

การศึกษาวิจัยเรื่องการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการในการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับข้อพิพาททั่วไปและข้อพิพาทด้านประกันภัยในประเทศไทย เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย เช่น ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ระเบียบคณะกรรมการบริหารว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 และ 2543) และระเบียบกรมการประกันภัยว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย พ.ศ. 2547 แล้วนำผลสรุปที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบและวิธีการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรในทางปฏิบัติ

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการโดยกรมการประกันภัยเป็นการดำเนินการโดยบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว ไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยยังขาดประสบการณ์ในการระงับข้อพิพาทหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านเทคนิค ความรู้เฉพาะทาง ขาดการฝึกอบรมการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้การไกล่เกลี่ยถูกมองว่าเป็นไปในลักษณะของความเห็นส่วนตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่ การไกล่เกลี่ยไม่ได้อิงหลักวิชาการที่ควรจะเป็น นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยควรจะมีความเห็นของผู้เชี่ยวชาญประกอบการพิจารณา อนึ่ง พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ไม่ได้บัญญัติให้อำนาจกรมการประกันภัยทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านประกันภัย

อย่างไรก็ตามพบว่ากรมการประกันภัยได้มีการออกระเบียบกรมการประกันภัยว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย พ.ศ. 2547 เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ก็ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการพัฒนารูปแบบและวิธีการไปในแนวทางเดียวกัน โดยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าร่วมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยร่วมกับศาลด้วย โดยมีการออกระเบียบ ข้อบังคับ รองรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการเฉพาะนอกจากการพิจารณาคดีของศาล

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยเห็นควรพัฒนารูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในธุรกิจประกันภัยให้มีแนวทางเดียวกันกับของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ทั้งนี้ เสนอให้นำรูปแบบของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของต่างประเทศ เช่น ประเทศสิงคโปร์ มาประกอบการแก้ไขปรับปรุงระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกรมการประกันภัย

The purpose of the research on the Alternative Dispute Resolution by Means of Mediation in the Insurance Business is to study and analyze models and methods of mediation in the general disputes and the insurance disputes in Thailand. Emphasis is placed on statutory provisions concerning the dispute resolution by means of mediation or conciliation such as the Civil Procedure Code, the Life Insurance Act, B.E. 2535, the Casualty Insurance Act, B.E. 2535, the Civil and Commercial Code, the Regulation of the Administrative Committee on the Dispute Conciliation Leading to the Compromise, B.E. 2537 (Amendments in B.E. 2540 and 2543), and the Regulations of the Department of Insurance on the Insurance Dispute Procedure, B.E.2547. The summary of these law will lead to the comparative study on models and methods of dispute conciliation in the insurance business in Thailand in order to find out the practical problems and drawbacks concerned.

It is found that the model and the method adopted by the Department of Insurance are performed solely by the governmental officials without allowing the external mediators to do so. Furthermore, the existing mediators are inexperienced in dispute resolution especially on techniques, specialized knowledge, and training. The result is that those mediators perform subjectively without holding the technical and statutory principles as it should be. In addition, the perspectives of the experts on dispute resolution should be proposed. Importantly, it should be observed that the Insurance Act, B.E. 2535 and the Casualty Insurance, B.E. 2535 do not prescribe the authority of the Department to do the dispute resolution on the insurance.

Nevertheless, it is evidenced that the Department issued the Regulations of the Department of Insurance on the Insurance Dispute Procedure, B.E. 2547 as only a guideline for mediators without any unique and appropriate standard. Moreover, it is found from this research that the Alternative Dispute Resolution Office of the Office of the Judiciary substantially developed the models and the methods by rendering an opportunity to the external mediators to cooperate with the Court in performing the dispute resolution. Significant rules and regulations were issued to ensure this dispute resolution of the external mediators apart from the Court's trial.

In conclusion, the researcher opinionates that the current models and methods in dispute resolution should be improved and standardized as the Alternative Dispute Resolution Office of the Office of the Judiciary follows. It is also recommended for the Department of Insurance to adapt the dispute resolution models and methods of other countries such as Singapore to develop the current ones in order to make better efficiency.