

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง การไถ่เกี้ยช้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด และทฤษฎี ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 การไถ่เกี้ยช้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม (الصلح)
- 2.5 การไถ่เกี้ยช้อพิพาทในศาลยุติธรรมประเทศไทย
- 2.6 การไถ่เกี้ยช้อพิพาทในต่างประเทศ
- 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 อาจผันแปรตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่กำหนดให้ ส่วน ความหมายที่เป็นรูปธรรม หมายถึง สรรพสิ่ง

(Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และพึ่งพาอาศัยกัน โดยมีส่วนหนึ่งเป็น ศูนย์กลางของระบบ

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 หรือเป็นสิ่งที่มนุษย์ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นอย่างมีระเบียบแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมารวมกัน เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุไป ได้ความจุดหมายที่วางไว้

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 พิสิฐพงษ์ 2550 : 55) ประกอบด้วย

- 1) ระบบปัจจัย ประกอบด้วย บุคคล วัสดุ เครื่องมือ เงิน ข้อมูล
- 2) ระบบกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ หรือ การให้บริการขององค์กร 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 และยังช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานด้านต่างๆ 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 ความสามารถที่จะดำรงชีวิตในอนาคตได้ตามอรรถภาพ 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

ชริณี 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 สุคใจ (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 เพื่อจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงบริการในงานนั้น 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 และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าจะตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

(4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น ใน 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 ทฤษฎีความพึงพอใจที่นักวิชาการหลายๆท่านได้ให้ความคิดเห็นไว้ นั้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า 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

คอสบี้ (Crosby, 1988: 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

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

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการสนองตอบความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างถึงแปลกใหม่ในเชิงธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2.3.2 ทฤษฎีของที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราสุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบ เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราสุรามานและคณะ (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 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 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)¹

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

¹ สืบค้นข้อมูล

ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการคัดแปลงหรือการ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในทิศทางของการพัฒนา เพื่อสอดคล้องกับภารกิจด้วยมิติด้านต่างๆที่ กล่าวมาแล้วนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

2.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม (الصلح)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยในอดีตมีการรวมตัวกันอยู่แบบง่าย ๆ แล้วจึงค่อย ๆ มีวิวัฒนาการมาตามลำดับจนกลายเป็นหมู่บ้าน สังคม และสร้างเป็นบ้านเมืองได้อย่างทุกวันนี้ ด้วย เหตุผลที่มนุษย์นั้นต้องมีการรวมกันอยู่เป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นสังคมนั้น ก็เพราะว่ามนุษย์จำเป็น จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันในการดำรงชีวิต เช่น การช่วยกันในการผลิตอาหาร การสร้างบ้านหรือที่ อยู่อาศัย การช่วยกันสร้างเครื่องมือหรืออาวุธ การป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นจากธรรมชาติ หรือแม้กระทั่ง การรุกรานของมนุษย์ด้วยกันเอง และมนุษย์ยังมีความต้องการปัจจัยอื่น ๆ จากกันและกันอีก มากมาย ซึ่งในการรวมตัวกันเป็นสังคมนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างกันอาจมีการพิพาทขัดแย้งกันได้ ฉะนั้นสังคมนั้นๆ จำเป็นต้องมีระเบียบ กฎ ของการระงับข้อพิพาท หรือแม้กระทั่งการไกล่เกลี่ย ะหว่างกัน ในการแก้ไขความขัดแย้งนั้นให้สามารถยุติลงได้ จึงจะทำให้สังคมเกิดความสงบ อยู่ร่วมกันโดยปกติสุข

อิสลามซึ่งเป็นศาสนาที่เป็นครรลองของการดำเนินชีวิตของมุสลิม ได้วาง กฎระเบียบต่าง ๆ ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับพระผู้เป็นเจ้า และระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ตนเอง อีกทั้งอิสลามได้วางกฎ ระเบียบ แบบแผนของการจัดการกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทไว้อย่างสมบูรณ์ เช่นกัน ทั้งในพระมหาคัมภีร์อัลกุรอาน วจนะศาสดามุฮัมมัด ﷺ ตลอดจนกวีวิชาการอิสลาม อันจะได้กล่าวในลำดับต่อไป

2.4.1 นิยามความหมายคำว่า “ฮัสศุลหุ” (الصلح) ในบริบทของอิสลาม

จากการศึกษานิยามความหมายของคำว่า “ฮัสศุลหุ” มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้คำนิยามความหมายไว้มากมาย 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

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

อัลอาลุซีย (al-Aalusiy 5/145) ได้นิยามความหมายของ “อัศศุลหุ ” (الصلح) ในด้านวิชาการเอาไว้ว่า “การแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นระหว่างผู้คน คือ การโน้มน้าวพวกเขาด้วยความรัก เห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดความเลื่อมเลี่ยขึ้น 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 อัซซุฮัยลีย (wabah al-zuhailiy, 6:168) ในหนังสือ “อัลฟิกฮุลอิสลามียะฮ์ อะอะดดีลละตุฮุ” “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 ด้วยการทำให้สัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นที่อนุญาตด้วยหลักการศาสนา

2.4.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ปรากฏในบทบัญญัติแห่งอัลกุรอาน และอัลหะดีษ

“อัศศุลหุ ” มีนักวิชาการในหลายแขนงวิชาได้ทำการนิยามความหมายไว้มากมาย ทั้งในด้านรากศัพท์ที่มา และนัยยะสำคัญของความหมายคำว่า “อัศศุลหุ ” อันจะหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยความพยายามด้วยพูดคุย โน้มน้าว เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันกับการทำให้สัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร 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 ก็ให้สู้รบกับฝ่ายนั้น จนกว่าฝ่ายนั้นจะกลับสู่การเจรจาไกล่เกลี่ย”

อีกโองการหนึ่งจากอัลกุรอานที่มีการสนับสนุนและส้ำทับถึงการให้มีการผูกมิตรกัน และให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งกันและกันอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ในพระดำรัสของอัลลอฮ์ ﷻ 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 หรือ ให้ทำสิ่งที่ดีงาม หรือ ให้ประนีประนอมระหว่างผู้คนเท่านั้น และผู้ใดกระทำดังกล่าว เพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ ﷻ แล้ว เราจะให้แก่เขา ซึ่งรางวัลอันใหญ่หลวง”

(อัลนีส้าฮ์ : 114)

อับดุลบารี (al-Tabariy, 2000: 202) กล่าวอธิบาย โองการนี้มีใจความว่า “ผู้ใดใช้ให้ทำทานหรือให้ทำสิ่งที่ดีงาม หรือ ให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้คนเพื่อแสวงหาความโปรดปรานจากอัลลอฮ์ ﷻ ก็จะได้รับรางวัลอันใหญ่หลวงจากอัลลอฮ์ ﷻ โดยไม่มีการกำหนดขีดจำกัดของคำว่าใหญ่หลวงที่ผู้อื่นจะทราบได้”

นบีมุฮัมมัด ﷺ ได้สนับสนุนการไกล่เกลี่ยที่จะสามารถยุติข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยได้ถูกกล่าวไว้ในตอนหนึ่งของวจนะของท่านว่า

((ألا أدلك على صدقة يحب الله موضعها ؟

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

الناس اذا تفاسدوا وتقرب بينهم إذا تباعدوا))

ความว่า “ท่านต้องการหรือไม่ ฉันจะบอกท่านถึงการบริจาคทานที่อัลลอฮ์ 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 พระองค์อัลลอฮฺ ﷻ 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
ด้วยดีเพื่ออัลลอฮฺ ﷻ เป็นพยานด้วยความเที่ยงธรรมและ
จงอย่าให้การเกลียดชังพวกหนึ่งพวกใด ทำให้พวกเจ้าไม่
ยุติธรรม จงยุติธรรมเถิด มันเป็นเรื่องที่ใกล้กับความยำเกรง
ยิ่งกว่า และพึงยำเกรง อัลลอฮฺ ﷻ เถิด แท้จริงอัลลอฮฺ ﷻ
นั้น เป็นผู้ทรงรอบรู้อย่างละเอียดในสิ่งที่พวกเจ้ากระทำ
กัน”

(อัลมาอิดะฮฺ : 8)

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

2.4.3.6. ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นจะต้องเป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และทั้งสองฝ่ายเกิด
การยอมรับ

﴿...مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ﴾

ความว่า “..จากผู้ที่พวกเจ้าพึงใจในหมู่พยานทั้งหลาย”

(อัลบะเกาะเราะฮฺ ส่วนหนึ่งอายะ: 282)

2.4.3.7. การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทนั้น ถึงแม้จะเป็นกระบวนการที่ชอบด้วยศาสนา แต่ผู้มีอำนาจควรที่จะส่งเสริมให้มีช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย แม้ว่าจะเป็นบุคคลหรือองค์กรก็ตาม

2.4.4 ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทประสบความสำเร็จ (مقومات النجاح)

การคาดหวังต่อความสำเร็จในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทถือว่าเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายตั้งความหวังไว้ โดยเฉพาะผู้ที่เป็นผู้ที่ทำการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท (المصالح) จะยังมีความคาดหวังมากกว่าผู้อื่นและหากสามารถที่จะใช้เวลาน้อยที่สุดก็จะยิ่งดี ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวสามารถที่จะคาดเดาได้จากปัจจัยบางประการที่มีอยู่ในกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท โดยที่ผู้ที่เป็นผู้ที่ทำการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทจะต้องพยายามให้ปัจจัยเหล่านั้นปรากฏมีขึ้นในระหว่างการไถ่เกี้ยให้มากที่สุด 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

ปัจจัยอีกประการหนึ่งก็คือว่าสำคัญในการดำเนินการไถ่เกี้ยก็คือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความปรารถนา 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 ฉะนั้นหากเกิดความขัดแย้งกันทุกส่วนของสังคมจะต้องพยายามระงับความขัดแย้งดังกล่าวโดยเร็วที่สุด โดยเฉพาะการใช้วิถีชุมชนที่มีอยู่ เช่น การไกล่เกลี่ยระหว่างคู่ความ หากฝ่ายใดตอบรับการไกล่เกลี่ย ฝ่ายนั้นก็ถือว่าได้ตอบสนองคำสอนของศาสนา และหากฝ่ายใดชักช้า หรือคือดึง ฝ่ายนั้นก็ถือว่าได้หย่อนยานกับคำสอนของศาสนา

2.4.4.5 มีลักษณะความพร้อมที่จะเสียสละของคู่กรณีทุกฝ่ายเพื่อการไกล่เกลี่ย

การยอมเสียสิทธิบางส่วนเพื่อประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและการสมานสามัคคี เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีหะดิษมากมายที่บ่งชี้ถึงนัยนี้ ดังเช่น กรณีย์ กะอูบ บิน มาลิก รายงานว่าเมื่อตนเองได้มีข้อพิพาทกับอิบนุ อิบิ หัดร็อด ในเรื่องหนี้สิน ท่านนบีมุฮัมมัด จึงประณิประนอมให้เขายกหนี้ให้แก่กะอูบ 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 فَاصْتَبُوا
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا
عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا
يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِن كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ
لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يَمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيهِ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا
شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِن لَّمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ
مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَن تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا
الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْأَمُوا أَن 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 يُضَارَّ
كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِن تَفَعَّلُوا فإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ
وَيَعْلَمِ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾

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

และจงให้ผู้ที่มีสิทธิเหนือเขา(ลูกหนี้) บอกให้บันทึกและ
 เขาจงอย่าเกรงอัลลอฮฺ ﷻ ผู้เป็นพระเจ้าของเขา และจงอย่า
 ให้บอกพร้อมแต่อย่างใดจากสิทธินั้น และถ้าผู้มีสิทธิเหนือ
 เขา(ลูกหนี้) เป็นคนโง่ หรือเป็นผู้อ่อนแอหรือไม่สามารถ
 จะบอกให้บันทึกได้ ก็จงให้ผู้ปกครองของเขาบอกด้วย
 ความเที่ยงธรรม และพวกเจ้าจงให้มีพยานขึ้นสองนายจาก
 บรรดาผู้ชายในหมู่พวกเจ้า แต่ถ้ามีปรากฏว่า พยานทั้งสอง
 นั้นเป็นชายก็ให้มีผู้ชายหนึ่งกับผู้หญิงสองคน จากผู้ที่พวก
 เจ้าพึงใจในหมู่พยานทั้งหลาย เพื่อว่าหญิงใดในสองคนนั้น
 หลงไป คนหนึ่งในสองคนนั้นก็จะได้เตือนอีกคนหนึ่ง และ
 บรรดาพยานนั้นก็จงอย่าได้ปฏิเสธ เมื่อพวกเขาถูกเรียกร้อง
 และพวกเจ้าจงอย่าเบื้อหน้ายที่จะบันทึกหนี้สินนั้นไม่ว่า
 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 และพวกเจ้าจงพึงยำเกรงอัลลอฮฺ ﷻ เกิด
 และอัลลอฮฺ ﷻ นั้นทรงให้ความรู้แก่พวกเจ้าอยู่ และ
 อัลลอฮฺ ﷻ นั้นทรงรอบรู้ในทุกอย่าง”

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

ยิ่งไปกว่านั้น นักวิชาการยังเห็นว่า การบันทึกสัญญาอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจะต้องมีประจักษ์พยาน 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 อัสศุลหุ (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 ก็อาจจะกระทบกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ถึงแม้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิทธิของคู่พิพาทที่จะเลือกผู้ที่จะทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ก็ตาม แต่หากเลือกผู้ที่คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องเลือกผู้ทำหน้าที่เฉพาะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.5 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศตวรรษที่ 21

นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกาศใช้ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่ค่อนข้างเน้นหลักการของสิทธิเสรีภาพของประชาชนนั้น ส่งผลให้ศาลยุติธรรมเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงาน เช่น การพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง การเพิ่มภาระหน้าที่ของศาลยุติธรรมในการออกหมายจับหมายค้น เพื่อเป็นหลักประกันคุ้มครองสิทธิของประชาชน สำหรับการพิจารณาคดีในศาลนั้น ข้อจำกัดของผู้ทำคำพิพากษาหรือคำวินิจฉัยที่จะต้องเป็นผู้พิพากษาหรือตุลาการนั่งพิจารณาคดีนั้น ถือได้ว่ามีส่วนผลักดันที่สำคัญให้ศาลยุติธรรมต้องปรับโครงสร้างการพิจารณาคดีอย่างพลิกผันในช่วงเวลาที่ผ่านมา เพื่อทดแทนการพิจารณาคดีรูปแบบเดิมที่ใช้กันมาเป็นระยะเวลาหลายปี ที่ผู้พิพากษามักมิได้ใช้บทบาทในการกำหนดทิศทางในการดำเนินคดี และนัดพิจารณาคดีแต่ละนัด โดยมีระยะเวลาห่างกันนานนับเดือน มาเป็นการพิจารณาคดีที่เน้นการบริหารจัดการคดี ตั้งแต่เริ่มต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทิศทางของการพิจารณาคดีเกิดความชัดเจนและสามารถคาดหมายล่วงหน้าได้ เช่น การแยกช่องทางในการดำเนินคดีตามลักษณะประเภทของคดี (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 โดยผู้พิพากษาที่มีชื่อเจ้าของเรื่องเป็นผู้ดำเนินการไต่ถาม ซึ่งทำให้คดีลดลง ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดในการระงับข้อพิพาทโดยการไต่ถามครั้งแรกในประเทศไทยที่มีการใช้อย่างเป็นระบบและมีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน

2.6 การไต่ถามข้อพิพาทในต่างประเทศ

หลักการและรูปแบบการไต่ถามในแต่ละประเทศมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเงื่อนไขทางสังคม วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม การไต่ถามถือเป็นเครื่องมือทางกระบวนการยุติธรรมที่มีอยู่ในทุกสังคม ศาสนา และลัทธิ หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดมีรัฐชาติ 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 ครั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอง 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 ซึ่งไม่ไ้ช้จะให้การสนับสนุนกับเรื่องปัญหาแรงงานอย่างเดียว 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 กรรมวิธีการสิทธิมนุษยชน และมีองค์กรเอกชนอื่น ๆ ที่ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อระงับข้อพิพาทในประเด็นการเลือกปฏิบัติด้านเชื้อชาติ การจ้างงาน การจัดที่พักอาศัย และการบริการลูกค้า

มีกลุ่มสมาชิกต่าง ๆ ริเริ่มใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาททางเผ่าพันธุ์ และทางเศรษฐกิจภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้รักสันตินาวาโฮ กลุ่มระงับข้อพิพาทเผ่าซาลิชริมแปซิฟิก (Pacific-coast Salish Tribes Conciliators) กลุ่มคนกลางของคนอลาสก้า (Alaskan Tribes Intermediaries) โครงการสันติวิธีของกลุ่มโมฮ็อกวาคิวซาซาน (Mohawks' Akwesasane Peacemaking Program) และอีกหลาย ๆ กลุ่มที่กระจายอยู่ในชนพื้นเมืองต่าง ๆ ในฮาวาย กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยประเพณีพื้นบ้านเรียกว่า “Ho Oponopono” ได้มีการปรับปรุงมาใช้ในการจัดการความแตกต่างระหว่างเผ่าชนพื้นเมืองต่าง ๆ ในครอลอสองเจลิสและชิคาโกมีโครงการต่าง 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 ข้อพิพาทเกี่ยวกับการรับบุตรบุญธรรมและการขยับยั้งสิทธิของพ่อแม่ ข้อพิพาทภายในระหว่างคู่สามีภรรยาที่เกิดความรุนแรงตามมา รวมไปถึงกระบวนการเจรจาการเลิกกรากันของกลุ่มและเลสเบียน 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 ผู้นำในการสนับสนุนให้ใช้วิธีการแก้ระดับข้อพิพาท ทางเลือกที่ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบริษัทและธุรกิจการค้าต่าง ๆ ได้แก่ สมาคมอนุญาโตตุลาการแห่งสหรัฐอเมริกา องค์การกลางทรัพยากรสาธารณะ องค์การระดับข้อพิพาท และมีผู้ให้บริการทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นอีกจำนวนมากที่เป็นภาคเอกชน ในส่วนภาครัฐ ที่สำคัญได้แก่ หน่วยวิศวกรรมกองทัพบกแห่งสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

โครงการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลได้มีการจัดตั้งขึ้นใน กระบวนการศาลยุติธรรมในสหรัฐอเมริกาเพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ โดยเริ่มจากข้อ พิพาทในครอบครัว แล้วขยายออกไปในคดีแพ่งอีกมากมายในกระบวนการยุติธรรมบางแห่งศาลได้ กำหนดให้คดีที่มีการเรียกร้องเงินในอัตราขั้นต่ำไว้แล้วให้คู่กรณีพยายามใช้กระบวนการเจรจาไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทก่อนที่ศาลจะสืบพยาน ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยให้กรณีเหล่านี้อาจเป็นเจ้าหน้าที่ของศาลเอง หรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนโดยทำสัญญาว่าจ้างมาก็ได้

การริเริ่มอีกเรื่องหนึ่งที่เป็นที่นิยมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดย ศาลทั้งในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น คือ “สปีดดาห์แห่งการหาข้อตกลง” (Dewdney, Sordo , and Chinkin, 1994) ในโครงการนี้ศาลจะกำหนดช่วงหนึ่งสปีดดาห์ไว้แล้วส่งคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทตามที่กำหนดไว้โดยความสมัครใจของคู่ความที่จะพยายามใช้วิธีการนำไปสู่ข้อตกลง อย่างไม่เป็นทางการและอย่างรวดเร็ว การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้กระทำการโดยคนกลางที่ฝึก มาแล้วเป็นอย่างดี โดยนักกฎหมาย และโดยผู้พิพากษา ผลสำเร็จจากการดำเนินการนี้ทำให้เกิดการ ยอมรับรูปแบบของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกระบวนการยุติธรรมทั่วทั้งสหรัฐอเมริกาและ ประเทศอื่น ๆ

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ยังได้มีการนำไปใช้ในการแก้ไข ข้อพิพาทสาธารณะอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสังคม) ในเรื่อง เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้มีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องขัดแย้งเฉพาะหลาย ๆ กรณี เช่น โครงการก่อสร้างที่เกี่ยวกับน้ำ การกักเก็บน้ำและการบริหารการใช้น้ำ ข้อพิพาทในเรื่องที่ตั้ง ของสถานบำบัดกากของเสีย และประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนา ประเด็นปัญหาในการจัดการที่ เกี่ยวกับการสงวนพันธุ์สัตว์ป่าและการประมง และประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองสัตว์เหล่านี้ การ จัดการเกี่ยวกับขยะของเสียปัญหาการตัดถนนหลวง ทางรถไฟและสนามบิน ปัญหาการจัดการ จัดการกากของเสียที่อันตราย ปัญหาการจัดสรรที่ดินและการปกป้องป่าชายเลน ตลอดจนข้อพิพาท ในท้องถิ่นอีกมากมาย

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ในองค์กรของรัฐบาลกลางและองค์กรของรัฐต่าง ๆ เพื่อพัฒนาข้อกำหนดใหม่ผ่านทางกระบวนการ

เจรจาเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ในกระบวนการนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่กังวลเกี่ยวกับระเบียบกติกาก็จะเข้าร่วมตรวจสอบพิจารณาและเจรจาต่อรองโดยจะมีผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้อำนวยการความสะดวกมาช่วยเหลือเพื่อก่อให้เกิดการเจรจาเพื่อนำไปสู่ข้อแนะนำซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและสามารถนำเสนอให้แก่องค์กรหรือรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์นั้น ๆ องค์กรของรัฐบาลกลางที่สนับสนุนให้มีการเจรจาแบบ Reg-negs มากที่สุดคือ สถาบันคุ้มครองสิ่งแวดล้อมของสหรัฐอเมริกา

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นของรัฐที่ใช้กระบวนการนี้เช่นกัน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย องค์กรควบคุมการบินแห่งรัฐ องค์กรควบคุมความปลอดภัยในอาชีพและอาชีพอะอานามัย คณะกรรมการคุ้มครองกัมมันตภาพรังสี กระทรวงการเกษตร รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ของรัฐอีกหลายองค์กร

ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ได้มีการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการเจรจาเพื่อกำหนดนโยบาย เช่นเดียวกับ Reg-negs เป็นกระบวนการที่ได้เชื่อเชิญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและช่วยก่อให้เกิดผลในการเจรจาซึ่งเป็นที่ยอมรับเพื่อนำไปสู่การผนวกเข้าในนโยบายหรือการออกกฎหมาย 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 ความรู้สึกว่าคุณถูกกระทำโดยแพทย์เหมือนไม่ใช่มนุษย์ รู้สึกว่าแพทย์ทรยศหักหลัง และรู้สึก

โรครแพทย์ ผู้รับการรักษาบางส่วน หากศาลตรวจสอบว่าเป็นเช่นนั้นจริงต้องการจะให้ศาลลงโทษ แพทย์ด้วย หรือไม่ก็ให้คืนเงินค่ารักษา อย่างไรก็ตามก็ตีกรณีพิพาทกับแพทย์มักหาทางออกได้โดยการ เจริญหรือไกล่เกลี่ย จึงมีบริษัทประกันจำนวนมากเสนอแนวทางการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท และพบว่าที่ผ่านสามารถไกล่เกลี่ยได้ร้อยละ 80 นอกจากนี้ยังมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างแพทย์ ผู้บริหารและโรงพยาบาล ข้อขัดแย้งของศูนย์การแพทย์ของสหรัฐอเมริกาของกลุ่มแพทย์และหุ้นส่วนที่ให้บริการ รวมถึงข้อ พิพาทระหว่างแพทย์กับพยาบาล

2.6.2.2 ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

ประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ได้พัฒนากระบวนการเจรจาไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทในหลายวิธีเหมือนกับของอเมริกาเหนือ ในระยะเริ่มแรก การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทในหลาย ๆ กรณีในประเทศออสเตรเลียได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ศูนย์กลางการเจรจา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน (Community Mediation Centers) ได้รับการจัดตั้งขึ้นเกือบทุกรัฐและ ชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ศูนย์กลางเหล่านี้ อาจจะใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียว หรือร่วมกันไกล่เกลี่ยเป็นองค์ คณะในเบื้องต้นมีการไกล่เกลี่ยในเรื่องแพ่งคดีเล็ก ๆ และข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลียได้มีการ พัฒนาในระบบของศาลในคดีเกี่ยวกับครอบครัวในรูปแบบของโครงการสัปดาห์หาข้อยุติ (Settlement Week Program) และเป็นส่วนหนึ่งของ โครงการการทดลองของศาลฎีกา (Supreme Court) เพื่อแก้ปัญหากรณีอุบัติเหตุส่วนบุคคล ปัญหาการจำนำจำนอง และข้อพิพาทในการทำสัญญา ที่ไม่ซับซ้อน ประเทศออสเตรเลียมีส่วนการบริหารจัดการการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชนที่ เข้มแข็งในเกือบทุกรัฐ ในเรื่องร้องเรียนทางเชื้อชาติ ข้อพิพาทเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ความขัดแย้ง ระหว่างวัฒนธรรมคนส่วนใหญ่กับชนพื้นเมืองและการให้บริการทางสังคมและประเด็น ทรัพยากรธรรมชาติ (Kovach, Kimberlee K. 1994)

ประเทศนิวซีแลนด์ได้พัฒนาระบบการให้บริการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทที่จะดูแลข้อพิพาทในเรื่องทางธุรกิจการค้า ความแพ่ง การร้องเรียนเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ความ อาญาด้านครอบครัว ด้านแรงงาน บ้าน ที่ดิน และสิ่งแวดล้อม ในเรื่องที่อยู่อาศัย บริษัทจัดการเรื่องที่อยู่อาศัย (The Housing Corporation of New Zealand) โดยให้ผู้ไกล่เกลี่ยของบริษัทเอง หรือผู้ไกล่ เกลี่ยภายนอก เพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้อยู่อาศัยกันเอง หรือกับเจ้าหน้าที่

ชนเผ่าเมารี มีวิธีการหรือประเพณีของตนเองในการจัดการความขัดแย้ง เรียกว่า “ทฮาเมารี/ Taha Maori” หรือวิถีทางของคนเมารี ซึ่งจะนำมาใช้เฉพาะในกลุ่มของคนใน เผ่าเดียวกันหรือญาติพี่น้องกัน 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 โดยที่ผ่านมาได้อบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทั้งผู้พิพากษาเองและทนายความมากกว่า 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 ที่จะประโยชน์ต่อการส่งเสริมการประนีประนอมยอมความและยุติข้อพิพาทโดยสันติวิธี

ผู้นำครอบครัวทำหน้าที่ในฐานะผู้มีสิทธิตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงการเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อเกิดความขัดแย้งภายในครอบครัว ขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความเป็นเอกภาพระหว่างครอบครัว ผู้นำครอบครัวมีฐานะเสมือนเป็นจุดของครอบครัวเมื่อออกสู่ภายนอก 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-วัฒนธรรมที่สะท้อนถึงที่มาและการเผยแพร่ศาสนาของทั้งสามศาสนา ได้หล่อหลอมผู้คนให้มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันทั้งในเชิงตัวบุคคลและในเชิงสาธารณะ

ในเชิงชาติพันธุ์ ตะวันออกกลางมีชนกลุ่มน้อยที่อาศัยกระจัดกระจายตามเขตแดนหรือภายในประเทศ เช่น Armenians, Kurds, Jews, Copts, Circassians, และ Maronites ชนกลุ่มน้อยเหล่านี้ได้อยู่อาศัยในบริเวณนี้มาตั้งแต่ก่อนการเผยแพร่อิสลามสมัยมุฮัมมัด (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 ประเทศจอร์แดน

2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

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

การศึกษาครั้งนี้ได้นำข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทั้งหมดมารวบรวมไว้และสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้อง 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 และประดับเข็มพระปรมาภิไธยตามระเบียบที่จะทรงกรุณาโปรดเกล้าฯ 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 เกินกว่ากึ่งหนึ่งยื่นคำร้องและคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสอบสวน 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 นับแต่วันได้รับทราบคำสั่งให้ลบชื่อ 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 ถ้ามีเหตุให้ปิดทิ้ง 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 และวิธีการที่กำหนด ในกฎกระทรวง ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการด้วยกันเป็นประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการและตำแหน่งอื่นตามความจำเป็น ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นประธาน กรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ และกรรมการ อิสลามประจำจังหวัด ในราชกิจจานุเบกษา

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

1. จังหวัดที่มีมัสยิดตั้งแต่ 3 - 5 มัสยิด ให้มีกรรมการอิสลามประจำจังหวัด 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

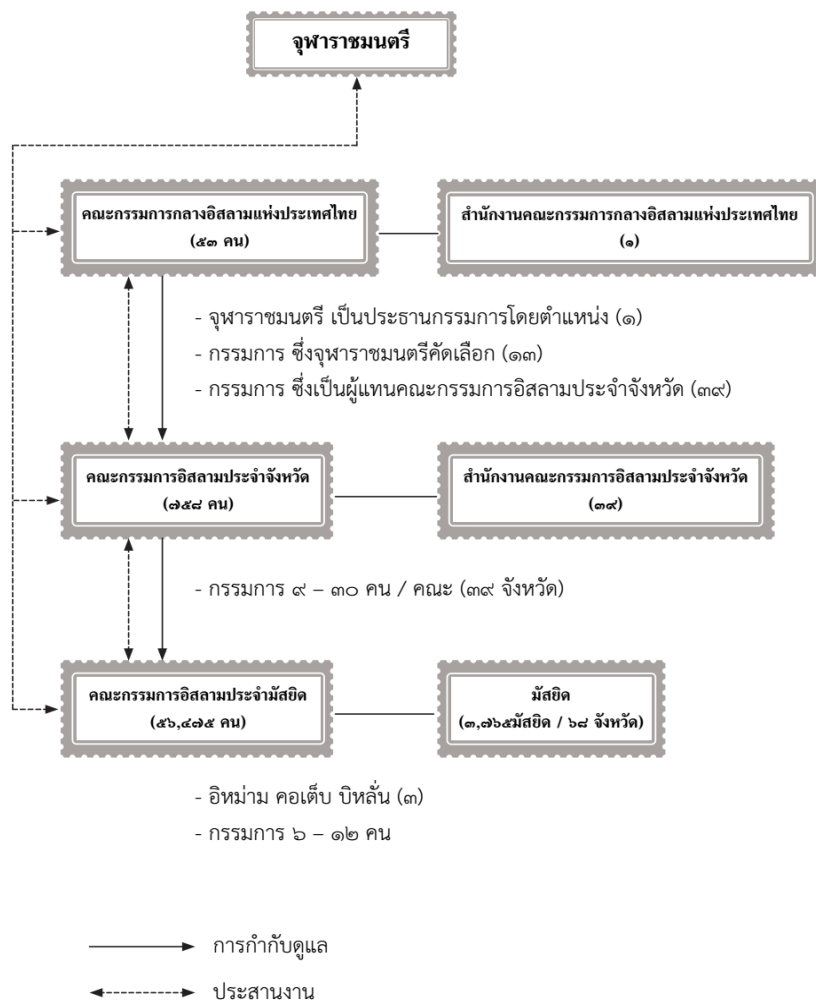
2.7.3.9 การประชุมคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

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)