

บทที่ 4

วิธีการไต่ถามข้อมูลข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การศึกษาวิธีการไต่ถามข้อมูลข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาผู้วิจัยนำเสนอผลข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษา

4.2 วิธีการไต่ถามข้อมูลข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษา

การศึกษาวิธีการไต่ถามข้อมูลข้อพิพาทของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างศึกษาเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาที่เป็นผู้ทำหน้าที่ไต่ถามโดยตรง หรือมีประสบการณ์ด้านการไต่ถาม จำนวน 5 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 5 คน มีรายละเอียด ดังนี้

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

2) นายคอเลาะ ฮาอีเจเลาะ อายุ 73 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพเป็นโต๊ะครู (บาบอ) สถาบันปอเนาะ อิสลาฮุดดีนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากสถาบันปอเนาะมะฮ์ดร์บียะ เวลา 10 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาและกรรมการฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรสประสบการณ์ทำหน้าที่ไต่ถาม 8 ครั้งต่อเดือน

3) นายสัน สันะกิจ อายุ 77 ปี สถานภาพแต่งงานแล้ว ประกอบอาชีพ ทำสวนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านสามัญชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางด้านศาสนาจากโรงเรียน/มัสยิดอาระฮะฮ์ วาดอนิยะฮ์ รัฐปีนัง ประเทศมาเลเซีย และวิทยาลัย/กุลลียะฮ์ ชะรีอะฮ์รัฐกลันตันสาขาชะรีอะฮ์ ประเทศมาเลเซีย ดำรงตำแหน่งเป็นรองประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาประสบการณ์ทำหน้าที่ไต่ถาม 2-3 เรื่องต่อเดือน

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

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

4.2 วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

4.2.1 ลักษณะโดยทั่วไปของปัญหาข้อพิพาท

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาข้อพิพาทเรื่องครอบครัวที่เกิดขึ้นเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

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

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“มีเรื่องในการทำไกล่เกลี่ยมากมายหลายอย่าง ที่พบบ่อยก็น่าจะเป็นการแบ่งมรดก และการไกล่เกลี่ยปัญหาระหว่างสามีและภรรยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแต่งงาน”

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

“ส่วนใหญ่ปัญหาข้อพิพาทก็มักจะเป็นประเด็นในเรื่องของสามิ
ภรรยา เกิดข้อพิพาทกัน อันเกิดมาจากสาเหตุเรื่องยาเสพติด
เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหลายในครอบครัวนั้น มาจากปัญหา
ด้านยาเสพติดเป็นสำคัญ”

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

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวนั้น ก็จะมีเรื่องการ
ภรรยาฟ้องพะซัคสามิ ทรพัยสินสมสร้าง การเลี้ยงดูบุตร
การแบ่งบุตรเพื่อนำไปดูแล การคลอด การเรียกมะฮัรคีน การเสื่อม
สมรรถภาพทางเพศ สามิดิดคุก ตลอดถึงยาเสพติด”

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

4.2.2 รูปแบบและขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

รูปแบบและขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยส่วนใหญ่จะยึดปฏิบัติ
ตามกระบวนการที่ทางสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาได้วางไว้ บางครั้งก็
มีการลดขั้นตอนบ้างตามความเหมาะสมตามแต่ละกรณีเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น
สำหรับรูปแบบและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการปฏิบัติจริงมีขั้นตอน ดังนี้

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

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

-การซักถามความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของทั้ง 2 ฝ่าย จะใช้วิธีการซักถามต่อหน้า
พร้อมกัน แต่ในกรณีที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมได้ ก็จะใช้วิธีการแยกห้อง

4) ดำเนินการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

- การไกล่เกลี่ยใช้วิธีการพูดคุยหาข้อสรุปจากทั้ง 2 ฝ่าย หากยอมรับจาก
ข้อสรุปและยอมความกันได้ กระบวนการไกล่เกลี่ยก็ถือเป็นอันเสร็จสิ้น

-สำหรับบางกรณี เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้ว จะให้ทั้งสองฝ่ายได้กลับไปคิด
ไตร่ตรองประมาณ 2-3 สัปดาห์หรือตามความเหมาะสม แต่ส่วนใหญ่แล้วการไกล่เกลี่ยจะสำเร็จไป
ได้ด้วยดี

-หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงตามข้อสรุปหรือยอมความกันได้ ก็จะใช้วิธีการตัดสินตามหลักชะรีอะฮ์ โดยมีการทำสัญญาข้อตกลงกัน และให้ทั้ง 2 ฝ่าย ปฏิบัติตามสัญญา หากมีการละเมิดไม่ปฏิบัติตาม ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็สามารถนำสัญญามาฟ้องร้องได้ แต่โดยส่วนใหญ่แล้วก็จะปฏิบัติตาม

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ใช้รูปแบบตามผังการดำเนินการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยการเรียกคู่พิพาทมาชี้แจง บอกกล่าวถึงหลักการ บทบัญญัติของศาสนาอิสลามแล้ว จากนั้นก็เจาะประเด็น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย เมื่อได้ประเด็นแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็ต่อนำพิจารณาหาแนวทางในการไกล่เกลี่ย”

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

“สอบถามสาเหตุที่เกิดขึ้นจากอะไร มีการซักถามว่าการแต่งงานที่ผ่านมา มีการชอบกันเองหรือป่าว ต่อมาเป็นการแยกฝ่ายพูดคุยกัน และประชุมทั้งสองฝ่าย แต่ทั้งนี้เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้ว ให้ทั้งสองฝ่ายได้กลับไปคิดไตร่ตรองสักสองสามสัปดาห์ ส่วนใหญ่แล้วจะได้ผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างดี”

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

“โดยลำดับ รูปแบบ ขั้นตอนการทำการไกล่เกลี่ย ได้มีการดำเนินการรับเรื่องราวเรียน และพิจารณาซักถามเป็นการเบื้องต้น ว่ามีสาเหตุ มูลเหตุอะไร ยังไง หลังจากนั้นก็รับเรื่องราวเรียน และติดต่อฝ่ายผู้ถูกร้องมาซักถามในขั้นตอนต่อไป หลังจากที่ได้ซักถามทั้ง

สองฝ่ายแล้ว จึงจะเรียกทั้งคู่กรณีมาพร้อมกัน โดยจะให้
พูดคุยหาข้อสรุป”

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

4.2.3 เอกสารคู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท วิธีการเขียนแบบฟอร์ม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ไต่ถามข้อพิพาทใช้ เอกสารคู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท และวิธีการเขียนแบบฟอร์มต่างๆ ดังนี้

1) เอกสารคู่มือประกอบการไต่ถามข้อพิพาท ผู้ไต่ถามจะใช้ของสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา คู่มือการไต่ถามของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และใช้คู่มือการไต่ถามของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาท

2) วิธีการเขียนแบบฟอร์ม พบว่าไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูปที่แน่นอน บางส่วนจะใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และบางส่วนผู้ไต่ถามออกแบบแบบฟอร์มด้วยตัวเอง โดยยึดตามแบบฟอร์มของหน่วยงานต่างๆ

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“คู่มือต่างๆของการทำหน้าที่ไต่ถามนั้น ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ”

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

“ทางเราได้ซื้อคู่มือการไต่ถามที่ทางวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีได้จัดทำเอาไว้ แต่บางครั้งทางเราก็ดัดขึ้นตอน โดยคำนึงถึงสภาพของกรณีพิพาทนั้น ๆ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีการของผู้ไต่ถามแต่ละท่าน”

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

“สำหรับผมแล้วเอกสารแบบฟอร์มนั้น ผมเองจะทำการออกแบบและดำเนินการตามแบบฟอร์มของผมเอง โดยไม่มีแบบฟอร์มสำเร็จรูป”

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

“เอกสารคู่มือประกอบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้ของ
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา”

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

4.2.4 เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวการเตรียมข้อมูล
ในประเด็นดังกล่าว สถานที่ การสร้างบรรยากาศ การแยกคู่การไกล่เกลี่ยแต่ละฝ่าย และเทคนิคใน
การรับเรื่องไกล่เกลี่ย

จากการศึกษาพบว่า เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่อง
ครอบครัวมีดังนี้

1) เทคนิค วิธีการในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความสำคัญ

-เริ่มต้นด้วยการอ่านสุเราะฮ์ อัลฟาติหะฮ์ และการดออา

-ผู้ไกล่เกลี่ยแนะนำตัวเอง บอกว่ามีหน้าที่ทำอะไร และการชี้แจง ขอความ
ยินยอมจากคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายให้เขาได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

-กล่าวขอบคุณคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ที่มารับการไกล่เกลี่ยตามวันและเวลานัดหมาย

-การนำหลักคำสอนอิสลามมาเป็นหลักในการไกล่เกลี่ย และการกล่าวถึงความ
ดีงามและบทลงโทษตามบริบทของปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

-ผู้ไกล่เกลี่ยมีเจตนาที่ดีในการช่วยเหลือจัดปัญหาข้อพิพาทและเพื่อให้ทั้ง

2 ฝ่ายยินยอมคืนดีต่อกัน

-ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องสวมบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างจริงจัง

-กำหนดกฎกติกา ข้อบังคับเบื้องต้นอย่างชัดเจน เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้ปฏิบัติ

ตาม

-การวิเคราะห์และการเสนอความคิดให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมกัน โดยดี
แม้จะเป็นการหลอกลให้เชื่อก็ตาม

- สำหรับข้อพิพาทที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้จะประสานกับทางยุติธรรม
กระแสหลัก เช่น อัยการ ศาลปกครอง ศาลเด็กและเยาวชน ศาลยุติธรรมให้ช่วยดำเนินการ

ดังทำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“การวิเคราะห์ เสนอความคิดให้แต่ละฝ่ายได้เกิดการ

ยอมรับกันได้ คือเป็นการผสมให้ทั้งสองฝ่ายเกิดการ

ยินยอมกันโดยดี แม้จะเป็นการหลอกลให้เชื่อก็ตาม”

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

“การเปิดด้วยการอ่านสุเราะฮ์ฟาติหะฮ์ และดุอาฮ์เป็นอันดับแรก หลังจากนั้นก็ต้องแนะนำตัวเองก่อนว่าเรามีหน้าที่ทำอะไร และกล่าวถึงบทความดีบทการลงโทษในกรณีนั้นๆ และกล่าวขอบคุณทั้งสองฝ่ายที่มาในวันนี้ จากนั้นก็ให้ทั้งสองทำสัญญาในการยินยอมในการไถ่เกลี้ย ต่อมาก็สอบถามถึงประเด็นการมาร้องเรียนว่าเป็นประเด็นอะไร สาเหตุเกิดขึ้นยังไง”

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

“ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี้ยจำเป็นจะต้องมีกฎ ข้อบังคับให้ทั้งสองฝ่าย อยู่ในกฎเกณฑ์กติกา เพราะว่าบางคู่พิพาทนั้นไม่ได้คำนึงถึงว่าผู้ไถ่เกลี้ยจะเป็นใคร มีตำแหน่งอะไร ไม่ให้ความเกรงใจ ทางเรา จึงต้องวางกฎเกณฑ์กติกาไว้ เป็นเบื้องในการที่จะควบคุมเวทีการประชุมรวมนั้นได้ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี้ยก็ต้องสวมบทบาทของการเป็นผู้ไถ่เกลี้ยอย่างจริงจัง”

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

2) สถานที่ไถ่เกลี้ย

สถานที่ทำการไถ่เกลี้ยควรเป็นห้องเฉพาะและมีขีด เพื่อให้การไถ่เกลี้ยสามารถพูดคุยได้อย่างเป็นกันเอง

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ในด้านสถานที่ในการไถ่เกลี้ยต้องใช้ห้องไถ่เกลี้ยเฉพาะ”

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

“ตอนนี้เราก็ใช้สถานที่ห้องไถ่เกลี้ยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน และก็ยังไม่เพียงพอต่อการมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน อีกอย่าง คือ ยังไม่เกิดความเกรงขามให้กับการมาใช้สถานที่เท่าที่ควร ควรจะเป็นอาคารหรือห้องแยกเป็นการเฉพาะ”

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

3) การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย

-สร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยให้อยู่ในกรอบของการพูดคุย สร้างความเข้าใจและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

-ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายใจเย็น และเป็นกันเอง ไม่ให้เกิดความตึงเครียด

-การไกล่เกลี่ยจะไม่อนุญาตให้พยานหรือญาติ ๆ เข้าร่วมด้วย เว้นแต่บางกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยยินยอมเพื่อให้การเป็นหลักฐานประกอบและเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าสาเหตุเกิดจากฝ่ายใด

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“โดยส่วนใหญ่เป็นหากเป็นกรณีพิพาทเรื่องครอบครัวเราก็นำทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยพร้อมๆกัน บางครั้งก็จะต้องเอาผู้ที่เกี่ยวข้องมาด้วย เช่น พ่อ แม่ ญาติ พี่น้อง แต่ทางเราก็น่าจะไม่ให้พูด เฉพาะเจตนาเราก็เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่ายได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นว่าสาเหตุเกิดจากฝ่ายใดบกพร่อง”

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

4) การแยกคู่การไกล่เกลี่ยแต่ละฝ่าย

-การพูดคุยแยกฝ่ายเพื่อให้สามารถสืบความจริงหรือการพูดที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสองฝ่าย โดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจเอง

-กรณีที่ข้อพิพาทไม่ได้รุนแรง ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะเปิดโอกาสให้ทั้งสองได้พูดคุยเพื่อหาข้อตกลงกันเองก่อนตามความเหมาะสม

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“การแยกคู่ฝ่ายนั้นเป็นขั้นตอนหนึ่งในการที่จะต้องการพูดคุยเพื่อให้สามารถสืบทราบความจริง กับเรื่องที่โกหกหรือพูดที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสองฝ่าย”

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

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

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

5) เทคนิคในการรับเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องกล่าวสละม คุอา ในการเจอกันและ ทักทายเบื้องต้น เพื่อให้ผู้มาร้องเรียน และคู่ฝ่ายนั้น ได้สงบสติอารมณ์ และรับฟัง ตลอดจนการ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาร้องเรียนเป็นสำคัญ และสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนว่าเป็นจริง

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ส่วนในการรับเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องใช้คำพูด สละม คุอา เป็นเบื้องต้น”

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

4.2.5 หลังดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (ในกรณีการไกล่เกลี่ย สำเร็จ และในกรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ) พบว่า

1) กรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จ

กรณีการไกล่เกลี่ยสำเร็จก็หนังสือรับรองว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยครั้งนี้เป็น อันเป็นผลสามารถตกลงกันได้ โดยออกเป็นหนังสือรับรองลงลายมือชื่อผู้ไกล่เกลี่ย ประธาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย พร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้น กระบวนการไกล่เกลี่ย

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ก็จะมีหนังสือรับรองว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยครั้งนี้เป็น อันเป็นผลสามารถตกลงกันได้ โดยออกเป็นหนังสือ รับรอง”

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

“เมื่อเสร็จสิ้นการไต่ถามแล้ว ให้บันทึกข้อความโดยลงลายมือชื่อผู้ไต่ถาม ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และทั้งสองฝ่าย พร้อมพยาน จึงเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการไต่ถามแล้ว”

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

2) กรณีการไต่ถามไม่สำเร็จ

-สำนักงานก็จะออกหนังสือรับรอง/หนังสือประนีประนอมเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไต่ถามนี้ไม่สำเร็จ

-ทางผู้ไต่ถามก็จำหน่ายคดีออก โดยการไม่รับการดำเนินการต่อ

-หากคู่กรณีไม่พอใจ ก็ส่งต่อไปดำเนินการต่อที่ศาล ทางศาลก็จะสอบถามมายังสำนักงาน ทางเราก็จะรายงานไปว่ามีการไต่ถามแล้ว

-สำหรับในบางกรณีก็ให้กลับไปคิดสักระยะหนึ่ง หลังจากนั้นก็มาไต่ถามอีกครั้ง

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ก็ใช้หนังสือประนีประนอมเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายก็จะระบุว่า การไต่ถามนี้ไม่สำเร็จ บางครั้งทางศาลก็ขอข้อมูลเรามา ทางเราก็ชี้แจงว่าได้ไต่ถามแล้ว แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ”

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

“ก็ให้กลับไปคิดสักระยะ หลังจากนั้นก็มาไต่ถามอีกครั้ง”

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

“หากว่าการไต่ถามไม่ประสบผลสำเร็จนั้น ทางผู้ไต่ถามก็จำหน่ายคดีออก โดยการไม่รับการดำเนินการต่อ หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยังไม่พอใจ ก็ไปดำเนินการทางศาลต่อ”

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

4.2.6 คุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีที่สุดที่ช่วยให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ พบว่า

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

ดังทำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“ผมคิดว่าควรจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ การมีความรู้ทางด้านศาสนา และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการเข้าใจบริบทความขัดแย้ง ความสุขุมรอบคอบ และประการสุดท้าย คือ การมีความยุติธรรม”

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

“ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้น จะต้องเข้าใจบทบาท เข้าใจปัญหา เข้าใจหลักการ เข้าใจกติกา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการชารอฮ์เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก”

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

“ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดี นิษัยอ่อนโยน แสดงออกด้วยความจริงใจในการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย เพื่อจะแก้ปัญหของการพิพาทอย่างจริงจัง ความอึดกลาส (ความบริสุทธิ์ใจ) และแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมทั้งสองฝ่ายไม่เอนเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง”

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

4.2.7 ข้อเสนอแนะความต้องการแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไถ่
เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา มีดังนี้

1) สถานที่ที่เป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
ปัจจุบันการไถ่เกลี่ยจะใช้ห้องซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน ควรจะเป็นอาคารหรือห้องแยกเป็น
การเฉพาะ

2) จัดตั้งศูนย์ไถ่เกลี่ยเฉพาะแบบครบวงจรประจำจังหวัด เพื่อให้พี่น้องมุสลิม
ได้รับทราบว่าเมื่อมีข้อพิพาทต่างๆก็จะได้มาใช้บริการอย่างครบวงจรตรงตามวัตถุประสงค์ของการ
ไถ่เกลี่ย

3) ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยไม่ควรแสดงความโกรธออกมา

4) การไถ่เกลี่ยจะต้องยึดบรรทัดฐานอัลกุรอาน และอัลหะดีษเป็นหลัก
ในการปฏิบัติหน้าที่

5) ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องพยายามหาเทคนิควิธีการการระงับข้อพิพาทในการ
แก้ปัญหาต่างๆ

6) กระบวนการไถ่เกลี่ยเบื้องต้น ควรไปหาอิหม่าม เพื่อทำการไถ่เกลี่ยเป็น
อันดับแรก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับเรามากที่สุดของผู้นำทางศาสนา

7) จัดวางกระบวนการไถ่เกลี่ยให้มีระบบ มีเอกสาร/คู่มือการไถ่เกลี่ย และ
แบบฟอร์มต่างๆที่ได้มาตรฐาน

8) ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และคุณสมบัติของผู้ไถ่เกลี่ย

9) ห้องไถ่เกลี่ยควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องขยายเสียงในห้อง

10) ควรมีเงินเดือนหรือเบี้ยเลี้ยงผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยในการมานั่งประจำเวรของ
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

“น่าจะมีห้องการไถ่เกลี่ยเป็นการเฉพาะ เครื่องอำนวยความสะดวก
อย่างเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้
และเครื่องขยายเสียงในห้อง นอกจากนี้ เงินเดือนหรือเบี้ย
เลี้ยงผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยในการมานั่งประจำเวรของ
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด”

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

“เสนอแนะว่ากระบวนการไถ่เกี่ย้นั้น ควรไปหาอีหม่าม
เพื่อทำการไถ่เกี่ยเป็นอันดับแรก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับเรา
มากที่สุดของระดับชั้นผู้นำทางศาสนา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ ๖. วันที่ 14 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559)