



**เลขาธิการ คปภ. เสริมเชี่ยวชาญผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะ
ถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมอบนโยบายการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยด้านการประกันภัย
ระหว่างวันที่ 1 - 3 กุมภาพันธ์ 2562
ณ ภัทราวานา รีสอร์ท เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**

เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2562 ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการ คปภ. ได้ให้เกียรติเป็นประธานเปิดโครงการ
สัมมนาผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะและถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการ
ประกันภัย ณ ภัทราวานา รีสอร์ท เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 1 - 3 กุมภาพันธ์ 2562 โดย
มีผู้เข้าร่วมสัมมนาประกอบด้วยผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อของ สำนักงาน คปภ. และผู้บริหาร พนักงาน
สำนักงาน คปภ. รวมทั้งสิ้น 92 คน โดยได้เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อเสริมสร้างความรู้และ
ถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ อาจารย์อโนทัย อนันตชัยมนตรี เป็นวิทยากรสร้างเสริมกิจกรรมกลุ่ม
สัมพันธ์ และบรรยายการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นายชัยยุทธ มังศรี ผู้ช่วย
เลขาธิการ สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ บรรยายเรื่องประเด็นข้อพิพาทด้านการประกันภัย และหลักเกณฑ์การกำหนด
อัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถตามคำสั่งนายทะเบียนที่ 70/2561 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2561 นายอรรถพล
พิบูลธนพัฒนา ผู้ช่วยเลขาธิการ สายตรวจสอบคนกลางประกันภัย บรรยายเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับตัวแทน นายหน้า
และการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย และได้รับเกียรติจากท่านอาจารย์โชติช่วง ทังวงศ์ อดีตผู้พิพากษาอาวุโส
ศาลอุทธรณ์ ภาค 7 และท่านอาจารย์ปรัชญา อยู่ประเสริฐ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลประจำสำนักประธานศาลฎีกาช่วย
ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ ได้ร่วมเสวนาในหัวข้อแนวทางการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย
และวิธีอนุญาโตตุลาการในประเด็นข้อพิพาทที่สำคัญ

นอกจากการบรรยายและเสวนาดังกล่าวแล้ว ได้มีผู้แทนของผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย นาง
สุภาพร ภคสิริกุล นางจารุพันธ์ อึ้งภากรณ์ และ ดร.อัญพร คงสุภาพศิริ ได้นำเสนอผลการไกล่เกลี่ยและถอดบทเรียน
การไกล่เกลี่ย โดยนำเสนอเทคนิคและวิธีการในการไกล่เกลี่ยที่นำไปสู่ผลสำเร็จในการยุติข้อพิพาท ซึ่งเป็นประโยชน์
ต่อผู้ไกล่เกลี่ยและพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้มีการแบ่งกลุ่มผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท และแลกเปลี่ยนความรู้ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาข้อพิพาทด้านการประกันภัยออกเป็น 5
กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถและค่าเสื่อมราคา กลุ่มที่ 2 ประเด็นข้อ
พิพาทเกี่ยวกับการประกันชีวิต กลุ่มที่ 3 ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความเสียหายต่อร่างกายและอนามัย กลุ่มที่ 4
ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความเสียหายต่อทรัพย์สิน และกลุ่มที่ 5 ประเด็นข้อพิพาทอื่นๆ ที่น่าสนใจ เช่น ประกัน
แบบ Universal Life/Unit Link ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ไกล่เกลี่ยพบในการไกล่เกลี่ย โดยมีข้อสรุปจากการ
ถอดบทเรียน ดังนี้ 1) ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายที่มาร้องเรียนยังมีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยไม่เพียงพอ และยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยใน
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) บริษัทส่งผู้แทนที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจมาเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ
3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีองค์ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ๆ ยังไม่เพียงพอ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ได้จากการถอด
บทเรียนข้างต้น สำนักงาน คปภ. จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ต่อไป

นำเสนอข่าว โดย : สายคุ้มครองสิทธิประโยชน์



และในโอกาสนี้ เลขาธิการ คปภ. ได้มอบนโยบายการสัมมนาผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะและถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยว่านอกจากผู้ไกล่เกลี่ยจะมีความรู้ความเข้าใจรวมถึงเทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง มีการเตรียมความพร้อมในการศึกษาข้อมูลและรายละเอียดของเรื่องราวเรียนที่จะไกล่เกลี่ย การอธิบายบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบเพื่อลดปัญหาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะสามารถตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทได้ และไม่ปล่อยให้เกิดช่องว่างในระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ย รวมทั้งได้เปิดโอกาสให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้นำเสนอและแลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรอบปีที่ผ่านมา รวมถึงระดมความคิดเห็นและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่พบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการจัดสัมมนาผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยและความรู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับการไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยทุกท่านได้มีโอกาสนำเสนอและแลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรอบปีที่ผ่านมา รวมถึงระดมความคิดเห็นและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่พบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยและพนักงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้เลขาธิการ คปภ. ได้มอบนโยบายให้มีการจัดสัมมนาร่วมกันระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท ด้านการประกันภัย และเนื่องในโอกาสเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยจะครบรอบ 3 ปี ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยและผลการดำเนินงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยของสำนักงาน คปภ. ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ

สำหรับในวันสุดท้ายของการสัมมนา เลขาธิการ คปภ. ได้นำคณะผู้ไกล่เกลี่ยและผู้เข้าร่วมสัมมนาไปร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ที่วัดคลองตาลอง โดยได้มีการรับฟังการบรรยายธรรมะโดยพระครูโชติวัตรวิมล เจ้าอาวาสวัดคลองตาลอง รวมทั้งได้ถวายปัจจัยบำรุงวัด และหลอดไฟพลังงานแสงอาทิตย์ นอกจากนี้ เลขาธิการ คปภ. ได้นำคณะผู้บริหารสำนักงาน คปภ. และผู้ไกล่เกลี่ย สำนักงาน คปภ. ร่วมกวาดพื้นที่เพื่อทำความสะอาดบริเวณวัดด้วย