

ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักกฎหมายอิสลาม กรณีศึกษาคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดยะลา

Attitude towards mediation process on the Islamic family and succession Law: A case study of the Islamic committee of Yala province

Received: January 26, 2021 ■ Revised: March 23, 2022 ■ Accepted: April 20, 2022

อุสมาน ยูนู*¹ ยาดุลฮัก มิงสมร*² สุธิสักดี ตือเระ*³ มะรอนิง สาลามิง*⁴
อัสมัน แทอาลี*⁵

Usamarn Yunu, Yadulhak Mingsamorn, Suthisak Duereh, Maroning Salaming
Asman Taeali

¹ Ph.D. (Islamic law), ผู้ช่วยศาสตราจารย์. อีเมลผู้เขียนหลัก: usamarn.y@psu.ac.th
Ph.D. (Islamic law), Assistant Professor. Corresponding Author: usamarn.y@psu.ac.th

² Ph.D. (Islamic Studies-Shariah), ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อีเมล: yadulhak.s@psu.ac.th
Ph.D. (Islamic Studies-Shariah) Assistant Professor. Email: yadulhak.s@psu.ac.th

³ Ph.D. (Islamic studies), ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อีเมล: suttisak.d@psu.ac.th
Ph.D. ((Islamic studies) Assistant Professor. Email: suttisak.d@psu.ac.th

⁴ Ph.D. (Principles of Jurisprudence), ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อีเมล: mroning.s@psu.ac.th
Ph.D. (Principles of Jurisprudence) Assistant Professor. Email: mroning.s@psu.ac.th

⁵ Ph.D. (Fiqh & Usul AL-Fiqh), ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อีเมล: asman.t@psu.ac.th
Ph.D. (Fiqh & Usul AL-Fiqh) Assistant Professor. Email: asman.t@psu.ac.th

*คณะวิทยาการอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

*Faculty of Islamic Sciences Prince of Songkla University Pattani Campus

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลาและ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

วิธีการวิจัย งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลาประจำปี พ.ศ. 2562 ทั้งหมด 374 คน และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ 193 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เก็บและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.75$, $S.D. = 0.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X = 4.96$, $S.D. = 0.18$) รองลงมาด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ($X = 4.83$, $S.D. = 0.17$) ตามด้วยด้านผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($X = 4.70$, $S.D. = 0.17$) และด้านอาคารสถานที่สำหรับการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($X = 4.50$, $S.D. = 0.02$)

การนำผลวิจัยไปใช้ ผลการวิจัยนี้แสดงถึงความเชื่อมั่นของประชาชนผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวและมรดกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจังหวัดยะลา ซึ่งทางสำนักงานสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงต่อไป และสำนักงานในจังหวัดอื่น ๆ สามารถนำผลวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ย, ครอบครัว, มรดก, กฎหมายอิสลาม

Abstract

Objective the object as following: 1) Study the attitude towards mediation process on the Islamic family and succession Law: A case study of the Islamic committee of Yala. 2) To exhibition the guidelines for the development of the mediation system of the Provincial Islamic Committee.

Methodology Which is quantitative research by survey (Survey Research) and using questionnaire to study and collect information on the Attitude towards mediation process on the Islamic family and succession Law: A case study of the Islamic committee of Yala in 2019, a total of 374 people and the sample size calculated from Taro Yamane's formula was 193 people. The tools were used in the research include questionnaire created by the researcher, verify the completeness of the questionnaire, collected and analyzed data using percentage, mean, and standard deviation.

Research findings the results of the study found that the overall mean was at the highest level ($X = 4.75$, $S.D. = 0.08$). When considering each aspect, it was found that the knowledge, ability, experience and the acceptance of the mediators was the highest average ($X = 4.96$, $S.D. = 0.18$). followed by people's expectations of the mediation process ($X = 4.83$, $S.D. = 0.17$), this was followed by the outcome aspect of mediation ($X = 4.70$, $S.D. = 0.17$) and the mediation facility the least mean ($X = 4.50$, $S.D. = 0.02$)

Research result utilizes the findings indicated that the confidence of people who are users of family and inheritance mediation services on

the quality service of the Yala Provincial Commission. The offices can use the research results to improve further and offices in other provinces can apply this research as a guideline to improve mediation.

Keywords: Dispute mediation, Family, Heritage, Islamic Law

บทนำ

พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จึงมีความแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ทั้งภาษา และวัฒนธรรม ทางภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นของมุสลิมในอันที่จะต้องปฏิบัติตามครรลองของหลักการศาสนาอิสลาม และเห็นว่ากฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดกจำเป็นต้องมีไว้และนำมาบังคับใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของมุสลิมที่นับถือศาสนาอิสลามเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าในบางช่วงเวลาที่มีการยกเลิกการบังคับใช้ในอดีต แต่ด้วยความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับใช้เนื่องด้วยการเรียกร้องของมุสลิมในพื้นที่ เพราะเป็นกฎหมายที่ใกล้ชิดกับวิถีชีวิตมุสลิมมากที่สุด รวมทั้งการมีอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับประเด็นครอบครัวและมรดก ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องนำเรื่องนี้มาทบทวนใหม่และมีการประกาศใช้อีกครั้งจนถึงปัจจุบัน

การใช้กฎหมายอิสลามนอกจากใช้ในกระบวนการยุติธรรมในระดับศาลแล้วยังมีการใช้ในระดับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดและมัสยิด ซึ่งกระบวนการร้องเรียน และการพิจารณาตัดสินข้อพิพาทว่าด้วยเรื่องครอบครัวและมรดก ก็ได้มีการดำเนินการเช่นกัน แต่กระบวนการและวิธีการมีความแตกต่างกับการใช้ในกระบวนการยุติธรรมในระดับศาล นอกจากจะต่างในเรื่องของกระบวนการแล้วยังมีความแตกต่างในเรื่องของผลบังคับเรื่องข้อพิพาทหลังจากการตัดสินเช่นกัน ซึ่งการใช้กฎหมายอิสลามในระดับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามจะเน้นหนักไปที่การให้บริการด้านการไกล่เกลี่ยเรื่องครอบครัวและมรดก จะเป็นการแนะนำและชี้แนะให้ปฏิบัติตามแต่ในทางปฏิบัติจะไม่มีอำนาจในการบังคับใช้ให้ปฏิบัติตาม รวมทั้งกระบวนการติดตามผลหลังการชี้ขาดยังไม่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรอิสลาม พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามของกรรมการอิสลามประจำมัสยิดมัสยิดและกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดยที่พระราชบัญญัติ

การบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 มาตรา 35 (7) ที่บัญญัติ ให้ คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดมีอำนาจหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาท ระหว่างสัปบุรุษประจำมัสยิดเมื่อได้รับการร้องขอ และในจังหวัดที่มีคณะกรรมการ อิสลามประจำจังหวัด มาตรา 26 (11) บัญญัติให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตามบัญญัติ แห่งศาสนาอิสลามเมื่อได้รับการร้องขอ และ (3) บัญญัติให้คณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ประนีประนอมหรือชี้ขาดคำร้องทุกข์ของสัปบุรุษประจำ มัสยิด ซึ่งเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด แต่ ในทางปฏิบัติก็มีปัญหาอุปสรรคเช่นกันเพราะตัวบทกฎหมายมิได้กำหนดรายละเอียด ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ย และรวมถึงผลผูกพันของการไกล่เกลี่ยดังกล่าว

คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลาถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ และมีบทบาทอีกหน่วยงานหนึ่งในการเสริมสร้างระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วย ครอบครัวและมรดกตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชาชนเข้าติดต่อใช้ บริการเพื่อการแก้ปัญหาในเรื่องของครอบครัวและมรดกอิสลาม การปฏิบัติงาน ภายใต้ข้อจำกัดบางประการ เช่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบ กลไก ที่ยังไม่ลงตัว (Maroning Salaming and group. (2012) ในขณะที่ยังไม่มีระเบียบคณะกรรมการ อิสลามแห่งประเทศไทยว่าด้วยการประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและ มรดก อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท การที่จะชี้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพมากนักน้อยเพียงใดนั้น สิ่งที่เป็นเครื่องมือที่ สามารถใช้ในการชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญประการหนึ่งคือ ผู้เข้าใช้ บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่เข้าใช้บริการ และผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึก นึกคิดของประชาชนผู้เข้าสู่กระบวนการดังกล่าวได้

จากเหตุดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของเครื่องมือในการวัด ประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวและมรดก

ระดับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยพิพาทด้วยครอบครัวและมรดกอิสลามในระดับคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนทั่วไปที่จะเข้าใช้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะตัวแปรหลัก จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอตัวแปรหลักของงานวิจัยนี้คือ ตัวแปรหลักที่เป็นเนื้อหาของการศึกษาทัศนคติ ซึ่งมีดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และตัวแปรหลักในการศึกษาทัศนคติต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยคือ 1. ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย 2. ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย 3. ด้านอาคารสถานที่สำหรับการไกล่เกลี่ย 4. ด้านผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 5. ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนคติต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา เป็น

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลครั้งเดียวแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการศึกษาเก็บข้อมูลด้านทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม ตลอดจนการศึกษาความรู้ความเข้าใจ และความคาดหวังต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของประชาชนในจังหวัดยะลา เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา เพื่อทำการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามในปี 2562 ผู้วิจัยเห็นว่า คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลาถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและมีบทบาทอีกหน่วยงานหนึ่งในการเสริมสร้างระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทว่าด้วยครอบครัวและมรดกตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชาชนเข้าติดต่อใช้บริการเพื่อการแก้ปัญหาในเรื่องของครอบครัวและมรดกอิสลาม ทั้งนี้เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามเพื่อแสวงหาข้อสรุปที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามในจังหวัดยะลาที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามจากคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลาปี 2562 จำนวน 374 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการแบบสุ่มของสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรคือ 193 คน และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์คือผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประกอบด้วยประธานศูนย์ใกล้เคียงจำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 1 คน ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทครอบครัวและมรดกอิสลามจำนวน 1 คน และเพื่อเป็นการเพิ่มความหนัก

แน่นและความมั่นใจด้านข้อมูลและเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนอย่างหลากหลาย มุมมองทางผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการแบบ (Focus Group) จำนวน 10 ท่านโดยเลือกสุ่มจากจำนวนประชาชนทั่วไปหลากหลายอาชีพที่มารับใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง 2) ด้านอาคารสถานที่สำหรับการใกล้เคียง 3) ด้านผลลัพธ์ของการใกล้เคียงข้อพิพาท 4) ความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียง

โดยในตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้วัดระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียง ใน 3 ระดับดังนี้คือ (ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ) ส่วนในตอนที่ 2 ผู้วิจัยต้องการทราบทัศนคติของประชาชนต่อด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง ด้านอาคารสถานที่สำหรับการใกล้เคียง ด้านผลลัพธ์ของการใกล้เคียงข้อพิพาท และด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียง โดยขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่า เรื่องดังกล่าวนี้อยู่ในระดับใด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับทัศนคติแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ให้อยู่ 5 ช่อง และในแต่ละช่องจะมีความหมาย ดังนี้

ช่องที่ 5	หมายถึง	ระดับทัศนคติมากที่สุด
ช่องที่ 4	หมายถึง	ระดับทัศนคติมาก

ช่องที่ 3	หมายถึง	ระดับทัศนคติปานกลาง
ช่องที่ 2	หมายถึง	ระดับทัศนคติน้อย
ช่องที่ 1	หมายถึง	ระดับทัศนคติน้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถาม พิจารณาจากระดับคะแนน
เฉลี่ยช่วงระดับคะแนน (Class Interval) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	เป็นระดับทัศนคติมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	เป็นระดับทัศนคติมาก
2.51-3.50	หมายถึง	เป็นระดับทัศนคติปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	เป็นระดับทัศนคติน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	เป็นระดับทัศนคติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (open-end questions) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา สำหรับอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยจะถามผู้ตอบแบบสอบถาม 5 คำถามหลักซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นวิจัย เพราะการศึกษาที่เกี่ยวกับทัศนคติจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ 1. ส่วนของความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component, Thinking) 2. ส่วนของความรู้สึก 3. ส่วนของพฤติกรรม ดังนั้น 3 องค์ประกอบนี้สามารถที่จะหาคำตอบทัศนคติของประชาชนได้ผ่าน 5 คำถามนี้คือ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก 2) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก 3) ด้านผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4) ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย 5) แนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ย และข้อเสนอแนะอื่น

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามฉบับเดียวกันที่ใช้เก็บข้อมูลในเชิงปริมาณเนื่องจากความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบสนองเนื้อหาและประเด็นที่ผู้วิจัยจะใช้ในการศึกษา คือเกี่ยวกับทัศนคติของ

ประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียง ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติจะต้องศึกษาองค์ประกอบ 3 ส่วนตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามนี้เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ถามความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 คน และจากการสนทนากลุ่ม 10 คน และข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพจะเป็นข้อมูลเสริมของงานวิจัยนี้ เพราะงานวิจัยนี้จะเน้นเชิงปริมาณเป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ตามความเหมาะสมของข้อมูลปฐมภูมิที่จัดเก็บ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้ 1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ 2. กำหนดคะแนนของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม ดังนี้

ระดับทัศนคติน้อยที่สุด ให้	1 คะแนน
ระดับทัศนคติน้อย ให้	2 คะแนน
ระดับทัศนคติปานกลาง ให้	3 คะแนน
ระดับทัศนคติมาก ให้	4 คะแนน
ระดับทัศนคติมากที่สุด ให้	5 คะแนน

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ทางสังคมศาสตร์ เพื่อใช้วิเคราะห์หาค่าสถิติตามจุดมุ่งหมาย และสมมติฐานที่ตั้งไว้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้ 1) หาค่าร้อยละและค่าความถี่ของตัวแปรสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ และโดยรวม และแปลความหมายทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่

ใกล้เคียง 2) ด้านอาคารสถานที่สำหรับการใกล้เคียง 3) ด้านผลลัพธ์ของการใกล้เคียงข้อพิพาท 4) ความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียง ใช้หลักการดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง เป็นระดับทัศนคติมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง เป็นระดับทัศนคติมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง เป็นระดับทัศนคติปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง เป็นระดับทัศนคติน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง เป็นระดับทัศนคติน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ผู้วิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการการใกล้เคียงทางอิสลามไม่ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่อง ครอบครัว และมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ตามที่ได้เตรียมไว้สำหรับผู้มารับใช้บริการ ถึงแม้ว่าขั้นตอนเหล่านี้ถูกเตรียมไว้อย่างชัดเจนและจะได้รับการอธิบายเมื่อผู้บริการเข้ามารับใช้บริการ แต่พวกเขาจำต้องทราบถึงขั้นตอนเหล่านี้ก่อนเข้ารับบริการ จากการศึกษาพบว่า การเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการใกล้เคียงซึ่งประกอบด้วย เช่น การร้องเรียน การเรียกคู่กรณี การสอบปากคำคู่กรณีและพยาน อยู่ในระดับปานกลาง (X 2.01 และ S.D 0.84) และประชาชนหลายคนยังไม่เข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับการใกล้เคียงการใกล้เคียง โดยเฉพาะคำนิยามและความหมายของการใกล้เคียง (X 2.04 และ S.D 1.02) เพราะรายละเอียดเหล่านี้เป็นรายละเอียดเชิงวิชาการและมีความละเอียด ส่วนข้อมูลอื่น ๆ นั้น ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับ (มาก) โดยมีความเข้าใจว่า การใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นวิธียุติข้อพิพาทประการ

หนึ่งที่ถูกหมายอิสลามรับรอง การระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมเป็นสิ่งที่เอื้อและเป็นปัจจัยที่สามารถปลูกฝังจิตสำนึกและนิสัยความเป็นธรรมของคู่ความทุกฝ่ายได้ การเกิดปัญหากับเด็ก ๆ ที่เป็นปัญหาทางสังคม ก็เกิดจากการที่ครอบครัวแตกแยก ครอบครัวที่มีความขัดแย้ง และส่วนมากเข้าใจว่าประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมระงับข้อพิพาทระหว่างบุคคลในครอบครัว เป็นวิธีการที่สามารถสานความรัก ความเมตตาระหว่างกันให้คงอยู่ได้ และส่วนมากของผู้ที่ขอรับบริการด้านไกล่เกลี่ยเข้าใจว่า ตนเองพร้อมที่จะยอมรับ ผลการไกล่เกลี่ย และพร้อมที่จะปฏิบัติตามขั้นตอนของกระบวนการศาล

ด้านทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้ค้นพบในการศึกษาเชิงปริมาณดังนี้

1. ทัศนคติของประชาชนต่อความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยนำลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนต่อความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

รายการ	ระดับการให้ทัศนคติ		
	X	S.D.	แปลความ
1) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยเรื่องครอบครัว และมรดกตามกฎหมายอิสลาม	4.90	0.52	มากที่สุด

2) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายที่มาขอไกล่เกลี่ย	4.98	0.12	มากที่สุด
3) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับของคู่กรณีทุกฝ่าย	4.97	0.16	มากที่สุด
4) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ยึดหลักความยุติธรรมเป็นหลัก	4.99	0.10	มากที่สุด
5) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความสามารถและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยเรื่องครอบครัว และมรดกตามกฎหมายอิสลาม	4.98	0.14	มากที่สุด
รวม	4.96	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ทิศนคติของประชาชนต่อความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.96$, $S.D. = 0.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ยึดหลักความยุติธรรมเป็นหลัก ($x = 4.99$, $S.D. = 0.10$) รองลงมาคือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับของคู่กรณีทุกฝ่าย ($x = 4.97$, $S.D. = 0.16$) ตามด้วยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความสามารถ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยเรื่องครอบครัว และมรดกตามกฎหมายอิสลาม ($x = 4.98$, $S.D. = 0.14$) และตามด้วยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายที่มาขอไกล่เกลี่ย ($x = 4.98$, $S.D. = 0.12$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยเรื่อง ครอบครัวและมรดกตามกฎหมายอิสลาม ($x = 4.90$, $S.D. = 0.52$)

2. ทัศนคติของประชาชนต่ออาคารสถานที่สำหรับการใกล้เคียงข้อพิพาท เรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ซึ่งสามารถ สรุปในเชิงสถิติดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนต่อ
อาคารสถานที่สำหรับการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

รายการ	ระดับการให้ทัศนคติ		
	X	S.D.	แปลความ
1. อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก	4.62	0.50	มากที่สุด
2. สถานที่สำหรับการใกล้เคียงเป็นสถานที่ที่สงบ ความเป็นส่วนตัว และห่างไกลจากการเข้าออกของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง	4.51	0.51	มากที่สุด
รายการ	ระดับการให้ทัศนคติ		
	X	S.D.	แปลความ
3. สถานที่ใกล้เคียงเพียบพร้อมด้วยบรรยากาศ ความเป็นพี่น้อง ปราศจากการทะเลาะเบาะแว้ง	4.54	0.51	มากที่สุด
4. สถานที่สำหรับการใกล้เคียงเหมาะสม อำนวยความสะดวกแก่คู่กรณี และพยานในการให้ความ และแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	4.47	0.53	มากที่สุด
5. สถานที่สำหรับการใกล้เคียงมีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งพอเพียงสำหรับจำนวนคนที่มารับบริการด้านการใกล้เคียง	4.35	0.54	มากที่สุด
รวม	4.50	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ทศนคติของประชาชนต่ออาคารสถานที่สำหรับการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก ($x = 4.62$, $S.D. = 0.50$) รองลงมา คือ สถานที่ใกล้เคียงเพียบพร้อมด้วยบรรยากาศความเป็นที่น่านั่ง ปราศจากการทะเลาะเบาะแว้ง ($x = 4.54$, $S.D. = 0.51$) ตามด้วยสถานที่สำหรับการใกล้เคียงเป็นสถานที่ที่สงบ มีความเป็นส่วนตัว และห่างไกลจากการเข้าออกของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ($x = 4.51$, $S.D. = 0.51$) และรองสุดท้ายคือ สถานที่สำหรับการใกล้เคียงเหมาะสม อำนวยความสะดวกแก่คู่กรณี และพยายามในการให้ความและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ($x = 4.47$, $S.D. = 0.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่สำหรับการใกล้เคียงมีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งพอเพียงสำหรับจำนวนคนที่มารับบริการด้านการใกล้เคียง ($x = 4.35$, $S.D. = 0.54$)

3. ทศนคติของประชาชนต่อผลลัพธ์ของการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ซึ่งสามารถสรุปในเชิงสถิติดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทศนคติของประชาชน ต่อผลลัพธ์ของการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

รายการ	ระดับการให้ทศนคติ		
	X	S.D.	แปลความ
1. ผลการใกล้เคียงให้ความยุติธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย	4.88	0.37	มากที่สุด
2. ยอมรับผลการใกล้เคียงของคณะกรรมการใกล้เคียง	4.55	0.63	มากที่สุด
3. ผลของการใกล้เคียงทำให้ทั้งสองฝ่ายคู่กรณีกลับคืนดี	4.53	0.64	มากที่สุด

4. ผลการไกล่เกลี่ยถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม	4.93	0.26	มากที่สุด
5. การไกล่เกลี่ยประนีประนอม สามารถระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี มีประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถสานความสัมพันธ์และความเมตตาระหว่างกันให้คงอยู่ได้	4.61	0.52	มากที่สุด
รวม	4.70	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ทศนคติของประชาชน ต่อผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลการไกล่เกลี่ยถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม ($x = 4.93$, $S.D. = 0.26$) รองลงมาคือ ผลการไกล่เกลี่ยให้ความยุติธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ($x = 4.88$, $S.D. = 0.37$) ตามด้วยการไกล่เกลี่ยประนีประนอม สามารถระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี มีประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถสานความสัมพันธ์ และความเมตตาระหว่างกันให้คงอยู่ได้ ($x = 4.61$, $S.D. = 0.52$) และตามด้วยยอมรับผลการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการไกล่เกลี่ย ($x = 4.55$, $S.D. = 0.63$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลของการไกล่เกลี่ยทำให้ทั้งสองฝ่ายคู่กรณีกลับคืนดี ($x = 4.53$, $S.D. = 0.64$)

4. ความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ซึ่งสามารถสรุปในเชิงสถิติดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

รายการ	ระดับการให้คะแนน
--------	------------------

	X	S.D.	แปล ความ
1. หวังการไกล่เกลี่ยถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม	4.94	0.24	มากที่สุด
2. หวังการไกล่เกลี่ยสามารถระงับข้อพิพาทระหว่าง คู่กรณี ทำให้ทั้งสองฝ่ายกลับคืนดี	4.56	0.66	มากที่สุด
3. การระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนีประนอม เป็นสิ่งที่เอื้อ และเป็นปัจจัยที่ สามารถปลูกฝังจิตสำนึก และนิสัยความเป็นธรรม ของคู่ความทุกฝ่าย	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ผลของการไกล่เกลี่ย เป็นอันสิ้นสุดในการระงับ ข้อพิพาท	4.94	0.27	มากที่สุด
5. ข้อยุติของการไกล่เกลี่ย ง่ายในการปฏิบัติแก่ คู่ความทุกฝ่าย	4.91	0.32	มากที่สุด
รวม	4.83	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลของการไกล่เกลี่ย เป็นอันสิ้นสุดในการระงับข้อพิพาท ($x = 4.94$, $S.D. = 0.27$) รองลงมาคือ หวังการไกล่เกลี่ยถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม ($x = 4.94$, $S.D. = 0.24$) ตามด้วยข้อยุติของการไกล่เกลี่ย ง่ายในการปฏิบัติ ต่อคู่ความทุกฝ่าย ($x = 4.91$, $S.D. = 0.32$) และการระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอม เป็นสิ่งที่เอื้อ และเป็นปัจจัยที่สามารถปลูกฝังจิตสำนึก และนิสัยความเป็นธรรมของคู่ความทุกฝ่าย ($x = 4.78$, $S.D. = 0.41$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หวังการไกล่เกลี่ยสามารถระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี ทำให้ทั้งสองฝ่ายกลับคืนดี ($x = 4.56$, $S.D. = 0.66$)

จากการสอบถามทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ด้านความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ด้านสถานที่ในการใช้ไกล่เกลี่ย ผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ย และความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ตารางสรุปทัศนคติของประชาชนในด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับการให้ทัศนคติ		
	X	S.D.	แปลความ
1. ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย	4.96	0.18	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่สำหรับการไกล่เกลี่ย	4.50	0.02	มากที่สุด
3. ด้านผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	4.70	0.17	มากที่สุด
4. ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย	4.83	0.17	มากที่สุด
รวม	4.75	0.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ทัศนคติต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.75$, $S.D. = 0.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X = 4.96$, $S.D. = 0.18$)

รองลงมาด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ตามด้วยด้านผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($X = 4.70$, $S.D. = 0.17$) และด้านอาคารสถานที่สำหรับการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($X = 4.50$, $S.D. = 0.02$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย“ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา” พบสิ่งที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความสามารถและประสบการณ์ และความรู้ของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มประชาชนที่เข้ารับบริการ ยอมรับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ซึ่งข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับการได้รับความน่าเชื่อถือด้านวิชาการและประสบการณ์ของผู้ที่ทำการไกล่เกลี่ย และยิ่งมากกว่านั้น ประชาชนยอมรับว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ยึดหลักความยุติธรรมเป็นหลัก เป็นเรื่องที่สอดคล้องกับหลักการอัลกุรอานที่ว่า บรรดาผู้รู้กับบรรดาผู้ไม่รู้จะเท่าเทียมกันหรือ (ซูเราะห์ อชซูมฺร, โองการที่ 9) และสอดคล้องกับแบบอย่างของท่านเราะสูลที่ได้ทรงเลือกผู้ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่แทนท่านเพื่อเผยแพร่หลักการอิสลาม และต้องเป็นคนที่รักความยุติธรรมเป็นหลัก ซึ่งเป็นเงื่อนไขหลักของผู้ทำหน้าที่ด้านการตัดสินคดีและการไกล่เกลี่ยเรื่องอิสลาม สอดคล้องกับ Aa lee · an-yaa mòot. (n.d.). ที่กล่าวว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องประกอบด้วยความรู้และประสบการณ์ และมีวิสัยปัญญา แสวงหาความยุติธรรมในการตัดสินเป็นหลัก และการตัดสินของผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่กระทบกับหลักการหลัก ๆ ในอิสลามเช่นตัวบทอัลกุรอานและอัซซุนนะฮ์ และอิญมาอ์ ดังที่ Al-mualla (2000). กล่าวว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านอิสลาม รู้ถึงหลักการฮาลาลและฮารอม เงื่อนไขและข้อบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและหาทางออกที่ถูกต้อง ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัย

ได้มาจากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำการไกล่เกลี่ยได้รับการชื่นชมจากกลุ่มเป้าหมาย ด้านความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ย เพราะเจ้าหน้าที่เหล่านี้เพียบพร้อมไปด้วยผู้รู้และผู้มีประสบการณ์ (ประชาชนผู้รับบริการ 29 ธันวาคม 2563 : สัมภาษณ์)

ประเด็นที่ 2 ทักษะคติของประชาชนต่ออาคารสถานที่สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนะว่า ด้านอาคารสถานที่ความเหมาะสม และเอื้อต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก สถานที่ไกล่เกลี่ยเพียบพร้อมด้วยบรรยากาศความเป็นพี่น้อง ปราศจากการทะเลาะเบาะแว้ง เป็นสถานที่ที่สงบ ให้ความเป็นส่วนตัว และห่างไกลจากการเข้าออกของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เพราะห้องไกล่เกลี่ยจะอยู่ต่างหากและมีประตูปิดป้องกันการได้ยินเสียงจากภายนอก แต่ก็เป็นเพียงแค່ห้องเดียว และอาจจะคับแคบตามข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ ซึ่งจะไม่พอสำหรับการรับการฟ้องร้องจำนวนมากในหนึ่งวัน และเป็นการไม่ดีที่จะให้บริการแก่ประชาชนสองท่าน สองกรณี สองคำร้อง กับเจ้าหน้าที่ผู้รับคำฟ้องสองท่าน ในห้องเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ผู้วิจัยคิดว่า เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อไปโดยจัดห้องให้เพียงพอสอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ว่าการให้ความสะดวกในเรื่องสถานที่ยังต้องปรับเปลี่ยนให้มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น และควรที่จะแยกห้องต่างหากสำหรับแต่ละกรณีสอดคล้องกับ An mǔ an laa. (2000) ที่กล่าวว่า สถานที่ไกล่เกลี่ยต้องมีความกว้างมากพอจุได้ทุกคนที่มาใช้บริการ และต้องมีการสำรองที่นั่งเพื่อการฟังจากแต่ละฝ่ายตามลำพังเมื่อจำเป็น *Al-char bee nee*. (1994). 6/285. มีทัศนะว่า ห้องไกล่เกลี่ยต้องอยู่ในบรรยากาศที่เหมาะสม ไม่ร้อนหนาวมากเกินไป ห่างไกลจากสิ่งสกปรกและกลิ่นเหม็นซึ่งอาจสร้างความรบกวนแก่ผู้มาบริการด้านการไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยมองว่า การให้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงสถานที่บริการที่ดีด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของอดุลเดช โตะแอ (2562) ที่พบว่า ตามทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้อง

คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการ ลดลงไปได้ เป็นต้น ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้อง สร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กรผู้ให้บริการ และสื่อ ภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย ซึ่งการปรับปรุงอาคารสถานที่และห้อง รับรองการใกล้เคียงให้เพียงพอต่ออาศัยงบประมาณพอสมควร จึงต้องมีการจัดสรร งบประมาณส่วนนี้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ Maroning Salaming and group. (2012) ที่เสนอให้จัดหางบประมาณเพื่อพัฒนาระบบห้องใกล้เคียงของสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามจังหวัด ปัตตานี สตูล สงขลา ยะลา

ประเด็นที่ 3 ทศนคติของประชาชนต่อผลลัพธ์ของการใกล้เคียงข้อพิพาท เรื่องครอบครัวและมรดก

ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับการบริการด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่อง ครอบครัวและมรดกที่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลายอมรับมากที่สุดว่า ผล การใกล้เคียงจะถูกต้องตามหลักกฎหมายอิสลาม ส่วนมากจะยอมรับว่าสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามคือหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ด้านการใกล้เคียงมากที่สุด และ ส่วนมาก มีความเห็นว่า ผลการใกล้เคียงให้ความยุติธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และ การใกล้เคียงประนีประนอม สามารถระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี มีประโยชน์แก่ทุก ฝ่าย ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถสานความรัก และความเมตตาระหว่างกันให้คงอยู่ได้ ซึ่ง ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ได้รับความไว้วางใจ ในเรื่องนี้เป็นกรณีเฉพาะ เพราะประชาชนถือว่า คณะกรรมการอิสลามในแต่ละจังหวัด คือศูนย์กลางของกิจการทางศาสนาอิสลาม และเป็นที่พึ่งแก่พวกเขาโดยผ่าน คณะกรรมการมัสยิดประจำหมู่บ้าน สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของคณะกรรมการ อิสลามประจำจังหวัดที่ได้รับมอบหมายตามพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนา อิสลาม ปี 2540 ในมาตรา. 26 ข้อที่ (3) ให้อำนาจหน้าที่แก่คณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัด ในการประนีประนอมหรือชี้ขาดคำร้องทุกข์ของสัปบุรุษประจำมัสยิด

ซึ่งเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคณะกรรมการประจำมัสยิด และในข้อ (11) ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกตาม บัญญัติแห่งศาสนาอิสลามเมื่อได้รับการร้องขอ การบรรลุผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยคือสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดังที่ Al-mualla. (2000) กล่าวว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยึดความยุติธรรมเป็นหลักเพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ สอดคล้องกับโองการอัลกุรอานที่ว่า จงประนีประนอมระหว่างทั้งสองฝ่ายด้วยความยุติธรรม และพวกเจ้าจงเที่ยงธรรมเถิด แท้จริงอัลลอฮ์ทรงรักใคร่บรรดาผู้ให้ความยุติธรรม (อัลหุญรอต 9) หลาย ๆ คนที่ทำการไกล่เกลี่ยแล้วจะอธรรม เพราะเขาจะไกล่เกลี่ยสองฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายที่ได้เปรียบเพราะมีฐานะ ส่วนอีกฝ่ายจะเป็นฝ่ายที่อ่อนแอมากกว่า การอธรรมในการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นเพราะผลประโยชน์บางอย่าง ดังนั้น การพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของผู้ให้บริการอยู่ที่ผลลัพธ์การให้บริการ ผลลัพธ์บริการต้องมีคุณภาพ ดังที่ A-nèk · sù-wan ban-dit lée pàat-sà-gon. (2005) ว่า ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ จากข้อมูลในเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง ได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของเราอยู่ในขั้นดีระดับหนึ่ง แต่เราต้องการที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม แต่พวกเขายอมรับว่าการพัฒนาไม่สามารถดำเนินการถึงที่สุดได้ด้วยปัจจัยหลายอย่าง (คณะกรรมการผู้ไกล่เกลี่ย วันที่ 12 ธันวาคม 2563 : สัมภาษณ์) ซึ่งคณะกรรมการอิสลามอิสลามมีขีดความสามารถที่จำกัด หลาย ๆ อย่างต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น การจดบันทึกผลลัพธ์การไกล่เกลี่ยยังไม่ได้มีการบันทึกเป็นฐานข้อมูลในระบบประมวลผลอย่างเป็นระบบจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการค้นหาข้อมูลในอนาคต ทางสำนักงานต้องมีอัตรากำลังที่มีประสบการณ์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นที่ 4 ความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดก

ผู้วิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด รองจากค่าเฉลี่ยในด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพึงพอใจกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการเป็นเรื่องไม่สงสัย แต่ผู้รับบริการปรารถนาและคาดหวังมากกว่านั้นคือ 1. หวังการไกล่เกลี่ยถูกต้องตามกฎหมายอิสลาม 2. ผลของการไกล่เกลี่ย เป็นอันสิ้นสุดในการระงับข้อพิพาท มากกว่าประเด็นอื่น ๆ และผู้วิจัยมองว่า สิ่งนี้คือเป้าหมายหลักของการไกล่เกลี่ยตามหลักกฎหมายอิสลาม ส่วนการสิ้นสุดจะจบลงด้วยรูปแบบใดนั้นคือประเด็นที่ต้องดูความเหมาะสมของเรื่อง เพราะในทุกเรื่องจะมีวิธีจบของมันตามวิถีอิสลาม สอดคล้องกับ Al-mualla. (2000) ว่า ความคาดหวังหลังการไกล่เกลี่ยต้องเป็นไปด้วยหลักการดังนี้ 1. อย่าได้สร้างความเดือดร้อนแก่คู่กรณี หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง 2. บังคับให้ยอมรับข้อยุติจากการไกล่เกลี่ย ที่เรียกว่า (ฮัรริฎอ) กับสิ่งที่ได้ตกลงไว้ (ฮัตติฟาก) จากทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นจรรยาบรรณที่ดีของมุสลิมที่ต้องยอมรับได้ในลักษณะนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ตามผลวิจัยของ Aduldej Tho Ae and Maroning Salaming. (2019) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการ ต้องผ่านความน่าเชื่อถือไว้วางใจจากผู้รับบริการ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญา ที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับ Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, (1990) ที่ประยุกต์ใช้แนวคิดหรือทฤษฎี SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ ซึ่งต้องประกอบด้วย 5 มิติหลัก หนึ่งในนั้นคือ มิติด้านความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บริการ และความเชื่อถือและไว้วางใจได้นั้น ผลของการบริการนั้นจะต้องถูกต้อง ผู้วิจัยเห็นด้วยกับทฤษฎีนี้ เพราะความถูกต้องในการตัดสินคือเป้าหมายหลักในการไกล่เกลี่ย และผู้วิจัยมั่นใจในการให้การของ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายไกลเกลี่ยที่ว่า “การจะตัดสินข้อพิพาทในเรื่องของครอบครัวและมรดกมีผลกระทบต่อหลายฝ่าย ผู้ทำหน้าที่ต้องมีความรู้และประสบการณ์ และต้องละเอียด เรายังต้องคำนึงต่อการทำงานในแต่ละก้าว เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดให้มากที่สุด” (คณะกรรมการผู้ไกลเกลี่ยข้อพิพาทว่าด้วยเรื่องครอบครัวและมรดกประจำจังหวัดยะลา วันที่ 12 ธันวาคม 2563 : สัมภาษณ์) และจากการศึกษาของผู้วิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่พึงพอใจกับการให้บริการของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา

สรุปผลการวิจัย

จากผลวิจัยและการอภิปรายผลวิจัย สามารถสรุปทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ทั้ง 4 ด้านเรียงตามประเด็นที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปยังค่าเฉลี่ยที่เป็นรอง และน้อยสุด สรุปได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับของผู้ทำหน้าที่ไกลเกลี่ย ($X = 4.75$, $S.D. = 0.08$) 2) ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการไกลเกลี่ย ($X = 4.96$, $S.D. = 0.18$) 3) ด้านผลลัพธ์ของการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ($X = 4.70$, $S.D. = 0.17$) 4) ด้านอาคารสถานที่สำหรับการไกลเกลี่ย ($X = 4.50$, $S.D. = 0.02$)

และสรุปได้ว่า ทุกประเด็นใน 4 ด้านนั้นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมที่ระดับ (มากที่สุด) และสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.75$, $S.D. = 0.08$)

และสามารถสรุปประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในทุกรายการทั้ง 4 ด้าน (เรียงจากที่มีค่ามากที่สุด ไปยังที่รองกว่า และน้อยสุด) ดังนี้ คือ 1. ผู้ทำหน้าที่ไกลเกลี่ยมีความรู้ด้านการไกลเกลี่ยเรื่องครอบครัวและมรดกตามกฎหมายอิสลาม ($x = 4.90$, $S.D. = 0.52$) 2. การระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี ทำให้ทั้งสองฝ่ายกลับคืนดี ($x = 4.56$, $S.D. = 0.66$) 3. ผลของการไกลเกลี่ยทำให้ทั้งสองฝ่ายคู่กรณีกลับคืนดี ($x =$

4.53, S.D. = 0.64) 4. สถานที่สำหรับการใกล้เคียงมีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งพอเพียงสำหรับจำนวนคนที่มารับบริการด้านการใกล้เคียง ($x = 4.35$, S.D. = 0.54)

ซึ่งทางผู้วิจัยคิดว่า ข้อมูลเหล่านี้ จะเป็นข้อมูลเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลาต่อไป ดังนั้น จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักกฎหมายอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ทั้งในเชิงปริมาณและเสริมด้วยข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยเห็นควรนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกของคณะกรรมการอิสลามจังหวัดยะลา เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาระบบการใกล้เคียงที่สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีนั้นควรคำนึงถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ และการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component, Thinking) เสนอแนวทางการพัฒนาดังนี้คือ

1.1.1 ประสานกับคณะกรรมการมัสยิดที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา เพื่อจัดอบรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการใกล้เคียงเกี่ยวกับปัญหาครอบครัวและมรดก และเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนรูปแบบการจัดนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม ทุกมัสยิดควรมีแผนยุทธศาสตร์ในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของนักวิจัยบางคนที่เสนอให้มัสยิดเป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนและช่วยเหลือชุมชนสังคม มัสยิดควรมีแผนยุทธศาสตร์ในการกำกับทิศทางในการทำงาน (Ismail Raob and group. (2021). บางมัสยิดยังไม่มีแผนพัฒนาที่เด่นชัด โดยเฉพาะแผนที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงปัญหาในชุมชนและการสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

1.1.2 เผยแพร่และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการใกล้เคียง และการบริการ ตลอดจนขั้นตอนการขอรับบริการ และแนวทางปฏิบัติเมื่อ ประสงค์ที่จะขอรับบริการด้านการใกล้เคียงที่คณะกรรมการอิสลามจังหวัด ยะลา ทั้งในรูปแบบเอกสาร หรือคู่มือ หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ หรือ เว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงอย่างง่ายดาย

1.2 ส่วนของความรู้สึก (Affectivioral Component, Feelings) เสนอ แนวทางการพัฒนาดังนี้คือ

1.2.1 ควรหาแนวทางการสร้างความรู้สึกดี ๆ ของผู้รับบริการ โดย สร้างความรู้สึกดี ๆ ตั้งแต่ต้นทางที่ผู้บริการออกมา คือชุมชนหรือหมู่บ้านของ ตนเอง กล่าวคือ การดูแลเอาใจใส่ปัญหาและอุปสรรคของเรื่องนี้ตั้งแต่ตอน เกิดปัญหาใหม่ ๆ ในชุมชนหรือหมู่บ้าน ผ่านความรับผิดชอบของ คณะกรรมการมัสยิดซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลความสงบสุขของสับปฐมมัสยิดอยู่ แล้ว ด้วยวิธีการที่ดีและมีวิทย์ปัญหาในการแก้ปัญหา แล้วมีการส่งเรื่องต่อไป ยังคณะกรรมการอิสลามจังหวัดยะลา ในกรณีที่ต้องการการใกล้เคียงเพื่อหวัง ผลอันสิ้นสุดด้วยดี

1.2.2 สร้างบรรยากาศการรับบริการที่คณะกรรมการอิสลามประจำ จังหวัดยะลา เพื่อสร้างความรู้สึกในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ เริ่มจากการเริ่มรับ เรื่องด้วยดี การแนะนำที่ดีและการมอบเอกสารและสื่อการประชาสัมพันธ์ อย่างครบถ้วน การจัดเตรียมห้องที่เหมาะสมและเพียงพอ การเสนอทางออก ที่สร้างสรรค์ วิทย์ปัญหาในการพูดและอธิบายที่ไม่กระทบกับความรู้สึกของ ผู้รับบริการ การส่งกลับและการติดตามที่ดีหลังการใกล้เคียง และในทุกงาน ต้องจัดสรรเจ้าหน้าที่เฉพาะเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3 ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component Doing) เสนอแนวทางการพัฒนาดังนี้คือ

1.3.1 ศึกษาปัญหาพฤติกรรมเชิงลบของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการใกล้เคียงที่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ว่าสาเหตุมาจากการ

ไหน เพราะอะไร และแนวทางแก้อย่างไร เป็นต้น ซึ่งควรจะทำแบบ ประเมินการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงในด้านต่าง ๆ ตามประเด็นวิจัยนี้คือ ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ผู้ใกล้เคียง ด้านอาคารสถานที่ และห้องใกล้เคียง ด้านผลลัพธ์การใกล้เคียง ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.3.2 ศึกษาผลการประเมินของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ และทำการสรุป เพื่อเป็นแนวทางในการปรับแก้และปรับปรุงที่ดีขึ้น จัดหาเจ้าหน้าที่ทำการประเมินเป็นการเฉพาะ และพร้อมที่จะยอมรับผลการประเมินอย่างใจกว้างและเป็นกลาง ซึ่งการประเมินตรงนี้ต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยยึดตามทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจ (A-nèk · sù-wan ban-dit làe pâat-sà-gon, 2005) ของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมและการแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ 7) กระบวนการบริการ แล้วหาข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงในสิ่งที่ควรปรับปรุง

2. จัดสรรงบประมาณและการวางแผนระยะยาวเพื่อสร้างความยั่งยืนรองรับโดยระบบและกลไกทางกฎหมาย ดังนี้

2.1 จัดตั้งกองทุน (บัตุลมาล) เพื่อให้การช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากผลการใกล้เคียง ซึ่งอาจนำไปสู่การเกิดความเสี่ยงในครอบครัวและมรดก ซึ่งในการจัดตั้งบัตุลมาลนี้อาจให้มีการร่างกฎหมายลูกขยายความเนื้อหาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามปี 2489

2.2 จัดตั้งหน่วย (อิสบะฮ์) คือ ประชาอาสาทำหน้าที่ตรวจความเรียบร้อย และรักษาความสงบ ตลอดจนติดตามผลการใกล้เคียง และการลงมือปฏิบัติหลักการใกล้เคียงในชุมชน

2.3 จัดตั้งองค์กรภาคประชาชนเพื่อให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาข้อขัดแย้งในครอบครัวและมรดก และทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาค

ประชาชน เช่นสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ผู้นำท้องถิ่น (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน)

2.4 สร้างระบบและกลไกทางกฎหมาย โดยการจัดตั้งศาลชะรีอะห์ เพื่อตัดสินคดีความที่โจทก์และจำเลยเป็นมุสลิมโดยใช้กฎหมายอิสลาม หรือออกระเบียบหรือกฎหมายลูก เพื่อบังคับในกรณีการประนีประนอม ณ คณะกรรมการประจำมัสยิด และสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสิ้นสุดลงโดยการบันทึกลงเป็นลายลักษณ์อักษรจากสองฝ่ายภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา“ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา” โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา (2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด สำหรับอำนวยความสะดวกธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ประชาชน

1.1 ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอิสลามด้านครอบครัวและมรดก ตามหลักศาสนาอิสลามให้ถูกต้องและเข้าใจ โดยอาศัยมัสยิดเป็นหลักในการให้ความรู้ด้านนี้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน เช่น การอ่านคุฏบะฮ์ การบรรยายธรรมประจำสัปดาห์ การจัดอบรมรายเดือน และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมเสริมความรู้ก่อนละหมาดวันศุกร์

1.2 ให้ความรู้ด้านแนวคิดเชิงบวกหรือแนวปฏิบัติที่สมควรของปัจเจกบุคคลเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคด้านครอบครัวและมรดก ให้เป็นทางแก้ก่อนถึงขั้นการไกล่เกลี่ย

1.3 ให้ความรู้เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลามให้ถูกต้องและเข้าใจ โดยอาศัยมัสยิดเป็นหลักในการให้ความรู้ด้านนี้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน

2. คณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิด

2.1 คณะกรรมการมัสยิดต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายอิสลามที่เกี่ยวกับครอบครัวและมรดก ควบคู่กับความรู้ความเข้าใจในการแก้ปัญหาข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม

2.2 คณะกรรมการมัสยิดควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีชีวิตอย่างสงบสุขของแต่ละครอบครัวภายใต้การดูแลของมัสยิด ติดตามความสงบสุขของทุกครัวเรือน จัดอบรมเกี่ยวกับการสร้างครอบครัวมีสุข ให้ความรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของสามีภรรยา และสมาชิกในครอบครัวตามหลักการอิสลาม

2.3 คณะกรรมการมัสยิดควรจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม เพื่อรองรับการปรึกษาหารือของชาวบ้านเกี่ยวกับปัญหาครอบครัวและมรดก ซึ่งคณะกรรมการศูนย์นี้ควรประกอบไปด้วยผู้หลักผู้ใหญ่ประจำหมู่บ้าน และควรมีเจ้าหน้าที่เพศชายที่คอยให้คำปรึกษาแก่บรรดาเพศชาย และเจ้าหน้าที่เพศหญิงที่คอยให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายผู้หญิงเป็นการเฉพาะ พร้อมให้คำแนะนำที่จำเป็นในการแก้ปัญหาเรื่องครอบครัวและมรดก ขั้นตอนที่ควรปฏิบัติเมื่อจำเป็นต้องส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

3. คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

3.1 คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ต้องใส่ใจในการเลือกและสรรหาผู้ที่จะทำหน้าที่ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลาม ต้องสรรหาคนที่ละเอียดจริงในเรื่องนี้ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้พอสมควร ควบคู่กับวิทยาด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะการรับฟังจากคนอื่นอย่างใจเย็นและการปรับตัวได้กับทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น มีความเมตตา การคิดในเชิงบวกและการแนะนำทางออกในเชิงสร้างสรรค์ การระงับอารมณ์ร้อนและการควบคุมอารมณ์ มี

จิตวิทยาในการโน้มน้าวจิตใจตรงข้าม มีวิทย์ปัญญาในการพูดและอธิบาย และที่สำคัญ มีความละเอียดรอบคอบในการใช้หลักการอิสลาม

3.2 คณะกรรมการอิสลามควรจัดเตรียมสถานที่เพื่อการไกล่เกลี่ยอย่างเพียงพอ และจำนวนห้องที่เพียงพอ และแต่ละห้องควรมีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งพอเพียงสำหรับจำนวนคนที่มารับบริการด้านการไกล่เกลี่ย เพื่อรับรองคนที่มาใช้บริการในเวลาเดียวกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีความเป็นส่วนตัว และมีการแยกห้องต่างหากในกรณีที่มีการรับฟังการฟ้องร้องมากกว่าหนึ่งกรณีในเวลาเดียวกัน

3.3 คณะกรรมการอิสลามควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการด้านการไกล่เกลี่ยให้ทั่วถึงประชาชน ด้วยการใช้สื่อต่าง ๆ อย่างง่ายดายเป็นสำนักงานเอง เช่น วารสารหรือแผ่นพับที่มีเนื้อหาหานี้ หรือเผยแพร่ในสื่อออนไลน์ร่วมสมัยเช่น การประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของสำนักงาน คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด พร้อมให้การดูแลและการอัปเดตรายวัน ทั้งนี้ เพื่อให้ความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนก่อนการเข้ารับบริการด้านไกล่เกลี่ย

3.4 คณะกรรมการอิสลามควรการจัดบันทึกกรณีต่าง ๆ ที่ได้รับการไกล่เกลี่ย ให้เป็นระเบียบและให้มีการบันทึกเป็นฐานข้อมูลในระบบฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์เป็นฐานในการค้นหาประวัติการไกล่เกลี่ยอย่างรวดเร็วในอนาคต ซึ่งแน่นอนทางคณะกรรมการอิสลามต้องจัดเตรียมพร้อมทางเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็น

3.5 คณะกรรมการอิสลามควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสตรีเพื่อให้คำปรึกษาแก่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นสตรีที่ปรารถนาคำปรึกษาเกี่ยวกับสตรีจากเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะ เพราะบางประเด็นเกี่ยวกับสตรีต้องการความเป็นส่วนตัว และต้องการคนให้คำแนะนำที่เข้าใจบริบทของสตรี เกี่ยวกับประเด็นนี้ทางคณะกรรมการอิสลามควรที่จะต้องร่วมมือกับเครือข่ายสตรีเพื่อสร้างความร่วมมือกับคณะกรรมการอิสลามในด้านนี้

3.6 ด้านการให้องค์ความรู้และความเข้าใจ คณะกรรมการอิสลามควรจัดทำหลักสูตรแก่ผู้นำท้องถิ่นในเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวและมรดกตาม

บทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ส่งเสริมความตระหนักรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามในเขตจังหวัด ปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูล พ.ศ. 2489 และพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540

4. หน่วยงานรัฐ

4.1 หน่วยงานรัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนระบบการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมากขึ้นในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น อาคารสถานที่การไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามหลังการไกล่เกลี่ย การสืบช่วงและการรับงานหลังการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เป็นไปตามมติการไกล่เกลี่ยในภาคปฏิบัติเพราะความคาดหวังของประชาชนในเรื่องนี้สูงมาก

4.2 หน่วยงานภาครัฐควรมีการจัดอบรมระบบธุรการบัญชี การจัดเก็บข้อมูล การเงินให้กับฝ่ายไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

4.3 หน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุนด้านกลไกทางกฎหมาย เช่น การจัดตั้งศาลชะรีอะห์เพื่อตัดสินคดีความที่โจทก์และจำเลยเป็นมุสลิมโดยใช้กฎหมายอิสลามหรือการออกระเบียบและกฎหมายลูก เพื่อบังคับในกรณีการประณิประยอม ณ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสิ้นสุดลงโดยมีการบันทึกลงลายลักษณ์อักษรจากสองฝ่ายภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

5.1 จากการศึกษา “ทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา” สมควรที่จะต้องทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลามของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดอื่น ๆ ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะในกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด สำหรับอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัว และมรดกตามหลักศาสนาอิสลามระหว่างคณะกรรมการอิสลามจังหวัดที่อยู่ในส่วนกลางกับจังหวัดที่อยู่ในภูมิภาคด้วย

5.3 เสนอให้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัญหาหลักของการฟ้องร้องหรือการเข้าร่วมรับบริการการไกล่เกลี่ยที่คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด โดยศึกษาว่าปัญหาหลักที่ก่อให้เกิดการแตกแยกระหว่างสามีภรรยามาจากสาเหตุอันใด สาเหตุใดที่ทำให้ครอบครัวหนึ่งต้องแตกแยก เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

Ali aljamus. (n.d.). *i-sà-laa · saa dtin · bai* (إصلاح ذات البين). maktabat alsahwa.

Al-sharbini. (1944). *mú ká-nee-yul múhtaj*(م. غني المحتاج). Dar alkutub al'iislamia.

Al-mualla, F. I. F. (2000). *fan nun · i-sà-laa · bai-nan-nâat* (فن الإصلاح بين الناس). King Abdul aziz University.

Raob, I., Khlongkhlaew, Y., & Diyo, M. (2021). Community Action Plan toward Driving a Learning Using Masjid Based Multicultural Society of Pattani Province. *Journal of Islamic Studies, Prince of Songkla University*, 12(2), 64-72.

Suwanbundit, A. & Adulpatanakit, P. (2005). *Service Psychology Comprehension Strategies and Trend*. Office of the Permanent Secretary, Ministry of Justice. Press and Design.

Salaming, M., & et.al. (2012). *Development of the system and the mediation potential of family and inheritance disputes*

according to the provisions of Islam in the southern border provinces. Office of the Permanent Secretary, Ministry of Justice.

Toh-ae, A., & Salaming, M. (2019). The Customers' Satisfaction on the Conciliation Service of Family Disputes under the Islamic Principles, the Office of Songkhla Provincial Islamic Committee. *AL-NUR Journal*, 14(26), 124-129.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.