THAILAND ARBITRATION CENTER
(THAC)

แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2566 – 2570

สถาบันอนุญาโตตุลาการ

(องค์การมหาชน)

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา หลักการ

สถาบันอนุญาโตตุลาการ (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศและเพื่อเป็นสถาบันที่ให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นอิสระและได้มาตรฐานสากลเพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนาสถาบันระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการในปัจจุบันของไทยให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กรระงับข้อพิพาทในนานาอารยประเทศ

ในระยะเวลาที่ผ่านมา สถาบันอนุญาโตตุลาการ (องค์การมหาชน) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ปี พ.ศ. 2563-2565 ซึ่งสถาบันได้ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา บัดนี้ สถาบันฯได้ทำการทบทวนและจัดทำแผนปฏิบัติการ ปี พ.ศ. 2566-2570 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องต่อไป

กรอบการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์มีการกำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงและสนองตอบต่อแนวทางการพัฒนาประเทศและสอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ประเทศไทย 4.0 และแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม

กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของสถาบันอนุญาโตตุลาการดำเนินการโดยหลักการของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการของสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ขึ้นบัญชี ผู้ประนอมข้อพิพาทที่ขึ้นบัญชี ลูกค้าผู้รับบริการในภาคเอกชน และภาครัฐ ซึ่งเป็นลูกค้าคดี และลูกค้าฝึกอบรมสัมมนา โดยจัดให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล เพื่อจัดทำข้อมูล SWOT นอกจากนี้ได้มีการระดมสมองผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) หลังจากนั้นจะให้คณะกรรมการของสถาบันพิจารณาเพื่ออนุมัติให้ใช้เป็นแผนในการดำเนินงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาองค์กร โดยการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญของการดำเนินงานตามภารกิจ จะทำให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายหลัก ตัวชี้วัดผลสำเร็จของภารกิจ ค่าเป้าหมาย มาตรการแนวทาง กลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน รวมถึงผลผลิต/แผนงาน/โครงการสำคัญ เพื่อขอรับสนับสนุนงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2.3 เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ให้เกิดความชัดเจนในการประเมิน จึงได้กำหนดตัวชี้วัดทั้งระดับกลยุทธ์ และระดับโครงการ/แผนงาน

บทที่ 2
การวิเคราะห์สถานการณ์การระงับข้อพิพาททางเลือก

2.1 สภาพความเป็นไปของโลก เศรษฐกิจและสังคม

2.1.1 การเปลี่ยนแปลงกระแสสภาวะโลกร้อน ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆเกิดการแย่งชิงทรัพยากรเพื่อการผลิตและการยังชีพ ทรัพยากรถูกจำกัด ดิน น้ำ ทำให้ผลิตผลทางการเกษตรมีไม่เพียงพอในการเลี้ยงพลเมืองโลก จึงอาจเกิดภาวะคุกคามต่างๆการแย่งชิงทรัพยากรข้ามชาติ การเอารัดเอาเปรียบในทุกระดับ และปัญหาโรคภัยไข้เจ็บที่เกิดขึ้นภายหลังจากภาวะโลกร้อน ผลกระทบเชิงลบที่ตามมา คือ เรื่องของเศรษฐกิจที่เป็นตัวขับเคลื่อนประเทศ Global Risk Index จัดอันดับให้ประเทศไทยมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากโลกรวนเป็นอันดับ 9 ของโลก โดยเรามีความเสี่ยงต่อภัยแล้งสูงเป็นอันดับ 6 ของโลก แต่มีขีดความสามารถในการรับมืออยู่ในอันดับที่ 39 จาก 48 ประเทศ

2.1.2 การเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัฒน์ มีผลกระทบต่อประเทศไทย ได้แก่ การรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community – AEC) ของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และ บรูไน และอาเซียน +9 โดยเพิ่ม จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ อินเดีย อเมริกา แคนนาดา และรัสเซีย เพื่อเป็นการรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนดังกล่าว ประเทศไทยซึ่งมีทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางของประเทศอาเซียน จึงได้อาศัยความได้เปรียบโดยเตรียมที่จะดำเนินโครงการรองรับเฉพาะในอนาคตอันใกล้ ที่อาจส่งผลกระทบเพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ ซึ่งจะทำให้มี

2.1.3 โครงสร้างการผลิตมีการเปลี่ยนผ่านจากภาคเกษตรและอุตสาหกรรมไปสู่บริการมากขึ้น ในปัจจุบัน โครงสร้างการผลิตและบริการของประเทศไทย มีสัดส่วนของแนวโน้มการลงทุนของคนไทยในภาคอุตสาหกรรมและบริการเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เนื่องจากให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงกว่า และการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดในการพัฒนามาสู่การสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) ที่จะแปรรูปสินค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าจากวัตถุดิบจากประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่ยังคงใช้ทรัพยากรเป็นฐานในการผลิต (Resources-Based Economy) รูปแบบการผลิตที่เปลี่ยนแปลงไปของเศรษฐกิจไทย

2.1.4 ปัญหาโครงสร้างของเศรษฐกิจไทย เป็นปัญหาอันเนื่องมาจากกฎหมายและกฎเกณฑ์ของภาครัฐ

ส่วนใหญ่ซึ่งอยู่ในรูปของ Mode Analog ตามบริบทสังคมแบบดั้งเดิมมากกว่า Digital ซึ่งไม่ได้รับการแก้ไขอย่างองค์รวม โดยปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่ธุรกิจไทยและคนไทยต้องปฏิบัติตามนับแสนฉบับ มีใบอนุญาตมากกว่า 3,500 ประเภท ซึ่งกฎหมายดังกล่าวส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและการปรับตัวของภาคธุรกิจ นอกจากนี้ยังส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิผล ทำให้เกิดปัญหาการคอร์รัปชัน

2.1.5 การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อาจส่งผลกระทบต่อโครงสร้างกำลังคนของภาครัฐ และภาคเอกชนในภาพรวม กล่าวคือ นโยบายลดอัตราการเพิ่มประชากร ภายใต้แนวคิด “ลูกมากจะยากจน” ที่เริ่มส่งเสริมการวางแผนครอบครัวโดยสมัครใจ มานับตั้งแต่ปี 2513 ได้ส่งผลกระทบให้จำนวนบุตรในแต่ละครอบครัวลดลง และอายุเฉลี่ยสำหรับคู่แต่งงานเพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ จวบจนปัจจุบัน โครงสร้างประชากร (Population Pyramid) ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างอย่างมาก สังคมไทยได้ค่อยๆ ย่างก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และเริ่มมีประชากรวัยแรงงาน (Labor Force) ลดลงเป็นลำดับ และจากความต้องการแรงงานที่หลากหลายขึ้นตามประเภทและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวและเปลี่ยนแปลงรูปแบบไป ซึ่งระบบการศึกษาจะต้องมีศักยภาพในการรองรับเพื่อให้ได้บุคลากรตามสาขาต่างๆได้อย่างเพียงพอ และอย่างมีคุณภาพ

2.1.6 ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ตามการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีนาโนเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบดิจิตอลเป็นตัวนำ หรือที่เป็นวิทยาการหรือบทเรียนรู้จากต่างประเทศ ทำให้สามารถการเรียนรู้ ปรับตัว พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนและพร้อมก้าวสู่การแข่งขันในระดับโลก”

2.2 ภาพรวมการระงับข้อพิพาททางเลือกไทย

2.2.1 วิธีการระงับข้อพิพาท การระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคู่สัญญามีการตกลงที่จะมอบข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างกันให้อนุญาโตตุลาการเป็นผู้ตัดสินชี้ขาด

วิธีระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ

1.การอนุญาโตตุลาการ ที่คู่กรณีดำเนินการเอง หรือ เฉพาะกิจ (ad hoc arbitration) คู่กรณีพิพาทประสงค์จะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการด้วยตนเอง โดยตั้งอนุญาโตตุลาการ และกำหนดรายละเอียดวิธีพิจารณาต่างๆ โดยไม่ใช้บริการการอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการใดๆ

2.การอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการโดยสถาบันอนุญาโตตุลาการ (Institutional arbitration) คู่กรณีพิพาทประสงค์จะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการตกลงใช้บริการอนุญาโตตุลาการของสถาบันที่ตั้งขึ้นมาให้บริการ ซึ่งจะมีความสะดวกสบายมากกว่าการดำเนินการอนุญาโตตุลาการกันเอง

2.2.2 หน่วยงานที่ดำเนินการด้านระงับข้อพิพาททางเลือก

1.สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center)

สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center (THAC)) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550 เริ่มดำเนินการในปี 2558 มีลักษณะเป็นองค์กรอิสระแยกจากองค์กรของรัฐโดยเป็นองค์กรที่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ และให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นอิสระได้มาตรฐานสากล โดยมีคณะกรรมการสถาบันอนุญาโตตุลาการทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบัน คณะกรรมการประกอบด้วย ปลัดกระทรวงยุติธรรม เป็นประธานกรรมการ อัยการสูงสุด เลขาสำนักงานศาลยุติธรรม ประธานสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประธานสมาคมธนาคารไทย นายกสภาทนายความ นายกสภาวิศวกรและนายสภาสถาปนิก และผู้ทรงคุณวุฒิที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนห้าคนเป็นกรรมการ และมีผู้อำนวยการสถาบันอนุญาโตตุลาการทำหน้าที่บริหารงานต่างๆ ของสถาบันให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมติของคณะกรรมการ

2.สำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม จัดตั้งขึ้นปี พ.ศ.2533 ทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางในการพัฒนา ส่งเสริมและเผยแพร่ระบบอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย ดูแลข้อบังคับเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการให้สอดคล้องและมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนเกี่ยวกับเรื่องอนุญาโตตุลาการ และดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการแก่ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป

3.สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ดำเนินการมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2541ภายใต้การดำเนินงานของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ และมีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานเป็นสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในปีพ.ศ.2550 คปภ.ได้นำกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการประกันภัย โดยระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย

4.สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ จัดให้มีทางเลือกในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการระหว่างผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ หรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับหลักทรัพย์ เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ลงทุนสามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทดังกล่าวได้ สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและประหยัดค่าใช้จ่าย

5.สำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้จัดตั้งสำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา แก้ไขปัญหาทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดขึ้นและอำนวยความสะดวกในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทโดยกระบวนการอนุญาโตตุลาการ การประนอมข้อพิพาท และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

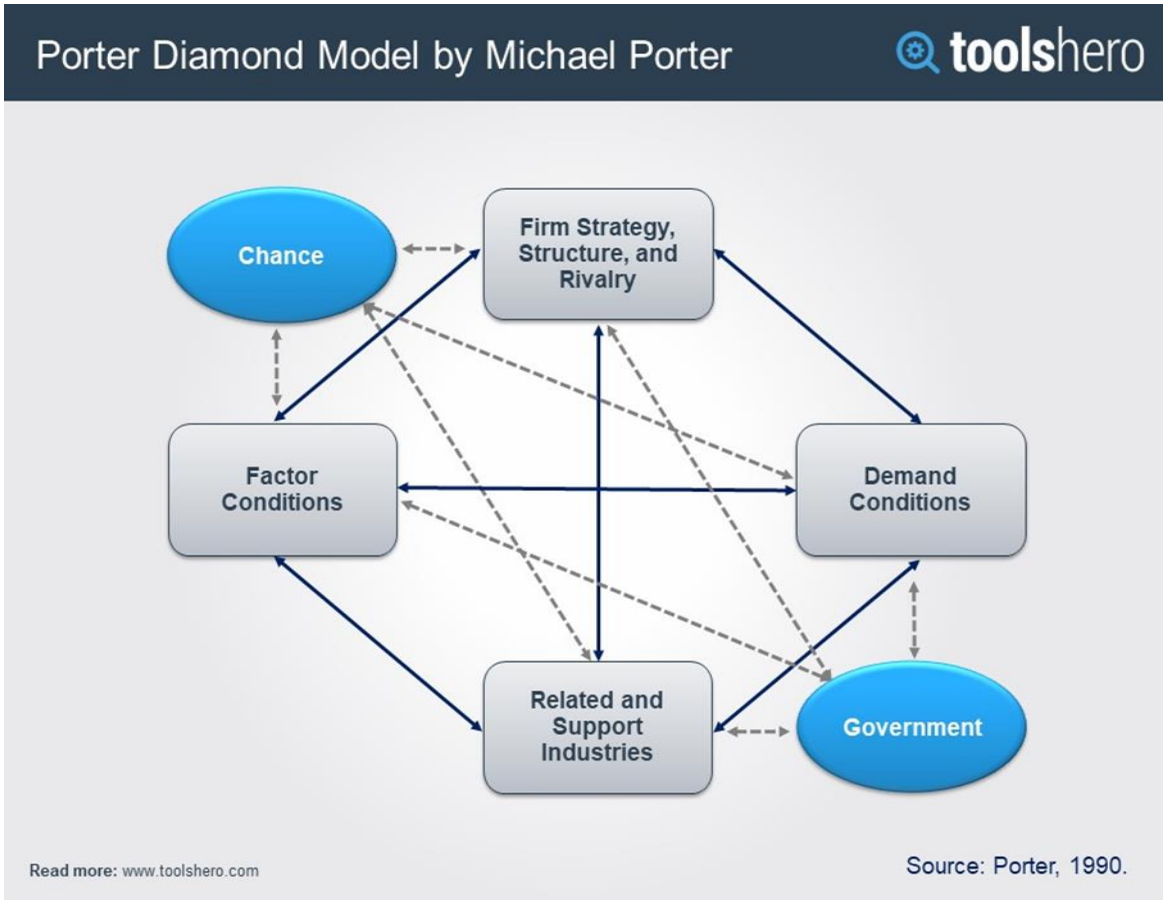
6.สำนักงานอนุญาโตตุลาการ สมาคมประกันวินาศภัย ก่อตั้งขึ้นปี พ.ศ.2537 เพื่อการระงับข้อพิพาททางแพ่งโดยอนุญาโตตุลาการระหว่างสมาชิกบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นการลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัทประกันวินาศภัย รักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัย และเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนผู้เอาประกันภัยได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม

7.สำนักงานสภาอนุญาโตตุลาการ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการระงับข้อพิพาทมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 โดยสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยได้ยกร่างข้อบังคับอนุญาโตตุลาการ การค้าไทยโดยอาศัยแนวทางจากข้อบังคับอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ ต่อมาเมื่อประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 สภาหอการค้าแห่งประเทศไทยโดยคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการการค้าไทยได้แก้ไขข้อบังคับอนุญาโตตุลาการการค้าไทย เมื่อปี 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 และทันสมัย ได้มาตรฐานทัดเทียมกับวงการค้าระหว่างประเทศ

บทที่ 3
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของสถาบัน

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน

การวิเคราะห์ศักยภาพในการแข่งขันอุตสาหกรรมด้วย Diamond Model พิจารณามิติด้านต่างๆ ได้แก่ สภาวะปัจจัยการผลิต (Factor Conditions) สภาวะด้านอุปสงค์ (Demand Conditions) อุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industry) บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Context for Firm Strategy and Rivalry) นโยบายจากภาครัฐ (Government) และโอกาสของอุตสาหกรรม (Chance) ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ตารางการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ 3.1 ตารางการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน

1) สภาวะปัจจัยการผลิต (Factor Conditions)

ปัจจัยด้านบวก	ปัจจัยด้านลบ
▪ บุคลากรมีประวัติและคุณวุฒิด้านการศึกษาที่สูง	▪ ระเบียบ มาตรฐานของสถาบันอนุญาโตตุลาการยังต้องพัฒนาให้เป็นสากลขึ้นไป
▪ บุคลากรของสถาบันมีศักยภาพที่จะพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	▪ การขาดแคลนบุคลากรที่เป็นอนุญาโตตุลาการ(คนกลาง) ที่มีความเชี่ยวชาญ และชำนาญในสาขาด้านต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ บุคลากรขององค์กรด้านบริหารจัดการคดี และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร
▪ องค์ความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงานของบุคลากรหลักซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุด และระดับรองลงมา มีอยู่ในระดับสูง และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จขององค์กร	▪ บุคลากรมีศักยภาพสูงต้องการความก้าวหน้าและค่าตอบแทนที่สูง ทำให้มีการหมุนเวียนเข้าออกบ่อย เนื่องจากค่าตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับเอกชน
▪ มีองค์ความรู้ และมีการทำวิจัยที่สนับสนุนการทำงานตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอ	▪ การพัฒนาบุคลากรอาจไม่ทันต่อความต้องการของภารกิจของสถาบัน หากมีการขยายงานอย่างเร็ว และขาดการวางแผนรักษาบุคลากร
▪ ประเทศไทยมีทำเลที่ตั้งอยู่ในศูนย์กลางประเทศอาเซียน ▪ สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ธุรกิจ เดินทางสะดวก และสถานที่พร้อมให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	

2) สภาวะด้านอุปสงค์ (Demand Conditions)

ปัจจัยด้านบวก	ปัจจัยด้านลบ
▪ มีความต้องการใช้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกในด้านการค้า การลงทุน เพิ่มมากขึ้นในประเทศ (Domestic Market)	▪ ภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ไม่ได้ส่งผลให้ความต้องการในการใช้บริการลดลง
▪ มีแนวโน้มความต้องการใช้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกสูง เนื่องจากการค้า การลงทุนที่เพิ่มขึ้นระหว่างประเทศ และในภูมิภาคอาเซียน	
▪ ความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปตามยุคสมัย (Digital Disruption) สถาบันต้องมีการปรับตัวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย จะเข้าถึงลูกค้ากลุ่ม Gen Y ที่เริ่มมีอำนาจในการตัดสินใจในปัจจุบันและอนาคต	

3) อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องและสนับสนุน (Related and Supporting Industry)

ปัจจัยด้านบวก	ปัจจัยด้านลบ
▪ อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องและสนับสนุนอื่นๆ เช่น หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม อัยการ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	▪ การคุกคามอำนาจในการตัดสินของอนุญาโตตุลาการจากศาลปกครองและศาลยุติธรรม ทำให้คำวินิจฉัยขาดความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังต้องไปขอคำบังคับจากศาลฯ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าเพิ่มขึ้นอีก
▪ การแสวงหาความร่วมมือกับเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในประเทศที่ผ่านมา เป็นปัจจัยสนับสนุนการทำงานของสถาบัน	▪ ระบบการศึกษา ยังไม่สนับสนุนให้มีการเรียนการสอนเรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยตรง ในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนความรู้ความเข้าใจของประชาชน หรือสนับสนุนให้มีบุคลากรที่เรียนจบด้านนี้มากขึ้น
▪ สถาบันมีแนวทางที่ชัดเจนในการทำงานร่วมกับ <u>เครือข่ายต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ</u> 1.การช่วยประชาสัมพันธ์ ส่งต่อลูกค้า 2.การมีผลประโยชน์ร่วม win win 3.มีแนวทางชัดเจนในการให้เครือข่ายสนับสนุน	

4) บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Context for Firm Strategy and Rivalry)

ปัจจัยด้านบวก	ปัจจัยด้านลบ
▪ การได้รับการสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลโดยตรง ได้แก่ กระทรวงยุติธรรมอยู่ในระดับดี เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้สามารถผลักดันนโยบายและมาตรการในระดับประเทศ	▪ มีคู่แข่ง คือ สำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันกันเองระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการทั้ง 2 แห่งของรัฐ
▪ ยังไม่มีธุรกิจของบริษัทต่างชาติตั้งสำนักงานตัวแทน หรือสาขาในประเทศไทย	▪ ถึงแม้ธุรกิจต่างชาติไม่ได้ตั้งสำนักงานตัวแทน หรือสาขาในประเทศไทย แต่ในการดำเนินงานนั้น สถาบันอนุญาโตตุลาการของต่างชาติ สามารถที่จะดำเนินงานโดยไม่ต้องมีสาขาถาวรในไทยได้ หากมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจการลงทุน จะต้องเตรียมพร้อม ให้ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการต่างๆใช้บริการของสถาบัน
▪ **มีกลยุทธ์สำคัญนำไปสู่ความสำเร็จ** 1.การพัฒนาองค์กรให้มีความเข้มแข็ง การมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่ให้บริการ ควบคู่กับ กลยุทธ์ทางการตลาดการออกแบบการให้บริการ หรือการ	

สร้างแบรนด์ของตัวเอง การสร้างความรับรู้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ที่เป็น Niche market 2.การได้รับการสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลโดยตรง รัฐบาล และศาล 3.สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยสถาบันมียุทธศาสตร์/แนวทางดำเนินงานชัดเจน	

5) นโยบายจากภาครัฐ (Government)

ปัจจัยด้านบวก	ปัจจัยด้านลบ
▪ กระทรวงยุติธรรมเล็งเห็นความสำคัญของสถาบัน	▪ การสนับสนุนจากทางภาครัฐไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นรูปธรรมในเรื่องอนุญาโตตุลาการ ▪ รัฐบาลยังไม่มีทัศนคติที่ดีต่ออนุญาโตตุลาการ
▪ เป็นหน่วยงานหลักในประเทศไทย ในด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการค้า การลงทุนระหว่างประเทศ	▪ บทบัญญัติบางประการเกิดปัญหาในทางปฏิบัติตลอดจน ความเชื่อมั่นในระบบอนุญาโตตุลาการไทย เช่น มาตรา 40 และ 41
	▪ การให้การสนับสนุนทางการเงินจากทางภาครัฐโดยการให้งบประมาณ แต่หน่วยงานกำกับดูแลยังมีนโยบายควบคุมค่าใช้จ่ายบุคลากรทุกปี ทั้งที่สถาบันเป็นองค์กรขนาดเล็ก
	▪ องค์กรต้องทำงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล แต่มีบัญชีอัตราค่าตอบแทนที่ต่ำเมื่อเทียบกับองค์กรในระดับเดียวกัน ทำให้เกิดการสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพ

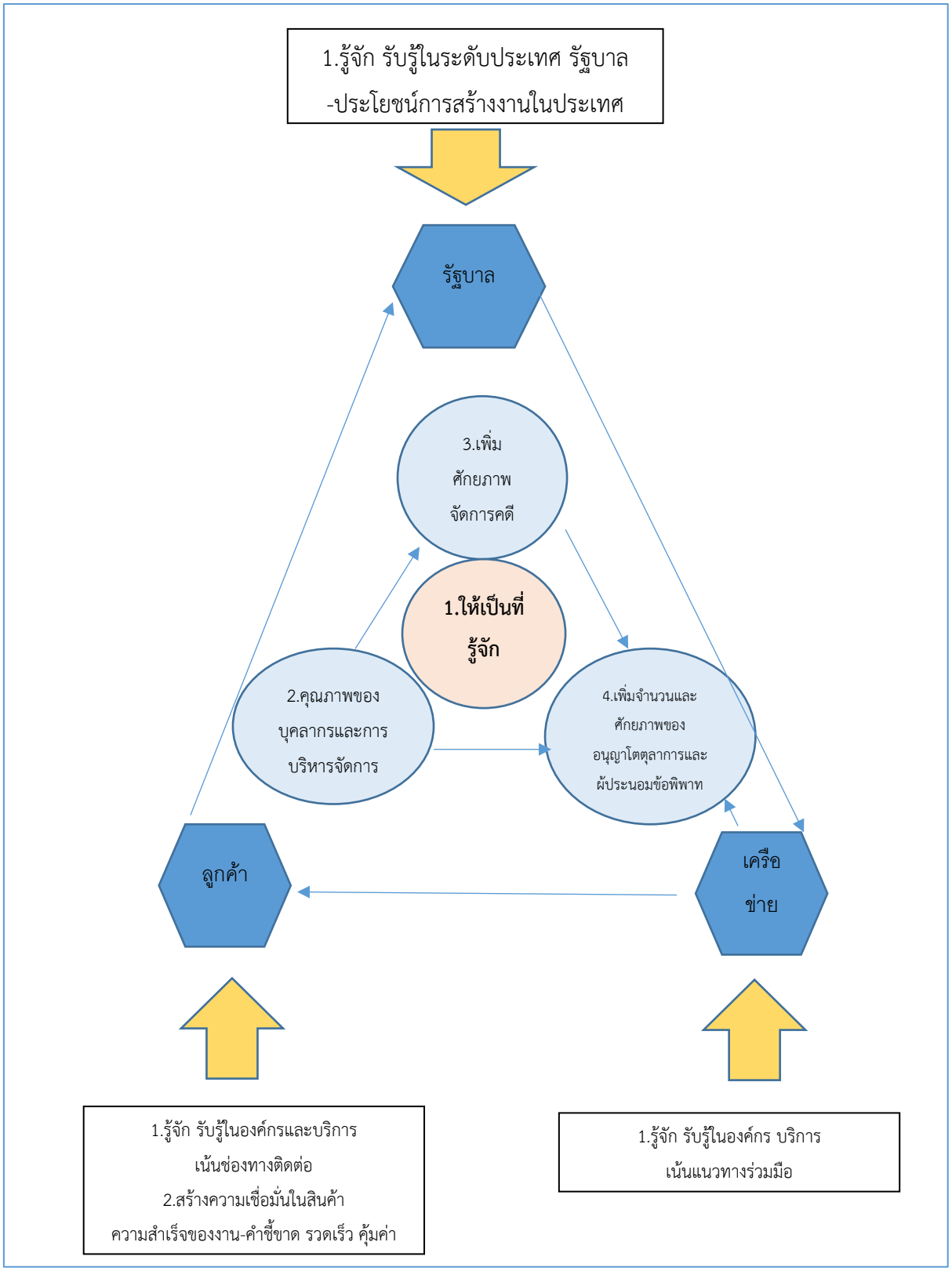
6.โอกาสของอุตสาหกรรม (Chance)

ปัจจัยด้านบวก	ปัจจัยด้านลบ
▪ แนวโน้มการขยายตัวของตลาดในประเทศเนื่องจากโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC (Eastern Economic Corridor) และตลาดอาเซียน	
▪ ตลาดในประเทศ คือกลุ่มผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม และพาณิชย์	
▪ การเติบโตของตลาดใหม่ ได้แก่ นักลงทุนต่างชาติ	
▪ แนวโน้มการปรับพฤติกรรมของลูกค้าสู่การค้าออนไลน์	
▪ การเปิดเขตการค้าเสรี (FTA) ในภูมิภาคต่างๆ	

3.2 การวิเคราะห์ SWOT ของสถาบัน

จุดแข็ง S	จุดอ่อน W	โอกาส O	อุปสรรค T
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในด้านคดีมากขึ้น คือ ระบบรับส่งเอกสาร AMO ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่คู่พิพาทมากขึ้น 2. เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มี Service Mind 3. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมภาษาอังกฤษ อบรมด้านการตลาด 4. มีจำนวนอนุญาโตตุลาการ ที่ขึ้นบัญชีกับสถาบันที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากกว่า 360 คน 5. กิจกรรมการได้รับความนิยมและผลตอบรับจากกลุ่มนักศึกษาและต่างชาติมากยิ่งขึ้น 6. มีเครือข่ายและพันธมิตรที่หลากหลายประเภทธุรกิจ มากกว่า 80 แห่ง ทั้งในและต่างประเทศ 7. มีศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกเฉพาะด้าน(ด้านกีฬา) และกำลังอยู่ระหว่างขยายตัวเพื่อจัดตั้งศูนย์เฉพาะทางในด้านอื่นๆ 8. มีตัวแทนสาขาในภูมิภาคต่างๆ และมีแผนจะขยายเพิ่มเติมไปอีก	1. ข้อจำกัดในด้านงบประมาณที่จะใช้ประชาสัมพันธ์ที่น้อย 2. จำนวนห้องสัมมนาและห้องประชุมที่น้อยลง 3. กิจกรรมที่จัดมีรูปแบบที่จำเจและยังอยู่ในกลุ่มเป้าหมายเดิมๆ 4. ขาดความต่อเนื่องในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเครือข่าย 5. สื่อประชาสัมพันธ์ยังไม่น่าสนใจและไม่สามารถสร้างรายได้ 6. บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เสถียร 7. ผู้ประนอมมีน้อย อีกทั้งยังขาดทักษะที่เพียงพอ 8. ข้อบังคับของสถาบันยังต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนา	1.สามารถเพิ่มบริการทางออนไลน์ได้มากขึ้น 2. ควรทำงานร่วมกับเครือข่ายให้มากขึ้นเพื่อให้มีการรับรู้และมีคนเข้ามาหาสถาบันได้มากขึ้น 3. มีโอกาสผลักดันหน่วยงานภาครัฐให้เพิ่มข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการได้ 4. พัฒนาข้อบังคับ เพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้บริการ 5. บางกิจกรรมสามารถสร้างโอกาสในการขายแพ็คเกจสปอนเซอร์และได้รับการตอบรับจากผู้สนับสนุนมากขึ้นทุกปี	1. ยังไม่เป็นที่รู้จักจากชาวต่างชาติ 2. ได้งบประมาณจากภาครัฐน้อยลง 3. ศาลมีอำนาจระหว่างกระบวนการอนุญาโตตุลาการ 4. ระบบ Talk DD มีคนใช้น้อย 5. มีการเปลี่ยนผ่านบุคลากรบ่อยครั้ง 6. ภาพลักษณ์เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการของประเทศไทย ทำให้ลูกค้าไม่เลือกใช้บริการด้านคดี

3.3 **การลำดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จเชิงกลยุทธ์**



ภาพที่ 3.3 แสดงลำดับและความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ 3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ (Strategic key success factor) และแนวทางกลยุทธ์

ลำดับที่	Key success factor	Strategy
1.	ให้เป็นที่รู้จักในระดับ**ประชาชนทั่วไป**	- ใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุด ได้แก่ ทางโทรทัศน์ - หาช่องทางให้รัฐบาลช่วยประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงาน
		สร้าง หรือ หาคดีตัวอย่างให้เป็นที่รู้จักแก่ประชาชน
		หา key word เรียกองค์กรง่ายๆ เป็นภาษาไทย
		มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ง่าย ชัดเจน มีประสิทธิภาพ เช่น เว็ปไซต์ เฟสบุ๊ค เบอร์สายตรง และจะต้องมีการตรวจสอบผลการตอบรับของสื่อเหล่านี้ด้วย
		ผลิตสื่อยูทูปชี้แจงองค์กร และบริการขององค์กร ที่เข้าใจง่ายๆ และมีขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน
	รู้จัก รับรู้ใน**ระดับประเทศรัฐบาล**	-กระตุ้นรัฐบาลให้สนับสนุน โดยชี้แจงถึงประโยชน์การสร้างงานในประเทศ ว่าการมีอนุญาโตตุลาการในไทยเป็นการสร้างรายได้ที่ดี โดยเป็น Business hearing hub ของประเทศไทย -กระตุ้นให้ระบุในการเขียนในสัญญา ข้อบังคับต่างๆของประเทศไทย ให้ใช้กฎหมายของประเทศไทยพิจารณาอนุญาโตตุลาการ (ใช้ Seat ของประเทศไทย) -ผลักดันแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่างๆ ในประเทศไทย
	รู้จัก รับรู้ใน**ระดับเครือข่าย** -รู้จักองค์กร และบริการ	-มีแนวทางร่วมมือกับแต่ละองค์กรเครือข่าย เช่น การหาคดี จากประเทศเพื่อนบ้าน ต้องไปกับส่วนราชการไทย เพื่อให้ต่างชาติใช้สถานที่ดำเนินการพิจารณา (Hearing) ในไทย หรือในเบื้องต้น อาจให้ใช้สถานที่ในการประชุมอนุญาโตตุลาการ
	รู้จัก รับรู้ใน**ระดับลูกค้า** -รู้จักองค์กร และบริการ	เน้นช่องทางติดต่อ และกลยุทธ์การตลาด แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า
		จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์องค์กร แจกแจงรายละเอียดของคนกลางของสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญรายสาขาต่างๆ มีประวัติน่าเชื่อถือ
		ให้ความรู้แก่ผู้บริหารขององค์กรในภาคเอกชนโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆที่มีการฝึกอบรมผู้บริหารภาคเอกชน เช่น หลักสูตร IOD ,วตท. และ EEC เป็นต้น โดยยกตัวอย่าง Case Study เช่น เรื่องท่อแก๊ส คดีเอ็มรอน คดีโฮปเวลล์ หรืออาจใช้การบรรยายกฎหมายธุรกิจ

ลำดับที่	Key success factor	Strategy
	-สร้างความเชื่อมั่นในสถาบันและสินค้า	- ความสำเร็จของงาน - คำชี้ขาด รวดเร็ว คุ้มค่า - พิจารณาหาวิธีการให้ ADR เข้าเป็นส่วนหนึ่งของ Ease of Doing Business
2.	รักษาคุณภาพของบุคลากรและการบริหารจัดการภายในองค์กร	-การพัฒนาบุคลากร ระยะสั้น และระยะยาว โดยมี Training Roadmap -ศึกษาโครงสร้างเงินเดือนของบุคลากร โดยมีการทำ Benchmark กับโครงสร้างเงินเดือนของหน่วยงานอื่นๆ และปรับปรุงเงินเดือนเพื่อเป็นกำลังใจ
3.	เพิ่มศักยภาพในการจัดการคดี	-มีกระบวนการพิจารณาเป็นมาตรฐาน โดยปรับปรุงให้มีการบริหารจัดการคดีที่เป็นระบบที่ดี ตรงเวลา รวดเร็ว โดยจัดให้มีการบริหารกระบวนการดำเนินคดีและติดตาม มีคู่มือการบริหารจัดการคดี และคู่มือการดำเนินคดี
		-พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนระบบการบริหารจัดการคดี
		-ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการ และการประนอมข้อพิพาทให้มีความทันสมัย เพื่อให้สามารถรองรับคดีต่างประเทศมากขึ้น
4.	เพิ่มจำนวนและศักยภาพคนกลาง	**การสร้างความเชื่อถือในคนกลาง** มีเครือข่ายสาขาความเชี่ยวชาญต่างๆเพื่อสร้างคนกลางที่มีความหลากหลายความเชี่ยวชาญสาขาต่างๆ
		จัดให้มีการแบ่งปันความรู้กัน (Share Knowledge) โดยนำเอาคดีต่างๆมาไว้ในระบบกลางที่ THAC เพื่อให้อนุญาโตตุลาการมีความรู้ความสามารถ เป็นการสร้างองค์ความรู้ และสร้างศักยภาพคนกลาง
5.	สร้างสภาพแวดล้อมในประเทศไทยเพื่อให้เอื้อต่อการอนุญาโตตุลาการ และการประนอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ	-ปรับปรุงกฎหมายต่าง ๆที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมการอนุญาโตตุลาการ และการประนอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ
		-พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกใหม่ ๆเพื่อดึงดูดให้มีการใช้ระบบระงับข้อพิพาทที่เพิ่มขึ้น
		-สร้างความร่วมมือกับศูนย์ต่าง ๆทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้เป็นที่สนใจในการเข้าใจบริการ

บทที่ 4

แผนปฏิบัติการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2566-2570

4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

ก้าวไปสู่การเป็นศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างประเทศชั้นนำในเอเชีย

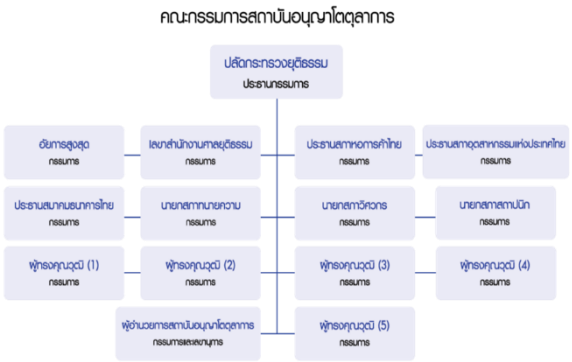
Become a leading international ADR center in Asia

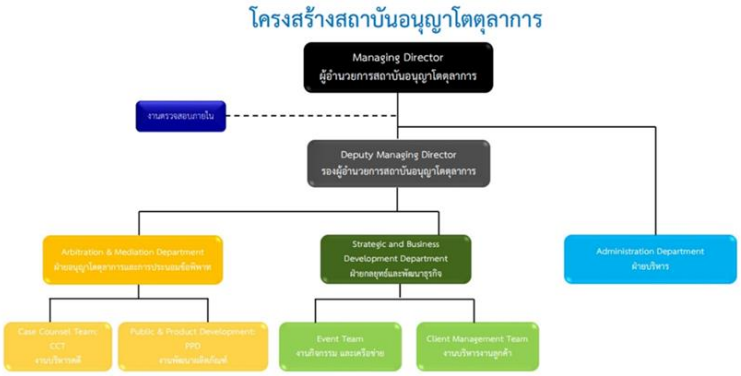
วัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศและให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นอิสระและมีมาตรฐานสากล

พันธกิจ

1) ผลักดัน และ ส่งเสริมให้ประเทศไทยมีมาตรการที่เป็นมิตรต่อการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR friendly jurisdiction)
2) สร้างความรับรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก และการให้บริการของสถาบัน
3) ให้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก ที่มีความเป็นอิสระ และ มีมาตรฐานสากล

โครงสร้างของสถาบันอนุญาโตตุลาการ





ขอบเขตงานหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสถาบันอนุญาโตตุลาการ

<u>ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท</u>

1. กำหนดแผนการดำเนินงานของฝ่ายอนุญาโตตุลาการและประนอมข้อพิพาท ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้เหมาะสม และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันฯ เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการเป้าหมาย ตลอดจนสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันฯ

2. ติดตาม ควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานคดีของสถาบันฯ ให้เป็นไปตามแผนงาน ตั้งแต่เริ่มต้นคดีจนจบกระบวนการ การนำเสนอบริการงานคดี และการติดตามผลหลังการดำเนินคดีเสร็จสิ้น

3. แสวงหาลูกค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจรวมทั้ง สร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีเพื่อให้เกิดการเลือกใช้บริการของสถาบันฯ

4. พัฒนางานบริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ การประนอมข้อพิพาทหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก ให้มีมาตรฐานเพื่อนำไปสู่การเลือกใช้บริการของสถาบัน

5. บริหารจัดการงานคดีในฐานะผู้ช่วยของนายทะเบียน พัฒนากฎข้อบังคับ การปฏิบัติงาน ของผู้บริหารจัดการคดี พัฒนาอนุญาโตตุลาการหรือผู้ประนอมข้อพิพาท พัฒนาระบบธุรการงานคดี พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการจัดการคดี และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. ติดตามประสานงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก

7. รวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูล เอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและเป็นหลักฐานของทางราชการ และที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

8. ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกและในหน่วยงานเดียวกัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสถาบันฯ

<u>2 ฝ่ายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ</u>

ดำเนินงานและรับผิดชอบการวางแผนจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ พัฒนาธุรกิจ และแสวงหาโอกาสในธุรกิจใหม่เพื่อขยายฐานลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน รับผิดชอบงานบริหารการตลาด การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย ตลอดจนการส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุและสอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ

1. ศึกษาสภาวะตลาด ข้อกำหนดด้านกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อกำหนดแผนพัฒนาธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้เหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันฯ เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการเป้าหมาย ตลอดจนสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันฯ

2. บริหารการดำเนินกิจกรรมพัฒนาธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ตั้งแต่การจัดทำเอกสารข้อเสนอ การนำเสนอบริการ และการติดตามผลหลังการบริการ

3. จัดทำข้อกำหนดทางธุรกิจและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

4. พัฒนาและรักษาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจร่วมกัน ทั้งภายใน และภายนอกประเทศ

5. กำหนดแผนการตลาดและภาพลักษณ์ของสถาบันฯ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้เหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันฯ เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการเป้าหมาย ตลอดจนสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันฯ โดยประสานงานกับฝ่ายอนุญาโตตุลาการและประนอมข้อพิพาท เพื่อให้ข้อมูลอันจะส่งเสริมการพัฒนารูปแบบบริการใหม่และปรับปรุงบริการเดิม เพื่อให้ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน

6. บริหารการดำเนินกิจกรรมการตลาดและสื่อสารภาพลักษณ์สถาบันฯ ให้เป็นไปตามแผนงาน

7. ติดตาม วัดผลการดำเนินงาน นำเสนอข้อคิดเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ และปรับปรุงแผนการตลาดให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาวะตลาด

8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสถาบันฯ

6.3 ฝ่ายบริหาร

สนับสนุนงาน ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานทรัพยากรบุคคล งานเทคโนโลยีสารสนเทศและสารบรรณ เพื่อให้การดำเนินงานโดยรวมของ ที เอช เอ ซี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

1. ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ผลักดัน และพัฒนาในส่วนงานทรัพยากรบุคคล งานเทคโนโลยีสารสนเทศและสารบรรณ จัดซื้อจัดหา คัดเลือกพัสดุและบริการ ตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร้องขอ หรือ เพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานของ สถาบันฯอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในคุณภาพ ระยะเวลา และงบประมาณที่กำหนด

2. ควบคุมการพัฒนาบุคลากร กำหนดเครื่องมือวัดการพัฒนา และติดตามผลการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ เจรจาต่อรอง จัดทำสัญญา จัดเก็บ และบริหารสัญญาของสถาบันฯ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องกับ แผนงาน ข้อกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

3. ติดตามงาน Report และงานฝ่ายแผน ค่าใช้จ่ายของโครงการต่าง ๆ ให้ถูกต้อง จัดทำบัญชีผู้รับจ้าง ประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับจ้าง เก็บข้อมูลการใช้บริการ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนบริการแก่บุคลากรใน ที เอช เอ ซี ในด้านที่เกี่ยวข้อง

5. ช่วยบริหารผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ส่งมอบงานตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนด

6. ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ของผู้อำนวยการสถาบัน

7. จัดทำข้อมูล CRM ของสถาบัน

8. ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการสถาบันอนุญาโตตุลาการ ดำเนินงานกิจการสถาบันฯ งานเอกสาร งานต้อนรับ และงานธุรการอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนงาน ข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

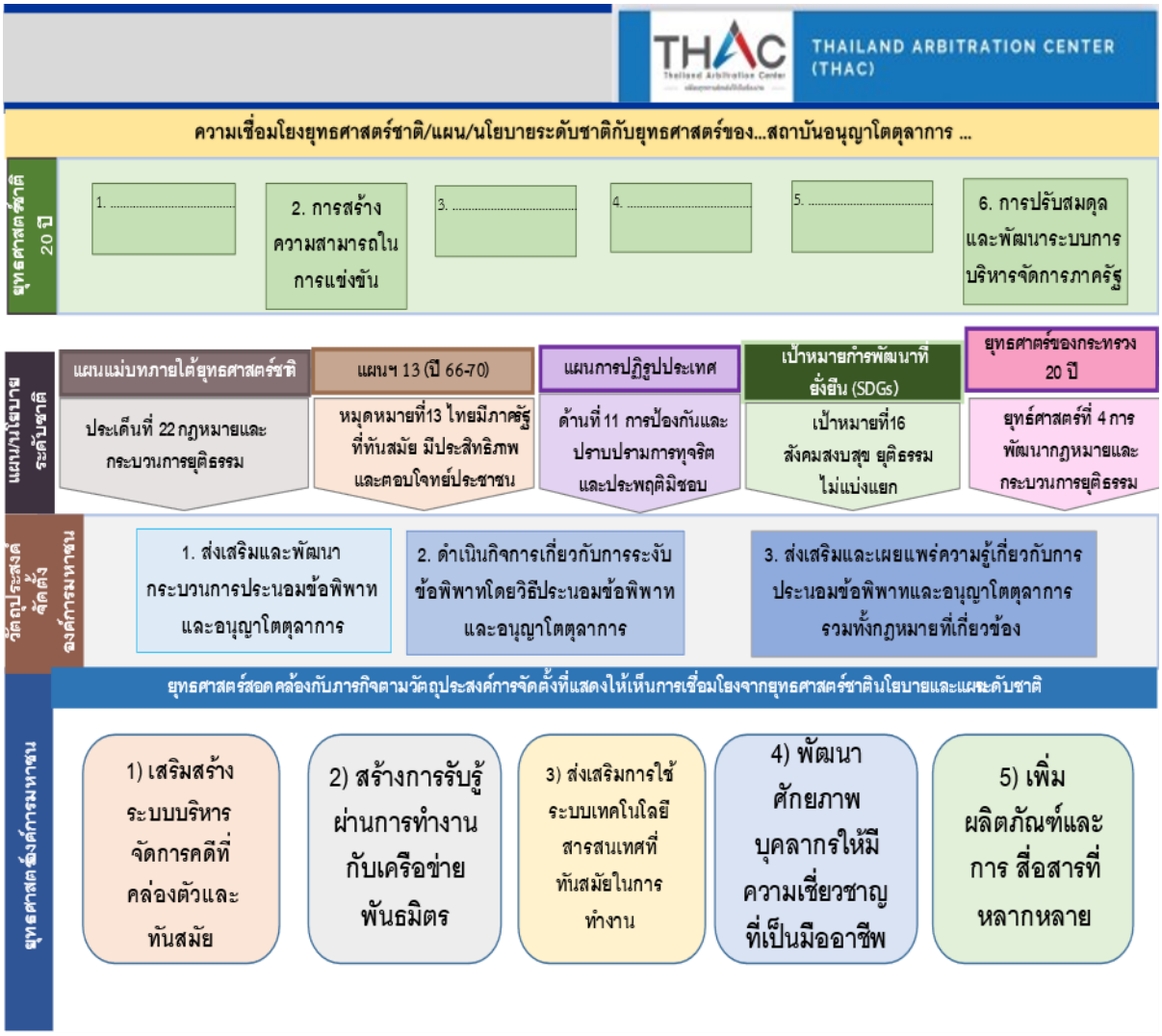
9. ดูแลงาน APRAG ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการสถาบันอนุญาโตตุลาการ

10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการสถาบัน

ยุทธศาสตร์

1. เสริมสร้างระบบบริหารจัดการคดีที่คล่องตัวและทันสมัย
2. สร้างการรับรู้ผ่านการทำงานกับเครือข่ายพันธมิตร
3. ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงาน
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพ
5. เพิ่มผลิตภัณฑ์และการสื่อสารที่หลากหลาย

4.2 ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ระดับประเทศ กระทรวงยุติธรรม และยุทธศาสตร์ของสถาบัน



ภาพที่ 4.1 ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ระดับต่างๆ

และยุทธศาสตร์ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

ตารางที่ 4.1 ความเชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล/ยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์กระทรวงฯ

แผนยุทธศาสตร์	รายละเอียดของยุทธศาสตร์
1.ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)	**ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสามารถในการแข่งขัน**
	2.4 การวางรากฐานที่แข็งแกร่งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
	2.4.2 การเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก ทางเศรษฐกิจ การค้า โดยส่งเสริมบทบาทของไทยในเวทีความร่วมมือระดับภูมิภาคและระดับโลก ขยายความร่วมมือด้านการค้าและการลงทุน และแสวงหาตลาดใหม่
	การบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเป็นข้อมูลที่ทันสมัย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้มีมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงฐานข้อมูลความรู้วิจัยและนวัตกรรม โดยเป็นข้อมูลที่มีความทันสมัย บูรณาการและต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อยอดในทุก ๆ ด้าน
	ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
	การปรับเปลี่ยนภาครัฐ ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม
	6.2 การยกระดับงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และนักลงทุน แบบเบ็ดเสร็จ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก และทั่วถึง
	6.6 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความชัดเจน ทันสมัยและเป็นธรรม ให้สอดคล้องกับข้อบังคับสากล หรือข้อตกลงระหว่างประเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศ บริการประชาชน และการแข่งขันระหว่างประเทศ
	การบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ 6: การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค ปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐมีลักษณะที่เบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความร่วมมือกับภาคีอื่น ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีลักษณะบูรณาการ สามารถส่งเสริมภารกิจของภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบการ การกำหนดกฎระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจภาคเอกชนทุกขนาดสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว

แผนยุทธศาสตร์	รายละเอียดของยุทธศาสตร์
2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	ประเด็นที่ 22 : กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
	เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บท : การพัฒนากระบวนการยุติธรรมโดยอำนวยความยุติธรรมให้เป็นไปอย่างเสมอภาค โปร่งใสเป็นธรรม ทั่วถึง และปราศจากการเลือกปฏิบัติบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมให้ดำเนินงานสอดประสานกันอย่างเป็นองคาพยพ เพื่อให้สามารถจัดการกับข้อขัดแย้ง กรณีพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	การบรรลุเป้าหมายตามประเด็นที่ 22: เสริมสร้างพลวัต ความหลากหลายบูรณาการด้านกระบวนการยุติธรรมด้วยการมี ส่วนร่วมของประชาชน และการสร้างความเสมอภาคในการอำนวยความยุติธรรมด้วยการคุ้มครองผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในรูปแบบต่าง ๆ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม การช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงความเป็นธรรม การพัฒนารูปแบบ ของการมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมให้มีความหลากหลาย การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน การพัฒนากลไกคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชนผู้ได้รับ ผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมและความขัดแย้งระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชน
3.เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	**เป้าหมายที่ 16 สังคมสงบสุข ยุติธรรมไม่แบ่งแยก**
	ส่งเสริมให้สังคมมีความปกติสุข ไม่แบ่งแยก เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีการเข้าถึงความยุติธรรมโดยถ้วนหน้า และสร้างให้เกิดสถาบันอันเป็นที่พึ่งของส่วนรวม มีประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับในทุกระดับ
	การบรรลุเป้าหมายที่ 16 : ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4.ประเทศไทย 4.0	**วิสัยทัศน์** ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมเป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อให้กลายเป็นประเทศที่มีรายได้สูง จากการขับเคลื่อนด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่เศรษฐกิจที่มีการขับเคลื่อนด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม(Value based economy) โดยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน และเชื่อมโยงเศรษฐกิจโลก ซึ่งนำพาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนได้
	องค์ประกอบที่ 3 คือการเปลี่ยนจาก Traditional Services ไปสู่ High Value Services

แผนยุทธศาสตร์	รายละเอียดของยุทธศาสตร์
	การบรรลุเป้าหมายองค์ประกอบที่ 3 การเพิ่มศักยภาพของผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าสูงขึ้นหรือมีความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ประเทศด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเพื่อยกระดับจากประเทศรายได้ปานกลาง (Growth & Competitiveness)
4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ 13	หมุดหมายที่ 13 : ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน
	เป้าหมายที่ 1 : การบริการภาครัฐ มีคุณภาพ เข้าถึงได้ กลยุทธ์การพัฒนา : 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ สะดวก และประหยัด 2) ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและโครงสร้างของภาครัฐให้ยืดหยุ่นเชื่อมโยง เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ
	เป้าหมายที่ 2 : ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูง คล่องตัว กลยุทธ์การพัฒนา : 1) ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ 2) สร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐดิจิทัล และปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ มาตรการภาครัฐให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ
5.ยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)	**ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม** กฎหมายและและกระบวนการยุติธรรม มีความทันสมัยและเป็นสากล และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเพิ่มขึ้น
	แผนงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอนุญาโตตุลาการ) 1) โครงการผลักดันให้มีการปรับปรุงมาตรการหรือแก้ไขกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ 2) โครงการพัฒนาข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้มีมาตรฐานในระดับสากล 3) โครงการพัฒนาช่องทางในการรับเรื่องขอระงับข้อ พิพาททางเลือก 4) สร้างนวัตกรรมทางด้านกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก 5) จัดตั้งศูนย์ให้ความรู้ในการระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นแห่งแรกในประเทศไทย 6) โครงการพัฒนาช่องทางในการรับเรื่องขอระงับข้อพิพาททางเลือก

แผนภาพยุทธศาสตร์สถาบันอนุญาโตตุลาการ

วิสัยทัศน์ (Vision) ก้าวไปสู่การเป็นศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างประเทศชั้นนำในเอเชีย

พันธกิจ

- ผลักดัน และ ส่งเสริมให้ประเทศไทย มีมาตรการที่เป็นมิตรต่อการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR friendly jurisdiction)
- สร้างความรับรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก และการให้บริการของสถาบัน
- ให้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก ที่มีความเป็นอิสระ และมีมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์

1. เสริมสร้างระบบบริหารจัดการคดีที่คล่องตัวและทันสมัย
2. สร้างการรับรู้ผ่านการทำงานกับเครือข่ายพันธมิตร
3. ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงาน
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญที่เป็น มืออาชีพ
5. เพิ่มผลิตภัณฑ์และการสื่อสารที่หลากหลาย

กลยุทธ์

1.1 ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ระบบบริหารจัดการคดีมีมาตรฐานสากล

1.2 ส่งเสริมข้อมูลที่เกี่ยวกับการรงับข้อพิพาททางเลือกที่ทันสมัยให้แก่อนุญาโตตุลาการและบุคคลทั่วไป

2.1 เพิ่มเครือข่ายทั้งในประเทศ และต่างประเทศเพื่อสร้างความรับรู้ให้มากขึ้น

2.2 จัดโครงการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง/แก้ไขข้อบังคับที่ยังติดขัดและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน

3.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นสากล เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการคดี

3.2 พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการทำงานในระบบด้านธุรการของสถาบันทั้งระบบ

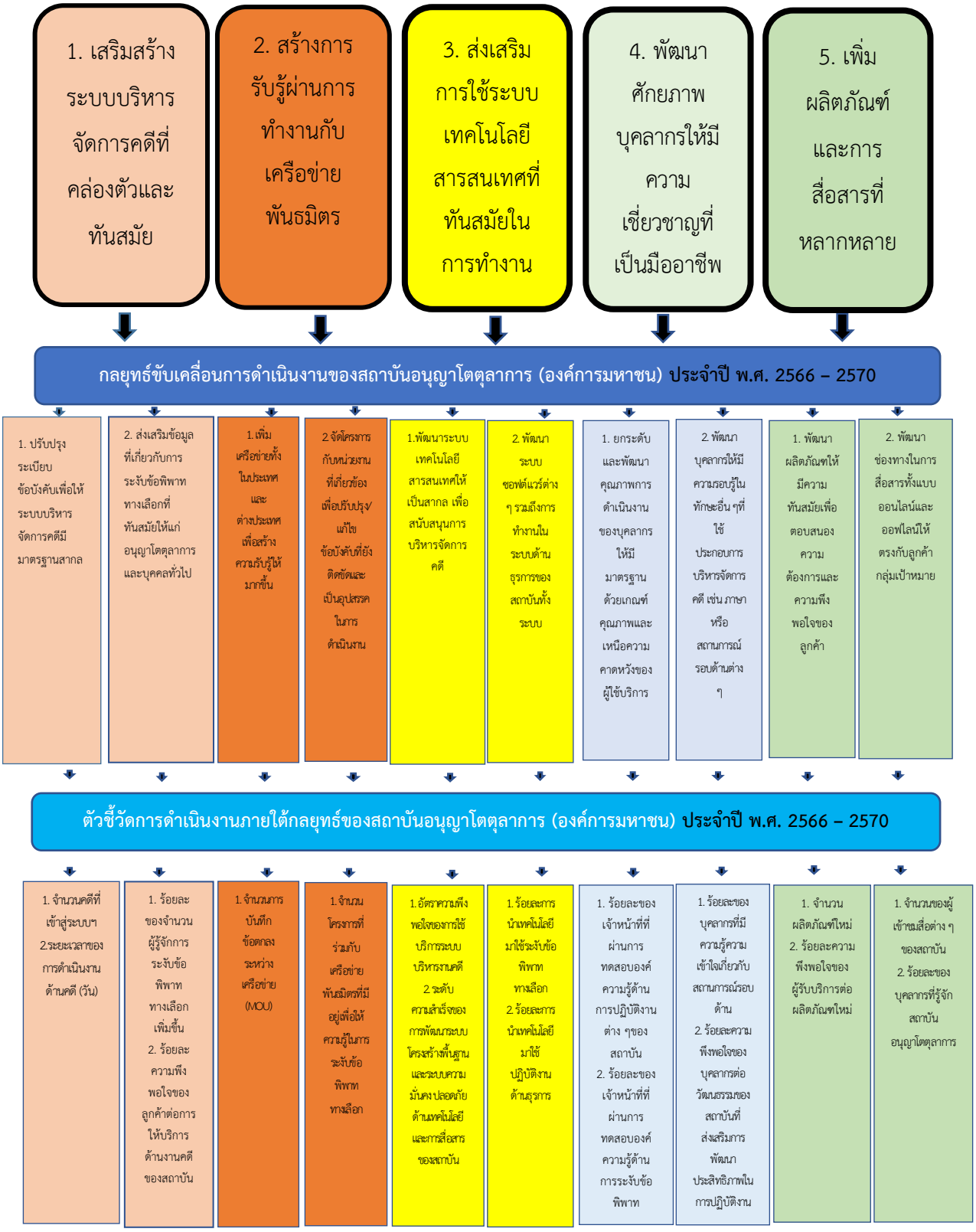
4.1 ยกระดับและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของบุคลากรให้มีมาตรฐานด้วยเกณฑ์คุณภาพและเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ในทักษะอื่น ๆที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการคดี เช่น ภาษา หรือสถานการณ์รอบด้านต่าง ๆ

5.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

5.2 พัฒนาช่องทางในการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ให้ตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

4.3 แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าหมายของสถาบัน ในระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570)



ภาพผังเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติการของสถาบันฯ ประจำปี พ.ศ. 2566 – 2570

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างระบบบริหาร จัดการคดีที่คล่องตัวและทันสมัย

ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างระบบบริหาร จัดการคดีที่คล่องตัวและทันสมัย
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 1	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
กลยุทธ์ 1	ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ระบบบริหารจัดการคดีมีมาตรฐานสากล
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. จำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบการบริหารจัดการคดี (คดี) 2. ระยะเวลาของการดำเนินงานด้านคดี (วัน)
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 2	เพิ่มศักยภาพให้แก่คนกลาง เจ้าหน้าที่คดี และเจ้าหน้าที่ธุรการด้านงานคดีของสถาบันอนุญาโตตุลาการ
กลยุทธ์ 2	ส่งเสริมข้อมูลที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ทันสมัยให้แก่อนุญาโตตุลาการและบุคคลทั่วไป
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. ร้อยละของจำนวนผู้รู้จักการระงับข้อพิพาททางเลือกเพิ่มขึ้น 2. ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านงานคดีของสถาบัน

ผลลัพธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดี และพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถาบัน รวมถึงเร่งรัดดำเนินการในส่วนงานธุรการคดีและขั้นตอนการให้บริการผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างการรับรู้ผ่านการทำงานกับเครือข่ายพันธมิตร

ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างการรับรู้ผ่านการทำงานกับเครือข่ายพันธมิตร
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 1	มีเครือข่ายพันธมิตรที่มุ่งผลผลิตและผลลัทธ์ตอบสนองและสอดรับกับความต้องการกลุ่มเป้าหมายลูกค้า
กลยุทธ์ 1	เพิ่มเครือข่ายทั้งในประเทศ และต่างประเทศเพื่อสร้างความรับรู้ให้มากขึ้น
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. จำนวนการบันทึกข้อตกลงระหว่างเครือข่าย (MOU)
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 2	จัดทำโครงการต่าง ๆร่วมกับพันธมิตร เพื่อสร้างความรับรู้ทั้งในส่วนของสมาชิกเครือข่าย และกลุ่มเป้าหมายของเครือข่าย ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
กลยุทธ์ที่ 2	จัดโครงการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง/แก้ไขข้อบังคับที่ยังติดขัดและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. จำนวนโครงการที่ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรที่มีอยู่เพื่อให้ความรู้ในการระงับข้อพิพาททางเลือก

ผลลัพธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เกิดความร่วมมือในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนวิธีการสร้างความสัมพันธ์ในรูปที่หลากหลายเพื่อให้เครือข่ายสามารถทำงาน ได้คล่องตัวมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความคิดริเริ่ม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และมีศักยภาพในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงาน

ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงาน
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 1	พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานคดี
กลยุทธ์ที่ 1	พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นสากล เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการคดี
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1.อัตราความพึงพอใจของการใช้บริการระบบบริหารงานคดี 2. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคง ปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบัน
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 2	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ
กลยุทธ์ที่ 2	พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการทำงานในระบบด้านธุรการของสถาบันทั้งระบบ
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. ร้อยละการนำเทคโนโลยีมาใช้ระงับข้อพิพาททางเลือก 2. ร้อยละการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานด้านธุรการ

ผลลัพธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพในการทำงานทำให้สามารถ ลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เพิ่มคุณภาพของงาน นำเทคโนโลยี หรือกระบวนการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพ

ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพ
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 1	ศักยภาพของบุคลากรทุกคนมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงานเพื่อรองรับการทำงานในระดับสากล และก้าวทันกับแนวโน้มเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง
กลยุทธ์ที่ 1	ยกระดับและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของบุคลากรให้มีมาตรฐานด้วยเกณฑ์คุณภาพและเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆของสถาบัน 2. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบองค์ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาท
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 2	สร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรให้ความสนใจเรียนรู้กับสิ่งรอบด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการคดี
กลยุทธที่ 2	พัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ในทักษะอื่น ๆที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการคดี เช่น ภาษา หรือสถานการณ์รอบด้านต่าง ๆ
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์รอบด้าน 2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อวัฒนธรรมของสถาบันที่ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

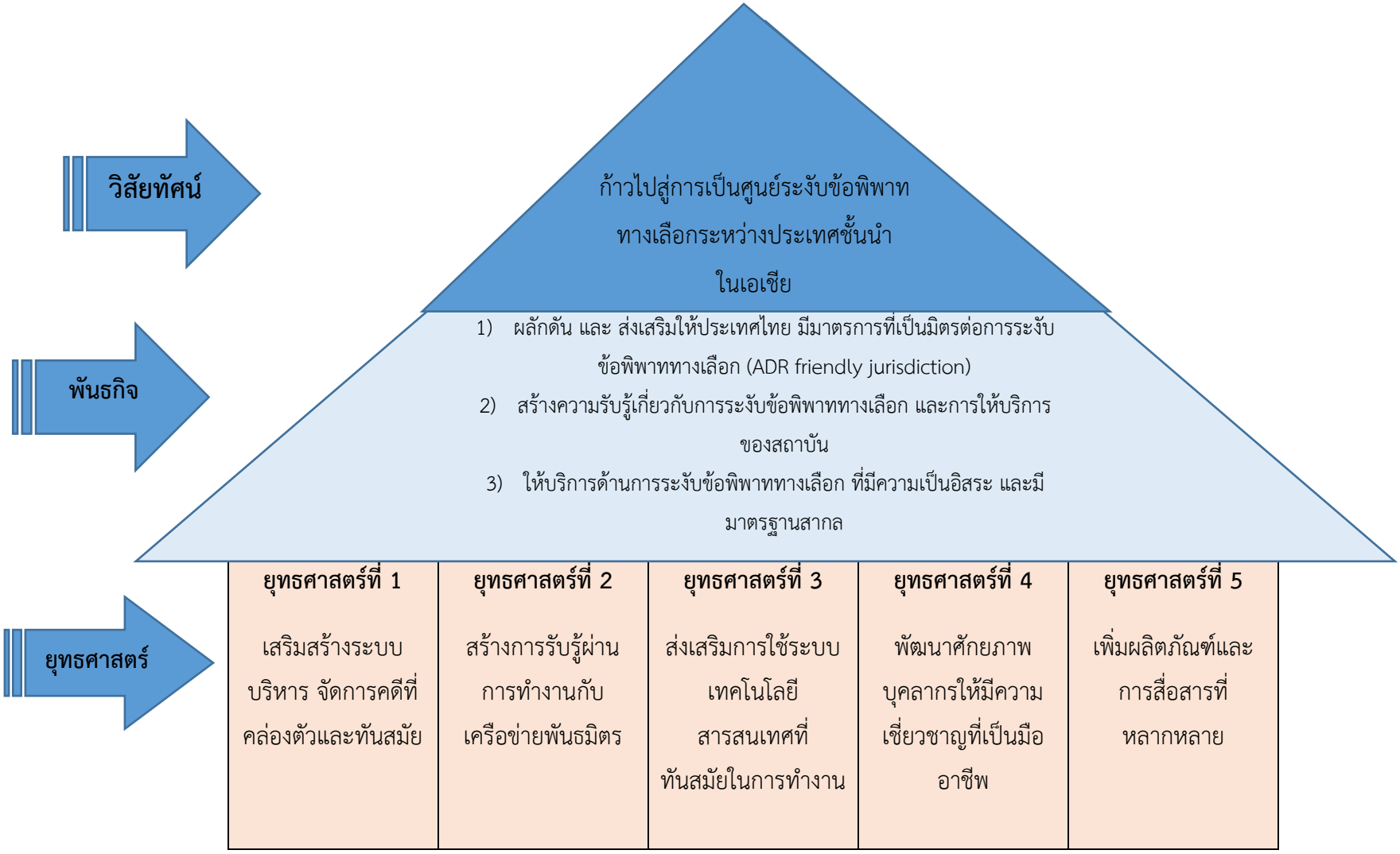
ผลลัพธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันฯ สอดรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจและการบริหารงานของสถาบันฯ ให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มผลิตภัณฑ์และการสื่อสารที่หลากหลาย

ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มผลิตภัณฑ์และการสื่อสารที่หลากหลาย
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 1	สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่ต่างจากคู่แข่ง และอยู่รอดอย่างยั่งยืน
กลยุทธ์ที่ 1	พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ 2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลิตภัณฑ์ใหม่
เป้าหมายยุทธศาสตร์ข้อ 2	พัฒนาและเพิ่มพูนช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ของลูกค้าทุกกลุ่ม
กลยุทธ์ที่ 2	พัฒนาช่องทางในการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ให้ตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	1. จำนวนของผู้เข้าชมสื่อต่าง ๆของสถาบัน 2. ร้อยละของบุคคลที่รู้จักสถาบันอนุญาโตตุลาการ

ผลลัพธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 5 มีผลิตภัณฑ์การให้บริการของสถาบันฯ ที่หลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย มีช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกกลุ่ม ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการของสถาบัน

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ สถาบันอนุญาโตตุลาการ



ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างระบบบริหารจัดการคดีที่คล่องตัวและทันสมัย

กลยุทธ์ที่ 1.1 ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ระบบบริหารจัดการคดีมีมาตรฐานสากล

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. จำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบการบริหารจัดการคดี (คดี)	จำนวนคดี	39	40	41	42	43	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการฯ
คำอธิบาย วัดผลจากคดีที่เข้าสู่ระบบของทางสถาบัน โดยปี 2566 จำนวน 39 คดี ปี 2567 จำนวน 40 คดี ปี 2568 จำนวน 41 คดี ปี 2569 จำนวน 42 คดี และ ปี 2570 จำนวน 43 คดี							
2. ระยะเวลาของการดำเนินงานด้านคดี (วัน)	ระยะเวลาในการบริหารจัดการคดี	26	26	25	25	24	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการฯ
คำอธิบาย วัดผลจากระยะเวลาในการบริหารคดีตั้งแต่รับเข้าจนถึงวันสิ้นสุดคดี โดยปี 2566-2567 ระยะเวลาในการบริหารจัดการคดีจำนวน 26 วัน ปี 2568 – 2569 ระยะเวลาในการบริหารจัดการคดีจำนวน 25 วัน และ ปี 2570 ระยะเวลาในการบริหารจัดการคดีจำนวน 24 วัน							

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างระบบบริหารจัดการคดีที่คล่องตัวและทันสมัย

กลยุทธ์ที่ 1.2 ส่งเสริมข้อมูลที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ทันสมัยให้แก่อนุญาโตตุลาการและบุคคลทั่วไป

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1.ร้อยละของจำนวนผู้รู้จักการระงับข้อพิพาททางเลือกเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	80	80	85	85	90	ฝ่ายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
คำอธิบาย วัดผลการดำเนินงานจากการประเมินแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทราบข้อมูลเรื่องการระงับข้อพิพาทผ่านช่องทางต่างๆ โดยปี 2566 – 2567 มีจำนวนผู้รู้จักเพิ่มขึ้น ร้อยละ 80 ปี 2568 – 2569 เพิ่มขึ้นร้อยละ 85 และปี 2570 เพิ่มขึ้นร้อยละ 90							
2. ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านงานคดีของสถาบัน	ร้อยละ	85	85	85	95	100	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท
คำอธิบาย วัดผลการดำเนินการจากร้อยละของผู้ใช้บริการด้านงานคดีของสถาบัน โดยปี 2566 – 2568 มีอัตราความพึงพอใจร้อยละ 85 ปี 2569 มีอัตราความพึงพอใจร้อยละ 95 และปี 2570 มีอัตราความพึงพอใจร้อยละ 100							

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างการรับรู้ผ่านการทำงานกับเครือข่ายพันธมิตร

กลยุทธ์ที่ 2.1 เพิ่มเครือข่ายทั้งในประเทศ และต่างประเทศเพื่อสร้างความรับรู้ให้มากขึ้น

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. จำนวนการบันทึกข้อตกลงระหว่างเครือข่าย (MOU)	หน่วยงาน (เครือข่าย)	17	19	21	23	25	ฝ่ายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
คำอธิบาย วัดผลจากการจัดทำบันทึกข้อตกลงระหว่างเครือข่าย (MOU) โดยปี 2566 มีการบันทึกข้อตกลงระหว่างเครือข่าย จำนวน 17 หน่วยงาน ปี 2567 จำนวน 19 หน่วยงาน ปี 2568 จำนวน 21 หน่วยงาน ปี 2569 จำนวน 23 หน่วยงาน และปี 2570 จำนวน 25 หน่วยงาน							

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างการรับรู้ผ่านการทำงานกับเครือข่ายพันธมิตร

กลยุทธ์ที่ 2.2 จัดโครงการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง/แก้ไขข้อบังคับที่ยังติดขัดและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. จำนวนโครงการที่ร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้ความรู้ในการระงับข้อพิพาททางเลือก	จำนวนโครงการ	1	1	2	2	3	ฝ่ายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
คำอธิบาย วัดผลจากการจัดทำโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้ความรู้ในการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยปี 2566-2567 มีการจัดทำโครงการร่วมกัน 1 โครงการ ปี 2568-2569 มีการจัดทำโครงการร่วมกัน 2 โครงการ และปี 2570 มีการจัดทำโครงการร่วมกัน 3 โครงการ							

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงาน

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นสากล เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการคดี

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1.อัตราความพึงพอใจของการใช้บริการระบบบริหารงานคดี	ร้อยละ	80	80	85	85	90	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการฯ
คำอธิบาย วัดผลจากอัตราความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการด้านงานคดีของสถาบัน โดยปี 2566 – 2567 มีอัตราความพึงพอใจร้อยละ 80 ปี 2568 – 2569 มีอัตราความพึงพอใจร้อยละ 85 และปี 2570 มีอัตราความพึงพอใจร้อยละ 90							
2. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคง ปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบัน	ร้อยละ	85	90	90	95	100	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลจากความสำเร็จของการพัฒนาระบบโครงสร้าง และระบบความมั่นคงของความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีของสถาบัน โดยปี 2566 มีระดับความสำเร็จร้อยละ 85 ปี 2567-2568 มีระดับความสำเร็จร้อยละ 90 ปี 2569 มีระดับความสำเร็จร้อยละ 95 และปี 2570 มีระดับความสำเร็จร้อยละ 100							

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงาน

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการทำงานในระบบด้านธุรการของสถาบันทั้งระบบ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. ร้อยละการนำเทคโนโลยีมาใช้ระงับข้อพิพาททางเลือก	ร้อยละ	70	75	75	80	80	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการฯ
คำอธิบาย วัดผลสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ระงับข้อพิพาททางเลือก โดยปี 2566 มีผลสำเร็จร้อยละ 70 ปี 2567-2568 มีผลสำเร็จร้อยละ 75 และปี 2570 มีผลสำเร็จร้อยละ 80							
2. ร้อยละการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานด้านธุรการ	ร้อยละ	85	90	90	95	100	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในด้านการปฏิบัติงานด้านธุรการของสถาบัน โดยปี 2566 มีผลสำเร็จร้อยละ 85 ปี 2567-2568 มีผลสำเร็จร้อยละ 90 ปี 2569 มีผลสำเร็จร้อยละ 95 และปี 2570 มีผลสำเร็จร้อยละ 100							

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพ

กลยุทธ์ที่ 4.1 ยกระดับและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของบุคลากรให้มีมาตรฐานด้วยเกณฑ์คุณภาพและเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆของสถาบัน	ร้อยละ	80	85	85	90	95	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆของสถาบัน โดยปี 2566 ผ่านการทดสอบร้อยละ 80 ปี 2567-2568 ผ่านการทดสอบร้อยละ 85 ปี 2569 ผ่านการทดสอบร้อยละ 90 และปี 2570 ผ่านการทดสอบร้อยละ 95							

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
2. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบองค์ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาท	ร้อยละ	80	85	85	90	95	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการฯ
คำอธิบาย วัดผลร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบองค์ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาท โดยปี 2566 ผ่านการทดสอบร้อยละ 80 ปี 2567-2568 ผ่านการทดสอบร้อยละ 85 ปี 2569 ผ่านการทดสอบร้อยละ 90 และปี 2570 ผ่านการทดสอบร้อยละ 95							

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพ

กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ในทักษะอื่น ๆที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการคดี เช่น ภาษา หรือสถานการณ์รอบด้านต่าง ๆ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์รอบด้าน	ร้อยละ	75	80	80	80	85	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์รอบด้าน โดยปี 2566 บุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์รอบด้านร้อยละ 75 ปี 2567 – 2569 บุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์รอบด้านร้อยละ 80 และปี 2570 บุคลากรมีความเข้าใจสถานการณ์รอบด้านร้อยละ 85							
2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อวัฒนธรรมของสถาบันที่ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	85	85	90	95	95	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อวัฒนธรรมของสถาบันที่ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยปี 2566 – 2567 มีความพึงพอใจร้อยละ 85 ปี 2568 มีความพึงพอใจร้อยละ 90 และปี 2569 – 2570 มีความพึงพอใจร้อยละ 95							

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มผลิตภัณฑ์และการสื่อสารที่หลากหลาย

กลยุทธ์ที่ 5.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่	หลักสูตร	1	1	2	2	3	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท
คำอธิบาย วัดผลจากจำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ของสถาบัน โดยในปี 2566-2567 มีจำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ จำนวน 1 หลักสูตร ปี 2568-2569 จำนวน 2 หลักสูตร และปี 2570 จำนวน 3 หลักสูตร							
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลิตภัณฑ์ใหม่	ร้อยละ	80	80	85	90	95	ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท
คำอธิบาย วัดผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ของสถาบัน โดยปี 2566 – 2567 มีผลความพึงพอใจร้อยละ 80 ปี 2568 มีผลความพึงพอใจร้อยละ 85 ปี 2569 มีผลความพึงพอใจร้อยละ 90 และ ปี 2570 มีผลความพึงพอใจร้อยละ 95							

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มผลิตภัณฑ์และการสื่อสารที่หลากหลาย

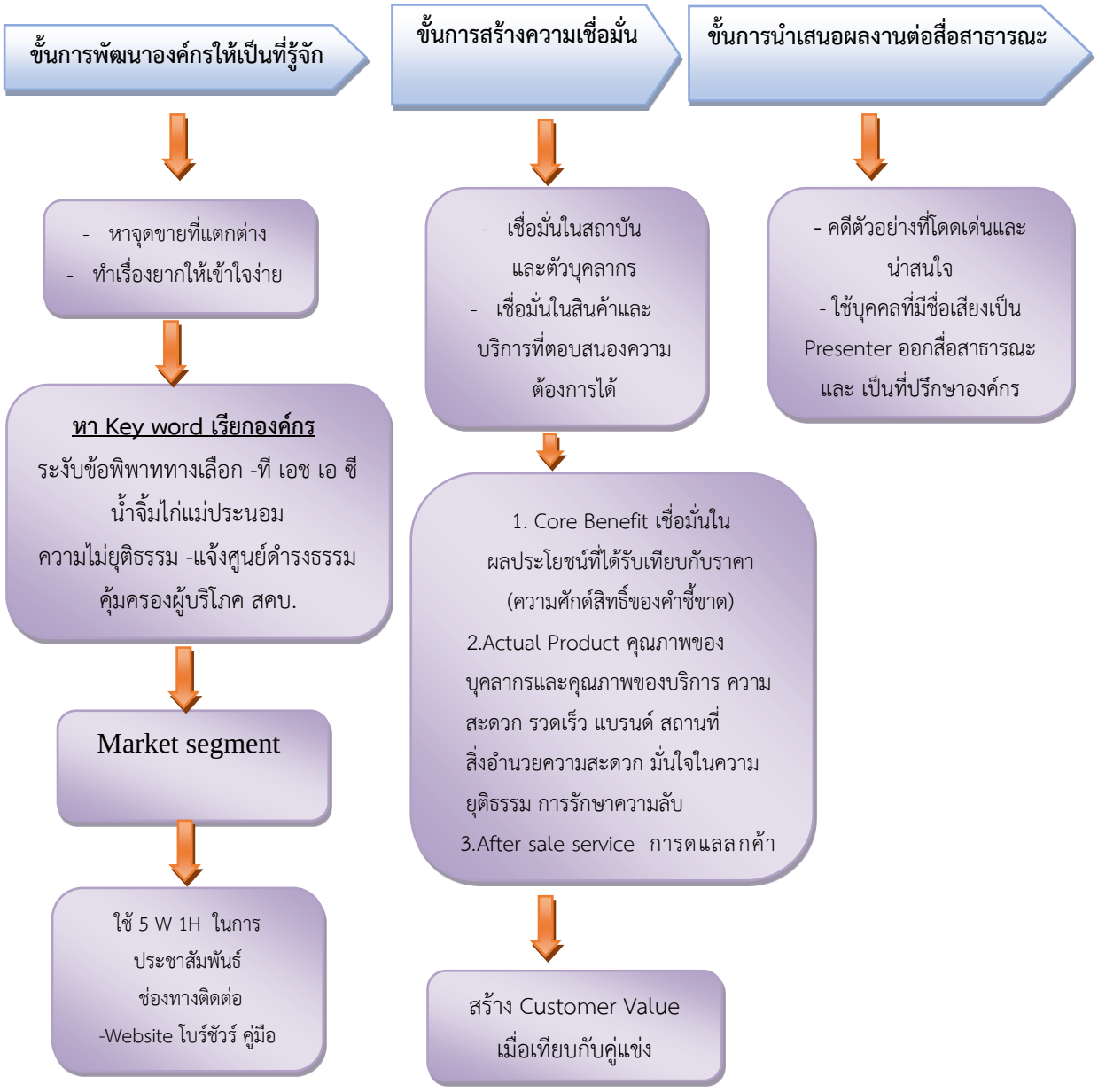
กลยุทธ์ที่ 5.2 พัฒนาช่องทางในการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ให้ตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมายปีงบประมาณ					หน่วยงาน
		2566	2567	2568	2569	2570	
1. จำนวนของผู้เข้าชมสื่อต่าง ๆของสถาบัน	ครั้ง	500,000	600,000	700,000	800,000	900,000	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลจากจำนวนผู้เข้าชมสื่อต่าง ๆของสถาบัน โดยในปี 2566 จำนวน 500,000 ครั้ง ปี 2567 จำนวน 600,000 ครั้ง ปี 2568 จำนวน 700,000 ครั้ง ปี 2569 จำนวน 800,000 ครั้ง และปี 2570 จำนวน 900,000 ครั้ง							
2. ร้อยละของบุคคลที่รู้จักสถาบันอนุญาโตตุลาการ	ร้อยละ	80	80	85	85	90	ฝ่ายบริหาร
คำอธิบาย วัดผลร้อยของบุคคลภายนอกที่รู้จักสถาบันอนุญาโตตุลาการเพิ่มขึ้น โดยในปี 2566-2567 เพิ่มขึ้นร้อยละ 80 ปี 2568-2569 เพิ่มขึ้นร้อย 85 และปี 2570 เพิ่มขึ้นร้อยละ 270							

บทที่ 5

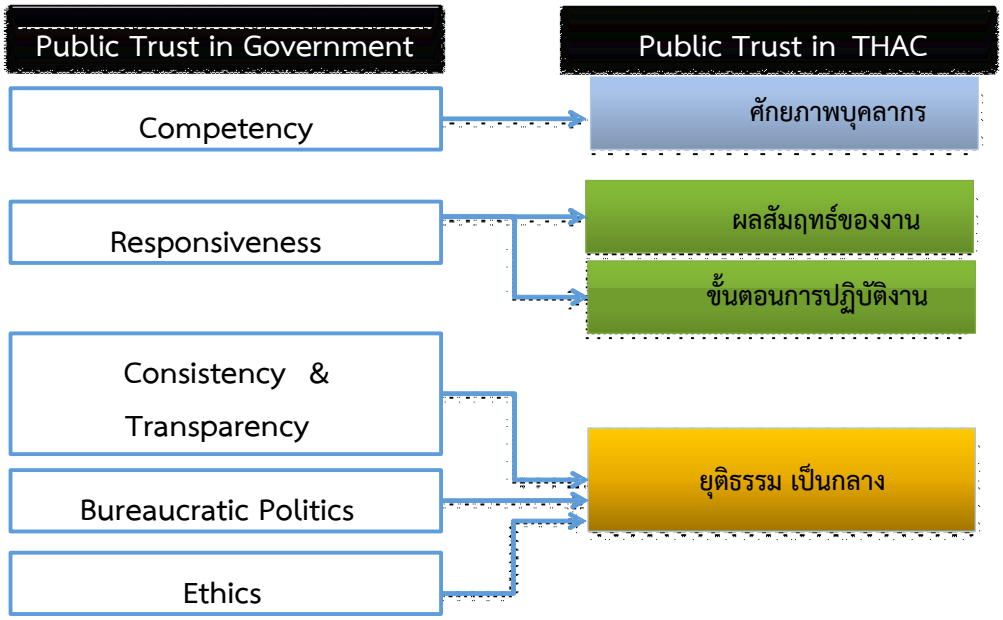
แผนกลยุทธ์ทางการตลาด พ.ศ. 2566-2570

5.1 ปี 2566 ปีแห่งการพัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรมให้เป็นที่รู้จัก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า



ภาพที่ 5.1 ขั้นตอนการพัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรมให้เป็นที่รู้จัก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

5.2 การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าใน THAC



ภาพที่ 5.2 การสร้างความเชื่อมั่นใน THAC

เปรียบเทียบความเชื่อมั่นในรัฐบาล นำมาประยุกต์ใช้กับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นองค์กรอิสระของหน่วยงานภาครัฐ การสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กร เกิดจากองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1.เชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากรซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ด้านอนุญาโตตุลาการทางเลือก บุคลากรมีศักยภาพในการทำงานให้ตอบรับธุรกิจ (Business) ให้อยู่ระดับมาตรฐาน

2.เชื่อมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน นอกจาก การทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามภารกิจ เป้าประสงค์ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรแล้ว ยังต้องมีการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อลูกค้า

ลูกค้าคดี : ผลประโยชน์ที่แท้จริงที่ได้รับ คือ คำชี้ขาดที่มีความยุติธรรม ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิผล และAfter sale service การดูแลลูกค้าคดี หากต้องมีการขึ้นศาล ค่าใช้จ่ายถูก คุ้มค่า นอกจากนี้ ลูกค้ายังคาดหวัง การบริการที่ดี รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

ลูกค้าสัมมนา : หัวข้อสัมมนา เนื้อหาของการสัมมนานำไปใช้ประโยชน์ได้

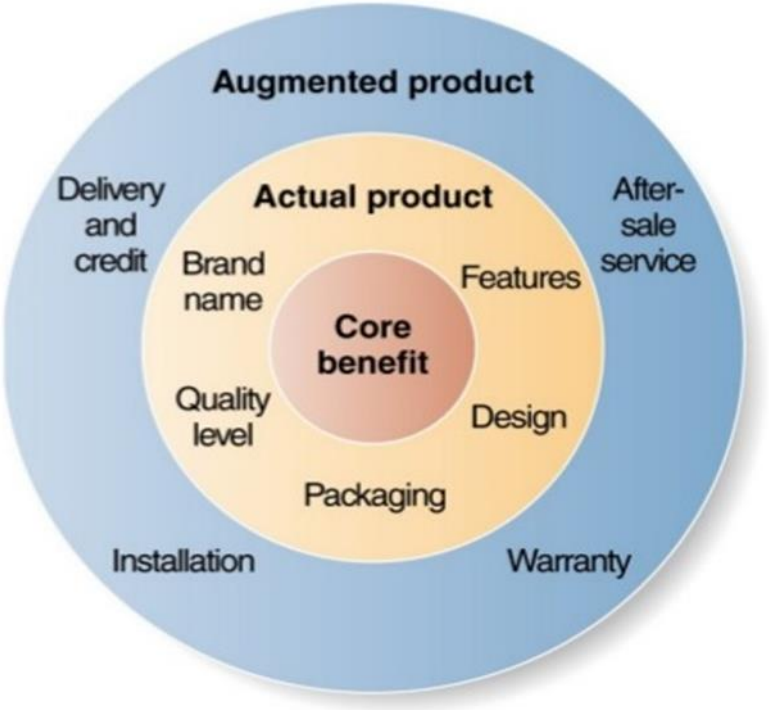
3.เชื่อมั่นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยาก เป็นการให้บริการแบบ One-Stop Service การบริหารจัดการองค์กรด้านคดี อย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง และมีการดำเนินการที่ให้บริการที่ได้มาตรฐานสากล

4.เชื่อมั่นในตัวองค์กรที่มีความเป็นกลาง ความยุติธรรม ความมีคุณธรรมจริยธรรม มีความโปร่งใส มีการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) ของสถาบัน ส่วนสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากสถาบัน คือ ความยุติธรรมเป็นกลางและการรักษาความลับ

5.3 การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

Three Levels of Product – Core Value, Actual Product, Augmented Product

written by Maximilian Claessens 27th April 2015



ภาพที่ 5.3 The three levels of product: Core Value, Actual Product, Augmented Product

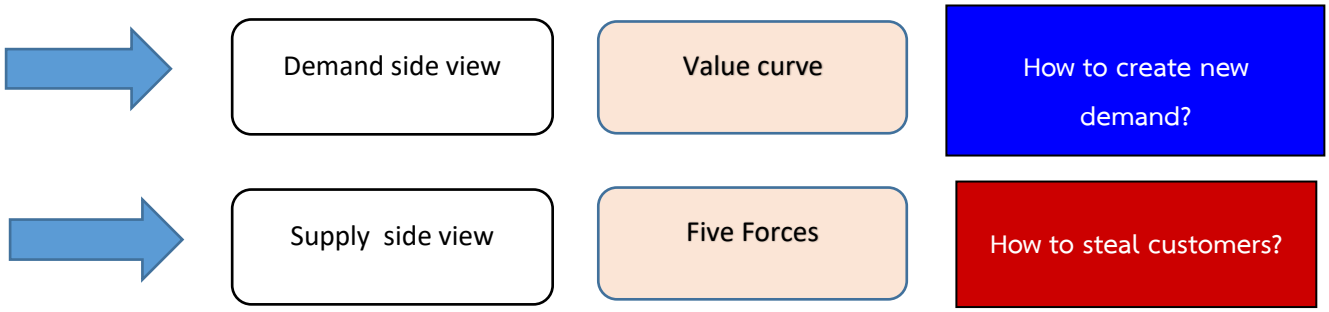
การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการและนำมาประยุกต์ปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กรหรือวางแผนกลยุทธ์องค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยคำนึงถึงทุกระดับความต้องการและพิจารณาให้ความสำคัญต่อระดับความต้องการแต่ละระดับต่อไป ดังรายละเอียดดังนี้

1. Core Benefit คือ เชื่อมั่นในผลประโยชน์ที่ได้รับเทียบกับราคา คำชี้ขาด - การมีกลไกการบังคับที่มีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement Mechanism)

2. Actual Product คือ สถาบันอนุญาโตตุลาการ มีวิธีการดำเนินการและข้อบังคับที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ พิจารณาโดยคำนึงถึงความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการในการชี้ขาดที่ดีที่สุด ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การมีจำนวนบุคคลที่เป็นอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการยอมรับและมีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกได้จากทะเบียนรายชื่อของสถาบัน คุณภาพของบริการ ความเป็นธรรม (Fair) ความสะดวก มีวิธีการพิจารณาคดีที่ไม่เคร่งครัดมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว (Speedy) แบรนด์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก มั่นใจในความยุติธรรม การรักษาความลับ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ ฯลฯ

3.Augmented Product คือ การบริการหลังการขาย ได้แก่ การดูแลเรื่องเอกสารต่างๆ

5.4 แนวคิดการวางกลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กร



ภาพที่ 5.4 แสดงกลยุทธ์ทางการตลาด red and blue ocean

กลยุทธ์ทางการตลาดแบบเดิม Red ocean เนื่องจากมีการแข่งขันสูง จากปัจจัยกดดันทั้ง 5 ประการ ได้แก่ การแข่งขันกันเองในอุตสาหกรรมเดียวกัน การมีคู่แข่งขันรายใหม่ การต่อรองจากลูกค้า การมีสินค้าทดแทน และการต่อรองของซัพพลายเออร์ ซึ่งนำไปสู่การแข่งขันด้านราคา ในตลาดที่เป็น Mass เปลี่ยนไปสู่การสร้างตลาดใหม่ Blue ocean โดยสร้างความเข้าใจและสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าอีกกลุ่มหนึ่ง โดยสร้างคุณค่าให้แก่สินค้า และบริการ ที่เพิ่มความพึงพอใจ สร้างข้อแตกต่างที่เป็นข้อดีของการใช้บริการของสถาบันให้เกิด Competitive advantage เหนือคู่แข่ง

5.5 สรุปแนวทางกลยุทธ์องค์กร และกลยุทธ์การตลาด ในปี 2566

การวางแผนกลยุทธ์องค์กรและกลยุทธ์ทางการตลาดในปี 2566 โดยคำนึงถึงขั้นตอนการสร้างองค์กรให้เป็นที่รู้จัก สร้างความเชื่อมั่นในหัวข้อ 5.1 การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ใน THAC ในหัวข้อ 5.2 เข้าใจความต้องการของลูกค้าในหัวข้อ 5.3 ตลอดจนการแข่งขันโดยสร้างคุณค่าให้แก่สินค้า และบริการ ที่เพิ่มความพึงพอใจ ในหัวข้อ 5.4 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.5.1 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก และสร้างความเชื่อมั่น

ใช้กลยุทธ์ตลาดสร้างความรับรู้ โดยมีขั้นตอน

1) รู้จัก เข้าใจ การระงับข้อพิพาททางเลือก

2) ข้อดีของการระงับข้อพิพาททางเลือก (คุ้มราคา ประหยัดเวลา ได้ผล)

3) สร้างความแตกต่าง (ข้อดี ถ้าเลือก การใช้บริการจากองค์กร แทนคู่แข่ง)

4) ใช้ 5 W 1H (Who What When Where Why How) เพื่อเป็นแนวทางใช้ประชาสัมพันธ์ กล่าวคือ THAC คือ ใคร ทำอะไร มีผลิตภัณฑ์บริการอะไร เมื่อไรต้องใช้บริการ ติดต่อได้ที่ไหนช่องทางติดต่อ ทำไมจึงควรใช้บริการของสถาบัน ข้อดีข้อเสียของการใช้บริการเมื่อเทียบกับคู่แข่ง เพื่อการตัดสินใจของลูกค้า และถ้าจะใช้บริการมีกระบวนการติดต่ออย่างไร

5.5.2 การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าใน THAC

1) สร้างความเชื่อมั่นในระดับประเทศ การสนับสนุนการอนุญาโตตุลาการในประเทศ ความมีอิสระปราศจากการแทรกแซงของศาล

1.1) **รัฐบาล** แก้ไขบทบัญญัติที่ก่อให้เกิดปัญหาความเชื่อมั่น โดยทำงานร่วมกับรัฐบาล สร้างทัศนคติที่ดีและความเข้าใจ ให้เห็นถึงประโยชน์และความจำเป็นของอนุญาโตตุลาการที่มีต่อการลงทุนและเศรษฐกิจของประเทศชาติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการระงับข้อพิพาททางเลือก สร้างความเชื่อมั่นต่อสถาบันและเชื่อมั่นต่อผลประโยชน์ที่แท้จริงที่ลูกค้าได้รับ คือ คำชี้ขาดที่มีความยุติธรรม ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิผล การบังคับตามคำชี้ขาด มีกลไกการบังคับที่มีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement Mechanism)

1.2) **ศาล** สถานการณ์ในปัจจุบัน มีการพิจารณาทบทวนเนื้อหาคำตัดสินของอนุญาโตตุลาการจากศาลปกครองและศาลยุติธรรม ทำให้คำวินิจฉัยขาดความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังต้องไปขอคำบังคับจากศาลฯ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าเพิ่มขึ้นอีก การแก้ไขบทบัญญัติที่ก่อให้เกิดปัญหาความเชื่อมั่น โดยทำงานร่วมกับรัฐบาลและศาล และสร้างความร่วมมือ ความเข้าใจกับศาลในเรื่องอนุญาโตตุลาการ อาจจะลดการแทรกแซงการทำงานอำนาจของอนุญาโตตุลาการ และอาจสนับสนุนช่วยเหลือการอนุญาโตตุลาการ เช่นประเทศอื่นๆที่พัฒนาด้านนี้ได้อย่างรวดเร็วได้

2) สร้างประสิทธิภาพในการพิจารณา (Efficiency) สถาบันมีความเชี่ยวชาญด้านอนุญาโตตุลาการ มีนักกฎหมายที่มีความเชี่ยวชาญ

2.1) สร้างคนกลางให้มีความเชี่ยวชาญ ทั้งความเชี่ยวชาญทั่วไป และเฉพาะสาขา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อการใช้ภาษาอังกฤษในกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสถาบัน

2.2) แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวกับกฎหมายการอนุญาตเข้ามาทำงานของบุคลากรอนุญาโตตุลาการต่างชาติเพื่อเพิ่มคนกลางต่างชาติที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ

3) สร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ

3.1) ฝึกอบรมบุคลากรขององค์กร ให้มีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการคดี และงานด้านบริหารจัดการภายในองค์กร

5.6 แนวทางกลยุทธ์การตลาด กับการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน ปี 2566-2570

1. เนื่องจากสถาบันอนุญาโตตุลาการ มีจำนวนบุคลากร และเงินงบประมาณจำกัด เป็นสิ่งท้าท้าย ที่การดำเนินงานตามภารกิจต้องมีจุดเน้นในแต่ละปี โดยต้องลำดับความสำคัญของงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างเป็นขั้นตอนให้การดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งจะต้องทำให้เกิดสมดุลในการเรียนรู้การทำงาน และมีความสุขในการทำงานอย่างมีคุณค่าให้แก่บุคลากร (Quality of worklife) และการสร้างผลงานชื่อเสียงและความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

2. ในปีเริ่มก่อตั้งองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด อาจไม่จำเป็นและมีความสำคัญนัก เนื่องจากเป็นการดำเนินงานเพื่อแก้ไขกฎหมายเป็นส่วนใหญ่ แต่เริ่มมีความสำคัญในปีต่อๆมา ในปี 2566 เรื่องการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามีความสำคัญมาก โดยปี 2566 สถาบันมีความตั้งใจให้เป็น ปีแห่งการพัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรมให้เป็นที่รู้จัก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดย

คำนึงถึง Product , Market segmentation และใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้จุดแข็งขององค์กร ให้บริการระงับข้อพิพาททางเลือกแก่ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ควบคู่กับการเร่งแก้ไขข้อกฎหมาย หรือข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อความเชื่อมั่น ในการดำเนินงานอนุญาโตตุลาการในประเทศและระหว่างประเทศ

3.เนื่องจาก วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ ก้าวไปสู่การเป็นศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างประเทศชั้นนำในเอเชีย สถาบันเป็นที่รู้จักมากขึ้นทั้งในและต่างประเทศ มีผู้ใช้บริการสถาบันเพิ่มมากขึ้น เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ สามารถแข่งขันกับศูนย์ในต่างประเทศได้ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยเป็นที่ยอมรับจากนานาอารยประเทศ เกิดการจ้างงานของคนในประเทศมากขึ้น สร้างรายได้ให้กับคนในประเทศมากขึ้น การเดินทางของคนต่างประเทศเข้ามาในประเทศเพิ่มสูงขึ้น มีการให้บริการที่หลากหลายและตอบโจทย์ทุกความต้องการ ผ่านการให้บริการด้วยเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจร ตลอดจนผู้ปฏิบัติหน้าที่อนุญาโตตุลาการ ผู้ประนอมข้อพิพาท และ เจ้าหน้าที่มากประสบการณ์ พร้อมให้บริการแบบมืออาชีพ ดังนั้นการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในปี 2566 จึงมีจุดเน้นเพื่อสร้างองค์กรให้เป็นที่รู้จัก สร้างความเชื่อมั่น เตรียมพร้อมการผลักดันให้เป็นศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างประเทศชั้นนำในภูมิภาคเอเชียน และปี2566-2570 มีจุดเน้นเพื่อสร้างองค์กรให้เป็นที่รู้จัก สร้างความเชื่อมั่น ผลักดันเป็นศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างประเทศชั้นนำในภูมิภาคเอเชียนต่อเนื่องจากปี 2565 เพื่อให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Hub) ในภูมิภาคนี้ในอนาคตต่อไป