



การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของ  
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา  
: วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**Islamic Family Dispute Mediation Practice by the Islamic Committee of Songkhla  
: Method and User's Satisfaction**

อดุลเดช โตะแอ  
Adundej To-ae

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Arts in Islamic Studies  
Prince of Songkla University**

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์	การใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนา อิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ผู้เขียน	นายอดุลเดช โต้ะแอ
สาขาวิชา	อิสลามศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	คณะกรรมการสอบ
.....	.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะรอนิง สาแลมิง)	(รองศาสตราจารย์ ดร.อิบรอฮีม ณรงค์รักษาเขต)
	.....กรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะรอนิง สาแลมิง)
	.....กรรมการ
	(ดร.อัสมัน แดอาลี)
	.....กรรมการ
	(ดร.ฆอซาลี เบ็ญหมัด)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา

.....  
(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งสว่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มี  
ส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะรอนิง สาแลมิง)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ.....

(นายอตุลเดช โต้ะแอ)

นักศึกษา

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อนและ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายอตุลเดช โต๊ะแอ)

นักศึกษา

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

ชื่อวิทยานิพนธ์	การไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ผู้เขียน	นายอคุลเดช โต๊ะแอ
สาขาวิชา	อิสลามศึกษา
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิธีการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษาทางด้าน ต่อการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาโดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ(Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 127 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายและข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) บุคคลที่ให้ข้อมูลหลัก(Key Informants) จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### ผลการวิจัยพบว่า

- 1) วิธีการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทมีรูปแบบและขั้นตอนการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทดังนี้
  - 1.1) การรับเรื่องร้องเรียนและซักถามปัญหาข้อพิพาทในเบื้องต้น
  - 1.2) ติดต่อผู้ถูกร้องเรียนมาซักถามปัญหาข้อพิพาท
  - 1.3) เรียกคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายมาพร้อมกันเพื่อพูดคุยและหาข้อสรุปโดยใช้วิธีการซักถามต่อหน้าพร้อมทั้ง 2 ฝ่าย และแยกห้องประชุมพูดคุยในกรณีพิพาทที่รุนแรงไม่สามารถควบคุมได้
  - 1.4) ดำเนินการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเบื้องต้นจะเกริ่นนำด้วยการอ่านคдуаอ่านสุเราะหุฟาตีหะฮฺ และตักเตือน (นาศีฮัต) ด้วยหลักคำสอนอิสลาม การไถ่เกี้ยวข้อพิพาทใช้วิธีการพูดคุยหาข้อสรุปจากทั้ง 2 ฝ่าย หากยอมรับจากข้อสรุปด้วยการยอมความกันได้ก็ถือเป็นอันเสร็จสิ้นโดยการลงชื่อทั้ง 2 ฝ่ายในสัญญาไถ่เกี้ยว แต่หากคู่พิพาทไม่สามารถตกลงตามข้อสรุปหรือยอมความกันได้ ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยวจะยุติการไถ่เกี้ยว โดยให้คู่พิพาททั้ง 2 ฝ่ายลงชื่อในสัญญาไถ่เกี้ยวและระบุในสัญญาตอนท้ายว่าไม่สามารถไถ่เกี้ยวได้

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีเพศและระดับการศึกษาทางด้านศาสนาที่ต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยที่มีอายุต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขและปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 11 ซึ่งมีประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงและแก้ไข คือด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรด้านระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

<b>Thesis Title</b>	Islamic Family Dispute Mediation Practice by the Islamic Committee of Songkhla : Method and User's Satisfaction
<b>Author</b>	Mr.Adundej To-ae
<b>Major Program</b>	Islamic Studies
<b>Academic Year</b>	2017

### **ABSTRACT**

This study aimed 1) to examine approaches of family conflict mediation of the Islamic Committee of Songkhla, 2) to investigate and compare satisfaction levels of clients divided as genders, ages, and levels of Islamic education on family conflict mediation, 3) to gather recommendations and solutions on family conflict mediation of the Islamic Committee of Songkhla by mean of mixed method research. Data collection was separated into two parts. In quantitative research, it was conducted with 127 samples using simple sampling. In qualitative research, it was manipulated with five key informants using purposive sampling.

The findings were as follows.

1) The procedure of the family conflict mediation comprised as follows :

1.1) to receive a complaint and preliminarily inquire the conflicts;

1.2) to contact a complainant to ask about a conflict;

1.3) to call two involved sides for a face-to-face talk by questioning and make conclusions, as well as separate the questioning rooms in case of uncontrollable and severe conflicts.

2) The overall satisfaction of the clients on family conflict mediation of the Islamic Committee of Songkhla was at high level. There was no a statistically significant difference between the genders and the Islamic education levels of the clients. However, there was a statistically significant difference in the ages of the clients at 0.05.

3) The overall recommendations and solutions of family conflict mediation of the Islamic Committee of Songkhla were at 11 percent. The highest recommended issues to be improved and solved were on the meeting.

موضوع البحث	طرق صلح النزاعات الأسرية في الشريعة الإسلامية لدى المجلس الإسلامي بولاية سونكلا ورضا المستفيدين لهذه الخدمة
الباحث	عادون ديت توعي
التخصص	الدراسات الإسلامية
العام الجامعي	1438 هجرية

### مستخلص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى (1) دراسة طرق الصلح الإسلامي للنزاعات الأسرية بالمجلس الإسلامي بولاية سونكلا (2) دراسة مستويات رضا المستفيدين عن الصلح الإسلامي للنزاعات الأسرية بالمجلس الإسلامي بولاية سونكلا حسب الجنس والعمر والمراحل الدراسية (3) جمع الاقتراحات وطرق تعزيز الصلح الإسلامي للنزاعات الأسرية بالمجلس الإسلامي بولاية سونكلا باستخدام منهج البحث المندمج لجمع البيانات من طريقتي الكمي وأفراد عيناتها 127 حيث اختارها بالطريقة العشوائية، والنوعي وأفراد عيناتها 5 حيث اختارها بالطريقة العمدية وقد توصل البحث إلى نتائج تالية :

1. يعتمد المجلس الإسلامي بولاية سونكلا في الصلح الإسلامي للنزاعات الأسرية على الترتيبات

الآتية :

- 1.1 قبول الشكوى من المدعي واستفساره عن النزاعات الأسرية في شكل مبدئي.
- 1.2 استدعاء المدعى عليه واستفساره عن النزاعات الأسرية.
- 1.3 استدعاء كلا الطرفين للاستيضاح والبحث عن الحل بوجودهما معاً أو أفراد كل منهما للاستيضاح عند شدة النزاعات.
- 1.4 إجراء الصلح الإسلامي للنزاعات الأسرية بدعاء وقراءة سورة الفاتحة والنصيحة بتعاليم الإسلام والبحث عن الحل لكلا الطرفين حيث ينتهي الإجراء بتوقيعيهما خطياً عند موافقته أو رفضه.
2. مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الصلح الإسلامي للنزاعات الأسرية بالمجلس الإسلامي بولاية سونكلا عالى وجه العموم والمقارنة بين رضا المستفيدين في مختلف الأجناس والمراحل الدراسية والديانة والعمر في معدل 0.5 .

3. اما لجوانب المطلوبه للتصليح والتعزيز على حب النتيجة العامة وهي 11% من المقترحات وذات الاهمية على حب الترتيب التنارى وهي جانب وضع مكان الصلح، ثم جانب الخدمات ثم جانب كفاية الموظفين ثم جانب الاوقات الشندمة في عملية تفيد الصلح، ثم جانب عملية وترتيبات تنفيذ الصلح وهي اقل المقترح المطلوب في التصليحوالتعزيز.



### กิตติกรรมประกาศ

การสรรเสริญทั้งหมดเป็นเอกสิทธิ์แห่งอัลลอฮ์  $\Psi$  ผู้ทรงอภิบาลแห่งสากลจักรวาล การประสพพรและความสันติจงประสบแด่ท่านเราะฮ์ตุลลอฮ์ผู้ที่เจริญด้วยคุณธรรมจริยธรรมอันสูงส่ง และเป็นแบบอย่างแก่นมนุษย์ชาติ จนถึงวันกิยามะฮ์

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการอนุมัติและพระมหากรุณาธิคุณแห่งเอกองค์  $\Psi$  ผู้ทรงเปี่ยมด้วยความเมตตา อีกทั้งด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบรรดาคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ และบุคคลที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยขอขอบคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มะรอนิง สาแลมิงอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ คำแนะนำ และเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อิบรอฮีม ณรงค์รัชกษาเขต ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อาจารย์ ดร. อัสมัน แดอาลี และอาจารย์ ดร. มอซาลี เบ็ญหมัด ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อะห์มัด ยี่สุนทร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อีสม่าแอ กาเต๊ะ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ผู้ให้คำแนะนำและพิจารณาการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้มอบทุนอุดหนุนเพื่อทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ นายหุมาเซต นางดิหะหฺวา โต๊ะแอนุพการีของผู้วิจัย ภรรยา ญาติ พี่น้อง มิตรสหายที่คอยเป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง ทำให้ผู้วิจัยมานะและสามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอพรจากเอกองค์อัลลอฮ์  $\Psi$  ทรงประทานความรักความสำเร็จ สุขภาพกายสุขภาพใจ และความบรอกะฮ์แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้วิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อามีน

อคุลเดช โต๊ะแอนุ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(7)
مستخلص البحث	(8)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญ	(10)
ตารางปริวรรตพยัญชนะอาหรับ-ไทย	(13)
ตารางปริวรรตอักษรอาหรับ-อังกฤษ	(16)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 อักูรอนอัลหะดีษและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	13
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	14
1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย	16
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น	17
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	18
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>19</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบ	19
2.1.1 ความหมายของระบบ	19
2.1.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับระบบ	19
2.1.3 องค์ประกอบของระบบ	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	22
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	22
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	26
2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	26
2.3.2 ทฤษฎีของที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	28

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
2.4 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ( الصلح )	30
2.4.1 ความหมายของการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในอิสลาม	31
2.4.2 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในบทบัญญัติแห่งอัลกรุอ่าน และอัลหะดีษ	32
2.4.3 หลักการพื้นฐานของการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในกฎหมายอิสลาม	35
2.4.4 ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทประสบความสำเร็จ	37
2.4.5 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเกิดความล้มเหลว	41
2.5 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในศาลยุติธรรมประเทศไทย	42
2.6 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในต่างประเทศ	44
2.6.1 กลุ่มประเทศเอเชีย	44
2.6.2 กลุ่มประเทศโลกตะวันตก	45
2.6.3 กลุ่มประเทศโลกมุสลิม	52
2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา	55
2.7.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พุทธศักราช 2488	56
2.7.2 พระราชบัญญัติมัสยิดอิสลาม พ.ศ.2490	58
2.7.3 พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540	59
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>65</b>
3.1 พื้นที่การศึกษา	65
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
3.3 รูปแบบการวิจัย	66
3.4 เครื่องมือในการวิจัย	67
3.4.1 ลักษณะของเครื่องมือ	67
3.4.2 การสร้างเครื่องมือ	67
3.4.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	69
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
3.5.1 การเก็บข้อมูลที่เป็นคำรา เอกสารและงานวิจัย	69
3.5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม	70
3.5.3 การจัดกระทำของข้อมูล	70
3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	71

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4</b> วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา	74
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษา	74
4.2 วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา	75
<b>บทที่ 5</b> ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและแนวทางในการแก้ไข ในการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา	87
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม	88
5.1.2 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	92
5.1.3 ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	98
5.1.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการ	106
<b>บทที่ 6</b> สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	113
6.1 สรุปผลการวิจัย	113
6.2 อภิปรายผล	120
6.3 ข้อเสนอแนะ	134
6.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	134
6.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	134
<b>บรรณานุกรม</b>	136
<b>ภาคผนวก</b>	142
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	193

ตารางปริวรรตพยัญชนะอาหรับ-ไทย

วิทยาลัยอิสลามศึกษา

ฉบับปรับปรุง 2558

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
ء, أ	อะลีฟ/ ฮัมซะฮ์	อ ในกรณีเป็นพยัญชนะ และ ฮ ในกรณีเป็นตัวสะกดสุดท้าย
ب	บอ	บ
ت	ตอ	ต
ث	ษอ	ษ
ج	จีม	ญ (จัญ ในกรณีเป็นตัวสะกด)
ح	ฮอ	ฮ
خ	กอ	ก
د	ดอล	ด
ذ	ษาล	ษ
ر	รอ	ร
ز	ซัย	ซ
س	ซีน	ส มีข้อยกเว้น เช่น มูซา อีซาซาซีน เป็นต้น
ش	ชีน	ช
ص	ศอด	ศ
ض	ฎอด	ฎ
ط	ฏอ	ฏ
ظ	ศอ	ศ
ع	อัยนุ	อ
غ	ฆัยนุ	ฆ

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
ف	ฟาอ์	ฟ
ق	กูฟ	ก
ك	กาฟ	ก
ل	ลาม	ล
م	มีม	ม
ن	นูน	น
هـ	ฮาอ์	ฮ ในกรณีเป็นพยัญชนะ และ ฮ์ ในกรณีเป็นตัวสะกดสุดท้าย
و	วาอ์	ว
ي	ยาอ์	ย
الفتحة	อัลฟัตสะฮะ อ่านสระข้างบน	- ِ (ในกรณีมีตัวสะกด เช่น มัรวาน อาคัม ฯ) ะ, - ะ อี ในกรณีมีตัวสะกด) ละสระในบาง กรณี เช่น อะลี บะนี ฯ)
الكسرة	อัลกัศเราะฮะ อ่านสระข้างล่าง	- ِ
الضمة	อัลฎุมมะฮะ อ่านสระข้างหน้า	- ُ
الفتحة الممدودة	อัลฟัตสะฮะอัลมัคดูฮะฮะ	า (อ ในกรณีมีตัวสะกด เช่น อัลฟารีอับ ฯ)
الكسرة الممدودة	อัลกัศเราะฮะอัลมัคดูฮะฮะ	- ِ
الضمة الممدودة	อัลฎุมมะฮะอัลมัคดูฮะฮะ	- ُ
ال-الشمسية	อลีฟ ลาม อัจซำฮ์ชียุฮะฮะ	อั-ตามด้วยพยัญชนะตัวแรกของคำต่อไป เช่น อัคคีนอฎฎีน ฯ
ال-القمرية	อะลีฟ ลาม อัลเกาะมะรียะฮะฮะ	อัล ตามด้วยคำต่อไปโดยไม่ต้องเว้นวรรค เช่น อัลกูรออันอัลลอฮ์อัลอิสลาม ฯ
ة	ตาอ์มัรบูฎะฮะฮะ	ฮ์ เป็นเสียงเดียวกับ ฮุ กรณีอ่านหยุดเป็นเสียง

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะไทย
		ฮ์ กรณีนอ่านต่อเนื่องเป็นเสียง ต
ح	ยาฮ์มุก็ือฟพะพะฮุ	ฮ่านและสะกดตามการเขียน เช่น ฟิ
ض	ยาฮ์นีสบะฮุ หรือ ยาฮ์มุซัดคะคะฮุ	สะกดยาฮ์สองตัว เช่น ยุยะ อัยซาฟิอียะฮุ

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

**ตารางเปรียบเทียบอักษรอาหรับ-อังกฤษ  
ของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกา**

พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะอังกฤษ
ا	อดีฟ	a
ب	บอ	b
ع	อัมชะฮฺ	'a, 'i, 'u
ت	ตอ	t
ث	ฆา	th
ج	ญีม	j
ح	ฮา	h
خ	คอ	kh
د	ดาด	d
ذ	ฆาด	dh
ر	รอ	r
ز	ซาย	z
س	ซีน	s
ش	ชีน	sh
ص	ศอด	s
ض	ฎอด	d
ط	ฏอ	t
ظ	ซอ	z
ع	อัยนุ	'a, 'i, 'u
غ	ฆอยนุ	gh
ف	ฟา	f



พยัญชนะอาหรับ	คำอ่าน	พยัญชนะอังกฤษ
ق	กอฟ	q
ك	กาฟ	k
ل	ลาม	l
م	มีม	m
ن	นูน	n
هـ	ฮาฮ์	h
و	วาฟ	w
ي	ยาฮ์	y
ة، ء	ตาฮ์	h,t
(الفتحة)	ـَ, ـِ, ـِ, ـِ	a ,ay, aw
(الفتحة الممدودة)	ـَ	ā
(الكسرة)	ـِ	i
(الكسرة الممدودة)	ـِ	ī
(الضمة)	ـُ	u
(الضمة الممدودة)	ـُ	ū
ال-شمسية		al- (al-Tirmidhiy)
ال-القمرية		al- (al-'Islamiyah)
الكسرة المشددة		iyy
الضمة المشددة		uww

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ความขัดแย้งนับว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นสังคมเมืองหรือสังคมชนบทเองก็ตามความขัดแย้งอาจเกิดจากความต้องการที่แตกต่างกัน ความต้องการในประโยชน์หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การแย่งชิงอำนาจ การแข่งขันซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคล หรือประชาชน โดยทั่วไปในสังคม อาจเป็นการละเมิด การเรียกร้อง หรือการรักษาสิทธิต่าง ๆ ของบุคคลตามกฎหมายก็ได้

ความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์อันเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่อาจยืนอยู่ในสถานะใดสถานะหนึ่งอันเกิดจากความต้องการที่ตรงกันข้ามกันในขณะหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความไม่สามารถตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้ หรือเป็นเพราะอยากทำทั้งสองสิ่งในเวลาเดียวกันความขัดแย้งนับเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้และมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540:11) สำหรับการ ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งนั้น มีปรากฏอยู่ในอัลกุรอานที่ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ พระองค์ﷺ ได้ตรัสว่า

﴿ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾

(الحجرات: 10)

ความว่า “แท้จริงบรรดาผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน ดังนั้น พวกเจ้าจงไกล่เกลี่ยประนีประนอมกันระหว่างพี่น้องทั้งสองฝ่ายของพวกเจ้า และจงยำเกรงอัลลอฮ์ ﷻเถิด หวังว่าพวกเจ้าจะได้รับความเมตตา”

(อัลหุญรอต : 10)

อัลบัยฮอวีย์ (al-Baidhawi, n.d.b.: 215) กล่าวอธิบายโองการนี้มีใจความว่า “ผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน เนื่องจากมีรากฐานเดียวกัน นั่นคือความศรัทธา ที่มีผลต่อการใช้ชีวิตอันเป็นนิรันดร์ จึงเป็นเหตุผลที่อัลลอฮ์ ﷻ บัญชาให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพวกเขา”

เนื่องจากความขัดแย้งทำให้มนุษย์ต้องมีการกระทบกระทั่งกันจนเกิดข้อพิพาทขึ้นระหว่างสมาชิกในชุมชนหรืออาจจะส่งผลกระทบต่อความวุ่นวายในสังคมส่วนรวมด้วย ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่จะส่งผลกระทบเฉพาะคู่กรณีที่พิพาทกันเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรทางสังคม หรือสถาบันการปกครอง หรือผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบสังคมนั้นต้องมีจัดให้มีระบบ กลไก หรือขั้นตอนในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยวิธีการในการแก้ไข หรือหาข้อยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นให้ยุติลงโดยเร็ว เพื่อจะนำพาให้สังคมนั้นกลับสู่สภาพปกติสุข (จารุณี ฐานรตาภรณ์, 2548 : 76-81)

รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญในการในการขับเคลื่อนกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเห็นได้ชัดในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยมีมุสลิมเป็นชนส่วนใหญ่ และได้เล็งเห็นความจำเป็นต้องมีระบบ กลไก หรือขั้นตอนในการจัดการความขัดแย้ง โดยเฉพาะสังคมพหุวัฒนธรรม จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม โดยกำหนดให้มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามในเขตจังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูล พ.ศ. 2489 นอกจากนี้ในการใกล้เคียงระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามระดับชุมชนนั้น ได้กำหนดให้มีพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ.2540มาตรา26 (3), (11) และ มาตรา 35 (7) โดยให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดและคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดมีอำนาจประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม เมื่อได้รับการร้องขอ แต่ในทางปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540ที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยังมีปัญหาในการบังคับใช้ในหลายประการ โดยการบังคับตามคำชี้ขาดของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดและคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดให้มีผลในทางกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติตามหลักกฎหมายอิสลามของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เป็นวิถีชีวิตประจำวันที่ไม่มีความขัดแย้งกับหลักกฎหมายอื่นๆของประเทศ (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554 : 3) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในอัลกุรอาน ดังนี้

﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَن أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾

(النساء:114)

ความว่า “ไม่มีความดีใด ๆ ในการพุดชุบชิบอันมากมายของพวกเขา นอกจากผู้ที่ใช้ให้ทำทานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงามหรือให้ไกล่เกลี่ยระหว่างผู้คนเท่านั้น และผู้ใดกระทำดังกล่าวเพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ ﷻ แล้ว เราจะให้แก่เขาซึ่งรางวัลอันใหญ่หลวง”

(อัลนิสาฮ์ : 114)

อรรอซี (Al-Razi, 1981b: 42) ได้อธิบาย ซึ่งมีใจความว่า “การพุดชุบชิบและคำพุดต่าง ๆ ที่ไม่คืนนอกจากจะต้องเป็นคำพุดในเรื่องที่ดีแล้ว อัลลอฮ์ ﷻ ก็กล่าวถึงเรื่องที่ 3 ประการ ได้แก่การใช้ให้บริจาค ใช้ให้ทำสิ่งที่ดีงาม และการประนีประนอมคู่พิพาท”

โครงสร้างทางสังคมของมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความเกี่ยวข้องกับหลักการศาสนาอิสลามเป็นอย่างมาก องค์การในโครงสร้างทางสังคมนี้ที่แสดงบทบาทผ่านกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม คือ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ซึ่งนับตั้งแต่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดได้พัฒนาขึ้นมา ได้ยกระดับการทำงานให้มีความสอดคล้องกับการเคลื่อนไหวทางสังคมตามศักยภาพและงบประมาณที่มีอยู่ ภารกิจสำคัญประการหนึ่งที่มีอยู่ในทุกสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะในกรณีทางครอบครัวและมรดกเป็นหลัก แต่ในสำนักงานบางแห่งยังได้ขยายงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องทางอาญาและรับการไกล่เกลี่ยของคู่กรณีที่ไม่ใช่มุสลิมอีกด้วยอันเนื่องมาจากความเชื่อถือในศักยภาพการไกล่เกลี่ยและความยุติธรรมที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (อัสมัน แตะอาลี และคณะ, 2556 : 3)

จังหวัดสงขลาไม่ได้ได้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดก พ.ศ.2489 ซึ่งจำกัดเฉพาะ 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้เท่านั้น อันประกอบด้วยปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล ทำให้ประชาชนในจังหวัดสงขลาต้องใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเป็นหลักในการร้องขอความเป็นธรรมในด้านกิจการศาสนาอิสลามกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสามารถเป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้ มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยตรง จำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นฝ่ายไกล่เกลี่ยของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาโดยเฉพาะ มีหัวหน้าฝ่ายไกล่เกลี่ย จำนวนหนึ่งท่าน และกรรมการฝ่ายไกล่เกลี่ยอีก 3 ท่าน รวมเป็น 4 ท่านด้วยกัน ซึ่งหัวหน้าฝ่ายไกล่เกลี่ยรับผิดชอบโดยตรงด้านการไกล่เกลี่ย โดยสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาจัดให้มีห้องไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ แต่ในทางปฏิบัติฝ่ายไกล่เกลี่ยมักจะ

ดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทในหน่วยงาน ซึ่งเป็นห้องรวมที่มีเจ้าหน้าที่อื่นๆ ทำงานตามหน้าที่ของตนไปพร้อมๆ กัน (มะรอนิง สาแลมิงและคณะ, 2554 : 198-200) และหากมองถึงสถิติคดีการร้องเรียนของฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 – พ.ศ.2559<sup>1</sup> ปรากฏดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงสถิติ คดี การร้องเรียนของฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 – พ.ศ.2559

คดี	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559 ระหว่าง ม.ค - ต.ค.
พะซัค	153	127	134	181	167	167
มรดก	33	3	18	37	25	16
หนี้สิน	-	12	4	14	4	31
ที่ดิน	30	21	17	15	14	13
ทรัพย์สินสมรส	30	7	13	11	11	20
มะฮัร	-	10	3	6	6	11
ฟ้องร้องอิหม่าม	3	9	8	4	10	3
<b>รวม</b>	<b>249</b>	<b>189</b>	<b>197</b>	<b>268</b>	<b>237</b>	<b>253</b>

จากตารางจะเห็นได้ว่า ในช่องของการร้องเรียนผ่านทางฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ปรากฏว่าส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกรณีข้อพิพาทที่อยู่ในเรื่องของครอบครัว และเป็นสัดส่วนที่สูง

ผลการวิจัยพบว่า กลไกการไต่ถามข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดจังหวัด ปัตตานี สตูล สงขลา ยะลา และนราธิวาส มีปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการไต่ถามข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านกลไกแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านคู่มือ เอกสาร แบบฟอร์มและข้อมูลสารสนเทศ และด้านสถานที่ (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ, 2554: บทคัดย่อ)

<sup>1</sup>อ้างอิง ข้อมูล สถิติ คดี การร้องเรียนของฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา (5 พฤศจิกายน 2559)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมองว่ามีความจำเป็นต้องศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อค้นหาว่าในทางปฏิบัติของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ประชาชนที่ได้เข้ามาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เนื่องจากการค้นหาและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของทางสำนักงานคณะกรรมการอิสลามดังกล่าวเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อเสนอแนะการแก้ไข ปรับปรุงวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังสะท้อนถึงการทำงานของกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาได้เป็นอย่างดีอีกทั้งยังสามารถสร้างความไว้วางใจแก่ประชาชนในการได้อำนวยความเป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจระหว่างกัน ประสานความปองดอง ตลอดจนสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับครรลองบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามต่อไป

## 1.2 อัลกุรอานอัลหะดีษ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในส่วนของอายะฮ์อัลกุรอาน อัลหะดีษที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมกรณีพิพาทดังนี้

### 1.2.1 อัลกุรอานที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาคัมภีร์อัลกุรอานพบว่า ในคัมภีร์อัลกุรอาน อัลลอฮ์ ﷻ บัญญัติถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ปรากฏในอายะฮ์อัลกุรอานไว้หลายอายะฮ์ ซึ่งอายะฮ์เหล่านั้นอัลลอฮ์ ﷻ ตรัสถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ในหลายๆกรณี อีกทั้งในอายะฮ์ต่างๆได้ กล่าวให้เห็นถึงความสำคัญ คุณค่า ด้วยการสนับสนุนให้มีการไกล่เกลี่ย ทั้งบอกกล่าวถึงกฎเกณฑ์ วิธีการ ตลอดจนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทต่างๆ ไว้มากมาย ปรากฏดังตัวอย่างดังนี้

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾

(الحجرات : 10)

ความว่า “แท้จริงบรรดาผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน ดังนั้นพวกเจ้าจงไกล่เกลี่ยกันระหว่างพี่น้องทั้งสองฝ่ายของพวกเจ้า และจงยำเกรงอัลลอฮ์ ﷻ เกิดหวังว่าพวกเจ้าจะได้รับความเมตตา”

(อัลหุญรอต : 10)

อัลบัยฎอวีย์ (al-Baidhawiy, n.d.b.: 215) กล่าวอธิบายถึงโองการนี้ มีใจความว่า“ผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน เนื่องจากมีรากฐานเดียวกัน นั่นคือความศรัทธา ที่มีผลต่อการใช้ชีวิตอันเป็นนิรันดร์ จึงเป็นเหตุผลที่อัลลอฮฺﷻบัญชาให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพวกเขา”

ดังนั้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ศรัทธา จึงมีความสำคัญอันทำให้เกิดการอยู่ร่วมการในสังคมสันติ สงบ และมีการห่วงใยซึ่งกันและกัน เพื่อให้สมดังคำกล่าวที่ว่าบรรดามุสลิมเป็น พี่น้องกัน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจะทำให้เกิดคุณความดีอันมากมาย ดังที่อัลลอฮฺﷻตรัสว่า

﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مِنْ أَمْرٍ بَصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾

(النساء:114)

ความว่า “ไม่มีความดีใด ๆ ในการพูดคุยซบอับมากมายของพวกเขานอกจากผู้ที่ใช้ให้ทำทานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงามหรือให้ระหว่างผู้คนเท่านั้น และผู้ใดกระทำได้ดังกล่าวเพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮฺﷻ แล้วเราจะให้แก่เขาซึ่งรางวัลอันใหญ่หลวง”

(อัลนีสอาฮ์ : 114)

อัญญาอะบะรียฺ (al-Tabariy, 2000: 202) กล่าวอธิบายถึงโองการนี้ มีใจความว่า “ผู้ใดใช้ให้ทำทานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงาม หรือให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้คนเพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮฺﷻ ก็จะได้รับรางวัลอันใหญ่หลวงจากอัลลอฮฺﷻ โดยไม่มีการกำหนดขีดจำกัดของคำว่าใหญ่หลวงที่ผู้อื่นจะทราบได้”

﴿وَإِن مَّرَأَةٌ خَافَتْ مِن بَعْلِهَا نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَن يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ وَأُحْضِرَتِ الْأَنفُسُ الشُّحَّ وَإِن تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾

(النساء:128)

ความว่า “และหากหญิงใด เกรงว่าจะมีการปิ้งชา หรือมีการ  
ผินหลังให้ จากสามีของนางแล้วก็ไม่มียาไปใด ๆ แก่ทั้งสองที่  
จะตกลงประนีประนอมกันอย่างใดอย่างหนึ่ง และการ  
ประนีประนอมนั้นเป็นสิ่งดีกว่า และจิตใจคนนั้นถูกให้ม  
ีความตระหนี่มาด้วย และหากพวกเขากระทำดี และมีความ  
ยำเกรงแล้ว แท้จริงอัลลอฮ์ ﷻ นั้นทรงรู้อย่างถ่องแท้ในสิ่งที่  
พวกเขากระทำกัน”

(อัลนิสาอู : 128)

จากอายะฮ์อัลกุรอานข้างต้น เป็นการชี้ให้เห็นว่าอิสลามเข้าใจบริบทของการ  
ดำเนินชีวิตของมนุษย์ จำต้องมีการกระทบกระทั่ง อันเกิดจากสาเหตุของความขัดแย้งใดๆ ซึ่งทำให้  
มนุษย์นั้นต้องใช้ชีวิตอย่างระมัดระวัง อีกทั้งอิสลามยังสนับสนุนให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่าง  
กัน ผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างกันนั้น อันจะเป็นความดี และได้รับการตอบแทนอันใหญ่  
หลวง ณ อัลลอฮ์ ﷻ

### 1.2.2 หะดีษที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาถึงการบัญญัติหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ปรากฏในสุนนะฮ์  
ของท่านนบีมุหัมมัด ﷺ นั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ปรากฏในหลายๆ รูปแบบ ทั้งที่เป็นการ  
กระทำ และคำพูดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบที่เป็นการกระทำนั้น ปรากฏให้เห็นหลายต่อ  
หลายครั้งด้วยกันโดยที่ท่านนบีมุหัมมัด ﷺ ได้ทำการไกล่เกลี่ยในหลายบริบทดังนี้

อบูอัยยูบ อัลอันศอรีย์ รายงานว่า ท่านนบีมุหัมมัด ﷺ กล่าวกับท่านว่า

((ألا أدلك على صدقة يحب الله موضعها ؟ قال : قلت : بلى

بأبي أنت وأمي ! قال تصلح بين الناس اذا تفاسدوا وتقرب

بينهم إذا تباعدوا))

(ألا لبا ني : 2644)

ความว่า “ท่านต้องการไหม ฉันจะบอกท่านถึงการบริจาค  
ทานที่อัลลอฮ์ ﷻ ทรงรักตำแหน่งแห่งที่นั่น” ฉันตอบว่า  
“แน่นอน” ท่านจึงกล่าวว่า ให้ท่านปรองดองผู้คน เมื่อพวก  
เขาวิวาทกัน และทำให้พวกเขาใกล้ชิดกัน เมื่อพวกเขาห่าง  
เหินกัน”

(บันทึกโดย al-Albaniy : 2644)



(( يا أبا أيوب ألا أخبرك بما يعظم الله به الأجر ويمحو به الذنوب ؟ تمشي في إصلاح الناس اذا تباغضوا وتفاسدوا ، فإنها صدقة يحب الله موضعها ))

(أبا لباني : 2820)

ความว่า “อบูอัยยูบ เอาไหมฉันจะบอกท่านถึงสิ่ง ที่อัลลอฮฺ ﷻ ให้ภาคผลเอนกอนันต์ และลบล้างบาปต่างๆ ให้ท่านทำการไถ่เกลี่ยการพิพาทเมื่อผู้คน โกรธเคืองและมี ข้อพิพาทกัน เป็นการบริจาคทานที่อัลลอฮฺ ﷻ รักตำแหน่ง ของมัน”

(บันทึกโดย al-Albaniy : 2820)

การปรองดองระหว่างคู่พิพาทประเสริฐกว่าการละหมาด การถือศีลอดและการ บริจาคทานนั้น เป็นเพราะคุณประโยชน์อันกว้างขวางของการประนีประนอมดังกล่าวที่ทำให้เกิด ความสามัคคี ยุติความวุ่นวาย ซึ่งอัลมุนาวิยฺ มีใจความว่า “หะดีษดังกล่าวส่งเสริมและสนับสนุนให้ ทำการปรองดองระหว่างคู่พิพาทและหลีกเลี่ยงการทำให้เกิดความระหองระแหง เพราะการ ปรองดองเป็นปัจจัยของความสามัคคีอยู่บนพื้นฐานศาสนาของอัลลอฮฺ ﷻ ความระหองระแหงเป็น ตัวทำลายศาสนา ดังนั้นผู้ใดสร้างความปรองดองและขจัดความระหองระแหงได้ ก็จะได้ระดับขั้นที่ สูงกว่าระดับขั้นของผู้ถือศีลอดและผู้ละหมาดซึ่งเป็นศาสนกิจส่วนตัวเท่านั้น (อัลมุนาวิยฺ , 1356 : 126)

จากการศึกษาด้วยบทหะดีษข้างต้น เป็นการบ่งชี้ถึงวัตรปฏิบัติของ ท่านนบีมุหัมมัด ﷺ ในด้านการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่พิพาท โดยการกล่าวถึงคุณค่าอันมหาศาลที่ จะได้ผลตอบแทน ณ ที่อัลลอฮฺ ﷻ เป็นสิ่งที่จะสร้างให้เกิดความยุติธรรมแก่สังคม สร้างความ สมานฉันท์ การปรองดอง ซึ่งเป็นเจตนารมณ์ของอัลอิสลาม

### 1.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนา อิสลาม

มะรอนิง สาแลมิง และคณะ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้โดย มีการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องจากอัลกุรอาน อัลหะดีษ ตัฟสีร์อัลกุรอาน ตำรากฎหมายอิสลาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามและ

การศึกษาภาคสนามในเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด คณะโต๊ะยุติธรรม นักวิชาการศาสนาอิสลาม และประชาชนทั่วไป ในจังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวนรวมทั้งสิ้น 220 คน ผลการวิจัย พบว่ากลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ปัตตานี สตูล สงขลา ยะลา และนราธิวาส ประกอบด้วยกฎหมาย บุคลากร งบประมาณ คู่มีอ เอกสาร แบบฟอร์มและข้อมูลสารสนเทศ และสถานที่ ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยในระดับมัสยิดและสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ประกอบด้วยการร้องเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการบันทึกข้อตกลงหรือการฟ้องร้องในระดับอื่น ส่วนปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านกลไกแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือด้านกฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านคู่มีอ เอกสาร แบบฟอร์มและข้อมูลสารสนเทศ และด้านสถานที่ โดยมีแนวทางการพัฒนา คือการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายกำหนดรายละเอียดด้านบุคลากรและอำนาจหน้าที่ งบประมาณ อำนาจการออกกระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการไกล่เกลี่ย รวมถึงการเชื่อมโยงกับศาลยุติธรรม การจัดให้มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ การให้มีองค์กรพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดทำงบประมาณเพื่อการไกล่เกลี่ยการจัดทำเอกสารที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด การจัดระบบห้องไกล่เกลี่ย การจัดทำระเบียบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการกำหนดขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

มะรอนิง สาลามิง และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบและศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัว และมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด คณะโต๊ะยุติธรรม นักวิชาการศาสนาอิสลาม ตัวแทนหน่วยงานของรัฐ ในจังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวนรวมทั้งสิ้น 167 คน ผลการวิจัยพบว่าพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ดำเนินการโดยการออกกระเบียบว่าด้วยการประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามตามพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 ส่วนการพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดก ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ใช้รูปแบบการอบรมแบบกระบวนการ 2) การจัดทำคู่มือข้อบัญญัติอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดก โดยการแก้ไขการสะกดคำและ

การใช้คำที่แตกต่างกัน การใช้คำศัพท์ภาษาอาหรับ การอภิธานศัพท์ การแก้ไขกรณีเกี่ยวกับศาลให้มีความหมายรวมถึงกรรมการอิสลามประจำจังหวัด และการเพิ่มเติมข้อบัญญัติอิสลามบางกรณี

3) การพัฒนาคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดทั่วไป บทคู่อำหรับใช้กล่าวในห้องไกล่เกลี่ย และกฎจรรยาบรรณของผู้ไกล่เกลี่ย

มระอนิง สาแลมิง และคณะ (2555: บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบและศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2555 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในระดับจังหวัดและมัสยิดในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และเพื่อสร้างความเข้าใจ รวบรวมข้อเสนอแนะและเผยแพร่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในระดับจังหวัดและมัสยิดในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เก็บข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวน 34 คน อิหม่ามจำนวน 139 คน คอเต็บ จำนวน 9 บิหลัน จำนวน 14 คน คณะกรรมการขับเคลื่อนทางวิชาการเพื่อพัฒนาระบบยุติธรรมอิสลามจำนวน 21 คน และนักศึกษาจำนวน 254 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 471 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ใช้หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการอบรมและเห็นว่าการอบรมดังกล่าวมีประโยชน์มากที่สุด 2) คณะกรรมการขับเคลื่อนทางวิชาการเพื่อพัฒนาระบบยุติธรรมอิสลามมีข้อเสนอแนะ ให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการทำงาน และสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดและคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด 3) ผู้ประเมินผลการอบรมการไกล่เกลี่ยจากหลักสูตรและคู่มือไกล่เกลี่ยมีข้อเสนอด้านการจัดโครงการ รูปแบบการจัดอบรม การประเมินติดตาม และการพัฒนาต่อยอด 4) ในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามแก่นักศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่ามีข้อคิดเห็นให้มีการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในระดับจังหวัดและมัสยิดพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ในด้านกฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านแบบฟอร์มเอกสาร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านระบบและกลไก และข้อเสนอแนะทั่วไป

อัสมัน แดอาลี และคณะ (2556: บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงระบบและเพิ่มศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานไกล่เกลี่ยพัฒนาคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามและคำอธิบายข้อบัญญัติเกี่ยวกับกฎหมายอิสลามครอบครัวและมรดก และเพื่อขับเคลื่อนระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้กระบวนการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์กลุ่ม และการประชุมวิพากษ์ วิธีดำเนินการวิจัยได้แก่ การจัดอบรมกลุ่มผู้นำศาสนาอิสลามและกลุ่มสตรีในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 5 ครั้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนทางวิชาการเพื่อพัฒนาระบบยุติธรรมอิสลาม จำนวน 8 ครั้ง การประเมินผลการอบรมและการพัฒนาเอกสารประกอบ ผลการวิจัยพบว่า 1) การอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ใช้หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการอบรมและเห็นว่าการอบรมดังกล่าวมีประโยชน์มากที่สุด 2) คณะกรรมการขับเคลื่อนทางวิชาการเพื่อพัฒนาระบบยุติธรรมอิสลามมีข้อเสนอแนะ ให้มีพัฒนาระบบและกลไกการทำงาน การกำหนดศูนย์ไกล่เกลี่ยนำร่อง และการสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดและคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด 3) ผู้ประเมินผลการอบรมตามหลักสูตรและคู่มือไกล่เกลี่ยมีข้อเสนอแนะด้านกระบวนการอบรม คู่มือหลักสูตรและเอกสาร และด้านอื่นๆ 4) ในการพัฒนาเอกสารประกอบ ได้มีการจัดแปลคู่มือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเป็นภาษามลายูอักษรยาวีพร้อมจัดพิมพ์เผยแพร่ การจัดทำพิมพ์คู่มือข้อบัญญัติกฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดก การจัดทำคำอธิบายคู่มือข้อบัญญัติกฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดกประเด็นการแกะฉลากโดยมีสินจ้างและการพะซัค และการจัดทำบทความเรื่องรูปแบบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้

### 1.2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของหน่วยงานองค์กรศาสนาอิสลาม

วินัย นัยเนตร (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททางด้านการบริหารการพัฒนาชุมชนของผู้นำศาสนาอิสลาม ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ผู้นำศาสนาอิสลามที่มีระดับการศึกษาสายสามัญต่างกันจะทำให้มีความคิดเห็นต่อระดับการพัฒนาชุมชนแตกต่างกัน ผู้นำศาสนาที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาชุมชน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้นำศาสนาอิสลามแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อระดับการพัฒนาชุมชน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาชุมชน ความคิดเห็นต่อบทบาทในการบริหารการพัฒนาชุมชนของผู้นำศาสนาอิสลาม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ต่อภาวะผู้นำของผู้นำศาสนาอิสลาม ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของศาสนาอิสลาม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้นำศาสนาอิสลามในชุมชน

อุดม หล้าเบ็ญตะ (2544 : 169) วิจัยเรื่อง บทบาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และสงขลา และมีบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พุทธศักราช 2540 ได้ให้อำนาจไว้ใน มาตรา 26 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัสยิดและคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดนั้น คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีบทบาทที่เด่นชัด 5 ด้าน ได้แก่ กำกับดูแลและตรวจตราการปฏิบัติงานของคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด ประนีประนอมหรือชี้ขาดคำร้องทุกข์ของสัปบุรุษประจำมัสยิด การกำกับดูแลการคัดเลือกและการแต่งตั้งกรรมการอิสลามประจำมัสยิด การพิจารณาการจัดตั้งมัสยิด และการแต่งตั้งผู้รักษาการแทนในตำแหน่งอิหม่าม คอเต็บ และบิหลั่นเมื่อตำแหน่งดังกล่าวว่างลง ส่วนที่เกี่ยวกับกิจการทั่วไปตามหลักศาสนาอิสลามนั้น การคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีบทบาทที่เด่นชัด 4 ด้าน ได้แก่ ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับศาสนาอิสลามต่อผู้ว่าราชการจังหวัดออกหนังสือรับรองการสมรสและการหย่าตามบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม การประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตามบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม เมื่อได้รับการร้องขอ และการออกประกาศและให้คำรับรองเกี่ยวกับกิจการศาสนาอิสลามในจังหวัด

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น พบว่าการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับครอบครัวและมรดก มีการนำมาปฏิบัติอย่างเป็นระบบแบบแผนมากขึ้น โดยภาครัฐมีส่วนในการพัฒนาระบบ และปรับปรุงในส่วนกลไกในการปฏิบัติของกระบวนการใกล้เคียงของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่ยังคงขาดการศึกษาในวิธีการด้านเทคนิคการ

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของแต่ละสำนักงานคณะกรรมการอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกทั้งยังขาดใน ส่วนของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำ ข้อมูลจากการใช้บริการมาเป็นนำข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการไกล่เกลี่ยของสำนักงานต่อไป

ความแตกต่างระหว่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามและบทบาทของหน่วยงานองค์กรศาสนาอิสลาม กับงานวิจัยชิ้นนี้นั้น กล่าวคือ งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ สำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการไกล่เกลี่ยเชิง เทคนิค อีกทั้งยังพบว่าไม่ได้มีการทำการวิจัยมาก่อน รวมทั้งการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่าไม่มีการสำรวจ ตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ อาจกล่าว ได้ว่าเป็นหัวใจหลักในการนำข้อเสนอความพึงพอใจเหล่านั้นมาปรับปรุงวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แก่สำนักงาน และกลไกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการรวบรวมแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอิสลาม และสังคมมุสลิมต่อไป

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการจำแนก ตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา) ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของ สำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.3.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

### 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา (ศาสนา) ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.4.3 ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.4.4 เพื่อเป็นแนวทางให้กับภาครัฐได้เข้าใจบริบทสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัว

1.4.5 สามารถนำข้อมูลวิจัยในครั้งนี้เป็นพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาครอบครัวในสังคมมุสลิม

1.4.6 เพื่อเพิ่มประสบการณ์และความรู้แก่ผู้วิจัย

1.4.7 เป็นแนวทางในการไต่ถามแก่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และจังหวัดอื่นๆ

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย 2 ด้าน ดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มีดังนี้

1.5.1.1 ศึกษาถึงวิธีการไต่ถามของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.5.1.2 ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.5.1.3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

### 1.5.2 ขอบเขตภาคสนาม มีดังนี้

1.5.2.1 ประชากรในการศึกษาวิจัยได้กำหนดไว้ 2 กลุ่มด้วยกัน ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรทั้งหมด 28 คน ของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และด้านการวิจัยเชิงปริมาณจากผู้มาใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ประชากรทั้งหมด 198 คน

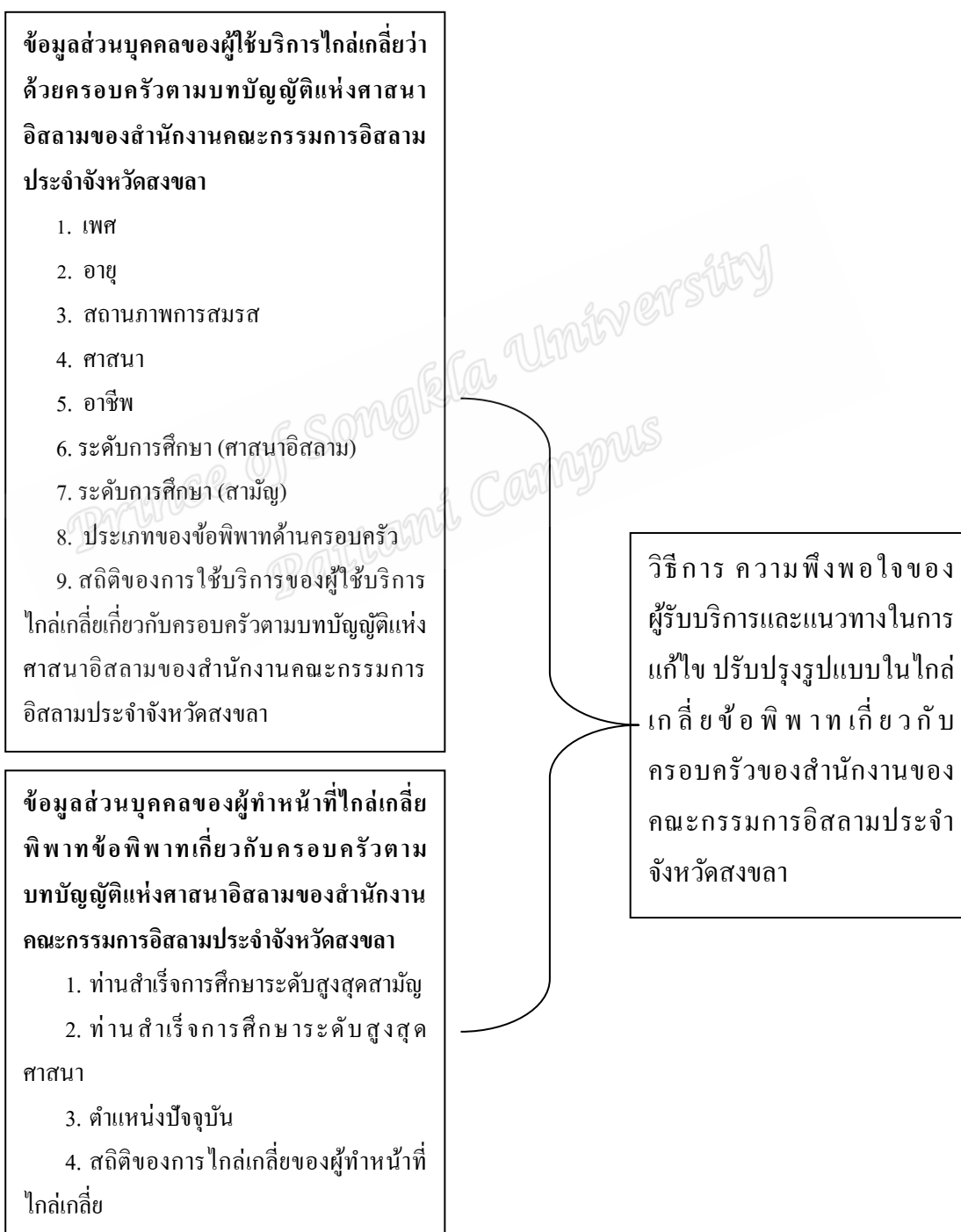
1.5.2.2 กลุ่มตัวอย่างศึกษาในการศึกษาวิจัยได้กำหนดไว้ 2 กลุ่มด้วยกัน ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งหมด 5 คน ของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และด้านการวิจัยเชิงปริมาณจากผู้มาใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 คน

## 1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาการไต่ถามเกี่ยวกับกรอบคร้วตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม





## 1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อตกลงเบื้องต้นไว้ดังนี้

1.7.1 การปริวรรตอักษรอาหรับเป็นอักษรอาหรับ-ไทยและไทย-อังกฤษ ผู้วิจัยใช้รูปแบบของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

1.7.2 การแปลความหมายอายะฮ์อัลกุรอาน ผู้วิจัยจะยึดพระมหาคัมภีร์อัลกุรอานพร้อมคำแปลเป็นภาษาไทยของสมาคมนักเรียนเก่าอาหรับประเทศไทย ซึ่งพิมพ์เผยแพร่โดยศูนย์กษัตริย์พะฮัด เพื่อการพิมพ์อัลกุรอานเป็นหลักในการแปล

1.7.3 การอ้างอิงอัลกุรอาน ผู้วิจัยจะใช้การอ้างอิงโดยระบุชื่อสุเราะฮ์และลำดับอายะฮ์ เช่น (อัลฟาตีหะฮ์ : 2) หมายถึง สุเราะฮ์อัลฟาตีหะฮ์ อายะฮ์ที่ 2

1.7.4 การกล่าวถึงโองการในอัลกุรอาน ผู้วิจัยจะใช้คำว่าอายะฮ์เพื่อทับศัพท์เดิมไว้

1.6.5 การอ้างอิงหะดีษ ผู้วิจัยจะอ้างผู้บันทึกหะดีษและหมายเลขหะดีษโดยเขียนไว้หลังตัวบทและความหมาย เช่น (أخرج مسلم 2001:8) หมายถึง หะดีษ(บันทึกโดย Muslim, 2001:8)

1.7.6 การอ้างอิงข้อความอื่นที่นอกเหนือจากอัลกุรอานและหะดีษ หากเป็นการคัดลอกข้อความมาทั้งหมดผู้วิจัยจะอ้างอิงแบบนาม-ปี (Author- Date) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์และเลขหน้าในวงเล็บ (...)

1.7.7 การแปลตำราหนังสือและเอกสารต่างๆ จากภาษาต่างประเทศมาเป็นภาษาไทย ผู้วิจัยจะแปลความหมายโดยภาพรวม แต่จะยังรักษาความหมายเดิมของข้อความอย่างสมบูรณ์ที่สุด

1.7.7 การอธิบายอัลกุรอานผู้วิจัยได้ใช้หลักการอูลumulกุรอาน

1.7.8 การอธิบายอัลหะดีษผู้วิจัยได้ใช้หลักการมุสناهะละหะหะดีษ

1.7.9 เครื่องหมาย ﴿...﴾ วงเล็บดอกไม้ ใช้สำหรับอายะฮ์อัลกุรอาน

1.7.10 เครื่องหมาย “.....” เป็นเครื่องหมายที่ใช้สำหรับการแปลความหมายของอัลกุรอานและอัลหะดีษ ตลอดจนคำพูดของนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง

1.7.11 ((...)) วงเล็บปีกกู่ ใช้สำหรับตัวบทอัลหะดีษ

1.7.12 (...) วงเล็บเดี่ยว ใช้สำหรับการเขียนอ้างอิงและการอธิบายศัพท์ที่สำคัญ

1.7.13 สัญลักษณ์ 𐎎𐎗 เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า “ญัลละ ญะลาสุ” ซึ่งมีความหมายว่า “พระองค์อัลลอฮฺทรงเกรียงไกรทรงสูงส่ง” เป็นคำที่มุสลิมใช้กล่าวยกย่องและสรรเสริญพระองค์อัลลอฮฺหลังจากที่ได้พาดพิงถึงนามพระองค์

1.7.14 สัญลักษณ์ 𐎎𐎗 เป็นภาษาอาหรับที่มาจากคำว่า “คือลัลลอฮุอะลัยฮิวะสัลลัม” ซึ่งมีความหมายว่า “ขออัลลอฮฺทรงประทานความโปรดปรานและความสันติแก่ท่าน” เป็นคำที่มุสลิมใช้หลังจากได้มีการพาดพิงถึงศาสนทูตมุหัมมัด

1.7.15 สัญลักษณ์ 𐎎𐎗 เป็นคำขอพรภาษาอาหรับมาจากคำว่า “อะลัยฮิสลาม” หมายถึง ขออัลลอฮฺทรงประทานความสันติแก่ท่าน เป็นคำที่ใช้หลังจากได้มีการกล่าวถึงท่านศาสนทูตหรือเราะสูลท่านอื่นยกเว้นศาสนทูตมุหัมมัดหลังจากที่มีการกล่าวถึง

1.7.16 สัญลักษณ์ 𐎎𐎗 เป็นคำขอพรภาษาอาหรับมาจากคำว่า “เราะฎีอัลลอฮูอันฮุ” หมายถึง “ขออัลลอฮฺทรงโปรดปรานแก่เขา” ใช้หลังจากพาดพิงถึงนามของอัครสาวกผู้ชายหนึ่งคน

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 วิธีการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาท โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยเหลือ เพื่อคู่ความสามารถประนีประนอมกันสำเร็จ

1.8.2 ความพึงพอใจ หมายถึง โดยสมัครใจและความพอใจ ชอบใจ จากการได้รับการบริการเป็นไปตามความคาดหวังของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.8.3 การใช้บริการ หมายถึง การเข้ารับการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

1.8.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การยุติหรือการระงับข้อพิพาทด้วยการตกลงยินยอมของกลุ่มพิพาทเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางเพื่อยุติปัญหาและนำไปสู่การประนีประนอมยอมความกัน

1.8.5 ครอบครัว หมายถึง กรณีพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ได้แก่ ะชัค ตะละและคุดอู และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาครอบครัว

1.8.6 สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไป เพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับศาสนาอิสลามในจังหวัดสงขลา ตามพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540

1.8.7 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และผู้ทำการไต่ถามเกี่ยวกับข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด และทฤษฎี ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ( الصلح )
- 2.5 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในศาลยุติธรรมประเทศไทย
- 2.6 การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในต่างประเทศ
- 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ระบบ หรือคำในภาษาอังกฤษเรียกว่า “System” ถือเป็นส่วนที่สำคัญขององค์กรต่างๆ ในการการทำงานร่วมกัน ในการไปสู่ซึ่งจุดมุ่งหมายเดียวกัน ระบบอาจประกอบด้วยบุคลากร เครื่องมือ วัสดุ วิธีการ การจัดการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องมีระบบในการจัดการ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์เดียวกัน คำว่า "ระบบ" เป็นคำที่มีการเกี่ยวข้องกับการทำงานและหน่วยงานและนิยมใช้กันมาก ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับระบบ ประกอบด้วย นิยาม ความหมาย องค์ประกอบ ตลอดจนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 2.1.1 นิยามความหมายของระบบ

จากการศึกษานิยามความหมายของระบบ จะพบว่าบรรดานักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมาย ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 31) กล่าวว่าระบบ หมายถึง เป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งกัน ต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ประชุม รอดประเสริฐ (2543 : 66) กล่าวว่าระบบ หมายถึง ระบบมีด้วยกัน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ความหมายที่เป็นนามธรรม และรูปธรรม โดยความหมายที่เป็นนามธรรมของระบบ หมายถึง วิธีการ (Method) การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบและขั้นตอนที่ไม่ตายตัว อาจผันแปรตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่กำหนดคให้ ส่วน ความหมายที่เป็นรูปธรรม หมายถึง สรรพสิ่ง

(Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และพึ่งพาอาศัยกัน โดยมีส่วนหนึ่งเป็นศูนย์กลางของระบบ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2523 : 98) กล่าวว่าระบบ หมายถึง ผลรวมของหน่วยย่อย ซึ่งทำงานเป็นอิสระจากกันแต่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กิดานันท์ มลิทอง (2543 : 74) กล่าวว่าระบบ หมายถึง ส่วนรวมทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อยหรือส่วนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน อาจเกิดโดยธรรมชาติ เช่น ร่างกายมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยระบบการหายใจ การย่อยอาหาร ฯลฯ โดยแต่ละระบบต่างทำงานของตนแล้วมีความปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้ร่างกายสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ หรือเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นอย่างมีระเบียบแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมารวมกัน เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุไปได้อย่างมีประสิทธิภาพที่วางไว้

Banathy (1968 : 7) กล่าวว่าระบบ หมายถึง การรวบรวมสิ่งต่างๆ ทั้งหลายที่มนุษย์ได้ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาจัดดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

Robbins (1983 : 9) กล่าวว่าระบบ หมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบย่อย ๆ ที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเองและมาประกอบรวมกันเป็นระบบ เพื่อทำหน้าที่บางอย่าง อาทิเช่น ร่างกายมนุษย์ สังคมมนุษย์ พืช รถยนต์ ฯลฯ

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบ คือ องค์ประกอบของหน่วยต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กันในด้านกระบวนการขั้นตอนที่ประสานกัน โดยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ

ทฤษฎีระบบเกิดจากการมององค์กรในภาพรวมว่าประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่แตกต่างกัน แต่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพื่อก้าวไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กรองค์ประกอบสำคัญของระบบย่อยๆ ในองค์กร (พินดา พิธิฐพงษ์ 2550 : 55) ประกอบด้วย

- 1) ระบบปัจจัย ประกอบด้วย บุคคล วัสดุ เครื่องมือ เงิน ข้อมูล
- 2) ระบบกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ หรือการให้บริการขององค์กร การนำและการสั่งการ การควบคุมและเทคโนโลยี
- 3) ระบบการผลิต ประกอบด้วย ผลผลิตขององค์กร หรือการให้บริการขององค์กรกำไร หรือการขาดทุน ความเจริญก้าวหน้าของคนงานและความพึงพอใจของคนงาน

4) ระบบเปิด (Open system) คือ ระบบที่ดำเนินการภายใต้การการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมเป็นระบบที่พร้อมจะรับปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมใช้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากผลการดำเนินงานมาปรับปรุงแก้ไข

5) ระบบปิด (Closed system) เป็นระบบที่ปิดโอกาสให้สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า ระบบมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในแง่ของการช่วยจำแนกแยกแยะส่วนประกอบขององค์กรอย่างละเอียด เป็นพื้นฐานของการประเมินประสิทธิภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรว่าควรปรับปรุงตรงระบบใด และยิ่งช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรที่ส่งผลกระทบกัน ถ้าระบบใดมีปัญหาจะส่งผลกระทบต่อระบบอื่นๆ มีปัญหาไปด้วยการบริหารจัดการองค์กรจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ทุกระบบในองค์กร

### 2.1.3 องค์ประกอบของระบบ

จากคำจำกัดความและความหมายของระบบที่ได้ให้คำนิยามนั้นไปแล้วนั้น ปรากฏให้เห็นว่า ทุกระบบ ต้องมีองค์ประกอบหรือสิ่งต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ เพื่อให้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ที่องค์การต่างๆ ได้ตั้งไว้ ดังนั้นในความเป็นระบบนั้นจึงมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ และองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นที่ต้องการของระบบนั้นด้วย ในระบบการศึกษาตัวป้อนเข้าไป ได้แก่ นักเรียน สภาพแวดล้อมของนักเรียน โรงเรียน สมุด ดินสอ และอื่น ๆ เป็นต้น

2) กระบวนการ (Process) เป็นองค์ประกอบที่สองของระบบ หมายถึง การนำเอาปัจจัยทางการบริหารทุกประเภทมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

3) ผลงาน (Output) หรือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบ หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล ในระบบการศึกษา ได้แก่ นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในลักษณะต่าง ๆ หรือนักเรียนที่มีความรู้ ความสามารถที่จะดำรงชีวิตในอนาคตได้ตามอัตรภาพ เป็นต้น

จากองค์ประกอบของระบบข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทั้ง 3 องค์ประกอบนั้นย่อมต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ เพราะการปฏิบัติงานของระบบปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลงาน (Output) หรือ ผลิตภัณฑ์ (Product) จำเป็นจะต้องมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่องค์การนั้นๆ ได้วางไว้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมักจะมีการประเมินด้วยการศึกษากันใน 2 ด้านด้วยกัน คือ ด้านมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และด้านมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับหรือผู้ใช้บริการนั่นเอง ในการตรวจสอบและประเมินด้านมิติความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับหรือที่เรียกกันว่าผู้ใช้บริการนั้น เสมอเป็นการตรวจสอบประเมินด้วยการ โดยการตรวจสอบที่เป็นนามธรรม ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการนั้นจะทราบว่าบุคคลผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถที่จะสังเกตโดยการแสดงออกที่อยากจะเข้าใจได้ ยากที่จะทำการวัดประเมินถึงความพึงพอใจโดยตรง แต่ก็สามารถวัดโดยทางอ้อมได้ โดยการวัดถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยการแสดงความคิดเห็นนั้น และจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้หลายท่านด้วยกัน

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ด้านความหมายของความพึงพอใจ โดยนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายสามารถที่จะนำเสนอได้ดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หมายถึง “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายถึงว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจเป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคล

พจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม (Walman, 1973: 392) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หรือ (Satisfaction) หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หมายถึง ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการในขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ชรีณี เดชจินดา (2535 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พิทักษ์ ทรุษิม (2538:24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อุทัยพรรณ สูดใจ (2545 :7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติบุคคลที่มี ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวก หรือ ทางลบ ซึ่งเกิดของการรับรู้ และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลพึงได้รับ และจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลใด ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมจะมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้นความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการหรือได้รับจากการใช้บริการ เป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริการพึงจะต้องวัดและประเมินผล ถึงความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ เพื่อจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการบริการในงานนั้น ว่ามีคุณภาพหรือไม่ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดถึงความพึงพอใจต่อไป อันจะเห็นได้จากนักวิชาการหลายๆท่านได้สรุปไว้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (177: 2548) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการ นำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็น ถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ



2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพ และ รูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้อง กำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็น ด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก แก่ ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ ผู้รับบริการได้ นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความ พึง พ้อใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการ บริการจะต้อง คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจเอา ใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงาม ของ อาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของ การ จัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ซึ่งความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมิน คุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึง พ้อใจในการบริการของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะ ให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ ผู้ให้บริการได้ สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นเอง

2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสม มากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมี ความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้ อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (18 : 2538) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

- 1) ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
- 3) ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- 4) ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
- 5) ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
- 6) ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

อนึ่งความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องของ (มาสโลว์ 50 : 1943) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้าง ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อ ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความ ต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย การเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยัง

ไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

(2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่ สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงใน หน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็น สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

(4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นใน สังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือ ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจที่นักวิชาการหลายๆท่านได้ให้ความคิดเห็นไว้นั้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า แรงจูงใจให้คนหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ในแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการ คือ การกระทำ หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กร

นั้นต้องการ และคุณภาพของการให้บริการนั้น ยิ่งนับว่าเป็นสิ่งที่บุคคลหรือองค์กรพึงปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจที่ยิ่งกว่า ฉะนั้นคุณภาพการให้บริการอาจเป็นตัวการันตีถึงความพึงพอใจที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการนั้น จึงทำให้นักวิชาการหลายๆ ได้ให้คำจำกัดความในด้านความหมายไว้ดังต่อไปนี้

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็น ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988: 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการสนองตอบความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างถึงแปลกใหม่ในเชิงธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

### 2.3.2 ทฤษฎีของที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบ เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ” ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่างๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย และระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวัง

และการรับรู้ของผู้บริการ โดยเฉพาะ ซึ่งงานวิจัย ของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียง และเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (service marketing)<sup>1</sup>

แนวคิด หรือทฤษฎี SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ และสามารถแบ่งออกเป็น 5 มิติหลัก Parasuraman (1990: 28) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถ

<sup>1</sup> สืบค้นข้อมูล

ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการคัดแปลงหรือการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในทิศทางของการพัฒนา เพื่อสอดคล้องกับภารกิจด้วยมิติด้านต่างๆที่กล่าวมาแล้วนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

## 2.4 การใกล้เคียงข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม (الصلح)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยในอดีตมีการรวมตัวกันอยู่แบบง่าย ๆ แล้วจึงค่อย ๆ มีวิวัฒนาการมาตามลำดับจนกลายเป็นหมู่บ้าน สังคม และสร้างเป็นบ้านเมืองได้อย่างทุกวันนี้ ด้วยเหตุผลที่มนุษย์นั้นต้องมีการรวมกันอยู่เป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นสังคมนั้น ก็เพราะว่ามนุษย์จำเป็นจะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันในการดำรงชีวิต เช่น การช่วยกันในการผลิตอาหาร การสร้างบ้านหรือที่อยู่อาศัย การช่วยกันสร้างเครื่องมือหรืออาวุธ การป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นจากธรรมชาติ หรือแม้กระทั่งการรุกรานของมนุษย์ด้วยกันเอง และมนุษย์ยังมีความต้องการปัจจัยอื่น ๆ จากกันและกันอีกมากมาย ซึ่งในการรวมตัวกันเป็นสังคมนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างกันอาจมีการพิพาทขัดแย้งกันได้ ฉะนั้นสังคมนั้นๆ จำเป็นต้องมีระเบียบ กฎ ของการระงับข้อพิพาท หรือแม้กระทั่งการไกล่เกลี่ยระหว่างกัน ในการแก้ไขความขัดแย้งนั้นให้สามารถยุติลงได้ จึงจะทำให้สังคมเกิดความสงบอยู่ร่วมกันโดยปกติสุข

อิสลามซึ่งเป็นศาสนาที่เป็นครรลองของการดำเนินชีวิตของมุสลิม ได้วางกฎระเบียบต่าง ๆ ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับพระผู้เป็นเจ้า และระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง อีกทั้งอิสลามได้วางกฎ ระเบียบ แบบแผนของการจัดการกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้อย่างสมบูรณ์ เช่นกัน ทั้งในพระมหาคัมภีร์อัลกุรอาน วจนะศาสดามุฮัมมัด ﷺ ตลอดจนนักวิชาการอิสลาม อันจะได้กล่าวในลำดับต่อไป

### 2.4.1 นิยามความหมายคำว่า “ฮัสศุลหุ” (الصلح) ในบริบทของอิสลาม

จากการศึกษานิยามความหมายของคำว่า “ฮัสศุลหุ” มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามความหมายไว้มากมาย ทั้งในด้านรากศัพท์ที่มา และนัยยะสำคัญของความหมายคำว่า

“อัสศุลหุ” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษานิยามความหมายจากนักภาษาศาสตร์และนักวิชาการอิสลามที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ ดังนี้

#### 2.4.1.1 นิยามความหมายคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ในทางภาษาศาสตร์

ในหนังสือปทานุกรมอาหรับ “ลิสาน อัล-อรับ” ได้ให้ความหมายคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ไว้ว่า “อัสศุลหุ” คือ การปรับปรุงให้ดีขึ้น ตรงข้ามกับคำว่า “อัล ฝะซาด” (الفساد) ที่หมายถึงการทำให้เสียหาย (Ibn ManZur, nd: 2/ 516-517)

ในหนังสือปทานุกรมอาหรับ มุกตาร อัสศิหฺหาห (مختار الصحاح) ได้ให้ความหมายคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ในทางภาษามายังถึง คือ การปรับปรุงให้ดีขึ้น ตรงข้ามกับคำว่าว่า “อัล ฝะซาด” (الفساد) ที่หมายถึงการทำให้เสียหาย (Muhammad bin Abeebukr al-raziy,1998:154)

ในหนังสือ “อัดตะอารีฟ” (التعاريف) ได้ให้ความหมายของคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ไว้ว่า “อัสศุลหุ” คือคำนามที่มาจากคำว่า “อัลมุศอลละฮะฮ์” المصالحة คือการทำให้เกิดความสงบขึ้นหลังจากเกิดความขัดแย้ง และในทางบทบัญญัติหมายถึง สัญญาที่จะขจัดความขัดแย้งให้หมดไป

ท่านอิมามอันนะวะวีได้ให้ความหมายของคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ไว้ว่า คำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) คำว่า “อัลอิศลาฮ์” (الإصلاح) และคำว่า “อัลมะศอลละฮะฮ์” (المصالحة) หมายถึง การขจัดข้อขัดแย้งให้หมดไป (Al-Nawawiy,1991/201)

จากนิยามความหมายคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ในทั้งในหนังสือปทานุกรมอาหรับ และนักวิชาการทางด้านภาษาศาสตร์ ข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การขจัดความขัดแย้ง ด้วยการสัญญา เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย

#### 2.4.1.2 นิยามความหมายคำว่า “อัสศุลหุ” (الصلح) ในทางวิชาการ

จากการศึกษาปรากฏว่ามีการให้คำนิยามความหมายของ “อัสศุลหุ” (الصلح) ในทางวิชาการเอาไว้ในตำราของปราชญ์ในยุคอดีตและนักวิชาการในยุคปัจจุบันที่ได้ให้คำนิยามความหมายเอาไว้ ซึ่งสามารถพอที่จะสรุปได้ดังนี้

ท่านอิมามอัลฏะฮะบะรียฺ ( al-Tabariy,5/276) ได้นิยามความหมายของ “อัสศุลหุ” (الصلح) ไว้ในการอธิบายอัลกุรอาน สูเราะฮ์ อันนินสาอฺ อายะฮ์ 114 คือ “การแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นระหว่างผู้ที่ทะเลาะและขัดแย้งกัน ด้วยกับสิ่งที่อัลลอฮ์ทรงอนุญาตให้กระทำได้”



อัลอาลูซี (al-Aalusiy 5/145) ได้นิยามความหมายของ “อัศศุลหุ ” (الصلح) ในด้านวิชาการเอาไว้ว่า “การแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นระหว่างผู้คน คือ การโน้มน้าวพวกเขาด้วยความรัก เห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดความเลื่อมเลียดขึ้น โดยที่ไม่กระทำเกินขอบเขตที่ศาสนาได้กำหนดไว้”

อิบนุกุดามะฮ์ (Ibn Qudamah, 1405:4/308) ได้นิยามความหมายของ “อัศศุลหุ ” (الصلح) ในด้านวิชาการเอาไว้ว่า

(الصلح في الشرع: معاودة يتوصل بها إلى الإصلاح بين الناس)

ความว่า “สัญญาที่ถูกลงแบบแผนไว้ เพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้ง”

ดร.วะฮะบะฮ์ อัซซุฮัยลีย์ (wabah al-zuhailiy, 6:168) ในหนังสือ “อัลฟิกฮุลอิสลามีย์ วะอะดีลละตุฮุ” “อัศศุลหุ ” (الصلح) ในด้านวิชาการเอาไว้ว่า

(تعريف الصلح: الصلح لغة: قطع النزاع. وشرعاً: عقد وضع لرفع المنازعة)

ความว่า “สัญญาที่ถูกลงแบบแผนไว้ เพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้ง”

จากนิยามความหมายในทางวิชาการข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “อัศศุลหุ ” (الصلح) หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความพยายามด้วยการพูดคุย โน้มน้าว เห็นอกเห็นใจ ซึ่งกันและกัน ด้วยการทำสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นที่อนุญาตด้วยหลักการศาสนา

#### 2.4.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ปรากฏในบทบัญญัติแห่งอัลกุรอาน และอัลหะดีษ

“อัศศุลหุ ” มีนักวิชาการในหลายแขนงวิชาได้ทำการนิยามความหมายไว้มากมาย ทั้งในด้านรากศัพท์ที่มา และนัยยะสำคัญของความหมายคำว่า “อัศศุลหุ ” อันจะหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยความพยายามด้วยพูดคุย โน้มน้าว เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันกับการทำสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นที่อนุญาตด้วยหลักการศาสนา ซึ่งปรากฏชัดทั้งในอัลกุรอานในหลายโองการ และรวมถึงอัลหะดีษเช่นกัน อันจะเห็นจากโองการจากอัลกุรอานดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾

(الحجرات: 10)

ความว่า “แท้จริงบรรดาผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน ดังนั้น พวกเจ้าจงไกล่เกลี่ยประนีประนอมกันระหว่างพี่น้องทั้งสองฝ่ายของพวกเจ้า และจงยำเกรงอัลลอฮฺ ﷻ เกิดหวังว่า พวกเจ้าจะได้รับความเมตตา”

(อัลหุญรอต : 10)

อัลบัยฎอวีย์ (al-Baidhawiy, n.d.b.: 215) กล่าวอธิบายโองการนี้มีใจความว่า “ผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน เนื่องจากมีรากฐานเดียวกัน นั่นคือความศรัทธา ที่มีผลต่อการใช้ชีวิตอันเป็นนिरันตร์ จึงเป็นเหตุผลที่อัลลอฮฺ ﷻ บัญชาให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพวกเขา”

และอีกโองการหนึ่ง พระองค์ตรัสว่า

﴿وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾

(الحجرات : 9)

ความว่า “และหากมีสองฝ่ายจากบรรดาผู้ศรัทธาสู้รบกัน พวกท่านก็จงไกล่เกลี่ยระหว่างทั้งสองฝ่าย หากฝ่ายหนึ่งในสองฝ่ายนั้นละเมิดอีกฝ่ายหนึ่ง พวกท่านก็จงปราบปรามฝ่ายที่ละเมิดจนกว่าฝ่ายนั้นจะกลับสู่พระบัญชาของอัลลอฮฺ ﷻ ฉะนั้น หากฝ่ายนั้นกลับ (สู่พระบัญชาของอัลลอฮฺ ﷻ) แล้ว พวกท่านก็จงประนีประนอมระหว่างทั้งสองฝ่ายด้วยความยุติธรรม และพวกท่านจงให้ความเที่ยงธรรม (แก่ทั้งสองฝ่าย) เกิดแท้จริงอัลลอฮฺ ﷻ ทรงรักใคร่บรรดาผู้ให้ความเที่ยงธรรม”

(อัลหุญรอต : 9)

อัลมะรอซี (al-Maraghiy, 1946b: 130) กล่าวอธิบายโองการนี้มีใจความว่า “ในกรณีพิพาทอาจจะถึงขั้นการทำสงครามอัลลอฮฺ ﷻ บัญชาให้บรรดาผู้ศรัทธาพิจารณาเหตุผล

ของทั้งสองฝ่ายและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยังดื้อดึง ก็ให้ผู้รบกับฝ่ายนั้น  
จนกว่าฝ่ายนั้นจะกลับสู่การเจรจาไกล่เกลี่ย”

อีกโองการหนึ่งจากอัลกุรอานที่มีการสนับสนุนและส้ำทับถึงการให้มีการผูก  
มิตรกัน และให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งกันและกันอย่างเป็นทางการและเท่าเทียมกัน ในพระคัมภีร์  
ของอัลลอฮ์ ﷺ ตรัสไว้ว่า

﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَن أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ  
إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ  
نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾

(النساء: 114)

ความว่า “ไม่มีความดีใด ๆ ในการพูดคุยซบซิบอันมากมายของพวกเขา  
นอกจากผู้ที่ใช้ให้ทำทาน หรือให้ทำสิ่งที่ดีงาม หรือให้  
ประนีประนอมระหว่างผู้คนเท่านั้น และผู้ใดกระทำดังกล่าว  
เพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ ﷻ แล้ว เราจะให้แก่เขา  
ซึ่งรางวัลอันใหญ่หลวง”

(อัลนิสาอ์ : 114)

อับดุลบารี (al-Tabariy, 2000: 202) กล่าวอธิบายโองการนี้มีใจความว่า  
“ผู้ใดใช้ให้ทำทานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงาม หรือให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้คนเพื่อแสวงหาความ  
โปรดปรานจากอัลลอฮ์ ﷻ ก็จะได้รับรางวัลอันใหญ่หลวงจากอัลลอฮ์ ﷻ โดยไม่มีการกำหนด  
ขีดจำกัดของคำว่าใหญ่หลวงที่ผู้อื่นจะทราบได้”

นบีมุฮัมมัด ﷺ ได้สนับสนุนการไกล่เกลี่ยที่จะสามารถยุติข้อพิพาท การไกล่  
เกลี่ยได้ถูกกล่าวไว้ในตอนหนึ่งของวจนะของท่านว่า

((ألا أدلك على صدقة يحب الله موضعها ؟))

قال: قلت: بلى بأبي أنت وأمي ! قال تصلح بين

الناس اذا تفاسدوا وتقرّب بينهم إذا تباعدوا))

ความว่า “ท่านต้องการหรือไม่ ฉันจะบอกท่านถึงการบริจาค  
ทานที่อัลลอฮ์ ﷻ ทรงรักตำแหน่งแห่งที่นั่น” ฉันตอบว่า  
“แน่นอน” ท่านจึงกล่าวว่า ให้ท่านปรองดองผู้คน เมื่อพวก

เขาวิวาทกัน และทำให้พวกเขาใกล้ชิดกัน เมื่อพวกเขาห่าง  
เห็นกัน”

(บันทึกโดย Al-Albaniy : 2644)

การปรองดองระหว่างคู่พิพาทประเสริฐกว่าการละหมาด การถือศีลอดและการ  
บริจาคทานนั้น เป็นเพราะคุณประโยชน์อันกว้างขวางของการประนีประนอมดังกล่าวที่ทำให้เกิด  
ความสามัคคี ยุติความวุ่นวาย ซึ่งอัลมุนาวีย์ กล่าวว่า “หะดีษดังกล่าวส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำ  
การปรองดองระหว่างคู่พิพาทและหลีกเลี่ยงการทำให้เกิดความระหองระแหง เพราะการปรองดอง  
เป็นปัจจัยของความสามัคคีอยู่บนพื้นฐานศาสนาของอัลลอฮ์ ๕๕๕ ความระหองระแหงเป็นตัวทำลาย  
ศาสนา ดังนั้นผู้ใดสร้างความปรองดองและขจัดความระหองระแหงได้ ก็จะได้ระดับขั้นที่สูงกว่า  
ระดับขั้นของผู้ถือศีลอดและผู้ละหมาดซึ่งเป็นศาสนกิจส่วนตัวเท่านั้น (al -Munawi, 1356: 126)

#### 2.4.3 หลักการพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยในด้านหลักการอิสลาม

ปราชญ์มุสลิมมีความเห็นพ้องกันว่าทุก ๆ ความยุติธรรมในข้อพิพาททั้งหลาย  
อย่างสันติ รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิ่งที่ส่งเสริมในหลักการศาสนาอิสลาม ซึ่งหลักฐาน  
ของการไกล่เกลี่ยที่สำคัญ (Bouheraoua, Said , 2008 : 5-7) อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.4.3.1 การยุติข้อพิพาทอย่างสันติ เป็นสิ่งที่ส่งเสริมอย่างยิ่งทั้งในมุมมองของ  
ศาสนาหรือสังคม และอัลกุรอานก็ได้ส่งเสริมการระงับข้อโต้แย้งทุกวิธี ครอบคลุมที่ที่ไม่ขัดกับ  
บทบัญญัติอิสลาม

2.4.3.2 การไกล่เกลี่ยโดยใช้คนกลางนี้ ไม่สามารถกระทำได้ในกรณี  
ที่บทบัญญัติศาสนาบัญญัติไว้ชัดเจน

2.4.3.3 การไกล่เกลี่ยเพื่อให้ได้มาซึ่งการยุติข้อพิพาทอย่างสันติ ถือเป็น  
กระบวนการทางกฎการปกครองในอิสลาม ซึ่งหมายรวมถึงเป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้คนเข้าใกล้  
ความดี และหลีกเลี่ยงจากการช่อ โกงทั้งหลาย แม้ว่าจะไม่ได้ระงับอยู่ในอัสสุนนะฮ์ก็ตาม

2.4.3.4 อิสลามอนุญาตให้มี การไกล่เกลี่ยมุสลิม และชนไม่ใช่มุสลิม ทั้งในและ  
ต่างประเทศ และสำหรับข้อพิพาทที่กับมุสลิมหรือประเทศมุสลิมด้วยกันนั้น นักวิชาการส่วนหนึ่ง  
ไม่เห็นด้วยที่จะให้ชนต่างศาสนิกดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการบ้าง  
ส่วนยินยอมให้มี การไกล่เกลี่ยได้ หากว่าเรื่องที่พิพาทกันนั้น ไม่ใช่เป็นเรื่องเกี่ยวกับศาสนาและเป็น  
เรื่องที่สอดคล้องกับค่านิยมอิสลาม เช่น ผลประโยชน์สาธารณะ และแสวงหาความยุติธรรม

2.4.3.5 คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ความจริงใจและความยุติธรรม  
ถือเป็นเงื่อนไขหลักของผู้ไกล่เกลี่ย พระองค์อัลลอฮ์ ﷺ ตรัสไว้ว่า

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ  
بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ  
أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴾

(المائدة: 8)

ความว่า “โอ้บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย!จงเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่  
ด้วยดีเพื่ออัลลอฮ์ ﷺ เป็นพยานด้วยความเที่ยงธรรมและ  
จงอย่าให้การเกลียดชังพวกหนึ่งพวกใด ทำให้พวกเจ้าไม่  
ยุติธรรม จงยุติธรรมเถิด มันเป็นสิ่งที่ใกล้กับความยำเกรง  
ยิ่งกว่า และพึงยำเกรง อัลลอฮ์ ﷻ เถิด แท้จริงอัลลอฮ์ ﷻ  
นั้น เป็นผู้ทรงรอบรู้อย่างละเอียดในสิ่งที่พวกเจ้ากระทำ  
กัน”

(อัลมาอิดะฮ์ : 8)

อรรรอซีย์ (al-Raziyy ,1421: 432) กล่าวอธิบายว่าความว่า “ประการแรกพระองค์  
ได้ทรงห้ามพวกเขา มิให้ด้วยสาเหตุแห่งความเกลียดชัง จึงทำให้พวกเขาละทิ้งความยุติธรรม  
หลังจากนั้น พระองค์ก็ได้ทรงกล่าวเสริมใหม่ด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน โดยใช้วาจารับสั่ง  
(จงยุติธรรมเถิด) เพื่อกำชับอีกครั้งหนึ่ง หลังจากพระองค์ได้ทรงบอกกล่าวถึงเหตุผลของการรับสั่ง  
ด้วยการให้กระทำอย่างยุติธรรม ดังความที่ว่า ((มันเป็นสิ่งที่ใกล้กับความยำเกรงยิ่งกว่า)) ซึ่งในความ  
นี้เป็นการสะกิดเตือนที่สำคัญถึงหน้าที่ที่พึงต้องปฏิบัติอย่างยุติธรรมกับปฏิเสธจน ถึงแม้พวกเขาจะ  
เป็นศัตรูกับพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ ก็ตาม ฉะนั้นจึงไม่ต้องสงสัย ถึงการเป็นหน้าที่ๆ จำเป็นจะต้อง  
ปฏิบัติอย่างยุติธรรมกับศรัทธาชนที่เป็นผู้ที่ได้มอบตนให้แก่พระองค์ และเป็นผู้ที่รักยิ่งของ  
พระองค์”

2.4.3.6. ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นจะต้องเป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และทั้งสองฝ่ายเกิด  
การยอมรับ

﴿...مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ﴾

ความว่า “..จากผู้ที่พวกเจ้าพึงใจในหมู่พยานทั้งหลาย”

(อัลบะเกาะเราะฮ์ ส่วนหนึ่งอายะ: 282)

2.4.3.7. การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทนั้น ถึงแม้จะเป็นกระบวนการที่ชอบด้วยศาสนา แต่ผู้มีอำนาจควรที่จะส่งเสริมให้มีช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย แม้ว่าจะเป็นบุคคลหรือองค์กรก็ตาม

#### 2.4.4 ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทประสบความสำเร็จ (مقومات النجاح)

การคาดหวังต่อความสำเร็จในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทถือว่าเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายตั้งความหวังไว้ โดยเฉพาะผู้ที่เป็นผู้ทำการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท (المصالح) จะยังมีความคาดหวังมากกว่าผู้อื่นและหากสามารถที่จะใช้เวลาน้อยที่สุดก็จะยิ่งดี ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวสามารถที่จะคาดเดาได้จากปัจจัยบางประการที่มีอยู่ในกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท โดยที่ผู้ที่เป็นผู้ทำการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทจะต้องพยายามให้ปัจจัยเหล่านั้นปรากฏมีขึ้นในระหว่างการไถ่เกี้ยให้มากที่สุด ยิ่งสามารถทำให้ปัจจัยเหล่านั้นปรากฏมีขึ้นมากเท่าไร การคาดเดาถึงความสำเร็จในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทก็จะมีเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554 : 59-78) ปัจจัยดังกล่าวก็คือ

##### 2.4.4.1 ผู้ทำการไถ่เกี้ยต้องมีเจตนาบริสุทธิ์

เริ่มต้นด้วยความรู้ มีทักษะเชิงวาตะ และมีศิลป์เชิงการพูด ดำเนินด้วยความใสสะอาด โปร่งใส มีความอดทน ครองตนในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ และแสวงหาความช่วยเหลือจากพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ อยู่ตลอดเวลา

##### 2.4.4.2 การสามารถเก็บความลับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกี้ย

ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการไถ่เกี้ย ได้แก่ การรักษาความลับที่เกิดจากการไถ่เกี้ย เนื่องจากการเปิดเผยความลับที่เกิดจากการไถ่เกี้ยทั้งในกรณีประเด็นเจรจา รายละเอียดของเหตุผลข้อโต้แย้งของแต่ละฝ่าย หรืออื่นๆ ทำให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อกระบวนการไถ่เกี้ย คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไถ่เกี้ยโดยสมัครใจ

##### 2.4.4.3 ผู้เกี่ยวข้องต้องมีความตั้งใจที่จะทำการไถ่เกี้ย

ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินการไถ่เกี้ยก็คือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความปรารถนา และต้องมีความตั้งใจที่จะทำการไถ่เกี้ย ดังที่พระองค์อัลลอฮ์ ﷻ ได้ตรัสมีความว่า

﴿وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا﴾

(النساء: 35)

ความว่า “หากทั้งสองปรารถนาให้มีการไกล่เกลี่ยกันแล้ว อัลลอฮฺ ﷻ ก็จะทรงให้ความสำเร็จในระหว่างทั้งสอง แท้จริงอัลลอฮฺ ﷻ เป็นผู้ทรงรอบรู้ ผู้ทรงสัตย์พินิจ”

(อันนิสาอู : 35)

อัลซามักซารียฺ (Al-Zamakhsariy ,n.d.: 541) ได้อธิบายโองการข้างต้นว่า ความว่า “หมายถึง หากทั้งสอง (ผู้ทำการไกล่เกลี่ย) มีเจตนาเพื่อการไกล่เกลี่ยยอมความในกรณีพิพาทที่เกิดขึ้น โดยเจตนาของทั้งสองตั้งอยู่บนความถูกต้อง จิตใจของทั้งสองมุ่งอยู่เพื่อพระองค์อัลลอฮฺ ﷻ นิमितหมายอันดีก็จะเกิดขึ้น ในการดำเนินการประสานผ่านทั้งสอง พระองค์อัลลอฮฺ ﷻ จะทรงประทานความอ่อนน้อม ความเห็นตรงกันระหว่างสามีภรรยา และจะทรงลดความรักความเมตตาในใจของทั้งสอง”

2.4.4.4 การให้ความตระหนักถึงความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แก่ทุกฝ่าย

การทำความเข้าใจ และการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การอยู่ร่วมกันฉันทันทีพี่น้องทำให้สังคมเข้มแข็ง ส่วนการทะเลาะเบาะแว้ง การเกลียดชังกันจะนำไปสู่ความแตกแยก ซึ่งจะทำให้สังคมอ่อนแอ ฉะนั้นหากเกิดความขัดแย้งกัน ทุกส่วนของสังคมจะต้องพยายามระงับความขัดแย้งดังกล่าวโดยเร็วที่สุด โดยเฉพาะการใช้วิถีชุมชน ที่มีอยู่ เช่น การไกล่เกลี่ยระหว่างคู่ความ หากฝ่ายใดตอบรับการไกล่เกลี่ย ฝ่ายนั้นก็ถือว่าได้ตอบสนองคำสอนของศาสนา และหากฝ่ายใดชักช้า หรือคือดึง ฝ่ายนั้นก็ถือว่าได้หย่อนยานกับคำสอนของศาสนา

2.4.4.5 มีลักษณะความพร้อมที่จะเสียสละของกลุ่มทุกฝ่ายเพื่อการไกล่เกลี่ย

การยอมเสียสิทธิบางส่วนเพื่อประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและการสมานสามัคคี เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีหะดิษมากมายที่บ่งชี้ถึงนัยนี้ ดังเช่น กรณีย์ กะอูบ บิน มาลิก รายงานว่าเมื่อตนเองได้มีข้อพิพาทกับ อิบนู อิบิ หัดร็อด ในเรื่องหนี้สิน ท่านนบีมุฮัมมัด จึงประณิประนอมให้เขายกหนี้ให้แก่ กะอูบ บางส่วนและให้จ่ายส่วนที่เหลือ

#### 2.4.4.6 การบันทึกรายละเอียดของการใกล้เคียงประนีประนอมและให้มีการลงนามโดยพยาน

อัลกุรอานได้ส่งเสริมให้มีการบันทึกเอกสารสัญญา คำให้การปฏิเสธการบันทึก เพื่อป้องกันการละเมิดสัญญา ป้องกันการพิพาทและการหลงลืม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีสัญญาใกล้เคียงประนีประนอมที่ตั้งอยู่บนการพิพาทมาตั้งแต่ต้น ด้วยเหตุนี้เองนักวิชาการอิสลามจึงอธิบายว่า ควรมีการบันทึกทุกสิ่งที่มีประโยชน์ในอนาคต ที่อาจจะเกิดการหลงลืมและการวิวาทได้ โดยอัลลอฮ์ ﷻ ตรัสความว่า

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَخْشَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يَمِلَ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دَعُوا وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَلَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾

ความว่า “บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย! เมื่อพวกเจ้าต่างมีหนี้สินกันจะด้วยหนี้สินใด ๆ ก็ตาม จนกว่าจะถึงกำหนดเวลา(ใช้หนี้) ที่ถูกระบุไว้แล้ว ก็จงบันทึกหนี้สินนั้นเสีย และผู้เขียนก็จงบันทึกระหว่างพวกเจ้าด้วยความเที่ยงธรรม และผู้เขียนคนหนึ่งคนใดก็จงอย่าปฏิเสธที่จะบันทึกดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ทรงสอนเขา ดังนั้นเขาจงบันทึกเถิด



และจงให้ผู้ที่มีสิทธิเหนือเขา(ลูกหนี้) บอกให้บันทึกและ  
 เขาจงอย่าเกรงอัลลอฮฺ ﷻ ผู้เป็นพระเจ้าของเขา และจงอย่า  
 ให้บกพร่องแต่อย่างใดจากสิทธินั้น และถ้าผู้มีสิทธิเหนือ  
 เขา(ลูกหนี้) เป็นคนโง่ หรือเป็นผู้อ่อนแอหรือไม่สามารถ  
 จะบอกให้บันทึกได้ ก็จงให้ผู้ปกครองของเขาบอกด้วย  
 ความเที่ยงธรรม และพวกเจ้าจงให้มีพยานขึ้นสองนายจาก  
 บรรดาผู้ชายในหมู่พวกเจ้า แต่ถ้ามีปรากฏว่า พยานทั้งสอง  
 นั้นเป็นชายก็ให้มีผู้ชายหนึ่งกับผู้หญิงสองคน จากผู้ที่พวก  
 เจ้าพึงใจในหมู่พยานทั้งหลาย เพื่อว่าหญิงใดในสองคนนั้น  
 หลงไป คนหนึ่งในสองคนนั้นก็จะได้เตือนอีกคนหนึ่ง และ  
 บรรดาพยานนั้นก็จงอย่าได้ปฏิเสธ เมื่อพวกเขาถูกเรียกร้อง  
 และพวกเจ้าจงอย่าเบื่อหน่ายที่จะบันทึกหนี้สินนั้นไม่ว่า  
 น้อยหรือมากก็ตาม จนกว่าจะถึงกำหนดเวลาของมัน  
 นั้นแหละคือสิ่งที่ยุติธรรมยิ่งกว่า ณ ที่อัลลอฮฺ ﷻ  
 และเที่ยงตรงยิ่งกว่าสำหรับเป็นหลักฐานยืนยัน และเป็น  
 สิ่งใกล้ยิ่งกว่าที่พวกเจ้าจะไม่สงสัย นอกจากว่ามันเป็น  
 สินค้าที่ปรากฏอยู่ต่อหน้า ซึ่งพวกเจ้าหมนเวียนมัน  
 (ซื้อขายแลกเปลี่ยน) ระหว่างพวกเจ้าก็ไม่มีโทษอันใดแก่  
 พวกเจ้าที่พวกเจ้าจะไม่บันทึกมัน และพวกเจ้าจงให้มีพยาน  
 ขึ้น เมื่อพวกเจ้าต่างซื้อขายกัน และผู้เขียน ก็จงอย่า  
 ก่อให้เกิดความเดือดร้อนขึ้น และผู้เป็นพยานด้วย และหา  
 กว่าพวกเจ้ากระทำ แน่อนอนมันก็เป็นการฝ่าฝืนเนื่องด้วย  
 พวกเจ้า และ พวกเจ้าจงพึงยำเกรงอัลลอฮฺ ﷻ เกิด  
 และอัลลอฮฺ ﷻ นั้นทรงให้ความรู้แก่พวกเจ้าอยู่ และ  
 อัลลอฮฺ ﷻ นั้นทรงรอบรู้ในทุกสิ่งทุกอย่าง”

ในโองการนี้ อัลลอฮ์ ﷻ ทรงสอนว่าของพระองค์ให้ทราบถึงสิ่งที่มีประโยชน์ และมีเหตุผลอย่างยิ่ง โดยทรงรับสั่งให้บันทึกนิติกรรมสัญญาที่มีระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อให้สามารถรักษาจำนวนและระยะเวลาที่แน่นอนได้ อีกทั้งเพื่อช่วยให้พยานมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ทำให้ไม่ลืม เนื่องจากการหลงลืมเป็นลักษณะโดยธรรมชาติของคน และยังป้องกันไม่ให้ชัฏฏอนขยงให้ละเมิดข้อตกลง หรือป้องกันความผิดพลาดในข้อตกลง หากมีกรณีฉุกเฉิน เช่น การตายเกิดขึ้น

ยิ่งไปกว่านั้น นักวิชาการยังเห็นว่า การบันทึกสัญญาอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรยังต้องมีประจักษ์พยาน เนื่องจากหนังสือสัญญาที่ไม่มีพยานไม้อาจจะใช้เป็นหลักฐานได้ (Al-Qurtubiy, 2006b : 430)

ปัจจัยที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ถือเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนต่อการทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดประสบความสำเร็จ (مقومات النجاح) ซึ่งหากสามารถทำให้ปัจจัยเหล่านั้นปรากฏชัดเป็นรูปธรรมมากเท่าไร การคาดคะเนถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นก็จะมีเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น อันจะส่งผลดีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มุ่งเน้นให้มี การประนีประนอม และสามารถยุติธรรมข้อพิพาททั้งหลายที่เกิดขึ้นได้ ตามจุดมุ่งหมายและเจตนารมณ์แห่งอัลอิสลามที่จะสร้างความสงบสุข การอยู่ร่วมกันอย่างสันติภาพต่อไป แต่อีกด้านหนึ่งของความล้มเหลวหรือการปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การไกล่เกลี่ยนั้นไม่ได้สามารถดำเนินการไปได้ มันก็มีปัจจัยและปัญหาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกด้วย ซึ่งรายละเอียดดังนี้

2.4.5 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดความล้มเหลว (معوقات الصلح)

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การไกล่เกลี่ย อัศศุลหุ (الصلح) เกิดความล้มเหลว มีทั้งที่เกิดจากบุคคลที่เป็นคู่พิพาท หรือจากบุคคลที่รอบข้าง หรือบริบทสังคม (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554 : 78-88 ) ดังเช่น

2.4.5.1 ความอ่อนแอของสัมพันธภาพฉันท์พี่น้องร่วมศรัทธา

(ضعف الأخوة الإيمانية)

2.4.5.2 ความอ่อนแอด้านความรู้ และสภาพสังคมที่ด้อยปัญญา

(ضعف العلم وغلبة الجهل)

2.4.5.3 การหลงผิดตามก้าวเดินของชัฏฏอน (اتباع خطوات الشياطين)

2.4.5.4 อารมณ์ใฝ่ต่ำและการมุ่งเอาชนะคะคานกัน

( الهوى ومحبة الانتصار للنفس )

2.4.5.5 หูเบาชอบรับฟังคำนิทาใส่ร้าย ( الإستماع للنمامين )

2.4.5.6 ผู้ที่ให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอม หรือผู้ที่ให้คำปรึกษาที่ขาดลักษณะของผู้ทรงปัญญา ( مفاوضة غير العقلاء في الصلح )

จากปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จนั้นก็ปัญหาที่มาจากปัจจัยรอบด้านที่ได้กล่าวมาแล้ว จากตัวผู้ที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่พิพาทและแม้กระทั่งบุคคลรอบข้าง ที่ไม่สามารถลดความขัดแย้ง หรือไม่สามารถแสวงจุดร่วมของคู่พิพาทได้ โดยภาพรวมเกิดจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์จากจรรยาบรรณหรือ ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญลักษณะหนึ่งที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอม เกิดความล้มเหลว

ฉะนั้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะต้องคำนึงถึงผู้ที่จะทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ( المصلح ) เพราะหากเลือกผู้ที่จะทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขาดความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือเป็นผู้ที่ไม่เข้าใจหลักการอิสลามอย่างท่องแท้ ก็อาจจะกระทบกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ ถึงแม้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิทธิของคู่พิพาทที่จะเลือกผู้ที่จะทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ก็ตาม แต่หากเลือกผู้ที่คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องเลือกผู้ทำหน้าที่เฉพาะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

## 2.5 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมประเทศไทย

นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกาศใช้ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่ค่อนข้างเน้นหลักการของสิทธิเสรีภาพของประชาชนนั้น ส่งผลให้ศาลยุติธรรมเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงาน เช่น การพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง การเพิ่มภาระหน้าที่ของศาลยุติธรรมในการออกหมายจับหมายค้น เพื่อเป็นหลักประกันคุ้มครองสิทธิของประชาชน สำหรับการพิจารณาคดีในศาลนั้น ข้อจำกัดของผู้ทำคำพิพากษาหรือคำวินิจฉัยที่จะต้องเป็นผู้พิพากษาหรือตุลาการนั่งพิจารณาคดีนั้น ถือได้ว่ามีส่วนผลักดันที่สำคัญให้ศาลยุติธรรมต้องปรับโครงสร้างการพิจารณาคดีอย่างพลิกผันในช่วงเวลาที่ผ่านมา เพื่อทดแทนการพิจารณาคดีรูปแบบเดิมที่ใช้กันมาเป็นระยะเวลาหลายปี ที่ผู้พิพากษามักมิได้ใช้บทบาทในการกำหนดทิศทางในการดำเนินคดี และนัดพิจารณาคดีแต่ละนัด โดยมีระยะเวลาห่างกันนานนับเดือน มาเป็นการพิจารณาคดีที่เน้นการบริหารจัดการคดี ตั้งแต่เริ่มต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทิศทางของการพิจารณาคดีเกิดความชัดเจนและสามารถคาดหมายล่วงหน้าได้ เช่น การแยกช่องทางการดำเนินคดีตามลักษณะประเภทของคดี (case-tracking) การกำหนดบทบาทของผู้พิพากษาในการบริหารจัดการคดี (case administration)

ให้มากยิ่งขึ้น การจัดระบบพิจารณาคดีที่ต่อเนื่อง (continuous trial) และการแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระของศาลในการพิจารณาคดี หรือลดระยะเวลาในการสืบพยานให้เหมาะสมกับปริมาณคดีที่มีการฟ้องต่อศาล (มนตรี ศิลปมหาบัณฑิต, 2550: 98)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้มีการหยิบยกเรื่องการไต่ถามข้อพิพาทมาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดีในศาลต่างๆ เพื่อลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาคดีครบองค์คณะตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ และปัญหาของระบบการนัดพิจารณาของศาล โดยเล็งเห็นประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับจากการไต่ถามข้อพิพาทเป็นประการสำคัญ คือการลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และที่สำคัญคู่กรณีมีความพึงพอใจการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผล หรือข้อตกลงต่างๆ ที่เกิดจากการไต่ถาม

สำหรับรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทที่เป็นทางการแต่เดิมโดยทั่วไปของประเทศไทยนั้น ไม่ปรากฏว่ามีสถาบันดำเนินการอย่างชัดเจน เนื่องจากยังไม่ได้รับความนิยม เมื่อเกิดกรณีพิพาทจึงนึกถึงการนำคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อหาข้อยุติ ทำให้คดีความขึ้นสู่ศาลเกิดความล่าช้า จากความพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวในศาลลงทำให้ศาลแพ่งมีนโยบายนำเอาการระงับข้อพิพาทโดยการไต่ถามมาใช้ โดยผู้ทำการไต่ถามเป็นผู้พิพากษาเป็นกลางในการช่วยเหลือเพื่อที่จะเสนอแนะ และหาช่องทางให้คู่กรณีประนีประนอมกัน

การไต่ถามคดีนั้นอาศัยเจตนารมณ์ของประมวลวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 19 มาตรา 20 มาตรา 20 ทวิ และมาตรา 193 ซึ่งอาศัยอำนาจศาลในการพยายามไต่ถามให้คู่กรณีประนีประนอมกัน ทั้งนี้ โดยผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนหากเห็นว่าคดีที่น่าจะทำให้คู่ความเจรจาประนีประนอมกันได้ จะส่งเรื่องให้เข้าสู่กระบวนการไต่ถาม โดยผู้พิพากษาที่มีไต่ถามของเรื่องเป็นผู้ดำเนินการไต่ถาม ซึ่งทำให้คดีลดลง ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดในการระงับข้อพิพาทโดยการไต่ถามครั้งแรกในประเทศไทยที่มีการใช้อย่างเป็นระบบและมีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน

## 2.6 การไต่ถามข้อพิพาทในต่างประเทศ

หลักการและรูปแบบการไต่ถามในแต่ละประเทศมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเงื่อนไขทางสังคม วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม การไต่ถามถือเป็นเครื่องมือทางกระบวนการยุติธรรมที่มีอยู่ในทุกสังคม ศาสนา และลัทธิ หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดมีรัฐ-ชาติ เป็นเอกเทศไม่เป็นเมืองขึ้นกันชาติอาณานิคมใด แต่ละชาติจึงมีกฎหมายต่าง ๆ มาใช้ รวมถึงกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวกับการไต่ถามด้วยประสบการณ์การไต่ถามในต่างประเทศจึงรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป ดังรายละเอียดบางประเทศที่สำคัญ ๆ ต่อไปนี้

## 2.6.1 กลุ่มประเทศเอเชีย

### 2.6.1.1 สาธารณรัฐประชาชนจีน

หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นผลโดยตรงจากลัทธิขงจื้อ (The Confucian) ซึ่งมีมุมมองที่กลมกลืนกับธรรมชาติและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งก็ยึดหลักคำสอนทางศีลธรรม (Morals) มากกว่าการใช้อำนาจในการปกครอง (Coercion) สังคมชาวจีนได้เน้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือเจรจาปรองดองกันเพื่อระงับข้อพิพาท ประสบการณ์ในอดีตได้หล่อหลอมให้เป็นรูปธรรมการปกครองประเทศปัจจุบัน คณะกรรมการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของจีน (Chinese Mediation Boards) โดยคณะกรรมการได้รับการแต่งตั้งมาจากบุคคลที่มาจากหลากหลายส่วนในชุมชนต่าง ๆ และปรากฏว่าที่ผ่านมาสามารถแก้ไขปัญหาคพิพาทได้มากกว่าร้อยละ 80 ของคดีแพ่ง ปัจจุบันคณะกรรมการไกล่เกลี่ยนี้ใช้ชื่อเป็นทางการว่า “คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชน (People’ Mediation Committee หรือ PMCS)” เป็นสถาบันที่โดดเด่นสำหรับการไกล่เกลี่ยและแก้ไขมากกว่า 7.2 ล้านเรื่องต่อปี

สาธารณรัฐประชาชนจีนมีผู้ไกล่เกลี่ยอยู่ประมาณ 10 ล้านคน แต่มีทนายความอยู่เพียง 110,000 คนเท่านั้น เนื่องจากจีนยึดถือการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาปฏิบัติติดต่อกันมานานนับ 4,000 ปี (ทวิศักดิ์ สุวคนธ์, 2549: 133) ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางมักจะเป็นผู้สูงอายุที่เกษียณแล้ว และเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงเกียรติคุณสูง (High Prestige) ในท้องถิ่น การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นศาลในระหว่างการพิจารณาคดีของศาลก็เกิดขึ้นเช่นกัน และในหลายๆ ครั้งผู้พิพาทมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอง นอกจากนี้ เมื่อเร็ว ๆ นี้ได้มีการไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม และความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ หรือระหว่างรัฐบาลกันเอง ในฮ่องกงมีการพัฒนานำระบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทางการค้าและในเรื่องครอบครัวโดยผ่านศูนย์อนุญาโตตุลาการนานาชาติฮ่องกง (Hong Kong International Arbitration Center) และอีกหลายองค์กรที่ให้บริการทางสังคม ทั้งทางด้านศาสนาและทางโลก

### 2.6.1.2 ญี่ปุ่น

สำหรับประเทศญี่ปุ่น ประสบการณ์ในอดีตนับว่าให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยอย่างมาก โดยเฉพาะการระงับข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางที่มีจิตวิทยาการเจรจาต่อรอง และมีความมุ่งมั่นที่จะไกล่เกลี่ย และ

มีความสัมพันธ์อันดี โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยทางการค้า มักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Kovach, 1994: 18-19)

ในการศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในญี่ปุ่นของ Graham และ Sano พบว่า ในประวัติศาสตร์ของประเทศญี่ปุ่นนั้นมีการใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างไม่เป็นทางการมาเป็นระยะเวลายาวนานแล้ว ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เกิดการสื่อสารกันระหว่างคู่พิพาท การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ฝังตัวอยู่ในวัฒนธรรมทางธุรกิจโดยมีคนกลางเป็นผู้ก่อให้เกิดการเจรจากันเรียกกระบวนการนี้ว่า โชไก-ชา (Shokai-sha) เรียกผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางว่า ชูไก-ชา (Chukai-sha)

ในปี ค.ศ. 1992 Krapp กล่าวว่า ญี่ปุ่นมีระบบศาลที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยสำหรับคดีแพ่งและคดีครอบครัว ซึ่งมีการใช้อย่างกว้างขวาง การไกล่เกลี่ยสำหรับคดีครอบครัวนั้นถูกบังคับให้ใช้ในการดำเนินการหย่าร้าง และประเด็นพ่อแม่กับลูก โดยทั่วไปจะมีคณะผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีผู้พิพากษาเป็นประธานและมีผู้ไกล่เกลี่ยอาชีพ (Professional Mediator) 2 คนเป็นองค์คณะไกล่เกลี่ย ซึ่งสองคนหลังนี้จะมิบทบาทในการไกล่เกลี่ยเป็นส่วนใหญ่ในปี ค.ศ. 1987 มีผู้ไกล่เกลี่ยในศาลครอบครัวของญี่ปุ่นอยู่ถึง 13,133 คน

## 2.6.2 กลุ่มประเทศโลกตะวันตก

### 2.6.2.1 สหรัฐอเมริกา

Moore (1996: 23-32) ประเทศอเมริกาและแคนาดามีความก้าวหน้าอย่างมาก กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นระบบในสหรัฐอเมริกาเริ่มเป็นครั้งแรกประมาณปี ค.ศ. 1913 ภายหลังจากการก่อตั้งกระทรวงแรงงาน (The U.S. Department of Labor) แล้ว รัฐบาลได้กำหนดให้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการระงับข้อพิพาท (The Commissioner of Conciliation)” ขึ้นเพื่อจัดการกับความขัดแย้งระหว่างฝ่ายลูกจ้างกับนายจ้าง คณะกรรมการชุดนี้ต่อมาได้พัฒนาเป็นส่วนบริการระงับข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสหรัฐอเมริกา (The United States Conciliation Service) และในปีค.ศ.1947 ได้จัดตั้งส่วนระงับข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยแห่งรัฐ (The Federal Mediation and Conciliation Service) เหตุผลที่มีภาคส่วนนี้เนื่องจากเพื่อสร้างความสงบเรียบร้อยในภาคอุตสาหกรรม และการมีหลักประกันที่มั่นคง จนก่อให้เกิดกระบวนการสร้างข้อตกลงในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างโดยผ่านวิธีการต่อรองอย่างสร้างสรรค์ การจัดทำมีกระบวนการนี้มีความคาดหวังไม่ให้เกิดการนัดหยุดงานและการประท้วง ซึ่งจะทำให้เกิดความปลอดภัยในสวัสดิการและความสุขของคนอเมริกันดีขึ้น (Labor Management Relation Act, 1947)

ส่วนภาคเอกชน ก็มีการริเริ่มใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายแรงงานกับฝ่ายบริหารและความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่าง ๆ ในปีค.ศ. 1926 มีการจัดตั้งสมาคมอนุญาโตตุลาการแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Arbitration Association) เพื่อสนับสนุนการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการและเทคนิคอื่น ๆ ของการสร้างข้อตกลงเพื่อระงับข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับการสนับสนุนจากองค์กรของรัฐบาล ซึ่งไม่ใช่ว่าให้การสนับสนุนกับเรื่องปัญหาแรงงานอย่างเดียว แต่ตามกฎหมายสิทธิมนุษยชนของรัฐ (The Federal Civil Right Act 1964) ได้ก่อให้เกิดองค์กรที่มีชื่อว่า “ส่วนบริการชุมชนสัมพันธ์ (The Community Relations Service (CRS))” ของกระทรวงยุติธรรม โดยมีหน้าที่ช่วยเหลือ “ชุมชน และบุคคลที่ต้องเข้ามาสู่กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาท ข้อขัดแย้งต่าง ๆ หรือสิ่งที่เขาเหล่านั้นประสบปัญหาเนื่องจากถูกปฏิบัติด้วยความไม่เป็นธรรมในด้านเชื้อชาติ สีผิว หรือชาติกำเนิด” (Civil Right Act, 1964) องค์กรได้ช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและการเจรจาไกล่เกลี่ยมากกว่าการใช้วิธีการตัดสินกันเอง หรือโดยผ่านระบบศาล (Klugman, 1992)

ส่วนบริการชุมชนสัมพันธ์ หรือ CRS ได้ดำเนินการทั่วประเทศในประเด็นต่าง ๆ เช่น การเลือกปฏิบัติในโรงเรียน และการจัดที่พักอาศัย องค์กรรัฐและเอกชนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนเช่น กรมการสิทธิมนุษยชน และมีองค์กรเอกชนอื่น ๆ ที่ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อระงับข้อพิพาทในประเด็นการเลือกปฏิบัติด้านเชื้อชาติ การจ้างงาน การจัดที่พักอาศัย และการบริการลูกค้า

มีกลุ่มสมาชิกต่าง ๆ ริเริ่มใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาททางเผ่าพันธุ์ และทางเศรษฐกิจภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้รักสันตินาวาโฮ กลุ่มระงับข้อพิพาทเผ่าซาลิชริมแปซิฟิก (Pacific-coast Salish Tribes Conciliators) กลุ่มคนกลางของคนอลาสก้า (Alaskan Tribes Intermediaries) โครงการสันติวิธีของกลุ่มโมฮ็อกวาคิวาซาน (Mohawks' Akwesasane Peacemaking Program) และอีกหลาย ๆ กลุ่มที่กระจายอยู่ในชนพื้นเมืองต่าง ๆ ในฮาวาย กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยประเพณีพื้นบ้านเรียกว่า “Ho Oponopono” ได้มีการปรับปรุงมาใช้ในการจัดการความแตกต่างระหว่างเผ่าชนพื้นเมืองต่าง ๆ ในครอสแองเจลิสและชิคาโกมีโครงการต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยแก้ไขข้อพิพาทระหว่างชุมชนชาวเกาหลีและอเมริกันอัฟริกัน ส่วนในนครนิวยอร์กก็มีความคิดริเริ่มที่จัดการความขัดแย้งระหว่างคนเชื้อสายอัฟริกันกับยิวที่เคร่งครัด (Hasidic Jewish) นอกจากนี้ในเมืองใหญ่ ๆ ในอเมริกาที่โครงการลดความตึงเครียดทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งกว่ากับวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อยหรือผู้อพยพจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการพัฒนาไปมากและมีความเป็นทางการ ตลอดจนใช้กันอย่างแพร่หลาย ในช่วงแรก ๆ รัฐบาลกลางได้ใช้งบประมาณสนับสนุน “ศูนย์กลางสำหรับความยุติธรรมในเพื่อนบ้าน (Neighborhood Justice Centers: NJCs)” เพื่อให้บริการการไกล่เกลี่ยในอัตราค่าบริการที่ต่ำ หรือฟรี ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1980 กระบวนการ NJCs ได้รับการยกระดับให้เป็นสถาบันและเป็นส่วนหนึ่งของการบริการระดับข้อพิพาททางเลือกของเมือง ในระบบศาล หรือสำหรับอัยการในระดับท้องถิ่น ในชุมชนบางแห่งได้ตั้งองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยมีเป้าหมายให้บริการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทของชาวบ้านทั่วไป โดยให้สมาชิกในชุมชนเองทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเดี่ยว (Solo Mediators) หรือร่วมไกล่เกลี่ย (Co-Mediators) หรือเป็นองค์คณะ (Panels)

ในชุมชนหลาย ๆ แห่งของสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ได้นำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปใช้ในกรณีความขัดแย้งระหว่างเจ้าของที่ดิน เจ้าของบ้าน และผู้เช่าในเรื่องเกี่ยวกับคนไม่มีผู้อยู่อาศัยหลักแหล่ง การทำงานของตำรวจ ความขัดแย้งระหว่างตำรวจกับประชาชน ข้อพิพาทของคนชรา กับเจ้าของสถานสงเคราะห์คนชรา และข้อพิพาทกับลูกค้า

ประเทศสหรัฐอเมริกายังมีโครงการระดับมลรัฐต่าง ๆ ในระยะเริ่มแรกเป็นการสนับสนุนและอาศัยงบประมาณของ “สถาบันระดับข้อพิพาทแห่งชาติ (National Institute for Dispute Resolution)” มีโครงการ 4 โครงการในปี ค.ศ. 1984 และเพิ่มเป็น 20 โครงการในปี ค.ศ. 1996 บางรัฐมีมากกว่า 1 โครงการต่อปี วิธีการก็คือ การวางระบบการแก้ปัญหาการไกล่เกลี่ย การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม และข้อพิพาทสาธารณะที่เกี่ยวกับรัฐบาลท้องถิ่น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังนำไปใช้ในสถาบันการศึกษาชั้นสูงและโรงเรียน มีกรณีการไกล่เกลี่ยระหว่างนักเรียนกันเอง ระหว่างนักเรียนกับคณะ ภาควิชา ระหว่างคณะอาจารย์ด้วยกันเอง และระหว่างอาจารย์กับฝ่ายบริหาร ในราวปี 1980 ได้มีการก่อตั้ง “สมาคมการศึกษาเพื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งชาติ” เพื่อที่จะเชื่อมโยงผู้ประกอบการอาชีพไกล่เกลี่ยกับโครงการต่าง ๆ ที่จัดการให้การศึกษาอบรม

สิ่งที่น่าสนใจในความก้าวหน้าของการศึกษาเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การขยายโครงการฝึกอบรมให้แก่เยาวชนในการฝึกปฏิบัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคนวัยเดียวกัน การริเริ่มดังกล่าวได้ทำให้เกิดผลอย่างมากต่อระดับปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน และในบางกรณีทำให้ลดความรุนแรงระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ลงได้

ความพยายามอีกอย่างหนึ่งที่น่าสนใจในเรื่องทางการศึกษา คือ การใช้ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และความชำนาญ ในการแก้ปัญหาาร่วมกัน



เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการบริหารจัดการมาให้ระดับโรงเรียนในการนำไปใช้นี้ได้ใช้กระบวนการตัดสินใจด้วยหลักการตกลงร่วมกัน (Consensus-based) โดยอาศัยผู้อำนวยการความสะดวก (facilitator) การป้องกัน (prevention) และการบริหารจัดการความขัดแย้ง (management of conflict) เช่นเดียวกับกระบวนการส่งเสริมความร่วมมือ (Fostering collaborative) การแก้ปัญหาวันต่อวัน (day-to-day decision)

ในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (The Criminal Justice Systems) ของสหรัฐอเมริกาและแคนาดาก็ได้ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ปัญหาคดีฟ้องร้องทางอาญา ข้อพิพาทในสถานกักกัน กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนี้เป็นไปในรูปแบบของการลดวิกฤติในการก่อความวุ่นวายของนักโทษ หรือการเจรจาต่อรองในการจับตัวประกัน และกระบวนการร้องเรียนถึงความไม่พอใจในความเป็นสถาบันต่าง ๆ สิ่งที่น่าสนใจอีกอย่างหนึ่งในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญาคือ การจัดให้มีโครงการการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้เสียหายกับผู้ถูกกล่าวหา ซึ่งคนกลางที่ไกล่เกลี่ยจะช่วยแนะนำคู่กรณีในการพัฒนาสร้างแผนงานเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายหรือการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่เสื่อมทรามลงระหว่างกันใหม่

ในอเมริกาเหนือ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วที่สุดในเรื่องข้อพิพาทในครอบครัว ทั้งระบบของศาลและผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนได้ให้บริการเจรจาไกล่เกลี่ยในฐานะคนกลางกับครอบครัวในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเด็กและกระบวนการหย่าร้าง (Moore, 1988) ข้อพิพาทระหว่างพ่อแม่กับลูก คดีคุ้มครองสิทธิเด็ก ข้อพิพาทเกี่ยวกับการรับบุตรบุญธรรมและการยับยั้งสิทธิของพ่อแม่ ข้อพิพาทภายในระหว่างคู่สามีภรรยาที่เกิดความรุนแรงตามมา รวมไปถึงกระบวนการเจรจาการเลิกראกันของกลุ่มและเลสเบี้ยน การใช้ ผู้ไกล่เกลี่ยเรื่องข้อพิพาทในครอบครัวจะได้ข้อตกลงที่เหมาะสม และเป็นที่ยังพอใจมากกว่า การใช้กระบวนการทางกฎหมายหรือการถูกบังคับตามกฎหมาย รูปแบบของการใช้กระบวนการนี้รวมถึงโครงการที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของศาลซึ่งให้คู่กรณีจำเป็นต้องพยายามทดลองใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย ก่อนที่ศาลจะรับคดีไว้พิจารณาโครงการของศาลนี้เป็นความสมัครใจของคู่กรณีเอง และในรูปแบบการให้บริการของเอกชน เช่น การให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ยเดี่ยว หรือในรูปแบบหุ้นส่วน และองค์กรเอกชนที่ไม่หวังผลกำไร

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เติบโตอย่างรวดเร็วตั้งแต่ช่วงกลางทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ในบริษัทและภาคธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งมีข้อพิพาทมากมายแต่ไม่นิยมที่จะใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการศาลเป็นทางเลือก ประเภทของข้อพิพาทที่ได้ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นรวมถึงข้อพิพาทในสัญญา การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ การละเมิดสิทธิบัตร การละเมิดเครื่องหมายการค้า ข้อพิพาทในทรัพย์สินทางปัญญาและ

รวมไปถึงกรณีคำร้องต่าง ๆ จากการประกันภัย ผู้นำในการสนับสนุนให้ใช้วิธีการแก้ระดับข้อพิพาททางเลือกที่ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบริษัทและธุรกิจการค้าต่าง ๆ ได้แก่ สมาคมอนุญาโตตุลาการแห่งสหรัฐอเมริกา องค์การกลางทรัพยากรสาธารณะ องค์การระดับข้อพิพาท และมีผู้ให้บริการทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นอีกจำนวนมากที่เป็นภาคเอกชน ในส่วนภาครัฐที่สำคัญได้แก่ หน่วยวิศวกรรมกองทัพบกแห่งสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

โครงการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลได้มีการจัดตั้งขึ้นในกระบวนการศาลยุติธรรมในสหรัฐอเมริกาเพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ โดยเริ่มจากข้อพิพาทในครอบครัว แล้วขยายออกไปในคดีแพ่งอีกมากมายในกระบวนการยุติธรรมบางแห่งศาลได้กำหนดให้คดีที่มีการเรียกร้องเงินในอัตราขั้นต่ำแล้วให้คู่กรณีพยายามใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนที่ศาลจะสืบพยาน ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยให้กรณีเหล่านี้อาจเป็นเจ้าหน้าที่ของศาลเองหรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนโดยทำสัญญาว่าจ้างมาก็ได้

การริเริ่มอีกเรื่องหนึ่งที่เป็นที่นิยมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลทั้งในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น คือ “สปีดดาห์แห่งการหาข้อตกลง” (Dewdney, Sordo , and Chinkin, 1994) ในโครงการนี้ศาลจะกำหนดช่วงหนึ่งสปีดดาห์ไว้แล้วส่งคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่กำหนดไว้โดยความสมัครใจของคู่ความที่จะพยายามใช้วิธีการนำไปสู่ข้อตกลงอย่างไม่เป็นทางการและอย่างรวดเร็ว การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้กระทำการโดยคนกลางที่ฝึกมาแล้วเป็นอย่างดี โดยนักกฎหมาย และโดยผู้พิพากษา ผลสำเร็จจากการดำเนินการนี้ทำให้เกิดการยอมรับรูปแบบของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกระบวนการยุติธรรมทั่วทั้งสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ยังได้มีการนำไปใช้ในการแก้ไขข้อพิพาทสาธารณะอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสังคม) ในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้มีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องขัดแย้งเฉพาะหลาย ๆ กรณี เช่น โครงการก่อสร้างที่เกี่ยวกับน้ำ การกักเก็บน้ำและการบริหารการใช้น้ำ ข้อพิพาทในเรื่องที่ตั้งของสถานบำบัดกากของเสีย และประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนา ประเด็นปัญหาในการจัดการที่เกี่ยวกับการสงวนพันธุ์สัตว์ป่าและการประมง และประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองสัตว์เหล่านี้ การจัดการเกี่ยวกับขยะของเสียปัญหาการตัดถนนหลวง ทางรถไฟและสนามบิน ปัญหาการจัดการจัดการกากของเสียที่อันตราย ปัญหาการจัดสรรที่ดินและการปกป้องป่าชายเลน ตลอดจนข้อพิพาทในท้องถิ่นอีกมากมาย

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรของรัฐบาลกลางและองค์กรของรัฐต่าง ๆ เพื่อพัฒนาข้อกำหนดใหม่ผ่านทางกระบวนการ

เจรจาเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ในกระบวนการนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่กังวลเกี่ยวกับระเบียบกติกาก็จะเข้าร่วมตรวจสอบพิจารณาและเจรจาต่อรองโดยจะมีผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้อำนวยการความสะดวกมาช่วยเอื้อเพื่อก่อให้เกิดการเจรจาเพื่อนำไปสู่ข้อแนะนำซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและสามารถนำเสนอให้แก่องค์กรหรือรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์นั้น ๆ องค์กรของรัฐบาลกลางที่สนับสนุนให้มีการเจรจาแบบ Reg-negs มากที่สุดคือ สถาบันคุ้มครองสิ่งแวดล้อมของสหรัฐอเมริกา

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นของรัฐที่ใช้กระบวนการนี้เช่นกัน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย องค์กรควบคุมการบินแห่งรัฐ องค์กรควบคุมความปลอดภัยในอาชีพและอาชีพอะอานามัย คณะกรรมการคุ้มครองกัมมันตภาพรังสี กระทรวงการเกษตร รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ของรัฐอีกหลายองค์กร

ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ได้มีการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการเจรจาเพื่อกำหนดนโยบาย เช่นเดียวกับ Reg-negs เป็นกระบวนการที่ได้เชื้อเชิญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและช่วยก่อให้เกิดผลในการเจรจาซึ่งเป็นที่ยอมรับเพื่อนำไปสู่การผนวกเข้าในนโยบายหรือการออกกฎหมาย ตัวอย่างของการเจรจาในนโยบายสาธารณะ เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อพัฒนาแผนการจัดการกับความเจริญเติบโตของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย และนิวเจอร์ซีย์ นโยบายและกระบวนการทดสอบเพื่อลดสารอินทรีย์ที่ระเหยในพรมและการทำพรม นโยบายในการคุ้มครองพื้นที่หอยนางรมในอ่าวชิสปีค นโยบายเกี่ยวกับรูปแบบของพลังงานแห่งชาติ และการควบคุมระบบการระบายน้ำฝน เป็นต้น

นอกเหนือจากเรื่องของสิ่งแวดล้อมแล้ว กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการนำไปใช้ในกรณีพิเศษอื่น ๆ อีกด้วย โดยการเจรจา ปรับปรุงกฎระเบียบและนโยบายเพื่อทำให้องค์กรท้องถิ่น มลรัฐและรัฐบาลกลางประสานการตัดสินใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น นโยบายการให้ทุนสำหรับโครงการต่าง ๆ นโยบายการพัฒนาทางการศึกษา นโยบายการปิดหรือปรับเปลี่ยนฐานทัพทหารหรือโรงงานผลิตอาวุธ นโยบายสาธารณะที่เกี่ยวกับการอนุมัติให้นำยาออกมาใช้ นโยบายส่งเสริมประเด็นของความหลากหลายทางชีวภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืน นโยบายการอนุรักษ์สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ในเมืองใหญ่ นโยบายการจัดลำดับความสำคัญให้ทุนสนับสนุนการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเอดส์ และนโยบายการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างเกษตรกรและนายทุน

ในช่วงปีทศวรรษที่ 1990 ยังมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยเข้ามาในการให้บริการการรักษาสุขภาพ เนื่องจากมีการฟ้องร้องในเรื่องการปฏิบัติงานผิดพลาดในการให้บริการในอเมริกาและแคนาดาที่มีมูลค่ามากถึง 15 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี การฟ้องร้องมักจะเป็นประเด็นเรื่อง ความรู้สึกที่ว่าถูกกระทำโดยแพทย์เหมือนไม่ใช่มนุษย์ รู้สึกว่าแพทย์ทรยศหักหลัง และรู้สึก

โรครแพทย์ ผู้รับการรักษาบางส่วน หากศาลตรวจสอบว่าเป็นเช่นนั้นจริงต้องการจะให้ศาลลงโทษแพทย์ด้วย หรือไม่ก็ให้คืนเงินค่ารักษา อย่างไรก็ตามก็ตีกรณีพิพาทกับแพทย์มักหาทางออกได้โดยการเจรจาหรือไกล่เกลี่ย จึงมีบริษัทประกันจำนวนมากเสนอแนวทางการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และพบว่าที่ผ่านสามารถไกล่เกลี่ยได้ร้อยละ 80 นอกจากนี้ยังมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างแพทย์ ผู้บริหารและโรงพยาบาล ข้อขัดแย้งของศูนย์การแพทย์ของสหรัฐอเมริกาของกลุ่มแพทย์และหุ้นส่วนที่ให้บริการ รวมถึงข้อพิพาทระหว่างแพทย์กับพยาบาล

#### 2.6.2.2 ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

ประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ได้พัฒนากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลายวิธีเหมือนกับของอเมริกาเหนือ ในระยะเริ่มแรก การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลาย ๆ กรณีในประเทศออสเตรเลียได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ศูนย์กลางการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน (Community Mediation Centers) ได้รับการจัดตั้งขึ้นเกือบทุกรัฐและชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ศูนย์กลางเหล่านี้ อาจจะใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียว หรือร่วมกันไกล่เกลี่ยเป็นองค์คณะในเบื้องต้นมีการไกล่เกลี่ยในเรื่องแฟงคดีเล็ก ๆ และข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลียได้มีการพัฒนาในระบบของศาลในคดีเกี่ยวกับครอบครัวในรูปแบบของโครงการสัปดาห์หาข้อยุติ (Settlement Week Program) และเป็นส่วนหนึ่งของโครงการการทดลองของศาลฎีกา (Supreme Court) เพื่อแก้ปัญหากรณีอุบัติเหตุส่วนบุคคล ปัญหาการจำนำจำนอง และข้อพิพาทในการทำสัญญาที่ไม่ซับซ้อน ประเทศออสเตรเลียมีส่วนการบริหารจัดการการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชนที่เข้มแข็งในเกือบทุกรัฐ ในเรื่องร้องเรียนทางเชื้อชาติ ข้อพิพาทเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมคนส่วนใหญ่กับชนพื้นเมืองและการให้บริการทางสังคมและประเด็นทรัพยากรธรรมชาติ (Kovach, Kimberlee K. 1994)

ประเทศนิวซีแลนด์ได้พัฒนาระบบการให้บริการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จะดูแลข้อพิพาทในเรื่องทางธุรกิจการค้า ความแฟง การร้องเรียนเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ความอาญาด้านครอบครัว ด้านแรงงาน บ้าน ที่ดิน และสิ่งแวดล้อม ในเรื่องที่อยู่อาศัย บริษัทจัดการเรื่องที่อยู่อาศัย (The Housing Corporation of New Zealand) โดยให้ผู้ไกล่เกลี่ยของบริษัทเอง หรือผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก เพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้อยู่อาศัยกันเอง หรือกับเจ้าหน้าที่

ชนเผ่าเมารี มีวิธีการหรือประเพณีของตนเองในการจัดการความขัดแย้ง เรียกว่า “ทฮาเมารี/ Taha Maori” หรือวิถีทางของคนเมารี ซึ่งจะนำมาใช้เฉพาะในกลุ่มของคนในเผ่าเดียวกันหรือญาติพี่น้องกัน ในกระบวนการนี้จะใช้ความเชื่อร่วมกัน และเรียกวิญญาณบรรพ

บูรณาสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย การเจรจาเกิดขึ้นอย่างเปิดเผย และยอมรับข้อตกลง และรื้อฟื้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

### 2.6.3 กลุ่มประเทศโลกมุสลิม

#### 2.6.3.1 จอร์แดน

The Internet Adept(2013) กล่าวว่า รัฐสภาจอร์แดนได้ผ่านกฎหมายไกล่เกลี่ย (Mediation Law) เมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ.2006 ที่ผ่านมา หลังจากรอคอยมาเป็นเวลานาน และรัฐมนตรีว่าการกฎหมายยุติธรรมได้วาง Deadline โปรแกรมการไกล่เกลี่ยศาลในช่วงต้นเดือนมิถุนายน ปีเดียวกัน จอร์แดนเป็นการเริ่มประเทศที่มีการพัฒนาที่ก้าวไกล แม้จะเป็นประเทศที่ปกครองในระบบกษัตริย์และอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งระบบไกล่เกลี่ย ตามกฎหมายที่เพิ่งประกาศใช้ดังกล่าว มี 3 รูปแบบด้วยกัน

รูปแบบแรกก็คือ ผู้ทำหน้าที่ให้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้พิพากษาเอง รูปแบบที่ 2 มีตำแหน่ง “ผู้ไกล่เกลี่ยเฉพาะกาล” (Special Mediators) ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกฎหมายยุติธรรม และรับรองตำแหน่งโดยผู้พิพากษาสูงสุด (Jordan Supreme Court) และรูปแบบที่ 3 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจากเอกชน ซึ่งต้องได้รับการรับรองจากทางศาล ทั้งนี้ในการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ย มีหน่วยงานเฉพาะ เรียกว่า The Jordan ABA office โดยที่ผ่านมามีอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทั้งผู้พิพากษาเองและทนายความมากกว่า 40 ชม.

การพัฒนา ระบบไกล่เกลี่ยของจอร์แดนเริ่มต้นที่ The Jordan ABA office โดยเริ่มจากการตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วยผู้พิพากษา นักกฎหมาย และ ทนายความ มีการจัดทำแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการงานการไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วยผู้พิพากษา นักกฎหมาย และทนายความ มีการจัดทำแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการไกล่เกลี่ย มีการจัดการสำรวจและทดสอบโดยวิธีการนำร่องระบบไกล่เกลี่ย การจัดการอบรมให้กับผู้พิพากษา จัดทำร่างมาตรฐานการจัดการระบบไกล่เกลี่ย และการฝึกอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยด้านจริยธรรม (The Internet Adept.2013)

การจัดทำโครงการนำร่องการไกล่เกลี่ยในศาลของประเทศจอร์แดน ได้ริเริ่มในเดือน มิถุนายน ค.ศ. 2006 จึงเป็นประเทศแรกที่มีการเริ่มวันที่ 1 ในแถบตะวันออกกลางด้วย นอกจากนี้ The Jordan ABA office ยังได้มีส่วนในการพัฒนาองค์ความรู้การไกล่เกลี่ยให้กับกลุ่มสตรีให้ชื่อกลุ่มว่า กลุ่มเครือข่ายกฎหมายของสตรีอาหรับ (The Arab Women,s Legal Network) กลุ่มสตรีนี้มาจากสตรีที่ฉลาดและทันสมัยจากประเทศในตะวันออกกลาง เช่น โอมาน จอร์แดน อิรัก ซาอุดีอาระเบีย เลบานอน ในการประชุมครั้งนั้น กลุ่มสตรีได้ให้ความสนใจอย่างมากและ

เก็บรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นมา

จอร์แดนได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานและองค์กรนานาชาติเพื่อพัฒนาระบบไกล่เกลี่ย เช่น USAID, USF, HCBC สหรัฐอเมริกา The Fonda Dispute Resolution Center เป็นต้น รวมถึงบุคคลและผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย (The Internet Adept.2013)

จอร์แดนเป็นผู้นำด้านการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยนำร่องเพื่งลดความแออัดของระบบศาลและในช่วงที่มีการทดลองโครงการนำร่องในช่วง 21 วันแรก ปรากฏว่ามีกรณีต่าง ๆ ผ่านเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยจำนวน 21 คดี และมี 5 คดี สามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ เทคนิคสำคัญประการหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยนี้ก็คือ การใช้ผู้อาวุโสในกลุ่มชนเผ่าซึ่งเป็นเทคนิคที่สืบทอดมาตั้งแต่เด็กๆ มาไกล่เกลี่ยผู้พิพากษาเรียกว่า “Wasata” การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของจอร์แดนถือเป็นต้นแบบระบบไกล่เกลี่ยในตะวันออกกลาง ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการประนีประนอมยอมความและยุติข้อพิพาทโดยสันติวิธี

ผู้นำครอบครัวทำหน้าที่ในฐานะผู้มีสิทธิตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงการเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อเกิดความขัดแย้งภายในครอบครัว ขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความเป็นเอกภาพระหว่างครอบครัว ผู้นำครอบครัวมีฐานะเสมือนเป็นทูตของครอบครัวเมื่อออกสู่ภายนอก ในแต่ละครอบครัวจะมีผู้นำหนึ่งคนเป็นผู้ปกครอง และในหนึ่งหมู่บ้านจะมีสภาผู้นำคนครอบครัวด้วย

ในระดับที่สูงขึ้นไปอีกก็จะเป็นระบบกษัตริย์ แม้ว่าตะวันออกกลางจะผ่านพ้นช่วงของการตกเป็นอาณานิคมแต่หน่วยย่อยพื้นฐานสังคมยังไม่ใช่รัฐ หรือกลุ่มชาติพันธุ์หรือสมาคมองค์กรแต่เป็นครอบครัว

นักวิชาการตะวันออกกลางส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าในบรรดาประเทศสมัยใหม่ของตะวันออกกลางมีเพียงอียิปต์เท่านั้นที่มีรูปแบบโครงสร้างทางสังคมแบบรัฐ-ชาติ (Nation-state) ประเทศอียิปต์ได้จำแนกพลเมืองของประเทศว่าเป็นเชื้อชาติอียิปต์และมีพลเมืองที่เป็นชนกลุ่มน้อย “ค็อปต์” ซึ่งมีประชากรราว 6 ล้านคน ค็อปต์เป็นพลเมืองอียิปต์ดั้งเดิม มีมาตั้งแต่สมัยฟาโรห์เรื่องอำนาจเสียอีก พวกเขามีสถานะและสิทธิเท่าเทียมกับชาวอียิปต์ส่วนใหญ่

ในประเทศซาอุดีอาระเบีย มีเพียงครอบครัวอิบนาวุ๊ด (the House of Saud) ที่มีอำนาจมาที่สุดในทางการเมืองการปกครอง และมีบางประเทศในตะวันออกกลางที่มีการปกครองแนวเดียวกัน ที่เหลือก็จะเป็นระบบทหารที่ยังคงสืบทอดอำนาจภายในครอบครัวเช่นกัน เช่น ซีเรีย และอิรัก ในประเทศเลบานอน ภายหลังได้รับเอกราชในปีค.ศ. 1943 การปกครองประเทศถูกครอบงำโดยบางครอบครัวทั้งจากฝ่ายมุสลิม และคริสเตียน เช่น ครอบครัว Maronite Catholic Gemayel, Chamoun, ครอบครัว Sunni Es-Solh, Salam และ Druze Jumblatt

ยุทธศาสตร์เพื่อความอยู่รอดในสังคมตะวันออกกลางมีความสัมพันธ์กับระบบผู้อาวุโสเป็นอย่างมาก และระบบนี้ได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องหลายร้อยปีภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ระบบการปกครองแบบกษัตริย์เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างอารยธรรมในภูมิภาคนี้ ระบบกษัตริย์มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิต สถาบันทางสังคม และศิลปกรรมศาสตร์

นักวิชาการทางด้านมานุษยวิทยา Michael Meeker ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับผู้คนที่อยู่ตามพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดารว่า พวกเขาจะไม่เห็นชอบกับการใช้ความรุนแรง แต่ใช้หลักศีลธรรมในการเผชิญหน้ากับความวุ่นวายทางการเมือง การเข้ามาของอิสลามก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สามารถเสริมสร้างพลังทางศีลธรรม ใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ตนอยู่ Michael Meeker ได้สรุปลักษณะทางวัฒนธรรมของผู้คนดังกล่าวออกเป็น 3 ลักษณะ 1) agonistic rhetoric of political association, 2) humanistic religious values which center on conceptions of exemplary personal behavior, and 3) social norms of personal integrity and familial propriety which often take the form of concepts of honor."

ศาสนาก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคลตะวันออกกลางเป็นที่มาของศาสนาสำคัญของโลกคือ ยิว คริสเตียน และอิสลาม ตะวันออกกลางเป็นศูนย์กลางเชิงสัญลักษณ์ของศาสนาดังกล่าว ดังนั้นสภาพแวดล้อมเชิงประวัติศาสตร์และสังคม-วัฒนธรรมที่สะท้อนถึงที่มาและการเผยแผ่ศาสนาของทั้งสามศาสนา ได้หล่อหลอมผู้คนให้มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันทั้งในเชิงตัวบุคคลและในเชิงสาธารณะ

ในเชิงชาติพันธุ์ ตะวันออกกลางมีชนกลุ่มน้อยที่อาศัยกระจัดกระจายตามเขตแดนหรือภายในประเทศ เช่น Armenians, Kurds, Jews, Copts, Circassians, และ Maronites ชนกลุ่มน้อยเหล่านี้ได้อยู่อาศัยในบริเวณนี้มาตั้งแต่ก่อนการเผยแผ่อิสลามสมัยมุฮัมมัด (ศ็อลฯ) พวกเขาเหล่านี้ยังสามารถอยู่ได้อันเนื่องจากในอัลกุรอานระบุถึงสถานะของพวกเขาว่าเป็น "Peoples of the Book" (Christians และ Jews) ต้องได้รับการปกป้องและดูแล, "protected peoples," โดยต้องจ่ายภาษีให้รัฐอิสลาม(jizya)

ในยุคออตโตมานเรื่องอำนาจ พลเมืองไม่ได้ถูกแยกด้วยเชื้อชาติ แต่แยกด้วยศาสนาการปกครองของออตโตมานอยู่ภายใต้มุสลิมสายซุนนี ส่วนชาวคริสเตียนและยิวสามารถอาศัยได้ โดยใช้ระบบ millet กล่าวคือ มีอำนาจตัดสินใจในเรื่องทางศาสนา วัฒนธรรม และการศึกษา ชนกลุ่มน้อย หรือกลุ่มชาติพันธุ์ในตะวันออกกลางจึงอยู่ในลักษณะเป็นหน่วยทางศาสนา และพึงพิงผู้นำทางศาสนาเป็นหลัก ชาวคริสเตียนในอาณาจักรออตโตมานมีสถานะที่เป็นต่างชาติมากกว่า และได้รับการให้เกียรติเช่นเดียวกับตัวแทนของต่างชาติ หลังสิ้นสุดยุคออตโตมาน

ชาตินิยมในตะวันออกกลางจะถือกำเนิดในกลุ่มชาวคริสเตียนก่อน และมุสลิมที่มีแนวคิดสังคมนิยม เช่นในอิรักและซีเรีย แต่หลังจากการล่มสลายของสหภาพโซเวียตได้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อการเมืองในตะวันออกกลาง ประเทศส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับนิวเคลียร์และการรักษาสถานภาพของครอบครัวในมากที่สุดทั้งในระดับใหญ่และย่อย การพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้สังคมตะวันออกกลางเปลี่ยนไปเป็นสังคมกึ่งระบบอุปถัมภ์ กึ่งสังคมนิยม และกึ่งทุนนิยม แต่ในพื้นที่นอกเมืองยังคงรักษาอัตลักษณ์เดิม (George E. Irani, 2000)

จากภาพทางสังคมดังกล่าวทำให้เห็นสภาพทางสังคมของผู้คนในตะวันออกกลาง ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้ง ผู้นำครอบครัวถือเป็นบุคคลสำคัญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การใช้หัวหน้าครอบครัวเป็นตัวแทนการพูดคุยระหว่างสองฝ่ายเพื่อยุติข้อพิพาท คือ ขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยในกลุ่มชาวอาหรับที่อยู่ห่างไกล ส่วนในเขตเมืองเริ่มมีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยบ้างแล้ว โดยเฉพาะในประเทศที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์และศาสนา ตัวอย่างการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในตะวันออกกลางที่เห็นได้ชัดเจนคือ ประเทศอียิปต์

## 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

องค์กรต่างๆ ในสังคมมุสลิมมีหลายลักษณะ แต่ที่มีอำนาจหน้าที่อันเกี่ยวข้องกับสังคมมุสลิมโดยตรงมี 3 ระดับ คือ คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด และคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด ซึ่งล้วนจัดตั้งขึ้น โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้แก่พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540

การศึกษาครั้งนี้ได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทั้งหมดมารวบรวมไว้และสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พุทธศักราช 2488 พระราชบัญญัติมัสยิดอิสลาม พ.ศ. 2490 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม รวมถึงระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

### 2.7.1 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พุทธศักราช 2488

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พุทธศักราช 2488 เป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรก โดยได้กำหนดวิธีการแต่งตั้ง อำนาจหน้าที่และสิทธิประโยชน์ ในมาตรา 7 8 และ 9

โดยที่มาตรา 7 บัญญัติว่า “จังหวัดใดมีประชาชนผู้นับถือศาสนาอิสลามจำนวนพอสมควร กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด มีหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแก่คณะกรรมการจังหวัด ในกิจการที่เกี่ยวข้องแก่ศาสนาอิสลามในจังหวัดนั้น



คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งเป็นอิสลามศาสนิก มีจำนวนไม่ต่ำกว่าห้าราย แต่งตั้งและถอดถอนโดยกระทรวงมหาดไทย

จังหวัดใดที่ไม่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดนั้นๆ”

มาตรา 8 “คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด อาจจัดให้มีคณะกรรมการอิสลามประจำสุเหร่าด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการจังหวัด โดยให้โต๊ะอิหม่ามเป็นประธาน”

มาตรา 9 “บรรดากรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย กรรมการอิสลามประจำจังหวัด กรรมการอิสลามประจำสุเหร่า และเจ้าหน้าที่ฝ่ายอิสลามมีสิทธิสวมเสื้อครุย และประดับเข็มพระปรมาภิไธยตามระเบียบที่จะทรงกรุณาโปรดเกล้า ฯ กำหนดขึ้นไว้”

ต่อมาในปี พ.ศ.2492 มีระเบียบการแต่งตั้งถอดถอนกรรมการอิสลามประจำมัสยิด (สุเหร่า) และวิธีดำเนินการอันเกี่ยวแก่ศาสนาของมัสยิด (สุเหร่า) พ.ศ.2492 ออกตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พุทธศักราช 2488 กำหนดอำนาจหน้าที่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดบางประการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลมัสยิดดังนี้

หมวด 2 การแต่งตั้งและถอดถอน

ข้อ 10 ให้กรรมการอิสลามประจำจังหวัด ผู้ได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เป็นประธานในที่ประชุม ปวงสัปบุรุษเลือกผู้มีคุณสมบัติตามข้อ 5 ขึ้นเป็นอิหม่าม คอเต็บ บิหลั่น และกรรมการอิสลามประจำมัสยิด วิธีเลือกจะกระทำโดยลับ หรือโดยเปิดเผยก็ได้ ในกรณีผู้รับเลือกมีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้จับสลาก เมื่อสัปบุรุษส่วนมากที่มาประชุมเลือกผู้ใดขึ้นเป็นกรรมการตำแหน่งใดแล้ว ให้ประธานที่ประชุมทำบันทึกหลักฐานไว้แล้วรายงานไปยังคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เพื่อออกหนังสือสำคัญตามแบบทำระเบียบการนี้

จังหวัดใดยังไม่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นผู้ดำเนินการโดยอนุโลม

ข้อ 13 กรรมการอิสลามประจำมัสยิด พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

ก. ตาย

ข. ลาออก

ค. ขาดคุณสมบัติตามหมวด 1

ง. สัปบุรุษในเขตมัสยิด เกินกว่ากึ่งหนึ่งยื่นคำร้องและคณะกรรมการอิสลาม

ประจำจังหวัดสอบสวน พิจารณาสั่งให้ออกจากตำแหน่ง

จ. คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด วินิจฉัยให้ออกจากตำแหน่งโดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่มัสยิด

ฉ. คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด วินิจฉัยให้ออกจากตำแหน่ง โดยเห็นว่าเป็นผู้ดำเนินกิจการของมัสยิด ไปในทางไม่สงบเรียบร้อย หรือขัดต่อพระธรรมวินัย หรือกระทำการอันอาจเสื่อมเสียประโยชน์ของมัสยิด

ช. มัสยิดสิ้นสภาพลงโดยถูกยุบ หรือเพิกถอน

ข้อ 21 กรรมการอิสลามประจำมัสยิด ละเมิดจริยาดังกล่าวในหมวดนี้ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด มีอำนาจสอบสวนพิจารณาสั่งการลงโทษ ให้ออกจากตำแหน่ง หรือภาคทัณฑ์ตามสมควรแก่กรณี

กรรมการอิสลามประจำมัสยิดที่ถูกลงโทษเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็มีสิทธิยื่นคำร้องภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่ได้รับทราบคำสั่งลงโทษ ต่อคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อวินิจฉัยคำสั่งของคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นที่สุด

ข้อ 23 ให้คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด นำสำเนาทะเบียนสัจปุรุษ ซึ่งลงทะเบียนอยู่เมื่อสิ้นปี ส่งคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด 2 ชุด ภายในเดือนมกราคม ของปีใหม่ทุกปี เพื่อคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเก็บรักษาไว้ 1 ชุด ส่งไปยังคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย 1 ชุด

ข้อ 26 สัจปุรุษใดไม่ประพฤติตนตามพระธรรมวินัย หรือฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดที่ดี คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดที่ดี คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยที่ดี อาจถูกคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด สั่งให้ลบชื่อออกจากทะเบียนสัจปุรุษเสียก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ห้ามมิให้รับขึ้นทะเบียนสัจปุรุษผู้นั้น

ข้อ 28 สัจปุรุษที่ถูกลบชื่อเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม มีสิทธิยื่นคำร้องภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่งให้ลบชื่อ ต่อคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเพื่อวินิจฉัย คำสั่งของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เป็นที่สุด

ข้อ 30 ให้คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด จัดทำบัญชีบรรดาศาสนสมบัติของมัสยิดขึ้นไว้ 2 ชุด เก็บรักษาไว้ ณ มัสยิด 1 ชุด ส่งคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด 1 ชุด เมื่อมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้บริบูรณ์ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทราบ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องตรงกัน

ข้อ 31 ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย มีอำนาจตรวจควบคุม และสั่งการอันเกี่ยวกับบรรดาเอกสาร การเงิน ศาสนสมบัติของมัสยิด ให้เป็นไปตามระเบียบการนี้

#### 2.7.2 พระราชบัญญัติ มัสยิดอิสลาม พ.ศ.2490

พระราชบัญญัติ มัสยิดอิสลาม พ.ศ.2490 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่บางประการของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดย มาตรา 8 บัญญัติว่า “ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งและถอดถอนกรรมการมัสยิด” และยังกำหนดถึงการปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดที่ไม่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดยมาตรา 12 บัญญัติว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 10 จังหวัดใดที่ไม่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่แทนคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด”

มาตรา 8 ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งและถอดถอนกรรมการมัสยิด

มาตรา 10 มัสยิดใดมีสัปบุรุษน้อย หรือมีพฤติการณ์อย่างอื่นอันไม่สามารถจะดำรงอยู่ได้ หรือเลิกร้างไป ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เป็นผู้รายงานไปยังคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อขอคำสั่งให้เลิกมัสยิดนั้น ในกรณีที่ไม่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ก็ให้คณะกรรมการจังหวัดเป็นผู้รายงาน

คณะกรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย ได้สั่งให้เลิกมัสยิดนั้นแล้ว ก็ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการจังหวัด แล้วแต่กรณี แจ้งไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับจดทะเบียนมัสยิดนั้น

ภายใต้บังคับมาตรา 10 จังหวัดใดที่ไม่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่แทนคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

#### 2.7.3 พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 ได้ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดที่มีมาก่อนหน้านี้ และได้บัญญัติขึ้นมาใหม่เป็นหมวดเฉพาะเป็นหมวด 4 คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ตั้งแต่มาตรา 23 - 29 กำหนดข้อบัญญัติเกี่ยวกับการแต่งตั้งถอดถอน อำนาจหน้าที่ สิทธิประโยชน์ และอื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดดังนี้

### 2.7.3.1 สรรหาจุฬาราชมนตรี

มาตรา 6 พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งจุฬาราชมนตรีคนหนึ่งเพื่อเป็นผู้นำกิจการศาสนาอิสลามในประเทศไทย ให้นายกรัฐมนตรีนำชื่อผู้ที่จะดำรงตำแหน่งจุฬาราชมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทั่วประเทศขึ้นทูลเกล้า ฯ เพื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งเป็นจุฬาราชมนตรี หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาจุฬาราชมนตรีตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้มีเงินอุดหนุนฐานะจุฬาราชมนตรีตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

กฎกระทรวง (พ.ศ. 2542) กำหนดวิธีสรรหาจุฬาราชมนตรี ดังนี้

ข้อ 2 ในการประชุมสรรหาและให้ความเห็นชอบผู้ที่จะดำรงตำแหน่งจุฬาราชมนตรีต้องมีกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมาประชุมไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทั่วประเทศเท่าที่มีอยู่ในขณะนั้น จึงจะเป็นองค์ประชุม และให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยหรือผู้ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายเป็นประธานในที่ประชุม การให้ความเห็นชอบผู้ที่จะดำรงตำแหน่งจุฬาราชมนตรีให้กระทำโดยวิธีลงคะแนนลับ

ข้อ 3 ในการสรรหาผู้ที่จะดำรงตำแหน่งจุฬาราชมนตรี ให้กรรมการอิสลามประจำจังหวัดซึ่งอยู่ในที่ประชุมแต่ละคนมีสิทธิเสนอชื่อผู้ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 7 เพื่อให้กรรมการอิสลามประจำจังหวัดที่อยู่ในที่ประชุมลงคะแนนให้ความเห็นชอบเป็นผู้ที่จะดำรงตำแหน่งจุฬาราชมนตรีได้หนึ่งชื่อ การเสนอนั้นต้องมีกรรมการอิสลามประจำจังหวัดรับรองไม่น้อยกว่ายี่สิบคน

ถ้ามีผู้ได้รับการเสนอชื่อเพียงชื่อเดียว ให้ถือว่าผู้นั้นเป็นผู้ได้รับความเห็นชอบจากกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทั่วประเทศให้เป็นผู้ที่จะดำรงตำแหน่งจุฬาราชมนตรีตามมาตรา 6 วรรคสอง

ถ้ามีผู้ได้รับการเสนอชื่อมากกว่าหนึ่งชื่อแต่ไม่เกินสามชื่อให้ประธานในที่ประชุมจับสลากกำหนดหมายเลขประจำตัวของผู้ได้รับการเสนอชื่อเพื่อในที่ประชุมลงคะแนนให้ความเห็นชอบตามข้อ 4

ถ้ามีผู้ได้รับการเสนอชื่อมากกว่าสามชื่อ ให้ประธานในที่ประชุมจับสลากเลือกรายชื่อกรรมการอิสลามประจำจังหวัดแต่ละจังหวัดที่อยู่ในที่ประชุม จังหวัดละหนึ่งชื่อเป็นคณะกรรมการสรรหา เพื่อดำเนินการสรรหาผู้ได้รับการเสนอชื่อให้เหลือเพียงสามชื่อโดยวิธีลงคะแนนลับ และเมื่อได้ชื่อผู้ได้รับการเสนอชื่อจำนวนสามชื่อแล้ว ให้ดำเนินการตามวรรคสาม

### 2.7.3.2 สิทธิประโยชน์และสวมเสื้อครุยและประดับเข็มพระปรมาภิไธย

มาตรา 10 จุฬาราชมนตรี กรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย กรรมการอิสลามประจำจังหวัด และกรรมการอิสลามประจำมัสยิดมีสิทธิ สวมเสื้อครุยและประดับเข็มพระปรมาภิไธย ทั้งนี้ ตามระเบียบว่าด้วยการนั้น

### 2.7.3.3 เป็นคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยในฐานะผู้แทนคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

มาตรา 16 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า "คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย" ประกอบด้วยจุฬาราชมนตรีเป็นประธานกรรมการ และกรรมการ ซึ่งทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากกรรมการอิสลามประจำ จังหวัด ซึ่งเป็นผู้แทนคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จังหวัดละหนึ่งคน และ จากกรรมการอื่นซึ่งคัดเลือกโดยจุฬาราชมนตรีมีจำนวนหนึ่งในสามของจำนวนผู้แทน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ถ้ามีเศษให้ปัดทิ้ง การคัดเลือกผู้แทนคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด และการ คัดเลือกกรรมการอื่นตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด ในกฎกระทรวง ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการด้วยกันเองเป็นรองประธานกรรมการ เลขานุการ และตำแหน่งอื่นตามความจำเป็น

### 2.7.3.4 การคัดเลือกคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

มาตรา 23 จังหวัดใดมีราษฎรนับถือศาสนาอิสลามและมีมัสยิดตาม มาตรา 13 ไม่น้อยกว่าสามมัสยิด ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ประกาศให้ จังหวัดนั้นมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดคณะหนึ่งประกอบด้วย กรรมการมีจำนวนไม่น้อยกว่าเก้าคนแต่ไม่เกินสามสิบคน การคัดเลือกกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการให้อิหม่ามประจำมัสยิดในจังหวัดนั้นเป็นผู้คัดเลือก ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ กำหนดในกฎกระทรวง ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการด้วยกันเป็นประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการและตำแหน่งอื่นตามความจำเป็น ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศ รายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นประธาน กรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ และกรรมการ อิสลามประจำจังหวัด ในราชกิจจานุเบกษา

นอกจากนั้น ในปี พ.ศ.2542 คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ได้กำหนดรายละเอียดด้านจำนวนกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดยการจัดทำประกาศเรื่อง กำหนดจำนวนกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ดังนี้

1. จังหวัดที่มีมัสยิดตั้งแต่ 3 - 5 มัสยิด ให้มีกรรมการอิสลามประจำ จังหวัด จำนวนไม่น้อยกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 11 คน

2. จังหวัดที่มีมัสยิดตั้งแต่ 6 - 15 มัสยิด ให้มีกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวนไม่น้อยกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 15 คน

3. จังหวัดที่มีมัสยิดตั้งแต่ 16 - 50 มัสยิด ให้มีกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวนไม่น้อยกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 21 คน

4. จังหวัดที่มีมัสยิดตั้งแต่ 51 - 100 มัสยิด ให้มีกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวนไม่น้อยกว่า

5. จังหวัดที่มีมัสยิดตั้งแต่ 101 มัสยิดขึ้นไป ให้มีกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวนไม่น้อยกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 30 คน

ในการนี้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยยังจัดทำประกาศให้จังหวัดมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดยครั้งแรก จำนวน 33 จังหวัด ในปี พ.ศ. 2548 คณะกรรมการอิสลามกลางแห่งประเทศไทยได้มีการประกาศให้จังหวัดมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (เพิ่มเติม) จำนวน 2 จังหวัด คือ จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดอ่างทอง

ในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการประกาศให้จังหวัดมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (เพิ่มเติม) ฉบับที่ 2/2548 จำนวน 1 จังหวัด คือ จังหวัดราชบุรี ในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการประกาศให้จังหวัดมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวน 2 จังหวัด คือ จังหวัดชัยภูมิ และจังหวัดแม่ฮ่องสอน และในปี พ.ศ. 2553 ได้มีการประกาศให้จังหวัดมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด จำนวน 1 จังหวัด คือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งหมดรวมเป็น 39 จังหวัด

#### 2.7.3.5 คุณสมบัติกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

มาตรา 24 กรรมการอิสลามประจำจังหวัดต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 17
- (2) เป็นสัปบุรุษประจำมัสยิดในจังหวัดนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปีก่อนวันคัดเลือก
- (3) มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปีก่อนวันคัดเลือก

#### 2.7.3.6 วาระการดำรงตำแหน่ง

มาตรา 25 กรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีวาระการดำรงตำแหน่ง หกปี เมื่อตำแหน่งกรรมการอิสลามประจำจังหวัดว่างลงให้มีการคัดเลือกกรรมการ แทนภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ตำแหน่งว่าง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด ในกฎกระทรวง เว้นแต่ตำแหน่งกรรมการว่างลงก่อนถึงกำหนดตามวาระไม่เกินหนึ่ง ร้อยแปดสิบวัน และยังมี

กรรมการเหลืออยู่ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการที่ได้รับการคัดเลือก จะไม่ให้มีการคัดเลือกกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างก็ได้ กรรมการที่ได้รับการคัดเลือกแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน

#### 2.7.3.7. อำนาจหน้าที่

มาตรา 26 ในจังหวัดที่มีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับศาสนาอิสลามต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- (2) กำกับดูแลและตรวจตราการปฏิบัติงานของคณะกรรมการอิสลามประจำ มัสยิดในจังหวัดและจังหวัดอื่นตามที่คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยมอบหมาย
- (3) ประนีประนอมหรือชี้ขาดคำร้องทุกข์ของสัปบุรุษประจำมัสยิด ซึ่งเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด
- (4) กำกับดูแลการคัดเลือกกรรมการอิสลามประจำมัสยิดให้เป็นไป โดยเรียบร้อย
- (5) พิจารณาแต่งตั้งและถอดถอนกรรมการอิสลามประจำมัสยิด
- (6) สอบสวนพิจารณาให้กรรมการอิสลามประจำมัสยิดพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 40 (4)
- (7) สั่งให้กรรมการอิสลามประจำมัสยิดพักหน้าที่ระหว่างถูกสอบสวน
- (8) พิจารณาเกี่ยวกับการจัดตั้ง การย้าย การรวม และการเลิกมัสยิด
- (9) แต่งตั้งผู้รักษาการแทนในตำแหน่ง อิหม่าม คอเต็บ และบิหลั่น เมื่อตำแหน่งดังกล่าวว่างลง
- (10) ออกหนังสือรับรองการสมรสและการหย่าตามบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม
- (11) ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตาม บัญญัติแห่งศาสนาอิสลามเมื่อได้รับการร้องขอ
- (12) จัดทำทะเบียนทรัพย์สิน เอกสารและบัญชีรายรับ รายจ่ายของ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดให้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และรายงานผล

การดำเนินงาน ฐานะการเงินและทรัพย์สินให้คณะกรรมการกลาง อิสลามแห่งประเทศไทยทราบปี ละหนึ่งครั้งภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

(13) ออกประกาศและให้คำรับรองเกี่ยวกับกิจการศาสนาอิสลาม ในจังหวัด

#### 2.7.3.8 การพ้นจากตำแหน่ง

มาตรา 27 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา 25 กรรมการอิสลามประจำจังหวัดพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(1) ตาย

(2) ลาออก

(3) คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยมีมติให้พ้นจาก ตำแหน่งเพราะขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 24 ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศ รายชื่อกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ที่พ้นจากตำแหน่งในราชกิจจานุเบกษา

#### 2.7.3.9 การประชุมคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

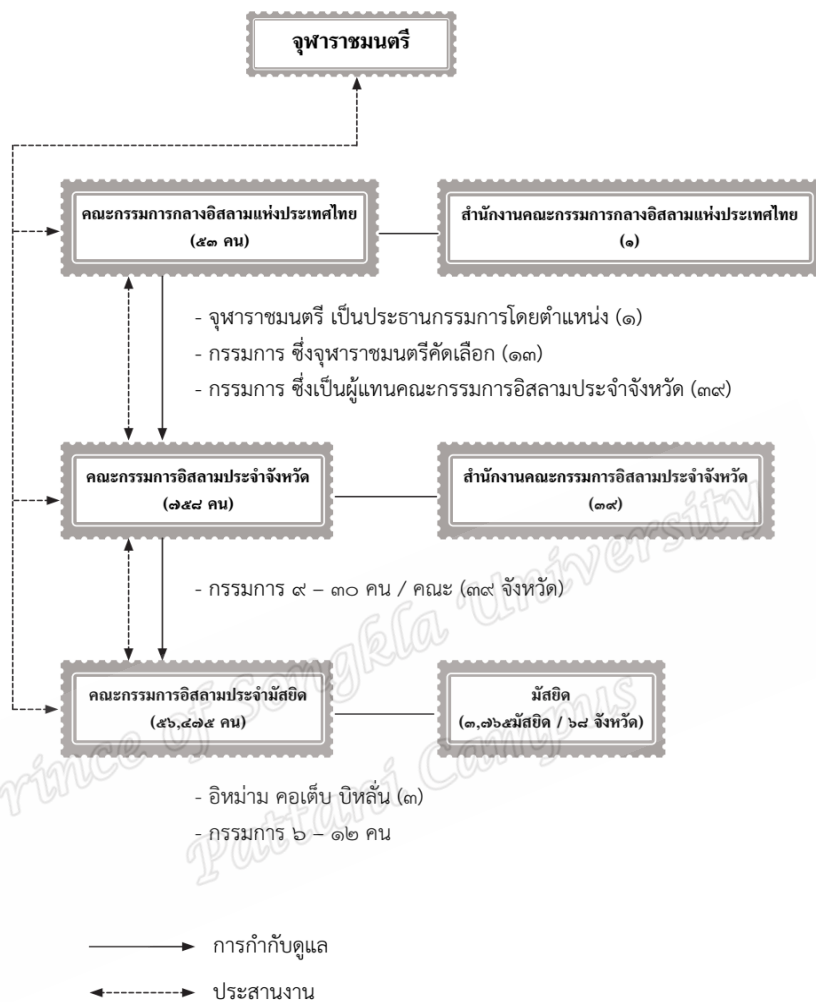
มาตรา 28 การประชุมคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ให้ นำ มาตรา 21 มาใช้บังคับโดยอนุโลม สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมี ฐานะ

#### 2.7.3.10 สถานะสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

มาตรา 29 ให้มีสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด มี ฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่เกี่ยวกับกิจการของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดยมีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเป็นผู้แทนของสำนักงาน ในกิจการที่เกี่ยวกับ บุคคลภายนอก เพื่อการนี้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดอาจมีมติมอบหมายให้ กรรมการคน หนึ่งหรือหลายคนทำการแทนก็ได้ และให้เลขานุการคณะกรรมการ อิสลามประจำจังหวัดเป็น ผู้รับผิดชอบในกิจการของสำนักงาน



## ผังแสดงองค์กรศาสนาอิสลาม



ผังแสดงองค์กรศาสนาอิสลามข้อมูลจากคู่มือปฏิบัติการบริหารกิจการศาสนาอิสลาม (พ.ศ.2557 หน้า 21)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ประกอบด้วย 1) พื้นที่ศึกษา 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3) รูปแบบการวิจัย 4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 5) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 พื้นที่ศึกษา

การวิจัยการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) กล่าวคือ เลือกจังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดก พ.ศ.2489 ทำให้ประชาชนมุสลิมในจังหวัดสงขลาต้องใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามเป็นหลัก

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 2 กลุ่มด้วยกัน

3.2.1 ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 5 คน จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 28 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยทำการเลือกคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ที่เป็นผู้ทำหน้าที่โดยตรงหรือมีประสบการณ์ด้านการไถ่เกี้ยว

3.2.2 ด้านการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำนวน 198 คน ดูจากตารางที่ 3.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (สมชาย วรภิเกษมสกุล 2554:175) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 127 คน

ตารางที่ 3.1 ประชากรทั้งหมดของผู้รับบริการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา<sup>1</sup>

คดีครอบครัว	พ.ศ. 2559
ฟ้องหย่า	167
ทรัพย์สินสมรส	20
มะฮัร	11
<b>รวม</b>	<b>198</b>

### 3.3 รูปแบบการวิจัย

3.3.1 การรวบรวมจากเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลที่บุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ได้จัดทำและเผยแพร่ไว้ในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ระบบ ความพึงพอใจ การให้บริการ เป็นต้น โดยมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การไถ่เกี้ยวข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม (الصلح) ปัจจัยที่ทำให้การไถ่เกี้ยวประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ความเป็นมาของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เป็นต้น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเอกสารในรูปแบบ หนังสือ รายงานการวิจัย บทความ วารสาร และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรวบรวมจากห้องสมุดวิทยาลัยอิสลามศึกษา หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี หอสมุดคุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และการสืบค้นจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 รวบรวมจากภาคสนาม ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากภาคสนาม ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมแบบผสมวิธี (Mixe Method) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ คือ ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายตามความเหมาะสม ซึ่งเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ รายการคำถาม (List of Questions)

<sup>1</sup> ข้อมูล สถิติ คดี การร้องเรียนของฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรส สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ระหว่างเดือน มกราคม - ตุลาคม พ.ศ. 2559

### 3.4 เครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

#### 3.4.1.1 แบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.4.1.2 แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา ตลอดจนแนวทางในการกำหนดเนื้อหาของแบบสอบถามดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถามมี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.4.2 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

#### 3.4.2.1 แบบสัมภาษณ์

1) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารต่างๆ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ทำแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

2) ผู้วิจัยร่างแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3) ผู้วิจัยพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับร่างโดยประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การสมรส ศาสนา อาชีพ สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุด สามัญ สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้าน ศาสนา ตำแหน่ง และประสบการณ์ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ใกล้เคียง

ส่วนที่ 2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับ ครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด สงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการออกแบบประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 12 ประเด็น ครอบคลุม เนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการใกล้เคียง 3 ด้าน ด้วยกัน อันได้แก่ 1. ขั้นตอน 2. วิธีการ และ 3. การดำเนินการ ตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง เป็นต้น

#### 3.4.2.2 แบบสอบถาม (Questionnaire)

- 1) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารต่างๆ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ทำแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้
- 2) ผู้วิจัยร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 3) ผู้วิจัยพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง โดยเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา (ศาสนาอิสลาม) ระดับการศึกษา (สามัญ) ประเภทของข้อพิพาทด้าน ครอบครัวเรื่อง และท่านเคยเข้ารับบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1.ด้าน การบริการ 2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3.ด้านบุคลากร 4.ด้านสถานที่ 5.ด้านระยะเวลาในการ ใกล้เคียงข้อพิพาท 6.ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.4.3 การตรวจสอบเครื่องมือ ก่อนนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจริง ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือไปศึกษาทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.3.1 เครื่องมือที่นำไปใช้ในการวิจัยต้องมีการทดสอบหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการส่งแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทางด้านสังคมวิทยา มนุษย์วิทยา และอิสลามศึกษา ตรวจสอบเนื้อหา ภาษาข้อความ และโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3.2 หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Pre-test) ไปคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา (Alpha Co-efficiency) จำนวน 30 ชุด

3.4.3.3 นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ต่อจากนั้นจึงนำเอาแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลสำคัญที่ถูกกำหนดมาแล้ว

3.4.3.4 ผู้วิจัยขอหนังสือ นำจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อแสดงกับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการได้มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัยการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัว ตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งนี้ได้มาจากแหล่งข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

#### 3.5.1 การเก็บข้อมูลที่เป็นตำรา เอกสารและงานวิจัย

3.5.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกอิสลามจากแหล่งเอกสารต่าง ๆ

3.5.1.2 ทบทวนตำราอรรถาธิบายอัลกุรอานในบทที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกอิสลาม ซึ่งได้ถูกบันทึกเอาไว้โดยนักอรรถาธิบายอัลกุรอาน เช่น ตัฟสีร์ อิบนุกะษีร์ ตัฟสีร์อัลกุรอานบีบี เป็นต้น

3.5.1.3 ทบทวนตำราหะดีษในบทที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกอิสลาม ซึ่งได้ถูกรวบรวมเอาไว้โดยนักบันทึกหะดีษ เช่น เศาะฮีย์อัลบุคคอรีย์ เศาะฮีย์มุสลิม และสุนันลอะบูดาวูด เป็นต้น รวมถึงตำราที่อธิบายหะดีษ

3.5.1.4 รวบรวมเอกสารที่เป็นแหล่งข้อมูลหลักและแหล่งข้อมูลรองจากหอสมุดต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น หอสมุดวิทยาลัยอิสลามศึกษา หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) หอสมุดมหาวิทยาลัยฟาฏอนี และข้อมูลจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏในเว็บไซต์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยผู้วิจัยจะนำแบบสัมภาษณ์ไปยังสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีการไถ่เกี้ยช้อพิพาทและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.5.2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี)

3.5.2.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่ไปยังสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลดังนี้ คือ การแจกแบบสอบถามใช้กับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.5.2.3 สำหรับการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการส่งหนังสือจากวิทยาลัยอิสลามศึกษาไปยังสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาแล้ว ต่อจากนั้นจะทำการประสานงานนัดหมายกับผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาทเพื่อทำการสัมภาษณ์เจาะลึกถึงประเด็นที่ได้กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์

### 3.5.3 การจัดกระทำของข้อมูล

3.5.3.1 นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งเอกสารต่างๆ มาศึกษาและสรุปสาระสำคัญตามขอบเขตที่ได้กำหนด

3.5.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถามมารวบรวม

3.5.3.3 นำข้อมูลตามข้อ ก. และข้อ ข. มาตรวจสอบความสมบูรณ์และเก็บข้อมูลเพิ่ม เติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

3.5.3.4 นำข้อมูลตามข้อ ก. ข้อ ข. และข้อ ค. มาศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหา

### 3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 รูปแบบคือ

#### 3.4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและคำรา

ผู้วิจัยจะใช้หลักการดังนี้ คือ วิทยาการอัลกออาน เช่น อัมพ์ฟสูม อัลมันญุก อัลอาม และอัลคอส วิทยาการอัลหะดิษ เช่น อัลเศาะฮีห์ อัลหะสัน และอัลญะอะอีฟ เป็นต้น

#### 3.4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ตามความเหมาะสมของข้อมูลปฐมภูมิที่จัดเก็บโดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

##### 1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อการสนับสนุนการสำรวจจะมีการวิเคราะห์แบบวิธีวิทยาเรื่องเล่า (Narrative Analysis) โดยผู้สัมภาษณ์บันทึกการสัมภาษณ์ ด้วยเครื่องบันทึกเสียง ถอดบทสัมภาษณ์ และจัดกลุ่มเนื้อหาสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยกับการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

##### 2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยจะทำการรวบรวมแบบสอบถามจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นทำการกำหนดหมายเลขประจำแบบสอบถาม เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยสร้างเครื่องมือลงรหัสแบบสอบถาม และทำการลงรหัสแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และนำรหัสที่ได้ไปบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ



(1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา เป็นต้น โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนคำตอบทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$P = \frac{\sum f \times 100}{n}$$

เมื่อ  $P$  = ค่าร้อยละ  
 $f$  = จำนวนความถี่ของแต่ละคำตอบ  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

(2) มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $f$  = จำนวนความถี่แต่ละคำตอบ  
 $n$  = จำนวนข้อคำตอบทั้งหมด  
 $x$  = ค่าคะแนนคำตอบของแต่ละข้อ

(3) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{n}}$$

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $n$  = จำนวนคำตอบทั้งหมด  
 $X$  = ค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อ  
 $\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม

(4) เกณฑ์กำหนดการวัดความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จัดอยู่ในมาตรวัดแบบเรียงลำดับ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นต้นในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99 - 100)

#### เกณฑ์การประเมิน

- คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### เกณฑ์การแปลความหมาย

- คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### วิธีการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การศึกษาวิธีการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาผู้วิจัยนำเสนอผลข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษา

4.2 วิธีการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษา

การศึกษาวิธีการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างศึกษาเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาที่เป็นผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยโดยตรง หรือมีประสบการณ์ด้านการไถ่เกี้ย จำนวน 5 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 5 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1) นายเขาวลิต พันธ์สุวรรณ อายุ 58 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากสถาบันปอเนาะดุยง จังหวัดปัตตานี เวลา 6 ปี และโรงเรียน/มะฮัลดมุสประเทศอียิปต์ดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาและกรรมการฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสประสบการณ์ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย 30 ครั้งต่อเดือน

2) นายดอเลาะ ฮายีเจะเลาะ อายุ 73 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพเป็นโต๊ะครู (บาบอ) สถาบันปอเนาะ อิสลาฮุดดีนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากสถาบันปอเนาะมะฮัลดร์บียะ เวลา 10 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาและกรรมการฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสประสบการณ์ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย 8 ครั้งต่อเดือน

3) นายสัน สันะกิจ อายุ 77 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพ ทำสวนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากโรงเรียน/มัคดรอชะฮู วาดอนิยะฮ์ รัฐปีนัง ประเทศมาเลเซีย และวิทยาลัย/กุลลียะฮ์ชะรีอะฮ์รัฐกลันตันสาขาชะรีอะฮู ประเทศมาเลเซีย ดำรงตำแหน่งเป็นรองประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาประสบการณ์ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย 2-3 เรื่องต่อเดือน

4) นายสะมาเอะ กระมอ อายุ 63 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพ เกษตรกร สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 7 สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากสถาบันศึกษาปอเนาะภูมิวิทยาเป็นเวลา 12 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาและกรรมการฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรส ประสพการณ์ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย 10 ครั้งต่อเดือน

5) นายหลี สันเหล้าอายุ 70 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพ เกษตรกร สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากสถาบันปอเนาะ ตัสติเกียฮ์ เป็นเวลา 8 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาและกรรมการฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรส ประสพการณ์ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย 5 ครั้งต่อเดือน

#### 4.2 วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

##### 4.2.1 ลักษณะโดยทั่วไปของปัญหาข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาข้อพิพาทเรื่องครอบครัวที่เกิดขึ้นเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) คลอด(การหย่าโดยมิสินจ้าง)
- 2) พะซัค (การฟ้องหย่า)
- 3) ยาเสฟติด
- 4) สามี -ภรรยาขาดความรู้เรื่องศาสนา
- 5) ทรัพย์สินสมรส
- 6) การเลี้ยงดูบุตร
- 7) การแย่งบุตรเพื่อนำไปเลี้ยงดู
- 8) การฟ้องตะอูติกและการฟ้องผิดสัญญาตะอูติก
- 9) การเรียกมะฮัรคืน
- 10) การเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ
- 11) ปัญหาสามีติดลูก

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“มีเรื่องในการทำไกล่เกลี่ยมากมายหลายอย่าง ที่พบบ่อยก็น่าจะเป็นการแบ่งมรดก และการไกล่เกลี่ยปัญหาระหว่างสามีและภรรยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแต่งงาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ข. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“ส่วนใหญ่ปัญหาข้อพิพาทก็มักจะเป็นประเด็นในเรื่องของสามี ภรรยา เกิดข้อพิพาทกัน อันเกิดมาจากสาเหตุเรื่องยาเสพติด เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหลายในครอบครัวนั้น มาจากปัญหา ด้านยาเสพติดเป็นตัวสำคัญ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ง. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวนั้น ก็จะมีเรื่องการ ภรรยาฟ้องพะซัคสามี ททรัพย์สินสมสร้าง การเลี้ยงดูบุตร การแย่งบุตรเพื่อนำไปดูแล การคุดู การเรียกมะฮัรคีน การเสื่อม สมรรถภาพทางเพศ สามีติดคุก ตลอดถึงยาเสพติด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

#### 4.2.2 รูปแบบและขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

รูปแบบและขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยส่วนใหญ่จะยึดปฏิบัติ ตามกระบวนการที่ทางสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาได้วางไว้ บางครั้งก็ มีการลดขั้นตอนบ้างตามความเหมาะสมตามแต่ละกรณีเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น สำหรับรูปแบบและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการปฏิบัติจริงมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียน และซักถามปัญหาข้อพิพาทในเบื้องต้น
- 2) ติดต่อผู้ถูกร้องเรียนมาซักถามปัญหาข้อพิพาท
- 3) เรียกคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย มาพร้อมกัน เพื่อพูดคุยและหาข้อสรุป

-ในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้วิธีการเกริ่นนำด้วยการนำหลักคำสอน/ บทบัญญัติอิสลามเพื่อเป็นการนาฮีฮัต (การกล่าวตักเตือน) ให้คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ได้มีสติ ใจเย็น และ เพื่อโน้มน้าวให้เกิดการให้อภัยกัน

-การซักถามความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของทั้ง 2 ฝ่าย จะใช้วิธีการซักถามต่อหน้า พร้อมกัน แต่ในกรณีที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมได้ ก็จะใช้วิธีการแยกห้อง

- 4) ดำเนินการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

- การไกล่เกลี่ยใช้วิธีการพูดคุยหาข้อสรุปจากทั้ง 2 ฝ่าย หากยอมรับจาก ข้อสรุปและยอมความกันได้ กระบวนการไกล่เกลี่ยก็ถือเป็นอันเสร็จสิ้น

-สำหรับบางกรณี เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้ว จะให้ทั้งสองฝ่ายได้กลับไปคิด ไตร่ตรองประมาณ 2-3 สัปดาห์หรือตามความเหมาะสม แต่ส่วนใหญ่แล้วการไกล่เกลี่ยจะสำเร็จไปได้ด้วยดี

-หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงตามข้อสรุปหรือยอมความกันได้ ก็จะใช้วิธีการตัดสินตามหลักชะรีอะฮ์ โดยมีการทำสัญญาข้อตกลงกัน และให้ทั้ง 2 ฝ่าย ปฏิบัติตามสัญญา หากมีการละเมิดไม่ปฏิบัติตาม ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็สามารถนำสัญญามาฟ้องร้องได้ แต่โดยส่วนใหญ่แล้วก็จะปฏิบัติตาม

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ใช้รูปแบบตามผังการดำเนินการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยการเรียกคู่พิพาทมาชี้แจง บอกกล่าวถึงหลักการ บทบัญญัติของศาสนาอิสลามแล้ว จากนั้นก็เจาะประเด็น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย เมื่อได้ประเด็นแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็เพื่อนำพิจารณาหาแนวทางในการไกล่เกลี่ย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“สอบถามสาเหตุที่เกิดขึ้นจากอะไร มีการซักถามว่าการแต่งงานที่ผ่านมา มีการชอบกันเองหรือป่าว ต่อมาเป็นการแยกฝ่ายพูดคุยกัน และประชุมทั้งสองฝ่าย แต่ทั้งนี้เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้ว ให้ทั้งสองฝ่ายได้กลับไปคิดไตร่ตรองสักสองสามสัปดาห์ ส่วนใหญ่แล้วจะได้ผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

“โดยลำดับ รูปแบบ ขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ย ได้มีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาซักถามเป็นการเบื้องต้น ว่ามีสาเหตุ มูลเหตุอะไร ยังไง หลังจากนั้นก็รับเรื่องร้องเรียน และติดต่อฝ่ายผู้ถูกร้องมาซักถามในขั้นตอนต่อไป หลังจากที่ได้ซักถามทั้ง

สองฝ่ายแล้ว จึงจะเรียกทั้งคู่กรณีมาพร้อมกัน โดยจะให้  
พูดคุยหาข้อสรุป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

#### 4.2.3 เอกสารคู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์ม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ไต่ถามเคยใช้ เอกสารคู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท  
และวิธีการเขียนแบบฟอร์มต่างๆ ดังนี้

1) เอกสารคู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท ผู้ไต่ถามจะใช้ของสำนักงาน  
คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา คู่มือการไต่ถามของวิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และใช้คู่มือการไต่ถามของหน่วยงานต่าง ๆ  
ที่ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาท

2) วิธีการเขียนแบบฟอร์ม พบว่า ไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูปที่แน่นอน บางส่วนจะ  
ใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และบางส่วนผู้ไต่ถามออกแบบ  
แบบฟอร์มด้วยตัวเอง โดยยึดตามแบบฟอร์มของหน่วยงานต่างๆ

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“คู่มือต่างๆของการทำหน้าที่ไต่ถามนั้น ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ง. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“ทางเราได้ยึดถือคู่มือการไต่ถามที่ทางวิทยาลัยอิสลาม  
ศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีได้  
จัดทำเอาไว้ แต่บางครั้งทางเราก็ดัดขึ้นตอน โดยคำนึงถึง  
สภาพของกรณีพิพาทนั้น ๆ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีการ  
ของผู้ไต่ถามแต่ละท่าน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“สำหรับผมแล้วเอกสารแบบฟอร์มนั้น ผมเองจะทำการ  
ออกแบบและดำเนินการตามแบบฟอร์มของผมเอง โดย  
ไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

“เอกสารคู่มือประกอบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้ของ  
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ค. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

4.2.4 เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวการเตรียมข้อมูล  
ในประเด็นดังกล่าว สถานที่ การสร้างบรรยากาศ การแยกคู่การไกล่เกลี่ยแต่ละฝ่าย และเทคนิคใน  
การรับเรื่องไกล่เกลี่ย

จากการศึกษาพบว่า เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่อง  
ครอบครัวมีดังนี้

1) เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความสำคัญ

-เริ่มต้นด้วยการอ่านสุเราะฮ์ อัลฟาติหะฮ์ และการคูอา

-ผู้ไกล่เกลี่ยแนะนำตัวเอง บอกว่ามีหน้าที่ทำอะไร และการชี้แจง ขอความ

ยินยอมจากคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายให้เขาได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

-กล่าวขอบคุณคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ที่มารับการไกล่เกลี่ยตามวันและเวลานัดหมาย

-การนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย และการกล่าวถึงความ  
ความดีงามและบทลงโทษตามบริบทของปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

-ผู้ไกล่เกลี่ยมีเจตนาที่ดีในการช่วยเหลือขจัดปัญหาข้อพิพาทและเพื่อให้ทั้ง  
2 ฝ่ายยินยอมคืนดีต่อกัน

-ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องสวมบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างจริงจัง

-กำหนดกฎกติกา ข้อบังคับเบื้องต้นอย่างชัดเจน เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้ปฏิบัติ

ตาม

-การวิเคราะห์และการเสนอความคิดให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมกัน โดยดี  
แม้จะเป็นการหลอกลให้เชื่อก็ตาม

- สำหรับข้อพิพาทที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้จะประสานกับทางยุติธรรม  
กระแสหลัก เช่น อัยการ ศาลปกครอง ศาลเด็กและเยาวชน ศาลยุติธรรมให้ช่วยดำเนินการ

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“การวิเคราะห์ เสนอความคิดให้แต่ละฝ่ายได้เกิดการ

ยอมรับกันได้ คือเป็นการผสมผสานให้ทั้งสองฝ่ายเกิดการ

ยินยอมกัน โดยดี แม้จะเป็นการหลอกลให้เชื่อก็ตาม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ง. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)



“การเปิดด้วยการอ่านสุเราะฮ์ฟาติหะฮ์ และดุอาฮ์เป็นอันดับแรก หลังจากนั้นก็ต้องแนะนำตัวเองก่อนว่าเรามีหน้าที่ทำอะไร และกล่าวถึงบทความตีบทกลงโทษในกรณีนั้นๆ และกล่าวขอบคุณทั้งสองฝ่ายที่มาในวันนี้ จากนั้นก็ให้ทั้งสองทำสัญญาในการยินยอมในการไกล่เกลี่ย ต่อมาก็สอบถามถึงประเด็นการมาร้องเรียนว่าเป็นประเด็นอะไร สาเหตุเกิดขึ้นยังไง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจำเป็นจะต้องมีกฎ ข้อบังคับให้ทั้งสองฝ่าย อยู่ในกฎเกณฑ์กติกา เพราะว่าบ้างคู่พิพาทนั้นไม่ได้คำนึงถึงว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นใคร มีตำแหน่งอะไร ไม่ให้ความเกรงใจ ทางเรา จึงต้องวางกฎเกณฑ์กติกาไว้ เป็นเบื้องในการที่จะควบคุมเวทีการประชุมรวมนั้นได้ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็ต้องสวมบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างจริงจัง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ง. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

## 2) สถานที่ไกล่เกลี่ย

สถานที่ทำการไกล่เกลี่ยควรเป็นห้องเฉพาะและมีขีด เพื่อให้การไกล่เกลี่ยสามารถพูดคุยได้อย่างเป็นกันเอง

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ในด้านสถานที่ในการไกล่เกลี่ยต้องใช้ห้อง ไกล่เกลี่ยเฉพาะ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ค. วันที่ 4 เดือนกันยายนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“ตอนนี้เราก็ใช้สถานที่ห้องไกล่เกลี่ยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน และก็ยังไม่ต้องพอต่อการมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน อีกอย่าง คือ ยังไม่เกิดความเกรงขามให้กับการมาใช้สถานที่เท่าที่ควร ควรจะเป็นอาคารหรือห้องแยกเป็นการเฉพาะ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

### 3) การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย

-สร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยให้อยู่ในกรอบของการพูดคุย สร้างความเข้าใจและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

-ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายใจเย็น และเป็นกันเอง ไม่ให้เกิดความตึงเครียด

-การไกล่เกลี่ยจะไม่อนุญาตให้พยานหรือญาติ ๆ เข้าร่วมด้วย เว้นแต่บางกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยยินยอมเพื่อให้การเป็นหลักฐานประกอบและเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าสาเหตุเกิดจากฝ่ายใด

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“โดยส่วนใหญ่เป็นหากเป็นกรณีพิพาทเรื่องครอบครัวเราก็จะนำทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยพร้อมๆกัน บางครั้งก็จะต้องเอาผู้ที่เกี่ยวข้องมาด้วย เช่น พ่อ แม่ ญาติ พี่น้อง แต่ทางเราก็จะไม่ให้พูด เฉพาะเจตนาเราก็เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่ายได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าสาเหตุเกิดจากฝ่ายใดบกพร่อง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

### 4) การแยกคู่การไกล่เกลี่ยแต่ละฝ่าย

-การพูดคุยแยกฝ่ายเพื่อให้สามารถสืบความจริงหรือการพูดที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสองฝ่าย โดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจเอง

-กรณีที่ข้อพิพาทไม่ได้อันตรึง ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะเปิดโอกาสให้ทั้งสองได้พูดคุยเพื่อหาข้อตกลงกันเองก่อนตามความเหมาะสม

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“การแยกคู่ฝ่ายนั้นเป็นขั้นตอนหนึ่งในการที่จะต้องมีการพูดคุยเพื่อให้สามารถสืบทราบความจริง กับเรื่องที่โกหกหรือพูดที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสองฝ่าย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

“หากว่าเป็นกรณีที่ไม่ได้รุนแรงมาก ทางผู้ไกล่เกลี่ยก็จะเปิดโอกาสให้ทั้งสองได้พูดคุยกันเอง โดยกำหนดระยะเวลาของการพูดคุยมีข้อตกลงกันเอง เพราะว่าบ้างคู่ นั้น เป็นการแยกกันอยู่ โดยยังมีได้หย่าร้างกัน อันเนื่องมาจากสาเหตุ ไม่ได้พูดคุยกัน ไม่เคยปรับความเข้าใจกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

#### 5) เทคนิคในการรับเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องกล่าวสวัสดี คุอา ในการเจอกันและทักทายเบื้องต้น เพื่อให้ผู้มาร้องเรียน และคู่ฝ่ายนั้นได้สงบสติอารมณ์ และรับฟัง ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาร้องเรียนเป็นสำคัญ และสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนว่าเป็นจริง

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ส่วนในการรับเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องใช้คำพูด สดลาม คุอา เป็นเบื้องต้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

4.2.5 หลังดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และในกรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ) พบว่า

#### 1) กรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ

กรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จก็หนังสือรับรองว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยครั้งนี้เป็นอันเป็นผลสามารถตกลงกันได้ โดยออกเป็นหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไกล่เกลี่ย ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย พร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ก็จะมีหนังสือรับรองว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยครั้งนี้เป็นอันเป็นผลสามารถตกลงกันได้ โดยออกเป็นหนังสือรับรอง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ข. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“เมื่อเสร็จสิ้นการไถ่เกลียดแล้ว ให้บันทึกข้อความโดยลงลายมือชื่อผู้ไถ่เกลียด ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และทั้งสองฝ่าย พร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการไถ่เกลียด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

## 2) กรณีการไถ่เกลียดไม่สำเร็จ

-สำนักงานก็จะออกหนังสือรับรอง/หนังสือประนีประนอมเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไถ่เกลียดนี้ไม่สำเร็จ

-ทางผู้ไถ่เกลียดก็จำหน่ายคดีออก โดยการไม่รับการดำเนินการต่อ

-หากคู่กรณีไม่พอใจ ก็ส่งต่อไปดำเนินการต่อที่ศาล ทางศาลก็จะสอบถามมายังสำนักงาน ทางเราก็จะรายงานไปว่ามีการไถ่เกลียดแล้ว

-สำหรับในบางกรณีก็ให้กลับไปคิดสักกระยะหนึ่ง หลังจากนั้นก็มาไถ่เกลียดอีกครั้ง

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ก็ใช้หนังสือประนีประนอมเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไถ่เกลียดนี้ไม่สำเร็จ บางครั้งทางศาลก็ขอข้อมูลเรามา ทางเราก็ชี้แจงว่าได้ไถ่เกลียดแล้ว แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ง. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“ก็ให้กลับไปคิดสักกระยะ หลังจากนั้นก็มาไถ่เกลียดอีกครั้ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ค. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

“หากว่าการไถ่เกลียดไม่ประสบผลสำเร็จนั้น ทางผู้ไถ่เกลียดก็จำหน่ายคดีออก โดยการไม่รับการดำเนินการต่อ หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยังไม่พอใจ ก็ไปดำเนินการทางศาลต่อ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ก. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

4.2.6 คุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่สุดที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ พบว่า

- 1) มีความรู้ความเข้าใจหลักชะรีอะฮ์และกฎหมายทั่วไป
- 2) มีความอึดกลาศ (ความบริสุทธิ์ใจ) ในการทำหน้าที่
- 3) การใช้คำพูดที่ดี โน้มน้าวให้คู่พิพาทนั้นยอมรับฟัง
- 4) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความสุข
- 5) มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งการสุภาพ
- 6) มีเทคนิคและมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยสูง
- 7) ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดี
- 8) การแสดงออกด้วยความจริงใจในการไกล่เกลี่ย
- 9) เข้าใจบทบาท เข้าใจปัญหา และกฎเกณฑ์ต่างๆในการไกล่เกลี่ย
- 10) มีความยุติธรรม/เป็นกลางทั้งกับสองฝ่าย ไม่เอนเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ผมคิดว่าควรจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ การมีความรู้ทางด้านศาสนา และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการเข้าใจบริบทความขัดแย้ง ความสุขุมรอบคอบ และประการสุดท้าย คือ การมีความยุติธรรม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

“ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้น จะต้องเข้าใจบทบาท เข้าใจปัญหา เข้าใจหลักการ เข้าใจกติกา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการชารอฮ์เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ง. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

“ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดี นิสัยอ่อนโยน แสดงออกด้วยความจริงใจในการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย เพื่อจะแก้ปัญหของการพิพาทอย่างจริงจัง ความอึดกลาศ (ความบริสุทธิ์ใจ) และแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมทั้งสองฝ่ายไม่เอนเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ข. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

4.2.7 ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไถ่  
 เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา มีดังนี้

1) สถานที่เป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท  
 ปัจจุบันการไถ่เกี้ยจะใช้ห้องซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน ควรจะเป็นอาคารหรือห้องแยกเป็น  
 การเฉพาะ

2) จัดตั้งศูนย์ไถ่เกี้ยเฉพาะแบบครบวงจรประจำจังหวัด เพื่อให้พี่น้องมุสลิม  
 ได้รับทราบว่าเมื่อมีข้อพิพาทต่างๆก็จะได้มาใช้บริการอย่างครบวงจรตรงตามวัตถุประสงค์ของการ  
 ไถ่เกี้ย

3) ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยไม่ควรแสดงความ โกรธออกมา

4) การไถ่เกี้ยจะต้องยึดบรรทัดฐานอัลกุรอาน และอัลหะดีษเป็นหลัก  
 ในการปฏิบัติหน้าที่

5) ผู้ไถ่เกี้ยจะต้องพยายามหาเทคนิควิธีการการระงับข้อพิพาทในการ  
 แก้ปัญหานั้นๆ

6) กระบวนการไถ่เกี้ยเบื้องต้น ควรไปหาอิหม่าม เพื่อทำการไถ่เกี้ยเป็น  
 อันดับแรก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับเรามากที่สุดของผู้นำทางศาสนา

7) จัดวางกระบวนการไถ่เกี้ยให้มีระบบ มีเอกสาร/คู่มือการไถ่เกี้ย และ  
 แบบฟอร์มต่างๆที่ได้มาตรฐาน

8) ผู้ไถ่เกี้ยจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และคุณสมบัติของผู้ไถ่เกี้ย

9) ห้องไถ่เกี้ยควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ  
 คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องขยายเสียงในห้อง

10) ควรมีเงินเดือนหรือเบี้ยเลี้ยงผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยในการมานั่งประจำเวรของ  
 สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“น่าจะมีห้องการไถ่เกี้ยเป็นการเฉพาะ เครื่องอำนวยความสะดวก  
 อย่างเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้  
 และเครื่องขยายเสียงในห้อง นอกจากนี้ เงินเดือนหรือเบี้ย  
 เลี้ยงผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยในการมานั่งประจำเวรของ  
 สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ จ. วันที่ 4 เดือนกันยายน พ.ศ.2559)

“เสนอแนะว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น ควรไปหาอีหม่าม  
เพื่อทำการไกล่เกลี่ยเป็นอันดับแรก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับเรา  
มากที่สุดของระดับชั้นผู้นำทางศาสนา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ๙. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

## บทที่ 5

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและแนวทางในการแก้ไข ในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท เกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การวิจัยการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 คน จากประชากรทั้งหมด 198 คนในการใช้บริการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับความถี่นำเสนอในลักษณะความเรียง โดยการนำเสนอในการผลวิเคราะห์ดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียงแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

#### 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 คน มีรายละเอียด



ข้อมูลส่วนบุคคลของตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ดังนี้

### 5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเป็นจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา อาชีพ การศึกษา (ศาสนา) การศึกษา (ศาสนา) รายได้ ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว และจำนวนการให้บริการปรากฏดังตารางที่ 5.1-5.8

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	47	37
หญิง	80	63
รวม	127	100

จากตารางที่ พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 63 และร้อยละ 37 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30	43	33.9
31-40	39	30.7
41-50	27	21.3
51-60	10	7.9
61 ปีขึ้นไป	8	6.3
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.7 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 21.3 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 7.9 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	22	17.3
สมรส	91	71.7
หย่าร้าง/แยกกัน	13	10.2
คู่สมรสถึงแก่กรรม	1	0.8
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาโสด 17.3 หย่าร้าง/แยกกัน 10.2 และคู่สมรสถึงแก่กรรม 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.4 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	4	3.1
พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ	6	4.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	5.5
พนักงานเอกชน	24	18.9
เกษตรกร	25	19.7
อื่นๆ	61	48
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาเกษตรกร ร้อยละ 19.7 พนักงานเอกชน 18.9 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.5 พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ 4.7 และรับราชการ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.5 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา(ศาสนา)

การศึกษา (ศาสนา)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะ	22	17.3
จบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ	4	3.1
จบการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม	69	54.3
อื่นๆ	32	25.2
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5.5 พบว่าผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่จบการศึกษา (ศาสนา) จากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามคิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาอื่น ๆ ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะ ร้อยละ 17.3 และจบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.6 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา(สามัญ)

การศึกษา (สามัญ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	11	8.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	12.6
มัธยมศึกษาปลาย	36	28.3
ปริญญาตรี	37	29.1
สูงกว่าปริญญาตรี	7	5.5
อื่นๆ	20	15.7
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5.6 พบว่าผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่จบการศึกษา (สามัญ) ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 28.3 อื่น ๆ ร้อยละ 15.7 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.6 ประถมศึกษา ร้อยละ 8.7 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.7 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว

ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฟุ้งค	20	15.7
ทะเละ	53	41.7
คุดอ	5	3.9
อื่น ๆ	49	38.6
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่เป็นประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว เกี่ยวกับทะเละคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาอื่น ๆ ร้อยละ 38.6 ฟุ้งค ร้อยละ 15.67 และคุดอ ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.8 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการเข้ารับบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา)

การเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	78	61.4
1-2 ครั้ง	38	29.9
3-4 ครั้ง	7	5.5
มากกว่า 4 ครั้ง	4	3.1
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5.8 พบว่า การเข้ารับบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา) ส่วนใหญ่ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาเคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 29.9 เคยเข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 5.5 และเคยเข้ารับบริการมากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

### 5.1.2 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาสามารถแบ่งเป็นด้านความพึงพอใจออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยข้อพิพาท ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท ปรากฏดังตารางที่ 5.9-5.15 ดังนี้

ตารางที่ 5.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการ	4.37	.63	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	.62	มาก
3. ด้านบุคลากร	4.38	.62	มาก
4. ด้านสถานที่	4.13	.63	มาก
5. ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยข้อพิพาท	4.37	.67	มาก
6. ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท	4.34	.64	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.9 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D.=.57)เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด หากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามารถระบุด้านที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ ดังนี้ ด้านบุคลากร ( $\bar{x} = 4.38$ , S.D.= .62) รองลงมาด้านการบริการ ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .63) ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยข้อพิพาท ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .67) ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D.= .64) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D.= .62) และด้านสถานที่ ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D.= .63) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านการบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การไถ่เกี้ยข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว	4.46	.74	มาก
2. การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.40	.76	มาก
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ	4.42	.73	มาก
4. การให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.43	.69	มาก
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.41	.69	มาก
6. เจ้าหน้าที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการ	4.35	.71	มาก
7. ได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไถ่เกี้ยข้อพิพาทจากผู้ไถ่เกี้ยก่อนทำการไถ่เกี้ยเป็นอย่างดี	4.35	.68	มาก
8. การประชาสัมพันธ์ที่ให้คู่พิพาทได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการไถ่เกี้ย	4.35	.68	มาก
9. การไถ่เกี้ยข้อพิพาทที่สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไถ่เกี้ยเอง	4.31	.72	มาก
10. การจัดเก็บค่าบริการ การไถ่เกี้ยของสำนักงาน	4.28	.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.10 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .63) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ การไถ่เกี้ยข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเองสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.46$ , S.D.=.74) รองลงมาการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\bar{x} = 4.43$ , S.D.=.69) และความชัดเจนในการให้คำแนะนำ ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D.=.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีกระบวนการและขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน	4.41	.71	มาก
2. ขั้นตอนการขอเข้ารับการใกล้เคียงไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายและเหมาะสม	4.31	.75	มาก
3. กระบวนการมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.32	.67	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	.72	มาก
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการใกล้เคียง	4.05	.82	มาก
6. ขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร(onestop service)	4.11	.76	มาก
7. มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.02	.77	มาก
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.02	.77	มาก
9. มีการบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.91	.91	มาก
10. กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมีความน่าเชื่อถือ	4.28	.69	มาก
11. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟัง	4.24	.74	มาก
12. การเปิดโอกาสให้ญาติเข้าร่วมรับฟัง	4.28	.75	มาก
13. กระบวนการและขั้นตอนการใกล้เคียงทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย	4.22	.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.11 พบว่า ผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D.=.62) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ มีกระบวนการและขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D.=.71) รองลงมา กระบวนการมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D.=.67) และขั้นตอนการขอเข้ารับการใกล้เคียงไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่ายและเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D.=.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านบุคลากร

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ไถ่เกี้ยข้อพิพาทมีส่วนทำให้การไถ่เกี้ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จ	4.40	.76	มาก
2. การไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลทำให้การไถ่เกี้ยประสบความสำเร็จ	4.42	.72	มาก
3. การได้รับความรู้ความเข้าใจจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	4.42	.66	มาก
4. การให้คำแนะนำและการปรึกษาที่ดีในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทได้สะดวกและเป็นกันเองจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย	4.39	.66	มาก
5. มีผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการการไถ่เกี้ย	4.34	.74	มาก
6. การได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไถ่เกี้ยข้อพิพาทจากผู้ไถ่เกี้ยก่อนทำการไถ่เกี้ยเป็นอย่างดี	4.32	.67	มาก
7. ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยในด้านประสบการณ์และความรู้ในการไถ่เกี้ยข้อพิพาท	4.36	.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.12 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$ , S.D.= .62) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ การได้รับความรู้ความเข้าใจจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D.=.66) รองลงมาการไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลทำให้การไถ่เกี้ยประสบความสำเร็จ ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D.=.72) และผู้ไถ่เกี้ยข้อพิพาทมีส่วนทำให้การไถ่เกี้ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จ ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D.=.76) ตามลำดับ



ตารางที่ 5.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านสถานที่

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สถานที่/บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.37	.70	มาก
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.28	.67	มาก
3. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทสะอาด จัดแต่งสวยงามเป็นระเบียบ	4.24	.76	มาก
4. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	4.23	.69	มาก
5. ความเพียงพอของที่จอดรถ	4.20	.74	มาก
6. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.17	.75	มาก
7. มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.96	.85	มาก
8. มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	3.98	.77	มาก
9. มีผู้แสดงความคิดเห็น	3.91	.88	มาก
10. มีน้ำดื่มฟรีบริการอย่างเพียงพอ	4.09	.68	มาก
11. มีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.20	.66	มาก
12. ห้องใกล้เคียงมีการแยกระหว่างชายกับหญิง	4.02	.84	มาก
13. ห้องใกล้เคียงลักษณะแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.19	.72	มาก
14. ห้องเด็กเล่น หรือมุมสำหรับเด็กๆ	3.86	1.11	มาก
15. ความเป็นส่วนตัว หรือความลับ	4.18	.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.13 พบว่า ผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = .63) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ สถานที่/บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาท ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D. = .70) รองลงมา มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

( $\bar{x} = 4.28$ , S.D.= .67) และสถานที่ให้บริการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสะอาดจัดแต่งสวยงามเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 4.24$ , S.D.= .76) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.14** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อไกล่เกลี่ยไม่กระชั้นชิดโดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง	4.40	.75	มาก
2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน	4.39	.69	มาก
3. ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.38	.72	มาก
4. การแจ้งระยะเวลาของการนัดการไกล่เกลี่ย	4.33	.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.14 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .67) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อไกล่เกลี่ยไม่กระชั้นชิดโดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .70) รองลงมาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน ( $\bar{x} = 4.28$ , S.D.= .67) และระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยมีระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 4.24$ , S.D.= .76) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การไถ่เกี้ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล	4.34	.69	มาก
2. กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ	4.34	.69	มาก
3. การไถ่เกี้ยข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย	4.33	.69	มาก
4. ผลของการไถ่เกี้ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	4.35	.67	มาก
5. ความเชื่อมั่นของการไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย	4.35	.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.15 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D. = .64) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ ผลของการไถ่เกี้ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม เท่ากันกับความเชื่อมั่นของการไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = .67) รองลงมาการไถ่เกี้ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล เท่ากันกับกรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D. = .69) และการไถ่เกี้ยข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย ( $\bar{x} = 4.33$ , S.D. = .69) ตามลำดับ

### 5.1.3 ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ในภาพรวม 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาทโดยจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และการศึกษา (ศาสนา) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ปรากฏในตารางที่ 5.16-5.18 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.16 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาท  
ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ

ข้อความ	เพศ	ระดับความพึงพอใจ(n= 127)			
		$\bar{X}$	(S.D.)	t	p
1. ด้านการบริการ	ชาย	4.51	.56	1.87	.06
	หญิง	4.30	.66		
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	4.31	.63	1.78	.08
	หญิง	4.11	.61		
3. ด้านบุคลากร	ชาย	4.49	.57	1.51	.13
	หญิง	4.31	.65		
4. ด้านสถานที่	ชาย	4.22	.64	1.27	.21
	หญิง	4.07	.61		
5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท	ชาย	4.53	.64	1.99	.04*
	หญิง	4.28	.68		
6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท	ชาย	4.45	.59	1.41	.16
	หญิง	4.28	.66		
รวม	ชาย	4.42	.53	1.63	.11
	หญิง	4.25	.59		

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5.16 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาจำแนกตามเพศพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาทเพศชายกับเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เก็ลยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงอายุ

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	ระดับความคิดเห็น (n= 127)				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.67	4	.67	1.70	.15
	ภายในกลุ่ม	47.83	122	.39		
	รวม	50.50	126			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.40	4	1.35	3.76	.01**
	ภายในกลุ่ม	43.80	122	.36		
	รวม	49.21	126			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.72	4	1.18	3.25	.01**
	ภายในกลุ่ม	44.32	122	.36		
	รวม	49.04	126			
4. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.34	4	.59	1.52	.20
	ภายในกลุ่ม	46.91	122	.38		
	รวม	49.26	126			
5. ด้านระยะเวลาในการไถ่เก็ลยข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	5.40	4	1.35	3.22	.01**
	ภายในกลุ่ม	51.09	122	.42		
	รวม	56.48	126			
6. ด้านผลของการไถ่เก็ลยข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	6.59	4	1.65	4.52	.00***
	ภายในกลุ่ม	44.52	122	.36		
	รวม	51.11	126			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.63	4	.91	2.97	.02*
	ภายในกลุ่ม	37.33	122	.31		
	รวม	40.97	126			

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5.17 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการไถ่เก็ลยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงอายุพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาด้านการบริการ และด้านสถานที่ไม่

แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี่ย  
ข้อพิพาท และด้านผลของการไถ่เกี่ยข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างรายคู่แบบLSDในภาพรวมทั้งหมด  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรด้านระยะเวลาในการไถ่เกี่ยข้อพิพาทและด้าน  
ผลของการไถ่เกี่ยข้อพิพาทดังตารางที่ 4.17.1 – 4.17.5

ตารางที่ 5.17.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการในการไถ่เกี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำ  
จังหวัดสงขลา ในภาพรวม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.15	4.30	4.33	4.62	4.76
20-30 ปี	4.15		.14	.17	.47*	.60*
31-40 ปี	4.30			.03	.32	.46*
41-50 ปี	4.33				.30	.43
51-60 ปี	4.62					.13

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.1 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการในการ  
ไถ่เกี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ในภาพรวม จำแนก  
ตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 51-60  
ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี และ 3) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี

ตารางที่ 5.17.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.02	4.18	4.14	4.63	4.70
20-30 ปี	4.02		.16	.13	.61*	.69*
31-40 ปี	4.18			.03	.46*	.53*
41-50 ปี	4.14				.49*	.56*
51-60 ปี	4.63					.07

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 31-40 ปี 3) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 41-50 ปี 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 5) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 6) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 5.17.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.20	4.30	4.50	4.79	4.75
20-30 ปี	4.20		.10	.30*	.58*	.55*
31-40 ปี	4.30			.20	.48*	.45
41-50 ปี	4.50				.28	.25
51-60 ปี	4.79					.04

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 41-50 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 3) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 5.17.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.16	4.40	4.42	4.65	4.94
20-30 ปี	4.16		.24	.26	.49*	.78*
31-40 ปี	4.40			.02	.25	.54*
41-50 ปี	4.42				.23	.52*
51-60 ปี	4.65					.29



หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 3) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 5.17.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSDเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.10	4.40	4.37	4.60	4.98
20-30 ปี	4.10		.30*	.27	.50*	.88*
31-40 ปี	4.40			.03	.20	.58*
41-50 ปี	4.37				.23	.60*
51-60 ปี	4.60					.38

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 31-40 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 3) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 5) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 5.18 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท  
ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามการศึกษา  
(ศาสนา)

ข้อความ	แหล่งความ แปรปรวน	ระดับความคิดเห็น (n= 127)				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.01	3	.34	.84	.48
	ภายในกลุ่ม	49.49	123	.40		
	รวม	50.50	126			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.44	3	.15	.37	.77
	ภายในกลุ่ม	48.76	123	.40		
	รวม	49.21	126			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.57	3	.86	2.27	.08
	ภายในกลุ่ม	46.47	123	.38		
	รวม	49.04	126			
4. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.18	3	.39	1.01	.39
	ภายในกลุ่ม	48.08	123	.39		
	รวม	49.26	126			
5. ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	2.47	3	.82	1.88	.14
	ภายในกลุ่ม	54.01	123	.44		
	รวม	56.48	126			
6. ด้านผลของการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	.76	1.93	.13
	ภายในกลุ่ม	48.82	123	.40		
	รวม	51.11	126			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.62	3	.21	.63	.60
	ภายในกลุ่ม	40.35	123	.33		
	รวม	40.97	126			

จากตารางที่ 5.18 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท  
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ภาพรวมไม่  
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

#### 5.1.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขการบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท ปรากฏดังตารางที่ ดังนี้

**ตารางที่ 5.19** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. ด้านการบริการ	113(89)	14(11)	127(100)
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	117(92.1)	10(7.9)	127(100)
3. ด้านบุคลากร	114(89.8)	13(10.2)	127(100)
4. ด้านสถานที่	103(81.1)	24(18.9)	127(100)
5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>113(89)</b>	<b>14(11)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.19 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 11เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุงในทุกด้านใกล้เคียงกัน ดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมา ด้านการบริการ คิดเป็นร้อยละ 11 และด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.20** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านการบริการ

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีช่องทางประชาสัมพันธ์และการให้บริการการไกล่เกลี่ยอย่างทั่วถึง	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
2. การได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้ไกล่เกลี่ยก่อนทำการไกล่เกลี่ย	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
3. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ย	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>113(89)</b>	<b>14(11)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.20 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดด้านการบริการ เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 11 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีช่องทางประชาสัมพันธ์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ย เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาการได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้ไกล่เกลี่ยก่อนทำการไกล่เกลี่ย คิดเป็นร้อยละ 8.7

**ตารางที่ 5.21** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านกระบวนการและขั้นตอน

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. กระบวนการ และการดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทอย่างเป็นขั้นตอน	118(92.9)	9(7.1)	127(100)
2. การขอเข้ารับการไต่ถามคดีมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
3. ขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service)	118(92.9)	9(7.1)	127(100)
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>117(92.1)</b>	<b>10(7.9)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.21 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านกระบวนการและขั้นตอน เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 7.9 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ การขอเข้ารับการไต่ถามคดีมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาคือ กระบวนการ และการดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทอย่างเป็นขั้นตอน และขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.1

**ตารางที่ 5.22** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านบุคลากร

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1.การให้มีเจ้าหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาทรับเรื่องเป็นการเฉพาะ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
2. การให้ผู้ไต่ถามผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทก่อนทำการไต่ถามข้อพิพาท	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
3. การให้ผู้ไต่ถามผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทก่อนทำการไต่ถามข้อพิพาท	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
4. การให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามของสำนักงานมีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไต่ถามข้อพิพาท	113(89)	14(11)	127(100)
5. การให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำการไต่ถามข้อพิพาทเป็นอย่างดี	113(89)	14(11)	127(100)
6. การให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้มีบทบาทในการไต่ถามข้อพิพาทได้สำเร็จ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
7. การให้มีผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นสตรี(มุสลิมะฮฺ)	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
<b>เฉลี่ยความถี่และร้อยละ</b>	<b>114(89.8)</b>	<b>13(10.2)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.22 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านบุคลากร เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ การให้ผู้ไต่ถามผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทก่อนทำการไต่ถามข้อพิพาท และการให้มีผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นสตรี(มุสลิมะฮฺ) เท่ากัน ร้อยละ 11.8 รองลงมาคือ

การให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยของสำนักงานมีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11 และ การให้มีเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรับเรื่องเป็นการเฉพาะการให้ผู้ไกล่เกลี่ยผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้มีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จ เท่ากัน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 9.4

**ตารางที่ 5.23** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านสถานที่

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. มีห้องไกล่เกลี่ยเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)	87(68.5)	40(31.5)	127(100)
2. ห้องไกล่เกลี่ยที่มีความสะดวกสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิงชายชัดเจน	99(78)	28(22)	127(100)
3. ห้องไกล่เกลี่ยมีอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	113(89)	14(11)	127(100)
4. ให้มีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	113(89)	14(11)	127(100)
<b>เฉลี่ยความถี่และร้อยละ</b>	<b>103(81.1)</b>	<b>24(18.9)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.23 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านสถานที่ เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 18.9 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ มีห้องไกล่เกลี่ยเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาห้องไกล่เกลี่ยที่มีความสะดวกสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิงชายชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 22 และห้องไกล่เกลี่ยมีอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และให้มีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อคิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5.24** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. การแจ้งเพื่อนัดหมายที่ชัดเจนก่อนการให้ คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงาน	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
2.การไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้ แล้วเสร็จโดยเร็ว	114(89.8)	13(10.2)	127(100)
3. การให้ระยะเวลาของการไต่ถามที่มีเหมาะสม	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
<b>เฉลี่ยความถี่และร้อยละ</b>	<b>115(90.6)</b>	<b>12(9.4)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.24 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 9.4 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ การไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วคิดเป็นร้อยละ 10.2 รองลงมาคือ การแจ้งเพื่อนัดหมายให้มีความชัดเจนก่อนการให้คู่ พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมา สำนักงานคิดเป็นร้อยละ 9.4 และการให้ระยะเวลาของการไต่ถามที่มีเหมาะสม 90.6 และการไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ



**ตารางที่ 5.25** แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1.กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
2.ผลของการไต่ถามข้อพิพาทต้องเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
3. การไต่ถามข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการดำเนินการทางศาล	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
<b>เฉลี่ยความถี่และร้อยละ</b>	<b>116(91.3)</b>	<b>11(8.7)</b>	<b>127(100)</b>

จากตารางที่ 5.25 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 8.7 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะร้อยละ 9.4รองลงมา คือ ผลของการไต่ถามข้อพิพาทต้องเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม และการไต่ถามข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการดำเนินการทางศาล เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 8.7

## บทที่ 6

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิธีการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา) ของการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และ 3) รวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 2 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มที่ 1 ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgment sampling) ซึ่งผู้วิจัยทำการเลือกคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ที่เป็นผู้ทำหน้าที่โดยตรงหรือมีประสบการณ์ด้านการไถ่เกี้ยว และกลุ่มที่ 2 ด้านการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อดังนี้

6.1.1 วิธีการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.1.2 ระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา(ศาสนา) ของการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.1.3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุงการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

## 6.1.1 วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

### 6.1.1.1 ลักษณะโดยทั่วไปของปัญหาข้อพิพาท

ลักษณะโดยทั่วไปของปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับครอบครัว ดังนี้ 1) การแบ่งมรดก 2) คุลอุ(การหย่าโดยมีสินจ้าง 3) พะซัค(การฟ้องหย่า) 4) ยาเสพติด 5) สามี-ภรรยาขาดความรู้เรื่องศาสนา 6) ททรัพย์สินสมรส 7) การเลี้ยงดูบุตร 8) การแย่งบุตรเพื่อนำไปเลี้ยงดู 9) การฟ้องตะอูติกและการฟ้องผิดสัญญาตะอูติก 10) การเรียกมะฮัรคืน 11) การเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ และ 12) ปัญหาสามีตีตก

### 6.1.1.2 รูปแบบและขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

รูปแบบและขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะยึดตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยรูปแบบและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยที่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ในการปฏิบัติสรุปได้ ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียน และซักถามปัญหาข้อพิพาทในเบื้องต้น
- 2) ติดต่อผู้ถูกร้องเรียนมาซักถามปัญหาข้อพิพาท
- 3) เรียกคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย มาพร้อมกัน เพื่อพูดคุยและหาข้อสรุป
  - ในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้วิธีการเกริ่นนำด้วยการนำหลักคำสอน บทบัญญัติอิสลาม เพื่อเป็นการนาฮีฮัต(พูดตักเตือน) ให้คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ได้มีสติ ใจเย็น และเพื่อโน้มน้าวให้เกิดการให้อภัยกัน
  - การซักถามความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของทั้ง 2 ฝ่าย จะใช้วิธีการซักถามต่อหน้าพร้อมกัน แต่ในกรณีที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมได้ ก็จะใช้วิธีการแยกห้อง
- 4) ดำเนินการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง
  - การไกล่เกลี่ยใช้วิธีการพูดคุยหาข้อสรุปจากทั้ง 2 ฝ่าย หากยอมรับจากข้อสรุปและยอมความกันได้ กระบวนการไกล่เกลี่ยก็ถือเป็นอันเสร็จสิ้น
  - สำหรับบางกรณี เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้ว จะให้ทั้งสองฝ่ายได้กลับไปคิดไตร่ตรองประมาณ 2-3 สัปดาห์หรือตามความเหมาะสม แต่ส่วนใหญ่แล้วการไกล่เกลี่ยจะสำเร็จไปได้ด้วยดี
  - หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงตามข้อสรุปหรือยอมความกันได้ ก็จะใช้การตัดสินตามหลักชะรีอะฮ์
- 5) การทำสัญญาข้อตกลง

6.1.1.3 เอกสาร คู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์ม

1) เอกสาร คู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาทจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และใช้ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาท

2) วิธีการเขียนแบบฟอร์ม ไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูปที่แน่นอน บางส่วนจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และบางส่วนผู้ไต่ถามออกแบบแบบฟอร์มด้วยตัวเอง โดยยึดตามแบบฟอร์มของหน่วยงานต่างๆ

6.1.1.4 เทคนิค วิธีการในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัว สถานที่การสร้างบรรยากาศ การแยกคู่การไต่ถามแต่ละฝ่าย และเทคนิคในการรับเรื่องไต่ถาม

1) เทคนิค วิธีการในการไต่ถามเบื้องต้นที่ผู้ไต่ถามต้องให้ความสำคัญ

-เริ่มต้นด้วยการอ่านสุเราะห์ อัลฟาติหะฮ์และการดูอา  
-ผู้ไต่ถามแนะนำตัวเอง บอกว่ามีหน้าที่ทำอะไร และการขี้แจง ขอความยินยอมจากคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายให้เขาได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไต่ถาม

-กล่าวขอบคุณคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ที่มารับการไต่ถามตามวันและเวลานัดหมาย

-การนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักในการไต่ถาม และการกล่าวถึงความดีงามและบทลงโทษตามบริบทของปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

-ผู้ไต่ถามมีเจตนาที่ดีในการช่วยเหลือขจัดปัญหาข้อพิพาท และเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมคืนดีต่อกัน

-ผู้ไต่ถามก็ต้องสวมบทบาทของการเป็นผู้ไต่ถามอย่างจริงจัง

-กำหนดกฎกติกา ข้อบังคับเบื้องต้นอย่างชัดเจน เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้ปฏิบัติตาม

-การวิเคราะห์และการเสนอความคิดให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมกัน โดยดี แม้จะเป็นการหลอกให้เชื่อก็ตาม

- สำหรับข้อพิพาทที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้จะประสานกับทางยุติธรรมกระแสหลัก เช่น อัยการ ศาลปกครอง ศาลเด็กและเยาวชน ศาลยุติธรรมให้ช่วยดำเนินการ

2) สถานที่ไกล่เกลี่ย สถานที่ทำการไกล่เกลี่ยใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งของสำนักงานไม่มีห้องไกล่เกลี่ยเฉพาะ ควรเป็นห้องเฉพาะและมิดชิด เพื่อให้การไกล่เกลี่ยสามารถพูดคุยได้อย่างเป็นกันเองเป็นความลับในเรื่องข้อมูล

3) การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายใจเย็น และเป็นกันเอง ไม่ให้เกิดความตึงเครียด อยู่ในกรอบของการพูดคุย สร้างความเข้าใจและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน ในการไกล่เกลี่ยจะไม่อนุญาตให้พยานหรือญาติ ๆ เข้าร่วมด้วย เว้นแต่บางกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยยินยอมเพื่อให้การเป็นหลักฐานประกอบและเพื่อให้ทั้งสองฝ่าย ได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าสาเหตุเกิดจากฝ่ายใด

4) การแยกคู่การไกล่เกลี่ยแต่ละฝ่าย การพูดคุยแยกฝ่ายเพื่อให้สามารถสืบความจริงหรือการพูดที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสองฝ่าย และกรณีข้อพิพาทไม่ได้รุนแรง ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะเปิดโอกาสให้ทั้งสองได้พูดคุยเพื่อหาข้อตกลงกันเองก่อนตามความเหมาะสม

5) เทคนิคในการรับเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กล่าวสวัสดีอา ในการเจอกันและทักทายเบื้องต้น เพื่อให้ผู้มาร้องเรียน และคู่ฝ่ายนั้นได้สงบสติอารมณ์ และรับฟัง ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาร้องเรียนเป็นสำคัญ และสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนว่าเป็นจริง

6.1.1.5 หลังดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และในกรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ)

1) กรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ สำนักงานจะมีหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไกล่เกลี่ย ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย

2) กรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ สำนักงานก็จะออกหนังสือรับรองเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไกล่เกลี่ยนี้ไม่สำเร็จ คดีก็จะถูกจำหน่ายออกโดยการไม่รับการดำเนินการต่อ หากคู่กรณีไม่พอใจ ก็ส่งต่อไปดำเนินการต่อที่ศาล สำหรับในบางกรณี ก็ให้กลับไปคิดสักระยะหนึ่ง หลังจากนั้นก็มาไกล่เกลี่ยอีกครั้ง

6.1.1.6 คุณสมบัติของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่สำคัญที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

1) มีความรู้ความเข้าใจหลักชะรีอะฮ์และกฎหมายทั่วไป

- 2) มีความอดทน (ความบริสุทธิ์ใจ) ในการทำหน้าที่
- 3) การใช้คำพูดที่ดี โน้มน้าวให้คู่พิพาทนั้นยอมรับฟัง
- 4) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความสุข
- 5) มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งการสุภาพ
- 6) มีเทคนิคและมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยสูง
- 7) ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดี
- 8) การแสดงออกด้วยความจริงใจในการไกล่เกลี่ย
- 9) เข้าใจบทบาท เข้าใจปัญหา และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการไกล่

เกลี่ย

- 10) มีความยุติธรรม/เป็นกลางทั้งกับสองฝ่าย ไม่เอนเอียงฝ่าย

ใดฝ่ายหนึ่ง

6.1.1.7 ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

- 1) สถานที่ไกล่เกลี่ยควรเป็นห้องแยกเป็นการเฉพาะ
- 2) จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยเฉพาะแบบครบวงจรประจำจังหวัด เพื่อให้พี่น้องมุสลิมได้รับทราบว่าเมื่อมีข้อพิพาทต่างๆก็จะได้มาใช้บริการอย่างครบวงจรตรงตามวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ย

ทำหน้าที่

- 3) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่ควรแสดงความโกรธออกมาในขณะที่
- 4) การไกล่เกลี่ยจะต้องยึดบรรทัดฐานอัลกรุอ่าน และอัลหะดีษ

เป็นหลัก

- 5) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามหาเทคนิควิธีการการระงับข้อ

พิพาทในการแก้ปัญหาต่างๆ

- 6) กระบวนการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ควรไปหาอิหม่ามเพื่อทำการไกล่เกลี่ยเป็นอันดับแรก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับเรามากที่สุดของผู้นำทางศาสนา

- 7) จัดวางกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีระบบ มีเอกสาร/คู่มือการไกล่เกลี่ยและแบบฟอร์มต่างๆที่ได้มาตรฐาน

- 8) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และคุณสมบัติของผู้ไกล่

เกลี่ย

9) ห้องใกล้เคียงควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องขยายเสียงในห้อง

10) ควรมีเงินเดือนหรือเบี้ยเลี้ยงผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงในการมานั่งประจำเวรของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

6.1.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา) ของการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.1.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D.=.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการการใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .63) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้ให้บริการการใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D.=.62) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3) ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการการใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$ , S.D.= .62) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4) ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการการใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D.= .63) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5) ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท ผู้ใช้บริการการใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= .67) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

6) ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท ผู้ใช้บริการการใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D.= .64) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

6.1.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา)

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไถ่เกี๋ยที่มีเพศต่างกัน พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระยะเวลาในการไถ่เกี๋ยข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไถ่เกี๋ยที่มีอายุต่างกัน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า ด้านการบริการและด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี๋ยข้อพิพาท และด้านผลของการไถ่เกี๋ยข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไถ่เกี๋ยที่มีระดับการศึกษา (ศาสนา) ต่างกัน พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6.1.3 ข้อเสนอแนะในการการแก้ไข ปรับปรุงการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทว่าด้วยกรอบคร่าวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะการแก้ไขและปรับปรุงรูปแบบการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 11 เมื่อจำแนกรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

6.1.3.1 ด้านการบริการ ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 11 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์และการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไถ่เกี๋ย

6.1.3.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 7.9 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ การขอเข้ารับการไถ่เกี๋ยมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม

6.1.3.3 ด้านบุคลากร ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ ให้ผู้ไถ่เกี๋ยผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการไถ่เกี๋ยข้อพิพาท

6.1.3.4 ด้านสถานที่ ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 18.9 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ มีห้องไถ่เกี๋ยเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิด ที่แสดงความเป็นส่วนตัว (เป็นความลับ)



6.1.3.5 ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยช้อพิพาท ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 9.4 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือการไถ่เกี้ยช้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เมื่อจำแนกรายข้อ

6.1.3.6 ด้านผลของการไถ่เกี้ยช้อพิพาท ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุงคิดเป็น ร้อยละ 8.7 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ

## 6.2 อภิปรายผลการวิจัย

6.2.1 วิธีการไถ่เกี้ยช้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

### 6.2.1.1 ลักษณะโดยทั่วไปของปัญหาช้อพิพาท

ปัญหาช้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวที่เกิดขึ้นเป็นช้อพิพาทเกี่ยวกับ 1) คุลอุ(การหย่าโดยมีสินจ้าง) 2) พะซัค (การฟ้องหย่า) 3) ยาเสฟติด 4) สามี-ภรรยาขาดความรู้เรื่องศาสนา 5) ทรัพย์สินสมรส 6) การเลี้ยงบุตร 7) การแย่งบุตรเพื่อนำไปเลี้ยงดู 8) การฟ้องตะอูลิก และการฟ้องผิดสัญญาตะอูลิก 9) การเรียกมะฮัรคืน 10) การเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ และ 11) ปัญหาสามีติดคุก

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของปัญหาช้อพิพาท ทั้ง 12 ประเด็นดังกล่าวเป็นช้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวเท่านั้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวเท่านั้น และพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 กำหนดให้คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดและคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีอำนาจในการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเกี่ยวเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม ดังความใน มาตรา 35 (7) และมาตรา 26 (3) และ (11) โดยมาตรา 35 (7) กำหนดให้คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดมี อำนาจหน้าที่ในการประนีประนอมช้อพิพาทระหว่างสัปบุรุษประจำมัสยิดเมื่อได้รับ การร้องขอ และมาตรา 26 (3) ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ประนีประนอมหรือชี้ขาดคำร้องทุกข์ของสัปบุรุษประจำมัสยิด ซึ่งเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด และ (11) บัญญัติ ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ประนีประนอมช้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตามบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามเมื่อได้รับการร้องขอ

### 6.2.1.2 รูปแบบและขั้นตอนการทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

รูปแบบและขั้นตอนการทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะยึดตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยรูปแบบและขั้นตอนการทำงานไกล่เกลี่ยที่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ในการปฏิบัติมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียน และซักถามปัญหาข้อพิพาทในเบื้องต้น
- 2) ติดต่อผู้ถูกร้องเรียนมาซักถามปัญหาข้อพิพาท
- 3) เรียกคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย มาพร้อมกัน เพื่อพูดคุยและหาข้อสรุป

-ในขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้วิธีการเกริ่นนำด้วยการนำหลักคำสอนบทบัญญัติอิสลาม เพื่อเป็นการนาสีฮัต (กล่าวตักเตือน) ให้คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ได้มีสติ ใจเย็น และเพื่อโน้มน้าวให้เกิดการให้อภัยกัน

-การซักถามความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของทั้ง 2 ฝ่าย จะใช้วิธีการซักถามต่อหน้าพร้อมกัน แต่ในกรณีที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมได้ ก็จะใช้วิธีการแยกห้อง

- 4) ดำเนินการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

- การไกล่เกลี่ยใช้วิธีการพูดคุยหาข้อสรุปจากทั้ง 2 ฝ่าย หากยอมรับจากข้อสรุปและยอมความกันได้ กระบวนการไกล่เกลี่ยก็ถือเป็นอันเสร็จสิ้น

-สำหรับบางกรณี เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้ว จะให้ทั้งสองฝ่ายได้กลับไปคิดไตร่ตรองประมาณ 2-3 สัปดาห์หรือตามความเหมาะสม แต่ส่วนใหญ่แล้วการไกล่เกลี่ยจะสำเร็จไปได้ด้วยดี

-หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงตามข้อสรุปหรือยอมความกันได้ ก็จะใช้วิธีการตัดสินตามหลักชะรีอะฮ์ และมีการทำสัญญาข้อตกลงกัน

รูปแบบและขั้นตอนการทำงานไกล่เกลี่ยของสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ก็จะสอดคล้องและเหมือนกับรูปแบบของหน่วยงานทั่วไปที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือ มีการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการไกล่เกลี่ย และการทำสัญญาตกลงกันเมื่อเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ย แต่อาจจะมี ความแตกต่างกันในเรื่องรายละเอียดในรูปแบบและขั้นตอนต่างๆ อันเนื่องมาจากความพร้อมในด้านต่างๆของกระบวนการไกล่เกลี่ย เช่น ห้องเฉพาะสำหรับการไกล่เกลี่ย บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญการไกล่เกลี่ย เอกสารคู่มือการไกล่เกลี่ย และแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น

### 6.2.1.3 เอกสาร คู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์ม

1) เอกสาร คู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาทจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และใช้ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาท

2) วิธีการเขียนแบบฟอร์ม ไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูปที่แน่นอน บางส่วนจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และบางส่วนผู้ไต่ถามออกแบบแบบฟอร์มด้วยตัวเอง โดยยึดตามแบบฟอร์มของหน่วยงานต่าง ๆ

เอกสาร คู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาทถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในความเป็นที่น่าเชื่อถือในกระบวนการ และให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามได้มีมาตรฐานการทำงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งจากผลการศึกษาผู้ทำหน้าที่ไต่ถามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาใช้เอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มประกอบการไต่ถามที่แตกต่างกัน ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามบางท่านยึดแบบฟอร์มของสำนักงาน บ้างก็ยึดแบบฟอร์มของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และยึดเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มประกอบการไต่ถามของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาท ซึ่งสภาพดังกล่าวทำให้กระบวนการไต่ถามไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดความยากลำบากแก่ผู้ใช้บริการที่จะนำหลักฐาน เอกสารหรือข้อมูลต่างๆที่จะใช้ในการกรอกตามแบบฟอร์ม ในส่วนของผู้ทำหน้าที่ไต่ถามก็จะมีหลากหลายรูปแบบเพราะไม่มีคู่มือประกอบการไต่ถาม ตลอดจนเป็นปัญหาแก่ผู้ที่จะทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลหรือประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน จากผลการศึกษาดังกล่าวก็จะเป็นฐานข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อนำไปสู่การร่วมกันศึกษา หรือหาวิธีในการสร้างเอกสาร คู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์มให้เป็นมาตรฐานเดียวกันให้กับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การไต่ถามข้อพิพาท โดยมีเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มประกอบการไต่ถาม ที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติจะส่งผลให้กระบวนการไต่ถามดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังผลการวิจัยของ มะรอนิง สาแลมิง และคณะ (2554: 130) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาทคดีความครอบครัวอิสลามในมาเลเซีย ในการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่ง (กระบวนการไต่ถาม) รัฐกลันตัน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการไต่ถามเพื่อให้เจ้าหน้าที่ไต่ถามนำไปปฏิบัติ เพื่อให้กระบวนการไต่ถามดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการไต่ถาม กำหนดกระบวนการไต่ถามเริ่ม ตั้งแต่การแนะนำตัว เจ้าหน้าที่ไต่ถาม คำร้องเรียนของ

ผู้ร้องเรียนการพิจารณาร่วมกัน การเจรจากับคู่กรณีเป็นรายคน การเจรจาร่วมกัน ข้อชี้ขาดอันเป็นผลจากการตกลงร่วมกัน และการส่งมอบคดี นอกจากนั้นคู่มือปฏิบัติงานให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพมากที่สุด กระบวนการไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการต่อเนื่องจนจบสิ้นในครั้งเดียว หรืออาจต้องใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบหลายครั้ง แต่ต้องใช้เวลาไม่เกิน 3 เดือน โดยต้องมีการยื่นคำร้องต่อศาลให้เพื่อขยายเวลาของกระบวนการไกล่เกลี่ย

6.2.1.4 เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัว สถานที่ การสร้างบรรยากาศ การแยกคู่กรณีแต่ละฝ่าย และเทคนิคใน การรับเรื่องไกล่เกลี่ย

1) เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความสำคัญ

-เริ่มต้นด้วยการอ่านสุรอะห์ อัล-ฟาติหะฮ์และการดูอา

-ผู้ไกล่เกลี่ยแนะนำตัวเอง บอกว่ามีหน้าที่ทำอะไร และการชี้แจงขอความยินยอมจากคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายให้เขาได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

-กล่าวขอบคุณคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ที่มารับการไกล่เกลี่ยตามวันและเวลานัดหมาย

-การนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย และการกล่าวถึงความดีงามและบทลงโทษตามบริบทของปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

-ผู้ไกล่เกลี่ยมีเจตนาที่ดีในการช่วยเหลือขจัดปัญหาข้อพิพาท และเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมคืนดีต่อกัน

-ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องสวมบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างจริงจัง

-กำหนดกฎกติกา ข้อบังคับเบื้องต้นอย่างชัดเจน เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้ปฏิบัติตาม

-การวิเคราะห์และการเสนอความคิดให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมกันโดยดี แม้จะเป็นการหลอกล่อให้เชื่อก็ตาม

- สำหรับข้อพิพาทที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้จะประสานกับทางยุติธรรมกระแสหลัก เช่น อัยการ ศาลปกครอง ศาลเด็กและเยาวชน ศาลยุติธรรมให้ช่วยดำเนินการ การเริ่มต้นด้วยกับสิ่งที่ดีงามในกระทำในทุกกิจการงานย่อมส่งผลที่ดีต่อกิจการนั้นๆ การไกล่เกลี่ยก็เช่นเดียวกันเพื่อความเป็นสิริมงคล(ความบารอกะฮ์) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

สงขลา เริ่มต้นต้นการไถ่เก็ลด้วยกับการคูลหรือ กล่าวสุเราะห์ อัลฟาติหะฮะ จะช่วยให้บรรยากาศ การไถ่เก็ลข้อพิพาทคานินการไปด้วยดี และทำให้คู่พิพาทสงบสติอารมณ์ และใจเย็นลงได้ด้วย กับการบารอกะฮะของอัลกุรอาน สำหรับในสวนเทคนิควิธีการไถ่เก็ลนั้น ผู้ทำหน้าที่ไถ่เก็ล จะต้องมุ่งมั่นศึกษาหาวิธีการที่ดีและใช้ได้ผลอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการทำ หน้าที่ ตลอดจนการไปศึกษาดูงานการทำหน้าที่การไถ่เก็ลที่มีระบบมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ไม่ว่าจะ ในประเทศหรือต่างประเทศ เช่น มาเลเซีย ซึ่งมีการจัดระบบการไถ่เก็ลข้อพิพาทอย่างเป็น ระบบ และอีกประการสำคัญอย่างยิ่งในการไถ่เก็ล คือการนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักใน การไถ่เก็ล ดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสในอัลกุรอานว่า

﴿وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ﴾

(المائدة: 49)

ความว่า “และเจ้า จงตัดสินระหว่างพวกเขา ด้วยสิ่งที่ อัลลอฮ์ ﷻ ได้ทรงประทานลงมาเถิด และจงอย่าปฏิบัติตาม ความใฝ่ต่ำของพวกเขา และจงระวังพวกเขา ในการที่ พวกเขาจะจงใจเจ้าให้เขวออกจากบางสิ่ง ที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ทรง ประทานลงมาแก่เจ้า แล้วถ้าหากพวกเขาผิดหลังให้ ก็พึงรู้เถิด ว่า แท้จริงอัลลอฮ์นั้นเพียงประสงค์จะให้ประสบแก่พวกเขา ซึ่งบางสวนแห่งโทษของพวกเขา เท่านั้น และแท้จริง จำนวน มากมายในหมู่มนุษย์นั้นเป็นผู้ละเมิด”

(อัลมาอิดะฮะ : 49)

สอดคล้องกับการไถ่เก็ลของศาลชะรีอะฮ์ประเทศมาเลเซีย ในรัฐปีนัง ทุก ๆ ศาล มีอำนาจไถ่เก็ลตามกฎหมาย เป็นการไถ่เก็ลโดยสมัครใจตามบทบัญญัติแห่งศาสนา อิสลามจากอัลกุรอานและสุนนะฮะ โดยการนำบทบัญญัติอิสลามเกี่ยวกับไถ่เก็ลมาบัญญัติเป็น กฎหมาย เช่น บทบัญญัติในสุเราะฮ์อัลนิสาอ.

﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مِنْ أَمْرٍ بَصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا﴾

(النساء: 114)

ความว่า “ไม่มีความดีใด ๆ ในการพูดคุยซบซิบอันมากมายของพวกเขา นอกจากผู้ที่ใช้ให้ทำทานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงาม นอกจากผู้ที่ใช้ให้ทำงานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงาม หรือให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้คนเท่านั้น และผู้ใดกระทำความดีเพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ ﷻ แล้ว เราจะให้แก่เขาซึ่งรางวัลอันใหญ่หลวง ”

(อันนิสาอ: 114)

﴿وَإِن طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِن بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ فَإِن فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾

(الحجرات: 9)

ความว่า “และหากมีสองฝ่ายจากบรรดาผู้ศรัทธาทะเลาะวิวาทกัน พวกท่านก็จงไกล่เกลี่ยระหว่างทั้งสองฝ่าย หากฝ่ายหนึ่งในสองฝ่ายนั้นละเมิดอีกฝ่ายหนึ่ง พวกท่านก็จงปรามฝ่ายที่ละเมิดจนกว่าฝ่ายนั้นจะกลับสู่พระบัญชาของอัลลอฮ์ ﷻ ฉะนั้น หากฝ่ายนั้นกลับ (สู่พระบัญชาของอัลลอฮ์ ﷻ) แล้ว พวกท่านก็จงประนีประนอมระหว่างทั้งสองฝ่ายด้วยความยุติธรรม และพวกท่านจงให้ความเที่ยงธรรม (แก่ทั้งสองฝ่าย) เถิด แท้จริงอัลลอฮ์ ﷻ ทรงรักใคร่บรรดาผู้ให้ความเที่ยงธรรม ”

(อัลหุญรอต: 9)

และจากวจนะของท่านบี ﷺ กล่าวว่า

ความว่า “การไถ่เกลียดข้อพิพาทเป็นสิ่งที่อนุญาตในระหว่าง  
มุสลิม และในบางสายรายงานกล่าวว่า นอกจากการไถ่เกลียด  
ข้อพิพาทที่ทำให้สิ่งที่ทะเลาะ (อนุมัด) กลายเป็นสิ่งที่หะรอม  
(ต้องห้าม) หรือสิ่งที่หะรอมกลายเป็นสิ่งที่ทะเลาะ”

(บันทึกโดยAbu Daud และAl-hakim)

2) สถานที่ไถ่เกลียด สถานที่ทำการไถ่เกลียดใช้พื้นที่ส่วนหนึ่ง  
ของสำนักงานไม่มีห้องไถ่เกลียดเฉพาะ ควรเป็นห้องเฉพาะและมีมิดชิด เพื่อให้การไถ่เกลียดสามารถ  
พูดคุยได้อย่างเป็นกันเองเป็นความลับในเรื่องข้อมูล

3) การสร้างบรรยากาศการไถ่เกลียด ผู้ไถ่เกลียดต้องสร้าง  
บรรยากาศให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายใจเย็น และเป็นกันเอง ไม่ให้เกิดความตึงเครียด อยู่ในกรอบของการ  
พูดคุย สร้างความเข้าใจและการ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ในการไถ่เกลียดจะไม่อนุญาตให้พยานหรือ  
ญาติ ๆ เข้าร่วมด้วย เว้นแต่บางกรณีที่ผู้ไถ่เกลียดยินยอมเพื่อให้การเป็นหลักฐานประกอบและ  
เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าสาเหตุเกิดจากฝ่ายใด

4) การแยกคู่การไถ่เกลียดแต่ละฝ่าย การพูดคุยแยกฝ่ายเพื่อให้  
สามารถสืบความจริงหรือการพูดที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสองฝ่าย และกรณีที่ข้อพิพาทไม่ได้  
รุนแรง ผู้ไถ่เกลียดก็จะเปิดโอกาสให้ทั้งสองได้พูดคุยเพื่อหาข้อตกลงกันเองก่อนตามความเหมาะสม

5) เทคนิคในการรับเรื่องไถ่เกลียดข้อพิพาท กล่าวสถาม คอ  
ในการเจอกันและทักทายเบื้องต้น เพื่อให้ผู้มาร้องเรียน และคู่ฝ่ายนั้น ได้สงบสติอารมณ์ และรับฟัง  
ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาร้องเรียนเป็นสำคัญ และสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนว่า  
เป็นจริง

สถานที่และบรรยากาศในการไถ่เกลียดถือได้ว่ามีส่วนสำคัญ  
ที่เกื้อหนุนกัน ซึ่งจากผลการศึกษา สถานที่ที่ใช้ในการไถ่เกลียดคือส่วนหนึ่งของสำนักงาน  
ไม่ใช่ห้องไถ่เกลียดเฉพาะที่เป็นส่วนตัวและสามารถทำให้การพูดคุยเป็นความลับได้ ซึ่งส่งผลต่อ  
การดำเนินการไถ่เกลียด สอดคล้องกับการศึกษาของ (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554 : 227)  
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดบางจังหวัดมีการไถ่เกลียดข้อพิพาทในสำนักงาน  
รวม ซึ่งไม่ได้เป็นห้องไถ่เกลียดโดยเฉพาะ หรืออาจจะเป็นห้องไถ่เกลียดโดยเฉพาะ แต่ยังมีผู้ที่ไม่  
เกี่ยวข้องกับการไถ่เกลียดสามารถเข้าออกได้ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการไถ่เกลียดได้ ดังที่  
ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านเห็นว่า มีบางกรณีที่การไถ่เกลียดโดยคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด  
ไม่ประสบความสำเร็จ แต่สามารถไถ่เกลียดในระดับศาลได้สำเร็จ ซึ่งมีเหตุผลมาจากลักษณะ

การไกล่เกลี่ยที่ ไม่น่าเชื่อถือแนวปฏิบัติในกรณีนี้ขัดแย้งกับแนวทางการไกล่เกลี่ยตามกฎหมายอิสลามที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยในชั้นสูงสุด เนื่องจากการเปิดเผยความลับที่เกิดจากการไกล่เกลี่ย ทั้งในกรณีประเด็นเจรจา รายละเอียดของเหตุผลข้อโต้แย้งของแต่ละฝ่าย หรืออื่นๆ ต่อสาธารณชน ทำให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวง คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจอาจไม่พอใจที่จะให้สาธารณชนทราบว่าตนเองต้องการประนีประนอมยอมความ และอาจมีบางคนตั้งเงื่อนไขว่าคู่กรณีจะต้องเสนอขอไกล่เกลี่ยก่อนบางคน ตั้งเงื่อนไขว่าจะต้องให้คนทั่วไปเข้าใจว่าคู่กรณี เป็นผู้ขอเจรจา ดังนั้นการเปิดเผยเรื่องดังกล่าวต่อสาธารณชน อาจทำให้กระบวนการการไกล่เกลี่ยล้มเหลว

6.2.1.5 หลังดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และในกรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ)

1) กรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ สำนักงานจะมีหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไกล่เกลี่ย ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย

2) กรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ สำนักงานก็จะออกหนังสือรับรองเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไกล่เกลี่ยนี้ไม่สำเร็จ คดีก็จะถูกจำหน่ายออกโดยการไม่รับการดำเนินการต่อ หากคู่กรณีไม่พอใจ ก็ส่งต่อไปดำเนินการต่อที่ศาล สำหรับในบางกรณี ก็ให้กลับไปคิดสักระยะหนึ่ง หลังจากนั้นก็มาไกล่เกลี่ยอีกครั้ง

จากผลการศึกษาดังกล่าว หลังจากเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ยทั้งในกรณีไกล่เกลี่ยสำเร็จ และไม่สำเร็จทางสำนักงานจะมีการทำสัญญากันทั้งสองฝ่าย โดยมีหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไกล่เกลี่ย ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และพยาน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการละเมิดข้อตกลงจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำหรับในส่วนของกรณีไกล่เกลี่ย ไม่สำเร็จในบางกรณีอาจจะให้มีการส่งเรื่องไปดำเนินการต่อในชั้นศาล แต่ทั้งนี้ก็เป็นผลมาจากทั้งคู่ไปพอใจและเรียกร้องให้มีการดำเนินการต่อในศาล ซึ่งจะแตกต่างกับประเทศที่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นระบบและมีศาลชะริอะฮ์ เมื่อการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นแล้วผลการไกล่เกลี่ยจะต้องถูกนำไปยังศาล ดังที่ (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554 : 140) ได้กล่าวถึงการไกล่เกลี่ยรัฐปีนัง หลังจากทีกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ข้อตกลงที่เป็นผลมาจากกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะสิ้นสุดลงที่คู่กรณีตกลงกันได้เป็นผลสำเร็จหรือจะต้องนำไปสู่ศาล ข้อตกลงของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็กรณีสำเร็จอย่างสมบูรณ์หรือบางส่วนจะต้องนำไปยังศาล เพื่อบันทึกและทำคำสั่งศาล ข้อตกลงของกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีการทำในรูปแบบของสัญญา และให้คู่กรณีลงลายมือชื่อต่อหน้าผู้ดำเนินการในกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้ว



นำไปสู่ศาลเพื่อทำคำสั่งศาล ตามระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่งศาลชะรีอะฮ์ รัฐปีนัง ในส่วนของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ล้มเหลว ไม่ว่าจะเป็นครณีล้มเหลวทั้งหมดหรือบางส่วน จะต้องนำไปสู่ศาลเพื่อทำคำฟ้อง คำให้การและการสืบพยานต่อไป ตามระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่งศาลชะรีอะฮ์รัฐปีนัง

6.2.1.6 คุณสมบัติของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่สำคัญที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

- 1) มีความรู้ความเข้าใจหลักชะรีอะฮ์และกฎหมายทั่วไป
- 2) มีความอดทน (ความบริสุทธิ์ใจ) ในการทำหน้าที่
- 3) การใช้คำพูดที่ดีโน้มน้าวให้คู่พิพาทนั้นยอมรบัฟัง
- 4) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความสุข
- 5) มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งการสุภาพ
- 6) มีเทคนิคและมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยสูง
- 7) ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดี
- 8) การแสดงออกด้วยความจริงใจในการไกล่เกลี่ย
- 9) เข้าใจบทบาท เข้าใจปัญหา และกฎเกณฑ์ต่างๆในการไกล่เกลี่ย
- 10) มีความยุติธรรมเป็นกลางทั้งกับสองฝ่าย ไม่เอนเอียงฝ่ายใด

ฝ่ายหนึ่ง

จากผลการศึกษาพบว่าคุณสมบัติต่างของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่ได้กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับหลักคำสอนของอิสลามที่ได้ระบุไว้ในอัลกุรอาน ดังต่อไปนี้

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสในอัลกุรอานว่า

﴿وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ﴾

(المائدة: 49)

ความว่า “และเจ้า จงตัดสินระหว่างพวกเขา ด้วยสิ่งที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ทรงประทานลงมาเถิด และจงอย่าปฏิบัติตาม

ความใคร่ใฝ่ต่ำของพวกเขา และจงระวังพวกเขา ในการที่พวกเขาจะจงใจเข้าให้เขวออกจากบางสิ่ง ที่อัลลอฮ์ได้ทรงประทานลงมาแก่เจ้า แล้วถ้าหากพวกเจ้าผินหลังให้ ก็พึงรู้เถิดว่า แท้จริงอัลลอฮ์นั้นเพียงประสงค์จะให้ประสบแก่พวกเขา ซึ่งบางส่วนแห่งโทษของพวกเขา เท่านั้น และแท้จริง จำนวนมากมายในหมู่มนุษย์นั้นเป็นผู้ละเมิด”

(อัลมาอิดะฮฺ : 49)

อัลลอฮฺ ﷻ ตรัสในอัลกุรอานว่า

﴿سَمَاعُونَ لِلْكَذِبِ أَكَّالُونَ لِلسُّحْتِ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرَضْ عَنْهُمْ وَإِنْ تُعْرَضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِالْقِسْطِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾  
(المائدة: 42)

ความว่า “พวกเขาชอบฟังคำมุสา ชอบกินสิ่งต้องห้าม ถ้าหากพวกเขามาหาเจ้า ก็จงตัดสินระหว่างพวกเขา หรือไม่ก็หลีกเลี่ยงพวกเขาเสีย และถ้าหากเจ้าหลีกเลี่ยงพวกเขา พวกเขาก็จะไม่ให้โทษแก่เจ้าได้แต่อย่างใดเลย และหากเจ้าตัดสินใจ ก็จงตัดสินใจระหว่างพวกเขา ด้วยความยุติธรรม แท้จริงอัลลอฮฺ ﷻ นั้นทรงรักบรรดาผู้ที่ยุติธรรม”

(อัลมาอิดะฮฺ : 42)

ท่านนบีมุฮัมมัด ﷺ ได้กล่าวว่า

“(إِذَا حَكَمَ الْحَاكِمُ فَاجْتَهَدَ ثُمَّ أَصَابَ فَلَهُ أَجْرَانِ ، وَإِذَا حَكَمَ فَاجْتَهَدَ ثُمَّ أَخْطَأَ فَلَهُ أَجْرٌ))”

ความว่า “เมื่อใดที่ผู้พิพากษาได้ทำการตัดสินคดีความ โดยได้ทำการวิเคราะห์วินิจฉัยอย่างมุ่งมั่น หลังจากนั้นเป็นที่ปรากฏ

ว่าสอดคล้องกับข้อเท็จจริง เขาจะได้สองผลบุญ และหากเมื่อใดที่ผู้พิพากษาได้ทำการตัดสินคดีความ โดยได้ทำการวิเคราะห์วินิจฉัยอย่างมุ่งมั่น ซึ่งหลังจากนั้นเป็นที่ปรากฏว่าเขาได้กระทำการผิดพลาด เขาก็จะได้หนึ่งผลบุญ”

(บันทึกโดยAI-Bukhariy : 7352)

6.2.1.7 ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

- 1) สถานที่ไกล่เกลี่ยควรเป็นห้องแยกเป็นการเฉพาะ
- 2) จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยเฉพาะแบบครบวงจรประจำจังหวัด เพื่อให้พี่น้องมุสลิมได้รับทราบว่าเมื่อมีข้อพิพาทต่างๆก็จะได้มาใช้บริการอย่างครบวงจรตรงตามวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ย
- 3) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่ควรแสดงความโกรธออกมาในขณะที่ทำหน้าที่
- 4) การไกล่เกลี่ยจะต้องยึดบรรทัดฐานอัลกุรอาน และอัลหะดีษเป็นหลัก
- 5) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามหาเทคนิควิธีการการระงับข้อพิพาทในการแก้ปัญหาต่างๆ
- 6) กระบวนการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ควรไปหาอิหม่ามเพื่อทำการไกล่เกลี่ยเป็นอันดับแรก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับเรามากที่สุดของผู้นำทางศาสนา
- 7) จัดวางกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีระบบ มีเอกสาร/คู่มือการไกล่เกลี่ย และแบบฟอร์มต่างๆที่ได้มาตรฐาน
- 8) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย
- 9) ห้องไกล่เกลี่ยควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องขยายเสียงในห้อง
- 10) ควรมีเงินเดือนหรือเบี้ยเลี้ยงผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในการมานั่งประจำเวรของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่เสนอแนะให้การปรับปรุงมีหลายส่วนด้วยกัน ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดในความพร้อมของทางสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ประกอบกับการไกล่เกลี่ยของสำนักงานถือว่าอยู่ในช่วง

ระยะของการพัฒนา จากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ดีในการที่จะนำไปสู่การพัฒนา ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวให้มีความเป็นมาตรฐาน สามารถทำหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี จากสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษา การไกล่เกลี่ยครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554: 265-268) ที่ได้กล่าวถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการ พัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ปัญหา การขาดการอุดหนุนด้านงบประมาณจากหน่วยงานของรัฐในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็น งบประมาณดำเนินการ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณเพื่อการอบรมพัฒนา ไม่มีคู่มือ ปฏิบัติงาน และคู่มือข้อบัญญัติกฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดก เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดและคณะกรรมการอิสลาม ประจำมัสยิดไม่ครบถ้วน ควรจัดให้มีห้องไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะแต่บางจังหวัดมีลักษณะเป็นห้อง พิจารณาพิพาท และในทางปฏิบัติหลาย ๆ จังหวัด ไม่ได้ไกล่เกลี่ยในห้องนั้น แต่จะทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในห้องทำงานที่เป็นลักษณะห้องรวม มีเจ้าหน้าที่อื่นๆปฏิบัติหน้าที่อยู่ด้วย และบางครั้งมีการเข้าออก ทำให้เกิดปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นส่วนตัวและไม่เป็น ความลับ

6.2.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับ การศึกษา (ศาสนา) ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการ อิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.2.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D.=.57) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการทำหน้าที่ในการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทหรือแม่แต่การขจัดปัญหาที่ได้รับบริการร้องขอให้ช่วยเหลือนอกจากจะถือเป็นหน้าที่ รับผิดชอบในฐานะคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดหรือคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด จังหวัดสงขลาแล้ว ยังถือเป็นหน้าที่ของผู้ที่มีความสามารถ ตลอดจนรวมไปถึงหน้าที่ของมุสลิม ทุกคน ฉะนั้นการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงกล่าวได้ว่ามาจากความบริสุทธิ์ใจและสมัครใจใน การทำหน้าที่เพื่อหวังความโปรดปราน ความเมตตาจากพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ

ดั่งที่ปรากฏในสุเราะฮ์และโองการ ต่างๆ ดังนี้

อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสว่า

﴿يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَنْفَالِ قُلِ الْأَنْفَالُ لِلَّهِ وَالرَّسُولِ فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾

(الأنفال : 1)

ความว่า “พวกเขาจะถามเจ้า เกี่ยวกับบรรดาทรัพย์สินเชลย "จงกล่าวเถิด (มุฮัมมัด) ว่า บรรดาทรัพย์สินเชลยนั้นเป็นสิทธิของอัลลอฮ์ ﷻ และของร่อซูล ดังนั้นพวกท่านจงยำเกรงอัลลอฮ์ ﷻ เถิด และจงปรับปรุงความสัมพันธ์ ระหว่างพวกท่านเถิดหากพวกท่านเป็นผู้ศรัทธา”

(อัลอันฟาล : 1)

﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخْوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾

(الحجرات: 10)

ความว่า “แท้จริงบรรดาผู้ศรัทธานั้นเป็นพี่น้องกัน ดังนั้นพวกเจ้าจงไกล่เกลี่ยกันระหว่างพี่น้องทั้งสองของพวกเจ้า และจงยำเกรงอัลลอฮ์ ﷻ เถิด หวังว่าพวกเจ้าจะได้รับความเมตตา”

(อัลหุญรอต : 10)

จากความบริสุทธิ์ใจและความสมัครใจของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ตลอดจากการหวังในความเมตตาของพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ ในการทำหน้าที่ ส่งผลให้การให้บริการเป็นไปด้วยความเต็มใจและเป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้บริการ แม้ว่าถ้าพิจารณาจากข้อเสนอแนะและปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการได้เสนอมานั้น ยังมีหลายประการที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข แต่ความพึงพอใจตรงนี้เป็น การแสดงความพึงพอใจตามสภาพความเป็นจริงที่ทางสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาสามารถให้บริการได้

6.2.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา)

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยที่มีเพศต่างกัน พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยที่มีอายุต่างกัน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า ด้านการบริการและด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และด้านผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยที่มีระดับการศึกษา (ศาสนา) ต่างกัน พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการให้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาเป็นไปในรูปแบบที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน ไม่ว่าจะเพศต่างกันหรือระดับการศึกษาต่างกัน จึงส่งผลให้เพศและระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับในส่วนของอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจจะเป็นเนื่องมาจากอายุต่างกันความต้องการส่วนตัวในการต้องการการได้รับบริการที่ไม่เหมือนกัน บางบริการอาจจะถูกใจกับผู้ใช้บริการในช่วงอายุระดับหนึ่ง แต่ไม่ถูกใจกับผู้ใช้บริการในช่วงอายุอีกระดับหนึ่ง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

6.2.3 ข้อเสนอแนะในการการแก้ไข ปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะการแก้ไขและปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 11 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านที่ควรแก้ไขและปรับปรุงมากที่สุดคือด้านสถานที่ไกล่เกลี่ย

จากข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขและปรับปรุง ซึ่งถ้าพิจารณาจากจำนวนร้อยละ 11 ถือว่าน้อย แต่ถ้าประเมินจากความพร้อมทั้งหมดของการทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยก็ยังคงต้องการปรับปรุงและพัฒนา โดยเฉพาะในเรื่องของสถานที่เฉพาะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ยังใช้ส่วนหนึ่งจากสำนักงานในการไกล่เกลี่ย ซึ่งถ้าดูจากแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยของศาลชะรีอะฮ์

ของประเทศมาเลเซียและประเทศสิงคโปร์ ที่ให้ความสำคัญกับการเข้าออกในห้องไกล่เป็นอย่างยิ่ง โดยในประเทศมาเลเซียนั้น ระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่งศาลชะรีอะฮ์ รัฐกลันตันปี ค.ศ.2007 (Kaedah-Kaedah Tatacara Mal (Sulh) Kelantan 2007) และ ระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่งศาลชะรีอะฮ์ รัฐปีนัง 2006 (Kaedah-Kaedah Tatacara Mal (SULH) Mahkamah Syariah Pulau Pinang, 2006) ข้อ 5 (2) กำหนดว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการในสถานที่ที่เป็นส่วนตัวที่สุด เข้าได้เฉพาะคู่กรณีและผู้ดำเนินการเท่านั้น ส่วนตัวแทนหรือทนายความ ไม่อนุญาตให้เข้าร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยนอกจากจะได้รับอนุญาตจากผู้ดำเนินการเท่านั้น ซึ่งในทางปฏิบัติศาลชะรีอะฮ์รัฐกลันตัน ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะ และดำเนินการไกล่เกลี่ยในห้องพิเศษที่เป็นส่วนตัวมากที่สุด เรียกว่า ห้องกระบวนการไกล่เกลี่ย (Bilik Majlis Sulh) ที่ประกอบด้วยโต๊ะกลมและเก้าอี้สำหรับการประชุม 3 ฝ่าย สภาพเช่นนี้จะทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเป็นส่วนตัว ที่ทุกฝ่ายสามารถระบายความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ บรรยากาศของกระบวนการไกล่เกลี่ยจึงแตกต่างจากบรรยากาศแห่งการเอาชนะคะคานกันในศาล ที่มีทนายความ นักข่าว บุคคลทั่วไปและอื่น ๆ สามารถเข้ารับฟังการพิจารณาได้

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

#### 6.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

6.3.1.1 จัดทำคู่มือการไกล่เกลี่ย และแบบฟอร์มต่างๆในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.3.1.2 สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาหรือหน่วยงานรัฐควรจัดสรรให้มีค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

6.3.1.3 จัดให้มีการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามแก่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.3.1.4 จัดให้มีห้องไกล่เกลี่ยเฉพาะหรือจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.3.1.5 จัดให้มีผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำเป็นการเฉพาะ

#### 6.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.3.2.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามแล้วรับมาเป็นคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.3.2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขในประเด็นเกี่ยวกับ ปัญหาข้อพิพาทที่ได้รับการร้องเรียนให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) คุลอุ(การหย่าโดยมิ ตินจ้าง) 2) พะซัค (การฟ้องหย่า) 3) ยาเสพติด 4) สามี-ภรรยาขาดความรู้เรื่องศาสนา 5) ทรัพย์สินสมรส 6) การเลี้ยงบุตร 7) การแย่งบุตรเพื่อนำไปเลี้ยงดู 8) การฟ้องตะอูติกและการ ฟ้องผิดสัญญาตะอูติก 9) การเรียกมะฮัรกิน 10) การเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ และ11) ปัญหาสามีติด คุก ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่ดีในการนำมาประกอบการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้กับสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.3.2.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบห้องไกล่เกลี่ยหรือการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย สำหรับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

Prince of Songkla University  
Pattani Campus



## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย :

- กรมการปกครอง สำนักกิจการความมั่นคงภายใน(ส่วนประสานราชการ)กรมการปกครอง  
กระทรวงมหาดไทย .2556.คู่มือปฏิบัติงานการบริหารกิจการศาสนาอิสลามของฝ่าย  
ปกครอง .กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาธาภิษาคินแดน กรมการปกครอง
- กิดานันท์ มลิทอง. 2543. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
อรุณ การพิมพ์.
- จารุณี ฐานรตาภรณ์. 2548. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2536.  
จุลพาห, 40(1)
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2523. ระบบสื่อการสอน ในเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา.กรุงเทพมหานคร:  
ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ .2549.วิธีผู้สันติ. กรุงเทพมหานคร พิมพ์ณศพรินตังเซ็นเตอร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2543. นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. (พิมพ์ครั้งที่ 4).  
กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- มนตรี ศิลปมหาบัณฑิต.2550 .การบริหารความขัดแย้ง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อ  
พิพาท. สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม กรุงเทพมหานคร ธนาเพลส
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.กรุงเทพฯ: อักษรเจริญ  
ทัศน์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ .2543. คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
ส.ส.ท.
- สมาคมศิษย์เก่าอาหรับประเทศไทย ปี ฮ.ศ.1419 .2542. พระมหาคัมภีร์อัลกุรอานพร้อมความหมาย  
ภาษาไทย อัลมะดีนะฮ์ : ศูนย์กษัตริย์พะฮัด เพื่อการพิมพ์อัลกุรอาน
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบู๊คส์.

### บรรณานุกรม(ต่อ)

- สมชาย วรกิจเกษมสกุล.2554.ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี: อักษรศิลป์ การพิมพ์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2540. ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อความสำเร็จสร้างสรรค์ . กรุงเทพฯ : ต้นอ่อนแถมมี.
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (**Service Psychology Comprehension Strategies and Trend**). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- หนังสือต่างประเทศ :
- al-Aalusiy, Abu Al-Fadh Shihab Al-Din Al-Saiyid Mahmud. n.d. **Ruh Al-Maa’ani fi Tafsir Al-Quran Al-Azim wa Al-Sab-a’ Al-Mathani**,5. Beirut: Dar Ihyaa Al- Turath Al-Arabi.
- al-Albaniy, Muhammad Nashir Ad-Din. n.d.a **Tahqiq Kitab Sunan Ibn Majah**. Ar-Riyadh: Maktabah Al-Ma’arif li An-Nasyr wa At-Tauzi’.
- Banathy,B.**Instruction System**.California:Fearon Publisher,1968
- Bouheraoua,Said.2008. **“Foundations of Mediation in Islamic Law and Its Contemporary Application” in Mediation in Malaysia : The Law and Practice**, edited by Mohammad Naqib Ishan Jan and Ashgar Ali Ali Mohamed, LexisNexis
- al-Baihaqiy, Abu bakr Ahmad bin Husain bin A’li. 2000. **Shu-ab Al-Iman**, Beirut: Dar Al-Kutub Al-‘Ilmiah.
- al-Baidawiy. n.d. **Tafsir Al-Baidawi**, 2. Beirut: Dar Al-Fikr.
- al-Bukhariy, Muhammad bin Ismail. 1978. **Sahih Al-Bukhari**. Beirut: Dar Al-Qalam.
- Crosby. (1988). **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1996). **Service Management And Marketing: Customer Management In Service Competition**. Helsinki : Swedish School Of Economics.
- The Internet Adept.2013.**Mediation in the Middle East**
- Klugman, 1992 .**Negotiating Agreements and Resolving Disputes : Across Cultures**. Mediation Quarterly, 9(4): 387-390.
- Lewis, and Bloom, Benjamin S.. (1983). **Human Characteristics and School Learning**. New York : Mc Grew – Hill Book.
- al-Maraghi, Mustafa. 1946. **Tafsir Al-Maraghi**, 2. Cairo: Mustafa Al-Babi Al-Halabi.
- Maslow, A. H. (1943). **A Theory of Human Motivation**. Journal Psychology Review, 50, pp. 370 - 396.
- ibn Manzur, Jamal al-din Ibn Manzur. n.d. **Lisan al-Arab** , Beirut. Dar al-Sadir.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Moore Christopher W. 1996. **The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict 2<sup>nd</sup>** San Francisco San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- al-Minawi, Abd Al-Ra-uf. 1356. **Faidh Al-Qadir**, 3. Cairo: Al-Maktabah Al-Tijariah.
- Muhamad bin Abeiybakr al-raziy, 1998. **Muktar al-sihhah maktabah al-àašriyah** Beirut.
- al-Nawawiy, Abi Zakariya Muhyiddin Bin Sharf. 1995. **Tarirul al-fas lil Imamul al-Nawawi**. Beirut: Dar Al-Fikr.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing, 49, pp. 41 - 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of marketing 64, Spring: 12-40.
- ibn Qudamah. 1405. **Al-Mughni**, 8. Beirut: Dar Al-Fikr.
- al-Qurtubi, Abu Abdillah Muhammad bin Ahmad bin Abi Bakr. 2006. **Al-Jam'i li Ahkam Al-Quran**, 3. Beirut: Al-Risalah.
- al-Raziy, Fakhrudin Abu Abdullah Muhammad bin Umar. 1981. **Al-Tafsir Al-Kabir**, 5. Beirut: Dar Al-Fikr.
- Robbins. S. P. (1983). **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey: PrenticeHall.
- al-Sarkhasiy, Muhammad bin Ahmad. n.d. **Al-Mabsut**, 20. s.n.: Dar Al-M'arifah.
- al-Tabariy. 2000. **Jamie Al-bayan fi Taweel Al-Quran**, 9. Beirut: Muasasah Al-Risalah.
- Walman, B. B. 1989. **Dictionary of Behavioral Science**. San diego, Calif : Academic Press
- Wahbah al-zuhailiy, **fikr al-Islamiah Wa adillatuhu**. Beirut. Dar Al-Fikr.
- Al-Zamakhshari, Jarullah Abu Al-Qasim Mahmud bin Umar. n.d. **Al-Kashshaf 'an Haqa-iq Ghawamidh Al-Tanzil wa 'Uyun Al-Aqawil fi Wujuh Al-Tawil**, 1. Beirut: Dar Ihyaa Al-Turath.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

### วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัย :

- ชรีณี เชนจันดา . 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวง  
 แสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัย, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิมดา พิสิฐพงศ์. 2550.ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อการบริหารจัดการงานผู้ป่วยหนัก  
 (ไอ.ซี.ยู)โรงพยาบาลอ่างทอง.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
 สาขาการจัดการทั่วไป, สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา,มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 พระนครศรีอยุธยา.
- พิทักษ์ ตรีษิต. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
 กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มะรอนิง สาแลมิง และคณะ.2554. การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัว และมรดกของ  
 คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์.  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ร่วมกับส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดน  
 ภาคใต้. ทูนวิจัยกระทรวงยุติธรรม
- มะรอนิง สาแลมิง และคณะ.2554. การพัฒนาระบบและศักยภาพการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วย  
 ครอบครัว และมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้.  
 รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ร่วมกับส่วนนโยบาย  
 และยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดนภาคใต้. ทูนวิจัยกระทรวงยุติธรรม
- มะรอนิง สาแลมิง และคณะ.2555. การปรับปรุงระบบและเพิ่มศักยภาพการใกล้เคียงข้อพิพาท  
 ครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดน  
 ภาคใต้. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ร่วมกับส่วน  
 นโยบายและยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดนภาคใต้. ทูนวิจัยกระทรวงยุติธรรม
- วินัย นัยเนตร. 2547. “บทบาททางด้านบริหารการพัฒนาชุมชนของผู้นำศาสนาอิสลาม ศึกษา  
 เฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหา  
 บัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บรรณานุกรม(ต่อ)

- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2531. ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร  
หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. กรุงเทพมหานคร :  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. 2540.ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือ  
เทศ แบบมีลักษณะผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุดม หล้าเบ็ลสะ .2544. บทบาทคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
- อุทัยพรรณ สดใจ.2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต้องการให้บริการขององค์การโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคม  
วิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัสมัน แดอาลี และคณะ .2556. การปรับปรุงระบบและเพิ่มศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่า  
ด้วยครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดน  
ภาคใต้ พ.ศ. 2556. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ร่วมกับส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดนภาคใต้. ศูนย์วิจัยกระบวน  
ยุติธรรม
- ระบบออนไลน์:
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พุทธศักราช 2488.(ออนไลน์) สืบค้นจาก:  
<http://soc.soc.go.th/slupload/45v199.pdf> (2 กุมภาพันธ์ 2559)
- พระราชบัญญัติ มัสยิดอิสลาม พ.ศ.2490 (ออนไลน์) สืบค้นจาก:  
<http://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer/viewer.php> (1 มกราคม 2559)
- พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540.(ออนไลน์) สืบค้นจาก:  
<http://www.masjidthai.com/pkn/document/docs/D771603001.pdf> (15 ตุลาคม  
2558 )
- Kovach, Kimberlee K. 1994.**Mediation: Principles and Practice, Law Institute of Victoria.**  
สืบค้นจาก <http://www.liv.asn.au/public/legalinfo/adr/3-4>. [2 กันยายน 2559]
- George E. Irani(2000).**Islamic Mediation Techniques for Middle East Conflicts** .สืบค้นจาก  
: <http://www.mediate.com/articles/mideast.cfm> [28 มกราคม 2559]

## บรรณานุกรม(ต่อ)

### บุคลานุกรม :

นายเชาวลิต พันธ์สุวรรณ ผู้ให้สัมภาษณ์, นายอคุณเดช โต๊ะแอะ เป็นผู้สัมภาษณ์,กรรมการอิสลาม  
ประจำจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เมื่อวันที่  
14 สิงหาคม พ.ศ. 2559

นายคอเลาะ ฮายีอะเลาะ ผู้ให้สัมภาษณ์, นายอคุณเดช โต๊ะแอะ เป็นผู้สัมภาษณ์,กรรมการอิสลาม  
ประจำจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เมื่อวันที่  
14 สิงหาคม พ.ศ. 2559

นายสัน สันะกิจ ผู้ให้สัมภาษณ์, นายอคุณเดช โต๊ะแอะ เป็นผู้สัมภาษณ์,รองประธานกรรมการอิสลาม  
ประจำจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เมื่อวันที่  
4 กันยายน พ.ศ. 2559

นายสะมาแอ กระรุมอ ผู้ให้สัมภาษณ์, นายอคุณเดช โต๊ะแอะ เป็นผู้สัมภาษณ์,กรรมการอิสลามประจำ  
จังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม  
พ.ศ. 2559

นายหลี สันเหล้าะ ผู้ให้สัมภาษณ์, นายอคุณเดช โต๊ะแอะ เป็นผู้สัมภาษณ์,กรรมการอิสลามประจำ  
จังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 4 กันยายน  
พ.ศ. 2559

Prince of Songkla University  
Patheongyathum Campus

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์

Prince of Songkla University  
Pattani Campus





ที่ ศธ.0521.2.08/

วิทยาลัยอิสลามศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

มีนาคม 2559

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.หมอลาลี เบ็ญหมัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

2. แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายอคุลเดช โต๊ะแอะ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 3.เพื่อรวบรวมแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ วิทยาลัยอิสลามศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อการวิจัยต่อไป ตามสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้วนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อะห์มัด ยี่สุนทร)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189 โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com



## บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานเลขาธิการ วิทยาลัยอิสลามศึกษา โทร. 082-829-7189

**ที่** มอ 751/

**วันที่** มีนาคม 2559

**เรื่อง** ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อะห์มัด ยี่สุนทรง

ด้วยนายอคุณเดช โตะแอะ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 3.เพื่อรวบรวมแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ วิทยาลัยอิสลามศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติเหมาะสม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อการวิจัยต่อไป ตามถึงแนบมาด้วยแล้วนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อะห์มัด ยี่สุนทรง)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาราชการแทน  
ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา



## บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานเลขาธิการ วิทยาลัยอิสลามศึกษา โทร. 082-829-7189

**ที่** มอ 751/

**วันที่** มีนาคม 2559

**เรื่อง** ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.อิสมาแอ กาเต๊ะ

ด้วยนายอคุตเดช โต้ะแอ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การไถ่เกี้ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาวิธีการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการไถ่เกี้ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 3.เพื่อรวบรวมแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงรูปแบบการไถ่เกี้ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ วิทยาลัยอิสลามศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อการวิจัยต่อไป ตามสิ่งแนบมาด้วยแล้วนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อะห์มัด ยี่สุนทร)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา



ที่ ศธ.0521.2.08/

วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล  
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ด้วยนายอคุลเดช โต๊ะแอ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการ ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และแบบสัมภาษณ์จากคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัว จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหน่วยงานของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสังคมมุสลิมโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายยูโซะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189

โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com



ที่ ศธ.0521.2.08/

วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล  
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายเชาวลิต พันธ์สุวรรณ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ด้วยนายอดุลเดช โต๊ะแอ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การไต่ถามข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ด้านวิธีการ ไต่ถามข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามจากคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งท่านเป็นผู้ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่ง ศาสนาอิสลาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสังคมมุสลิมโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายยูโซะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189

โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com



ที่ ศธ.0521.2.08/

วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล  
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายสัน สันนะกิจ รองประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ด้วยนายอดุลเดช โต๊ะแอะ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ด้านวิธีการ ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามจากคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งท่านเป็นผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่ง ศาสนาอิสลาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสังคมมุสลิมโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายยูโซะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189

โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com



ที่ ศธ.0521.2.08/

วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล  
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายคอเลาะ ฮายีจะเลาะ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ด้วยนายอดุลเดช โต๊ะแอะ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ด้านวิธีการ ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามจากคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งท่านเป็นผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสังคมมุสลิมโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายยูโซะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189

โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com



ที่ ศธ.0521.2.08/

วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล  
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายสมมาแอ กระมอ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ด้วยนายอดุลเดช โต๊ะแอ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมี ดร.มะรอนิง สาลามิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ด้านวิธีการ ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามจากคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งท่านเป็นผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่ง ศาสนาอิสลาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสังคมมุสลิมโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายยูโซ๊ะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189

โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com



ที่ ศธ.0521.2.08/



วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล  
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน .....

ด้วยนายอดุลเดช โต๊ะแอ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาอิสลามศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมี ดร.มะรอนิง สาแลมิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ด้านวิธีการ ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามจากคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งท่านเป็นผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวตามบทบัญญัติแห่ง ศาสนาอิสลาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสังคมมุสลิมโดยรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายยูโซะ ตาละ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 08-2829-7189

โทรสาร (073) 331305

E-mail adundejahmad@gmail.com

ภาคผนวก ข.

เครื่องที่ใช้ในการวิจัย

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

(สำหรับผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามแบบสอบถามเพื่อการวิจัย)

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงาน

คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**Islamic Family Dispute Mediation in the Islamic Committee of Songkla**

**: Method And User's Satisfaction.**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาโทอิสลามศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ข้อความหรือเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริงและตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่ให้ไว้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะนำไปเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ขอรับรองว่าข้อมูลเหล่านี้จะไม่ทำให้เกิดความเสียหายใดๆแก่ท่านทั้งสิ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายอคุลเดช โต้ะแอ

นักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

082-829-7189

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลาม  
ประจำจังหวัดสงขลา

**1. เพศ**

- 1) ชาย                       2) หญิง

**2. อายุ**

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี       2) 20-30 ปี       3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี       5) 51-60 ปี       6) 61 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพการสมรส**

- 1) โสด                       2) สมรส  
 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่       4) คู่สมรสถึงแก่กรรม

**4. ศาสนา**

- 1) อิสลาม                       2) พุทธ  
 3) คริสต์                       4) อื่นๆ

**5. อาชีพ**

- 1) รับราชการ       2) พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ       3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 4) พนักงานเอกชน       5) เกษตรกร       6) อื่นๆ.....

**6. ระดับการศึกษา (ศาสนาอิสลาม)**

- 1) จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะเป็นเวลา.....ปี  
ณ.....  
 2) จบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ ประเทศ  
.....สาขา  
.....  
 3) จบการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ระดับชั้นในข้อ 3.1 – 3.3  
 3.1 อิบฏีดออีห์       3.2 มุญาอะวัฏซิด       3.3 ชะนาวีฮ์  
 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**7. ระดับการศึกษา(สามัญ)**

1. ประถมศึกษา       2. มัธยมศึกษาต้น       3. มัธยมศึกษา  
ปลาย  
 4. ปริญญาตรี       5. สูงกว่าปริญญาตรี       6. อื่นๆ  
(โปรดระบุ).....

**8. ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัวเรื่อง**

- 1) ฟาซัค                       2) ทะเลาะ  
 3) คุดอ                       4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านเคยเข้ารับการบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา)

- 1) ไม่เคย
  2) 1-2 ครั้ง  
 3) 3-4 ครั้ง
  4) มากกว่า 4 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

2.1 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence : IOC)(พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:116-117)ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1.ท่านพึงพอใจกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว				
2.ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ				
3.ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำ				
4.ท่านได้รับการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร				
5.มีความเสมอภาคในการให้บริการ				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
6.การมีเจ้าหน้าที่ที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการ				
7.ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไถ่เกวียข้อพิพาทจากผู้ไถ่เกวียก่อนทำการไถ่เกวียเป็นอย่างดี				
8.ท่านพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ที่ให้คู่พิพาทได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการไถ่เกวีย				
9.ท่านมีความพึงพอใจกับการไถ่เกวียข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไถ่เกวียเอง				
10. ท่านมีความพึงพอใจในการจัดเก็บค่าบริการการไถ่เกวียของสำนักงาน				

**2.2 คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน **กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. มีกระบวนการและขั้นตอนการไถ่เกวียข้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน				
2. ขั้นตอนการขอเข้ารับการ				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
ไถ่เกิ้ลยไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม				
3. กระบวนการมีการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง				
4. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม				
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำ ข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการไถ่ เกิ้ลย				
6. ขั้นตอนการบริการเป็นจุด เดียวแบบครบวงจร (one stop service)				
7. มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการไถ่ เกิ้ลยข้อพิพาท				
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม การไถ่เกิ้ลยข้อพิพาท				
9. มีการบริการให้ข้อมูล ข่าวสารผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต				
10. กระบวนการไถ่เกิ้ลยข้อ พิพาทมีความน่าเชื่อถือ				
11. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่ ไม่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟัง				
12. การเปิดโอกาสให้ญาติเข้า ร่วมรับฟัง				
13. กระบวนการและขั้นตอน การไถ่เกิ้ลยทำให้ประหยัด				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
ทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย				

**2.3 คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน **บุคลากร**

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ผู้ไถ่เกวียนข้อพิพาทมีส่วนทำให้การไถ่เกวียนข้อพิพาทประสบความสำเร็จ				
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการไถ่เกวียนของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกวียนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลทำให้การไถ่เกวียนประสบความสำเร็จ				
3. ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกวียนได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม				
4. ท่านพึงพอใจในการให้คำแนะนำและการปรึกษาที่ดีในการไถ่เกวียนข้อพิพาทได้สะดวกและเป็นกันเองจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกวียน				
5. มีผู้ทำหน้าที่ไถ่เกวียนที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการการไถ่เกวียน				



ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
6. ท่านได้รับคำแนะนำและ รับรู้ขั้นตอนการไถ่เกี่ยข้อ พิพาทจากผู้ไถ่เกี่ยก่อนทำ การไถ่เกี่ยเป็นอย่างดี				
7. ท่านมีความพึงพอใจผู้ทำ หน้าที่ไถ่เกี่ยในด้าน ประสบการณ์และความรู้ใน การไถ่เกี่ยข้อพิพาท				

2.4 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบ  
เดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ด้านสถานที่

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. สถานที่และบรรยากาศ เอื้ออำนวยต่อผู้เข้ารับการไถ่ เกี่ยข้อพิพาท				
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ				
3. สถานที่ให้บริการไถ่เกี่ย ข้อพิพาทสะอาด จัดแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ				
4. สถานที่ให้บริการไถ่เกี่ย ข้อพิพาทมีแสงสว่างอย่าง เพียงพอ				
5. ความเพียงพอของที่จอดรถ				
6. ความเพียงพอของห้องน้ำ				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
7. มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล				
8. มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ				
9. มีผู้แสดงความคิดเห็น				
10. มีน้ำดื่มฟรีบริการอย่างเพียงพอ				
11. มีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ				
12. ห้องใกล้เคียงมีการแยกระหว่างชายกับหญิง				
13. ห้องใกล้เคียงลักษณะแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาท				
14. ห้องเด็กเล่น หรือมุมสำหรับเด็กๆ				
15. ความเป็นส่วนตัว หรือความลับ				

2.5 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อใกล้เคียงไม่				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
กระชั้นชิด โดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง				
2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน				
3. ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยมีระยะเวลาที่เหมาะสม				
4. การแจ้งระยะเวลาของการนัดการไกล่เกลี่ย				

**2.6 คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**ด้านผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**

รายละเอียด	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล				
2. กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ				
3. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย				
4. ผลของการไกล่เกลี่ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม				
5. ความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย				

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อ  
พิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อ  
พิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาต่อไปนี้ ใช่หรือไม่

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ท่านต้องการให้สำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำ จังหวัดประชาสัมพันธ์ช่องทาง การให้บริการการใกล้เคียงอย่าง ทั่วถึง				
2. ท่านต้องการได้รับคำแนะนำและ รับรู้ขั้นตอนการใกล้เคียงข้อ พิพาทจากผู้ใกล้เคียงก่อนทำการ ใกล้เคียง				
3. ท่านต้องการให้การใกล้เคียงข้อ พิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถ เลือกผู้ใกล้เคียงเอง				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>				
1. ท่านต้องการให้มีกระบวนการ และการดำเนินการใกล้เคียงข้อ พิพาทอย่างเป็นขั้นตอน				
2. ท่านต้องการให้มีขั้นตอนการขอ เข้ารับการใกล้เคียงไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
3. ท่านต้องการให้มีขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service)				
<b>ด้านบุคลากร</b>				
1. ท่านต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทรับเรื่องเป็นการเฉพาะ				
2. ท่านต้องการให้ผู้ใกล้เคียงผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท				
3. ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงของ				
4. สำนักงานมีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท				
5. ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดี				
6. ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้มีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จ				
7. ท่านต้องการให้มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นสตรี(มุสลิมะฮ์)				
<b>ด้านสถานที่</b>				
1. ท่านต้องการให้มีห้องไกล่เกลี่ยเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)				

ข้อความ	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
2. ท่านต้องการให้ห้องมีความ สะดวกสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิง/ช				
3. ท่านต้องการมีห้องใกล้เคียง เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ				
4. ท่านต้องการมีนั่งพักสำหรับผู้มา ติดต่อ				
<b>ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อ พิพาท</b>				
1. ท่านต้องการให้มีแจ้งการนัดหมายที่ชัดเจนก่อนการให้ คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมา สำนักงาน				
2. ท่านต้องการให้การใกล้เคียงข้อ พิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว				
3. ท่านต้องการให้ระยะเวลาของการ ใกล้เคียงมีระยะเวลาที่เหมาะสม				
<b>ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท</b>				
1. ท่าน ต้องการให้กรณี พิพาท สามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใด เป็นผู้แพ้ผู้ชนะ				
2. ท่านต้องการให้ผลของการใกล้เคียงเป็นไปตาม				
3. บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม				
4. ท่านต้องการให้การใกล้เคียงข้อ พิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาท ตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้ การดำเนินการทางศาล				

## ปัญหา

### 1. ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

### 2. ด้านวิธีการ/กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

### 3. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

### 4. ด้านสถานที่

.....

.....

.....

### 5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

### 6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

## 1. ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

## 2. ด้านวิธีการ/กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

## 3. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

## 4. ด้านสถานที่

.....

.....

.....

## 5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

## 6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี่ที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้



### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อะห์มัด ยี่สุนทร

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ

สถานที่ทำงาน วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อีสมมาแอ กาเต๊ะ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกอิสลามศึกษานานาชาติ

สถานที่ทำงาน วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

3. ดร.มอซาลี เบ็ญหมัด

ตำแหน่ง คณบดีคณะอิสลามศึกษาและนิติศาสตร์

สถานที่ทำงาน คณะอิสลามศึกษาและนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

ผลการตรวจหาค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

(Item Objective Congruence Index : IOC)

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
<b>1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการบริการ</b>							
1.	ท่านพึงพอใจกับการไต่ถามข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4.	ท่านได้รับการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
6.	การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
7.	ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไต่ถามข้อพิพาทจากผู้ไต่ถามก่อนทำการไต่ถามเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
8.	ท่านพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ที่ให้คู่พิพาทได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการไต่ถาม	1	1	-1	1	0.3	ปรับตาม คำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญ
9.	ท่านมีความพึงพอใจกับการไต่ถามข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไต่ถามเอง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
10.	ท่านมีความพึงพอใจในการจัดเก็บค่าบริการ การไต่ถามของสำนักงาน	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1.	มีกระบวนการและขั้นตอนการไต่ถามข้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
2.	ขั้นตอนการขอเข้ารับบริการใกล้เคียงไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	กระบวนการมีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5.	มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้า รับบริการใกล้เคียง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
6.	ขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบ วงจร(one stop service)	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
7.	มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการ ใกล้เคียงข้อพิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
8.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใกล้เคียงข้อ พิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
9.	มีการบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
10.	กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมีความ น่าเชื่อถือ	1	1	-1	1	0.3	ปรับตาม คำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญ
11.	การเปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้า ร่วมรับฟัง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
12.	การเปิดโอกาสให้ญาติเข้าร่วมรับฟัง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
13.	กระบวนการและขั้นตอนการใกล้เคียงทำ ให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร</b>							
1.	ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทมีส่วนทำให้การใกล้เคียง ข้อพิพาทประสบผลสำเร็จ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
2.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการใกล้เคียงของผู้ทำ หน้าที่ใกล้เคียงที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผล ทำให้การใกล้เคียงประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจจากผู้ทำ หน้าที่ใกล้เคียงได้อย่างถูกต้องตาม บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4.	ท่านพึงพอใจในการให้คำแนะนำและการ ปรึกษาที่ดีในการใกล้เคียงข้อพิพาทได้ สะดวกและเป็นกันเองจากผู้ทำหน้าที่ใกล้ เคียง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5.	มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงที่อยู่ตลอดเวลาทั้งวัน ในการให้บริการการใกล้เคียง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
6.	ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการ ใกล้เคียงข้อพิพาทจากผู้ใกล้เคียงก่อนทำ การใกล้เคียงเป็นอย่างดี	1	1	0	2	0.7	สอดคล้อง
7.	ท่านมีความพึงพอใจผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง ในด้านประสิทธิภาพและความรู้ใน การใกล้เคียงข้อพิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่</b>							
1.	สถานที่และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้เข้า รับบริการใกล้เคียงข้อพิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาท สะอาด จัดแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
4.	สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5.	ความเพียงพอของที่จอดรถ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
6.	ความเพียงพอของห้องน้ำ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
7.	มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
8.	มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
9.	มีผู้แสดงความคิดเห็น	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
10.	มีน้ำดื่มฟรีบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
11.	มีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
12.	ห้องใกล้เคียงมีการแยกระหว่างชายกับหญิง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
13.	ห้องใกล้เคียงลักษณะแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
14.	ห้องเด็กเล่น หรือมุมสำหรับเด็กๆ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
15.	ความเป็นส่วนตัว หรือความลับ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท</b>							
1.	มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อใกล้เคียงไม่กระชั้นชิด โดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	การใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ระยะเวลาในการใกล้เคียงมีระยะเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4.	การแจ้งระยะเวลาของการนัดการใกล้เคียง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท</b>							
1.	การใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
	ดำเนินการทางศาล						
2.	กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4.	ผลของการไกล่เกลี่ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5.	ความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
7. ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา							
<b>ด้านการบริการ</b>							
1.	ท่านต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการไกล่เกลี่ยอย่างทั่วถึง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านต้องการได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้ไกล่เกลี่ยก่อนทำการไกล่เกลี่ย	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ท่านต้องการให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเอง	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>							
1.	ท่านต้องการให้มีกระบวนการ และการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นขั้นตอน	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านต้องการให้มีขั้นตอนการขอเข้ารับการไกล่เกลี่ยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
3.	ท่านต้องการให้มีขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service)	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>ด้านบุคลากร</b>							
1.	ท่านต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทรับเรื่องเป็นการเฉพาะ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านต้องการให้ผู้ใกล้เคียงผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนทำการใกล้เคียงข้อพิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงของ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4.	สำนักงานมีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการใกล้เคียงข้อพิพาท	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5.	ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
6.	ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้มีบทบาทในการใกล้เคียงข้อพิพาทได้สำเร็จ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
7.	ท่านต้องการให้มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นสตรี(มุสลิมะฮ์)	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>ด้านสถานที่</b>							
1.	ท่านต้องการให้มีห้องใกล้เคียงเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านต้องการให้ห้องมีความสะดวกสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิงชาย	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ท่านต้องการมีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	สรุปความ สอดคล้อง
4.	ท่านต้องการมีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท</b>							
1.	ท่านต้องการให้มีแจ้งการนัดหมายที่ชัดเจนก่อนการให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงาน	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านต้องการให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	ท่านต้องการให้ระยะเวลาของการไกล่เกลี่ยมีระยะเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
<b>ด้านผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</b>							
1.	ท่านต้องการให้กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2.	ท่านต้องการให้ผลของการไกล่เกลี่ยเป็นไปตาม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
3.	บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
	ท่านต้องการให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง



(ถ้าหับเก็บข้อมูลภาคสนาม)

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

--	--	--

เรื่อง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงาน  
คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**Islamic Family Dispute Mediation in the Islamic Committee of Songkla**

**: Method And User's Satisfaction.**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาโทอิสลามศึกษามหาบัณฑิต  
วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของ  
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  ข้อความหรือเติมคำในช่องว่างตาม  
ความเป็นจริงและตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่ให้ไว้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะนำไป  
เป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ขอรับรองว่าข้อมูลเหล่านี้จะไม่ทำให้เกิดความเสียหายใดๆแก่ท่าน  
ทั้งสิ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน  
คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน  
คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อ  
พิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา  
 ณ โอกาสนี้

นายอดุลเดช โต้ะแอ

นักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

082-829-7189

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลาม  
ประจำจังหวัดสงขลา

**1. เพศ**

- 1) ชาย                       2) หญิง

**2. อายุ**

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี       2) 20-30 ปี       3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี       5) 51-60 ปี       6) 61 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพการสมรส**

- 1) โสด                       2) สมรส  
 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่       4) คู่สมรสถึงแก่กรรม

**4. ศาสนา**

- 1) อิสลาม                       2) พุทธ  
 3) คริสต์                       4) อื่นๆ

**5. อาชีพ**

- 1) รับราชการ       2) พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ       3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 4) พนักงานเอกชน       5) เกษตรกร       6) อื่นๆ.....

**6. ระดับการศึกษา (ศาสนาอิสลาม)**

- 1) จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะเป็นเวลา.....ปี  
ณ.....  
 2) จบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ ประเทศ  
.....สาขา.....  
 3) จบการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ระบุระดับในข้อ 3.1 – 3.3  
 3.1 อิบฏีดอฮีย์       3.2 มุญาอะวัชชีต       3.3 ชะนาเวีย  
 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**7. ระดับการศึกษา(สามัญ)**

1. ประถมศึกษา                       2. มัธยมศึกษาต้น                       3. มัธยมศึกษา  
ปลาย  
 4. ปริญญาตรี                       5. สูงกว่าปริญญาตรี                       6. อื่นๆ  
(โปรดระบุ).....

**8. ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัวเรื่อง**

- 1) ฟาซค์                       2) ทะเลาะ  
 3) คุดอ                       4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านเคยเข้ารับการบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา)

- 1) ไม่เคย
  2) 1-2 ครั้ง  
 3) 3-4 ครั้ง
  4) มากกว่า 4 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

2.1 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียว ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้าน การ บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพึงพอใจกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว					
2. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อนในการให้บริการ					
3. ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำ					
4. ท่านได้รับการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
6. การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการ					
7. ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทจากผู้ใกล้เคียงก่อนทำการใกล้เคียงเป็นอย่างดี					
8. ท่านพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ที่ให้คู่พิพาทได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ใกล้เคียง					
9. ท่านมีความพึงพอใจกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ใกล้เคียงเอง					
10. ท่านมีความพึงพอใจในการจัดเก็บค่าบริการ 11. การใกล้เคียงของสำนักงาน					

2.2 **คำชี้แจง** : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีกระบวนการและขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน					
2. ขั้นตอนการขอเข้ารับการใกล้เคียงไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม					
3. กระบวนการมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการใกล้เคียง					
6. ขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service)					
7. มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
9. มีการบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
10. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความน่าเชื่อถือ					
11. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟัง					
12. การเปิดโอกาสให้ญาติเข้าร่วมรับฟัง					
13. กระบวนการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย					

- 2.3 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน บุคลากร

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีส่วนทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จ					
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการไกล่เกลี่ยของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจจากเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม					
4. ท่านพึงพอใจในการให้คำแนะนำและการปรึกษาที่ดีในการใกล้เคียงข้อพิพาทได้สะดวกและเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง					
5. มีเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการการใกล้เคียง					
6. ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทจากผู้ใกล้เคียงก่อนทำการใกล้เคียงเป็นอย่างดี					
7. ท่านมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงในด้านประสบการณ์และความรู้ในการใกล้เคียงข้อพิพาท					

2.4 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียวตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาท					
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
3. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทสะอาด จัด					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แต่งสวยงาม เป็นระเบียบ					
4. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ					
5. ความเพียงพอของที่จอดรถ					
6. ความเพียงพอของห้องน้ำ					
7. มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล					
8. มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ					
9. มีผู้แสดงความคิดเห็น					
10. มีน้ำดื่มฟรีบริการอย่างเพียงพอ					
11. มีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
12. ห้องใกล้เคียงมีการแยกระหว่างชายกับหญิง					
13. ห้องใกล้เคียงลักษณะแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาท					
15. ห้องเด็กเล่น หรือมุมสำหรับเด็กๆ					
16. ความเป็นส่วนตัว หรือความลับ					

- 2.5 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียว ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อใกล้เคียงไม่กระชั้นชิด โดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง					
2. การใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน					
3. ระยะเวลาในการใกล้เคียงมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
4. การแจ้งระยะเวลาของการนัดการใกล้เคียง					

- 2.6 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงคำตอบเดียว ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล					
2. กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ					
3. การใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ผลของการไถ่เกี๋ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม					
5. ความเชื่อมั่นของการไถ่เกี๋ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี๋ย					

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาต่อไปนี้ ใช่หรือไม่

ข้อความ	ข้อเสนอแนะ	
	ไม่ใช่	ใช่
<b>ด้านการบริการ</b>		
1. ท่านต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดประชาสัมพันธช่องทางให้บริการการไถ่เกี๋ยอย่างทั่วถึง		
2. ท่านต้องการได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทจากผู้ไถ่เกี๋ยก่อนทำการไถ่เกี๋ย		
3. ท่านต้องการให้การไถ่เกี๋ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไถ่เกี๋ยเอง		
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>		
1. ท่านต้องการให้มีกระบวนการ และการดำเนินการไถ่เกี๋ยข้อพิพาทอย่างเป็นขั้นตอน		
2. ท่านต้องการให้มีขั้นตอนการขอเข้ารับการไถ่เกี๋ยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม		

ข้อความ	ข้อเสนอแนะ	
	ไม่ใช่	ใช่
3. ท่านต้องการให้มีขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service)		
<b>ด้านบุคลากร</b>		
1. ท่านต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทรับเรื่องเป็นการเฉพาะ		
2. ท่านต้องการให้ผู้ใกล้เคียงผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
3. ท่านต้องการให้ผู้ใกล้เคียงผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
4. ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยของ		
5. สำนักงานมีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
6. ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดี		
7. ท่านต้องการให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้มีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จ		
8. ท่านต้องการให้มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นสตรี(มุสลิมะฮ์)		
<b>ด้านสถานที่</b>		
1. ท่านต้องการให้มีห้องไกล่เกลี่ยเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)		
2. ท่านต้องการให้ห้องมีความสะอาดสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิงชาย		
3. ท่านต้องการมีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. ท่านต้องการมีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ		
<b>ด้านระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</b>		
1. ท่านต้องการให้มีแจ้งการนัดหมายที่ชัดเจนก่อนการให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงาน		
2. ท่านต้องการให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว		
3. ท่านต้องการให้ระยะเวลาของการไกล่เกลี่ยมีระยะเวลาที่เหมาะสม		

ข้อความ	ข้อเสนอแนะ	
	ไม่ใช่	ใช่
ด้านผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
1. ท่านต้องการให้กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ		
2. ท่านต้องการให้ผลของการไกล่เกลี่ยเป็นไปตาม		
3. บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม		
4. ท่านต้องการให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล		

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

## ปัญหา

### 1. ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

### 2. ด้านวิธีการ/กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

### 3. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

### 4. ด้านสถานที่

.....

.....

.....

### 5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

### 6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

## 1. ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

## 2. ด้านวิธีการ/กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

## 3. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

## 4. ด้านสถานที่

.....

.....

.....

## 5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

## 6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

แบบสัมภาษณ์ที่.....

## แบบสัมภาษณ์

## เรื่อง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงาน  
คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**Islamic Family Dispute Mediation in the Islamic Committee of Songkla**

**: Method And User's Satisfaction.**

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาโทอิสลามศึกษามหาบัณฑิต  
วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการ ไกล่เกลี่ย  
ข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลาม  
ประจำจังหวัดสงขลา

**คำชี้แจง** สำหรับผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตาม  
บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำ  
จังหวัดสงขลา

โปรดตอบคำถามให้สมบูรณ์ และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อ  
ประโยชน์แก่ การพัฒนาวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนา  
อิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา  
ณ โอกาสนี้

นายอตุลเดช โต๊ะแอ

นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยอิสลามศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

082-829-7189

<b>ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์</b>
--

**คำชี้แจง** โปรดตอบข้อความตามความเห็นของท่านความที่เป็นจริงที่สุด คำตอบและความคิดเห็นของท่านจะนำไปเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ขอรับรองว่าข้อมูลเหล่านี้จะไม่ทำให้เกิดความเสียหายใดๆแก่ท่านทั้งสิ้น ขอคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

- 1) อายุ.....ปี
- 2) สถานภาพการ  
สมรส.....
- 3) ศาสนา.....
- 4) อาชีพ.....
- 5) ท่านสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดสามัญ  
ระดับ.....  
สาขาวิชา.....
- 6) ท่านสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดศาสนา  
จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะ สถาบัน.....  
เป็นเวลา..... ปี  
จบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ ประเทศ.....  
สาขา.....  
จบการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม โรงเรียน.....  
ระดับ.....
- 7) ตำแหน่ง.....
- 8) ประสบการณ์ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงที่ครั้ง.....ต่อปี

## ส่วนที่ 2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

**คำชี้แจง** โปรดเล่าเรื่องประสบการณ์และความเกี่ยวข้องกับการไต่ถามข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม เพื่อเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาวิธีการไต่ถามข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์ ชื่อ-สกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....

### ประเด็นคำถาม

1. ท่านมีประสบการณ์การศึกษา การอบรม และการทำงาน (เล่าประสบการณ์)
2. ปัญหาข้อพิพาทเรื่องครอบครัวที่เกิดขึ้นที่ท่านเคยทำหน้าที่ไต่ถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
3. รูปแบบ ขั้นตอนการทำการไต่ถามมีการดำเนินการอย่างไรบ้าง เรียงตามลำดับก่อนหลัง และแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร รวมถึงระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท (อธิบายถึงประสบการณ์ปฏิบัติ)
4. ท่านมีเอกสาร คู่มือ ประกอบการไต่ถามข้อพิพาท ตลอดจนวิธีการเขียนแบบฟอร์ม เอกสารอย่างไร
5. ท่านใช้เทคนิค วิธีการในการไต่ถามข้อพิพาทอย่างไรในเรื่องข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัว เช่น
  - การเตรียมข้อมูลในประเด็นดังกล่าว
  - สถานที่
  - การสร้างบรรยากาศ การแยกคู่การไต่ถามแต่ละฝ่าย
  - เทคนิคในการรับเรื่องไต่ถามข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัว



(เล่าประสบการณ์)

6. หลังดำเนินการไถ่เกี้ยข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไถ่เกี้ยสำเร็จ) ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไรต่อไป
7. หลังดำเนินการไถ่เกี้ยข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไถ่เกี้ยไม่สำเร็จ) ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไรต่อไป
8. ท่านคิดว่าสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้การไถ่เกี้ยประสบผลสำเร็จที่ทำให้ข้อพิพาทคลี่คลายลงได้อย่างไร (เล่าประสบการณ์)
9. ท่านคิดว่าคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นนักไถ่เกี้ยที่ดี ควรเป็นอย่างไร
10. ท่านคิดว่าปัญหาที่ท่านเป็นผู้ไถ่เกี้ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวได้สำเร็จแล้วนั้นหรือไม่อย่างไร กรณีที่ท่านทำการไถ่เกี้ยไม่สำเร็จ เป็นเพราะสาเหตุใด (เล่าประสบการณ์)
11. ท่านมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยเรื่องครอบครัวหรือไม่อย่างไร
12. ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ผู้สัมภาษณ์ ชื่อ-สกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายอตุลเดช โต๊ะแอ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5620420012

### วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศศ.บ (กฎหมายอิสลาม) (เกียรตินิยมอันดับสอง)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2551

### ทุนการศึกษา

ทุนอุดหนุนวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2558

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พนักงานคุมประพฤติ กลุ่มสืบเสาะและพินิจ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดปัตตานี กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

### การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

อตุลเดช โต๊ะแอ และมะรอนิง สาแลมิง. 2561. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการบริการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา” วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี ฉบับที่ 26 ปีที่ 14 (น.ที่ 1 ประจำเดือน มกราคม-มิถุนายน 2562) (อยู่ระหว่างการตีพิมพ์)

### ประสบการณ์ด้านการทำงานและงานวิจัยที่ผ่านมา

นักวิจัยผู้ช่วย โครงการวิจัย การพัฒนาระบบและเพิ่มศักยภาพการใกล้เคียงข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีโครงการวิจัยดังนี้

มะรอนิง สาแลมิง อตุลเดช โต๊ะแอ และคณะ. 2558. “การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2558”. ทุนสนับสนุนการวิจัยจากกระทรวงยุติธรรม

### ประวัติผู้เขียน(ต่อ)

มะรอนิง สาแลมิง อุดุลเดช โต๊ะแอะ และคณะ. 2557. “การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2557”. ทูลสนับสนุนการวิจัยจากกระทรวงยุติธรรม

อัสมัน แตอาลี อุดุลเดช โต๊ะแอะ และคณะ. 2556. “การปรับปรุงระบบและเพิ่มศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัว และมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้”. ทูลสนับสนุนการวิจัยจากกระทรวงยุติธรรม

มะรอนิง สาแลมิง อุดุลเดช โต๊ะแอะ และคณะ. 2555. “การปรับปรุงระบบและเพิ่มศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้”. ทูลสนับสนุนการวิจัยจากกระทรวงยุติธรรม

มะรอนิง สาแลมิง อุดุลเดช โต๊ะแอะ และคณะ. 2554. “การพัฒนาระบบและศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัว และมรดกตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามในจังหวัดชายแดนภาคใต้”. ทูลสนับสนุนการวิจัยจากกระทรวงยุติธรรม

Prince of Songkhla University  
Pattani Campus