



รายงานผลการดำเนินงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันอนุญาโตตุลาการ  
THAILAND ARBITRATION CENTER (THAC)

# รายงานภารกิจหลักและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

## ปีงบประมาณ 2564

### สรุปสาระสำคัญการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถาบันอนุญาโตตุลาการได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดการภารกิจหลักรวมทั้งสิ้น 25,427,400 บาท เพื่อปฏิบัติตามภารกิจหลัก ได้แก่

แผนงาน : แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

**ผลการดำเนินงานภารกิจหลัก** มีผลการดำเนินงานภารกิจหลัก ดังนี้

แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีโครงการสำคัญภายใต้แผนพัฒนาระบบ ดังนี้

- (1) เผยแพร่ความรู้ และข้อมูลที่ต้องเกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือกให้แก่บุคคลทั่วไป
- (2) พัฒนา และส่งเสริมการใช้อนุญาโตตุลาการ และการระงับข้อพิพาทโดยลดมาตรการที่เป็นอุปสรรค และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ
- (3) ยกระดับมาตรฐานของศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกของไทยและผู้ปฏิบัติงานด้าน ADR
- (4) การสร้างความรับรู้เกี่ยวกับสถาบันฯและบริการต่างๆ
- (5) พัฒนาระบบบริการ โดยการเพิ่มจำนวนคดี
- (6) การฝึกอบรม และการขาย Sponsorship เพื่อเพิ่มรายได้ของสถาบัน

#### 1. ผลการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ปรากฏผล ดังนี้

1.1 โครงการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลที่ต้องเกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือกให้แก่บุคคลทั่วไป สถาบันอนุญาโตตุลาการ

สถาบันอนุญาโตตุลาการ ได้จัดทำรายงานสถานการณ์ทั้งสิ้นจำนวน 2 เล่ม คือ

##### (1) รายงานสถานการณ์อนุญาโตตุลาการในประเทศไทย ประจำปี 2563

รายงานสถานการณ์ที่จัดทำอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ซึ่งขณะนี้ได้ดำเนินการจัดทำสัญญาจ้างนักวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลด้านการอนุญาโตตุลาการที่เกิดขึ้นระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2563 โดยข้อมูลที่อยู่ภายในของเขตของสัญญาจ้างจะประกอบด้วยคำพิพากษาศาลฎีกา คำพิพากษาศาลปกครอง

กลาง ศาลปกครองภูมิภาค และศาลปกครองสูงสุด เกี่ยวกับคดีอนุญาโตตุลาการ, สถิติคดีที่ศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาให้บังคับตามคำชี้ขาด ปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาด และเพิกถอนคำชี้ขาด ตามลำดับ, สถิติคดีที่หน่วยงานของรัฐแพ้หรือชนะคดีอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนจำนวนคดีและทุนทรัพย์ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันให้ที่ให้บริการด้านการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย, ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการอนุญาโตตุลาการ ทั้งที่เป็นข่าวสาร การแก้ไขกฎหมาย การตรากฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

โดยฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดทำสัญญาจัดจ้างนักวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ช่วงปลายเดือนธันวาคม 2563 และมีระยะเวลาให้นักวิจัยดำเนินการตั้งแต่กลางเดือนมกราคม 2564 จนถึงปลายเดือนเมษายน 2564 แต่เนื่องจากข้อจำกัดจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดอุปสรรคในการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนักวิจัยจึงได้ส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนดเล็กน้อย

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการจัดทำสัญญาว่าจ้างผู้จัดทำรายงานสถานการณ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว และผู้รับจ้างส่งมอบงานก่อนเวลาที่กำหนดในสัญญา การนี้ สถาบันฯ จึงได้ดำเนินการจัดทำรายงานสถานการณ์อนุญาโตตุลาการ ประจำปี 2563 ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งได้เผยแพร่ผ่านทางช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสถาบันฯ เรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ช่วงปลายเดือนสิงหาคม 2564 ซึ่งเร็วกว่าที่กำหนดเอาไว้เดิม

## (2) รายงานสถานการณ์ด้านการประนอมข้อพิพาทในประเทศไทย ประจำปี 2563

เป็นรายงานสถานการณ์ซึ่งจัดทำอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยรายงานสถานการณ์ฉบับนี้จะได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ความเคลื่อนไหวด้านการประนอม/ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งที่เป็นข่าวสาร การแก้ไขกฎหมาย การตราระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง, จำนวนข้อพิพาท ประเภทของข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการประนอม/ไกล่เกลี่ยของสถาบันฯ ประเภทของข้อพิพาท อัตราความสำเร็จในคดี เป็นต้น ซึ่งเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2563

สำหรับการดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 – กรกฎาคม 2564 นั้น ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานที่ให้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการประนอมข้อพิพาท ได้แก่ ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ แผนกคดีแพ่งและคดีผู้บริโภค, ศาลแพ่ง, กรมการปกครอง, สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กรมบังคับคดี, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), กรมทรัพย์สินทางปัญญา, สมาคมประกันวินาศภัย, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งหน่วยงานได้ประสานและจัดส่งข้อมูลครบถ้วนช่วงประมาณเดือนมิถุนายน 2564 ซึ่งนับว่าล่าช้ากว่า

กำหนดการเดิมเล็กน้อยเนื่องด้วยสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 2019 ทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อประสานงาน และรวบรวมข้อมูลทางสถิติจากหน่วยงานต่างๆ

อย่างไรก็ดี เนื่องจากมีการจัดทำสัญญาว่าจ้างผู้จัดทำรายงานสถานการณ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว และผู้รับจ้างส่งมอบงานก่อนเวลาที่กำหนดในสัญญา การนี้ สถาบันฯ จึงได้ดำเนินการจัดทำรายงานสถานการณ์การระดมข้อพิพาท ประจำปี 2563 ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งได้เผยแพร่ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสถาบันฯ เรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ช่วงปลายเดือนสิงหาคม 2564 ซึ่งเร็วกว่าที่กำหนดเอาไว้เดิม

### (3) วารสารทางวิชาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ ซี

เนื่องด้วย สถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ ซี ได้ดำเนินการจัดทำวารสารทางวิชาการด้านนิติศาสตร์ เป็นครั้งแรก โดยมีความมุ่งหมายที่จะผลักดันให้วารสารดังกล่าวเข้าสู่ฐานข้อมูลของ TCI เพื่อให้เป็นช่องทางหนึ่งสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของนักวิชาการ นักวิจัย ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเรื่องกฎหมาย

อนึ่ง วารสารฉบับนี้จะรวบรวมและเผยแพร่บทความทางวิชาการ บทความวิจัย ปกิณกะกฎหมาย และฎีกาวิเคราะห์ ที่เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ที่น่าสนใจ โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะการระงับข้อพิพาททางเลือกเท่านั้น ซึ่งสำหรับการดำเนินการในปัจจุบันนี้ ได้มีการแต่งตั้งกองบรรณาธิการ และได้อนุมัติตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำวารสาร ไม่ว่าจะเป็นหลักเกณฑ์การแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจทานและให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมที่จะเผยแพร่บทความนั้นๆ ในวารสาร หรือ Peer Review, ค่าตอบแทนของผู้ทรงคุณวุฒิ, รูปแบบของบทความที่จะจัดส่ง, ระบบการตรวจสอบแก้ไขและให้ความเห็นเกี่ยวกับบทความที่จะเผยแพร่, จำนวนวารสารที่จะตีพิมพ์เป็นรูปเล่ม เป็นต้น

ความคืบหน้าในการดำเนินการประจำปีประมาณ 2564 นี้ มีบทความที่ส่งเข้ามาเผยแพร่ในวารสารแล้วทั้งสิ้นจำนวน 5 บทความ คือ เรื่อง “มาตรการคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำชี้ขาดในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ” โดยนางสาวกนกพรพรรณ ชลชวลิต, เรื่อง “คณะกรรมการข้อพิพาท (Dispute Board) ทางเลือกใหม่ของไทยในการบริหารจัดการข้อพิพาท” โดยนายโชคชัย เนตรงามสว่างและนายอุกฤษฏ์ ทรัพย์พรหม และ เรื่อง “ข้อเท็จจริงที่อนุญาโตตุลาการต้องเปิดเผย” โดยนางสาวลีลา เกตุขุนทด, เรื่อง “Latest development in Vietnam Arbitration Law” และเรื่อง “มาตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19” โดย ดร.จิรานุวัฒน์ ธีญญะเจริญ ซึ่งได้ดำเนินการจัดส่งให้ กองบรรณาธิการเพื่อพิจารณาแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินคุณภาพของบทความเรียบร้อยแล้ว อนึ่ง ปัจจุบันนี้ ได้ดำเนินการจัดทำสัญญาจ้างออกแบบและพิมพ์วารสารทางวิชาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ

ซี เรียบร้อยแล้ว โดยเป็นการจัดจ้างเพื่อผูกพันงบประมาณเอาไว้ในเบื้องต้นก่อน เนื่องจากตามแผนการตีพิมพ์ของวารสารจะอยู่ที่ช่วงเดือนธันวาคม 2564 ที่จะถึงนี้

## 1.2 โครงการพัฒนา และส่งเสริมการใช้อนุญาโตตุลาการ และการระงับข้อพิพาท โดยลดมาตรการที่เป็นอุปสรรค และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ

สถาบันอนุญาโตตุลาการได้ทำข้อเสนอเพื่อพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก ได้แก่

### (1) จัดทำรายงานการศึกษาเรื่อง การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีครอบครัว

ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการระงับข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดทำรายงานการศึกษา เรื่อง “การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีครอบครัว” เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยในรายงานฉบับดังกล่าว นักวิจัยได้จัดทำข้อเสนอโดยให้แยกประเภทของข้อพิพาทคดีครอบครัวให้มีความชัดเจนว่าคดีประเภทใดควรเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท คดีครอบครัวที่สามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ และคดีครอบครัวที่ต้องดำเนินการโดยศาลเท่านั้น เนื่องจากปัจจุบันยังเป็นที่ถกเถียงกันในทางวิชาการว่าคดีครอบครัวสามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการได้หรือไม่ และสำหรับประเทศไทยเองแม้ไม่มีข้อห้ามให้ใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทคดีครอบครัว แต่ก็ยังไม่เคยปรากฏในทางข้อเท็จจริงว่ามีคดีเช่นนั้นแต่อย่างใด จึงสมควรกำหนดขอบเขตให้ชัดเจนเช่น กฎหมายอนุญาโตตุลาการสำหรับคดีครอบครัวของต่างประเทศ ซึ่งระบุขอบเขต รวมทั้งกระบวนการเฉพาะทางเกี่ยวกับคดีครอบครัว

อนึ่ง เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2564 ที่ผ่านมานั้นได้ดำเนินการจัดงานสัมมนารับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม หรือ focused group ขึ้น โดยได้รับความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย ผู้แทนจากศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, ผู้แทนจากสำนักอำนวยการประจำศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, ผู้แทนจากกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, ผู้แทนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม รวมทั้งทนายความและผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทในคดีครอบครัวเข้าร่วมสัมมนาและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานการวิจัยและข้อเสนอกฎหมายที่สถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ ซี ได้เสนอขึ้นด้วย ซึ่งฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการระงับข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดส่งข้อเสนอเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกพร้อมรายงานการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2564 ขณะนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้แจ้งส่งบันทึกข้อความตอบรับและความเห็นของปลัดกระทรวงยุติธรรม มายัง ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการแล้ว เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2564 กล่าวโดยสรุปคือ ปลัดกระทรวงยุติธรรมเห็นชอบตามข้อเสนอของสถาบันฯ ในเรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับรูปแบบสำหรับกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีครอบครัว รวมทั้งมาตรการส่งเสริมให้ใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับข้อพิพาทในคดีครอบครัว

## (2) รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง Public policy ของประเทศไทยและต่างประเทศ

เนื่องด้วย อนุสัญญาเวียนอร์กำหนดให้เรื่อง Public Policy เป็นเหตุประการหนึ่งซึ่งศาลหรือองค์กรที่มีอำนาจของประเทศสมาชิกอาจหยิบยกขึ้นมาพิจารณาเพิกถอนหรือปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาดได้เอง อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า ข้อบทในอนุสัญญาเองก็ดี หรือแม้กระทั่งบทบัญญัติในกฎหมายอนุญาโตตุลาการของแต่ละประเทศกลับไม่ได้กำหนดค่านิยมเรื่อง Public Policy เอาไว้อย่างชัดเจน แต่ให้ศาลหรือองค์กรที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจพิจารณาจากพฤติการณ์และข้อเท็จจริงประกอบเป็นรายคดีไป

จากเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทจึงได้จัดทำรายงานการศึกษาและวิจัยแนวทางการตีความเรื่อง Public Policy หรือที่พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ใช้คำว่า “ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน” ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดค่านิยมหรือขอบเขตเอาไว้เป็นการเฉพาะ จึงถือเป็นดุลยพินิจของศาลโดยแท้ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายและแนวทางการตีความในต่างประเทศ

โดยรายงานการศึกษาและวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษากฎหมายและแนวทางของศาลในต่างประเทศไปแล้วทั้งสิ้น 8 ประเทศ ประกอบด้วย สหรัฐอเมริกา, ประเทศสวิสเซอร์แลนด์, ประเทศอิตาลี, ประเทศกาตาร์, สาธารณรัฐประชาชนจีน, ประเทศออสเตรเลีย, ประเทศญี่ปุ่น, ประเทศสิงคโปร์ ตามลำดับ และได้ดำเนินการศึกษาประวัติความเป็นมาตามกฎหมายอนุญาโตตุลาการของไทย ไม่ว่าจะเป็นเหตุแห่งการเพิกถอนหรือปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ, ฐานที่มาและวิวัฒนาการของคำว่า “Public Policy” ตามกฎหมายต่างๆ ของประเทศไทย ตลอดจนแนวคำพิพากษาของศาลไทยที่เกี่ยวข้องกับการตีความเรื่องความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในคดีอนุญาโตตุลาการด้วย

อนึ่ง ฝ่ายอนุญาโตตุลาการได้ดำเนินการจัดทำข้อเสนอเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2564 โดยวางแผนว่าในปีงบประมาณหน้าจะดำเนินการจัดงานสัมมนารับฟังความเห็นเฉพาะกลุ่ม โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศาลยุติธรรม, ศาลปกครอง, หน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการด้านการอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนนักวิชาการด้านกฎหมายอนุญาโตตุลาการ ก่อนจะนำมาปรับปรุงรายงานการศึกษาให้มีความครบถ้วนในข้อมูลทางวิชาการมากยิ่งขึ้น

## (3) ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระเงินตามสัญญาก่อสร้าง พ.ศ. ...

เนื่องจากเรื่องของการชำระเงินตามสัญญาก่อสร้างเป็นข้อพิพาทที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการจัดหาวัสดุสำหรับการก่อสร้าง การจัดหาแรงงาน ฯลฯ นอกจากนี้ , ยังทำให้การดำเนินโครงการก่อสร้างเป็นไปด้วยความล่าช้าอีกด้วย การนี้ เพื่อให้สามารถระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ด้วยความรวดเร็ว ทำให้โครงการก่อสร้าง ไม่หยุดชะงักลงเพราะขาดเงินทุนหมุนเวียน ในหลายประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศออสเตรเลีย ประเทศสิงคโปร์ และประเทศมาเลเซีย จึงได้ตรา

พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระเงินตามสัญญาก่อสร้างและระบบ Adjudication สำหรับเรื่องดังกล่าวขึ้นเป็นการเฉพาะ อาศัยเหตุผลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทจึงได้ศึกษากฎหมายของต่างประเทศ เพื่อนำมาจัดทำเป็น ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการระงับข้อพิพาทอันเกี่ยวกับการชำระเงินตามสัญญาก่อสร้าง พ.ศ. .... ขึ้น ซึ่งได้ดำเนินการในส่วนนี้เรียบร้อยแล้ว

อนึ่ง เพื่อให้ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง ไม่จำกัดกรอบความคิดอยู่ในทางนิติศาสตร์เท่านั้น จึงได้วางแผนว่าจะจัดให้มีการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มขึ้น โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ ชมรมนักกฎหมาย ก่อสร้าง, สถาปนิก, สถาปนิกวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย, สมาคมช่างเหมาไฟฟ้าและเครื่องกลไทย, สมาคมอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย, ที่ปรึกษากฎหมายในสำนักงานกฎหมายระหว่างประเทศ, สำนักงาน อัยการสูงสุด เป็นต้น โดยตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้เดิมนั้น ประสงค์จะจัดงานประชุมในวันที่ 5 พฤษภาคม 2564 แต่ด้วยข้อติดขัดจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จึงมีความ จำเป็นต้องเลื่อนการประชุมออกไปก่อน และเลื่อนกำหนดการใหม่คือวันที่ 8 กรกฎาคม 2564 อนึ่งเมื่อ สถานการณ์ยังคงรุนแรงอยู่ จึงได้มีการเปลี่ยนรูปแบบการประชุมเป็นวิธีการทางออนไลน์แทน ซึ่งได้ จัดการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มไปแล้วเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2564 โดยดำเนินการผ่าน ทาง Zoom อนึ่ง ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดทำรายงานและบันทึก สรุปรายการประชุม รวมทั้งได้นำข้อสังเกตดังกล่าวจากที่ประชุมมาปรับแก้ไขในร่างพระราชบัญญัติว่าด้วย การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระเงินตามสัญญาก่อสร้าง พ.ศ. ... เรียบร้อยแล้ว เช่น การแก้ไข คำนิยามของ “อาคาร” ตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ให้มีความสอดคล้องกับคำนิยามของ “อาคาร” ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร, การกำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านการระงับข้อพิพาทตาม ร่างพระราชบัญญัตินี้ หมายความว่ารวมถึง นิติบุคคลเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านการระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับงานก่อสร้างโดยเฉพาะ, การให้ผู้ค้าประกันมีสิทธิในการเข้าร่วมในกระบวนการระงับข้อพิพาท ตั้งแต่ต้น, แก้ไขเรื่องขอบเขตของสัญญางานก่อสร้างที่ไม่อยู่ภายใต้การบังคับของร่างพระราชบัญญัติฉบับ นี้ (เช่น ตัดเรื่องข้อจำกัดเกี่ยวกับวงเงินตามสัญญางานก่อสร้างที่ไม่อยู่ภายใต้บังคับของร่าง พระราชบัญญัติฯ, การรวมการพิจารณาคดีกรณีคู่พิพาทเป็นคู่สัญญาเดียวกัน และหากรวมกันพิจารณา คดีจะเป็นการสะดวกแก่คู่พิพาท ฯลฯ) เป็นต้น ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาภายในของคณะทำงานร่าง พระราชบัญญัติ ฯ

อนึ่ง คาดว่าจะสามารถจัดการประชุมสาธารณะได้ในช่วงเดือนธันวาคม 2564

#### (4) ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงแก้ไขเรื่องมาตรการคุ้มครองชั่วคราวในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นกฎหมายอนุญาโตตุลาการที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น ปรากฏว่ามีบทบัญญัติเรื่องการกำหนดมาตรการหรือวิธีการคุ้มครองชั่วคราวในกระบวนการอนุญาโตตุลาการเอาไว้ ในมาตรา 16 เพียงมาตราเดียว ซึ่งรับรองอำนาจของศาลในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก บทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้ระบุเอาไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นอำนาจเฉพาะของศาล หรือ Exclusive Power จึงทำให้ที่ ผ่านมา เกิดปัญหาทางปฏิบัติในเรื่องการตีความ รวมทั้งข้อถกเถียงทางวิชาการว่าคณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจ กำหนดมาตรการหรือวิธีการคุ้มครองชั่วคราวหรือไม่ และแม้ว่า คณะอนุญาโตตุลาการออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราว แล้ว คำสั่งดังกล่าวจะมีสภาพบังคับกับคู่พิพาทในคดีมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้จากการศึกษา UNCITRAL Model law on commercial international arbitration ซึ่งถือเป็นกฎหมายต้นแบบของประเทศสมาชิกในการนำไปบัญญัติเป็นกฎหมายอนุญาโตตุลาการภายในของแต่ละ ประเทศพบว่า ในปี ค .ศ.2006 ได้มีการปรับแก้ไขกฎหมายต้นแบบโดยเพิ่มเติมบทบัญญัติที่ให้ คณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจในการออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวได้จากเดิมที่กำหนดให้เป็นอำนาจเฉพาะของศาลเท่านั้น ซึ่งเมื่อกฎหมายต้นแบบมีการแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องมาตรการคุ้มครองชั่วคราวโดยอนุญาโตตุลาการแล้ว แต่ยังไม่ปรากฏว่าพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ .ศ.2545 ได้มีการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายต้นแบบแต่อย่างใด ทั้งนี้ หลักการเช่นนี้มีความจำเป็นและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายโดยกำหนดเอาไว้ในกฎหมายอนุญาโตตุลาการของนานาประเทศ นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้คณะอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดและรับรู้เหตุการณ์ก็จะทำให้การออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของคู่พิพาทที่เลือกใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการเนื่องจากรวดเร็วกว่าการฟ้องคดีต่อศาลนั่นเอง

ด้วยเหตุผลตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการระงอมข้อพิพาท จึงได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าวเท่าที่ปรากฏในกฎหมายต่างประเทศ อาทิ UNCITRAL Model law on commercial international arbitration ,กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศญี่ปุ่น, กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศเยอรมัน, กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศฝรั่งเศส, กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศอินเดีย เป็นต้น โดยศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรการตามกฎหมายไทย อันนำมาสู่การจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุงแก้ไขมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ต่อไป



โดยฝ่ายอนุญาโตตุลาการและประนอมข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดทำข้อเสนอเสร็จสิ้นแล้ว โดยคาดว่าจะสามารถจัดการประชุมสัมมนาความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม รวมทั้งนำเสนอต่อสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม พิจารณานุมัติและให้ความเห็นต่อข้อเสนอและงานวิจัยต่อไป ได้ในปีงบประมาณ 2565

**(5) งานวิจัยเรื่องข้อเท็จจริงที่ต้องเปิดเผย : เหตุที่อาจนำไปสู่การคัดค้านอนุญาโตตุลาการ**

จากรายงานการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับกระบวนการอนุญาโตตุลาการของ Queen's Mary 2018 ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่คู่พิพาทจะเลือกใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ โดยได้เลือกเรื่องความเป็นกลางของคณะอนุญาโตตุลาการมาเป็นลำดับ ที่ 6 ด้วยคะแนนร้อยละ 25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ดังนั้น เรื่องความสามารถในการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ปราศจากอคติ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งเช่นเดียวกันที่ทำให้คู่สัญญาเลือกที่จะใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทในทางระหว่างประเทศ

เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของ ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการ ให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำรายงานการศึกษาและวิจัยฉบับนี้เพื่อนำมาแก้ไขแบบแสดงข้อเท็จจริงของคณะอนุญาโตตุลาการให้ครอบคลุมและลดความเสี่ยงต่อการที่คำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการจะถูกเพิกถอนโดยศาลที่มีอำนาจในอนาคต อนึ่ง รายงานการศึกษานี้ได้รวบรวมแนวทางการวินิจฉัยเกี่ยวกับข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระที่คณะอนุญาโตตุลาการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยของประเทศไทย เช่น การเทียบเคียงกับการคัดค้านผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ซึ่งเป็นแนวทางที่กำหนดเอาไว้ในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530), แนวทางของต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็น International Bar Association (IBA) Guidelines on conflicts of interest in international arbitration ซึ่งได้แบ่งประเภทของข้อเท็จจริงออกเป็น 4 ประเภท ตามระดับความร้ายแรงของข้อเท็จจริง เช่น Non-Waivable Red list ซึ่งเป็นกรณีที่ร้ายแรงเป็นอย่างยิ่ง และถือเป็นเหตุสำคัญที่อนุญาโตตุลาการต้องปฏิเสธไม่รับปฏิบัติหน้าที่เลยทีเดียว, ข้อบังคับและแบบแสดงข้อเท็จจริงของ ICC (International Chamber of Commerce), แนวคำพิพากษาของศาลประเทศอังกฤษ เป็นต้น

สำหรับความคืบหน้าในการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564 นั้น ได้ดำเนินการรวบรวมและจัดทำรายงานการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว รวมทั้งได้เสนอรายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะให้แก่ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบให้บริการด้านงานคดี เพื่อนำไปปรับแก้ในแบบแสดงข้อเท็จจริงของ ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นการยกระดับการดำเนินงานของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น

## (6) รายงานการสำรวจและวิจัยเกี่ยวกับความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศไทย

การดำเนินโครงการสำรวจความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ THAC สถาบันอนุญาโตตุลาการ ได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการให้บริการงานคดีอนุญาโตตุลาการและการระงอมข้อพิพาท การจัดงานสัมมนาอบรมหลักสูตรต่างๆ เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก ทำให้สามารถยกระดับและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก ตลอดจนนำข้อบกพร่องมาพัฒนาระบบการดำเนินงานของหน่วยงานฯ ได้นั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการทำงาน ทั้งในด้านการรับรู้ ภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น การให้บริการขององค์กร ตลอดจนการส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก

ดังนั้น เพื่อให้การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีความเหมาะสมตามหลักวิชาการ ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ในการทำงาน จึงได้ดำเนินโครงการจัดจ้างสำรวจข้อมูลทางการตลาดในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ซึ่งข้อมูลที่ได้นอกจากจะทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของ THAC สถาบันอนุญาโตตุลาการแล้ว ยังจะสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของ THAC สถาบันอนุญาโตตุลาการ เพื่อให้สามารถให้บริการกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ขององค์กรได้ดีต่อไป

โครงการจัดจ้างรวบรวมสำรวจความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก กำหนดกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่ม คือ หนายความจำนวน 150 คน, ที่ปรึกษากฎหมายในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 150 คน, นิสิตและนักศึกษากฎหมายจำนวน 100 คน รวมทั้ง อาจารย์ในมหาวิทยาลัยอีกจำนวน 50 คน โดยโครงการดังกล่าวได้เริ่มดำเนินการไปแล้วตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2564 ที่ผ่านมา และนิดาโพลได้ดำเนินการส่งมอบงานวิจัยมาเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2564

สำหรับผลการวิจัยพอสรุปได้โดยสังเขป คือ (1) หนายความมีความรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ มีความเข้าใจและรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ ร้อยละ 36.67 ส่วนความรู้ด้านการระงอมข้อพิพาท ร้อยละ 26.67 (2) บุคลากรทางกฎหมายในหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน มีความเข้าใจและรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ ร้อยละ 37.01 ส่วนความรู้ด้านการระงอมข้อพิพาท ร้อยละ 40.91 (3) นิสิตและนักศึกษากฎหมาย มีความเข้าใจและรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ ร้อยละ 19.23 ส่วนความรู้ด้านการระงอมข้อพิพาท 52.88 และ (4) อาจารย์ในมหาวิทยาลัย มีความเข้าใจและรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ ร้อยละ 26 ส่วนความรู้ด้านการระงอมข้อพิพาท ร้อยละ 28

## (7) การจัดทำความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างเครือข่าย

การลงนามบันทึกความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ เพื่อการศึกษาวิจัยโดยสถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ให้ข้อมูลหน่วยงานหลักของประเทศไทยและในต่างประเทศ ได้แก่

### 7.1 การกิจด้านการจัดตั้งศูนย์การระงับทางเลือก

สถาบันอนุญาโตตุลาการได้ร่วมมือกับประเทศจีนในการจัดตั้งศูนย์ TCIAC(Thai-Chinese International Arbitration and Mediation Center) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อพิพาทในด้านธุรกิจ และการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะระหว่างประเทศไทย – จีน TCIAC นั้นเป็นศูนย์การระงับข้อพิพาททางเลือก ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการค้า การลงทุน ระหว่างประเทศไทย กับประเทศจีน ที่ในปัจจุบันประเทศจีน คือคู่ค้าอันดับต้นของประเทศ ไทย ไม่ว่าจะในด้านการส่งออกหรือนำเข้าก็ตามการร่วมมือในครั้งนี้จะช่วยส่งเสริม และ สนับสนุนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการค้า และการลงทุน ให้กับคู่พิพาทระหว่างประเทศไทย และประเทศจีนเป็นอย่างดี โดยคาดว่าจะการร่วมมือครั้งนี้จะส่งผลให้มีนักลงทุนจากประเทศจีนเข้ามาใช้สถาบันอนุญาโตตุลาการ THAC มากขึ้น



### 7.2 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ สมาคมเพื่อส่งเสริมการประกอบสัมมาชีพ

สมาคมเพื่อส่งเสริมการประกอบสัมมาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนทางวิชาการ อาทิ การร่วมมือกันดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือก การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมทางวิชาการ การพัฒนาบุคลากรและกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ พร้อมแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร หรือองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก และเป็นการประชาสัมพันธ์การระงับข้อพิพาททางเลือกในช่องทางต่างๆ ของสมาคมเพื่อส่งเสริมการประกอบสัมมาชีพ



### 7.3 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ กรมทรัพย์สินทางปัญญา

กรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยนายจรินทร์ ลักษณวิศิษฏ์ รอง

นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ และ นายสมศักดิ์

เทพสุทิน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ร่วมเป็นสักขีพยานในพิธี

พร้อมด้วย นายบุญยฤทธิ์ กัลยาณมิตร ปลัดกระทรวงพาณิชย์ นายวุฒิ

ไกร ลีวีระพันธุ์ อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา นายพลสิทธิ์ อัครวัฒนา

พร ผู้อำนวยการสถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ผู้บริหารกระทรวงพาณิชย์และกระทรวงยุติธรรม

และข้าราชการร่วมงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ร่วมกับกรม

ทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ ทำให้เข้าถึงได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเป็นการ

ตอบสนองนโยบาย 4.0 ของรัฐบาลด้วย เมื่อโลกเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จะเป็เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน

ประเทศ



### 7.4 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หอการค้า

จังหวัดภูเก็ต และสภาอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

หน่วยงานในจังหวัดภูเก็ต 3 หน่วยงานได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หอการค้าจังหวัดภูเก็ต และสภา

อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน

ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกและการ

เสริมสร้างการรับรู้ในด้านที่เกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือในการ

สนับสนุน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างความรู้เรื่องการ

ระงับข้อพิพาททางเลือกให้กับหน่วยงาน องค์กรทางธุรกิจในจังหวัดภูเก็ต



### 7.5 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ สมาคมการค้าคัสเตอร์เครื่องสำอางไทย

สมาคมการค้าคัสเตอร์เครื่องสำอางไทยพร้อมด้วยคณะได้เข้าเยี่ยมชม

สถาบันและปรึกษาเรื่องความร่วมมือในการใช้การระงับข้อพิพาททางเลือก

การใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการ และขอความรู้ ได้เล็งเห็นว่าข้อมูลที่ได้รับ

ได้จากทางสถาบันฯ นั้นล้วนมีประโยชน์ต่อธุรกิจเครื่องสำอางเป็นอย่างมาก

จึงได้มีการ ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงกับทางสถาบันฯ โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคคลทั่วไปและสมาชิกในสมาคมฯ ได้เห็นถึงประโยชน์และข้อดีของการใช้

การระงับข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการมาเป็นตัวช่วยให้ธุรกิจราบรื่นและเป็นการป้องกันก่อนการเกิดข้อพิพาท

ทั้งนี้ทางสมาคมได้ขอความร่วมมือกับสถาบันฯ ให้จัดงานสัมมนาให้ความรู้กับสมาชิกในสมาคมเพื่อให้สามารถ

นำความรู้ เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการ



## 7.6 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัย

อุบลราชธานี, สภาหอการค้าจังหวัดอำนาจเจริญ, สภาอุตสาหกรรมจังหวัดอำนาจเจริญ, สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดอำนาจเจริญ, สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทยจังหวัดอำนาจเจริญ, เครือข่ายธุรกิจบิสคลับจังหวัดอำนาจเจริญ และ เครือข่าย OTOP จังหวัดอำนาจเจริญ

วัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการและส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น การลงนามร่วมกันครั้งนี้จึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การระงับข้อพิพาทภายในประเทศไทยเติบโตขึ้น ตลอดจนเป็นกรสร้างความเข้าใจในการระงับข้อพิพาททางเลือกให้แก่คนในพื้นที่มากขึ้นอันนำไปตามเป้าหมายของสถาบันฯ



## 7.7 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ สมาคมนักธุรกิจไทยในเมียนมา (TBAM)

มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริม และสนับสนุนความร่วมมือการดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกแก่นักธุรกิจไทยที่ดำเนินการธุรกิจในประเทศเมียนมา ซึ่งการดำเนินการความร่วมมือดังกล่าวเน้นไปที่การสร้างความร่วมมือทั้งด้านการสนับสนุนทางวิชาการ อาทิ การระงับข้อพิพาท การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม วิชาการ การพัฒนาบุคลากร และกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังครอบคลุมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือองค์ความรู้ต่างๆที่มีประโยชน์ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวข้องข้อพิพาททางเลือก



## 7.8 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสถาบันอนุญาโตตุลาการ ประสานความร่วมมือลงนาม MOU ว่าด้วยการนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และการระงับข้อพิพาท มาเป็นทางเลือกใหม่ในการระงับข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของคู่ค้า ลดการยืดเยื้อของปัญหา และภาระอื่นๆที่จะตามมาภายหลัง การประสานความร่วมมือดังกล่าวจึงเป็นการร่วมมือที่ช่วยให้ปัญหาเหล่านั้นลดลงโดยไม่ต้องพึ่งพิงศาล สะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังรักษาความสัมพันธ์ และชื่อเสียงข้อทั้งสองฝ่ายได้



## 7.9 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ สำนักแก้ปัญหาทางานก่อสร้าง (CSA)

นำทีมโดย ศ. ดร. ณรงค์ เหลืองบุตรนาค ผู้อำนวยการสำนักแก้ปัญหาทางานก่อสร้าง (CSA) ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง MOU โดยมี ผศ. ดร. นิสิต อินทมาโน และคุณมัชฌิมธร คัมภีรานนท์ ให้เกียรติมาเป็นพยานในการลงนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือทางวิชาการ และการ



ดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยการประนอมข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการ รวมไปถึงการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การสัมมนา การประชุมทางวิชาการ การพัฒนาบุคลากร และกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก

### 7.10 ลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการ และ สมาคมอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ใน พระบรมราชูปถัมภ์ (TCA)

โดยนางสาวลิซ่า งามตระกูลพานิชนายกสมาคมฯ ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ณ สถาบันอนุญาโตตุลาการ อาคารภิรัช ทาวเวอร์ ชั้น 26 (เอ็มควอเทียร์) โดยมุ่งหวังที่จะส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก เพื่อแก้ปัญหา ลดข้อพิพาท ให้ทุกฝ่ายสามารถดำเนินธุรกิจ ตลอดจนเติบโตอย่างเป็นธรรม และยั่งยืน ซึ่งการดำเนินความร่วมมือดังกล่าวนี้ทั้งสองฝ่ายเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร แลกเปลี่ยนข้อมูล และองค์ความรู้ทางข้อกฎหมายต่างๆ เพื่อลดข้อพิพาทของงานก่อสร้าง ตลอดจนผลักดัน รวมถึงส่งเสริมให้มีการพิจารณาการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการก่อสร้าง และเจ้าของโครงการโดยรวม



### 1.3 ยกระดับมาตรฐานของศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกของไทยและผู้ปฏิบัติงานด้าน ADR

สถาบันอนุญาโตตุลาการได้จัดงานสัมมนาทางสัปดาห์การระงับข้อพิพาททางเลือก”

(3rd THAC International ADR Webinar Series 2021) กำหนดให้มีกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกหลายกิจกรรม และมีองค์กรนานาชาติร่วมมือกับทางสถาบันมากกว่า 10 แห่งทั่วเอเชีย โดยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นการประชุมประจำปีเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นและรับฟังแนวทางการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ และการระงับข้อพิพาททางเลือกอื่นๆ รวมถึงการสร้างเครือข่ายผู้สนใจในการระงับข้อพิพาททางเลือกทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ โดยงานสัมมนาในปี นี้ มุ่งเน้น พัฒนา ส่งเสริม และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในไทยและต่างประเทศ ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในวงการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับนานาชาติ กลุ่มเป้าหมายหลักของงานประกอบด้วย นักธุรกิจ ทนายความบริษัทเอกชน ผู้



พิพากษา ผู้ประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ย นักวิชาการ อาจารย์ และผู้สนใจจากหน่วยงานรัฐและเอกชนที่  
ดำเนินการด้านการประนอม เจริญ ต่อดำเนินข้อพิพาททั้งภายในและระหว่างองค์กร งานสัมมนาในครั้งนี้นับเป็น  
โอกาสอันดีในการร่วมกันสร้างมาตรฐานการอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ การประนอมข้อพิพาท และการ  
ระงับข้อพิพาทออนไลน์ในภูมิภาคนี้

#### 1.4 การสร้างความรับรู้เกี่ยวกับสถาบันฯและบริการต่างๆ

(1) การสร้างความรับรู้โดยการเผยแพร่ข้อมูลบนสื่อออนไลน์เพื่อเผยแพร่  
ความรู้ด้านอนุญาโตตุลาการ การประนอมข้อพิพาท การระงับข้อพิพาท และ  
ข่าวสารต่างๆ ของสถาบันฯ โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทาง ดังนี้ Facebook,  
Line, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube ผลการดำเนินงานการสร้างควม  
รับรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ ดังนี้ สื่อ Facebook จำนวน 313 โพสต์ /  
สื่อ Line โดยมีการโพสต์บน Timeline และ Broadcast Content  
จำนวน 33 โพสต์ / สื่อ Instagram จำนวน 70 โพสต์ / สื่อ Twitter  
จำนวน 50 โพสต์ / สื่อ YouTube จำนวน 75 วิดีโอ

และ ผ่านสื่อเว็บไซต์ต่างๆ โดยมีการนำข่าวสารของสถาบันฯไปเผยแพร่ใน  
เว็บไซต์ต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท  
ทางเลือก รวมถึงข่าวสารอื่นๆ เพื่อสร้างความน่าสนใจและเป็นการ  
เผยแพร่ความรู้บุคคลที่สนใจ กลุ่มเป้าหมาย และประชาชนทั่วไป อาทิ  
คำศัพท์ในการระงับข้อพิพาททางเลือก, การอบรม สัมมนาต่างๆ ที่ทาง  
สถาบันฯจัดขึ้น, วันสำคัญประจำเดือน, การลงนามบันทึกข้อตกลงความ  
ร่วมมือร่วมกับสถาบันต่างๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมผ่านสื่อเพื่อให้ผู้สนใจ  
กลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไป

ได้เข้าร่วมสนุก รวมถึงสร้างความรับรู้เกี่ยวกับสถาบันฯและการระงับข้อพิพาททางเลือกอีกด้วย

(2) การสร้างการรับรู้ผ่านกิจกรรมการต่าง ๆ หรือพัฒนาการให้บริการ รวมไปถึงการเข้าพบลูกค้าเพื่อ  
มอบของชำร่วยและออกบูธงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สถาบันฯ

(3) การจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมและสัมมนาในงานการอบรมสัมมนาที่สำคัญ ซึ่ง  
ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ เพราะได้รับคะแนนในระดับคะแนนรวมมากกว่าร้อยละ 85



**ทรัพย์สินทางปัญญา**

**ลิขสิทธิ์ (Copyright)**  
คือ ทรัพย์สินทางปัญญาที่แสดงออกด้วย ความเป็นมา  
ความหมาย สติปัญญา หรือความคิดสร้างสรรค์  
ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัวและเป็นเอกลักษณ์  
"เฉพาะ" และเป็นสิ่งสร้างสรรค์ขึ้นโดยบุคคล  
หรือกลุ่มบุคคลในรูปของนิติบุคคลหรือ  
องค์กรของรัฐหรือราชการท้องถิ่นตามกฎหมาย  
(Berne Convention) เว้นแต่ไม่ขัดต่อข้อบังคับ เช่น

บทบัญญัติ เป็น วรรณคดี  
ศิลปกรรม วิทยาศาสตร์  
บทประพันธ์ เช่น กวี กวี  
บทละคร ละครเวที  
บทประพันธ์ เช่น ละครวิทยุ ละครโทรทัศน์  
บทประพันธ์ เช่น ละครวิทยุ ละครโทรทัศน์

**ประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา  
ในทางสากลแบ่งเป็น 2 ประเภท**

1. ลิขสิทธิ์ (Copyright)
2. ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม (Industrial Property)

**ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม (Industrial Property)**  
คือ ทรัพย์สินที่จับต้องได้ อันได้แก่ เครื่องจักรกล ความลับ เทคโนโลยี หรือผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ทางอุตสาหกรรม

**สิทธิบัตร** คือ สิทธิที่จะผูกขาดในการผลิต ใช้งาน หรือขายผลิตภัณฑ์ที่ประดิษฐ์คิดค้นขึ้น  
โดยผู้ประดิษฐ์คิดค้นหรือผู้รับโอนสิทธิในระยะเวลาที่กำหนด

**เครื่องหมายการค้า** คือ เครื่องหมายที่แสดงถึงแหล่งที่มาของสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการ  
เพื่อใช้ในการแข่งขันทางการค้า

**สิทธิในเครื่องหมายการค้า** คือ สิทธิที่จะผูกขาดในการใช้เครื่องหมายการค้าที่ตนได้จดทะเบียนไว้  
เพื่อใช้ในการแข่งขันทางการค้า

**สิทธิในแบบจำลอง** คือ สิทธิที่จะผูกขาดในการใช้แบบจำลองที่ตนได้จดทะเบียนไว้  
เพื่อใช้ในการแข่งขันทางการค้า

**สิทธิในสิ่งประดิษฐ์** คือ สิทธิที่จะผูกขาดในการใช้สิ่งประดิษฐ์ที่ตนได้จดทะเบียนไว้  
เพื่อใช้ในการแข่งขันทางการค้า

**สิทธิในสิ่งประดิษฐ์** คือ สิทธิที่จะผูกขาดในการใช้สิ่งประดิษฐ์ที่ตนได้จดทะเบียนไว้  
เพื่อใช้ในการแข่งขันทางการค้า

**THAC**  
Thailand Arbitration Center

(4) พัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM : Customer Relationship Management) เพื่อเป็นฐานข้อมูลและเก็บข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสถาบัน รวมถึงการติดตามลูกค้าที่สนใจใช้บริการสถาบันฯ อีกด้วย

(5) จัดแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวไปตามสื่อต่าง ๆ ในปัจจุบัน ในเรื่องการแต่งตั้ง Ambassador ทูตสันถวไมตรีของสถาบันฯ เพื่อเผยแพร่ สร้างการรับรู้ ขยายกลุ่มเป้าหมายใหม่ หันมาให้ความสนใจในบริการตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถาบันฯ ตามมาตรา 7 (3) เพื่อส่งเสริมความรู้กับเผยแพร่ความรู้ด้านอนุญาโตตุลาการและการระงับข้อพิพาทให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความรู้ และมีอัตราการใช้บริการของทางสถาบันฯ มากยิ่งขึ้น



(6) จัดทำ Corporate Identity การออกแบบอัตลักษณ์ขององค์กร เพื่อสร้างลักษณะเฉพาะขององค์กร สร้างทิศทางของแบรนด์ให้เป็นที่จดจำแก่กลุ่มเป้าหมาย และการขยายภาพพจน์ขององค์กรให้กว้างออกไป



(7) โครงการสำรวจความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกภาคประชาชน

เนื่องด้วยสถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ ซี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2550 โดยมีวัตถุประสงค์ประการหนึ่งในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศไทย ทั้งในส่วนของการอนุญาโตตุลาการและการระงอม ข้อพิพาท ซึ่งที่ผ่านมา สถาบันฯ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อให้บริการทางวิชาการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบทความทางวิชาการ การเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก การจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ต่างๆ

อย่างไรก็ดี เพื่อให้สถาบันฯ รับทราบแนวโน้มความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก เพื่อนำข้อมูลมากำหนดเป็นกรอบนโยบาย รวมทั้งนำมาพัฒนาแนวทางเพื่อให้บริการทางวิชาการรวมทั้งการเผยแพร่ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกต่อไปในอนาคต ดังนั้น ในปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการระงอมข้อพิพาทจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก ภาคประชาชน โดยได้ทำและเผยแพร่แบบสอบถามผ่านทาง Google Drive ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 519 ราย กระจายทั้งในกลุ่มระดับชั้นมัธยมศึกษา ระดับชั้นปริญญาตรี ระดับชั้นอนุปริญญา และระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรี



โดยจากผลการสำรวจทางสถิติสามารถสรุปได้พอสังเขป กล่าวคือ สำหรับเรื่องอนุญาโตตุลาการ มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเคยได้ยินเรื่องการอนุญาโตตุลาการและสามารถตอบคำถามวัดระดับความรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 จำนวนทั้งสิ้น 113 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 21.77 โดยจำนวน 91 ราย (คือร้อยละ 80.53 ของผู้ที่มีความรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ) เห็นว่าการอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการระงับข้อพิพาท ขณะที่ 86 ราย (คือร้อยละ 76.11 ของผู้ที่มีความรู้ด้านการอนุญาโตตุลาการ) ตอบว่าหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นในอนาคตจะเลือกหรือแนะนำให้ผู้อื่นใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการ

สำหรับการระงับข้อพิพาท มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเคยได้ยินเรื่องการระงับข้อพิพาทและสามารถตอบคำถามวัดระดับความรู้ด้านการระงับข้อพิพาทได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 จำนวนทั้งสิ้น 161 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 31.02 โดยจำนวน 136 ราย (คือร้อยละ 84.47 ของผู้ที่มีความรู้ด้านการระงับข้อพิพาท) เห็นว่าการระงับข้อพิพาทเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการระงับข้อพิพาทและหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นในอนาคตจะเลือกหรือแนะนำให้ผู้อื่นเลือกใช้กระบวนการระงับข้อพิพาท)

#### (8) ประกวดแข่งขันบทความเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก

ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2563 ได้ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกและประกาศรายชื่อบทความที่ได้รับการคัดเลือกให้เผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ ของ ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการเรียบร้อยแล้ว ซึ่งประกอบด้วย

(1) บทความเรื่อง “คณะกรรมการข้อพิพาท (Dispute Board) ทางเลือกใหม่ของไทยในการบริหารจัดการข้อพิพาท?” โดยนายโชคชัย เนตรงามสว่าง และนายอุกฤษฏ์ ศรพรหม

(2) บทความเรื่อง “มาตรการคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำชี้ขาดในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ” โดยนางสาวกนกพรรณ ชลชวลิต

(3) บทความเรื่อง “การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการภายใต้ข้อบังคับ THAC” โดยนายฉกาจนิത്യ จุณณะภาต

อนึ่ง ได้ดำเนินการออกประกาศรายชื่อบทความอย่างเป็นทางการแล้วทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ และทางที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของผู้ส่งบทความช่วงกลางเดือนพฤศจิกายน 2563 นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการเผยแพร่บทความดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด 3 บทความ ทางช่องทางต่างๆ ของ ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการเรียบร้อยแล้ว โดยเผยแพร่ในเดือนพฤศจิกายน 2563, ธันวาคม 2563 และมกราคม 2564 ตามลำดับ

## 1.5 พัฒนาระบบบริการ โดยการเพิ่มจำนวนคดี

สถาบันอนุญาโตตุลาการสถาบันฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานของสถาบันฯ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการก้าวไปสู่การบริหารจัดการงานคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการทำหน้าที่ของคนกลางไม่ว่าจะเป็นอนุญาโตตุลาการหรือผู้ประนอม ของสถาบันฯ โดยสถาบันฯ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญๆ ดังนี้

(1) คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับด้านบริหารจัดการงานคดี เช่น คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการประนอมข้อพิพาท คู่มือสำหรับผู้ประนอมประจำสถาบันอนุญาโตตุลาการ คู่มือสำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ปรึกษากฎหมาย เป็นต้น เพราะการบริหารจัดการงานคดีเป็นเสมือนภารกิจหลักของทางสถาบันฯ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลอยู่โดยตลอด เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการให้เทียบเท่าได้ในระดับสากลต่อไป

(2) พัฒนาระบบบริหารจัดการงานด้านคดี เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ระบาดอย่างหนัก ประกอบกับสถาบันฯ มีผู้มาใช้บริการงานด้านอนุญาโตตุลาการและการประนอมเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้มีการรองรับข้อมูลกรณีและบริหารจัดการฐานข้อมูลคดีของสถาบันฯ อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันฯ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบบริหารข้อมูลคดี เพื่อบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลงานคดีของสถาบันฯ ดำเนินการเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(3) สรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการอนุญาโตตุลาการและความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ก่อสร้างและโครงสร้างพื้นฐาน และด้านอื่นๆ เพราะในปัจจุบันสถาบันฯ มีข้อพิพาทด้านก่อสร้างเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ สถาบันฯ จึงเป็นที่ต้องค้นหาผู้ทำหน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาทของสถาบันฯ โดยผู้ที่ทำหน้าที่ซึ่งก็คืออนุญาโตตุลาการต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ด้วยเหตุผลดังกล่าว สถาบันฯ จึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถเพื่อขึ้นเป็นอนุญาโตตุลาการของทางสถาบันฯ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อยกระดับให้สถาบันฯ สามารถทัดเทียมกับนานาชาติได้

นอกจากนี้ปัจจุบัน สถาบันฯ ได้พิจารณากำหนดให้มีการแบ่งประเภทของการขึ้นบัญชีเป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ ออกเป็น 2 ประเภท คือ Panels of THAC และ THAC Distinguished Panels ซึ่งบัญชีประเภท THAC Distinguished Panels นี้ จะเป็นการยกระดับความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญในระดับสูงของผู้ที่ขึ้นเป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ ต่อไป นั่นเอง

อย่างไรก็ตาม ผลจากการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ดังกล่าว ทำให้มีผู้ใช้บริการสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จาก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีรายละเอียดดังนี้

- คดีอนุญาโตตุลาการ รับใหม่ทั้งหมด 14 คดี โดยมีจำนวนทุนทรัพย์ข้อพิพาท ทั้งหมด 7,997,576,916.32 บาท

- คดีประนอมข้อพิพาท รับใหม่ทั้งหมด 11 คดี โดยมีจำนวนทุนทรัพย์ข้อพิพาท ทั้งหมด 17,601,244.49 บาท

- คดีประนอมข้อพิพาท ผ่านระบบ ODR (TalkDD) รับใหม่ทั้งหมด 9 เคส โดยมีจำนวนทุนทรัพย์ข้อพิพาท ทั้งหมด 4,300,000 บาท



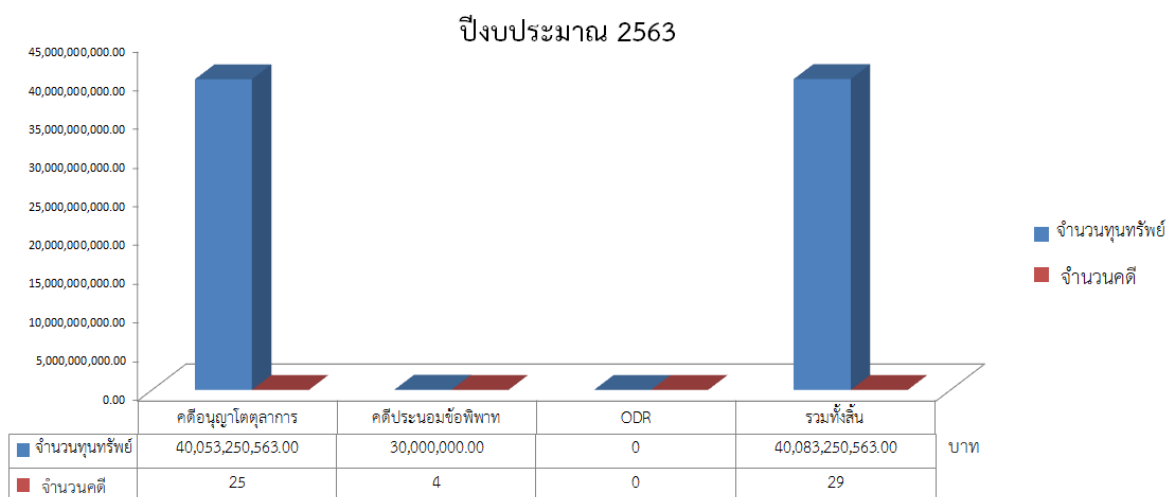
คดีอนุญาโตตุลาการและประนอมข้อพิพาท

ปีงบประมาณ 2564	จำนวนทุนทรัพย์	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	รวม	เสร็จสิ้น	คงค้าง
คดีอนุญาโตตุลาการ	7,997,576,916.32	5	1	3	0	0	1	2	1	1	0	0	0	14	7	7
คดีประนอมข้อพิพาท	17,601,244.49	1	1	1	0	1	2	1	2	2	0	0	0	11	9	2
ODR-THAC	4,300,000.00	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0
ODR-DIP (Free)	-	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	6	5	1
รวมทั้งสิ้น	8,019,478,160.81	6	3	4	4	2	3	3	3	6	0	0	0	34	24	10

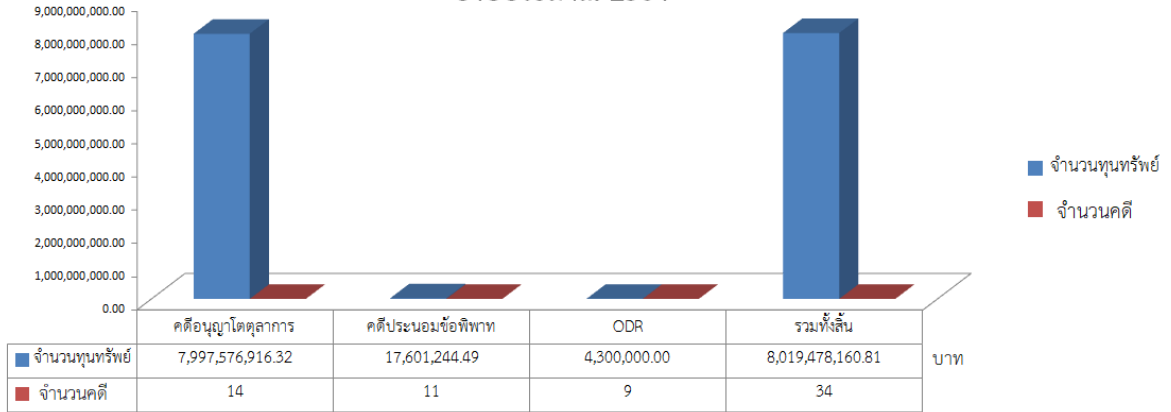
ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564

สำหรับผลจากการพัฒนาระบบงานด้านคดีต่างๆ ดังกล่าว ทำให้มีผู้ที่ประสงค์ที่จะเข้าใช้ บริการงานคดีของสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างต่อเนื่อง

เปรียบเทียบผลงานปีงบประมาณ 2563 และ 2564



ปีงบประมาณ 2564



ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย

ในการให้บริการด้านคดีสถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีการพัฒนาระบบบริหารงานคดีในด้านต่างๆ ทำให้มีลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความประสงค์จะใช้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย จากจำนวนข้อพิพาทที่ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้การดำเนินการด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากกิจกรรมบางอย่าง เช่น การสรรหาผู้เชี่ยวชาญที่จะขึ้นบัญชีเป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ หรือการนำคดีมายื่นเป็นข้อพิพาทของสถาบันฯ เป็นไปได้ยากในสถานการณ์เช่นนี้ ดังนั้น จึงทำให้การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกักิจกรรมดังกล่าวข้างต้น มักจะติดปัญหาจากสถานการณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
2. บุคคลทั่วไปยังไม่รู้จักสถาบันอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทมากเท่าที่ควร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจจะทำให้คู่พิพาทตัดสินใจยากกว่าจะใช้การระงับข้อพิพาทด้วยการอนุญาโตตุลาการหรือการประนอมฯ เนื่องจากอาจจะยังติดระบบศาลในการหาข้อยุติของคดี
3. จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยปัจจุบันยังมีจำนวนไม่มากนัก นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านอนุญาโตตุลาการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านนี้พอสมควร เพราะการสรรหาบุคคลากรที่มีคุณลักษณะดังกล่าวได้ค่อนข้างยากในปัจจุบัน
4. ผู้ใช้บริการด้านอนุญาโตตุลาการยังคงติดระบบการดำเนินคดีทางศาล ด้วยการเอารูปแบบทางศาลมาใช้ปนกับการดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก
5. การรู้จักและความเข้าใจเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกและสถาบันอนุญาโตตุลาการยังจำกัดอยู่เพียงบุคคลบางกลุ่ม

## แนวทางการแก้ไข

1. สถาบันได้ปรับรูปแบบการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทจาก face to face เป็นวิธี Conference หรือวิธี Online แทน
2. สถาบันฯ ได้เร่งดำเนินการสร้างความรับรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท เช่น การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ หรือให้ความรู้ผ่านทางสื่อ Social ต่างๆ มากยิ่งขึ้น
2. สถาบันฯ ได้สร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและหน้าที่ของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงการเข้าใช้ระบบบริการของสถาบันฯ ได้เป็นอย่างดี
3. สถาบันฯ ได้ดำเนินการโดยการยกระดับบัญชีอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ ออกเป็น 2 บัญชี คือ Panels of THAC และ THAC Distinguished Panels เป็นการยกระดับความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญในระดับสูงของผู้ที่ขึ้นเป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ
4. สถาบันฯ สร้างความเข้าใจให้คู่พิพาทหรือประชาชนทั่วไปทราบเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการตามข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั่วไปรับทราบรวมถึงขั้นตอนการดำเนินคดีทางด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกของสถาบันฯ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
5. สถาบันฯ ได้สร้างความรับรู้ และให้ข้อมูลเรื่องการระงับข้อพิพาทต่างๆ รวมถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ ขององค์กร และกลุ่มเครือข่ายขององค์กร ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น Facebook Live เป็นต้น
6. ติดต่อและประสานงานเพื่อเชิญ หน่วยงานรวมถึงองค์กรต่างๆ ของเอกชน และกลุ่มลูกค้า ให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## 1.6 การฝึกอบรม และการขาย Sponsorship เพื่อเพิ่มรายได้ของสถาบัน

(1) การพัฒนาการฝึกอบรมเพื่อให้มาซึ่งรายได้ มีผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนดำเนินโครงการ ดังนี้

โครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)	รายได้ (บาท)
1. หลักสูตรเทคนิคการเจรจาและการประนอมเพื่อยุติข้อพิพาท (Negotiation and Mediation Advocacy)	19	107,820
2. หลักสูตรการดำเนินคดีอนุญาโตตุลาการ (Thai Arbitration Training Course)	10	15,070
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>122,890</b>

(2) สถาบันอนุญาโตตุลาการได้จัดทำแผนการเพื่อนำเสนอขายคอร์สการอบรมต่างๆ ของสถาบัน และการขอ Sponsor เป็นแผนรายปี และเสริมด้วย Sponsor แพลนย่อย แยกตาม Event มีการตอบรับสนับสนุนแพ็คเกจสปอนเซอร์รายปี จำนวน 5 แห่ง รวมเป็นเงินจำนวน 615,000 บาท

**THAC**  
THAILAND ARBITRATION CENTER

**THAC INTERNATIONAL ADR Webinar Series 2021**

**SPONSORSHIP PACKAGES**

Benefits	Gold (50,000 THB)	Silver (30,000 THB)	Bronze (10,000 THB)
1. Panel speaker slot.	2 speakers	1 speaker	-
2. Display logo on screens during the event (17 sessions)	Yes	Yes	Yes
3. Logo on flyer and banner in social media, website and email.	Yes	Yes	Yes
4. Feature profile in E-booklet to participants. (Approx. 2,500 persons)	2 pages	1 page	-
5. Verbal thanks by MC on ending of each session.	Yes	Yes	Yes

Supporting Partners:

Co-organizer:

THAC THAILAND ARBITRATION CENTER

## 2. ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย

(1) ผลจากการพัฒนาระบบงานคดีต่างๆ ดังกล่าว ทำให้มีผู้แจ้งความประสงค์ที่จะเข้าใช้บริการงานคดีของสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างต่อเนื่อง จากจำนวนข้อพิพาทและทุนทรัพย์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน

(2) การสร้างความรู้ผ่านกิจกรรมและงานสัมมนาต่างๆ ดำเนินการไปได้ตามเป้าหมายและได้รับผลการตอบรับเป็นอย่างดี

(3) การสร้างเพิ่มช่องทางใหม่ๆ ในการสร้างรายได้ให้สถาบันฯ ได้แก่ การขาย Sponsor นับว่ามีผลตอบรับที่ดีที่สุดสามารถเพิ่มรายได้ให้กับสถาบันฯ ได้

## 3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

(1) เนื่องจากบุคคลทั่วไปยังไม่รู้จัก สถาบันอนุญาโตตุลาการ หรือกระบวนการอนุญาโตตุลาการและการระงับข้อพิพาทมากเท่าที่ควร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจจะทำให้คู่พิพาทตัดสินใจกว่าจะใช้การระงับข้อพิพาทด้วยการอนุญาโตตุลาการหรือการระงอมฯ เนื่องจากอาจจะยังติดระบบศาลในการหาข้อยุติของคดี

(2) เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญด้านอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยปัจจุบันยังมีจำนวนไม่มาก นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านอนุญาโตตุลาการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านนี้พอสมควร เพราะการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะดังกล่าวได้ค่อนข้างยากในปัจจุบัน

(3) ผู้ใช้บริการด้านอนุญาโตตุลาการยังคงติดระบบการดำเนินคดีทางศาล ด้วยการเอารูปแบบทางศาลมาใช้ปนกับการดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก

(4) การรู้จักและความเข้าใจเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกและสถาบันอนุญาโตตุลาการ ยังจำกัดอยู่เพียงบุคคลบางกลุ่ม

(5) จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้การดำเนินการด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากกิจการบางอย่าง เช่น การสรรหาผู้เชี่ยวชาญที่จะขึ้นบัญชีเป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ หรือการนำคดีมาขึ้นเป็นข้อพิพาทของสถาบันฯ เป็นไปได้ยากในสถานการณ์เช่นนี้ ดังนั้น จึงทำให้การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกักิจกรรมดังกล่าวข้างต้น มักจะติดปัญหาจากสถานการณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

#### 4. แนวทางการแก้ไข

(1) สถาบันฯ ได้เร่งดำเนินการสร้างความรับรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับ การอนุญาโตตุลาการและการระงับข้อพิพาท เช่น การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ หรือให้ความรู้ผ่านทางสื่อ Social ต่างๆ มากยิ่งขึ้น

(2) สถาบันฯ ได้สร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและหน้าที่ของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงการเข้าใช้ระบบบริการของสถาบันฯ ได้เป็นอย่างดี

(3) สถาบันฯ ได้ดำเนินการโดยการยกระดับบัญชีอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ ออกเป็น 2 บัญชี คือ Panels of THAC และ THAC Distinguished Panels เป็นการยกระดับความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญในระดับสูงของผู้ที่ขึ้นเป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันฯ

(4) สถาบันฯ สร้างความเข้าใจให้คู่พิพาทหรือประชาชนทั่วไปทราบเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการตามข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั่วไปรับทราบรวมถึงขั้นตอนการดำเนินคดีทางด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกของสถาบันฯ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

(5) สถาบันฯ ได้สร้างความรับรู้ และให้ข้อมูลเรื่องการระงับข้อพิพาทต่างๆ รวมถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ ขององค์กร และกลุ่มเครือข่ายขององค์กร ผ่านโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น Facebook Live เป็นต้น

(6) ติดต่อและประสานงานเพื่อเชิญ หน่วยงานรวมถึงองค์กรต่างๆ ของเอกชน และกลุ่มลูกค้า ให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาเพิ่มมากยิ่งขึ้น



# โครงการและแผนงานที่จัดทำในปีงบประมาณ 2565

## 1. รายงานสถานการณ์อนุญาโตตุลาการในประเทศไทย ประจำปี 2564

**หลักการและเหตุผล :** สถาบันอนุญาโตตุลาการ ที่ เอช เอ ซี (“สถาบันฯ”) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550 โดยมีพันธกิจประการหนึ่งในการส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกไม่ว่าจะเป็นการอนุญาโตตุลาการ หรือ การประนอมข้อพิพาท ซึ่งที่ผ่านมา สถาบันฯ ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารสำหรับการเผยแพร่ความรู้มาเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงเอกสารทางวิชาการแต่ละฉบับให้มีความครบถ้วนทางวิชาการ ทันสมัย และเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยในปีงบประมาณ 2565 นี้ โครงการจัดทำรายงานสถานการณ์อนุญาโตตุลาการจะจัดทำอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลด้านการอนุญาโตตุลาการที่เกิดขึ้นระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2564 เช่น คำพิพากษาศาลฎีกา คำพิพากษาศาลปกครองกลาง ศาลปกครองภูมิภาค และศาลปกครองสูงสุด ที่เกี่ยวข้องกับคดีอนุญาโตตุลาการ, สถิติคดีที่ศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาให้บังคับตามคำชี้ขาด ปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาด และเพิกถอนคำชี้ขาด ตามลำดับ, สถิติคดีที่หน่วยงานของรัฐแพ้หรือชนะคดีอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนจำนวนคดีและทุนทรัพย์ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันให้ที่ให้บริการด้านการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย, ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการอนุญาโตตุลาการ ทั้งที่เป็นข่าวสาร การแก้ไขกฎหมาย การตรากฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นเอกสารทางวิชาการด้านการอนุญาโตตุลาการที่มีความครบถ้วน สามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการที่มีความน่าเชื่อถือได้
2. เพื่อใช้สำหรับการแจกจ่ายให้แก่บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกในงานสัมมนาทางวิชาการต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยสถาบันฯ รวมทั้งมอบให้แก่สำนักงานผู้แทนสาขาของสถาบันฯ

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถเผยแพร่รายงานสถานการณ์อนุญาโตตุลาการ ที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านการอนุญาโตตุลาการ ที่ได้รวบรวมขึ้นระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2564 และสามารถเผยแพร่ได้ทั้งรูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งรูปเล่ม

## 2. รายงานสถานการณ์ด้านการประนอมข้อพิพาทในประเทศไทย ประจำปี 2564

**หลักการและเหตุผล :** สถาบันอนุญาโตตุลาการ ที่ เอช เอ ซี (“สถาบันฯ”) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550 โดยมีพันธกิจประการหนึ่งในการส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกไม่ว่าจะเป็นการอนุญาโตตุลาการ หรือ การประนอมข้อพิพาท ซึ่งที่ผ่านมา สถาบันฯ ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารสำหรับการเผยแพร่ความรู้มาเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงเอกสารทางวิชาการแต่ละฉบับให้มีความครบถ้วนทางวิชาการ ทันสมัย และเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยในปีงบประมาณ 2565 นี้ โครงการจัดทำรายงานสถานการณ์การประนอมข้อพิพาทได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

เป็นปีที่ 4 โดยรายงานสถานการณ์ฉบับนี้จะได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ความเคลื่อนไหวด้านการประνομ/ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งที่เป็นข่าวสาร การแก้ไขกฎหมาย การตราระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง, จำนวนข้อพิพาท ประเภทของข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการประνομ/ไกล่เกลี่ยของสถาบันฯ ประเภทของข้อพิพาท อัตราความสำเร็จในคดี เป็นต้น ซึ่งเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2564 สำหรับข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับคดีการประνομข้อพิพาท /การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะได้เก็บรวบรวมจากหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการประνομข้อพิพาท ได้แก่ ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ แผนกคดีแพ่งและคดีผู้บริโภค, ศาลแพ่ง, กรมการปกครอง, สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กรมบังคับคดี, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), กรมทรัพย์สินทางปัญญา, สมาคมประกันวินาศภัย, สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อใช้เป็นเอกสารทางวิชาการด้านการประνομข้อพิพาทที่มีความครบถ้วน สามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการที่มีความน่าเชื่อถือได้
2. เพื่อใช้สำหรับการแจกจ่ายให้แก่บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกในงานสัมมนาทางวิชาการต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยสถาบันฯ รวมทั้งมอบให้แก่สำนักงานผู้แทนสาขาของสถาบันฯ

### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

สามารถเผยแพร่รายงานสถานการณ์การประνομข้อพิพาท ที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านการประνομข้อพิพาท ที่ได้รวบรวมขึ้นระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2564 และสามารถเผยแพร่ได้ทั้งรูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งรูปเล่ม

### **3. วารสารทางวิชาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ ซี**

**หลักการและเหตุผล :** เนื่องด้วย สถาบันอนุญาโตตุลาการ ที เอช เอ ซี ได้ดำเนินการจัดทำวารสารทางวิชาการด้านนิติศาสตร์ เป็นปีที่สอง โดยมีความมุ่งหมายที่จะผลักดันให้วารสารดังกล่าวเข้าสู่ฐานข้อมูลของ TCI เพื่อให้เป็นช่องทางหนึ่งสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของนักวิชาการ นักวิจัย ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเรื่องกฎหมาย(ซึ่งจะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 3ปี จึงจะเข้าหลักเกณฑ์ในการได้รับพิจารณาเข้าสู่ฐานข้อมูลของ TCI)โดยวารสารฉบับนี้จะรวบรวมและเผยแพร่บทความทางวิชาการ บทความวิจัย ปกิณกะกฎหมาย และฎีกาวิเคราะห์ ที่เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ที่น่าสนใจ โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะการระงับข้อพิพาททางเลือกเท่านั้น ซึ่งในปีงบประมาณ 2565 นอกจากจะมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านนิติศาสตร์เข้าเผยแพร่บทความทางวิชาการด้านนิติศาสตร์ในวารสารฉบับนี้แล้ว คณะทำงานก็ได้วางแผนว่าจะมีการจัดโครงการประกวดบทความทางวิชาการสำหรับนักวิชาการตลอดจนนิสิตนักศึกษาในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยต่างๆ โดยผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับเงินรางวัลตอบแทน รวมทั้งได้รับการเผยแพร่บทความนั้นๆ ในวารสารทางวิชาการของสถาบันฯ ด้วย

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเสนอบทความทางวิชาการและบทความวิจัยที่มีคุณภาพ ที่แสดงถึงประโยชน์ทั้งเชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) ที่นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ในเชิงปฏิบัติการ (Managerial Contributions) นักวิจัยหรือผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือต่อยอดการวิจัยที่ครอบคลุมเนื้อหาที่เป็น สหวิทยาการทางด้านนิติศาสตร์ ด้านสังคมศาสตร์ ตลอดจนสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมในการเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ การทำวิจัยและการพัฒนาผลงานวิชาการ ของนักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ ผู้บริหาร นักศึกษา นักธุรกิจ และประชาชนผู้สนใจด้านนิติศาสตร์ ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกเท่านั้น

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถเผยแพร่วารสารทางวิชาการของสถาบันฯ ที่รวบรวมบทความต่างๆ ด้านนิติศาสตร์ที่น่าสนใจ โดยสามารถเผยแพร่ได้ทั้งรูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งรูปเล่ม

## 4. ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงแก้ไขเรื่องมาตรการคุ้มครองชั่วคราวในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

**หลักการและเหตุผล :** พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายอนุญาโตตุลาการที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น ปรากฏว่ามีบทบัญญัติเรื่องการกำหนดมาตรการหรือวิธีการคุ้มครองชั่วคราวในกระบวนการอนุญาโตตุลาการเอาไว้ ในมาตรา 16 เพียงมาตราเดียว ซึ่งรับรองอำนาจของศาลในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เนื่องจาก บทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้ระบุเอาไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นอำนาจเฉพาะของศาล หรือ Exclusive Power จึงทำให้ที่ผ่านมา เกิดปัญหาทางปฏิบัติในเรื่องการตีความ รวมทั้งข้อถกเถียงทางวิชาการว่าคณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจกำหนดมาตรการหรือวิธีการคุ้มครองชั่วคราวหรือไม่ และแม้ว่าคณะอนุญาโตตุลาการออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวแล้ว คำสั่งดังกล่าวจะมีสภาพบังคับกับคู่พิพาทในคดีมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ จากการศึกษา UNCITRAL Model law on commercial international arbitration ซึ่งถือเป็นกฎหมายต้นแบบของประเทศสมาชิกในการนำไปบัญญัติเป็นกฎหมายอนุญาโตตุลาการภายในของแต่ละ ประเทศพบว่า ในปี ค.ศ. 2006 ได้มีการปรับแก้ไขกฎหมายต้นแบบโดยเพิ่มเติมบทบัญญัติที่ให้คณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจในการออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวได้จากเดิมที่กำหนดให้เป็นอำนาจเฉพาะของศาล เท่านั้น ซึ่งเมื่อกฎหมายต้นแบบมีการแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องมาตรการคุ้มครองชั่วคราวโดยอนุญาโตตุลาการแล้ว แต่ยังไม่ปรากฏว่าพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้มีการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้ สอดคล้องกับกฎหมายต้นแบบแต่อย่างใด ทั้งนี้ หลักการเช่นว่านี้มีความจำเป็นและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายโดยกำหนดเอาไว้ในกฎหมายอนุญาโตตุลาการของนานาประเทศ นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้คณะอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดและรับรู้เหตุการณ์ก็จะทำให้การออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของคู่พิพาทที่เลือกใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการเนื่องจากรวดเร็วกว่าการฟ้องคดีต่อศาลนั่นเอง

ด้วยเหตุผลตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท จึงได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าวเท่าที่ปรากฏในกฎหมายต่างประเทศ อาทิ UNCITRAL Model law on commercial international arbitration ,กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศญี่ปุ่น, กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศเยอรมัน, กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศฝรั่งเศส, กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศอินเดีย เป็นต้น โดยศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรการตามกฎหมายไทย อันนำมาสู่การจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุงแก้ไขมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ต่อไป

โดยฝ่ายอนุญาโตตุลาการและประนอมข้อพิพาทได้ดำเนินการจัดทำข้อเสนอเสร็จสิ้นแล้ว และในปีงบประมาณ 2565 นี้ จะถือเป็นโครงการต่อเนื่อง โดยวางแผนเอาไว้ว่าจะจัดการประชุมสัมมนาความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม หรือ Focused group รวมทั้งนำเสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม พิจารณานุมัติและให้ความเห็นต่อข้อเสนอและงานวิจัยต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสนอรายงานการวิจัยและข้อเสนอในการปรับแก้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 อันเป็นกฎหมายว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันนี้ มีความสอดคล้องกับกฎหมายต้นแบบของ UNCTRAL รวมทั้งกฎหมายของต่างประเทศมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันฯ ในการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งยกระดับกฎหมายว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการให้มีความเป็นสากล
3. เพื่อให้รายงานการวิจัยและข้อเสนอได้รับความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการอนุญาโตตุลาการ และนำข้อเสนอเช่นนั้นมาปรับแก้ไขให้รายงานการวิจัยและข้อเสนอมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อสามารถจัดทำรายงานการศึกษาวินิจฉัยที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ และได้รับความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการอนุญาโตตุลาการ อันจะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอในการปรับแก้ไขพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 ต่อไป

## 5. โครงการศึกษาวิจัยเรื่องกรณีบุคคลภายนอกให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือ Third Party Funding

**หลักการและเหตุผล :** กระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือ Arbitration ถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกประการหนึ่งที่คู่พิพาทได้ทำความตกลงกันที่จะแต่งตั้งบุคคลที่สาม ซึ่งในที่นี้ เรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ” เพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทดังกล่าว โดยถือว่าคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการย่อมเป็นที่สุดและมีผลผูกพันคู่พิพาททุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดเช่นว่านั้น เว้นเสียแต่ว่าจะมีเหตุตามที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ให้ศาลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจสามารถเพิกถอนคำชี้ขาด หรืออ้างเป็นเหตุเพื่อจะปฏิเสธไม่บังคับตาม คำชี้ขาดได้ กระบวนการอนุญาโตตุลาการนับว่าเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากโดยเฉพาะสำหรับข้อพิพาทระหว่างประเทศ เนื่องจากกว่า 170 ประเทศทั่วโลกได้ลงนามเป็นประเทศภาคีสมาชิกในอนุสัญญา ว่าด้วยการยอมรับหรือบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ หรืออนุสัญญานิวยอร์ก ซึ่ง

กำหนดให้ประเทศ ที่จะนำคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการไปบังคับนั้นจะต้องยอมรับหรือบังคับตามคำชี้ขาดที่สร้างขึ้นในประเทศภาคีสมาชิกอื่นเสมือนหนึ่งว่าได้ทำในประเทศของตนเลยทีเดียว

อย่างไรก็ดี แม้ว่าจะมีความแน่นอนเกี่ยวกับสภาพบังคับของคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการในทางระหว่างประเทศ มีความยืดหยุ่น เป็นการหลีกเลี่ยงระบบกฎหมายหรือศาลภายในของแต่ละประเทศ ตลอดจนคู่พิพาทมีความสามารถที่จะแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการในค/ดินนั้นๆ ได้เองก็ตาม แต่ก็พบว่ามีข้อจำกัดหรืออุปสรรคในบางประการที่ทำให้คู่พิพาทไม่อาจเลือกใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการเพื่อการระงับข้อพิพาทได้

ซึ่งหนึ่งในปัจจัยหรือข้อจำกัดสำคัญของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ คือ เรื่องของค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงหากเปรียบเทียบกับวิธีการระงับข้อพิพาทวิธีการอื่น โดยใน 2018 International Arbitration Survey : The Evolution of International Arbitration ที่จัดทำและสำรวจโดย Queen Mary University of London โดยเมื่อปี ค.ศ.2006 ได้เคยมีการจัดทำแบบสำรวจมาแล้วครั้งหนึ่งซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า “ค่าใช้จ่าย หรือ Cost” ถือเป็นปัจจัยอันดับหนึ่งที่ถูกเลือกใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการและในปี ค.ศ.2018 ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงเลือกให้เรื่องค่าใช้จ่ายเป็นอันดับหนึ่งอยู่เช่นเดิม ด้วยอัตราร้อยละ 67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

กล่าวโดยสรุปคือ เรื่องค่าใช้จ่ายถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการเลือกใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการทั้งในส่วนของการพิพาทระหว่างประเทศและข้อพิพาทภายในประเทศเลยทีเดียว ยิ่งกรณีเป็นการอนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน หรือ Institutional Arbitration ซึ่งมีสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ให้บริการทางด้านเลขานุการก็จะยิ่งมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ตามมาด้วย ดังนั้น ในประเทศต่างๆ จึงได้ริเริ่มที่จะกำหนดมาตรการทางกฎหมายซึ่งเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่คู่พิพาทสำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือ Third Party Funding ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้แก่คู่พิพาทที่อาจจะขาดแคลนทุนทรัพย์ให้สามารถเข้าสู่คดีได้อย่างเท่าเทียม

อย่างไรก็ดี แม้ว่าที่ผ่านมากฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 จะไม่ได้กำหนดห้ามเรื่องการสนับสนุนทางการเงินในการต่อสู้คดีอย่างชัดเจน แต่ปรากฏว่า ได้มีคำพิพากษาฎีกาหลายกรณีที่ตีความว่าสัญญาของบุคคลภายนอกที่จะให้ความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดี โดยยึดโยงกับผลแพ้ชนะคดีนั้น มีลักษณะเป็นการค้าความ หรือหาประโยชน์จากการเป็นความกันของบุคคลอื่น จึงถือว่าเป็นสัญญาซึ่งมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย มีผลให้สัญญาเช่นนั้นตกเป็นโมฆะไปเลยทีเดียว

รายงานการวิจัยฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง Third Party Funding ของต่างประเทศ รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้และอุปสรรคทางกฎหมายหากจะนำเรื่อง Third Party Funding มาใช้ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยนั่นเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสนอรายงานการวิจัยและข้อเสนอในการปรับแก้กฎหมายว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยให้มีความเป็นสากล รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้ประเทศไทยเป็นสถานที่ในการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการมากขึ้น

2. เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันฯ ในการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งยกระดับกฎหมายว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการให้มีความเป็นสากล

#### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

เพื่อสามารถจัดทำรายงานการศึกษาวิจัยที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ อันจะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอในการปรับแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยต่อไป

### **6. โครงการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2565**

**หลักการและเหตุผล :** โดยที่ เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการ ให้บริการด้านการอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท โดยถูกจัดตั้งขึ้นและดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา ซึ่งทางสถาบันฯ ได้เริ่มจัดเก็บและพัฒนาระบบฐานข้อมูลในแต่ละข้อพิพาทตั้งแต่เริ่มดำเนินการอย่างเต็มความสามารถอยู่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แต่เนื่องด้วยปัจจุบันสถาบันฯ มีปริมาณข้อมูลคดีของคู่พิพาทเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้สถาบันฯ มีปริมาณฐานข้อมูลคดีที่ต้องบริหารจัดการและจัดเก็บเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สถาบันฯ จึงมีความจำที่จะต้องสร้างระบบงานกฎหมายเพื่อบริหารจัดการข้อมูลของข้อพิพาทต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพในการจัดการให้ทันสมัย อีกทั้ง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดการระบบข้อมูลคดีของทางสถาบันฯ และเพื่อรองรับการทำงานร่วมกันของบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละข้อพิพาท และเพื่อส่งเสริมให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถาบันฯ ที่มุ่งให้บริการอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล

ดังนั้น สถาบันอนุญาโตตุลาการ จึงจำเป็นต้องจัดให้มีระบบการบริหารงานคดีที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เพื่อรองรับบรรดาข้อมูลอรรถคดีและบริหารจัดการฐานข้อมูลคดีที่มีอยู่ในปัจจุบันและในอนาคตอย่างเต็มความสามารถ ด้วยการสร้างระบบข้อมูลคดี เพื่อบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลสถาบันฯ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงรองรับการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ ทั่วประเทศทั่วโลก ด้วยระบบการเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์อย่างทันสมัย

**วัตถุประสงค์ของโครงการ :** เพื่อจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการข้อมูลคดี เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสม รองรับระบบมาตรฐานสากลและการติดต่อข้อมูลคดีระหว่างสถาบันฯ กับคู่พิพาท รวมถึงอนุญาโตตุลาการ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและรองรับการทำงานในการบริหารจัดการของสถาบันฯ กับคู่พิพาท รวมถึงอนุญาโตตุลาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานคดีและการให้บริการของสถาบันฯ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

#### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

การบริหารคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถรับส่งเอกสารในคดีอนุญาโตตุลาการให้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพื่อสร้างความสะดวกสบายและลดค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

## 7. โครงการการแข่งขันการประนอมข้อพิพาท ครั้งที่ 4

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. สร้างความรู้ความเข้าใจถึงการประนอมข้อพิพาท ตามข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการประนอมข้อพิพาท เริ่มตั้งแต่การเริ่มต้นการประนอมข้อพิพาท จนถึงขั้นตอนการจัดทำสัญญาประนอมข้อพิพาท
2. สร้างความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ประนอม ในการประนอมข้อพิพาท
3. แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการประนอม 7 ขั้นตอน ตามหลักของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

### ขอบเขตของการดำเนินงานโครงการ

สถาบันอนุญาโตตุลาการมี วัตถุประสงค์ในการส่งเสริม พัฒนา และ สร้างองค์ความรู้ในกระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือกทุกรูปแบบ รวมถึงการประนอมข้อพิพาท (Mediation) ทั้งนี้เพื่อให้บริการด้านการระงับข้อพิพาทของสถาบันเป็นที่รู้จัก ทางสถาบันฯ จึงเห็นควรให้มีการจัดการประนอมข้อพิพาทจำลองขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนการ



สุดคึกคักคนแน่นห้อง! THAC จัดงานปฐมนิเทศการแข่งขัน  
THAC National Mediation Competition 2021 ครั้งที่ 3

ประนอมข้อพิพาทตามข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการประนอมข้อพิพาท ภายใต้การจัดการคดีของสถาบันอนุญาโตตุลาการ โดยการจัดโครงการดังกล่าวมีกลุ่มเป้าหมาย Law firm, หน่วยงานภาครัฐ, หน่วยงานเอกชน, สถาบันการศึกษา, ผู้ประกอบการ และองค์กรไม่แสวงหากำไร จำนวนผู้เข้าร่วม 100 ท่าน

## 8. THAC International ADR Webinar Series 2022

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) และสำรวจความคิดเห็นของภาคธุรกิจและนักกฎหมาย เกี่ยวกับการเลือกใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทซึ่งเป็นที่ยอมรับในการดำเนินธุรกิจทั่วโลก และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศไทยในฐานะศูนย์กลางการระงับข้อพิพาททางเลือกของอาเซียนให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นทางการค้าและการลงทุน อีกทั้งเพื่อพัฒนา ส่งเสริม และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในไทยและต่างประเทศ ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในวงการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับนานาชาติ การจัดงานสัมมนาฯ ถือเป็นโอกาสอันดีในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทางด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกและผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขา กว่า 10 ประเทศทั่วโลก มาร่วมให้ความรู้และเทคนิคอันนำมาซึ่งการประนีประนอมและยุติข้อพิพาทในสถานการณ์ต่างๆ กลุ่มเป้าหมายหลักของงานประกอบด้วย นักธุรกิจ ทนายความบริษัทเอกชน ผู้พิพากษา ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ย นักวิชาการ อาจารย์ และผู้สนใจจากหน่วยงานรัฐและเอกชนที่ดำเนินการด้านการประนีประนอม เจริญ ต่อรองข้อพิพาททั้งภายในและระหว่างองค์กร ในงานจะมีการนำเสนอหลักการ แนวคิด และร่วมแชร์ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริงของการประนีประนอมข้อพิพาทเพื่อระงับข้อขัดแย้งและทักษะในการบริหารความขัดแย้งระดับสูง รวมถึงการสร้างเครือข่ายผู้สนใจในงานด้านบริหารความขัดแย้งในประเทศและระดับนานาชาติ

### ขอบเขตของการดำเนินงานโครงการ

มีการจัดโครงการทั้งหมด 4 วัน เป้าหมายของโครงการจำนวน 200 คน โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 10 หน่วยงาน





## 9. โครงการหลักสูตรอบรมผู้ประνομ รุ่นที่ 11

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

ด้วยในปัจจุบัน การระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการประνομข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในระดับสากล เนื่องจากเป็นกระบวนการที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ประหยัดค่าใช้จ่าย รักษาความลับและความสัมพันธ์ของคู่กรณี แต่ประเทศไทยยังขาดแคลนผู้ประνομที่มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลายตามมาตรฐานสากล ดังนั้น วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างและส่งเสริมวิชาชีพผู้ประνομ ที่ เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการ เพื่อศึกษาปัญหาจากผู้เข้าร่วมและแนวทางการแก้ปัญหาให้การประสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประνομประจำสถาบันอนุญาโตตุลาการ



### ขอบเขตของการดำเนินงานโครงการ

หลักสูตรอบรมผู้ประνομ รุ่นที่ 11 เป้าหมายของโครงการจำนวน 30 คน ณ สถาบันอนุญาโตตุลาการ

# รายงาน

โครงการจัดจ้างประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจ

ตามแผนบูรณาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC)

ประจำปีงบประมาณ 2564



เสนอ

สถาบันอนุญาโตตุลาการ

จัดทำโดย

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## คำนำ

สถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ สนับสนุน และส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศและเป็นสถาบันที่ให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นอิสระและได้มาตรฐานสากลเพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนาสถาบันระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการในปัจจุบันของไทยให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์กรระงับข้อพิพาทในนานาอารยประเทศ การส่งเสริมความรู้ด้านการระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการสู่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน เป็นอีกบทบาทหน้าที่หนึ่ง จึงนำมาสู่การจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาการส่งเสริมความรู้ตามแผนงานบูรณาการ และเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ จึงได้ดำเนินการโครงการจัดจ้างประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการส่งเสริมความรู้ของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่อไป

ในการนี้ สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขอขอบคุณคณะกรรมการบริหาร และเจ้าหน้าที่ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ แบบประเมินความพึงพอใจ ตลอดจนการประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาได้สำเร็จลุล่วง ทำให้รายงาน “การประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564” ดำเนินการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ได้สำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

30 มิถุนายน 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

โครงการจัดจ้างประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในกิจกรรมการสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับ ข้อพิพาททางเลือก” ประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาของการอบรมสัมมนา ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมประเด็นการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 8 ประเด็น รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา โดยการจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนาประจำเดือนกุมภาพันธ์ถึงสิงหาคม 2564 มีการจัดอบรมสัมมนา จำนวน 8 ครั้งจากทั้งหมด 15 ครั้ง เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้จำเป็นต้องเลื่อนการประชุมและปรับเป็นการดำเนินการในปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ดังนี้

### ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมสัมมนา

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรมสัมมนา หัวข้อ “กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก” จำนวน 8 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการอบรมเป็นหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด ร้อยละ 25.87 รองลงมาเป็นประชาชน ร้อยละ 20.40 และสถาบันการศึกษา ร้อยละ 18.91 ตามลำดับ ส่วนด้านผู้เข้าอบรมมากที่สุดเป็นนักเรียน, นักศึกษา ร้อยละ 22.89 รองลงมาเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมาย ร้อยละ 20.40 และอาชีพทนาย ร้อยละ 18.47 ตามลำดับ โดยจำแนกมีช่วงอายุพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมระหว่าง 25 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.32 รองลงมาคือช่วงอายุ 35 – 59 ปี ร้อยละ 32.84 และช่วงอายุ 15 – 24 ปี ร้อยละ 20.90 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.27 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 25.87 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 10.95 ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรมสัมมนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.30 คะแนน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ 85.99 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่า

**ด้านเนื้อหา** ประเด็นหัวข้อและเนื้อหาบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม/สัมมนา และประเด็นเนื้อหาสาระในการอบรมเป็นประโยชน์และช่วยเพิ่มความรู้/ความเข้าใจมากขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51 และ 4.46 คะแนน ตามลำดับ และมีร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.15 และร้อยละ 89.15 ตามลำดับ

**ด้านวิทยากร** ประเด็นวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และประเด็นวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

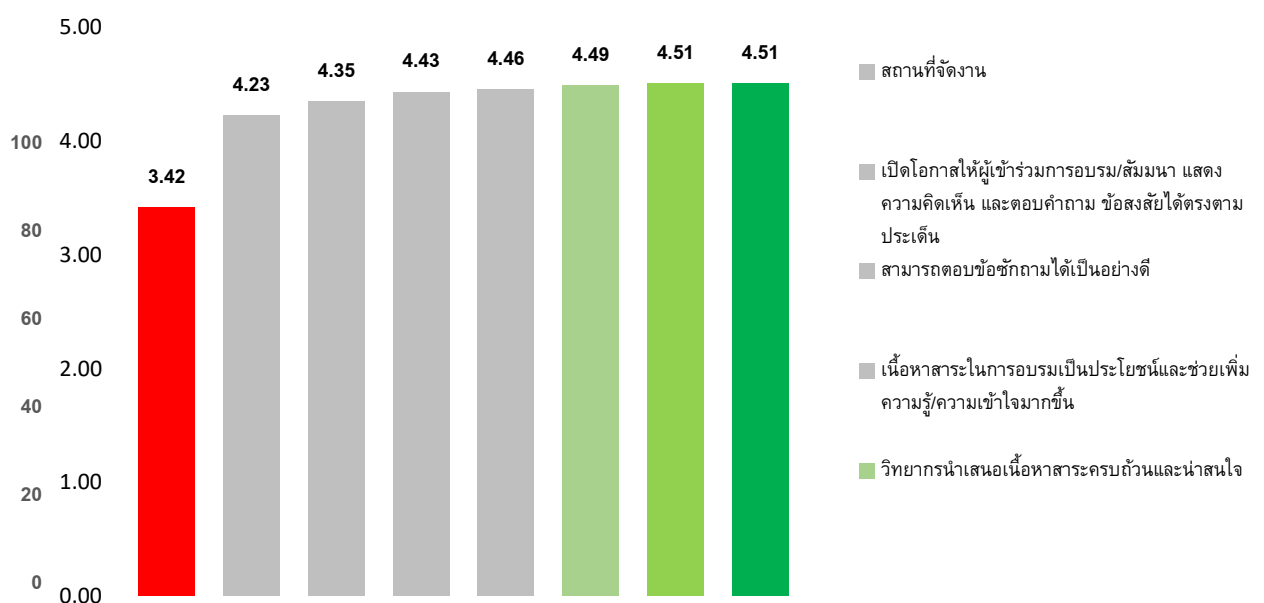
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49 และ 4.35 คะแนน ตามลำดับ และมีร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.85 และร้อยละ 87.03 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประเด็นสถานที่จัดงาน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด และประเด็นการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.23 และ 3.42 คิดเป็นร้อยละคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.55 และร้อยละ 68.40 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ประเด็นมีจิตบริการ ยิ้มแย้ม อธิบายคดี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด และประเด็นสามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 90.13 และร้อยละ 88.68 ตามลำดับ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคะแนนความพึงพอใจต่อการอบรมสัมมนาในทุกด้านและทุกประเด็น ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมการสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก” ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาเล่าเรียนของนักเรียนนักศึกษา ตลอดจนเป็นประสบการณ์ที่ดีเมื่อสำเร็จการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพการงานในอนาคต

คะแนนความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5) ■ อาหารและเครื่องดื่ม



## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา การสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” จำนวน 8 ครั้ง พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นสำหรับการนำไปปรับปรุงพัฒนา การจัดการอบรมสัมมนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านเนื้อหาของการอบรมสัมมนา ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการจัดการอบรมสัมมนา ดังต่อไปนี้

**ข้อเสนอแนะที่ 1** กลุ่มเป้าหมายของการอบรมสัมมนา กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่มีการปฏิบัติหน้าที่ด้านกฎหมาย การทำสัญญา หนี้ความ ที่ปรึกษากฎหมาย สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การจัดทำหลักสูตร เนื้อหาที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว พร้อมตัวอย่างกรณีศึกษา หรือการถอดบทเรียนจากการระงับข้อพิพาทในกรณีต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในเนื้อหาและบริบทด้านการอนุญาโตตุลาการ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีความรู้พื้นฐานไม่เท่ากัน

**ข้อเสนอแนะที่ 2** การจัดการอบรมสัมมนาการระงับข้อพิพาททางเลือก กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่มีการปฏิบัติหน้าที่ด้านกฎหมาย ควรเพิ่มกิจกรรมการฝึกปฏิบัติ (Work shop) ที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น และจำเป็นต้องมีสถานที่ให้เหมาะสมเพราะสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ที่จำเป็นต้องเว้นระยะห่างทางกายภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการลดการแพร่ระบาดของเชื้อที่ติดต่อกันทางฝุ่นละอองฝอย หรือสัมผัส และจำเป็นต้องมีมาตรการอื่นๆ อาทิ อาจจะต้องใช้พื้นที่มากขึ้นเนื่องจากที่ห่างกัน การรับประทานของว่างที่เป็นชุดสำหรับคนเดียว เปลี่ยนระบบจัดการอบรมสัมมนาผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะที่ 3** การประชาสัมพันธ์รวมถึงการจัดการอบรมสัมมนาผ่านระบบออนไลน์ เป็นแนวทางเลือกหนึ่งที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี สามารถลดการใช้ทรัพยากร และค่าใช้จ่ายในการจัดการอบรมสัมมนาของหน่วยงาน รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายสำหรับผู้เข้าร่วมอบรมด้วย แต่ทั้งนี้ควรพัฒนารูปแบบการจัดการอบรม สื่อการสอน ที่สามารถอำนวยความสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย ให้สามารถบันทึกการอบรมสัมมนาเพื่อย้อนกลับมาดูย้อนหลังได้ เพื่อรองรับสำหรับผู้เข้าร่วมที่ไม่สามารถเดินทางมาได้ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะที่ 4** จัดอบรมสัมมนาที่สถาบันอนุญาโตตุลาการให้เหมาะสมกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้แก่กลุ่มเป้าหมาย และสามารถได้รับความรู้จากวิทยากรได้อย่างครบถ้วน รวมถึงจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ภายในอาคารที่มีผู้ใช้งาน ควรมีอัตราการระบายอากาศตามจำนวนคน สุดท้ายต้องมีมาตรการคัดกรองผู้ที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา อาทิ เว้นระยะห่าง สวมแมสค์ ตรวจวัดอุณหภูมิ ตรวจเชื้อโควิด -19 และการฉีดวัคซีนโควิด - 19

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC) เป็นสถาบันที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550 มีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ ดำเนินกิจการให้บริการการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกทุกรูปแบบ สนับสนุน และส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศและเป็นสถาบันที่ให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นอิสระและได้มาตรฐานสากลเพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนาสถาบันระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการในปัจจุบันของไทยให้เป็นที่น่าเชื่อถือในแนวทางเดียวกับองค์กรระงับข้อพิพาทในนานาอารยประเทศ โดยให้บริการการระงับข้อพิพาททางเลือก เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ และการหาข้อยุติในข้อพิพาทระหว่าง 2 ฝ่าย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นที่ยอมรับลดขั้นตอน ลดภาระ ลดค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่เสียโอกาสในการดำเนินธุรกิจต่อกันในอนาคต การให้บริการการระงับข้อพิพาทของสถาบันมุ่งเน้นการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพและตามแบบสากล

นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมสนับสนุน การเผยแพร่ความรู้การอนุญาโตตุลาการ การระงับข้อพิพาท แก่หน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ที่มีความสนใจ รวมถึงภาคประชาชน ผ่านการอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและเพื่อให้กิจกรรมอบรมสัมมนาดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์ สถาบันอนุญาโตตุลาการ จึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจและการวัดความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมสัมมนา โดยนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการส่งเสริมความรู้ของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

ประเมินความรู้ความเข้าใจ รวบรวมจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา และความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามแผนอบรม ประชุม สัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมความรู้ของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา

#### 1.3 รูปแบบรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะ

1.3.1 ประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้เป็นไปตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564

1.3.2 จัดทำการประเมินคุณภาพ และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด

#### 1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.4.1 ประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - กันยายน 2564 จำนวน 15 โครงการ

1.4.2 ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564

1.4.3. จัดทำรายงานประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการตามแผนการอบรมประชุมสัมมนาตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด

1.4.4 จัดทำรายงานประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการตามแผนการอบรมประชุมสัมมนาประจำปีงบประมาณ 2564 รายไตรมาส จำนวน 3 ครั้ง

1.4.5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการตามแผนการอบรมประชุมสัมมนาประจำปีงบประมาณ 2564

#### 1.5 วิธีดำเนินงาน

1.5.1 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนาตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา สถาบันฯ

1.5.2 เก็บข้อมูลแบบประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจ ในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในการจัดอบรม/สัมมนาตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันฯ ที่จัดในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.5.3 จัดทำรายงานประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในการอบรมสัมมนาแต่ละครั้ง รายงานรายไตรมาส และรายงานฉบับสมบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

#### 1.6 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน 3 งานดังนี้

1.6.1 ผู้รับจ้างได้ดำเนินการประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา พร้อมทั้งส่งรายงานการประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการรายไตรมาส ครั้งที่ 1 ของการดำเนินงานอบรม/สัมมนาในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2564 ภายใน วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2564

1.6.2 ผู้รับจ้างได้ดำเนินการประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา พร้อมทั้งส่งรายงานการประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการรายไตรมาส ครั้งที่ 2 ของการดำเนินงานอบรม/สัมมนาในระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน 2564 ภายใน วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2564



1.6.3 ผู้รับจ้างได้ดำเนินการประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบัน  
 อนุญาโตตุลาการของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา พร้อมทั้งส่งรายงานการประเมินความรู้ความเข้าใจและ  
 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการรายไตรมาส ครั้งที่ 3 ของการดำเนินงานอบรม/  
 สัมมนาในระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2564 และส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
 ภายใน วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2564

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาการดำเนินงาน

กิจกรรม	เดือน								
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. พัฒนาแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจ	x								
2. ประเมินความรู้ความเข้าใจและความ พึงพอใจ ตามแผนการอบรม ประชุมสัมมนา ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2564	x	x	x						
3. รายงานประเมินความรู้ความเข้าใจและ ความพึงพอใจ ครั้งที่ 1			x						
4. กิจกรรมอบรมสัมมนา ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน 2564				x	x	x			
5. รายงานประเมินความรู้ความเข้าใจและ ความพึงพอใจ ครั้งที่ 2						x			
6. กิจกรรมอบรมสัมมนา ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2564							x	x	x
7. รายงานประเมินความรู้ความเข้าใจและ ความพึงพอใจ ครั้งที่ 3 และรายงานฉบับ สิ้นปีงบประมาณ									x

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการประเมินที่ได้นำไปใช้ในการตอบตัวชี้วัด การดำเนินงานด้านการส่งเสริมกระบวนการ  
 ระงับข้อพิพาททางเลือก ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC)

1.7.2 ผลการประเมินที่ได้นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการส่งเสริมความรู้การระงับข้อพิพาทและ  
 อนุญาโตตุลาการให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ตรงตามความต้องการต่อไป

### 1.8 นิยามศัพท์

**การอนุญาโตตุลาการ** หมายถึง กระบวนการที่ไม่ใช่กระบวนการทางศาลซึ่งระงับข้อพิพาทโดยมีผลผูกพัน อย่างไรก็ตาม การอนุญาโตตุลาการเป็นกระบวนการที่อาศัยความยินยอมเห็นชอบจากสองฝ่าย โดยคู่พิพาทจะต้องตัดสินใจในขั้นตอนของการทำสัญญาหรือช่วงหลังจากได้ทำสัญญาแล้ว ว่าจะระงับข้อพิพาทด้วยการอนุญาโตตุลาการ

**อนุญาโตตุลาการ** หมายถึง บุคคลที่สามที่มีความเป็นอิสระในการพิจารณาและตัดสินคดี โดยคดีหนึ่งอาจมีอนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือมากกว่าหนึ่งคนซึ่งเรียกว่าคณะอนุญาโตตุลาการ (Arbitral Tribunal) คู่พิพาททั้งสองฝ่ายจะเป็นผู้ตกลงเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ

**การประนอมข้อพิพาทหรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทที่คู่พิพาทตกลงกันตั้งบุคคลที่สามคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อช่วยเหลือคู่พิพาทในการเจรจาต่อรองเพื่อระงับข้อพิพาท

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการอบรมสัมมนา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการอบรม
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ไพศาล หวังพานิช (2526: 105) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจว่า หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจไปดัดแปลงปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือ เปรียบเทียบเรื่องราวความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย ตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

บุญชม ศรีสะอาด (2527: 20) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถของสมองในอันที่จะทรงไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับเข้าใจไว้ในสมอง การวัดว่าบุคคลมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใดนั้น วัดได้จากความสามารถในการระลึกออกของบุคคลนั้น

อดุลย์ จารุงคงกุล (2541: 185 - 189) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข่าวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถาม ดังนี้ คือ ผู้บริโภครู้อะไร ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำในรูปใด และจะวัดความรู้ได้อย่างไร

รัตติกกรณ์ จงวิศาล (2535: 49) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ

บลูม และคณะ (Bloom; others. 1956: 271) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมมองใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

ชนาธิป อ่อนหวาน (2553: 41) ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ ว่าหมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ในสมอง โดยสามารถนำออกมาใช้ในการให้ข้อมูล อธิบายหรือ ความสามารถในการแปลความหมาย ซึ่งสามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้จากการระลึก

จากความหมายของความรู้และความเข้าใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ดังนี้ ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การแสดงออกของบุคคล จากการสะสมประสบการณ์ความทรงจำ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีมาจาก ความเชื่อความคิดเห็นและทัศนคติ โดยต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็น เครื่องช่วยในการตัดสินใจและแสดงออกมา

### 2.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้

ในแต่ละบุคคลต่างมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ มากน้อยไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมในแต่ละ สถานการณ์ ซึ่งปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจที่สำคัญ ซึ่ง วอชิงตัน และคาลก์ (Worthington & Grant, n.d. อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, หน้า 15-16) ได้อธิบายเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการเรียน หรือระดับการเรียนรู้ของนักเรียนที่มีความสอดคล้องกัน พบว่า มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญาและองค์ประกอบด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา องค์ประกอบที่ไม่ใช่สติปัญญา ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัวและการจงใจ กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2 ปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 1) ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกเพราะ จะทำให้บุคคลมีความรู้ และมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุและมีผล 2) ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป 3) สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิ และหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่นและสังคม 4) ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและส่งผลต่อความ คิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย 1) ครอบครัว หมายถึง การสะสมความรู้โดยทางตรง หรือ ทางอ้อมจากระเบียบ วิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์และค่านิยมต่างๆ ที่กลุ่มได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติ และความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น 2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมากเพราะเมื่อ บุคคลอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใดต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มและสังคมนั้น 3) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล

### 2.1.2 ระดับความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางใน การลำดับความสำคัญซึ่ง บลูม (Bloom, อ้างอิงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, หน้า 15-16) ได้แบ่งระดับ ความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ อาจจะโดย การนึกได้มองเห็น ได้ยินหรือได้ฟังความรู้ในขั้นนี้ ประกอบด้วย การจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎโครงสร้างวิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำได้หรือ ระลึกได้โดยไม่ต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้น การจำได้หรือระลึกได้จึงเป็น

กระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้วโดยการฟัง เห็น อ่านหรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวแล้ว การนำความรู้ไปใช้นี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาตนเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และเมื่อนำมาพิจารณาจะเห็นว่า ความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่างๆจะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวมออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจแบ่งเป็นขั้นย่อย ๆ ได้ 3 ขั้นด้วยกัน 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่นชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาร่วมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบันและนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

ดังนั้นความหมายของความรู้และความเข้าใจในข้างต้นได้กล่าวถึง กระบวนการเกิดความรู้ นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่า ความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สองจึงเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้ นั้น ๆ จนถึงขั้นถ่ายทอดหรือสื่อความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงมาถึงขั้นการนำความรู้ไปใช้จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป จึงไม่สามารถแยกอธิบายเรื่องความรู้และความเข้าใจ

ก่อนที่จะรู้ระดับความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะต้องทำการวัดความรู้ซึ่ง สมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และคณะ (n.d. อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, หน้า 15-16) ได้เสนอแนวคิดในด้านวิธีการวัดความรู้ที่เป็นที่นิยมไว้ว่า วิธีการวัดผลความรู้กระทำได้หลายวิธีที่นิยมปฏิบัติกันโดยทั่วไป คือ การวัดโดยการใช้

แบบทดสอบและเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice Tests) เป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้รอบด้าน สามารถวัดผลของการเรียนรู้ได้หลายอย่าง ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญาชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผล ตลอดจนจนถึงการจดจำเบื้องต้น

### 2.1.3 การวัดความรู้ความเข้าใจ

กิติมา ปรีดีติติก (2520) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้ความเข้าใจมีหลายชนิด แต่ละชนิดมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้วัดกันมากคือ แบบทดสอบ แบบทดสอบถือว่าเป็นสิ่งเร้า เมื่อนำไปเร้าผู้ถูกสอบให้แสดงอาการตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด การเขียน การทำท่าทาง ฯลฯ เพื่อให้สามารถสังเกตเห็นหรือสามารถนับจำนวนปริมาณได้ เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น รูปแบบของข้อสอบหรือแบบทดสอบมี 3 ลักษณะ

1. ข้อสอบปากเปล่า เป็นการทดสอบด้วยวาจา หรือคำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ถูกสอบโดยตรงหรือบางครั้งเรียกว่า “การสัมภาษณ์”

2. แบบสอบข้อเขียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

- แบบความเรียง เป็นแบบที่ต้องการให้ผู้อธิบาย บรรยาย ประพันธ์หรือวิจารณ์เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับความรู้นั้น

- แบบจำกัด คำตอบเป็นข้อสอบที่ให้ผู้สอบพิจารณาเปรียบเทียบ ตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบ คือ แบบถูก ผิด แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

3. ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสอบตอบสนองออกมาด้วยคำพูดหรือเขียนเครื่องหมายใด ๆ แต่มุ่งให้แสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำจริง

รัตติกรม จงวิศาล (2535: 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือการวัดการระลึก ประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอนรวมทั้งตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิดคือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลายประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง หรือรายละเอียดเนื้อหาต่าง ๆ

2. ความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3. ถามความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2533: 38 - 41) การสร้างแบบทดสอบเพื่อเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำที่เป็นที่รู้จักแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ แบบทดสอบชนิดนี้ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay – extended response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay – restricted response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้น ๆ (Short - answer) หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการคำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการให้เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แบบถูกผิด (True - False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่าง ๆ และการตีความ

2.2 แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ คอลัมน์หนึ่งเป็นชุดคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม

2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อสอบแบบนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3 – 5 ตัวเลือก แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดความสามารถของสมองได้ตั้งแต่ต่ำจนถึงขั้นสูง ๆ โดยคำตอบในตัวเลือกนั้นจะมีข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่น ๆ เป็นตัวกลาง (Distracters) เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าการให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสร้างเครื่องมือวัดความรู้ความเข้าใจต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับนิยาม ซึ่งในที่นี้คือนิยามความรู้ความเข้าใจกระบวนการระดมข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการ โดยรูปแบบเครื่องมือที่ใช้วัดมีทั้งแบบปรนัยและอัตนัย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นปรนัย แบบเลือกตอบ (Multiple Choice) มาเป็นเครื่องมือในการวัดความรู้ความเข้าใจ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

### 2.2.1 นิยามของการฝึกอบรม

นิยามของการฝึกอบรม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

Pramley (1991: 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุมให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้เพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Goldstein and Ford (2002). (อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนากุลเจริญ. 2555: 9-10) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นทักษะในการเรียนรู้ เป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างมีแบบแผน เพื่อผลของการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน บุคคลที่ถูกจ้างเข้ามานั้นต้องมีความสามารถขั้นพื้นฐานที่จะพัฒนาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และการฝึกอบรมนั้นจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนที่ต้องการความท้าทายเพื่อหน้าที่ใหม่

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2541: 137) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนปรับปรุง พฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วิจิตร อวระกุล (2550 : 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลหรือที่เรียกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมก็คือ กระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพบุคคล (พนักงาน ข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม ประชาชน

อำนาจ เดชชัยศรี (2542 : 12) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจากประสบการณ์ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์การ ตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

กิตติ พัทธวิชัย (2544 : 445) ได้สรุปความหมายของการอบรม ว่าหมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหา จัดขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร และนำประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ไขปัญหาของงานที่ทำอยู่ให้บรรลุสำเร็จตามความต้องการขององค์การ

ชาญ สวัสดิ์สาส์ (2550 : 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อ งาน ที่รับผิดชอบในปัจจุบันและ/หรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

จากความหมายของการฝึกอบรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อฝึกฝนหรือพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญ ประสบการณ์ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน ทำให้สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การ และเกิดประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

## 2.2.2 ประเภทของการฝึกอบรม

Gary S. Becker (อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ์. 2540: 231) ได้แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การฝึกอบรมทั่วไป (General Training) เป็นการฝึกอบรมที่ไม่ได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้กว้างๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงานทั่ว ๆ ไป ผู้รับการฝึกอบรมหรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้ที่นั่น ๆ ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น การฝึกอบรมแรงงานชนบทก่อนเข้าทำงานในโรงงาน



อุตสาหกรรม งานพิมพ์ดีด งานจัดแฟ้มหรือเอกสาร การฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการพูดในที่ชุมชน เพื่อสร้างบุคลิกภาพ เป็นต้น ความรู้ความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมเช่นนี้จะนำไปใช้ที่ไหนก็ได้โดยทั่วไป

2. การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของ บริษัทหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ โดยปกติแล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ บริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานดังกล่าวจะมีลักษณะเฉพาะและใช้อยู่ในบริษัทหรือ หน่วยงานเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่นก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้และความชำนาญ ที่ได้ฝึกอบรมมา การฝึกอบรมประเภทนี้ มักจะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานช่างเฉพาะ เช่น บริษัทผูกขาด (Pure Monopolists) อาจจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่างก่อนจะเข้าทำงาน เป็นต้น

### 2.2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ผลการศึกษาของ ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 31-32) พบว่า การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนา บุคคลและองค์การเป็นอันมาก เพราะนอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม ของผู้เข้ารับการอบรมทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นแล้ว การฝึกอบรมยังเพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพของงาน ทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในระดับต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1.1 ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด เมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจน ถูกต้อง

1.3 ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักอาชีพ ของตนเอง

1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน

1.5 การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความทันสมัยและเพิ่มวิถียุทธศาสตร์ตนเอง จะทำให้ก้าวหน้าใน ตำแหน่งการงานในโอกาสต่อไป

#### 2. ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้

2.1 ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งผลให้ การบริหารสั่งงานสนองนโยบายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น

2.3 ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชาและการควบคุมการปฏิบัติงาน

2.4 ช่วยเสริมสร้างภาวะการณ์เป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด

2.5 ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงานและให้คำแนะนำ

#### 3. ระดับหน่วยงานและองค์การ การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน การจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน
- 3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านสาธารณูปโภค โดยรวมขององค์กร
- 3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์กร
- 3.4 ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน
- 3.5 ช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงาน

## 2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการผลิตที่นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มและต้องอาศัยปัจจัยการผลิต ซึ่งผลการศึกษาของ ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537: 126) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. ผู้ทำหน้าที่หน่วยงานจัดการฝึกอบรมมีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ 1.1) วิเคราะห์ หาความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.2) สร้างหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการ 1.3) คัดเลือกผู้เข้าอบรมให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ 1.4) บริหารงานฝึกอบรม 1.5) ประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีหน้าที่ คือ 2.1) ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการประเมิน 2.2) ผลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงและถูกต้อง 2.3) เตรียมตัวให้พร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรม 2.4) ให้ความสนใจและร่วมมือในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม

3. อุปกรณ์การฝึกอบรม/สื่อการฝึกอบรม ขั้นตอนในการวางแผนการใช้อุปกรณ์ในการฝึกอบรม ประกอบด้วย การตั้งจุดมุ่งหมายลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ลำดับเนื้อเรื่อง ชนิดของอุปกรณ์ การใช้อุปกรณ์และการวัดผล ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ การนำอุปกรณ์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้น ควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะต้องเตรียมอะไรบ้าง ใช้อย่างไร เพื่อให้การใช้อุปกรณ์นั้นคุ้มค่าและได้ผลตามความมุ่งหมาย

4. งบประมาณการฝึกอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ใช้จ่ายเงินมากเสมอ จึงมีผู้เข้าใจว่าองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้น จึงจะสามารถดำเนินการฝึกอบรมได้ การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงหลักการประหยัดและเพื่อมิให้มีการสูญเปล่าในการฝึกอบรมเกิดขึ้น บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อมควรจะร่วมมือประสานงานกันเพื่อประโยชน์โดยรวม

## 2.2.5 กระบวนการในการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เชนรพันธ์ (2541: 151-153) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมไว้ 8 ลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลิตภัณ์ชำรุดมาก ขวัญและกำลังใจของพนักงานตกต่ำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงาน โดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามา

ประยุกต์ใช้ทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น

2. ตรวจสอบความต้องการ (Examine each Needs) ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบถึงความต้องการหรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้ว ผู้จัดโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่ประสบปัญหา หรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไป ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์และพิจารณาให้ถ่องแท้เพราะการจัดการฝึกอบรมที่ไม่มีความจำเป็นหรือเหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณ กำลังคน เวลาและอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็น

3. ออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัด หัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยายหรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมามีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

4. นำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose Program to Upper Management) เมื่อผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องเสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการจะต้องเตรียมตัว โดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการเพื่อที่จะตอบข้อซักถามต่าง ๆ จากผู้บริหาร โดยที่หลังการพิจารณาอาจจะต้องมีการปรับปรุงโครงการให้เหมาะสมเพื่อให้การฝึกอบรม สามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

5. จัดวางระเบียบในการดำเนินงาน (Issue Regulations on Training) เมื่อฝ่ายบริหารให้ความเห็นชอบต่อโครงการ ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องจัดวางระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการให้เหมาะสมถูกต้อง เช่น การฝึกอบรมสมควรจะมีลักษณะอย่างไร มีระเบียบข้อบังคับในการนำความรู้ความสามารถและทักษะที่ได้รับไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหรือปรับคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์การ

6. ฝึกอบรม (Training) หลังจากการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ ผู้จัดโครงการจะเริ่มทำการเปิดโครงการฝึกอบรม โดยจะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจหรือคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรที่มีความรู้และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรมจัดการสถานที่และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย ในขั้นตอนนี้ทางคณะผู้จัดจะต้องมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะมีขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเวลา สถานที่และ

วิทยากร ให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

7. การประเมินผล (Evaluation) ขั้นตอนนี้ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผลเพื่อตรวจสอบว่า การฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีอุปสรรคหรือปัญหาใดเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขให้การดำเนินงานราบรื่นไม่มีอุปสรรค และการฝึกอบรมตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในครั้งต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้เข้ารับการอบรมในระยะยาว

8. การติดตาม (Follow up) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขึ้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากอดีตอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอกแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือตอบแบบสัมภาษณ์เพื่อจะได้นำผลลัพธ์ไปใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการและปัจจัยแวดล้อม

สรุปจากทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาสรุปเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาศึกษาได้ ดังนี้ คือ วิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม เอกสารการอบรม โสตทัศนูปกรณ์ สถานที่อบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิธีการประเมินผล วิธีการประชาสัมพันธ์และงบประมาณ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการอบรม

### 2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบยย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน (อ้างถึงใน <https://www.gotoknow.org/posts/492000>)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973)

Chaplin (1968: 437) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Kotler (2000 อ้างถึงใน ปันณวัชร พัชราวลัย, 2558 :7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมจะเกิดความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545 อ้างถึงใน รัชวลี วรวิฑูมิ, 2548 : 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

รัชวลี วรวิฑูมิ (2548) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความพึงพอใจทางบวกแต่ในทางตรงข้ามกัน ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

นอกจากนี้ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 อ้างถึงใน สุชาติ สอนิเวช, 2551) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือ

เป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวิธีการสังเกต กิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจอารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

### 2.3.2 การวัดความพึงพอใจในการอบรม

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของนักเรียน ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้ กระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ, 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกต กิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

Jonathan Crowther. (1995: 370) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

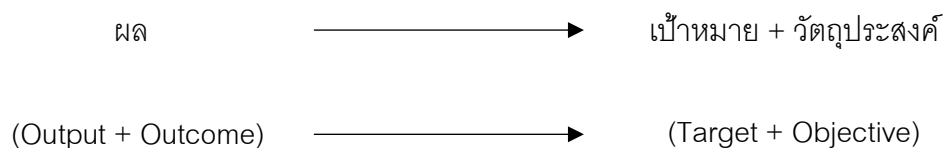
ธำรง อุดมไพจิตรกุล (2543: 69) กล่าวว่า ประสิทธิภาพตามหลักเศรษฐศาสตร์ เน้นต้นทุนที่ต่ำที่สุด เงินลงทุนทางการศึกษาจะต้องพิจารณาจากการลงทุนทางการศึกษานั้น คือ จำนวนเงินที่ถูกต้องจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยได้รับการศึกษามากที่สุด

ณรงค์ สัจพันโรจน์ (2536: 173-174) ได้กล่าวถึง แนวทางการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ ดังนี้

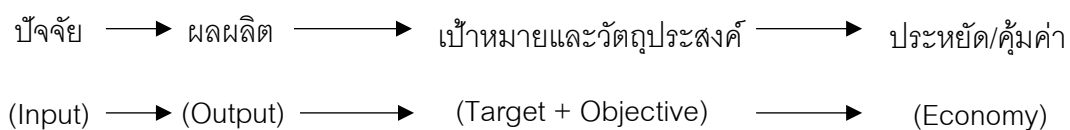
1. คำตอบในเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยการตรวจสอบให้ทราบว่า ปัจจัยการผลิต (Input) นั้น ก่อให้เกิดผล (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) อะไรบ้าง



2. คำตอบในเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness) โดยการเปรียบเทียบและตรวจสอบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (Objective) และเป้าหมาย (Target) กำหนดได้หรือไม่



3. คำตอบเรื่องการประหยัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economy) โดยพิจารณาว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดคุ้มค่าหรือไม่



ดังนั้น จากแนวคิดที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ให้สอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้ว่าเป็นการพิจารณาการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรมเพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถวัดได้จาก ผลผลิตของการฝึกอบรม (Output) นั่นก็คือ จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและปัจจัยการผลิต (Input) นั่นก็คือ งบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวที่แท้จริง นอกจากนี้การศึกษาคความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมยังสามารถวัด

ประสิทธิผลในการฝึกอบรมครั้งนี้ได้ โดยพิจารณาจากผล (Output) นั่นก็คือ ตัวแปรความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมทางด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและด้านเนื้อหาของหลักสูตรซึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Target) ของบริษัทฯ นั่นก็คือ พนักงานมีศักยภาพ ชีตความสามารถและความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีขึ้นได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำหรับเรื่องความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีจำนวนค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและนำข้อมูล การวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกันมานำเสนอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สุวรรณา เพียรมานะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ความไวใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไวใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไวใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558: 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารดำเนินงาน รองลงมาคือด้านการดำเนินการ และด้านเทคโนโลยี ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามี 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ปยุณภาพัช ออาจหาญ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและอันดับต่ำสุดคือ ด้านรูปลักษณ์ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546: 80-81) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกลหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกลหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกลหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540: 65) ได้ทำการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยศึกษาพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 1 รุ่นที่ 13 ที่ยังรับราชการอยู่ จำนวน 229 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นกับการดำเนินการฝึกอบรมว่า วิธีการฝึกอบรม ควรมีการจัดกิจกรรมกลุ่มย่อยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์

กฤตยา บัวงาม (2546: 73-74) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านครูฝึก โดยรวมและรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543: 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรมที่ใช้สถานที่ภายใน ทศท. ในระดับมาก เนื่องจากทำให้ได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการอบรม อีกทั้งพนักงานยังพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องอบรมที่จัดให้อีกด้วย นอกจากนี้ในเรื่องความรู้ที่ได้รับจากการอบรม พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมมีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีเนื้อหาวิชาที่ชัดเจน เรียงลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ปัจจุบัน การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญทั้งต่อตนเองและองค์การ เพราะการฝึกอบรมทำให้ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้ฝึกอบรม สามารถตอบสนองความต้องการแก่ตนเองและองค์การ ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตก่อให้เกิดประโยชน์นำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้

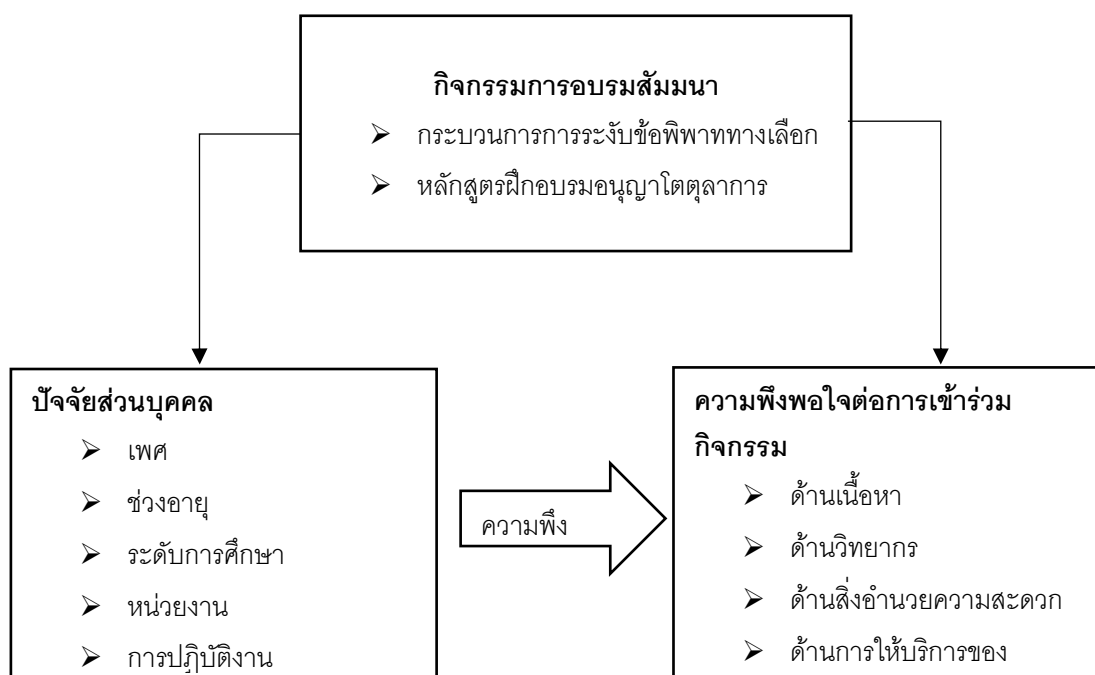
### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการจัดจ้างประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในกิจกรรมการสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” จำนวนทั้งสิ้น 15 กิจกรรม แบ่งออกเป็น การจัดอบรมสัมมนาแบบทั่วไป จำนวน 12 ครั้ง การจัดอบรมสัมมนาผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 3 ครั้ง กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา และประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรมสัมมนา เฉพาะการจัดอบรมสัมมนาในพื้นที่ภูมิภาค โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการจัดอบรมสัมมนาของสถาบันอนุญาโตตุลาการแบ่งตามประเภทกิจกรรม ประกอบด้วย 1) กิจกรรมการอบรมสัมมนา “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชน และ 2) กิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรมอนุญาโตตุลาการ กลุ่มเป้าหมาย คือ นักกฎหมาย ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย ข้าราชการบุคคลทั่วไป ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

#### 3.1 กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ แสดงดังรูปที่ 3.1 ประกอบด้วย กิจกรรมการอบรมสัมมนา 2 ประเภทกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมาย การประเมินความพึงพอใจต้องพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมายหรือตัวแปรอิสระ คือ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน โดยจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ความพึงพอใจหรือตัวแปรตามก็คือ ความพึงพอใจด้านเนื้อหา ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ



ที่มา: กรอบแนวคิดประมวลความรู้โดยคณะผู้วิจัย

### 3.2 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้แบ่งตามประเภทกิจกรรมออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมการอบรมสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก จำนวน 13 กิจกรรม
- 2) กลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรมกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการ และหลักสูตรการบริหารจัดการความขัดแย้ง จำนวน 2 กิจกรรม

โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจข้อมูล คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรมสัมมนา ซึ่งการสำรวจครั้งนี้จะดำเนินการระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – กันยายน 2564 รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 กิจกรรม

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

- 1) แบบประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังอบรมสัมมนา
- 2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา

โดยการกำหนดประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับเนื้อหาของกิจกรรมการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” การอบรมสัมมนา และกิจกรรมบริการต่าง ๆ กำหนดขอบข่าย จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องให้ตรงกับประเด็นการจัดอบรมสัมมนา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

- 1) การสร้างแบบประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังอบรมสัมมนา แบ่งออกเป็น แบบประเมินความรู้ความเข้าใจกระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก แบบประเมินดังกล่าวใช้ในการประเมินความรู้ก่อนการอบรม (Pre-Test) และการประเมินความรู้หลังการอบรม (Post Test) โดยมีจำนวนข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามทั้ง 2 เรื่องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาที่ใช้ในการสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดย สถาบันอนุญาโตตุลาการ
- 2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ ประเภทผู้รับบริการ ลักษณะทางวิชาชีพ/การปฏิบัติงาน และประเภทการใช้บริการ
  - ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประเด็นด้านเนื้อหาสาระในการอบรม ด้านการนำเสนอของวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ได้แก่ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน และข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้สถาบันอนุญาโตตุลาการปรับปรุง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยหรือตัวแทนอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ และแบบสอบถามความพึงพอใจและวิธีการตอบแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมสัมมนา
- 2) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงานเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาตามวันเวลาที่มีการจัดกิจกรรม ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ
- 3) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงานแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายตอบ ตอบข้อซักถาม และรอจนตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้เข้าร่วมอบรมมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถามผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อสงสัยนั้น
- 4) กรณีการจัดอบรมสัมมนาผ่านระบบออนไลน์ การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบ Google form โดยจัดทำเป็น Link หรือ QR Code แบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาตอบแบบประเมิน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผล ดังนี้

- 1) แบบประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรมสัมมนา ตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมิน ตรวจสอบคำตอบที่ถูกต้องและลงคะแนน ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องได้คะแนนหลังการอบรม ร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับคะแนนก่อนการอบรม

- 2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมสัมมนา การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอในลักษณะทั่วไป เป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ (จำนวน) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สถิติ t-test ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ ประเภทผู้รับบริการและประเภทการใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลผลค่าระดับคะแนน 5 เท่ากับ พึงพอใจมากที่สุด และ 1 เท่ากับ พึงพอใจน้อยที่สุด โดยการกำหนดเกณฑ์จะเท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ยของแต่ละช่วง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

- 3) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรม เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลผลคะแนนก่อนอบรม (Pre-Test) และผลคะแนนหลังอบรม (Post-Test) ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อธิบายถึงผลของกิจกรรมที่ให้ความองค์ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี Pair Sample T-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
- 4) การนำเสนอผล นำเสนอในรูปแบบตารางและการอธิบายในเชิงพรรณนา โดยนำเสนอภาพรวมของการจัดอบรมสัมมนารายไตรมาสและนำเสนอผลประจำปีงบประมาณ

### 3.6 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจการอบรมสัมมนา



#### แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ THAC

#### Satisfaction Evaluation Form

(Thailand Arbitration Center)

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ THAC โดยสถาบันอนุญาโตตุลาการ มอบหมายให้ ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการอบรมสัมมนา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงพัฒนาการอบรมสัมมนา และตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมทุกท่าน ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและเพื่อการวิจัยเท่านั้น หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อ คุณวรกฤษณ์ นุ้ยพิน โทรศัพท์ 092-5727878 อีเมลล์ worakrit15@gmail.com

**คำอธิบาย** แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป/General Information

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ/Please tick (v) in the box that represents your background.

##### 1.1 เพศ/Sex

1. ชาย / Male  2. หญิง / Female

##### 1.2 อายุ/Age.....ปี/ Years

##### 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ / Education Background

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  2. ปวส. / อนุปริญญา  3. ปริญญาตรี/  
High School Diploma The bachelor's degree
4. ปริญญาโท/Master degree  5. ปริญญาเอก/PhD.  6. อื่น ๆ/Others.....

##### 1.4 ประเภทผู้รับบริการ/Customers Type

1. หน่วยงานภาครัฐ/Government agencies  2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/State Enterprise  
หน่วยงาน/ Department..... หน่วยงาน/ Department.....
3. บริษัทเอกชน/Companies  4. สถาบันการศึกษา / Institute  
ประเภทธุรกิจ/ Business type ..... ..
5. ประชาชน/Citizen  6. อื่น ๆ Others.....

**1.5 ลักษณะทางวิชาชีพ, การปฏิบัติงาน/Career**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ทนายความ/ Lawyer                            | <input type="checkbox"/> 2. ที่ปรึกษากฎหมาย/ Counsel              | <input type="checkbox"/> 3. ครู, อาจารย์/ Lecturer |
| <input type="checkbox"/> 4. นักวิชาการ, นักวิจัย / Academic, Researcher | <input type="checkbox"/> 5. สถาปนิก/Architect                     | <input type="checkbox"/> 6. วิศวกร /Engineer       |
| <input type="checkbox"/> 7. นักเรียน, นักศึกษา/ Student                 | <input type="checkbox"/> 8. ธุรกิจส่วนตัว/ Self employed business | <input type="checkbox"/> 9. เกษตรกร/ Farmer        |
| <input type="checkbox"/> 10. เกษียณ / Retired                           | <input type="checkbox"/> 11.ว่างงาน / unemployed                  | <input type="checkbox"/> 12. อื่น ๆ<br>Others..... |

**1.6 ประเภทการใช้บริการ/Services Used**


- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การอบรม/Training   | <input type="checkbox"/> 2. งานประชุมหรือสัมมนา/Seminar |
| <input type="checkbox"/> 3. อื่น ๆ/Others..... |   |

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ Level of satisfaction**

กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการอบรม/สัมมนา ในครั้งนี้ / Using a scale of 1 to 5, please rate your satisfaction on THAC’s service by marking “ X ” in one of the boxes given below. (โปรดทำเครื่องหมายกากบาท (x) ในช่องคะแนนที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน โดยที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด และ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็น/Statement	คะแนนความพึงพอใจ (Level of satisfaction)				
	Lowest satisfaction น้อยที่สุด				Highest satisfaction มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>ด้านเนื้อหา/Contents</b>					
1. เนื้อหาสาระในการอบรมเป็นประโยชน์และช่วยเพิ่มความรู้/ความเข้าใจมากขึ้น The content of the training is useful. It has increased your understanding of the issue.					
2. หัวข้อและเนื้อหาบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม/สัมมนา Topics and					

ประเด็น/Statement	คะแนนความพึงพอใจ (Level of satisfaction)				
	Lowest satisfaction		Highest satisfaction		
	น้อยที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
content are consistent with the objectives of the training / seminar.					
<b>ด้านวิทยากร/Speaker</b>					
3. วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ / Speakers delivered complete content in an interesting manner.					
4. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา แสดงความคิดเห็น และตอบคำถาม ข้อเสนอแนะได้ตรงตามประเด็น/ Enough opportunities for participants to express their opinions. And answer questions or concerns on the issue.					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/facility</b>					
5. สถานที่จัดงาน/ Location.					
6. อาหารและเครื่องดื่ม/ Food and beverage.					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/Service quality of the staff.</b>					
7. สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี/ Able to answer the questions.					
8. มีจิตบริการ ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม/ Service mind.					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตเพิ่มเติม/ Additional suggestion

3.1 ท่านสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานของท่านได้หรือไม่ อย่างไร/ How can you apply knowledge to work?



.....  
.....  
.....  
.....

3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้สถาบันอนุญาโตตุลาการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง/ Do you have any suggestions or comments for THAC to improve?

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ ที เอช เอ ซี สถาบันอนุญาโตตุลาการในครั้งนี้/ Thank you for your cooperation.

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

โครงการจัดจ้างประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในกิจกรรมการสัมมนาโครงการสร้างเสริมความรู้ในเรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกมีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชน การจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนามีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังอบรม (Pretest/Post Test) การเสริมสร้างความรู้ในเรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก มีผู้ตอบแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ จำนวนทั้งสิ้น 44 คน โดยมีผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ความเข้าใจภายหลังการอบรม จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 100.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด

ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรมและหลังการอบรม พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนการอบรมเท่ากับ 4.00 คะแนน หลังการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.05 คะแนน (คะแนนเต็ม 6 คะแนน) แสดงว่าผลการทดสอบก่อนและหลังการอบรมของผู้ตอบแบบประเมินความรู้ความเข้าใจที่เข้าร่วมการอบรม “การเสริมสร้างความรู้ในเรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก” มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า โครงการอบรมสัมมนาดังกล่าวมีผลทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้เพิ่มมากขึ้น (ตารางที่ 4.1)

**ตารางที่ 4.1** ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรม

การทดสอบ	คะแนนก่อนอบรม (Pretest)		คะแนนหลังอบรม (Post-Test)		สถิติ ทดสอบ t	ค่าพี (P- Value)
	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน		
ความรู้ในเรื่อง “กระบวนการระงับข้อ พิพาททางเลือก”	4.00	0.889	5.05	0.939	-5.152	0.000**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรมสัมมนา ซึ่งการจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์และสิงหาคม พ.ศ. 2564 ได้มีการจัดอบรมสัมมนา จำนวน 8 ครั้งจากทั้งหมด 15 ครั้ง เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 จึงเป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องต้องขยายเวลาเลื่อนการประชุมที่เหลือในปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งออกเป็นโครงการที่ไม่ได้จัดประชุมเดือนสิงหาคมจำนวน 5 ครั้ง เดือนกันยายน 2 ครั้ง ทั้งนี้จากการจัดอบรมสัมมนาจำนวน 8 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาดูแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 201 คน ดังรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามการจัดอบรมสัมมนา

ครั้งที่	หัวข้อ	สถานที่	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
1	เปิดโลกการเรียนรู้การระงับข้อพิพาททางเลือก	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	34
2	อบรมอนุญาโตตุลาการรุ่นใหม่	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	40
3	การแข่งขันการประนอมข้อพิพาทเชิงพาณิชย์	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	35
4	การร่างสัญญาอนุญาโตตุลาการ	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	32
5	The effects and impacts of international sanctions on international arbitration proceedings and the enforcement of awards”	ระบบการประชุมทางไกลผ่าน จอภาพ (Video Conference)	14
6	การยกตัวอย่างการกระบวนกรอนุญาโตตุลาการ (Mock Arb)	ระบบการประชุมทางไกลผ่าน จอภาพ (Video Conference)	25
7	การประนอมข้อพิพาทจำลอง	ระบบการประชุมทางไกลผ่าน จอภาพ (Video Conference)	10
8	THAC International ADR Webinar Series 2021	ระบบการประชุมทางไกลผ่าน จอภาพ (Video Conference)	11
<b>รวม</b>		<b>8</b>	<b>201</b>

จากตารางที่ 4.1 การจัดอบรมสัมมนาโครงการเสริมสร้างความรู้ในเรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก จำนวน 8 ครั้ง มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 201 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา
- 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา
- 4.3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา

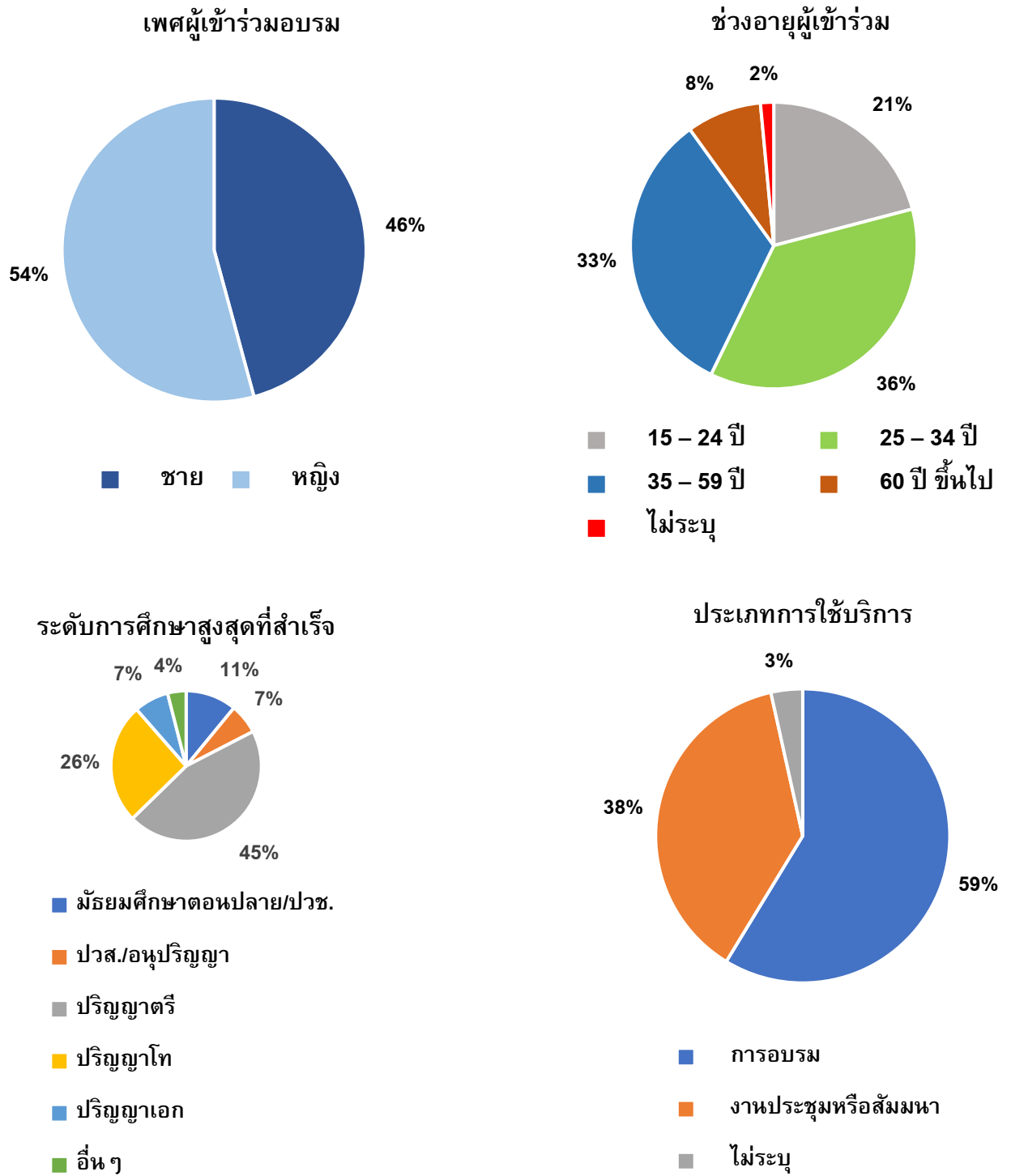
ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 201 คน จำแนกตามลักษณะความสำคัญทางประชากร (ตารางที่ 4.2) พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรมสัมมนามีจำนวนใกล้เคียงกันทั้งเพศหญิง และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.77 และ 54.23 ตามลำดับ มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 ระดับการศึกษาของผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.27 กลุ่มผู้รับบริการเป็นหน่วยงานภาครัฐมากที่สุดจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.87 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2 และรูปที่ 4.1

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามลักษณะสำคัญทางประชากร

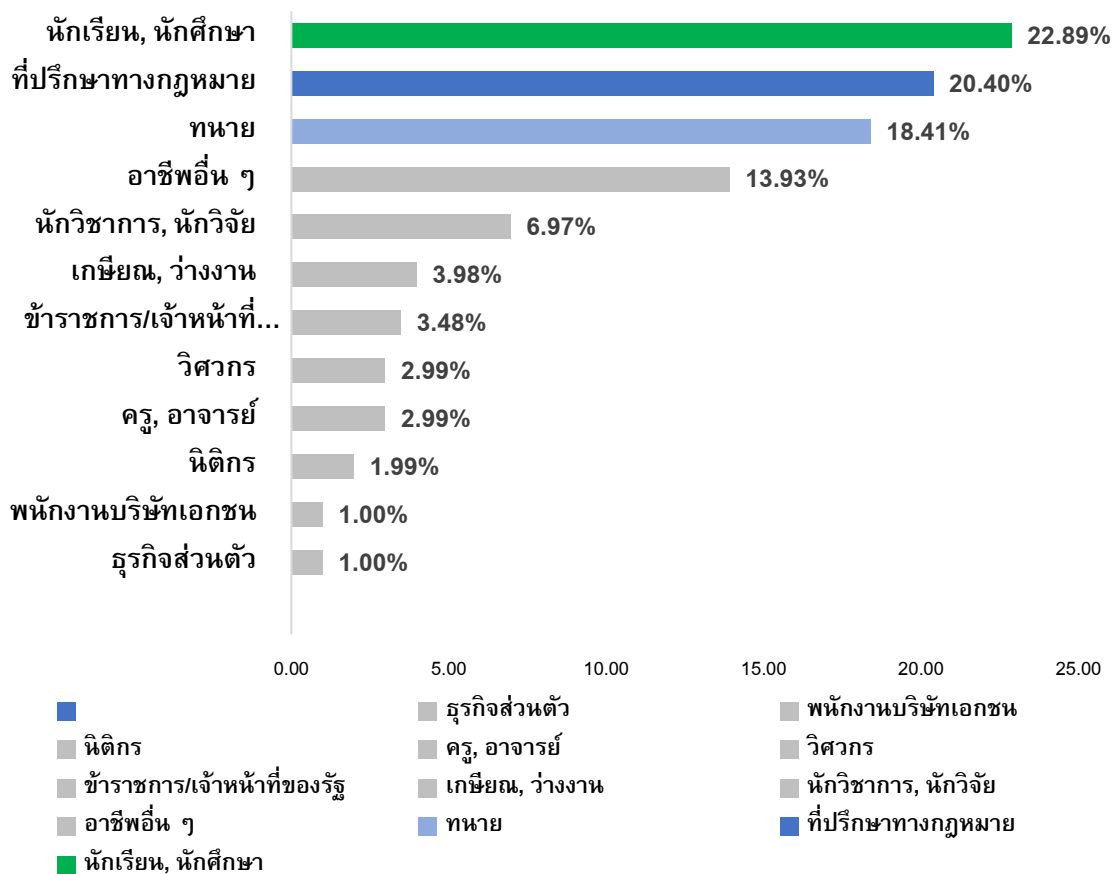
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	92	45.77
หญิง	109	54.23
<b>ช่วงอายุ</b>		
15 – 24 ปี	42	20.90
25 – 34 ปี	73	36.32
35 – 59 ปี	66	32.84
60 ปี ขึ้นไป	17	8.46
ไม่ระบุ	3	1.49
<b>ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	10.95
ปวส./อนุปริญญา	13	6.47
ปริญญาตรี	91	45.27
ปริญญาโท	52	25.87
ปริญญาเอก	15	7.46
อื่นๆ	8	3.98
<b>อาชีพ</b>		
ทนาย	37	18.41
ที่ปรึกษากฎหมาย	41	20.40
ครู, อาจารย์	6	2.99
นักวิชาการ, นักวิจัย	14	6.97
วิศวกร	6	2.99
นักเรียน, นักศึกษา	46	22.89

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	2	1.00
เกษียณ,ว่างงาน	8	3.98
นิติกร	4	1.99
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	3.48
พนักงานบริษัทเอกชน	2	1.00
อื่น ๆ	28	13.93
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
หน่วยงานภาครัฐ	52	25.87
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	25	12.44
บริษัทเอกชน	35	17.41
สถาบันการศึกษา	38	18.91
ประชาชน	41	20.40
อื่น ๆ	10	4.98
<b>ประเภทการใช้บริการ</b>		
การอบรม	118	58.71
งานประชุมหรือสัมมนา	76	37.81
อาชีพอื่น ๆ	7	3.48
<b>รวม</b>	<b>201</b>	<b>100.00</b>

รูปที่ 4.1 แผนภาพข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา



## ประเภทอาชีพ



### 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา แบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเนื้อหา 2) ด้านวิทยากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการจัดอบรมสัมมนา พบว่า **คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม** เท่ากับ **4.30** คะแนน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ **85.99** จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.3 และรูปที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

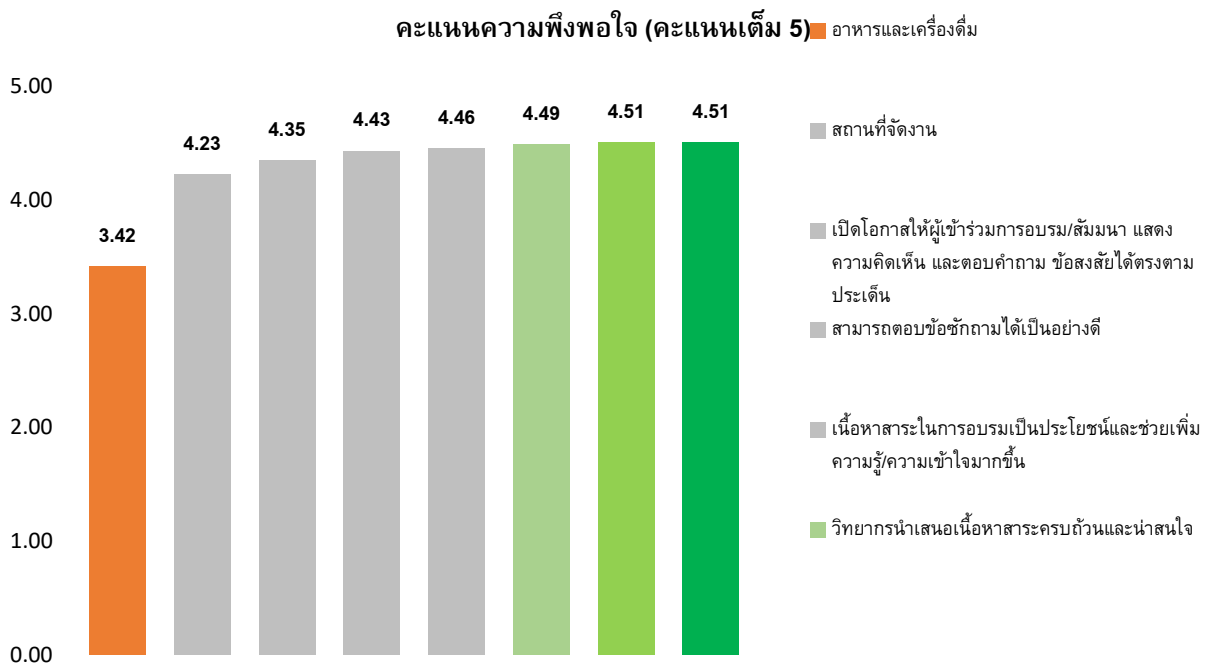
ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความหมาย
<b>ด้านเนื้อหา</b>			
1. เนื้อหาสาระในการอบรมเป็นประโยชน์และช่วยเพิ่มความรู้อ/ความเข้าใจมากขึ้น	4.46	0.2637	พึงพอใจมากที่สุด
2. หัวข้อและเนื้อหาบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม/สัมมนา	4.51	0.1839	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ด้านวิทยากร</b>			
3. วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ	4.49	0.2193	พึงพอใจมากที่สุด
4. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา แสดงความคิดเห็น และตอบคำถาม ข้อสงสัยได้ตรงตามประเด็น	4.35	0.3982	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
5. สถานที่จัดงาน	4.23	0.5350	พึงพอใจมากที่สุด
6. อาหารและเครื่องดื่ม	3.42	0.9232	พึงพอใจมาก
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
7. สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.43	0.3996	พึงพอใจมากที่สุด
8. มีจิตบริการ ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม	4.51	0.2470	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.5336</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาจากตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนารายด้าน พบว่า **ด้านเนื้อหา** ประเด็นหัวข้อและเนื้อหาบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม/สัมมนา และประเด็นเนื้อหาสาระในการอบรมเป็นประโยชน์และช่วยเพิ่มความรู้อ/ความเข้าใจมากขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ



4.51 และ 4.46คะแนน **ด้านวิทยากร** วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ และประเด็นเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา แสดงความคิดเห็น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 และ 4.35 คะแนน **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นสถานที่จัดงานมีความเหมาะสม และประเด็นการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 และ 3.42 สำหรับประเด็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มผลคะแนนค่อนข้างแตกต่างจากประเด็นอื่นและการส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสูง เนื่องจากปัจจัยจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ส่งผลให้ทางสถาบันอนุญาโตตุลาการจำเป็นต้องจัดประชุม สัมมนาออนไลน์ ทำให้ผู้เข้าร่วมไม่สามารถเข้าถึงการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มค่าคะแนนจึงออกมาค่อนข้างน้อยในช่วงที่จัดประชุม สัมมนาออนไลน์ **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นมีจิตบริการ ยิ้มแย้ม อธิบายดีและสามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 และ 4.43 คะแนน

รูปที่ 4.2 แผนภาพคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ



### 4.3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา

การจัดโครงการการสัมมนาการเสริมสร้างความรู้ในเรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก ผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนามีข้อเสนอแนะต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการอบรมสัมมนาในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา สรุปได้ดังนี้

## 1) การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน

- ได้เรียนรู้วิธีการในการระงับพิพาท ทักษะในการประนอม หรือ เจรจาต่อรองสามารถใช้ได้ทั่วไปในชีวิตประจำวันในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนสามารถนำไปใช้ในการประนอมข้อพิพาท รวมถึงเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพและการตัดสินใจในอนาคตได้อีกด้วย เนื่องจากได้เห็นบทบาทสถานการณ์จำลองทำให้เข้าใจขั้นตอนกระบวนการนั้น ๆ
- เนื้อหา มีประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต โดยนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การพิจารณา งานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2560 หากมีเหตุพิพาทเกิดขึ้นได้ โดยนำไปประยุกต์ใช้กับกรณีพิพาทเมื่อมีคดีเกิดขึ้นในองค์กร และสามารถแก้ไขให้เกิดข้อยุติโดยทั้ง 2 ฝ่าย ไม่มีปัญหาต่อกันได้
- นำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในโลกยุค New normal ได้ ในส่วนของการอนุญาตโตตุลาการ แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ พรบ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 วิทยากรมีการตอบคำถามที่ไม่ชัดเจนในบางประเด็น

## 2) ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ต้องการให้สถาบันอนุญาตโตตุลาการปรับปรุง

- เสนอให้สถาบันอนุญาตโตตุลาการจัดทำไฟล์ เอกสารการปฐมนิเทศเป็นออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาโรคระบาด
- จัดสถานที่ให้เหมาะสม กรณีผู้ที่นั่งด้านหลังอาจจะได้รับข้อมูลจากการแสดงสถานการณ์จำลองไม่ทั่วถึง รวมถึงเพิ่มระยะเวลาการอบรมให้มากขึ้น กรณีการเสวนาที่มีรูปแบบ workshop ควรจัดที่นั่งแบบที่มีกระดานเขียนและมีพื้นที่เขียนควรมีการจัดห้องประชุมให้เหมาะสม ห้องสัมมนาค่อนข้างไม่เพียงพอกับสัดส่วนผู้เข้าร่วมประชุม กรณีเรื่องที่นั่งและโต๊ะ ควรจัดให้สะดวกแก่การจดการเขียน และการบันทึก
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเรื่องกระบวนการสำคัญในยุติข้อพิพาท
- เมื่อเข้าร่วมสัมมนาทางออนไลน์จะสังเกตุยากมาก ว่าเป็นวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ท่านใดที่กำลังพูดอยู่ ควรมีการระบุชื่อวิทยากรในระบบสัมมนาออนไลน์ให้ชัดเจน
- ระบบ Zoom meeting อยากรู้บทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วมอบรมทุกคน

**4.4 การปรับปรุงงานตามผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตัวชี้วัดที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ)**

จากผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานอบรมสัมมนาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของสถาบันฯ ในด้านการส่งเสริมและให้ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก พบว่ามีประเด็นความพึงพอใจ 3 ประเด็น ที่ทางสถาบันฯ จะต้องปรับปรุง คือ

- (1) ด้านวิทยากร
- (2) ด้านเนื้อหา
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถาบันฯ ได้ทำการปรับปรุงกระบวนการจัดประชุมสัมมนา โดยผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เข้าร่วมงานอบรมสัมมนา มีผลการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตารางที่ 4.4) ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.4** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564

ประเด็นการประเมิน	ปีงบประมาณ		การเปลี่ยนแปลง
	2563	2564	
<b>ด้านเนื้อหา</b>			
1. เนื้อหาสาระในการอบรมเป็นประโยชน์และช่วยเพิ่มความรู้/ความเข้าใจมากขึ้น	4.38	4.46	เพิ่มขึ้น
2. หัวข้อและเนื้อหาบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม/สัมมนา	4.39	4.51	เพิ่มขึ้น
<b>รวม</b>	4.39	4.48	เพิ่มขึ้น
<b>ด้านวิทยากร</b>			
3. วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ	4.40	4.49	เพิ่มขึ้น
4. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา แสดงความคิดเห็น และตอบคำถาม ข้อสงสัยได้ตรงตามประเด็น	4.47	4.35	ลดลง
<b>รวม</b>	4.44	4.42	ลดลง
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
5. สถานที่จัดงาน	4.30	4.23	ลดลง
6. อาหารและเครื่องดื่ม	3.92	3.42	ลดลง

รวม	4.11	3.82	ลดลง
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
7. สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.36	4.43	เพิ่มขึ้น
8. มีจิตบริการ ยิ้มแย้ม อธิบายดี	4.53	4.51	ลดลง
รวม	4.45	4.47	เพิ่มขึ้น

จากข้อมูลผลการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 ตามตารางที่ 4.4 ซึ่งทางสถาบันได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มาปรับปรุงการให้บริการ ในประเด็นด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ด้านวิทยากร

จากการจัดงานประชุมสัมมนาในปีงบประมาณ 2564 คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในด้านวิทยากรคะแนนลดลงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับในปีงบประมาณ 2563 เนื่องจากทางสถาบันฯ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมจากเดิมที่ต้องเข้ามาร่วมประชุมสัมมนา ณ สถาบันฯ เปลี่ยนเป็นการประชุมสัมมนาออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์โควิด – 19 ทั้งนี้ทางสถาบันฯ ได้มีการวางแผน จัดเตรียมระบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรมผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งทางสถาบันฯ สามารถปรับเปลี่ยนจากรูปแบบเดิมมาเป็นระบบออนไลน์ได้เป็นอย่างดี แม้ช่วงแรกอาจจะประสบปัญหา แต่ทางสถาบันฯ ก็สามารถปรับปรุงกระบวนการจัดประชุมสัมมนาให้สามารถรองรับการจัดประชุมสัมมนาออนไลน์ได้ และสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมประชุมสัมมนา

### 2. ด้านเนื้อหา

ประเด็นด้านเนื้อหาจะเห็นได้ว่า คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2563 เนื่องจากปีงบประมาณ 2563 ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาส่วนใหญ่เป็นนักเรียน, นักศึกษา อาจจะไม่เข้าใจถึงหัวข้อเนื้อหาต่างๆเท่าที่ควร ต่อมาปีงบประมาณ 2564 มีผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายมากขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหามากกว่ากลุ่มเรียน, นักศึกษา จึงอาจจะส่งผลให้ได้นำไปปรับใช้ประโยชน์ในการทำงาน ทำให้เห็นข้อปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ชัดเจนกว่า สามารถทำงานให้ตรงวัตถุประสงค์มากกว่า จึงทำให้ผลคะแนนออกมาดีขึ้นกว่าปีก่อน รวมถึงปรับปรุงด้านเนื้อหาการอบรมสัมมนาให้มีความละเอียด ชัดเจน และกระชับ รวมถึงปรับการนำเสนอ เอกสารประกอบการนำเสนอให้มีความน่าสนใจหรือดึงดูดผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาให้มีความสนใจในกิจกรรม

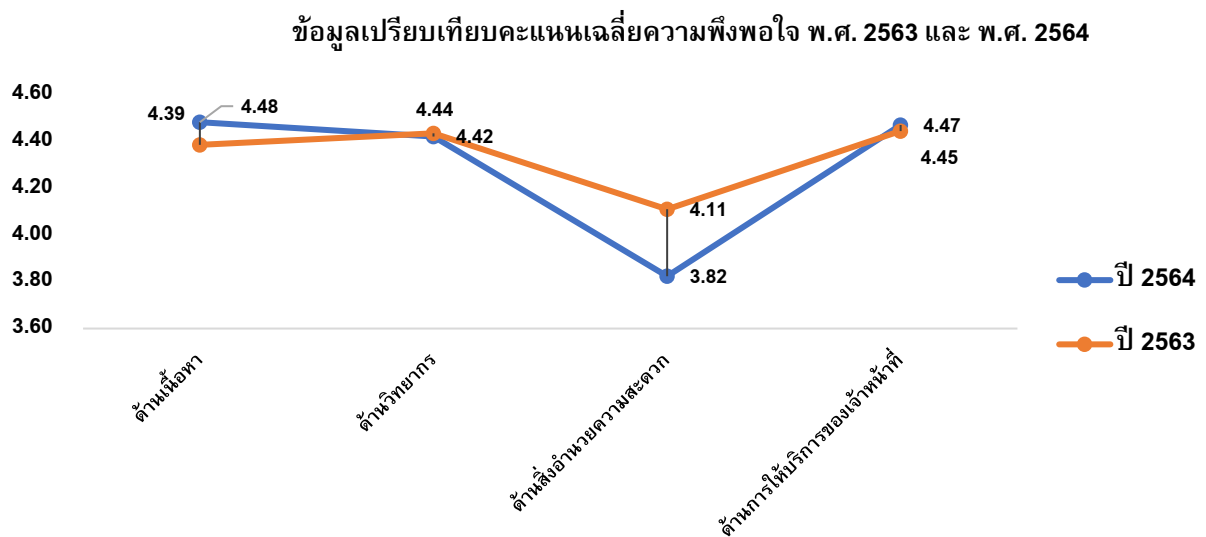
### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสถานที่ในการจัดงานสัมมนา ได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสม และเพียงพอกับจำนวนกับผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมงานสัมมนา ซึ่งหากเป็นการจัดสัมมนาที่สถาบันฯ จะมีการจัดเตรียมที่นั่งให้เหมาะสม และเพียงพอต่อผู้เข้าร่วมงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยจากสถานการณ์โรคระบาด

โควิด - 19 แต่ด้วยสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 กลับมาระบาดมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ไม่สามารถจัดประชุมตามที่วางแผนไว้ อาทิ การจัดงานสัมมนาทางชาติ งานสัมมนาที่ต้องจัดที่โรงแรม หรือที่ต่างๆ ทางสถาบันฯ ได้มีการพิจารณาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการอบรมสัมมนาเป็นระบบออนไลน์ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน

3.2 อาหารและเครื่องดื่ม คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างคะแนนลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2563 อันเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ซึ่งทางรัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตพื้นที่ทั่วราชอาณาจักร โดยมีการบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อยับยั้งการแพร่ระบาดของโรค อาทิ ห้ามจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวกันมากกว่า 5 คน เป็นต้น มาตรการดังกล่าวจำเป็นต้องจัดประชุมสัมมนาออนไลน์ ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่สามารถเข้าถึงการบริการและเครื่องดื่มได้ทำให้ผลคะแนนออกมาค่อนข้างน้อย

รูปที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564



จากรูปที่ 4.3 กราฟคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจปีงบประมาณ 2563 เทียบกับปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านเนื้อหา ปีงบประมาณ 2564 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นจากปีงบประมาณ 2563 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านวิชาการ ปีงบประมาณ 2564 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปีงบประมาณ 2563 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากปีงบประมาณ 2563 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คะแนน โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2564 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นจากปีงบประมาณ 2563 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในประเด็นด้านเนื้อหา และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 คะแนน และ 4.47 คะแนน ตามลำดับ โดยมีประเด็นด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากมีปัจจัยด้านสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ทำให้สถาบันอนุญาโตตุลาการต้องเปลี่ยนรูปแบบการประชุมสัมมนาออนไลน์แทนการประชุมแบบเดิม ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยในส่วนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกลดลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2563 ทั้งนี้ผลประเมินความพึงพอใจของปีงบประมาณ 2564 จะนำประเด็นต่าง ๆ เพื่อไปวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการจัดประชุมสัมมนาในปีงบประมาณ 2565 ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

โครงการจัดจ้างประเมินความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจตามแผนการอบรมประชุมสัมมนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในกิจกรรมการสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชน การจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนามีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ซึ่งการจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนาประจำปีเดือนกุมภาพันธ์และสิงหาคม 2564 ได้มีการจัดอบรมสัมมนา จำนวน 8 ครั้ง จากทั้งหมด 15 ครั้ง ผลการประเมินความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจในการอบรมสัมมนาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ มีประเด็นการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาของการอบรมสัมมนา ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมประเด็นการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 8 ประเด็น รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ผลการประเมินความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้

#### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรมสัมมนา

จากการจัดอบรมสัมมนา จำนวน 8 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 201 คน ผู้เข้าร่วมการอบรมเป็นหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด ร้อยละ 25.87 รองลงมาเป็นประชาชน ร้อยละ 20.40 และสถาบันการศึกษา ร้อยละ 18.91 ตามลำดับ ส่วนด้านผู้เข้าอบรมมากที่สุดเป็นนักเรียน, นักศึกษา ร้อยละ 22.89 รองลงมาเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมาย ร้อยละ 20.40 และอาชีพทนาย ร้อยละ 18.47 ตามลำดับ โดยจำแนกมีช่วงอายุพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมระหว่าง 25 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.32 รองลงมาคือช่วงอายุ 35 – 59 ปี ร้อยละ 32.84 และช่วงอายุ 15 – 24 ปี ร้อยละ 20.90 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.27 รองลงมาระดับปริญญาโท ร้อยละ 25.87 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 10.95 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรมสัมมนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.30 คะแนน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ 85.99 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่า

**ด้านเนื้อหา** ประเด็นหัวข้อและเนื้อหาบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม/สัมมนา และประเด็นเนื้อหาสาระในการอบรมเป็นประโยชน์และช่วยเพิ่มความรู้/ความเข้าใจมากขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51 และ 4.46 คะแนน ตามลำดับ และมีร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.15 และร้อยละ 89.15 ตามลำดับ

**ด้านวิทยากร** ประเด็นวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และประเด็นวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49 และ 4.35 คะแนน ตามลำดับ และมีร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.85 และร้อยละ 87.03 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประเด็นสถานที่จัดงาน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และประเด็นการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.23 และ 3.42 คิดเป็นร้อยละคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.55 และร้อยละ 68.40 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ประเด็นมีจิตบริการ ยิ้มแย้ม อ้อยาศัยดี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และประเด็นสามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 90.13 และร้อยละ 88.68 ตามลำดับ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคะแนนความพึงพอใจต่อการอบรมสัมมนาในทุกด้านและทุกประเด็น ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมการสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาเล่าเรียนของนักเรียนนักศึกษา ตลอดจนเป็นประสบการณ์ที่ดีเมื่อสำเร็จการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพการงานในอนาคต

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา การสัมมนาการเสริมสร้างองค์ความรู้เรื่อง “กระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก” จำนวน 8 ครั้ง พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นสำหรับการนำไปปรับปรุงพัฒนา การจัดการอบรมสัมมนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านเนื้อหาของการอบรมสัมมนา ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการจัดอบรมสัมมนา ดังต่อไปนี้

**ข้อเสนอแนะที่ 1** กลุ่มเป้าหมายของการอบรมสัมมนา กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่มีการปฏิบัติหน้าที่ด้านกฎหมาย การทำสัญญา หนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การจัดทำหลักสูตร เนื้อหาที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว พร้อมด้วยตัวอย่างกรณีศึกษา หรือการถอดบทเรียนจากการระงับข้อพิพาทในกรณีต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในเนื้อหาและบริบทด้านการอนุญาโตตุลาการ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีความรู้พื้นฐานไม่เท่ากัน



**ข้อเสนอแนะที่ 2** การจัดอบรมสัมมนาการระงับข้อพิพาททางเลือก กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่มีการปฏิบัติหน้าที่ด้านกฎหมาย ควรเพิ่มกิจกรรมการฝึกปฏิบัติ (Work shop) ที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น และจำเป็นต้องมีสถานที่ให้เหมาะสมเพราะสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ที่จำเป็นต้องเว้นระยะห่างทางกายภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการลดการแพร่ระบาดของเชื้อที่ติดต่อทางฝู่นละอองฝอย หรือสัมผัส และจำเป็นต้องมีมาตรการอื่น ๆ อาทิ อาจจะต้องใช้พื้นที่มากขึ้นเนื่องจากต้องเว้นระยะห่าง การรับประทานอาหารของว่างที่เป็นชุดสำหรับคนเดียว เปลี่ยนระบบจัดอบรมสัมมนาผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะที่ 3** การประชาสัมพันธ์รวมถึงการจัดอบรมสัมมนาผ่านระบบออนไลน์ เป็นแนวทางเลือกหนึ่งที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี สามารถลดการใช้ทรัพยากร และค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมสัมมนาของหน่วยงาน รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายสำหรับผู้เข้าร่วมอบรมด้วย แต่ทั้งนี้ควรพัฒนารูปแบบการจัดอบรม สื่อการสอน ที่สามารถอำนวยความสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย ให้สามารถบันทึกการอบรมสัมมนาเพื่อย้อนกลับมาดูย้อนหลังได้ เพื่อรองรับสำหรับผู้เข้าร่วมที่ไม่สามารถเดินทางมาได้ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะที่ 4** จัดอบรมสัมมนาที่สถาบันอนุญาโตตุลาการให้เหมาะสมกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้แก่กลุ่มเป้าหมาย และสามารถได้รับความรู้จากวิทยากรได้อย่างครบถ้วน รวมถึงจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ภายในอาคารที่มีผู้ใช้งาน ควรมีอัตราการระบายอากาศตามจำนวนคน สุดท้ายต้องมีมาตรการคัดกรองผู้ที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา อาทิ เว้นระยะห่าง สวมแมสค์ ตรวจวัดอุณหภูมิ ตรวจเชื้อโควิด -19 และการฉีดวัคซีนโควิด - 19

## บรรณานุกรม

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤตยา บัวงาม. (2546). ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์ ( เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา ศุภพันธ์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิติมา ปรีดีดิถ. (2520). ปรัชญาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ประเสริฐการพิมพ์
- กิตติ พชรวิชัย (2544). การฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ เอกสารการสอนชุดวิชาหลักสูตรการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ชาญ สวัสดิ์สาลี (2550). คู่มือฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดทำเนนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ กรุงเทพฯ สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชนาธิป อ่อนหวาน. (2553). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อขายคาร์บอนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ุ เขจรนันท์. (2541). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครังค์ อุดมไพจิตรกุล. (2543). เศรษฐศาสตร์การศึกษา: สำหรับผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .

บุญคง หันจาสิทธิ์. (2540). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรีนติ้งเฮ้าส์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2537). การพัฒนาการสอน. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปิ่นแก้ว พัทธวณิช (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บุญญาพัชร อางหาญ (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพศาล หวังพานิช. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). เทคนิคการฝึกอบรมและประชุม. กรุงเทพมหานคร : เอส แอนด์จี กราฟฟิค.

รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2533). คู่มือการทำวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

รัชวลี วรฤทธิ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิมลสิทธิ์ ทรยางกุล. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิจิตร อาวะกุล (2550). การฝึกอบรม กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีอรุณ เรศานนท์. (2537). การจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน.

ศิริเพ็ญ นัยชิต. (2540). ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวรรณ เพ็ชรมานะ. (2561). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK. การค้นคว้าอิสระของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย. คณะสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนาจ เดชชัยศรี. (2542). การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทางการศึกษา ข้าราชการครู 19 (4) : 12-13 เมษายน 2542.

Chaplin, J.P. (1968). Dictionary of Psychology. London : Penguin Book

Goldstein and Ford (2002) [http : //pirun.ku.ac.th/~g /4968073report//475531Training\\_by\\_.5doc](http://pirun.ku.ac.th/~g/4968073report//475531Training_by_.5doc)

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

Bloom; other. (1956). Handbook on Formation and Summatic of Student Learning. New York: McGraw Hill.

Jonathan Crowther. (1995). Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. Clays Ltd, St Ives plc.

Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science (1st ed.). New York: Van Nostrand.