

มิติของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย

Dimensions of Online Arbitration in Thailand

พงศ์กานต์ คงศรี¹

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000

เมลติดต่อ: pk.kongsee@gmail.com

Pongkan Kongsee

Faculty of Law Naresuan University, 99, Moo 9, Tha Pho, Mueang Phitsanulok, Phitsanulok, 65000,

E-mail: pk.kongsee@gmail.com

Received: July 24, 2024; Revised: October 29, 2024; Accepted: December 2, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มุ่งศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบัน อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา อนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นนวัตกรรมสำคัญในการระงับข้อพิพาท ยุติคดีพิพาท แต่การพัฒนาในบริบทของไทยยังเป็นไปอย่างจำกัดและล่าช้า เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า แม้อนุญาโตตุลาการออนไลน์จะมีศักยภาพในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการระงับข้อพิพาท แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคสำคัญหลายประการ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของกรอบกฎหมาย ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การขาดแคลน บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น บทความ วิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ ระดับชาติ การปรับปรุงกฎหมาย การลงทุนพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาศักยภาพของ บุคลากร และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ จากทุกภาคส่วนในการผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนา เพื่อให้การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ของไทยสามารถพัฒนาสู่ระดับสากล และเป็นกลไกสำคัญในการอำนวยความสะดวกทาง เลือกที่มีประสิทธิภาพ อันจะช่วยสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลและตอบสนองต่อ ความต้องการของสังคมในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: อนุญาโตตุลาการออนไลน์ การระงับข้อพิพาททางเลือก เศรษฐกิจดิจิทัล

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (Assistant Professor, Lecturer, Faculty of Law, Naresuan University)



Abstract

This research aims to study the current situation, obstacles, and development guidelines for online arbitration in Thailand, which is an important innovation in dispute resolution in the digital age. However, the development in the Thai context is still limited and delayed compared to other countries. The research results show that although online arbitration has the potential to increase the efficiency of dispute resolution, there are still many significant problems and obstacles, such as the lack of clarity in the legal framework, limitations in technology infrastructure, lack of specialized personnel, and lack of knowledge and understanding among service users. Therefore, the research proposes important policy recommendations, which are; establishing national policies and strategies, improving laws, investing in technology development, developing personnel capabilities, and creating knowledge and understanding for service users. This requires cooperation from all sectors to drive and mobilize development so that online arbitration in Thailand can meet international standards and become an important mechanism for providing efficient alternative justice. This will help support the growth of the digital economy and truly respond to the needs of society in the digital age.

Keywords: Online Arbitration, Dispute Resolution, Arbitration Law, Digital Economy

1. บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจและการทำธุรกรรมออนไลน์ ส่งผลให้เกิดข้อพิพาทออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมาก จากสถิติของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์² พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสูงถึง 4.01 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.66 จากปี พ.ศ. 2562 และคาดว่าจะเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต การเติบโตของธุรกรรมออนไลน์นี้นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งต้องการวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเหมาะสมกับบริบทของข้อพิพาทออนไลน์³

อนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration) เป็นรูปแบบหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในหลายประเทศ เนื่องจากมีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการดำเนินคดีในศาล⁴ ในประเทศไทย อนุญาโตตุลาการออนไลน์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งเปิดโอกาสให้คู่พิพาทสามารถเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้ อย่างไรก็ตาม การใช้ออนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยยังมีข้อจำกัดและความท้าทายหลายประการ เช่น ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจของประชาชนและผู้ประกอบการ รวมถึงประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง⁵

จากรายงานสถิติคดีของสำนักงานศาลยุติธรรม⁶ พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีปริมาณคดีที่ขึ้นสู่การพิจารณาของศาลทั่วประเทศ จำนวน 1,852,465 คดี ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.2 จากปี พ.ศ. 2562 การเพิ่มขึ้นของปริมาณคดีนี้ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น การส่งเสริมการใช้ออนุญาโตตุลาการออนไลน์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้⁷

² สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2563 (กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564), 1-2.

³ เรื่องเดียวกัน, 1-2.

⁴ Julia Hörmle, *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge: Cambridge University Press, 2009), 10-11.

⁵ กรมบังคับคดี, “ความท้าทายของการใช้ออนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย,” แก๊ซครั้งล่าสุด 2564, <http://www.led.go.th/th/node/3964>

⁶ สำนักงานศาลยุติธรรม, “รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563,” แก๊ซครั้งล่าสุด 2563, สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2567, <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/156623>

⁷ เรื่องเดียวกัน.

บทความวิจัยนี้ มุ่งศึกษามิติของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย โดยพิจารณาถึงสภาพปัจจุบัน อุปสรรค และแนวทางการพัฒนารูปแบบนี้ของการระงับข้อพิพาท ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากฎหมายและระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมออนไลน์ และช่วยส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลในระยะยาว

2. แนวคิดและสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรมครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากหลากหลายสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจอย่างรอบด้านเกี่ยวกับสถานการณ์ ปัญหา และแนวโน้มของการใช้ออนุญาโตตุลาการออนไลน์ในบริบทของไทย ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือก

การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่มีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการดำเนินคดี ADR มีหลายรูปแบบ เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย และอนุญาโตตุลาการ⁸ ข้อดีของ ADR คือ ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และการประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ก็มีข้อจำกัดบางประการ เช่น การขาดอำนาจบังคับ ความไม่แน่นอนของผลลัพธ์⁹ ในบริบทของข้อพิพาทออนไลน์ การนำ ADR มาใช้ในรูปแบบออนไลน์ หรือที่เรียกว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากสอดคล้องกับลักษณะของข้อพิพาทในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในรูปแบบของอนุญาโตตุลาการออนไลน์¹⁰

นอกจากนี้ ศาสตราจารย์ ดร.ไชยวัฒน์ บุญนา ได้กล่าวถึงความสำคัญของการระงับข้อพิพาททางเลือกไว้ในตำรา “กฎหมายอนุญาโตตุลาการ: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายไทยและต่างประเทศ” ว่าเป็นทางออกสำคัญในการแก้ปัญหาความล่าช้าและค่าใช้จ่ายสูงของการดำเนินคดีในศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่คู่พิพาทมีความสัมพันธ์ทางการค้าและต้องการรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้ การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นบุคคลที่คู่พิพาทเลือกและไว้วางใจ จะช่วยให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงข้อเท็จจริงและบริบททางธุรกิจเป็นสำคัญ

⁸ สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์เพื่อระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” *วารสารกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* 13, ฉบับที่ 1 (2564): 1-22.

⁹ วิชัย อริยะนันทกะ, *การระงับข้อพิพาททางเลือก: หลักการและข้อจำกัด* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562), 15-20.

¹⁰ Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution*, 30-35.

2.2 ทฤษฎีกฎหมายเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับทฤษฎีและหลักการพื้นฐานของกฎหมายเอกชน เช่น หลักสัญญา หลักละเมิด หลักความรับผิด หลักการชดเชยค่าเสียหาย และหลักกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นกรอบในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายของการใช้อนุญาโตตุลาการออนไลน์ในบริบทของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ การปรับใช้หลักกฎหมายเหล่านี้กับการดำเนินกระบวนการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีประเด็นท้าทายที่ต้องพิจารณา เช่น ความสมบูรณ์ของสัญญา อนุญาโตตุลาการอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการปัญหาทางเทคนิค และการรับรองและบังคับตามคำชี้ขาดอิเล็กทรอนิกส์¹¹

ศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ อัครโรจน์ ได้อธิบายความเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีกฎหมายสัญญากับการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการไว้ในตำรา “คำอธิบายกฎหมายลักษณะอนุญาโตตุลาการ” โดยชี้ให้เห็นว่าสัญญาอนุญาโตตุลาการเป็นสัญญาประเภทหนึ่งที่มีลักษณะพิเศษ เนื่องจากเป็นข้อตกลงที่ให้แก่บุคคลภายนอกซึ่งคู่สัญญาเลือก ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากสัญญาหลัก การตีความและบังคับใช้สัญญาอนุญาโตตุลาการจึงต้องคำนึงถึงเจตนาที่แท้จริงของคู่สัญญาและหลักสุจริต ควบคู่ไปกับหลักกฎหมายทั่วไปเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาด้วย

ทั้งนี้ ในบริบทของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ซึ่งการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการทำคำชี้ขาดอาจเกิดขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด จึงมีประเด็นท้าทายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสมบูรณ์ของสัญญาอนุญาโตตุลาการที่ทำผ่านช่องทางออนไลน์ ศาสตราจารย์เสาวนีย์ได้แสดงทัศนะว่าหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมอิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องได้รับการตีความและปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของอนุญาโตตุลาการด้วย เพื่อให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคู่สัญญา¹²

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเศรษฐกิจดิจิทัล

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เป็นปรากฏการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจและการทำธุรกรรมในยุค

¹¹ ไชยวัฒน์ บุนนาค, *กฎหมายอนุญาโตตุลาการ*, พิมพ์ครั้งที่ 3 แก้ไขเพิ่มเติม (กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2559), 50-75.

¹² เสาวนีย์ อัครโรจน์, *คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน*, พิมพ์ครั้งที่ 13 (กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา, 2562), 100-120.



ปัจจุบัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับการเกิดข้อพิพาทออนไลน์และความต้องการใช้อินญาโตตุลาการออนไลน์¹³ การเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและนำไปสู่การเกิดข้อพิพาทออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ¹⁴ ในบริบทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเศรษฐกิจดิจิทัล อินญาโตตุลาการออนไลน์ถือเป็นกลไกที่มีศักยภาพในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมและกิจกรรมทางเศรษฐกิจออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับลักษณะของข้อพิพาทออนไลน์¹⁵

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอินญาโตตุลาการออนไลน์มีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งมีความจำเป็นต้องมีกลไกการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสอดคล้องกับลักษณะของธุรกรรมออนไลน์

งานวิจัยของ Kaufmann-Kohler และ Schultz¹⁶ ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพของอินญาโตตุลาการออนไลน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับข้อพิพาทที่มีมูลค่าไม่สูงมากและคู่กรณีอยู่ในต่างประเทศ แม้จะยังมีความท้าทายในการสร้างความน่าเชื่อถือ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการปรับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบอินญาโตตุลาการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่งานวิจัยของ Piers¹⁷ มุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ในการสนับสนุนกระบวนการอินญาโตตุลาการ ซึ่งมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความแม่นยำของกระบวนการ แต่ก็ยังมีข้อจำกัด

¹³ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2563, 5-10.

¹⁴ ณัฐพล ใจากรณ, “ข้อพิพาทออนไลน์ที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล,” *วารสารกฎหมายและเทคโนโลยี* 2, ฉ.1 (2563): 2540-.

¹⁵ G. Kaufmann-Kohler and Thomas Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice* (Kluwer: Kluwer Law International, 2004), 20-30.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ M. Piers, “Virtuality and Compatibility in the Internet Era.” in *Arbitration in the Digital Age: The Brave New World of Arbitration*, eds. Kröll, L. A. Mistelis, P. P. Viscasillas, & V. Rogers (Cambridge: Cambridge University Press), 41-62.

และความเสี่ยงที่ต้องพิจารณา เช่น ความน่าเชื่อถือของข้อมูล อคติที่อาจเกิดขึ้น และประเด็นจริยธรรมในการใช้ AI ในกระบวนการยุติธรรม

สำหรับในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยของสุนทร มณีสวัสดิ์¹⁸ พบว่า ประเทศไทยมีความพร้อมในระดับหนึ่งในการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องและความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล แต่ยังคงมีความท้าทายในการสร้างความรู้ความเข้าใจและการยอมรับของผู้ใช้บริการ รวมถึงการพัฒนากรอบและมาตรฐานในการกำกับดูแลการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

นอกจากนี้ งานวิจัยของไชยยศ เหมะรัชตะ¹⁹ ยังได้เสนอแนวทางการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยเสนอให้มีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนากฎหมายและระเบียบที่เอื้อต่อการใช้งาน การสร้างความตระหนักรู้และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อให้การระงับข้อพิพาทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ยังคงมีความท้าทายในหลายมิติ ทั้งในด้านกฎหมาย เทคโนโลยี และการยอมรับของผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การนำอนุญาตตุลาการออนไลน์มาใช้ในการระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงการพัฒนา รูปแบบของอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศภายใต้บริบทของไทย โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

¹⁸ สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์เพื่อระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.

¹⁹ ไชยยศ เหมะรัชตะ, “แนวทางการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย,” 325-346.



1) ปัจจัยด้านกฎหมาย เช่น ความสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชัดเจนของกฎเกณฑ์และขั้นตอน

2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เช่น ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบ

3) ปัจจัยด้านการยอมรับของผู้ใช้บริการ เช่น ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายและระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษารูปแบบของอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย การวิเคราะห์นี้ครอบคลุมถึงสภาพการณ์ปัจจุบัน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแนวโน้มการพัฒนาในอนาคตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้อนุญาตตุลาการออนไลน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลนี้จะนำไปสู่การเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ของไทยให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ทั้งนี้โดยคำนึงถึงบริบททางกฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยเป็นสำคัญ

การศึกษานี้มุ่งหวังที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการอำนวยความสะดวกและการส่งเสริมการค้าและการลงทุนในประเทศไทยต่อไป

3. สภาพการณ์ปัจจุบันของอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย

3.1 ความเป็นมาและการพัฒนาการ

อนุญาตตุลาการเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนานในประเทศไทย โดยมีการบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2477 และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2530 ขึ้นเป็นการเฉพาะ²⁰ ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการขยายตัวของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อพิพาทและความต้องการใช้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการอนุญาตตุลาการออนไลน์ด้วย

²⁰ สำนักงานศาลยุติธรรม, แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569 (กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564), 10-20.

ในปี พ.ศ. 2561 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้เปิดตัวระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (TAI Online Arbitration) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นคำเสนอข้อพิพาท การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ การส่งเอกสารหลักฐาน และการสื่อสารระหว่างคู่พิพาทและอนุญาโตตุลาการผ่านระบบออนไลน์²¹

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2563 สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) ได้ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาแพลตฟอร์มการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR Platform) ซึ่งรวมถึงการให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ โดยมุ่งเน้นการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์²² อย่างไรก็ตาม การพัฒนาดังกล่าวยังอยู่ในระยะเริ่มต้น และยังมีประเด็นท้าทายหลายประการที่ต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาต่อไป ทั้งในด้านกฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

3.2 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบัน กฎหมายหลักที่ใช้บังคับกับการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมายแม่แบบว่าด้วยอนุญาโตตุลาการทางพาณิชย์ระหว่างประเทศของคณะกรรมการสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL Model Law)²³ อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ยังไม่ได้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไว้โดยเฉพาะ แต่ในทางปฏิบัติ ก็สามารถนำหลักการและบทบัญญัติทั่วไปมาปรับใช้กับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ได้ โดยอาศัยบทบัญญัติของกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์²⁴

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2562 ยังได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อส่งเสริมการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ด้วย²⁵ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีความพยายามในการปรับใช้กฎหมายที่

²¹ สถาบันอนุญาโตตุลาการ, รายงานประจำปี 2563 (กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564), 5-10.

²² สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, “แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2561-2565),” แก้ไขครั้งสุดท้าย 2564, <https://www.depa.or.th/th/detail-plan/digital-economy-promotion-master-plan-phase-1-2018-2022>.

²³ สำนักงานศาลยุติธรรม, แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569, 10-20.

²⁴ ไชยยศ เหมะรัชตะ, “แนวทางการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย,” 325-346.

²⁵ สำนักงานศาลยุติธรรม, แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569, 10-20.



มีอยู่ให้สอดคล้องกับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ แต่ในทางปฏิบัติก็ยังคงมีข้อจำกัดและความไม่ชัดเจนในการตีความและบังคับใช้กฎหมายอยู่หลายประการ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มากยิ่งขึ้น²⁶

3.3 สถาบันและหน่วยงานที่ให้บริการ

ในปัจจุบัน มีสถาบันและหน่วยงานที่ให้บริการอนุญาโตตุลาการทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ในประเทศไทยอยู่หลายแห่ง ได้แก่

1) สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม (Thailand Arbitration Institute: TAI) ซึ่งเป็นสถาบันหลักที่ให้บริการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยได้พัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (TAI Online Arbitration) ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล²⁷

2) ศูนย์อนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (SEC Arbitration Center) ให้บริการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกรรมในตลาดทุน โดยได้พัฒนาระบบยื่นคำเสนอข้อพิพาทออนไลน์ (e-Filing) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเริ่มต้นกระบวนการระงับข้อพิพาท²⁸

3) สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (Office of Dispute Resolution) ให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ผ่านแพลตฟอร์ม “ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์”²⁹

²⁶ สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์เพื่อระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.

²⁷ สถาบันอนุญาโตตุลาการ, รายงานประจำปี 2563, 5-10.

²⁸ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, “ผลการดำเนินงานของศูนย์อนุญาโตตุลาการ ปี 2563,” แก๊วครั้งล่าสุด 2564, สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2567, <https://www.sec.or.th/TH/Pages/LawandRegulations/Dispute.aspx>.

²⁹ สำนักงานศาลยุติธรรม, แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569, 10-20.

4) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) ได้ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแพลตฟอร์มการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR Platform) ซึ่งรวมถึงการให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์³⁰

นอกจากนี้ ยังมีสถาบันอนุญาโตตุลาการเอกชนอีกหลายแห่งที่ให้บริการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ซึ่งบางแห่งก็ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่พิพาทมากขึ้น³¹ อย่างไรก็ตาม การให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น และยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร เนื่องจากข้อจำกัดหลายประการ จึงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การอนุญาโตตุลาการออนไลน์เป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้บริการ³²

3.4 สถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

เนื่องจากการให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น จึงยังไม่มีกรเก็บรวบรวมสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างเป็นระบบและครอบคลุม อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากสถาบันและหน่วยงานที่ให้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ พบว่า มีแนวโน้มการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ทำให้การดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทแบบเผชิญหน้ามีข้อจำกัดมากขึ้น

จากข้อมูลของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีการยื่นคำเสนอข้อพิพาทผ่านระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (TAI Online Arbitration) จำนวน 120 คดี เพิ่มขึ้นจาก 85 คดีในปี พ.ศ. 2562 หรือคิดเป็นอัตราการเติบโต ร้อยละ 41.18³³

ในขณะที่ศูนย์อนุญาโตตุลาการ ก.ล.ต. รายงานว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีการใช้บริการระบบยื่นคำเสนอข้อพิพาทออนไลน์ (e-Filing) จำนวน 35 คดี เพิ่มขึ้นจาก 20 คดีในปี พ.ศ. 2562 หรือคิดเป็นอัตราการเติบโต ร้อยละ 75³⁴

³⁰ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, “แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2565-2561).”

³¹ ไชยยศ เหมะรัชตะ, “แนวทางการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย,” 325-346.

³² สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์เพื่อระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.

³³ สถาบันอนุญาโตตุลาการ, รายงานประจำปี 2563, 5-10.

³⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, “ผลการดำเนินงานของศูนย์อนุญาโตตุลาการ ปี 2563.”



นอกจากนี้ สำนักงานข้อพิพาท ศาลยุติธรรม ยังรายงานว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีการใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) จำนวน 450 คดี เพิ่มขึ้นจาก 280 คดีในปี พ.ศ. 2562 หรือคิดเป็นอัตราการเติบโต ร้อยละ 60.71³⁵

แม้สถิติข้างต้นจะยังไม่ครอบคลุมการใช้บริการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในภาพรวมของประเทศ แต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับปริมาณข้อพิพาททั้งหมด การใช้อนุญาตตุลาการออนไลน์ยังคงมีสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย ซึ่งสะท้อนถึงความท้าทายในการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการใช้บริการในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

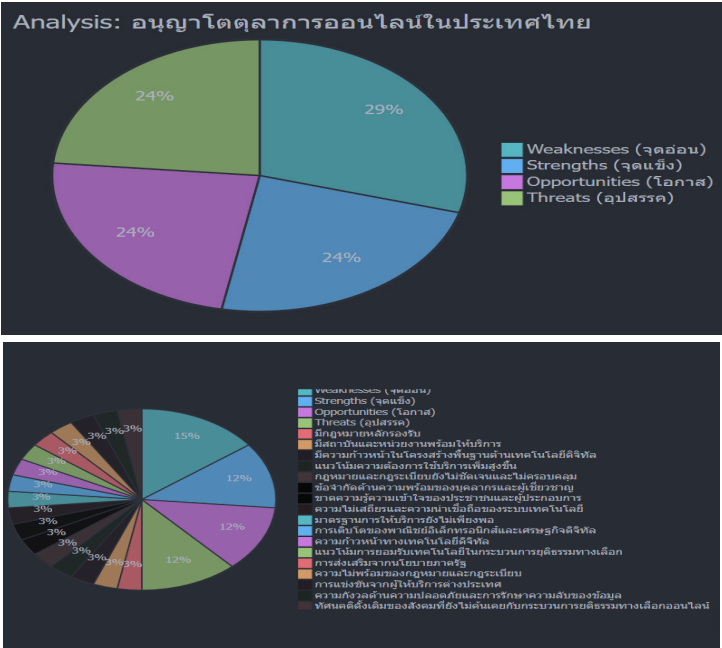
ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการเติบโตของการใช้อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์ในไทย ได้แก่ การพัฒนากฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยี การสร้างความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน³⁶

³⁵ สำนักงานศาลยุติธรรม, *แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569*, 10-20.

³⁶ ไชยศ เหมะรัชตะ, “แนวทางการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย,” 325-346.

3.5 การวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
- มีกฎหมายที่รองรับการอนุญาตตลาด คือ พ.ร.บ. อนุญาตตลาด พ.ศ. 2545 - มีสถาบันและหน่วยงานที่พร้อมให้บริการอนุญาตตลาดออนไลน์ - มีความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - มีแนวโน้มความต้องการใช้บริการอนุญาตตลาดออนไลน์เพิ่มขึ้น	- กฎหมายและกฎระเบียบยังไม่ชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอ - ความพร้อมของบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญยังไม่ทั่วถึง - ประชาชนและผู้ประกอบการยังขาดความรู้ความเข้าใจและความคุ้นเคย - ระบบเทคโนโลยีและมาตรฐานการให้บริการยังไม่มีความเสถียรและเชื่อถือได้เพียงพอ
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
- การเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเศรษฐกิจดิจิทัลเพิ่มความต้องการใช้บริการบนช่องทางออนไลน์ - ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสให้พัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการมากขึ้น - แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของเทคโนโลยีในระบบการยุติธรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ - การส่งเสริมเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการพัฒนากิจกรรมยุติธรรมและเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐ	- ความไม่พร้อมของกฎหมายและกฎระเบียบอาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและการยอมรับ - การแข่งขันจากผู้ใช้บริการในต่างประเทศที่มีความพร้อมและมาตรฐานสูงกว่า - ความกังวลเรื่องความมั่นคงภัยแล็กการก้าวก่ายด้านสิทธิข้อมูล - ทัศนคติเชิงลบของผู้สังคมยังไม่คุ้นเคยและเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



ภาพ 1 แสดงการวิเคราะห์ SWOT



จากการวิเคราะห์ SWOT ของสภาพการณ์ปัจจุบันของอนุญาติตตูลการออนไลน์ในประเทศไทย พบว่ามีทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่สำคัญ ในด้านจุดแข็ง ไทยมีกฎหมายหลักอย่างพระราชบัญญัติอนุญาติตตูลการ พ.ศ. 2545 ที่รองรับการดำเนินการกระบวนการอนุญาติตตูลการ มีสถาบันและหน่วยงานหลายแห่งที่พร้อมให้บริการอนุญาติตตูลการออนไลน์ มีความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีแนวโน้มความต้องการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดอ่อนที่สำคัญได้แก่ ความไม่ชัดเจนและไม่ครอบคลุมของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ข้อจำกัดของความพร้อมของบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ การขาดความรู้ความเข้าใจและความคุ้นเคยของประชาชนและผู้ประกอบการ รวมถึงความไม่เสถียรและความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยีและมาตรฐานการให้บริการที่ยังไม่เพียงพอ

ในขณะเดียวกัน การเติบโตอย่างรวดเร็วของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเศรษฐกิจดิจิทัลก็นำมาซึ่งโอกาสในการขยายความต้องการใช้บริการระบบข้อพิพาทออนไลน์ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปิดโอกาสให้พัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากขึ้น ประกอบกับแนวโน้มการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เพิ่มสูงขึ้น และการส่งเสริมอนุญาติตตูลการออนไลน์ที่เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการพัฒนากระบวนการยุติธรรมและเศรษฐกิจดิจิทัลของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ยังมีอุปสรรคที่ท้าทาย ทั้งในแง่ความไม่พร้อมของกฎหมายและกฎระเบียบที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและการยอมรับ การแข่งขันจากผู้ให้บริการในต่างประเทศที่มีความพร้อมและมาตรฐานสูงกว่า ความกังวลในประเด็นความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล รวมถึงทัศนคติดั้งเดิมของสังคมที่ยังไม่คุ้นเคยและเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือกผ่านช่องทางออนไลน์

จากการวิเคราะห์ SWOT ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า แม้การพัฒนาอนุญาติตตูลการออนไลน์ในประเทศไทยจะมีทั้งจุดแข็งและโอกาสที่เอื้อต่อการผลักดันให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลาย แต่ก็ยังมีจุดอ่อนและอุปสรรคสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาควบคู่กันไป ทั้งนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบให้มีความชัดเจนและครอบคลุม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ การพัฒนาบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญให้มีความพร้อมและศักยภาพ รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการให้มากขึ้น เพื่อให้การอนุญาติตตูลการออนไลน์สามารถเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาทและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมไทยในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

4. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย

จากการศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันของอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย พบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคในหลายด้านที่เป็นข้อจำกัดต่อการพัฒนาและการใช้งานอย่างแพร่หลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านกฎหมายและกฎระเบียบ

พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 ยังไม่มีบทบัญญัติเฉพาะที่รองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติ เช่น ความสมบูรณ์ของสัญญาอนุญาตตุลาการอิเล็กทรอนิกส์ การแต่งตั้งและถอดถอนอนุญาตตุลาการ การยื่นและส่งเอกสารหลักฐาน รูปแบบและการรับรองคำชี้ขาด³⁷ นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ก็ยังมีข้อจำกัดบางประการในการนำมาปรับใช้กับบริบทของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ เช่น ความน่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การรักษาความลับของข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล³⁸ อย่างไรก็ตาม หากสถาบันอนุญาตตุลาการต่างๆ ออกข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของตนเองเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ ก็จะช่วยลดอุปสรรคและข้อจำกัดบางประการลงได้ เช่น การกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล และการทำคำชี้ขาดอิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากข้อบังคับของสถาบันไม่มีผลผูกพันบุคคลภายนอกเหมือนบทบัญญัติแห่งกฎหมาย³⁹ ดังนั้น การปรับปรุงกฎหมายให้รองรับและสอดคล้องกับการอนุญาตตุลาการออนไลน์จึงยังมีความจำเป็นอยู่

³⁷ พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119, ตอนที่ 39 ก (29 เมษายน 2545): 10-30.

³⁸ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 118, ตอนที่ 112 ก (4 ธันวาคม 2544): 16-28.

³⁹ สำนักทะเบียนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการยื่นคำเสนอข้อพิพาทและข้อคัดค้านในชั้นอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2564 (กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564), 1-50.



การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และรองรับการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างชัดเจน จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังช่วยลดอุปสรรคและข้อจำกัด ในทางปฏิบัติ อันจะเป็นการส่งเสริมให้การอนุญาตตุลาการออนไลน์สามารถดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น⁴⁰

4.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

ความพร้อมและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในโอกาส การเข้าถึงความยุติธรรมผ่านช่องทางออนไลน์⁴¹ นอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงาน ต่าง ๆ ยังมีความหลากหลายและขาดมาตรฐานกลางในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงาน⁴²

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย ครอบคลุม และมีมาตรฐาน ที่สอดคล้องกัน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการอนุญาตตุลาการ ออนไลน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานและ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องให้ความสำคัญ กับการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในระบบควบคู่ไปด้วย⁴³

4.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ

ประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอนุญาตตุลาการ ออนไลน์ และยังไม่มียุทธศาสตร์การศึกษาและฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐาน⁴⁴ ซึ่งการทำหน้าที่ อนุญาตตุลาการออนไลน์นั้นมียุทธศาสตร์เฉพาะที่แตกต่างจากการอนุญาตตุลาการแบบดั้งเดิม จำเป็นต้องอาศัยทักษะและความชำนาญเพิ่มเติม⁴⁵

⁴⁰ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง แนวทางการ ปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์ (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2564), 5-15.

⁴¹ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ปี 2563, 5-10.

⁴² สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์เพื่อ รับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.

⁴³ ไชยยศ เหมะรัชตะ, “ทิศทางการอนุญาตตุลาการไทยในยุคดิจิทัล.”

⁴⁴ สำนักงานศาลยุติธรรม, แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569, 10-20.

⁴⁵ สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์เพื่อ รับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.

ดังนั้น การเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญด้านอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ผ่านการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน รวมถึงการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ จึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

4.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านการยอมรับและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

ประชาชนและผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังขาดความรู้ความเข้าใจและมีความกังวลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาทผ่านช่องทางออนไลน์⁴⁶ นอกจากนี้ความไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการพิจารณา และความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูล ก็เป็นอีกปัจจัยที่อาจทำให้ผู้ใช้บริการลังเลที่จะเลือกใช้บริการอนุญาโตตุลาการออนไลน์⁴⁷

การสร้างความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ผ่านการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับประโยชน์และกระบวนการของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ รวมถึงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสร้างความมั่นใจและจูงใจให้ผู้ใช้บริการหันมาเลือกใช้การอนุญาโตตุลาการออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีให้ระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว

4.5 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบังคับใช้คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการออนไลน์

คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการไม่มีสภาพบังคับในตัวเองเหมือนคำพิพากษาของศาล จำเป็นต้องยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอให้ศาลมีคำบังคับตาม ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการบังคับคดี⁴⁸ นอกจากนี้ ในกรณีที่คู่พิพาทมีภูมิลำเนาหรือทรัพย์สินอยู่คนละประเทศ การขอให้ศาลต่างประเทศยอมรับและบังคับตามคำชี้ขาดก็อาจมีความซับซ้อนมากกว่าปกติ⁴⁹

⁴⁶ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2563, 5-10.

⁴⁷ สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์เพื่อระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.

⁴⁸ สำนักงานศาลยุติธรรม, แผนแม่บทศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2569, 10-20.

⁴⁹ สุนทร มณีสวัสดิ์, “ความพร้อมของประเทศไทยในการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์เพื่อระงับข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ,” 1-22.



ดังนั้น การอำนวยความสะดวกในการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ โดยการปรับปรุงกระบวนการให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการยอมรับและบังคับตามคำชี้ขาดซึ่งกันและกัน จึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้แก่ระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในระยะยาวต่อไป

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับนั้น จำเป็นต้องอาศัยการดำเนินการในหลายมิติควบคู่กันไป ทั้งในด้านการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ การสร้างความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึง การอำนวยความสะดวกในการบังคับตามคำชี้ขาดทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าและทัดเทียมกับนานาประเทศต่อไปในอนาคต

5. เปรียบเทียบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย กับต่างประเทศ

การเปรียบเทียบอนุญาโตตุลาการออนไลน์ระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ จะพิจารณาเปรียบเทียบใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (2) กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการ (3) เทคโนโลยีและระบบที่ใช้ในการให้บริการ (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการระงับข้อพิพาท และ (5) การยอมรับและความนิยมในการใช้บริการ

5.1 เปรียบเทียบกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1) ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่รองรับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังมีข้อจำกัดในการนำมาปรับใช้⁵⁰

2) หลายประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และสิงคโปร์ มีการบัญญัติกฎหมายหรือแก้ไขกฎหมายให้รองรับการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไว้อย่างชัดเจน⁵¹

⁵⁰ เรื่องเดียวกัน.

⁵¹ Kaufmann-Kohler and Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice* (Kluwer: Kluwer Law International, 2004), 20-30.

3) UNCITRAL ได้ออกกฎหมายแม่แบบว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ นำไปใช้ในการออกกฎหมายภายใน⁵²

5.2 เปรียบเทียบกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการ

1) ประเทศไทย การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ยังคงใช้กระบวนการและขั้นตอนหลักที่ใกล้เคียงกับการอนุญาโตตุลาการแบบดั้งเดิม⁵³

2) ต่างประเทศ มีกระบวนการและขั้นตอนที่มีความเฉพาะเจาะจงและยืดหยุ่นมากกว่า เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของข้อพิพาทและเทคโนโลยีที่⁵⁴

5.3 เปรียบเทียบเทคโนโลยีและระบบที่ใช้ในการให้บริการ

1) ประเทศไทย เทคโนโลยีและระบบยังมีลักษณะแยกส่วนกันตามหน่วยงานอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการพัฒนา และมีข้อจำกัดในการรักษาความปลอดภัย⁵⁵

2) ต่างประเทศ มีความก้าวหน้าและซับซ้อนกว่า เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการเฉพาะ มีฟังก์ชันที่หลากหลาย และสามารถเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้⁵⁶

5.4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการระงับข้อพิพาท

1) ประเทศไทย แม้จะมีแนวโน้มการให้บริการเพิ่มขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านความเร็ว ความสะดวก ค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ⁵⁷

2) ต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่าอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากปัจจัยสำคัญ เช่น ความชัดเจนของกฎหมาย ความพร้อมของเทคโนโลยี การออกแบบกระบวนการที่กระชับ ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

⁵² Hörnle, *Cross-Border Internet Dispute Resolution*, 252-256.

⁵³ สำนักงรรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, *คู่มือการยื่นคำเสนอข้อพิพาทและข้อคัดค้านในชั้นอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2564* (กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564) , 20-21.

⁵⁴ P. Cortés, *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution* (Cambridge: Cambridge University Press, 2018), 22-25.; O. Rabinovich-Einy, & Katsh, E. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes* (Oxford: Oxford University Press, 2017), 35-40.

⁵⁵ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, *รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2563*, 5-10.

⁵⁶ Kaufmann-Kohler and Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, 20-30.

⁵⁷ Ibid., 20-30.



และความเชี่ยวชาญของบุคลากร⁵⁸

เปรียบเทียบการยอมรับและความนิยมในการใช้บริการ

1) ประเทศไทย แม้การให้บริการจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเทียบกับปริมาณข้อพิพาทที่เกิดขึ้นทั้งหมดแล้ว ยังมีสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจและความไว้วางใจของประชาชน⁵⁹

2) ต่างประเทศ มีการใช้อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากปัจจัยสำคัญ เช่น ความเชื่อมั่นในกรอบกฎหมาย ความมั่นใจในมาตรฐานของผู้ให้บริการ การรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวก ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี และการส่งเสริมจากภาครัฐและภาคธุรกิจ⁶⁰

กรณีศึกษาของประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์ เช่น สิงคโปร์และสหรัฐอเมริกา ชี้ให้เห็นองค์ประกอบร่วมที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ (1) ความมุ่งมั่นของภาครัฐในการผลักดันนโยบาย (2) การปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยี (3) การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล (4) ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการพัฒนา และ (5) การสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถเป็นแนวทางให้ประเทศไทยนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศ

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการอำนวยความสะดวก โดยอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสอดคล้องกับวิวัฒนาการของข้อพิพาท

⁵⁸ Kaufmann-Kohler and Schultz, *Online dispute resolution: Challenges for Contemporary Justice*, 15-20.; P. Cortés, *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, 25-30.

⁵⁹ Ibid., 10-15.

⁶⁰ Kaufmann-Kohler and Schultz, *Online dispute resolution: Challenges for Contemporary Justice*, 15-20.; Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution*, 25-30.

ในประเทศไทย อนุญาตตุลาการออนไลน์อยู่ภายใต้ พ.ร.บ.อนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังไม่ได้กล่าวถึงการอนุญาตตุลาการออนไลน์ไว้โดยเฉพาะ อาจทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติมีหน่วยงานบางแห่งในประเทศไทยที่เริ่มให้บริการอนุญาตตุลาการออนไลน์ แต่ระบบยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นและยังไม่มีที่รู้จักแพร่หลาย การใช้บริการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเทียบกับปริมาณข้อพิพาททั้งหมดยังมีสัดส่วนที่น้อยมาก สะท้อนถึงอุปสรรคในการขยายฐานผู้ใช้งาน

ประเทศไทยมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนในการพัฒนาอนุญาตตุลาการออนไลน์ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญได้แก่ ความไม่ชัดเจนของกฎหมาย ข้อจำกัดของเทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐาน การขาดแคลนบุคลากร และการขาดการยอมรับของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ อนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยยังมีพัฒนาการที่ช้ากว่ามาก ทั้งในด้านกฎหมาย กระบวนการ เทคโนโลยี ประสิทธิภาพ และการยอมรับ

กรณีศึกษาจากประเทศที่ประสบความสำเร็จชี้ให้เห็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ เช่น ความมุ่งมั่นของภาครัฐ กฎหมายที่เอื้อ การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย

- 1) รัฐบาลควรกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับชาติในการส่งเสริมและพัฒนาอนุญาตตุลาการออนไลน์ให้เป็นกลไกสำคัญในการระงับข้อพิพาท
- 2) ควรจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายและเทคโนโลยี
- 3) ควรสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 4) ควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ในการพัฒนาศักยภาพและองค์ความรู้



5) ควรใช้มาตรการจูงใจทางเศรษฐกิจและการเงินเพื่อกระตุ้นให้ภาคเอกชนและประชาชนหันมาใช้บริการมากขึ้น

6) ควรผลักดันให้อนุญาตตุลาการออนไลน์เป็นทางเลือกหลักในการรับข้อพิพาทเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และธุรกรรมออนไลน์

6.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1) ควรแก้ไข พ.ร.บ. อนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 ให้มีบทบัญญัติที่กำหนดรายละเอียดและรองรับการดำเนินการกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ไว้อย่างชัดเจน

2) ควรเร่งรัดการออกกฎหมายลูกหรือกฎหมายลำดับรองเพื่อกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. อนุญาตตุลาการ

3) ควรทบทวนและปรับปรุงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและรองรับการอนุญาตตุลาการออนไลน์

4) ควรนำหลักการของกฎหมายแม่แบบของ UNCITRAL มาปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายภายในให้สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติระหว่างประเทศ

5) ควรส่งเสริมให้สถาบันอนุญาตตุลาการต่าง ๆ ออกข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์เฉพาะเกี่ยวกับการดำเนินการกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ เพื่อกำหนดรูปแบบ วิธีการ และมาตรฐานที่ชัดเจน

6.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบการให้บริการ

1) ควรวางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสำหรับอนุญาตตุลาการออนไลน์อย่างเป็นระบบ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

2) ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ให้มีความสะดวก ใช้งานง่าย และรองรับการเข้าถึงจากอุปกรณ์ที่หลากหลาย

3) ควรจัดให้มีการทดสอบประสิทธิภาพ ความเสถียร และความปลอดภัยของระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุข้อบกพร่องและนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4) ควรมีมาตรการเชิงเทคนิคที่รัดกุมในการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในระบบ

5) ควรผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานกลางในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการอนุญาตตุลาการออนไลน์ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการข้ามสถาบันหรือข้ามประเทศเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญด้านอนุญาตตุลาการออนไลน์

1) ควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ให้มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานผ่านระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์

2) ควรจัดตั้งสมาคมหรือชมรมผู้ประกอบการวิชาชีพด้านอนุญาตตุลาการออนไลน์ เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพ

3) ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาและดูแลระบบให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย

6.6 ข้อเสนอแนะในการสร้างความรู้ความเข้าใจและการยอมรับของผู้ใช้บริการ

1) ควรประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับอนุญาตตุลาการออนไลน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

2) ควรให้ข้อมูลที่โปร่งใสและชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

3) ควรนำเสนอกรณีศึกษาหรือตัวอย่างความสำเร็จของการใช้อนุญาตตุลาการออนไลน์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและประโยชน์ของการใช้บริการ

4) ควรเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูล ให้ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาได้อย่างสะดวก และมีการชี้แจงแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

5) ควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนและภาคธุรกิจหันมาใช้บริการอนุญาตตุลาการออนไลน์มากขึ้น เช่น การลดค่าธรรมเนียม การให้ส่วนลดพิเศษ การประกันความพึงพอใจ เป็นต้น



6.7 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 1) ศาลควรปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการดำเนินกระบวนการอนุญาตตุลาการออนไลน์ พัฒนาระบบเทคโนโลยีและฐานข้อมูล กำหนดแนวทางในการรับรองและบังคับตามคำชี้ขาด
- 2) สถาบันอนุญาตตุลาการ ออกข้อบังคับและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย และปลอดภัย จัดอบรมและรับรองอนุญาตตุลาการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์การใช้บริการ ร่วมมือกับสถาบันอื่นในการพัฒนาระบบและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี
- 3) สำนักงานอัยการสูงสุด กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและหน่วยงาน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานบังคับคดี
- 4) การผลักดันการใช้อินเทอร์เน็ตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทยให้แพร่หลายและมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสอดประสานกันอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านนโยบาย กฎหมาย เทคโนโลยี กระบวนการ และการสร้างความตระหนักรู้ของสาธารณชน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ข้างต้นเป็นแนวทางสำคัญที่หากได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะช่วยให้ระบบอนุญาตตุลาการออนไลน์ของประเทศไทยพัฒนาไปสู่ระดับสากล เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจของผู้ใช้บริการ และสามารถอำนวยความสะดวกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

References

- Chaiwat Bunnak. *Arbitration*. 3rd ed., revised. Bangkok: Winyuchon, 2016. [In Thai]
- Chaiyos Hemarajata. "Direction of Thai Arbitration Law in the Digital Age."
Thammasat Business Law Journal 10, no. 1 (2020): 114–134. [In Thai]
- Cortés, P. *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2018.
- Digital Economy Promotion Agency. "Digital Development Plan for Economy and Society Phase 1 (2018-2022)." Last modified 2021. <https://www.depa.or.th/th/detail-plan/digital-economy-promotion-master-plan-phase-1-2018-2022> [In Thai]
- Dispute Resolution Office, Office of the Judiciary. *Handbook on Filing Disputes and Objections in Arbitration 2021*. Bangkok: Office of the Judiciary, 2021. [In Thai]
- Electronic Transactions Development Agency. *Thailand E-Commerce Value Survey Report 2020*. Bangkok: Electronic Transactions Development Agency, 2021. [In Thai]
- Hörnle, J. *Cross-border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.
- Kaufmann-Kohler, G., & Thomas Schultz. (2004). *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International.
- Legal Execution Department. "Challenges of Using Online Arbitration in Thailand." Last modified 2021. <http://www.led.go.th/th/node/3964>. [In Thai]
- Nattapon Jaikaroon. "Online Disputes Arising in the Digital Era." *Journal of Law and Technology* 2, no. 1 (2020): 25-40. [In Thai]
- Office of the Council of State. *Council of State Memorandum on Guidelines for Amending Laws to Support Online Arbitration*. Bangkok: Office of the Council of State, 2021. [In Thai]



- Office of the Judiciary. "Fiscal Year 2020 Annual Report." Last modified 2020.
<https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/156623>. [In Thai]
- Office of the Judiciary. "History of Arbitration in Thailand." Last modified 2021.
<https://oja.coj.go.th/th/content/page/index/id/91666>. [In Thai]
- Office of the Judiciary. *Judicial Master Plan 2022-2026*. Bangkok: Office of the Judiciary, 2021.
- Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission. (2020).
Annual Performance Report 2020. Bangkok: Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission. [In Thai]
- Piers, M. (2018). Virtuality and Compatibility in the Internet Era. In S. Kröll, L. A. Mistelis, P. P. Viscasillas, & V. Rogers (Eds.), *Arbitration in the Digital Age: The Brave New World of Arbitration* (pp. 41–62). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rabinovich-Einy, O., & Katsh, E. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press, 2017.
- Saowanee Asawaroj. *Explanation of the Law on Evidence*. 13th ed. Bangkok: Legal Education Institute of the Council of the Lawyers, 2019. [In Thai]
- Securities and Exchange Commission. "Performance of the Arbitration Center in 2020." Last modified 2021. <https://www.sec.or.th/TH/Pages/LawandRegulations/Dispute.aspx>. [In Thai]
- Soonton Maneesawat. "Thailand's Readiness in Developing Online Arbitration System to Resolve International Trade Disputes." *Consumer Protection Law Journal* 13, no. 1 (2021): 1-22. [In Thai]
- Thailand Arbitration Center. Annual Report 2020. Bangkok: Office of the Judiciary, 2021. [In Thai]



Thailand Digital Economy and Society Council. *Thailand Digital Technology Situation and Trends Report 2021*. Bangkok: Thailand Digital Economy and Society Council, 2021.

Vichai Ariyanuntaka. "Online Arbitration: Opportunities and Challenges in Thailand." *Law Journal* 38, no. 2 (2020): 56-78. [In Thai]

Vichai Ariyanuntaka. *Alternative Dispute Resolution: Principles and Limitations*. Bangkok: Chulalongkorn University Press, 2019. [In Thai]