

## 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 และการชี้แจง ขอความยินยอมจากคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายให้เขาได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไต่ถาม
- กล่าวขอบคุณคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ที่มารับการไต่ถามตามวันและเวลานัดหมาย

- การนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักในการไต่ถาม และการกล่าวถึงความดีงามและบทลงโทษตามบริบทของปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

- ผู้ไต่ถามมีเจตนาที่ดีในการช่วยเหลือขจัดปัญหาข้อพิพาท และเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมคืนดีต่อกัน

- ผู้ไต่ถามก็ต้องสวมบทของการเป็นผู้ไต่ถามอย่างจริงจัง

- กำหนดกฎกติกา ข้อบังคับเบื้องต้นอย่างชัดเจน เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้ปฏิบัติตาม

- การวิเคราะห์และการเสนอความคิดให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมกัน โดยดี แม้จะเป็นการหลอกล่อให้เชื่อก็ตาม

- 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 ก็ให้กลับไปพิจารณาระยะหนึ่ง หลังจากนั้นก็มาไกล่เกลี่ยอีกครั้ง

6.1.1.6 คุณสมบัติของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่สำคัญที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

1) มีความรู้ความเข้าใจหลักชะรีอะฮ์และกฎหมายทั่วไป

- 2) มีความอดทน (ความบริสุทธิ์ใจ) ในการทำหน้าที่
- 3) การใช้คำพูดที่ดีโน้มน้าวให้คู่พิพาทนั้นยอมรับฟัง
- 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

เกลี่ย

- 8) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และคุณสมบัติของผู้ไกล่

9) ห้องโถงใกล้เคียงควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเป็น  
 สดส่วน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องขยายเสียงในห้อง

10) ควรมีเงินเดือนหรือเบี้ยเลี้ยงผู้ทำหน้าที่โถงใกล้เคียงในการมา  
 นั่งประจำเวรของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

6.1.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ และ  
 ระดับการศึกษา (ศาสนา) ของการโถงใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวของสำนักงานของ  
 คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

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

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

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้ให้บริการการโถงใกล้เคียง  
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18, S.D.=.62$ ) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึงพอใจ  
 อยู่ในระดับมาก

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

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

5) ด้านระยะเวลาในการโถงใกล้เคียงข้อพิพาท ผู้ใช้บริการการโถง  
 ใกล้เคียงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37, S.D.= .67$ )เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึง  
 พอใจอยู่ในระดับมาก

6) ด้านผลของการโถงใกล้เคียงข้อพิพาท ผู้ใช้บริการการโถงใกล้เคียง  
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.34, S.D.= .64$ ) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ทุกข้อความพึง  
 พอใจอยู่ในระดับมาก

6.1.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโถงใกล้เคียงข้อพิพาท  
 เกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา 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 ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 9.4 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือการไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เมื่อจำแนกรายข้อ

6.1.3.6 ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท ภาพรวมควรแก้ไขและปรับปรุงคิดเป็น ร้อยละ 8.7 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อควรแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ

## 6.2 อภิปรายผลการวิจัย

6.2.1 วิธีการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

### 6.2.1.1 ลักษณะโดยทั่วไปของปัญหาข้อพิพาท

ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวที่เกิดขึ้นเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับ 1) คุลอุ(การหย่าโดยมิสินจ้าง) 2) พะซัค (การฟ้องหย่า) 3) ยาเสฟติด 4) สามี-ภรรยาขาดความรู้เรื่องศาสนา 5) ทรัพย์สินสมรส 6) การเลี้ยงบุตร 7) การแย่งบุตรเพื่อนำไปเลี้ยงดู 8) การฟ้องตะอูติก และการฟ้องผิดสัญญาตะอูติก 9) การเรียกมะฮัรคืน 10) การเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ และ 11) ปัญหาสามีติดคุก

ผลการวิจัยจะพบว่า ลักษณะทั่วไปของปัญหาข้อพิพาท ทั้ง 12 ประเด็นดังกล่าวเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวเท่านั้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวเท่านั้น และพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 กำหนดให้คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดและคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีอำนาจในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม ดังความใน มาตรา 35 (7) และมาตรา 26 (3) และ (11) โดยมาตรา 35 (7) กำหนดให้คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดมี อำนาจหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสัปบุรุษประจำมัสยิดเมื่อได้รับ การร้องขอ และมาตรา 26 (3) ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ประนีประนอมหรือชี้ขาดคำร้องทุกข์ของสัปบุรุษประจำมัสยิด ซึ่งเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด และ (11) บัญญัติ ให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตามบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามเมื่อได้รับการร้องขอ



### 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 แต่อาจมีความแตกต่างกันในเรื่องรายละเอียดในรูปแบบและขั้นตอนต่างๆ อันเนื่องมาจากความพร้อมในด้านต่างๆของกระบวนการไกล่เกลี่ย เช่น ห้องเฉพาะสำหรับการไกล่เกลี่ย บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญการไกล่เกลี่ย เอกสารคู่มือการไกล่เกลี่ย และแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น

### 6.2.1.3 เอกสาร คู่มือประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์ม

1) เอกสาร คู่มือประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาทจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และใช้ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาท

2) วิธีการเขียนแบบฟอร์ม ไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูปที่แน่นอน บางส่วนจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และบางส่วนผู้ไถ่เกี้ยช้อพิพาท ออกแบบแบบฟอร์มด้วยตัวเอง โดยยึดตามแบบฟอร์มของหน่วยงานต่าง ๆ

เอกสาร คู่มือประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาทถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในความเป็นที่น่าเชื่อถือในกระบวนการ และให้ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาทได้มีมาตรฐานการทำงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งจากผลการศึกษาผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาทสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาใช้เอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาทที่แตกต่างกันไป ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาทบางท่านยึดแบบฟอร์มของสำนักงาน บ้างก็ยึดแบบฟอร์มของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และยึดเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาทของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาท ซึ่งสภาพดังกล่าวทำให้กระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาทไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดความยากลำบากแก่ผู้ใช้บริการที่จะนำหลักฐาน เอกสารหรือข้อมูลต่างๆที่จะใช้ในการกรอกตามแบบฟอร์ม ในส่วนของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาทจะมีหลากหลายรูปแบบเพราะไม่มีคู่มือประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาท ตลอดจนเป็นปัญหาแก่ผู้ที่จะทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลหรือประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน จากผลการศึกษาดังกล่าวก็จะเป็นฐานข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อนำไปสู่การร่วมกันศึกษา หรือหาวิธีในการสร้างเอกสาร คู่มือประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์มให้เป็นมาตรฐานเดียวกันให้กับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การไถ่เกี้ยช้อพิพาท โดยมีเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มประกอบการไถ่เกี้ยช้อพิพาท ที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติจะส่งผลให้กระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาทดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังผลการวิจัยของ มะรอนิง สาแลมิง และคณะ (2554: 130) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการไถ่เกี้ยช้อพิพาทคดีความครอบครัวอิสลามในมาเลเซีย ในการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่ง (กระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาท) รัฐกลันตัน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเพื่อให้เจ้าหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาทนำไปปฏิบัติ เพื่อให้กระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาทดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาทกำหนดกระบวนการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเริ่ม ตั้งแต่การแนะนำตัว เจ้าหน้าที่ไถ่เกี้ยช้อพิพาท 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

-เริ่มต้นด้วยการอ่านสุรเราะห์ อัล-ฟาติหะฮฺและการดออา

-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(ความบารอกะฮฺ) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

สงขลา เริ่มต้นต้นการไถ่เก็ลยด้วยการคูลหรือ กล่าวสุเราะห์ อัลฟาติหะฮะ จะช่วยให้บรรยากาศ การไถ่เก็ลยข้อพิพาทค่านินการไปด้วยดี และทำให้คู่พิพาทสงบสติอารมณ์ และใจเย็นลงได้ ด้วย กับความบารอกะฮะของอัลกุรอาน สำหรับในสวนเทคนิคละวิธีการไถ่เก็ลยนั้น ผู้ทำหน้าที่ไถ่เก็ลย จะต้องมุ่งมั่นศึกษาหาวิธีการที่ดีและใช้ได้ผลอยู่อย่างสม่าเสมอเพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการทำ หน้าที่ ตลอดจนการไปศึกษาดูงานการทำหน้าที่การไถ่เก็ลยที่มีระบบมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ไม่ว่าจะ ในประเทศหรือต่างประเทศ เช่น มาเลเซีย ซึ่งมีการจัดระบบการไถ่เก็ลยข้อพิพาทอย่างเป็น ระบบ และอีกประการสำคัญอย่างยิ่งในการไถ่เก็ลย คือการนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักใน การไถ่เก็ลย ดังที่อัลลอฮ์ ﷻ ตรัสในอัลกุรอานว่า

﴿وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَن يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِن تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَن يُصِيبَهُم بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِن كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ﴾

(المائدة: 49)

ความว่า “และเจ้า จงตัดสินระหว่างพวกเขา ด้วยสิ่ง ที่ อัลลอฮ์ ﷻ ได้ทรงประทานลงมาเถิด และจงอย่าปฏิบัติตาม ความใคร่ฝืดำของพวกเขา และจงระวังพวกเขา ในการที่ พวกเขาจะจงใจเจ้าให้เขวออกจากบางสิ่ง ที่อัลลอฮ์ ﷻ ได้ทรง ประทานลงมาแก่เจ้า แล้วถ้าหากพวกเขาฝืนหลังให้ ก็พึงรู้เถิด ว่า แท้จริงอัลลอฮ์นั้นเพียงประสงค์จะให้ประสบแก่พวกเขา ซึ่งบางสวนแห่งโทษของพวกเขา เท่านั้น และแท้จริง จำนวน มากมายในหมู่มนุษย์นั้นเป็นผู้ละเมิด”

(อัลมาอิดะฮะ : 49)

สอดคล้องกับการไถ่เก็ลยของศาลชะรีอะฮ์ประเทศมาเลเซีย ในรัฐปีนัง ทุก ๆ ศาล มีอำนาจไถ่เก็ลยตามกฎหมาย เป็นการไถ่เก็ลยโดยสมัครใจตามบทบัญญัติแห่งศาสนา อิสลามจากอัลกุรอานและสุนนะฮะ โดยการนำบทบัญญัติอิสลามเกี่ยวกับไถ่เก็ลยมาบัญญัติเป็น กฎหมาย เช่น บทบัญญัติในสุเราะฮ์อัลนิสาอ.

﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ 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 ”

(อันนิสาอู: 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

การไต่ถามที่ ไม่น่าเชื่อถือแนวปฏิบัติในกรณีนี้ขัดแย้งกับแนวทางการไต่ถามตามกฎหมายอิสลามที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับที่เกิดจากการไต่ถามในชั้นสูงสุด เนื่องจากการเปิดเผยความลับที่เกิดจากการไต่ถาม ทั้งในกรณีประเด็นเจรจา รายละเอียดของเหตุผลข้อโต้แย้งของแต่ละฝ่าย หรืออื่นๆ ต่อสาธารณชน ทำให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวง คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไต่ถามโดยสมัครใจอาจไม่พอใจที่จะให้สาธารณชนทราบว่าตนเองต้องการประนีประนอมยอมความ และอาจมีบางคนตั้งเงื่อนไขว่าคู่กรณีจะต้องเสนอขอไต่ถามก่อนบางคน ตั้งเงื่อนไขว่าจะต้องให้คนทั่วไปเข้าใจว่าคู่กรณี เป็นผู้ขอเจรจา ดังนั้นการเปิดเผยเรื่องดังกล่าวต่อสาธารณชน อาจทำให้กระบวนการไต่ถามล้มเหลว

6.2.1.5 หลังดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไต่ถามสำเร็จ และในกรณีการไต่ถามไม่สำเร็จ)

1) กรณีการไต่ถามสำเร็จ สำนักงานจะมีหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไต่ถาม ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการไต่ถาม

2) กรณีการไต่ถามไม่สำเร็จ สำนักงานก็จะออกหนังสือรับรองเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไต่ถามนี้ไม่สำเร็จ คดีก็จะถูกจำหน่ายออกโดยการไม่รับการดำเนินการต่อ หากคู่กรณีไม่พอใจ ก็ส่งต่อไปดำเนินการต่อที่ศาล สำหรับในบางกรณี ก็ให้กลับไปคิดสักระยะหนึ่ง หลังจากนั้นก็มาไต่ถามอีกครั้ง

จากผลการศึกษาดังกล่าว หลังจากเสร็จสิ้นการไต่ถามทั้งในกรณีไต่ถามสำเร็จ และไม่สำเร็จทางสำนักงานจะมีการทำสัญญากันทั้งสองฝ่าย โดยมีหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไต่ถาม ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และพยาน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการละเมิดข้อตกลงจากการไต่ถามข้อพิพาท สำหรับในส่วนของกรณีไต่ถามไม่สำเร็จในบางกรณีอาจจะให้มีการส่งเรื่องไปดำเนินการต่อในชั้นศาล แต่ทั้งนี้ก็เป็นผลมาจากทั้งคู่ไปพอใจและเรียกร้องให้มีการดำเนินการต่อในศาล ซึ่งจะแตกต่างกับประเทศที่กระบวนการไต่ถามเป็นระบบและมีศาลชะรีอะฮ์ เมื่อการไต่ถามเสร็จสิ้นแล้วผลการไต่ถามจะต้องถูกนำไปยังศาล ดังที่ (มะรอนิง สาแลมิง และคณะ 2554 : 140) ได้กล่าวถึงการไต่ถามรัฐปีนัง หลังจากทีกระบวนการไต่ถามสิ้นสุดลง ข้อตกลงที่เป็นผลมาจากกระบวนการไต่ถามไม่ว่าจะสิ้นสุดลงที่คู่กรณีตกลงกันได้เป็นผลสำเร็จหรือจะต้องนำไปสู่ศาล ข้อตกลงของกระบวนการไต่ถามที่ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นกรณีสำเร็จอย่างสมบูรณ์หรือบางส่วนจะต้องนำไปยังศาล เพื่อบันทึกและทำคำสั่งศาล ข้อตกลงของกระบวนการไต่ถามจะมีการทำในรูปแบบของสัญญา และให้คู่กรณีลงลายมือชื่อต่อหน้าผู้ดำเนินการในกระบวนการไต่ถามแล้ว

นำไปสู่ศาลเพื่อทำคำสั่งศาล ตามระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่งศาลชะรีอะฮ์ รัฐปีนัง ในส่วนของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ล้มเหลว ไม่ว่าจะเป็นครณีล้มเหลวทั้งหมดหรือบางส่วน จะต้องนำไปสู่ศาลเพื่อทำคำฟ้อง คำให้การและการสืบพยานต่อไป ตามระเบียบวิธีพิจารณาความแพ่งศาลชะรีอะฮ์รัฐปีนัง

6.2.1.6 คุณสมบัติของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่สำคัญที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

- 1) มีความรู้ความเข้าใจหลักชะรีอะฮ์และกฎหมายทั่วไป
- 2) มีความอดทน (ความบริสุทธิ์ใจ) ในการทำหน้าที่
- 3) การใช้คำพูดที่ดีโน้มน้าวให้คู่พิพาทนั้นยอมรับฟัง
- 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 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 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 “พวกเขาชอบฟังคำมูสา 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 เกลี่ยข้อพิพาทหรือแม้แต่การขจัดปัญหาที่ได้รับบริการร้องขอให้ช่วยเหลือนอกจากจะถือเป็นหน้าที่ รับผิดชอบในฐานะคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดหรือคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด จังหวัดสงขลาแล้ว ยังถือเป็นหน้าที่ของผู้ ผู้ที่มีความสามารถ 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 บรรดาทรัพย์สินเชลยนั้นเป็นสิทธิ์ของอัลลอฮ์ 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)

จากความรู้สุทธิใจและความสมัครใจของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ตลอดจากการหวังในความเมตตาของพระองค์อัลลอฮ์ ﷻ ในการทำหน้าที่ ส่งผลให้การให้บริการเป็นไปด้วยความเต็มใจและเป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้บริการ แม้ว่าจะพิจารณาจากข้อเสนอแนะและปัญหาต่างๆ 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 ทั้งนี้เนื่องมาจากการให้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาเป็นไปในรูปแบบที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคนไม่ว่าจะเพศต่างกันหรือระดับการศึกษาต่างกัน 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 ควรวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามแล้วปรับมาเป็นคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.3.2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขในประเด็นเกี่ยวกับ ปัญหาข้อพิพาทที่ได้รับการร้องเรียนให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) คุณอู(การหย่าโดยมิ ตินจ้าง) 2) พะซัค (การฟ้องหย่า) 3) ยาเสพติค 4) สามิ-ภรรยาขาดความรู้เรื่องศาสนา 5) ทรัพย์สินสมรส 6) การเลี้ยงบุตร 7) การแย่งบุตรเพื่อนำไปเลี้ยงดู 8) การฟ้องตะอูติกและการ ฟ้องผิดสัญญาตะอูติก 9) การเรียกมะฮัรกิน 10) การเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ และ 11) ปัญหาสามีติด คุก ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่ดีในการนำมาประกอบการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้กับสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

6.3.2.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบห้องไกล่เกลี่ยหรือการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย สำหรับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา