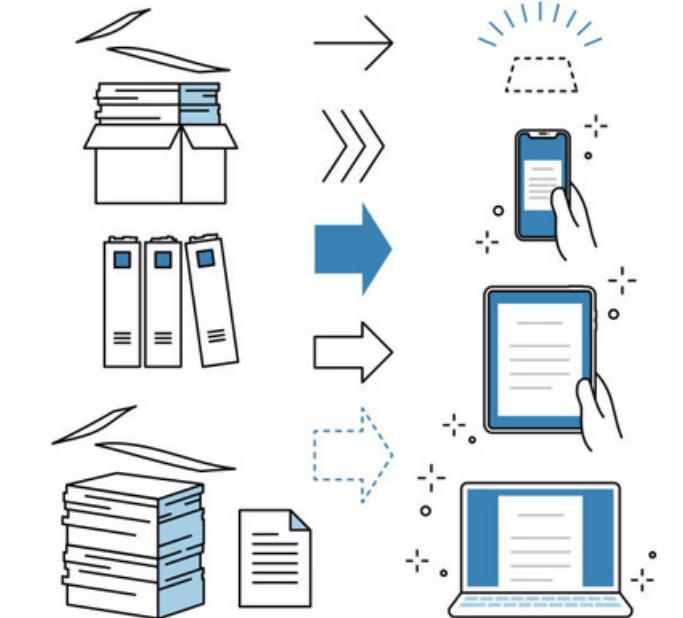
Let's Try Together :)

04.

Solution Rollout

Digitize

นำเข้าเอกสารเป็น Electronics

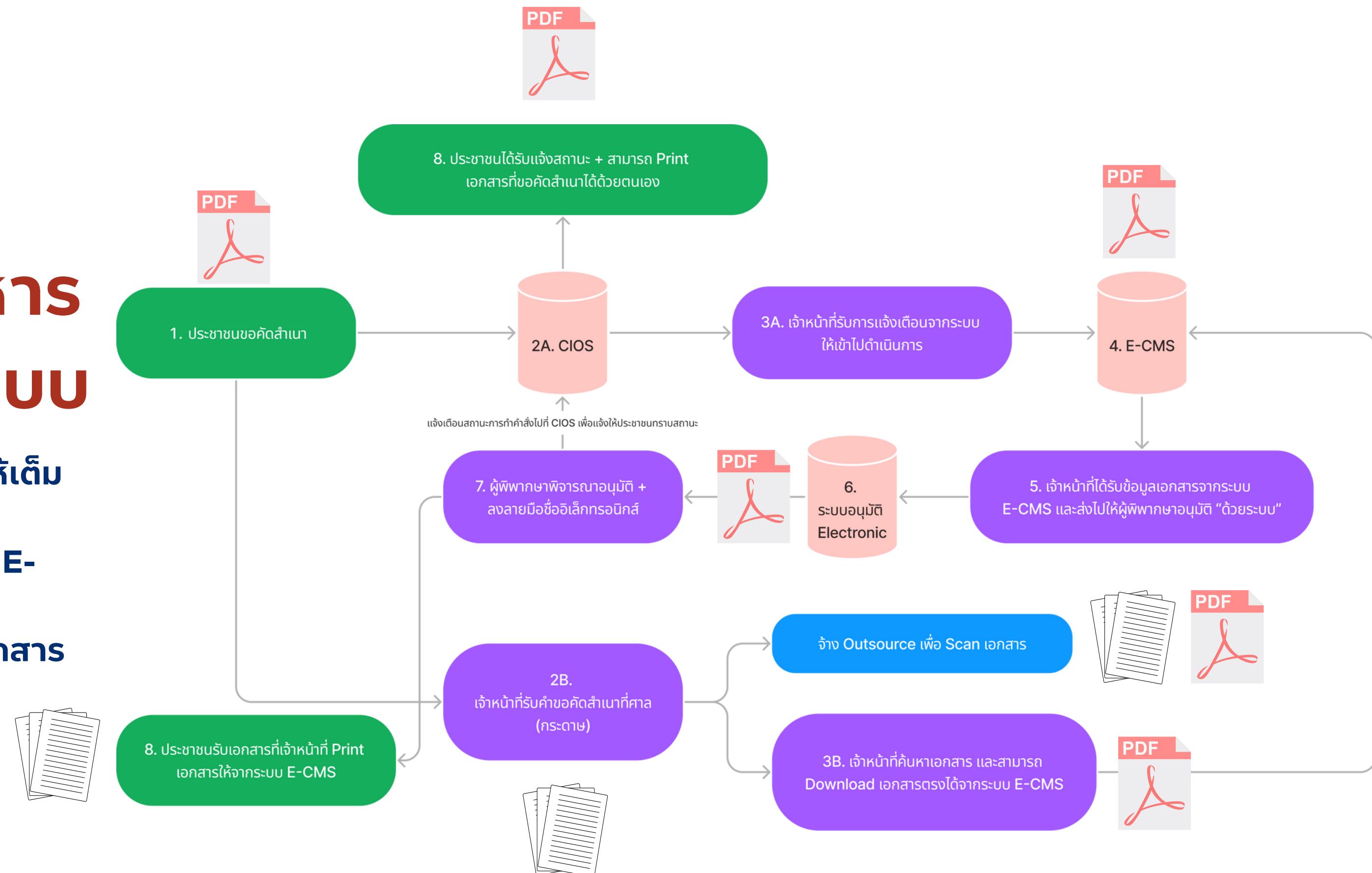


ดำเนินการให้การยื่นเอกสารทุกช่องทางเข้ามาที่ศาล ได้รับทั้งกระดาษ + Electronics ทั้งหมดครบถ้วน -> เก็บ Centralized รวมใน E-CMS

Solution Rollout

Digitalize เข้าถึงและบริหาร เอกสารผ่านระบบ

- ใช้ระบบ E-CMS / CIOS ให้เต็มประสิทธิภาพ
- Scale กระบวนการทำงาน E-filing ที่ทำ Electronic Signature มาใช้อบุมัติเอกสาร ที่ยื่นผ่าน CIOS



The screenshot displays the CIOS - ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม website at cios.coj.go.th/home?page=in_dss. The main content area shows a document titled "แบบฟอร์มที่นักด้วยเอกสารในส้านวนคดี" (Form for filing documents in criminal cases) with the subject "รับเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์" (Receive electronic documents in file format). The form includes sections for "ประจักษ์" (Filing), "ข้อความการให้ร่าง" (Drafting), and "หน่วยงานคดี" (Court unit). A large table lists various documents with details like case number, date, and status. To the right, there's a sidebar with a yellow banner for "เริ่มวันที่ 28 กันยายน 2565" (Starting from September 28, 2565) and a purple box for "นักด้วย 5 ประเภทให้ดำเนินการ" (5 types of documents handled). The bottom navigation bar includes icons for weather, search, and various applications.

Web-based ที่ใช้งานค่อนข้างยาก



User-Friendly Web-Mobile Application

05.

OUR TEAM CONTRIBUTIONS

People-Centered Benefits

05.

Blue Team

Team Members

ทีมงานของเรา รวม Users ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการศาล

- ทนายความ / ที่ปรึกษากฎหมาย
- ผู้พิพากษา
- นักจิตวิทยา

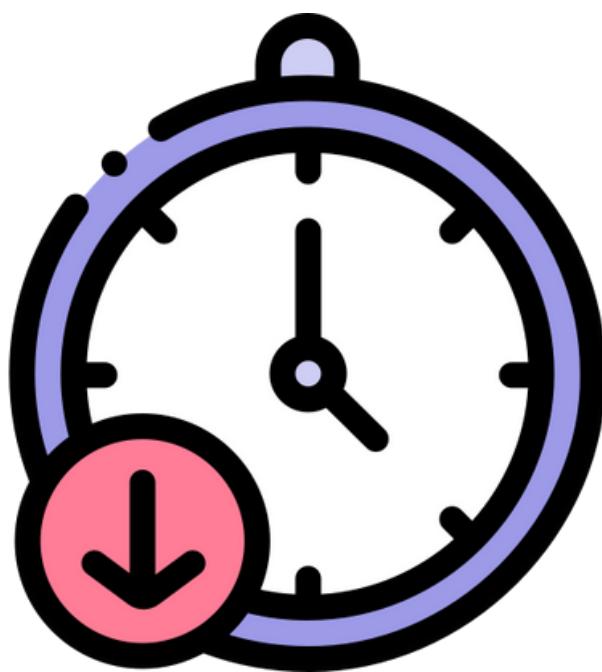
ทีมของเรายังรวมตัวแทนประชาชนทั่วไป และผู้ผ่านประสบการณ์ Tech Innovator

- ตัวแทนภาคเอกชน จากบริษัทที่มีระบบบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ
- LegalTech Startup ที่มาช่วยคิด Tech Solution
- ตัวแทนจากกรมสรรพากร -> Role Model องค์กรที่ได้ Digitize กิจกรรมได้สำเร็จ



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ของประชาชน



ลดเวลา "ของประชาชน" ใน
การติดต่อรับบริการ
เอกสารของศาล



เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ของ "ระบบ" ชี้งี้จะช่วย "ลด
เวลาในการรอใช้บริการ"



"เจ้าหน้าที่" ทำงานได้
ประสิทธิภาพมากขึ้น จึงให้
บริการประชาชน "ได้ดีขึ้น"

OUR BLUE TEAM

กีมงานของเรารวม Users ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ
กระบวนการให้บริการศาล

- ทนายความ / กี่ปรึกษากฎหมาย
- ผู้พิพากษา
- นักจิตวิทยา

กีมของเรายังรวมตัวแทนประชาชนทั่วไป และผู้ฝ่าย

ประสบการณ์ Tech Innovator

- ตัวแทนภาคเอกชน จากบริษัทที่มีระบบบริหารจัดการ
ภายในที่มีประสิทธิภาพ
- LegalTech Startup กีมช่วยคิด Tech Solution
- ตัวแทนจากกรมสรรพากร -> Role Model องค์กรที่ได้
Digitize ทั้งระบบได้สำเร็จ



- ประสบการณ์และ
ความเชี่ยวชาญตรง
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้
เทคโนโลยีแก้ปัญหา
- ความมุ่งมั่น และตั้งใจ
ทำงานด้วยเป้าหมาย
เดียวกัน

Design Challenge #3

เราจะออกแบบระบบการศาล
**ให้รับกวนเวลาของ
ประชาชนให้น้อยที่สุด**
ได้อย่างไร?

**LESS
TIME-CONSUMING**



Less Time-Consuming ประชาชน

- ขอรับเอกสาร (end-to-end) ได้
เองจากบ้าน
- รู้ขั้นตอนการดำเนินการทั้งหมด
ตั้งแต่ต้นจนจบ
- รู้กำหนดเวลาในการรอรับบริการ
ชัดเจน
- Track Status ทั้งหมดได้ชัดเจน
- สามารถบริหารจัดการเวลาในการ
ใช้บริการได้เอง
- แม่มาศาลเจ้าหน้าที่คือให้บริการได้ไว

THANK YOU

Questions & Answer

Get started

Let's Go

