

ปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย



ศุภิสรา ศีลาคำ

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต
มิถุนายน 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย



ศุภิสรา ศีลาคำ

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

มิถุนายน 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

LEGAL PROBLEMS AND APPROACHES RELATING TO ONLINE ARBITRATION OF THE
OFFICE OF THE INSURANCE COMMISSION



A Thesis Submitted to University of Phayao
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Laws
June 2025
Copyright 2025 by University of Phayao

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ของ ศุภิสรา ศีลาคำ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. พรชัย วิสุทธิศักดิ์)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภันต์ ศุภศิริพงษ์ชัย)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิติ ไวกวี)

..... คณบดีคณะนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุดม งามเมืองสกุล)

- เรื่อง:** ปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ผู้วิจัย:** ศุภิสรา ศิลาคำ, วิทยานิพนธ์: น.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2568
- อาจารย์ที่ปรึกษา:** รองศาสตราจารย์ ดร. นภนันต์ ศุภศิริพงษ์ชัย
- คำสำคัญ:** อนุญาโตตุลาการออนไลน์, คปภ., ปัญหากฎหมายและแนวทาง

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำแนวทางอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในธุรกิจประกันภัยไทย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ใช้วิธีการศึกษาผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชนผู้ใช้บริการกระบวนการอนุญาโตตุลาการ บุคลากร ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการ และอนุญาโตตุลาการของ คปภ. เพื่อสืบสวนปัญหาทั้งในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เช่น ปัญหาเขตอำนาจศาล การเลือกตั้งอนุญาโตตุลาการ คุณสมบัติและความเป็นกลางของอนุญาโตตุลาการ รวมถึงปัญหาด้านระยะเวลาในการออกคำชี้ขาด ร่วมทั้งการเปรียบเทียบกับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC)

ผลการศึกษา พบว่า ระบบออนไลน์มีข้อดีด้านความสะดวกและประหยัด แต่ยังมีประสบปัญหาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ความไม่เข้าใจของผู้ใช้ และความกังวลเรื่องความโปร่งใส ขณะที่ด้านกฎหมายยังขาดกฎระเบียบรองรับอย่างชัดเจน เสี่ยงต่อการเพิกถอนคำชี้ขาดและไม่สอดคล้องกับหน่วยงานอื่น เมื่อเทียบกับ SIAC พบว่า ระบบไทยยังด้อยกว่าทั้งด้านกฎเกณฑ์ การใช้เทคโนโลยี และกลไกสนับสนุน ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่ (1) เชิงนโยบาย กำหนดกฎหมายส่งเสริมเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม ปลอดภัย และคุ้มครองข้อมูล (2) เชิงปฏิบัติ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและฝึกอบรมผู้ใช้งาน (3) เชิงวิชาการ สนับสนุนงานวิจัยและข้อมูลเชิงประจักษ์ (4) เชิงบูรณาการ สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและนำกลไกระงับข้อพิพาทแบบผสมมาใช้ (5) เชิงกฎหมายและเทคนิค ปรับปรุงกฎหมายและแพลตฟอร์มดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับกระบวนการอนุญาโตตุลาการให้ทันสมัย โปร่งใส และเข้าถึงได้มากขึ้น

Title: LEGAL PROBLEMS AND APPROACHES RELATING TO ONLINE ARBITRATION OF THE OFFICE OF THE INSURANCE COMMISSION

Author: Supissara Silacome, Thesis: LL.M., University of Phayao, 2025

Advisor: Associate Professor Dr. Noppanun Supasiripongchai

Keywords: Online Arbitration, Office of Insurance Commission (OIC), Legal Issues and Solutions

ABSTRACT

This study examines legal challenges and practical obstacles to implementing online arbitration in Thailand's insurance sector, with a focus on the Office of Insurance Commission (OIC). Using a mixed-methods approach—document analysis and in-depth interviews with policyholders, OIC personnel, arbitration experts, and OIC arbitrators—the research explores key issues such as jurisdiction, arbitrator selection, impartiality, and delays in rulings. It also compares Thailand's system with the Singapore International Arbitration Centre (SIAC).

Findings indicate that although online arbitration offers convenience and cost savings, it faces technological limitations, low user awareness, and transparency concerns. Legally, the absence of clear regulations creates uncertainty and risks award annulment. Compared to SIAC, Thailand lacks regulatory clarity, digital integration, and effective support systems. The study recommends five areas for development: (1) Policy—enact legal frameworks promoting digital justice; (2) Practice—improve infrastructure and user training; (3) Academic—support evidence-based research; (4) Integration—enhance agency collaboration and hybrid dispute mechanisms; and (5) Legal and Technical—update laws and digital platforms to meet international standards for a more modern, transparent, and accessible arbitration process.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายภาคส่วน ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมายัง อาจารย์รองศาสตราจารย์ ดร. นภนันท ศุภศิริพงษ์ชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลเรขา ศิริชัยราวรรณ อดีตอาจารย์ที่ปรึกษาต้นเรื่องที่ได้ให้คำแนะนำ อุทิศเวลาในการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะแก่ข้าพเจ้าอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการวิจัย อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงงานวิจัยนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการประสานงาน รวมถึงผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทั้งจากภาคราชการ ภาควิชาชีพ และภาคประชาชน ที่สละเวลาเข้าร่วมในการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งข้อมูลและข้อคิดเห็นที่ได้รับมีคุณค่าอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางในงานวิจัยนี้

ข้าพเจ้ายังขอแสดงความขอบคุณต่อคณาจารย์และบุคลากรในสถาบันการศึกษาที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการ ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาที่ให้อำนาจใจและคำแนะนำตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดมา

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยให้มีความก้าวหน้า เป็นธรรม และสอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

ศุภิสรา ศีลาคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	15
ขอบเขตของการวิจัย.....	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	17
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี กฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการ.....	19
ระเบียบสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	23
กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์.....	26
การแบ่งประเภทของอนุญาตตุลาการ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
วิธีดำเนินการวิจัย	35
ระเบียบวิธีวิจัย	35

ขอบเขตการวิจัย	36
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	38
ผลการศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).....	38
ผลการศึกษาริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เกี่ยวกับวิธีอนุญาตตลาดการออนไลน์.....	51
ผลการศึกษากฎหมายอนุญาตตลาดการของประเทศสิงคโปร์	57
สรุปการศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตลาดการออนไลน์ ระหว่างไทย กับสิงคโปร์	86
แนวทางการอนุญาตตลาดการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การ ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).....	120
บทที่ 5 บทสรุป	125
สรุปผลการวิจัย.....	126
อภิปรายผลการวิจัย.....	136
ข้อค้นพบองค์ความรู้ใหม่	143
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม.....	153
ภาคผนวก.....	157
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	158
ภาคผนวก ข ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	159
ประวัติผู้วิจัย.....	174

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ (ไทย-สิงคโปร์).....	73
ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และอำนาจของ คณะอนุญาโตตุลาการ (ไทย-สิงคโปร์)	77
ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบการบังคับใช้คำชี้ขาดและอำนาจของศาล (ไทย-สิงคโปร์).....	81
ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบการอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา (IPR)	85
ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่าง ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย	101
ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยและกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ประเทศสิงคโปร์เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์	106
ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ	109
ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบขั้นตอนกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ระหว่างประเทศไทย และกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7	114
ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการในด้านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ระหว่างพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 กับ (SIAC) Rules ฉบับที่ 7	116
ตาราง 10 แสดงข้อเสนอแนะเชิงโครงสร้างของระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).....	118
ตาราง 11 แสดงแนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	129
ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบ (SICC กับ SIAC:) มุมมองด้านกระบวนการออนไลน์	147

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงลักษณะกระบวนพิจารณาอนุญาตตุลาการ..... 28



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้ง เป็นสถานการณ์ที่มนุษย์จำต้องเผชิญและจัดการจากการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social Animal) จึงมีการอยู่ร่วมกัน การจัดการความขัดแย้งด้วยการระงับข้อพิพาทถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกประเทศจะมีวิธีการในการระงับข้อพิพาท ผู้นำของทุกสังคมมีภาระหน้าที่ในการระงับความขัดแย้งตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน¹ การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นหนึ่งในการบริหารกระบวนการยุติธรรมของรัฐสมัยใหม่ให้มีประสิทธิภาพ โดยแสวงหาเครื่องมือและกลไกเพื่อระงับข้อพิพาทให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วและเป็นธรรม บรรลुวัตถุประสงค์ในอันที่จะคุ้มครองสังคมให้มีความสงบ กระบวนการยุติธรรมในปัจจุบันจึงมีวิธีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่น ๆ นอกจากวิธีการทางศาล (Outside of the courtroom) โดยเรียกว่า วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution : ADR)²

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ การเมืองโลก มีผลทำให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น เทคโนโลยีและสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ จึงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษยชาติเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งรัฐบาลไทยได้พยายามผลักดันให้ประเทศก้าวเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 และศาลยุติธรรมได้ดำเนินนโยบายในองค์กรให้สอดคล้อง โดยกำหนดให้ปี พ.ศ. 2563 เป็นปีที่เปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล หรือ (Digital Court 2020) เพื่อบริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างเป็นธรรม ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และประหยัด³ และเมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 อันส่งผลกระทบไปทั่วโลก ทำให้การใช้ชีวิตของประชาชนเป็นวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตไปพร้อมกันทั่วโลก

¹ นพพร โพธิ์รังสิยากร, ที่มาของการระงับข้อพิพาทนอกศาล, นิตยสารตุลพาห คำนวณที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก <https://jla.coj.go.th/th/content/category/articles/id/8/cid/1605>

² อรัณน พิชญวรกุล, การระงับข้อพิพาททางเลือก, คำนวณที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/122222>

³ ณภัสนันท์ สวัสดิ์, การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม, คำนวณที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก http://www3.ru.ac.th/mpaabstrct/files/2563_1614225096_6214830054.pdf

ต้องเว้นระยะห่างสำหรับบุคคล รวมถึงการปรับเปลี่ยนทางด้านธุรกิจและบริการต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน จึงต้องปรับเปลี่ยนไปสู่ธุรกรรมออนไลน์ทั้งระบบการซื้อขายและบริการ ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นในการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในทุกองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงนี้⁴

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีสถานะเป็นองค์กรอิสระ เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่ใช่รัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยมีภารกิจในการกำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งมั่นคง ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้ ระบบเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย⁵ ได้มีการปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น การจัดสัมมนาวิชาการรูปแบบใหม่ เป็นการสัมมนาวิชาการด้านการประกันภัยผ่านออนไลน์ (Webinar) ภายใต้หัวข้อ (Challenging Environment Towards Recovery, Continuity and Future Resilience – Insurance’s Landscape Post COVID-19) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจถึงผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อระบบเศรษฐกิจ ภาคอุตสาหกรรมประกันภัยและแนวทางการบริหารจัดการด้านการเงิน และการเข้าถึงผู้บริโภคของผู้ประกอบการ ตลอดจนเพื่อพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในยุคโควิด -19 รวมทั้งแนวทางการพัฒนาระบบประกันภัยด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย การพัฒนาแนวทางการเข้าถึงผู้บริโภค และการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้ระบบประกันภัยมีความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ไม่คาดคิดในอนาคต ตลอดจนการปรับเปลี่ยนระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและวิถีชีวิตใหม่⁶

⁴ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) สสพท., **วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวในภาวะ COVID-19**, ค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก <https://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>

⁵ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), **แนะนำสำนักงาน คปภ.**, ค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/about/recommended>.

⁶ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ประชาสัมพันธ์ สัมมนาวิชาการด้านการประกันภัยผ่านออนไลน์ (Webinar) ภายใต้หัวข้อ **Challenging Environment Towards Recovery, Continuity and Future Resilience – Insurance’s Landscape Post COVID-19**. ณ วันที่ 8 กันยายน 2563 อาคารสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง สำนักงาน คปภ., ค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/91265>

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ระหว่างผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้ได้รับความเสียหาย อันเนื่องจากสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย เพื่อรองรับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยที่ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม เมื่อมีข้อพิพาทจากสัญญาประกันภัยเกิดขึ้น คู่พิพาทฝ่ายที่เรียกร้องต้องตรวจสอบถึงสิทธิของตนในการยื่นคำเสนอข้อพิพาททางประกันภัย เพื่อดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งมีกระบวนการพิจารณาภายใต้ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2551 ประกอบระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2543 ซึ่งการดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการของสำนักงาน คปภ. นั้น เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในพัฒนากำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน ผู้เอาประกันภัย ซึ่งได้นำกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันภัย โดยเป็นการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ ได้ดำเนินการที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัยระหว่างประชาชนผู้เอาประกันภัย หรือผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาประกันภัย กับบริษัทประกันภัย โดยได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2541 ภายใต้ดำเนินงานของกรมประกันภัยอยู่ภายใต้กระทรวงพาณิชย์กับบริษัทประกันภัย ซึ่งปัจจุบันจากกรมประกันภัย ได้เปลี่ยนมาเป็นสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในปัจจุบันรวมระยะเวลาว่า 23 ปี และยังมีแนวโน้มที่กรณีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการจะเพิ่มมากขึ้น จากการที่ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการประกันภัยมากขึ้น⁷ จากการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ และเหตุผลด้านความสะดวก รวดเร็ว ทำให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เป็นวิธีการหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมากในนานาประเทศ เนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัด และสามารถแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับประเทศไทยมีความสนใจเรื่องการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เช่นกัน ดังเช่นการศึกษาของ

⁷ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.),

คู่มือปฏิบัติงานส่วนอนุญาโตตุลาการ, ค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2564 จาก

https://www.oic.or.th/sites/default/files/file_download/krabwnkaarrangabkphphipaathdwywithiinuyaaottulaakaar_khphph.pdf

รณชัย ลักสะวารี (2546) ศึกษาเรื่องการระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ พบว่า มีความเป็นไปได้ที่จะสร้างระบบการระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยควรมีการสร้างระบบการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ในลักษณะเป็นอนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน (Institutional Arbitration) โดยมีหลักการในการสร้างระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ทั้งในด้าน ข้อตกลง กฎหมายที่ใช้บังคับ องค์คณะอนุญาโตตุลาการ วิธีพิจารณา คำชี้ขาดและการสิ้นสุดกระบวนการพิจารณา การยอมรับและบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ตลอดจนการกำหนด ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้เหมาะสม⁸ สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัสวโรจน์ (2561) ศึกษาเรื่องสภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ พบว่า ประเทศไทยควรมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้กับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะ เพื่อให้การอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁹ เช่นเดียวกับ สุพิจ รุ่งโรจน์ (2563) ศึกษาการสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย พบว่า เห็นควรมีเครื่องมือทางกฎหมายที่ช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เป็นการเฉพาะ เพื่อเป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่กำจัดอุปสรรคทางกฎหมายได้ดีที่สุด¹⁰

ด้วยความสำคัญของกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 การพัฒนาระบบให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม เป็นไปตามภารกิจในการกำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งมั่นคง ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัย

8 รณชัย ลักสะวารี, **การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์**. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546), หน้า. 101.

9 สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัสวโรจน์. “สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์”, **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร** 6, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2561): 860-872. , ค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2564 จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/download/122259/106211/>

10 สุพิจ รุ่งโรจน์, “การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย”, **วารสารกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ฉบับพิเศษครบรอบ 20 ปี ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง**: 449-461. ค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2564, จาก <https://tai.coj.go.th/th/content/page/index/id/124028>

มีบทบาทสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้ ระบบเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย และสอดคล้องกับวิถีชีวิตตลอดจนความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ตลอดจนผู้สนใจต่อไป โดยประเด็นปัญหาที่จะทำการศึกษาในวิทยานิพนธ์ มีดังต่อไปนี้

ประเด็นปัญหาที่ 1 อนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีสภาพปัญหาอย่างไร ทั้งปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงาน และควรมีแนวทางดำเนินงานตลอดจนการพัฒนาระบบการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างไร ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน กระบวนการระงับข้อพิพาทก็ได้มีการปรับตัวเข้าสู่รูปแบบออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจประกันภัยที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย การนำระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration หรือ OArb) มาใช้จึงเป็นทางเลือกที่น่าสนใจในการระงับข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบที่สามารถรองรับการพิจารณาตัดสินช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่สภาพปัญหาทางกฎหมายที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การที่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะหรือบทบัญญัติที่รองรับและปรับใช้กับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างชัดเจนในประเทศไทย ความไม่มั่นคงในกระบวนการพิจารณา การลดประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาท และการขาดความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการ ดังนี้

ประการหนึ่ง คือ การที่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะหรือบทบัญญัติที่รองรับและปรับใช้กับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างชัดเจนในประเทศไทย โดยปกติแล้ว การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือก แต่บทบัญญัติในกฎหมายฉบับดังกล่าวยังไม่ได้กล่าวถึงการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน ทั้งในเรื่องของการส่งเอกสาร การรับฟังพยานผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือแม้แต่การลงนามในคำชี้ขาดของคณะอนุญาโต ซึ่งยังคงยึดตามรูปแบบเดิมที่เน้นกระบวนการแบบพบหน้าและเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร¹¹ ทำให้การนำอนุญาโตตุลาการ

¹¹ Thailand, Arbitration Act B.E. 2545, Royal Thai Government Gazette, Book 119, Part 39a (April 29, 2002).

ออนไลน์มาใช้จริงต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนทางกฎหมายและความเสี่ยงในการถูกโต้แย้งความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการ

ประการที่สอง ความไม่มั่นคงในกระบวนการพิจารณา เมื่อไม่มีบทบัญญัติชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการออนไลน์ ผู้มีส่วนได้เสียอาจโต้แย้งความชอบด้วยกฎหมายของขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การลงนามอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเอกสารทางอีเมล หรือการประชุมออนไลน์ ส่งผลให้กระบวนการอนุญาตอาจถูกเพิกถอนคำชี้ขาดได้ในภายหลัง ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่เกิดจากการไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่รองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการในรูปแบบออนไลน์อย่างชัดเจน คือ ความไม่มั่นคงทางกฎหมายของกระบวนการพิจารณาและคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ ในกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจกับผลของกระบวนการ อาจมีการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อเพิกถอนคำชี้ขาดโดยอ้างเหตุว่า กระบวนการพิจารณานั้นไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งอาจส่งผลให้คำชี้ขาดที่ได้จากกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไม่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ตัวอย่างของขั้นตอนที่อาจถูกโต้แย้ง เช่น การลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์ แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งรับรองความชอบด้วยกฎหมายของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์¹² แต่ในทางปฏิบัติยังมีความไม่ชัดเจนว่า การลงนามของคณะอนุญาโตผ่านระบบดิจิทัลจะมีผลตามกฎหมายเทียบเท่ากับการลงนามด้วยลายมือชื่อจริงหรือไม่ โดยเฉพาะหากไม่มีการใช้ระบบลายเซ็นดิจิทัลที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งเอกสารทางอีเมลหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ หากไม่มีบทบัญญัติกฎหมายที่รับรองว่าการส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นการ “ส่งตามกฎหมาย” คู่กรณีอาจอ้างว่าตนไม่ได้รับโอกาสในการรับฟังอย่างเพียงพอ หรือไม่ได้รับเอกสารอย่างถูกต้องตามกระบวนการ ซึ่งจะกระทบต่อหลักความเป็นธรรมในการพิจารณาคดี (due process) การประชุมหรือไต่สวนผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ อาจถูกโต้แย้งว่าเป็นกระบวนการที่ไม่เปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถซักถามพยาน หรือตรวจสอบหลักฐานได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในกรณีที่คุณภาพของระบบอินเทอร์เน็ตหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ไม่สามารถรับรองความเสถียรหรือความปลอดภัยของข้อมูลได้ การที่ไม่มีบทบัญญัติรองรับหรือแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ยังเปิดช่องให้เกิดความไม่แน่นอนในการตีความของศาลเกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งขอให้เพิกถอนคำชี้ขาดภายใต้เหตุผล

¹² พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 118 ตอนที่ 104ก. (3 ธันวาคม 2544).

ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545¹³ เช่น กระบวนการพิจารณาไม่เป็นธรรม หรือคู่กรณีไม่ได้รับโอกาสในการนำเสนอข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน ดังนั้น แม้จะมีเจตนารมณ์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดต้นทุนในการระงับข้อพิพาท แต่หากยังไม่มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่แน่นอนและรองรับโดยเฉพาะสำหรับกระบวนการออนไลน์ ความไม่มั่นคงทางกฎหมายจะยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาและการนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ได้อย่างแพร่หลายในทางปฏิบัติ

ประการที่สาม ผลกระทบในเรื่องการลดประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาท การที่ยังไม่มีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาทในระบบประกันภัย ทั้งในเชิงเวลา ค่าใช้จ่าย และความสะดวกของคู่กรณี โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้เพื่อลดอุปสรรคทางภูมิศาสตร์และทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากระบบกฎหมายยังคงยึดติดกับรูปแบบการดำเนินกระบวนการแบบดั้งเดิม ย่อมทำให้ระบบอนุญาโตตุลาการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคธุรกิจในยุคดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ ประเด็นแรก คือ ความล่าช้าของกระบวนการเนื่องจากการใช้กระบวนการพิจารณาที่ต้องเดินทางไปยังสถานที่พิจารณา หรือการจัดประชุมได้ส่วนแบบพบหน้า (in-person hearing) ต้องอาศัยการประสานงานล่วงหน้า ใช้เวลานานหลายที่ติดต่อ และมีข้อจำกัดเรื่องการเดินทางของคู่กรณี พยาน หรือคณะอนุญาโตตุลาการ โดยเฉพาะในกรณีที่คู่กรณีอยู่คนละจังหวัด หรือมีข้อจำกัดด้านสุขภาพและเวลา ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การพิจารณาอาจล่าช้าเกินความจำเป็น ประเด็นที่สอง คือ ต้นทุนทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น โดยการต้องเดินทาง เข้าพัก หรือเช่าสถานที่จัดได้ส่วนล้วนแต่เป็นต้นทุนที่สามารถลดได้หากกระบวนการอนุญาโตตุลาการดำเนินผ่านระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม เมื่อระบบกฎหมายไม่รองรับการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ หรือไม่มีแนวปฏิบัติที่แน่ชัดในการดำเนินกระบวนการออนไลน์ คู่กรณีจึงยังจำเป็นต้องดำเนินกระบวนการแบบเดิม ซึ่งขัดกับเป้าหมายของระบบอนุญาโตตุลาการที่ควรจะเป็นกลไกที่รวดเร็ว ประหยัด และเข้าถึงได้ ประเด็นที่สาม คือ ความไม่สอดคล้องกับบริบทของธุรกิจยุคใหม่ ที่เน้นความเร็ว ความยืดหยุ่น และการทำงานข้ามพรมแดน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมประกันภัยที่มีคู่สัญญาอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ และบางครั้งมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำสัญญา การเรียกร้องสินไหม หรือการให้บริการอยู่แล้ว¹⁴ จึงไม่สมเหตุสมผลที่กระบวนการระงับข้อพิพาทจะยังคงผูกติดกับรูปแบบ

¹³ ปิยบุตร บุรีคำ, กฎหมายอนุญาโตตุลาการ: คำอธิบายและแนวปฏิบัติ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2562), หน้า. 15.

¹⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), รายงานสถานการณ์ธุรกิจประกันภัย 2566 (กรุงเทพมหานคร: คปภ., 2567), หน้า. 20-43.

ทางกายภาพและกระดาษเหมือนในอดีต ในภาพรวม การไม่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการอนุญาตตุลาการอย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากขาดกฎหมายหรือแนวทางรองรับที่ชัดเจน จึงกลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ระบบอนุญาตตุลาการในภาคธุรกิจประกันภัยไม่สามารถพัฒนาไปสู่ระบบที่มีประสิทธิภาพ และไม่อาจตอบสนองโจทย์ของผู้ใช้บริการยุคใหม่ได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ หากไม่มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้สามารถรองรับรูปแบบการดำเนินกระบวนการออนไลน์อย่างปลอดภัย และถูกต้องตามกฎหมาย ก็ย่อมเป็นการลดทอนบทบาทของระบบอนุญาตตุลาการในฐานะกลไกทางเลือกในการระงับข้อพิพาทที่ควรจะมีความเร็ว ประหยัด และยืดหยุ่น

ผลกระทบประการสุดท้าย การขาดความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ เมื่อไม่มีกรอบกฎหมายที่ชัดเจน ผู้เอาประกันภัยหรือภาคธุรกิจอาจลังเลที่จะเลือกใช้อนุญาตตุลาการออนไลน์ เนื่องจากไม่สามารถประเมินความแน่นอนและความเป็นธรรมของกระบวนการได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและเลือกใช้กลไกการระงับข้อพิพาทแบบอนุญาตตุลาการ โดยเฉพาะในบริบทของการประกันภัย ซึ่งมักมีลักษณะเฉพาะที่คู่กรณีมีฐานะไม่เท่าเทียมกัน กล่าวคือ บริษัทประกันภัยมักมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายและทรัพยากรทางเทคนิคเหนือกว่าผู้เอาประกันภัยทั่วไป ดังนั้น ความโปร่งใส ความเป็นกลาง และความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ผู้ให้บริการจะนำมาใช้ในการพิจารณาเลือกช่องทางการระงับข้อพิพาท การที่ยังไม่มีกฎหมายหรือข้อบังคับเฉพาะที่รองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างชัดเจน ย่อมส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยหรือภาคธุรกิจเกิดความกังวลใจในหลายประเด็น เช่น ความไม่แน่นอนของผลทางกฎหมาย ผู้ใช้บริการอาจไม่มั่นใจว่าผลของกระบวนการออนไลน์ โดยเฉพาะคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการที่ได้จากกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะได้รับการรับรอง และสามารถบังคับใช้ได้ตามกฎหมายหรือไม่¹⁵ ซึ่งหากเกิดข้อพิพาทเพิ่มเติม เช่น การเพิกถอนคำชี้ขาด หรือการบังคับคดีในศาล อาจทำให้ผู้ให้บริการต้องเผชิญกับภาระทางกฎหมายเพิ่มเติม ความกังวลต่อความเป็นธรรมของกระบวนการ เนื่องจากการดำเนินกระบวนการผ่านระบบออนไลน์อาจมีข้อจำกัด เช่น การเข้าถึงระบบการตรวจสอบเอกสาร หรือการไต่สวนพยาน หากไม่มีมาตรฐานหรือแนวทางควบคุมที่ชัดเจน ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะฝ่ายที่เสียเปรียบทางเทคโนโลยี อาจรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมในกระบวนการ ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยรวม ความไม่โปร่งใสและความน่าเชื่อถือของระบบ หากไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของระบบแพลตฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการ เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล ความเสถียรของระบบ การบันทึกการดำเนินการ และการป้องกันการแทรกแซง ผู้ใช้บริการอาจมองว่ากระบวนการ

¹⁵ Thai Arbitration Center (THAC), แนวทางปฏิบัติการระงับข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์อนุญาตตุลาการไทย, 2565), หน้า. 23.

ดังกล่าวไม่โปร่งใส และมีความเสี่ยงต่อการถูกบิดเบือนผลการพิจารณา การขาดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ไม่มีแนวทางหรือกฎหมายที่ให้การคุ้มครองผู้ใช้บริการในกระบวนการออนไลน์ เช่น สิทธิในการขอคำปรึกษา สิทธิในการตรวจสอบหลักฐาน หรือสิทธิในการขอให้พิจารณาใหม่ในกรณีที่ระบบมีข้อบกพร่อง ยิ่งทำให้ผู้บริโภคไม่มั่นใจว่าตนจะได้รับความเป็นธรรมและได้รับความคุ้มครองอย่างเพียงพอ กล่าวโดยสรุป การขาดกรอบกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ไม่เพียงแต่เป็นอุปสรรคต่อการบังคับใช้กระบวนการในทางกฎหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจในความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความแน่นอนของกระบวนการ ซึ่งในที่สุดจะส่งผลต่อความนิยมและความแพร่หลายของอนุญาตตุลาการออนไลน์ในระบบประกันภัยไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ประเด็นปัญหาที่ 2 ระบบการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในปัจจุบันมีปัญหาอย่างไรบ้าง เช่น ปัญหาการสืบพยานออนไลน์ และอื่นๆ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลให้การระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) เริ่มได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในภาคธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็วและประหยัดต้นทุน¹⁶ อย่างไรก็ตาม ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะในการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งมีหน้าที่ในการสนับสนุนการระงับข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยนั้น ระบบการอนุญาตตุลาการออนไลน์ยังเผชิญกับสภาพปัญหาหลายประการ ทั้งในเชิงกฎหมาย ขั้นตอน และการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ดังนี้

ประการแรก ปัญหาการสืบพยานออนไลน์นับเป็นข้อจำกัดสำคัญ เนื่องจากการสืบพยานผ่านระบบออนไลน์มักเผชิญอุปสรรคทั้งด้านเทคนิคและความน่าเชื่อถือ เช่น การตรวจสอบอัตลักษณ์ของพยาน การควบคุมไม่ให้มีการชี้แนะหรือให้ข้อมูลระหว่างการเบิกความ รวมถึงความยากลำบากในการประเมินพฤติกรรมของพยาน¹⁷ ซึ่งโดยปกติถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาน้ำหนักพยานหลักฐานของอนุญาตตุลาการ¹⁸ อีกทั้งในบางกรณี พยานอาจไม่มีความคุ้นชินกับเทคโนโลยี ทำให้การให้ถ้อยคำหรือการแสดงหลักฐานมีความคลาดเคลื่อนหรือล่าช้า

¹⁶ Ethan Katsh and Orna Rabinovich-Einy, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes* (Oxford: Oxford University Press, 2017), p. 56.

¹⁷ Pablo Cortés, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union* (London: Routledge, 2011), pp. 87–88.

¹⁸ ศิริพล ยอดเมืองเจริญ, *กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือก* พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2561), หน้า. 121.

ประการที่สอง ปัญหาเกี่ยวกับความไม่มีหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่ชัดเจนรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในระดับที่เป็นระบบ ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แม้จะกำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการไว้ แต่ไม่ได้ระบุถึงขั้นตอนหรือข้อกำหนดเฉพาะสำหรับกระบวนการที่ดำเนินผ่านระบบออนไลน์¹⁹ ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพึ่งพาดุลพินิจหรือแนวปฏิบัติภายใน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องหรือแตกต่างกันในแต่ละกรณี²⁰ นอกจากนี้ การไม่มีแนวทางกลางสำหรับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งคำร้อง คำให้การ หรือพยานหลักฐาน ทำให้เกิดความไม่แน่นอนทางกฎหมายและอาจเป็นช่องว่างที่นำไปสู่ข้อพิพาทแทรกซ้อนตามมา²¹

ประการที่สาม ปัญหาเกี่ยวกับความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นระบบการประชุมผ่านวิดีโอ การส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการบันทึกการไต่สวน ซึ่งหากไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ อาจเสี่ยงต่อการเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบ การปลอมแปลงเอกสาร หรือการละเมิดความเป็นส่วนตัวของคู่กรณี²² ทั้งนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทด้านประกันภัยมักมีลักษณะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่มีความอ่อนไหว การขาดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มงวดจึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการส่งเสริมให้คู่กรณียอมรับการเข้าสู่ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์²³

ประการที่สี่ ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของคู่กรณีในการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเป็นประชาชนทั่วไปที่ขาดทักษะในการใช้งานระบบออนไลน์ หรือไม่มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับเข้าร่วมกระบวนการไต่สวนออนไลน์ ย่อมก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคในการดำเนิน

¹⁹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 39 ก (29 เมษายน 2545).

²⁰ Thai Arbitration Center (THAC), “แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาคดีผ่านระบบออนไลน์,” ค้นวันที่ 6 มิถุนายน 2568 จาก <https://www.thac.or.th>.

²¹ UNCITRAL, **Technical Notes on Online Dispute Resolution** (New York: United Nations, 2017), <https://uncitral.un.org/en/texts/odr/technicalnotes/odr>.

²² Richard Susskind, **Online Courts and the Future of Justice** (Oxford: Oxford University Press, 2019), p. 142.

²³ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก (27 พฤษภาคม 2562).

กระบวนการพิจารณา และอาจทำให้ผู้เสียหายบางรายเลือกไม่ใช้ช่องทางอนุญาโตตุลาการ ทั้งที่อาจเป็นวิธีการที่ประหยัดและรวดเร็วที่สุดในการเรียกร้องสิทธิของตน²⁴

จากปัญหาทั้ง 4 ประการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเมื่อนอนุญาโตตุลาการออนไลน์จะมีศักยภาพในการเป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับการระงับข้อพิพาทในยุคดิจิทัล แต่การพัฒนาและประยุกต์ใช้ ในทางปฏิบัติยังต้องอาศัยการปรับปรุงกฎหมาย การวางแผนปฏิบัติที่ชัดเจน ตลอดจนการเสริมสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีและบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ²⁵

ประเด็นปัญหาที่ 3 สภาพปัญหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นอย่างไร ในปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้มีความพยายามนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ในการระงับข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับบริษัทประกันภัย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวยังคงเผชิญกับสภาพปัญหาข้อเท็จจริงหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยสามารถแจกแจง ออกเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

ประการแรก ปัญหาด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบ การพิจารณาออนไลน์นั้นต้องอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง²⁶ เพื่อให้สามารถสื่อสารและ รับฟังข้อมูลระหว่างคู่ความ พยาน และอนุญาโตตุลาการได้อย่างชัดเจนตลอดกระบวนการ หากอุปกรณ์ที่ใช้มีข้อบกพร่อง เช่น กล้องที่มีความละเอียดต่ำจนไม่สามารถจับภาพได้อย่างคมชัด หรือไมโครโฟนที่มีเสียงรบกวนมากจนผู้ดำเนินกระบวนการฟังไม่เข้าใจข้อมูลที่พยานให้ อาจทำให้เกิด ความเข้าใจผิดหรือการตีความข้อมูลคลาดเคลื่อน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการพิจารณาข้อเท็จจริงของคดี นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญที่มักพบคือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร เช่น สัญญาณหลุดระหว่างการสอบถาม หรือภาพค้างเป็นระยะ ส่งผลให้พยานต้องหยุดชะงักในการให้ถ้อยคำ หรือในบางกรณี

²⁴ พิกพ อุดร. “กระบวนการยุติธรรมยุคดิจิทัล: เทคโนโลยีกับการสร้างความเสมอภาค และ ประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรม”. วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, 1,1 (มิถุนายน 2566): 23-29.

²⁵ UNCITRAL, Model Law on International Commercial Arbitration, คำนวณที่ 4 มีนาคม 2567 จาก https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/modellaw/commercial_arbitration.

²⁶ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), รายงานผลการดำเนินงานโครงการอนุญาโตตุลาการประจำปีงบประมาณ 2566 (กรุงเทพมหานคร: คปภ., 2566), หน้า 12.

อาจต้องเริ่มต้นใหม่ทั้งหมด ซึ่งย่อมทำให้กระบวนการล่าช้า และอาจเกิดการสูญหายของข้อมูลสำคัญ ระหว่างการนำเสนอพยานหลักฐาน ตัวอย่างที่พบในทางปฏิบัติ เช่น ในกรณีข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย อนุญาตตุลาการจำเป็นต้องพิจารณารูปภาพบาดแผลหรือสภาพของพาหนะที่ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ หากกล้องที่ใช้มีความละเอียดต่ำ ภาพที่ปรากฏอาจไม่สามารถแสดงร่องรอยบาดแผลหรือความเสียหายได้ชัดเจน ส่งผลให้ไม่สามารถประเมินสภาพข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง เช่นเดียวกัน หากพยานบุคคลให้ถ้อยคำผ่านระบบออนไลน์ที่มีเสียงขาดหายหรือดีเลย์ ก็อาจทำให้อนุญาตตุลาการไม่สามารถสังเกตภาษากาย หรือท่าทีขณะให้ถ้อยคำ ซึ่งมีผลต่อการประเมินความน่าเชื่อถือของพยาน ในอีกตัวอย่างหนึ่ง พบว่าในบางสำนักงานภูมิภาคที่ใช้คอมพิวเตอร์รุ่นเก่าและกล้องประชุมที่ไม่มีระบบปรับแสงอัตโนมัติ ทำให้เมื่อมีการแสดงพยานเอกสารในที่มืดหรือแสงสะท้อนมากเกินไป เอกสารดังกล่าวไม่สามารถอ่านได้จากหน้าจอ ซึ่งอาจนำไปสู่การตีความผิดพลาด หรือการร้องขอให้เลื่อนการพิจารณาออกไปเพื่อจัดเตรียมเอกสารใหม่

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า อุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นปัจจัยที่กระทบต่อความยุติธรรมของกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ หากไม่มีการปรับปรุงและจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและเสถียรภาพเพียงพอ ก็ย่อมทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทในรูปแบบออนไลน์ขาดความน่าเชื่อถือ และไม่สามารถทดแทนระบบพิจารณาแบบพบหน้ากันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง ความไม่ทั่วถึงของการให้บริการในระดับภูมิภาค แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีการจัดตั้งสำนักงานประจำจังหวัดทั่วประเทศ แต่ในทางปฏิบัติพบว่ายังขาดความพร้อมอย่างเป็นระบบในการรองรับกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ส่งผลให้ประชาชนในบางพื้นที่ไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างเท่าเทียมกับผู้ที่อยู่ในเขตเมืองหรือจังหวัดใหญ่ หนึ่งในปัญหาสำคัญคือ การจัดตั้งห้องพิจารณาออนไลน์ที่ไม่ได้มาตรฐาน บางจังหวัดไม่มีพื้นที่เฉพาะสำหรับการพิจารณาออนไลน์ หรือมีพื้นที่แต่ขาดอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น จอภาพขนาดใหญ่ กล้องประชุมคุณภาพสูง ไมโครโฟนสำหรับสนทนาแบบหลายทิศทาง หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วและเสถียรเพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่าในบางสำนักงานประจำจังหวัดมีการใช้ห้องทำงานทั่วไปหรือห้องเอนกประสงค์ร่วมกับการพิจารณาคดีออนไลน์ ซึ่งขาดความเป็นส่วนตัวและอาจก่อให้เกิดข้อกังวลเรื่องความลับของกระบวนการพิจารณาในด้านบุคลากร ปัญหาที่พบคือ เจ้าหน้าที่บางรายไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการระบบประชุมออนไลน์ ไม่สามารถช่วยเหลือคู่ความในการเตรียมตัวเข้าร่วมกระบวนการ หรือแก้ไขปัญหา

เฉพาะหน้า เช่น การเชื่อมต่อระบบไม่ได้ การเปิดกล้องหรือไมโครโฟนผิดขั้นตอน หรือแม้แต่การจัดเรียงเอกสารดิจิทัลเพื่อแสดงในระหว่างพิจารณา กรณีเช่นนี้ทำให้กระบวนการล่าช้าและเกิดความไม่มั่นใจในกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ตัวอย่างเชิงข้อเท็จจริง เช่น ในจังหวัดท่ากลบางแห่งที่มีข้อพิพาทด้านประกันชีวิตหรือประกันสุขภาพ คู่ความจำเป็นต้องเดินทางไกลเข้าเมืองเพื่อไปยังสำนักงานที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน หรือรอคิวนานเพื่อใช้ห้องประชุมที่ใช้ร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ทั้งที่โดยหลักการ กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ควรจะเป็นเครื่องมือในการลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการยุติธรรม แต่กลับกลายเป็นว่ากลุ่มประชาชนในพื้นที่ชนบทกลับไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง สถานการณ์เช่นนี้ชี้ให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของรัฐ แม้ในกรอบนโยบายจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบดิจิทัล แต่การขาดการวางแผนและสนับสนุนอย่างทั่วถึงในระดับปฏิบัติการ ทำให้เป้าหมายของการให้บริการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างเท่าเทียมยังไม่อาจบรรลุได้อย่างแท้จริง

ประการที่สาม ข้อกังวลเกี่ยวกับความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ แม้ว่าการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการในรูปแบบออนไลน์จะมีจุดแข็งในด้านความสะดวกและความรวดเร็ว แต่ในทางปฏิบัติกลับมีข้อกังวลเกี่ยวกับ ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในกรณีที่คู่ความไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกันกับอนุญาตตุลาการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินกระบวนการ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถควบคุมหรือกำกับสถานการณ์ในห้องของคู่ความได้โดยตรง ประเด็นปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ การขึ้นพยานในระหว่างให้ถ้อยคำ ซึ่งอาจกระทำโดยบุคคลอื่นที่อยู่ในห้องเดียวกับพยาน เช่น ผู้รับมอบอำนาจ ทนายความ หรือแม้แต่ญาติพี่น้อง โดยผ่านวิธีการที่ไม่สามารถตรวจจับได้ผ่านระบบออนไลน์ เช่น การส่งสัญญาณมือ การเขียนข้อความสั้น หรือการสื่อสารผ่านแชทที่อยู่นอกระบบประชุมหลัก ซึ่งล้วนแล้วแต่บิดเบือนข้อเท็จจริงและกระทบต่อความเป็นธรรมของกระบวนการ ยิ่งไปกว่านั้น การที่เจ้าหน้าที่หรืออนุญาตตุลาการไม่สามารถสังเกตท่าทีหรือภาษากายของพยานได้อย่างชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดของกล้อง ความละเอียดของภาพ หรือการจัดมุมกล้องของพยานเอง ยิ่งเพิ่มความยากลำบากในการประเมินความน่าเชื่อถือของคำให้การ ตัวอย่างเช่น หากพยานแสดงอาการลังเล หลบสายตา หรือมีลักษณะลังเลในการตอบคำถาม สิ่งเหล่านี้อาจเป็นตัวบ่งชี้ถึงความไม่ตรงไปตรงมา²⁷ แต่หากระบบออนไลน์ไม่สามารถจับภาพเหล่านั้นได้อย่างชัดเจน ก็จะทำให้อนุญาตตุลาการพลาดข้อมูลที่สำคัญในการประเมินคำเบิกความ ในบางกรณี เมื่อเกิดข้อโต้แย้งภายหลังเกี่ยวกับความถูกต้องของการให้ถ้อยคำ

²⁷ พิชาล พันธุ์วัฒนา, “ความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ตโฟน,” วารสารวิชาการอาชญวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์ 4, 1 (มกราคม - มิถุนายน 2561):76-86.

เช่น การกล่าวอ้างว่ามีการขึ้นาคำตอบ หรือพยานถูกบังคับให้ให้การในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง กระบวนการก็ขาดหลักฐานยืนยันที่เพียงพอ เนื่องจากไม่มีระบบบันทึกภาพหลายมุม ไม่มีการควบคุมเสียงรอบข้าง หรือไม่มีมาตรการตรวจสอบความเป็นอิสระของพยานก่อนเริ่มกระบวนการ เช่น การยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอน หรือการแสดงพื้นที่โดยรอบให้เจ้าหน้าที่เห็น กรณีตัวอย่าง เช่น ข้อพิพาทระหว่างผู้เอาประกันภัยกับบริษัทประกันชีวิต ที่ฝ่ายผู้ร้องเรียกค่าชดเชยจากกรณีเสียชีวิตของผู้เอาประกัน โดยมีประเด็นเกี่ยวกับเอกสารทางการแพทย์ที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยก่อนการทำการประกัน หากพยานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกชี้แนะให้ตอบคำถามในทางที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ความของตน โดยที่อนุญาโตตุลาการไม่สามารถตรวจสอบได้ ก็อาจทำให้ผลการพิจารณาคดีเอนเอียง และเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมในภายหลัง ด้วยเหตุนี้ ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ หากไม่มีมาตรการควบคุมหรือกำกับดูแลที่เพียงพอในระบบออนไลน์ ย่อมส่งผลให้ประชาชนขาดความไว้วางใจ และอาจไม่ยอมรับผลการตัดสิน ซึ่งขัดต่อเจตนารมณ์ของการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้เป็นทางออกที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

ประการสุดท้าย การขาดความพร้อมของคู่ความและพยานในการใช้งานระบบออนไลน์ การนำระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในกระบวนการระงับข้อพิพาท แม้ว่าจะเพิ่มความสะดวกและลดต้นทุนในการเดินทาง แต่ก็พบว่า การขาดความพร้อมของคู่ความและพยานในการใช้งานระบบออนไลน์ ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กระบวนการดำเนินไปอย่างล่าช้าและไม่ราบรื่น ในหลายกรณี คู่ความหรือพยานไม่มีความรู้หรือความเข้าใจในเรื่องพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การจัดแสงในห้องให้เหมาะสมกับการถ่ายทอดภาพผ่านกล้อง²⁸ การตั้งมุมกล้องให้เห็นใบหน้าชัดเจน รวมถึงการเตรียมเอกสารหรือพยานหลักฐานในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถแสดงผ่านหน้าจอได้อย่างชัดเจน ความไม่พร้อมดังกล่าวไม่เพียงแต่ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการพิจารณา เช่น ต้องรอให้คู่ความหรือพยานจัดเตรียมอุปกรณ์ใหม่ หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งกล้องจนกว่าจะสามารถรับภาพและเสียงได้อย่างชัดเจน แต่ยังอาจส่งผลกระทบต่อสาระสำคัญของการพิจารณา เนื่องจากข้อมูลหรือหลักฐานที่น่าเสนออาจไม่ครบถ้วนหรือผิดเพี้ยนจากข้อจำกัดทางเทคนิค ตัวอย่างเช่น หากเอกสารสำคัญไม่สามารถแสดงได้ชัดเจน หรือพยานไม่สามารถตอบคำถามได้เต็มที่เพราะสื่อสารไม่ชัดเจน อาจทำให้อนุญาโตตุลาการไม่สามารถประเมินข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ยิ่งไปกว่านั้น ในบางกรณี คู่ความหรือพยานที่ขาดทักษะด้านเทคโนโลยีอาจรู้สึกกังวลหรือไม่มั่นใจในการใช้งานระบบออนไลน์ ซึ่งส่งผลต่อความพร้อมใจและการมีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างเต็มที่ เช่น อาจเกิดความลังเล

²⁸ สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัครโรจน์, “สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์,” วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร 6, 3: (กรกฎาคม-กันยายน 2561): 860-872.

ในการให้ถ้อยคำ หรือความผิดพลาดในการส่งข้อมูลสำคัญ นอกจากนี้ ยังอาจทำให้กระบวนการเกิดความไม่ต่อเนื่อง เพราะต้องใช้เวลาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาทางเทคนิคอย่างเร่งด่วน ตัวอย่างเช่น ในกรณีการพิจารณาข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย ผู้ร้องเรียกอาจไม่สามารถจัดเตรียมเอกสารสำคัญในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลที่เหมาะสม หรือไม่มีความรู้ในการใช้งานโปรแกรมประชุมออนไลน์ จึงต้องใช้เวลาานกว่าปกติในการดำเนินกระบวนการ หรือในบางครั้งอาจต้องเลื่อนการพิจารณาออกไป ด้วยเหตุนี้ การให้ความรู้และอบรมคู่ความ รวมถึงพยานเกี่ยวกับการใช้งานระบบออนไลน์อย่างทั่วถึง และการจัดเตรียมเครื่องมือและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม

จากปัญหาข้อเท็จจริงข้างต้น จะเห็นได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังมีข้อจำกัดในเชิงโครงสร้างพื้นฐานและความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อันอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบยุติธรรมทางเลือกในอนาคต หากไม่มีการแก้ไขและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากฎหมายระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
2. ศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่องสภาพปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และแนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ประกอบด้วย ประชาชนผู้ใช้บริการอนุญาโตตุลาการของสำนักงาน คปภ. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการของสำนักงาน คปภ. และผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

การศึกษาเปรียบเทียบปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับอนุญาโตตุลาการของประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากมีการพัฒนาและมีการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และยังมีบริบทในแถบเอเชียเช่นเดียวกับไทย

สำหรับสาเหตุที่เลือกศึกษากฎหมายของประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษากฎหมายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) จึงจำเป็นต้องพิจารณาตัวอย่างประเทศที่มีระบบกฎหมายที่ทันสมัย มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และมีบทบาทนำในเวทีนานาชาติด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก ประเทศสิงคโปร์จึงเป็นกรณีศึกษาที่เหมาะสมอย่างยิ่ง โดยมีเหตุผลสนับสนุนหลายประการ ดังนี้

ประการแรก สิงคโปร์ถือเป็นศูนย์กลางอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศที่มีชื่อเสียงในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและในระดับโลก มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายและกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ทันสมัย ทั้งยังได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีระบบกฎหมายและระบบยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นมิตรต่อการดำเนินธุรกิจมาโดยตลอด²⁹ การเลือกศึกษากฎหมายของสิงคโปร์จึงเป็นการศึกษาแนวปฏิบัติที่สะท้อนถึงมาตรฐานสูงสุดของระบบกฎหมายในประเทศที่มีความเป็นสากล

ประการที่สอง สิงคโปร์เป็นประเทศแรก ๆ ในภูมิภาคที่ริเริ่มและผลักดันการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการระงับข้อพิพาท โดยเฉพาะในด้านอนุญาโตตุลาการออนไลน์ รัฐบาลสิงคโปร์ได้ส่งเสริมการจัดตั้งองค์กรและสถาบันที่สนับสนุนการระงับข้อพิพาทผ่านระบบดิจิทัล อาทิ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (Singapore International Mediation Centre; SIMC)³⁰ ซึ่งได้นำระบบออนไลน์มาใช้ในการพิจารณาข้อพิพาทเพื่ออำนวยความสะดวก ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกระบวนการพิจารณาคดี

²⁹ Singapore Ministry of Law, **Singapore as a Legal Hub** (Singapore: Ministry of Law, 2022), ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.mlaw.gov.sg/about-us/our-role/legal-hub>.

³⁰ Singapore International Arbitration Centre, **Annual Report 2022** (Singapore: SIAC, 2023), <https://www.siac.org.sg/resources/annual-report>.

ประการที่สาม สิงคโปร์ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกฎหมายภายในประเทศให้สามารถรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ และกฎเกณฑ์การดำเนินกระบวนการพิจารณาแบบออนไลน์³¹ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ทั้งยังได้มีการเข้าร่วมและปฏิบัติตามอนุสัญญาระหว่างประเทศ เช่น อนุสัญญานิวยอร์ก ค.ศ. 1958 ว่าด้วยการรับรองและบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ³² ซึ่งส่งผลให้คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในสิงคโปร์สามารถบังคับใช้ได้หลายประเทศทั่วโลก

สุดท้าย การเลือกศึกษากฎหมายของประเทศสิงคโปร์ยังสะท้อนถึงความเป็นไปได้ในการนำแนวทางของประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาเป็นต้นแบบในการปรับปรุงกฎหมายและแนวนโยบายของประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งกำลังเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาแนวทางการระงับข้อพิพาทที่สอดคล้องกับบริบทยุคดิจิทัล³³

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นได้ว่า ประเทศสิงคโปร์มีความเหมาะสมทั้งในเชิงกฎหมาย เชิงนโยบาย และในเชิงปฏิบัติในการเป็นกรณีศึกษาสำหรับการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทั้งสภาพปัญหาทางด้านกฎหมาย ระเบียบปัญหาด้านการปฏิบัติ และปัญหาข้อขัดขัดในการให้บริการของประชาชน
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งนำไปสู่การพัฒนา

³¹ Walter Mattli and Thomas Dietz, **International Arbitration and Global Governance: Contending Theories and Evidence** (Oxford: Oxford University Press, 2014), pp. 89–92.

³² United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), **Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards** (New York, 1958), ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/conventions/foreign_arbitral_awards.

³³ Nadja Alexander and Siew Fang Siew, “Online Dispute Resolution in Asia: Developments and Challenges,” **Asian Journal of International Law** 10, 2 (July 2020): 235–261.

ระบบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของประชาชน ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบันต่อไป

3. ทำให้ทราบแนวความคิดการเปรียบเทียบเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการของไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศในเรื่องการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

4. เสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ระบบออนไลน์ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้เทียบเท่ากับของต่างประเทศเพื่อเป็นการพัฒนา ก้าวล้ำ นำสมัย มากขึ้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี กฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการ
2. ระเบียบสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
2. กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์
3. การแบ่งประเภทข้ออนุญาโตตุลาการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการ

กระบวนการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) รูปแบบหนึ่งที่คู่พิพาทตกลงกันเสนอข้อพิพาททางแพ่งที่เกิดขึ้น หรือที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นกลาง เรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator)” ที่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเป็นผู้เลือกให้เป็นผู้พิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทของตน และมีผลผูกพันคู่พิพาทที่จะต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ (Arbitral Award) การระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการเป็นที่นิยมแพร่หลายในต่างประเทศมาเป็นเวลานาน เนื่องจากการยุติข้อพิพาทด้วยการอนุญาโตตุลาการมีข้อได้เปรียบการดำเนินคดีในศาลหลายประการได้แก่ ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รักษาชื่อเสียงและความสัมพันธ์ของคู่พิพาท และความลับ ทางการค้า นิยมนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาททางแพ่งที่มีความซับซ้อน และต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาทำหน้าที่พิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทโดยเฉพาะข้อพิพาททางการค้า การลงทุนระหว่างประเทศ สัญญาสัมปทานที่คู่สัญญาเป็นคนต่างสัญชาติกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการอนุญาโตตุลาการจึงสามารถตอบสนองความต้องการของคู่พิพาทมากกว่าการพิจารณาตัดสินคดีโดยศาล³⁴

³⁴ เสาวนีย์ อัครโรจน์, เรื่องเดิม, หน้า. 19-21.

1.1 พ.ร.บ. อนุญาตตุลาการ

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาตตุลาการในไทยมาช้านาน ตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ชำระและรวบรวมกฎหมายขึ้นให้เป็นระบบ โดยที่ในเวลานั้นกฎหมายตราสามดวงได้บัญญัติถึงอนุญาตตุลาการโดยใช้คำว่า “อนุญาต” อันถือเป็นตระลาการประเภทหนึ่งซึ่งคู่ความแต่งตั้งขึ้นเองเพื่อให้วินิจฉัยตัดสินข้อพิพาทของตน เมื่ออนุญาตตัดสินชี้ขาดนั้นว่าอย่างไรแล้ว คู่ความตกลงว่าจะปฏิบัติตามนั้น โดยไม่อาจอุทธรณ์ให้มีการตัดสินข้อพิพาทนั้นได้อีก ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของกฎหมายอนุญาตตุลาการในปัจจุบัน³⁵

ต่อมาได้มีการชำระและรวบรวมกระบวนการพิจารณาความแพ่ง โดยตราขึ้นเป็นพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง ร.ศ. 115 ซึ่งยังคงปรากฏเรื่องการอนุญาตตุลาการเหมือนเช่นกฎหมายตราสามดวงเพียงแต่ปรับเปลี่ยนจาก “อนุญาต” เป็น “อนุญาตตุลาการ” โดยในพระราชบัญญัตินี้ปรากฏเฉพาะการอนุญาตตุลาการสำหรับคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลเท่านั้น³⁶ กล่าวคือบรรดาคดีทั้งปวงที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ถ้าฝ่ายโจทก์และจำเลยประนีประนอมพร้อมกันร้องขอต่อศาลให้เชิญผู้ใดผู้หนึ่งมาเป็นอนุญาตตุลาการเพื่อพิจารณาชี้ขาดในคดีนั้นก็ได้ ซึ่งก็ถือเป็นสิทธิของบุคคลนั้นว่าจะรับเข้าเป็นอนุญาตตุลาการในคดีหรือไม่ก็ได้³⁷ หากบุคคลนั้นไม่รับ ศาลก็จะหมายเรียกให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ ทำได้เพียงตั้งบุคคลอื่นเพื่อทำหน้าที่แทนเท่านั้น นอกจากนี้ เนื่องจากคำชี้ขาดต้องมีลักษณะตัดสินว่าฝ่ายใดแพ้หรือชนะอย่างไร จึงได้ปรากฏหลักการเรื่องการทำคำชี้ขาดโดยเสียงข้างมากของคณะอนุญาตตุลาการ³⁸ เมื่อคณะอนุญาตตุลาการพิจารณาคดีแล้วเสร็จจนได้เป็นคำชี้ขาดว่าฝ่ายใดแพ้หรือชนะคดีอย่างไรแล้ว ก็ให้ผู้พิพากษาศาลตัดสินไปตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการนั่นเอง โดยที่คำชี้ขาดและคำตัดสินนั้นย่อมถึงที่สุดจะอุทธรณ์ไม่ได้โดยเด็ดขาด เว้นแต่คำตัดสินของศาลจะไม่ถูกต้องตรงกับคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการเท่านั้นโจทก์จำเลยจึงจะอุทธรณ์ได้³⁹

ในช่วงรัตนโกสินทร์ศก ร.ศ.127 เทียบได้กับช่วง พ.ศ. 2451 ได้มีพระบรมราชโองการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมกับพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่ง ร.ศ.127 และได้เริ่ม

³⁵ อนันต์ จันทโรภากร, กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการนอกศาล พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2536), หน้า 6-7

³⁶ มาตรา 116 แห่งพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง ร.ศ. 115

³⁷ มาตรา 117 แห่งพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง ร.ศ. 115

³⁸ มาตรา 118 แห่งพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง ร.ศ. 115

³⁹ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 13 ฉบับพิเศษ, 15 พฤศจิกายน ร.ศ. 127, หน้า 395-396.

แยกประเภทของอนุญาโตตุลาการออกเป็นอนุญาโตตุลาการในศาลและอนุญาโตตุลาการนอกศาล ซึ่งปรากฏหลักความเป็นที่สุดและมีผลผูกพันของคำชี้ขาดแม้ว่าจะเป็นการอนุญาโตตุลาการที่ทำขึ้นนอกศาลด้วย กล่าวคือ หากอนุญาโตตุลาการมีคำตัดสินชี้ขาดไปตามอำนาจหน้าที่ซึ่งคู่ความได้ยอมอนุญาตให้แล้ว⁴⁰ เมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประพฤติตามคำตัดสินของอนุญาโตตุลาการ คู่ความที่ชนะคดีมีอำนาจมาฟ้องยังศาลเพื่อให้ศาลยกเอาคำตัดสินอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นคำตัดสินของศาล ดังเช่นอนุญาโตตุลาการในศาลได้เคยทีเดียว⁴¹ และได้ปรับแก้เพิ่มเติมเหตุแห่งการอุทธรณ์คำตัดสินจากเดิมที่กำหนดเอาไว้เฉพาะเรื่องคำตัดสินของศาลไม่ถูกต้องกับคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ ก็ได้เพิ่มเรื่อง ที่อนุญาโตตุลาการได้พิจารณาไปในทางทุจริตหรือมีข้อที่ว่าคำชี้ขาดนั้นไม่ได้เป็นไปโดยสุจริต โดยถือ เป็นเหตุในการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลได้เช่นกัน⁴²

ต่อมาได้มีการปรับปรุงระบบกฎหมายและตราขึ้นเป็นประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ในปี พ.ศ. 2477 ซึ่งยังคงปรากฏบทบัญญัติเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ โดยเป็นหลักการเดิมทั้งการ แบ่งแยกเรื่องอนุญาโตตุลาการในศาลและอนุญาโตตุลาการนอกศาลออกจากกัน สำหรับกรณีการดำเนิน กระบวนการอนุญาโตตุลาการนอกศาล เมื่ออนุญาโตตุลาการทำคำชี้ขาดแล้ว ก็จะต้องยื่นคำร้องขอ ต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาตามคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการด้วย อย่างไรก็ตาม ประมวล กฎหมายนี้ได้บัญญัติเพิ่มเติมอำนาจของศาลในการปฏิเสธไม่ยอมพิพากษาตามคำชี้ขาดนั้นก็ได้⁴³ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการขัดต่อกฎหมายประการใดประการหนึ่ง แต่ถ้ามคำชี้ขาดนั้นอาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ ศาลก็อาจมีคำสั่งให้อนุญาโตตุลาการหรือคู่ความที่เกี่ยวข้อง แก้ไขก่อนภายในเวลาอันสมควรตามที่ศาลกำหนดก็ได้ นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มเติมเหตุแห่งการ อุทธรณ์คำพิพากษาของศาลตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการด้วย กล่าวคือ กรณีที่คำพิพากษาฝ่าฝืน ต่อบทกฎหมายอันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน คู่ความก็อาจอาศัยเหตุดังกล่าวที่จะ อุทธรณ์คำพิพากษาเช่นนั้นได้⁴⁴

จะเห็นได้ว่าอนุญาโตตุลาการนอกศาล แต่เดิมไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เอาไว้ว่าเป็น รูปธรรม ต่อมาเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 จึงได้แก้ไขบทมาตรา

⁴⁰ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของอนุญาโตตุลาการรวมทั้งกรอบในการทำคำชี้ขาดต้องเป็นไปตามอำนาจ หน้าที่ซึ่งคู่ความได้ยอมอนุญาตให้มันั้น เป็นบทบัญญัติสำคัญที่รองรับหลัก Party Autonomy หรือหลักความ คัดลัทธิในการแสดงเจตนาของคู่พิพาทนั่นเอง

⁴¹ มาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่ง ร.ศ. 127

⁴² ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 25 ฉบับพิเศษ, 14 มิถุนายน ร.ศ. 127, หน้า. 359-360.

⁴³ มาตรา 221 ประกอบมาตรา 218 วรรคท้าย แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ. ศ. 2477

⁴⁴ พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ. 2547, 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548, หน้า. 113-120.

ดังกล่าว โดยกำหนดให้อนุญาตตุลาการนอกศาลเป็นไปตามกฎหมายอนุญาตตุลาการ นับแต่นั้นมา⁴⁵ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามิบบัญญัติบางประการในพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวที่ไม่สอดคล้องกับข้อบทในอนุสัญญา รวมทั้งกฎหมายอนุญาตตุลาการต้นแบบที่ร่างขึ้นโดย คณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศของสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law; UNCITRAL) เช่น ไม่มีการวางหลักเกณฑ์เรื่องการเพิกถอนคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ⁴⁶ เหตุแห่งการปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาดซึ่งน้อยกว่าเหตุที่กำหนดไว้ในอนุสัญญา รวมทั้งกฎหมายต้นแบบ⁴⁷ จึงเป็นที่มาในการยกร่างพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 ขึ้นเพื่อใช้ทดแทนฉบับเดิมและยังคงสภาพบังคับใช้จนกระทั่งปัจจุบัน⁴⁸ ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้นับว่ามีบทบัญญัติส่วนใหญ่ที่สอดคล้องกับหลักการในอนุสัญญานิวยอร์คและกฎหมายอนุญาตตุลาการต้นแบบของ คณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศของสหประชาชาติ (UNCITRAL)

ปัจจุบันมีการรวบรวมข้อเสนอเพื่อปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงบทบัญญัติในกฎหมายให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเมื่อปี พ.ศ. 2562 ได้มีการตราพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ซึ่งเพิ่มเติมหมวดว่าด้วยการอนุญาตตุลาการชาวต่างชาติ โดยกำหนดมาตรการที่อำนวยความสะดวกให้แก่อนุญาตตุลาการรวมทั้งผู้รับมอบอำนาจชาวต่างชาติในการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการในราชอาณาจักรไทย ไม่ว่าจะเป็นการออกใบอนุญาตทำงานที่ใช้เวลารวมทั้งเอกสารน้อยกว่ากรณีปกติ หลักเกณฑ์การออกหนังสือรับรองให้แก่ชาวต่างชาติโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่ให้บริการด้านอนุญาตตุลาการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองนโยบายของภาครัฐในการผลักดัน

⁴⁵ พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2530, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 104 ฉบับพิเศษ, 12 สิงหาคม 2530, ตอนที่ 156

⁴⁶ เรื่องการเพิกถอนคำชี้ขาด หรือ Set aside ปรากฏใน Article V (e) โดยถือว่าเป็นเหตุในการปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาดได้ หากคำชี้ขาดนั้นได้ถูกเพิกถอนโดยองค์กรที่มีอำนาจในประเทศที่คำชี้ขาดนั้นได้ทำขึ้น รวมทั้งปรากฏใน Article VI ซึ่งบัญญัติถึงกรณีที่มิร้องขอให้เพิกถอนหรือระงับใช้คำชี้ขาดนั่นเอง

⁴⁷ พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2530 กำหนดเหตุในการปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาดเอาไว้ในมาตรา 24 กล่าวคือ ต้องเป็นกรณีที่ศาลเห็นว่าคำชี้ขาดนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเกิดจากการกระทำหรือวิธีการอันมิชอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมิได้อยู่ในขอบเขตแห่งสัญญาอนุญาตตุลาการ เท่านั้น ซึ่งหากเทียบกับ Article V ของอนุสัญญานิวยอร์คแล้ว ไม่ปรากฏเหตุหลายประการไม่ว่าจะเป็นเรื่องการไม่ได้แจ้งล่วงหน้าเรื่องถึงการแต่งตั้งหรือกระบวนการพิจารณาอนุญาตตุลาการ, คำชี้ขาดนั้นเกี่ยวกับข้อพิพาทที่ไม่สามารถระงับได้โดยการอนุญาตตุลาการตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ หรือขัดต่อนโยบายสาธารณะของประเทศนั้น เป็นต้น

⁴⁸ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119, 29 เมษายน 2545, ตอนที่ 39 ก

ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างประเทศในระดับภูมิภาค รวมทั้งดึงดูดให้ชาวต่างชาติเข้ามาดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยนั่นเอง⁴⁹

ระเบียบสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานอิสระที่มีภารกิจในการกำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งมั่นคง ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ตลอดจนคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย โดยเมื่อเริ่มแรกในปี พ.ศ. 25475 คือ กองควบคุมบริษัทประกันภัย ภายใต้กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ และคมนาคม ต่อมาในปี 2533 เป็นกรมการประกันภัย และล่าสุดในปี พ.ศ. 2550 จึงได้เปลี่ยนสถานะเป็นองค์กรอิสระภายใต้ชื่อ “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)” เพื่อความคล่องตัวและมีอิสระในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น⁵⁰

เนื่องด้วยธุรกิจประกันภัยมีความซับซ้อนจากปัญหาข้อพิพาทอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือสิ่งที่ไม่คาดคิดกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้ประกันภัย จึงมีความเสี่ยงในการเกิดข้อพิพาทกรณีประกันภัย ซึ่งอยู่ในกลุ่มข้อพิพาททางด้านการค้าและการพาณิชย์สูง จึงมีการออกระเบียบกรมการประกันภัย ว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทประกันภัย พ.ศ. 2547 เพื่อเป็นคู่มือและเป็นแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ อันเกิดจากข้อร้องเรียนของผู้เอาประกันภัย ทำให้เกิดปัญหาในการตีความและนำไปสู่ปัญหาในทางปฏิบัติ⁵¹

กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัย เริ่มต้นภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 อันเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ ที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัยระหว่างผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้ได้รับความเสียหาย ตามสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย ตามที่กำหนดรองรับไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยทุกฉบับ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม จึงกำหนดให้มีระเบียบสำนักงานคณะกรรมการ

⁴⁹ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136, 14 เมษายน 2562, ตอนที่ 49 ก

⁵⁰ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), **ความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)**, ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th/th/introducing>

⁵¹ จรัสชนม์ จันทราทิพย์, **ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัย** (สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2560), หน้า 88-91.

กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 เมื่อ พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 3 ในปี พ.ศ. 2563⁵² ใช้บังคับในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้กำหนดให้ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นอนุญาตตุลาการจะต้องเป็นผู้ขึ้นทะเบียนเป็นอนุญาตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อให้ได้ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์ เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการหรือการดำเนินกระบวนการพิจารณา

การจัดตั้งสำนักงานอนุญาตตุลาการ กรรมการประกันภัย เพื่อระงับข้อพิพาทอันเกี่ยวกับสัญญาประกันภัยดังกล่าวไม่เป็นที่นิยมเนื่องจากมีข้อกังขาถึงความเป็นกลางระหว่างฝ่ายบริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัย และข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกันเอง โดยถูกมองว่าเป็นการรักษาลผลประโยชน์ให้กับกลุ่มสมาชิกเป็นหลัก⁵³ ปัญหาการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการของสำนักงาน คปภ. สรุปได้ดังนี้⁵⁴

1. ระเบียบของสำนักงาน คปภ. ไม่ได้บัญญัติเรื่องเขตอำนาจศาลไว้ เมื่อไม่มีบัญญัติจึงต้องไปใช้พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดศาลที่มีเขตอำนาจมี 5 ศาล คือ ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศภาค ศาลที่มีการพิจารณาชั้นอนุญาตตุลาการอยู่ในเขตศาล ศาลที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้เสนอต่ออนุญาตตุลาการนั้น⁵⁵ ทำให้อาจขาดความชำนาญในคดีแพ่งด้านการประกันภัยโดยตรง

2. ปัญหาการตั้งอนุญาตตุลาการ เนื่องจากการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการตามสัญญาประกันภัย ให้คู่พิพาทเลือกอนุญาตตุลาการจากรายชื่อในทะเบียนอนุญาตตุลาการของ

⁵² สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม , คำนวณที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th> > tinymce > ระเบียบ กฎหมาย.

⁵³ เรื่องเดิม, หน้า 88-91.

⁵⁴ วชิราภรณ์ บุญน้อย, ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการตามสัญญาประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565), หน้า 2-4.

⁵⁵ มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545.

สำนักงาน คปภ. ซึ่งจำนวนอนุญาโตตุลาการมีทั้งกรณี 1 คน และ 3 คน⁵⁶ ซึ่งคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันเลือกอนุญาโตตุลาการให้ตรงกันได้ และเมื่อไม่สามารถเลือกตรงกันได้ก็ต้องยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อให้ศาลพิจารณามีคำสั่ง ซึ่งอาจทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงต้องมีแนวทางอื่น ๆ เพื่อเสนอแนะให้คู่พิพาทมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น และจูงใจให้คู่พิพาทตกลงใช้วิธีการเลือกอนุญาโตตุลาการเพิ่มมากขึ้น และคู่พิพาทเห็นว่าผู้ที่จะเลือกให้นั้นมีความเป็นกลาง น่าเชื่อถือ และจะได้อนุญาโตตุลาการที่มาทำหน้าที่ได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

3. ปัญหาเรื่องคุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการ โดยตามระเบียบกำหนดว่าตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการ ให้อนุญาโตตุลาการเปิดเผยถึงข้อเท็จจริงอันอาจทำให้คู่พิพาทเกิดความสงสัยอันควรในความเป็นอิสระและความเป็นกลาง ซึ่งอาจเป็นข้อที่นำไปสู่การเพิกถอนคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการได้ เพราะขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน โดยศาลสามารถหยิบยกขึ้นมาเองได้ ซึ่งอาจต้องมีหลักเกณฑ์ให้อนุญาโตตุลาการแถลงเปิดเผยข้อเท็จจริงถึงคุณสมบัติ ประวัติการทำงาน ประวัติส่วนตัวที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับคู่พิพาท เพื่อแสดงความเป็นอิสระและความเป็นกลางของตนให้คู่พิพาททราบอย่างโปร่งใส ทั้งนี้ หลักการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development; OECD)⁵⁷ อธิบายถึงหลักการของอนุญาโตตุลาการที่ดี โดยเฉพาะในบริบทของระบบออนไลน์ ควรตั้งอยู่บนหลักการที่สอดคล้องกับหลักการของกรอบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) นำเสนอในกรอบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution Framework: ODR Framework) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล อนุญาโตตุลาการที่ดีควรมีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

3.1 มีธรรมาภิบาลที่ชัดเจน (Good Governance) การระงับข้อพิพาทผ่านอนุญาโตตุลาการต้องมีกลยุทธ์และระบบบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อปรับใช้ในระบบ

⁵⁶ ข้อ 17-18 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม.

⁵⁷ Organization for Economic Co-operation and Development; OECD. **OECD Online Dispute Resolution Framework**, ค้นวันที่ 24 พฤษภาคม 2568 จาก

https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf

ออนไลน์ อนุญาตตุลาการควรมีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกขั้นตอนของการพิจารณา และควรเปิดโอกาสให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาครัฐและภาคเอกชน มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม

3.2 มีกฎหมายและกลไกกำกับดูแลที่เหมาะสม (Appropriate Policy and Regulatory Frameworks) ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ต้องได้รับการสนับสนุนโดยกฎหมายและกรอบกำกับดูแลที่ชัดเจน เช่น ระบบยืนยันตัวตนของคู่กรณีผ่านช่องทางดิจิทัล การกำหนดขอบเขตข้อพิพาทที่เหมาะสมต่อการพิจารณาผ่านระบบออนไลน์ (เช่น คดีมูลค่าต่ำหรือข้อพิพาททางธุรกิจที่ไม่ซับซ้อน) รวมถึงการเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้านกฎหมายและเทคโนโลยีเพื่อรองรับการดำเนินงานในระบบใหม่นี้

3.3 คำนึงถึงจริยธรรมและสิทธิของคู่กรณี (Ethics and Safeguards) อนุญาตตุลาการที่ดีต้องมีความเป็นกลาง โปร่งใส และยึดมั่นในหลักการคุ้มครองสิทธิของคู่กรณี โดยเฉพาะด้านข้อมูลส่วนบุคคล ความยินยอมในการใช้ข้อมูล และความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูลในระบบดิจิทัลอย่างปลอดภัยและเป็นธรรม ทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถเข้าถึงและควบคุมข้อมูลของตนเองได้

4. ปัญหากำหนดระยะเวลาการมีคำชี้ขาดยังขาดคำชัดเจน โดยในระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ว่าด้วยอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อที่ 32 กำหนดระยะเวลาที่มีคำชี้ขาดต้องทำให้แล้วในกำหนดเวลาเก้าสิบวัน นับแต่กระบวนการตั้งอนุญาตตุลาการเสร็จสิ้นลง หากมีเหตุจำเป็นให้เป็นดุลพินิจของอนุญาตตุลาการที่จะขยายเวลาออกไปได้ตามสมควร อย่างไรก็ตาม การดำเนินการส่วนใหญ่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเก้าสิบวัน เนื่องด้วยปัญหาแวดล้อมต่าง ๆ การเลื่อนเวลาออกไปอีกเพราะความล่าช้าอาจสร้างความไม่เป็นธรรมให้เกิดขึ้นได้

กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์

การอนุญาตตุลาการ คือ วิธีและขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยกฎหมายในการยุติการขัดแย้งระหว่างคู่กรณีอีกทางเลือกหนึ่งที่คู่กรณีตกลงกันว่าจะไม่นำข้อพิพาทดังกล่าวไปฟ้องศาล แต่ให้บุคคลคนหนึ่งหรือคณะบุคคล ซึ่งเรียกว่า อนุญาตตุลาการ มาเป็นผู้ตัดสินข้อพิพาท เพื่อให้การพิพาทกันระหว่างคู่กรณียุติลงหรือระงับไป⁵⁸

⁵⁸ สำนักงานอัยการสูงสุด, การดำเนินคดีพิพาทเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการ, ค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www3.agc.go.th/center/wp-content/uploads/2022/06/การดำเนินคดีพิพาทเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการ>.

กระบวนการพิจารณาโดยอนุญาโตตุลาการ เป็นกลไกการระงับข้อพิพาททางแพ่งเชิงทางเลือกที่คู่กรณีตกลงใช้วิธีการชี้ขาดโดยบุคคลภายนอก (อนุญาโตตุลาการ) ซึ่งไม่ใช่ศาล โดยในภาพ 1 แสดงให้เห็นลำดับขั้นตอนที่เป็นระบบ ดังต่อไปนี้

1. การเกิดข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี กระบวนการเริ่มต้นเมื่อมีข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อเท็จจริง หรือการตีความสัญญา

2. การยื่นคำเสนอข้อพิพาทและการตอบรับ คู่กรณีฝ่ายหนึ่งยื่นคำเสนอข้อพิพาท โดยมีการแนบเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะบรรยายข้ออนุญาโตตุลาการไว้ด้วย อีกฝ่ายหนึ่งจะตอบรับหรือคัดค้าน โดยอาจเสนอรายข้ออนุญาโตตุลาการของตนเองเช่นกัน

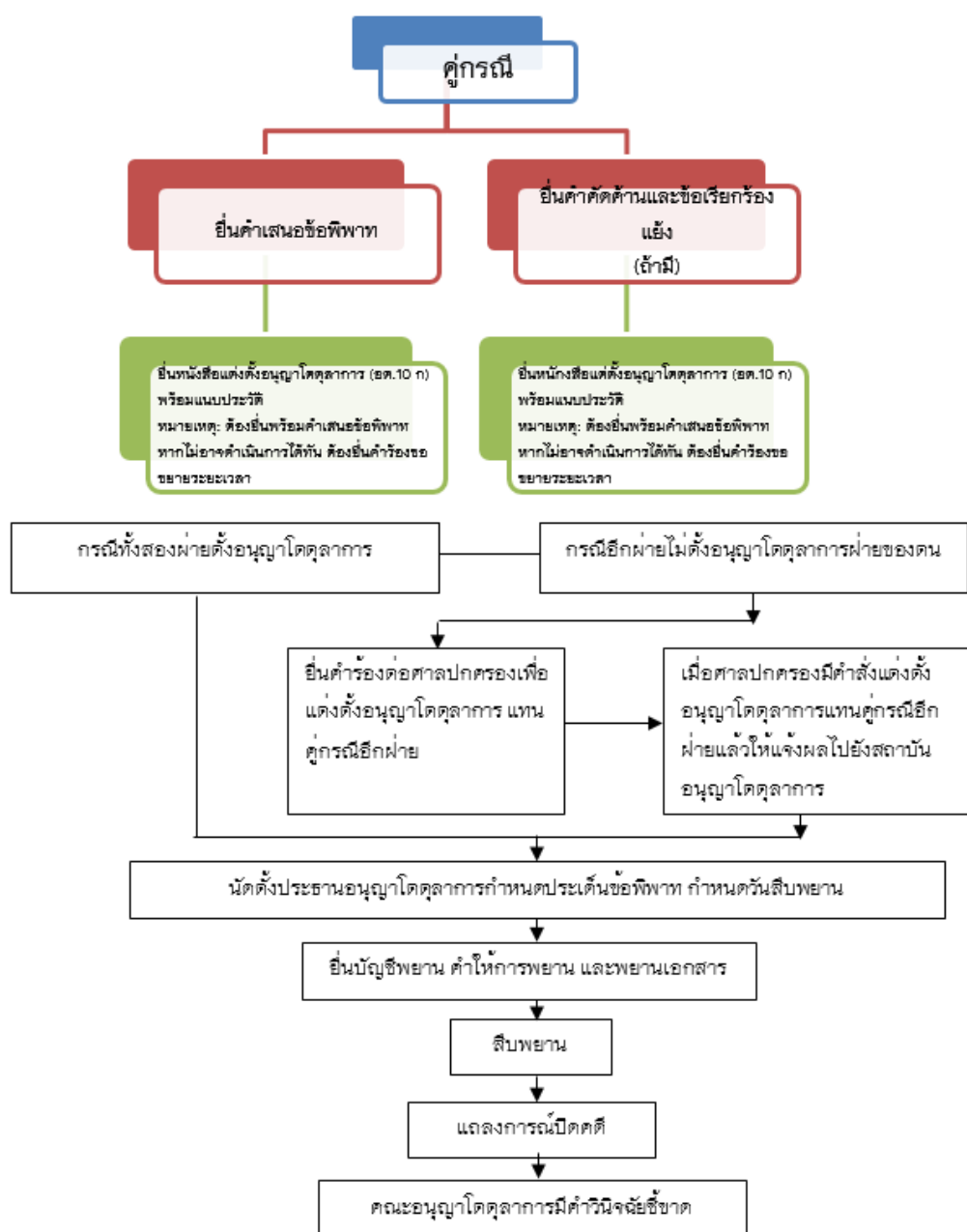
3. การคัดเลือกคณะอนุญาโตตุลาการ หากคู่กรณีตกลงกันได้ คณะอนุญาโตตุลาการจะได้รับการแต่งตั้งจากความเห็นชอบร่วมกัน หากตกลงกันไม่ได้ อาจต้องพึ่งหน่วยงานกลางหรือองค์กรที่มีอำนาจ เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ ทำหน้าที่แต่งตั้ง

4. การเริ่มกระบวนการพิจารณา อนุญาโตตุลาการดำเนินการเรียกประชุมเพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา เช่น วิธีการยื่นเอกสาร การสืบพยาน การกำหนดระยะเวลา ฯลฯ จากนั้นดำเนินการพิจารณาโดยยึดหลักความยุติธรรม ความรวดเร็ว และความไม่ลำเอียง

5. การมีส่วนร่วมของฝ่ายที่สาม (ถ้ามี) ในบางกรณี อาจมีผู้มีส่วนได้เสียอื่นเข้ามามีบทบาทในคดี ซึ่งอาจเสนอเอกสารหรือพยานเพิ่มเติม

6. การตัดสินของอนุญาโตตุลาการ เมื่อการพิจารณาเสร็จสิ้น อนุญาโตตุลาการจะมีคำชี้ขาด ซึ่งถือเป็นที่สุดและมีผลผูกพันคู่กรณีตามกฎหมาย

7. การบังคับตามคำชี้ขาด หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาด ฝ่ายที่ได้รับประโยชน์สามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อบังคับตามคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการได้



ภาพ 1 แสดงลักษณะกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการ

การแบ่งประเภทของอนุญาโตตุลาการ

การนำอนุญาโตตุลาการมาใช้ สามารถแบ่งได้หลายประเภท ตามกฎเกณฑ์สำคัญ ได้แก่ อนุญาโตตุลาการในศาลกับอนุญาโตตุลาการนอกศาล อนุญาโตตุลาการเฉพาะกิจกับอนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน และอนุญาโตตุลาการในประเทศกับอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ⁵⁹ ดังนี้

1. อนุญาโตตุลาการในศาลกับอนุญาโตตุลาการนอกศาล

1.1 อนุญาโตตุลาการในศาล คือ กรณีที่คู่กรณีซึ่งมีคดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลตกลงกันให้มีอนุญาโตตุลาการชี้ขาดได้ โดยความเห็นชอบของศาล⁶⁰ แต่วิธีนี้ไม่เป็นที่นิยมเพราะเมื่อมีคดีขึ้นสู่ศาลแล้ว คู่ความมักไม่ต้องการให้บุคคลอื่นมาช่วยชี้ขาดให้ แต่ต้องการให้ศาลตัดสินคดีนั้นมากกว่า

1.2 อนุญาโตตุลาการนอกศาล คือ กรณีที่คู่กรณีตกลงกันเสนอข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาด โดยไม่ได้ฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งอาจตกลงกันไว้ล่วงหน้าก่อนมีข้อพิพาท หรืออาจตกลงกันภายหลังจากที่มีข้อพิพาทแล้วก็ได้ การอนุญาโตตุลาการส่วนใหญ่ในนานาประเทศรวมทั้งประเทศไทยนั้นเป็นการอนุญาโตตุลาการนอกศาล ซึ่งจะอยู่ภายใต้บังคับของ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

2. อนุญาโตตุลาการเฉพาะกิจกับอนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน

2.1 อนุญาโตตุลาการเฉพาะกิจ (Ad Hoc Arbitration) เป็นกรณีที่คู่พิพาทดำเนินการระงับข้อพิพาทตามวิธีอนุญาโตตุลาการด้วยตนเอง กล่าวคือ โดยตั้งอนุญาโตตุลาการและกำหนดวิธีพิจารณาต่าง ๆ เอง และให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดข้อพิพาทของตน

2.2 อนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน (Institutional Arbitration) เป็นกรณีที่คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทกันโดยใช้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งสถาบันดังกล่าวนี้อาจเป็นสถาบันที่ตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการโดยเฉพาะ สำหรับประเทศไทย เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการของสำนักงานศาลยุติธรรม สภาอนุญาโตตุลาการของหอการค้าแห่งประเทศไทย ส่วนในต่างประเทศ เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการของสภาหอการค้าระหว่างประเทศ (International Chamber of Commerce; ICC) สมาคมอนุญาโตตุลาการของสหรัฐอเมริกา (American Arbitration Association; AAA) หรืออาจเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเฉพาะด้านที่ให้บริการกับสมาชิกและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับประเทศไทย เช่น อนุญาโตตุลาการของสำนักงาน ก.ล.ต. อนุญาโตตุลาการของสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ส่วนในต่างประเทศ เช่น อนุญาโตตุลาการของ

⁵⁹ สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย, ค้นวันที่ 17 สิงหาคม 2565 จาก

https://www.thaibma.or.th/document/sro/complaint/arb_summary.doc

⁶⁰ มาตรา 210 - 220 และ มาตรา 222 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง.

สมาคมผู้ค้าหลักทรัพย์แห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Association of Securities Dealers; NASD)

3. อนุญาโตตุลาการในประเทศกับอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ

3.1 อนุญาโตตุลาการในประเทศ เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในประเทศใดประเทศหนึ่ง ไม่ว่าคู่กรณีจะมีสัญชาติใด

3.2 อนุญาโตตุลาการต่างประเทศ เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการภายนอกประเทศ ไม่ว่าคู่กรณีจะมีสัญชาติใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์⁶¹ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของธุรกรรม ปัญหาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเพื่อศึกษาถึงการนำวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในการแก้ปัญหาของการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งคู่พิพาททำธุรกรรมกันโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการสื่อสารข้อมูล ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น

ในการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อาจเกิดกรณีที่คู่สัญญาไม่ได้อยู่ในประเทศเดียวกัน ซึ่งหากเกิดข้อพิพาทขึ้นจากธุรกรรมดังกล่าว การเยียวยาความเสียหายย่อมเป็นไปได้โดยยาก เนื่องจากข้อพิพาทนั้นมีลักษณะเป็นข้อพิพาทระหว่างประเทศ การดำเนินคดีโดยการฟ้องร้องในศาลของประเทศใดประเทศหนึ่ง ย่อมก่อให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากแก่คู่สัญญาฝ่ายที่ต้องดำเนินการในต่างประเทศ อีกทั้งคำพิพากษาของศาลในประเทศหนึ่งยังไม่สามารถนำไปบังคับในประเทศอื่นได้โดยง่าย ในทางกลับกัน หากข้อพิพาทได้รับการระงับโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการสามารถนำไปใช้บังคับในต่างประเทศได้ โดยอาศัยอนุสัญญากรุงนิวยอร์ก ค.ศ. 1958 ว่าด้วยการยอมรับและการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ ซึ่งมีรัฐภาคีเข้าร่วมมากถึง 133 ประเทศ จึงเป็นแนวทางที่สามารถอำนวยความสะดวกในบริบทของการค้าระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีลักษณะที่อำนวยความสะดวกแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย โดยเปิดโอกาสให้สามารถนำเสนอพยานหลักฐาน

⁶¹ รัชชัย ลักสะวารี, การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546), หน้า. 109.

และพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องจัดตั้งระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ขึ้น เพื่อรองรับลักษณะเฉพาะของข้อพิพาทในรูปแบบดังกล่าว การจัดตั้งระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ จึงควรดำเนินการในรูปแบบของ “อนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน (Institutional Arbitration)” ซึ่ง ดำเนินการโดยองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี อนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ ควรศึกษาและออกแบบระบบโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์สำคัญ 8 ประการ ได้แก่ 1) ความตกลงในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ 2) กฎหมายที่ใช้บังคับ ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาและตัดสินชี้ขาด 3) การเริ่มต้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ออนไลน์ ซึ่งครอบคลุมการยื่นคำเสนอข้อพิพาท คำคัดค้าน การส่งเอกสาร และคำคู่ความ 4) การจัดตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ ซึ่งรวมถึงจำนวนอนุญาโตตุลาการ การแต่งตั้ง และการคัดค้าน อนุญาโตตุลาการ 5) วิธีพิจารณาในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เช่น การปฏิบัติต่อคู่พิพาท โดยเสมอภาค ภาษาที่ใช้ การสืบพยาน และการพิจารณาคดีโดยขาดนัด 6) คำชี้ขาดและการสิ้นสุด กระบวนการพิจารณา ซึ่งครอบคลุมการลงมติ การจัดทำคำชี้ขาด การตีความ แก้ไข หรือเพิ่มเติมคำชี้ ขาด รวมถึงการยุติกระบวนการ 7) การยอมรับและการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ออนไลน์ และ 8) ค่าธรรมเนียมและค่าป่วยการของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

ส่วนผลการศึกษาเรื่องสภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี อนุญาโตตุลาการออนไลน์⁶² โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการระงับข้อ พิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ 2) ปัญหาและวิเคราะห์วิธีการในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี อนุญาโตตุลาการออนไลน์ และ 3) เสนอหลักเกณฑ์ทางกฎหมายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติของ อนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิค การวิจัยตามลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การวิจัยเอกสารและ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย อนุญาโตตุลาการ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากโดยวิเคราะห์จากเนื้อหาและบทสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กฎหมายอนุญาโตตุลาการที่มีอยู่มาปรับใช้กับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

⁶² สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัครโวจน์, “สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี อนุญาโตตุลาการออนไลน์” วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร 6, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2561): 860-872 ค้น วันที่ 10 ตุลาคม 2564

มาใช้อาจทำให้เกิดอุปสรรคและปัญหาได้ เนื่องจากประเทศไทยนั้นยังไม่มีกฎหมายใดที่มารองรับวิธีการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ดังนั้นการพัฒนาระบบการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยจึงยังไม่พัฒนา 2) สภาพปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่อาจจะเกิดขึ้นในประเทศไทยเป็นไปได้ 3 ประเด็น คือ ปัญหาเกี่ยวกับความหมายและรูปแบบของสัญญาอนุญาตตุลาการออนไลน์ ปัญหาเกี่ยวกับวิธีพิจารณาอนุญาตตุลาการออนไลน์ และปัญหาการทำความเข้าใจขาดของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ 3) ผู้วิจัยจึงจะได้เสนอแนะหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหามหาหมายที่จะมารองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์ ให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพ.ร.บ.อนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 โดยจัดทำเป็นร่าง พ.ร.บ.อนุญาตตุลาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 9 เพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้กับการอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ และเพื่อให้การอนุญาตตุลาการออนไลน์สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพในประเทศไทย

ผลการศึกษาศึกษาการสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย⁶³ โดยได้ศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของการอนุญาตตุลาการ ข้อดีข้อเสีย ศึกษาถึงอุปสรรคทางกฎหมายของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่มีความขัดข้องบางประการในการปรับใช้กฎหมายและผลทางกฎหมายที่สำคัญที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากการที่ไม่มีกฎหมายรองรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ ตลอดจนได้นำเสนอเครื่องมือทางกฎหมายที่จะช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายที่เกิดขึ้นให้หมดไป พบว่า ในปัจจุบันการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ได้รับความนิยมมากเนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็วและประหยัด อย่างไรก็ตาม การอนุญาตตุลาการออนไลน์ มีลักษณะต่างจากการอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิมอยู่พอสมควร การที่นำกฎหมายที่ใช้กับการอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิมมาปรับใช้กับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ทำให้เกิดอุปสรรคทางกฎหมายบางประการและจะส่งผลกระทบต่อสำคัญในการขอเพิกถอนและการขอให้ยอมรับและบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ ผู้ศึกษาจึงเห็นควรมีเครื่องมือทางกฎหมายที่จะช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายของการอนุญาตตุลาการออนไลน์เป็นการเฉพาะ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่กำจัดอุปสรรคทางกฎหมายได้ดีที่สุด แต่ยังเป็นไปได้ยากและล่าช้า ข้อเสนออีกวิธีการหนึ่ง คือ 1) การใช้วิธีการตกลงกันชัดแจ้งของคู่พิพาทยอมรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ และ 2) การใช้ข้อบังคับของสถาบันอนุญาตตุลาการเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยการใช้วิธีการทั้งสองประกอบกันไปเพื่อช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายและส่งเสริมการอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่เป็นไปได้ในขณะที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับโดยเฉพาะ

⁶³ สุพจน์ รุ่งโรจน์, เรื่องเดิม, หน้า 12.

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นการศึกษาลักษณะทั่วไปของธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาทางกฎหมายในการนำระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในบริบทของข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ และข้อเสนอแนะเชิงกว้างในการจัดทำกฎหมายหรือปรับปรุงระบบให้รองรับกับแนวทางการระงับข้อพิพาทในยุคดิจิทัล อาทิ การศึกษาความเหมาะสมของการนำอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้กับธุรกรรมข้ามชาติ ปัญหาการบังคับตามคำชี้ขาด และการขาดกฎหมายเฉพาะที่รองรับในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาเชิงลึกในบริบทของการนำอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในกรอบของหน่วยงานรัฐเฉพาะทาง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” จึงมีลักษณะโดดเด่นและแตกต่างจากงานวิจัยที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ โดยสามารถสรุปความแตกต่างได้ดังนี้

1. บริบทเฉพาะด้านของหน่วยงานรัฐของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ขณะที่งานวิจัยที่ผ่านมาเน้นการศึกษาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในเชิงโครงสร้างทั่วไปหรือในระดับระหว่างประเทศ งานวิจัยนี้จะเจาะจงศึกษาการดำเนินการของ “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะทางด้านการประกันภัยในประเทศไทย โดยมุ่งวิเคราะห์ถึงปัญหาเฉพาะที่เกิดขึ้นจากข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) รวมถึงปัญหาข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการนำระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในทางปฏิบัติภายในหน่วยงาน

2. การศึกษาระบบกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) งานวิจัยนี้ศึกษากฎหมายภายนอกระดับมหภาค เช่น พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ตลอดจนได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ใช้ในการกำกับและดำเนินการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ไม่มีอยู่ในงานวิจัยก่อนหน้านี้ และมีนัยสำคัญต่อการออกแบบมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมกับกลไกภายในของหน่วยงาน

3. การนำเสนอแนวทางการปรับปรุงระบบในระดับหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะด้าน ในขณะที่งานวิจัยเดิมเน้นเสนอแนวทางการปรับปรุงกฎหมายในระดับประเทศ เช่น การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ หรือการจัดทำร่าง พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ ฉบับใหม่ งานวิจัยนี้เสนอแนะแนวทางที่สามารถปรับใช้ได้จริงในระดับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการกำกับ

และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งมีบทบาทในการกำกับดูแลภาคธุรกิจประกันภัยที่มีการใช้ระบบอนุญาโตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทอยู่แล้ว อันจะช่วยให้ข้อเสนอมีความเฉพาะเจาะจงและเป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

4. ประเด็นการศึกษาที่เจาะจงต่อกลุ่มข้อพิพาทประเภทเฉพาะ (ประกันภัย) งานวิจัยนี้ยังมีจุดแข็งตรงที่เน้น “ประเภทของข้อพิพาท” ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากข้อพิพาทพาณิชย์ทั่วไป ทั้งในด้านสาระทางกฎหมายและโครงสร้างของคู่สัญญา โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้เอาประกันเป็นประชาชนทั่วไป ซึ่งควรได้รับความคุ้มครองและเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า งานวิจัยเรื่องนี้จึงถือเป็นการเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ในประเด็นการประยุกต์ใช้อนุญาโตตุลาการออนไลน์ในบริบทของหน่วยงานรัฐเฉพาะทาง โดยมุ่งเน้นไปที่ข้อเท็จจริงและปัญหาทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาอย่างเป็นระบบมาก่อน อีกทั้งยังได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานจริง อันจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับระบบการระงับข้อพิพาทของประเทศไทยให้มีความทันสมัยและเป็นธรรมยิ่งขึ้นในยุคดิจิทัล



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) แสดงวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยนำเทคนิควิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาผสมผสานกัน จำแนกการดำเนินงานเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงาน คปภ. และระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผู้วิจัยใช้การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ร่วมกับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการอนุญาตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) วิเคราะห์และสังเคราะห์ (Analyze and synthesize data) เพื่อให้ได้แนวทางการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงาน (คปภ.) เป็นฉบับร่าง แล้วจึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์แสดงความเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ได้แนวทางการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่เหมาะสมต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยด้านกฎหมายแบบผสมผสาน (Conventional Legal Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัยแบบเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ซึ่งค้นหาความจริงจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) โดยมีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยแบบเอกสาร (Documentary Research) โดยการค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสาร จากหนังสือ ตำรากฎหมาย ตำราวิชาการ วารสาร บทความ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ ทั้งกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายของต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศ สิงคโปร์ รวมถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ สรุปผล แนวทางการพัฒนาการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

2. การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ซึ่งค้นหาความจริงจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) โดยมีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) จากประชาชน ผู้ใช้บริการอนุญาตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตตุลาการของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เป็น อนุญาตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เกี่ยวกับประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการ อนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.)

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา:

ศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานของ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และการศึกษากฎหมายต่างประเทศ เกี่ยวกับกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ประเทศสิงคโปร์

ขอบเขตด้านประชากร:

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ประกอบด้วย ประชาชนผู้ให้บริการกระบวนการอนุญาตตุลาการ บุคลากรของสำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับอนุญาตตุลาการ และอนุญาตตุลาการของสำนักงานของ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ทั้งอาวุโส และที่อยู่ในวัยทำงาน)

เนื่องจากผู้ที่ได้รับคัดเลือกและเชิญให้มาขึ้นทะเบียนอนุญาตตุลาการประจำของสำนักงาน ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิพากษา หรืออัยการอาวุโสที่เกษียณอายุราชการมาแล้ว คือ อายุอยู่ในช่วง 70 ปีขึ้นไป ยกเว้นนักกฎหมาย หรืออาจารย์มหาวิทยาลัยที่ยังอยู่ในช่วงวัยทำงาน อายุไม่เกิน 60 ปี อาจทำให้ได้ข้อมูลจาก

การสัมภาษณ์ในประเด็นแตกต่างกันไป เพราะผู้อาวุโส อาจมีความไม่สะดวกในกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ หรือมีความขัดข้องในการใช้เทคโนโลยี

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ 1) เครื่องมือที่ใช้การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นประเด็นการวิเคราะห์เอกสารที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ 2) เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นประเด็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ การควบคุมให้เครื่องมือมีคุณภาพสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature review) แล้วนำประเด็นการวิเคราะห์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความครอบคลุมก่อนนำไปใช้

ประเด็นการสัมภาษณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการได้เปรียบ-เสียเปรียบในทางคดีอย่างมีนัยยะสำคัญหรือไม่ ซึ่งอาจผลกระทบให้คู่ความไปขอศาลเพิกถอนคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ และทางออกของเรื่องนี้แนวทางควรต้องเป็นอย่างไร เพื่อให้คู่พิพาทสู่กันทางพยานหลักฐานได้อย่างเต็มภาคภูมิ เพื่อลดผลที่จะเกิดการโต้แย้งคดีเข้ามาว่ามีการชักข้อ่มกันหรือบอกใบ้คำพยานหลังถ้อยแถลงและเป็นการปิดปากไม่ให้ บริษัทประกันสู้ในเรื่องนี้ได้

2. การสืบพยานออนไลน์ จะสามารถพัฒนาไปให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลได้อย่างไร โดยค้นหาแนวทางในการอุดช่องว่างของการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

2.1 ผู้ป่วยติดเตียง แก้ปัญหากรณีที่คู่พิพาทบาดเจ็บจนไม่สามารถเดินทางมาเพื่อทำกระบวนการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ปกติได้ โดยการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อเข้าร่วมกระบวนการอนุญาตออนไลน์ เป็นครั้งพิเศษไป โดยสัมภาษณ์ว่าในข้อเท็จจริงจะเป็นไปได้อย่างสะดวกหรือไม่ เนื่องจากที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภาค นั้น มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการอยู่จำนวนจำกัด

2.2 การที่คู่พิพาทหรือพยานอยู่นอกพื้นที่ ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต่างจังหวัด รองรับการสืบนอกพื้นที่ คู่พิพาทได้ขอให้อนุญาตตุลาการชี้ขาดว่าจะอนุญาตให้ทำกระบวนการอนุญาตออนไลน์หรือไม่

2.3 ความไว้วางใจในการสืบพยานออนไลน์ เป็นอย่างไร

บทที่ 4

ผลการวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในการศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) รวมทั้งการศึกษาถึงแนวทางการอนุญาตตลาดการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ผลการศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

การศึกษปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ประชาชนผู้ใช้บริการอนุญาตตลาดการของของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 2) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตตลาดการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 3) ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เป็นอนุญาตตลาดการของ คปภ. แสดงตามลำดับ ดังนี้

1. ประมวลคำตอบจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการอนุญาตตลาดการของสำนักงาน คปภ.

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายความที่เป็นตัวแทนของผู้เสนอข้อพิพาท พบว่า การให้บริการอนุญาตตลาดการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้รับการยอมรับว่าเป็น “ทางเลือกที่มีความจำเป็นและมีประโยชน์สูง” โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งทำให้เกิดข้อจำกัดในการเดินทางหรือการออกไปพบปะบุคคลหลายคน

ผู้ให้สัมภาษณ์ประชาชน ท่านที่ 1 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.) ให้ความเห็นว่า แม้การสืบพยานออนไลน์อาจมีข้อจำกัดในเรื่อง “ความชัดเจนในการนำเสนอพยานเอกสารและพยานบุคคล” แต่ก็ไม่กระทบสาระสำคัญของคดีหากระบบมีความทันสมัยเพียงพอ และยังเสนอให้มี “คำสั่งหรือกฎหมายรองรับ” เพื่อให้ผู้เสียหายที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้สามารถใช้สิทธิได้เต็มที่ และชัดเจน

ในทำนองเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ประชาชน ท่านที่ 2 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 13.30 น.) กล่าวถึงข้อดีของการสืบพยานออนไลน์ว่า ช่วยให้การกระบวนการไม่หยุดชะงัก แม้มีข้อท้าทายด้าน "คุณภาพของสัญญาณภาพและเสียง" แต่หากได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยเทียบเท่ามาตรฐานสากลก็จะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่พยานอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ก็สามารถประสานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภูมิภาคให้ร่วมดำเนินการสืบพยานออนไลน์ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ประชาชน ท่านที่ 3 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.) วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 16.30 น.) ย้ำว่า ระบบออนไลน์ช่วย “ลดต้นทุน” ทั้งในแง่เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น และเชื่อว่า “การได้เปรียบเสียเปรียบ” ขึ้นอยู่กับความสามารถของคู่พิพาทในการนำสืบพยานมากกว่าเทคโนโลยีที่ใช้

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ประชาชน ท่านที่ 4 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.) วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.) แสดงความเห็นที่ระบุว่า ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ควรมีการขยายบริการให้ครอบคลุมสำนักงาน คปภ. ต่างจังหวัดให้ทั่วถึง เพราะในบางกรณีพบว่ายังไม่มีเตรียมห้องประชุมออนไลน์อย่างเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการสืบพยาน

กรณีของ “ผู้ป่วยติดเตียง” ถือเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องว่าการใช้ระบบออนไลน์เป็นการช่วยเหลือประชาชนให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้มากขึ้น และลดภาระการเดินทางซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยมีเจ้าหน้าที่ (คปภ.) เป็นผู้ประสานงานและดูแลความเรียบร้อยในการสืบพยานผ่านระบบออนไลน์ อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อกระบวนการอนุญาโตตุลาการ (อ้างอิง: ผู้ให้สัมภาษณ์ประชาชน ท่านที่ 5, สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 14.30 น.)

สรุปได้ว่า แม้จะมีข้อจำกัดด้านเทคนิคบางประการ แต่โดยรวมแล้ว การให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงาน (คปภ.) เป็นทางเลือกที่ประชาชนผู้ใช้บริการให้การยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะเมื่อมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ประมวลคำตอบจากการสัมภาษณ์บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการของสำนักงาน (คปภ.)

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงาน (คปภ.) ผู้ปฏิบัติงานจริงในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ให้ข้อมูลที่มีความสำคัญในการทำความเข้าใจข้อจำกัดเชิงระบบ รวมถึงข้อเสนอเชิงพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ

ผู้ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่ชำนาญการ (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน (คปภ.), 20 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.) ให้ข้อมูลว่า การนำระบบออนไลน์มาช่วยให้คดีไม่ล่าช้า และสำนักงานมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน โดยมีเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ช่วยอำนวยความสะดวก การพัฒนาอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยถือเป็นแนวทางที่จะทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านผู้ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ท่านที่ 2 นักวิชาการปฏิบัติงาน (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน (คปภ.), วันที่ 20 มกราคม 2568 เวลา 10.30 น.) แสดงความกังวลว่า การสืบพยานออนไลน์อาจทำให้เกิดความเสียเปรียบในคดีได้ เช่น การเตรียมพยานหลังกล้อง หรือการที่อนุญาตตุลาการไม่เห็นเอกสารฉบับจริง อย่างไรก็ตาม เขายอมรับว่าหากคู่พิพาทยินยอม และมีการกำกับดูแลโดยสำนักงานอย่างเหมาะสม ก็ถือว่าเป็นทางเลือกที่มีประโยชน์โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องอาศัยพยานผู้เชี่ยวชาญ เช่น แพทย์

ผู้ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ท่านที่ 3 นิติกร (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน (คปภ.), 20 มกราคม 2568 เวลา 13.30 น.) ได้เสนอข้อสังเกตเชิงลึกเกี่ยวกับความเสี่ยงของการสืบพยานออนไลน์ เช่น ความไม่ทั่วถึงของกล้องอาจนำไปสู่การชี้แนะพยาน ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ และสิ่งรบกวนจากสิ่งแวดล้อม โดยเสนอแนวทางว่า ควรให้คู่พิพาทเข้ารับการพิจารณาที่สำนักงาน คปภ. ภูมิภาค โดยมีเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ และควรออกระเบียบควบคุมการยื่นเอกสารให้ชัดเจน เพื่อป้องกันปัญหา

ในเชิงพัฒนา ผู้ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ท่านที่ 4 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 09.30 น.) เห็นว่า การสืบพยานออนไลน์เป็นการเร่งรัดคดีที่มีประสิทธิภาพ แต่ก็มีข้อจำกัด เช่น การตรวจสอบบาดแผลหรือสภาพความเสียหายของผู้เสียหายผ่านจอภาพ ซึ่งไม่ชัดเจนเท่าการปรากฏตัวต่อหน้า โดยเสนอให้สำนักงาน คปภ. พัฒนาอุปกรณ์ใหม่ ๆ และพิจารณานำระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินคดี

ผู้ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ท่านที่ 5 เจ้าหน้าที่ชำนาญการ (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 20 มกราคม 2568 เวลา 14.30 น.) เสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาและออกระเบียบเฉพาะสำหรับกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับมาตรฐานของศาลไทย และต่างประเทศ โดยเน้นว่าหากคู่พิพาทตกลงใช้วิธีออนไลน์ตั้งแต่ต้น ปัญหาเรื่องความเชื่อมั่นหรือการคัดค้านในภายหลังก็จะลดลง

โดยสรุป เจ้าหน้าที่สำนักงาน (คปภ.) เห็นตรงกันว่า ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์เป็นทางเลือกที่จำเป็นและมีประโยชน์สูงในเชิงประสิทธิภาพ แต่ยังมีประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนา เช่น ความพร้อมด้านเทคโนโลยี กฎระเบียบควบคุมความโปร่งใส และมาตรฐานการพิจารณาคดี โดยเฉพาะในเรื่องการรับฟังพยานบุคคล และการจัดการเอกสารในคดี

3. ประมวลคำตอบจากการสัมภาษณ์อนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการสัมภาษณ์อนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งล้วนเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ยาวนานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า โดยภาพรวมมีมุมมองสอดคล้องกันว่า “กระบวนการสืบพยานออนไลน์เป็นทางเลือกที่มีความจำเป็นในยุคปัจจุบัน” โดยเห็นว่าแม้อาจมีข้อเสียในเชิงเทคนิคและความโปร่งใสบางประการ แต่หากมีมาตรการควบคุมที่ดี ย่อมไม่ส่งผลเสียหายต่อความเป็นธรรมในคดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 1 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 13.30 น.) ให้ความเห็นว่า การใช้ระบบออนไลน์ตั้งแต่ต้นตอขึ้นสองสถาน ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่กระทบต่อสาระสำคัญของคดี อีกทั้งยังเห็นว่า หากสำนักงาน คปภ. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีห้องพิจารณาคดีออนไลน์ในทุกจังหวัด ก็จะช่วยประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ในทำนองเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 2 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 10.30 น.) เห็นว่า แม้การสืบพยานออนไลน์จะมีความเสี่ยงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ แต่หากคู่พิพาทยินยอมและระมัดระวังในการรักษาผลประโยชน์ ก็ไม่มีผลเสียหายที่มึนัยสำคัญ และยังเหมาะสมอย่างยิ่งกับกรณี “ผู้ป่วยติดเตียง” หรือพยานที่ไม่สามารถเดินทางได้

ในด้านการวิเคราะห์เชิงระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 3 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 10.30 น.) ได้เสนอหลักการ 4M ได้แก่ Man, Money, Material และ Management ว่าเป็นกรอบการบริหารจัดการที่จะยกระดับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ให้มีมาตรฐานระดับสากล เช่น การจัดบริการเคลื่อนที่ (Mobile Service) ลงพื้นที่เพื่อช่วยประชาชนในเขตห่างไกล

ขณะที่ ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 4 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 3 มีนาคม 2568 เวลา 10.30 น.) เน้นว่า การสืบพยานออนไลน์อาจมีข้อเสีย เช่น การแสดงบาดแผลหรือสภาพร่างกายของผู้เสียหายที่ไม่ชัดเจนเท่าการพบตัวต่อหน้า แต่ก็ไม่กระทบการวินิจฉัยหากอนุญาโตตุลาการใช้ดุลพินิจอย่างเหมาะสม อีกทั้งเสนอว่าควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีและจัดห้องประชุมออนไลน์ให้รองรับการใช้งานอย่างทั่วถึง

ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 5 (สัมภาษณ์ ณ สำนักงาน คปภ.), วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 11.30 น.) เสริมว่า การสืบพยานผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้พยานสำคัญ เช่น แพทย์ สามารถให้ถ้อยคำได้โดยไม่ต้องเดินทาง และช่วยลดความล่าช้าของคดี แต่ก็มีข้อกังวลในเรื่องความโปร่งใส เช่น การอาจมีการ “ส่งคำตอบให้พยาน” ระหว่างตอบคำถาม ซึ่งต้องอาศัยมาตรการควบคุมที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้กระทบต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการ

โดยสรุป กลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่า การพิจารณาคดีในรูปแบบออนไลน์ของสำนักงาน คปภ. เป็นทางเลือกที่ “ตอบโจทย์ด้านประสิทธิภาพและความสะดวกของประชาชน” โดยเฉพาะในกรณีที่พยานไม่สามารถเดินทางได้ แต่ต้องมีการ “ควบคุมมาตรฐาน” ทั้งในด้านเทคนิค ความโปร่งใส และกฎหมายอย่างรัดกุมเพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือของกระบวนการตัดสิน

4. สรุปผลการศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงาน (คปภ.) ได้รับการตอบรับอย่างเป็นบวกในฐานะกลไกใหม่ในการอำนวยความสะดวก ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และตอบสนองต่อบริบทของสังคมไทยที่กำลังเปลี่ยนแปลงภายใต้การขับเคลื่อนของเทคโนโลยีดิจิทัล

โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมา ระบบออนไลน์ได้กลายเป็นทางออกสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการระงับข้อพิพาทไม่หยุดชะงัก และยังคงเปิดโอกาสให้คู่พิพาทโดยเฉพาะประชาชนผู้เสียหาย ได้ใช้สิทธิในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการได้เน้นย้ำถึง ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความเหมาะสมต่อผู้ที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ซึ่งในอดีตมักถูกจำกัดสิทธิในการเข้าให้ถ้อยคำต่อหน้าผู้ชี้ขาดข้อพิพาท

ในขณะเดียวกัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และอนุญาโตตุลาการ ต่างให้ความเห็นอย่างสอดคล้องกันว่า แม้ระบบออนไลน์จะมีข้อดีหลายประการ เช่น การประหยัดเวลา ลดภาระทางเศรษฐกิจ และเป็นทางเลือกที่ยืดหยุ่นสำหรับคู่พิพาท แต่ก็ยังมี ประเด็นด้านข้อจำกัดทางเทคนิค กฎหมาย และความโปร่งใสของกระบวนการที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในประเด็น “ความชัดเจนในการสืบพยานบุคคล” ที่หลายฝ่ายเห็นตรงกันว่า หากไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อม สัญญาณ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ อาจนำไปสู่ข้อสงสัยในเรื่องความเป็นธรรมและความถูกต้องของการพิจารณาคดี

นอกจากนี้ ยังพบว่า ระบบการควบคุมภายใน และการจัดระเบียบกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ยังขาดความเป็นมาตรฐานกลาง ที่ใช้ร่วมกันอย่างชัดเจนระหว่างสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้

ในบางกรณีเกิดข้อโต้แย้งหรือความไม่เข้าใจระหว่างคู่พิพาท และอาจนำไปสู่การยื่นคำร้องขอเพิกถอน คำชี้ขาดในภายหลังได้ หากไม่มีมาตรการป้องกันที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะร่วมกันจากทั้งสามกลุ่มจึงชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ควรเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การจัดตั้งห้องพิจารณาคดีออนไลน์ในทุกจังหวัด พร้อมอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน และควรมี “คู่มือการดำเนินกระบวนการออนไลน์” ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและบังคับใช้จริงในทางปฏิบัติ เพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างเท่าเทียม เสมอภาค และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ควรมีการจัดอบรมทั้งเจ้าหน้าที่และอนุญาโตตุลาการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการใหม่ ตลอดจนการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไป ในการใช้สิทธิผ่านระบบออนไลน์อย่างเหมาะสม พร้อมกันนี้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ควรพิจารณาร่วมมือกับหน่วยงานด้านตุลาการอื่น ๆ เพื่อวางแผนทางร่วมกันในการกำหนด “มาตรฐานกลาง” ของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือในระดับชาติ และสามารถประยุกต์ใช้ในระดับนานาชาติในอนาคต

โดยสรุปทั้งสามกลุ่ม พบว่า ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในแง่ของการเป็น “เครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เข้าถึงง่ายและทันสมัย” โดยเฉพาะในบริบทของผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทางหรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบดังกล่าวยังต้องดำเนินควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานเทคโนโลยี การออกระเบียบที่ชัดเจน และการควบคุมความโปร่งใสของกระบวนการ โดยเฉพาะในกรณีการสืบพยานบุคคล ซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยข้อเสนอที่สำคัญจากทั้งสามกลุ่ม คือ ควรมีการพัฒนาห้องพิจารณาคดีออนไลน์ในทุกจังหวัด เพิ่มการอบรมเจ้าหน้าที่และอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับการใช้งานระบบ และควรมีการกำหนดมาตรฐานร่วมกันระหว่างสำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และหน่วยงานยุติธรรมอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการใช้ระบบอย่างทั่วถึงและเชื่อถือได้ในระยะยาว

เมื่อทำการจำแนกประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้อย่างชัดเจน ออกเป็น 2 ด้านหลัก กล่าวคือ “ปัญหาข้อเท็จจริงจากการให้บริการ” และ “ปัญหาข้อจำกัดทางกฎหมาย” แสดงตามลำดับ ดังนี้

4.1 ปัญหาข้อเท็จจริงจากการให้บริการ

เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากสภาพการดำเนินงานของสำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบการอนุญาตตุลาการ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของกระบวนการโดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

4.1.1 ปัญหาด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลจำนวนมาก ทั้งจากฝ่ายประชาชนและเจ้าหน้าที่ เห็นพ้องกันว่า การใช้อุปกรณ์ที่ล้าสมัย เช่น กล้องคุณภาพต่ำ ไมโครโฟนไม่ชัดเจน รวมถึงปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ส่งผลให้การสืบพยานมีความคลาดเคลื่อน โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องตรวจสอบพยานเอกสารหรือพยานบุคคลที่ต้องอาศัยการสังเกตลักษณะทางกายภาพ เช่น ร่องรอยบาดแผลหรือพฤติกรรมของผู้ให้ถ้อยคำ

4.1.2 ความไม่ทั่วถึงในการให้บริการในระดับภูมิภาค แม้ว่าสำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีสำนักงานในทุกจังหวัด แต่การจัดเตรียมห้องพิจารณาออนไลน์ยังไม่เป็นระบบ บางพื้นที่ไม่มีอุปกรณ์ครบถ้วนหรือไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการจัดการระบบออนไลน์ ส่งผลให้ประชาชนในบางจังหวัดไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการออนไลน์ได้อย่างเท่าเทียม

4.1.3 ข้อสงสัยด้านความโปร่งใสของกระบวนการออนไลน์ ทั้งเจ้าหน้าที่และอนุญาตตุลาการบางท่านมีความกังวลว่า ในกรณีที่คู่พิพาทไม่ได้อยู่ในห้องเดียวกันกับเจ้าหน้าที่หรืออนุญาตตุลาการ อาจมีความเสี่ยงในการขึ้นทะเบียน หรือการส่งสัญญาณให้ตอบคำถาม ซึ่งอาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของการให้ถ้อยคำ และนำไปสู่ข้อโต้แย้งภายหลัง

4.1.4 การเตรียมความพร้อมของคู่ความและพยาน ในหลายกรณีพบว่า คู่ความหรือพยานขาดความเข้าใจในการใช้ระบบออนไลน์ เช่น การจัดแสง การจัดมุมกล้อง หรือแม้กระทั่งการจัดเตรียมเอกสาร ทำให้กระบวนการดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น และอาจกระทบต่อสาระสำคัญของการสืบพยาน

4.2 ปัญหาข้อจำกัดทางกฎหมาย

ปัญหาข้อจำกัดทางกฎหมาย เป็นประเด็นที่สะท้อนจากข้อเท็จจริงเชิงปฏิบัติ ซึ่งเมื่อพิจารณาในเชิงหลักกฎหมายแล้ว พบว่า ยังมีข้อจำกัดและความไม่ชัดเจนหลายประการที่อาจส่งผลกระทบต่อความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการพิจารณาในระบบออนไลน์ ดังนี้

การขาดกฎหมายหรือระเบียบเฉพาะที่รองรับกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยตรง แม้สำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีแนวปฏิบัติภายในเกี่ยวกับการใช้ระบบออนไลน์แต่ยังไม่มีบทบัญญัติในระดับพระราชบัญญัติหรือประกาศนายทะเบียนที่กำหนดกรอบกฎหมายเฉพาะสำหรับการพิจารณาแบบ

ออนไลน์โดยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งอาจเปิดช่องให้เกิดข้อโต้แย้งในภายหลังถึงความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการ

การใช้ดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการในการอนุญาตให้สืบพยานออนไลน์ยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ข้อกำหนดเกี่ยวกับการอนุญาตให้ใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ยังคงขึ้นอยู่กับ “ดุลพินิจ” ของอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนเป็นหลัก โดยไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเสมอภาคสำหรับทุกคดี จึงอาจทำให้เกิดความไม่แน่นอนในสิทธิของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย

ความเสี่ยงในการถูกเพิกถอนคำชี้ขาดในภายหลัง หากกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ไม่ได้ดำเนินการตามหลักความเป็นธรรม (Due Process) อย่างเคร่งครัด หรือไม่มีหลักฐานแสดงความยินยอมของคู่พิพาทอย่างชัดเจน ก็อาจเป็นเหตุให้ฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลได้ตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

การขาดแนวทางปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานอื่นในระบบยุติธรรม ปัจจุบันยังไม่มีการบูรณาการระหว่างสำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับศาลยุติธรรมหรือสำนักงานอัยการในด้านการกำหนดแนวปฏิบัติกลางในการดำเนินการพิจารณาออนไลน์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องหรือช่องว่างระหว่างหน่วยงาน ทำให้ระบบออนไลน์ไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างครอบคลุม

5. บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และกลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ องค์ความรู้ที่ได้สามารถสังเคราะห์และสรุปออกเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงปัญหา โอกาส และแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ดังนี้

5.1 ความเข้าใจรวมถึง “ความจำเป็นและความเหมาะสม” ของระบบออนไลน์ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการอนุญาโตตุลาการ เจ้าหน้าที่สำนักงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ ล้วนมีความเห็นสอดคล้องกันในประเด็นสำคัญว่า ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ถือเป็น “เครื่องมือที่มีความจำเป็น” และ “มีความเหมาะสมสูง” ต่อสภาพการณ์และบริบทของการดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาทในปัจจุบัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุขจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019; COVID-19) ซึ่งทำให้กระบวนการยุติธรรมรูปแบบเดิมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือทั่วถึง

ระบบออนไลน์จึงได้กลายเป็น “กลไกทางเลือก” ที่ช่วยประคับประคองกระบวนการยุติธรรมไม่ให้หยุดชะงัก ทั้งยังตอบโจทย์ด้านความสะดวก ประหยัดเวลา และลดต้นทุนในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งในอดีตมักประสบอุปสรรคในการเดินทางเข้าร่วมการพิจารณาคดี ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์จึงเป็นการเปิดพื้นที่แห่งความเสมอภาคในการเข้าถึงสิทธิและความยุติธรรมของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เน้นความโปร่งใส ความเท่าเทียม และการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ แนวโน้มการเปลี่ยนผ่านของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation of Public Administration) ได้ก่อให้เกิดความจำเป็นที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องปรับปรุงและยกระดับการให้บริการให้สามารถรองรับการดำเนินการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในการพิจารณาคดี ถือเป็นหนึ่งในนโยบายเชิงรุกที่ตอบสนองต่อกระแสสังคมดิจิทัล และช่วยส่งเสริมให้กระบวนการระงับข้อพิพาทมีความยืดหยุ่น ทันต่อสถานการณ์ และสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการสาธารณะยุคใหม่ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Centered Public Administration)

กล่าวโดยสรุป ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นทั้ง “นวัตกรรมทางเทคโนโลยี” และ “กลไกเชิงนโยบาย” ที่สะท้อนถึงความพยายามในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัย เสมอภาค และเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น อันเป็นการตอบสนองต่อหลักการของรัฐธรรมนูญที่มุ่งคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี

แม้ว่าระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์จะได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะกลไกใหม่ของการอำนวยความสะดวกในยุติธรรมในยุคดิจิทัล แต่อย่างไรก็ตาม ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทั้งสามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การดำเนินงานผ่านระบบดังกล่าวยังประสบกับข้อจำกัดที่สำคัญในเชิงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ และความเสมอภาคในการเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาท

ประเด็นที่ปรากฏอย่างเด่นชัด ได้แก่ ปัญหาด้านคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบพยาน อาทิ กล้องบันทึกภาพที่มีความละเอียดต่ำ ไมโครโฟนที่มีคุณภาพเสียงไม่เหมาะสม ตลอดจนปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่นอกเขตเมือง ซึ่งส่งผลให้กระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์มีความคลาดเคลื่อน และอาจนำไปสู่การตีความหรือใช้ดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการบนพื้นฐานของข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์

ข้อจำกัดดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการนำเสนอพยานหลักฐาน โดยเฉพาะพยานที่ต้องอาศัยการสังเกตลักษณะทางกายภาพ เช่น ร่องรอยบาดแผล ความเคลื่อนไหวของร่างกาย หรืออารมณ์ของผู้ให้ถ้อยคำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาคดี หากเทคโนโลยีไม่สามารถถ่ายทอดข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างครบถ้วน ก็อาจกระทบต่อความถูกต้องของคำวินิจฉัย และบั่นทอนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ

อีกประเด็นที่สำคัญ คือ ความไม่ทั่วถึงในการจัดเตรียมห้องพิจารณาคดีออนไลน์ในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ระดับจังหวัด ซึ่งบางแห่งยังขาดอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน หรือขาดเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการควบคุมและอำนวยความสะดวก กระบวนการออนไลน์จึงยังไม่สามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมในทุกพื้นที่ อันเป็นความท้าทายเชิงนโยบายในการจัดสรรทรัพยากร และการกระจายโอกาสด้านกระบวนการยุติธรรมให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศ

ในเชิงยุทธศาสตร์ สถานการณ์นี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากรและการออกแบบมาตรฐานกลางของอุปกรณ์ รวมถึงระบบสนับสนุนทางเทคนิคที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์สามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สร้างความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ในการเข้าถึงสิทธิของประชาชน

กล่าวโดยสรุป ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคสำคัญที่ยังคงต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ หากของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีความประสงค์จะยกระดับระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้เป็นกลไกถาวรที่มีมาตรฐานในระดับชาติ การลงทุนเชิงนโยบายในด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจละเลย

5.3 ข้อกังวลด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรมของกระบวนการ

แม้ว่าระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์จะได้รับการยอมรับในด้านความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน แต่จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่ม กลับสะท้อนข้อกังวลที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับประเด็น “ความโปร่งใส” และ “ความเป็นธรรม” ของกระบวนการพิจารณาคดีในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการยุติธรรมในระบบ

ข้อกังวลหลักที่ถูกหยิบยกขึ้น ได้แก่ ความไม่สามารถควบคุมหรือกำกับสภาพแวดล้อมของผู้เข้าร่วมการพิจารณาออนไลน์ได้อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะเมื่อคู่ความหรือพยานเข้าร่วมกระบวนการจากสถานที่ส่วนตัวหรือสถานที่ที่ไม่ได้รับการควบคุมโดยเจ้าหน้าที่รัฐ

มีความเสี่ยงที่จะเกิดการแทรกแซงจากบุคคลภายนอก หรือการแนะนำคำตอบต่อพยาน ซึ่งอาจบ่อนทำลายความน่าเชื่อถือของคำให้การ และส่งผลต่อการพิจารณาคดีในภาพรวม

นอกจากนี้ ยังมีความกังวลเกี่ยวกับการที่อนุญาตให้ตุลาการไม่สามารถสังเกตพฤติกรรม สีหน้า หรืออากัปกิริยาของผู้ให้การได้อย่างครบถ้วนเทียบเท่ากับการพิจารณาในรูปแบบพบหน้า ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้มีความสำคัญในการใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อเท็จจริงและประเมินความน่าเชื่อถือของพยาน อีกทั้งยังมีความเสี่ยงในเรื่องของ “การบันทึกภาพหรือเสียง” โดยมิได้รับอนุญาต ซึ่งอาจนำไปสู่การละเมิดความลับของคู่พิพาท และสร้างข้อสงสัยในความโปร่งใสของกระบวนการ

จากมุมมองของเจ้าหน้าที่และผู้ทรงคุณวุฒิ ยังมีข้อเสนอว่าควรมีการกำหนดระเบียบหรือแนวทางควบคุมที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินการออนไลน์ อาทิ การกำหนดสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการให้ถ้อยคำผ่านระบบออนไลน์ การให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. ทำหน้าที่กำกับดูแลกระบวนการ ณ สำนักงานภูมิภาค และการยืนยันตัวตนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการปลอมแปลง หรือการส่งตัวแทนโดยมิชอบ

ในมิติของหลักนิติธรรม (Rule of Law) และความเป็นธรรมตามหลัก (Due Process of Law) กระบวนการที่ไม่สามารถรับประกันความโปร่งใสได้อย่างเพียงพอ อาจนำไปสู่การโต้แย้งหรือการยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลในภายหลัง ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อระบบอนุญาตให้ตุลาการโดยรวม

กล่าวโดยสรุป ความท้าทายด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรมของกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์จำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างรอบด้าน ทั้งในเชิงกฎหมาย เทคโนโลยีและการบริหารจัดการ โดยต้องมีมาตรการกำกับดูแลที่เข้มงวดและเป็นมาตรฐาน เพื่อธำรงไว้ซึ่งหลักการยุติธรรมที่ประชาชนสามารถไว้วางใจได้ และยกระดับความน่าเชื่อถือของระบบอนุญาตให้ตุลาการในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

5.4 ความไม่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่รองรับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หนึ่งในประเด็นสำคัญที่เป็นข้อจำกัดของการดำเนินกระบวนการอนุญาตให้ตุลาการในรูปแบบออนไลน์ คือ ความไม่ชัดเจนของกรอบกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำกับควบคุมกระบวนการดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ขาดความมั่นคงทางนิติฐานะ และอาจเปิดช่องให้เกิดความเสี่ยงทางกฎหมายในภายหลัง

แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีแนวปฏิบัติภายในสำหรับการพิจารณาคดีผ่านระบบออนไลน์ แต่แนวทางเหล่านั้นยังคงอยู่ในรูปแบบของคำสั่งหรือประกาศภายในองค์กรที่ไม่มีสถานะเป็นกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติหรือกฎกระทรวง ซึ่งหมายความว่า ยังไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่รับรองกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งผลให้สิทธิและหน้าที่ของคู่พิพาทอยู่ในภาวะไม่แน่นอน และการใช้ดุลพินิจของอนุญาตตุลาการก็อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละคดี

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ว่าด้วยการอนุญาตให้สืบพยานในรูปแบบออนไลน์ก็ยังคงอยู่ภายใต้ “ดุลพินิจเฉพาะราย” ของอนุญาตตุลาการผู้พิจารณาคดีแต่ละคน โดยไม่มีแนวปฏิบัติกลางที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ความไม่แน่นอนเช่นนี้อาจนำไปสู่การตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับความเป็นธรรมของกระบวนการ และอาจทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้ข้ออ้างในภายหลังเพื่อยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลตามพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้

ในแง่ของหลักความมั่นคงแน่นอนของกฎหมาย (Legal Certainty) และความชอบด้วยกฎหมาย (Legality) การดำเนินกระบวนการยุติธรรมใด ๆ จำเป็นต้องตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น การที่ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ยังไม่มีฐานทางกฎหมายที่รองรับอย่างเป็นทางการ จึงถือเป็นข้อท้าทายเชิงโครงสร้างที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องเร่งดำเนินการเพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือของระบบดังกล่าว

อีกทั้งยังพบว่าการประสานงานหรือการกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอื่น เช่น ศาลยุติธรรมหรือสำนักงานอัยการ ยังมีลักษณะกระจัดกระจายและไม่มีแนวทางร่วมที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดช่องว่างในการบูรณาการระบบพิจารณาคดีออนไลน์ของหน่วยงานรัฐ ซึ่งในระยะยาวอาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่ระบบยุติธรรมดิจิทัลในระดับประเทศ

กล่าวโดยสรุป ความไม่ชัดเจนในข้อกฎหมายและหลักเกณฑ์ของกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ เป็นข้อจำกัดที่สำคัญซึ่งต้องได้รับการแก้ไขผ่านการตรากฎหมายหรือการออกระเบียบที่มีผลบังคับใช้ในระดับชาติ โดยควรมีการกำหนดขอบเขต วิธีการ ขั้นตอน และการใช้ดุลพินิจที่เป็นธรรมอย่างรอบด้าน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการดังกล่าวมีความชอบด้วยกฎหมาย สามารถยืนหยัดต่อการตรวจสอบ และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

5.5 ข้อเสนอเพื่อการยกระดับกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากทั้งสามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และอนุญาตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ ได้มีการเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายและข้อเสนอเชิงปฏิบัติสำหรับ

การยกระดับระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้มีความครอบคลุม มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองต่อบริบทของการบริหารราชการในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

5.5.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ

ผู้ให้ข้อมูลจากทุกกลุ่มต่างเสนอให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เร่งดำเนินการจัดหาและปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในการพิจารณาคดีออนไลน์ เช่น กล้องคุณภาพสูง ไมโครโฟนที่มีความคมชัด และระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมทั้งจัดตั้ง “ห้องพิจารณาคดีออนไลน์” ในทุกสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทั่วประเทศ โดยต้องมีมาตรฐานกลางที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้สามารถรองรับกระบวนการรับข้อพิพาทอย่างราบรื่นและเสมอภาคในทุกพื้นที่

5.5.2 การกำหนดมาตรฐานกลางของกระบวนการออนไลน์

หนึ่งในข้อเสนอสำคัญ คือ การจัดทำ “คู่มือการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์” ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีผลผูกพันในทางปฏิบัติ ซึ่งควรครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมพยาน การยืนยันตัวตน การยื่นเอกสาร การบันทึกภาพและเสียง ไปจนถึงแนวทางการใช้ดุลพินิจของอนุญาตตุลาการ โดยคู่มือดังกล่าวควรผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และได้รับการอนุมัติในระดับนโยบายเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

5.5.3 การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของบุคลากร

ผู้ให้ข้อมูลจำนวนมากเสนอให้มีการฝึกอบรมเชิงเทคนิคและจริยธรรมอย่างต่อเนื่องสำหรับเจ้าหน้าที่และอนุญาตตุลาการ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการความเสี่ยงในกระบวนการออนไลน์ และการใช้ดุลพินิจอย่างเป็นธรรม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในประเด็นเหล่านี้จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการดำเนินคดี และเพิ่มคุณภาพของกระบวนการตัดสินข้อพิพาท

5.5.4 การส่งเสริมการเข้าถึงของประชาชนและการสร้างความเข้าใจ

อีกข้อเสนอที่สำคัญ คือ การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและขั้นตอนในการใช้ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเฉพาะด้าน (Online Case Support) เพื่อช่วยเหลือในการเตรียมเอกสาร การเข้าสู่ระบบ และการเข้าร่วมกระบวนการอย่างมั่นใจ

5.5.5 การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานยุติธรรม

เพื่อให้การดำเนินกระบวนการออนไลน์มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับระบบยุติธรรมในภาพรวม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

(คปภ.) ควรพิจารณาร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุดหรือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ในการจัดทำ “มาตรฐานกลาง” ด้านการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เพื่อให้กระบวนการมีความสอดคล้องทางกฎหมาย และสามารถบูรณาการเข้ากับระบบยุติธรรมในระดับประเทศและระดับสากลได้ในอนาคต

ผลการศึกษาบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

(คปภ.) เกี่ยวกับวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้ความสำคัญกับกระบวนการระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัย ด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ แสดงสาระสำคัญในการระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ดังนี้

1. การระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ (Alternative Dispute Resolution by Arbitration)

การระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลที่กฎหมายรองรับการดำเนินการโดยมีหน่วยงานและพนักงานเจ้าหน้าที่โดยผู้รับผิดชอบอำนวยความสะดวกและดูแลการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้น และมีคำชี้แจงซึ่งเรียกว่า “อนุญาโตตุลาการแบบสถาบัน (Institution Arbitration)” สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 อันเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัยระหว่างผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้ได้รับความเสียหายตามสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย ตามที่กำหนดรองรับไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยทุกฉบับ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม จึงกำหนดให้มีระเบียบคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2563 ภายใต้การดำเนินงานของ กลุ่มอนุญาโตตุลาการ กลุ่มงานระงับข้อพิพาท สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์

2. ระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม⁶⁴ทั้งสามฉบับ (ระเบียบคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553⁶⁵ และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2563⁶⁶) มีวัตถุประสงค์สำคัญในการปรับปรุงกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการให้มีความรวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมการปรับปรุงในด้านโครงสร้างของคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ ขั้นตอนการเสนอข้อพิพาท กระบวนการไกล่เกลี่ย การวางเงินประกัน และการดำเนินการต่อเนื่องจากระเบียบเดิม ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติมทั้งสามฉบับ มีโครงสร้างและหัวข้อหลักในลักษณะเดียวกัน และมีความแตกต่างกันแสดงดังนี้

2.1 ความเหมือนด้านโครงสร้างและหัวข้อหลัก

ระเบียบทั้งสามฉบับมีโครงสร้างและลำดับหัวข้อที่สอดคล้องกัน ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ⁶⁷ ขั้นตอนการเสนอข้อพิพาท⁶⁸ กระบวนการไกล่เกลี่ย⁶⁹ การวางเงิน

⁶⁴สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม คำนวณที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th> > tinymce > ระเบียบ กฎหมาย.

⁶⁵สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553, คำนวณที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th> > tinymce > ระเบียบ กฎหมาย.

⁶⁶สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการพ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563, คำนวณที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th> > tinymce > ระเบียบ กฎหมาย.

⁶⁷ข้อ 1 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553.

⁶⁸ข้อ 1 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563.

⁶⁹ข้อ 3 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563.

ประกัน⁷⁰ โดยสาระสำคัญของเนื้อหาส่วนใหญ่ยังคงเดิม โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นการยกเลิกและแทนที่ข้อกำหนดเดิมตามระเบียบ พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2553

2.2 ความเหมือนวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการแก้ไขในทั้งสามฉบับมีความสอดคล้องกัน คือ เพื่อให้กระบวนการอนุญาตตุลาการมีความทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ปัจจุบัน โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานและสมาคมที่เกี่ยวข้อง

2.3 ความเหมือนกระบวนการเสนอข้อพิพาท

ระเบียบทั้งทั้งสามฉบับได้กำหนดให้ผู้ร้องเรียนต้องไม่ดำเนินการเสนอข้อพิพาทซ้ำซ้อนในช่องทางอื่น เช่น การร้องเรียนทั่วไปหรือการไกล่เกลี่ย และกำหนดขั้นตอนการถอนคำร้องหากประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการอนุญาตตุลาการ

2.4 ความแตกต่างของระเบียบทั้งสามฉบับ

ระยะเวลาในการปรับปรุงทะเบียนอนุญาตตุลาการ ฉบับที่ 1⁷¹ และฉบับที่ 2⁷² กำหนดระยะเวลาการปรับปรุงไว้ที่ “อย่างน้อยทุก 4 ปี” ขณะที่ฉบับที่ 3 ระบุว่า “อย่างน้อยทุก 5 ปี” ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญในด้านระยะเวลาของการปรับปรุง และความต่างของหมายเหตุท้ายเอกสาร (เฉพาะฉบับที่ 3) ฉบับที่ 3 ได้เพิ่ม “หมายเหตุ” ที่ให้คำอธิบายถึงเหตุผลของการแก้ไข เช่น ความไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และความจำเป็นในการยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการรับข้อพิพาทด้วยอนุญาตตุลาการ ซึ่งไม่ปรากฏในฉบับก่อนหน้า⁷³

2.5 การแก้ไขข้อความบางประการ

ในระเบียบฉบับที่ 3 ปรากฏความผิดพลาดด้านภาษาและการพิมพ์บางประการ ซึ่งอาจมีสาเหตุจากกระบวนการสแกนเอกสาร หรือข้อผิดพลาดในการจัดพิมพ์ เช่น คำว่า

⁷⁰ ข้อ 5 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563

⁷¹ ข้อ 2 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2551

⁷² ข้อ 2 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553

⁷³ ข้อ 2 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563

“ศาลยุติธรรม” ปรากฏเป็น “ศาสตร์จีน” “ผู้ชำนาญการ” กลายเป็น “ผู้เข้าบาญการ” ซึ่งอาจส่งผลต่อความเข้าใจหรือตีความทางกฎหมายได้ หากผู้อ่านไม่ตรวจสอบกับต้นฉบับราชกิจจานุเบกษา⁷⁴

2.5 รูปแบบเอกสารและการจัดหน้า

ระเบียบฉบับที่ 1 และ 2 อยู่ในรูปแบบไฟล์เอกสารที่สามารถเปิดอ่านได้ทุกอุปกรณ์ (Portable Document Format: PDF) ที่สแกนจากราชกิจจานุเบกษา มีลักษณะเป็นเอกสารทางการที่เผยแพร่อย่างสมบูรณ์ ส่วนฉบับที่ 3 มีลักษณะเป็นเอกสารจัดรูปแบบใหม่ โดยมีหัวข้อย่อ การขีดเส้นคั่น และองค์ประกอบอื่นที่แสดงให้เห็นว่าอาจเป็นฉบับร่างหรือเอกสารประกอบการพิจารณา

สรุปจากการเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ระเบียบฉบับที่ 1 และ 2 มีความเหมือนกันทุกประการในด้านเนื้อหาและรูปแบบ เป็นเอกสารที่เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษาและถือเป็นฉบับทางการ ขณะที่ระเบียบฉบับที่ 3 ซึ่งปรากฏในลักษณะเอกสารประกอบหรือฉบับร่าง มีความแตกต่างในประเด็นสำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาในการปรับปรุงทะเบียน การเพิ่มหมายเหตุอธิบายการแก้ไข และการปรากฏของข้อผิดพลาดด้านข้อความบางจุด อันอาจส่งผลต่อความเข้าใจในเชิงกฎหมายได้ จึงควรใช้เอกสารที่เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษาอย่างเป็นทางการเป็นหลักในการอ้างอิง เพื่อหลีกเลี่ยงความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดจากฉบับร่างหรือเอกสารประกอบที่ยังไม่ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ

3. บทคัดย่อคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ ปี 2555 (เล่มที่ 1): ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

บทคัดย่อคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ ปี 2555 (เล่มที่ 1)⁷⁵ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นแหล่งข้อมูลที่รวบรวมข้อพิพาทด้านประกันภัยประเภทต่าง ๆ ทั้งในด้านประกันชีวิต ประกันวินาศภัย ประกันภัยรถยนต์ และประกันภัยค้ำจุณ พร้อมคำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการ รวมถึงการอธิบายหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณี แม้เอกสารดังกล่าวจะมีได้กล่าวถึง “การอนุญาโตตุลาการออนไลน์” โดยตรง หากแต่สามารถสกัดประเด็นและข้อสังเกตที่สอดคล้องกับแนวโน้มการปรับใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรอบการวิจัยในหัวข้อ “ปัญหากฎหมายและ

⁷⁴ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยว่าด้วย อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563

⁷⁵ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), **บทคัดย่อคำชี้ขาด อนุญาโตตุลาการ ปี 2555 (เล่มที่ 1)**, ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th> > บทคัดย่อคำชี้ขาด.

แนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” ได้อย่างชัดเจน โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

3.1 การปรับกระบวนการอนุญาตตุลาการสู่ระบบออนไลน์

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการ เช่น การนำสืบพยาน การยื่นคำร้อง การจัดส่งเอกสาร และการพิจารณาคดีผ่านระบบออนไลน์ อาจก่อให้เกิดข้อท้าทายทางกฎหมาย โดยเฉพาะในด้านความถูกต้องของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความน่าเชื่อถือของหลักฐานดิจิทัล

กรณีตัวอย่าง คดีหมายเลขแดงที่ 62/2554 มีประเด็นเกี่ยวกับการประเมินความน่าเชื่อถือของเอกสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของมาตรการตรวจสอบและการรับรองความถูกต้องของข้อมูล หากมีการดำเนินการกระบวนการผ่านระบบออนไลน์⁷⁶

3.2 ความปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

การจัดเก็บและส่งผ่านข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ความ รวมถึงข้อมูลด้านคดีในระบบออนไลน์ จำเป็นต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างรัดกุม

กรณีตัวอย่าง คดีหมายเลขแดงที่ 3/2554 มีประเด็นเกี่ยวกับการตรวจสอบประวัติการใช้งานรถยนต์ ซึ่งหากข้อมูลดังกล่าวรั่วไหลจากระบบออนไลน์ อาจกระทบต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม⁷⁷

3.3 ความเสมอภาคในการเข้าถึงกระบวนการ

แม้ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์จะช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินคดี แต่ต้องคำนึงถึงการเข้าถึงของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งอาจขาดทักษะดิจิทัลหรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

กรณีตัวอย่าง คดีหมายเลขแดงที่ 18/2554 สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของผู้ร้องในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการอนุญาตตุลาการ ซึ่งอาจถูกซ้ำเติมในบริบทของการใช้ระบบออนไลน์ หากไม่มีมาตรการสนับสนุนหรือคู่มือการใช้งานที่เพียงพอ⁷⁸

⁷⁶ คำชี้ขาดอนุญาตตุลาการ คดีหมายเลขแดงที่ 62/2554, หน้า 30.

⁷⁷ คำชี้ขาดอนุญาตตุลาการ คดีหมายเลขแดงที่ 3/2554, หน้า 25.

⁷⁸ คำชี้ขาดอนุญาตตุลาการ คดีหมายเลขแดงที่ 18/2554, หน้า 27.

3.4 ประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการพิจารณาคดี

หนึ่งในเป้าหมายหลักของการนำระบบออนไลน์มาใช้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการพิจารณาคดี อย่างไรก็ตามยังต้องเตรียมกลไกรองรับข้อผิดพลาดทางเทคนิคที่อาจเกิดขึ้นจากระบบ เพื่อไม่ให้เกิดกระบวนการยุติธรรมล่าช้าเกินสมควร

กรณีตัวอย่าง คดีหมายเลขแดงที่ 31/2554 ใช้เวลานานในการนำสืบพยาน ซึ่งหากปรับใช้ระบบออนไลน์ที่มีการวางระบบอย่างมีประสิทธิภาพ อาจช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินคดีได้⁷⁹

3.5 บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในการกำกับดูแล

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ควรมีบทบาทในการออกแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ เช่น การยื่นคำร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบหลักฐานดิจิทัล และการวางกรอบการใช้เทคโนโลยีในการพิจารณาคดี

กรณีตัวอย่าง คดีหมายเลขแดงที่ 73/2554 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตีความเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย ระบบออนไลน์อาจช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารอ้างอิงให้แก่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและทั่วถึงยิ่งขึ้น⁸⁰

3.6 การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมดิจิทัล

เพื่อรองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายที่เกี่ยวข้องควรได้รับการปรับปรุงให้สามารถรองรับกลไกใหม่ ๆ เช่น การรับฟังพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การใช้ระบบยืนยันตัวตนแบบ Biometric และการรับรองหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ

กรณีตัวอย่าง คดีหมายเลขแดงที่ 19/2554 ซึ่งมีประเด็นข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการประมาทเลินเล่อ ระบบออนไลน์อาจช่วยให้สามารถบันทึกและเรียกดูพฤติการณ์แวดล้อมของข้อพิพาทได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น⁸¹

⁷⁹ คำชี้ขาดอนุญาตตุลาการ คดีหมายเลขแดงที่ 31/2554, หน้า 17.

⁸⁰ คำชี้ขาดอนุญาตตุลาการ คดีหมายเลขแดงที่ 73/2554, หน้า 22.

⁸¹ คำชี้ขาดอนุญาตตุลาการ คดีหมายเลขแดงที่ 19/2554, หน้า 12.

ผลการศึกษากฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศสิงคโปร์

ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัล การระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ ได้ขยายตัวจากระบบศาลไปสู่การใช้กลไกการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การอนุญาโตตุลาการออนไลน์” (Online Arbitration) ซึ่งได้รับความสนใจมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ การอนุญาโตตุลาการรูปแบบดังกล่าว จำเป็นต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่ชัดเจน ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในประเทศต้นแบบที่พัฒนาและปรับใช้กฎหมายเพื่อรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการอย่างมีระบบ คือ ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางของการอนุญาโตตุลาการในภูมิภาคเอเชีย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นควรนำ “พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์” และ “กฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC Rules ฉบับที่ 7)” มาศึกษาเปรียบเทียบเพื่อเป็นกรอบวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับบริบทของประเทศไทย

1. สาระสำคัญจากพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ในการศึกษานี้ ผู้นำเสนอสาระสำคัญของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและสถานะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ โดยเฉพาะการรับรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และข้อความข้อมูลให้ถือเป็นข้อตกลงที่มีผลตามกฎหมาย ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ กระบวนการเริ่มต้นและการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ รวมถึงอำนาจของอนุญาโตตุลาการในการบริหารกระบวนการพิจารณาคดีโดยอิเล็กทรอนิกส์ อำนาจของศาลและการสนับสนุนกระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยเฉพาะมาตรการคุ้มครองชั่วคราว และการบังคับใช้คำชี้ขาด การพิจารณาเรื่องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Rights: IPR) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่รองรับข้อพิพาทเชิงเทคโนโลยีในบริบทสากล ความยืดหยุ่นในการกำหนดกฎเกณฑ์โดยคู่กรณี ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในกระบวนการพิจารณา

การทบทวนกฎหมาย “พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์” เป็นการเปิดมุมมองใหม่ในเชิงกฎหมายเปรียบเทียบ และเป็นฐานในการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกฎหมายอนุญาโตตุลาการของไทยให้สามารถรองรับรูปแบบออนไลน์ได้อย่างแท้จริง ทั้งในมิติของหลักการ สิทธิขั้นพื้นฐาน และความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน ดังนี้

1.1 ภาพรวมของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นหนึ่งในเขตอำนาจศาลที่มีความทันสมัยและเป็นมิตรต่อกระบวนการอนุญาโตตุลาการมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก สืบเนื่องจากความมุ่งมั่นของรัฐในการส่งเสริมให้การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพในการใช้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจและเศรษฐกิจดิจิทัล

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ เป็นกฎหมายหลักที่ใช้บังคับต่อการอนุญาโตตุลาการภายในประเทศ โดยมีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 10 ภาคหลัก และบทเพิ่มเติม ได้แก่ ภาค 9k ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Rights; IPR) กฎหมายฉบับนี้มุ่งคุ้มครองสิทธิของคู่กรณีในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ควบคู่กับการสร้างหลักประกันเชิงระบบที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกขั้นตอนของกระบวนการ

ในภาคที่ 1 ของพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยบทเบื้องต้น ได้มีการนิยามคำสำคัญเพื่อใช้ตลอดบทบัญญัติ เช่น คำว่า “ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ” หมายถึง ข้อตกลงของคู่กรณีในการยื่นข้อพิพาททั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ทางกฎหมายที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะมียุทธวิธีเป็นสัญญาหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ ข้อตกลงดังกล่าวจะต้องอยู่ในรูปแบบลายลักษณ์อักษร และรวมถึงกรณีที่มีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือข้อความข้อมูล ที่สามารถจัดเก็บและเข้าถึงได้ในภายหลัง⁸²

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติฯ ยังได้กำหนดขอบเขตของการบังคับใช้ไว้อย่างชัดเจน โดยระบุว่า กฎหมายนี้ใช้บังคับกับการอนุญาโตตุลาการใด ๆ ที่มี “สถานที่อนุญาโตตุลาการ” อยู่ในประเทศสิงคโปร์ และไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ พ.ศ. 2537⁸³ ซึ่งถือเป็นการแยกเขตอำนาจในการใช้กฎหมายอย่างชัดเจนระหว่างข้อพิพาทภายในประเทศ และระหว่างประเทศ เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทแต่ละประเภท

⁸² มาตรา 4 วรรค 3-5 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁸³ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ในด้านโครงสร้าง พระราชบัญญัติฯ ครอบคลุมหัวข้อสำคัญ เช่น การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ⁸⁴, กระบวนการอนุญาโตตุลาการ⁸⁵, การบังคับใช้คำชี้ขาด⁸⁶, อำนาจของศาลในการสนับสนุน⁸⁷, ไปจนถึงการอนุญาโตตุลาการในคดีที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา⁸⁸ ซึ่งเปิดให้สามารถนำข้อพิพาททางเทคโนโลยีเข้าสู่การอนุญาโตตุลาการได้โดยไม่กระทบต่อสถานะของสิทธิในสาระนั้น เช่น ความชอบด้วยกฎหมายของสิทธิบัตร⁸⁹

ยิ่งไปกว่านั้น ความทันสมัยของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวยังปรากฏให้เห็นจากการรับรองให้ “อนุญาโตตุลาการสามารถแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ” เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์หรือพิจารณาในเรื่องเฉพาะที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง⁹⁰ รวมถึงการอนุญาตให้พิจารณาคดีโดยอาศัยเอกสารหรือการสื่อสารออนไลน์ หากคู่กรณีไม่ร้องขอให้มีการพิจารณาโดยวาจา⁹¹

ด้วยโครงสร้างที่ครอบคลุม บทบัญญัติที่ยืดหยุ่น และการเปิดรับเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์จึงสามารถทำหน้าที่เป็นกรอบอ้างอิงสำคัญในการพัฒนาและเสนอแนวทางปรับปรุงระบบอนุญาโตตุลาการของประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่กำลังทวีความสำคัญมากขึ้นในภาคธุรกิจและการประกันภัย

⁸⁴ ภาค 5 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁸⁵ ภาค 7 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁸⁶ ภาค 9 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁸⁷ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁸⁸ ภาค 9ก แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁸⁹ มาตรา 52ฉ แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹⁰ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹¹ มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

1.2 ลักษณะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ

ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Agreement) ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งมีบทบาทกำหนดเจตจำนงของคู่กรณีในการยอมรับให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในอนาคตเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) ลักษณะและความสมบูรณ์ของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการจึงต้องมีความชัดเจน มีผลผูกพัน และสามารถรับรองโดยกลไกของกฎหมาย

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2544 ของประเทศสิงคโปร์ได้บัญญัติเนื้อหาที่ครอบคลุมเกี่ยวกับลักษณะ รูปแบบ และผลทางกฎหมายของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ⁹² ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

(1) ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการอาจอยู่ในรูปแบบของข้อกำหนดในสัญญาหลักหรือเป็นข้อตกลงแยกต่างหาก พระราชบัญญัติกำหนดว่า “ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ” หมายถึง ข้อตกลงของคู่กรณีในการยื่นข้อพิพาททั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในอนาคตตามความสัมพันธ์ทางกฎหมายเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยไม่จำกัดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องอยู่ในรูปของสัญญาหรือไม่ก็ได้⁹³

(2) ข้อตกลงต้องอยู่ในรูปแบบ “ลายลักษณ์อักษร” แม้จะไม่ต้องจัดทำเป็นเอกสารโดยตรง หากเนื้อหาของข้อตกลงนั้นถูกบันทึกไว้ในรูปแบบใด ๆ ที่สามารถเข้าถึงและอ้างอิงได้ภายหลัง ก็ถือว่าเป็นข้อตกลงลายลักษณ์อักษรตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงข้อตกลงที่จัดทำทางอีเมล แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น⁹⁴ ตัวอย่างเช่น หากคู่กรณีมีการสื่อสารผ่านระบบข้อความออนไลน์ และได้ตกลงในสาระสำคัญเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ และข้อมูลดังกล่าวสามารถจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ การสื่อสารนั้นถือว่าเป็นข้อตกลงที่ชอบด้วยกฎหมายภายใต้กฎหมายของสิงคโปร์

นอกจากนี้ กฎหมายยังให้การรับรองข้อความข้อมูล (Data Messages) ไม่ว่าจะเป็นการส่ง รับ หรือจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ แม่เหล็ก แสง หรือวิธีอื่นที่คล้ายคลึงกัน

⁹² มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹³ มาตรา 4 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹⁴ มาตรา 4 วรรค 3-5 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

เช่น อีเมล เทล็กซ์ หรือแฟกซ์⁹⁵ ซึ่งเป็นการเปิดทางให้การทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลผูกพันได้ในทางกฎหมายอย่างสมบูรณ์

(3) การรับรองโดยพลตินัย⁹⁶ บัญญัติว่า หากในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือการดำเนินคดี ฝ่ายหนึ่งได้ยืนยันการมีอยู่ของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ และอีกฝ่ายมิได้ปฏิเสธ ในเวลาที่เหมาะสม การยืนยันนั้นจะถือว่าเป็นข้อตกลงอนุญาโตตุลาการที่มีผลผูกพันแล้ว ตัวอย่างเช่น หากผู้ร้องในกระบวนการอนุญาโตตุลาการอ้างถึงข้อตกลงในคำร้อง และฝ่ายตอบไม่ได้คัดค้าน การมีอยู่ของข้อตกลงภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ถือว่าทั้งสองฝ่ายมีเจตจำนงร่วมกันที่จะเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ

(4) การอ้างอิงจากเอกสารภายนอก อีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือการที่กฎหมาย อนุญาโตให้อ้างอิงข้อกำหนดอนุญาโตตุลาการที่ปรากฏในเอกสารอื่น เช่น สัญญาขนส่ง ใบตราส่งสินค้า หรือเอกสารแนบท้าย หากมีเจตนาให้ข้อกำหนดเหล่านั้นกลายเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหลัก ก็ถือเป็นข้อตกลงอนุญาโตตุลาการที่มีผลใช้บังคับเช่นกัน⁹⁷

สรุปได้ว่า แนวทางของประเทศสิงคโปร์แสดงถึงความยืดหยุ่นสูงในการยอมรับ รูปแบบของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ โดยเฉพาะการรองรับข้อตกลงที่เกิดขึ้นในระบบดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวโน้มของโลกในปัจจุบันที่การเจรจา การทำธุรกรรม และการตกลงทางกฎหมาย จำนวนมากเกิดขึ้นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประเทศไทยจะกำหนดให้ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ ต้องอยู่ในรูปของหนังสือหรือต้องมีหนังสือยืนยัน แต่ยังไม่มีการรับรองที่ชัดเจนต่อ “ข้อความข้อมูล” หรือการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง⁹⁸ ดังนั้น จึงควรพิจารณาปรับปรุงบทบัญญัติให้สอดคล้อง กับรูปแบบการทำธุรกรรมยุคใหม่ และใช้เป็นฐานรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ในอนาคต

⁹⁵ มาตรา 4 วรรค 9 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹⁶ มาตรา 4 วรรค 6 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹⁷ มาตรา 4 วรรค 7-8 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

⁹⁸ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

1.3 จุดแข็งของพระราชบัญญัติฯ สิงคโปร์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) นับเป็นวิวัฒนาการของการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ตอบสนองต่อบริบทของสังคมดิจิทัลในปัจจุบัน ทั้งในมิติของความเร็ว การลดต้นทุน และความยืดหยุ่นในกระบวนการดำเนินงาน กฎหมายที่เอื้อต่อการใช้กระบวนการในลักษณะดังกล่าวจึงต้องมีความยืดหยุ่นทางรูปแบบ มีการรับรองสถานะของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีบทบัญญัติที่สามารถบูรณาการกับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์⁹⁹ ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นหนึ่งในกฎหมายที่มีความทันสมัย และรองรับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ได้อย่างชัดเจนและมีระบบ จุดแข็งของกฎหมายฉบับนี้ ในบริบทของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ประการหลัก ดังนี้

(1) การรับรองเอกสารและการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน

หนึ่งในจุดแข็งสำคัญของกฎหมายสิงคโปร์ คือ การรับรอง ข้อความข้อมูล (Data Messages) และ การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือเป็น “ลายลักษณ์อักษร” ตามกฎหมาย¹⁰⁰ ซึ่งหมายความว่า ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการที่เกิดขึ้นผ่านทางอีเมล ระบบข้อความ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ ย่อมมีผลสมบูรณ์เทียบเท่ากับการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบดั้งเดิม

ยกตัวอย่าง เช่น หากคู่กรณีตกลงกันผ่านระบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contract) หรือแพลตฟอร์มออนไลน์เกี่ยวกับข้อพิพาทในระบบประกันภัยดิจิทัล การตกลงนั้นย่อมมีผลผูกพันตามกฎหมายสิงคโปร์ทันที ไม่จำเป็นต้องลงนามในเอกสารทางกายภาพ

(2) ความยืดหยุ่นในการกำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการกระบวนการ

พระราชบัญญัติฯ เปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตกลงร่วมกันในการกำหนดรูปแบบ และขั้นตอนการดำเนินอนุญาโตตุลาการได้อย่างเสรี¹⁰¹ และหากไม่มีข้อตกลง คณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจกำหนดวิธีการที่เหมาะสมได้ เช่น การพิจารณาโดยเอกสาร¹⁰² หรือการประชุมผ่านทางระบบออนไลน์ โดยไม่ถือเป็นการฝ่าฝืนหลักกระบวนการพิจารณา โดยมีข้อสังเกตว่าจุดแข็งข้อนี้ช่วยให้สามารถ

⁹⁹ Singapore. *Arbitration Act* (Cap. 10, Rev. Ed. 2002). Singapore: Government of Singapore. Accessed June 15, 2025. <https://sso.agc.gov.sg/Act/AA2001>

¹⁰⁰ Ibid, p 6.

¹⁰¹ มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁰² มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

จัดกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยไม่จำเป็นต้องมี “สถานที่พิจารณา” ในเชิงกายภาพ ซึ่งเป็นหัวใจของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration)

(3) การให้อำนาจศาลในการสนับสนุนแต่ไม่แทรกแซง

พระราชบัญญัติฯ วางหลักให้ศาลมีบทบาท “สนับสนุน” กระบวนการอนุญาโตตุลาการ¹⁰³ เช่น การออกคำสั่งชั่วคราว การรักษาสถานหลักฐาน หรือการคุ้มครองสิทธิของคู่กรณี แต่ในขณะเดียวกันก็วางหลัก “ไม่แทรกแซง เว้นแต่ที่บัญญัติไว้โดยกฎหมาย” ซึ่งช่วยให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการดำเนินไปอย่างอิสระและมีประสิทธิภาพ¹⁰⁴ ดังนั้น ข้อได้เปรียบของหลักการนี้เป็นแกนสำคัญของระบบอนุญาโตตุลาการยุคใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีอำนาจดำเนินการแบบออนไลน์โดยไม่ต้องขึ้นกับขั้นตอนของศาลในทุกกรณี

(4) การรองรับข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา (IPR)

การอนุญาโตตุลาการครอบคลุมข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา เช่น สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ หรือเครื่องหมายการค้า¹⁰⁵ ซึ่งเป็นข้อพิพาทสำคัญในบริบทของโลกดิจิทัล โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ซอฟต์แวร์ หรือบริการออนไลน์ ข้อได้เปรียบสำหรับประเทศสิงคโปร์จึงสามารถรองรับข้อพิพาทเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและความคิดสร้างสรรค์ได้ผ่านระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์

(5) ความเชื่อมโยงกับระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ

พระราชบัญญัติของสิงคโปร์สอดคล้องกับอนุสัญญานิวยอร์ก ค.ศ. 1958 และหลักสากล¹⁰⁶ เช่น กฎหมายตัวอย่างที่จัดทำโดยคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL Model Law) ซึ่งเอื้อต่อการบังคับใช้คำชี้ขาดในต่างประเทศ นอกจากนี้ สิงคโปร์ยังมีโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมายและเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ในการดำเนินคดีความทางกฎหมายผ่านระบบออนไลน์ (Electronic Litigation System) และแพลตฟอร์มการพิจารณาออนไลน์ที่พัฒนาโดยศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC)

¹⁰³ มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁰⁴ มาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁰⁵ มาตรา 52จ และ 52ฉ แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁰⁶ van den Berg, A. J., *The New York Arbitration Convention of 1958: Towards a Uniform Judicial Interpretation* (Kluwer Law and Taxation Publishers: The Netherlands, 1994), pp. 91

ได้เปรียบในหลักการนี้ จึงเป็นส่งเสริมให้คู่กรณีจากต่างประเทศยินดีเลือกสิงคโปร์เป็นสถานที่ตั้งของอนุญาโตตุลาการ (seat of arbitration) และใช้รูปแบบออนไลน์ได้โดยไม่ติดข้อจำกัดทางกฎหมายหรือเทคโนโลยี

สรุปได้ว่า จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2544 ของสิงคโปร์ ในด้านการรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เกิดจากการออกแบบระบบกฎหมายที่ เน้นความยืดหยุ่น ความเป็นมิตรต่อเทคโนโลยี และความสมดุลระหว่างอำนาจของศาลและอนุญาโตตุลาการ อย่างแท้จริง ส่งผลให้สิงคโปร์กลายเป็นต้นแบบระดับภูมิภาคและระดับโลกในการจัดการข้อพิพาทเชิงธุรกิจในยุคดิจิทัล

1.4 ข้อเสนอเชิงเปรียบเทียบสำหรับกฎหมายไทย

จากการศึกษาพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์สามารถสังเคราะห์แนวทางเชิงเปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะแก่ประเทศไทยได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในบริบทของการพัฒนา ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) ให้มีความชัดเจน ครอบคลุม และสามารถรองรับข้อพิพาทยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กฎหมายของไทยในปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แม้จะเป็นกฎหมายที่เปิดรับกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก แต่ยังมีข้อจำกัดหลายประการทั้งในด้าน โครงสร้างทางกฎหมาย และ การตีความในทางปฏิบัติ ที่ไม่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของสากล โดยเฉพาะประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นผู้นำในด้านอนุญาโตตุลาการระดับภูมิภาค จึงมีข้อเสนอที่ควรได้รับการพิจารณาในการปรับปรุงกฎหมายไทย ดังต่อไปนี้

(1) เพิ่มบทบัญญัติรับรองข้อตกลงอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ของไทย ระบุว่า “ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการให้ทำเป็นหนังสือ และอาจอยู่ในรูปของหนังสือสัญญา หรือการแลกเปลี่ยนหนังสือหรือโทรเลข”¹⁰⁷ ซึ่งแม้จะเปิดรับการใช้สื่อสารผ่าน “โทรเลข” แต่ยังไม่ได้รับรองโดยชัดเจนถึงการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “ข้อความข้อมูล” ดังที่แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์รับรองไว้อย่างชัดเจนว่า “ข้อความข้อมูล’ (Data Message) หมายถึง ข้อมูลที่ส่ง รับ หรือจัดเก็บโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ แม่เหล็ก แสง หรือวิธีอื่นที่คล้ายคลึงกัน...”¹⁰⁸

¹⁰⁷ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ. ศ. 2545

¹⁰⁸ มาตรา 4 วรรค 9 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

กฎหมายของสิงคโปร์ (พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์) จึงให้สถานะทางกฎหมายแก่ข้อตกลงที่ทำผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น อีเมล แพลตฟอร์มดิจิทัล หรือแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องจัดทำในรูปเอกสารกระดาษหรือมีลายเซ็นเปียกแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะสำหรับการเพิ่มบทบัญญัติรับรองข้อตกลงอิเล็กทรอนิกส์ ควรแก้ไขหรือเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายไทย เพื่อรับรองข้อตกลงอนุญาโตตุลาการที่ทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเพิ่มนิยามคำว่า "ข้อความข้อมูล" และระบุให้การแลกเปลี่ยนข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดเก็บได้มีผลทางกฎหมายเทียบเท่ากับ "หนังสือ" อย่างชัดเจน

(2) อนุญาตให้กระบวนการพิจารณาใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ

แม้ในทางปฏิบัติจะมีสถาบันอนุญาโตตุลาการหลายแห่ง เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ (TIAC) หรือศูนย์อนุญาโตตุลาการไทยของหอการค้าไทย ที่พยายามนำระบบออนไลน์มาใช้ในการพิจารณา แต่ในระดับของกฎหมายหลัก กลับยังไม่มีบทบัญญัติใดที่กล่าวถึงการใช้วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การไต่สวนทางไกล หรือการยื่นเอกสารผ่านระบบดิจิทัลโดยชัดเจน ในทางตรงกันข้าม กฎหมายสิงคโปร์ได้เปิดโอกาสให้คณะอนุญาโตตุลาการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม¹⁰⁹ โดยบัญญัติว่า

“คณะอนุญาโตตุลาการอาจดำเนินการกระบวนการพิจารณาโดยพิจารณาเอกสารเพียงอย่างเดียว หากไม่มีคำขอจากคู่กรณีให้มีการพิจารณาโดยวาจา”

ยกตัวอย่าง หากมีข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยไทยกับลูกค้าในต่างประเทศ เกี่ยวกับระบบแอปพลิเคชันประกันออนไลน์ การอนุญาโตตุลาการควรสามารถดำเนินผ่านระบบประชุมทางไกลซูม (Zoom) หรือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ทีมส์ (Microsoft Teams) ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ข้อเสนอแนะในอนุญาตให้กระบวนการพิจารณาใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ ควรบัญญัติเพิ่มเติมให้ชัดเจนว่า กระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการสามารถดำเนินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้อง การสื่อสาร การไต่สวน หรือการให้ถ้อยคำของพยาน โดยอ้างอิงหลักประกันความยุติธรรมและเสรีภาพในการเสนอพยานหลักฐาน

(3) ส่งเสริมบทบาทของศาลในการสนับสนุนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

กฎหมายไทยแม้จะให้ศาลสามารถมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการอนุญาโตตุลาการได้บ้าง¹¹⁰ แต่ยังไม่มีการออกแบบที่ชัดเจนในเรื่อง “การสนับสนุนอย่างจำกัดโดยไม่แทรกแซง”¹¹¹

¹⁰⁹ Singapore, *Arbitration Act*, p.3

¹¹⁰ มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ. ศ. 2545

ในขณะที่กฎหมายสิงคโปร์ ระบุอย่างชัดเจนว่า “ศาลต้องไม่แทรกแซงในเรื่องที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ตามที่บัญญัติไว้โดยชัดแจ้ง”¹¹²

นอกจากนี้ ศาลของสิงคโปร์ยังสามารถออกคำสั่งชั่วคราวเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ระหว่างกระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือเพื่อรักษายานหลักฐานในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹¹³

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมบทบาทของศาลในการสนับสนุนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ควรเพิ่มบทบัญญัติที่เปิดทางให้ศาลสามารถสนับสนุนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ได้ เช่น การออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวผ่านระบบออนไลน์ การบังคับให้เปิดเผยยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ และการยื่นคำร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อศาล พร้อมทั้งกำหนด “กรอบการไม่แทรกแซง” ไว้อย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมความเป็นอิสระของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

(4) พิจารณาจัดทำบทบัญญัติเฉพาะสำหรับข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ ซอฟต์แวร์ การใช้เครื่องหมายการค้าโดยมิชอบในเว็บไซต์ หรือการใช้ข้อมูลลับในระบบประกันออนไลน์ กำลังเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย แต่พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ยังไม่มีบทบัญญัติรองรับข้อพิพาทในลักษณะนี้โดยเฉพาะ ในทางกลับกัน ประเทศสิงคโปร์ได้จัดทำ ภาค 9ก (Part 9A)¹¹⁴ เพิ่มเติมในพระราชบัญญัติฯ เพื่อรองรับข้อพิพาทสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) อย่างเป็นระบบ โดยระบุว่า “ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาสามารถเข้าสู่อนุญาโตตุลาการได้ หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ตามกฎหมาย” และมาตรา 52ฉ ที่ระบุว่า “คำชี้ขาดในข้อพิพาทด้านสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) มีผลผูกพันแต่ไม่กระทบสิทธิของบุคคลภายนอก”¹¹⁵

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมบทบาทของศาลในการสนับสนุนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ประเทศไทยควรพิจารณาเพิ่มเติมบทบัญญัติเฉพาะในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ เช่น การยอมรับให้ข้อพิพาท สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) เข้าสู่อนุญาโตตุลาการ การรับรองสถานะ

¹¹¹ มาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ. ศ. 2545

¹¹² มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹¹³ Singapore, *Arbitration Act*, p 24.

¹¹⁴ Ibid, p 40.

¹¹⁵ มาตรา 52จ แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ของคำชี้ขาดในข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ การกำหนดขอบเขตอำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการในกรณีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปได้ว่า ข้อเสนอเชิงเปรียบเทียบทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่า หากประเทศไทยมีความประสงค์จะพัฒนา “ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์” ให้สามารถใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจประกันภัยและข้อพิพาทดิจิทัล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงกฎหมายใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การรับรองข้อตกลงอิเล็กทรอนิกส์ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการ การมีบทบาทของศาลแบบสนับสนุน การกำหนดบทเฉพาะสำหรับข้อพิพาท สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) การศึกษาเปรียบเทียบกับสิงคโปร์จึงถือเป็นแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิรูประบบอนุญาโตตุลาการไทยให้ทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทสากลอย่างแท้จริง

2. สาระสำคัญจากกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ฉบับที่ 7

กฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์หรือที่เรียกโดยย่อว่า กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 (SIAC Rules 7th Edition)¹¹⁶ เป็นหนึ่งในองค์กรชั้นนำด้านอนุญาโตตุลาการระดับนานาชาติที่ได้นำเสนอแนวปฏิบัติสำหรับการอนุญาโตตุลาการในยุคดิจิทัลอย่างเป็นระบบ การทบทวนสาระสำคัญเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับประเทศไทย นำเสนอ 2 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการ แนวคิด และความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และโครงสร้างและสาระสำคัญของกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เช่น การส่งเอกสารผ่านระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) การดำเนินการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การดำเนินคดีแบบเร่งด่วน รวมถึงการจัดการพยานและเอกสารแบบออนไลน์ ทั้งนี้ การศึกษากฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ถือเป็นแนวทางสำคัญในการพิจารณาออกแบบและพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่มีประสิทธิภาพในภาคธุรกิจประกันภัยในอนาคต

¹¹⁶ Singapore International Arbitration Centre, **SIAC Schedule of Fees**, ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://siac.org.sg/siac-schedule-of-fees>.

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์

อนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) เป็นวิวัฒนาการของกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการที่ปรับตัวเข้าสู่บริบทของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่ผู้คนสามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อนุญาโตตุลาการออนไลน์จึงเป็นรูปแบบของกระบวนการพิจารณาข้อพิพาทที่ดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร การส่งเอกสาร การไต่สวน และการชี้ขาดคดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา และลดต้นทุนทางธุรกรรม (transaction cost)

จากมุมมองทางกฎหมาย อนุญาโตตุลาการออนไลน์มิใช่กระบวนการที่แยกขาดจากอนุญาโตตุลาการแบบดั้งเดิม หากแต่เป็นการประยุกต์ใช้กลไกเดิมด้วยวิธีการที่ทันสมัย โดยยังยึดถือหลักการสำคัญของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ได้แก่ ความเป็นกลาง ความรวดเร็ว และความสมัครใจของคู่กรณี (Voluntariness) ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการดังกล่าวต้องสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานด้านกระบวนการพิจารณาที่ยุติธรรม (Due Process) เช่น สิทธิในการได้รับแจ้งอย่างเหมาะสม การมีโอกาสในการเสนอข้อเท็จจริง และการให้คำชี้แจงอย่างเสมอภาค

ในบริบทของกฎอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ พบว่าศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้มีการปรับปรุงกฎอนุญาโตตุลาการให้สอดคล้องกับบริบทของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะใน กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 (มีผลบังคับใช้ 1 มกราคม พ.ศ. 2568) ได้มีการบัญญัติและกำหนดกลไกทางปฏิบัติที่รองรับการดำเนินการออนไลน์อย่างชัดเจน ยกตัวอย่าง อาทิ

(1) การสื่อสารและการส่งเอกสารผ่านระบบดิจิทัล

ศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 กำหนดให้สามารถส่งเอกสารต่าง ๆ ผ่านการส่งเอกสารผ่านระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) และยอมรับวิธีการส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการสื่อสารแบบไม่ต้องพบปะกันโดยตรง¹¹⁷ นอกจากนี้ยังระบุถึงข้อกำหนดในการถือว่าการสื่อสาร "ได้รับ" เมื่อใด แม้ไม่ได้ส่งถึงมือโดยตรง เช่น การส่งไปยังที่อยู่ที่เคยใช้ในการติดต่อก่อนหน้า¹¹⁸

¹¹⁷ ข้อ 4.1-4.3 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹¹⁸ ข้อ 4.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

(2) การจัดประชุมและการพิจารณาแบบออนไลน์

ระบุว่า การจัดประชุมเพื่อบริหารจัดการคดี และการพิจารณาคดี (hearings) สามารถดำเนินการผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบอื่น ๆ ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์อย่างเป็นทางการ¹¹⁹

(3) การจัดส่งคำให้การพยานและรายงานผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

อนุญาตให้คู่กรณีส่งเอกสาร คำให้การ และรายงานผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบลายลักษณ์อักษรผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่จำเป็นต้องพบกันทางกายภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์¹²⁰

(4) การไต่สวนพยานผ่านช่องทางออนไลน์

กำหนดให้พยานสามารถให้ปากคำผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือวิธีการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ โดยศาลอนุญาโตตุลาการมีอำนาจในการพิจารณารับหรือปฏิเสธคำให้การตามความเหมาะสม¹²¹

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า อนุญาโตตุลาการออนไลน์มิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาทดแทนวิธีดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่เป็นการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการใหม่ให้มีความยืดหยุ่น ทันสมัย และสามารถปรับใช้ได้หลากหลายบริบท โดยยังคงรักษาเจตนารมณ์แห่งความเป็นธรรม และความเป็นอิสระของกระบวนการอนุญาโตตุลาการไว้ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจแนวคิดพื้นฐานของอนุญาโตตุลาการออนไลน์และตัวอย่างจากกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งอาจเผชิญกับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัยในหลากหลายมิติที่สามารถใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เข้ามาเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ

¹¹⁹ ข้อ 32.5, 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹²⁰ ข้อ 33, และ ข้อ 40 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹²¹ ข้อ 40.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

2.2 โครงสร้างและสาระสำคัญของกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7

กฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ หรือกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 เป็นกฎที่ออกแบบมาเพื่อใช้กับกระบวนการอนุญาโตตุลาการทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่น ความโปร่งใส และความทันสมัยของกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล กฎฉบับนี้มีการออกแบบเชิงโครงสร้างอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มต้นกระบวนการ การแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ การดำเนินการพิจารณา การจัดการพยาน การชี้ขาด ไปจนถึงการดำเนินการหลังคำชี้ขาด ดังนี้

(1) โครงสร้างหลักของกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7

กฎฉบับนี้ประกอบด้วยบทหลักและภาคผนวก โดยโครงสร้างแบ่งเป็นหมวดหมู่ที่สะท้อนกระบวนการอนุญาโตตุลาการตั้งแต่ต้นจนจบ ได้แก่

บทที่ 1 กฎเบื้องต้น กล่าวถึงขอบเขตการบังคับใช้ คำจำกัดความ การตีความกฎ และวิธีการสื่อสาร เช่น หลักการสำคัญที่ต้องยึดถือ ได้แก่ *ความยุติธรรม ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า* ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินคดีอนุญาโตตุลาการทุกรูปแบบ¹²²

บทที่ 2 การเริ่มต้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ครอบคลุมขั้นตอนการส่ง “คำแจ้งการอนุญาโตตุลาการ (Notice of Arbitration)” โดยผู้เรียกร้อง และ “คำตอบ (Response)” จากฝ่ายผู้ถูกเรียกร้อง ซึ่งต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อพิพาท ข้อกฎหมาย เอกสารประกอบ และข้อมูลผู้แทนกฎหมาย

ตัวอย่าง “ประกาศต้องประกอบด้วยคำชี้แจงเกี่ยวกับลักษณะและสถานการณ์ของข้อพิพาท พร้อมความช่วยเหลือที่ร้องขอ และประมาณการเบื้องต้นของจำนวนเงินเรียกร้อง”¹²³

บทที่ 3 กระบวนการพิเศษและการรวมคดี เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคดีโดยเปิดให้ใช้ขั้นตอนเร่งด่วน (Expedited Procedure) และ อนุญาโตตุลาการฉุกเฉิน (Emergency Arbitration) สำหรับกรณีที่มีลักษณะเร่งด่วน หรือมีมูลค่าคดีต่ำกว่ากำหนด นอกจากนี้ยังมีกลไก “การรวมคดี (Consolidation)” และ “การเชื่อมโยงคดี (Joinder)” ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของคดีที่มีประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวเนื่องกัน

¹²² ข้อ 3.5 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹²³ ข้อ 6.3E แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

บทที่ 4 การแต่งตั้งศาลอนุญาโตตุลาการ กล่าวถึงขั้นตอนและหลักเกณฑ์ การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ (หนึ่งหรือสามคน) รวมถึงความเป็นกลาง อิสระ และการเปิดเผยข้อมูล ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการ เช่น อนุญาโตตุลาการต้องลงนามในคำแถลงการยอมรับ ความเป็นอิสระ ความเป็นกลาง และความพร้อม ให้บริการ¹²⁴

บทที่ 5-6: การดำเนินคดีและกระบวนการตัดสิน

ส่วนนี้ถือเป็นหัวใจของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยมีการบัญญัติ เรื่องการยื่นคำชี้แจง การประชุมเพื่อบริหารจัดการคดี การจัดส่งเอกสาร การพิจารณาพยานและ ผู้เชี่ยวชาญที่เปิดช่องให้ส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ และที่ให้ศาลสามารถกำหนดรูปแบบ การพิจารณาคดีแบบออนไลน์หรือไฮบริดได้¹²⁵

ตัวอย่างเช่น “การพิจารณาคดีอาจดำเนินการแบบพบหน้ากัน ณ สถานที่ที่ศาล เห็นว่าเหมาะสม...หรือผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ อื่น ๆ”¹²⁶ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของกฎในการรองรับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างเป็น รูปธรรม

บทที่ 7 คำชี้ขาดและบทสรุปของกระบวนการ กล่าวถึงกระบวนการออกคำวินิจฉัย สุดท้ายของศาล (Final Award) การตีพิมพ์รางวัล การเก็บรักษาข้อมูล และการคำนวณค่าใช้จ่าย ในการพิจารณา รวมถึงความลับในการดำเนินการ (Confidentiality)

(2) สาระสำคัญของกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7

สาระสำคัญของกฎนี้มีอยู่ในประเด็นสำคัญ 4 ประการที่สะท้อนความทันสมัย และความพร้อมของระบบในการรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ได้แก่

การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหลายข้อได้บัญญัติไว้ชัดเจนว่าคู่กรณี สามารถยื่นเอกสาร ติดต่อกับและดำเนินการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบเชื่อมต่อบริการของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) และอีเมล ซึ่งช่วยลดขั้นตอน แบบเดิมที่ต้องใช้กระดาษและการจัดส่งทางไปรษณีย์

¹²⁴ ข้อ 20.1 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹²⁵ ข้อ 33-41 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹²⁶ ข้อ 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ความยืดหยุ่นในการดำเนินคดี กฎอนุญาตให้ใช้ “วิธีการพิจารณาที่เหมาะสมตามความจำเป็นของแต่ละคดี” เช่น การพิจารณาทางวิดีโอ การยื่นคำให้การทางไกล การกำหนดขั้นตอนเฉพาะกรณี หรือการปรับใช้กระบวนการแบบย่อ (Expedited Procedure)

ความเป็นกลางและความโปร่งใส เน้นให้คู่กรณีได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยมีการเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการจากหลายสัญชาติ และการระบุดคุณสมบัติด้านจริยธรรมและวิชาชีพ

การจัดการกับคดีที่มีหลายฝ่ายหรือหลายสัญญา เช่น การรวมคดี (Consolidation) และการเพิ่มคู่กรณี (Joinder) ทำให้สามารถพิจารณาคดีที่มีความเกี่ยวข้องกันภายใต้กระบวนการเดียวได้ ลดความซ้ำซ้อนและค่าใช้จ่าย

สรุปจากการศึกษากฎหมายของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 จะเห็นได้ว่ากฎนี้ได้รับการออกแบบให้สามารถรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการในบริบทโลกยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและลดข้อจำกัดของระบบแบบเดิม ซึ่งกฎดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นต้นแบบสำคัญในการออกแบบแนวทางการจัดตั้ง “ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์” ของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่มีบทบาทในการส่งเสริมและกำกับการระงับข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยอย่างยั่งยืน

3. การศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่างไทยกับสิงคโปร์

3.1 การเปรียบเทียบลักษณะของข้อตกลง

การเปรียบเทียบลักษณะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศไทย (ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545) กับประเทศสิงคโปร์ (พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์) เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างในเชิงระบบ โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับการรองรับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ แสดงดังนี้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ (ไทย-สิงคโปร์)

ประเด็น เปรียบเทียบ	ประเทศไทย พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545	ประเทศสิงคโปร์ พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) (Singapore, Arbitration Act)
รูปแบบของ ข้อตกลง	ต้องเป็น “หนังสือ” หรือต้องมี เอกสารยืนยันร่วมกัน	ถือว่า “เป็นลายลักษณ์อักษร” หากอยู่ในรูปแบบใด ๆ ที่สามารถ เข้าถึงได้ภายหลัง รวมถึง อิเล็กทรอนิกส์ ¹²⁷
ข้อตกลงที่เกิดจาก การสื่อสารทาง อิเล็กทรอนิกส์	ยังไม่ระบุชัดเจนในบทบัญญัติ	รับรอง “ข้อความข้อมูล” และ “การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์” เป็นลายลักษณ์อักษรโดยสมบูรณ์ ¹²⁸
การยืนยัน โดยพฤตินัย	ไม่กล่าวถึงชัดเจนในกฎหมาย	หากอีกฝ่ายไม่ปฏิเสธการอ้างถึง ข้อตกลง ถือว่ามีผลผูกพันแล้ว ¹²⁹
การอ้างอิง ข้อกำหนดจาก เอกสารภายนอก	ไม่ระบุไว้โดยตรง	ยอมรับการอ้างอิงถึงข้อกำหนด อนุญาโตตุลาการในเอกสารแนบ เช่น ใบตราส่งสินค้า ¹³⁰
ความยืดหยุ่น ตามแนวทาง ดิจิทัล	ยังมีข้อจำกัดในการแปลความหมาย “หนังสือ” ในระบบดิจิทัล	มีความยืดหยุ่นสูงในการรับรอง ทุกวิธีการสื่อสารที่สามารถจัดเก็บ และเข้าถึงได้

¹²⁷ มาตรา 4 วรรค 4-5 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹²⁸ (มาตรา 4 วรรค 9) แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹²⁹ (มาตรา 4 วรรค 6) แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹³⁰ มาตรา 4 วรรค 7-8 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

การเปรียบเทียบลักษณะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศไทย (ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545) กับประเทศสิงคโปร์ (พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์) พบว่า กฎหมายของประเทศไทยแสดงถึงความก้าวหน้าในการประยุกต์ใช้กับโลกยุคดิจิทัล โดยการยอมรับ “ข้อมูลข้อมูล” และ “การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์” เป็นรูปแบบที่ชอบด้วยกฎหมายของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นจุดแข็งที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนา อนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) ได้อย่างแท้จริง ในขณะที่กฎหมายไทยยังคงมีแนวโน้มพึ่งพาเอกสารทางกายภาพเป็นหลัก จึงควรมีการปรับปรุงกฎหมายให้รองรับนิติกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.2 การเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และอำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการ

กระบวนการอนุญาโตตุลาการในบริบทของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์มีลักษณะโดดเด่นในด้านความยืดหยุ่น และ ความเป็นอิสระ ของคณะอนุญาโตตุลาการในการบริหารจัดการกระบวนการพิจารณา ตลอดจนเปิดกว้างให้มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินกระบวนการอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการพัฒนาอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์ (Online Arbitration) ดังนี้

(1) ความยืดหยุ่นในการกำหนดวิธีพิจารณา

คณะอนุญาโตตุลาการอาจดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเอกสาร เว้นแต่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งร้องขอให้มีการไต่สวนโดยวาจา¹³¹ ทั้งนี้ หากไม่มีข้อตกลงเฉพาะระหว่างคู่กรณี คณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจตัดสินใจเลือกวิธีการดำเนินกระบวนการพิจารณาที่เห็นว่าเหมาะสม ภายใต้หลักการว่าคู่กรณีแต่ละฝ่ายต้องได้รับโอกาสอย่างเพียงพอในการเสนอข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน และข้อโต้แย้ง¹³²

ลักษณะเช่นนี้สะท้อนเจตนารมณ์ของกฎหมายในการมอบความคล่องตัวแก่คณะอนุญาโตตุลาการ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดมั่นในหลัก “ความยุติธรรมโดยธรรมชาติ (Natural Justice)” และ “ความเสมอภาคของคู่กรณี” ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานของกระบวนการยุติธรรม

¹³¹ Singapore, Arbitration Act, p.28.

¹³² มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

(2) การใช้เทคโนโลยีและวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

แม้พระราชบัญญัติจะมีได้ระบุคำว่า “ออนไลน์” โดยตรง แต่ข้อบัญญัติในมาตราต่าง ๆ ได้เปิดทางให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ “ข้อความข้อมูล (Data Message)” ซึ่งรวมถึงการส่ง รับ หรือจัดเก็บข้อความผ่านอิเล็กทรอนิกส์ แสง หรือแม่เหล็ก ถือเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานหรือเอกสารทางกฎหมายได้เทียบเท่ากับลายลักษณ์อักษร¹³³

นอกจากนี้ กระบวนการที่อาศัยเอกสารทั้งหมด หรือการสื่อสารระหว่างคู่กรณีและอนุญาโตตุลาการโดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น อีเมล ระบบรับ-ส่งคำร้องออนไลน์ หรือแพลตฟอร์มการพิจารณาผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์) จึงสามารถดำเนินไปโดยชอบด้วยกฎหมายสิงคโปร์

(3) อำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการในการควบคุมกระบวนการ

คณะอนุญาโตตุลาการมีอำนาจในหลายประการ อาทิ การเรียกเอกสาร พยาน และหลักฐาน¹³⁴ การออกคำสั่งชั่วคราว เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น การสั่งระงับการถ่ายโอนทรัพย์สิน¹³⁵ การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอิสระ เพื่อวินิจฉัยข้อเท็จจริงทางเทคนิค¹³⁶ เช่น ในกรณีพิพาทเกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือระบบประกันภัยออนไลน์ การพิจารณาโดยไม่ต้องปรากฏตัวหากคู่กรณีละเลยหรือไม่เข้าร่วมโดยไม่มีเหตุอันสมควร¹³⁷

ตัวอย่างเชิงระบบ เช่น หากเกิดข้อพิพาททางธุรกิจเกี่ยวกับระบบประกันภัยออนไลน์ และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ยอมส่งมอบหลักฐานการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คณะอนุญาโตตุลาการสามารถสั่งให้เปิดเผยเอกสาร และถ้าอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตาม อาจวินิจฉัยข้อพิพาทโดยพิจารณาจากหลักฐานที่มีอยู่ฝ่ายเดียวได้¹³⁸

¹³³ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹³⁴ มาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹³⁵ มาตรา 28(2) แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹³⁶ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹³⁷ มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹³⁸ มาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

(4) ความยืดหยุ่นในการใช้วิธีการนอกเหนือจากการพิจารณาแบบดั้งเดิม

โดยหลักทั่วไปแล้ว กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ไม่มีข้อจำกัดเฉพาะต่อรูปแบบการพิจารณา ไม่จำเป็นต้องเป็นการนั่งพิจารณาในสถานที่จริง หากคณะอนุญาโตตุลาการและคู่กรณีเห็นพ้องต้องกัน สามารถใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น ชูม (Zoom) และ ไมโครซอฟท์ทีมส์ (Microsoft Teams) หรือระบบพิเศษของสถาบันอนุญาโตตุลาการในการไต่สวนพยานหรือสืบพยานหลักฐานทางวิดีโอ

การเปรียบเทียบกับประเทศไทย พบว่า ในกฎหมายไทยพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ยังคงเน้นกระบวนการพิจารณาแบบดั้งเดิม และยังไม่มียกเว้นที่ชัดเจนเกี่ยวกับ “การพิจารณาออนไลน์” หรือ “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” ในการดำเนินกระบวนการ ยกเว้นในทางปฏิบัติที่องค์กรกลางบางแห่งพยายามปรับใช้เทคโนโลยีบ้างแล้ว แต่ยังขาดฐานกฎหมายรองรับโดยตรง ในส่วนการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ มีเพียงแนวปฏิบัติยังไม่มี การตราระเบียบไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติ การเปรียบเทียบจึงยังคงยึดกฎหมายไทยพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับกฎหมายเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์

ดังนั้น บทบัญญัติต่าง ๆ ในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์สามารถนำมาเป็นต้นแบบเพื่อเสนอแนะให้ประเทศไทยปรับปรุงกฎหมายให้สามารถรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติของเทคโนโลยี การจัดการพยานหลักฐาน อิเล็กทรอนิกส์ และการควบคุมกระบวนการโดยคณะอนุญาโตตุลาการอย่างมีประสิทธิภาพ เปรียบเทียบ “กระบวนการอนุญาโตตุลาการ และอำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการ” ระหว่างประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ โดยอ้างอิงจากพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ของไทย และพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ พร้อมวิเคราะห์ความแตกต่างในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ “อนุญาโตตุลาการออนไลน์ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และอำนาจของ
คณะอนุญาโตตุลาการ (ไทย-สิงคโปร์)

ประเด็นเปรียบเทียบ	ประเทศไทย พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545	ประเทศสิงคโปร์ พ.ร.บ. กอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) (Singapore, Arbitration Act)
อำนาจกำหนดวิธีพิจารณา	ไม่ได้ระบุโดยชัดเจนในเรื่องการใช้วิธีพิจารณาออนไลน์แต่อนุญาโตตุลาการสามารถกำหนดขึ้นตนเองได้ หากไม่มีข้อตกลงจากคู่กรณี ¹³⁹	อนุญาตให้อนุญาโตตุลาการกำหนดวิธีดำเนินการตามที่เห็นสมควร รวมถึงใช้เอกสารหรือเทคโนโลยีได้ ¹⁴⁰
พิจารณาโดยเอกสาร แทนวาจาได้หรือไม่	ไม่ระบุชัดเจนในการใช้เฉพาะเอกสารเพียงอย่างเดียวขึ้นอยู่กับข้อตกลงของคู่กรณีและข้อปฏิบัติของสถาบันอนุญาโตตุลาการ	ระบุชัดว่าอนุญาโตตุลาการสามารถพิจารณาโดยเอกสาร หากคู่กรณีไม่ได้ร้องขอให้มีการไต่สวนโดยวาจา ¹⁴¹
การใช้พยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์	ไม่มีบทบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์แต่สามารถตีความกว้างในทางปฏิบัติได้บางส่วน	รองรับข้อความข้อมูลและการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน ¹⁴²
การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเฉพาะ	มีการบัญญัติให้อำนาจแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญแต่ไม่ได้ระบุชัดเจนถึงบทบาทในกระบวนการที่ซับซ้อนทางเทคนิค ¹⁴³	อนุญาโตตุลาการมีอำนาจเต็มในการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ และสามารถอ้างความเห็นผู้เชี่ยวชาญได้ในการตัดสินคดี ¹⁴⁴

¹³⁹ มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁴⁰ มาตรา 22 และมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁴¹ มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁴² มาตรา 4 วรรค 9 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁴³ มาตรา 25 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁴⁴ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเด็นเปรียบเทียบ	ประเทศไทย พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545	ประเทศสิงคโปร์ พ.ร.บ. กอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) (Singapore, Arbitration Act)
การควบคุมคู่กรณี ที่ละเลยหรือไม่ ปฏิบัติตามขั้นตอน	มีหลักเกณฑ์การดำเนินคดีฝ่ายเดียว หากอีกฝ่ายไม่ปรากฏตัว แต่ยังไม่ ครอบคลุมถึงการใช้มาตรการ ทางออนไลน์ ¹⁴⁵	มีมาตราที่อนุญาตให้ดำเนินคดีฝ่ายเดียว และสามารถใช้คำสั่งชั่วคราวหรือบังคับ ให้ปฏิบัติตามได้ ¹⁴⁶
การใช้แพลตฟอร์ม ดิจิทัลในกระบวนการ	ยังไม่มีกรอบในกฎหมาย แต่มีการใช้ ในบางสถาบันโดยปฏิบัติเป็นกรณีไป	เปิดช่องให้ใช้เครื่องมือดิจิทัลโดยไม่มี ข้อจำกัดทางกฎหมาย เช่น การพิจารณา ทางวิดีโอ การส่งเอกสารผ่านอีเมล ฯลฯ

จากตารางสรุปเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และอำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการ (ไทย-สิงคโปร์) พบว่า กฎหมายของประเทศสิงคโปร์แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการรองรับ “กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์” ได้อย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้คณะอนุญาโตตุลาการใช้อำนาจเต็มในการบริหารจัดการกระบวนการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพิจารณา และมีบทบัญญัติรองรับอย่างชัดเจน ในขณะที่ประเทศไทยยังขาดกลไกทางกฎหมายที่รองรับการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการอนุญาโตตุลาการอย่างชัดเจน แม้จะมีความยืดหยุ่นบางประการในทางปฏิบัติ

3.3 การเปรียบเทียบการบังคับใช้คำชี้ขาดและอำนาจของศาล

แม้ว่าการอนุญาโตตุลาการจะเป็นกลไกระงับข้อพิพาทที่มุ่งเน้นความเป็นอิสระจากอำนาจของรัฐและศาลยุติธรรม แต่ในทางปฏิบัติ กระบวนการอนุญาโตตุลาการไม่อาจดำรงอยู่อย่างสมบูรณ์ได้ หากปราศจากการสนับสนุนของศาลในบางกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้คำชี้ขาด หรือเมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินกระบวนการ

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ ได้กำหนดขอบเขตอำนาจของศาลไว้ในหลากหลายมิติ ทั้งในเชิงการอำนวยความสะดวก

¹⁴⁵ มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁴⁶ มาตรา 26 และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ความสะดวกให้แก่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ และการบังคับใช้คำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ เสมือนเป็นคำพิพากษาของศาลเอง ดังนี้

(1) การมีส่วนร่วมของศาลในการสนับสนุนกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

ศาลสูงแห่งสิงคโปร์มีอำนาจในการออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองสิทธิของคู่กรณีหรือสนับสนุนการดำเนินกระบวนการ เช่น คำสั่งให้รักษาหลักฐาน คำสั่งห้ามไม่ให้คู่กรณีถ่ายโอนทรัพย์สิน (interim injunction) คำสั่งให้ส่งมอบเอกสาร และคำสั่งให้บุคคลใดเข้าร่วมเป็นพยาน แสดงให้เห็นว่าคำสั่งต่าง ๆ นี้ สามารถกระทำได้ทั้งก่อนเริ่มต้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และระหว่างดำเนินกระบวนการ โดยมุ่งหมายให้การพิจารณาเป็นไปอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่หนึ่งในฝ่ายพยายามซ่อนทรัพย์สิน ศาลอาจสั่งให้ “ແ່ແຂ່ງ” บัญชีธนาคารหรือทรัพย์สินชั่วคราวเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดแก่ฝ่ายที่ฟ้องอนุญาโตตุลาการ¹⁴⁷

(2) การขอให้ศาลออกคำสั่งบังคับคำชี้ขาด

คำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการมีสถานะเสมือนเป็นคำพิพากษาของศาล และสามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อให้มีคำสั่งรับรอง (Enforcement) ได้โดยไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงซ้ำ หรือดำเนินกระบวนการพิจารณาใหม่ อันเป็นหลักการที่สอดคล้องกับอนุสัญญานิวยอร์ก ค.ศ. 1958 ซึ่งสิงคโปร์เป็นภาคี ดังนั้น การบังคับใช้คำชี้ขาดจึงสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว¹⁴⁸

ในขณะเดียวกัน คู่กรณีสามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อ “ตั้งคำถามทางกฎหมาย” ที่เกี่ยวข้องกับคำชี้ขาด เพื่อให้ศาลพิจารณาในประเด็นข้อกฎหมาย เช่น การตีความ หรือความชอบด้วยกฎหมายของคำชี้ขาด ทั้งนี้ การใช้กลไกดังกล่าวอยู่ภายใต้ข้อจำกัดที่เข้มงวด เพื่อป้องกันมิให้เกิดการแทรกแซงโดยไม่จำเป็น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอิสระของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ¹⁴⁹

(3) ข้อจำกัดในการแทรกแซงของศาล

แม้ศาลจะมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการอนุญาโตตุลาการ แต่ “ศาลจะไม่แทรกแซงกระบวนการอนุญาโตตุลาการ เว้นแต่เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เท่านั้น” หลักการนี้เป็นหัวใจสำคัญในการธำรงไว้ซึ่งความเป็นอิสระของอนุญาโตตุลาการ และยืนยันถึงจุดยืนของระบบ

¹⁴⁷ มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁴⁸ มาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁴⁹ มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

กฎหมายสิงคโปร์ที่มุ่งส่งเสริมกระบวนการยุติข้อพิพาททางเลือกให้ดำเนินไปโดยปราศจากการควบคุมหรือครอบงำจากฝ่ายตุลาการ¹⁵⁰

เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทย พบว่า พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มีบทบัญญัติที่สะท้อนบทบาทของศาลในลักษณะใกล้เคียงกัน ตัวอย่างเช่น การให้อำนาจศาลในการออกคำสั่งชั่วคราวก่อนหรือระหว่างกระบวนการอนุญาโตตุลาการ¹⁵¹ การอนุญาตให้ใช้คำชี้ขาดเป็นฐานในการยื่นขอบังคับคดีต่อศาลได้¹⁵² ตลอดจนการให้อำนาจศาลเพิกถอนคำชี้ขาดได้ภายใต้เงื่อนไขบางประการ อย่างไรก็ตาม กฎหมายไทยยังมิได้บัญญัติกลไกที่ชัดเจนเกี่ยวกับการยื่นขอความเห็นทางกฎหมายจากศาลต่อคำชี้ขาด หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการตีความขอบเขตอำนาจของศาลในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์¹⁵³

ในทางกลับกัน พระราชบัญญัติของสิงคโปร์ได้กำหนดแนวทางที่ชัดเจนในหลัก “ศาลไม่แทรกแซงเว้นแต่จำเป็น” และออกแบบกลไกการมีส่วนร่วมของศาลในลักษณะที่เป็น การสนับสนุนมากกว่าการควบคุม ส่งผลให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้คำชี้ขาด หรือการคุ้มครองสิทธิของคู่กรณีผ่านคำสั่งชั่วคราวต่าง ๆ ทั้งนี้ โดยไม่กระทบต่อหลักความเป็นอิสระของคณะอนุญาโตตุลาการ

จากข้อวิเคราะห์ข้างต้น อาจกล่าวได้ว่ากฎหมายของสิงคโปร์มีลักษณะเชิงรุกในการออกแบบบทบาทของศาลให้เป็น “กลไกเสริมกำลัง” แก่อนุญาโตตุลาการ ขณะที่ระบบกฎหมายของไทยแม้จะมีโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องกัน แต่ยังคงกลไกสนับสนุนในบริบทของระบบดิจิทัล เช่น การยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการไต่สวนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการพัฒนากระบวนการอนุญาโตตุลาการให้เท่าทันมาตรฐานสากล และควรได้รับการพิจารณาในเชิงนโยบายต่อไป

การเปรียบเทียบ “การบังคับใช้คำชี้ขาดและอำนาจของศาล” ระหว่างประเทศไทย และประเทศสิงคโปร์ โดยเปรียบเทียบตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 (ไทย) และพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์แสดงดังนี้

¹⁵⁰ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁵¹ มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁵² มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁵³ มาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบการบังคับใช้คำชี้ขาดและอำนาจของศาล (ไทย-สิงคโปร์)

ประเด็น เปรียบเทียบ	ประเทศไทย พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545	ประเทศสิงคโปร์ พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) (Singapore, Arbitration Act)
การบังคับใช้ คำชี้ขาด	คำชี้ขาดมีผลบังคับได้เท่ากับคำพิพากษาศาล หากยื่นคำร้องต่อศาล ¹⁵⁴	คำชี้ขาดมีผลบังคับเสมือนคำพิพากษาศาล หากยื่นขอรับรองต่อศาลสูง ¹⁵⁵
การเพิกถอน คำชี้ขาด	สามารถขอเพิกถอนได้ตามเหตุในมาตรา 43 ภายใน 90 วัน	สามารถยื่นขอให้ศาลพิจารณาคำถามทางกฎหมายหรือเพิกถอนได้ตามกรอบจำกัด ¹⁵⁶
อำนาจศาลใน การออกคำสั่ง ชั่วคราว	มีอำนาจออกคำสั่งชั่วคราวก่อนหรือระหว่างกระบวนการ ¹⁵⁷	ศาลสามารถออกคำสั่งสนับสนุนเช่น คำสั่งคุ้มครอง ทรัพย์สินหรือพยานหลักฐาน ¹⁵⁸
การมีส่วนร่วม ของศาล ในระหว่าง กระบวนการ อนุญาโตตุลาการ	ศาลมีอำนาจเฉพาะกรณี เช่น แต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ แปลความคำชี้ขาด ¹⁵⁹	ศาลมีบทบาทช่วยเหลือเต็มที่ แต่ต้องไม่แทรกแซงเว้นแต่ตามกฎหมายกำหนด ¹⁶⁰

¹⁵⁴ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545¹⁵⁵ มาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์¹⁵⁶ มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์¹⁵⁷ มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545¹⁵⁸ มาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์¹⁵⁹ มาตรา 20 และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545¹⁶⁰ มาตรา 3 และมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ตาราง 3 (ต่อ)

ประเด็น	ประเทศไทย	ประเทศสิงคโปร์
เปรียบเทียบ	พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545	พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) (Singapore, Arbitration Act)
บทบัญญัติเกี่ยวกับ “การไม่แทรกแซงของศาล”	ไม่มีบทบัญญัติที่ระบุหลักการนี้ไว้ อย่างชัดเจน	ระบุหลักการชัดเจนว่า “ศาลต้องไม่แทรกแซง เว้นแต่ที่กฎหมายอนุญาต” ¹⁶¹
การยื่นคำร้องต่อศาลในรูปแบบออนไลน์	ยังไม่มีรองรับในระดับพระราชบัญญัติ	สามารถดำเนินกระบวนการทางศาลด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ตามนโยบาย e-litigation ได้อย่างสมบูรณ์

การเปรียบเทียบ “การบังคับใช้คำชี้ขาดและอำนาจของศาล” ระหว่างประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ โดยเปรียบเทียบตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 (ไทย) และพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ สรุปได้ว่ากฎหมายของประเทศสิงคโปร์ได้วางแนวทางการมีส่วนร่วมของศาลในระบบอนุญาโตตุลาการอย่างสมดุล โดยให้ศาลมีอำนาจช่วยเหลือกรณีจำเป็น เช่น การบังคับใช้คำชี้ขาดหรือการคุ้มครองชั่วคราว แต่ก็วางหลักว่า “ศาลต้องไม่แทรกแซงกระบวนการอนุญาโตตุลาการ” ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยรักษาความเป็นอิสระของระบบนี้ ในขณะที่กฎหมายไทยแม้มีบทบัญญัติที่ใกล้เคียงกันในบางด้าน แต่ยังขาดหลักการเชิงระบบเรื่องการ “ไม่แทรกแซง” และยังไม่มีแนวทางรองรับการดำเนินการในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นคำร้องหรือรับคำสั่งศาลผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในยุคปัจจุบัน

3.4 การอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR)

การระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Rights; IPR) เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากขึ้นในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อพิพาทเชิงเทคโนโลยี เช่น สิทธิบัตรซอฟต์แวร์ การละเมิดลิขสิทธิ์บนแพลตฟอร์มออนไลน์ หรือข้อขัดแย้งด้านเครื่องหมายการค้าในระบบอีคอมเมิร์ซ กระบวนการอนุญาโตตุลาการจึงถูกพิจารณาว่าเป็น

¹⁶¹ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

เครื่องมือทางกฎหมายที่เหมาะสมสำหรับข้อพิพาทลักษณะนี้ เนื่องจากสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และรักษาความลับของคู่กรณีได้ดี

ในบริบทของประเทศสิงคโปร์ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของอนุญาโตตุลาการในการรองรับข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา IPR อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ ในภาค 9ก (Part 9A) ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565 เพื่อรองรับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญาโดยเฉพาะ ดังนี้

(1) การยอมรับให้นำข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) เข้าสู่อนุญาโตตุลาการได้

มาตรา 52จ (Section 52C) ระบุว่า ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาสามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการได้ ตราบใดที่เป็นข้อพิพาทที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของสิทธิ ข้อพิพาทเกี่ยวกับการใช้สิทธิ การละเมิด หรือการโอนสิทธิ และข้อพิพาทเกี่ยวกับการตีความขอบเขตของสิทธิ เช่น สิทธิบัตรหรือเครื่องหมายการค้า หลักการการยอมรับให้นำข้อพิพาทเกี่ยวกับ ทรัพย์สินทางปัญญา IPR เข้าสู่อนุญาโตตุลาการได้นี้ สะท้อนเจตนารมณ์ของกฎหมายในการสนับสนุนให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการสามารถรับมือกับข้อพิพาทสมัยใหม่ที่ซับซ้อนได้¹⁶²

(2) คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในคดีสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) มีผลบังคับได้

คำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) จะมีผลผูกพันคู่กรณี เช่นเดียวกับคำชี้ขาดทั่วไป และสามารถยื่นต่อศาลเพื่อบังคับใช้ได้ตามขั้นตอนปกติ โดยไม่กระทบต่อความถูกต้องหรือสถานะของสิทธินั้นตามกฎหมาย เช่น คำชี้ขาดไม่อาจเพิกถอนสิทธิบัตรที่จดทะเบียนแล้วโดยอัตโนมัติ¹⁶³

นอกจากนี้ยังระบุว่าคำชี้ขาดจะไม่กระทบสิทธิของบุคคลภายนอก (Third Parties) ซึ่งไม่ได้เป็นคู่กรณีในอนุญาโตตุลาการ นับว่าเป็นการรักษาสมดุลระหว่าง “ข้อพิพาทส่วนบุคคล” กับ “ผลของสิทธิในทางมหาชน”

¹⁶² มาตรา 52จ (Section 52C) แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁶³ มาตรา 52ฉ (Section 52F) แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

(3) ความคุ้มครองของระบบอนุญาโตตุลาการต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR)

การเปิดโอกาสให้นำข้อพิพาทด้านสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) เข้าสู่อนุญาโตตุลาการ นอกจากจะช่วยลดภาระของศาลแล้ว ยังมีข้อดีสำคัญดังนี้

(3.1) ความเชี่ยวชาญของอนุญาโตตุลาการ: สามารถเลือกผู้ตัดสินที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น กฎหมายสิทธิบัตร เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ หรือกฎหมายสื่อดิจิทัล

(3.2) การรักษาความลับทางธุรกิจ: การอนุญาโตตุลาการไม่มีการเปิดเผยต่อสาธารณะเหมือนคดีในศาล

(3.3) ความยืดหยุ่นของกระบวนการ: สามารถกำหนดขั้นตอนให้สอดคล้องกับลักษณะของเทคโนโลยี หรือข้อมูลลับทางการค้า

การเปรียบเทียบกับประเทศไทย จากพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 พบว่า ยังไม่มีบทบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาททรัพย์สินทางปัญญาโดยตรง แม้ว่าในทางหลักการ ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสิทธิซึ่งคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ (เรื่องแพ่งและพาณิชย์) จะสามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการได้¹⁶⁴ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในแง่ของ “สถานะสิทธิเชิงสาธารณะ” เช่น ความชอบด้วยกฎหมายของสิทธิบัตร หรือการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ซึ่งยังต้องอาศัยกระบวนการศาลในการพิจารณา ดังนั้น การเพิ่มเติม ภาค 9ก ในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ ถือเป็นพัฒนาการสำคัญที่ตอบโจทย์ยุคเศรษฐกิจฐานนวัตกรรมและดิจิทัล โดยการยอมรับให้ข้อพิพาทด้าน สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) สามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งไม่เพียงช่วยลดภาระศาล แต่ยังตอบสนองความต้องการของธุรกิจเทคโนโลยีที่ต้องการความรวดเร็ว ความลับ และความยืดหยุ่น สำหรับประเทศไทย แนวทางการจัดทำบทบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา ในอนุญาโตตุลาการ อาจเป็นแนวทางหนึ่งที่น่ามาพิจารณา โดยเฉพาะในบริบทของข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยดิจิทัล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ซึ่งเกี่ยวข้องกัสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) โดยตรง

การเปรียบเทียบการอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) ระหว่างประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ โดยอ้างอิงจากพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 (ไทย) และพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap.

¹⁶⁴ มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยเพิ่มภาค 9ก เมื่อปี 2565)¹⁶⁵ แสดงดังนี้

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบการอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา (IPR)

ประเด็นเปรียบเทียบ	ประเทศไทย พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545	ประเทศสิงคโปร์ พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) (Singapore, Arbitration Act + Part 9A)
การยอมรับให้ข้อพิพาท IPR เข้าสู่อนุญาโตตุลาการ	ไม่ได้ระบุไว้โดยเฉพาะ แต่สามารถอนุมานได้ว่า ข้อพิพาทเชิงสัญญาเกี่ยวกับ IPR เข้าสู่อนุญาโตตุลาการได้ ¹⁶⁶)	ยอมรับอย่างชัดเจนว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาสามารถเข้าสู่อนุญาโตตุลาการได้ ¹⁶⁷
ขอบเขตของข้อพิพาทที่อนุญาโตตุลาการได้	ไม่ได้กำหนดไว้โดยตรง อาจมีข้อจำกัดหากเกี่ยวข้องกับสิทธิสาธารณะ เช่น การเพิกถอนสิทธิบัตร	รวมถึงการโอน การใช้ การตีความ และการละเมิดสิทธิ IPR ทั้งหมด ยกเว้นเพียงผลกระทบต่อ third party (มาตรา 52จ)
สถานะของคำชี้ขาด	คำชี้ขาดมีผลบังคับคู่กรณี แต่ไม่มีบทบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับ IPR ¹⁶⁸	คำชี้ขาดมีผลผูกพันคู่กรณี และสามารถบังคับได้ตามกฎหมาย (มาตรา 52ฉ) แต่ไม่เปลี่ยนสถานะสิทธิต่อบุคคลภายนอก
การคุ้มครองสิทธิบุคคลภายนอก	ไม่ได้กล่าวถึงโดยเฉพาะ	ระบุชัดเจนว่า คำชี้ขาดไม่กระทบสิทธิของบุคคลภายนอก (มาตรา 52ฉวรรคท้าย)
ความเชี่ยวชาญของคณะอนุญาโตตุลาการในคดี IPR	ไม่ได้บัญญัติไว้โดยตรง ขึ้นอยู่กับการคัดเลือกผู้ชี้ขาดเป็นกรณี	อนุญาตให้คู่กรณีแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการที่มีความรู้เฉพาะทางด้าน IPR โดยไม่มีข้อจำกัด
สถานะของบทบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับ IPR	ยังไม่มีบทบัญญัติเฉพาะเรื่อง IPR ในระดับพระราชบัญญัติ	มีบทบัญญัติเฉพาะใน ภาค 9ก ครอบคลุมเนื้อหา IPR โดยตรง (มีผลใช้บังคับตั้งแต่ 1 เม.ย. 2565)

¹⁶⁵ Singapore, *Arbitration Act*, p.114

¹⁶⁶ มาตรา 52จ แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁶⁷ มาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002)

ของประเทศสิงคโปร์

¹⁶⁸ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

การเปรียบเทียบการอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) พบว่า ประเทศสิงคโปร์ได้กำหนดกรอบกฎหมายไว้อย่างชัดเจนสำหรับการอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา โดยเฉพาะผ่านการบัญญัติ “ภาค 9ก” ซึ่งถือเป็นความก้าวหน้าทางนโยบายและกฎหมายในการรองรับข้อพิพาทยุคดิจิทัล ที่มักเกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) โดยตรง ในทางกลับกัน ประเทศไทยแม้เปิดโอกาสให้ข้อพิพาทแพ่งหรือพาณิชย์เข้าสู่อนุญาโตตุลาการได้¹⁶⁹ แต่ยังไม่มีการบัญญัติเฉพาะสำหรับข้อพิพาทด้านสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (IPR) จึงอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยหรือข้อจำกัดในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสถานะสิทธิหรือการจดทะเบียนสิทธิต่อรัฐ

สรุปการศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ระหว่างไทยกับสิงคโปร์

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) เป็นหนึ่งในสถาบันอนุญาโตตุลาการชั้นนำของโลกที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2534 (ค.ศ. 1991) และได้มีการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศมีการกำหนดกฎเกณฑ์และวิธีการดำเนินการอนุญาโตตุลาการที่ชัดเจนและเป็นระบบ โดยมีการปรับปรุงกฎเกณฑ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยี ในปี พ.ศ. 2559 (ค.ศ. 2016)¹⁷⁰

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ได้ออกกฎเกณฑ์อนุญาโตตุลาการฉบับใหม่ที่มีการรองรับการดำเนินการกระบวนการในรูปแบบออนไลน์อย่างชัดเจน เช่น การยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การสืบพยานผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการประชุมทางไกล นอกจากนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ยังมีระบบการคัดเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใสและมีมาตรฐานสูง โดยมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและประสบการณ์ของอนุญาโตตุลาการอย่างครบถ้วน ทำให้คู่กรณีมีความมั่นใจในความเป็นกลางและความเชี่ยวชาญของอนุญาโตตุลาการ หนึ่งในจุดเด่นของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ คือการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนและรวดเร็ว โดยเฉลี่ยแล้ว กระบวนการอนุญาโตตุลาการ

¹⁶⁹ มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

¹⁷⁰ Singapore International Arbitration Centre (SIAC). SIAC Rules 2016. Accessed June 15, 2025. <https://siac.org.sg/our-rules>

ภายใต้ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ จะใช้เวลาประมาณ 6-9 เดือนเท่านั้น ทำให้คู่กรณีสามารถคาดการณ์ระยะเวลาและวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีอย่างเต็มรูปแบบ เช่น การใช้ระบบการจัดการรายกรณี (Case Management System) ที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีได้ตลอดเวลา การใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยลดการใช้กระดาษและเพิ่มความสะดวกในการค้นหาและอ้างอิงเอกสาร และการใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลที่ช่วยให้อนุญาโตตุลาการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและพยานหลักฐานจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹⁷¹

1. กฎระเบียบภายใต้ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) ได้พัฒนากฎระเบียบที่มีความทันสมัยและสอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ โดยมีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจหลายประการ

ในด้านการดำเนินกระบวนการพิจารณา ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้เปิดโอกาสให้คณะอนุญาโตตุลาการสามารถดำเนินการไต่สวนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การประชุมทางวิดีโอคอนเฟอเรนซ์และโทรคอนเฟอเรนซ์ ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดด้านระยะทางและอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาท อนุญาตให้คณะอนุญาโตตุลาการจัดการไต่สวนผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงสถานที่และความเหมาะสม¹⁷²

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดแนวทางการสื่อสารและการส่งเอกสารทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดให้คู่กรณีส่งเอกสารผ่านช่องทางที่สามารถบันทึกหลักฐานการติดต่อได้ เช่น อีเมลหรือระบบ ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) และศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) อาจสั่งให้อัปโหลดเอกสารทั้งหมดผ่านระบบดังกล่าวเพื่อความสะดวกและโปร่งใส¹⁷³

¹⁷¹ Ibid, p 107.

¹⁷² ข้อ 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016).

¹⁷³ ข้อ 4.1-4.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016).

ความโดดเด่นอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรักษาความลับของข้อมูล โดยกำหนดให้คู่กรณีและคณะอนุญาโตตุลาการ ต้องหาหรือถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างรอบคอบ พร้อมทั้งมีบทลงโทษทางกฎหมายหากมีการละเมิดข้อมูล¹⁷⁴

กระบวนการเร่งด่วนและลดขั้นตอนเป็นอีกนวัตกรรมที่น่าสนใจ โดยเฉพาะตาราง 3 ที่กำหนดระยะเวลาการตัดสินภายใน 6 เดือน และเน้นการใช้เอกสารดิจิทัล ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการระงับข้อพิพาท¹⁷⁵

2. พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับนานาชาติว่าเป็นหนึ่งในเขตอำนาจศาลที่มีระบบอนุญาโตตุลาการทันสมัยและเป็นมิตรต่อการระงับข้อพิพาทมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก อันเป็นผลจากนโยบายภาครัฐที่มุ่งพัฒนากฎทางกฎหมายให้มีความโปร่งใส ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัล

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์¹⁷⁶ เป็นกฎหมายหลักที่ใช้กับกรณีอนุญาโตตุลาการภายในประเทศ โดยมีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 10 ภาค และบทเพิ่มเติม เช่น ภาค 9ก ซึ่งว่าด้วยอนุญาโตตุลาการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Rights: IPR) โดยมุ่งส่งเสริมให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการสามารถปรับใช้กับบริบทของความขัดแย้งทางเทคโนโลยี และการดำเนินการโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มรูปแบบ สาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ สามารถแบ่งได้เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ลักษณะและสถานะของข้อตกลงอนุญาโตตุลาการ

กฎหมายอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์มีความโดดเด่นในเรื่องการยอมรับข้อตกลงอนุญาโตตุลาการในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะการรองรับข้อตกลงที่เกิดขึ้นในลักษณะดิจิทัล และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสะท้อนความยืดหยุ่นของกฎหมายในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ข้อตกลงอนุญาโตตุลาการจึงสามารถอยู่ใน “รูปแบบลายลักษณ์อักษร” ซึ่งครอบคลุมถึงเอกสาร

¹⁷⁴ ข้อ 61 แห่งกฎหมายอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016).

¹⁷⁵ Ibid, Schedule 3.

¹⁷⁶ Singapore, Arbitration Act. P.2

อิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล ข้อความข้อมูล และการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่สามารถจัดเก็บและเข้าถึงได้ในภายหลัง¹⁷⁷

นอกจากนี้ ยังมีบทบัญญัติที่อนุญาตให้การยืนยันข้อตกลงอนุญาโตตุลาการสามารถเกิดขึ้นโดยพฤตินัย และสามารถอ้างอิงข้อกำหนดจากเอกสารแนบภายนอก เช่น สัญญาขนส่ง หรือใบตราส่งสินค้า ตราบเท่าที่ปรากฏเจตนาให้ข้อกำหนดนั้นมีผลใช้บังคับร่วมด้วยความยืดหยุ่นและการเปิดรับเทคโนโลยีดังกล่าว ทำให้สิงคโปร์สามารถรองรับการทำธุรกรรมและข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งยังคงเป็นข้อจำกัดของกฎหมายไทยที่ยังอิงอยู่กับเอกสารรูปธรรมและลายเซ็นในรูปแบบดั้งเดิม

2.2 โครงสร้างและกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

โครงสร้างของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วยบทบัญญัติที่ครอบคลุมทั้งการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ (ภาค 5), กระบวนการพิจารณา (ภาค 7), การบังคับใช้คำชี้ขาด (ภาค 9), และบทบัญญัติพิเศษเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา (ภาค 9ก)

จุดแข็งของกระบวนการที่บัญญัติไว้ คือ การมอบอำนาจให้คณะอนุญาโตตุลาการสามารถดำเนินกระบวนการได้อย่างยืดหยุ่น ทั้งการใช้เอกสาร การตัดสินใจโดยไม่มีการไต่สวน หากคู่กรณีไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาโดยวาจา¹⁷⁸ รวมถึงการให้โอกาสแต่ละฝ่ายเสนอพยานหลักฐานโดยไม่ถูกจำกัดวิธีการ¹⁷⁹ โดยเฉพาะในบริบทของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ กฎหมายดังกล่าวเปิดช่องให้มีการใช้วิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ตลอดกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการส่งคำร้อง เอกสาร การพิจารณาผ่านระบบวิดีโอ หรือแม้แต่การใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่แต่งตั้งโดยคณะอนุญาโตตุลาการ¹⁸⁰ ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งในข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผลิตภัณฑ์ประกันภัยออนไลน์

¹⁷⁷ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁷⁸ มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁷⁹ มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁸⁰ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

2.3 อำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการและศาล

พระราชบัญญัติฯ ให้อำนาจคณะอนุญาโตตุลาการในการดำเนินกระบวนการด้วยความเป็นอิสระ โดยสามารถออกคำสั่งเรียกเอกสาร พยาน หรือหลักฐาน รวมถึงออกคำสั่งชั่วคราวเพื่อปกป้องสิทธิของคู่กรณี¹⁸¹ ทั้งยังสามารถพิจารณาคดีต่อไปได้ แม้ฝ่ายหนึ่งจะไม่ปรากฏตัวหรือไม่ร่วมมือโดยไม่มีเหตุสมควร¹⁸² ขณะเดียวกัน ศาลยังคงมีบทบาทสนับสนุนในกรณีที่จำเป็น เช่น การบังคับใช้คำชี้ขาด หรือการให้ความช่วยเหลือในคำสั่งชั่วคราว¹⁸³ ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างระบบตุลาการและระบบอนุญาโตตุลาการเพื่อความยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ

3. กฎระเบียบภายใต้ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ที่สนับสนุนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) ได้มีการปรับปรุง “กฎอนุญาโตตุลาการ” ฉบับใหม่ (ฉบับที่ 7) ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2568) โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการอนุญาโตตุลาการอย่างเป็นระบบ ซึ่งสะท้อนถึงแนวทางการสนับสนุน “การอนุญาโตตุลาการออนไลน์” (Online Arbitration) อย่างชัดเจน เพื่อให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการมีความยืดหยุ่น สะดวก ประหยัด และสามารถเข้าถึงได้ในระดับสากล โดยมีบทบัญญัติที่สำคัญ ดังนี้

3.1 การยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และ ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway)

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้จัดให้มีช่องทางการส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางที่ออกแบบมาเพื่อการบริหารจัดการคดีในรูปแบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการสื่อสารที่ได้รับการยอมรับ กล่าวคือ “เจ้าหน้าที่ทะเบียนอาจสั่งให้คู่กรณีอัปโหลดเอกสารการสื่อสารทั้งหมดเป็น

¹⁸¹ มาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁸² มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁸³ มาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ลายลักษณ์อักษรผ่าน ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) หลังจากพิจารณามุมมองของคู่กรณีและศาลแล้ว”¹⁸⁴

นอกจากนี้ ยังมีการรับรองการส่งเอกสารผ่านอีเมลและวิธีอื่นที่สามารถบันทึกการส่งได้อย่างปลอดภัย ซึ่งเหมาะสมกับการดำเนินกระบวนการในยุคดิจิทัล¹⁸⁵ โดยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะถือว่า “ส่งถึง” เมื่อส่งไปยังช่องทางที่คู่กรณีกำหนดไว้ หรือสถานที่ปกติของผู้รับ¹⁸⁶

3.2 การเริ่มต้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการทางออนไลน์

ผู้เรียกร้องสามารถส่ง หนังสือแจ้งการอนุญาโตตุลาการ ไปยังศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้ ผ่านระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นการดำเนินกระบวนการโดยสมบูรณ์ในรูปแบบออนไลน์¹⁸⁷ และยังกำหนดให้วันเริ่มต้นของกระบวนการคือวันที่นายทะเบียนได้รับหนังสือแจ้ง ซึ่งช่วยลดความล่าช้าที่เกิดจากการจัดส่งทางกายภาพหรือข้ามประเทศ¹⁸⁸

3.3 การประชุมจัดการคดีหรือประชุมฝ่ายบริหารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

“การประชุมฝ่ายบริหาร” ก่อนการจัดตั้งศาลสามารถจัดผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นได้ตามดุลยพินิจของนายทะเบียน¹⁸⁹ นอกจากนี้ ยังระบุให้การประชุมการจัดการคดีสามารถจัดในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด หรือแบบผสมผสานก็ได้ ซึ่งเป็นแนวทางที่สนับสนุนการจัดการข้อพิพาทจากระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹⁹⁰

¹⁸⁴ ข้อ 4.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁸⁵ ข้อ 4.1 และ ข้อ 4.3 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁸⁶ ข้อ 4.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁸⁷ ข้อ 6.1 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁸⁸ ข้อ 6.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁸⁹ ข้อ 11.1 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁹⁰ ข้อ 35.5 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

3.4 การไต่สวนหรือพิจารณาคดีผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

เปิดช่องทางให้ศาลสามารถดำเนินการไต่สวนในรูปแบบผสมผสาน รวมถึงการใช้วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ซึ่งแสดงถึงการเปิดรับกระบวนการพิจารณาคดีในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างชัดเจน¹⁹¹ อีกทั้งยังให้การพิจารณาคดีทั้งหมดจะต้องดำเนินการภายใน และอยู่ภายใต้หลักความลับ ซึ่งช่วยให้กระบวนการออนไลน์มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น¹⁹²

3.5 การให้ปากคำของพยานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

คู่กรณีสามารถขอให้พยานให้ปากคำด้วยวาจาได้ผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้พยานที่ไม่สามารถเดินทางมาศาลได้สามารถมีส่วนร่วมในการพิจารณาคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹⁹³ ต่อมา มีการขยายสิทธิ์การเข้าร่วมออนไลน์ไปถึง “ผู้เชี่ยวชาญ” ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยศาล โดยกำหนดให้สามารถเข้าร่วมการไต่สวนผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์เช่นกัน ซึ่งแสดงถึงความครบถ้วนของระบบดิจิทัลในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา¹⁹⁴

จากบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้จัดเตรียมโครงสร้างและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในระบบออนไลน์ทุกมิติ ตั้งแต่การเริ่มต้น การติดต่อสื่อสาร การยื่นคำร้อง การประชุม การพิจารณาคดี ไปจนถึงการสอบสวนพยาน ทั้งนี้ การบังคับใช้ผ่านระบบดิจิทัลดังกล่าวยังแสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงหลัก “ความยุติธรรม ความรวดเร็ว และต้นทุนที่คุ้มค่า” ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของกฎศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) จึงอาจถือเป็นต้นแบบสำคัญที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาเปรียบเทียบและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการ

¹⁹¹ ข้อ 32.9 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁹² ข้อ 39.3 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁹³ ข้อ 40.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁹⁴ ข้อ 41.1 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹⁹⁵

4. ระบบการจัดการคดีอนุญาโตตุลาการออนไลน์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ สิงคโปร์

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) ได้พัฒนาโครงสร้างและระบบการจัดการคดีอนุญาโตตุลาการที่รองรับการดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ (Online Arbitration) อย่างเป็นระบบและครบวงจร โดยอาศัยทั้งกฎหมายภายในประเทศ ได้แก่ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2544 (Singapore Arbitration Act) และกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ที่กำหนดแนวปฏิบัติชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในทุกขั้นตอนของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของระบบ ดังนี้

4.1 ความยืดหยุ่นทางกฎหมายที่รองรับเทคโนโลยี

หนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ระบบการอนุญาโตตุลาการของประเทศสิงคโปร์สามารถพัฒนาไปสู่รูปแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความยืดหยุ่นของกฎหมายภายในประเทศที่เอื้อต่อการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการพิจารณาคดี โดยเฉพาะพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ ที่บัญญัติแนวทางที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างอย่างชัดเจน

ตัวอย่างเช่น การรับรองให้ “ข้อความข้อมูล” (Data Message) ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่ส่ง รับ หรือจัดเก็บโดยอิเล็กทรอนิกส์ แสง หรือแม่เหล็ก ถือเป็นข้อมูลทางกฎหมายที่สามารถใช้แทนลายลักษณ์อักษรได้โดยสมบูรณ์ การรับรองในลักษณะนี้ไม่เพียงเป็นการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีแต่ยังเป็นการวางรากฐานด้านความน่าเชื่อถือทางกฎหมายต่อระบบดิจิทัลในกระบวนการพิจารณาอีกด้วย¹⁹⁶

นอกจากนี้ ยังให้อำนาจแก่คณะอนุญาโตตุลาการในการพิจารณาโดยเอกสารโดยไม่จำเป็นต้องไต่สวนด้วยวาจา เว้นแต่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งร้องขอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ความคล่องตัวในการเลือกรูปแบบการพิจารณา ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การพิจารณาคดีโดยไม่

¹⁹⁵ ข้อ 3.5 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

¹⁹⁶ มาตรา 4 วรรค 9 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ปรากฏตัวผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือการจัดส่งคำให้การเป็นเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์เอกสารที่สามารถเปิดอ่านได้บนทุกอุปกรณ์ (PDF) ผ่านระบบออนไลน์¹⁹⁷

การที่กฎหมายไม่ได้ระบุข้อจำกัดเกี่ยวกับวิธีการส่งเอกสารหรือการปรากฏตัวของคู่กรณีในการพิจารณา แสดงถึงเจตนารมณ์ที่มุ่งให้ความสำคัญกับ “ผล” ของกระบวนการพิจารณา มากกว่า “รูปแบบ” ซึ่งเป็นหลักสำคัญในระบบอนุญาโตตุลาการยุคดิจิทัล โดยยังคงรักษาหลัก “ความเสมอภาคของคู่กรณี” และ “ความยุติธรรมโดยธรรมชาติ” (Principle of Natural Justice)

ในทางปฏิบัติ ความยืดหยุ่นทางกฎหมายดังกล่าว ยังเอื้อให้คณะอนุญาโตตุลาการสามารถปรับวิธีดำเนินการกระบวนการให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของแต่ละคดี เช่น กรณีที่คู่กรณีอยู่คนละประเทศ หรือเมื่อมีข้อจำกัดด้านเวลาและต้นทุนการเดินทาง ระบบกฎหมายที่ยืดหยุ่นจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาทในโลกสมัยใหม่

4.2 การบริหารจัดการคดีผ่านแพลตฟอร์มระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway)

การออกแบบระบบการบริหารจัดการคดีในลักษณะดิจิทัลโดยใช้ แพลตฟอร์มกลางเฉพาะ ถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาอนุญาโตตุลาการออนไลน์ให้มีความเป็นระบบ โปร่งใส และสามารถติดตามตรวจสอบได้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่เรียกว่า ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway)” ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมการจัดการเอกสาร การส่งคำร้อง การชำระค่าธรรมเนียม การนัดหมาย รวมถึงการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทะเบียนและศาลอนุญาโตตุลาการในลักษณะเรียลไทม์ โดยเจ้าหน้าที่ทะเบียนอาจสั่งให้คู่กรณีอัปโหลดเอกสารการสื่อสารทั้งหมดเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) หลังจากพิจารณามุมมองของคู่กรณีและศาลแล้ว¹⁹⁸

บทบัญญัตินี้แสดงให้เห็นว่า ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ไม่ใช่เพียงระบบอำนวยความสะดวกเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ยังเป็น กลไกที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายอนุญาโตตุลาการภายในองค์กร ซึ่งผูกพันคู่กรณี

¹⁹⁷ มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

¹⁹⁸ ข้อ 4.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ตามกฎหมายแห่งกระบวนการ นอกจากนี้ ยังบัญญัติให้สามารถใช้ระบบนี้ในการยื่นคำร้องเริ่มต้นหรือการส่งคำให้การและเอกสารประกอบอื่น ๆ ตลอดกระบวนการพิจารณา¹⁹⁹

จากมุมมองเชิงระบบ แพลตฟอร์ม ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ช่วยลดภาระของคู่กรณีในการเตรียมเอกสารในรูปแบบกายภาพ เช่น การพิมพ์ การจัดส่งระหว่างประเทศ หรือการนัดส่งเอกสารกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นข้อจำกัดของระบบอนุญาโตตุลาการแบบดั้งเดิม ในทางกลับกัน แพลตฟอร์มนี้ยังสนับสนุนให้ทุกการเคลื่อนไหวในกระบวนการพิจารณาทั้งร่องรอยทางดิจิทัล (Digital Traceability) ซึ่งสามารถใช้ตรวจสอบย้อนหลังในกรณีเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับกระบวนการ เช่น การยื่นคำร้องไม่ครบถ้วน หรือการอ้างว่าไม่ได้รับเอกสารในกำหนดเวลา

ในแง่ของหลักการ กฎข้อนี้สะท้อนถึง “ความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและความยุติธรรม” กล่าวคือ แม้จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดต้นทุน แต่ก็ยังคงยึดหลักการให้คู่กรณีมีโอกาสเท่าเทียมในการสื่อสาร ยื่นเอกสาร และได้แย้งต่อศาลอย่างเป็นระบบโดยไม่เกิดความเหลื่อมล้ำจากความแตกต่างทางเทคโนโลยีของแต่ละฝ่าย

ตัวอย่างในทางปฏิบัติ เช่น ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทด้านประกันภัยทางออนไลน์ระหว่างบริษัทผู้ให้บริการในสิงคโปร์กับผู้เอาประกันภัยในต่างประเทศ ผู้เรียกร้องสามารถยื่นคำร้องผ่านระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) พร้อมแนบหลักฐาน เช่น สัญญาประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์หรือภาพหน้าจอระบบที่เกิดข้อขัดแย้ง โดยไม่จำเป็นต้องจัดส่งเอกสารกายภาพมายังศูนย์ฯ อีกต่อไป ทั้งนี้ แพลตฟอร์มยังมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automated Notification) ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงจากการตกหล่นหรือความล่าช้าในการสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการคดีผ่าน ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ถือเป็นนวัตกรรมที่ผสานกฎหมายและเทคโนโลยีเข้าด้วยกันอย่างลงตัว เป็นแบบอย่างของระบบการระงับข้อพิพาทในศตวรรษที่ 21 ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 การไต่สวนและประชุมออนไลน์ในทุกขั้นตอน

ในระบบอนุญาโตตุลาการแบบดั้งเดิม กระบวนการประชุมจัดการคดีและการไต่สวนมักถูกจำกัดอยู่ในรูปแบบของการประชุมพบหน้ากัน ณ สถานที่จริง (Physical Hearing) ซึ่งก่อให้เกิด

¹⁹⁹ ข้อ 6.1 และข้อ 33.1 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ต้นทุนจำนวนมาก ทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก รวมถึงข้อจำกัดด้านสถานะทางภูมิศาสตร์ของคู่กรณีหรือพยาน อย่างไรก็ตาม ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการที่เปิดรับรูปแบบ การประชุมและไต่สวนในระบบออนไลน์อย่างชัดเจน²⁰⁰ และยังให้การประชุมฝ่ายบริหารก่อนแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ อาจจัดในรูปแบบที่คู่กรณีและเจ้าหน้าที่ทะเบียนเห็นว่าเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการพบหน้ากัน การประชุมทางโทรศัพท์ หรือการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น²⁰¹ ในส่วนการประชุมการจัดการคดี (Case Management Conference) ยังสามารถจัดผ่านทางวิดีโอคอนเฟอเรนซ์หรือระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นได้ โดยไม่มีข้อจำกัดเชิงรูปแบบหรือสถานที่ ดังนั้น คู่กรณีที่อยู่ในประเทศต่าง ๆ สามารถประชุมวางแผนแนวทางการพิจารณา ร่างตารางเวลา หรือหารือประเด็นสำคัญของข้อพิพาทร่วมกับอนุญาโตตุลาการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาพบกันจริง²⁰²

สำหรับกระบวนการไต่สวนหลัก (Main Hearing) ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการเสนอพยานหลักฐานและโต้แย้งข้อกฎหมาย การพิจารณาคดีอาจดำเนินการ ณ สถานที่ใด ๆ ที่ศาลเห็นว่าเหมาะสม และอาจดำเนินการแบบพบหน้ากัน หรือในรูปแบบผสมผสานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น²⁰³ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยอมรับอย่างเต็มรูปแบบต่อรูปแบบไต่สวนแบบออนไลน์ (Virtual Hearing) ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่มีคู่กรณีหลายฝ่ายจากต่างประเทศ หรือในสถานการณ์พิเศษ เช่น โรคระบาดหรือข้อจำกัดด้านการเดินทาง การไต่สวนออนไลน์สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในลักษณะ “การไต่สวนออนไลน์บางส่วน (Hybrid Hearing)” หรือ “การไต่สวนออนไลน์ทั้งหมด (Fully Virtual Hearing)” โดยไม่ลดทอนความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการ

ในแง่ของหลักการ กฎเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในแนวคิด “Party Autonomy” หรืออำนาจการตัดสินใจของคู่กรณีในกระบวนการ และ “Procedural Flexibility” ซึ่งหมายถึงการปรับรูปแบบตามความเหมาะสมของแต่ละคดี ทั้งนี้ โดยยังอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะอนุญาโตตุลาการเพื่อให้แน่ใจว่า ทุกฝ่ายได้รับความยุติธรรมโดยเสมอภาค

²⁰⁰ ข้อ 32.5 และ ข้อ 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²⁰¹ ข้อ 11.1 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²⁰² ข้อ 32.5 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²⁰³ ข้อ 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ในทางปฏิบัติ กระบวนการประชุมและไต่สวนออนไลน์นี้ได้นำมาใช้แพร่หลายในคดีระหว่างประเทศ เช่น คดีด้านการค้าข้ามพรมแดน หรือข้อพิพาทในสัญญาประกันภัยออนไลน์ที่มักเกี่ยวข้องกับพยาน ผู้เชี่ยวชาญ และคู่กรณีซึ่งอยู่ในหลายประเทศ การไต่สวนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น โปรแกรมซูม (Zoom) และโปรแกรมไมโครซอฟท์ทีมส์ (Microsoft Teams) หรือระบบเฉพาะของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ช่วยลดระยะเวลาการพิจารณาและเอื้อให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวได้ว่า ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้สร้าง “มาตรฐานใหม่” ในกระบวนการไต่สวน โดยผสมผสานแนวทางการจัดการออนไลน์ให้กลายเป็นทางเลือกหลัก ไม่ใช่เพียงทางเลือกเฉพาะกรณี ทั้งนี้ โดยยังรักษามาตรฐานของความยุติธรรม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ไว้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นสิ่งที่ระบบอนุญาโตตุลาการของไทยควรศึกษานำไปปรับใช้ในอนาคต

4.4 ระบบสนับสนุนแบบบูรณาการระหว่าง ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และกฎหมายแห่งชาติ

หนึ่งในปัจจัยที่ส่งเสริมให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศสิงคโปร์ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ คือ การมีระบบกฎหมายภายในประเทศที่บูรณาการอย่างกลมกลืนกับบทบาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการระดับองค์กร (Institutional Arbitration) โดยเฉพาะระหว่างศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) กับ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2544 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักของประเทศ

ในด้านหลักการ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์ กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีบทบาท “สนับสนุน (Supportive)” แต่อยู่ภายใต้หลัก “ไม่แทรกแซง (Non-Interventionist)”²⁰⁴ และไม่มีศาลใดมีอำนาจแทรกแซงในเรื่องที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ที่กฎหมายได้บัญญัติไว้โดยชัดแจ้ง²⁰⁵

หลักการนี้เป็นการรับรองสถานะของกระบวนการอนุญาโตตุลาการว่าเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่มีความเป็นอิสระจากศาลรัฐ โดยแท้จริง ซึ่งแตกต่างจากระบบในบางประเทศที่ยังคงให้บทบาทแก่ศาลในการตรวจสอบหรืออนุมัติในขั้นตอนสำคัญ เช่น การเริ่มกระบวนการ หรือการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ

²⁰⁴ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

²⁰⁵ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

ในทางกลับกัน เมื่อใดที่จำเป็น ศาลยุติธรรมของสิงคโปร์สามารถให้ความช่วยเหลือในลักษณะเฉพาะได้ เช่น การมีอำนาจออกคำสั่งชั่วคราวเพื่อคุ้มครองสิทธิของคู่กรณี (Interim Measures) การสั่งรักษาหลักฐาน หรือการช่วยบังคับคำสั่งของอนุญาโตตุลาการให้เป็นผลตามกฎหมาย การสนับสนุนดังกล่าวจึงไม่ใช่การควบคุมหรือแทรกแซง หากแต่เป็น “เครื่องมือเสริม” ที่ช่วยให้กระบวนการพิจารณาในระบบออนไลน์ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ซึ่งเป็นองค์กรที่ออก “กฎอนุญาโตตุลาการ” ที่ใช้อย่างกว้างขวาง ข้อบังคับอนุญาโตตุลาการศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ พ.ศ. 2568 (SIAC Rules 2025)²⁰⁶ ได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับแนวทางของกฎหมายกลางระหว่างประเทศ ได้แก่ กฎหมายตัวอย่างที่จัดทำโดยคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL Model Law) และอนุสัญญานิวยอร์ก ค.ศ. 1958²⁰⁷ ซึ่งทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาและคำชี้ขาดสามารถบังคับใช้ได้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

ระบบกฎหมายแห่งชาติของสิงคโปร์ยังมีการปรับปรุงเพื่อรองรับนวัตกรรมด้านการระงับข้อพิพาท เช่น การบัญญัติภาค 9ก (Part 9A) เพื่อให้ข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญาสามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และไม่ถูกตีตกด้วยเหตุขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี ตัวอย่างเช่น หากข้อพิพาทเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าในแพลตฟอร์มประกันภัยดิจิทัลเกิดขึ้น คู่กรณีย่อมสามารถเลือกใช้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) เป็นสถาบันที่จัดการกระบวนการออนไลน์ภายใต้กรอบกฎหมายของประเทศได้อย่างสมบูรณ์

สิ่งที่สะท้อน “ความเป็นระบบ” อย่างแท้จริงคือ การที่ แนวปฏิบัติของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และกฎหมายแห่งชาติของสิงคโปร์เสริมกันในเชิงนโยบาย (policy coherence) กล่าวคือ ทั้งคู่ต่างยอมรับความชอบธรรมของการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ การอนุญาตให้ดำเนินการประชุมออนไลน์ การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนลายลักษณ์อักษร และการให้พยานปรากฏตัวผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โดยไม่มีข้อสงสัยในทางกฎหมาย

²⁰⁶ มาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Act) (Cap. 10, Rev. Ed. 2002) ของประเทศสิงคโปร์

²⁰⁷ van den Berg, *The New York Arbitration Convention of 1958: Towards a Uniform Judicial Interpretation* (Kluwer: the Netherlands, 1994), pp. 142-172

ผลลัพธ์ของการบูรณาการนี้ คือการสร้างเชื่อมั่นให้แก่คู่กรณีทั้งในและต่างประเทศว่า ระบบอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์มีเสถียรภาพทางกฎหมาย พร้อมรองรับความซับซ้อนของข้อพิพาทสมัยใหม่ โดยเฉพาะในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีแนวโน้มกลายเป็นบรรทัดฐานในอนาคต

4.5 ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

แม้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบจะเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ แต่ปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้กันในการทำให้ระบบสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ คือ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Infrastructure) ที่มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ ซึ่งประเทศสิงคโปร์ได้พัฒนาไว้อย่างครอบคลุมทั้งในระดับรัฐและระดับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

ในระดับประเทศ สิงคโปร์ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่มีระบบดิจิทัลของภาครัฐ (Government Technology; GovTech) ที่ทันสมัยที่สุดในโลก โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในการดำเนินคดีความทางกฎหมายผ่านระบบออนไลน์ (Electronic Litigation System) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางสำหรับการยื่นคำร้อง การนัดพิจารณา และการจัดเก็บคำพิพากษาในรูปแบบดิจิทัลของศาลทั่วไป การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานนี้มีเป้าหมายเพื่อ “ลดขั้นตอนและเวลา” และเพิ่ม “ความโปร่งใสและตรวจสอบย้อนกลับได้” ซึ่งเป็นหลักการเดียวกันที่ใช้ในการพัฒนา ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway)

ในระดับองค์กร ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้พัฒนาระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ให้เป็นมากกว่าเพียงระบบอัปโหลดเอกสาร แต่เป็น “ระบบจัดการกระบวนการอนุญาโตตุลาการแบบครบวงจร” ที่สามารถรองรับฟังก์ชัน เช่น ระบบจัดการผู้ใช้งาน (User Management) ระบบตรวจสอบเวลาและสถานะคำร้อง การแจ้งเตือนอัตโนมัติแบบเรียลไทม์ พื้นที่จัดเก็บหลักฐานและเอกสารที่มีความปลอดภัยสูง และระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ในตัว (Built-in Virtual Hearing Platform)

การมีระบบเหล่านี้ในตัวเองทำให้อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) สามารถจัดการกับข้อพิพาทออนไลน์ได้อย่างไม่ขาดตอน และสามารถรองรับคดีจำนวนมากในเวลาเดียวกัน โดยไม่เกิดภาวะติดขัดทางเทคนิค นอกจากนี้ ยังสามารถรวมฟังก์ชันเข้ากับระบบการชำระค่าธรรมเนียมผ่าน (Electronic-Payment) ซึ่งช่วยให้คู่กรณีจากทั่วโลกสามารถเริ่มกระบวนการอนุญาโตตุลาการได้ทันทีโดยไม่ต้องมีข้อจำกัดด้านเวลาและสกุลเงิน

อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญ คือ ความพร้อมด้าน มาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Standards) ซึ่งเป็นเงื่อนไขจำเป็นของการดำเนินกระบวนการยุติธรรมในโลกดิจิทัล

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้รับการรับรองจากมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลระดับสากล เช่น ตามมาตรฐานสากลโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน และคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ 27001 (ISO/IEC 27001) และมีนโยบายเข้มงวดเกี่ยวกับการรักษาความลับของเอกสาร รวมถึงการเข้ารหัสข้อมูลที่ส่งผ่านระบบแพลตฟอร์ม ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่กรณีได้ว่า ข้อมูลและหลักฐานต่าง ๆ จะไม่ถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

ในทางเปรียบเทียบ ประเทศไทยยังไม่มีระบบแพลตฟอร์มออนไลน์ที่รองรับการอนุญาโตตุลาการในลักษณะเดียวกันโดยเฉพาะ แม้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ แต่ยังไม่มีการจัดการกระบวนการอนุญาโตตุลาการที่สามารถสื่อสารกับอนุญาโตตุลาการ จัดไต่สวนผ่านวิดีโอ หรือควบคุมการแลกเปลี่ยนพยานหลักฐานแบบครบวงจร ซึ่งเป็นจุดที่สามารถนำแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มาใช้เป็นต้นแบบ

โดยสรุป ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสิงคโปร์ ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนเทคโนโลยี แต่เป็น “แกนกลาง” ที่ทำให้ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถทำงานได้จริงมีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือในระดับสากล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับการยกระดับระบบอนุญาโตตุลาการของไทยให้สามารถแข่งขันได้ในบริบทเศรษฐกิจดิจิทัล

5. การศึกษาและนำแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในธุรกิจประกันภัยไทย

การศึกษาและนำแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในธุรกิจประกันภัยไทย โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดกฎเกณฑ์และวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดี สรุปเปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่างศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่าง ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย

หัวข้อเปรียบเทียบ	ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC)	ระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย
ปีที่ก่อตั้ง	พ.ศ. 2534 (ค.ศ. 1991)	พ.ศ. 2541 (ค.ศ. 1998) โดยกรมการประกันภัย ซึ่งในปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) แต่ยังไม่มียระบบออนไลน์ที่สมบูรณ์ ²⁰⁸
กฎเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ	มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นระบบ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ใช้กฎหมายอนุญาโตตุลาการแบบเดิม ซึ่งยังไม่มีกรอบเฉพาะของระบบออนไลน์
การดำเนินกระบวนการออนไลน์	รองรับการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, การสืบพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์, การประชุมทางไกล	ยังไม่มีระบบออนไลน์เต็มรูปแบบ อาจต้องใช้การดำเนินการแบบดั้งเดิมควบคู่กัน
การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ	มีระบบคัดเลือกที่โปร่งใส พร้อมเปิดเผยคุณสมบัติและประสบการณ์	กระบวนการแต่งตั้งอาจขาดความโปร่งใสและมาตรฐานที่แน่นอน
การใช้เทคโนโลยี	มีการใช้ระบบการจัดการคดีออนไลน์ (Case Management System), ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูล	การใช้เทคโนโลยียังจำกัด ระบบดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังต้องพัฒนาเพิ่มเติม

²⁰⁸ คำสั่งนายทะเบียน ที่ 95/2541, “ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2541,” คำนวณที่ 4 มีนาคม 2568 จาก https://oiceservice.oic.or.th/document/Law/file/11394/11394_306fdfed979bbd512976424408674233.pdf.

ตาราง 5 (ต่อ)

หัวข้อเปรียบเทียบ	ศูนย์อนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC)	ระบบอนุญาโตตุลาการ ในธุรกิจประกันภัยไทย
จุดแข็ง	มีมาตรฐานระดับสากล โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ รองรับการดำเนินการ ออนไลน์ครบวงจร	อยู่ภายใต้การกำกับของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) ซึ่งสามารถปรับปรุงกฎระเบียบ ให้เหมาะสมกับธุรกิจประกันภัยไทย
จุดอ่อน	อาจมีค่าใช้จ่ายสูงสำหรับ บางกรณี	กฎหมายปัจจุบันยังไม่รองรับอนุญาโตตุลาการ ออนไลน์อย่างเต็มที่ กระบวนการขาดความรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยียังไม่ครอบคลุม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) แสดงให้เห็นถึงช่องว่างที่มีนัยสำคัญระหว่างการทำเนิงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับมาตรฐานสากลพบว่า อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีระบบการดำเนินการที่เป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง รวมถึงมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใสและเข้มงวด ทำให้คู่ความมีความเชื่อมั่นในกระบวนการ

นอกจากนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ยังมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อรองรับการดำเนินการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินการออนไลน์ รวมถึงมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสบการณ์ของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ จึงเป็นตัวอย่างที่ดีที่สามารถนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านการพัฒนามาตรฐานการดำเนินการ การคัดเลือกอนุญาโตตุลาการ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการ

สำหรับประเทศไทย สามารถนำแนวปฏิบัติของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการได้ ดังนี้

1. ควรพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับการส่งเอกสารและจัดการกระบวนการพิจารณาทางออนไลน์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกและโปร่งใส

2. ควรกำหนดแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยอ้างอิงแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

3. ควรส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยนำรูปแบบจากพิธีสารระหว่างศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และศูนย์ไกล่เกลี่ยระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Mediation Centre, SIMC) หรือการผสมผสานกระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ (SIAC-SIMC Arb-Med-Arb Protocol)²⁰⁹ มาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาท การพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและดึงดูดการลงทุนระหว่างประเทศ รวมถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยในเวทีการค้าระหว่างประเทศอีกด้วย

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับบริบทของกฎหมายไทยและบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

ในบริบทของประเทศไทย การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการยังถือเป็นกระบวนการที่อยู่ในช่วงพัฒนา โดยเฉพาะในรูปแบบ “อนุญาโตตุลาการออนไลน์” ซึ่งแม้จะมีแนวโน้มเติบโตตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของภาคธุรกิจ แต่ยังมีข้อจำกัดทั้งด้านกฎหมาย โครงสร้างพื้นฐาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการ

ประเทศไทยได้กำหนดกรอบทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการไว้ในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งมีลักษณะเป็นกฎหมายกลางสำหรับกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์นอกศาล โดยมีการยึดถือหลักสำคัญ เช่น ความสมัครใจของคู่พิพาท ความเป็นกลางของอนุญาโตตุลาการ และการยอมรับคำชี้ขาดเป็นที่สุด²¹⁰ กฎหมายฉบับนี้ยังยึดหลักจากพระราชบัญญัติตัวอย่างของคณะกรรมการการไกล่เกลี่ยการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยอนุญาโตตุลาการทางการค้าระหว่างประเทศ(UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration (1985)) ซึ่งเป็นแนวทางสากลที่ใช้กันอย่าง

²⁰⁹ SIAC-SIMC, Arb-Med-Arb Protocol, ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://siac.org.sg/siac-rules-2025>.

²¹⁰ สุวรรณ สมจิตรทิพย์, กฎหมายอนุญาโตตุลาการ พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2558), หน้า 45-47.

แพร่หลายในการกำหนดหลักเกณฑ์ของอนุญาโตตุลาการในระดับนานาชาติ²¹¹ และช่วยให้คำชี้ขาดจากอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยได้รับการรับรองในต่างประเทศภายใต้อนุสัญญานิวยอร์ก ค.ศ. 1958 ซึ่งประเทศไทยให้สัตยาบันไว้แล้ว

อย่างไรก็ตาม บัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 จะให้อำนาจอนุญาโตตุลาการในการกำหนดวิธีพิจารณาได้ตามที่เห็นสมควร หากคู่พิพาทมิได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้า แต่กฎหมายยังไม่มียกข้อยกเว้นที่กล่าวถึงกระบวนการ อนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) อย่างชัดเจน ทั้งในเรื่องการส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการสอบสวนพยานทางออนไลน์ในทางปฏิบัติ ความไม่ชัดเจนในเชิงกฎหมายนี้นำไปสู่ข้อจำกัดในการบังคับใช้²¹²

ในกรณีข้อพิพาทด้านธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ออกระเบียบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563 เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงโครงสร้างคณะอนุญาโตตุลาการ²¹³

แม้จะระบุขั้นตอนที่ชัดเจน เช่น การยื่นคำร้อง การพิจารณา และการตัดสินข้อพิพาท แต่ก็ยังไม่มีมีการปรับแก้เพื่อรองรับอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ

เนื่องจากการดำเนินงานอนุญาโตตุลาการในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกรณีข้อพิพาทด้านธุรกิจประกันภัย โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ จึงยึดระเบียบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นเนื้อหาหลัก กล่าวคือระเบียบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 และ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2563²¹⁴ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม โดยเป็นกฎหมายลำดับรองที่กำหนดขั้นตอน หลักเกณฑ์ และกระบวนการ

²¹¹ UNCITRAL, *UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 with amendments as adopted in 2006* (Vienna: United Nations, 2008), pp. 1–3.

²¹² มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545.

²¹³ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), *ระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563*, ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th>.

²¹⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), *ระเบียบสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563*, ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th> > tiny mce > ระเบียบ กฎหมาย.

ต่าง ๆ ในการดำเนินงานอนุญาโตตุลาการ โดยเฉพาะในด้านการจัดตั้งคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ การคัดเลือกและขึ้นทะเบียนอนุญาโตตุลาการ รวมถึงวิธีการดำเนินกระบวนการชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ สาระสำคัญของระเบียบดังกล่าวสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1.1 การจัดตั้งคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ

คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นประธาน และมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด สมาคมประกันวินาศภัย สมาคมประกันชีวิต สมาคมนายหน้าประกันภัย และผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคส่วนอื่นไม่เกิน 4 คน โดยมีหน้าที่พิจารณาการขึ้นทะเบียนและถอดถอนอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการ²¹⁵

3.1.2 คุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการ

ผู้มีความประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นอนุญาโตตุลาการกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ อายุไม่ต่ำกว่า 35 ปี มีความรู้ความสามารถในสาขาที่เกี่ยวข้อง และต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม เช่น มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับคู่พิพาท หรือประกอบวิชาชีพที่กระทบต่อความเป็นกลางของกระบวนการ²¹⁶

3.1.3 กระบวนการเสนอข้อพิพาท

คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยกรอกแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องระบุรายละเอียดข้อพิพาท ชื่อและที่อยู่ของคู่พิพาท สัญญาหรือข้อผูกพันที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อเรียกร้องหรือคำขอที่ต้องการให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาด²¹⁷

3.1.5 การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

เมื่อได้รับคำเสนอข้อพิพาท สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะดำเนินการประสานการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการเพื่อทำหน้าที่

²¹⁵ ข้อ 4 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการพ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563

²¹⁶ ข้อ 17 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

²¹⁷ ข้อ 20 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

พิจารณาและชี้ขาดข้อพิพาท โดยมีขั้นตอนการพิจารณาตั้งแต่การตรวจสอบเอกสาร การสืบพยาน การชี้แจงข้อเท็จจริงของคู่พิพาท ตลอดจนการออกคำชี้ขาดซึ่งมีผลผูกพันตามกฎหมาย

3.1.6 การปรับปรุงระเบียบ

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) ได้รับการปรับปรุงในปี พ.ศ. 2563 โดยมีการเพิ่มเติมสาระสำคัญบางประการ เช่น การปรับระยะเวลาการปรับปรุงทะเบียน เพิ่มข้อความหมายเหตุที่อธิบายการแก้ไขข้อบกพร่อง และการแก้ไขถ้อยคำบางส่วน อย่างไรก็ตามฉบับปรับปรุงดังกล่าวยังคงสถานะเป็นร่างหรือเอกสารประกอบ และยังไม่ได้รับการรับรองในราชกิจจานุเบกษา จึงไม่ถือว่าเป็นระเบียบที่มีผลผูกพันตามกฎหมาย²¹⁸

การเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับกฎหมายของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 เกี่ยวกับ “บริบทของกฎหมายไทยและบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” เพื่อให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน ดังนี้

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยและกฎหมายของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ประเทศสิงคโปร์เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์

หัวข้อ	กฎหมายไทย (ระเบียบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ คปภ. ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2563)	กฎหมายของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2568) ประเทศสิงคโปร์
1. การรับรองกระบวนการออนไลน์	ไม่ได้บัญญัติชัดเจนเกี่ยวกับ “อนุญาโตตุลาการออนไลน์” แต่เปิดช่องให้ดำเนินกระบวนการผ่านระบบของสำนักงาน คปภ.	มีบทบัญญัติรองรับการดำเนินคดีผ่านระบบดิจิทัล
2. การส่งเอกสารและคำชี้แจง	สามารถส่งเอกสารหรือคำร้องผ่านเจ้าหน้าที่ หรือกระบวนการของ คปภ. และสามารถเปลี่ยนวิธีดำเนินการได้ตามกรณี	ส่งเอกสารผ่าน (SIAC Gateway, Email) ได้ทันที โดยถือว่ามีความผูกพันตามกฎหมาย ²¹⁹

²¹⁸ ข้อ 42 แห่งระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการพ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563

²¹⁹ ข้อ 4.2–4.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ตาราง 6 (ต่อ)

หัวข้อ	กฎหมายไทย (ระเบียบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ คปภ. ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2563)	กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการ สิงคโปร์ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2568) ประเทศสิงคโปร์
3. การจัดประชุม และการพิจารณาคดี	ไม่มีข้อกำหนดชัดเจนว่าต้องเป็นระบบ ออนไลน์ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของสำนักงาน หรือคณะอนุญาโตตุลาการ	กำหนดชัดว่าสามารถพิจารณาคดี แบบออนไลน์ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือทางโทรศัพท์ได้ ²²⁰
4. การไต่สวนพยาน และผู้เชี่ยวชาญ	ไม่ได้ระบุรูปแบบที่ชัดเจนในการให้พยาน ออนไลน์หรือระยะไกล	เปิดให้พยานหรือผู้เชี่ยวชาญ ให้การผ่านออนไลน์ได้โดยไม่ต้อง อยู่ในที่เดียวกัน ²²¹
5. หน่วยงานกลาง ด้านอนุญาโตตุลาการ ประกันภัย	คณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ คปภ. ทำหน้าที่กลั่นกรองข้อพิพาท และแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ	(SIAC) เป็นองค์กรอิสระด้าน อนุญาโตตุลาการที่มีระบบรับ ข้อพิพาทหลากหลาย ครอบคลุมภาคธุรกิจ
6. แนวทาง การแต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการ	แต่งตั้งจากทะเบียนผู้ได้รับอนุมัติจาก คปภ. โดยต้องผ่านเกณฑ์คุณสมบัติ และได้รับการรับรองจาก คปภ.	มีระบบแต่งตั้งที่ชัดเจน และมี มาตรฐานด้านความเป็นกลาง และคุณสมบัติ ²²²
7. การรวมคดี/ การดำเนินการ หลายฝ่าย	ยังไม่มีแนวปฏิบัติชัดเจนในกรณี หลายคู่กรณีหรือหลายสัญญา	มีข้อกำหนดเฉพาะเรื่องการรวมคดี (consolidation) และการเพิ่ม คู่กรณี (joinder) ²²³
8. ความยืดหยุ่น และมาตรฐานสากล	กระบวนการยังยึดตามระบบกฎหมายไทย มีข้อจำกัดด้านความยืดหยุ่น	มุ่งเน้นกระบวนการที่ยืดหยุ่น โปร่งใส ใช้ได้กับคดีระหว่างประเทศ ในหลายเขตอำนาจศาล

²²⁰ ข้อ 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²²¹ ข้อ 40.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²²² ข้อ 19-23 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²²³ ข้อ 15-16 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

จากตารางเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยและกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ จะเห็นว่า ประเทศไทยยังไม่มีโครงสร้างทางกฎหมาย ที่รองรับอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจประกันภัยที่สำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ดูแล ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือหลายฝ่ายเพื่อวางกรอบนโยบายใหม่ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น ที่ อนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ประเทศสิงคโปร์ใช้เป็นแนวทาง ในขณะที่กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการ สิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ได้วางหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นมิตรกับเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสามารถใช้เป็นต้นแบบเชิงนโยบายและการออกกฎระเบียบสำหรับประเทศไทยในอนาคตได้

3.2 บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้เอาประกันภัยและกำกับดูแลข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับ บริษัทประกันภัย โดยเฉพาะข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายสินไหมทดแทน การยกเลิกกรมธรรม์ หรือการตีความเงื่อนไขประกันภัย ซึ่งมักเป็นข้อพิพาทซับซ้อนที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จังหวัด รวมถึงการรับข้อร้องเรียนและการส่งเรื่องเข้าสู่ กระบวนการพิจารณาโดยคณะกรรมการพิจารณาข้อพิพาท อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมให้ใช้ “อนุญาโตตุลาการ” โดยเฉพาะรูปแบบออนไลน์ยังอยู่ในระดับเบื้องต้น แม้ พระราชบัญญัติประกัน วินาศภัย และพระราชบัญญัติ ประกันชีวิต จะเปิดโอกาสให้มีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ตามที่ระบุในสัญญาก็ตาม

การศึกษากฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 จึงมีความสำคัญต่อ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในแง่การใช้เป็น ต้นแบบ สำหรับการกำหนดแนวทางและหลักปฏิบัติในการดำเนินอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในระบบ ประกันภัย เช่น การกำหนดแนวทางการส่งเอกสารผ่านระบบกลาง การกำหนดกรอบเวลาการคัดเลือก อนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นกลาง การส่งคำวินิจฉัยแบบอิเล็กทรอนิกส์ และการเปิดเผยข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สาม (เช่น ผู้สนับสนุนเงินทุน)

ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศไทย กับ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) โดยเน้นเปรียบเทียบ บทบาทขององค์กร หน่วยงาน และบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอนุญาโตตุลาการในแต่ละ ประเทศ เพื่อให้เข้าใจบทบาทและโครงสร้างเชิงระบบได้ชัดเจน แสดงดังนี้

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ประเทศไทย	สิงคโปร์ (SIAC)
1. หน่วยงานกำกับดูแลกลาง	ไม่มี “สถาบันอนุญาโตตุลาการแห่งชาติ” โดยตรง กรณีข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัย ใช้ คปภ. เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นหลัก	มีศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) เป็นองค์กรหลักซึ่งมีอำนาจในการบริหารจัดการคดีแบบเป็นระบบ โดยทำหน้าที่ทั้งรับคดี กำหนดขั้นตอน แต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ และควบคุมกระบวนการ
2. อนุญาโตตุลาการ	คู่กรณีสามารถตกลงแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการเอง หรือหากไม่ตกลง ศาลไทยมีอำนาจพิจารณาตั้งให้ (ตาม มาตรา 18-19 พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545)	มีระบบแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการโดย ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ซึ่งคัดเลือกจากรายชื่อผู้มีคุณสมบัติ (Panel) โดยเน้นอิสระ ความเป็นกลาง ความสามารถทางวิชาชีพ และความเข้าใจในระบบสากล
3. คู่กรณีในข้อพิพาท	มีอิสระในการตกลงเลือกอนุญาโตตุลาการ วิธีดำเนินการ และสถานที่ แต่หากขาดความรู้หรือคำแนะนำ อาจต้องพึ่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ	มีคู่มือ แนวปฏิบัติ และระบบดิจิทัลที่ช่วยให้คู่กรณีดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยมีศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) สนับสนุนการประสานงานและให้คำแนะนำในทุกขั้นตอน
4. ศาลยุติธรรม	มีบทบาทสนับสนุน เช่น การตั้งอนุญาโตตุลาการ การบังคับตามคำชี้ขาดหรือการเพิกถอนคำวินิจฉัยแต่ไม่ใช่ผู้ดำเนินกระบวนการโดยตรง	ศาลของรัฐมีบทบาทคล้ายกัน ในฐานะ “back-up system” เช่น รับรองและบังคับใช้คำชี้ขาดในเขตอำนาจศาลตาม (New York Convention)

ตาราง 7 (ต่อ)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ประเทศไทย	สิงคโปร์ (SIAC)
5. คณะทำงานหรือเลขานุการ อนุญาโตตุลาการ	ไม่มีตำแหน่งเลขานุการ อย่างเป็นทางการในกฎหมาย ไทย มักใช้ผู้ช่วยที่ตกลงกันเอง	ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่าง ประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีบทบาทกำหนดให้ศาล อนุญาโตตุลาการสามารถ แต่งตั้งเลขานุการได้โดยไม่ต้อง เปิดเผยต่อคู่กรณี เพิ่มประสิทธิภาพทางวิชาการ และการบริหาร
6. บุคคลภายนอก เช่น ผู้เชี่ยวชาญ – พยาน – ที่ปรึกษา	คู่กรณีสามารถนำเสนอพยาน หรือผู้เชี่ยวชาญได้ตามตกลง แต่อาจไม่มีแนวปฏิบัติที่ ชัดเจนในการไต่สวนออนไลน์	ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่าง ประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีแนวทางรองรับการให้ คำเบิกความของพยานหรือ ผู้เชี่ยวชาญทางไกลผ่านวิดีโอ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างชัดเจน

การเปรียบเทียบบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการอนุญาโตตุลาการดังตารางแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยยังไม่มีระบบบริหารจัดการกลางด้านอนุญาโตตุลาการที่เป็นอิสระและมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล บทบาทสำคัญในกระบวนการยังคงพึ่งพาศาลยุติธรรม และไม่มีหน่วยงานเฉพาะที่สามารถสนับสนุนกระบวนการอย่างเป็นระบบ ขณะที่อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีการจัดวางบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน เป็นมืออาชีพ และทันสมัย โดยเฉพาะในด้านการใช้เทคโนโลยีและความโปร่งใสในการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการและการพิจารณาคดี

3.3 ขั้นตอนกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์แบบเทียบขั้นตอน หรือระบบการรับข้อพิพาทและวินิจฉัยแบบออนไลน์

ในบริบทของการระงับข้อพิพาททางเลือก อนุญาโตตุลาการได้กลายเป็นกลไกที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และความเป็นความลับ อย่างไรก็ตาม เมื่อโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัล กระบวนการอนุญาโตตุลาการได้ปรับตัว

เข้าสู่รูปแบบ “ออนไลน์” ซึ่งเป็นการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การรับเรื่อง การแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ การสื่อสาร การยื่นเอกสาร การพิจารณา ไปจนถึงการวินิจฉัยและประกาศคำชี้ขาด

การศึกษาขั้นตอนกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์จึงมีความสำคัญในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลที่มีบทบาทในการระงับข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย หากสามารถพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ ย่อมสามารถช่วยลดภาระของระบบยุติธรรมและสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย การศึกษาเปรียบเทียบ “ขั้นตอนกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์” โดยนำกรณีศึกษาจากกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules ฉบับที่ 7) มาเทียบกับบริบทของกฎหมายไทย เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งและข้อจำกัดของแต่ละระบบ ทั้งนี้จะมีการวิเคราะห์ 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

(1) ขั้นตอนของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ตามกฎหมายของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) ถือเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีการพัฒนาแนวปฏิบัติเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในกฎอนุญาโตตุลาการฉบับล่าสุด กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7 (SIAC Rules, 7th Edition) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2568 ได้บัญญัติขั้นตอนของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไว้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การเริ่มต้นคดีจนถึงการออกคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ ขั้นตอนสำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้

(1.1) การเริ่มต้นกระบวนการ (Commencement of Arbitration)

กระบวนการเริ่มต้นโดยผู้เรียกร้อง (Claimant) ส่งคำแจ้งการอนุญาโตตุลาการ (Notice of Arbitration) ต่อ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ผ่านการส่งเอกสารผ่านระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ซึ่งเป็นระบบรับเรื่องแบบออนไลน์ โดยสามารถแนบเอกสารในรูปแบบดิจิทัล พร้อมทั้งระบุข้อมูลสำคัญ เช่น รายละเอียดของข้อพิพาท มูลค่าคดี คำร้องขอที่ต้องการและข้อเสนอในการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ²²⁴

²²⁴ ข้อ 6.3 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules

ภายหลังจากนั้น ผู้ถูกร้อง (Respondent) มีสิทธิตอบกลับผ่านระบบเดียวกันโดยส่ง คำตอบต่อคำแจ้งอนุญาโตตุลาการ (Response to the Notice of Arbitration) ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแนบหลักฐานหรือข้อโต้แย้งเบื้องต้น²²⁵

(1.2) การแต่งตั้งศาลอนุญาโตตุลาการ (Constitution of the Tribunal)

หากคู่กรณีไม่ได้ตกลงล่วงหน้าเกี่ยวกับจำนวนอนุญาโตตุลาการ ระบบจะถือว่าใช้ออนุญาโตตุลาการ 1 คนโดยปริยาย²²⁶ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) จะทำหน้าที่แต่งตั้งอนุญาโตตุลาการจากรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Panel of Arbitrators) ซึ่งต้องแสดงหนังสือยืนยันความเป็นกลาง ความพร้อม และความอิสระต่อทั้งสองฝ่าย²²⁷ กระบวนการทั้งหมดสามารถดำเนินผ่านระบบดิจิทัลโดยไม่จำเป็นต้องพบปะกันทางกายภาพ

(1.3) การวางแผนกระบวนการพิจารณา (Case Management Conference)

เมื่อศาลอนุญาโตตุลาการได้รับการแต่งตั้งแล้ว จะมีการจัดประชุมบริหารจัดการคดี (Case Management Conference) ผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ²²⁸ เพื่อกำหนดประเด็นในข้อพิพาท กรอบเวลาในการยื่นคำชี้แจง และวิธีการพิจารณา

อนุญาโตตุลาการมีอำนาจในการเลือกใช้วิธีการพิจารณาที่เหมาะสมกับข้อพิพาท เช่น การยื่นเอกสารลายลักษณ์อักษรทั้งหมด การพิจารณาผ่านระบบออนไลน์ หรือการพิจารณาแบบผสมผสาน (Hybrid Hearing)

(1.4) การยื่นคำชี้แจงและหลักฐาน (Written Submissions and Evidence)

คู่กรณีต้องยื่นคำชี้แจงข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย เอกสารประกอบพยานหลักฐาน และรายงานผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบออนไลน์ โดยอาจแนบเป็นเอกสารดิจิทัล อีเมล หรือลิงก์ผ่าน ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC

²²⁵ ข้อ 7 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016

²²⁶ ข้อ 18 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016

²²⁷ ข้อ 20.1-20.3 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016

²²⁸ ข้อ 32.5 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016

Gateway) ทั้งนี้ ศาลอนุญาโตตุลาการมีอำนาจกำหนดรูปแบบและวิธีการยื่นที่เหมาะสมตามสภาพของคดี²²⁹

(1.5) การพิจารณาคดี (Hearing)

หากมีการไต่สวน (Oral Hearing) สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ได้แก่ การพิจารณาแบบพบหน้ากัน (In-person hearing) การพิจารณาทางวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Virtual hearing) การพิจารณาแบบผสมผสาน (Hybrid hearing) ทั้งนี้ “การพิจารณาคดีอาจดำเนินการผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โทรศัพท์ หรือวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ตามที่ศาลเห็นว่าเหมาะสม”²³⁰ และอนุญาโตตุลาการสามารถรับฟังคำให้การของพยานหรือผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบเหล่านี้ได้²³¹

(1.6) การออกคำชี้ขาด (Award)

ภายหลังการพิจารณา ศาลอนุญาโตตุลาการมีหน้าที่ออกคำชี้ขาดเป็นลายลักษณ์อักษร²³² ซึ่งอาจจัดส่งในรูปแบบเอกสารดิจิทัลผ่านระบบของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้เช่นกัน ทั้งนี้จะระบุเหตุผล ค่าธรรมเนียม และผลของคำชี้ขาดอย่างชัดเจน

จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ตามกฎหมาย ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ฉบับที่ 7 มีความชัดเจน ยืดหยุ่น และรองรับการดำเนินคดีแบบไม่ต้องพบหน้ากันทุกขั้นตอน ตั้งแต่การยื่นคำร้อง การสื่อสาร การพิจารณา ไปจนถึงการประกาศผลคดี ทั้งหมดสามารถดำเนินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยยังคงหลักการของกระบวนการยุติธรรม เช่น ความเป็นกลาง ความเท่าเทียม และสิทธิในการต่อสู้คดี ทำให้กฎนี้เป็นต้นแบบที่สำคัญสำหรับการพัฒนาแนวทางอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย โดยเฉพาะในภาคธุรกิจประกันภัยที่มีความต้องการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเท่าทันเทคโนโลยี

²²⁹ ข้อ 33 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²³⁰ ข้อ 39.2 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²³¹ ข้อ 40.4 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

²³² ข้อ 44 แห่งกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules 2016)

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบขั้นตอนกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์
ระหว่างประเทศไทยและกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์ ฉบับที่ 7

ขั้นตอน	กฎหมายไทย (พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545)	กฎ SIAC ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2568)
1. การเริ่มต้นคดี	ยื่นคำร้องโดยตรงต่ออนุญาโตตุลาการหรือสถาบันที่ตกลงกัน ไม่มีระบบยื่นออนไลน์ เฉพาะ	ส่งผ่าน ออนไลน์ พร้อมแนบเอกสารดิจิทัลทั้งหมด
2. การตอบกลับ จากคู่กรณี	ผู้ถูกร้องสามารถยื่นคำคัดค้านหรือคำตอบด้วยหนังสือ ไม่มีระบบออนไลน์กลาง	ยื่นผ่านระบบออนไลน์เหมือนกัน ภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. การแต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการ	คู่กรณีตกลงกันเอง หรือให้ศาลช่วยแต่งตั้ง ไม่มีระบบเลือกออนไลน์	แต่งตั้งโดย (SIAC) จากรายชื่อมืออาชีพผ่านระบบออนไลน์ มี แบบฟอร์มยืนยันยืนยันความเป็นกลาง
4. การประชุม บริหารจัดการคดี	ไม่ระบุขั้นตอนการจัดประชุมบริหารแบบออนไลน์ในกฎหมาย	กำหนดชัดเจนว่าจัดประชุมได้ผ่านวิดีโอหรือวิธีการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
5. การยื่น คำชี้แจงและ หลักฐาน	ยื่นด้วยเอกสารกระดาษหรืออิเล็กทรอนิกส์ตามที่ตกลง ไม่มีระบบกลางหรือข้อกำหนดมาตรฐาน	ใช้ระบบออนไลน์ในการยื่นเอกสาร คำให้การ พยาน และผู้เชี่ยวชาญ
6. การพิจารณา คดี (Hearing)	ไม่ได้ระบุให้ดำเนินการผ่านระบบวิดีโอ ต้องอาศัยดุลพินิจกรณีต่อกรณี	รองรับชัดเจนทั้งแบบพบกัน วิดีโอ คอนเฟอเรนซ์ หรือ Hybrid
7. การให้การของ พยาน/ ผู้เชี่ยวชาญ	ทำได้หากตกลงกัน หรือศาลเห็นสมควร แต่ไม่มีแนวทางปฏิบัติมาตรฐานสำหรับออนไลน์	กำหนดชัดว่าให้พยานให้การผ่านวิดีโอหรือวิธีอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้
8. การออก คำชี้ขาด	ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งทางไปรษณีย์หรือโดยตกลง	อนุญาตให้ส่งคำชี้ขาดทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ผ่านระบบของ SIAC

จากการเปรียบเทียบขั้นตอนกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่างประเทศไทยและกฎ SIAC (ฉบับที่ 7) ดังตาราง แสดงให้เห็นว่า กฎหมายไทยยังไม่มีระบบดิจิทัลแบบครบวงจรในการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ แม้จะเปิดช่องให้มีความยืดหยุ่นตามดุลพินิจของคู่กรณีหรือศาล ขณะที่ กฎ อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ฉบับที่ 7 ได้กำหนดขั้นตอน

และรูปแบบการดำเนินคดีออนไลน์ไว้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก ลดต้นทุน และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินคดี

(2) การเปรียบเทียบกับกระบวนการตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ของไทย

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เป็นกฎหมายหลักของประเทศไทยที่ใช้กำกับดูแลกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ทั้งในระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยกฎหมายฉบับนี้ได้รับอิทธิพลจากกฎหมายตัวอย่างที่จัดทำโดยคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL Model Law) และยึดหลักความสมัครใจของคู่กรณี ความเป็นกลางของอนุญาโตตุลาการ และความรวดเร็วในการพิจารณา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับ กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules) ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2568) ซึ่งรองรับการดำเนินคดีในรูปแบบออนไลน์อย่างชัดเจน จะพบว่ากฎหมายไทยยังคงมีข้อจำกัดในหลายด้าน ดังจะวิเคราะห์ต่อไปนี้

(2.1) โครงสร้างและขั้นตอนในกฎหมายไทย

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แบ่งกระบวนการออกเป็นลำดับขั้น ได้แก่ การเริ่มต้นกระบวนการ²³³ การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ²³⁴ การดำเนินกระบวนการพิจารณา²³⁵ และการออกคำชี้ขาด²³⁶ โดยในส่วนของ “การดำเนินกระบวนการพิจารณา” แม้ว่าอนุญาโตตุลาการมีอำนาจกำหนดวิธีการดำเนินกระบวนการตามความเหมาะสมกับลักษณะของคดี หากไม่ขัดกับความประสงค์ของคู่กรณีและหลักความเป็นธรรม²³⁷ แต่กฎหมายมิได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินคดีผ่านระบบออนไลน์ หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงแต่อย่างใด นอกจากนี้ การส่งเอกสารหลักฐาน การไต่สวนพยาน หรือการประชุมเพื่อบริหารคดี ยังอิงระบบกายภาพหรืออาศัยการตกลงเป็นรายกรณี โดยไม่มีระบบดิจิทัลกลาง หรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจน

(2.2) ประเด็นเปรียบเทียบกับกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules) ฉบับที่ 7

²³³ มาตรา 13–14 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

²³⁴ มาตรา 15–19 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

²³⁵ มาตรา 25–27 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

²³⁶ มาตรา 37–41 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

²³⁷ มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

การเปรียบเทียบกับกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules) ฉบับที่ 7 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์มีความพร้อมและล้ำหน้ากว่าในด้านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ โดยเฉพาะในประเด็นสำคัญต่อไปนี้

**ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการในด้านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้
ระหว่างพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 กับ (SIAC) Rules ฉบับที่ 7**

ประเด็นเปรียบเทียบ	กฎหมายไทย (พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545)	กฎ SIAC ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2568)
การรับคำร้อง และเอกสาร	ไม่มีระบบกลาง ต้องจัดส่งโดยตรง หรือใช้วิธีที่คู่กรณีตกลง	มีระบบ SIAC Gateway รับเอกสาร ดิจิทัลทุกชนิด
การแต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการ	คู่กรณีแต่งตั้งเองหรือผ่านศาล	แต่งตั้งผ่าน SIAC โดยอัตโนมัติ
การจัดประชุมเพื่อ บริหารจัดการคดี	ไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์	พร้อมแบบฟอร์มยืนยันออนไลน์
การไต่สวน และพยาน	ไม่มีข้อบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับ การจัดการรายการคดี	มีขั้นตอนการจัดการรายการคดี ผ่าน การวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
การออกคำชี้ขาด	ทำได้หากคู่กรณียินยอม แต่ไม่มี แนวทางปฏิบัติมาตรฐาน	รองรับการไต่สวนพยาน/ผู้เชี่ยวชาญ ผ่านระบบออนไลน์
	เป็นลายลักษณ์อักษรโดยทั่วไป อาจส่งทางไปรษณีย์	ส่งคำชี้ขาดทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ผ่าน ระบบ SIAC Gateway

จากการกระบวนการอนุญาโตตุลาการในด้านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ระหว่างพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 กับกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules) ฉบับที่ 7 พบว่า กฎหมายไทยแม้เปิดช่องให้ใช้วิธีการยืดหยุ่น แต่ยังคงขาดระบบและกรอบโครงสร้างที่รองรับอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะการใช้ระบบรับเรื่องอัตโนมัติ การส่งเอกสารแบบดิจิทัล การกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการพิจารณาตัดสินออนไลน์ รวมถึงการจัดประชุมหรือไต่สวนผ่านเทคโนโลยีทางไกล

(2.3) ประเด็นทางนโยบายและข้อจำกัด

แม้ว่าในทางปฏิบัติ บางกรณีอนุญาโตตุลาการไทยอาจนำเทคโนโลยี เช่น โปรแกรมซูม (Zoom) และโปรแกรมไมโครซอฟท์ทีมส์ (Microsoft Teams) มาใช้ในการไต่สวน แต่ยังเป็นไปอย่างไม่เป็นระบบ และอาศัยความยินยอมของคู่กรณีเป็นรายการชี้ขาดแนวทางหรือ

มาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น (Practice Guidelines) หรือ (Protocols) ซึ่งเป็นเรื่อง ที่ อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ขณะเดียวกัน กฎหมายไทยยังไม่มีระบบเทียบเท่ากับ ระบบเชื่อมต่อบริการ ของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) หรือศูนย์กลางในการรับเรื่อง รวบรวมข้อมูล และติดตามสถานะของคดีออนไลน์ ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนา อนุญาโตตุลาการในโลกยุคดิจิทัล

สรุปการเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของไทยจากพ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 กับกฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ฉบับที่ 7 ของสิงคโปร์ ทำให้เห็นข้อจำกัดของระบบไทยที่ยังคงอยู่ในกรอบของกระบวนการดั้งเดิม โดยขาด การบัญญัติรองรับด้านเทคโนโลยีในทุกขั้นตอนของกระบวนการ ในขณะที่กฎของศูนย์อนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้ออกแบบขั้นตอน กระบวนการ และระบบดิจิทัลรองรับไว้อย่าง สมบูรณ์และเชื่อมโยงกันทั้งระบบ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการ ออนไลน์ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่มีโอกาสสูงในการพัฒนาแนวทาง อนุญาโตตุลาการเฉพาะทางด้านประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ในอนาคต

(3) แนวทางการพัฒนาและการประยุกต์ใช้กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

จากการศึกษากระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของศูนย์อนุญาโตตุลาการ ระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ซึ่งมีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาบูรณาการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การรับคำร้อง การพิจารณา ไปจนถึงการออกคำวินิจฉัย เปรียบเทียบกับสถานการณ์ของประเทศไทย ที่ยังไม่มีระบบหรือกฎหมายเฉพาะที่รองรับอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างสมบูรณ์ ทำให้เกิด ข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ สำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ดังนี้

(3.1) บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) และความจำเป็นในการปรับตัว

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และคุ้มครองสิทธิของประชาชนในระบบประกันภัย รวมถึงการรับข้อร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัย และส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท เช่น การเจรจา การไกล่เกลี่ย หรือการพิจารณาโดยคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท ซึ่งในปัจจุบัน ยังดำเนินการภายใต้กรอบระบบกายภาพและขั้นตอนดั้งเดิมเป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ด้วยจำนวนข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะกรณีข้อพิพาทย่อยซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ศาลได้โดยง่าย การพัฒนา “ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์” ภายใต้การกำกับของส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะช่วยลดภาระทางศาล ลดต้นทุนของคู่กรณี และส่งเสริมความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคในภูมิภาคห่างไกล

(3.2) แนวทางการพัฒนาอนุญาโตตุลาการออนไลน์สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

การประยุกต์แนวคิดจาก (SIAC Rules) ฉบับที่ 7 สามารถใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนา “ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” โดยมีข้อเสนอแนะเชิงโครงสร้าง ดังนี้

**ตาราง 10 แสดงข้อเสนอแนะเชิงโครงสร้างของระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)**

แนวทางการพัฒนา	รายละเอียด
1. จัดตั้ง “ศูนย์อนุญาโตตุลาการประกันภัย” ภายใต้ (คปภ.)	มีฐานะเป็นหน่วยงานกึ่งอิสระทำหน้าที่รับเรื่อง แต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการ และจัดการระบบดิจิทัลทั้งหมด
2. พัฒนาระบบ “Insurance Arbitration Gateway”	เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เทียบเท่าระบบ SIAC Gateway สำหรับยื่นคำร้อง ส่งเอกสาร แจ้งข้อมูล และติดตามคดี
3. กำหนด “แนวปฏิบัติ อนุญาโตตุลาการออนไลน์” (Online Arbitration Guidelines)	ระบุขั้นตอนชัดเจน เช่น การประชุมผ่าน Zoom, การส่ง พยานหลักฐานออนไลน์, รูปแบบคำวินิจฉัยอิเล็กทรอนิกส์
4. จัดทำบัญชีรายชื่ออนุญาโตตุลาการ เฉพาะด้านประกันภัย	คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจากภาคกฎหมายและประกันภัย เพื่อให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มีการอบรมมาตรฐาน
5. แก้ไขหรือเสนอปรับปรุงกฎหมาย รองที่เกี่ยวข้อง	เช่น ออกประกาศ คปภ. หรือเสนอปรับปรุงกฎหมาย เพื่อรองรับการส่งคำร้องและพิจารณาแบบอิเล็กทรอนิกส์

(3.3) ประโยชน์ของการนำระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

การพัฒนาอนุญาโตตุลาการออนไลน์ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะส่งผลในเชิงบวกหลายประการ ได้แก่ การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรม โดยเฉพาะผู้เอาประกันในพื้นที่ห่างไกล การลดต้นทุนกระบวนการยุติธรรม ทั้งในด้านค่าเดินทาง เวลา และค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย การเพิ่มความรวดเร็วในการระงับข้อพิพาท และลดภาระของศาลหรือคณะกรรมการวินิจฉัย การเสริมสร้างความโปร่งใสและมาตรฐานในระบบประกันภัย ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบมากขึ้น

สรุปได้ว่า การประยุกต์แนวทางจากกฎศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Rules) ฉบับที่ 7 เพื่อพัฒนา “ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์” สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ถือเป็นแนวทางที่มีความเป็นไปได้ทั้งในเชิงกฎหมาย เทคโนโลยี และนโยบาย ซึ่งไม่เพียงตอบสนองต่อบริบทคดีดิจิทัล หากแต่ยังช่วยยกระดับระบบประกันภัยไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานรัฐอื่น ๆ ในการประยุกต์ใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างยั่งยืน

(3.4) ความท้าทายเชิงเปรียบเทียบและแนวทางปรับใช้

การเปรียบเทียบกฎศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) กับระบบกฎหมายไทยสะท้อนให้เห็นประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) ข้อจำกัดเชิงนิติบัญญัติ กฎหมายไทยยังไม่มีบทบัญญัติรองรับเทคโนโลยีในกระบวนการอนุญาโตตุลาการโดยตรง ทำให้การใช้เทคโนโลยีในการไต่สวนหรือส่งคำให้การยังต้องอาศัยการตีความจากศาลหรืออนุญาโตตุลาการเป็นกรณีเฉพาะ

(2) ความไม่ชัดเจนของหน่วยงานรับผิดชอบ: แม้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีบทบาทด้านการระงับข้อพิพาท แต่ยังไม่มีความชัดเจนว่าหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เป็น “สถาบันอนุญาโตตุลาการ” อย่างเป็นทางการในระบบในภาคประกันภัย เช่น ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC)

(3) โอกาสในการพัฒนา หากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) นำแนวทางของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มาประยุกต์ใช้ เช่น การพัฒนาระบบยื่นข้อพิพาทออนไลน์ การสร้างทะเบียนกลางของอนุญาโตตุลาการ และการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติ (Practice Note) ย่อมช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการระงับข้อพิพาทของประชาชน และส่งเสริมบทบาทของอนุญาโตตุลาการในระบบประกันภัยไทย

สรุปได้ว่า แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการในระดับหนึ่ง แต่ยังคงขาดกลไกและกรอบนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์ ในขณะที่กฎ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ฉบับที่ 7 ได้แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของระบบที่สามารถนำไปปรับใช้ในบริบทของไทยได้ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจประกันภัย ที่มีแนวโน้มเกิดข้อพิพาทสูงและต้องการความรวดเร็วในการระงับข้อขัดแย้ง ดังนั้น การปรับบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้สอดคล้องกับแนวทางของกฎหมายระหว่างประเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบัน

แนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นกลไกสำคัญในการอำนวยความสะดวกที่สะดวก เข้าถึงง่าย และทันสมัย โดยเฉพาะในบริบทของผู้มีข้อจำกัดด้านการเดินทางหรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่ายังมีข้อจำกัดหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และความน่าเชื่อถือของกระบวนการ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งในกลุ่มประชาชน เจ้าหน้าที่ และอนุญาโตตุลาการ พบว่า อุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในบางสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังขาดความเสถียร โดยเฉพาะในสำนักงานระดับภูมิภาค ทำให้เกิดอุปสรรคในการพิจารณาคดี เช่น การตรวจสอบพยานบุคคลหรือร่องรอยบาดแผลที่ต้องอาศัยความละเอียดของภาพ นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังเสนอว่าควรมีการเตรียมห้องประชุมออนไลน์ที่เหมาะสมทั่วประเทศ และจัดหาอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงในด้านการศึกษาเปรียบเทียบกับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ของสิงคโปร์ได้พัฒนาระบบการจัดการรายกรณี (Case Management System) และระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับกระบวนการพิจารณาออนไลน์ ได้อย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพสูง

แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี สามารถดำเนินการได้โดยจัดตั้ง “ห้องพิจารณาออนไลน์มาตรฐาน” ในสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทุกจังหวัด โดยจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เช่น กล้องความละเอียดสูง ไมโครโฟน

คุณภาพดี และจอภาพขนาดใหญ่ และพัฒนา “แพลตฟอร์มกลาง” สำหรับใช้ส่งเอกสาร การนัดหมาย การแจ้งเตือน และการพิจารณาคดี เพื่อให้สามารถบริหารจัดการคดีออนไลน์ได้อย่างครบวงจร

2. การกำหนดกรอบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ

การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในปัจจุบันยังไม่มีระเบียบกฎหมายเฉพาะที่รองรับส่งผลให้การใช้ดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการขาดมาตรฐานและอาจนำไปสู่ข้อโต้แย้งถึงความชอบด้วยกฎหมายของกระบวนการ โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่มีหลักฐานการยินยอมของคู่กรณี ผู้ให้สัมภาษณ์จากฝ่ายเจ้าหน้าที่และผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่า ควรมีการออกกฎหมายหรือระเบียบเฉพาะ พร้อมทั้งคู่มือปฏิบัติที่มีผลใช้ได้จริง เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวในด้านการเปรียบเทียบ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้ออกกฎอนุญาโตตุลาการที่กำหนดรายละเอียดของการดำเนินการออนไลน์อย่างชัดเจน เช่น วิธีการส่งเอกสาร กำหนดเวลา และขั้นตอนการประชุมผ่านวิดีโอ

แนวทางการกำหนดกรอบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ สามารถดำเนินการได้โดยเสนอให้มีการตรากฎหมายหรือประกาศรองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ และจัดทำ “แนวปฏิบัติกลาง (Standard Operating Procedure; SOP)” ที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ ทั้งด้านการอนุญาตให้ใช้ระบบ การจัดการพยาน และการใช้ดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการอย่างเท่าเทียม

3. การส่งเสริมองค์ความรู้และการเตรียมความพร้อมของผู้เกี่ยวข้อง

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งขาดความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ เช่น การตั้งกล้อง การจัดแสง การเตรียมพยานเอกสาร หรือแม้กระทั่งการใช้งานโปรแกรมประชุมออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการสืบพยานไม่ราบรื่น และอาจกระทบต่อความเป็นธรรมของคดี นอกจากนี้ อนุญาโตตุลาการบางท่านยังเสนอให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเสริมทักษะผ่านกรอบ 4M (Man, Money, Material และ Management)

แนวทางส่งเสริมองค์ความรู้และการเตรียมความพร้อมของผู้เกี่ยวข้อง สามารถทำได้โดยจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอให้กับอนุญาโตตุลาการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการใช้งานระบบออนไลน์อย่างถูกต้อง และจัดทำ “คู่มือการใช้ระบบ” ทั้งในรูปแบบเอกสารและวิดีโอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา

4. การเสริมความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของกระบวนการออนไลน์

จากข้อเสนอของกลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า การสืบพยานออนไลน์อาจมีช่องว่างให้เกิดการแทรกแซง เช่น การส่งคำตอบให้พยาน การชี้แนะจากบุคคลภายนอก

หรือการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ลดความโปร่งใสและอาจถูกโต้แย้งในภายหลัง ซึ่งศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลอย่างชัดเจน

แนวทางการเสริมความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของกระบวนการออนไลน์ สามารถทำได้ด้วยการติดตั้งกล้องหลายมุมและบันทึกวิดีโอการสืบพยานไว้เป็นหลักฐานอย่างต่อเนื่อง และออกข้อกำหนดห้ามมิให้มีบุคคลภายนอกเข้าร่วม หรือมีการสื่อสารกับพยานระหว่างการไต่สวน รวมถึงมีการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมของพยานก่อนเริ่มกระบวนการ

5. การบูรณาการกับหน่วยงานยุติธรรมและยกระดับสู่มาตรฐานสากล

ระบบอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) ยังขาดความร่วมมืออย่างเป็นระบบกับศาลยุติธรรมหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอื่น ๆ ส่งผลให้แนวทางการดำเนินคดีอาจไม่สอดคล้องกัน และเกิดข้อโต้แย้งได้ในภายหลัง เช่น การตีความสิทธิของคู่กรณี หรือวิธีการยื่นคำร้องต่อศาลแนวทางของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ที่ร่วมมือกับ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SIMC) ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ (Arb-Med-Arb) เพื่อผสมผสานการไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการเข้าด้วยกัน ช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาท

แนวทางการบูรณาการกับหน่วยงานยุติธรรมและยกระดับสู่มาตรฐานสากล สามารถดำเนินการได้จากการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานยุติธรรมอื่นในการจัดทำ “แนวทางปฏิบัติร่วม” เพื่อให้การดำเนินการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) มีความสอดคล้องกับระบบศาล ตลอดจนศึกษาความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบ “กระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ (Arb-Med-Arb Protocol)” มาใช้ในระบบระงับข้อพิพาทประกันภัย เพื่อประหยัดเวลาและลดการใช้กระบวนการยุติธรรมเต็มรูปแบบ

6. บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษากฎหมายประเทศสิงคโปร์

จากการศึกษาเปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศสิงคโปร์ โดยเฉพาะบทบัญญัติต่าง ๆ ภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ค.ศ. 2001 และกฎอนุญาโตตุลาการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ฉบับล่าสุด ได้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการของประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่มีแนวโน้มจะขับเคลื่อนกลไกการระงับข้อพิพาทเข้าสู่ระบบออนไลน์ในอนาคต

ระบบของสิงคโปร์แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการระงับข้อพิพาทในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การยื่นคำร้องผ่าน ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) การประชุมฝ่ายบริหาร

การได้สวนออนไลน์ ไปจนถึงการสืบพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โดยมีกฎหมายที่รองรับอย่างชัดเจน นี่ถือเป็นต้นแบบสำคัญในการพัฒนาแพลตฟอร์มอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

นอกจากนี้ ระบบของสิงคโปร์เป็นหลักการยืดหยุ่นทางกฎหมายที่ตอบรับบริบทดิจิทัล โดยกฎหมายสิงคโปร์ให้การรับรอง “ข้อความข้อมูล” (data message) เป็นหลักฐานทางกฎหมาย เทียบเท่าลายลักษณ์อักษร ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายไทยที่ยังคงยึดติดกับเอกสารรูปธรรมและลายเซ็นแบบดั้งเดิม การยอมรับความชอบด้วยกฎหมายของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการรับข้อพิพาทจึงถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ระบบของไทยสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ ระบบของสิงคโปร์ยังสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิด “ความยืดหยุ่นทางกระบวนการ” (procedural flexibility) และ “ความเป็นอิสระของคู่ความ (party autonomy)” ที่ส่งเสริมความเสมอภาค กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นของกระบวนการพิจารณา และให้อำนาจคู่กรณีในการเลือกวิธีการดำเนินคดีที่เหมาะสมกับข้อพิพาทของตน เช่น การพิจารณาคดีโดยไม่ต้องปรากฏตัว หรือการประชุมฝ่ายบริหารแบบผสมผสานระหว่างออนไลน์และออฟไลน์ หลักการดังกล่าวสามารถนำไปปรับใช้เพื่อออกแบบกระบวนการที่เปิดโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำระหว่างคู่กรณีได้

นอกจากนี้ การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของระบบสิงคโปร์ ยังเป็นแบบอย่างของโครงสร้างทางดิจิทัลที่รองรับความปลอดภัยและการตรวจสอบได้ โดยระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) มิใช่เพียงระบบส่งเอกสารออนไลน์ แต่เป็น “ระบบจัดการคดีอนุญาโตตุลาการแบบครบวงจร” ที่มีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ การติดตามสถานะ การเก็บหลักฐานอย่างปลอดภัย และการเข้ารหัสข้อมูลตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานสากลโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน และคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ 27001 (ISO/IEC 27001) ซึ่งเป็นตัวแบบสำคัญในการออกแบบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือระดับสากลในด้านเทคโนโลยีและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

และยังแสดงถึงการบูรณาการระหว่างองค์การอนุญาโตตุลาการและกฎหมายแห่งชาติอย่างกลมกลืน ระบบของสิงคโปร์เน้นความสัมพันธ์แบบ “สนับสนุนโดยไม่แทรกแซง” ระหว่างศาลกับคณะอนุญาโตตุลาการ ซึ่งช่วยให้กระบวนการมีความเป็นอิสระและน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกันก็มีกลไกช่วยเหลือของศาลในกรณีจำเป็น เช่น การบังคับคำชี้ขาดหรือการออกคำสั่งคุ้มครองเฉพาะหน้า หลักการเช่นนี้สามารถปรับใช้กับระบบอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยเพื่อลดความซ้ำซ้อนของบทบาทศาล

สรุปได้ว่า การศึกษาระบบกฎหมายและแนวปฏิบัติของกฎหมายไต่สวนการของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ดังกล่าว ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในระดับ วิชาการ ที่สามารถอธิบายได้ว่า องค์ความรู้นั้นสามารถรวบรวมได้จากแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ จากต่างประเทศของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษา ครบถ้วนในเชิงกฎหมายไทยมาก่อน เป็นการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบที่แสดงให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำ และข้อจำกัดของระบบกฎหมายไทยในบริบทของการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นการเสนอแนวทาง การปฏิรูประบบอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยบนฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์จากระบบต่างประเทศ ที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงเป็นการการนำเสนอแนวคิดหรือเปรียบเทียบ แนวทาง ตลอดจนเป็นการเสนอกรอบแนวทางเชิงนโยบายและข้อเสนอเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ ในการพัฒนาและยกระดับระบบอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้สามารถตอบสนองความต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



บทที่ 5

บทสรุป

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในด้านประกันภัย และส่งเสริมให้ภาคธุรกิจประกันภัยมีความเข้มแข็งและยั่งยืน โดยหนึ่งในกลไกสำคัญที่ (คปภ.) ใช้ในการระงับข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับบริษัทประกันภัย คือ กระบวนการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งได้รับการนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นเครื่องมือที่มีความรวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม เมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยเฉพาะภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ความจำเป็นในการปรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการให้สามารถดำเนินการในรูปแบบ ออนไลน์ (Online Arbitration) ได้ทวีความสำคัญมากขึ้น ทั้งในด้านความสะดวกในการเข้าถึง การลดต้นทุน และการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความพยายามในการพัฒนาระบบดังกล่าว แต่ยังคงปรากฏ ข้อจำกัดเชิงกฎหมายและข้อเท็จจริง ในการดำเนินงาน เช่น ความไม่ชัดเจนของกฎหมายรองรับ ปัญหาเกี่ยวกับการสืบพยานทางออนไลน์ และความพร้อมของบุคลากรหรือระบบเทคโนโลยี

จากสถานการณ์ดังกล่าว งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนา อนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยเน้นวิเคราะห์ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานจริงและบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน ศึกษาการเปรียบเทียบกับระบบของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีความก้าวหน้าในด้านการอนุญาโตตุลาการ ออนไลน์และได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยมีขอบเขตของการศึกษา มุ่งเน้นการวิเคราะห์สภาพ ปัญหาในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทั้งในเชิงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย โดยครอบคลุมถึงกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมายและระบบสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง วิธีการเก็บข้อมูล ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง อาทิ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย และอนุญาโตตุลาการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน เพื่อสะท้อนปัญหาและแนวทางเชิงปฏิบัติอย่างรอบด้าน

ดังนั้น การศึกษานี้ไม่เพียงชี้ให้เห็นถึงปัญหาและข้อจำกัดของระบบที่มีอยู่ แต่ยังมีเป้าหมาย เพื่อเสนอแนวทางที่สามารถนำไปปรับใช้จริง ทั้งในเชิงกฎหมายและเชิงนโยบาย เพื่อยกระดับระบบ อนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

(คปภ.) ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทยุคดิจิทัล และมาตรฐานในระดับสากล ผลสรุปของการศึกษา การอภิปราย และข้อเสนอแนะในการศึกษา แสดงตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ กลุ่มประชาชน ผู้ใช้บริการ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ พบข้อค้นสำคัญที่สามารถแบ่งออกเป็นสองมิติหลัก ได้แก่ มิติด้านข้อเท็จจริงจากการให้บริการ และ มิติด้านข้อจำกัดทางกฎหมาย ดังนี้

1.1 สรุปผลจากมิติด้านข้อเท็จจริง

1.1.1 ความสามารถในการเข้าถึงและการยอมรับระบบออนไลน์ ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้รับการยอมรับในเชิงบวกจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในด้านความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และเหมาะสมกับผู้ที่มีข้อจำกัดด้านกายภาพหรืออยู่ห่างไกล

1.1.2 ปัญหาด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อจำกัดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของอุปกรณ์ เช่น กล้องวิดีโอคุณภาพต่ำ โทรศัพท์มือถือที่ไม่ชัดเจน และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของการสืบพยาน โดยเฉพาะในประเด็นที่ต้องพิจารณาลักษณะภายนอกของพยาน

1.1.3 ความไม่ทั่วถึงของระบบในระดับภูมิภาค แม้จะสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระจายอยู่ทั่วประเทศ แต่พบว่ยังไม่มีห้องพิจารณาคดีออนไลน์ที่ได้มาตรฐานในทุกพื้นที่ ทำให้ประชาชนในบางจังหวัดเข้าถึงระบบได้อย่างเสมอภาค

1.1.4 ข้อสงสัยในความโปร่งใสของกระบวนการ เกิดข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นธรรม โดยเฉพาะเมื่ออนุญาโตตุลาการไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมของคู่ความหรือพยานที่ให้ถ้อยคำจากระยะไกล ซึ่งอาจเปิดช่องให้เกิดการบิดเบือนพยานหลักฐาน

1.1.5 การขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีของผู้เกี่ยวข้อง คู่ความและพยาน ในหลายกรณียังขาดทักษะในการใช้งานระบบออนไลน์ ทั้งในด้านเทคนิค (เช่น การจัดแสงหรือมุมกล้อง) และการจัดเตรียมเอกสาร ซึ่งส่งผลให้การสืบพยานล่าช้าและอาจกระทบต่อข้อเท็จจริงในคดี

1.2 สรุปผลจากมิติด้านข้อจำกัดทางกฎหมาย

1.2.1 การขาดกฎหมายรองรับโดยตรง ปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติทางกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติหรือกฎระเบียบที่รองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ ทำให้เกิดช่องว่างทางกฎหมายซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความชอบด้วยกฎหมายของคำชี้ขาดในอนาคต

1.2.2 คุณพินิจของอนุญาโตตุลาการที่ขาดมาตรฐานกลาง การพิจารณาให้ใช้วิธีสืบพยานผ่านระบบออนไลน์ยังขึ้นอยู่กับดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการโดยไม่มีหลักเกณฑ์กลาง ทำให้เกิดความไม่แน่นอนและความไม่เสมอภาคระหว่างคู่ความในแต่ละคดี

1.2.3 ความเสี่ยงต่อการเพิกถอนคำชี้ขาด หากกระบวนการพิจารณาออนไลน์ไม่เป็นไปตามหลักความเป็นธรรม (Due Process) หรือไม่มีหลักฐานยืนยันความยินยอมของคู่พิพาทอย่างชัดเจน ก็อาจนำไปสู่การเพิกถอนคำชี้ขาดตามกฎหมายได้

1.2.4 การขาดแนวทางบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ยังไม่มีแนวปฏิบัติร่วมที่เป็นมาตรฐานกลางระหว่างสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และหน่วยงานด้านตุลาการอื่น เช่น ศาลยุติธรรมหรือสำนักงานอัยการ ทำให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ขาดความสอดคล้องในเชิงระบบ

2. ผลการศึกษากรณีศึกษาเปรียบเทียบกับระบบอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศ (กรณีศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC))

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) เป็นหนึ่งในสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนามาตรฐานและกระบวนการระงับข้อพิพาททางธุรกิจระหว่างประเทศ โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านกฎระเบียบ เทคโนโลยี และโครงสร้างการบริหารจัดการ เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของบริบททางธุรกิจและความคาดหวังของคู่ความในระดับนานาชาติ

หนึ่งในจุดเด่นของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ คือ การบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับกระบวนการอนุญาโตตุลาการอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการยื่นคำร้อง การสืบพยาน และการประชุมผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ ตลอดจนมีการจัดการเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ยังมีกลไกการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใส โดยเปิดเผยคุณสมบัติและประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่อย่างชัดเจน ซึ่งส่งเสริมความเป็นกลางและความเชื่อมั่นของคู่ความ

ด้านกฎระเบียบ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ได้กำหนดกติกาที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล โดยอนุญาตให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม รวมถึงกำหนดช่องทางการส่งเอกสารที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ และให้

ความสำคัญกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย ทั้งนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ยังมีแนวทางการดำเนินการแบบเร่งรัดที่สามารถสรุปข้อพิพาทภายในระยะเวลาเพียง 6 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการด้านประสิทธิภาพของภาคธุรกิจ

เมื่อนำระบบของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มาเปรียบเทียบกับระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านความชัดเจนของกฎเกณฑ์ การใช้เทคโนโลยี และกระบวนการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ โดยระบบของไทยยังคงใช้วิธีการแบบดั้งเดิมและขาดกลไกสนับสนุนทางออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่า นอกจากนี้ยังพบว่าระบบอนุญาโตตุลาการในไทยยังขาดแนวทางเฉพาะด้านความมั่นคงทางไซเบอร์ และมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาและความโปร่งใสของกระบวนการ

บทเรียนที่ได้จากการณีของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) สามารถประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการไทย โดยเฉพาะในธุรกิจประกันภัย เช่น การจัดตั้งแพลตฟอร์มกลางสำหรับการส่งเอกสารและจัดการคดีทางออนไลน์ การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการส่งเสริมกลไกการไกล่เกลี่ยออนไลน์ตามรูปแบบ การตีความสิทธิของคู่กรณี หรือวิธีการยื่นคำร้องต่อศาลแนวทางของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ที่ร่วมมือกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SIMC) ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ (Arb-Med-Arb) ทั้งนี้เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือของกระบวนการอนุญาโตตุลาการไทย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของประเทศในบริบทการค้าระหว่างประเทศ

3. แนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

ผู้วิจัยสรุปแนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยแยกเป็น 5 แนวทางหลัก แสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงแนวทางการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

แนวทาง	สาระสำคัญ	ข้อเสนอ/แนวทางดำเนินการ
1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี	ระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ ยังไม่เสถียร โดยเฉพาะในภูมิภาค	จัดตั้ง “ห้องพิจารณาออนไลน์มาตรฐาน” ทุกจังหวัดจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพพัฒนา “แพลตฟอร์มกลาง” สำหรับจัดการเอกสารและการพิจารณาคดี
2. กำหนดกรอบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ	ขาดระเบียบเฉพาะรองรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ทำให้กระบวนการขาดความชัดเจน	ออกกฎหมาย/ระเบียบเฉพาะรองรับจัดทำแนวปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) สำหรับทุกขั้นตอนในกระบวนการ
3. ส่งเสริมองค์ความรู้และความพร้อมของผู้เกี่ยวข้อง	ผู้ใช้งานรวมถึงเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการใช้ระบบออนไลน์	จัดอบรมเจ้าหน้าที่และอนุญาตตุลาการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (เอกสาร/วิดีโอ) ใช้กรอบ 4M (Man, Money, Material, Management) พัฒนาทักษะ
4. เสริมความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ	มีความเสี่ยงต่อการแทรกแซงกระบวนการพิจารณาออนไลน์	ติดตั้งกล้องหลายมุมบันทึกวิดีโอเป็นหลักฐานตรวจสอบสิ่งแวดล้อมของพยานห้ามการสื่อสารกับพยานโดยบุคคลภายนอก
5. บูรณาการกับหน่วยงานยุติธรรมและยกระดับสากล	ขาดความเชื่อมโยงกับระบบยุติธรรมอื่น อาจเกิดปัญหาการบังคับใช้	จัดทำแนวทางปฏิบัติร่วมกับศาลและหน่วยงานอื่นศึกษาและอาจนำ “Arb-Med-Arb Protocol”

จากตาราง 11 สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาอนุญาตตุลาการออนไลน์ในระดับเชิงนโยบายและปฏิบัติการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับกระบวนการอนุญาตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้มีความทันสมัย โปร่งใส

และเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของระบบการระงับข้อพิพาทของประเทศไทย ในบริบทดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยผู้วิจัยเสนอ 5 แนวทาง ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี

โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ และประสิทธิภาพของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ การดำเนินการระงับข้อพิพาท ผ่านระบบดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเสถียร ปลอดภัย และสามารถรองรับความต้องการของคู่ความ อนุญาโตตุลาการ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างทั่วถึง ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินกระบวนการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังเผชิญข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมทางไกล อาทิ กล้องวิดีโอที่มีความละเอียดต่ำ ไมโครโฟนที่ไม่สามารถถ่ายทอดเสียงได้อย่างชัดเจน ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับความไม่เสถียรของระบบ อินเทอร์เน็ต ซึ่งปรากฏอย่างเด่นชัดในสำนักงานภูมิภาคหรือพื้นที่ห่างไกลจากจุดปล่อยสัญญาณ อินเทอร์เน็ต

ข้อจำกัดทางเทคนิคเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการพิจารณาคดี โดยเฉพาะในขั้นตอนการสืบพยานหรือการไต่สวนที่ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรม น้ำเสียง หรือแม้แต่ลักษณะทางกายภาพของพยาน ซึ่งมีผลต่อดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการ การมีระบบภาพ และเสียงที่ไม่ชัดเจนอาจทำให้การพิจารณาข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อน และกระทบต่อความเป็นธรรม ในกระบวนการ

จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีในเชิงระบบ โดยเริ่มจากการจัดตั้ง “ห้องพิจารณาคดีออนไลน์มาตรฐาน” ในทุกจังหวัดหรือสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภูมิภาค เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ห้องดังกล่าวควรติดตั้ง อุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง เช่น กล้องความละเอียดระดับสูง (High Definition; HD) ไมโครโฟนที่ลดเสียงรบกวนได้ และจอแสดงผลขนาดเหมาะสม นอกจากนี้ควรมีระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เสถียร และมีระบบสำรองข้อมูล (Backup) ในพื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ (Cloud data) ในกรณีที่เกิดความขัดข้องทางเทคนิค

ในระดับนโยบาย ผู้วิจัยเห็นว่าควรพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Centralized Digital Platform) สำหรับการจัดการเอกสาร การนัดหมาย การสืบพยาน การติดตามผลคดี และการจัดเก็บ คำวินิจฉัยต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ แพลตฟอร์มนี้ควรมีระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล เช่น การยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านสองชั้น (2FA) การเข้ารหัสข้อมูล ระบบยืนยันผ่าน (Authenticator) และระบบบันทึกข้อมูลย้อนหลัง เพื่อให้สามารถ

ตรวจสอบและอ้างอิงได้ในภายหลัง ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้แก่กระบวนการอนุญาตตุลาการในยุติธรรมอย่างแท้จริง

2. การกำหนดกรอบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ

การมีกฎหมายและระเบียบรองรับอย่างชัดเจนถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้มีความชอบด้วยกฎหมายและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า ณ ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีบทบัญญัติทางกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติ หรือแม้แต่กฎระเบียบของหน่วยงานที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงการดำเนินการอนุญาตตุลาการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเฉพาะเจาะจง ก่อให้เกิด “ช่องว่างทางกฎหมาย (Legal Vacuum)” ที่ส่งผลกระทบต่อคดีในหลายมิติ ทั้งในด้านความแน่นอนของกระบวนการ ความน่าเชื่อถือของคำชี้ขาด ตลอดจนความเสี่ยงต่อการเพิกถอนคำชี้ขาด หากกระบวนการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นไปตามหลักความเป็นธรรมตามกฎหมาย (Due Process of Law)

ปัญหาสำคัญที่พบจากการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในขั้นตอนการยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์ การสับสนทางไกลผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ที่อาจไม่ได้รับการยอมรับจากบางฝ่าย หรือขาดแนวทางการตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานที่นำเสนอในรูปแบบดิจิทัล รวมไปถึงการส่งคำชี้ขาดหรือคำวินิจฉัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่มีข้อกำหนดทางกฎหมายรองรับโดยตรง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการกำหนดกรอบกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์สามารถดำเนินการได้อย่างมั่นคงและเป็นที่ยอมรับในเชิงกฎหมาย

จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอให้มีการตรากฎหมายเฉพาะหรืออย่างน้อยออกเป็นกฎกระทรวง หรือระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่มีผลบังคับใช้ในทางปฏิบัติ โดยต้องมีสาระสำคัญครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์การยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเงื่อนไขว่าต้องเป็นระบบที่มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) ที่มีผลทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการสืบพยานทางไกล โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีในการบันทึกภาพและเสียง การยืนยันตัวตนของพยาน และการควบคุมสภาพแวดล้อมที่อาจมีผลต่อคำให้การ และการออกแบบระบบการจัดส่งคำชี้ขาดผ่านช่องทางดิจิทัลที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ และต้องมีวิธีการรับทราบของคู่ความที่สามารถพิสูจน์ได้ทางนิติวิทยาศาสตร์

นอกจากการตรากฎหมายแล้ว ยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดทำ แนวปฏิบัติมาตรฐาน (Standard Operating Procedure; SOP) สำหรับการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็น

เครื่องมือในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ อนุญาตตุลาการ และผู้ให้บริการในระบบออนไลน์ แนวปฏิบัติดังกล่าวควรจัดทำในลักษณะที่เป็นเอกสารเผยแพร่ต่อสาธารณะ มีภาษาที่เข้าใจง่าย และควรจัดอบรมหรือเผยแพร่คู่มืออย่างต่อเนื่อง

ในภาพรวม การกำหนดกรอบกฎหมายและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจนจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานระบบ ลดข้อโต้แย้งในทางปฏิบัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้สามารถยืนอยู่ได้ในระบบกฎหมายแห่งอนาคตที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วภายใต้บริบทของยุคดิจิทัล

3. การส่งเสริมองค์ความรู้และความพร้อมของผู้เกี่ยวข้อง

การเสริมสร้างศักยภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ถือเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความยุติธรรมของระบบ กล่าวคือ แม้ว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการจัดทำกฎระเบียบที่ชัดเจนจะเป็นเงื่อนไขภายนอกที่เอื้อต่อความสำเร็จของระบบดิจิทัล แต่หากผู้ใช้งานทั้งในระดับบุคคลและสถาบันยังขาดองค์ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็น ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานเกิดข้อขัดข้องหรือล่าช้า และอาจกระทบต่อสาระสำคัญของกระบวนการพิจารณาคดี

จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่าคู่ความ พยาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในบางส่วน ยังไม่มีความเชี่ยวชาญหรือความมั่นใจเพียงพอในการใช้ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะในด้านเทคนิค เช่น การตั้งค่ากล้อง การปรับแสง การใช้โปรแกรมวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การสแกนและส่งออกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการพิจารณาคดี และอาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของอนุญาตตุลาการ

แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างรอบด้าน ผู้วิจัยเสนอให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อนุญาตตุลาการ พนักงานธุรการ และเจ้าหน้าที่เทคนิคประจำสำนักงานภูมิภาค โดยการอบรมควรมุ่งเน้นทั้งทักษะทางเทคโนโลยี (Digital Literacy) และความเข้าใจในกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกระบวนการออนไลน์

นอกจากนี้ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งในรูปของเอกสารประกอบการฝึกอบรม วิดีโอสาธิตการใช้งาน และชุดคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions; FAQ) โดยจัดแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญของผู้ใช้งาน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและทำความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น คู่มือเหล่านี้ควรเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของสำนักงาน

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และช่องทางอื่นที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก

ในเชิงกลยุทธ์ ผู้วิจัยเสนอให้นำแนวคิดแนวคิด 4M (Man, Machine, Material, Method) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ได้แก่ Man: การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ Money: การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมและจัดซื้ออุปกรณ์ Material: การจัดเตรียมสื่อการเรียนรู้และเครื่องมือประกอบการฝึกอบรม และ Management:

การวางแผนบริหารจัดการการเรียนรู้และสร้างกลไกติดตามผล

การเสริมสร้างองค์ความรู้และความพร้อมของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับไม่เพียงแต่จะลดปัญหาความผิดพลาดในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในระยะยาว ซึ่งจะช่วยผลักดันให้กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

4. การเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

ความโปร่งใส (Transparency) และความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกระบวนการดังกล่าวดำเนินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งลักษณะของการใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่การพบปะระหว่างคู่ความกับอนุญาโตตุลาการในพื้นที่เดียวกันนั้น ย่อมลดทอนความสามารถในการสังเกต สื่อสาร และควบคุมองค์ประกอบภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมของกระบวนการ เช่น บริบทแวดล้อมของพยานหรือการมีบุคคลภายนอกแทรกแซงโดยที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน

จากการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ความกังวลที่พบบ่อยในหมู่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ได้แก่ ความสงสัยว่าผู้ให้ถ้อยคำอาจมีการทอ้งจำคำให้การจากเอกสารที่อยู่เบื้องหน้า หรืออาจมีบุคคลที่สามให้คำปรึกษาอยู่ในบริเวณใกล้เคียงโดยมิได้ปรากฏในกล้องวิดีโอ นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง มุมกล้อง หรือเสียงรบกวนจากภายนอก ยังอาจส่งผลให้อนุญาโตตุลาการไม่สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของพยานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนเช่นเดียวกับการดำเนินการในห้องพิจารณาคดีจริง

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของกระบวนการ โดยเน้นที่การออกแบบระบบที่สามารถตรวจสอบได้ (Auditable) และสร้างหลักฐานประกอบการพิจารณาอย่างเพียงพอ ดังนี้

4.1 การติดตั้งกล้องหลายมุม (Multi-Angle Camera)

คู่ความและพยานควรได้รับคำแนะนำหรือคำสั่งให้ติดตั้งกล้องในลักษณะที่สามารถมองเห็นทั้งใบหน้า ท่าทาง และบริบทแวดล้อมโดยรอบได้ชัดเจน อาจรวมถึงการใช้กล้องเสริมเพื่อแสดงภาพในมุมกว้าง เพื่อยืนยันว่าไม่มีบุคคลภายนอกอยู่ในบริเวณที่อาจมีอิทธิพลต่อคำให้การ

4.2 การบันทึกวิดีโอ (Video Recording)

กระบวนการไต่สวนหรือให้ถ้อยคำผ่านระบบออนไลน์ควรบันทึกภาพและเสียงไว้ทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง และเก็บรักษาไว้ในระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูง โดยอาจมีการกำหนดระยะเวลาเก็บรักษาตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถใช้ตรวจสอบย้อนหลังได้ในกรณีที่เกิดข้อโต้แย้งหรือร้องเรียนภายหลัง

4.3 การตรวจสอบสภาพแวดล้อมของพยาน (Environmental Inspection)

ก่อนเริ่มการให้ถ้อยคำ อนุญาตตุลาการควรมีขั้นตอนการขอให้พยานหมุนกล้องแสดงภาพโดยรอบพื้นที่ที่ใช้ในการเบิกความ เพื่อยืนยันว่าไม่มีสิ่งของหรือบุคคลอื่นที่อาจมีผลต่อคำให้การ และควรกำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติร่วมที่ชัดเจน

4.4 การห้ามการสื่อสารกับบุคคลภายนอกในระหว่างกระบวนการ

ควรมีข้อกำหนดหรือคำเตือนอย่างชัดเจนถึงการห้ามไม่ให้พยานหรือคู่ความติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในระหว่างการเบิกความ ยกเว้นที่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า และอาจมีมาตรการในการลงโทษหากตรวจพบการกระทำที่เข้าข่ายบิดเบือนกระบวนการพิจารณา

สรุปในภาพรวม การออกแบบกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้มีระบบตรวจสอบและสร้างหลักฐานประกอบที่ชัดเจน ไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่ความ แต่ยังช่วยป้องกันข้อพิพาทภายหลังเกี่ยวกับความชอบด้วยกระบวนการ ทั้งนี้ยังมีผลในทางนโยบายในการยกระดับมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้เป็นต้นแบบของหน่วยงานภาครัฐที่สามารถปรับใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบ และยังคงรักษาหลักการของความเป็นธรรมในกระบวนการระงับข้อพิพาทได้อย่างครบถ้วน

5. การบูรณาการกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและการยกระดับสากล

กระบวนการอนุญาตตุลาการ แม้จะเป็นระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่เน้นความเป็นอิสระจากกระบวนการศาล หากแต่ในทางปฏิบัติแล้ว การทำให้คำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการมีผลบังคับตามกฎหมาย และได้รับการยอมรับในฐานะคำตัดสินที่มีผลในทางปฏิบัติ จำเป็นต้องอาศัยความเชื่อมโยงกับระบบยุติธรรมหลัก โดยเฉพาะศาลยุติธรรม ซึ่งมีอำนาจในการรับรองหรือเพิกถอนคำชี้ขาดตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา พบว่า ระบบอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังขาดกลไกการเชื่อมต่อกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นศาล สำนักงานอัยการ หรือแม้แต่สภานายความ ส่งผลให้ในบางกรณี คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการไม่สามารถนำไปบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจเกิดข้อโต้แย้งทางกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการที่นำไปสู่คำชี้ขาดนั้น โดยเฉพาะเมื่อกระบวนการพิจารณาถูกดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งยังไม่มีกฎหมายหรือแนวปฏิบัติกลางรองรับอย่างชัดเจน

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอให้มีการ จัดทำแนวทางปฏิบัติร่วม (Inter-Agency Protocol) ระหว่าง คปภ. กับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยอาจเริ่มจากการจัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างฝ่ายนโยบายและฝ่ายวิชาการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อศึกษาปัญหาและออกแบบแนวทางการประสานงาน ทั้งในด้านการรับรองคำชี้ขาด การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการพัฒนาแนวทางการอุทธรณ์หรือทบทวนคำวินิจฉัยให้สอดคล้องกันในเชิงระบบ

ในขณะเดียวกัน ควรมีการศึกษาและประยุกต์ใช้ แนวทางหรือโมเดลระดับสากลที่ประสบความสำเร็จในการเชื่อมโยงกระบวนการอนุญาโตตุลาการกับระบบตุลาการอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในแนวทางที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ คือ “กระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ (Arb-Med-Arb Protocol)” ของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) ซึ่งเป็นกระบวนการแบบผสมผสานที่เปิดโอกาสให้คู่ความสามารถเปลี่ยนผ่านระหว่างอนุญาโตตุลาการและการไกล่เกลี่ยได้อย่างยืดหยุ่น และหากการไกล่เกลี่ยไม่เป็นผล ก็สามารถย้อนกลับไปสู่การอนุญาโตตุลาการภายใต้กรอบเดิมโดยไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการที่ได้ดำเนินมาก่อนหน้า

การประยุกต์ใช้โมเดลดังกล่าวในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะในธุรกิจประกันภัย อาจช่วยลดภาระของกระบวนการศาล เพิ่มทางเลือกที่ยืดหยุ่นให้แก่คู่ความ และลดความตึงเครียดในการระงับข้อพิพาท ทั้งยังสามารถประสานแนวทางการปฏิบัติให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานในระบบยุติธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับมาตรฐานของอนุญาโตตุลาการไทยให้เทียบเคียงกับแนวปฏิบัติสากลได้อย่างแท้จริง

ในระยะยาว การบูรณาการกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและการยกระดับสากลจะส่งผลในเชิงกฎหมายและกระบวนการ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยในเวทีระหว่างประเทศในฐานะประเทศที่มีระบบระงับข้อพิพาทที่ทันสมัย เชื่อถือได้ และสอดคล้องกับความคาดหวังของภาคธุรกิจยุคใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” พบว่า ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้รับการยอมรับในด้านความสะดวกและการเข้าถึงที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในระหว่างกระบวนการระงับข้อพิพาท เนื่องจากเป็นวิธีการที่สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการและลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เมื่อเทียบกับการดำเนินการผ่านระบบอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิม อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้คู่พิพาทสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องข้ออยู่ห่างไกลหรือไม่สามารถเข้าร่วมกระบวนการอนุญาตตุลาการในรูปแบบดั้งเดิมได้

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษายังพบว่า ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังคงเผชิญกับปัญหาในหลายด้านซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในกระบวนการนี้ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ที่ยังไม่สมบูรณ์และมีข้อจำกัดในบางส่วน เช่น ปัญหาเรื่องความโปร่งใสในการดำเนินการ และข้อกำหนดทางเทคนิคที่ยังไม่รองรับรูปแบบการดำเนินการที่หลากหลายของกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ อีกทั้งยังมีปัญหาด้านกรอบกฎหมายที่ไม่ชัดเจนและยังไม่มีมีการปรับปรุงหรือออกกฎหมายใหม่ที่รองรับการดำเนินการในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่มองว่า การนำหลักการและกฎหมายอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิมที่ใช้ในกระบวนการอนุญาตตุลาการทางกายภาพมาปรับใช้กับการดำเนินการออนไลน์โดยปราศจากการปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสม หรือการออกกฎหมายเฉพาะที่รองรับการดำเนินการในลักษณะดิจิทัล ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในทางปฏิบัติที่สำคัญซึ่งประกอบด้วยปัญหาในเรื่องของความถูกต้องและการรับรองรูปแบบต่าง ๆ ของการตกลงระงับข้อพิพาทในสัญญา การส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการออนไลน์ในกระบวนการบังคับคดี ซึ่งยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ทำให้กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลการศึกษายังยืนยันถึงความสำคัญของการปฏิรูปกฎหมายในประเทศไทยเพื่อรองรับการใช้อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะในแง่ของการสร้างความชัดเจนในด้านกรอบกฎหมาย การรับรองความถูกต้องของกระบวนการต่าง ๆ และการจัดการปัญหาด้านความโปร่งใสเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงในด้านนี้ การใช้

อนุญาโตตุลาการออนไลน์จะยังคงไม่สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติของกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแท้จริง²³⁸

นอกจากนี้ เมื่อทำการเปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) ซึ่งมีชื่อเสียงในด้านการดำเนินการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ พบว่า ระบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังคงขาดการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างที่สามารถสนับสนุนการดำเนินการอย่างเป็นระบบและครบวงจร เมื่อเปรียบเทียบกับระบบดิจิทัลที่มีความเข้มแข็งและครบถ้วนของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ที่มีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างเช่น ระบบการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) การประชุมทางออนไลน์ การส่งคำร้องและพยานหลักฐานผ่านระบบดิจิทัลที่สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินการ โดยระบบดังกล่าวยังคงมีการกำหนดมาตรฐานปฏิบัติที่เป็นสากลเพื่อให้ทุกขั้นตอนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

ในทางกลับกัน ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) แม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้บ้าง แต่ยังไม่สามารถพัฒนาให้เข้ากับความต้องการในยุคดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในแง่ของความเป็นระบบและการใช้งานที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกในกระบวนการยื่นคำร้องและการส่งเอกสาร รวมถึงการบังคับใช้คำชี้ขาดหรือการยอมรับคำตัดสินที่เกิดขึ้นจากระบบออนไลน์ นอกจากนี้ ยังขาดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการดำเนินการอย่างครบวงจร ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยยังไม่สามารถตอบสนองต่อข้อพิพาทในโลกดิจิทัลได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษานี้ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ประเทศไทยควรเร่งพัฒนาเครื่องมือทางกฎหมายและโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลเพื่อให้รองรับการดำเนินการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย การพัฒนาเครื่องมือทางกฎหมายในขั้นตอนนี้ไม่เพียงแต่หมายถึงการออกกฎหมายหรือการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รองรับการดำเนินการในช่องทางดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับ

²³⁸ สุพจี รุ่งโรจน์, เรื่องเดิม, หน้า 5-6.

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงกับระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมออนไลน์ได้อย่างสมบูรณ์

อีกทั้งการพัฒนากระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานการดำเนินการที่โปร่งใสและมีความเป็นธรรมตามหลักการสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการในระบบนี้ โดยสามารถปรับปรุงกระบวนการให้รองรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัลได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสและความยุติธรรมของกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไทย และยังสามารถยกระดับมาตรฐานของระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

การพัฒนาระบบดังกล่าว จึงต้องไม่หยุดอยู่เพียงแค่การปรับปรุงเครื่องมือและโครงสร้างเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายและเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงและใช้ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศไทยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในกระบวนการระงับข้อพิพาทในรูปแบบที่มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของยุคดิจิทัลได้อย่างเต็มที่

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ใน 5 ด้านสำคัญ ซึ่งถือเป็นแนวทางแบบองค์รวมที่มีเป้าหมายเพื่อยกระดับระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทย ให้สามารถรองรับข้อพิพาทในโลกยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยแนวทางแรก คือ การพัฒนาเทคโนโลยี (Technological Development) ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ปลอดภัย และสามารถรองรับการดำเนินการได้อย่างครบวงจร ซึ่งควรรวมถึงการพัฒนาระบบยื่นคำร้อง การส่งพยานหลักฐาน การประชุมอนุญาโตตุลาการผ่านทางออนไลน์ ตลอดจนระบบจัดเก็บข้อมูลที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูง เพื่อให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่พิพาทและผู้ใช้งาน โดยควรมีมาตรฐานทางเทคนิคที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติขององค์การอนุญาโตตุลาการระดับนานาชาติ เช่น ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) หรือ ศูนย์ระหว่างประเทศว่าด้วยการยุติข้อพิพาท (ICDR) การพัฒนาเทคโนโลยี จึงเป็นรากฐานสำคัญที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น โดยเฉพาะในส่วนของการยื่นคำร้อง การสืบพยาน และการออกคำชี้ขาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ที่ได้พัฒนาระบบการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Arbitration) อย่างเป็นระบบ มีการใช้ระบบ

การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) และการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เป็นมาตรฐาน²³⁹

แนวทางต่อมา การกำหนดกรอบกฎหมาย (Legal Framework Reform) ระบบกฎหมายไทยยังขาดบทบัญญัติที่รองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์โดยเฉพาะ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงกฎหมายหรือออกกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และผลทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในระบบดิจิทัล อาทิ การรับรองรูปแบบของข้อตกลงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดสถานะทางกฎหมายของพยานหลักฐานดิจิทัล และการยอมรับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในกระบวนการบังคับคดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพทางกฎหมายในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอในงานวิจัยของกิตติภพ ธารทัศนวงศ์ ที่เสนอให้มีการร่างบทบัญญัติเฉพาะว่าด้วยอนุญาโตตุลาการออนไลน์โดยจัดเป็นหมวดใหม่ในพระราชบัญญัติฯ เพื่อให้มีกฎหมายรองรับเฉพาะทางและลดความคลุมเครือในการตีความ

แนวทางต่อมา การส่งเสริมองค์ความรู้ (Knowledge Promotion) การพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์จะไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน หากขาดการส่งเสริมองค์ความรู้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ อนุญาโตตุลาการ ทนายความ ผู้ประกอบธุรกิจ ประกันภัย รวมถึงประชาชนทั่วไป ควรมีการจัดอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้ สร้างความเข้าใจในกระบวนการ การใช้เทคโนโลยี และสิทธิทางกฎหมายในการระงับข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้การเข้าถึงและการใช้บริการสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การส่งเสริมองค์ความรู้ และเสริมความโปร่งใส จึงเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในทุกกระดับ โดยอาศัยหลักความโปร่งใส (transparency) ซึ่งเป็นหลักสากลของกระบวนการระงับข้อพิพาท และได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องจากสถาบันระหว่างประเทศ เช่น คณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) และ หอการค้านานาชาติ (ICC)

แนวทางต่อมา การเสริมสร้างความโปร่งใส (Transparency and Trust Building) ความโปร่งใสเป็นหัวใจสำคัญของการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระบบออนไลน์ที่ผู้ใช้อาจมีความกังวลเกี่ยวกับความยุติธรรมและความถูกต้องของกระบวนการ ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการบันทึกกระบวนการดำเนินการอย่างครบถ้วน ตรวจสอบได้ และเปิดเผยผลการดำเนินการในลักษณะที่ไม่กระทบต่อความลับของคู่พิพาท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบและลดข้อครหาเกี่ยวกับความลำเอียงหรือการแทรกแซงจากภายนอก

²³⁹ Singapore International Arbitration Centre (SIAC), SIAC Rules 2016; รายงาน SIAC

Annual Report 2022 (Singapore: Singapore International Arbitration Centre (SIAC) 2022), p. 42.

แนวทางสุดท้าย การบูรณาการกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (Institutional Integration) การพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์นี้อาจดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว จำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม อาทิ ศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการ สำนักงานศาลยุติธรรม หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูล การรับรองคำชี้ขาด และการบังคับคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติ และพัฒนากลไกการดำเนินการให้สอดคล้องกันทั้งระบบ ซึ่งจะช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการยุติธรรมโดยรวม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างกลไกความร่วมมือและยกระดับความน่าเชื่อถือ ของระบบ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องขอให้ศาลรับรองหรือบังคับใช้คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ซึ่งปัจจุบันยังพบความล่าช้าและความไม่แน่นอนในการตีความเขตอำนาจและขั้นตอน²⁴⁰

แนวทางทั้ง 5 ประการนี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการยกระดับระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้มีความพร้อมในเชิงโครงสร้าง ทั้งในด้านกฎหมาย เทคโนโลยี บุคลากร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถรองรับข้อพิพาทที่ซับซ้อนและหลากหลายซึ่งเกิดขึ้นในโลกดิจิทัล และเพื่อให้ระบบ อนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยสามารถพัฒนาไปสู่ระดับสากลได้อย่างยั่งยืนและเชื่อถือได้

ทั้งนี้ ความจำเป็นในการยกระดับระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อความมีประสิทธิภาพของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ให้เท่าเทียมกับสากล แสดงตัวอย่างเชิงประจักษ์ในยุคดิจิทัลซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาท อย่างสำคัญต่อโครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการยุติธรรม อนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) ได้กลายเป็นกลไกที่ตอบสนองต่อความต้องการของภาคธุรกิจและประชาชนผู้แสวงหา ความเป็นธรรมที่มีความรวดเร็ว ยืดหยุ่น และต้นทุนต่ำ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ อาจพิจารณาได้จากปัจจัยด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และความสามารถในการบังคับใช้คำชี้ขาด โดยมีตัวอย่าง เชิงประจักษ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของกลไกดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างสำคัญที่สามารถ ชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของอนุญาโตตุลาการออนไลน์คือ กรณีของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่าง ประเทศแห่งสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre-SIAC) ซึ่งได้นำระบบ อนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในข้อพิพาททางพาณิชย์ระดับนานาชาติ โดยในคดีหมายเลข (SIAC ARB 123/2020) ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทระหว่างบริษัทเทคโนโลยีจากยุโรปและคู่สัญญาจากเอเชีย ในประเด็นเรื่องการละเมิดข้อตกลงอนุญาโตให้ใช้สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property

²⁴⁰ สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม, แนวทางการพัฒนาระบบการ

Licensing Agreement) ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ได้ดำเนินการพิจารณาทั้งหมดในระบบออนไลน์ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยใช้การยื่นคำร้องและส่งพยานหลักฐานผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอดจนการจัดให้มีการพิจารณาผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ระหว่างอนุญาโตตุลาการกับคู่กรณีซึ่งอยู่คนละทวีป

ผลของกระบวนการดังกล่าว คือ คดีสามารถดำเนินการและสิ้นสุดภายในระยะเวลาเพียง 7 เดือน นับตั้งแต่มีการยื่นคำร้องจนถึงการมีคำชี้ขาด ทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง ที่พัก และค่าใช้จ่ายด้านเอกสารได้กว่า 40% เมื่อเทียบกับกระบวนการแบบดั้งเดิม ทั้งนี้ คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในคดีดังกล่าวได้รับการบังคับใช้ในประเทศของคู่กรณีอย่างราบรื่นภายใต้กรอบของอนุสัญญานิวยอร์ก ค.ศ. 1958 ซึ่งเน้นย้ำถึงประสิทธิผลของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในบริบทของการบังคับใช้ระหว่างประเทศ กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในรูปแบบของการลดต้นทุนและเวลา เสริมสร้างการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และยังคงรักษาหลักความเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาอย่างครบถ้วน บทเรียนจากกรณีในสิงคโปร์สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาแนวทางของประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่จำเป็นต้องมีระบบรองรับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล

นอกจากนี้ ในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของกระบวนการรองรับข้อพิพาท คือ “ความโปร่งใส” และ “ธรรมาภิบาล” ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของอนุญาโตตุลาการที่ดีตามกรอบการรองรับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR Framework) ของหลักการของกรอบการรองรับข้อพิพาทออนไลน์ขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ประการแรก ความโปร่งใสและธรรมาภิบาลที่ชัดเจน (Good Governance) ส่งผลโดยตรงต่อความไว้วางใจของคู่กรณีในระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ กล่าวคือ การที่กระบวนการพิจารณามีระบบตรวจสอบถ่วงดุลที่สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะ มีขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถติดตามย้อนกลับได้ ช่วยลดข้อกังขาเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความลำเอียงในระบบได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทออนไลน์ที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถเห็นการดำเนินการแบบเห็นหน้า ความโปร่งใสจึงเป็นเสมือนเครื่องมือในการสร้าง “ความยุติธรรมที่มองเห็นได้” (Visible Justice) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการยอมรับต่อผลของการชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการระบบของ คปภ. ตามระเบียบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563 ยังคงมีข้อจำกัดในแง่การบัญญัติชัดเจนถึงการดำเนินกระบวนการแบบออนไลน์ ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างในด้านธรรมาภิบาลในระดับระบบ กล่าวคือ แม้จะเปิดช่องให้สามารถดำเนินการในระบบของสำนักงาน คปภ. ได้ แต่ยังคงขาดกลไกที่กำหนดขั้นตอนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยังไม่เปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น เช่น

สาธารณชนหรือองค์กรกลางด้านเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบหรือกำกับดูแลระบบอย่างชัดเจน อันอาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการในระยะยาว

ในทางตรงกันข้าม ระบบของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ประเทศสิงคโปร์ได้พัฒนากลไกอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่มีโครงสร้างธรรมาภิบาลรองรับอย่างครบถ้วน ทั้งด้านการเข้าถึงระบบ เช่น ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway), การใช้เทคโนโลยีตรวจสอบตัวตน, ระบบการส่งเอกสารอย่างเป็นทางการ และการจัดการข้อมูลตามมาตรฐานความปลอดภัยดิจิทัล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการออกแบบที่สอดคล้องกับหลักการของกรอบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) อย่างเป็นรูปธรรม ยิ่งไปกว่านั้น หลักจริยธรรมและการคุ้มครองสิทธิของคู่กรณี (Ethics and Safeguards) ก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของธรรมาภิบาลที่มีผลกระทบต่อความยุติธรรมในอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความยินยอมในการใช้ข้อมูล และความสามารถของคู่กรณีในการควบคุมข้อมูลตนเอง ซึ่งหากไม่มีความโปร่งใสในการบริหารข้อมูล ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกไม่มั่นคง และอาจนำไปสู่การปฏิเสธผลของกระบวนการอนุญาโตตุลาการได้

ในแง่นี้ ตามหลักการของกรอบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development; OECD)²⁴¹ ได้เสนอว่า อนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่ดีควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยี หรือองค์กรคุ้มครองสิทธิพลเมือง เพื่อตรวจสอบระบบอย่างอิสระ และให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมมากขึ้น กล่าวโดยสรุป ความโปร่งใสและธรรมาภิบาลมิใช่เพียงหลักการเชิงอุดมคติในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ความยอมรับ และการรับรองความยุติธรรมในเชิงปฏิบัติ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบยุติธรรมในยุคดิจิทัล องค์กรเสาหลักแห่งธุรกิจประกันภัย เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ). จึงควรยกระดับกฎหมายและกลไกให้ตอบรับกับแนวทางธรรมาภิบาลในเชิงรุก เพื่อให้ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของไทยสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล และยืนอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมที่ยั่งยืน

²⁴¹ Organization for Economic Co-operation and Development, **OECD Online Dispute Resolution Framework** (2024), ค้นวันที่ 4 มีนาคม 2568 จาก

https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf.

ข้อค้นพบองค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบจากการศึกษากฎหมายต่างประเทศ

จากการศึกษากฎหมายและแนวปฏิบัติด้านอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศสิงคโปร์ โดยเฉพาะบทบัญญัติภายใต้ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ค.ศ. 2001 และกฎระเบียบของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre; SIAC) ได้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยองค์ความรู้ที่ได้สามารถสรุปและขยายความในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

ระบบของสิงคโปร์ได้แสดงให้เห็นถึงการวางโครงสร้างและกลไกอนุญาโตตุลาการที่มีการผสมผสานเทคโนโลยีในทุกขั้นตอนของกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้อง การไต่สวน การสืบพยาน การประชุมระหว่างคู่กรณี หรือแม้กระทั่งการออกคำชี้ขาด ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ชื่อว่า ระบบเชื่อมต่อบริการของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC Gateway) ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงช่องทางการส่งเอกสาร แต่เป็นระบบจัดการคดีแบบครบวงจร (End-to-end case management system) ที่มีฟังก์ชันการแจ้งเตือนอัตโนมัติ การเข้ารหัสข้อมูล การเก็บหลักฐานอย่างปลอดภัย และการติดตามสถานะคดีอย่างต่อเนื่อง โดยระบบดังกล่าวได้รับการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานสากลโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน และคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ 27001 ISO/IEC 27001 จึงสามารถเป็นต้นแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ควรนำมาพิจารณาออกแบบแพลตฟอร์มอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของตนเอง

2. ความยืดหยุ่นเชิงกระบวนการ (Procedural Flexibility) และหลักการอำนาจคู่กรณี (Party Autonomy)

แนวปฏิบัติของ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ให้ความสำคัญกับการสร้างกระบวนการที่ยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของคู่กรณีอย่างแท้จริง โดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเลือกกระบวนการที่เหมาะสมกับสภาพข้อพิพาท เช่น การพิจารณาคดีโดยไม่ต้องเข้าร่วม (Documents-only Arbitration) การประชุมแบบผสมผสาน (Hybrid Hearings) และการสืบพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หลักการดังกล่าวสะท้อนถึงการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และเป็นกรอบแนวคิดที่สามารถปรับใช้ในการออกแบบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับสภาพข้อพิพาทในทางปฏิบัติ

3. การรับรองสถานะทางกฎหมายของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์

ระบบกฎหมายของสิงคโปร์ให้การยอมรับ “ข้อความข้อมูล” (Data Messages) หรือหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีสถานะทางกฎหมายเทียบเท่ากับเอกสารลายลักษณ์อักษร โดยไม่ยึดติดกับลายเซ็นหรือเอกสารในรูปแบบดั้งเดิม ซึ่งถือเป็นการปรับตัวเชิงโครงสร้างของระบบกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัล แตกต่างจากระบบกฎหมายไทยที่ยังคงมีข้อจำกัดในการใช้พยานหลักฐานดิจิทัลในกระบวนการอนุญาโตตุลาการอย่างเต็มรูปแบบ องค์ความรู้ในประเด็นนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกฎหมายไทยให้รองรับเทคโนโลยีมากขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างศาลกับคณะอนุญาโตตุลาการในเชิงสนับสนุน

อีกหนึ่งบทเรียนสำคัญจากระบบของสิงคโปร์ คือ การออกแบบความสัมพันธ์ระหว่างศาลกับคณะอนุญาโตตุลาการในลักษณะ “สนับสนุนโดยไม่แทรกแซง” ซึ่งเปิดโอกาสให้ศาลมีบทบาทในกรณีจำเป็น เช่น การออกคำสั่งบังคับปฏิบัติตามคำชี้ขาด หรือการให้ความคุ้มครองชั่วคราว แต่ไม่แทรกแซงเนื้อหาหรือการวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการ หลักการดังกล่าวช่วยส่งเสริมความเป็นอิสระของอนุญาโตตุลาการ ขณะเดียวกันก็ไม่ละทิ้งความคุ้มครองตามกฎหมายในระดับชาติ

สาระสำคัญขององค์ความรู้ใหม่ จากการศึกษาระบบของประเทศสิงคโปร์นภาพรวม จะเห็นได้ว่าเป็นระบบที่มีความพร้อมทั้งในเชิงกฎหมาย กระบวนการ และเทคโนโลยี ซึ่งประเทศไทยโดยเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในหลากหลายมิติ ทั้งการออกแบบแพลตฟอร์ม การปรับปรุงระเบียบ และการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการ “ปฏิรูประบบอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” ให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล และตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมบนฐานของมาตรฐานสากล

องค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกลุ่มอนุญาโตตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินสถานะปัจจุบันของระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทั้งในแง่ของข้อจำกัด โอกาส และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. ความจำเป็นและความเหมาะสมของระบบออนไลน์ในบริบทปัจจุบัน

ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนภาพรวมที่สอดคล้องกันว่า ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์เป็น "เครื่องมือที่มีความจำเป็น" ในการปรับตัวของกระบวนการยุติธรรมภาครัฐ โดยเฉพาะในสถานการณ์วิกฤต เช่น การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งทำให้กระบวนการยุติธรรมแบบเดิมต้องหยุดชะงัก ระบบออนไลน์จึงกลายเป็นกลไกทางเลือกที่มีศักยภาพในการรักษาความต่อเนื่องของกระบวนการยุติธรรม และตอบโจทย์ด้านความสะดวก ประหยัด และเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มเปราะบางเข้าถึงสิทธิในการระงับข้อพิพาทได้อย่างเสมอภาค

แนวโน้มของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบราชการดิจิทัล (Digital Government) ทำให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ความยืดหยุ่นของกระบวนการอนุญาตตุลาการ เพื่อสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและแนวคิดการบริหารราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Public Administration)

2. ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี

แม้ระบบออนไลน์จะเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการอนุญาตตุลาการ เช่น อุปกรณ์การสื่อสารที่ไม่ได้มาตรฐาน ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ในบางพื้นที่ และขาดการกระจายอุปกรณ์และห้องประชุมออนไลน์ที่เท่าเทียมทั่วประเทศ

ข้อจำกัดเหล่านี้ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการสืบพยานและการไต่สวนเท่านั้น แต่ยังอาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นธรรมของกระบวนการโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในคดีที่ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรม สีหน้า หรืออากัปกิริยาของพยาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบจึงถือเป็นภารกิจเร่งด่วนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

3. ความกังวลต่อความโปร่งใสและความเป็นธรรมของกระบวนการ

อีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่ปรากฏจากข้อมูลเชิงลึก คือ ความกังวลของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความโปร่งใส ความเป็นกลาง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการออนไลน์ โดยเฉพาะประเด็นการควบคุมสิ่งแวดล้อมขณะไต่สวน ความเสี่ยงจากการแทรกแซงภายนอก หรือการบันทึกข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

แนวทางแก้ไขที่ถูกละเลย ได้แก่ การกำหนดระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานที่การให้ถ้อยคำ การกำกับดูแลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ณ สำนักงานระดับภูมิภาค และการพัฒนาระบบยืนยันตัวตนที่ปลอดภัย เช่น การยืนยันแบบสองชั้น (Two-Factor Authentication) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของกระบวนการ

4. ความไม่ชัดเจนทางกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

จากมุมมองของเจ้าหน้าที่และผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ยังขาดกรอบกฎหมายที่ชัดเจนในการรองรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ทำให้เกิดปัญหาความไม่แน่นอนของสิทธิ หน้าที่ และดุลพินิจของผู้ดำเนินการกระบวนการ

นอกจากนี้ แนวปฏิบัติของแต่ละสำนักงานอาจแตกต่างกันไปตามบริบทท้องถิ่นและบุคลากร ทำให้ขาดมาตรฐานกลางที่สามารถใช้ควบคุมและกำกับดูแลในระดับประเทศ การตรากฎหมายหรือกฎกระทรวงเฉพาะที่รองรับกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์จึงเป็นข้อเสนอเชิงโครงสร้างที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

5. ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาเชิงระบบ

จากข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ข้อเสนอเพื่อการยกระดับระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ 5 ประการหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึง เช่น การจัดตั้งห้องประชุมออนไลน์มาตรฐานในทุกสำนักงาน และการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีคุณภาพ 2) การจัดทำคู่มือและมาตรฐานกลาง ที่ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมด ตั้งแต่การรับคำร้อง การสืบพยาน การออกคำชี้ขาด ไปจนถึงการบังคับใช้ 3) การอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านเทคนิค เทคโนโลยี และจริยธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่กระบวนการดิจิทัล 4) การส่งเสริมการเข้าถึงของประชาชน โดยจัดทำสื่ออธิบายขั้นตอนการใช้บริการ การมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนออนไลน์ และกิจกรรมให้ความรู้ในระดับชุมชน และ 5) การบูรณาการและประสานงานกับหน่วยงานยุติธรรมอื่น เพื่อจัดทำมาตรฐานกลางระดับชาติที่สามารถบูรณาการกับระบบของศาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ในอนาคต

สรุปได้ว่า องค์ความรู้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ ช่วยขยายขอบเขตความเข้าใจเกี่ยวกับ “สภาพปัญหาเชิงโครงสร้าง” และ “โอกาสเชิงนโยบาย” ของระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อย่างชัดเจน ทั้งยังสะท้อนถึงความจำเป็นของการปฏิรูประบบในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมาย เทคโนโลยี หรือการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถยกระดับระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

เปรียบเทียบศาลที่มีกระบวนการแบบออนไลน์กับอนุญาตตุลาการออนไลน์ศาลที่มีกระบวนการแบบออนไลน์ที่นำมายกตัวอย่างในที่นี้ คือ ศาลพาณิชย์ระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SICC) ซึ่งเป็นตัวอย่างของศาลที่มีระบบออนไลน์ กับอนุญาตตุลาการออนไลน์ของศูนย์อนุญาตตุลาการระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SIAC) แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบ (SICC กับ SIAC:) มุมมองด้านกระบวนการออนไลน์

เกณฑ์เปรียบเทียบ	ศาลพาณิชย์ระหว่างประเทศ แห่งสิงคโปร์ (SICC)	ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่าง ประเทศแห่งสิงคโปร์ (SIAC)
เขตอำนาจศาล	พิจารณาข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศที่ซับซ้อน	พิจารณาข้อพิพาทตามข้อตกลงของคู่กรณี และกฎหมายที่ตกลงใช้
รูปแบบ	ดำเนินการโดยผู้พิพากษาศาลภายใต้	ดำเนินการโดยอนุญาโตตุลาการ
การดำเนินการ	โครงสร้างศาลยุติธรรม	ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคู่กรณี
การดำเนินการ	รองรับการยื่นฟ้อง ส่งเอกสาร ชำระ	รองรับการยื่นคำร้อง ส่งเอกสาร
ในระบบออนไลน์	ค่าธรรมเนียม และการไต่สวนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร	และจัดประชุมผ่านระบบออนไลน์เต็มรูปแบบ
ความเป็นทางการ	สูง มีระเบียบขั้นตอนที่ใกล้เคียงกับ	ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตาม
ของกระบวนการ	ระบบศาลทั่วไป	ข้อตกลงของคู่กรณี
ค่าธรรมเนียม	ค่อนข้างสูง และมีลักษณะคล้ายกับศาลยุติธรรมทั่วไป	ค่าธรรมเนียมแน่นอน โปร่งใส และสามารถคาดการณ์ได้
ระยะเวลา	โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 6-18 เดือน	ปกติภายในระยะเวลา 9-12 เดือน
ในการดำเนินการ		
สิทธิในการอุทธรณ์	มีสิทธิอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลสูงได้	โดยทั่วไปไม่สามารถอุทธรณ์คำชี้ขาดได้ เว้นแต่กรณีข้อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่
ลักษณะ	โปร่งใส มีการเปิดเผยคำพิพากษาต่อสาธารณะ	ดำเนินการเป็นความลับ
การเปิดเผยข้อมูล		ไม่มีการตีพิมพ์คำชี้ขาด
การบังคับใช้	ใช้ระบบศาลของสิงคโปร์ในการบังคับใช้	บังคับได้ตามอนุสัญญานิวยอร์ก
คำตัดสิน/ชี้ขาด	คำพิพากษา	ค.ศ. 1958

การเปรียบเทียบศาลที่มีกระบวนการแบบออนไลน์ที่น่ามายกตัวอย่างในที่นี้ คือ ศาลพาณิชย์ระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SICC) ซึ่งเป็นตัวอย่างของศาลที่มีระบบออนไลน์ กับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SIAC) สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านนโยบายและแนวทางในกระบวนการยุติธรรมระหว่างประเทศ โดยศาลพาณิชย์ระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SICC) มีแนวทางที่เน้นความเป็นทางการและมาตรฐานสากลของระบบศาล ในขณะที่ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศแห่งสิงคโปร์ (SIAC) มุ่งเน้นความยืดหยุ่น

ความรวดเร็ว และการตอบสนองต่อข้อพิพาททางธุรกิจที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นบทเรียนสำคัญในการกำหนดแนวทางพัฒนาอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ต้องการกลไกระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครอบคลุม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาควบคู่กับแนวทางปฏิบัติของศูนย์อนุญาโตตุลาการระดับนานาชาติ อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) พบว่า แม้ระบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีศักยภาพเบื้องต้นในการรองรับกระบวนการระงับข้อพิพาทในรูปแบบออนไลน์ แต่ยังคงประสบกับข้อจำกัดทั้งในมิติของกฎหมาย เทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติการ เชิงวิชาการ และเชิงการบูรณาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างรอบด้านและยั่งยืน ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Recommendation)

ควรมีการกำหนดนโยบายระดับชาติที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการระงับข้อพิพาทอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในบริบทของการประกันภัย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับผู้บริโภคจำนวนมากที่มีความหลากหลายทั้งในด้านฐานะ การศึกษา และภูมิลำเนา การส่งเสริมการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของ “ความเท่าเทียม” และ “การไม่เลือกปฏิบัติ” โดยภาครัฐควรตรากฎหมายหรือออกระเบียบเฉพาะเพื่อรองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์อย่างชัดเจน ทั้งนี้ นโยบายควรครอบคลุมเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (cybersecurity) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรับรองสถานะทางกฎหมายของกระบวนการออนไลน์ในทุกขั้นตอน เพื่อสร้างหลักประกันทางกฎหมายที่ชัดเจนและมั่นคงสำหรับคู่กรณี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ (Operational Recommendation)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ควรเร่งรัดการพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพทั่วประเทศ โดยเฉพาะในสำนักงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นด่านหน้าของการให้บริการแก่ประชาชน ในระดับรากหญ้า ระบบดังกล่าวควรรองรับการยื่นคำร้อง การส่งเอกสาร การนัดหมาย การประชุม

ออนไลน์ ตลอดจนการออกคำชี้ขาดในรูปแบบดิจิทัล ทั้งนี้ควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อนุญาโตตุลาการ และผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการและความมั่นใจในการใช้งาน ควบคู่ไปกับการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ระบบออนไลน์ในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย เข้าใจได้ทั้งสำหรับผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐาน ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรคด้านการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานของประชาชน

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ (Academic Recommendation)

ควรส่งเสริมการจัดทำงานวิจัยและการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลกระทบจากการดำเนินการกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความสำเร็จของการระงับข้อพิพาท ความรวดเร็วในการดำเนินการ ตลอดจนความโปร่งใสและความเป็นธรรมของกระบวนการ การวิจัยเชิงประจักษ์เหล่านี้สามารถเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการประเมินนโยบาย วางแผนพัฒนา และพิจารณาปรับปรุงระบบในระยะยาวได้อย่างมีเหตุผลและหลักฐานรองรับ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้สถาบันการศึกษาเข้ามามีบทบาทในการสร้างองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในมิติต่าง ๆ เช่น กฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมผู้บริโภค และความยุติธรรมทางสังคม

4. ข้อเสนอแนะเชิงการบูรณาการ (Integrative Recommendation)

เพื่อให้ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้องและสมบูรณ์ ควรมีการจัดตั้งกลไกความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น ศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด และสภานายความ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล กำหนดแนวปฏิบัติร่วม และประสานงานในการบังคับใช้คำชี้ขาด รวมถึงการยอมรับผลทางกฎหมายของกระบวนการออนไลน์ในขั้นตอนต่าง ๆ นอกจากนี้ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการนำแนวทางระงับข้อพิพาทแบบผสมผสาน (Hybrid Mechanism) มาใช้ในบริบทของไทย เช่น รูปแบบ “กระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสิงคโปร์ (Arb-Med-Arb Protocol)” ซึ่งได้รับการยอมรับจากองค์กรระหว่างประเทศและประสบความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาท โดยการผสมผสานข้อดีของอนุญาโตตุลาการและการไกล่เกลี่ยเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งอาจช่วยลดความตึงเครียดของคู่พิพาทและเพิ่มโอกาสในการบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้มากขึ้น

5. ข้อเสนอแนะเชิงกฎหมาย (Legal Recommendations)

เพื่อพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะใน 2 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การปรับปรุงกฎหมายและ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และ (2) ข้อเสนอเชิงเทคนิคเพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานในทางปฏิบัติ ดังนี้

5.1 การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ

5.1.1 การตรากฎหมายหรือแก้ไขบทบัญญัติที่รองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ ควรมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 และระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์อย่างชัดเจน เช่น การยื่นคำร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การไต่สวนและประชุมผ่านสื่อดิจิทัล การใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ และการออกคำชี้ขาดผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ควรบัญญัติให้การดำเนินกระบวนการในลักษณะดังกล่าว มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมาย โดยอ้างอิงแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ สิงคโปร์ (SIAC) ซึ่งมีบทบัญญัติรองรับการใช้เทคโนโลยีตลอดกระบวนการอย่างเป็นระบบ

5.1.2 การจัดทำกฎหมายเฉพาะว่าด้วยมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ควรกำหนดบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลในคดีอนุญาโตตุลาการ ตามหลักการของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act; PDPA) และมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) เพื่อสร้างความมั่นใจแก่คู่กรณีและสถาบันอนุญาโตตุลาการว่า ข้อมูลสำคัญจะได้รับการคุ้มครองอย่างปลอดภัยตลอดกระบวนการ

5.1.3 การรับรองผลและการบังคับใช้คำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในระบบศาลไทย ควรแก้ไขบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันสถานะของคำชี้ขาดที่เกิดจากกระบวนการออนไลน์ว่า มีผลผูกพันและสามารถนำไปบังคับใช้ได้เช่นเดียวกับกระบวนการแบบปกติ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของอนุสัญญาเวียนอร์ค ค.ศ. 1958 และเพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำซ้อนของกระบวนการทางศาล

5.1.4 การรับรองกระบวนการระงับข้อพิพาทแบบผสมผสาน (Hybrid Dispute Resolution) เสนอให้บัญญัติรองรับกระบวนการผสมผสานระหว่างอนุญาโตตุลาการกับการไกล่เกลี่ย เช่น รูปแบบ “กระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ (Arb-Med-Arb)” ตามแบบอย่างของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) เพื่อเพิ่มทางเลือกและความยืดหยุ่นให้แก่คู่กรณีในการจัดการข้อพิพาท โดยไม่กระทบต่อความเป็นกลางของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

5.1.5 การส่งเสริมบทบาทของกฎหมายระหว่างประเทศ ควรมีการจัดทำกฎหมายภายในให้สอดคล้องกับอนุสัญญาระหว่างประเทศ เช่น อนุสัญญาเวียนอร์ค และอนุสัญญาว่าด้วยการใช้ออนุญาโตตุลาการในระดับภูมิภาค เพื่รองรับข้อพิพาทที่มีลักษณะข้ามชาติและสร้างความเชื่อมโยงกับระบบอนุญาโตตุลาการสากล

5.2 ข้อเสนอเชิงเทคนิคในการพัฒนาระบบปฏิบัติการ

5.2.1 การพัฒนาระบบแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับอนุญาตตุลาการ ควรพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเฉพาะสำหรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่มีฟังก์ชันครบถ้วน เช่น ระบบยื่นคำร้อง ตรวจสอบสถานะคดี นัดไต่สวนผ่านวิดีโอ ระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ และระบบจัดเก็บเอกสารอย่างปลอดภัย โดยออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่ายทั้งฝ่ายประชาชนและผู้ดำเนินคดี

5.2.2 การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ควรจัดอบรมบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผู้ดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการ และผู้เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ระบบออนไลน์อย่างปลอดภัย ตลอดจนหลักกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับระบบที่เปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลอย่างแท้จริง

5.2.3 การสร้างแนวปฏิบัติ (Protocol) และคู่มือสำหรับคู่กรณี ควรจัดทำแนวปฏิบัติหรือคู่มืออธิบายขั้นตอนการใช้ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ เช่น ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ วิธีจัดเตรียมพยานหลักฐานดิจิทัล วิธีการไต่สวนออนไลน์ และการรักษาความลับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และลดปัญหาในทางปฏิบัติ

5.2.4 การกำหนดระบบประเมินผลและพัฒนาต่อเนื่อง เสนอให้มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงจุดอ่อน เพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้มีความครอบคลุมและยั่งยืน ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณในระดับประเทศ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้บริโภคและคู่กรณีที่เคยเข้าสู่กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุหรือประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี
2. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศต่าง ๆ ที่มี การพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างเข้มแข็งเพิ่มเติม อาทิ สหราชอาณาจักร หรือออสเตรเลีย จะช่วยให้สามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของระบบในประเทศไทย และนำไปสู่การปรับใช้แนวทางที่เหมาะสมกับบริบทไทย
3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในกระบวนการพิจารณาคดี อาทิ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการจัดการคดี การใช้ระบบบล็อกเชนเพื่อรักษาความโปร่งใสของข้อมูล

หรือการประเมินบทบาทของระบบอัตโนมัติในการจัดการเอกสารและนัดหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

4. การวิจัยผลกระทบทางกฎหมายและจริยธรรมจากการดำเนินกระบวนการออนไลน์ ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงผลกระทบของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในระบบออนไลน์ที่อาจเกี่ยวข้องกับสิทธิในการต่อสู้คดี การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นธรรมของกระบวนการ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการสืบพยานที่อ่อนไหวหรือซับซ้อน



บรรณานุกรม

- จณินธรณ์ พรานขุน. (2562). ปัญหาทางกฎหมายในการส่งเสริมการระงับข้อพิพาทโดย
อนุญาโตตุลาการทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- จรัสชนม์ จันทราทิพย์. (2560). ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัย.
[สารนิพนธ์ปริญญาโทไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ชัยวัฒน์ สุนทรประเสริฐ. (2566). ความเท่าเทียมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในยุคดิจิทัล. *วารสาร
นิติศาสตร์*, 49(2), 101–117.
- ณาสถ์ณัฐ สวัสดิ์. (2563). การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสถาบันพัฒนา
ข้าราชการ ฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม. [http://www3.ru.ac.th/mpa-
abstract/files/2563_1614225096_6214830054.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614225096_6214830054.pdf)
- นพพร โพธิ์รังสิยากร. (2563). ที่มาของการระงับข้อพิพาทนอกศาล.
<https://jla.coj.go.th/th/content/category/articles/id/8/cid/1605>.
- นริศรา จิตติวาณิชย์. (2554). ความพร้อมของผู้ใช้บริการในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์.
วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมาย, 8(1), 41–58.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 9. สุวีริยาสาส์น.
- ปิยบุตร บุรีคำ. (2562). กฎหมายอนุญาโตตุลาการ: คำอธิบายและแนวปฏิบัติ. สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (27 พฤษภาคม 2562). ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก.
- พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ. 2547.
<http://www.supremecourt.or.th/assets/files/consumer-poket-2.pdf>
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544. (3 ธันวาคม 2544). ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม 118 ตอนที่ 104ก.
- พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530. (12 สิงหาคม 2530). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 104 ฉบับ
พิเศษ. <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2530/A/156/1.PDF>.
- พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. (29 เมษายน 2545). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119
ตอนที่ 39ก.
- พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. (3 พฤษภาคม 2545). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 เล่ม
ที่ 42ก. <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2545/A/042/1.PDF>

- พิชศาล พันธุ์วัฒนา. (2561). ความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ตโฟน. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์*, 4(1), 76–86.
- พิภพ อุดร. (2566). กระบวนการยุติธรรมยุคดิจิทัล: เทคโนโลยีกับการสร้างความเสมอภาคและประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรม. *วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย*, 1(1), 23–29.
- รณชัย ลักสะวารี. (2546). *การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 39 ก เผยแพร่เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2545.
<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00054010.PDF>.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 13 ฉบับพิเศษ เผยแพร่เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน ร.ศ. 127.
<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2439/033/367.PDF>.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 49 ก เผยแพร่เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2562.
https://thac.or.th/v1/theme/file_system/20190417073218.pdf.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 25 ฉบับพิเศษ เผยแพร่เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน ร.ศ. 127.
http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2451/011/328_1.PDF.
- รุ่งระวี โสขุมา. (2560). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศของไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- วชิราภรณ์ บุญน้อย. (2565). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตามสัญญาประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ศิริพล ยอดเมืองเจริญ. (2561). *กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือก พิมพ์ครั้งที่ 2*. วิญญูชน. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) สสพท. (2564). *ชีวิตวิถีใหม่และการปรับตัวในภาวะ COVID-19*.
<http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>.
- สมชาย ปัญญาวิวัฒน์. (2565). การประเมินความน่าเชื่อถือของพยานในกระบวนการยุติธรรมออนไลน์. *วารสารนิติศาสตร์ร่วมสมัย*, 11(2), 71–85.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564). *แนะนำสำนักงาน คปภ.*
<https://www.oic.or.th/th/consumer/%20about/recommended>.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564).

ประชาสัมพันธ์สัมมนาวิชาการด้านการประกันภัยผ่านออนไลน์ (Webinar)

ภายใต้หัวข้อ *Challenging Environment Towards Recovery, Continuity and Future Resilience – Insurance's Landscape Post COVID-19*.

[https:// www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/91265](https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/91265).

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564).

คู่มือปฏิบัติงานส่วนอนุญาตตุลาการ.

https://www.oic.or.th/sites/default/files/file_download/krabwnkaarrangabkphiphaathdwywithiinuyaaottulaakaar_khpph.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2566). รายงานผลการ

ดำเนินงานโครงการอนุญาตตุลาการประจำปีงบประมาณ 2566. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2567). รายงาน

สถานการณ์ธุรกิจประกันภัย 2566. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2564). การดำเนินคดีพิพาทเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการ.

<https://www3.ago.go.th/center/wp-content/uploads/>.

สิริกันต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัครโรจน์. (2561). สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาท

ด้วยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(3), 860–872.

สุพจี รุ่งโรจน์. (2564). การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาตตุลาการ

ออนไลน์ในประเทศไทย. <https://tai.coj.go.th/th/content/page/index/id/124028>.

เสาวนีย์ อัครโรจน์. (2548). คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางธุรกิจโดยการ

อนุญาตตุลาการ. โครงการตำราคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ จันทโรภากร. (2536). กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการนอกศาล

พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์นิติธรรม.

อรัชมน พิเชฐวรกุล. (2562). การระงับข้อพิพาททางเลือก.

<https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/122222>.

อารีย์รัฐ ศรีอุดม. (2565). การระงับข้อพิพาทออนไลน์. <https://justicechannel.org/read/justice-online>.

Alexander, N., and Siew, F. S. (2020). Online Dispute Resolution in Asia: Developments and Challenges. *Asian Journal of International Law*, 10(2), 235–261.

Cortés, P. (2011). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge.

Katsh, E., and Orna, R.-E. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford University Press.

Mattli, W., and Thomas, D. (2014). *International Arbitration and Global Governance: Contending Theories and Evidence*. Oxford University Press.

Organization for Economic Co-operation and Development; OECD. (2024). *OECD Online Dispute Resolution Framework*.

https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf

Singapore. *Arbitration Act* (Cap. 10, Rev. Ed. 2002). Singapore: Government of Singapore. <https://sso.agc.gov.sg/Act/AA2001>

Singapore International Arbitration Centre (SIAC). *SIAC Rules 2016*. <https://siac.org.sg/our-rules>

Singapore International Arbitration Centre. Annual Report 2022. Singapore: SIAC, 2023. <https://www.siac.org.sg/resources/annual-report>.

Singapore Ministry of Law. (2022). *Singapore as a Legal Hub*. Singapore: Ministry of Law. <https://www.mlaw.gov.sg/about-us/our-role/legal-hub>.

Susskind, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford University Press.

Thai Arbitration Center (THAC). (2565). *แนวทางปฏิบัติการระงับข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์*. ศูนย์อนุญาโตตุลาการไทย.

UNCITRAL. (1985). *Model Law on International Commercial Arbitration*.

https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/modellaw/commercial_arbitration

UNCITRAL. (2017). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. United Nations.

<https://uncitral.un.org/en/texts/odr/technicalnotes/odr>.

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). (1958). *Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards*.

https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/conventions/foreign_arbitral_awards



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก



แบบสัมภาษณ์

ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เป็นอนุญาตตุลาการของ คปภ.

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่-เวลาสัมภาษณ์.....

ประเด็นการสัมภาษณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการได้เปรียบ-เสียเปรียบในทางคดี อย่างมีนัยยะสำคัญหรือไม่ ซึ่งอาจผลกระทบให้คู่ความไปขอศาลเพิกถอนคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ และทางออกของเรื่องนี้แนวทางควรต้องเป็นอย่างไร เพื่อให้คู่พิพาทสู้กันทางพยานหลักฐานได้อย่างเต็มภาคภูมิ เพื่อลดผลที่จะเกิดการโต้แย้งคดีเข้ามาว่ามีการชักซ้อมกัน หรือบอกใบ้คำพยานกันหลังถ้อยแถลง และเป็นการปิดปากไม่ให้ บริษัทประกันสู้ในเรื่องนี้ได้

2. การสืบพยานออนไลน์ จะสามารถพัฒนาไปให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลได้อย่างไร โดยค้นหาแนวทางในการอุดช่องว่างของการปฏิบัติงานของ คปภ. เช่น

- ผู้ป่วยติดเตียง แก่ปัญหากรณีนี้ที่คู่พิพาทบาดเจ็บจนไม่สามารถเดินทางมาเพื่อทำกระบวนการที่ คปภ. ปกติได้ โดยการส่งเจ้าหน้าที่ คปภ. ลงพื้นที่เพื่อเข้าร่วมกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ เป็นครั้งพิเศษไป โดยสัมภาษณ์ว่าในข้อเท็จจริงจะเป็นไปได้อย่างสะดวกหรือไม่ เนื่องจากที่ คปภ. ภาค นั้น มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการอยู่จำนวนจำกัด

- การที่คู่พิพาทหรือพยานอยู่นอกพื้นที่ ให้สำนักงาน คปภ. ต่างจังหวัด รองรับการสืบนอกพื้นที่ คู่พิพาทได้ขอให้อนุญาตตุลาการชี้ขาดว่าจะอนุญาตให้ทำกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์หรือไม่

- ความไว้วางใจในการสืบพยานออนไลน์ เป็นอย่างไร

ภาคผนวก ข ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

บทสัมภาษณ์ประชาชน ผู้ใช้บริการอนุญาตตุลาการของสำนักงาน คปภ.

ท่านที่ 1 กรณีที่มาใช้บริการ เป็นผู้แทนผู้เสนอข้อพิพาท (ทนายความ) รับทำคดีประกันภัย

ช่วงที่เวลาที่ให้บริการ ตั้งแต่ปี 2560 ถึง ปัจจุบัน

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.

ข้อที่ 1 หลังจากที่ ข้าฯ โดยข้าฯ ได้รับมอบให้เป็นผู้ดำเนินการแทนผู้เสนอข้อพิพาท (ผู้รับมอบอำนาจผู้เสียหายทางคดี) ได้เข้าใช้บริการกระบวนการระงับพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการพบว่า เห็นว่าได้มีทางเลือกเพิ่มขึ้นทางหนึ่ง เพิ่มเติมขึ้นในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางมาที่สำนักงาน (คปภ.) ได้ ก็ขอสืบพยานออนไลน์ เห็นว่า ในทางคดีอาจเกิดปัญหาเรื่องความไม่ชัดเจนในการนำเสนอต่อท่าน อนุญาตตุลาการของการนำพยานเสนอเอกสาร หรือพยานบุคคล เนื่องจาก ใช้วิธีการออนไลน์ เป็นการกระทำผ่านระบบทำให้ ผลการดำเนินการไม่ชัดเจนเท่าที่ควร แต่ในกรณีส่วนได้เปรียบ เสียเปรียบทางคดี ไม่ส่งผลกระทบต่อถึงการนำไปสู่การเพิกถอนคำชี้ขาดในอนาคต หากระบบมีความทันสมัย อุปกรณ์ของสำนักงาน คปภ. ก็ไม่ส่งผลเสียในทางคดี แต่อย่างใด และการพัฒนาสืบพยานออนไลน์ ในฐานะที่ ข้าฯ เป็นบุคคลผู้ให้บริการการสืบพยานออนไลน์ของ สำนักงาน (คปภ.) มองเห็นว่า สามารถพัฒนาได้เพิ่มได้มากกว่าปัจจุบัน เนื่องจาก เชื่อมั่นว่า สำนักงาน (คปภ.) เป็นสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ความมั่นคง พัฒนาระบบประกันภัยได้ เข้มแข็ง สอดคล้องกับการขับเคลื่อนดูแลประชาชนผู้มาขอ ความเป็นธรรม โดยสำนักงาน คปภ.มีความเป็นสากลแบบก้าวกระโดด โดยจากการที่ใช้บริการ กระบวนการอนุญาตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. มาอย่างยาวนาน เห็นการพัฒนาปรับปรุงทุกปี ๆ จึงมีความเชื่อมั่นว่าสามารถพัฒนาได้ดียิ่ง ๆ ขึ้น หากมีกฎหมายหรือคำสั่งทะเบียนที่ระบุไว้ จะเป็นการช่วยให้ประชาชนกรณีที่เป็บุคคลบาดเจ็บที่ไม่สามารถเดินทางเคลื่อนไหวได้ ได้ใช้สิทธิได้อย่าง เป็นรูปแบบในการทางสู่คดี

ข้อ 2 การใช้บริการอนุญาตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. มีข้อดีคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ได้ดีเยี่ยม ทั้งรูปแบบการสืบพยานปกติ และพยานออนไลน์ กรณีเช่นสืบพยานออนไลน์เจ้าหน้าที่ ของสำนักงาน คปภ.ได้จัดเตรียมพื้นที่ห้องพิจารณาได้อย่างมืออาชีพ ส่วนข้อเสียเป็นเรื่องระบบอุปกรณ์ ซึ่งอาจแก้ไขปรับปรุงได้ตามความทันสมัยของอุปกรณ์ได้อยู่แล้ว

ข้อ 3 กรณีที่มีผู้ป่วยติดเตียงที่เป็นเป็นผู้ประสบอุบัติเหตุจากคดี ทำให้ต้องใช้การออนไลน์ เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาก็ได้ดีเยี่ยมของสำนักงาน เพื่อไม่เสียประโยชน์ในการให้ถ้อยคำหรือยืนยัน ข้อเท็จจริงกับท่านอนุญาตตุลาการการใช้วิธีการออนไลน์มาช่วยแก้ไขปัญหาก็เป็นวิธีให้ประโยชน์กับ ประชาชนได้เต็มเต็มในผลทางคดี เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนกับอนุญาตตุลาการผ่านจอภาพ

ข้อ 4 กรณีที่คู่พิพาทอยู่นอกพื้นที่ หรือ อยู่ในจังหวัดที่ไม่ใช่ คปภ. ส่วนกลาง เห็นว่าสามารถทำได้ เนื่องจาก สำนักงาน คปภ. ในประเทศไทยมีทุกจังหวัดที่รองรับให้คำปรึกษาให้ประชาชนในทุกจังหวัดอยู่แล้ว หากเพิ่มให้ห้องพิจารณาออนไลน์ก็สามารถเป็นการดีต่อประชาชนยิ่งขึ้น

ท่านที่ 2 กรณีที่มาใช้บริการ เป็นผู้แทนผู้เสนอข้อพิพาท (นายความ)

ช่วงที่เวลาที่ให้บริการ ตั้งแต่ปี 2564 ถึง ปัจจุบัน

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 13.30 น.

ข้อที่ 1 กรณีที่ข้าฯ ได้มาใช้บริการกระบวนการระงับพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ตั้งแต่ปี 2564 ซึ่งเป็นช่วงระบาดของโรค โควิด- 19 ทำให้กระบวนการทำงานล่าช้ากว่าปกติ แต่เห็นว่าการที่สำนักงาน คปภ. ก็ได้ปรับใช้วิธีการต่างๆ เช่น นำกระบวนการสืบพยานออนไลน์ เข้าปรับใช้ ทำให้คดีไม่ล่าช้า เป็นกระบวนการทางเลือกหนึ่งที่สำคัญเพราะทำให้ กระบวนการระงับข้อพิพาทไม่หยุดชะงัก แต่หากความได้เปรียบในทางคดีในช่วงที่มีความจำเป็นของดำเนินต่อซึ่งคดี กรณีที่ไม่สามารถเดินทางไปที่ต่าง ๆ ก็ถือว่า ทำให้ประชาชน ได้รับความเป็นธรรมอย่างรวดเร็ว ในทางคดี ความเสียเปรียบก็มีในเรื่องการนำเสนอพยาน บุคคลกรณี ที่พยานบุคคลมีบาดแผลอาจส่งมอบให้อนุญาโตตุลาการมองเห็นไม่ชัดเจน เนื่องจากมองภาพจอภาพมีความแตกต่างจากความเป็นจริงที่มาสืบพยานต่อหน้าอนุญาโตตุลาการ และการสืบพยานออนไลน์ ข้าฯ เคยยื่นคำร้องขอให้สำนักงาน คปภ. สืบพยานผู้เสนอฯ (ผู้เสียหาย) ในกรณีที่ผู้เสนอฯ อยู่ต่างจังหวัด โดยไปดำเนินการอยู่ที่ สำนักงาน คปภ.ภาค 1 (เชียงใหม่) ส่วนตัวผู้คัดค้านหรือบริษัทประกันภัย และอนุญาโตตุลาการผู้วินิจฉัยชี้ขาดคดีดำเนินการอยู่ที่ สำนักงาน คปภ. จากที่ใช้บริการเห็นว่า ภาพสัญญาณและเสียงบางช่วงไม่เสถียรบ้างในบางช่วง หากสำนักงานจะสามารถพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพในด้านอุปกรณ์หรือความพร้อมของความทันสมัยตามประเทศต่าง ๆ ที่ใช้วิธีนี้เข้ามาพัฒนาก็สามารถส่งผลดีต่อประชาชนต่อไป และหากประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วก็ควรนำรูปแบบสากลมาประยุกต์ใช้เกิดประโยชน์ ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ข้อ 2 การใช้บริการอนุญาโตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าไปฟ้องคดีที่ศาล เนื่องจากกรณีด้านสัญญาประกันภัย สำนักงาน คปภ. มีระเบียบหรือคำสั่งนายทะเบียนให้บริษัทประกัน (ผู้คัดค้าน) จ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ประชาชนหรือผู้เสียหายในคดีอยู่แล้ว จึงมองว่าหากพัฒนาเรื่องออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้นก็ส่งผลดีมากกว่าผลเสีย เพื่อดูแลประชาชน

ข้อ 3 กรณีมีผู้ป่วยติดเตียง หรือคนที่ไม่สามารถเดินมาได้ ข้าฯ เห็นว่า การนำวิธีการออนไลน์มาใช้ในการประหยัดเวลาประหยัดค่าใช้จ่ายให้ลูกความหรือผู้เสียหายในคดีได้อย่างดีเยี่ยมแต่อาจไม่สะดวกเรื่องการนำเสนอ บาดแผล หรือเอกสารบางอย่างให้อนุญาโตตุลาการ แต่ก็สามารถพัฒนาอุปกรณ์หรือกล้องให้มีความคมชัดได้ หากสำนักงาน คปภ. พัฒนาเพิ่มเติม

ข้อ 4 ข้าฯ มีความเห็นว่า เป็นการดีมากหากจะมีการให้สำนักงาน คปภ. จัดห้องไว้สำหรับการพิจารณาคดีสำหรับออนไลน์โดยเฉพาะสำหรับการพิจารณาคดีออนไลน์ของอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้เป็นความตกลงของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายแล้วเป็นการยอมรับที่สามารถกระทำได้ จึงไม่สามารถมีข้อโต้แย้งภายหลังได้ว่า ไม่สามารถยอมรับว่า เป็นกระบวนการที่ไม่ชอบ เพราะคู่พิพาททั้งสองตกลงกันแล้วและอยู่ในดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการผู้พิจารณาคดี หลังภายหลังมีคำชี้ขาดออกมาแล้วจะไปขอเพิกถอนคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการก็เป็นการขอเพิกถอนในส่วนของปัญหากฎหมาย ไม่เกี่ยวกับการสืบพยานออนไลน์

ท่านที่ 3 กรณีที่มาใช้บริการ เป็นผู้แทนผู้เสนอข้อพิพาท (ทนายความ)

ช่วงที่เวลาที่ให้บริการ ตั้งแต่ปี 2564 ถึง ปัจจุบัน

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 16.30 น.

ข้อ 1 กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เป็นทางเลือกที่ให้ความสะดวกในดำเนินกระบวนการพิจารณาอีกทางหนึ่ง โดยที่คู่พิพาทไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือเสียเวลาในการดำเนินกระบวนการทางคดีของตนเอง ซึ่งกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยความเห็นแล้ว การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นการสืบพยานเอกสารเป็นส่วนใหญ่ และส่วนที่เป็นพยานบุคคลก็เป็นการสืบออนไลน์แบบเปิดกล้อง ซึ่งกระบวนการสืบพยานก็จะคล้ายคลึงกับศาล ดังนั้นเรื่องการได้เปรียบเสียเปรียบจะเกิดขึ้นได้ยาก เพราะอนุญาโตตุลาการวินิจฉัยชี้ขาดตามน้ำหนักของพยานเอกสารที่คู่พิพาทนำเสนอ และรับฟังพยานบุคคลประกอบ ดังนั้นการที่ใครจะเสียเปรียบหรือได้เปรียบก็ขึ้นอยู่กับคู่พิพาทเองว่าจะสืบพยานให้น้ำหนักได้มากน้อยแค่ไหนส่วนทางออกของปัญหาเรื่องนี้คือเนื่องจากกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เป็นทางเลือกเพื่อความสะดวกในการดำเนินกระบวนการพิจารณาเท่านั้น ดังนั้นการที่จะใช้ทางเลือกนี้หรือไม่ ก็เป็นดุลพินิจและการตัดสินใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเอง หากคู่พิพาทไม่ประสงค์จะใช้ทางเลือกนี้ ก็สามารถเข้าสู่กระบวนการโดยปกติได้ การลดต้นทุนในการสืบพยาน เช่น ปรับค่าวงเงินประกันลดลง เนื่องจากการสืบพยานเป็นวิธีการแบบออนไลน์ ดังนั้นค่าใช้จ่ายจึงควรจะประหยัดมากขึ้นกว่าการสืบพยานแบบปกติ เพราะมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ไม่จำเป็นที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสืบพยาน ซึ่งทำให้เป็นการประหยัดทรัพยากรส่วนหนึ่งอีกด้วย เป็นสามารถเชื่อมั่นได้สูงสุดของกระบวนการเพื่อดูแลประชาชน

ข้อ 2 ข้าฯ ได้ใช้บริการกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ของสำนักงานได้มาอย่างยาวนาน สามารถให้ความเห็นและยืนยันได้ว่า เป็นกระบวนการที่ดีที่สุดของประเทศไทยอย่างทางหนึ่ง ที่เป็นธรรมกับประชาชน จึงเป็นข้อดีมากกว่าข้อเสีย

ข้อ 3 ข้าฯ มีความเห็นเรื่องผู้ป่วยติดเตียงที่ต้องใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ว่า เป็นกระบวนการที่ช่วยเหลือประชาชนได้มาก เพราะการให้ถ้อยคำยืนยันต่อหน้าอนุญาโตตุลาการก็เป็นการไขข้อข้องใจเรื่องการบาดเจ็บของผู้เสียหายว่า เดือดร้อนจริง ๆ การการเกิดอุบัติเหตุทำให้เป็นบุคคลที่ไม่สามารถ

ช่วยเหลือตัวเองได้ เป็นการลดภาระของการเดินทาง แต่ญาติ ๆ ของผู้เสียหาย หากมีทางเลือก การพิจารณาออนไลน์ของผู้ติดเตียง เพราะอย่างไรเสียกระบวนการนี้ก็ช่วยให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกมากกว่าเดินทางมาที่สำนักงาน คปภ. เพราะบ้างกรณีการเดินทางของผู้ติดเตียง หากเคลื่อนย้าย ก็อาจอันตรายได้ จึงเหมาะสมมากในทางเลือกกระบวนการสืบพยานออนไลน์ ของสำนักงาน คปภ.

ข้อ 4 ข้าฯ มีความเห็นว่า กรณีอยู่นอกพื้นที่ ให้สำนักงาน คปภ.จัดการรองรับห้องพิจารณาคดีแบบออนไลน์ของสำนักงาน ก็จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ดูแลอยู่แล้ว เพราะปัจจุบันสำนักงาน คปภ. มีที่ทำงาน 3 แห่ง คือ 1. ส่วนกลาง กทม. 2. ภาค 1 (เชียงใหม่) และภาค 9 (จังหวัดสงขลา) หากเรื่องส่งผลทางคดีข้าฯ คิดว่าไม่มีปัญหาที่ทำให้คำชี้ขาดไม่มีประสิทธิภาพ

ท่านที่ 4กรณีที่มาใช้บริการ เป็นผู้แทนผู้เสนอข้อพิพาท (นายความ) รับทำคดีประกันภัย

ช่วงที่เวลาที่ให้บริการ ตั้งแต่ปี 2562 ถึง ปัจจุบัน

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.

ข้อที่ 1 หลังจากที่ ข้าฯ โดยข้าฯ ได้รับมอบให้เป็นผู้ดำเนินการแทนผู้เสนอข้อพิพาท (ผู้รับมอบอำนาจผู้เสียหายทางคดี) หากเป็นคดีด้านประกันภัย จะมายื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักงาน คปภ. โดยเฉลี่ยต่อปี ข้าฯ จะยื่น 40-45 เรื่อง ซึ่งได้มาใช้บริการตั้งแต่ปี 2562 ต่อมาเมื่อปี 2564 มีโรคระบาดของโควิด-19 ทำให้ข้าฯ ประสบปัญหาคดีที่ต้องสืบพยานช้าล่าช้ากว่ากำหนด สำนักงาน คปภ. จึงมีทางเลือกให้คู่พิพาท คือ วิธีการสืบพยานออนไลน์เพื่อให้คดีความดำเนินการต่อไปได้โดยไม่มีเหตุที่ควรล่าช้า หากข้าฯ มองว่า ผลแห่งคดีแต่ละเรื่องแตกต่างกันไป หากคดีใดไม่ยุ่งยากซับซ้อน หรือคดีที่ทุนทรัพย์ที่เรียกร้องไม่สูงมาก ข้าฯ จะเลือกวิธีการสืบพยานออนไลน์ โดย 1 ข้าฯ จะทำคำร้องขอสืบพยานออนไลน์ ไปยังสำนักงาน คปภ. หากคู่พิพาทที่ได้รับคำร้องขอสืบพยานออนไลน์ และแถลงไม่คัดค้าน ก็หมดปัญหาเรื่องความไว้นื้อเชื่อใจเกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มต้น และอนุญาโตตุลาการ ท่านจะพิจารณาตามคำร้องของข้าฯ ด้วยอันเป็นเหตุที่เชื่อถือได้ของสำนักงาน คปภ.

ข้อ 2 การให้บริการของข้าฯ ต่อการยื่นคำนำเสนอข้อพิพาท (ยื่นฟ้อง) ถือว่าสะดวกมาก ในปัจจุบัน เพราะมีเจ้าหน้าที่เป็นมืออาชีพช่วยประสานถึงคดีแล้วเสร็จ และประชาชนได้รับความเป็นธรรม ด้านประกันภัยเป็นอย่างมาก

ข้อเสียการดำเนินคดีเรื่องอนุญาโตตุลาการ ในสำนักงาน คปภ. ต่างจังหวัดยังไม่ทั่วถึง หากกรณีขอใช้ห้องประชุมพิจารณาผ่านทางออนไลน์

ข้อ 3 ข้าฯ คิดเห็นกรณีผู้ป่วยติดเตียงแล้วมีเจ้าหน้าที่ คปภ. เข้าไปช่วงดูแลความสะดวก เวลาสืบพยานออนไลน์ถือเป็นการไขข้อสงสัยของคู่พิพาทที่จะโต้แย้งผลแห่งคดีภายหลังได้ เนื่องจาก สำนักงาน คปภ. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ดูแลประชาชนและกำกับดูแลส่งเสริมด้านประกันภัย

ข้อ 4 กรณีที่ขอสืบพยานออนไลน์ในจังหวัด ปัจจุบันนี้ คปภ. มีทุกจังหวัด ข้าฯ คิดเห็นว่าการดูแลประชาชนหรือให้คำปรึกษาด้านประกันภัยและการขอใช้สถานที่ เป็นหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. อยู่แล้วที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด

- คู่พิพาทจะตกลงกันตั้งแต่แรกอยู่แล้วก่อนพยานพยานออนไลน์ คู่พิพาทสามารถขอให้ อนุญาตตุลาการพิจารณาการขอสืบพยานออนไลน์ได้อยู่แล้ว จึงถือว่าเป็นความเชื่อถือกันตั้งแต่เริ่มแรก

ท่านที่ 5 กรณีที่มาใช้บริการ เป็นผู้แทนผู้เสนอข้อพิพาท (ทนายความ)

ช่วงที่เวลาที่ให้บริการ ตั้งแต่ปี 2564 ถึง ปัจจุบัน

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 28 มกราคม 2568 เวลา 14.30 น.

ข้อที่ 1 กรณีที่ข้าฯ ได้มาใช้บริการกระบวนการระงับพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ตั้งแต่ปี 2564 ซึ่งเป็นช่วงระบาดของโรคโควิด-19 แต่เห็นว่าสำนักงาน คปภ. นำกระบวนการสืบพยานออนไลน์ สำนักงาน คปภ. มีวิธีการสืบพยานออนไลน์เข้าปรับใช้ ทำให้คดีของประชาชนหยุดชะงักหรือช้าเกินไป เพราะผู้เสียหายของคดีรอเงินค่าเงินไหมทดแทน เพื่อให้บริษัทประกันภัยชดใช้ตามที่ผู้เสียหาย ประสงค์เรียกร้อง เป็นกระบวนการทางเลือกหนึ่งที่สำคัญเพราะทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม ข้าฯ เชื่อถือและเชื่อมั่นต่อสำนักงาน คปภ. ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงวิธีการออนไลน์เป็นอย่างดี เพราะด้วยรูปแบบการทำงานของสำนักงาน คปภ. เป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ

ข้อ 2 การใช้บริการของสำนักงาน คปภ. สำหรับข้าฯ ถือว่า เป็นความสะดวกสบายมาก ในด้านประกันภัย เพราะสำนักงาน คปภ. มีทุกจังหวัด และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย รวมทั้งการสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการหากกรณีประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม สำนักงาน คปภ. ก็มีการแนะนำให้ไปใช้สิทธิทางศาลหรือกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. ทำให้ข้าฯ และประชาชนได้รับการช่วยเหลือดูแลด้านประกันภัยเป็นอย่างมาก

ข้อ 3 ในกรณีผู้ป่วยติดเตียงที่จะใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ ข้าฯ มีความคิดเห็นว่าเป็น การอำนวยความสะดวกอย่างมากเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด และยืนยันตัวตนของผู้เสียหาย ได้มากที่สุด เพราะกรณีที่บางคดีผู้ที่ต้องยืนยันตัวตนหรือให้ถ้อยคำต่ออนุญาโตตุลาการเพื่อสนับสนุน การวินิจฉัยชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ว่าผู้ป่วยติดเตียงมีสภาพเป็นอย่างไร

ข้อ 4 ข้าฯ มีความคิดเห็น การวินิจฉัยชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการถือเป็นที่สุดในด้านสัญญา ประกันภัยที่จะบังคับให้บริษัทประกันชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามที่ผู้เสียหายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรียกร้อง และกรณีการรองรับการสืบพยานออนไลน์นอกสถานที่ ข้าฯ คิดว่าสามารถกระทำได้ เพราะการกระทำใด ๆ ที่สำนักงาน มีแนวทางปฏิบัติและระเบียบรองรับเป็นการช่วยเหลือทุกฝ่าย ก็ทำให้การสืบพยานออนไลน์สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้น และมองกรณี อาชีพที่ต้องมีความจำเป็นต้องมาให้ถ้อยคำ เบิกความต่ออนุญาโตตุลาการหากอยู่ต่างพื้นที่ ก็เป็น

การลดภาระการเดินทาง ค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา และคิดว่ากระบวนการออนไลน์นอกสถานที่สามารถพัฒนาและทำได้

บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ คปภ.

ท่านที่ 1 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ชำนาญการ

สถานที่ เวลา สำนักงาน (คปภ.) เวลาสัมภาษณ์วันที่ 20 มกราคม 2568 เวลา 09.30 น.

ข้อ 1 ข้าฯ เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงาน คปภ. มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี หลังจากโรคระบาดโควิด 19 ทำให้เกิดขึ้นทำให้แนวทางการปฏิบัติงานการสืบพยานคู่พิพาทกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ สำนักงาน คปภ. เพื่อจะไม่ให้คดีล่าช้า การทำวิธีการสืบพยานออนไลน์หรือนัดอื่น ๆ มาปรับรูปแบบให้สอดคล้องสามารถทำได้ โดยเกิดจากความยินยอมจากคู่พิพาททั้ง 2 ฝ่าย โดยมีแนวทางการปฏิบัติที่สำนักงาน คปภ. กำหนดไว้ และข้าฯ เห็นว่า หากประชาชนได้ประโยชน์และไม่ทำให้คดีล่าช้าก็เป็นวิธีการที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเราพัฒนาระบบให้มีข้อผิดพลาดที่สุดก็ไม่ทำให้เสียเปรียบในทางคดีแต่อย่างใด

สำนักงานได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดช่วยเหลือความสะดวกในการสืบพยานออนไลน์เรื่องอุปกรณ์ ห้องพิจารณา หากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขอใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ก็สามารถปฏิบัติได้

ข้อ 2 การสืบพยานออนไลน์ สามารถพัฒนาได้ หากเรานำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ เช่น กล้องที่คมชัด หรือระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นการช่วยให้ผู้ที่เดินทางลำบากได้สะดวก การสืบพยาน เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและสามารถลดภาระของคู่พิพาทได้ ก็เป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถพัฒนาต่อยอดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ท่านที่ 2 ตำแหน่ง นักวิชาการปฏิบัติงาน กลุ่มงานอนุญาตตุลาการ

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 20 มกราคม 2568 เวลา 10.30 น.

ข้อ 1 ข้าฯ เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงาน คปภ. มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 5 ปี โดยทำหน้าที่ เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอนุญาตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. เห็นว่าการทำกระบวนการสืบพยานออนไลน์ส่งผลให้คู่พิพาทเสียเปรียบในทางคดีได้ เนื่องจากการทำเสนอพยานเอกสารผ่านจอภาพ ทำให้ผู้พิจารณาคดีไม่เห็นเอกสารตัวจริง และเป็นการเตรียมพยานหลังกล้องได้ แต่หากเกิดความจำเป็นที่จะต้องให้การสืบพยานออนไลน์โดยคู่พิพาททั้งสองยินยอมกฎกติการะเบียบที่สำนักงาน คปภ. มีรูปแบบกำหนดไว้ ก็สามารถทำได้ เพราะยึดประโยชน์ดูแลประชาชนให้รับความเป็นธรรมแก่ประชาชนเป็นสำคัญ โดยวิธีการสืบพยานออนไลน์เป็นกระบวนการที่สามารถพัฒนาได้เรื่อย ๆ ตามรูปแบบความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่รองรับ

ข้อ 2 การสืบพยานออนไลน์ สามารถพัฒนาได้ตามรูปแบบของประเทศต่าง ๆ ที่รองรับ โดยกระบวนการสืบพยานออนไลน์มาปรับใช้ให้สอดคล้องได้ หากเรานำวิธีการมาปรับใช้ให้เราได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล หรือกรณีตัวอย่างคดีที่ต้องใช้แพทย์มาเบิกความหรือมาให้ความเห็นในคดี ก็เป็นการแพทย์สะดวกยิ่งขึ้น เพราะโดยส่วนใหญ่หากแพทย์ต้องเดินทางมาให้ถ้อยคำต่ออนุญาโตตุลาการ แพทย์ส่วนใหญ่ก็จะขอเลื่อนคดีออกไป เนื่องจากแจ้งว่าติดรักษาคนไข้ แต่หากก็มีความจำเป็นที่เสนอให้แพทย์ใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ ก็เป็นการตัดข้อขัดข้องได้ด้วย เพื่อเสนอให้แพทย์ได้ให้ถ้อยคำต่ออนุญาโตตุลาการเป็นการสนับสนุนความเห็นให้คดีได้อีกทางหนึ่ง

ท่านที่ 3 ตำแหน่ง นิติกร กลุ่มงานอนุญาโตตุลาการ

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 20 มกราคม 2568 เวลา 13.30 น.

ข้อ 1 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้หลากหลายรูปแบบ การติดต่อสื่อสารกันผ่านช่องทางออนไลน์ก็เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการต้องเดินทางมาเพื่อพบปะพูดคุยกัน จึงทำให้ช่องทางดังกล่าวมีความแพร่หลายมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงกระบวนการพิจารณาคดีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์ ซึ่งได้นำเอาความทันสมัยของเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาในชั้นศาลหรือในส่วนของอนุญาโตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. ก็สามารถพิจารณาคดีแบบออนไลน์ได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตาม แม้กระบวนการพิจารณาในรูปแบบออนไลน์จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ก็ไม่อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการพิจารณาในรูปแบบออนไลน์จะไม่มีผลเสียเลย โดยในที่นี้จะขกกล่าวเฉพาะในส่วนของการพิจารณาในชั้นอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. ผู้เขียนเห็นว่ากระบวนการพิจารณาในรูปแบบออนไลน์ที่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย อนุญาโตตุลาการ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ ซึ่งต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงานในพื้นที่ของตนเอง โดยไม่ได้เข้ามาอยู่ในห้องพิจารณาเดียวกัน อาจทำให้เกิดการได้เปรียบ เสียเปรียบในทางคดีได้ ดังนี้

1. หากเป็นห้องที่มีความกว้างพอสมควร โดยที่ในระหว่างการพิจารณาคดีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถส่องได้อย่างทั่วถึง อาจทำให้มีการชี้แนะแนวทางในการตอบคำถามคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายตนได้

2. การพิจารณาพยานเอกสารตามที่คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งให้ดูเพื่อถามคำถาม หากในวันนัดพิจารณาคู่พิพาทมีการส่งเอกสารเพิ่มเติมที่ไม่ได้ยื่นเอาไว้ล่วงหน้า หรืออ้างเอกสารเพื่อใช้ประกอบการถามค้าน เมื่อคู่พิพาทอีกฝ่ายไม่มีเอกสารอยู่ในมือ ก็ยากที่จะตรวจทานรายละเอียดให้แน่ชัดก่อนตอบคำถามได้ออกไป

3. สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก ความพร้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมถึงความเสถียรของอินเทอร์เน็ต อาจทำให้การฟังคำถามจากคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งไม่ครบถ้วนหรือผิดเพี้ยนไปได้ หรือแม้กระทั่งการตอบคำถามของตัวเอง หากมีสิ่งรบกวนภายนอกที่มากเกินไป ก็อาจจะเป็นการรบกวนสมาธิและทำให้ตอบคำถามไปโดยไม่รอบคอบได้อีกด้วย

ในส่วนของแนวทางการแก้ปัญหา นั้น ผู้เขียนเห็นว่า เพื่อความสะดวกของคู่พิพาทที่ไม่สะดวกเดินทางมาร่วมพิจารณาคดีที่สำนักงาน คปภ. ส่วนกลาง คู่พิพาทอาจเดินทางเข้าไปที่สำนักงาน คปภ. ในส่วนภูมิภาคที่ใกล้กับภูมิลำเนาของตน เพื่อให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์ รวมถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ เพิ่มความพร้อมในด้านอุปกรณ์และลดสิ่งรบกวนภายนอก และในกรณีนี้อาจมีเจ้าหน้าที่อยู่ด้วยเพื่อควบคุมการพิจารณาคดีให้เป็นไปตามระเบียบ ป้องกันมิให้เกิดการชี้แจงแนวทางการตอบคำถามระหว่างทนายความและตัวความได้

กรณีเอกสารที่คู่พิพาทยื่นเข้ามาในคดี อาจต้องมีการกำกับให้ชัดเจนให้คู่พิพาทยื่นเอกสารให้ครบถ้วนและล่วงหน้าก่อนวันสืบพยาน หากไม่ยื่นล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด อนุญาตตุลาการอาจไม่รับเอกสารดังกล่าวเข้ามาในคดีได้

ข้อ 2 การจะพัฒนาให้การสืบพยานออนไลน์ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลได้นั้น สำนักงาน คปภ. อาจต้องมีการออกระเบียบในส่วนของการพิจารณาคดีในรูปแบบออนไลน์ให้ชัดเจน และต้องมีความเข้มงวดในระเบียบที่ออกมาด้วย ทั้งนี้ ในการออกระเบียบต่าง ๆ อาจต้องมีการศึกษาให้มีความสอดคล้องไปกับระเบียบทั่วไป ทั้งของศาลไทย และศาลในต่างประเทศ เพื่อให้มีความครอบคลุม และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ท่านที่ 4 ตำแหน่ง นักวิชาการปฏิบัติงาน กลุ่มอนุญาตตุลาการ

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 09.30 น.

ข้อ 1 ข้าฯ เป็นเจ้าหน้าที่ สำนักงาน คปภ. มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 5 ปี หลังจากโรคระบาดโควิด 19 ทำให้เกิดขึ้นทำให้แนวทางการปฏิบัติงานการสืบพยานคู่พิพาท กระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ สำนักงาน คปภ. เนื่องจากไม่ทำให้คดีข้อพิพาทหยุดชะงัก สำนักงาน คปภ. จึงมีแนวทางปฏิบัติโดยการใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์เข้าเพิ่มเป็นกระบวนการอีกทางเลือกหนึ่งเพื่อไม่ให้คดีช้าเกินกว่า ในการดำเนินการต่าง ๆ ข้าฯ เป็นเจ้าหน้าที่ เจ้าของสำนวนหลายคดีที่ใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ก็จะเห็นความได้เปรียบและเสียเปรียบเกิดขึ้น เช่น

1. ข้อได้เปรียบทำให้คดีดำเนินการได้รวดเร็วมากกว่าคดีอื่น ๆ โดยหากนำวิธีการออนไลน์มาใช้เพราะหากคู่พิพาทอยู่ไหนก็สามารถดำเนินการได้ (หากกรณีที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายยินยอมและอนุญาตตุลาการอนุญาตให้สืบพยานออนไลน์ ณ ที่ต่าง ๆ)

2. กรณีความเสียเปรียบในทางสืบพยานออนไลน์ คู่พิพาทในการถามตอบหรือถามค้านของคู่พิพาทอาจมีการส่งสัญญาณแจ้งให้ตอบคำถามได้

3. ความเสียเปรียบในการยื่นเอกสารหรือบัญชีระบุนยานเพิ่มเติม ต่อหน้าอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากบางครั้งอาจมีเอกสารเพิ่มเติมที่ไม่ได้ยื่นภายในกำหนดก่อนวันนัดสืบพยานไม่น้อยกว่า 7 วัน จึงทำให้ยื่นในเวลาที่ยื่นสืบพยาน ณ เวลานั้น

4. ในทางเสียเปรียบเนื่องจาก บางคดีเป็นคดีที่สืบพยานเรื่องค่าเสียหายต่อ ชีวิต ร่างกาย อนามัย ค่ารักษาพยาบาลในอนาคตที่จะเกิดขึ้นภายหลังการนำสืบพยานผู้เสียหาย เช่น บาดแผล ที่ประสบอุบัติเหตุ นั้น ขอคำรักษาพยาบาลในอนาคต เพื่อให้อนุญาโตตุลาการใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ขาด หากสืบพยานออนไลน์ผ่านจอภาพก็ไม่ชัดเจนเท่ากับที่มาสืบในห้องพิจารณาคดี

ข้อ 2 การสืบพยานออนไลน์หากมีตัวอย่างที่ชัดเจนของสถาบันอื่น ๆ เทียบเคียงก็สามารถปรับปรุงพัฒนาให้การใช้ระบบการสืบพยานออนไลน์พัฒนาก้าวหน้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันนี้มีประเทศอื่น ๆ ที่ใช้วิธีการออนไลน์หลายประเทศ

- หากจะอุดช่องว่างของสำนักงาน คปภ. ก็ควรนำเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงเข้ามาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น อาจจะเปลี่ยนอุปกรณ์จอภาพรุ่นใหม่ ๆ ทุก ๆ ปี หรือแม้กระทั่งการนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาปรับใช้ดูระบบพัฒนาเรื่อย ๆ ให้นำสมัยมากที่สุด

- การแก้ไขปัญหาเรื่อง ผู้เสียหายที่เป็นผู้ป่วยติดเตียงก็มีสิทธิอันชอบด้วยกฎหมาย ที่ผู้เสียหายที่เป็นผู้ป่วยติดเตียงจะมาให้ถ้อยคำเป็นพยานได้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้

- การที่คู่พิพาทอยู่นอกพื้นที่ ให้ คปภ. ในจังหวัดนั้น ๆ จัดพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ หากคู่พิพาทพิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องขอมาขอสืบพยานนอกสถานที่

- ความไว้วางใจ เชื่อใจ เป็นความตกลงของคู่พิพาททั้งสองว่าจะขอใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ ก็สามารถรับฟังได้ ทั้งนี้ แต่ละคดีขึ้นอยู่กับดุลพินิจของท่านอนุญาโตตุลาการวินิจฉัยชี้ขาด

ท่านที่ 5 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ชำนาญการ กลุ่มงานอนุญาโตตุลาการ

สถานที่ เวลา สำนักงาน คปภ. เวลาสัมภาษณ์วันที่ 20 มกราคม 2568 เวลา 14.30 น.

ข้อ 1 ข้าฯ เป็นเจ้าหน้าที่ สำนักงาน คปภ. มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี หลังจากโรคระบาดโควิด 19 ทำให้เกิดขึ้นทำให้แนวทางการปฏิบัติงานการสืบพยานคู่พิพาท กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ สำนักงาน คปภ. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้หลากหลายรูปแบบ การติดต่อสื่อสารกันผ่านช่องทางออนไลน์ก็เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการต้องเดินทางมาเพื่อพบปะพูดคุยกัน จึงทำให้ช่องทางดังกล่าวมีความแพร่หลายมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงกระบวนการพิจารณาคดีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือออนไลน์ ของสำนักงาน คปภ. ก็สามารถพิจารณาคดีแบบออนไลน์ได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตาม แม้กระบวนการพิจารณาในรูปแบบออนไลน์จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ก็ไม่สามารถกล่าวได้ว่ากระบวนการพิจารณาในรูปแบบออนไลน์จะไม่มี

ผลเสียเลย โดยในที่นี่จะขอกล่าวเฉพาะในส่วนของการพิจารณาในชั้นอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. ผู้เขียนเห็นว่ากระบวนการพิจารณาในรูปแบบออนไลน์ที่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย อนุญาโตตุลาการ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ ซึ่งต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงานในพื้นที่ของตนเอง โดยไม่ได้เข้ามาอยู่ในห้องพิจารณาเดียวกัน อาจทำให้เกิดการโต้เถียง เสียเปรียบในทางคดีได้ ดังนี้

1. ห้องพิจารณาที่เตรียมไว้ กล้องไม่สามารถส่องได้อย่างทั่วถึง อาจทำให้มีการชี้แนะแนวทางในการตอบคำถามคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายตนได้

2. เอกสารตามคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งให้ดูเพื่อถามคำถาม หากในวันนัดพิจารณาคู่พิพาท มีการส่งเอกสารเพิ่มเติมที่ไม่ได้ยื่นเอาไว้ล่วงหน้า หรืออ้างเอกสารเพื่อใช้ประกอบการถามค้าน เมื่อคู่พิพาทอีกฝ่ายไม่มีเอกสารอยู่ในมือ เรื่องถ้อยคำและเนื้อหาสาระของคดีก็ยากที่จะตรวจทานรายละเอียดให้แน่ชัดก่อนตอบคำถาม

3. เสียงรบกวนข้างสิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก อาจทำให้เจ้าหน้าที่จดบันทึกไม่ทัน และเกิดผิดเพี้ยนไปได้ อาจจะเป็นการรบกวนสมาธิและทำให้ตอบคำถามไปโดยไม่รอบคอบได้อีกด้วย

4. หากกรณีที่ใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์หากคู่พิพาททั้งสองยินยอม ก็เป็นการชั่งน้ำหนักความได้เปรียบเสียเปรียบของคู่พิพาทที่จะตัดสินใจใช้วิธีการสืบพยานโดยวิธีการออนไลน์ อยู่แล้ว

ข้อ 2 การจะพัฒนาให้การสืบพยานออนไลน์ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลได้นั้น สำนักงาน คปภ. อาจต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมให้มีความสอดคล้องไปกับระเบียบทั่วไป ทั้งของศาลไทย และศาลในต่างประเทศ เพื่อให้มีความครอบคลุม และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ต่าง ๆ และให้สำนักงาน ออกระเบียบที่บังคับใช้โดยทั่วไป เพื่อเป็นวิธีการอีกทางเลือกให้คู่พิพาทของคดีเลือกใช้

- การส่งเจ้าหน้าที่ คปภ. เข้าในพื้นที่ ของผู้ว่าคดีเพียงก็สามารถทำได้ หากขออนุญาตจากอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนอนุญาต ทั้งนี้ อนุญาโตตุลาการอาจจะพิจารณาตามความเหมาะสมแล้วแต่คดีๆ

- กรณีที่คู่พิพาทอยู่ต่างสถานที่ ที่ไม่อยู่ในพื้นที่ คปภ. อนุญาตจากอนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนอนุญาต ทั้งนี้ อนุญาโตตุลาการอาจจะพิจารณาตามความเหมาะสมแล้วแต่คดี ๆ “บางคดีคู่พิพาทอาจขอคัดค้านแต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่อำนาจของอนุญาโตตุลาการที่จะสั่งอนุญาต”

- ความไว้วางใจ เชื่อใจ หากตั้งแต่เริ่มต้น คู่พิพาททั้งสองฝ่ายตกลงขอใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์ตั้งแต่เริ่มต้น ก็ไม่เป็นปัญหาดังแต่เริ่มพิจารณาเพราะความไว้วางใจที่ต้องอยู่ที่คู่พิพาททั้งสองตกลงกันตั้งแต่แรก ซึ่งการใช้ดุลพินิจของอนุญาโตตุลาการขึ้นอยู่กับเหตุผลที่ขอความจำเป็นในแต่คดีอีกด้วย

บทสัมภาษณ์ อนุญาโตตุลาการ สำนักงาน (คปภ.)

ท่านที่ 1 ตำแหน่ง อนุญาโตตุลาการ สำนักงาน (คปภ.) และอดีตผู้พากษาศาลฎีกา

สถานที่ เวลา สำนักงาน (คปภ.) เวลาสัมภาษณ์วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 13.30 น.

ข้อ 1 ได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ เป็นอนุญาโตตุลาการซึ่งจากบัญชีรายชื่อที่ คู่พิพาทเลือก ตั้งเป็น อนุญาโตตุลาการเพื่อพิจารณาตัดสินชี้ขาดคดีตามสัญญาประกันภัย ของสำนักงาน คปภ. ซึ่งหลังจากได้รับการแต่งตั้งแล้ว ก็ดำเนินการกระบวนการนัดแรก คือชี้สองสถาน คือ กำหนดประเด็น ที่จะต้องใช้สืบพยาน เพื่อความสะดวกแก่ทุกฝ่าย และเพื่อให้การพิจารณาล่าช้าเกินสมควร อนุญาโตตุลาการโดยความเห็นชอบของคู่พิพาทจึงให้มีการดำเนินการพิจารณานัดแรกด้วยวิธีการ ออนไลน์ ส่วนการพิจารณานัดอื่นคงให้ดำเนินการพิจารณาไปตามแนวปฏิบัติที่ระเบียบสำนักงาน คปภ. กำหนด เพื่อบริการประชาชน เริ่มตั้งแต่นัดแรกก็สามารถใช้กระบวนการออนไลน์ได้เลย ไม่ส่งผลให้ได้เปรียบเสียเปรียบในทางคดีแต่อย่างใด ประกอบกรณีที่คู่พิพาทสามารถเลือก อนุญาโตตุลาการที่ขึ้นทะเบียนไว้ตามประกาศ ของ สำนักงาน คปภ. ก็สามารถเลือกอนุญาโตตุลาการ เพื่ออำนวยความสะดวกเรื่องการเดินทางของอนุญาโตตุลาการในการปฏิบัติหน้าที่ ในการพิจารณาคดี ทำให้ส่งผลดีในการเดินทางเนื่องด้วยความเหมาะสมแต่ละคดีที่แตกต่างกัน และเป็นการประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของคู่พิพาทและอนุญาโตตุลาการ การนำวิธีการออนไลน์เข้าประยุกต์ก็ไม่ทำ ให้ผลแห่งคดีเสียไป แต่หากต้องพัฒนาระบบ อุปกรณ์ สถานที่ทำการอนุญาโตตุลาการให้มีทุกจังหวัด เพื่อใช้ในการเข้ามาพิจารณาคดีแบบออนไลน์

ข้อ 2 เห็นว่า กระบวนการสืบพยานออนไลน์หากนำรูปแบบการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ มาปรับใช้ ก็เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้ดียิ่งขึ้น จึงมีความเห็นว่า สำนักงาน คปภ. มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นำแนวการสืบพยานออนไลน์ มาประยุกต์ให้ทันสมัยกับปัจจุบัน

ท่านที่ 2 ตำแหน่ง อนุญาโตตุลาการ สำนักงาน (คปภ.) และอดีตผู้พากษาศาลฎีกา

สถานที่ เวลา สำนักงาน (คปภ.) เวลาสัมภาษณ์วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 10.30 น.

อนุญาโตตุลาการเห็นว่า การสืบพยานออนไลน์ไม่มีผลในการได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ในทางคดี เนื่องจากคู่พิพาทจะระมัดระวังรักษามลประโยชน์คู่ความของตนเองตลอดระยะเวลา การสืบพยานออนไลน์ เช่น การสืบพยานออนไลน์อาจมีข้อขัดข้องเนื่องจากอากาศหรือสัญญาณ อินเทอร์เน็ตขัดข้อง ดังนั้น ผู้แทนคู่พิพาททั้งสองฝ่ายก็ต้องระมัดระวังความได้เปรียบเสียเปรียบ

สามารถพัฒนาระบบออนไลน์ได้ トラบเท่าที่ต่างประเทศได้พัฒนาไป การสืบพยานออนไลน์ จะใช้กับพยานหรือผู้เสนอข้อพิพาทที่ป่วยติดเตียงที่สามารถพูดหรือสื่อสารได้ เป็นอย่างดีโดยไม่ต้อง

เดินทางมาที่ห้องพิจารณา หรือกรณี บุคคลที่อ้างว่ามาไม่ได้หากเสนอแนวทางออนไลน์ก็จะทำให้ง่ายต่อการดำเนินกระบวนการพิจารณาให้รวดเร็วมากขึ้น

ท่านที่ 3 ตำแหน่ง อนุญาโตตุลาการ สำนักงาน (คปภ.) รองคณบดี คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา

สถานที่ เวลา สำนักงาน (คปภ.) เวลาสัมภาษณ์วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 10.30 น.

1. การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ อาจมีผลต่อการได้เปรียบ-เสียเปรียบในทางคดีต่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ในบางส่วน แต่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในทางคดี เนื่องจากว่าในการนำสืบพยานจะเป็นไปตามประเด็นที่มีการชี้สองสถานและภาระหน้าที่การนำสืบ และผู้ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการจะพิจารณามีใช่เพียงการนำสืบหรือข้อกล่าวอ้างที่ได้ยกในระหว่างนำสืบเท่านั้น แต่จะพิจารณาถึงพยานหลักฐานประกอบที่มีความเชื่อมโยง นอกจากนี้ ยังมีการเปิดโอกาสให้คู่พิพาทอีกฝ่ายสามารถที่จะถามค้านในประเด็นที่มีข้อสงสัย ไม่ชัดเจน หรือหักล้างการนำสืบก่อนหน้านั้นได้เช่นเดียวกับกระบวนการในชั้นศาลที่มีการพิจารณาคดีออนไลน์

2. การสืบพยานออนไลน์ สามารถยกระดับให้เพิ่มมาตรฐานได้มากยิ่งขึ้น โดยการเตรียมความพร้อมการบริหารจัดการใน 4 ด้าน ตามหลัก 4M คือ Man Money Material and Management อันจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการของ คปภ. ได้ เช่น

- การให้สำนักงาน คปภ. ซึ่งมีหน่วยงานประจำอยู่ในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ จัดเตรียมความพร้อมด้านพื้นที่เพื่อรองรับการสืบพยานออนไลน์ในเขตพื้นที่ของตนเอง หรืออาจมีการทำเป็น การจัดบริการเคลื่อนที่ (Mobile service) เพื่อรองรับการลงพื้นที่เพื่อให้ประชาชนที่แม้จะไม่สะดวกในการเดินทางสามารถเข้าถึงการสืบพยานออนไลน์ได้ และประหยัดค่าใช้จ่าย

- การสืบพยานออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คู่พิพาทในการเข้าถึงกระบวนการอนุญาโตตุลาการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้น หากคู่พิพาทอีกฝั่งหนึ่งไม่ได้แย้ง และมีเหตุจำเป็นที่สามารถที่จะสืบพยานออนไลน์ได้ อนึ่งการจัดทำเป็น การจัดบริการเคลื่อนที่ (Mobile service) จะช่วยทำให้กระบวนการเกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

- มีความน่าเชื่อถือสูง ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า ผู้ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการจะพิจารณามีใช่เพียงการนำสืบหรือข้อกล่าวอ้างที่ได้ยกในระหว่างนำสืบเท่านั้น แต่จะพิจารณาถึงพยานหลักฐานประกอบที่มีความเชื่อมโยงด้วย ดังนั้น ในประเด็นใดที่ไม่สามารถนำสืบให้เห็นตามที่กล่าวอ้างได้ ก็ย่อมไม่ถูกนำมาพิจารณาได้ ดังเช่นกระบวนการยุติธรรมในชั้นศาล

ท่านที่ 4 ตำแหน่ง อนุญาโตตุลาการ สำนักงาน (คปภ.) และอดีตผู้พากษาศาลฎีกา

สถานที่ เวลา สำนักงาน (คปภ.) เวลาสัมภาษณ์วันที่ 3 มีนาคม 2568 เวลา 10.30 น.

กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ส่งผลการได้เปรียบหรือเสียเปรียบในทางคดีหรือไม่ อนุญาโตตุลาการเห็นว่า ในทางคดีไม่มีผลแต่อย่างใด เพราะการสืบพยานในสัญญาประกันภัย เป็นสัญญาอันเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในคดีทางแพ่ง ซึ่งจะรับฟังพยานเอกสารเป็นสำคัญ ในการทำคำวินิจฉัยชี้ขาดของคดี

- กรณีเสียเปรียบอันเป็นในแนวทางการสืบพยานบุคคลที่ความร้ายแห่งแห่งพฤติการณ์ของ คดีนั้น หรือการที่ผู้เสียหายเบิกความในส่วนของการรักษาพยาบาลหากในกรณีที่มีการเรียกร้อง ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวการรักษาพยาบาลในอนาคตที่ประสงค์เรียกร้อง จำจะต้องพิจารณาจาก บาทแผลที่ปรากฏ ณ ปัจจุบัน ถ้าหากผู้เสนอฯ จะโชว์แผล แขน ขา หรือรอยผ่าตัด แผลที่เย็บ ที่เรียกร้องมาในคดีได้อย่างชัดเจนก็จะพิจารณาจากความเสียหายแห่งความร้ายแห่งคดี การสืบพยาน ออนไลน์จึงเสียเปรียบในการนำเสนอได้ ไม่ชัดเจนมากกว่าที่ บุคคลนั้นมายืนยันต่อหน้าอนุญาโตตุลาการ เพราะการใช้ดุลพินิจจะดูจากการเคลื่อนไหวร่างกายให้เห็นชัดเจนด้วย

- การเสียเปรียบอาจไม่สามารถมองเห็นพยานได้ทั่วทั้งห้องที่พยานนั่งอยู่เพราะบางคดี อาจเป็นกรณีที่บอกกล่าวระหว่างซักถามพยานเกิดขึ้น

- เวลาสืบพยานการเสียเปรียบอาจมีเสียแทรกซ้อนเข้ามาระหว่างสืบหรือแม้กระทั่ง ด้านอุปกรณ์ที่ใช้สืบพยานอาจมีข้อขัดข้องได้

การสืบพยานออนไลน์สามารถพัฒนาให้เปรียบเท่าระดับสากลได้ หากศึกษาตัวอย่าง รูปแบบที่ทันสมัยของต่างประเทศมาปรับใช้ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เกิดประโยชน์สูงและพัฒนา เรื่องการรูปแบบเอกสารตามรูปแบบของสำนักงาน ต่อไป

- การที่บางครั้งมีคดีเรื่องที่ ผู้เสียหายเป็นผู้ป่วยเตียงมันคือประโยชน์ของนำระบบรูปแบบ วิธีออนไลน์มาสนับสนุนให้ผู้เสียหายไม่ต้องเคลื่อนย้ายหรือเคลื่อนและเป็นผู้เสียหาย ได้อย่างเต็ม การนำรูปแบบวิธีออนไลน์หากพัฒนาให้เทียบเท่าระดับสากลได้ ก็ทำให้เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ใช้บริการได้เต็มประสิทธิภาพ

- การที่คู่พิพาทหรือพยานอยู่นอกพื้นที่ เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนมองว่า เพื่อประหยัด ขั้นตอนและระยะเวลาของคู่พิพาท ควรจัดให้มีการสืบพยานออนไลน์นอกสถานที่ได้ หากกรณีใด มีความจำเป็นต้องขอเจ้าหน้าที่ สำนักงาน คปภ. เพื่อดูแลอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทก็ให้พิจารณา ตามความเหมาะสมของคดีนั้น ๆ

- ปัจจุบันนี้ความไว้วางใจเชื่อใจของการสืบพยานออนไลน์ นั้นมีปัญหาบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ถึง แก่นการนำไปขอเบิกถอนค่าชี้ขาด เพราะอนุญาโตตุลาการใช้ดุลพินิจเหตุอันสมควรความแห่งความร้าย แห่งพฤติการณ์ของแต่ละคดีอยู่ว่าจะรับฟังพยานหรือไม่ ในเรื่องความไว้วางใจเชื่อใจอาจมีความขัดแย้ง

ระหว่างการสืบพยานออนไลน์บ้าง แต่ท้ายที่สุดก็ไม่ทำให้คำวินิจฉัยชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการนั้นต้องเสียไป

ท่านที่ 5 ตำแหน่ง อนุญาโตตุลาการ สำนักงาน (คปท.) และอดีตอัยการอาวุโส

สถานที่ เวลา สำนักงาน (คปท.) เวลาสัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 11.30 น.

1. การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ อาจมีผลต่อการได้เปรียบ-เสียเปรียบในทางคดีต่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ในบางส่วน แต่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในทางคดี

- การได้เปรียบในคดีกรณีที่ขอพยานเป็นบุคคลสำคัญของคดีเช่น ขอพยานแพทย์ที่เดินทางมาลำบากเพราะส่วนใหญ่แพทย์จะแจ้งว่าติดรถจากคนไข้ที่โรงพยาบาลการขอให้แพทย์ใช้วิธีการออนไลน์เข้าก็เป็นผลดีและความได้เปรียบแห่งคดี เพราะบางคดีเช่นสัญญาประกันชีวิต ความเห็นจากแพทย์ก็เป็นส่วนสำคัญของการนำสืบพยานและตัวบ่งชี้ว่า การรักษาโดยแพทย์เจ้าของคนไข้ที่เป็นผู้เสียหายนั้นเป็นอย่างไร

- การได้เปรียบกรณีที่คู่พิพาทเลือกอนุญาโตตุลาการในบัญชีรายชื่อในส่วนกลางแต่คู่พิพาทประจำอยู่ที่ต่างจังหวัด ก็เป็นวิธีการที่สำคัญที่จะเลือกอนุญาโตตุลาการที่มีความเชี่ยวชาญของของคดีแต่ละเรื่อง หากนำวิธีการออนไลน์มาปรับใช้ให้มากขึ้นก็ทำให้เป็นผลดีเกิดขึ้น

การเสียเปรียบคือ กรณีการซักถามพยานในบางกรณี อาจจะมีการส่งคำตอบให้ตอบก็ไม่ได้ หากกรณีบริษัทผู้คัดค้านเห็นว่า พยานมีพิกัดในการตอบคำถามก็เป็นข้อติดใจในความโปร่งใสได้จนทำให้อนุญาโตตุลาการดูไม่เป็นกลางได้

2. การสืบพยานออนไลน์ สามารถยกระดับให้เพิ่มมาตรฐานได้มากยิ่งขึ้น หากดูตัวอย่างเทียบเคียงของศาลที่ใช้วิธีการสืบพยานออนไลน์

- การแก้ไขปัญหาเรื่องกรณีมีผู้ป่วยติดเตียงขอสืบพยานออนไลน์ก็เป็นวิธีการที่แก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่งของสำนักงาน คปท. ที่สามารถทำให้คู่พิพาท ไม่ติดใจในเรื่องการขอสืบพยานในกรณีที่มีผู้ป่วยเตียงมาให้ถ้อยคำ เพื่อให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพราะคู่พิพาทจะได้สู้กันอย่างเต็มที่ของทั้งสองฝ่าย โดยไม่ต้องติดใจว่า คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สืบพยานผู้ป่วยเตียงหรือผู้ไม่สามารถเดินทางมาได้ จนเป็นเหตุแพ้คดีในตอนท้าย ซึ่งอนุญาโตตุลาการจะรับฟังหรือไม่เป็นการพิจารณาในดุลพินิจต่อไป

- การที่คู่พิพาทอยู่นอกพื้นที่ นั้นเห็นว่า ควรจะจัดให้มีห้องพิจารณาแบบวิธีการออนไลน์ให้คู่พิพาทที่อยู่นอกสถานที่ได้ เช่นใช้ห้องประชุมของสำนักงาน คปท. ต่างจังหวัดและจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อีกทั้งเป็นลดค่าใช้จ่ายได้

- มีความน่าเชื่อถือสูง ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า ผู้ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการจะพิจารณาไม่ใช่เพียงการนำสืบหรือข้อกล่าวอ้างที่ได้ยกในระหว่างนำสืบเท่านั้น แต่เป็นผู้ชี้ขาดผลแห่งคดีอีกด้วย เพราะการที่จะใช้ความเชื่อใจเริ่มต้นตั้งแต่เลือกอนุญาโตตุลาการใช้ทะเบียน ของสำนักงาน คปท. แล้ว

หากว่าไม่ไว้เนื้อเชื่อใจภายหลังอนุญาตตุลาการเจ้าของสำนวนมีสิทธิที่จะขอถอนตัวได้ระหว่าง
พิจารณาคดี



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศุภิสรา ศีลาคำ
วัน เดือน ปี เกิด	11 กรกฎาคม 2533
สถานที่เกิด	เพชรบูรณ์
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2558 น.บ. (นิติศาสตร์), มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 34/128 คอนโด The Cube Premium Ratchada 32 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ผลงานตีพิมพ์	ศุภิสรา ศีลาคำ. (อยู่ระหว่างรอตีพิมพ์). ปัญหาทางกฎหมาย และแนวทางการพัฒนาการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในธุรกิจ ประกันภัยไทย: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). วารสารนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 9(2).
รางวัลที่ได้รับ	-

