

รายงานผลการประเมินองค์การมหาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถาบันอนุญาโตตุลาการ

สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

| วัตถุประสงค์การจัดตั้ง | | ข้อมูลพื้นฐานปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 | |
|---|---|--|-----------------|
| 1. ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการระงอมข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ 2. ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีระงอมข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการ 3. ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงอมข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการรวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | | <ul style="list-style-type: none"> ● งบประมาณ 41.13 ล้านบาท ● รายได้ - ล้านบาท ● เงินทุนสะสม 16.31 ล้านบาท ● อัตรากำลัง (กรอบ/บรรจุจริง) 18/12 คน ● ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร 13.83 ล้านบาท ● งบประมาณค่าใช้จ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงิน (ประกอบด้วย เงินอุดหนุน + เงินทุนสะสม + รายได้) 57.44 ล้านบาท ● สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ร้อยละ 24 (ตามมติคณะรัฐมนตรี 28 พฤษภาคม 2561) <p style="text-align: right;">ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561</p> | |
| คณะกรรมการองค์การมหาชน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) | | | |
| รายชื่อ | | วันที่ได้รับแต่งตั้ง | วันที่หมดวาระ |
| ประธานกรรมการ | ศาสตราจารย์พิเศษวิศิษฏ์ วิศิษฏ์สรอรรถ (ปลัดกระทรวงยุติธรรม) | - | - |
| กรรมการโดยตำแหน่ง | อัยการสูงสุด | - | - |
| | นายกสภาวิศวกร | - | - |
| | นายกสภานายความ | - | - |
| | นายกสภาสถาปนิก | - | - |
| | เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม | - | - |
| | ประธานสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย | - | - |
| | สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | - | - |
| ประธานสมาคมธนาคารไทย | - | - | |
| กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ | รศ.ดร.กุลภัทรา สีโรดม | 9 เมษายน 2561 | 8 เมษายน 2565 |
| | นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช | 9 เมษายน 2561 | 8 เมษายน 2565 |
| | นางภทรีญา เบญจพลชัย | 9 เมษายน 2561 | 8 เมษายน 2565 |
| | นายวัลลภ นาคบัว | 9 เมษายน 2561 | 8 เมษายน 2565 |
| | นางวิลาวรรณ มังคละธนะกุล | 9 เมษายน 2561 | 8 เมษายน 2565 |
| กรรมการและเลขานุการ (ผู้อำนวยการ) | นายพลิชฐ์ อัครวัฒน์นาร | 15 กรกฎาคม 2559 | 14 กรกฎาคม 2563 |
| วิสัยทัศน์ | | | |
| สถาบันให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการในระดับสากลและส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการให้มีความเข้มแข็ง | | | |



ส่วนที่ 1 : รายละเอียดการประเมินองค์กร

| Function Base | Agenda Base | Area Base | Innovation Base | Potential Base | สรุปผลประเมิน (ภาพรวม) | คะแนน ITA |
|----------------------|----------------------|-----------|----------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | - | สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | ระดับคุณภาพ (ระดับ 2) ● | 73.04 |

| องค์ประกอบ การประเมิน | ประเด็นการประเมิน | เป้าหมาย | ผลการ ดำเนินงาน | ผลประเมิน (รายตัวชี้วัด) | สรุปผลประเมิน (รายองค์ประกอบ) |
|--|--|--------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 1. Function Base | 1.1 จำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบการบริหารจัดการคดี | 15 คดี | 20 คดี | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |
| | 1.2 ระดับความสำเร็จของการจัดการอบรม/สัมมนา | | | | |
| | - ผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนาเทียบกับแผนงาน | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 124.24 | ● | |
| | - ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจผ่านเกณฑ์มาตรฐาน | ร้อยละ 90 | ร้อยละ 91.70 | ● | |
| 1.3 จำนวนการนำข้อเสนอด้านกฎหมายหรือ มาตรการที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการ และประนอมข้อพิพาทมาผลักดันเพื่อ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย/ระเบียบกฎเกณฑ์ | 2 ข้อเสนอ/ มาตรการ | 4 ข้อเสนอ/ มาตรการ | ● | | |
| 2. Agenda Base | 2.1 การสร้างความรับรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน | | | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |
| | 2.1.1 ร้อยละการดำเนินการตามแผนการ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | (●) | |
| | 2.1.2 ร้อยละการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ ทันต่อสถานการณ์ | ร้อยละ 100 | ไม่มีประเด็น สำคัญต้อง ชี้แจง | (●) | |
| 3. Area Base | ไม่มีตัวชี้วัด | - | - | - | - |
| 4. Innovation Base | 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจ ความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 80.40 | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |
| | 4.2 ร้อยละการเบิกจ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงิน | ร้อยละ 96 | ร้อยละ 100 | ● | |
| | 4.3 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ | 4.0000 คะแนน | 4.7189 คะแนน | ● | |

| องค์ประกอบ การประเมิน | ประเด็นการประเมิน | เป้าหมาย | ผลการ ดำเนินงาน | ผลประเมิน (รายตัวชี้วัด) | สรุปผลประเมิน (รายองค์ประกอบ) |
|--------------------------|---|------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| | 4.4 ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรมของ องค์การมหาชน เรื่อง: โครงการพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้า และสร้างกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ทาง อิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ CRM ระยะที่ 1 : จัดทำฐานข้อมูล (Customer Relation Management) | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 100 | ● | |
| 5. Potential Base | 5.1 การจัดทำและดำเนินการตามแผนพัฒนา องค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |

ผลประเมินรายตัวชี้วัด ● หมายถึง ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย (ผ่าน)
○ หมายถึง ผลดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย (ไม่ผ่าน)

ผลประเมินรายองค์ประกอบ ● หมายถึง ผลดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินสูงกว่าร้อยละ 67)
◎ หมายถึง ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินอยู่ระหว่างร้อยละ 50 – 67)
○ หมายถึง ผลดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 50)

สรุปผลงานสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลการดำเนินงานที่สำคัญของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในแต่ละด้านสรุปดังนี้

การให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการ ปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบการบริหารจัดการคดี 20 ราย ซึ่งถือว่า มีจำนวนสูงขึ้นต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า (12 ราย) ทั้งนี้ เนื่องจากสถาบันมีการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนด้วยวิธีการต่างๆ ส่งผลให้ มีผู้สนใจใช้บริการมากขึ้น

ส่วนในด้านของการจัดการอบรม/สัมมนา ในปี 2561 มีผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา จำนวน 1,758 ราย ตัวอย่าง เช่น ด้านการบริหารจัดการความขัดแย้ง International Arbitration Training ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมจำนวน 409 รายในปี 2560 เป็นจำนวนที่สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ในด้านคุณภาพของการอบรม พบว่า ผลจากการทดสอบความรู้ความเข้าใจ สามารถผ่านเกณฑ์การทดสอบได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งมีค่าระดับความพึงพอใจที่สูง

ในปี 2561 มีการนำข้อเสนอด้านกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการและประណอมข้อพิพาท มาผลักดันเพื่อปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย/ระเบียบกฎเกณฑ์ จำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

1. ข้อเสนอ รายงานเชิงนโยบายต่อคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ 13 ธันวาคม 2560
2. เรื่อง Smart visa ต่อเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 22 พฤษภาคม 2561
3. ข้อเสนอต่อกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานเกี่ยวกับกฎหมายลำดับรองเกี่ยวกับงานที่ห้ามคนต่างด้าวทำ ซึ่งได้ ประชุมในวันที่ 27 เมษายน 2561 และมีข้อเสนอไปยังกรมการจัดหางานในวันที่ 3 พฤษภาคม 2561
4. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการส่งเสริมอนุญาโตตุลาการของประเทศไทย ต่อปลัดกระทรวงยุติธรรม 11 กรกฎาคม 2561 ซึ่งข้อเสนอต่าง ๆ ที่นำเสนอในปีนี้เป็นสิ่งสำคัญต่อประเทศ

ในปี 2561 ได้มีการพัฒนานวัตกรรมในด้านฐานข้อมูลลูกค้าและสร้างกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบ CRM โดยมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย คือ

1. ดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสร้างกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ CRM (Customer Relation Management) แล้วจำนวน 10 กลุ่ม รวมทั้งสิ้นจำนวน 7,470 ราย แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2561
2. มีระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่แยกแยะกลุ่มประเภทลูกค้า และสามารถมีกิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการลูกค้า
3. การบริหารจัดการลูกค้า มีความสะดวก ง่าย รวดเร็ว ถูกต้อง โดยสามารถส่งข้อมูลข่าวสารในครั้งเดียวเป็นจำนวนมาก (Mass Mailings)

ดังนั้น ระบบ CRM (Customer Relation Management) จึงสามารถตอบโจทย์ประเด็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร กับกลุ่มเป้าหมายเป็นจำนวนมาก และทันเวลา เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

นอกจากนี้ สถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีการจัดทำแผนงานที่สอดคล้องกับแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) แผนยุทธศาสตร์องค์กรมหาชน ระยะ 3-5 ปี ซึ่งได้นำมาใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนงานในปีต่าง ๆ