

ปัญหาทางกฎหมายและแนวทางการพัฒนาการอนุญาโตตุลาการออนไลน์
ในธุรกิจประกันภัยไทย: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการกำกับ
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
Legal Challenges and Development Guidelines for Online
Arbitration in Thai Insurance Business: A Case Study of the
Office of the Insurance Commission (OIC)

ศุภิสรา ศิลาคำ*

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เลขที่ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

Supissara Silacome

School of Law, University of Phayao.

19 Moo 2, Mae Ka, Muang Phayao, Province of Phayao 56000

Email: Supiissara@oic.or.th

Received: March 20, 2025

Revised: May 20, 2025

Accepted: May 22, 2025

บทคัดย่อ

ในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญ บทความนี้มุ่งศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ใน ธุรกิจประกันภัยภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์ เนื้อหา จากกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวทางของ ต่างประเทศ เช่น SIAC เพื่อค้นหาช่องว่างและเสนอแนวทางพัฒนาให้ระบบไทยมีความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุคดิจิทัลและนโยบายไทยแลนด์ 4.0.

ผลการศึกษา พบว่า การนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในธุรกิจประกันภัย ไทย ยังประสบกับข้อจำกัดทางกฎหมายหลายประการ โดยเฉพาะลักษณะพิเศษของ กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่รัฐเป็นผู้จัดให้มีขึ้นโดยไม่ต้องมีข้อตกลงล่วงหน้า ซึ่งอาจไม่เข้าเกณฑ์

* นักศึกษานิติศาสตรมหาบัณฑิต

ของ “การอนุญาตตุลาการ” ตามกฎหมายไทย นอกจากนี้ คำชี้ขาดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังขาดความชัดเจนในสถานะทางกฎหมาย ส่งผลต่อความสามารถในการบังคับใช้ อีกทั้งยังพบช่องว่างทางกฎหมายที่ไม่รองรับการดำเนินการโดยหน่วยงานรัฐอย่างชัดเจน การเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาศูนย์ SIAC ของสิงคโปร์สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านมาตรฐาน กระบวนการ และการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นแนวทางที่ไทยสามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษา จึงควรมีการปรับปรุงหรือออกกฎหมายใหม่เพื่อรองรับกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการยื่นเอกสาร การสืบพยานออนไลน์ และการประชุมทางไกล รวมถึงเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เพื่อรับรองความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทั้งหมด นอกจากนี้ควรพัฒนาแนวทางปฏิบัติและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐานสากล มีความปลอดภัย โปร่งใส เข้าถึงได้ง่าย และสามารถบังคับใช้คำชี้ขาดอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: อนุญาตตุลาการออนไลน์, คปภ., ธุรกิจประกันภัย, ปัญหาทางกฎหมาย, ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

In the digital transformation era, where information and communication technology plays a crucial role, this article explores the factual and legal challenges surrounding online arbitration in the insurance industry under the supervision of the Office of Insurance Commission (OIC) in Thailand. The research employs a documentary analysis method, examining relevant laws and regulations and comparing them with international practices, such as those of the Singapore International Arbitration Centre (SIAC), to identify legal gaps and propose improvements that enhance fairness, efficiency, and alignment with Thailand 4.0 policies.

The study finds that implementing online arbitration in the Thai insurance sector faces several legal limitations. A key issue lies in the unique characteristics of the OIC arbitration process, which is state-initiated without requiring a prior agreement between parties—potentially excluding it from the definition of “arbitration” under Thai law. Moreover, the legal status of the OIC’s arbitral awards remains unclear, raising concerns about their enforceability. Additionally, current legal frameworks do not clearly support state-operated online arbitration procedures. A comparison with SIAC highlights differences in standards, procedures, and technological applications, offering valuable insights for Thailand’s future development in this area.

The study recommends the enactment or amendment of laws to specifically accommodate online arbitration, with clear guidelines for electronic document submission, online witness examination, and remote hearings. It also suggests integrating these procedures with the Electronic Transactions Act B.E. 2544 (2001) to ensure validity and credibility. Finally, developing internationally standardized, secure, transparent, and accessible IT systems is essential to effectively enforce electronic arbitral awards and modernize Thailand’s arbitration system.

Keywords: Online Arbitration, OIC, Insurance Business, Legal Issues, Thailand 4.0

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โลกธุรกิจและการบริหารความขัดแย้งเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเนื่องจากความรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความ โดยเฉพาะในธุรกิจประกันภัยที่มีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงสูงจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มูลค่าเบี้ยประกันรวมมีการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 5-7 ต่อปี และคาดว่าจะเติบโตต่อเนื่องในอนาคต ทำให้ข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ในขณะเดียวกัน ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคไทยแลนด์ 4.0 รวมทั้งผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแนวทางการดำเนินธุรกิจและการบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายศาลดิจิทัลและวิถีปกติใหม่ "นโยบาย Digital Court และ New Normal (Digital Court and New Normal Policy)"¹

อนุญาโตตุลาการถือเป็นกลไกสำคัญในการระงับข้อพิพาททางธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางทั่วโลก โดยเฉพาะในกลุ่มนักธุรกิจและนักลงทุนที่ต้องการความรวดเร็ว และความเป็นส่วนตัวในการแก้ไขปัญหา อนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่คู่กรณีตกลงร่วมกันให้บุคคลที่สามที่เป็นกลางเป็นผู้ชี้ขาดข้อพิพาท โดยคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการมีผลผูกพันทางกฎหมายและบังคับใช้ได้เช่นเดียวกับคำพิพากษาของศาล

ในยุคดิจิทัล แนวคิดเรื่องอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการระงับข้อพิพาท โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมาก การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้คู่กรณีสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาพบกันโดยตรง ลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค และยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง²

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในธุรกิจประกันภัยไทย ภายใต้กรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

¹ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), “แนะนำสำนักงาน คปภ.,” 2567, <https://www.oic.or.th/th/consumer/about/recommended>, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2567.

² สุพจิ รุ่งโรจน์, “การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย,” *วารสารกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ*, ฉบับพิเศษครบรอบ 20 ปี ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง (กุมภาพันธ์ 2563): 449-461.

รวมถึงเปรียบเทียบแนวทางที่ประสบความสำเร็จในต่างประเทศ (โดยเฉพาะกรณีศูนย์อนุญาโตตุลาการสิงคโปร์หรือ SIAC) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่มีความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพในบริบทของไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

1.2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

1.3 ทฤษฎี และสมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 แนวคิดทฤษฎีและที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

แนวคิดทฤษฎีและที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution) และแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของอนุญาโตตุลาการ ดังนี้

1) การระงับข้อพิพาทออนไลน์

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ครอบคลุมวิธีการระงับข้อพิพาทหลายรูปแบบ เช่น การเจรจาต่อรองออนไลน์ (Online Negotiation) การไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Mediation) และอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration)

แนวคิดเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เริ่มได้รับความสนใจมากขึ้นในช่วงปลายทศวรรษที่ 1990 พร้อมกับการเติบโตของอินเทอร์เน็ตและการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในกรณีของข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมออนไลน์ข้ามพรมแดน ในปัจจุบันหลายประเทศและองค์กรระหว่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) มากขึ้น เช่น สหภาพยุโรปที่ได้ออกระเบียบว่าด้วยการระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับผู้บริโภค (EU Regulation on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes) และคณะกรรมการสิทธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law : UNCITRAL) ที่ได้จัดทำกฎเกณฑ์ทางเทคนิคสำหรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Technical Notes on Online Dispute Resolution)³

³ รณชัย ลักสะวารี, “การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546), 32.

ประโยชน์ของการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีหลายประการ เช่น การลดต้นทุนและเวลาในการเดินทาง การเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การลดความเครียดและความกดดันจากการเผชิญหน้ากันโดยตรง และการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลและเอกสาร อย่างไรก็ตาม การระงับข้อพิพาทออนไลน์ก็มีข้อจำกัดและความท้าทายหลายประการ เช่น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี (Digital Divide) ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความยากในการประเมินความน่าเชื่อถือของพยานและพยานหลักฐาน และความไม่แน่นอนทางกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับใช้คำชี้ขาดที่ออกผ่านระบบออนไลน์⁴

ในบริบทของธุรกิจประกันภัยไทย การนำแนวคิดเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาปรับใช้จึงต้องคำนึงถึงทั้งประโยชน์และข้อจำกัดดังกล่าว รวมถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการระงับข้อพิพาท

2) แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของอนุญาโตตุลาการ

อนุญาโตตุลาการเป็นรูปแบบการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่มีรากฐานมาจากหลักการยินยอมและความสมัครใจของคู่กรณี โดยมีหลักการสำคัญคือการให้บุคคลที่สามซึ่งมีความเป็นกลางและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาทเป็นผู้ชี้ขาดข้อพิพาท ทฤษฎีพื้นฐานของอนุญาโตตุลาการมีที่มาจากทฤษฎีสัญญา (Contractual Theory) ที่มองว่าอนุญาโตตุลาการเป็นข้อตกลงระหว่างเอกชนที่เกิดจากเจตนาารมณ์ร่วมกัน และทฤษฎีกึ่งศาล (Quasi-Judicial Theory) ที่มองว่าอนุญาโตตุลาการเป็นกระบวนการที่คล้ายคลึงกับกระบวนการพิจารณาของศาล⁵

ในประเทศไทย พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งร่างขึ้นโดยใช้กฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL Model Law) เป็นแม่แบบ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการอนุญาโตตุลาการไว้⁶ โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวยังไม่ได้มีการบัญญัติรับรองการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์ไว้อย่างชัดเจน⁷ การนำไปปรับใช้กับระบบออนไลน์จึงยังคงมีข้อจำกัดและอุปสรรค โดยเฉพาะในประเด็น

⁴ สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัครโรจน์, “สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี

อนุญาโตตุลาการออนไลน์,” (สารนิพนธ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2561), 54.

⁵ อนันต์ จันทโรภากร, *กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการนอกศาล* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2536), 5.

⁶ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2545. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 1 (29 เมษายน 2545).

⁷ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 49 ก (14 เมษายน 2562)..

เกี่ยวกับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสืบพยานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล และการบังคับใช้คำชี้ขาดที่ออกผ่านระบบออนไลน์

ในปัจจุบัน มีการนำแนวคิดเรื่องอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) มาใช้มากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทยยังคงเป็นเรื่องใหม่และมีความท้าทายหลายประการ ทั้งในแง่กฎหมายและการปฏิบัติ⁸

3) การนำอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในธุรกิจประกันภัย

เนื่องด้วยธุรกิจประกันภัยมีความซับซ้อนจากปัญหาข้อพิพาทอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือสิ่งที่ไม่คาดคิดกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้ประกันภัย จึงมีความเสี่ยงในการเกิดข้อพิพาทกรณีประกันภัย ซึ่งอยู่ในกลุ่มข้อพิพาททางด้านการค้าและการพาณิชย์สูง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย รวมถึงการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในธุรกิจประกันภัย โดยมีระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการหลายฉบับ⁹ เช่น ระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551¹⁰ ระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553¹¹ และระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558¹²

ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดองค์ประกอบของคณะอนุญาโตตุลาการ คุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการ กระบวนการพิจารณาคดี และระยะเวลาในการดำเนินการ อย่างไรก็ตาม ยังมีความคลุมเครือในหลายประเด็น เช่น การกำหนดเขตอำนาจศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการ กระบวนการเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการที่ยังขาดความชัดเจนและโปร่งใส และระยะเวลาในการพิจารณาคดีที่มักเกินกว่าที่กำหนดไว้ในระเบียบ¹³ นอกจากนี้ ระเบียบดังกล่าวยังไม่ได้รองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์อย่าง

⁸ สุพจน์ รุ่งโรจน์, การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย, 460-461.

⁹ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, “เกี่ยวกับ คปภ.,” 2568, <https://www.oic.or.th/th/introducing>, สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2568.

¹⁰ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ 2551, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 83 ง (1 กันยายน 2551).

¹¹ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) 2553, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 41 ง (12 พฤษภาคม 2553).

¹² ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 3) 2558, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 132 ตอนที่ 132 ง (7 ธันวาคม 2558).

¹³ วชิรภรณ์ บุญน้อย, “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตามสัญญาประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.),” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารคดี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565) 17.

ชัดเจน ทำให้ในทางปฏิบัติเกิดความไม่แน่นอนและความล่าช้าในการดำเนินการ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ทำให้การดำเนินกระบวนการแบบดั้งเดิมที่ต้องมีการพบปะกันโดยตรงเป็นไปได้ยาก สำนักงานคปภ. ได้พยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการอนุญาตตุลาการมากขึ้น เช่น การจัดให้มีการประชุมผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์¹⁴ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังคงอยู่บนพื้นฐานของระเบียบเดิมที่ไม่ได้ออกแบบมาสำหรับการดำเนินการในรูปแบบออนไลน์โดยเฉพาะ

4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์¹⁵ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของธุรกรรม ปัญหาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเพื่อศึกษาถึงการนำวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์มาใช้ในการแก้ปัญหของการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า ในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งคู่พิพาททำธุรกรรมกันโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการสื่อสารข้อมูล ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ในการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติคู่สัญญาอาจไม่ได้อยู่ในประเทศเดียวกัน หากเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นก็จะทำได้ยาก เนื่องจากข้อพิพาทที่เกิดขึ้นมีลักษณะระหว่างประเทศ การที่จะให้คู่สัญญาไปดำเนินการฟ้องร้องคดีในศาล ในประเทศที่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาหรือมีสถานที่ทำการงานย่อมเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย หากคู่สัญญาจะฟ้องร้องคดีต่อศาลในประเทศของตน ค่าพิพาทของศาลในประเทศนั้นก็ไม่น่าจะไปบังคับในประเทศอื่นได้ แต่หากมีการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาตตุลาการแล้ว ค่าชี้ขาดของอนุญาตตุลาการก็อาจนำไปบังคับในต่างประเทศได้โดยอาศัยอนุสัญญากรุงนิววยอร์กว่าด้วยการยอมรับนับถือและการบังคับใช้คำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการต่างประเทศ ค.ศ. 1958 ซึ่งปัจจุบันมีประเทศภาคีถึง 133¹⁶ ประเทศ ทั้งนี้ กระบวนการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีลักษณะที่สะดวกแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายในการที่จะเข้ามาต่อสู้คดี และเปิดโอกาสให้คู่พิพาทสามารถนำเสนอพยานหลักฐานพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถระงับไป ได้ด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายจึงควรมีการสร้างระบบ

¹⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), “ประชาสัมพันธ์สัมมนาวิชาการด้านการประกันภัยผ่านออนไลน์ (Webinar) ภายใต้หัวข้อ Challenging Environment Towards Recovery, Continuity and Future Resilience – Insurance’s Landscape Post COVID-19,” 2563, <https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/91265>, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2564.

¹⁵ รณชัย ลักสะวารี, การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์, 73-85.

¹⁶ รณชัย ลักสะวารี, การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์, 76.

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ขึ้น ประกอบกับมีสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ มีบุคลากร มีความเชี่ยวชาญ ในเรื่องของการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ ในการสร้างระบบอนุญาโตตุลาการ ออนไลน์ จึงควรมีลักษณะเป็นอนุญาโตตุลาการโดยสถาบัน (Institutional Arbitration) และศึกษาถึงหลักการในการสร้างระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ กล่าวคือ 1) ความตกลงในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ 2) กฎหมายที่ใช้บังคับแก่การดำเนินกระบวนการพิจารณาตัดสินชี้ขาด 3) การเริ่มต้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยคำเสนอ ข้อพิพาท คำคัดค้านและการส่งเอกสารและคำคู่ความ 4) คณะอนุญาโตตุลาการ ซึ่งประกอบด้วยจำนวนอนุญาโตตุลาการ การแต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการ และการคัดค้านอนุญาโตตุลาการ 5) วิธีพิจารณาชั้นอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยการปฏิบัติต่อคู่พิพาทโดยเท่าเทียมกัน ภาษาที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา การสืบพยานและการพิจารณาตัดสินชี้ขาด 6) คำชี้ขาด และการสิ้นสุดกระบวนการพิจารณา ซึ่งประกอบด้วยการลงมติทำคำชี้ขาด แบบและเนื้อหาของคำชี้ขาด การแก้ไข ตีความและทำคำชี้ขาดเพิ่มเติม และการยุติกระบวนการพิจารณา 7) การยอมรับและบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ 8) ค่าธรรมเนียมและค่าปฎิการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้เสนอแนะ ในส่วนค่าปฎิการอนุญาโตตุลาการประเภทของข้อพิพาทที่เหมาะสมจะเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และแนวทางในการกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ด้วย

ส่วนผลการศึกษาเรื่องสภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์¹⁷ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ 2) ปัญหาและวิเคราะห์วิธีการในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และ 3) เสนอหลักเกณฑ์ทางกฎหมายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิจัยตามลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายอนุญาโตตุลาการ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากโดยวิเคราะห์จากเนื้อหาและบทสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กฎหมายอนุญาโตตุลาการที่มีอยู่มาปรับใช้กับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้อาจทำให้เกิดอุปสรรคและปัญหาได้ เนื่องจากประเทศไทยนั้นยังไม่มีกฎหมายใดที่มารองรับวิธีการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ดังนั้นการพัฒนาระบบการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยจึงยังไม่พัฒนา 2) สภาพปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่อาจจะเกิดขึ้นในประเทศไทยเป็นไปได้ 3 ประเด็น คือ ปัญหา

¹⁷ สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัครวโรจน์, *สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์*, 1-5.

เกี่ยวกับความหมายและรูปแบบของสัญญาอนุญาตตุลาการออนไลน์ ปัญหาเกี่ยวกับวิธีพิจารณาอนุญาตตุลาการออนไลน์ และปัญหาการทำคำชี้ขาดของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ 3) ผู้วิจัยจึงจะได้เสนอแนะหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหามกฎหมายที่จะมารองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์ ให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพรบ.อนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 โดยจัดทำเป็นร่าง พรบ.อนุญาตตุลาการ (ฉบับที่...) พ.ศ. หมวด 9 เพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้กับการอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะและเพื่อให้การอนุญาตตุลาการออนไลน์สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพในประเทศไทย

ผลการศึกษการสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย¹⁸ โดยได้ศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของการอนุญาตตุลาการ ข้อดีข้อเสีย ศึกษาถึงอุปสรรคทางกฎหมายของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่มีความขัดข้องบางประการในการปรับใช้กฎหมายและผลทางกฎหมายที่สำคัญที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากการที่ไม่มีกฎหมายรองรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์โดยเฉพาะ ตลอดจนได้นำเสนอเครื่องมือทางกฎหมายที่จะช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายที่เกิดขึ้นให้หมดไป พบว่า ในปัจจุบันการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ได้รับความนิยมมากเนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็วและประหยัด อย่างไรก็ตาม การอนุญาตตุลาการออนไลน์ มีลักษณะต่างจากการอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิมอยู่พอสมควร การที่นำกฎหมายที่ใช้กับการอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิมมาปรับใช้กับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ทำให้เกิดอุปสรรคทางกฎหมายบางประการและจะส่งผลกระทบต่อสำคัญ

การขอเพิกถอนและการขอให้ยอมรับและบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ ผู้ศึกษาจึงเห็นควรมีเครื่องมือทางกฎหมายที่จะช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายของการอนุญาตตุลาการออนไลน์เป็นการเฉพาะ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่กำจัดอุปสรรคทางกฎหมายได้ดีที่สุด แต่ยังเป็นไปได้ยากและล่าช้า ข้อเสนออีกวิธีการหนึ่ง คือ 1) การใช้วิธีการตกลงกันชัดแจ้งของคู่พิพาทยอมรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ และ 2) การใช้ข้อบังคับของสถาบันอนุญาตตุลาการเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยการใช้วิธีการทั้งสองประกอบกันไปเพื่อช่วยกำจัดอุปสรรคทางกฎหมายและส่งเสริมการอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่เป็นไปได้ในขณะที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับโดยเฉพาะ

สรุปได้ว่า การศึกษาที่ผ่านมา เป็นการศึกษาปัญหา อุปสรรคการอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่ใช้กันโดยทั่วไป หรือใช้ในการระงับข้อพิพาทบางกรณี เช่น ระงับข้อพิพาทในธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาตตุลาการออนไลน์ ส่วนในการศึกษารั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาปัญหากฎหมายและแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

¹⁸ สุพิจิ รุ่งโรจน์, การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย, 460-461.

1.3.2 สมมติฐานการวิจัย

การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีสภาพปัญหาข้อเท็จจริง และปัญหาข้อกฎหมายในการปฏิบัติงาน อันเป็นข้อจำกัดในการแนวคิดเรื่องอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) มาใช้ในการจัดการข้อขัดแย้งจากการประกันภัย

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาปัญหากฎหมาย ปัญหาข้อเท็จจริง และแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และการศึกษากฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ประเทศสิงคโปร์ จากศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC)

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยเอกสาร โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลาย การวิจัยเอกสารมุ่งศึกษากฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง อาทิ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รวมถึงบทความวิชาการ งานวิจัย และตำราที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และการระงับข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัย รวมถึงบริบทระหว่างประเทศ โดยพิจารณากฎหมายและแนวปฏิบัติของสถาบันอนุญาโตตุลาการชั้นนำ ได้แก่ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาในระดับสากล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อแยกแยะองค์ประกอบหลักของกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อค้นหาช่องว่างของกฎหมายไทยเมื่อเทียบกับแนวทางสากล และระบุแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับการนำอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในการธุรกิจประกันภัยไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงปัญหาข้อเท็จจริง ปัญหาข้อกฎหมาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบออนไลน์ ตลอดจนแนวทางและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

1.6.2 ทราบถึงแนวทางการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งนำไปสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของประชาชน ตลอดจนสนับสนุนการเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อไป

2. ผลการวิจัย

2.1 ปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

2.1.1 กฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการ

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการนอกศาลปรากฏครั้งแรกในกฎหมายไทยตามบทบัญญัติมาตรา 221 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ. 2477 โดยในช่วงเวลาดังกล่าวยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการไว้อย่างชัดเจน ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 ได้มีการตราพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 ขึ้น¹⁹ ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 221 ให้การดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการนอกศาลอยู่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายฉบับดังกล่าว อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 ยังคงมีข้อจำกัดหลายประการที่ไม่สอดคล้องกับหลักการสากล เช่น การไม่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเพิกถอนคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ หรือเหตุแห่งการปฏิเสธไม่ให้บังคับตามคำชี้ขาดที่มีขอบเขตแคบกว่าที่บัญญัติไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยการรับรองและบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศ ค.ศ. 1958 (อนุสัญญานิวยอร์ก) และกฎหมายอนุญาโตตุลาการต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL: Model Law on International Commercial Arbitration) เพื่อยกระดับระบบการระงับข้อพิพาทของประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเดิม²⁰ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2545 ซึ่งกฎหมายฉบับนี้มีบทบัญญัติที่สอดคล้องกับหลักการในอนุสัญญานิวยอร์กและกฎหมายต้นแบบของ UNCITRAL อย่างครอบคลุม

ต่อมา เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านอนุญาโตตุลาการในระดับภูมิภาคและระดับสากล จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562²¹ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2562 โดยเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ให้รองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น โดยสาระสำคัญของการแก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ การเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่อนุญาโตตุลาการและผู้รับมอบอำนาจซึ่งเป็นชาวต่างชาติในการเข้ามาดำเนินกระบวนการในประเทศไทย อาทิ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการออกใบอนุญาตทำงานที่รวดเร็วและใช้เอกสารน้อยกว่ากรณีทั่วไป รวมถึงการวางหลักเกณฑ์ในการออกหนังสือรับรองโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่ให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติ การปรับปรุงกฎหมายในครั้งนี้อาจสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐใน

¹⁹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2530, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 104 ตอนที่ 156 (12 สิงหาคม 2530).

²⁰ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2545, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 1 (29 เมษายน 2545).

²¹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) 2562, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 49 ก (14 เมษายน 2562).

การผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างประเทศในการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการในราชอาณาจักรไทย

2.1.2 ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัย

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ได้รับการตราขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับสากล โดยเฉพาะการอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการนำพระราชบัญญัติดังกล่าวไปใช้ในบริบทของการอนุญาโตตุลาการในประเทศ โดยเฉพาะในระบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งจัดตั้งกลไกการระงับข้อพิพาทจากการประกันภัยผ่านอนุญาโตตุลาการ พบว่า มีปัญหาทางข้อกฎหมายและทางปฏิบัติหลายประการที่ควรได้รับการพิจารณาอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1) ลักษณะเฉพาะของกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากระบบอนุญาโตตุลาการทั่วไปตามพระราชบัญญัติฯ กล่าวคือ เป็นระบบที่รัฐเป็นผู้จัดให้มีขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก และได้กำหนดให้คู่พิพาทต้องมีข้อตกลงอนุญาโตตุลาการไว้ล่วงหน้าในสัญญาเสมอไป²² การดำเนินกระบวนการดังกล่าวจึงอาจไม่เข้าเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 และฉบับแก้ไข ซึ่งเน้นความยินยอมโดยสมัครใจของคู่กรณีในการเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ

2) สถานะทางกฎหมายของคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการที่เกิดจากกระบวนการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังมีข้อสงสัยในทางกฎหมายว่ามีสถานะเป็น “คำชี้ขาดตามกฎหมายอนุญาโตตุลาการ” ที่สามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอบังคับตามคำชี้ขาดได้ตามมาตรา 40 หรือไม่ เนื่องจากการขาดความชัดเจนในเรื่องสถานะทางกฎหมายของกระบวนการดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนในเรื่องการบังคับใช้ซึ่งอาจกระทบต่อสิทธิของคู่ความที่ประสงค์จะนำคำชี้ขาดดังกล่าวไปใช้บังคับในทางแพ่ง

²² สมาคมประกันวินาศภัยไทย, “กระบวนการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.),” 2569, https://www.tgia.org/upload/file_group/9/download_1384.pdf, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2567.

3) ช่องว่างทางกฎหมายและความไม่สอดคล้องกับกฎหมายอนุญาโตตุลาการ

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562 ยังไม่มีบทบัญญัติเฉพาะที่รองรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ อาทิ การอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทำให้เกิดช่องว่างในทางกฎหมาย (legal vacuum) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความของศาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับผลผูกพันของคำชี้ขาด หรือกระบวนการวินิจฉัยการของอนุญาโตตุลาการในลักษณะดังกล่าว

2.1.3 กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในการเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการระงับข้อพิพาทจากการประกันภัยผ่านระบบดิจิทัล จำเป็นต้องมีการแสดงเจตนาและทำสัญญาระหว่างคู่พิพาทเพื่อยินยอมเข้าสู่กระบวนการดังกล่าว โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่การดำเนินการเป็นไปในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด จำเป็นต้องพิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายของการทำสัญญาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นที่รับรองตามกฎหมายหรือไม่

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้บัญญัติหลักการสำคัญที่รับรองความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ในหลายประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะใน มาตรา 9 ซึ่งระบุว่า “ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การแสดงเจตนา หรือการทำสัญญาจะต้องกระทำเป็นหนังสือ หรือจะต้องลงลายมือชื่อก็ตาม หากการแสดงเจตนา หรือการทำสัญญานั้นได้กระทำผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นถึงเจตนาของคู่กรณีได้อย่างเชื่อถือ ก็ให้ถือว่าการกระทำนั้นชอบด้วยกฎหมายแล้ว” นอกจากนี้ มาตรา 26 ยังได้วางหลักเกี่ยวกับ “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” ว่าหากสามารถระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อและสามารถยืนยันความตั้งใจในการลงนามได้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ก็ให้ถือว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นมีผลใช้บังคับตามกฎหมายเช่นเดียวกับลายมือชื่อที่ลงบนกระดาษ²³

ด้วยเหตุนี้ การที่คู่พิพาทในคดีประกันภัยยินยอมเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีการแสดงเจตนาและลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางที่สามารถระบุตัวตนและเก็บหลักฐานได้อย่างปลอดภัย เช่น OTP (หรือ One Time Password การตรวจสอบรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว) , NDID (หรือ National Digital ID ระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ที่รับรองโดยหน่วยงานของรัฐ) ย่อมมีผลผูกพันทางกฎหมายและสามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบในกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการได้ตามที่กฎหมายรับรองไว้

²³ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 2544, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118 ตอนที่ 112 ก (4 ธันวาคม 2544).

2.1.4 ปัญหาด้านระยะเวลาและความรวดเร็วในการดำเนินการ

ความล่าช้าในการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ แม้ว่าในหลักการ การนำระบบออนไลน์มาใช้ควรช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่ายังมีความล่าช้าเกิดขึ้นหลายประการ โดยพบว่าแม้จะมีการกำหนดกรอบเวลาที่ต้องออกคำชี้ขาดภายใน 90 วัน แต่ในภาคปฏิบัติ การดำเนินการมักใช้เวลานานกว่าที่กำหนด สาเหตุสำคัญมาจากปัญหาในการสืบพยานและการประสานงานระหว่างคู่ความ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินคดีออนไลน์ที่ยังขาดมาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนและล่าช้าในกระบวนการ

ความล่าช้านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อวัตถุประสงค์หลักของการนำระบบอนุญาโตตุลาการมาใช้ ซึ่งคือการลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทเมื่อเทียบกับการดำเนินคดีในศาล

2.2 การเปรียบเทียบกับระบบอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศ (กรณี SIAC)

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) ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ได้ออกกฎเกณฑ์อนุญาโตตุลาการฉบับใหม่ที่มีการรองรับการดำเนินกระบวนการในรูปแบบออนไลน์อย่างชัดเจน เช่น การยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การสืบพยานผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์และการประชุมทางไกล นอกจากนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ยังมีระบบการคัดเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใสและมีมาตรฐานสูง โดยมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและประสบการณ์ของอนุญาโตตุลาการอย่างครบถ้วน ทำให้คู่กรณีมีความมั่นใจในความเป็นกลางและความเชี่ยวชาญของอนุญาโตตุลาการ หนึ่งในจุดเด่นของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ คือการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนและรวดเร็ว โดยเฉลี่ยแล้วกระบวนการอนุญาโตตุลาการภายใต้ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ จะใช้เวลาประมาณ 6-9 เดือนเท่านั้น ทำให้คู่กรณีสามารถคาดการณ์ระยะเวลาและวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีอย่างเต็มรูปแบบ เช่น การใช้ระบบการจัดการคดีออนไลน์ (Case Management System) ที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีได้ตลอดเวลา การใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยลดการใช้กระดาษและเพิ่มความสะดวกใน

การค้นหาและอ้างอิงเอกสาร และการใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลที่ช่วยให้อนุญาโตตุลาการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและพยานหลักฐานจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ²⁴

การศึกษาและนำแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในธุรกิจประกันภัยไทยจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดกฎเกณฑ์และวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดี สรุปเปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่าง SIAC และระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 เปรียบเทียบระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่าง 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 ²⁵
กฎเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ	มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นระบบ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ใช้กฎหมายอนุญาโตตุลาการแบบเดิม ซึ่งยังไม่มีกรอบเฉพาะของระบบออนไลน์

²⁴ Singapore International Arbitration Centre, “SIAC Schedule of Fees,” 2025, <https://siac.org.sg/siac-schedule-of-fees>, accessed March 4, 2025.

²⁵ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), “คำสั่งนายทะเบียน ที่ 95/2541 เรื่อง ให้เพิ่มเติมเงื่อนไขการรับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในกรณีประกันภัยทุกประเภททั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย,” 2541, https://oiceservice.oic.or.th/document/Law/file/11394/11394_306fdfed979bbd512976424408674233.pdf, สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2568.

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อเปรียบเทียบ	ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC)	ระบบอนุญาโตตุลาการในธุรกิจประกันภัยไทย
การดำเนินกระบวนการออนไลน์	รองรับการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, การสืบพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์, การประชุมทางไกล	ยังไม่มีระบบออนไลน์เต็มรูปแบบ อาจต้องใช้ในการดำเนินการแบบดั้งเดิมควบคู่กัน
การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ	มีระบบคัดเลือกที่โปร่งใส พร้อมเปิดเผยคุณสมบัติและประสบการณ์	กระบวนการแต่งตั้งอาจขาดความโปร่งใสและมาตรฐานที่แน่นอน
การใช้เทคโนโลยี	มีการใช้ระบบการจัดการคดีออนไลน์ (Case Management System) , ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูล	การใช้เทคโนโลยียังจำกัด ระบบดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังต้องพัฒนาเพิ่มเติม
จุดแข็ง	- มีมาตรฐานระดับสากล - โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ - รองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ครบวงจร	- อยู่ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งสามารถปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสมกับธุรกิจประกันภัยไทย
จุดอ่อน	- อาจมีค่าใช้จ่ายสูงสำหรับบางกรณี	- กฎหมายปัจจุบันยังไม่รองรับอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างเต็มที่ - กระบวนการขาดความรวดเร็ว - การใช้เทคโนโลยียังไม่ครอบคลุม

1.3.4 กฎระเบียบภายใต้ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์

ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) ได้พัฒนากฎระเบียบที่มีความทันสมัยและสอดคล้องกับยุคดิจิทัล

เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ โดยมีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจหลายประการ

ในด้านการดำเนินกระบวนการพิจารณา ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ สิงคโปร์ (SIAC) ได้เปิดโอกาสให้คณะอนุญาโตตุลาการสามารถดำเนินการไต่สวนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การประชุมทางวิดีโอคอนเฟอเรนซ์และโทรคอนเฟอเรนซ์ ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดด้านระยะทางและอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาท โดยตามกฎหมายข้อ 39.2²⁶ อนุญาโตตุลาการสามารถจัดการไต่สวนผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงสถานที่และความเหมาะสม

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดแนวทางการสื่อสารและการส่งเอกสารทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยกฎหมายข้อ 4.1–4.4²⁷ กำหนดให้คู่กรณีส่งเอกสารผ่านช่องทางที่สามารถบันทึกหลักฐานการติดต่อได้ เช่น อีเมลหรือระบบ (SIAC Gateway) และศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) อาจสั่งให้อัปโหลดเอกสารทั้งหมดผ่านระบบดังกล่าวเพื่อความสะดวกและโปร่งใส

ความโดดเด่นอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรักษาความลับของข้อมูล กฎระเบียบข้อ 61²⁸ กำหนดให้คู่กรณีและคณะอนุญาโตตุลาการต้องหารือถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างรอบคอบ พร้อมทั้งมีบทลงโทษทางกฎหมายหากมีการละเมิดข้อมูล

กระบวนการเร่งด่วนและลดขั้นตอนเป็นอีกนวัตกรรมที่น่าสนใจ โดยเฉพาะตารางที่ 3 (Schedule 3)²⁹ ที่กำหนดระยะเวลาการตัดสินภายใน 6 เดือน และเน้นการใช้เอกสารดิจิทัล ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการระงับข้อพิพาท

สำหรับประเทศไทย สามารถนำแนวปฏิบัติของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการได้ โดยควรดำเนินการดังนี้

ประการแรก ควรพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับการส่งเอกสารและจัดการกระบวนการพิจารณาทางออนไลน์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกและโปร่งใส ประการที่สอง ควรกำหนดแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยอ้างอิงแนวทางของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล และประการสุดท้าย ควรส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยนำรูปแบบจากพิธีสารระหว่างศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) และศูนย์ไกล่เกลี่ยระหว่างประเทศสิงคโปร์

²⁶ Singapore International Arbitration Centre, “SIAC Rules 2025, Rule 39.2” 2025, <https://siac.org.sg/siac-rules-2025>, accessed March 4, 2025.

²⁷ Ibid.

²⁸ Ibid.

²⁹ Ibid.

(Singapore International Mediation Centre: SIMC) (SIAC-SIMC Arb-Med-Arb Protocol)³⁰ มาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาท

การพัฒนากระบวนการอนุญาโตตุลาการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและดึงดูดการลงทุนระหว่างประเทศ รวมถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยในเวทีการค้าระหว่างประเทศอีกด้วย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre - SIAC) แสดงให้เห็นถึงช่องว่างที่มีนัยสำคัญระหว่างการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับมาตรฐานสากล พบว่า SIAC มีระบบการดำเนินการที่เป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง รวมถึงมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใสและเข้มงวด ทำให้คู่ความมีความเชื่อมั่นในกระบวนการ

นอกจากนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ ยังมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อรองรับการดำเนินการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินการออนไลน์ รวมถึงมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสบการณ์ของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ จึงเป็นตัวอย่างที่ดีที่สามารถนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงาน การคัดเลือกอนุญาโตตุลาการ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการ

3. สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่น่าเสนอข้อสังเกตขึ้นให้เห็นถึงความท้าทายในการปรับตัวของระบบกฎหมายไทยสู่ยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในบริบทของการระงับข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะและต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ ในส่วนนี้จะอภิปรายประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการวิจัยและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

3.1 สรุปประเด็นปัญหาในการนำอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในธุรกิจประกันภัยไทย

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการได้รับการส่งเสริมให้เป็นกลไกทางเลือกที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางแพ่งและพาณิชย์ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่การดำเนินกระบวนการผ่านระบบออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้น โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

³⁰ Singapore International Mediation Centre, “Arb-Med-Arb Protocol,” 2025, <https://siac.org.sg/siac-rules-2025>, accessed March 4, 2025.

ประกอบด้วย กฎหมายเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการ และกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้ในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังประสบกับข้อจำกัดและปัญหาทางกฎหมายที่ควรได้รับการศึกษาและแก้ไขอย่างเป็นระบบ ดังนี้

3.1.1 ลักษณะเฉพาะของกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีลักษณะพิเศษ โดยรัฐเป็นผู้จัดให้มีขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนที่เอาประกันภัย และไม่กำหนดให้คู่กรณีต้องมีข้อตกลงล่วงหน้า ส่งผลให้กระบวนการนี้อาจไม่เข้าข่าย “การอนุญาโตตุลาการ” ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งเน้นความสมัครใจของคู่ความ

3.1.2 สถานะทางกฎหมายของคำชี้ขาดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

คำชี้ขาดของ คปภ. ยังไม่มีความชัดเจนในทางกฎหมายว่าถือเป็น “คำชี้ขาดตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ” หรือไม่ จึงเกิดปัญหาว่าจะสามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อบังคับตามคำชี้ขาดได้ตามมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545³¹ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความแน่นอนทางกฎหมายและสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ในข้อเท็จจริงจะมีคู่ความฝ่ายบริษัทประกันภัยเพียงฝ่ายเดียวที่ทำเรื่องฟ้องศาลเพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาด แต่มีเพียงจำนวนน้อย โดยในปี 2557–2567 เวลา 10 ปี มีเพียง 3 ราย

3.1.3 ช่องว่างทางกฎหมาย

ยังไม่มีบทบัญญัติที่รองรับการดำเนินการอนุญาโตตุลาการโดยหน่วยงานของรัฐที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทำให้เกิดช่องว่างทางกฎหมายที่อาจนำไปสู่ปัญหาในการตีความหรือบังคับใช้ในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดข้อพิพาทหรือมีการร้องขอต่อศาล

3.1.4 การเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์

การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) แสดงให้เห็นถึงช่องว่างที่มีนัยสำคัญระหว่างการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กับมาตรฐานสากล พบว่า ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีระบบการดำเนินการที่เป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง รวมถึงมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใสและเข้มงวด ทำให้คู่ความมีความเชื่อมั่นในกระบวนการ

³¹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2545, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 1 (29 เมษายน 2545).

นอกจากนี้ ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ยังมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อรองรับการดำเนินการอนุญาโตตุลาการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินการออนไลน์ รวมถึงมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปรียบเทียบกับศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ชี้ให้เห็นถึงข้อแตกต่างสำคัญระหว่างมาตรฐานสากลกับการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) SIAC มีระบบที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ทั้งในด้านระยะเวลาการดำเนินการที่แน่นอน หลักเกณฑ์คัดเลือกอนุญาโตตุลาการที่โปร่งใส และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รองรับการดำเนินกระบวนการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ SIAC ยังให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมบุคลากรและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อรักษามาตรฐานระดับสูง

3.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การนำแนวคิดเรื่องอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) มาใช้ในการจัดการข้อขัดแย้งในธุรกิจประกันภัย โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังคงเผชิญกับสภาพปัญหาทั้งในเชิงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหลายประการ อันเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการระงับข้อพิพาท โดยประเด็นแรก คือ ลักษณะของกระบวนการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งไม่ได้เกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีตามหลักการพื้นฐานของอนุญาโตตุลาการที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีสัญญา (Contractual Theory) และทฤษฎีกึ่งศาล (Quasi-Judicial Theory) ซึ่งเน้นการตกลงโดยสมัครใจและการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมของคู่ความทั้งสองฝ่ายในกระบวนการระงับข้อพิพาท ดังนั้นกระบวนการที่รัฐจัดให้จึงอาจไม่เข้าข่ายอนุญาโตตุลาการตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนในสถานะของคำชี้ขาดที่ออกโดย คปภ. ในแง่ของการบังคับใช้ตามมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545³²

ประเด็นถัดมา คือ การขาดบทบัญญัติกฎหมายที่รองรับการดำเนินการอนุญาโตตุลาการในรูปแบบออนไลน์โดยเฉพาะ ส่งผลให้การดำเนินกระบวนการ ODR โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยังอยู่ภายใต้กรอบระเบียบเดิมที่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับการดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัล ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนทั้งในกระบวนการยื่นคำร้อง การสืบพยาน การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจน

³² พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2545. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 1 (29 เมษายน 2545).

การบังคับใช้คำชี้ขาดผ่านศาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการที่ระบุว่ากฎหมายไทยยังไม่สามารถปรับใช้กับ ODR ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากยังไม่มีบทบัญญัติที่เฉพาะเจาะจงต่อระบบออนไลน์³³

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงช่องว่างที่มีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับระบบของต่างประเทศ โดยเฉพาะกรณีของศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (Singapore International Arbitration Centre: SIAC) ที่มีความพร้อมทั้งด้านโครงสร้าง เทคโนโลยี และมาตรฐานการดำเนินการ ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากล³⁴ อันเป็นการต่อยอดถึงความจำเป็นในการยกระดับกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสะท้อนว่า แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะมีความพยายามในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินกระบวนการในช่วงวิกฤต เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่ด้วยข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่ยังคงอิงกับระบบดั้งเดิม ทำให้ไม่สามารถพัฒนากระบวนการ ODR ได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ชี้ว่า ควรมีการจัดทำกฎหมายเฉพาะหรือการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ เพื่อรองรับการดำเนินงานในระบบออนไลน์ได้อย่างสมบูรณ์³⁵

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยในครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของ คปภ. มีสภาพปัญหาทางข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในการปฏิบัติงาน อันเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการนำแนวคิด ODR มาใช้ในธุรกิจประกันภัยไทย ทั้งนี้ หากประเทศไทยต้องการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงกฎหมาย และสร้างกลไกสนับสนุนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และบุคลากรอย่างเป็นระบบ

3.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกฎหมาย

3.3.1 ควรมีการร่างพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการฉบับใหม่หรือแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการที่มีอยู่ โดยเพิ่มหมวดเฉพาะสำหรับอนุญาโตตุลาการออนไลน์ที่ระบุหลักเกณฑ์และมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ควบคุมการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลอย่างชัดเจน เช่น ประเทศสิงคโปร์มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นระบบ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รองรับการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การสืบพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการประชุมทางไกล เป็นต้น เพื่อเป็นการรับรองความสมบูรณ์ของสัญญาอนุญาโตตุลาการที่ทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

³³ สิริกานต์ อยู่เรือง และเสาวนีย์ อัครโรจน์, *สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์*, 1-5.

³⁴ Singapore International Arbitration Centre: SIAC, "About SIAC," 2025, <https://www.siac.org.sg/>, accessed March 4, 2025.

³⁵ สุพจน์ รุ่งโรจน์, *การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย*, 460-461.

3.3.2 ควรออกระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) เฉพาะสำหรับการดำเนินการอนุญาตตลาดการออนไลน์ในธุรกิจประกันภัยที่ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด ตั้งแต่การยื่นข้อเรียกร้อง การคัดเลือกอนุญาตตลาดการ การพิจารณาคดี การสืบพยาน ไปจนถึงการออกค่าชี้ขาด โดยกำหนดมาตรฐานทางเทคนิคและ กรอบเวลาที่ชัดเจนสำหรับแต่ละขั้นตอน ศูนย์อนุญาตตลาดการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีการจัดระบบคัดเลือกที่โปร่งใส พร้อมเปิดเผยคุณสมบัติและประสบการณ์ พร้อมทั้งกำหนด ระยะเวลาในการดำเนินคดีอย่างชัดเจน โดยเฉลี่ย 6–9 เดือน

3.3.3 ควรเชื่อมโยงกฎหมายอนุญาตตลาดการกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรับรองความสมบูรณ์ของการทำธุรกรรมและการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในกระบวนการอนุญาตตลาดการออนไลน์ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและการ รักษาความลับของข้อมูล

3.3.4 ควรพัฒนาแนวทางปฏิบัติ (Guidelines) สำหรับการดำเนินการอนุญาตตลาดการ ออนไลน์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยอาจนำแนวทางจากศูนย์อนุญาตตลาดการระหว่าง ประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ครอบคลุมประเด็น เช่น การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การสืบพยานผ่านระบบออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีใน การวิเคราะห์พยานหลักฐาน

3.3.5 ควรมีการปรับปรุงระบบทะเบียนอนุญาตตลาดการของสำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้มีความโปร่งใสและเข้าถึงได้ง่ายผ่าน ระบบออนไลน์ โดยเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของ อนุญาตตลาดการ รวมถึงการเปิดเผยความสัมพันธ์หรือผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจมี เช่น ศูนย์ อนุญาตตลาดการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ ความสะดวกและโปร่งใส

3.3.6 ควรกำหนดให้มีการบังคับใช้ค่าชี้ขาดที่ออกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยอาจพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของค่าชี้ขาด อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและลดความเสี่ยงในการถูกโต้แย้ง เช่น ศูนย์ อนุญาตตลาดการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) มีการใช้เทคโนโลยีระบบการจัดการคดี ออนไลน์ (Case Management System) และซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ค่าชี้ขาดใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.3.7 ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการ ดำเนินการอนุญาตตลาดการออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่แพลตฟอร์มสำหรับการยื่นข้อ แร่กร้อง การจัดการเอกสาร การประชุมทางไกล ไปจนถึงการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลคดี โดย คำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูลเป็นสำคัญ เช่น การดำเนินการของ ศูนย์อนุญาตตลาดการระหว่างประเทศสิงคโปร์ (SIAC) ซึ่งมีมาตรฐานระดับสากล โปร่งใสและมี ประสิทธิภาพ ตลอดจนรองรับการดำเนินการออนไลน์ครบวงจร

บรรณานุกรม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 2544. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118 ตอนที่ 112 ก (4 ธันวาคม 2544).
- พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 49 ก (14 เมษายน 2562).
- พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2530. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 104 ตอนที่ 156 (12 สิงหาคม 2530).
- พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ 2545. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 1 (29 เมษายน 2545).
- รณชัย ลักสะวารี. “การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ 2551. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 83 ง (1 กันยายน 2551).
- ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 2) 2553. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 41 ง (12 พฤษภาคม 2553).
- ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ (ฉบับที่ 3) 2558. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 132 ตอนที่ 132 ง (7 ธันวาคม 2558).
- วชิราภรณ์ บุญน้อย. “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการตามสัญญาประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)).” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565.
- สมาคมประกันวินาศภัยไทย. “กระบวนการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).” 2569. https://www.tgia.org/upload/file_group/9/download_1384.pdf. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2567.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). “แนะนำสำนักงาน คปภ.” 2567. <https://www.oic.or.th/th/consumer/about/recommended>. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2567.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).

“ประชาสัมพันธ์สัมมนาวิชาการด้านการประกันภัยผ่านออนไลน์ (Webinar) ภายใต้หัวข้อ *Challenging Environment Towards Recovery, Continuity and Future Resilience–Insurance’s Landscape Post COVID-19.*” 2563.

<https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/91265>. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2564.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). “เกี่ยวกับ

คปภ.” 2568. <https://www.oic.or.th/th/introducing>. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2568.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). “คำสั่งนายทะเบียน ที่ 95/2541 เรื่อง ให้เพิ่มเติมเงื่อนไขการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในกรณีธรรม์ประกันภัยทุกประเภททั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย.” 2541.

https://oiceservice.oic.or.th/document/Law/file/11394/11394_306fd979bbd512976424408674233.pdf. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2568.

สิริกันต์ อยู่เรือง, และเสาวนีย์ อัสวโรจน์. “สภาพปัญหากฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์.” สารนิพนธ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2561.

สุพจี รุ่งโรจน์. “การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย.” *วารสารกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ*. ฉบับพิเศษครบรอบ 20 ปี ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง (กุมภาพันธ์ 2563): 449–461.

อนันต์ จันทโรภากร. *กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการนอกศาล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2536.

Singapore International Arbitration Centre. “About SIAC.” 2025.

<https://www.siac.org.sg/>, accessed March 4, 2025.

Singapore International Arbitration Centre. “Arb-Med-Arb Protocol.” 2025.

<https://siac.org.sg/siac-rules-2025>. accessed March 4, 2025.

Singapore International Arbitration Centre. “SIAC Rules 2025, Rule 39.2” 2025.

<https://siac.org.sg/siac-rules-2025>. accessed March 4, 2025.

Singapore International Arbitration Centre. “SIAC Schedule of Fees.” 2025.

<https://siac.org.sg/siac-schedule-of-fees>. accessed March 4, 2025.