

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการที่ผู้วิจัยได้นำเสนอสาระสำคัญของรูปแบบและวิธีการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยของประเทศญี่ปุ่น สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และไทย โดยศึกษาวิเคราะห์ไว้ในบทที่ 3 และวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคของการนำหลักกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไถ่เกลี่ยมาใช้ในประเทศไทยไว้ในบทที่ 4 ดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปวิธีการและการดำเนินการไถ่เกลี่ยของแต่ละประเทศเปรียบเทียบกับประเทศไทย ดังนี้

5.1.1 รูปแบบวิธีการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่น

จากการศึกษาพบว่าในประเทศญี่ปุ่นเมื่อมีข้อพิพาททางแพ่งเกิดขึ้นสามารถนำวิธีการไถ่เกลี่ยมาใช้ระงับข้อพิพาทได้ทุกเรื่อง และการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถใช้ได้ทั้งในศาลและนอกศาล การระงับข้อพิพาทในศาลกระบวนการไถ่เกลี่ยดำเนินการได้ 3 วิธี คือ การไถ่เกลี่ยโดยมีผู้พิพากษาทำหน้าที่ควบคุมดูแลเอง การไถ่เกลี่ยอาจทำในรูปของคณะกรรมการไถ่เกลี่ยประกอบด้วยผู้พิพากษา 1 คน และผู้พิพากษาสมทบ 2 คน และดำเนินการโดยบุคคลภายนอก

สำหรับการไถ่เกลี่ยนอกศาลจะดำเนินการโดยบุคคลภายนอก ผู้ไถ่เกลี่ยจะเป็นคนกลางในการประสาน โดยนำความคิด ข้อเสนอของแต่ละฝ่ายไปให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบเพื่อให้บรรลุข้อตกลง ผู้ไถ่เกลี่ยไม่มีอำนาจเสนอความเห็น ซึ่งเหมือนกับการไถ่เกลี่ยของประเทศไทยที่มีการไถ่เกลี่ยในศาลและนอกศาลคือการไถ่เกลี่ยในศาลจะใช้ผู้พิพากษาไถ่เกลี่ยซึ่งเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ส่วนการไถ่เกลี่ยนอกศาลก็เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกซึ่งขึ้นทะเบียนผ่านการพิจารณาทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยเช่นเดียวกันกับศาลได้ โดยมีการออกระเบียบของคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547) รองรับการทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยของบุคคลภายนอก

5.1.2 รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสิงคโปร์

จากการศึกษาพบว่า ประเทศสิงคโปร์ได้นำรูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ระงับข้อพิพาททางแพ่งทั่วไป และนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัย ซึ่งการระงับข้อพิพาททางแพ่งเป็นการร้องเรียนผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสิงคโปร์ (Singapore Mediation Centre (SMC)) ส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยสามารถร้องเรียนผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของประเทศสิงคโปร์ (Insurance Disputes Resolution (IDRO)) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ มีความชำนาญด้านการระงับข้อพิพาทด้านประกันภัย เมื่อมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัย ศูนย์ไกล่เกลี่ยจะพิจารณาภายใต้เงื่อนไขสำคัญ 2 ประการคือ ผู้เอาประกันได้ติดต่อกับบริษัทประกันภัยหรือไม่ และวงเงินค่าสินไหมทดแทนอยู่ในขอบเขตอำนาจที่จะรับพิจารณาหรือไม่ ข้อพิพาทที่มีการตัดสินชี้ขาดทางกฎหมายของ IDRO จะผูกพันเฉพาะบริษัทประกันภัย ไม่ผูกพันผู้เอาประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยไม่พอใจในผลการตัดสินชี้ขาดทางกฎหมาย สามารถที่จะเลือกฟ้องคดีอีกก็ได้ แต่หากผลการพิจารณาไม่อยู่ในเงื่อนไขที่ IDRO รับพิจารณา ก็จะมีการส่งต่อไปให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสิงคโปร์ (SMC) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

รูปแบบและวิธีการพิจารณาของสิงคโปร์มีลักษณะเหมือนกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ของประเทศไทย คือมีขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียงกัน มีระบบการนำคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่พิพาทสามารถยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยตรงหรือขอให้ศาลส่งคดีให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ดำเนินการก็ได้ นอกจากนี้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยก็เหมือนกันคือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่คู่พิพาทและประสานงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่พิพาทและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งมีการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจายุติปัญหาข้อพิพาทให้กับคู่พิพาทเหมือนกัน แต่ประเทศไทยจะมีข้อแตกต่างอยู่บ้างคือไม่มีการแยกแยะขอบเขตอำนาจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเหมือนสิงคโปร์ เนื่องจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของไทยสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทั้งคดีแพ่งทั่วไปและคดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้

5.1.3 รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสหรัฐอเมริกา

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลและนอกศาล ซึ่งการไกล่เกลี่ยในศาลเป็นการดำเนินการโดยผู้พิพากษาและบุคคลภายนอกที่ได้ขึ้นบัญชีเป็นผู้ไกล่เกลี่ยไว้กับศาล ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับประเทศไทย ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาในบทสรุปของประเทศญี่ปุ่นและสิงคโปร์ ส่วนการไกล่เกลี่ยนอกศาลในประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนที่มีการจัดตั้ง

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ศูนย์ยุติธรรมฉันท์เพื่อนบ้าน เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งทั่วไปรวมถึงข้อพิพาทด้านประกันภัยก็สามารถให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ด้วย

อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยนอกศาลของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยนอกศาลของประเทศไทยอยู่บ้างในเรื่องของสถานะองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือข้อพิพาทที่ทำการไกล่เกลี่ยนอกศาลส่วนใหญ่จะเป็นการดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเอกชน แต่ของประเทศไทยเป็นการดำเนินการโดยองค์กรของรัฐเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นศาล อัยการ ตำรวจ ราชทัณฑ์ และองค์กรวิชาชีพทนายความซึ่งเป็นบทบาทในการให้บริการวิชาชีพด้วยการไกล่เกลี่ยแก้ข้อพิพาทในคดีแพ่ง

ในปัจจุบันสภาพทนายความเห็นว่าทนายความไม่ควรมีบทบาทเพียงผู้ว่าความเท่านั้น แต่ควรจะมีบทบาทในฐานะทนายความผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อหาทางระงับข้อพิพาทให้กับประชาชนในสังคม ด้วยเหตุนี้สภาพทนายความจึงได้จัดตั้งสำนักงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สภาพทนายความ โดยมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ ในขณะที่เดียวกันสภาพทนายความได้จัดอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาแล้ว 5 รุ่น จากผลการดำเนินการที่ผ่านมาทนายความผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยสามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้เป็นທີ່พอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และทำให้ข้อพิพาทยุติลงอย่างรวดเร็วก่อนที่จะข้อพิพาทจะขึ้นไปสู่ศาล

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎหมายไทยและกฎหมายของประเทศญี่ปุ่น สิงคโปร์ และสหรัฐอเมริกา ผู้วิจัยเห็นว่า กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการที่ดี ได้รับการยอมรับในการระงับข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาทด้านประกันภัย เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นที่พอใจของคู่พิพาท เพราะชนะด้วยกันทั้งคู่ แต่แนวทางระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยของประเทศหนึ่ง ๆ ก็มีความแตกต่างและความเหมาะสมกับการแก้ไขข้อขัดแย้งประเทศนี้มาเพื่อให้การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยลดปริมาณข้อพิพาทด้านประกันภัยที่จะขึ้นไปสู่ศาล ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวดังนี้

5.2.1 การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของกรมการประกันภัย กฎหมายที่ให้อำนาจกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ไม่มีข้อกำหนดว่าด้วยการดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ในพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับเพื่อให้อำนาจของกรมการประกันภัยเกิดความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาการตีความในภายหลัง จึงควรเพิ่มข้อกำหนดการดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยไว้ในพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับดังนี้

1) ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 36/1 และมาตรา 36/2 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

“ มาตรา 36/1 ในกรณีที่มีข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชำระเงินหรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทบุคคลเหล่านี้ หรือผู้มีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนร้องขอให้นายทะเบียนดำเนินการไถ่เกลี่ย หรือวินิจฉัยข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทนั้นได้

หากการดำเนินการไถ่เกลี่ยไม่อาจยุติลงได้ หรือบริษัทมีข้อโต้แย้งในคำวินิจฉัยผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของบุคคลเหล่านี้ หรือผู้มีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนอาจจะใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ และใช้ข้อบังคับกรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการก็ได้

มาตรา 36/2 ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของบุคคลเหล่านี้ หรือผู้มีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนอาจจะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ และใช้ข้อบังคับกรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ โดยไม่ต้องดำเนินการตามมาตรา 36/1 ก็ได้”

2) ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 37/1 และมาตรา 37/2 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

“ มาตรา 37/1 ในกรณีที่มีข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชำระเงินหรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทบุคคลเหล่านี้ หรือผู้มีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนร้องขอให้นายทะเบียนดำเนินการไถ่เกลี่ย หรือวินิจฉัยข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทนั้นได้

หากการดำเนินการไถ่เกลี่ยไม่อาจยุติลงได้ หรือบริษัทมีข้อโต้แย้งในคำวินิจฉัยผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของบุคคลเหล่านี้ หรือผู้มีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนอาจจะใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ และใช้ข้อบังคับกรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการก็ได้

มาตรา 37/2 ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของบุคคลเหล่านี้ หรือผู้มีสิทธิได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอาจจะรับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ และใช้ข้อบังคับกรรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ โดยไม่ต้องดำเนินการตามมาตรา 37/1 ก็ได้”

5.2.2 ในการทำความผิดโดยทั่วไป กฎหมายจะมีการกำหนดอายุความเพื่อให้ผู้เสียหายไปใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลภายในกำหนดเวลา แต่การทำความผิดตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ไม่มีบทบัญญัติเรื่องอายุความกำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวแต่อย่างใด เพื่อให้คู่พิพาทสามารถใช้สิทธิเรียกร้องต่อการทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ได้โดยตรง ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการเพิ่มข้อกำหนดเรื่องอายุความไว้เป็นการเฉพาะสำหรับการทำความผิดตามพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับดังนี้

1) ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นหมวด 5/1 อายุความ มาตรา 83/7 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

“หมวด 5/1 อายุความ

มาตรา 83/7 การทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้มีโทษปรับแต่เพียงสถานเดียว ถ้ามิได้ฟ้องศาลหรือมิได้มีการเปรียบเทียบตามมาตรา 111 ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นายทะเบียนพบการทำความผิด หรือเกินกว่า 5 ปี นับแต่วันกระทำความผิดเป็นอันขาดอายุความ

การทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้มีโทษจำคุก ถ้ามิได้ฟ้องต่อศาลหรือมิได้มีการเปรียบเทียบ ตามมาตรา 111 ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นายทะเบียนพบการทำความผิด หรือเกินกว่า 10 ปี นับแต่วันกระทำความผิดเป็นอันขาดอายุความ”

2) ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นหมวด 5/2 อายุความ มาตรา 88/7 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

“หมวด 5/2 อายุความ

มาตรา 88/7 การทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้มีโทษปรับแต่เพียงสถานเดียว ถ้ามิได้ฟ้องศาลหรือมิได้มีการเปรียบเทียบตามมาตรา 117 ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นายทะเบียนพบการทำความผิด หรือเกินกว่า 5 ปี นับแต่วันกระทำความผิดเป็นอันขาดอายุความ

การทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ที่มีโทษจำคุกอยู่ด้วย ถ้ามิได้ฟ้องต่อศาลหรือมิได้มีการเปรียบเทียบ ตามมาตรา 117 ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นายทะเบียนพบการทำความผิด หรือเกินกว่ากำหนด 10 ปี นับแต่วันกระทำความผิดเป็นอันขาดอายุความ”

5.2.3 ในระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและคดียังไม่แล้วเสร็จ อายุความการฟ้องร้องเริ่มนับแล้วและจะนับต่อเนื่องตลอดไปโดยไม่หยุดจนกระทั่งขาดอายุความ และเมื่อขาดอายุความแล้ว ลูกหนี้มีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ชำระหนี้โดยอ้างเหตุนี้ขาดอายุความได้ ในทางปฏิบัติก่อให้เกิดปัญหาคดีขาดอายุความอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอว่าเมื่อนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้อายุความการฟ้องร้องสะดุดหยุดลง คือ ระยะเวลาที่ล่วงไปก่อนหน้านี้ไม่นับเข้าในกำหนดอายุความและเมื่อเหตุดังกล่าวสิ้นสุดลงในเวลาใด อายุความก็ให้เริ่มตั้งต้นนับใหม่ตั้งแต่เวลานั้นเป็นต้นไปโดยนับตามกำหนดอายุความเดิม ควรเพิ่มเรื่องอายุความสะดุดหยุดลงในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2537 ดังนี้

1) ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 36/3 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

“มาตรา 36/3 เมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของบุคคลเหล่านี้หรือผู้มีสิทธิได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน มอบข้อพิพาทให้กรรมการประกันภัยดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือวินิจฉัยข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทให้อายุความเกี่ยวกับข้อพิพาทนั้นสะดุดหยุดลง”

2) ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 37/3 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

“มาตรา 37/3 เมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของบุคคลเหล่านี้หรือผู้มีสิทธิได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน มอบข้อพิพาทให้กรรมการประกันภัยดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือวินิจฉัยข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทให้อายุความเกี่ยวกับข้อพิพาทนั้นสะดุดหยุดลง”

5.2.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยของกรรมการประกันภัย เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล ดำเนินการโดยสำนักงานคุ้มครองผู้เอาประกันภัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีกองนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีการร้องเรียนต่อกรรมการประกันภัย รูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยเป็นการปฏิบัติตามระเบียบภายในว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย พ.ศ. 2547 แต่ในทางปฏิบัติไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรจัดตั้งเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย เช่นเดียวกับการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม โดยนำรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขององค์กรระงับข้อพิพาทด้านประกันภัย (Insurance Disputes Resolution (IDRO)) ของประเทศสิงคโปร์มาเป็นรูปแบบดำเนินการ แต่เนื่องจากการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย กรรมการประกันภัย เป็นองค์กรของรัฐที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาตั้งแต่แรก มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านประกันภัย นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยโดยตรง จึงมีความสามารถบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากกว่าในภาคเอกชนเหมือนเช่นประเทศสิงคโปร์

แต่อย่างไรก็ตามผู้ทำการไถ่เกลี่ยควรจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะความรู้ ความสามารถ มีเทคนิคในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งในประเทศไทยมีศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทแก่บุคคลภายนอก และเมื่อผ่านการอบรมจะออกใบประกาศนียบัตรให้เพื่อเป็นการรับรอง นอกจากนี้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถขึ้นบัญชีรายชื่อเป็นผู้ไถ่เกลี่ยประจำศาลหรือประจำสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

ในส่วนของท่านายความก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้จัดให้มีการอบรมทนายความเพื่อทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ทนายความที่ผ่านการฝึกอบรมจะได้ใบประกาศรับรองให้เป็นทนายความผู้ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท โดยทนายความเหล่านี้จะได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อเป็นผู้ไถ่เกลี่ยของสภาทนายความ

อย่างไรก็ตามการจัดอบรมบุคคลภายนอกผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ย องค์กรที่จัดจะต้องทำให้มีประสิทธิภาพจริงจัง เพื่อการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทจะได้มีผลสมดังวัตถุประสงค์ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยของกรมการประกันภัยสามารถเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันดังกล่าวได้ เนื่องจากเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากประชาชน