

แบบประเมินบทความ/งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ข้อบทความ (ภาษาไทย) : การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ทางเลือกใหม่ของการซื้อขายในยุคโควิด

(ภาษาอังกฤษ) : Online Dispute Resolution: A new choice of e-Commerce in the time of COVID-19

หัวข้อการพิจารณา

หัวข้อ	คะแนนประเมิน					ข้อแก้ไข / ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1. บทคัดย่อ			✓			ดูผลฯ. ใช้ได้ใน 10 ข้อ ข้อ 1 และข้อ 2
2. Abstract			✓			
3. บทนำ		✓				
4. วัตถุประสงค์การวิจัย/การศึกษา			✓			
5. วิธีการวิจัย/วิธีการศึกษา		✓				
6. ผลการวิจัย/ผลการศึกษา			✓			
7. สรุปผลการวิจัย/สรุปผลการศึกษา			✓			
8. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ			✓			
9. เอกสารอ้างอิง		✓				
10. ความใหม่และคุณค่าทางวิชาการ				✓		

(อาจมีเอกสารแนบหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ถ้ามี)

เอกสารแนบ 1 : ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ตอบบทความการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ทางเลือกใหม่ของการซื้อขายในยุคโควิด

ชื่อเรื่อง - คำว่าโควิด ตามสำนักงานราชบัณฑิตยสภา จะเขียนว่า “โควิด 19” ขอให้ตรวจสอบแก้ไขในเนื้อหาทุกแห่งที่มีคำนี้ด้วย

- ไม่ควรใช้คำว่าโควิด 19 ในชื่อเรื่อง เนื่องจากไม่ใช่ประเด็นสำคัญที่งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาทั้งในวัตถุประสงค์และเนื้อหา แต่เป็นเพียงสถานการณ์เชื่อมโยงที่ทำให้เกิดการซื้อขายออนไลน์เพิ่มขึ้นเท่านั้น ในเนื้อหาสามารถใช้คำนี้ได้ แต่หากตั้งเป็นชื่อเรื่อง ควรมีประเด็นสำคัญเนื้อหาที่เกี่ยวข้องให้มากกว่านี้ เป็นส่วนสำคัญที่ต้องหาคำตอบจากงานนี้ด้วย

บทคัดย่อ เขียนให้กระชับชัดเจน ทั้งวัตถุประสงค์ แหล่งข้อมูลที่ใช้ ระเบียบวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การวิจัยทุกข้อ

บทนำ เพิ่มรายละเอียดการอ้างอิงหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีของปัญหาการวิจัย ทั้งสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัย แหล่งอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย กับผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การวิจัย กับผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ เนื่องจากวัตถุประสงค์การวิจัยมี 3 ข้อ แต่ในหัวข้อผลการวิจัยนั้น ไม่พบผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ในเรื่องของแนวทางฯ แต่ผู้วิจัยเขียนไว้ในข้อเสนอแนะ ซึ่งหากเป็นผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ให้นำเสนอไว้ในหัวข้อผลการวิจัย และในส่วนของการข้อเสนอแนะ ควรนำเสนอโดยการสรุปข้อเสนอแนะแบบกระชับสั้นๆ ที่เชื่อมโยงมาจากผลการวิจัย ตลอดจนอาจเพิ่มเติมข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปแบบสั้นๆ ไปด้วยก็ได้ ทั้งนี้ เนื่องจากในงานวิจัยทุกงาน จะมีการสร้างข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยอยู่แล้ว หากเป็นข้อเสนอแนะโดยปกติ ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัย แต่หากกำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัย จะต้องนำเสนอไว้ในผลการวิจัย จึงขอให้ทบทวนตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกันในทุกหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีวิจัย ระเบียบวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การอภิปรายผลการวิจัย ควรเพิ่มเติมเนื้อหาของการอภิปรายผล โดยนำทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิง หรือการอภิปรายถึงบริบทหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเทศ ซึ่งอาจมีผลต่อกฎหมายในประเด็นที่ศึกษา

การอ้างอิง

- ตรวจสอบการอ้างอิงในเนื้อหาให้มีการอ้างอิงแหล่งที่มาให้ครบถ้วนชัดเจน

-ตรวจสอบแก้ไขวิธีการเขียนอ้างอิงในเนื้อหา และวิธีการเขียนอ้างอิงท้ายบทความให้เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด (APA 6)

-ตรวจสอบความสอดคล้องครบถ้วนของรายการอ้างอิงในเนื้อหา กับรายการอ้างอิงท้ายบทความ

อื่นๆ ตรวจสอบคำพิมพ์ผิด

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ทางเลือกใหม่ของการซื้อขายในยุคโควิด 19

๑๕ เดือน ๖๗๐๐๐๐

เลขเฉลี่ย 1.91 ได้มาโดย
จาก 2 ครั้ง คือ 1.91
และ 1.91

บทความนี้เกิดจากการเห็นปัญหาที่พบในการระงับข้อพิพาทในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เนื่องจากคนมีความจำเป็นต้องรักษาระยะห่าง ลดการปฏิสัมพันธ์กัน แต่การทำการค้าถือเป็นชีวิตประจำวันที่มนุษย์ต้องมีการทำธุรกรรมต่อกัน แต่ด้วยข้อจำกัดจึงทำให้การซื้อขายออนไลน์เข้ามามีบทบาท คนใช้วิธีการซื้อขายทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจึงทำให้เกิดข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเช่นกัน บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอให้มีการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้เป็นทางเลือกในการจัดการกับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำการค้าในช่องทางออนไลน์ของประเทศไทย โดยศึกษาแนวทางหลักเกณฑ์ต่างๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรครวมถึงข้อจำกัดในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ในประเทศไทย เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดกับการซื้อขาย หรือทำการค้าออนไลน์ในยุคที่การพบปะกันตัวต่อตัวของคนอาจไม่สะดวกมากนัก โดยใช้วิธีการวิจัยรวบรวมข้อมูลเอกสารเป็นหลัก ผลการวิจัยศึกษาพบว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน รวมถึงการนำมาใช้ยังไม่มีความแพร่หลาย ขาดการสนับสนุนหรือการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม ประการสำคัญคือ คนยังไม่เข้าใจข้อดีข้อเสียของการใช้ระบบ บทความนี้จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำกฎหมายที่มีสภาพบังคับในการทำธุรกรรมการซื้อขายออนไลน์โดยให้นำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้และจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก หรือเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มได้มีโอกาสนำระบบนี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกรรมด้วย

คำสำคัญ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ การซื้อขายออนไลน์

1. หน้าที่ของ
 2. หน้าที่ของ
 3. หน้าที่ของ
 4. หน้าที่ของ
 5. หน้าที่ของ
 6. หน้าที่ของ
 7. หน้าที่ของ
 8. หน้าที่ของ
 9. หน้าที่ของ
 10. หน้าที่ของ

↓
เพิ่มอัตราการเกิด
ประชากร ๒๒
ล้านคน
2 ล้าน/แต่ละปี
จากอัตราการเกิด
0.15
- มอริส
ทวีตตัน
จีน
ขนาดพื้นที่
พื้นที่

Online Dispute Resolution: A new choice of e-Commerce in the time of COVID-19

Abstract

This article is an outcome of witnessing dispute resolution difficulties during the COVID-19 pandemic due to the need for social distancing and reducing interactions. Though, commerce is regarded as a day-to-day human activity, the said limitations have given rise to E-commerce taking a more important role. As E-commerce becomes more popular, the number of electronic transaction disputes also increase as well. Hence, this article aims to propose the implementation of online dispute resolution proceedings as an alternative to solve disputes arisen from online trading throughout Thailand. The guidelines and rules in both Thailand and international, problems, hindrances, including limitations in the application of online dispute resolution in Thailand, have been studied to introduce an approach for implementing the online dispute resolution proceedings with the disputes arising from online trading or E-commerce during the time where meeting face-to-face is rather inconvenient. Collection of documents and information were applied as the principle approach of the research. In consequence, it was found that online dispute resolution not only does it not have explicit rule and nor widespread application, but also lacks concrete support or promotion by the government sector. Particularly, the general public still does not have enough understanding of pros and cons of the use of the system. This article, therefore, recommends establishing mandatory regulation in online transactions by adopting online dispute resolution proceedings as well as creating a key responsible division or allowing other private sectors who own a platform to utilize this system as a part of the transaction.

Keyword online dispute resolution, E-commerce

บทนำ

ในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้การดำรงชีวิตของคนทั่วโลกมีความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน แต่ที่เห็นเป็นสำคัญคงจะหนีไม่พ้นในเรื่องของการซื้อขายสินค้า การทำธุรกรรมต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบของออนไลน์ หรือการซื้อขายผ่านระบบเว็บไซต์ที่มีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้น ด้วยปัจจัยการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ที่ทำให้คนต้องเว้นระยะห่างในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน จึงทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก เมื่อมีการซื้อขายก็ย่อมที่จะต้องเกิดข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรม ซึ่งการระงับข้อพิพาทแบบเดิมที่ใช้อยู่อาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกปัจจุบันโดยเฉพาะข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) จึงถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นทางเลือกหนึ่งที่จะเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทโดยใช้การสื่อสารและจัดการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการพิจารณาตัดสิน ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

ปัจจุบันการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้รับความนิยมในประเทศที่มีการซื้อขายทางออนไลน์มาก อย่างเช่น สิงคโปร์ หรืออย่างในประเทศทางกลุ่มสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาที่มีการนำระบบนี้มาใช้เพื่อลดความขัดแย้ง โดยคณะกรรมการสิทธิการกฎหมายระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law – UNCITRAL) ได้จัดทำ UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution ขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการทำงาน สำหรับประเทศไทยการระงับข้อพิพาทออนไลน์เริ่มได้รับความสนใจและมีการนำมาใช้งานแล้วในหลายหน่วยงาน เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือสำนักงานศาลยุติธรรมก็ตาม โดยอาจจะมียุทธวิธีต่างรูปแบบกันขึ้นอยู่กับข้อพิพาท ซึ่งการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นถือเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มีความคุ้มค่าในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับผลลัพธ์และมีความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ แต่หลักเกณฑ์ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันยังขาดสภาพบังคับ บทความฉบับนี้ผู้เขียนมุ่งหวังให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์และส่งเสริมให้มีการนำระบบมาใช้ในการจัดการข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์ให้สามารถปรับใช้ได้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ตลอดจนหลักเกณฑ์ของประเทศไทยและต่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์
3. เพื่อเสนอแนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายออนไลน์ในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ และตัวบทกฎหมาย และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

มคอช ๖ ฉบับที่ ๕ ๖

ผลการวิจัย

บทความฉบับนี้ศึกษาแนวคิดระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution (ODR)) ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาดำเนินการ โดยวิธีการนี้จะอำนวยความสะดวกให้กับข้อพิพาทที่คู่ความอยู่ห่างไกลกัน หรือในภาวะที่ทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ทำให้การ

ติดต่อสื่อสารมีข้อจำกัด การนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ตอนนี้อยู่เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของคนในยุคปัจจุบันมาใช้เพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างกันจึงถือเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้การแก้ไขดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นกระบวนการพิจารณาความนอกศาลที่จะช่วยให้ลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่ศาลด้วย โดยมีวิธีการที่คู่พิพาทไม่จำเป็นต้องพบเจอกันเพราะกระบวนการจัดการทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

ตามที่กล่าวมาการซื้อขายทางออนไลน์ หรือการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โดยพฤติกรรมการซื้อขายของออนไลน์ในปี 2564 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกมีส่วนร่วมกับการซื้อปิ้งออนไลน์มากขึ้น 93.5 เปอร์เซ็นต์โดยมีการซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ซึ่งปริมาณการซื้อขายยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บัตรเครดิตทั่วโลกที่ใช้ในการชำระเงินออนไลน์มีการทำธุรกรรมถึง 53 เปอร์เซ็นต์ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 43 เปอร์เซ็นต์ และบัตรเครดิต 38 เปอร์เซ็นต์ สำหรับประเทศไทยผู้ประกอบการได้มีการขยายช่องทางการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยในปี 2562 ผู้ประกอบการ e-Commerce มีประมาณ 680,000 ราย และมีมูลค่าธุรกิจประมาณ 4 ล้านล้านบาท ยิ่งมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 พฤติกรรมของผู้บริโภคยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ยอดการซื้อขายของออนไลน์ของคนไทยเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 67.3 เปอร์เซ็นต์ สิ่งที่ต้องนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคือ การซื้อขายผ่านระบบออนไลน์จะไม่เหมือนกับการซื้อขายตามร้านค้าทั่วไปที่ผู้ซื้อสามารถเดินไปทำการซื้อขายกับผู้ขายได้โดยตรง แต่ร้านค้าออนไลน์บางร้านจะไม่มีหน้าร้านจึงไม่มีการพบเพื่อปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า แต่จะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางแทนกล่าวคือ การเลือกซื้อสินค้าจะผ่านข้อมูลที่แสดงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้ซื้อจะไม่ได้เห็น หรือจับต้องสินค้าของจริงแต่จะได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วเพราะไม่ต้องเดินทาง การซื้อขายออนไลน์ที่เกิดขึ้นไม่ได้สะดวกเพียงการซื้อขายในประเทศเท่านั้นยังมีการซื้อขายข้ามพรมแดนที่สามารถกระทำได้ด้วย ซึ่งหากเกิดข้อพิพาทแล้วด้วยมูลค่าการซื้อขายที่ไม่ได้เป็นจำนวนเงินที่สูงประกอบกับการอยู่ห่างโดยระยะทางแล้ว การระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมก็ควรเป็นวิธีที่กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากและสามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

1.1 ต่างประเทศ

1.1.1 สหภาพยุโรป

สหภาพยุโรปได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคเปลี่ยนไปการมีกฎหมายต้นแบบที่นำมาถือปฏิบัติร่วมกันของประเทศสมาชิกจึงมีความสำคัญ สหภาพยุโรปจึงมีกฎหมายที่ใช้ร่วมกันเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อใช้ในการดำเนินการคือ Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016) จัดทำโดยคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ ซึ่งได้นิยาม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไว้ โดยมีขั้นตอนของการระงับข้อพิพาท 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกจะใช้วิธีการเจรจาต่อรองก่อนโดยหากขั้นตอนนี้ไม่เป็นผลก็ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยจะแต่งตั้งคนกลางเพื่อสื่อสารกับคู่กรณีเพื่อให้ได้ข้อยุติร่วมกันภายในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งคนกลางต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องรวมถึงความสามารถในการจัดการกับข้อพิพาทได้ และขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ทั้งสองวิธีที่กล่าวมาไม่ประสบความสำเร็จผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้แจ้งให้คู่พิพาททราบถึงกระบวนการแก้ไขข้อขัดแย้งในรูปแบบอื่น เช่น การใช้วิธีการในรูปแบบอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น

โดยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปจะใช้บังคับกับประเทศที่เป็นสมาชิก ซึ่งจะมีหน่วยงานของรัฐให้บริการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์หลายหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนยุโรปได้เปิดให้บริการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้ค้า และ/หรือบริการออนไลน์ และผู้ซื้อโดยผู้ซื้อและผู้ขายสามารถส่งคำร้องออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มได้โดยตรง ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายมีหน้าที่ต้องตกลงกันเพื่อเลือก

อก > อธิ

คนกลางที่จะเป็นผู้ที่จะทำการระงับข้อพิพาทให้ได้ภายใน 30 วัน ซึ่งในแพลตฟอร์มจะแสดงรายชื่อหน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับการรับรองและได้รับการเสนอชื่อจากประเทศสมาชิกให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกระบวนการผู้ระงับข้อพิพาทจะติดต่อกับคู่พิพาททั้งสองฝ่ายผ่านการนัดประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ หรือวิธีอื่นใดที่เห็นว่าเหมาะสม โดยมีกำหนดว่าผู้ระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องประกาศผลการพิจารณาข้อพิพาทภายใน 90 วัน

1.1.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

แม้ว่าประเทศสหรัฐอเมริกาจะไม่มีกฎหมายการระงับข้อพิพาทออนไลน์บังคับใช้โดยตรง แต่มีการให้บริการการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยภาคเอกชน โดยผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์มีบริการระงับข้อพิพาทออนไลน์อยู่ภายในระบบซื้อขายสินค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการ เช่น eBay และ PayPal ซึ่งจะจัดการข้อพิพาทของผู้ซื้อสินค้าก่อนที่ผู้ซื้อจะนำข้อพิพาทไปสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสถาบัน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทโดยตรง รวมถึงมีการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยหน่วยงานเอกชนเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งโดยปกติแล้วประเทศสหรัฐอเมริกาจะนิยมใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกที่เป็นการอนุญาตตุลาการในการทำสัญญาหลักอยู่แล้วซึ่งจะใส่ข้อความให้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาเสมอโดยมีกระบวนการพิจารณาคดีที่เป็นขั้นตอนให้จัดการกับข้อพิพาทก่อนและมีลักษณะออกเป็นคำบังคับ ซึ่งหากต่อมาคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามคำบังคับก็จะนำข้อพิพาทขึ้นสู่กระบวนการของศาล การอนุญาตตุลาการจึงถือเป็นกระบวนการจัดการคดีนอกศาลซึ่งคู่พิพาทไม่จำเป็นต้องพบเจอกันก็สามารถใช้วิธีการทางออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทได้เช่นกันหากคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถตกลงและยอมรับวิธีการได้

1.1.3 ประเทศสิงคโปร์

กล่าวได้ว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมานานด้วยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดคดีขึ้นสู่ศาล ทำให้เกิดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมถึงการอนุญาตตุลาการมีอยู่หลายหน่วยงาน แต่ที่เป็นหน่วยงานหลักและเป็นที่ยอมรับคือ Singapore International Mediation Centre (SIMC) ซึ่งในประเทศสิงคโปร์จะมีกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติที่ชื่อ Mediation Act 2017 ที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีขั้นตอนที่ทำได้ทั้งก่อนฟ้องและหลังฟ้อง โดยประเทศสิงคโปร์ได้นำวิธีการไกล่เกลี่ยอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ซึ่งการจัดการจะดำเนินการโดยการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ เป็นต้น

เป็นที่ทราบกันดีว่าผู้ประกอบการรายใหญ่รายหนึ่งที่เป็นที่รู้จักทั่วโลกอย่าง Alibaba ถือเป็นตัวอย่างของผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ที่สร้างระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เองซึ่งใช้กฎเกณฑ์ที่เรียกว่า Alibaba.com Transaction Dispute Rules อีกทั้งยังมีระบบคุ้มครองการชำระเงินที่เรียกว่า Alipay เมื่อผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าและชำระเงินผ่าน Alipay ระบบจะเก็บเงินที่ชำระไว้ก่อนและจะส่งเงินให้ผู้ขายต่อเมื่อผู้ซื้อยืนยันการได้รับสินค้าและแสดงความพึงพอใจ กรณีที่มีข้อพิพาท Alibaba จะให้ผู้ซื้อและผู้ขายเจรจากันผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์ เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบประวัติการสนทนาและขอข้อมูลรวมถึงหลักฐานเพิ่มเติมจากทั้งสองฝ่ายเพื่อประกอบการตัดสินข้อพิพาท หากคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ หรือคำตัดสิน Alibaba จะระงับการเข้าเว็บของคู่พิพาท หรือเก็บเงินมัดจำของผู้ขาย

1.2 ประเทศไทย

1.2.1 ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563 หมวด 2 วิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ข้อ ๑๒ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ประกอบด้วย วิธีการระงับข้อพิพาทดังต่อไปนี้ (๑) การเจรจาต่อรอง (๒) การประนีประนอมข้อพิพาท (๓) การอนุญาโตตุลาการ

โดยที่สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Centre) ได้พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เรียกว่า TalkDD เพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียน การเจรจา และประนีประนอมข้อพิพาทออนไลน์ โดยจะมีคนกลางที่มีชื่อเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประนีประนอมของสถาบันอนุญาโตตุลาการขึ้นทะเบียนไว้ช่วยจัดการข้อพิพาท กระบวนการทำงานของ

ระบบนี้ร้านค้าออนไลน์จะต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อขอรับเครื่องหมาย TalkDD ติดบนหน้าเว็บไซต์ร้านค้า เมื่อเกิดปัญหาผู้ซื้อจะสามารถร้องเรียนผ่านระบบ TalkDD ได้ นอกจากนี้สถาบันอนุญาโตตุลาการยังมีการระงับข้อพิพาทที่เรียกว่า การประណมข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการที่หากคู่ความไม่ประสงค์จะพบกันสถาบันอนุญาโตตุลาการก็สามารถจัดให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

หรือกรณีในแบบจำลองนี้เพื่อให้เกิดข้อพิพาท

1.2.2 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. โดยที่ร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้เสนอร่างและมอบหมายให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ Electronic Transactions Development Agency (ETDA) เป็นหน่วยงานที่ดูแล ปัจจุบันสถานะของกฎหมายฉบับนี้ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ ซึ่งมีสาระสำคัญเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยกำหนดขอบเขตการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งข้อมูลให้ สพธอ. ทราบ การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจให้เหมาะสมพร้อมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้ความโปร่งใสและเป็นธรรมทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีการคุ้มครองผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงผู้บริโภคและผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเหมาะสม

กรณีนี้
ที่พบข้อพิพาท

กฎหมายฉบับนี้ถือเป็นการเริ่มต้นในการมีเครื่องมือเพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ได้ทราบสถานะของผู้ประกอบการที่ตนกำลังจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งกฎหมายได้กำหนดประเภทของแพลตฟอร์มที่มีหน้าที่ต้องแจ้งธุรกิจให้ สพธอ. ทราบ เนื่องจากมีทะเบียนการรับแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และมีเครื่องหมายรับรองการแจ้งให้ทราบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของผู้ค้าได้ส่งผลดีที่ผู้ซื้อจะสามารถประเมินความเสี่ยงและสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำการซื้อขายได้ แม้ว่ากฎหมายฉบับนี้จะไม่ได้เป็นเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยตรงแต่ถือว่าเป็นอีกก้าวของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐเข้ามาควบคุมดูแลซึ่งหากการบังคับใช้สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะถือว่าเป็นการสร้างระบบกฎหมายเพื่อป้องกันข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์มีจำนวนลดลงได้

2. ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทำให้เห็นว่าช่องทางการซื้อขายออนไลน์จะมีเพียงไม่กี่แพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม หากเป็นช่องทางการซื้อลำดับที่หนึ่งที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุด คือ Shopee รองลงมาคือ Lazada และ Facebook ตามลำดับ ในส่วนของช่องทางการขาย ลำดับที่หนึ่งที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุด คือ Facebook รองลงมาคือ Shopee และ Instagram ช่องทางในการทำธุรกรรมเหล่านี้เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายแล้วจะเกิดคำถามว่าจะสามารถจัดการกับข้อพิพาทได้อย่างไร หากเป็นเว็บไซต์ที่เป็นผู้ค้ารายใหญ่อย่าง Shopee ที่มีระบบการจัดการกับข้อพิพาทเบื้องต้นย่อมสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ยากนัก แต่หากเป็นกรณีที่เป็นกรณีการโพสต์ขายสินค้าในสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ขายไม่ได้เป็นร้านค้าที่ใหญ่ ไม่มีหน้าร้าน ถ้ามีปัญหาผู้บริโภคจะได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างไรถ้าไม่มีกลไกของภาครัฐรองรับ อีกทั้งขาดระบบที่ช่วยเหลือผู้ซื้อและผู้ขายในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทเบื้องต้น ทำให้ต้องพึ่งกระบวนการทางกฎหมายปกติที่มีค่าใช้จ่ายและใช้เวลานานซึ่งไม่สอดคล้องกับการทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางออนไลน์ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย การที่ผู้ขายมีหลากหลายประเภทและการซื้อขายของทางออนไลน์ไม่ได้มีการควบคุมโดยรัฐที่ชัดเจนทำให้มีการหลอกลวงผู้ซื้อบ่อยครั้งซึ่งมักจะเห็นตามข่าวว่าผู้ซื้อไม่ได้รับของทั้งที่มีการชำระค่าสินค้าแล้ว หรือได้รับของไม่ตรงตามที่ตกลงแต่ต้องพึ่งกระบวนการตามกำหนดกฎหมายปกติ หรือในบางครั้งไม่สามารถจัดการอะไรเพื่อเยียวยาความเสียหายได้ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นบางครั้งไม่ได้เกิดจากเฉพาะปัญหาในตัวสินค้าเท่านั้นแต่

อาจจะเกิดกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ระบบเกิดความขัดข้องในกระบวนการซื้อขาย เช่น การระบบการจ่ายเงินเกิดความขัดข้องซึ่งในกระบวนการนี้ระบบธนาคารจะต้องมีส่วนในการเข้าให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการของธนาคารตนเองด้วย

อุปสรรคในการนำการระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งใช้วิธีการทางออนไลน์มาใช้แม้จะเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันทั้งในเรื่องของการไม่ต้องพบเจอกันของคู่พิพาท การประหยัดค่าใช้จ่าย หรือแม้แต่ความโปร่งใสในกระบวนการที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถเลือกหาคนกลางที่ตนเชื่อถือเข้ามาจัดการกับข้อพิพาทให้ได้ แต่อุปสรรคที่เกิดขึ้นหลักคือ คนไทยยังมีความเข้าใจและยังไม่รู้จักระบบนี้เท่าใดนัก การจะสร้างระบบการจัดการที่เข้มแข็งอาจต้องมีการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ให้คนสามารถเข้าใจและเข้าถึงข้อดีของการนำระบบมาช่วยให้การแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีข้อจำกัดที่เห็นได้ชัดเจนคือ ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหลักที่ใช้บังคับให้ คู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์และที่สำคัญแม้คู่พิพาทตกลงร่วมกันเข้าสู่กระบวนการแต่เมื่อไม่มีกฎหมาย หลักการทำการเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย หรือการประนอมที่ทำงานช่องทางออนไลน์จึงไม่มีสภาพบังคับ ผู้จะเข้าใช้บริการจึงไม่มีความเชื่อถือว่าระบบจะสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้ ดังนั้น แม้จะมีการสร้างระบบที่ดีแต่หากไม่มีกฎหมายรองรับหรือหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบแล้วย่อมเป็นการยากที่จะทำให้ประชาชนสนใจที่จะใช้กระบวนการนี้ในการแก้ไขข้อขัดแย้ง

สรุปและอภิปรายผล **ตอนที่ ๓** ทดสอบหาค่าเฉลี่ย χ^2 เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและทัศนคติต่อการทุจริต

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารโดยศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการและกฎหมายของสหภาพยุโรป ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศสิงคโปร์ ประกอบกับในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามาบทบาทในการจัดจ่ายใช้สอยของคนเป็นอย่างมากประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์โรคระบาดในปัจจุบัน ซึ่งการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Shopee และ Lazada เป็นต้น และการซื้อขายโดยตรงผ่านเว็บไซต์ของร้านค้า เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ เป็นต้น ด้วยธุรกิจการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่มีผู้ประกอบการทั้งรายเล็ก รายกลาง และรายใหญ่จะมีการทำการตลาดที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อ เช่น มีบริการส่งข้อความสื่อสารโฆษณาข้อมูลโปรโมชั่น การให้บริการขนส่งสินค้าโดยบริการนี้จะมีบริษัทขนส่งบางบริษัทที่เข้ารับพัสดุกับผู้ขายโดยตรงหลากหลายบริษัท เช่น เคอรี่ไปรษณีย์ไทย เป็นต้น ทั้งยังมีบริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ผู้ให้บริการ e-wallet การตัดชำระผ่านบัตรเครดิต หรือเดบิต ซึ่งจะทำให้การซื้อขายออนไลน์สะดวกรวดเร็ว แต่ด้วยระบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้เมื่อเกิดข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องระหว่างการทำธุรกรรมทำให้การทำการซื้อขายไม่สมบูรณ์ เกิดประเด็นปัญหา ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย สิ่งหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาคือ การซื้อขายออนไลน์เป็นการทำธุรกรรมที่ผู้ซื้อกับผู้ขายอยู่ห่างกันโดยระยะทางและบางครั้งเป็นการทำการซื้อขายข้ามพรมแดน ดังนั้น การเลือกวิธีในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายที่มีทุนทรัพย์ ไม่ได้สูงมากนักจึงควรมีวิธีการจัดการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายเช่นกัน

เมื่อศึกษาแล้วจะเห็นว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยถือเป็นเรื่องใหม่ที่ยังขาดกลไกจากภาครัฐที่จะเข้ามาช่วยควบคุมกำกับดูแล ซึ่งขัดกับสถิติการซื้อขายทางออนไลน์รวมถึงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ ที่กำลังมีการใช้งานที่ขยายตัวขึ้นเป็นอย่างมากในปัจจุบันเพราะผู้คนที่ต้องการลดการสัมผัสติดต่อกันและต้องการความสะดวกสบายในการจับจ่ายใช้สอย การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ก็เช่นกันถือเป็นกระบวนการดำเนินการพิจารณาเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งนอกศาลที่นำสื่อสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคู่พิพาท โดยในกระบวนการจะเป็นการเริ่มจากการเจรจาต่อรองพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน หากไม่สำเร็จก็จะใช้วิธีการนำคนกลางที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมีประสบการณ์ความรู้ความสามารถมาช่วยไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทให้คู่ขัดแย้งยอมรับที่จะยุติข้อพิพาทร่วมกัน ซึ่งหากทั้งสองวิธีไม่สำเร็จก็จะนำกลไกการอนุญาโตตุลาการมาใช้ซึ่งจะต้องใช้คนกลางในการตัดสินข้อพิพาทนั้น ๆ เช่นกัน

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันสถาบันอนุญาตตุลาการจะมีข้อบังคับสถาบันอนุญาตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563 ซึ่งมีระบบ TalkDD ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ร้านค้ามาลงทะเบียนเท่านั้น แต่การจัดการกับข้อพิพาทตามข้อบังคับยังไม่มีสภาพบังคับและต้องเป็นความสมัครใจของผู้ค้าที่จะเข้าสู่กระบวนการ ดังนั้น ปัจจุบันยังถือว่าผู้ใช้บริการเป็นจำนวนไม่มาก ในส่วนของร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ที่ยกร่างโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนั้นยังเป็นเพียงการเปิดให้แพลตฟอร์มที่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดเข้ามาแจ้งสถานะของตนในระบบเท่านั้นแต่ยังไม่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ แต่ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมให้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายหลักที่สามารถนำมาบังคับใช้ได้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งทำให้ขาดทั้งวิธีการ รูปแบบ หลักเกณฑ์ ไปจนถึงสภาพบังคับตามกฎหมาย เมื่อไม่มีกฎหมายที่มีสภาพบังคับและไม่มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเพื่อให้กลไกสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพความสนใจในการเข้าใช้จึงยังมีน้อยเช่นกัน เพราะประชาชนยังขาดความเชื่อมั่น ความรู้และความเข้าใจในระบบว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างไร ทั้งที่กระบวนการนี้ถือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมและมีการใช้มานานแล้วในต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายออนไลน์ที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในยุคมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เพราะผู้คนไม่ต้องการพบเจอกันตัวต่อตัว อีกทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีมากจนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับคนได้มากในทุกเรื่องโดยเฉพาะการใช้จ่ายใช้สอยที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็วและไม่มีค่าใช้จ่ายที่สูง แต่เมื่อมีการใช้ระบบเทคโนโลยีมากเท่าไรข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ย่อมมีปริมาณที่มากพอกัน ดังนั้น การระงับข้อพิพาททางออนไลน์จึงถือเป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่ควรนำมาใช้กับการซื้อขายออนไลน์ในยุคสมัยนี้เพราะไม่จำเป็นต้องติดต่อกันโดยตรงก็สามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้ผ่านระบบสื่อสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อผู้ซื้อและผู้ขายตกลงจะเข้าสู่กระบวนการการระงับข้อพิพาทออนไลน์แล้วสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาจัดการเพื่อให้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์สามารถดำเนินการได้ควรมี ดังนี้

1. ข้อเสนอให้มีกฎหมายหลักในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีสภาพบังคับ

การมีกฎหมายหลักเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีสภาพบังคับ โดยให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ตั้งแต่ประเภทของคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณา การสร้างแพลตฟอร์มเพื่อใช้เป็นระบบให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถใช้เป็นช่องทางในการจัดการกับข้อพิพาทได้ อย่างเช่นในสหภาพยุโรป หรือสิงคโปร์ที่จะจัดให้มีแบบฟอร์มในการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการแจ้งเตือนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ สิทธิและหน้าที่ทั้งของผู้ซื้อและผู้ขาย กลไก วิธีการในการดำเนินการกระบวนการพิจารณาตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้น รวมถึงการกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบตามกฎหมายเพื่อให้การดำเนินการประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรู้ได้ว่าจะมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารหน่วยงานใดได้บ้าง ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วหน่วยงานที่มีความข้องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์มากที่สุดคือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกับกระทรวงยุติธรรม ซึ่งทั้งสองกระทรวงมีหน่วยงานที่สามารถเป็นผู้กำกับดูแลงานด้านนี้ได้ หรืออาจใช้แนวทางที่หน่วยงานของรัฐสร้างแพลตฟอร์มสำหรับรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดให้ในช่องทางการซื้อขายมีลิ้งค์ที่สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มที่หน่วยงานของรัฐจัดไว้ให้ระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้โดยตรง

2. ข้อเสนอให้ผู้ประกอบการลงทะเบียนเพื่อจัดแจ้งแสดงตัวตนในระบบเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์จัดเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคซึ่งในต่างประเทศให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ การสามารถรับทราบข้อมูลของสินค้าและบริการที่ตนกำลังทำการซื้อขายได้ การให้ผู้ค้าขายออนไลน์เข้ามาลงทะเบียนในระบบหน่วยงานของรัฐ อย่างเช่น การจัดแจ้งทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

หรือการแจ้งสถานะของแพลตฟอร์มตามที่สพธ. จะเป็นผู้มีหน้าที่รับแจ้งตามพระราชกฤษฎีกาที่ตาม ซึ่งไม่ว่าผู้ประกอบการรายนั้นจะมีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ แต่กระบวนการนี้จะถือเป็นการช่วยจัดระเบียบให้ระบบมีฐานข้อมูลให้ประชาชนที่เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการซื้อสินค้า หรือบริการ เพราะฐานข้อมูลนี้จะประกอบไปด้วยสถานะและประวัติของผู้ประกอบการที่มีการทำการค้าขายอยู่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง หากเกิดข้อพิพาทก็จะสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการพิจารณาข้อขัดแย้งและยังสามารถช่วยลดข้อขัดแย้งได้อีกทางหนึ่งด้วย

3. ข้อเสนอให้สนับสนุนแพลตฟอร์มที่มีศักยภาพสามารถมีระบบการระงับข้อพิพาทของตัวเอง

ในการจัดการกับข้อพิพาทออนไลน์นั้นถือเป็นการจัดการโดยมีระบบสารสนเทศเป็นสื่อกลาง ซึ่งการจัดทำระบบไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นศาล สถาบันอนุญาโตตุลาการ สพธ. หรือหน่วยงานอื่น ๆ ระบบที่สร้างอาจต้องใช้งบประมาณที่สูงและเพื่อป้องกันความสับสนของประชาชนควรมีเพียงหน่วยงานเดียวที่รับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนและช่วยเหลือในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามในกรณีแพลตฟอร์มที่มีขนาดใหญ่และมีทุนทรัพย์เพียงพอภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้แพลตฟอร์มเหล่านั้นสามารถนำกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้แก้ไขข้อพิพาทได้ทันทีในกรณีที่การซื้อขายมีปัญหาที่ต้องแก้ไขเหมือน Alibaba หรือ eBay เป็นต้น โดยนำเอากระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งในระบบระหว่างที่ทำการซื้อขาย เช่น มีช่องให้ผู้ซื้อขายยอมรับหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นประสงค์จะใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่แพลตฟอร์มเป็นคนจัดการให้ เมื่อภาคเอกชนที่เป็นแพลตฟอร์มสามารถทำระบบได้ก็จะทำให้ประชาชนหันมาใช้กระบวนการนี้มากขึ้นตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

ประพาฬรัตน์ สุขดิษฐ์. 2561. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่งของศาลยุติธรรม: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายไทยและสิงคโปร์. การประชุมวิชาการสาขานิติศาสตร์ ครั้งที่ 1, หน้า 330-343.

วรารักษ์ วนาพิทักษ์. 2562. การพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาทออนไลน์. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช, ปีที่ 32 (ฉบับที่ 2), หน้า 21-43.

วีณา อนุสรณ์เสนา. 2561. กฎหมายและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 38 (ฉบับที่ 4), หน้า 127-142.

สิริกานต์ อยู่เรือง. 2562. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ในประเทศไทย. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 6), หน้า 1819-1830.

สิริกานต์ อยู่เรือง พินัย ณ นคร เสาวนีย์ อัสวโรจน์. 2563. แนวทางการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปมาใช้ในประเทศไทย. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 9, หน้า 110-118.

ชวนันท์ ชื่นสุข. ความสำคัญทางเศรษฐกิจของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุคโควิด 19. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, ธนาคารแห่งประเทศไทย ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค www.bot.or.th

นพมาศ วรญาณศรี. กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา). สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, กลุ่มกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ www.ops.moc.go.th

บุรณ์เมตต์ วิวัฒนานุกุล. ทำความรู้จักธุรกิจ B2c e-Commerce: รูปแบบธุรกิจ รูปแบบการชำระเงินและวิธีการติดตามภาวะตลาด. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, สายนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย www.bot.or.th

สุธาทิพย์ จุลมนต์ ทิศนชัยกุล. 2561. สรุปการประชุม เรื่อง การพัฒนางานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลอุทธรณ์คดีขำัญการพิเศษ. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.appealsc.coj.go.th

ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.thac.or.th

รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2563. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1-2, 2564, www.etda.or.th

ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1-2, 2564, www.etda.or.th

Mediation Act 2017. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.simc.com.sg

Alibaba.com Transaction Dispute Rules. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.rule.alibaba.com

United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution. 2017. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.uncitral.un.org.

ดู format ที่กำหนด และ มีไฟล์แนบส่งกันให้ทราบ

แบบประเมินบทความ/งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ข้อบทความ (ภาษาไทย) : การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ทางเลือกใหม่ของการซื้อขายในยุคโควิด

(ภาษาอังกฤษ) : Online Dispute Resolution: A new choice of e-Commerce in the time of COVID-19

หัวข้อการพิจารณา

หัวข้อ	คะแนนประเมิน					ข้อแก้ไข / ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1. บทคัดย่อ						ปัญหาที่ควรมีให้ข้อเสนอแนะแล้ว บทคัดย่อให้ครบถ้วนทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ
2. Abstract						
3. บทนำ						เนื้อหาบทนำยังไม่ดี ควรเพิ่มเนื้อหาให้ชัดเจน ต้องระบุที่มาของงานวิจัยให้ชัดเจน หรือผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วหรือไม่
4. วัตถุประสงค์การวิจัย/การศึกษา						หัวข้อ 1, 2, 3 (เพิ่มเติมจากบทนำ)
5. วิธีการวิจัย/วิธีการศึกษา						ไม่ชัดเจน / ต้องบอกว่าใช้วิธีการวิจัย หรือแบบสอบถามอย่างไร / แร่รังสี
6. ผลการวิจัย/ผลการศึกษา						ไม่ชัดเจน หรือ ไม่พบ
7. สรุปผลการวิจัย/สรุปผลการศึกษา						ไม่ชัดเจน หรือ ระบุแบบอ้างอิง
8. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ						ไม่ชัดเจน ทดสอบอ้างอิง
9. เอกสารอ้างอิง						ต้องระบุชื่อ / อธิบายอ้างอิง
10. ความใหม่และคุณค่าทางวิชาการ						เนื้อหาใหม่หรือเก่ามากหรือไม่ หรือมีค่าหรือไม่

(อาจมีเอกสารแนบหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ถ้ามี)

(ผู้จัดทำแนว)

Online Dispute Resolution: A new choice of e-Commerce in the time of COVID-19

Thatchaporn Mahathalaeng

School of Law, Sripatum University

Thatchaporn.ma@spu.ac.th

Abstract

This article is an outcome of witnessing dispute resolution difficulties during the COVID-19 pandemic due to the need for social distancing and reducing interactions. Though, commerce is regarded as a day-to-day human activity, the said limitations have given rise to E-commerce taking a more important role. As E-commerce becomes more popular, the number of electronic transaction disputes also increase as well. Hence, this article aims to propose the implementation of online dispute resolution proceedings as an alternative to solve disputes arisen from online trading throughout Thailand. The guidelines and rules in both Thailand and international, problems, hindrances, including limitations in the application of online dispute resolution in Thailand, have been studied to introduce an approach for implementing the online dispute resolution proceedings with the disputes arising from online trading or E-commerce during the time where meeting face-to-face is rather inconvenient. Collection of documents and information were applied as the principle approach of the research. In consequence, it was found that online dispute resolution not only does it not have explicit rule and nor widespread application, but also lacks concrete support or promotion by the government sector. Particularly, the general public still does not have enough understanding of pros and cons of the use of the system. This article, therefore, recommends establishing mandatory regulation in online transactions by adopting online dispute resolution proceedings as well as creating a key responsible division or allowing other private sectors who own a platform to utilize this system as a part of the transaction.

Keyword online dispute resolution, E-commerce

บทนำ

ในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้การดำรงชีวิตของคนทั่วโลกมีความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน แต่ที่เห็นเป็นสำคัญคงจะหนีไม่พ้นในเรื่องของการซื้อขายสินค้า การทำธุรกรรมต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบของออนไลน์ หรือการซื้อขายผ่านระบบเว็บไซต์ที่มีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้น ด้วยปัจจัยการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ที่ทำให้คนต้องเว้นระยะห่างในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน จึงทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก เมื่อมีการซื้อขายที่ย่อมที่จะต้องเกิดข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรม ซึ่งการระงับข้อพิพาทแบบเดิมที่ใช้อยู่อาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกปัจจุบันโดยเฉพาะข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) จึงถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นทางเลือกหนึ่งที่จะเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทโดยใช้การสื่อสารและจัดการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการพิจารณาตัดสิน ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

ปัจจุบันการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้รับความนิยมในประเทศที่มีการซื้อขายทางออนไลน์มาก อย่างเช่น สิงคโปร์ หรืออย่างในประเทศทางกลุ่มสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาที่มีการนำระบบนี้มาใช้เพื่อลดความขัดแย้ง โดยคณะกรรมการธิการกฎหมายระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law – UNCITRAL) ได้จัดทำ UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution ขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการทำงาน สำหรับประเทศไทยการระงับข้อพิพาทออนไลน์เริ่มได้รับความนิยมและมีการนำมาใช้งานแล้วในหลายหน่วยงาน เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือสำนักงานศาลยุติธรรมก็ตาม โดยอาจจะมีการต่างรูปแบบกันขึ้นอยู่กับข้อพิพาท ซึ่งการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นถือเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มีความคุ้มค่าในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับผลลัพธ์และมีความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ แต่หลักเกณฑ์ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันยังขาดสภาพบังคับ บทความฉบับนี้ผู้เขียนมุ่งหวังให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์และส่งเสริมให้มีการนำระบบมาใช้ในการจัดการข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์ให้สามารถปรับใช้ได้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ตลอดจนหลักเกณฑ์ของประเทศไทยและต่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์
3. เพื่อเสนอแนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายออนไลน์ในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ และตัวบทกฎหมาย และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย

บทความฉบับนี้ศึกษาแนวคิดระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution (ODR)) ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาดำเนินการ โดยวิธีการนี้จะอำนวยความสะดวกให้กับการพิพาทที่คู่ความอยู่ห่างไกลกัน หรือในภาวะที่ทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ทำให้การ

ติดต่อสื่อสารมีข้อจำกัด การนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ตอนนี้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของคนในยุคปัจจุบันมาใช้เพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างกันจึงถือเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้การแก้ไขดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นกระบวนการพิจารณาความนอกศาลที่จะช่วยให้ลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่ศาลด้วย โดยมีวิธีการที่คู่พิพาทไม่จำเป็นต้องพบเจอกันเพราะกระบวนการจัดการทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

ตามที่กล่าวมาการซื้อขายทางออนไลน์ หรือการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โดยพฤติกรรม การซื้อของออนไลน์ในปี 2564 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกมีส่วนร่วมกับการซื้อปิ้งออนไลน์มากขึ้น 93.5 เปอร์เซ็นต์โดยมีการซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ซึ่งปริมาณการซื้อขายยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บัตรเครดิตทั่วโลกที่ใช้ในการชำระเงินออนไลน์มีการทำธุรกรรมถึง 53 เปอร์เซ็นต์ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 43 เปอร์เซ็นต์ และบัตรเครดิต 38 เปอร์เซ็นต์ สำหรับประเทศไทย ผู้ประกอบการได้มีการขยายช่องทางการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยในปี 2562 ผู้ประกอบการ e-Commerce มีประมาณ 680,000 ราย และมีมูลค่าธุรกิจประมาณ 4 ล้านล้านบาท ยิ่งมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 พฤติกรรมของผู้บริโภคยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ยอดการซื้อขายของออนไลน์ของคนไทยเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 67.3 เปอร์เซ็นต์ สิ่งที่ต้องนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา คือ การซื้อขายผ่านระบบออนไลน์จะไม่เหมือนกับการซื้อขายตามร้านค้าทั่วไปที่ผู้ซื้อสามารถเดินไปทำการซื้อขายกับผู้ขายได้โดยตรง แต่ร้านค้าออนไลน์บางร้านจะไม่มีหน้าร้านจึงไม่มีการพบเพื่อปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า แต่จะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางแทนกล่าวคือ การเลือกซื้อสินค้าจะผ่านข้อมูลที่แสดงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้ซื้อจะไม่ได้เห็น หรือจับต้องสินค้าของจริงแต่จะได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วเพราะไม่ต้องเดินทาง การซื้อขายออนไลน์ที่เกิดขึ้นไม่ได้สะดวกเพียงการซื้อขายในประเทศเท่านั้นยังมีการซื้อขายข้ามพรมแดนที่สามารถกระทำได้ด้วย ซึ่งหากเกิดข้อพิพาทแล้วด้วยมูลค่าการซื้อขายที่ไม่ได้เป็นจำนวนเงินที่สูงประกอบกับการอยู่ห่างโดยระยะทางแล้ว การระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมก็ควรเป็นวิธีที่กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากและสามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน (จิอรรณ มณี ใจยะ)

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

1.1 ต่างประเทศ

1.1.1 สหภาพยุโรป

สหภาพยุโรปได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคเปลี่ยนไปการมีกฎหมายต้นแบบที่นำมาถือปฏิบัติร่วมกันของประเทศสมาชิกจึงมีความสำคัญ สหภาพยุโรปจึงมีกฎหมายที่ใช้ร่วมกันเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อใช้ในการดำเนินการคือ Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016) จัดทำโดยคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ ซึ่งได้นิยาม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไว้ โดยมีขั้นตอนของการระงับข้อพิพาท 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกจะใช้วิธีการเจรจาต่อรองก่อนโดยหากขั้นตอนนี้ไม่เป็นผลก็ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยจะแต่งตั้งคนกลางเพื่อสื่อสารกับคู่กรณีเพื่อให้ได้ข้อยุติร่วมกันภายในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งคนกลางต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องรวมถึงความสามารถในการจัดการกับข้อพิพาทได้ และขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ทั้งสองวิธีที่กล่าวมาไม่ประสบความสำเร็จผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้แจ้งให้คู่พิพาททราบถึงกระบวนการแก้ไขข้อขัดแย้งในรูปแบบอื่น เช่น การใช้วิธีการในรูปแบบอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น

โดยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปจะใช้บังคับกับประเทศที่เป็นสมาชิก ซึ่งจะมีหน่วยงานของรัฐให้บริการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์หลายหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการการสหภาพยุโรปได้เปิดให้บริการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้ค้า และ/หรือบริการออนไลน์ และผู้ซื้อ โดยผู้ซื้อและผู้ขายสามารถส่งคำร้องออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มได้โดยตรง ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายมีหน้าที่ต้องตกลงกันเพื่อเลือก

คนกลางที่จะเป็นผู้ที่จะทำการระงับข้อพิพาทให้ได้ภายใน 30 วัน ซึ่งในแพลตฟอร์มจะแสดงรายชื่อหน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับการรับรองและได้รับการเสนอชื่อจากประเทศสมาชิกให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกระบวนการผู้ระงับข้อพิพาทจะติดต่อกับคู่พิพาททั้งสองฝ่ายผ่านการนัดประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ หรือนัดพบกัน หรือวิธีอื่นใดที่เห็นว่าเหมาะสม โดยมีกำหนดว่าผู้ระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องประกาศผลการพิจารณาข้อพิพาทภายใน 90 วัน

1.1.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

แม้ว่าประเทศสหรัฐอเมริกาจะไม่มีกฎหมายการระงับข้อพิพาทออนไลน์บังคับใช้โดยตรง แต่มีการให้บริการการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยภาคเอกชน โดยผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์มีบริการระงับข้อพิพาทออนไลน์อยู่ภายในระบบซื้อขายสินค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการ เช่น eBay และ PayPal ซึ่งจัดการข้อพิพาทของผู้ซื้อสินค้าก่อนที่ผู้ซื้อจะนำข้อพิพาทไปสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสถาบัน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทโดยตรง รวมถึงมีการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยหน่วยงานเอกชนเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งโดยปกติแล้วประเทศสหรัฐอเมริกาจะนิยมใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกที่เป็นการอนุญาตตุลาการในการทำสัญญาหลักอยู่แล้วซึ่งจะใส่ข้อความให้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาเสมอโดยมีกระบวนการพิจารณาที่เป็นขั้นตอนให้จัดการกับข้อพิพาทก่อนและมีลักษณะออกเป็นคำบังคับ ซึ่งหากต่อมาคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามคำบังคับก็จะนำข้อพิพาทขึ้นสู่กระบวนการของศาล การอนุญาตตุลาการจึงถือเป็นกระบวนการจัดการคดีนอกศาลซึ่งคู่พิพาทไม่จำเป็นต้องพบเจอกันก็สามารถใช้วิธีการทางออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทได้เช่นกันหากคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถตกลงและยอมรับวิธีการได้

1.1.3 ประเทศสิงคโปร์

กล่าวได้ว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมานานด้วยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดคดีขึ้นสู่ศาล ทำให้เกิดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมถึงการอนุญาตตุลาการมีอยู่หลายหน่วยงาน แต่ที่เป็นหน่วยงานหลักและเป็นที่รู้จักคือ Singapore International Mediation Centre (SIMC) ซึ่งในประเทศสิงคโปร์จะมีกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติที่ชื่อ Mediation Act 2017 ที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีขั้นตอนที่ทำให้ทั้งก่อนฟ้องและหลังฟ้อง โดยประเทศสิงคโปร์ได้นำวิธีการไกล่เกลี่ยอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ซึ่งการจัดการจะดำเนินการโดยการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ เป็นต้น

เป็นที่ทราบกันดีว่าผู้ประกอบการรายใหญ่รายหนึ่งที่เป็นที่รู้จักทั่วโลกอย่าง Alibaba ถือเป็นตัวอย่างของผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ที่สร้างระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เองซึ่งใช้กฎเกณฑ์ที่เรียกว่า Alibaba.com Transaction Dispute Rules อีกทั้งยังมีระบบคุ้มครองการชำระเงินที่เรียกว่า Alipay เมื่อผู้ซื้อส่งซื้อสินค้าและชำระเงินผ่าน Alipay ระบบจะเก็บเงินที่ชำระไว้ก่อนและจะส่งเงินให้ผู้ขายต่อเมื่อผู้ซื้อแจ้งยืนยันการได้รับสินค้าและแสดงความพึงพอใจ กรณีที่มีข้อพิพาท Alibaba จะให้ผู้ซื้อและผู้ขายเจรจากันผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์ เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบประวัติการสนทนาและขอข้อมูลรวมถึงหลักฐานเพิ่มเติมจากทั้งสองฝ่ายเพื่อประกอบการตัดสินข้อพิพาท หากคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ หรือคำตัดสิน Alibaba จะระงับการเข้าเว็บของคู่พิพาท หรือเก็บเงินมัดจำของผู้ขาย

1.2 ประเทศไทย

1.2.1 ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563 หมวด 2 วิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ข้อ ๑๒ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ประกอบด้วย วิธีการระงับข้อพิพาทดังต่อไปนี้ (๑) การเจรจาต่อรอง (๒) การประนีประนอมข้อพิพาท (๓) การอนุญาโตตุลาการ

โดยที่สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Centre) ได้พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เรียกว่า TalkDD เพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียน การเจรจา และประนีประนอมข้อพิพาทออนไลน์ โดยจะมีคนกลางที่มีชื่อเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประนีประนอมของสถาบันอนุญาโตตุลาการขึ้นทะเบียนไว้ช่วยจัดการข้อพิพาท กระบวนการทำงานของ

ระบบนี้ร้านค้าออนไลน์จะต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อขอรับเครื่องหมาย TalkDD ติดบนหน้าเว็บไซต์ร้านค้า เมื่อเกิดปัญหาผู้ซื้อจะสามารถร้องเรียนผ่านระบบ TalkDD ได้ นอกจากนี้สถาบันอนุญาโตตุลาการยังมีการระงับข้อพิพาทที่เรียกว่า การประนอมข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการที่หากคู่ความไม่ประสงค์จะพบกันสถาบันอนุญาโตตุลาการก็สามารถจัดให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

1.2.2 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. โดยที่ร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้เสนอร่างและมอบหมายให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ Electronic Transactions Development Agency (ETDA) เป็นหน่วยงานที่ดูแล ปัจจุบันสถานะของกฎหมายฉบับนี้ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ ซึ่งมีสาระสำคัญเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยกำหนดขอบเขตการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งข้อมูลให้ สพธอ. ทราบ การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจให้เหมาะสมพร้อมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีการคุ้มครองผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงผู้บริโภคและผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเหมาะสม

กฎหมายฉบับนี้ถือเป็นการเริ่มต้นในการมีเครื่องมือเพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ได้ทราบสถานะของผู้ประกอบการที่ตนกำลังจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งกฎหมายได้กำหนดประเภทของแพลตฟอร์มที่มีหน้าที่ต้องแจ้งธุรกิจให้ สพธอ. ทราบ เนื่องจากมีทะเบียนการรับแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และมีเครื่องหมายรับรองการแจ้งให้ทราบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของผู้ค้าได้ส่งผลที่ผู้ซื้อจะสามารถประเมินความเสี่ยงและสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำการซื้อขายได้ แม้ว่ากฎหมายฉบับนี้จะไม่ได้เป็นเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยตรงแต่ถือว่าเป็นอีกก้าวของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐเข้ามาควบคุมดูแลซึ่งหากการบังคับใช้สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะถือว่าการสร้างระบบกฎหมายเพื่อป้องกันข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์มีจำนวนลดลงได้

2. ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทำให้เห็นว่าช่องทางการซื้อขายออนไลน์จะมีเพียงไม่กี่แพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม หากเป็นช่องทางการซื้อลำดับที่หนึ่งที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุด คือ Shopee รองลงมาคือ Lazada และ Facebook ตามลำดับ ในส่วนของช่องทางการขาย ลำดับที่หนึ่งที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุด คือ Facebook รองลงมาคือ Shopee และ Instagram ช่องทางในการทำการซื้อขายเหล่านี้เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายแล้วจะเกิดคำถามว่าจะสามารถจัดการกับข้อพิพาทได้อย่างไร หากเป็นเว็บไซต์ที่เป็นผู้ค้ารายใหญ่อย่าง Shopee ที่มีระบบการจัดการกับข้อพิพาทเบื้องต้นย่อมสามารถแก้ไขปัญหได้อย่างไม่ยากนัก แต่หากเป็นกรณีที่เป็นกรณิที่เป็นการโพสต์ขายสินค้าในสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ขายไม่ได้เป็นร้านค้าที่ใหญ่ ไม่มีหน้าร้านถ้ามีปัญหาผู้บริโภคจะได้รับการแก้ไขปัญหได้อย่างไรถ้าไม่มีกลไกของภาครัฐรองรับ อีกทั้งขาดระบบที่ช่วยเหลือผู้ซื้อและผู้ขายในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทเบื้องต้น ทำให้ต้องพึ่งกระบวนการทางกฎหมายปกติที่มีค่าใช้จ่ายและใช้ระยะเวลานานซึ่งไม่สอดคล้องกับการทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางออนไลน์ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย การที่ผู้ขายมีหลากหลายประเภทและการซื้อขายของทางออนไลน์ไม่ได้มีการควบคุมโดยรัฐที่ชัดเจนทำให้มีการหลอกลวงผู้ซื้อบ่อยครั้งซึ่งมักจะเห็นตามข่าวว่าผู้ซื้อไม่ได้รับของทั้งที่มีการชำระค่าสินค้าแล้ว หรือได้รับของไม่ตรงตามที่ตกลงแต่ต้องพึ่งกระบวนการตามกฎหมายปกติ หรือในบางครั้งไม่สามารถจัดการอะไรเพื่อเยียวยาความเสียหายได้ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นบางครั้งไม่ได้เกิดจากเฉพาะปัญหาในตัวสินค้าเท่านั้นแต่

อาจจะเกิดกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ระบบเกิดความขัดข้องในกระบวนการซื้อขาย เช่น การระบบการจ่ายเงินเกิดความขัดข้องซึ่งในกระบวนการนี้ระบบธนาคารจะต้องมีส่วนในการเข้าให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการของธนาคารตนเองด้วย

อุปสรรคในการนำการระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งใช้วิธีการทางออนไลน์มาใช้แม้จะเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันทั้งในเรื่องของการไม่ต้องพบเจอกันของคู่พิพาท การประหยัดค่าใช้จ่าย หรือแม้แต่ความโปร่งใสเป็นธรรมที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถเลือกหาคนกลางที่ตนเชื่อถือเข้ามาจัดการกับข้อพิพาทให้ได้ แต่อุปสรรคที่เกิดขึ้นหลักคือ คนไทยยังไม่มี ความเข้าใจและยังไม่รู้จักระบบนี้เท่าใดนัก การจะสร้างระบบการจัดการที่เข้มแข็งอาจต้องมีการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ให้คน สามารถเข้าใจและเข้าถึงข้อดีของการนำระบบมาช่วยให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

ในระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีข้อจำกัดที่เห็นได้ชัดเจนคือ ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหลักที่ใช้บังคับให้ คู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์และที่สำคัญแม้คู่พิพาทตกลงร่วมกันเข้าสู่กระบวนการแต่เมื่อไม่มีกฎหมาย หลักการทำการเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย หรือการประนีประนอมที่ทำบนช่องทางออนไลน์จึงไม่มีสภาพบังคับ ผู้จะเข้าใช้บริการจึงไม่มีความเชื่อถือว่าระบบจะสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้ ดังนั้น แม้จะมีการสร้างระบบที่ดีแต่หากไม่มีกฎหมายรองรับหรือหน่วยงาน หลักในการรับผิดชอบแล้วย่อมเป็นการยากที่จะทำให้ประชาชนสนใจที่จะใช้กระบวนการนี้ในการแก้ไขข้อขัดแย้ง

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารโดยศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการและกฎหมายของสหภาพยุโรป ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ประเทศสิงคโปร์ ประกอบกับในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามาบทบาทในการจับจ่ายใช้สอยของคนเป็นอย่างมากประกอบกับพฤติกรรมของ ผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์โรคระบาดในปัจจุบัน ซึ่งการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Shopee และ Lazada เป็นต้น และการซื้อขายโดยตรงผ่านเว็บไซต์ของร้านค้า เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ เป็นต้น ด้วยธุรกิจการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่มีผู้ประกอบการทั้งรายเล็ก รายกลาง และรายใหญ่จะมีการทำการตลาดที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อ เช่น มีบริการส่งข้อความสื่อสารโฆษณาข้อมูลโปรโมชั่น การให้บริการขนส่งสินค้าโดยบริการนี้จะมีบริษัทขนส่งบางบริษัทที่เข้ารับพัสดุกับผู้ขายโดยตรงหลากหลายบริษัท เช่น เคอรี่ ไปรษณีย์ไทย เป็นต้น ทั้งยังมีบริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ผู้ให้บริการ e-wallet การตัดชำระผ่านบัตรเครดิต หรือเดบิต ซึ่งจะทำให้การซื้อขายออนไลน์สะดวกรวดเร็ว แต่ด้วย ระบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้เมื่อเกิดข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องระหว่างการทำธุรกรรมทำให้การทำการซื้อขายไม่สมบูรณ์ เกิดประเด็นปัญหา ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย สิ่งหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาคือ การซื้อขายออนไลน์เป็นการทำธุรกรรมที่ผู้ซื้อกับผู้ขายอยู่ห่างกันโดย ระยะทางและบางครั้งเป็นการทำการซื้อขายข้ามพรมแดน ดังนั้น การเลือกวิธีในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายที่มีทุนทรัพย์ ไม่ได้สูงมากนักจึงควรมีวิธีการจัดการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายเช่นกัน

เมื่อศึกษาแล้วจะเห็นว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยก็ยังเป็นเรื่องใหม่ที่ยังขาดกลไกจากภาครัฐที่จะเข้ามาช่วยควบคุมกำกับดูแล ซึ่งขัดกับสถิติการซื้อขายทางออนไลน์รวมถึงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ ที่กำลังมีการใช้งานที่ขยายตัวขึ้นเป็นอย่างมากในปัจจุบันเพราะผู้คนต้องการลดการสัมผัสติดต่อกันและต้องการความสะดวกสบายในการ จับจ่ายใช้สอย การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ก็เช่นกันถือเป็นกระบวนการดำเนินการพิจารณาเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งนอกศาลที่นำ สื่อสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคู่พิพาท โดยในกระบวนการจะเป็นการเริ่มจากการเจรจาต่อรองพูดคุยเพื่อหาทาง แก้ไขปัญหาร่วมกัน หากไม่สำเร็จก็จะใช้วิธีการนำคนกลางที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมีประสบการณ์ความรู้ความสามารถมาช่วยไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ผู้ขัดแย้งยอมรับที่จะยุติข้อพิพาทร่วมกัน ซึ่งหากทั้งสองวิธีไม่สำเร็จก็จะนำกลไกการอนุญาโตตุลาการมา ใช้ซึ่งจะต้องใช้คนกลางในการตัดสินข้อพิพาทนั้น ๆ เช่นกัน

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันสถาบันอนุญาตตุลาการจะมีข้อบังคับสถาบันอนุญาตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563 ซึ่งมีระบบ TalkDD ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ร้านค้ามาลงทะเบียนเท่านั้น แต่การจัดการกับข้อพิพาทตามข้อบังคับยังไม่มีสภาพบังคับและต้องเป็นความสมัครใจของผู้ค้าที่จะเข้าสู่กระบวนการ ดังนั้น ปัจจุบันยังถือว่าผู้ใช้บริการเป็นจำนวนไม่มาก ในส่วนของร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ที่ยกร่างโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนั้นยังเป็นเพียงการเปิดให้แพลตฟอร์มที่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดเข้ามาแจ้งสถานะของตนในระบบเท่านั้นแต่ยังไม่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ แต่ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมให้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายหลักที่สามารถนำมาบังคับใช้ได้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งทำให้ขาดทั้งวิธีการ รูปแบบ หลักเกณฑ์ ไปจนถึงสภาพบังคับตามกฎหมาย เมื่อไม่มีกฎหมายที่มีสภาพบังคับและไม่มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเพื่อให้กลไกสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพความสนใจในการเข้าใช้จึงยังมีน้อยเช่นกัน เพราะประชาชนยังขาดความเชื่อมั่น ความรู้และความเข้าใจในระบบว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างไร ทั้งที่กระบวนการนี้ถือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมและมีการใช้นานแล้วในต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายออนไลน์ที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในยุคมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เพราะผู้คนไม่ต้องการพบเจอกันตัวต่อตัว อีกทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีมากจนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับคนได้มากในทุกเรื่องโดยเฉพาะการจับจ่ายใช้สอยที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็วและไม่มีค่าใช้จ่ายที่สูง แต่เมื่อมีการใช้ระบบเทคโนโลยีมากเท่าไรข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ย่อมมีปริมาณที่มากพอกัน ดังนั้น การระงับข้อพิพาททางออนไลน์จึงถือเป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่ควรนำมาใช้กับการซื้อขายออนไลน์ในยุคสมัยนี้เพราะไม่จำเป็นต้องติดต่อกันโดยตรงก็สามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้ผ่านระบบสื่อสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อผู้ซื้อและผู้ขายตกลงจะเข้าสู่กระบวนการการระงับข้อพิพาทออนไลน์แล้วสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาจัดการเพื่อให้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์สามารถดำเนินการได้ควรมี ดังนี้

1. ข้อเสนอให้มีกฎหมายหลักในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีสภาพบังคับ

การมีกฎหมายหลักเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีสภาพบังคับ โดยให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ตั้งแต่ประเภทของคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณา การสร้างแพลตฟอร์มเพื่อใช้เป็นระบบให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถใช้เป็นช่องทางในการจัดการกับข้อพิพาทได้ อย่างเช่นในสหภาพยุโรป หรือสิงคโปร์ที่จะจัดให้มีแบบฟอร์มในการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการแจ้งเตือนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ สิทธิและหน้าที่ทั้งของผู้ซื้อและผู้ขาย กลไก วิธีการในการดำเนินการพิจารณาตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้น รวมถึงการกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบตามกฎหมายเพื่อให้การดำเนินการประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรู้ได้ว่าจะมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารหน่วยงานใดได้บ้าง ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วหน่วยงานที่มีความข้องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์มากที่สุดคือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกับกระทรวงยุติธรรม ซึ่งทั้งสองกระทรวงมีหน่วยงานที่สามารถเป็นผู้กำกับดูแลงานด้านนี้ได้ หรืออาจใช้แนวทางที่หน่วยงานของรัฐสร้างแพลตฟอร์มสำหรับรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดให้ในช่องทางการซื้อขายมีลิงค์ที่สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มที่หน่วยงานของรัฐจัดไว้ให้ระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้โดยตรง

2. ข้อเสนอให้ผู้ประกอบการลงทะเบียนเพื่อจัดแจ้งแสดงตัวตนในระบบเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์จัดเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคซึ่งในต่างประเทศให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ การสามารถรับทราบข้อมูลของสินค้าและบริการที่ตนกำลังทำการซื้อขายได้ การให้ผู้ค้าขายออนไลน์เข้ามาลงทะเบียนในระบบหน่วยงานของรัฐ อย่างเช่น การจัดแจ้งทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

หรือการแจ้งสถานะของแพลตฟอร์มตามที่สพธอ. จะเป็นผู้มีหน้าที่รับแจ้งตามพระราชกฤษฎีกาก็ตาม ซึ่งไม่ว่าผู้ประกอบการรายนั้นจะมีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ แต่กระบวนการนี้จะถือเป็นการช่วยจัดระเบียบให้ระบบมีฐานข้อมูลให้ประชาชนที่เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการซื้อสินค้า หรือบริการ เพราะฐานข้อมูลนี้จะประกอบไปด้วยสถานะและประวัติของผู้ประกอบการที่มีการทำการค้าขายอยู่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง หากเกิดข้อพิพาทก็จะสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการพิจารณาข้อขัดแย้งและยังสามารถช่วยลดข้อขัดแย้งได้อีกทางหนึ่งด้วย

3. ข้อเสนอให้สนับสนุนแพลตฟอร์มที่มีศักยภาพสามารถมีระบบการระงับข้อพิพาทของตัวเอง

ในการจัดการกับข้อพิพาทออนไลน์นั้นถือเป็นการจัดการโดยมีระบบสารสนเทศเป็นสื่อกลาง ซึ่งการจัดทำระบบไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นศาล สถาบันอนุญาโตตุลาการ สพธอ. หรือหน่วยงานอื่น ๆ ระบบที่สร้างอาจต้องใช้งบประมาณที่สูงและเพื่อป้องกันความสับสนของประชาชนควรมีเพียงหน่วยงานเดียวที่รับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนและช่วยเหลือในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามในกรณีแพลตฟอร์มที่มีขนาดใหญ่และมีทุนทรัพย์เพียงพอภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้แพลตฟอร์มเหล่านั้นสามารถนำกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้แก้ไขข้อพิพาทได้ทันทีในกรณีที่การซื้อขายมีปัญหาที่ต้องแก้ไขเหมือน Alibaba หรือ eBay เป็นต้น โดยนำเอากระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งในระบบระหว่างที่ทำการซื้อขาย เช่น มีช่องให้ผู้ซื้อยอมรับหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นประสงค์จะใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่แพลตฟอร์มเป็นคนจัดการให้ เมื่อภาคเอกชนที่เป็นแพลตฟอร์มสามารถทำระบบได้ก็จะทำให้ประชาชนหันมาใช้กระบวนการนี้มากขึ้นตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง.

- ประพาฬรัตน์ สุขดิษฐ์. 2561. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่งของศาลยุติธรรม: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายไทยและสิงคโปร์. การประชุมวิชาการสาขานิติศาสตร์ ครั้งที่ 1, หน้า 330-343
- วรารักษ์ วนาพิทักษ์. 2562. การพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาทออนไลน์. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, ปีที่ 32 (ฉบับที่ 2), หน้า 21-43.
- วีณา อนุสรณ์เสนา. 2561. กฎหมายและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 38 (ฉบับที่ 4), หน้า 127-142.
- สิริกานต์ อยู่เรือง. 2562. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ในประเทศไทย. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 6), หน้า 1819-1830.
- สิริกานต์ อยู่เรือง พินัย ณ นคร เสาวนีย์ อัครโรจน์. 2563. แนวทางการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปมาใช้ในประเทศไทย. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9, หน้า 110-118.
- ชวนนท์ ชื่นสุข. ความสำคัญทางเศรษฐกิจของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุคโควิด 19. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, ธนาคารแห่งประเทศไทย ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค www.bot.or.th
- นพมาศ วรรณานศรี. กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา). สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, กลุ่มกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ www.ops.moc.go.th
- บุรณ์เมตต์ วิวัฒนานุกูล. ทำความรู้จักธุรกิจ B2c e-Commerce: รูปแบบธุรกิจ รูปแบบการชำระเงินและวิธีการติดตามภาวะตลาด. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, สายนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย www.bot.or.th
- สุชาติพิทย์ จุลมนต์ ทศนชัยกุล. 2561. สรุปการประชุม เรื่อง การพัฒนางานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์พิเศษ. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.appealsc.coj.go.th
- ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.thac.or.th
- รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2563. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1-2, 2564, www.etda.or.th
- ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1-2, 2564, www.etda.or.th
- Mediation Act 2017. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.simc.com.sg
- Alibaba.com Transaction Dispute Rules. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.rule.alibaba.com
- United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution. 2017. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.uncitral.un.org.