

“กิจกรรมถอดบทเรียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกการจัดการกับปัญหาตามแนวทาง Problem Oriented Approach การระบุปัญหา (Problem Identification) และการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) บนพื้นฐานคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) และสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการยุติธรรม โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผ่านการนำเสนอผลผลิตในรูปแบบแผ่นเดียว (One Concept Paper) กลุ่มละ ๑ ผลงาน และผลผลิตรวมในนามของรุ่น ๑ ผลงาน ซึ่งผู้เข้าอบรมฯ ประกอบด้วย ๑) กลุ่มการเวก ๒) กลุ่มกาสะลอง ๓) กลุ่มจามจุรี ๔) กลุ่มปรีชาติ และ ๕) กลุ่มพุทธรักษา โดยมีบทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ กลุ่มการเวก หัวข้อ “Innovation to Alternative Justice” นวัตกรรมการไกล่เกลี่ย

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช ๒๕๖๒ กำหนดให้คู่กรณีหรือคู่ความสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อช่วยให้หน่วยงานของรัฐและภาคประชาชนสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อันเป็นการดำเนินการให้คู่กรณีหรือคู่ความมีโอกาสเจรจาตกลงกันในการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยข้อพิพาท ทำให้ปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง และเกิดความสมานฉันท์ในการยุติข้อพิพาทภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่บัญญัติไว้บนพื้นฐานของความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย แต่ก็ยังเกิดปัญหาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งล้วนมาจากการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ยาก เสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการดำเนินการมารวมถึงยังภาครัฐยังขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการไกล่เกลี่ย ศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง และเข้าถึง ขาดบุคลากรประจำศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการประสานงานและดำเนินงาน ขาดการประสานความร่วมมือกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขาดงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขาดการพัฒนาการอบรมของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย และขาดอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก รวมถึงระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้ กลุ่มผู้ศึกษาจึงเห็นควรเสนอแนวทางให้มีแพลตฟอร์ม (Platform) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีช่องทางการสื่อสาร การให้ความรู้ให้แก่ประชาชนและผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมข้อพิพาท รวมถึงพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมให้มีทักษะเฉพาะด้าน ในขณะที่เดียวกันแพลตฟอร์ม (Platform) นี้ยังทำหน้าที่ค้นหาหน่วยงานที่ทำหน้าที่เรื่องไกล่เกลี่ย ที่ตรงกับข้อพิพาทของประชาชนผ่านการประมวลผลในรูปแบบ AI ทำให้มีความแม่นยำสูงอันเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมและรูปแบบข้อพิพาทหรือคดีของประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรม โดยจัดทำแพลตฟอร์ม (Platform) ในรูปแบบดิจิทัลในอนาคตต่อไป

กลุ่มที่ ๒ กลุ่มกาสะลอง หัวข้อ “การร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้”

ในปัจจุบันประชาชนจำนวนมากเป็นผู้เสียหายที่ได้รับความเดือนร้อนจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ขาดการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการเข้าแจ้งความ อีกทั้งยังไม่มีเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม และซึ่งปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้รับความสนใจจากทุกภาคส่วน

จากสถิติข้อมูลของสำนักงานกิจการยุติธรรม เหยื่ออาชญากรรมส่วนใหญ่เป็นเหยื่อที่ถูกหลอกลวงหรือถูกแอบอ้าง ประมาณ ๔๔% แต่มีเหยื่อที่แจ้งความเพียง ๓.๓๑% ส่วนเหยื่อที่ไม่แจ้งความมีสัดส่วนสูงถึง ๙๖.๖๙% ซึ่งสะท้อนให้เห็นปัญหาขาดการเข้าถึงและขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม เมื่อประชาชนส่วนใหญ่ไม่แจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ย่อมเกิดผลเสียทั้งต่อตัวผู้เสียหายและต่อสังคมโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในคดีอาญาความผิดอันยอมความได้ หากผู้เสียหายไม่ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนภายในระยะเวลา ๓ เดือน นับแต่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิด คดีเป็นอันขาดอายุความร้องทุกข์ ทำให้ผู้กระทำความผิดลอยนวล และกลับไปกระทำความผิดซ้ำอีกได้ อันเป็นปัญหาทางสังคมที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง จึงสมควรที่จะมีการปรับปรุงระบบรับคำร้องทุกข์ในคดีความผิดอันยอมความได้ ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร สอดคล้องกับสิทธิของประชาชนที่ได้รับการรับรองไว้ตามรัฐธรรมนูญ ด้วยการนำนวัตกรรมมาใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ เป็นการเพิ่มช่องทางบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย ในรูปแบบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน โดยมีการยืนยันตัวตนของผู้เสียหาย การรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล มีระบบประมวลผลคดี (Machine Learning) ที่ช่วยพนักงานสอบสวนในการรวบรวม จัดสรรข้อมูล และจัดทำสำนวนการสอบสวน โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง และผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสัญญาณโทรศัพท์ ผ่านการทำ MOU กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้ระบบการร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้แล้ว ควรที่จะมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และเชื่อมั่นว่าการร้องทุกข์ออนไลน์ในคดีความผิดอันยอมความได้ สามารถใช้ได้จริงและมีผลทางกฎหมายจริง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้ เข้าถึงและเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมมากยิ่งขึ้น

กลุ่มที่ ๓ กลุ่มจามจรี หัวข้อ “แนวทางการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ โดยปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายและจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ”

ด้วยกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยมุ่งเน้นการลงโทษด้วยการคุมขังเป็นหลัก เป็นเหตุให้ประสบกับปัญหาความแออัดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ โดยเฉพาะผู้กระทำความผิดซ้ำซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อตัวผู้กระทำความผิดซ้ำและเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างมาก แม้ว่าในปัจจุบันจะมีบทบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดบทลงโทษผู้กระทำความผิดซ้ำให้หนักขึ้น หรือการกำหนดนโยบายของกระทรวงยุติธรรมในการแก้ไขฟื้นฟู ติดตาม ดูแล บำบัด ผู้กระทำความผิดซ้ำตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถหยุดยั้งการกระทำผิดซ้ำหลังจากพ้นโทษได้ อันเนื่องมาจากปัญหาสาเหตุเชิงสังคม อาทิ ครอบครัวไม่ยอมรับหรือครอบครัวแตกแยก ขาดโอกาสในการประกอบอาชีพที่สุจริต การถูกตีตรา ต้องโทษตามกฎหมาย การตราบาป และปัญหาในกระบวนการยุติธรรมและภาครัฐ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง และกฎหมายซึ่งกำหนดไม่ให้หน่วยงานต่างๆ รับผู้เคยได้รับโทษจำคุกเข้าทำงาน กลุ่มผู้ศึกษาจึงเห็นควรเสนอแนวทางเชิงนโยบายในการแก้ไขปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการรับผู้พ้นโทษเข้าทำงานและการกำหนดลักษณะต้องห้ามในการประกอบอาชีพ และจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ มีหน้าที่กำกับ ดูแล ติดตาม เป็นศูนย์กลางความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ หรือทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับผู้พ้นโทษอย่างเสมอภาค เป็นธรรม รวดเร็วอย่างแท้จริง ควรให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเข้ามามีบทบาทหลักในการช่วยเหลือผู้พ้นโทษอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้ผู้พ้นโทษกลับตนเป็นพลเมืองดีและป้องกันการกระทำผิดซ้ำ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการป้องกัน

อาชญากรรม ลดความขัดแย้ง และร่วมกันคืนคนดีสู่สังคม ในบทบาทหน้าที่ของยุติธรรมชุมชนอีกด้วย และเห็นควรเสนอแนะระดับเรือนจำ/ทัณฑสถาน โดยกรมราชทัณฑ์ควรจะทำแผนการติดตามผู้พ้นโทษกับกลุ่มที่มีความเสี่ยงในการกระทำความผิดซ้ำ และให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมกับองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่น ชุมชน รวมทั้งการเชื่อมประสานรอยต่อระหว่างผู้ต้องขังก่อนพ้นโทษกับครอบครัว ผู้นำชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งกลุ่มผู้ศึกษามีเป้าหมายในการลดอัตราการกระทำผิดซ้ำให้น้อยลงอย่างน้อยร้อยละ ๑๕ ภายใน ๕ ปี สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายรัฐบาลที่มีความจำเป็นต้องยกระดับความสำคัญของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหามาป้องกันการกระทำผิดซ้ำให้เป็นวาระแห่งชาติเข้าสู่การขับเคลื่อนของรัฐบาลต่อไป

กลุ่มที่ ๔ กลุ่มปารีชาติ หัวข้อ “แนวทางการระงับข้อพิพาททางปกครองด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย : ศึกษากรณีการผิดสัญญาแก่นักเรียนทุน”

การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและสมรรถนะสูง เพื่อรองรับทิศทางการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาให้กับผู้รับทุนได้ไปศึกษาเล่าเรียน และนำความรู้ที่ได้กลับมารับราชการหรือปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ ย่อมเกิดประโยชน์กับประเทศชาติโดยรวม แต่จากข้อมูลการผิดสัญญารับทุนโดยใช้กรณีศึกษา ของสำนักงาน ก.พ. พบว่า ปัจจุบันมีจำนวนผู้ที่ผิดสัญญาจำนวนไม่น้อย ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหายต่อภาครัฐ กลุ่มปารีชาติจึงได้ถอดบทเรียนการผิดสัญญารับทุนรัฐบาล เพื่อให้นำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้หัวข้อ “แนวทางการระงับข้อพิพาททางปกครองด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย : ศึกษากรณีการผิดสัญญาแก่นักเรียนทุน” โดยได้เสนอให้มีหลักเกณฑ์กลางเพื่อใช้ในการไกล่เกลี่ยและกำหนดให้มีกลไกการไกล่เกลี่ยในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานต่าง ๆ มาพิจารณาหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน เพื่อลดการสูญเสียทั้งทรัพยากรบุคคลและงบประมาณแผ่นดินที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญา โดยแนวทางไกล่เกลี่ยนี้ สามารถใช้เป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐในฐานะเจ้าของทุน เพื่อใช้ระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการผิดสัญญารับทุน และใช้ในการเทียบเคียงเพื่อร่างหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองประเภทอื่น ๆ เช่น สัญญาพัสดุ สัญญาสัมปทาน สัญญาให้เข้าร่วมจัดทำบริการสาธารณะ

กลุ่มที่ ๕ กลุ่มพุทธรักษา หัวข้อ “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

ศาลปกครองได้เพิ่มช่องทางการฟ้องคดีโดยง่าย สะดวก และประหยัด โดยเปิดใช้ระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt) เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ซึ่งประกอบด้วย ๑) การให้บริการยื่นฟ้องคดีปกครองและส่งเอกสารคำคู่ความต่างๆ ผ่านระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation portal) ๒) การให้ข้อมูลข่าวสารและบัญชีนัดของศาลปกครองผ่านระบบ Application ศาลปกครอง และ ๓) การพัฒนาห้องไตสวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courtrooms) แต่จากสถิติการฟ้องคดีผ่านช่องทางดังกล่าวจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ปรากฏว่ามีผู้ยื่นฟ้องคดีรวม ๖๗๒ คดี (๑.๙๙%) จากคดีที่รับเข้า ๓๓,๘๒๙ คดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-๑๙ ที่คาดว่าจะการใช้งานน่าจะสูงขึ้น ดังนั้น กลุ่มพุทธรักษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหา อุปสรรคในการสร้างการรับรู้ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียในการใช้บริการ e-Admincourt รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสร้างการรับรู้เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้บริการ e-Admincourt เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นเอกสารที่ศาลปกครองโดยตรง ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาการทบทวนเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้อง ๑๖ คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการใช่วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้างต้น

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เนื่องจาก e-Admincourt เป็นนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ประชาชนจึงยังรับรู้ว่ามีระบบฯ ค่อนข้างน้อย ประกอบที่ผ่านมายังเป็นการสร้างการรับรู้เชิงรับและภาพรวม ไม่จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

ที่เข้าถึง/ไม่เข้าถึงเทคโนโลยีอย่างชัดเจน (Customer Segmentation) ระบบบางส่วนยังไม่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน (User Friendly) บุคลากรบางส่วนยังไม่คุ้นชินกับระบบฯ ใหม่ การขาดงบประมาณในการสร้างการรับรู้ระบบฯ ฯลฯ ดังนั้น กลุ่มพุทธรักษา จึงได้นำแนวคิดทางการตลาดดิจิทัล (BCG MATRIX, Product Life Cycle, Content /Digital Marketing) มาพัฒนาการสร้างการรับรู้ ข้อมูลสถิติการฟ้องคดี การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาวิธีการสร้างการรับรู้โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งประกอบด้วย การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Segmentation) แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบดิจิทัล และกลุ่มที่เข้าถึงข้อมูลผ่านการแนะนำด้วยประกาศ แผ่นพับ การอบรม เป็นต้น และเสนอนวัตกรรมเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เข้าถึงและไม่ถึงข้อมูลข่าวสารในชื่อที่เรียกว่า “โครงการศาลปกครองมาแล้ว” (Admincourt Road Show (ARS)) เพื่อทำการตลาดเชิงรุกโดยเข้าไปพบปะกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้มีการวิเคราะห์กลุ่มที่จะใช้สร้างการรับรู้จำแนกตามกลุ่มที่เข้าถึง/ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี เพื่อสร้างภาพลักษณ์และเปลี่ยนตัวตน/ภาพจำ (Rebranding) จากการฟ้องคดีระบบเดิมไปสู่ระบบดิจิทัล โดยบูรณาการหน่วยงานภายในเพื่อประหยัดงบประมาณและร่วมกันสร้างการรับรู้/เผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ให้คำแนะนำ/ให้ความรู้ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการใช้ระบบ e-Admincourt เป็นหลักในการฟ้องคดี พัฒนาศูนย์บริการประชาชนผ่านการฝึกอบรมหรือจัดทำคู่มือการใช้ระบบฯ สร้างเครือข่ายให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชนและหน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึง การอำนวยความสะดวกของประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยกำหนดเป้าหมายให้ฟ้องคดีผ่านระบบฯ ๕๐% ภายในเวลา ๕ ปี

ทั้งนี้ ยศก.๑๗ ได้นำนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการยุติธรรมของทั้ง ๕ กลุ่ม ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการยุติธรรมต้นน้ำ (กลุ่ม ๑ กลุ่ม ๒ และกลุ่ม ๔) กลางน้ำ (กลุ่ม ๕) และปลายน้ำ (กลุ่ม ๓) มาบูรณาการนวัตกรรมของทุกกลุ่มเพื่อเป็นนวัตกรรมฯ ของรุ่น ภายใต้ชื่อนวัตกรรม “**Smart Justice Platform**” ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือ

๑. ออกแบบให้ตอบปัญหาโดยวิเคราะห์ข้อพิพาท (Design Your answer via provide on dispute) : โดยผู้ใช้งานระบบจะต้องลงทะเบียนผ่านขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ระบบจะนำเข้าสู่ e-form ที่ให้ Input ข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทว่าควรฟ้องผ่านระบบ หรือเข้าสู่ ODR ซึ่งข้อพิพาทอาจเป็นทางอาญา ทางแพ่ง หรือทางปกครอง บางกรณีอาจมีความรุนแรงในระดับที่ต้องการแจ้งความร้องทุกข์ ผู้ใช้งานสามารถเลือก e-Criminal Report ที่เชื่อมโยง notify ไปยังพื้นที่ตามที่อยู่ผู้ใช้งานให้ข้อมูล

๒. ค้นพบปัญหาด้วยตนเองและเป็นศูนย์กลางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพียงคลิกเดียว (Find the solution by yourself, E-info center is just one click) : ระบบจะรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้ผู้ใช้งานที่ต้องการจะทราบข้อมูลเชิงลึก ผู้ใช้งานสามารถเลือกนัดหมายผ่านระบบ (E-Appointment) เพื่อพูดคุยกับผู้รู้กฎหมาย (อาจเป็นนิติกรหรือทนายความที่ประจำระบบในวันและเวลาดังกล่าว)

๓. ใช้ Platform ร่วมกัน (Co-operation Platform) : เมื่อได้รับข้อมูลที่เพียงพอจากผู้ใช้งานระบบยังนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analysis) และเสนอแนะให้ไปดำเนินการต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งบางหน่วยงานที่มีการทำระบบไว้แล้ว Platform จะทำหน้าที่เป็นตัวกลาง (medium) ในการส่งต่อตามกฎหมาย PDPA และ MOU

๔. ส่งเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าถึงประชาชนในการดำเนินการเรื่องต่างๆ (Justice Man Supporting all people (Delivery Justice at the door)) อีกช่องทางหนึ่งสำหรับผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล เพียง Download APP จะมีเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าถึงเพื่อดำเนินการเรื่องต่างๆ

ซึ่งนวัตกรรม “**Smart Justice Platform**” ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบวงจรของกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่ง อาญา และทางปกครอง โดยสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการยุติธรรมที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง