



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยเรื่อง

“การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย”
“IMPROVEMENT IN HAJJ MANAGEMENT IN THAILAND”

โดย
จิราพร เปี้ยสินธุ์ และคณะ

มีนาคม 2563

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยเรื่อง

“การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย”
“IMPROVEMENT IN HAJJ MANAGEMENT IN THAILAND”

คณะผู้วิจัย		สังกัด
1. จิราพร	เปี่ยมสินธุ์	มหาวิทยาลัยฟาฏอนี (ปัตตานี)
2. รุสนันท์	เจ๊ะโซ๊ะ	มหาวิทยาลัยมลายา (มาเลเซีย)
3. มัสลัน	สุหลง	มหาวิทยาลัยฟาฏอนี (ปัตตานี)
4. สุกีรี	หลังปูเต๊ะ	มหาวิทยาลัยฟาฏอนี (ปัตตานี)
5. อับดุลเลาะ	อูมา	มหาวิทยาลัยฟาฏอนี (ปัตตานี)

สนับสนุนโดย

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกสว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุน Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย 2) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย และ 4) เพื่อศึกษาและพัฒนากลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย โดยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ครอบคลุมการศึกษาในประเด็นของโครงสร้างและการบริหารจัดการฮัจญ์ ทำการเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการกองทุนฮัจญ์ของประเทศมาเลเซีย และทำการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการฮัจญ์สำหรับประเทศไทย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักคือ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ คณะกรรมการกองทุนการจัดการฮัจญ์ของประเทศมาเลเซีย Tabung Haji คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ไทย คณะทำงานคณะผู้แทนฮัจญ์ไทย ตัวแทนผู้ประกอบการฮัจญ์ไทย ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปี 2561 ของประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย จำนวน 57 คน

ผลการศึกษาสามารถนำเสนอได้ออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนและการให้บริการฮัจญ์ของกองทุนฮัจญ์ประเทศมาเลเซีย 2) โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย 3) การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย และ 4) แผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาโดยสรุปได้ ดังนี้

1. โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนและการให้บริการฮัจญ์ของประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์ หรือที่เรียกว่า (Tabung Haji) ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1963 เพื่อใช้เป็นกลไกด้านเศรษฐกิจและพัฒนาชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการออมทรัพย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ยุทธศาสตร์หลักคือ การใช้ทรัพยากรทางการเงินของมุสลิม เพื่อป้องกันความเสียหายด้านเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นกับสังคมชนบท ด้วยการบริหารทางการเงินที่ปราศจากดอกเบี้ย ช่วยให้ชาวมุสลิมประกอบพิธีฮัจญ์โดยไม่เกิดปัญหาความยากจนหรือตระกัลลำบากภายหลังเสร็จสิ้นพิธี Tabung Haji ในปัจจุบันเป็นสถาบันการเงินอิสลามที่ดำเนินกลยุทธ์ด้านกิจการฮัจญ์ มีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้กำกับดูแลกองทุนมีบทบาทสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินฝากตามหลักชารีอะฮ์ 2) ด้านการบริการกิจการฮัจญ์ในประเทศมาเลเซียและประเทศซาอุดีอาระเบียทั้งที่นครมักกะห์และนครมาดีนะฮ์ และ 3) ด้านการลงทุน กองทุนฮัจญ์มีการพัฒนาองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการเป็นบริษัทเพื่อการออมทรัพย์สำหรับการประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นกองทุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้กับประชาชนในชนบท

กองทุนฮัจญ์ ของประเทศมาเลเซียปัจจุบันไม่ได้มีหน้าที่เฉพาะการเป็นแหล่งออมทรัพย์เพื่อการประกอบพิธีฮัจญ์ให้กับประชาชนเท่านั้น แต่ยังมีภารกิจครอบคลุมการบริหารจัดการฮัจญ์ในทุกมิติ ซึ่งรวมถึงการลงทุนและการวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาสามารถแบ่งการนำเสนอออกได้เป็น 3 ประเด็น คือ 1) การบริหารจัดการเงินฝาก บทบาทของกองทุนที่สำคัญคือการสร้างการออมทรัพย์ให้กับประชาชน โดยการออมทรัพย์ผ่านกองทุนจะได้รับการประกันเงินฝาก 100 เปอร์เซ็นต์ และได้รับการยกเว้นภาษีโดย

จะมีการหักเงินร้อยละ 2.5 ของเงินฝากเพื่อนำไปจ่ายชากาตแทน การบริการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินออมของกองทุนอยู่บนพื้นฐานของหลักการฝากเงินในอิสลามที่เรียกว่า Wadi'ah Yad-Dhamanah (Savings With Guarantee หรือ การฝากโดยการรับประกัน) โดยกองทุนจะทำหน้าที่ดูแลเงินฝากดังกล่าว และมีข้อสัญญา ตกลงยินยอมให้กองทุนนำเงินฝากดังกล่าวไป ลงทุน ประกอบธุรกิจ และใช้ในกิจการอื่น ๆ โดยรัฐบาลจะรับประกันเงินฝาก ผลกำไรและผลตอบแทนอื่น ๆ เป็นของกองทุนและกองทุนจะปันผลกำไรกลับคืนไปยังผู้ฝากเงินตามดุลยพินิจของกองทุน ทั้งนี้การรับฝากเงินของกองทุนมีการกำหนดเงื่อนไขสำคัญคือจะรับฝากได้เฉพาะจากบุคคลที่เป็นมุสลิมและเป็นประชาชนของมาเลเซียเท่านั้น 2) การบริหารจัดการฮัจญ์ โดยมุ่งให้การจัดการฮัจญ์มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม กองทุนฮัจญ์ใช้หลักการ "First-Come, First-Served" ในการจัดการการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของประชาชน คือผู้ฝากเงินที่ลงทะเบียน และฝากเงินครบจำนวนตามที่กำหนดก่อนก็จะได้รับการคัดเลือกให้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ก่อน ทั้งนี้มีการศึกษาถึงการนำแนวคิด Istitho'ah (การนำไปใช้หลักเกณฑ์เดิมที่อิงกับหลักการศาสนา) มาใช้ในอนาคต กล่าวคือผู้ได้เดินทางไปประกอบฮัจญ์ได้นั้นต้องเป็น บุคคลที่มีความพร้อมทั้งเรื่องการเงิน สุขภาพ ความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ตอนนี้งบประมาณที่แท้จริงในการไปทำพิธีฮัจญ์คือ 22,900 RM ถ้าบุคคลมีจำนวนเงินไม่พอกับต้นทุนที่แท้จริง แสดงว่าบุคคลผู้นี้ยังไม่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องไปประกอบพิธีฮัจญ์ และ 3) การวิจัยและพัฒนากองทุนฮัจญ์อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมนำไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการและยกระดับการดำเนินการให้ได้มาตรฐานการบริหารจัดการด้านการบริการฮัจญ์ ISO 9001: 2008 Quality Management System, Hajj Services (QMS ISO PH)

2. โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย

ผลการศึกษาสามารถนำเสนอผลโดยสรุปได้ ดังนี้ การบริหารจัดการฮัจญ์ไทยเป็นการสนับสนุนส่งเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่มุสลิมไทยในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยที่การให้บริการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์อยู่ในความดูแลของบริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์ทั้งสิ้น การบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทยเดิมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมมาเป็นเวลากว่า 15 ปี ทั้งนี้ในปัจจุบันการบริหารกิจการฮัจญ์ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ภายใต้พระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 ซึ่งมีสาระสำคัญคือ การปรับปรุงการบริหารกิจการฮัจญ์เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการฮัจญ์ได้มากขึ้น โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแล มีกรมการปกครองเป็นหน่วยงานบริหาร ฮัจญ์ ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานราชการตามกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย มีอธิบดีกรมการปกครองเป็นเลขาธิการ และกรมการปกครองทำหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ มีกองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจญ์เป็นหน่วยงานภายในกระทรวงและมีการแบ่งงานบริหารออกเป็นส่วนต่าง ๆ คือ กลุ่มงานบริหารจัดการองค์กรศาสนาอิสลาม กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานอำนวยความสะดวกพิธีฮัจญ์ และกลุ่มงานสนับสนุนภารกิจเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ รูปแบบการบริหารกิจการฮัจญ์หลังจากโอนย้ายมายัง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ มากนัก นอกจากข้าราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนข้าราชการจากกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ทั้งนี้คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นชุดเดิมที่เคยทำงาน

3. การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย จากการศึกษาสามารถนำเสนอผลได้ว่า สถานะขององค์กรที่บริหารจัดการฮัจญ์ของทั้งสองประเทศมีความแตกต่างกัน โดยประเทศมาเลเซียก่อตั้ง Tabung Haji ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือมุสลิมในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ทั้งระบบ จึงมีการกำหนดสถานะขององค์กรให้เป็นองค์กรเฉพาะด้านและมีภารกิจที่ครอบคลุมในการบริหารจัดการฮัจญ์ โดยองค์กรดังกล่าวมีภารกิจในการกำหนดนโยบาย ดำเนินงาน กำกับติดตาม ประเมินผล ตลอดจนการพัฒนา ความเป็นอิสระในการกำหนดแนวทางของการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งขององค์กรเอง เป็นการบริหารจัดการที่ครบวงจร เป็นองค์กรที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน สร้างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

สำหรับลักษณะองค์กรการบริหารจัดการฮัจญ์ของไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนอำนวยความสะดวกแก่มุสลิมไทยที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยมีสถานประกอบการเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้บริการทั้งสิ้น การบริหารจัดการจึงถูกจัดแบบแยกส่วน โดยบริหารเชิงนโยบายในรูปแบบคณะกรรมการ ภายใต้ชื่อคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย สังกัดภายใต้กรมการปกครอง มีหน้าที่ในการออกนโยบาย กำกับ ดูแล ให้การดำเนินงานต่างๆเป็นไปตามกฎหมาย การดำเนินงานจึงถูกแยกส่วนออกไปตามหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องให้การช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก ในนามของส่วนราชการ เช่น การดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคต่าง ๆ อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข การจดทะเบียนผู้ประกอบการฮัจญ์อยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย การเดินทางและการขนส่งอยู่ภายใต้กระทรวงคมนาคม เป็นต้น ถึงแม้รัฐบาลจะจัดสรรงบประมาณจากกระทรวงการคลังให้กองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยการผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ยืมเงินจากกองทุน (40,100 บาท/คน) เพื่อนำไปดำเนินการเช่าที่พัก โดยใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกันและจ่ายคืนเมื่อได้รับชำระจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ แต่จากการศึกษาพบว่าบทบาทของกองทุนดังกล่าวยังขาดการบริหารจัดการที่ชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดของพระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2558 มาตรา 18 ในการบริหารจัดการงบประมาณกองทุนให้เกิดเป็นรายได้เพื่อจะสามารถนำกลับมาบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ให้มีประสิทธิภาพ การยืมเงินจากกองทุนนี้เพื่อจัดหาที่พักลดน้อยลงเนื่องจากมีระยะเวลาในการคืนเงินยืมที่สั้นไม่คุ้มค่ากับการทำธุรกรรมเพื่อให้ธนาคารค้ำประกัน นอกจากนี้การบริหารในรูปแบบคณะกรรมการที่มีวาระปีต่อปีส่งผลให้คณะกรรมการขาดแรงกระตุ้นในการพัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินงาน ขาดการออกแบบการทำงานในระยะยาวอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้การริเริ่มเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการอาจส่งผลกระทบทั้งในแง่ลบและแง่บวกแก่สาธารณะได้ ด้วยเหตุนี้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจึงเป็นการทำงานที่คณะกรรมการมีความรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด

ในการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการฮัจญ์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย พบว่ากองทุนฮัจญ์ของประเทศมาเลเซียมีรูปแบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งการทำงานภายในประเทศและในต่างประเทศ มีการมอบหมายการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน สำหรับการจัดการฮัจญ์ของไทย พบว่า การให้บริการและการดูแลผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ตั้งแต่ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จนกระทั่งเสร็จสิ้นและเดินทางกลับมายังประเทศไทยเป็นการดำเนินการโดยบริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์ซึ่งเป็นเอกชนทั้งสิ้น การดำเนินการของคณะกรรมการส่งเสริม

กิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยจึงเป็นเพียงผู้วางนโยบาย กำกับ ดูแลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนเท่านั้น มีการกำหนดกลไกเพื่อการจัดการรายปี การบริหารงานจึงขาดการกำหนดโครงสร้างและความสัมพันธ์ในองค์กรที่ชัดเจน ในขณะเดียวกันเน้นการทำงานในรูปคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานทั้งภายในและต่างประเทศ จึงมีข้อจำกัดต่างๆในการเข้าตรวจสอบ ดูแล การให้บริการของบริษัทเอกชนเนื่องจากไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการเอง อีกทั้งการประเมินความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในขั้นตอนต่างๆก็ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ เนื่องจากบริษัทผู้ประกอบการมีความใกล้ชิดและเข้าถึงผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ใช้บริการได้มากกว่าส่งผลให้กระบวนการเพื่อช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่างของกิจการฮัจย์เป็นไปด้วยความยากลำบาก รัฐบาลสูญเสียงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์หลายล้านบาท (ค่าเบี้ยเลี้ยงเฉลี่ยวันละ 2,100 บาท ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร) ผ่านต้นสังกัดของข้าราชการที่เดินทางไปปฏิบัติงาน (เฉพาะกรรมการปกครองซึ่งมีข้าราชการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ประมาณ 40 คน ต้องใช้งบประมาณกว่า 8 ล้านบาท) ในช่วงเทศกาลฮัจย์ในแต่ละปีแต่ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทยก็ยังคงมีมาอย่างต่อเนื่อง

4. แผนกลยุทธ์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย การศึกษาได้จัดทำกลยุทธ์เพื่อการยกระดับการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ 1) ประเด็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการกำหนดสถานะขององค์กรให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงในการบริหารจัดการฮัจย์ ซึ่งจะนำไปสู่การขับเคลื่อนสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดความสำเร็จ และ 6 กลยุทธ์ดำเนินการ 2) ประเด็นการพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการฮัจย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ สร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการฮัจย์ของไทย ทั้งนี้ผู้ประกอบการฮัจย์คือหน่วยที่ใกล้ชิดในการให้บริการกับประชาชนในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งองค์กรบริหารจัดการฮัจย์จำเป็นต้องนำความเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มาสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด และ 6 กลยุทธ์ดำเนินการ 3) การยกระดับมาตรฐานไทยและการสร้างการรับรู้สาธารณะ มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้มีความประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่มีประสิทธิภาพ และการเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการประกอบพิธีฮัจย์ที่มีความสมบูรณ์ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดและ 5 กลยุทธ์ดำเนินการ และ 4) การพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการฮัจย์ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในการพัฒนาการบริหารจัดการที่ยั่งยืนพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด และ 2 กลยุทธ์ดำเนินการ

จากการวิจัยพบข้อเสนอในการพัฒนาการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทย คือ ควรปรับโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทยทั้งระบบ โดยปรับการบริหารจัดการฮัจย์ให้มีการดำเนินงานที่เป็นงานประจำและมีความต่อเนื่อง จำกัดจำนวนคณะทำงานด้านการฮัจย์เฉพาะที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการสร้างการเข้าถึงฮัจย์ควรเป็นบทบาทหนึ่งของหน่วยงานบริหารจัดการฮัจย์ของไทย และควรมีการออกแบบและสร้างกลไกในการบริหารจัดการกองทุนฮัจย์เพื่อนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการฮัจย์ของไทย

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG6110032
 ชื่อโครงการ : การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย
 ชื่อนักวิจัย : จิราพร เปี้ยสินธุ์
 Email Address: fatimar151@gmail.com
 ระยะเวลาโครงการ : 1 ปี

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุน Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย 2) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซียในด้านความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการฮัจย์และ 4) เพื่อศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ในการยกระดับการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุน Tabung Haji ของประเทศมาเลเซีย เป็นการบริหารจัดการในรูปแบบของสถาบันการเงินอิสลามที่ดำเนินกลยุทธ์ด้านกิจการฮัจย์ของประเทศมาเลเซียโดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้กำกับดูแล มีบทบาทสำคัญในการสร้างโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจย์ให้แก่ประชาชนจึงเปรียบเสมือนองค์กรที่ทำหน้าที่ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานเนื่องจากประเทศมาเลเซียมีมุสลิมเป็นประชากรส่วนใหญ่และการประกอบพิธีฮัจย์เป็นศาสนกิจภาคบังคับ ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แล้วส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุน พบปัญหาและอุปสรรคในด้านจำนวนโควตาที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ทำให้มีระยะเวลาที่รอคอยนานถึง 20 ปี

การบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย เป็นการบริหารจัดการในรูปแบบของหน่วยงานราชการดูแล กำกับ การให้บริการของบริษัทเอกชน โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับ ดูแล บริหารจัดการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยซึ่งมีวาระปีต่อปีมาทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และการให้บริการด้านการฮัจย์เป็นการให้บริการโดยภาคเอกชน ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน เกิดปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขในภาพรวมได้อีกทั้งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจส่งผลให้จำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของประเทศไทยมีจำนวนน้อยกว่าโควตาที่ได้รับการจัดสรรมาอย่างต่อเนื่อง

เมื่อทำการเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย สามารถนำเสนอผลการเปรียบเทียบเป็น 2 ประเด็น คือ สถานะขององค์กร และการบริหารจัดการ

ประเด็นสถานะขององค์กร มีความแตกต่างกันคือ 1) ลักษณะองค์กร 2) ความเป็นอิสระและโปร่งใส 3) การขับเคลื่อนและการพัฒนา

ประเด็นการบริหารจัดการ มีความแตกต่างกันคือ 1) ด้านทรัพยากรบุคคล 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านเครื่องมือ และ 4) ด้านการจัดการ

เมื่อนำมาวิเคราะห์พบแนวการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ไทย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1.การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์กร 2.การพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการธุรกิจฮัจย์ 3. การยกระดับฮัจญ์ชาวไทยและการสร้างการรับรู้สาธารณะ และ 4.การพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการฮัจย์

ABSTRACT

Project Code: RDG6110032
Project Title: Improvement in Hajj Management in Thailand
Investigators: Jiraporn piasinthu
Email Address: fatimar151@gmail.com
Project Period: 1 year

This study was aimed at (1) investigating the structure and the management of the Malaysian Tabung Haji; (2) investigating the structure and the form of hajj pilgrimage management in Thailand; (3) comparing the hajj pilgrims' satisfactions towards the hajj service managements of the two nations and related authorities; and (4) exploring and developing strategies to enhance the hajj pilgrimage management in Thailand.

It is found that the Malaysian Tabung Haji is the government pilgrimage fund board operating the fund in the form of an Islamic financial institution under the supervision of the Minister Attached to the Prime Minister's Office. With its role in offering the Malaysian Muslims opportunities to perform hajj, the Tabung Haji is like an institution providing fundamental public utilities to the national Muslim populations. The survey indicates a major satisfaction of the hajj pilgrims towards the fund service. However, insufficient provided hajj quota becomes a main problem causing those in the list to wait for 20 years.

In Thailand, by the virtue of the Hajj Affairs Promotion Act, the hajj pilgrimage management is officially conducted by the Department of Local Administration under the Ministry of Interior. The Hajj Affairs Promotion Committee is annually established by the Minister of Interior, whose functions cover promotion and encouragement of the hajj service provision which is practically done by the private sector. Consequently, the hajj pilgrims of different hajj agencies have faced different problems of the service quality. This leads to a smaller number of the actual pilgrims than the provided quota.

The findings of the hajj pilgrimage management comparison between Thailand and Malaysia can be presented in the two aspects: the institution status and the administration

The two institutions are different in (1) type, (2) independence and transparency, and (3) drive and development.

Their administrations vary in (1) human resources, (2) budgets, (3) tools, and (4) management.

The analysis indicates 5 strategies to enhance potential in the hajj service management in Thailand including (1) strengthening organization administration, (2) developing quality of hajj service providers, (3) promoting Thai hajj pilgrims' value and building public awareness, and (4) developing knowledge of hajj management

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๗
บทคัดย่อ	๘
ABSTRACT	๗
สารบัญ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
ประเด็นปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับและประโยชน์ของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำฮัจย์	5
ความเป็นมาของการประกอบพิธีฮัจย์	8
ชนิดของความสามารถ	13
ฮัจย์มาเลเซีย	15
- ภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศมาเลเซีย	16
- ความเป็นมาของ Tabung Haji (TH)	17
- บทบาทหน้าที่ของ Tabung Haji	22
- บทบาทของ Tabung Haji ด้านการพัฒนาสังคม	25
- การจัดการฮัจย์ของ Tabung Haji	28
ฮัจย์ไทย	
- ภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย	33
- สารสำคัญหลักๆของบรรดากฎหมาย กฎกระทรวง และระเบียบต่างๆ	36
- สถิติจำนวนมุสลิมที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์	38
การประกอบพิธีฮัจย์กับแนวคิดเกี่ยวกับการตลาด	39
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	40
แนวคิดและทฤษฎีการจัดการกลยุทธ์	44
ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (The Mckinsey 7s Framework)	45
ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป (PESTEL Analysis)	47
ทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS matrix)	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
กรอบแนวคิดการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
ขอบเขตการวิจัย	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
ขั้นตอนการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
 บทที่ 4 ผลการวิจัย	 56
โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนฮัจย์และการให้บริการฮัจย์ของ Tabung Haji	56
โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย	62
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
- ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์	93
- สรุปผลการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้นำกลุ่ม (แซะห์)	94
- สรุปผลการสัมภาษณ์คณะผู้แทนฮัจย์ไทย	95
การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย	97
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการบริหารจัดการฮัจย์ไทย	101
กลยุทธ์ในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการฮัจย์ไทย	102
ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการฮัจย์ไทย	104
 บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	 106
สรุปผลการวิจัย	106
- โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนฮัจย์และการให้บริการฮัจย์ของ Tabung Haji	106
- โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย	108
- การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย	109
- แผนกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย	110
การอภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	114
 บรรณานุกรม	 116
ภาคผนวก	122

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงยอดผู้ฝากเงินและจำนวนเงินฝากตั้งแต่ปี 2012-2017 (Tabung Haji ,2018)	23
2.2	ค่าฮัจญ์ประจำปี 2018	29
2.3	ค่าฮัจญ์ตั้งแต่ ปี 2013-2018	32
2.4	สาระสำคัญหลักๆของบรรดากฎหมาย กฎกระทรวง และระเบียบต่างๆ	36
2.5	สถิติจำนวนมุสลิมไทยที่ลงทะเบียนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์	38
2.6	แสดงทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS matrix)	50
4.1	คณะทำงานและผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ	69
4.2	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์	72
4.3	ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการประกอบพิธีฮัจญ์	74
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์	79
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล	79
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ	80
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	81
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	81
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	82
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาบริการ	82
4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	83
4.12	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาของบริษัทที่เลือกใช้ บริการในการประกอบพิธีฮัจญ์	83
4.13	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนากับค่าใช้จ่ายในการ ประกอบพิธีฮัจญ์	87
4.14	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับเมืองที่เข้าพำนัก่อน	88
4.15	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับค่าใช้จ่ายในการประกอบ พิธีฮัจญ์	89
4.16	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของบริษัท	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.17	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เดิม	91
4.18	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน	91
4.19	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เดิม	92
4.20	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน	93
4.21	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิม	93
4.22	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของสถานประกอบการจำแนกตามความพึงพอใจ	92
4.23	แสดงกลยุทธ์ในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการฮัจย์ไทย โดยใช้ TOWS Matrix	102

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารของ Tabung Haji	19
2.2	แสดงยอดเงินซากาตของ Tabung Haji ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2012-2016	26
2.3	The McKinsey 7S Framework	47
2.4	สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป (PESTEL Analysis)	49
3.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	53
4.1	โครงสร้างการบริหารอัยย์ไทย	64
4.2	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกิจการอัยย์ไทย (Stakeholder)	65
4.3	กระบวนการบริหารจัดการอัยย์ของประเทศไทย	66
5.1	แสดงแผนกลยุทธ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการอัยย์ในประเทศไทย	111
5.2	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 1	112
5.3	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 2	112
5.4	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 3	113
5.5	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 4	113

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การประกอบพิธีฮัจญ์เป็นหลักปฏิบัติหนึ่งในห้าประการของศาสนาอิสลามที่กำหนดให้มุสลิมทุกคนที่มีความสามารถต้องไปประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งหนึ่งในชีวิต การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียในฐานะที่เป็นที่ตั้งของเมืองมักกะฮ์และเมืองมาดีนะฮ์ การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวไทยมุสลิมมีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะเดินทางไปกับบุคคลใกล้ชิด หรือญาติที่เคยผ่านการประกอบพิธีฮัจญ์มาแล้วหรือเคยพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ในฐานะผู้นำทาง ซึ่งนิยมเรียกกันว่า “แซะห์” แซะห์จะทำการรวบรวมและนำบุคคลที่มีความประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ไปจัดทำหนังสือเดินทางและเตรียมเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำไปมอบให้แก่ผู้ประกอบการฮัจญ์ ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนขออนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป ตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนไปประกอบพิธีฮัจญ์ จนกระทั่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ จัดหาที่พักอาศัยตลอดจนให้บริการอื่นๆ จนเสร็จสิ้นพิธีฮัจญ์ และเดินทางกลับมายังประเทศไทย ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบการจัดบริการฮัจญ์ทั้งสิ้น โดยความร่วมมือจากแซะห์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน (อัตุลลาเตะ ยากัด. 2544: 5) ทั้งนี้ประเทศไทยได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 และพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2532 ตลอดจนกฎกระทรวงและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (อรุณ บุญชม: 2542) ทั้งนี้ประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย โดยประกาศใช้ พ.ร.บ. ส่งเสริมกิจการฮัจญ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2559 และเปลี่ยนสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย จากเดิมสังกัดกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ไปสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

เทศกาลฮัจญ์ประจำปี 2559 ที่ผ่านมามีผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ชาวไทยจำนวน 9,602 คน จากจำนวนโควตาทั้งสิ้น 10,400 คน มีผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการฮัจญ์จำนวน 106 ราย ที่ผ่านมาการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทยยังคงประสบปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์อย่างต่อเนื่อง เช่น การแอบอ้างจากกลุ่มบุคคลว่าเป็นผู้ประกอบการฮัจญ์หลอกเก็บเงินจากผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในราคาถูกเนื่องจากได้รับเงินทุนสนับสนุนจากต่างชาติ (I-new.2007) หรือปัญหาเรื่องการให้บริการด้านที่พัก และการดูแลผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน (คณะผู้แทนฮัจญ์ไทย. 2560)

เทศกาลฮัจญ์ปี 2560 ประเทศไทยได้รับโควตาเพิ่มจากปีที่ผ่านมาเป็น 13,000 คน และมีบริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์เพิ่มขึ้นเป็น 109 สถานประกอบการ (ศูนย์ข่าว กระทรวงวัฒนธรรม : 2559) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในทุกขั้นตอนประมาณ 150,000-250,000 บาท ต่อคน แต่ด้วยปัญหาเศรษฐกิจที่ผันผวน ทำให้มีผู้มีรายได้น้อยที่พร้อมจะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เพียง 8,833 คน (มานิช พรหมปัญญา : 2560)

หากย้อนกลับไปดูการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทยที่ผ่านมาแล้วก็ต้องยอมรับว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคมียาวอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหายังเป็นการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาในภาพรวมเพื่อให้การบริหารจัดการฮัจย์มีความสะดวกคล่องตัวของคณะทำงานมากกว่าการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ดังที่ (ศราวุฒิ อารีย์, 2555) และ (อับบาส พาสิทธิ์, 2561) สรุปไว้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของฮัจย์ไทยที่ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ เช่น การจัดการที่พัก ความโปร่งใสในการให้บริการ และปัญหาปลักยอยนั้นกรมการศาสนาในฐานะต้นสังกัดจึงถูกพาดพิงถึงมาตรฐานการบริหารจัดการ รวมถึงองค์กรที่เรียกว่า “บอร์ดฮัจย์” ว่ามีผลประโยชน์ทับซ้อน ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาฮัจย์ได้ สอดคล้องกับสถิติจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของประเทศไทยที่มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง (กรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม : 2560) ซึ่งอาจเป็นที่มาของการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ครั้งใหญ่ของประเทศไทยในปี 2560

เช่นเดียวกับประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นประเทศที่ได้รับโควตาจากประเทศซาอุดีอาระเบียให้นำผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ จำนวนมากถึง 168,000 คนต่อปี และได้การรับประกันจากทางการประเทศซาอุดีอาระเบีย สำหรับจำนวนผู้เดินทางที่จะไม่มีการลดหรือยกเลิกโควตา ในเทศการฮัจย์ปี 2558 ประเทศอินโดนีเซียมีผู้ประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ยกเลิกการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มากถึง 3,500 คน เนื่องมาจากค่าเงินของอินโดนีเซียอ่อนค่าลง ราคาค่าเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แบบทั่วไปที่ดำเนินการโดยรัฐบาล ภายใต้กรมศาสนา อยู่ที่ 3,200 ดอลลาร์ต่อหัว เพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว (ไอเอ็นเอ็น : 2558) และในเทศการฮัจย์ปี 2559 จำนวนโควตาที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเป็น 221,000 คน แต่ค่าใช้จ่ายก็มีการปรับขึ้นอีกเช่นกัน ตามราคาน้ำมัน ที่แพง และค่าอาหารการกินที่แพงขึ้น ราคาของการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 34,890,312 รูเปียะฮ์ หรือประมาณ 90,000 บาท ต่อคน (Rakhmat Nur Hakim : 2017) ซึ่งเป็นราคาที่ยังถูกกว่าของประเทศไทยอยู่มาก ทั้งนี้ ชาวอินโดนีเซียส่วนใหญ่จะเก็บเงินเป็นเวลานาน ไว้สำหรับเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ การบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศอินโดนีเซียจึงมีสภาพคล้ายกับฮัจย์ของประเทศไทย

เมื่อมองไปยังประเทศมาเลเซียกลับพบว่า มาเลเซียประเทศเพื่อนบ้านอีกประเทศที่มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีระบบการบริหารจัดการฮัจย์ที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนกิจการฮัจย์ (Lembaga Tabung Haji) ซึ่งเป็นองค์กรกึ่งราชการก่อตั้งขึ้นตามกฎหมายรัฐสภาเมื่อ ปี พ.ศ. 2512 เพื่อช่วยเหลือผู้แสวงบุญและบรรเทาปัญหาผลกระทบทางเศรษฐกิจ Tabung Haji ได้เติบโต และขยายธุรกิจภายใต้หลักการอิสลามได้อย่างต่อเนื่อง และเมื่อปี พ.ศ. 2558 มีการศึกษาเพื่อพิจารณา ปรับปรุงขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่การดำเนินงานของ “Tabung Haji” ด้วยการออกพระราชบัญญัติ Tabung Haji พ.ศ. 2538 ปัจจุบันมีความมั่นคงจากทรัพย์สิน และการสนับสนุนจากรัฐบาลมาเลเซียส่งผลให้ “Tabung Haji” เพิ่มการครอบครองทรัพย์สินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การขยายพื้นที่เพื่อการปลูกป่าที่มีผลต่อการจ้างงาน ค่าแรง นับเป็นการขยายโอกาสแก่ชุมชน ทั้งยังเป็นการเพิ่มรายได้ มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ชุมชนในภาคเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซียอีกทางหนึ่งด้วย (บุรฮานุดดิน อุเซ็ง: 2552) การประกอบพิธีฮัจย์ปี 2560 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของประเทศมาเลเซียก็สูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งราคาปรับขึ้นอีก 5% คิดเป็นเงิน 22,450 ริงกิต หรือประมาณ 184,000 บาท ต่อคนต่อปี ทั้งนี้ Tabung Haji มีแผนที่จะจัดเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เพียง 9,980 ริงกิต หรือประมาณ 82,000 บาท ส่วนที่เหลืออีก 12,470 ริงกิต หรือประมาณ 102,000 บาท จะใช้เงินอุดหนุนจากการดำเนินงานกิจการของ Tabung Haji (Muhammad Yusri Muzamir : 2017) ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารจัดการที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งที่กิจการของ Tabung Haji สามารถอุดหนุนการประกอบพิธีฮัจย์ของประชาชนมากกว่าส่วนที่ประชาชนต้องจ่าย อันแสดงถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อการพัฒนาองค์กรการบริหารจัดการฮัจย์ของไทยให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ทั้งนี้องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ทั้งนี้เนื่องจากแผนกลยุทธ์จะเป็นแนวทางที่ให้ผู้บริหารองค์กรดำเนินการได้อย่างมีทิศทาง คือ มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัยนี้จึงได้ออกแบบมาเพื่อนำความสำเร็จของการบริหารจัดการฮัจย์ของกองทุนฮัจย์ประเทศมาเลเซียมาสู่การวิเคราะห์สภาพ ปัญหาและความต้องการของไทยเพื่อนำไปสู่การออกแบบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาฮัจย์ของไทยต่อไป

ประเด็นปัญหาการวิจัย

จากที่ได้นำเสนอมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า การบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศมาเลเซีย ที่สามารถช่วยเหลือผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์และบรรเทาปัญหาผลกระทบทางเศรษฐกิจส่งผลให้มุสลิมในประเทศมาเลเซียสามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการฮัจย์อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่รัฐบาลมาเลเซียให้แก่ประชาชน จึงเป็นประเด็นของงานวิจัยนี้ที่ต้องการศึกษาโครงสร้างและการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศมาเลเซียภายใต้ “กองทุนเพื่อกิจการฮัจย์ (Tabung Haji)” และถอดบทเรียนเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุน Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย
2. เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซียในด้านความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการฮัจย์
4. เพื่อศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ในการยกระดับการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย

ผลที่คาดว่าจะได้รับและประโยชน์ของการวิจัย

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจทั่วไปในการศึกษาการบริหารกิจการฮัจย์ อันจะนำไปใช้ในการพัฒนากิจการฮัจย์ไทยในด้านต่างๆ
 - 1.1 ทำให้ทราบถึงโครงสร้างและรูปแบบการบริหารกิจการฮัจย์ของไทย และของประเทศมาเลเซีย ผ่านกองทุนเพื่อกิจการฮัจย์ (Tabung Haji)
 - 1.2 ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรค ต่างๆในการบริการกิจการฮัจย์
2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายและการวางแผน การดำเนินการด้านการบริหารกิจการฮัจย์ในส่วนที่รับผิดชอบ
3. ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการ อันจะเป็นการยกระดับการแข่งขันด้านการบริการด้านกิจการฮัจย์แก่สถานประกอบการ
4. ประโยชน์ต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย จะส่งผลถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ทำให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และสามารถปฏิบัติศาสนกิจฮัจย์ได้อย่างสมบูรณ์ ได้รับคุณค่าของฮัจย์เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างที่ตั้งใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ฮัจญ์	หมายถึง ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ซึ่งหมายรวมถึงทั้งผู้ชายและผู้หญิงที่บรรลุนิติภาวะแล้ว
แซะห์	หมายถึง ผู้นำกลุ่มในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ หมายรวมถึงทั้งที่สังกัดสถานประกอบการ และเป็นอิสระไม่สังกัดสถานประกอบการใด แต่ทำการรวบรวมผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แล้วส่งต่อให้สถานประกอบการรับไปดำเนินการ (นายหน้า)
ผู้ประกอบการ	หมายถึง นิติบุคคลที่จดทะเบียนขออนุญาตเป็นผู้ประกอบการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจย์
คณะผู้แทนฮัจย์ไทย	หมายถึง บุคคลที่ประเทศซาอุดีอาระเบียอนุญาตให้เดินทางไปอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สัดส่วน 1 คน ต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 100 คนประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย อาทิ คณะแพทย์พยาบาล จากกระทรวงสาธารณสุข ตัวแทนผู้ประกอบการ นักวิชาการ นักการศาสนา นักกฎหมาย ตัวแทนจากส่วนราชการเป็นต้น โดยมี อะมีรุลฮัจย์ (หัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ทางการของประเทศไทย) เป็นผู้ทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ไทยปัจจุบันมีจำนวน 130 คน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำฮัจญ์

การศึกษาที่มาของบัญญัติในศาสนาอิสลาม มีส่วนสำคัญที่ทำให้เราเข้าใจการประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมในประเทศไทยได้ดียิ่งขึ้น อิสลามมิได้เป็นเพียงศาสนา แต่อิสลามเป็นระบบการดำเนินชีวิตที่พระเจ้าเป็นผู้เป็นเจ้าของ อัลลอฮ์ (ช.บ.) ได้ประทานให้แก่มนุษยชาติ ดังปรากฏหลักฐานในคัมภีร์อัล-กุรอาน ความว่า

“และฉันพึงใจให้อิสลามเป็นแนวทางการดำเนินชีวิตสำหรับสุเจ้า” (อัล-กุรอาน 5: 3)

อิสลามจึงเริ่มตั้งแต่มนุษย์คนแรกคือ ท่านนบี¹ อาดัม (อ.) เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งการประกาศศาสนาของท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) โดยมีคัมภีร์อัล-กุรอาน ซึ่งเป็นพระดำรัสของอัลลอฮ์(ช.บ.) เป็นธรรมนูญชีวิต เพื่อให้มุสลิมทุกคนได้ถือปฏิบัติ

โครงสร้างสำคัญของศาสนาอิสลามประกอบด้วยหลักใหญ่ 3 ประการ คือ

1. หลักศรัทธา
2. หลักปฏิบัติ
3. หลักคุณธรรม

1. หลักศรัทธา

ความเชื่อความศรัทธาในศาสนาถือว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ต้องปลูกฝังให้มีอยู่ในจิตใจของมุสลิมทุกคน เพราะเมื่อมีศรัทธาที่มั่นคงก็สามารถควบคุมพฤติกรรมให้แสดงออกในทางที่ถูกต้องดีงาม ตามแนวทางของอัลอิสลาม ซึ่งหลักศรัทธาพื้นฐานของศาสนาอิสลาม ประกอบด้วย 6 ประการ คือ

1. ศรัทธาในอัลลอฮ์ (ช.บ.) ผู้ทรงสร้างธรรมชาติและทรงอยู่เหนือกฎธรรมชาติ
2. ศรัทธาในบรรดาละอิกะฮ์ ของพระองค์ว่า เป็นผู้มีหน้าที่นำบัญญัติจากอัลลอฮ์ (ช.บ.) มาให้แก่ศาสนทูตโดยมิได้ต่อเติมหรือตัดทอนใดๆ ทั้งสิ้น
3. ศรัทธาในบรรดาคัมภีร์ที่อัลลอฮ์ (ช.บ.) ทรงประทานแก่บรรดาศาสนทูตของพระองค์ว่าเป็นคัมภีร์ที่ถูกต้องตรงตามพระบัญชาที่สุด
4. ศรัทธาในบรรดาศาสนทูตของพระองค์ว่าเป็นผู้มีหน้าที่เผยแผ่หลักคำสอนแก่ชาวโลกด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อขัดเกลาจิตใจของชาวโลกให้บริสุทธิ์สะอาด และเพื่อขจัดความเลวร้ายในสังคมมนุษย์ให้หมดสิ้นไป
5. ศรัทธาในวันสิ้นโลก มุสลิมต้องศรัทธาว่าโลกนี้อัลลอฮ์ (ช.บ.) ได้สร้างขึ้นเป็นการชั่วคราวสำหรับให้มนุษย์ได้ดำเนินชีวิตส่วนหนึ่งเพื่อเข้าสู่โลกหน้าอันเป็นนิรันดร์ และเชื่อว่าหลังจากการตายจากโลกนี้แล้วจะมีชีวิตอยู่ในวันพิพากษาเพื่อตอบแทนความดีความชั่วที่มนุษย์ได้กระทำไว้
6. ศรัทธาต่อกฎสภาพการณ์ คือ เชื่อว่าสภาพการณ์ทั้งหลายถูกกำหนดมาเป็นกฎตายตัวและแน่นอน ซึ่งต้องดำเนินไปตามกำหนดนั้น อันเป็นกฎที่อัลลอฮ์ (ช.บ.) ทรงกำหนดไว้

¹ นบี หมายถึง ศาสนทูตในศาสนาอิสลาม คำว่า นบี มาจากคำว่า นับยะอะ หรือ อัมยะอะ แปลว่า แจ้งข่าว ใช้หมายถึงการนำวะฮยะของพระเจ้ามาประกาศแก่มวลมนุษย์

วัตถุประสงค์หลักของหลักความศรัทธา นอกจากจะเป็นการปลูกฝังให้ชาวมุสลิมมีความเชื่อมั่นในอัลลอฮ์ (ช.บ.) แล้ว ยังมีเจตนารมณ์ที่จะให้มุสลิมมีความสำนึกต่อจุดกำเนิดและจุดหมายปลายทางของชีวิตอีกด้วยว่า ถ้าปราศจากพระประสงค์ของพระองค์แล้ว ชีวิตและธรรมชาติของชีวิตจะบังเกิดขึ้นมาไม่ได้อย่างแน่นอน และเมื่อมีชีวิตเกิดขึ้นแล้ว จึงเป็นภาระหน้าที่ของมนุษย์ที่จะใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับพระประสงค์ของพระองค์ที่ทรงปรารถนาให้มนุษย์ได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่ามากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากนี้ยังมีเจตนารมณ์ที่จะให้มนุษย์ได้มีความสำนึกอยู่เสมอว่า การดำรงชีวิตในโลกนี้มีความสัมพันธ์กับการมีชีวิตอยู่ในวันปรโลก ผู้ใดประพฤติดีในโลกนี้จะมีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขในโลกหน้า และหากผู้ใดประพฤติชั่ว ก็จะได้รับโทษอย่างทุกข์ทรมาน

2. หลักปฏิบัติ

อิสลามมิได้สอนให้มนุษย์ศรัทธาแต่เพียงอย่างเดียว แต่สอนให้นำศรัทธานั้นมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นหลักประกันว่ามนุษย์นั้นมีความศรัทธาต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) อย่างแท้จริง นอกจากนี้การปฏิบัติยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อ ความศรัทธาข้างต้น เป็นการยกระดับจิตใจและฝึกฝนตนเองไปในขณะเดียวกันด้วย การปฏิบัติอันเป็นพื้นฐานประกอบด้วย 5 ประการ

1. การกล่าวปฏิญาณตนว่าไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์และมุฮัมมัดเป็นศาสนทูตของพระองค์
2. การละหมาดวันละ 5 เวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงเคารพภักดี
3. การถือศีลอดในเดือนรอมฎอน
4. การจ่ายซะกาต หมายถึง ทรัพย์สินเงินทองเมื่อครบตามจำนวนที่กำหนดในทุกรอบปี ให้นำไปบริจาคแก่ผู้มีสิทธิได้รับ เช่น คนอนาถา คนยากจนขัดสน ผู้เข้ารับอิสลามใหม่ เป็นต้น
5. การประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบียครั้งหนึ่งในชีวิต เฉพาะมุสลิมที่มีความพร้อมทางด้านกำลังกาย กำลังสติปัญญาและกำลังทรัพย์ รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทางอีกด้วย ซึ่งการประกอบพิธีฮัจญ์นี้ ผู้วิจัยจะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป

3. หลักคุณธรรม

นอกเหนือจากหลักศรัทธาและหลักปฏิบัติแล้ว อิสลามยังมุ่งเน้นในเรื่องของการอยู่ร่วมกันในสังคม สมาชิกทุกคนซึ่งถือเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดีงามทั้งร่างกายและจิตใจและสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสันติ

ท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) กล่าวไว้มีความหมายว่า “จงเคารพสักการะอัลลอฮ์ เปรียบเสมือนสุเจ้ากำลังมองเห็นพระองค์ ถึงแม้ว่าสุเจ้าจะไม่สามารถมองเห็นพระองค์ได้ แต่พระองค์ทรงมองเห็นการกระทำของสุเจ้า (บุคอรี กิตาบุล อีมาน บาบที่ 38)

มุสลิมทุกคนจึงต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม ละเว้นความชั่วทั้งปวงด้วยความ บริสุทธิ์ใจ โดยไม่คำนึงถึงชื่อเสียงและเกียรติยศใดๆทั้งสิ้น

โครงสร้างสำคัญของศาสนาอิสลามที่กล่าวมาแล้วนี้ เห็นได้ว่าการประกอบพิธีฮัจญ์เป็นข้อปฏิบัติประการสุดท้ายในหลักปฏิบัติของศาสนาอิสลามที่ต้องอาศัยความพร้อมในทุก ๆ ด้าน และความอดทนอดกลั้นเพียงเพื่อสนองตอบต่อคำบัญชาของอัลลอฮ์ (ช.บ.) ภายใต้คำว่า “ฮัจญ์เพื่ออัลลอฮ์” มุสลิมจากทั่วทุกมุมโลก

ต่างเดินทางมาร่วมในพิธีฮัจญ์อย่างพร้อมเพรียงกัน มีหลักฐานปรากฏจากคัมภีร์อัล-กุรอาน อัลหะดีษ² และอิจมาอ์³ ซึ่งกล่าวถึงการประกอบพิธีฮัจญ์ไว้ดังนี้

หลักฐานจากอัล-กุรอานมีความหมายว่า

“อาคารหลังแรกที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อมวลมนุษย์คือ อาคาร ณ กะบะฮ์ (มักกะฮ์) เป็นทั้งสิริมงคล และเป็นทางนำแก่มวลมนุษยชาติในนั้นมีสัญญาณที่ชัดเจน ได้แก่ มะกอม (ที่ยืน) ของอิบรอฮีม ผู้ใดเข้าไปที่นั่น เขาปลอดภัยและเป็นสิทธิ์ของอัลลอฮ์ที่กำหนดให้มนุษย์ต้องไปประกอบพิธีฮัจญ์ เฉพาะผู้ที่สามารถเดินทางไปได้และผู้ใดทรยศ แน่แท้ อัลลอฮ์ไม่พึงต้องอาศัยชาวโลก” (อัล-กุรอาน 3: 96-97)

“การบำเพ็ญฮัจญ์นั้นมีจำนวนเดือนที่เป็นที่ทราบกัน ดังนั้น ผู้ใดที่ให้การทำฮัจญ์จำเป็นแก่เขาในเดือนเหล่านั้นแล้ว ก็ต้องไม่มีการสมสู่และไม่มีการละเมิด และไม่มีการวิวาห์ใดๆ ในระหว่างการประกอบพิธีฮัจญ์ และความดีใดๆ ที่พวกเจ้ากระทำนั้น อัลลอฮ์ทรงรู้ดีและพวกเจ้าจงเตรียมเสบียงเถิด แท้จริงเสบียงที่ดีที่สุดนั้นคือ ความยำเกรง และพวกเจ้าจงยำเกรง (เรา)เถิด โอ้ผู้มีปัญญาทั้งหลาย” (อัล-กุรอาน 2: 197)

หลักฐานจากอัลหะดีษ รายงานจากท่าน อะบูฮุร็อยเราะฮ์ (ร.ฎ.) ท่านนบีมุฮัมมัด (ซ.ล.) กล่าวไว้มีความหมายว่า

“อิสลามถูกก่อตั้งอยู่บนหลักห้าประการคือ การปฏิญาณตนว่าไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์และมุฮัมมัดเป็นศาสนทูตของอัลลอฮ์, ดำรงการละหมาด, จ่ายซะกาต, ถือศีลอดในเดือนรอมฎอน, และประกอบพิธีฮัจญ์สำหรับผู้ที่มีความสามารถเดินทางไปได้” รายงานโดยบุคอรีและมุสลิม (อ้างใน วิริยา ชันธสิริ, 2549: 12)

หลักฐานจากอิจมาอ์ “นักปราชญ์มุสลิมมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า

“ฮัจญ์ เป็นฟัรดู⁴ ด้วยเหตุผลนี้นักปราชญ์จึงตัดสินใจว่า ผู้ที่ปฏิเสธฮัจญ์ เป็นผู้สิ้นสภาพจากความเป็นมุสลิม เพราะการปฏิเสธสิ่งที่มีหลักฐานรับรองทั้งจากอัล-กุรอาน อัลหะดีษและอิจมาอ์” อรฺุณ บุญชม (ม.ป.ป อ้างใน วิริยา ชันธสิริ, 2549)

จากหลักฐานดังที่ปรากฏข้างต้น จึงเป็นข้อยืนยันถึงความสำคัญของการประกอบพิธีฮัจญ์ได้เป็นอย่างดี และผู้วิจัยขอเสนอความเป็นมา จุดมุ่งหมาย คุณค่าของการประกอบพิธีฮัจญ์ ตลอดจนคุณสมบัติของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ และภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมในประเทศไทยดังนี้

² หะดีษ คือ คำพูด การกระทำ การยอมรับ และคุณลักษณะ ตลอดจนชีวประวัติของท่านนบีมุฮัมมัด (คืออัลลลอฮ์ซอลัยฮ์อัลสลัม) อิบน์หะญูร อัล-อัสเกาะลานียฺให้นิยามของหะดีษว่า “ทุกๆสิ่งที่พาดพิงถึงท่านนบี(คืออัลลลอฮ์ซอลัยฮ์อัลสลัม)”

³ อิจมาอ์ หมายถึง การลงความเห็นร่วมกัน ของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านกฎหมายอิสลามในประเด็นหรือรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เคยเป็นที่ปรากฏ และไม่มีบทบัญญัติชัดเจนว่าเป็นที่อนุมัติหรือเป็นที่ต้องห้าม

⁴ ฟัรดู หมายถึง กฎ ข้อบังคับที่อิสลามกำหนดให้มุสลิมต้องปฏิบัติหากละเว้นถือเป็นบาปที่จะต้องได้รับโทษ แต่ถ้าหากปฏิบัติจะได้รับผลตอบแทน (บรรจง ปินกาชัน, 2542: 78)

ความเป็นมาของการประกอบพิธีฮัจญ์

การประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นข้อปฏิบัติประการสุดท้ายในห้าประการของหลักปฏิบัติในศาสนาอิสลาม ที่กำหนดให้มุสลิมทุกคนมีความสามารถ กล่าวคือ มีทรัพย์สินเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการเดินทางทั้งไปและกลับ และไม่เป็นภาระให้แก่ครอบครัวที่อยู่เบื้องหลัง มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ ได้มีโอกาสเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งหนึ่งในชีวิต ทั้งนี้เพื่อแสดงถึงความจงรักภักดีต่อพระผู้เป็นเจ้าเพียงพระองค์เดียวคือ อัลลอฮ์ (ช.บ.)

ฮัจญ์ ตามหลักภาษา หมายถึง การมุ่งไป หรือการตั้งใจไปยังจุดมุ่งหมาย

ฮัจญ์ ตามหลักศาสนา หมายถึง การมุ่งไปสู่บัยตุลลอฮ์⁵ เพื่อทำการเคารพภักดีต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) ตามระเบียบแบบแผนที่ได้กำหนดไว้

การประกอบพิธีฮัจญ์ถือเป็นเสาหลักอันหนึ่งของศาสนาอิสลาม ที่นิกายกำลังของประชาชาติมุสลิมจากทั่วทุกมุมโลกให้มาหลอมรวมกัน ณ สถานที่แห่งเดียวกันได้ และประวัติศาสตร์ของฮัจญ์นี้ มีจุดเริ่มต้นมาตั้งแต่สมัยท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) ผู้มีความศรัทธาต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) อย่างมั่นคงทั้งๆ ที่บิดาของท่านเป็นผู้บูชาเจวีด (รูปปั้น) ท่านได้แต่งงานกับนางซาระฮ์แต่นางไม่สามารถให้กำเนิดบุตรได้ นางซาระฮ์จึงอนุญาตให้ท่านแต่งงานกับนางฮาญัรสาวใช้เพื่อจะได้มีผู้สืบทอดทายาท ครั้นเมื่อนางฮาญัรกำเนิดบุตรชื่ออิสมาอีล อัลลอฮ์ได้บัญชาให้ท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) นำบุตรพร้อมกับภรรยา เดินทางไปยังนครมักกะฮ์ ซึ่งในขณะนั้นมักกะฮ์มีสภาพเป็นทะเลทรายที่มีแต่ความแห้งแล้งทุรกันดาร ไม่มีน้ำและอาหาร เมื่อท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) จะเดินทางกลับ นางฮาญัรได้ถามท่านว่า ท่านจะทิ้งฉันและลูก ณ ที่หุบเขา อันไร้ผู้คนแห่งนี้ด้วยเหตุใด ท่านศาสดาก็ตอบภรรยาว่าเป็นพระประสงค์ของอัลลอฮ์ (ช.บ.) นางฮาญัรเชื่อฟังและปฏิบัติโดยดี เพราะเชื่อว่า เมื่อเป็นพระประสงค์ของอัลลอฮ์ (ช.บ.) แล้วก็จะไม่เกิดอันตรายต่อตนเองและลูก ศาสดาอิบรอฮีม (อ.) ปลอ่ยพวกท่านให้อยู่ตามยถากรรมด้วยหัวใจอันหนักอึ้งและวิงวอนขอพรว่า ดังปรากฏในคัมภีร์อัล-กุรอาน มีความหมายว่า

“โอ้พระเจ้าของเรา แท้จริงข้าพระองค์ได้ให้ลูกหลานของข้าพระองค์พำนักอยู่ ณ ที่ราบลุ่มแห่งนี้โดยไม่มีพืชผลใดๆ ซึ่งอยู่ใกล้บ้านอันเป็นเขตหวงห้ามของพระองค์โอ้พระเจ้าของเรา เพื่อให้พวกเขาได้ดำรงการละหมาด..” (อัล-กุรอาน 14/37)

หลังจากนางฮาญัรได้ให้นมบุตรชายอิสมาอีลจนเหือดแห้ง และเมื่อลูกร้องไห้ด้วยความกระหายหิว นางฮาญัรจึงได้วิ่งหาน้ำตั้งแต่เนินเขาซอฟาจนถึงเขามัรวะห์ที่ไปมาถึงเจ็ดรอบ เมื่อกำลังจะวิ่งไปหาน้ำในรอบที่แปดนางก็ได้สังเกตเห็นตาน้ำซึมออกมาจากพื้นทรายใต้ฝ่าเท้าของบุตรชายอย่างน่าอัศจรรย์ นางจึงเอามือป้องน้ำไว้ ตาน้ำแห่งนี้จึงได้ชื่อว่า “ซัม ซัม” ซึ่งเป็นบ่อน้ำกำหนดของน้ำซัมซัมที่คอยต้อนรับผู้แสวงบุญอย่างไม่เคยเหือดแห้งเลยนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ต่อมาท่านนบิอิบรอฮีม (อ.) ได้เดินทางกลับไปยังนครมักกะฮ์ ซึ่งในขณะนั้นอิสมาอีลได้เติบโตขึ้น อัลลอฮ์ได้ทรงทดสอบความศรัทธาของท่านนบิอิบรอฮีม (อ.) อีกครั้ง โดยในความฝันของท่านนบิอิบรอฮีม (อ.) อัลลอฮ์ทรงใช้ให้น้ำอิสมาอีลไปทำการเชือดพลี ถวายแด่พระองค์ ท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) แม้ว่าจะรักบุตรของท่านเพียงใดก็ตาม ท่านก็พร้อมจะปฏิบัติตาม ท่านได้เล่าความฝันของท่านให้แก่อิสมาอีลผู้เป็นบุตร

⁵ บัยตุลลอฮ์ หมายถึง อาคารแห่งอัลลอฮ์ เป็นอาคารหลักแรกที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อทำการภักดีต่ออัลลอฮ์ อยู่ในนครมักกะฮ์มีชื่อเรียกหลายชื่อ เช่น อัยกะษะบะฮ์ , อัลบัยต์

อิสมาอีลเป็นบุตรที่ดี ได้บอกให้บิดาปฏิบัติตามคำสั่งของอัลลอฮฺ(ช.บ.) แต่ในระหว่างทาง ท่านได้ถูกชัยฏอน (มารร้าย) ชักขวางไม่ให้ท่านนำบุตรของท่านไปทำการเชือดพลี ณทุ่งมีนา ท่านได้ขับไล่ชัยฏอนด้วยการขว้างก้อนหิน ท่านสามารถเอาชนะชัยฏอนได้และท่านก็พาบุตรเดินทางต่อไป รายงานโดยอิหม่าม อะหมัด (อ้างในอิสมาอีลบุตรกะซีร์ อัลกุรซี อัตติมีซกี, 1965 เล่ม 4: 5) และในที่สุดอัลลอฮฺ(ช.บ.) ได้ทรงเห็นถึงความศรัทธาอันแรงกล้าของท่าน นบีอิบรอฮีม (อ.) เพราะองค์ทรงเมตตาให้ทำการเชือดสัตว์เป็นพลีแทน ดังปรากฏหลักฐานในคัมภีร์อัล-กุรอาน มีความหมายว่า

“ต่อมาเมื่อลูกของเขาได้บรรลุวัยเดินไปพร้อมกับเขาได้ เขาก็กล่าวว่า” โอ้ลูกรัก! แท้จริงฉันเห็นในความฝันของฉันว่า ฉันทำการเชือดเจ้า เจ้าจงพิจารณาเถิดว่า เจ้าเห็นเป็นอย่างไร” เขาตอบบิดาว่า “โอ้บิดาที่รัก! ท่านจงทำตามที่ได้รับบัญชาเถิด แล้วท่านจะได้ประจักษ์ว่าฉันเป็นผู้หนึ่งจากบรรดาผู้อุตุน อินชาอัลลอฮฺ แล้วทั้งสองก็มอบตน (ต่อคำบัญชานั้น) และอิบรอฮีม ได้จับตัวบุตรให้นอนตะแคงแนบหน้ากับพื้น (เพื่อจัดการเชือด) และเรา (อัลลอฮฺ) ได้เรียกเขาว่า “อิบรอฮีมเอ๋ย! เจ้าได้ทำตามความฝันอย่างแท้จริงแล้ว เช่นนั้น! เราทำการตอบสนองแก่บรรดาผู้ประพฤติกุศลความดี แท้จริงสิ่งนี้เป็นการทดสอบที่แน่ชัดที่สุด และเราได้นำสัตว์เชือดตัวใหญ่ไถ่ตัวเขาไว้ และเราได้คง (เกียรติประวัติ) แก่เขาไว้ในมวลชนรุ่นหลังๆ” (อัล-กุรอาน 37:102-108)

การเชือดสัตว์เป็นพลีนี้ถือเป็นการปฏิบัติส่วนหนึ่งของการประกอบพิธีฮัจญ์ และจากเรื่องราวของท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าท่านได้ปฏิบัติตามคำสั่งของอัลลอฮฺ(ช.บ.) การเชือดสัตว์พลีหรือภาษาอาหรับเรียกว่า “กุรบาน” นั้นก็เพื่อความรักและการมอบตนแก่กระทั้งชีวิตอันเป็นที่รัก ถือเป็นการเสียสละที่ยิ่งใหญ่ซึ่งการเชือดสัตว์พลีนั้น เลือดของมันมิได้ถูกส่งเวท้ออัลลอฮฺ แต่ความยำเกรง (ตักวา) เท่านั้นที่พระองค์ทรงยอมรับ ส่วนเนื้อของสัตว์เหล่านั้นจะต้องแจกจ่ายให้ทานแก่คนยากจนและผู้หิวโหย ซึ่งอยู่ในฐานะที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือต่อไป

อัล-กะอับะฮฺ เป็นหัวใจสำคัญของอิสลามที่ชาวมุสลิมหันไปหาขณะทำการละหมาด ถูกสร้างขึ้นเป็นครั้งแรกโดยนบิอาดัม (อ.) บิดาแห่งมนุษยชาติ ได้พังเสียหายจากเหตุการณ์น้ำท่วมในสมัยนบีนูฮฺ และได้ถูกสร้างขึ้นใหม่บนฐานเดิมโดยศาสดาอิสรอฮีม (อ.) ด้วยความช่วยเหลือจากศาสดาอิสมาอีล(อ.) บุตรชายของท่าน ซึ่งเป็นบรรพบุรุษของชาวอาหรับ ศาสดาอิบรอฮีม (อ.) ได้สั่งให้บุตรชายนำหินที่ดีก้อนหนึ่งมาวางไว้ที่มุมของฐานนั้นศาสดาอิสมาอีล(อ.) จึงได้นำหินก้อนหนึ่งที่เทวทูตญิบรออีลได้ให้แก่ท่านมา มันเป็นหินสีดำอันศักดิ์เรียกว่า หินดำฮาญัร อัล-อัซวัต เมื่อศาสดาทั้งสองได้วางรากฐานบ้านของอัลลอฮฺแล้วพวกท่านได้ขอพรว่า ดังปรากฏในคัมภีร์อัล-กุรอาน มีความหมายว่า

“ข้าแต่พระผู้เป็นเจ้าของพวกข้าพระองค์โปรดรับจากพวกข้าพระองค์ด้วยเถิด แท้จริงพระองค์นั้นทรงได้ยินและทรงรอบรู้ พระผู้เป็นเจ้าของข้าพระองค์โปรดให้ข้าพระองค์ทั้งสองเป็นผู้มอบน้อมต่อพระองค์และโปรดให้มีขึ้นจากลูกหลานของพวกข้าพระองค์ ซึ่งประชาชาติที่นอบน้อมต่อพระองค์ และโปรดแสดงแก่ข้าพระองค์ซึ่งพิธีการทำฮัจญ์ของพวกข้าพระองค์ และโปรดอภัยโทษแก่พวกข้าพระองค์ด้วยแท้จริงพระองค์ทรงเป็นผู้อภัยโทษ ทรงเอ็นดูเมตตา” (อัล-กุรอาน 2/127/129)

“ข้าแต่พระผู้เป็นเจ้าของพวกข้าพระองค์โปรดส่งศาสนทูตผู้หนึ่งจากพวกเราเองไปในหมู่พวกเราเองซึ่งเขาจะได้อ่านโองการของพระองค์ให้พวกเราฟัง และจะได้สอนคัมภีร์และความมุ่งหมายแห่งบัญญัติให้พวกเราทราบ และชักพอกพวกเราให้สะอาด แท้จริงพระองค์ทรงไว้ซึ่งเดชานุภาพและปรีชาญาณ (อัล-กรุอาน 2/129)

ศาสดาอิสมาอีล (อ.) และ มารดาของท่านได้ตั้งรกรากในบริเวณสถานอัล-กะอะบะฮ์นั่นเอง ลูกหลานของท่านได้เพิ่มพูนและขยายไปเป็นหลายเผ่าพันธุ์ หนึ่งในชนเผ่าเหล่านั้นคือเผ่ากูเรซซึ่งมาจากชาวอาหรับที่สืบเชื้อสายมาจากศาสดาอิสมาอีล (อ.) ศาสดามุฮัมมัด (ศ.) ก็สืบเชื้อสายมาจากสายตระกูลนี้ พวกเขาดำรงอาศัยอยู่ในเมืองมักกะฮ์แห่งนั้น ซึ่งกลายเป็นศูนย์กลางของศาสนาอิสลามในปัจจุบัน

ท่านสะอีด อิบน์ญะบีร กล่าวว่า ท่านอิบนุอับบาส กล่าวว่า เมื่อท่าน นบีมุฮัมมัด (ซ.ล.) ได้ทำอุมเราะห์ (ฮัจจ์เล็ก) ที่มักกะฮ์นั้น ท่านได้สั่งให้บรรดาสาวกของท่านเดินตัวตรงและคอดั่งในขณะที่ได้เดินญะวาล⁶ อัลกะอ์บะฮ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจในหมู่ผู้บูชาเจ็ดเหล่านั้น เพื่อจะได้ซาบซึ้งถึงพลังและความยิ่งใหญ่ของอิสลาม รายงานโดยบุคอรี (ญะอ์ฟรฺ ศุบอานี, 2528: 21) ดังนั้นการประกอบพิธีฮัจจ์ของมุสลิมจึงเป็นการทำตามแบบอย่างของท่านนบีมุฮัมมัด (ซ.ล.) นับแต่นั้นเป็นต้นมา

จุดมุ่งหมายของการประกอบพิธีฮัจจ์

ในทุกๆ ปี มุสลิมกว่าสองล้านคนต่างมุ่งหน้าสู่นครมักกะฮ์ เพื่อประกอบพิธีฮัจจ์ ด้วยศรัทธาอันแรงกล้าที่มีต่อศาสนาโดยจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือการยืนยันถึงความจงรักภักดีที่มีต่ออัลลอฮ์ (ซ.บ.) ด้วยการปฏิบัติตามคำบัญชาของพระองค์ และการที่พวกเขาเหล่านั้นต้องจากบ้านเกิดเมืองนอน ไปเป็นระยะทางอันไกลด้วยระยะเวลาที่ยาวนาน พลัดพรากจากบุคคลอันเป็นที่รัก สละทรัพย์สินเงินทอง ความสุข ความสบายส่วนตัว เพื่อมาปฏิบัติภารกิจทางศาสนาด้วยความยำเกรง ต่ออัลลอฮ์ (ซ.บ.) จุดมุ่งหมายอีกประการหนึ่งของการเดินทางมาประกอบพิธีฮัจจ์ คือการมาเพื่อสร้างจิตวิญญาณแห่งความเป็นมุสลิมให้สูงขึ้น เพิ่มพูนความศรัทธาของพวกเขาลงหลังจากที่เขาได้ผ่านการฝึกฝนในขั้นตอนต่างๆ ของการประกอบพิธีฮัจจ์ และสิ่งที่เป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ประกอบพิธีฮัจจ์ทุกคนคือ ฮัจจ์มับูรฺซึ่งป็นฮัจจ์ที่อัลลอฮ์ (ซ.บ.) ทรงรับ เป็นฮัจจ์ที่บริสุทธิ์ ผุดผ่องเป็นการปฏิบัติพร้อมด้วยกับร่างกายและจิตใจที่ยอมตนต่อพระองค์อย่างแท้จริง

“เล่าจากอิบนุอุมร์ ได้กล่าวว่า ท่านนบีมุฮัมมัด (ซ.ล.) ได้ถูกถามว่าการกระทำอันใดที่ดีที่สุด ท่านตอบว่า การศรัทธาต่ออัลลอฮ์ (ซ.บ.) และรอซูลของพระองค์ ได้มีผู้ถามว่าอันดับรองลงไปได้แก่อะไร ท่านตอบว่า ญิฮาด⁷ ได้มีผู้ถามต่อไปอีกว่าอันดับต่อไปคืออะไร ท่านตอบว่า ฮัจจ์ที่มีบรฺ รายนานโดยบุคอรีและมุสลิม (อรฺญฺ บุญฆม, 2538:4)

ท่านหญิงอาอิชะฮ์(ร.ฎ.) ได้กล่าวถามท่านรอซูลุลลอฮ์(ซ.ล.) ว่า “โอ้ท่านรอซูลุลลอฮ์(ซ.ล.) เราเห็นว่าการญิฮาดเป็นงานที่ประเสริฐยิ่ง ทำไมเราจึงไม่ทำญิฮาดเล่า? ท่านรอซูลุลลอฮ์(ซ.ล.) ตอบว่า ไม่หรอก! แต่การญิฮาดที่ประเสริฐยิ่ง คือ ฮัจจ์มับูรฺ รายนานโดยบุคอรี (อัล-อิสลาห์สมาคม, 2538 : 14)

⁶ ญะวาล คือ การเดินวนรอบ

⁷ ญิฮาด หมายถึง การต่อสู้ในหนทางของอัลลอฮ์(ซ.บ.)

เล่าจากอิบนุอุมัร ว่า แท้จริง ท่านรอซูลุลลอฮ์(ช.บ.) ได้กล่าวว่า “อุมเราะฮ์⁸ ครั้งหนึ่งถึงอุมเราะฮ์อีกครั้งหนึ่ง เป็นการลบล้างบาปช่วงที่อยู่ระหว่างอุมเราะฮ์ทั้งสองครั้งนี้และฮัจย์ที่ดี (ฮัจย์มับูร) นั้น ไม่มีสิ่งใดตอบแทนนอกจากสรวงสวรรค์” รายงานโดย บุคอรีและมุสลิม (อรุณ บุญชม, 2538 : 4)

ดังนั้นการได้รับความประเสริฐจากการประกอบพิธีฮัจย์ที่มับูรจึงเป็นสิ่งที่บรรดามุสลิมทุกคนต่างขวนขวาย ซึ่งผู้ประกอบพิธีฮัจย์จะต้องปฏิบัติให้ครบตามขั้นตอนที่ศาสนากำหนด ด้วยจิตใจที่มุ่งตรงต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) องค์เดียว โดยมีได้ละเมิดข้อห้ามใดๆ ในระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์

อิสลามจึงให้ความสำคัญกับฮัจญ์มับูรอันหมายถึงฮัจญ์ที่รังสรรค์ความดีงามที่ไม่ผสมผสานอบายมุขทั้งปวงเป็นการประกอบพิธีฮัจญ์ที่เปี่ยมด้วยคุณธรรมและการเคารพภักดีต่ออัลลอฮ์และเป็นที่ยอมรับของพระองค์ซึ่งเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ทุกคนเพราะศรัทธามั่นต่อคำพูดของนบีมุฮัมมัด(ขอความสันติสุขจงมีแด่ท่าน)ที่กล่าวไว้ความว่า“ไม่มีผลตอบแทนใดๆสำหรับฮัจญ์มับูรเว้นแต่สรวงสวรรค์เท่านั้น” (หะดีษรายงานโดยอัล-บุคอรีและมุสลิม)

ฮัจญ์มับูรนี้ ไม่มีผู้ใดสามารถรู้ได้อย่างแน่นอน แต่เราพอจะทราบเครื่องหมายหรือข้อสังเกตหรือลักษณะบางประการ ท่านอิมาม นะวะวี ได้ตั้งข้อสังเกตว่า เครื่องหมายแสดงถึงฮัจญ์มับูรคือการสังเกตว่าผู้ที่กลับมาจากการประกอบพิธีฮัจย์จะมีความประพุดและการปฏิบัติศาสนกิจที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น ให้ความสนใจในการปฏิบัติละหมาดมากขึ้น แต่ถ้ากลับมาแล้วมีความประพุดเหมือนเดิม หรือตกต่ำกว่าเดิม จะเป็นตัวชี้ว่า การประกอบพิธีฮัจย์ของเขาไร้ความหมาย อัลตุลลอฮ์ หนุ่มสุซ (2540: อ้างใน วิริยา ชันธสิทธิ์, 2549)

คุณค่าของการประกอบพิธีฮัจย์

การประกอบพิธีฮัจย์เป็นสัญลักษณ์ของการแสดงออกซึ่งความรักความศรัทธาอันแรงกล้า ที่มนุษย์พึงมีต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) ด้วยการเสียสละทรัพย์สินเงินทองจำนวนมหาศาล และเมื่อเขาได้สัมผัสกับพิธีฮัจย์ที่มีใช้แต่เพียงการเคารพกราบไหว้ด้วยร่างกายเท่านั้น จิตใจของเขาจะต้องยอมจำนนต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) โดยสิ้นเชิงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งร่างกายและจิตวิญญาณ และในการประกอบพิธีฮัจย์นั้น ยังแฝงไว้ด้วยคุณประโยชน์นานับประการ ซึ่งในอัล-กุรอาน ได้กล่าวถึงผลดีต่างๆ ที่มีอยู่ในการประกอบพิธีฮัจย์ มีความหมายว่า

“เพื่อพวกเขาจะได้ประจักษ์สิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับพวกเขาและเพื่อกล่าวพระนามของอัลลอฮ์ (ขณะเชือดสัตว์) ในวันที่ถูกกำหนด เนื้อสัตว์ที่พระองค์ประทานเป็นปัจจัยแก่พวกเขา ดังนั้นท่านทั้งหลาย จงรับประทานมันเถิด และแจกจ่ายแก่คนที่ยากไร้ขาดแคลน” (อัล-กุรอาน 22:28)

อิบนุอับบาส ได้อธิบายความหมายขององค์การนี้เพิ่มเติมว่า การประกอบพิธีฮัจย์นั้นเป็นประโยชน์ทั้งโลกนี้และโลกหน้า ประโยชน์ในโลกนี้คือ สิ่งที่พวกเขาได้รับจากสัตว์ที่เชือดและสินค้า สำหรับประโยชน์ในโลกหน้าคือได้รับความพอพระทัยจากอัลลอฮ์ (ช.บ.) ซึ่งสามารถจำแนกประโยชน์ของการประกอบพิธีฮัจย์ได้ดังนี้ (อรุณ บุญชม, ม.ป.ป: 92-93)

⁸ อุมเราะฮ์ หมายถึง การเดินทางไปเยือน อัน-กะอ์บะฮ์และประกอบพิธีต่างๆ เช่นเดียวกับการประกอบพิธีฮัจย์ต่างกันตรงที่ไม่มีการหยุดพักที่ทุ่งอะเราะเษะห์และจะเดินทางไปทำเมื่อใดก็ได้ ไม่มีกำหนดเวลาเหมือนการประกอบพิธีฮัจย์

1. การประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นการประชุมใหญ่ประจำปีระดับโลก โดยปกติแล้วมุสลิมจะมีการละหมาดภาคบังคับวันละ 5 เวลา ตั้งแต่รุ่งอรุณจนถึงค่ำ ในการละหมาดที่มีสยิดจะทำให้มุสลิมได้มีโอกาสได้พบปะกันและโดยเฉพาะวันศุกร์ จะเป็นการพบปะในระดับชุมชนหรือหมู่บ้าน ฉะนั้น ในการประกอบพิธีฮัจญ์จึงเป็นการร่วมชุมนุมของมุสลิมจากทุกภูมิภาคของโลก
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างศาสนิกกร่วมศาสนาเดียวกันความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ ภาษา เผ่าพันธุ์ มิได้เป็นอุปสรรคแต่อย่างใด การพบปะกันขณะทำการวนรอบกะอ์บะฮ์ (ภูเขาวาฟ) ทุกคนวิงวอนขอต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) มุ่งไปในแนวทางเดียวกัน ถือแบบแผนปฏิบัติอย่างเดียวกัน นำมาซึ่งความรู้สึกของความเป็นพี่น้องอย่างแท้จริง
3. นำมุสลิมเข้าสู่จุดศูนย์กลางเดียวกัน นั่นคือ มakkah
4. ฮัจญ์ คือการแสดงออกของความเสมอภาค และเท่าเทียมกันระหว่างมุสลิม ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องฐานะ สีผิว เชื้อชาติ ทุกคนอยู่ในเครื่องแต่งกายแบบเดียวกัน มีเพียงผ้าขาวสองชิ้นพันกาย มุ่งกระทำกิจกรรมชนิดเดียวกัน เพื่อความมุ่งหวังที่จะได้ใกล้ชิดกับอัลลอฮ์ (ช.บ.) โดยไม่แยกคนจน คนรวย นายหรือบ่าว ทุกคนมีจิตสำนึกเดียวกันคือเป็นบ่าวของอัลลอฮ์ (ช.บ.)
5. ฮัจญ์ เป็นสิ่งที่ทำให้มุสลิมได้รำลึกถึงบรรดานบี⁹ และศาสนทูตทั้งหลาย ทุกย่างก้าวที่ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ได้สัมผัส ณ ดินแดนแห่งนี้ คือ ดินแดนที่เป็นประวัติศาสตร์ศาสนา เมื่อเขาได้เห็นบัยตุลลอฮ์ เขาจะนึกทำนนบีอิบรอฮีม (อ.) ผู้เป็นแบบอย่างของผู้ศรัทธาต่ออัลลอฮ์(ช.บ.)อย่างแท้จริง ที่เนินเขาเศาะฟาและมัรวะห์ เราได้รำลึกถึงพระนางฮาญัร ที่วิ่งหาน้ำให้ลูกน้อยอิสมาอิล จนอัลลอฮ์(ช.บ.) ทรงประทานความเมตตาให้เกิดตาน้ำผุดขึ้น ที่มินาเราจะนึกถึงทำนนบีอิบรอฮีม (อ.) ที่ไม่ยอมทำตามคำชักนำของชัยฏอนมารร้ายและขว้างมันด้วยก้อนหินในขณะที่นำบุตรไปเชือดพลี ณ อะเราะซะฮ์ และที่นี้เองที่ทำนนบีมุฮัมมัด(ช.ล) ได้ทำการรุกูฟ อยู่บนหลังอุฐของท่าน
6. คนยากจนได้รับปัจจัยต่างๆ เพียงพอที่จะดำเนินชีวิตไปได้ตลอดทั้งปี จากการบริจาคของผู้ที่มาร่วมพิธีฮัจญ์ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สิน เงินทอง เนื้อของสัตว์ที่ถูกเชือด แจกจ่ายเป็นอาหารสำหรับคนยากจน
7. ฮัจญ์ เป็นการฝึกฝนร่างกายให้มีความอดทน เข้มแข็ง สามารถเผชิญกับความยากลำบากในกายภาคหน้าได้ ฝึกการรู้จักให้อภัย เสียสละ รู้จักมารยาทในการอยู่ร่วมกัน ตลอดทั้งฝึกจิตใจให้สะอาด ลด ละ เลิก สิ่งไม่ดีงามที่มีในจิตใจทั้งหลาย มีแต่ความยำเกรงต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) เพียงพระองค์เดียวเท่านั้น

⁹ นบี หมายถึง ศาสนทูตในศาสนาอิสลาม คำว่า นบี มาจากคำว่า นับบะอะ หรือ อัมบะอะ แปลว่า แจ้งข่าว ใช้หมายถึงการนำวะนะของพระเจ้ามาประกาศแก่มวลมนุษย์

คุณสมบัติของผู้ประกอบพิธีฮัจย์

บุคคลที่มีคุณสมบัติครบตามเงื่อนไขต่อไปนี้ เป็นผู้ที่จะต้องเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้แก่

1. เป็นมุสลิม
2. มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์
3. บรรลุภาวะตามศาสนบัญญัติ (หญิง เมื่อเริ่มมีรอบเดือนครั้งแรก ชาย เริ่มมีการฟันเปือก)
4. เป็นเสรีชน มีอิสระแก่ตัวเอง
5. มีความปลอดภัยในการเดินทาง
6. มีความสามารถ คือมีทรัพย์สินที่จำเป็นต้องใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ ทั้งไปและกลับและเป็นทรัพย์สินที่นอกเหนือจากหนี้สิน และค่าเลี้ยงดูครอบครัวในระหว่างที่ประกอบพิธีฮัจย์

ท่านอิบนุอุมร์(ร.ด.) กล่าวว่า มีชายคนหนึ่งมาหาท่านศาสนตามุฮัมมัด(ซ.ล.) แล้วถามว่า โอ้! ท่านรอซูลุลลอฮ์ อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้จำเป็นต้องทำฮัจย์ ท่านตอบว่า “เสียดายและพาหนะ” รายงานโดยติรมีซี (อ้างใน อรุณ บุญชม, ม.ป.ป.)

อนึ่ง คำว่าเสียดายและพาหนะ เป็นการอธิบายความหมายของคำว่า มีความสามารถที่กล่าวไว้ในอัล-กุรอานนั่นเอง ท่านศาสนตามุฮัมมัด (ซ.ล.) ได้ทำฮัจย์เพียงครั้งเดียว รายงานโดยติรมีซี (อ้างใน อรุณ บุญชม, ม.ป.ป.) และบรรดานักปราชญ์ได้ลงมติว่า ผู้ที่มีความสามารถ จำเป็นต้องทำฮัจย์และอุมเราะห์เพียงครั้งเดียวในชีวิตเท่านั้น นอกจากเขาจะบนบานไว้กับอัลลอฮ์ ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติตามคำบนบานนั้น และได้มีหลักฐานจากอัลหะดีษปรากฏเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ

อะบูฮุร็อยเราะห์ (ร.ฎ.) ได้กล่าวว่า “ท่านรอซูล (ซ.ล.) ได้กล่าวเทศนาแก่พวกเราว่า “ประชาชาติทั้งหลาย ฮัจย์ได้ถูกกำหนดเป็นฟัรดู¹⁰” เหนือพวกท่าน ดังนั้นพวกท่านทั้งหลายจงประกอบพิธีฮัจย์เถิด” มีคนหนึ่งถามขึ้นว่า ต้องกระทำทุกปีไหม ท่านรอซูล (ซ.ล.) จึงถามคนนั้นได้ถามถึงสามครั้ง หลังจากนั้นท่านได้กล่าวว่า “ท่านทั้งหลายอย่างถามฉันในสิ่งที่ฉันได้พูดปล่อยไว้กับพวกท่าน และถ้าหากฉันตอบว่า ใช่ (ต้องกระทำทุกปี) มันก็จะเป็นเช่นนั้นและพวกท่านก็ไม่สามารถที่จะปฏิบัติได้ ความจริงคนในยุคก่อนพวกท่านได้พินาศไปแล้วเพราะการขอบถามมากของพวกเขา และขอบขัดแย้งกับนบีของพวกเขา ดังนั้นเมื่อฉันใช้ให้พวกท่านทำสิ่งใด ก็จงนำไปปฏิบัติให้สุดความสามารถเถิด และเมื่อฉันห้ามให้พวกท่านจากสิ่งใด ก็จงออกห่างไกลจากมันเถิด” รายงานโดยมุสลิมและนะซาอี (อรุณ บุญชม, ม.ป.ป. : 90)

ชนิดของความสามารถ

อรุณ บุญชม ได้กล่าวไว้ในหนังสืออัลฟิกี (นิติศาสตร์อิสลาม) ในหัวข้อฮัจย์และอุมเราะห์ ข้อกำหนดทางฟิกีเกี่ยวกับเรื่องความสามารถของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ว่า ความสามารถ มี 2 ชนิด คือ ความสามารถโดยตรงและความสามารถโดยอ้อม

¹⁰ ฟัรดู หมายถึง การกำหนด การบังคับ กฎบังคับ

1. ความสามารถโดยตรง คือ ผู้ที่มีความสามารถประกอบพิธีฮัจย์ได้ด้วยตนเอง คือ มีทรัพย์สิน¹¹ เพียงพอ ร่างกายแข็งแรง สามารถเดินทางและประกอบพิธีฮัจย์ได้โดยไม่ลำบาก
2. ความสามารถโดยอ้อม คือ มีทรัพย์สินพอที่จะแต่งตั้งให้ผู้อื่นไปประกอบพิธีฮัจย์แทนตนได้ ขณะที่ตนมีชีวิตอยู่ หรือภายหลังจากตายไปแล้ว ในกรณีที่ไม่สามารถไปทำฮัจย์ได้ด้วยตนเอง เพราะชราภาพหรือเจ็บป่วย เป็นต้น

ได้มีรายงาน ว่ามีผู้หญิงคนหนึ่งจากตระกูลคือฮัม กล่าวว่า “โอ้ท่านรอซูล(ซ.ล.) ฟิรดูของอัลลอฮฺตะอาลา ที่ใช้บังคับว่าของพระองค์นั้น ได้มาประสบแก่บิดาของฉันที่ชราภาพแล้ว ไม่สามารถอยู่บนพาหนะได้ ฉันจะทำฮัจย์แทนบิดาของฉันได้ไหม? ท่านตอบว่า “ได้” (บันทึกโดยบุคอรี และมุสลิม)

แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้ที่จะประกอบพิธีฮัจย์แทนผู้อื่นจะต้องกระทำฮัจย์ที่เป็นฟิรดูของตนเองเสียก่อน มิฉะนั้นการทดแทนนั้นก็แก้ตัวเขาเอง (ไม่ได้แก้คนอื่น)

สำหรับคนที่มีทรัพย์สินเฉพาะเป็นค่าใช้จ่ายในการทำฮัจย์เท่านั้น และขณะเดียวกัน เขาก็ประสงค์จะแต่งงานด้วยการใช้ทรัพย์สินก่อนเดียวกันนั้น เขาสามารถเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจาก 2 กรณีนี้

1. หากเขาสามารถควบคุมตนเองไม่ให้ล่วงละเมิดประเวณีได้ ศาสนาส่งเสริมให้ไปทำฮัจย์ก่อน แล้วแต่งงานในภายหลัง
2. หากเขาไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ศาสนาส่งเสริมให้แต่งงานก่อน แต่เขายังจำเป็นต้องไปทำฮัจย์คืออนุญาตให้เลื่อนการทำฮัจย์ไว้ภายหลังการแต่งงาน

กรณีของผู้หญิงที่จำเป็นต้องไปทำฮัจย์นั้นมีเงื่อนไขมากกว่าผู้ชาย 2 ประการ คือ

1. ผู้หญิงจะต้องมีสามีหรือชายที่ห้ามแต่งงาน (มะฮฺรอม)¹² ร่วมเดินทางไปด้วยดังปรากฏหลักฐานในหะดีษที่ว่า “ผู้หญิงจะต้องไม่เดินทางไกลเป็นเวลาสองวัน นอกจากต้องมีสามีของนาง หรือผู้ชายที่ห้ามแต่งงานกับนาง (มะฮฺรอม) เดินทางร่วมไปด้วย” รายงานโดยบุคอรีและมุสลิม (อรุณ บุญชม, ม.ป.ป. : 97)
2. ผู้หญิงนั้นต้องไม่อยู่ในระยะรอคอย (อิติคะฮ์)¹³ เนื่องจากสามีหย่า หรือสามีเสียชีวิต

หากไม่เป็นไปตามเงื่อนไขนี้ ถือว่าหญิงนั้นอยู่ในชายที่ไม่มีความสามารถจึงไม่จำเป็นต้องเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ นักปราชญ์บางท่าน อนุญาตให้ผู้หญิงเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เมื่อมีผู้หญิงหลายคนที่ไว้วางใจได้ และเป็นที่ยุติกันดีว่ารักนวลสงวนตัวและเป็นคนมีศาสนาและอย่างน้อยที่สุด ต้องมีผู้หญิงร่วมเดินทางไปด้วยอีกสองคน รวมเป็นสามคน โดยไม่มีเงื่อนไขว่าต้องมีผู้ชายที่ห้ามแต่งงาน (มะฮฺรอม) ร่วมไปด้วยกับคนใดคนหนึ่ง เพราะเมื่อรวมพวกผู้หญิงที่ไปด้วยกันแล้ว ก็เชื่อว่าจะได้รับความปลอดภัย และมั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดเหตุที่เสื่อมเสียแก่คนใดคนหนึ่งที่ได้เดินทางไปด้วย

¹¹ ทรัพย์สิน หมายถึง เงินที่นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ จะต้องเป็นเงินที่บริสุทธิ์ มิใช่ได้มาจากการลักขโมย ฉ้อโกง การพนัน สินบน ดอกเบี้ย ญะมียาลา

¹² มะฮฺรอม หมายถึง บุคคลที่ห้ามแต่งงานด้วย เนื่องด้วยเชื้อสาย หรือด้วยการร่วมแนมเดียวกันและด้วยการสมรส และถือว่าเป็นญาติใกล้ชิดที่ได้รับการผ่อนผันในเรื่องของการคลุมฮิญาบต่อหน้าเขา

¹³ อิติคะฮ์ หมายถึง ช่วงระยะเวลาแห่งการรอคอยซึ่งกฎหมายอิสลามกำหนดไว้สำหรับใช้ในกรณีของการหย่าร้าง จะต้องรอให้หมดประจำเดือนครบ 3 ครั้งเสียก่อน จึงจะสามารถแต่งงานใหม่ได้และกรณีผู้หญิงหม้ายที่สามีตาย ซึ่งหญิงหม้ายจะแต่งงานใหม่อีกครั้งต้องภายหลัง 4 เดือนกับ 10 วัน

การบริหารจัดการฮัจญ์ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับศาสนกิจที่ควบคู่ไปกับการให้บริการเสมือนการนำเที่ยวที่ต้องอาศัยหลักการทางด้านการตลาดมาบูรณาการกับศาสนกิจ การตลาดในการประกอบพิธีฮัจญ์จึงไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การผลิตและการขายผลิตภัณฑ์ให้ได้มากที่สุดเท่านั้น เพราะเพราะยังเกี่ยวข้องกับศาสนาและปัจจัยต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ (ลูกค้า) ผู้ประกอบการฮัจญ์ คณะผู้แทนฮัจญ์ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ฤดูกาลประกอบพิธีฮัจญ์ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และธุรกิจย่อยต่างๆ ซึ่งทั้งหมดมีผลต่อการตลาดธุรกิจฮัจญ์ทั้งสิ้น (จิราพร เปียสินธุ, 2554)

ฮัจญ์มาเลเซีย

มาเลเซียเป็นประเทศอิสลามชั้นนำที่มีบทบาทสำคัญในโลกมุสลิม เป็นประเทศอิสลามสายกลาง และเนื่องจากการที่มีประชากรหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ผู้นำประเทศต้องแสวงหาแนวทางและมีวิสัยทัศน์เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความแตกแยกในสังคมและปัจจัยภายนอกที่ท้าทายความสมานฉันท์ในประเทศ ต้องสร้างสังคมที่ความหลากหลายของผู้คนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ ด้วยการวางกรอบเป็นประเทศอิสลามสายกลาง (Kamal Hassan, 2011) นับตั้งแต่ได้รับเอกราชในปี ค.ศ. 1957 เป็นต้นมา มาเลเซียมีการพัฒนาทั้งสังคมและเศรษฐกิจที่ไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาเลเซียประสบความสำเร็จในการนำความรู้ในหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม มาปรับใช้ในการก่อตั้งสถาบันการเงินอิสลามรูปแบบต่าง ๆ เช่น ธนาคารอิสลาม การเงินอิสลาม ประกันภัยอิสลาม ตลาดหุ้นอิสลาม กองทุนความมั่งคั่ง ตลอดจนกองทุนฮัจญ์ จนได้รับการยอมรับในโลกมุสลิม ว่าเป็นประเทศต้นแบบที่ประเทศอิสลามอื่น ๆ มักนำไปปรับใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและการเงิน

การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ไม่หยุดยั้งดังที่กล่าวข้างต้น ทำให้มาเลเซียถูกจัดอันดับเป็นประเทศที่มีขีดความสามารถด้านการแข่งขันติดในกลุ่ม 30 ประเทศแรกจากจำนวน 140 ประเทศ ตามรายงาน The Global Competitiveness Report 2018 ของ World Economic Forum ซึ่งมาเลเซียอยู่ในอันดับที่ 25 ด้วยคะแนน 74.4 จากคะแนนเต็ม 100 และเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มประเทศมุสลิม ตามมาด้วยสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ที่อยู่ในอันดับที่ 27 และกาตาร์ อันดับที่ 30 (World Economic Forum , 2018)

ประชากรในมาเลเซียมีจำนวน 32.4 ล้านคน 61.3% ของประชากรนับถือศาสนาอิสลาม ทุกปีจะได้รับโควตาไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นจำนวน 30,200 คน โดยคิดเป็น 0.1% ของจำนวนประชากรมุสลิม ตามที่ประเทศซาอุดีอาระเบียได้ให้โควตากับสมาชิกกลุ่มองค์การความร่วมมืออิสลาม หรือ OIC ในการประชุมที่กรุงอัมมาน ประเทศจอร์แดน ปี ค.ศ. 1978 ทุกประเทศสมาชิกจำนวน 0.1% ของประชากรมุสลิมในประเทศ (ICFM – OIC ,1978)

การจัดการฮัจญ์ของประเทศมาเลเซียจะมี Tabung Haji (TH) หรือกองทุนฮัจญ์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินอิสลามที่ก่อตั้งโดยรัฐบาลในปี ค.ศ. 1963 อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติกองทุนฮัจญ์ 1995 หรือ Tabung Haji Act 1995 (ACT 535) ที่ได้มีการปรับปรุงจากพระราชบัญญัติ Tabung Haji 1969 ถือเป็นสถาบันการเงินอิสลามแห่งแรกที่ตั้งขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชาวมุสลิมมาเลเซียอย่างครบวงจร ตั้งแต่การเก็บออมและขั้นตอนในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่นครมักกะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย Tabung Haji มีประสบการณ์มากกว่า 50 ปี ในการให้บริการรับฝากเงินและบริการด้านฮัจญ์ รวมทั้งการลงทุนในธุรกิจต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เป็นสถาบันการเงินอิสลามที่มีระบบการจัดการที่ดีเยี่ยมของประเทศและมียอดเงินฝากมากกว่า 73,000 ล้านริงกิตในปี ค.ศ. 2017

ภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมในประเทศมาเลเซีย

จากการศึกษาของ (Muhammad Redzuan Othman, 2003) การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมในคาบสมุทรมลายูเริ่มตั้งแต่ศตวรรษที่ 15 มีหนังสือชื่อ *Haji Di Semenanjung Malaysia: Sejarah dan Perkembangannya Sejak Tahun 1300-1405H (1896-1985)* เขียนโดย Mohd. Saleh Haji Awang (1986) ได้อ้างอิงถึงบันทึกของ Tom Pires ที่ระบุว่า Sultan Alauddin Riayat Shah (1477-1488) สุลต่านแห่งมะละกา เป็นคนมลายูคนแรกที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ในงานเขียนคลาสสิกเรื่อง *Hikayat Hang Tuah* ก็มีการกล่าวถึง Hang Tuah ที่เดินทางไปยังโรมเพื่อติดต่อซื้อปืนใหญ่ให้กับสุลต่านมะละกา ระหว่างเดินทางก็ได้แวะที่เจดดาห์ และได้ไปประกอบพิธีฮัจญ์รวมทั้งไปเยี่ยมเยือนที่ฝังศพของศาสดามุฮัมมัดและบรรดาสาวกของท่าน รวมทั้งได้ไปเยือนภูเขาอูดด้วย ถึงแม้ว่าบันทึกการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ยังไม่มีบันทึกใดที่ชัดเจน แต่ในศตวรรษที่ 16 มีอีกบันทึกที่กล่าวถึงการไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยเล่าถึงการเดินทางของนักปราชญ์ชาวมลายูที่ชื่อ Hamzah Fansuri และ Abdul Rauf Singkel ในตอนท้ายของศตวรรษที่ 16 และในช่วงปี ค.ศ. 1643 ที่เดินทางไปยังแผ่นดินมักกะห์เพื่อศึกษาต่อและไปประกอบพิธีฮัจญ์ (Peter Riddell, 1989)

ต่อมามีหลักฐานสำคัญที่มีการนำไปอ้างอิงมากที่สุดเกี่ยวกับการไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวมลายูในอดีต คือจากหนังสือ *Santation and Security: the imperial powers and the nineteenth century Hajj* ของ Roff W.R. (อ้างใน Aiza Maslan@Baharudin: 2014) กล่าวถึงคนในคาบสมุทรมลายูที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ในปี ค.ศ. 1849 โดยค้นพบหลักฐานที่เป็นจดหมายติดต่อระหว่างสิงคโปร์กับเบงกอล ที่มีการรายงานผู้เสียชีวิตบนเรือจำนวน 83 คนจากผู้แสวงบุญทั้งหมด 520 คน ที่ออกเดินทางจากเมืองเจดดาห์ไปยังสิงคโปร์ โดยเรือขนาด 290 ตัน และในช่วงปี ค.ศ. 1870-1972 มีเรือโดยสารเป็นจำนวนมากที่เดินทางจากสิงคโปร์บรรทุกผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ ด้วยเหตุนี้ทำให้มุสลิมจากคาบสมุทรมลายูมีโอกาสพบปะและสร้างความสัมพันธ์กับมุสลิมจากส่วนอื่น ๆ ที่มาประกอบกิจการเรือเดินสมุทร ส่วนใหญ่เป็นชาวอาหรับและเป็นที่มาของคำว่า Syeikh Haji (หรือชะหฺในปัจจุบัน) ที่ใช้เรียกชาวอาหรับที่มาตั้งรกรากและประกอบกิจการฮัจญ์ที่สิงคโปร์ พวกเขาเดินทางทั่วคาบสมุทรมลายูและอาเจะห์ เพื่อชักชวนคนมุสลิมไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยใช้เส้นทางเดินเรือจากแหลมมลายู อาเจะห์ ฮาดารอเมาตีในเยเมน สู่ปลายทางเมืองเจดดาห์ (Roff, 1982)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1864 เมืองปีนังกลายเป็นศูนย์กลางเมืองท่าสำหรับผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยเรือจากสิงคโปร์และอินโดนีเซียต้องมาเทียบท่า จากบันทึกส่วนตัวของ Syeikh Omar Basheer ผู้นำทางศาสนาคนสำคัญของปีนังในช่วงกลางศตวรรษที่ 19 และเป็นชะหฺด้วย ได้บันทึกจำนวนเรือ ชื่อผู้ที่ลงทะเบียนไปประกอบพิธีฮัจญ์ รวมทั้งค่าเดินทาง (Syeikh Omar Basheer, 1867) บันทึกส่วนตัวของท่านถือเป็นหลักฐานสำคัญอีกชิ้นหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับประวัติความเป็นมาของการไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวมลายูในอดีต การบันทึกสถิติจำนวนผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์อย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรกมีขึ้นในปี ค.ศ. 1884 โดยมีจำนวนทั้งหมด 2,806 คน ในปี ค.ศ. 1941 จำนวนผู้ที่เดินทางไปเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนในปี ค.ศ. 1911 มีจำนวน 11,707 คน ซึ่งตรงกับยุคทองของราคารายางพาราในช่วงปี ค.ศ. 1909-1912 (Abdul Kadir, 1982)

จากการศึกษาของ McDonnell, (1986 อ้างใน Aiza Maslan@Baharudin, 2014) ได้สรุปถึงขั้นตอนการไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมในอดีตโดยเริ่มจากการเลือก Syeikh haji หรือชะหฺจากการแนะนำของเพื่อนจากชุมชนเดียวกันและการติดต่อโดยตรงกับตัวแทนนายหน้าของ Syeikh haji หลังจากนั้น Syeikh haji จะเป็นผู้ดำเนินการเรื่องที่พัก ค่าเรือ และเอกสารอนุญาตการเดินทางของฮัจญ์ (วีซ่าฮัจญ์ในปัจจุบัน)

ในรัฐมลายูสมัยนั้น Syekh haji และตัวแทนนายหน้า ต้องขออนุญาตประกอบการจาก the Political Investigation Bureau of the Straits Settlements และ Federated Malay States (British Adviser Kelantan 430/25) และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1920 ถึงสงครามโลกครั้งที่สอง อยู่ภายใต้ the Political Intelligence Bureau ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1922 มีสำนักงานที่สิงคโปร์ ค่าธรรมเนียมของเอกสารอนุญาตการเดินทางตามระเบียบ The Pilgrim Pass Rule 1926 คือ 0.05 ยูเอสดอลลาร์ต่อคน ตามที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ *Idaran Zaman* ฉบับวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 1926 ที่ระบุว่า Haji Pass ออกโดยสำนักงานเขตสิงคโปร์ ปีนัง และมะละกา วัตถุประสงค์หลักประการหนึ่งของการออก Haji Pass คือเพื่อสกัดกั้นไม่ให้คนมลายูเข้าไปมีส่วนร่วมกับการขบวนการเคลื่อนไหวอิสลาม Pan-Islamic Movement ที่กำลังแผ่ขยายอิทธิพลในเมือง Hejaz และการโฆษณาชวนเชื่อของคอมมิวนิสต์รัสเซียในขณะนั้นด้วย (McDonnell, M.B, 1986)

ความเป็นมาของ Tabung Haji (TH)

ก่อนที่จะก่อตั้ง Tabung Haji ในปี ค.ศ. 1963 ประเทศมาเลเซียยังไม่มีสถาบันการเงินอิสลาม ในการจัดการเงินออมเพื่อการไปประกอบพิธีฮัจญ์แม้ว่าจะมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งเปิดดำเนินการแล้วในขณะนั้น แต่ชาวมุสลิมนิยมเก็บเงินเองจนกว่าจะครบหรือไม่ก็ขายทรัพย์สินที่มีอยู่เพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นการเก็บเงินอย่างไม่เป็นระบบ บางคนลงทุนกับการทำปศุสัตว์ เช่น วัว แพะ แล้วนำไปขายเพื่อได้เงิน แต่ก็มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเมื่อเกิดโรคระบาดในสัตว์ เหตุผลที่ชาวมุสลิมไม่นิยมใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในการฝากออม เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับระบบดอกเบี้ย การออมเงินที่มีดอกเบี้ยจะทำให้เจตจำนงที่บริสุทธิ์ในการประกอบพิธีฮัจญ์ อาจไม่ได้รับการยอมรับจากอัลลอฮ์และไม่ได้รับฮัจญ์ที่มับรูร (Haj Mabruur หมายถึงฮัจญ์ที่ได้รับความดีงามไร้บาปใดๆ) การเก็บออมเองและขายทรัพย์สินอย่างที่กำลังไว้ข้างต้น ทำให้หลายคนเมื่อกลับมาจากการประกอบพิธีฮัจญ์แล้ว กลายเป็นคนที่ไม่มีทรัพย์สินและเงินออมเพื่อครอบครัวและการลงทุนใหม่ บางรายมีปัญหาด้านเศรษฐกิจตามมา

บุคคลสำคัญที่วางรากฐานก่อตั้งกองทุน Tabung Haji คือ Royal Professor Ungku Abdul Aziz bin Ungku Abdul Hamid นักเศรษฐศาสตร์ชื่อดังจากมหาวิทยาลัยมลายา โดยนำผลการศึกษาที่ได้ทำไว้ในปี ค.ศ. 1950 ซึ่งพบว่า ชาวมุสลิมนิยมเก็บเงินในหมอน ที่นอน ในตู้ ใต้พื้นของบ้าน และในภาชนะหม้อดิน เพื่อไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ การเก็บออมด้วยวิธีดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงระบบดอกเบี้ยถ้าฝากในสถาบันการเงิน การเก็บออมในลักษณะนี้นอกจากไม่ปลอดภัยแล้วยังเป็นการออมที่ไม่เป็นระบบและไม่มีประสิทธิภาพ ท่านได้นำแนวคิดนี้เสนอขอความเห็นจาก Sheikh Mahmoud Al-Shahltut อธิการบดีมหาวิทยาลัยอัลอัซฮัร ไคโร ขณะที่มาเยือนประเทศมาเลเซียในปี 1962 หลังจากศึกษารายงานแล้วท่านมีความเชื่อมั่นว่าข้อเสนอแนะนี้จะไม่ขัดต่อหลักกฎหมายอิสลาม จากนั้นในเดือนธันวาคม ปี ค.ศ. 1959 ได้เสนอรายงานต่อรัฐบาลสหพันธรัฐมลายาในขณะนั้น เพื่อจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจโดยใช้การประกอบพิธีฮัจญ์เป็นแนวคิดหนึ่งในการกำหนดแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจ อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลามในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของมุสลิมโดยรวม (Mohammad Abdul Mannan, 1996)

Tabung Haji มีการก่อตั้งอย่างเป็นขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกก่อตั้ง Perbadanan Wang Simpanan Bakal-Bakal Haji (PWSBH) หรือ Prospective Hajj Pilgrims Savings Corporation ภายใต้กฎหมาย No.34, 1962 และ ในวันที่ 30 กันยายน ค.ศ. 1963 PWSBH ได้เปิดบริการรับฝากเงินเป็นครั้งแรกจากผู้ที่ต้องการไปประกอบพิธีฮัจญ์ มีผู้เปิดบัญชีเงินออมจำนวน 1,281 ราย รวมเงินออมทั้งสิ้น 46,610 ริงกิต

6 ปีต่อมาเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ และให้การออมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปี ค.ศ. 1969 PWSBH ได้ควบรวมกิจการกับสำนักงานกิจการฮัจญ์ ที่เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1951 ในปีนี้ และเปลี่ยนชื่อใหม่คือ Lembaga Urusan dan Tabung Haji (LUTH) และต่อมาในปี ค.ศ. 1995 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น Lembaga Tabung Haji ในปัจจุบันเรียกสั้นๆ ว่า Tabung Haji มีคำย่อคือ TH โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ:

1. ช่วยให้มุสลิมสามารถเก็บออมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการไปประกอบพิธีฮัจญ์อย่างเป็นระบบ
2. ทำให้ชาวมุสลิมสามารถใช้เงินออมเพื่อการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการลงทุนที่ฮาลาลตามหลักศาสนาอิสลาม
3. ให้ความดูแลคุ้มครองและให้สวัสดิการแก่ผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการตลอดช่วงระยะเวลาที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้รับการบริการที่ดีและมีความพึงพอใจมาก อีกทั้งได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการฝากเงินเข้าระบบการออมของ Tabung Haji และยังเพิ่มความเชื่อมั่นต่อองค์กรและเสริมสร้างให้มีความมั่นคงมากขึ้นเรื่อยๆ ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปีที่เปิดดำเนินการ

วิสัยทัศน์ของ Tabung Haji

“เป็นเสาหลักแห่งความสำเร็จทางเศรษฐกิจของอุมมะห์ ความเป็นเลิศในการจัดการฮัจญ์”

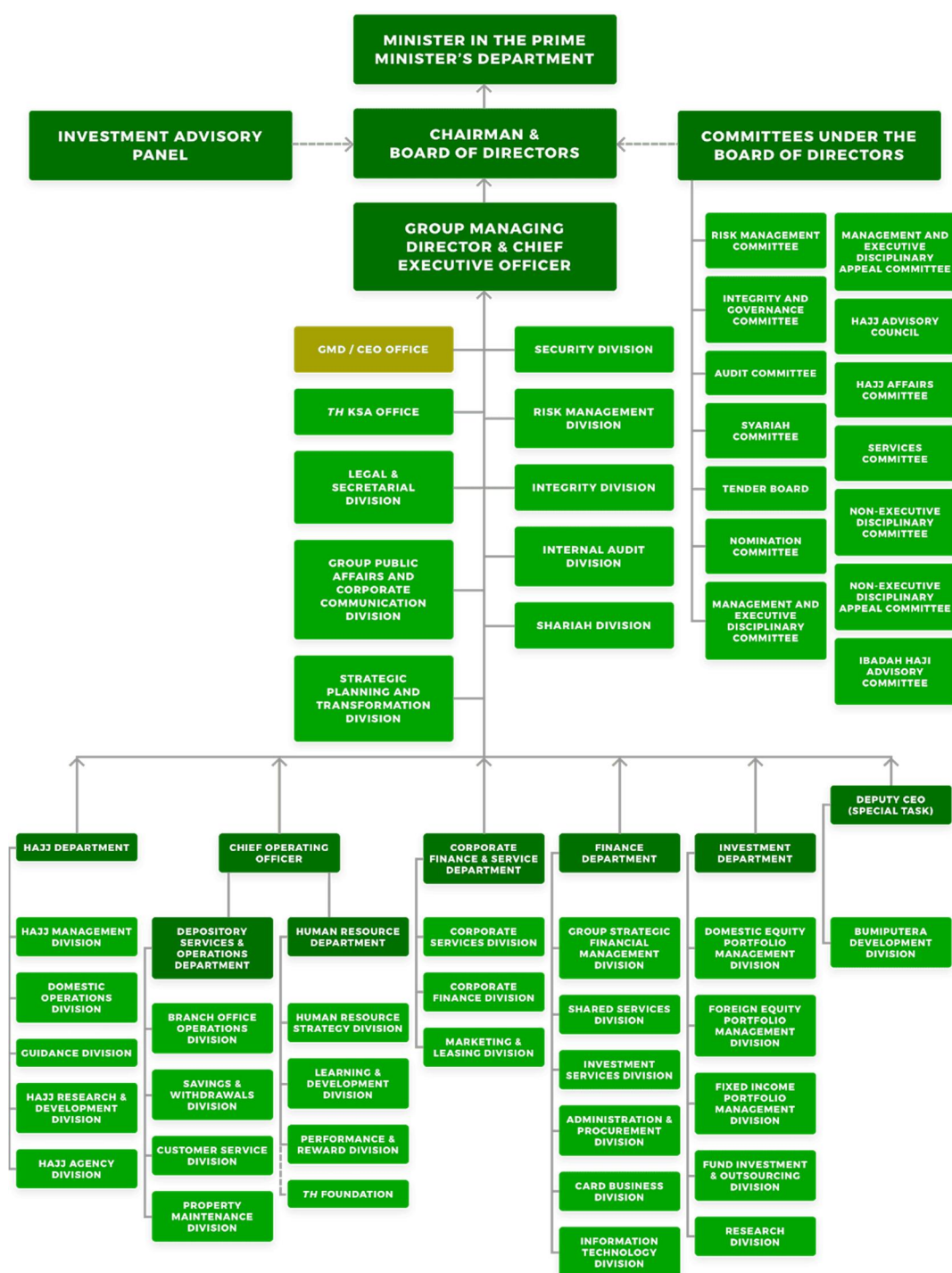
พันธกิจของ Tabung Haji

- เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของอุมมะห์
- คงไว้ซึ่งบทบาทในการแสวงหาการลงทุนเชิงกลยุทธ์ทั้งในและนอกประเทศเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน
- เพื่อบริหารเงินฝากและเพิ่มพูนผลตอบแทนในการลงทุน
- เพื่อให้บริการที่ดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง
- เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้ได้รับฮัจญ์ที่มับรूर
- เพื่อให้เกิดการแข่งขัน อย่างฮาลาลและตอยยิบัน

ที่มา : (Tabung Haji , 2018)

เมื่อวิเคราะห์วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของ Tabung Haji พบว่า Tabung Haji ส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจให้แก่มุสลิมโดยการส่งเสริมการออมเงิน Tabung Haji นำเงินออมเหล่านั้นไปลงทุนตามหลักชะรีอะห์ นำผลกำไรจากการลงทุนส่วนหนึ่งมาปันผลให้แก่ผู้ฝาก และนำไปบริหารจัดการด้านการฮัจญ์เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยเหลือผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ จนก่อให้เกิดความเป็นเลิศในการจัดการฮัจญ์ที่ยั่งยืน

โครงสร้างการบริหาร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของ Tabung Haji

ที่มา : Tabung Haji, 2018

Tabung Haji เป็นหน่วยงานที่ราชการตามกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติ Tabung Haji 1995 (Act 535) มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและมีหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับโดยคณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) ประกอบด้วย ประธาน คือ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี 1 คน ผู้แทนกระทรวงการคลัง 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ที่เกี่ยวข้องไม่เกิน 7 คน

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปตามมาตรา 4 (1) พ.ร.บ Tabung Haij 1995 (Act 535) ที่บัญญัติไว้เกี่ยวกับการบริหารกองทุนและเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของผู้แสวงบุญโดยคณะกรรมการต้องเป็นผู้กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทิศทางการพัฒนาวัตถุประสงค์ การจัดการและการติดตามความสำเร็จขององค์กรรวมทั้งการบริหารกองทุนสวัสดิการของผู้แสวงบุญ และเรื่องอื่นๆ มีการแบ่งงานบริหารออกเป็น ส่วนต่างๆ ดังนี้

1. กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Group managing director & Chief Executive officer's office) ประกอบด้วย

- ฝ่ายตรวจสอบภายใน (Internal Audit Division) ทำหน้าที่ในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ในการจัดการความเสี่ยงและการบริหารความซื่อสัตย์อย่างเป็นระบบ
- ฝ่ายความโปร่งใส (Integrity Division) รับผิดชอบงานด้านเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การควบคุมภายใน และการเสริมสร้างการใช้วัฒนธรรมร่วมภายในองค์กร

2. รองกรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Deputy Group Managing Director & Chief Executive Officer's Office) ประกอบด้วย

- ฝ่ายกฎหมายและเลขานุการ (Legal & Secretarial Division) ทำหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษา จัดทำร่างทบทวนเอกสารทางกฎหมาย การดำเนินคดี การสอบสวน การเตรียมการและการฟ้องร้องคดีที่เกี่ยวกับความผิดตามพระราชบัญญัติ 1995 และกฎระเบียบที่บังคับใช้และงานที่เกี่ยวข้องกับเลขานุการ
- ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (Risk Management Division) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาตามแนวความคิดในการบริหารความเสี่ยง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ Tabung Haji
- ฝ่ายชาอียะห์ (Shariah Division) ฝ่ายนี้มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและกระบวนการที่ดำเนินการอยู่ ต้องสอดคล้องกับหลักชาอียะห์ที่กำหนดโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านชาอียะห์
- ฝ่ายกิจการสาธารณะและการสื่อสารองค์กร (Public Affairs and Corporate Communications Division) ทำหน้าที่วางแผนและดำเนินกิจกรรมความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา ประสานงานการจัดการภาพลักษณ์ของ Tabung Haji เพื่อสู่ความเป็นเลิศ
- กองสุลฮัจญ์หรือสำนักงาน Tabung Haji ประจำซาอุดีอาระเบีย (Hajj Consul/TH KSA Office) จัดตั้งขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง Tabung Haji กับประเทศซาอุดีอาระเบีย เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ การจัดการด้านที่พักและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์

3. ฝ่ายปฏิบัติการ (Chief Operation Officer's Office) ประกอบด้วย:

- ฝ่ายบริการรับฝากหลักทรัพย์และฝ่ายปฏิบัติการ (Depository Service and Operations Department) ดำเนินการเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝากและถอนเงินที่สาขา และจากหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งจาก Tabung Haji เช่น ธนาคารอิสลาม ธนาคาร Simpanan Nasional และที่ทำการไปรษณีย์
- ฝ่ายปฏิบัติการสำนักงานสาขา (Branch Office Operation Division) รับผิดชอบในการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเงินฝากของผู้ฝากเงินจากธนาคารที่ได้รับมอบหมายทั้งหมด จะถูกโอนไปยังบัญชีของตนในเวลาอันสั้นเพื่อที่จะใช้ในการลงทุนให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด
- ฝ่ายการออมและการถอนเงิน (Savings and Withdrawals Division) รับผิดชอบให้บริการแก่ผู้ฝากเงินอย่างมืออาชีพและนำเชื่อถือทั้งในมาเลเซียและซาอุดีอาระเบีย
- ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service Division) รับผิดชอบงานด้านดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดและกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่จะนำมาใช้ตามเป้าหมายของฝ่ายบริหารของ Tabung Haji
- แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resources Department) ทำหน้าที่สรรหาบุคลากรที่มีความสามารถและมีความเชื่อมั่นว่าจะทำหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ขณะเดียวกันทำหน้าที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่มีคุณภาพตามความต้องการขององค์กร

4. แผนกการเงิน (Finance Department) รับผิดชอบด้านการเงินตามข้อกำหนดและการควบคุมทางการเงิน แผนกนี้มีบทบาทสำคัญในการลงทุนให้ได้รับผลตอบแทนสูงสุด จากการลงทุนระยะสั้นและการเช่าอาคาร โดยมีหัวหน้าฝ่ายการเงินและหัวหน้าฝ่ายบริหาร 5 คน คือ

- ฝ่ายบริหารยุทธศาสตร์การคลัง
- ฝ่ายบริการ
- ฝ่ายบริการการลงทุน
- ฝ่ายจัดซื้อและบริหาร และ
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. แผนกฮัจญ์ (Hajj Department) ทำหน้าที่ให้บริการอย่างครบวงจรในการประกอบพิธีฮัจญ์อย่างถูกต้องปลอดภัยและคุ้มค่ารวมทั้งได้รับฮัจญ์ที่มับรूर แผนกนี้แบ่งออกเป็น

- ฝ่ายบริหารฮัจญ์ (Hajj Management Division) มีหน้าที่จัดการและประสานงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ ตามสถานะของพวกเขาในฐานะแขกผู้ทรงเกียรติของอัลลอฮ์
- ฝ่ายปฏิบัติการภายในประเทศ (Domestic Operations Division) ทำหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียน การจัดสรรหนังสือเดินทาง วีซ่าและการจัดเที่ยวบิน และการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมฮัจญ์ในประเทศ
- ฝ่ายแนะแนว (Guidance Division) ทำหน้าที่ให้คำแนะนำโดยผ่านหลักสูตรอบรมการประกอบพิธีฮัจญ์แบบบูรณาการ เผยแพร่และแจกเอกสารคู่มือเกี่ยวกับฮัจญ์สำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์นำไปใช้ และจัดทีมครูสอนศาสนา (อุstad) เพื่อนำผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้ประกอบพิธีอย่างถูกต้องครบขั้นตอนตามหลักศาสนาอิสลาม

- ฝ่ายวิจัยและพัฒนาฮัจญ์ (Hajj Research and Development Division) ทำหน้าที่วิจัยและพัฒนา (R&D) นำไปสู่ 'Pasukan Penggerak Utama' (PPU) และได้มาตรฐาน ISO 9001: 2008 Quality Management System, Hajj Services (QMS ISO PH) และมีโครงการพัฒนาอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้ Academy of Hajj
- ฝ่ายผู้ประกอบการฮัจญ์ (Hajj Agency Division) ทำหน้าที่จัดให้มีการออกใบอนุญาตของ "Pengelola Jemaah Haji" (PJH) ภายใต้บทบัญญัติของมาตรา 27-36, TH Act 1995 และบังคับใช้อย่างเคร่งครัดเพื่อยกระดับความเป็นมืออาชีพของ PJH ในการประกอบกิจการฮัจญ์

6. แผนการลงทุน (Investment Department) แผนกนี้มีหน้าที่ในการเสริมสร้างกิจกรรมการลงทุน เพื่อเพิ่มผลกำไรจากการลงทุนตามกฎหมายของซาอุดีอาระเบีย และภายใต้แผนการเงินและบริการจะมีหน้าที่ในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของหุ้น และการลงทุนด้านอสังหาริมทรัพย์ของ Tabung Haji ผ่านการประเมินกลยุทธ์โอกาสการลงทุน มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงการลงทุน รวมทั้งการกำกับกับการบริหารองค์กรของ Tabung Haji (Habibah Yahaya & others , 2016)

บทบาทหน้าที่ของ Tabung Haji

ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ในปี ค.ศ. 1963 Tabung Haji มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศมาเลเซียโดยมีบทบาทหลักสามด้านที่สำคัญคือ 1) ด้านการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินฝากตามหลักซาอุดีอาระเบีย 2) ด้านการบริการกิจการฮัจญ์ในมาเลเซียและที่นครมักกะห์ 3) ด้านการลงทุน

1) ด้านการรับฝากเงินและให้บริการการออมเงินตามหลักซาอุดีอาระเบีย

บริการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินออมของ Tabung Haji ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ Wadi'ah Yad-Dhamanah (Savings With Guarantee หรือ การฝากโดยการรับประกัน) เป็นแนวคิดเรื่องการออมที่ผู้ฝากได้ฝากเงินไว้กับ Tabung Haji ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลเงินฝากดังกล่าว โดยมีการทำข้อสัญญาตกลงร่วมกันว่าผู้ฝากเงินให้ความยินยอมแก่ Tabung Haji ใช้หรือยืมเงินเพื่อทำธุรกิจ การลงทุนและกิจการอื่น ๆ โดยรัฐบาลจะรับประกันเงินฝาก ผลกำไรที่ได้ทั้งหมดเป็นของ Tabung Haji และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ปันผลกลับคืนไปยังผู้ฝากเงินจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Tabung Haji แนวคิด Wadi'ah Yad-Dhamanah มีการอ้างถึงหลักการตามทีในอัลกุรอานระบุไว้ความว่า:

“แท้จริงอัลลอฮ์ทรงใช้พวกเจ้าให้มอบคืนบรรดาของฝากแก่เจ้าของของมัน และเมื่อพวกเจ้าตัดสินระหว่างผู้คน พวกเจ้าก็ต้องตัดสินด้วยความยุติธรรม แท้จริงอัลลอฮ์ทรงแนะนำพวกเจ้าด้วยสิ่งซึ่งดีจริง ๆ แท้จริงอัลลอฮ์เป็นผู้ทรงได้ยินและได้เห็น” (อัลนิสาห์ : 58)

และในอัลฮาดิษความว่า : จงใช้ความไว้วางใจในสิ่งที่มีผู้ที่มอบหมายให้ท่าน และอย่าข่มเหงผู้ที่ทำผิดต่อท่าน. (ซุนัน อาบู ดาวูด)

และมีอิมาม์ของบรรดาอุลาม่าลงความเห็นว่ wadi'ah เป็นข้อตกลงทำสัญญาที่อิสลามอนุมัติให้ทำได้

หน้าที่รับฝากเงินของ Tabung Haji ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในมาตรา 16 ของ Tabung Haji Act 1995 ดังนี้:

- 1.Tabung Haji สามารถรับฝากเงินจากบุคคลที่เป็นมุสลิมที่เป็นประชากรของมาเลเซีย
- 2.การรับฝากเงินหมายถึง ก) รับฝากเงินจากบุคคลที่ต้องการออมเงินเพื่อไปประกอบพิธีฮัจย์ที่นครมักกะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ข) เป็นการรับฝากเงินและนำเงินออมเหล่านั้นไปลงทุนหรือเพื่อกิจการอื่นที่ได้รับ การอนุมัติจาก Tabung Haji

ข้อดี ของการฝากเงินที่ Tabung Haji คือ รัฐบาลรับประกันเงินฝาก 100% ได้รับการยกเว้นภาษี มีการหักไว้สำหรับเป็นเงินชากาต 2.5% รวมทั้งไม่กำหนดวงเงินที่จะฝากและเงินฝากอยู่บนพื้นฐานของศาสนาอิสลาม จำนวนผู้ฝากเงินกับ Tabung Haji เพิ่มขึ้นทุกปีแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของชาวมุสลิมมาเลเซียที่มีต่อ Tabung haji และกลายเป็นตัวเลือกอันดับแรกๆ ในการเก็บออมนอกเหนือจากฝากเงินในธนาคาร ตัวเลขจำนวนผู้ฝากและเงินฝากที่เพิ่มขึ้นโดยตลอดแสดงตามตารางข้างล่างนี้

ปี ค.ศ.	จำนวนผู้ฝากเงิน (ล้านคน)	จำนวนเงินฝาก (ล้านริงกิต)
2012	8.2	38,284
2013	8.3	45,719
2014	8.6	54,358
2015	8.8	62,548
2016	9.1	67,704
2017	9.3	70,780

ตารางที่ 2.1 แสดงยอดผู้ฝากเงินและจำนวนเงินฝากตั้งแต่ปี 2012-2017 (Tabung Haji ,2018)

Tabung Haji ได้ให้ความสะดวกในการฝากเงิน โดยนอกจากการฝากเงินกับ Tabung Haji โดยตรงผ่านเคาน์เตอร์ TH แล้วยังสามารถใช้บริการฝากเงินด้วยการหักจากบัญชีเงินเดือน โดยไม่ต้องมาใช้บริการที่ธนาคาร นอกจากนั้นผู้ฝากยังสามารถฝากเงินกับพันธมิตรซึ่งได้แก่หน่วยงานและสถาบันการเงินที่ได้รับการแต่งตั้งจาก Tabung Haji จำนวน 12 แห่งดังนี้

1. Pos Malaysia Berhad
2. Bank Simpanan Nasional
3. Bank Islam Malaysia Berhad
4. CIMB
5. Rashid Hussein Bank
6. Public Bank Berhad
7. Ambank Berhad
8. Bank Muamalat Malaysia Bhd
9. Hong Leong Islamic Bank
10. Asian Finance Bank
11. Kuwait Finance House
12. Affin Islamic Bank Berhad

2) ด้านการบริการกิจการฮัจย์ในมาเลเซียและที่นครมักกะห์

Tabung Haji เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการฮัจย์ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จนได้รับการยอมรับในระดับโลก เช่น จากรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย ได้อันดับหนึ่งในการบริหารจัดการฮัจย์ที่จัดอันดับโดย Muassasah Adilla ซึ่งเป็นสถาบันที่อยู่ภายใต้กระทรวงกิจการฮัจย์ของซาอุดีอาระเบีย การจัดอันดับจะมีตัวชี้วัดหลายตัว เช่น ความมีระเบียบวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบพิธีฮัจย์มาเลเซียระหว่างที่อยู่ในมักกะห์

3) ด้านการลงทุน

การลงทุนเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งของ Tabung Haji นอกเหนือจากการจัดการฮัจย์และรับฝากเงิน เงินฝากของผู้ฝากเงินจะนำไปลงทุนตามหลักชาริอะฮ์ เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน Tabung Haji จะมีแผนการลงทุนและฝ่ายการเงิน/บริการองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหุ้น, Sukuk ทั้งในและต่างประเทศ และการลงทุนทางเลือกอื่นๆ ส่วนแผนการเงินและการบริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการลงทุนโดยตรงในหุ้นและอสังหาริมทรัพย์ของเอกชน รวมถึงการควรวรรمและซื้อกิจการของบริษัทต่างๆ

ประเภทของการลงทุน

- การเงินอิสลาม (Islamic Finance)

การลงทุนในการเงินอิสลาม Tabung Haji ได้ลงทุนโดยผ่านบริษัทย่อยคือ BIMB Holdings Berhad (BHB) ได้ดำเนินกิจการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หนึ่งในจุดแข็งที่สำคัญของ BHB คือเป็นบริษัทโหนดทางการเงินอิสลามแห่งเดียวที่จดทะเบียนในประเทศ ซึ่งทำให้ BHB สามารถให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ตั้งแต่ธนาคารไปจนถึง takaful และโบรกเกอร์

- อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน (Plantation)

การลงทุนในภาคการเพาะปลูก Tabung Haji ได้ลงทุนผ่านกลุ่ม Plantation Group ที่ Tabung Haji เป็นเจ้าของและเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สุด การลงทุนในภาคนี้ถือเป็นหนึ่งในความสำเร็จที่สำคัญของ Tabung Haji ในการสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การลงทุนของ Tabung Haji ปัจจุบัน TH Plantations Group มีพื้นที่เพาะปลูกมากกว่า 160,000 เฮกตาร์ มีโรงงานแปรรูปในมาเลเซียและกาฬสินธุ์ กำลังการผลิตของโรงงานทั้งหมด 360 ตันต่อชั่วโมง

- ด้านพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง (Property Development & Construction)

ในธุรกิจการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้างในประเทศและต่างประเทศ Tabung Haji ลงทุนโดยมีบริษัทในเครือ คือ TH Properties Sdn Bhd (TH Properties) TH Properties มุ่งเน้นการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การก่อสร้าง การจัดการโครงการและการจัดการสาธารณูปโภค การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ใน Bandar Enstek และกำลังขยายกิจการการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่นอกเหนือจาก Bandar Enstek

- ภาคบริการ (Hospitality) Tabung Haji

ได้มีการลงทุนในอุตสาหกรรมภาคบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีบริษัทในเครือคือ TH Hotel & Residence Sdn Bhd (THHR) ดำเนินการโดยบุคลากรมืออาชีพ ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมายาวนานกว่า 50 ปีในอุตสาหกรรมโรงแรมและบริการ จุดเด่นที่แตกต่างของ THHR Hospitality คือการให้บริการที่ครบวงจรและตรงตามข้อกำหนดของหลักชาริอะฮ์ในหลักของ 'ฮาลาลและตอเยย์บัน' THHR มีโรงแรมใน Kota Kinabalu, Kelana Jaya, Penang และ TH Hotel & Convention Centre ใน Terengganu และ Alor Setar โรงแรมเหล่านี้ได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนโฉมและสร้างแบรนด์ใหม่ นำเสนอ

บริการที่เทียบเท่ากับโรงแรมอื่น ๆ ด้วยความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของ THHR ขณะนี้กำลังขยายธุรกิจโรงแรมอีก 3 แห่งที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างคือ Movenpick Hotel & Convention Centre KLIA , TH Hotel ที่กูชิงและยะโฮร์บาห์รู นอกจากนี้ THHR ยังมีบริษัทย่อยที่ให้บริการเกี่ยวอาหารฮาลาล และการท่องเที่ยว

- อุตสาหกรรมอาหารฮาลาล (Halal Food Industry)

การลงทุนในอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล Tabung Haji มีบริษัท TH Global Services Sdn Bhd (THGS) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ THHR กิจกรรมหลักของบริษัทคือการค้าและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร "ฮาลาลและตอยยิบัน" และมุ่งหวังจะเป็นหนึ่งในผู้ผลิตหลักในอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล THGS เชื่อมั่นว่าอาหาร "ฮาลาลและตอยยิบัน" จะกลายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในอุตสาหกรรมอาหารโลก ดังนั้น THGS จึงมีบทบาทในการสร้างหลักปฏิบัติที่ดีที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- ธุรกิจการท่องเที่ยว (travel & Tour Services)

การลงทุนด้านธุรกิจการท่องเที่ยว Tabung Haji มีบริษัท TH Travel & Services Sdn Bhd (THTS) เป็นบริษัทในเครือของ THHR ทำธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเดินทางและท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับชาวมุสลิม ซึ่งรวมถึงแพคเกจฮัจญ์และอุมเราะห์ แพคเกจทัวร์ บริการจัดกรุ๊ปฮัจญ์ การเช่าเหมาลำเที่ยวบิน จำหน่ายตั๋วเครื่องบิน บริการจัดส่งอาหารฮาลาลและบริการขนส่งโลจิสติก

- อุตสาหกรรมไอที (Information Technology)

Tabung Haji มีบริษัท Theta Edge Berhad (Theta Edge) ดำเนินธุรกิจไอทีที่มีการนำเสนอบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผ่านระบบ Total Hospital Information System (THIS) ระบบการจัดการพลังงาน ระบบการจัดการอาคารแบบบูรณาการ ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย และระบบสนับสนุนลอจิสติก ปัจจุบัน Theta Edge ให้ความสำคัญกับบริการด้านโทรคมนาคมและกลุ่มพลังงานสีเขียวเนื่องจากทั้ง 2 สาขานี้ มีการเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับการพัฒนาของประเทศ

- อุตสาหกรรมการเดินเรือน้ำมันและก๊าซ (Marine and Oil & Gas Support Industry)

ในอุตสาหกรรมการเดินเรือน้ำมันและก๊าซ Tabung Haji มีบริษัทร่วมทุนกับ Alam Maritime Resources Berhad; TH-Alam Holdings (L) Inc (TH Alam)

THHE ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 2002 และได้รับการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มาเลเซีย (Bursa Malaysia) เมื่อเดือนมกราคมปี 2005 และได้มีการปรับโฉมใหม่ในเดือนมิถุนายน 2012

บทบาทของ Tabung Haji ด้านการพัฒนาสังคม

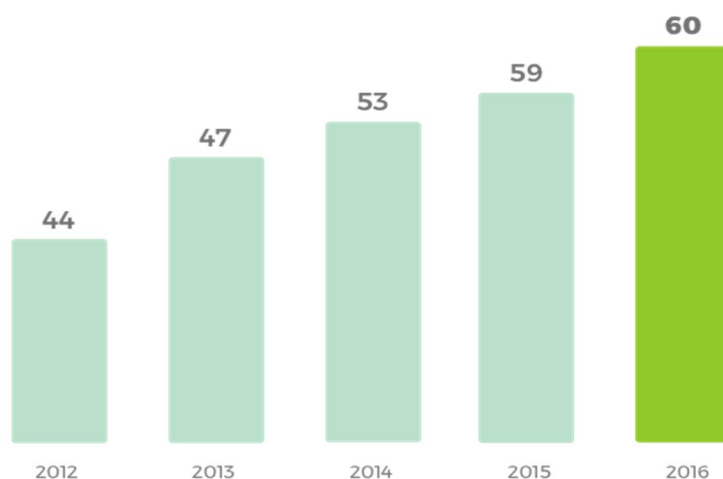
นับตั้งแต่มีการก่อตั้งองค์กรมานานกว่า 50 ปี Tabung Haji มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมมาเลเซีย ควบคู่กับการพัฒนาของประเทศมาเลเซียหลังจากได้รับเอกราชในปี ค.ศ. 1957 โดยมุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่สอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม และเพื่อส่งเสริมสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของชาวมุสลิมในประเทศมาเลเซีย

กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมี 2 รูปแบบคือ

1. ซากาต (Zakat)
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

1. ซากาต (Zakat)

ซากาตเป็น 1 ในหลักปฏิบัติของศาสนาอิสลาม Tabung Haji ในฐานะที่เป็นองค์กรการเงินอิสลาม จะมีการให้ซากาตใน 14 รัฐของมาเลเซียทุกไตรมาสแรกของปี โดยจ่ายซากาตไปยังผู้มีสิทธิที่จะได้รับโดยตรง ยอดการจ่ายซากาตของ TH ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2012-2016 เพิ่มขึ้นทุกปีโดยในปีจาก จำนวน 44 ล้านริงกิต ในปี 2012 เพิ่มขึ้นเป็น 47 ล้านริงกิตในปี 2013 และ เพิ่มขึ้นเป็น 60 ล้านริงกิต ในปี 2016 ตามรูปด้านล่าง



ภาพที่ 2.2 แสดงยอดเงินซากาตของ Tabung Haji ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2012-2016 (หน่วย : ล้านริงกิต)

ที่มา : Tabung Haji, 2018

และมีโครงการพัฒนาสังคมที่เกี่ยวข้องอีกหลายโครงการดังนี้

- โครงการ Baiti Project
เริ่มดำเนินการในปี ค.ศ. 2012 TH ได้ช่วยสร้างและซ่อมแซมบ้านเรือนและมัสยิดสำหรับชุมชนผู้ด้อยโอกาส โครงการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดภาระของคนยากจนและปรับปรุงมาตรฐานการครองชีพด้วยการจัดหาบ้านที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น
- โครงการ Ehsan Project
เป็นโครงการประจำปีในช่วงเดือนรอมฎอน ที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น คนชรา แม่หม้าย พ่อหม้าย และคนพิการ โครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อลดภาระทางการเงินที่กลุ่มเหล่านี้ต้องเผชิญในการเตรียมรับเดือนชาวาล
- โครงการ Iqra Project
Iqra Project เป็นโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เริ่มในปี ค.ศ. 2012 เพื่อช่วยนักเรียนที่ด้อยโอกาสในการศึกษา โครงการนี้ช่วยนักเรียนใน 14 รัฐโดยการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและเงินค่าขนม ก่อนที่โรงเรียนจะเปิดเทอมของทุกปี

- โครงการ Alfiat Project

โครงการนี้เริ่มต้นในปี ค.ศ. 2013 เพื่อลดภาระทางการเงินของผู้ที่เผชิญกับปัญหาสุขภาพ และหรือผู้ที่ต้องการอวัยวะเทียม เครื่องช่วยการมองเห็น เครื่องช่วยฟัง และอื่น ๆ TH ยังได้มอบเครื่องฟอกไตจำนวน 50 เครื่องให้กับโรงพยาบาล 15 แห่ง ใน 7 รัฐ และเตียงไฟฟ้าของโรงพยาบาลจำนวน 2 เตียง พร้อมแบตเตอรี่สำรองที่บ้านของผู้สูงอายุ

- โครงการ Mobility Project

เป็นโครงการใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ. 2016 โครงการนี้ TH ได้มอบรถยนต์ที่สามารถใช้เป็นรถตู้เอกชนประสงค์ และรถตู้บรรทุกศพให้กับมัสยิดที่ได้รับการคัดเลือกทั่วประเทศ เป็นโครงการช่วยเหลือมัสยิดในชุมชนที่อยู่ห่างไกล เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น งานฝังศพและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งแก่สมาชิกของชุมชนในการดำเนินกิจกรรมทางศาสนาต่างๆ เช่น ชั้นเรียนฟิรดูอิน และอื่นๆ

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

ในด้านการมีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม (Social Contributions) นอกจากซากาตที่ต้องจ่ายเพราะเป็นข้อบังคับทางศาสนาแล้ว ทุกปี TH จะใช้งบประมาณเป็นจำนวนเงินมหาศาลในการดำเนินงานโครงการ CSR อื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคืนกำไรสู่สังคมผ่านโครงการต่างๆ เช่น โครงการด้านการศึกษาสุขภาพ และกีฬา

ความรับผิดชอบต่อสังคมที่โดดเด่นที่สุด คือ เงินอุดหนุนฮัจญ์ หรือ Hajj Subsidy

เงินอุดหนุนฮัจญ์เป็นการลงทุนด้าน CSR ที่ใหญ่ที่สุดและสำคัญที่สุดของ TH นั่นคือการให้เงินอุดหนุนสำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นครั้งแรก จำนวน 9,980 ริงกิต และค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากนี้ที่เพิ่มทุกปีทาง TH จะเป็นผู้จ่ายให้กับผู้ไปประกอบฮัจญ์ทุกคน (โปรดดูตารางที่ 2.1 ประกอบ)

นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 2001 เป็นต้นมา TH สนับสนุนเงินอุดหนุนนี้เพื่อเป็นสวัสดิการผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ชาวมาเลเซีย เงินอุดหนุนนี้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในประเทศมาเลเซีย และในดินแดนศักดิ์สิทธิ์ นอกจากนี้ TH ยังได้จัดสรรค่าใช้จ่ายที่สำคัญในการดำเนินงานสนับสนุนฮัจญ์ ซึ่งรวมถึงการให้คำแนะนำด้านฮัจญ์ การรักษาพยาบาล และการให้บริการทางการเงินตลอดจนบริการฮัจญ์ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมด้านอื่นๆ ที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม เช่น

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ (Senior Citizens' Fund :TWT FUND)

TH ก่อตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ หรือ TWT FUND ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 2000 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่เป็นผู้สูงอายุและได้รับเลือกให้ไปทำฮัจญ์ แต่มีปัญหาทางการเงินในการชำระเงินค่าใช้จ่ายฮัจญ์ แหล่งเงินทุนหลักของ TWT FUND มาจากการบริจาคของ TH และบุคคลอื่นๆ

Kelab Taha

Kelab Taha ก่อตั้งขึ้นในเดือนเมษายนปี 2008 เพื่อเชิญชวนนักเรียนอายุระหว่าง 7 ถึง 17 ปี ให้เริ่มต้นการออกกำลังกายในวัยหนุ่มสาว จะทำให้พวกเขามีรากฐานที่มั่นคงในการวางแผนทางการเงินที่แข็งแกร่งขึ้นในอนาคตและเปิดโอกาสให้พวกเขาได้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ในวัยหนุ่มสาว นอกจากนี้สมาชิก Kelab Taha ยังได้รับประโยชน์จากโครงการและกิจกรรมทางวิชาการๆ ที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี ได้แก่ การสัมมนาเตรียมการสอบ, แคมป์ภาษาอังกฤษ, ค่ายสร้างแรงบันดาลใจและอื่นๆ กิจกรรมที่จัดขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังคุณค่าอันล้ำค่าและความรู้ด้านการศึกษาเพื่อช่วยพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของนักเรียน

Kelab TaHa@u

โครงการ Kelab TaHa@U เป็นโครงการที่เปิดตัวในเดือนพฤษภาคมปี 2010 เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยไปประกอบพิธีฮัจย์ในวัยหนุ่มสาว TH ได้ร่วมมือกับหลายฝ่ายในการโปรโมท Kelab TaHa@U ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น TaHa Jamboree @U, Career Guidance Carnival, การแข่งขันกีฬาและโปรแกรมการบริการชุมชน

Sahabat Korporat

TH ยังคงทำงานร่วมกับหน่วยงานรัฐบาลและบริษัทต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนสิ่งของที่จำเป็นในช่วงเทศกาลฮัจย์ผ่านโครงการ Corporate Friendship บริษัท ต่าง ๆ ได้เข้าร่วมกิจกรรมและบริจาคสิ่งของมูลค่าหลายล้านริงกิต สิ่งของที่บริจาคประกอบด้วย กระเป๋ารถเข็น กระเป๋าสะพายข้าง วิตามิน ซิมการ์ด และสายคล้อง สิ่งของเหล่านี้ถูกแจกจ่ายให้กับผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์ ก่อนที่พวกเขาจะเดินทางไปยังดินแดนศักดิ์สิทธิ์ เพื่อช่วยลดภาระทางการเงินของพวกเขาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ (Tabung Haji. 2016).

Tabung Haji (Yayasan Tabung Haji)

ก่อตั้งเมื่อ 17 พฤษภาคม 2016 โดยมีวัตถุประสงค์คือ

- เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม บรรเทาความทุกข์ทรมาน และรักษาศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในการตอบสนองต่อวิกฤตด้านมนุษยธรรมในช่วงภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยพิบัติที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้งสงคราม ความอดอยาก โดยการให้เงินทุนบริจาค เงินสมทบทุนผู้ด้อยโอกาส คนยากจนและคนที่ต้องการความช่วยเหลือที่จำเป็น เช่น การช่วยเหลือด้านอาหาร, การดูแลสุขภาพหรือที่พักพิง และการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือด้านการกุศล
- เพื่อส่งเสริมการศึกษาด้วยการจัดหาเงินทุน การจัดการและให้ทุนการศึกษาแก่ชาวมาเลเซีย
- เพื่อส่งเสริมและดำเนินการวิจัยในด้านการศึกษาอิสลาม ธนาकारอิสลาม การแพทย์ และสาขาอื่นๆ จัดเตรียมเผยแพร่กฎหมายชารีอะห์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมาเลเซียและสังคมโลกโดยรวม

การจัดการฮัจย์ของ Tabung Haji

Tabung Haji ได้นำแนวคิดเรื่อง "First-Come, First-Served" มาใช้กับระบบการลงทะเบียนฮัจย์ตั้งแต่ปี ค.ศ.1995 เป็นต้นมาผู้ฝากเงินที่ลงทะเบียนก่อนจะได้รับการคัดเลือกไปประกอบพิธีฮัจย์ก่อนตามลำดับที่ได้ลงทะเบียนไป

ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเป็นผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์

เงื่อนไขการลงทะเบียน มีเงื่อนไขต่อไปนี้:

- ผู้ฝากเงินที่มียอดเงินฝากในบัญชีขั้นต่ำสุด 1,300 ริงกิต
- มีการลงทะเบียนเพียงครั้งเดียวเท่านั้น
- ไม่อนุญาตสำหรับผู้ที่ไม่ประกอบพิธีฮัจย์มาแล้วภายใน 5 ปีมาลงทะเบียนฮัจย์อีก จนกว่าจะเกิน 5 ปีไปแล้ว
- ผู้ลงทะเบียนต้องนำ MyKad (บัตรประชาชน) และสูติบัตรสำหรับผู้ที่ยังต่ำกว่า 12 ปี มาประกอบการลงทะเบียน

สำหรับผู้ที่อยู่ในต่างประเทศก็สามารถลงทะเบียนได้เช่นกันผ่านระบบการลงทะเบียนออนไลน์

การลงทะเบียนผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Employees Provident Fund : EPF)

นอกจากการลงทะเบียนด้วยวิธีข้างต้นแล้ว สำหรับผู้ที่มีเงินฝากยังไม่ครบขั้นต่ำในบัญชี TH แต่ต้องการลงทะเบียนสำหรับการไปประกอบพิธีฮัจย์ สามารถลงทะเบียนผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (EPF) เพื่อลงทะเบียนฮัจย์ได้ คุณสมบัติสำหรับผู้ที่จะลงทะเบียนฮัจย์สำหรับโครงการนี้ ต้องมีเงินฝากในกองทุนอย่างน้อย 1,300 ริงกิต ถ้าสุทธระหว่างการลงทะเบียน มีอายุไม่เกิน 55 ปี

ช่องทางการลงทะเบียน

การลงทะเบียนฮัจย์สามารถทำได้ที่:

- เคาน์เตอร์ของ TH และ เคาน์เตอร์เคลื่อนที่ของ TH
- พันธมิตรทางธุรกิจของ TH ได้แก่ เคาน์เตอร์ธนาคารอิสลามและธนาคาร Rakyat เครื่อง ATM ของธนาคารอิสลาม, ธนาคาร Rakyat, Maybank และธนาคาร CIMB
- เว็บไซต์ของธนาคารอิสลาม, ธนาคาร Rakyat, Maybank และธนาคาร CIMB
- แอปพลิเคชัน / Portal THIJARI

ส่วนการยกเลิกการลงทะเบียนก็สามารถทำได้สาขาของ Tabung Haji ทุกแห่ง และจะมีผลทันที และถ้าหากมีความประสงค์จะไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีถัดไป ก็ต้องลงทะเบียนอีกครั้ง การจัดการบริการฮัจย์โดย TH นั้นเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและดำเนินการตลอดทั้งปี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการจะราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การจัดการฮัจย์ของ TH นั้นครอบคลุมตั้งแต่ผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์มีการเก็บออมเงิน จนกระทั่งพวกเขาจะเดินทางกลับประเทศหลังจากเสร็จสิ้นพิธีฮัจย์ในดินแดนศักดิ์สิทธิ์ กระบวนการจัดการบริการฮัจย์แบ่งออกเป็น 20 กิจกรรม ทั้งในประเทศและในดินแดนศักดิ์สิทธิ์ หลังจากลงทะเบียนและได้เป็นผู้ที่จะไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีนั้น ๆ แล้ว ทาง TH จะส่งหนังสือและแจ้งตารางการบินไปยังผู้แสวงบุญทั้งหมดที่เลือกจะไปที่ Muassasah ในขณะที่ผู้แสวงบุญที่เลือกจะไปกับ TH Travel & Services Package (THTS) และ PJH Manager จะมีการส่งหนังสือและตารางการบินโดยเอเยนต์ดังกล่าว

หนังสือเดินทาง

ผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์ทุกคนต้องมีหนังสือเดินทางของมาเลเซีย ที่ออกโดยกรมตรวจคนเข้าเมืองของประเทศมาเลเซีย สำนักงานสาขาของ TH จะติดต่อผู้แสวงบุญให้ส่งหนังสือเดินทางพร้อมเอกสารประกอบ

ค่าฮัจย์ประจำปี 2018

ค่าฮัจย์หมายถึงค่าใช้จ่ายโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกิจกรรมขั้นพื้นฐานของผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งจะต้องดำเนินการและจ่ายเงินโดย TH เป็นเวลาหนึ่งปี ค่าใช้จ่ายของผู้ที่ไปกับ Muassasah ประกอบด้วยค่าตัวเครื่องบิน ค่าขนส่ง ค่าที่พักใน Makkah และ Medina ค่าอาหาร และการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ขณะที่ผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์ที่เดินทางไปกับ PJH / THTS ค่าที่พักและค่าอาหาร จัดการโดย PJH / THTS. ค่าฮัจย์สำหรับเทศกาลฮัจย์ 1439H/2018 มีดังนี้

ตารางที่ 2.2 ค่าฮัจย์ประจำปี 2018

ประเภทของผู้ที่ไปประกอบพิธีฮัจย์	ค่าฮัจย์	เงินอุดหนุนจาก TH	จ่ายเอง
ไปครั้งแรก	22,450 ริงกิต	12,470 ริงกิต	9,980 ริงกิต
เคยไปมาแล้ว	22,450 + 2,000 ริงกิต	ไม่มี	22,450 + 2,000 ริงกิต

ที่มา : Tabung Haji , 2018

การตรวจสุขภาพ

ผู้ที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ต้องผ่านการตรวจสุขภาพทั่วไป เช่น ความดันโลหิต กรู๊ปเลือด และการตรวจปัสสาวะเพื่อตรวจสุขภาพและตรวจสอบอาการป่วยหรือโรคที่เป็นอยู่แล้ว การตรวจสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการป้องกันและรักษาก่อนเดินทางสู่ดินแดนศักดิ์สิทธิ์ และต้องได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดเยื่อหุ้มสมองอักเสบ ACYW-135 และวัคซีนอื่น ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด การตรวจสุขภาพและวัคซีนต้องได้รับจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับอนุญาต เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์จะต้องยืนยันรายละเอียดการตรวจ / ฉีดยาและออกตราประทับ (ชื่อและที่อยู่) ลงในสมุด / บัตรแพทย์สากล

การยกเลิกการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

สำหรับผู้ที่มีเหตุจำเป็นต้องยกเลิกการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์สามารถทำได้ที่สาขาของ TH ทุกแห่ง แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการยกเลิกตามที่กำหนดไว้

โครงการ PEKTA (การพัฒนาผู้ฝึกอบรมฮัจญ์ในประเทศ) และ PIHTAS ผู้อำนวยการความสะดวกในการทำฮัจญ์ที่ดินแดนศักดิ์สิทธิ์)

การเตรียมการและการดำเนินงานของโครงการการพัฒนาผู้ฝึกอบรมฮัจญ์และอำนวยความสะดวกดังนี้

- การประชุมเชิงปฏิบัติการการทำพิธีฮัจญ์
- Muzakarah ฮัจญ์ระดับชาติ
- ชั้นเรียนเร่งรัดฮัจญ์ Tafaquh และ Umrah
- หลักสูตรเร่งรัดสำหรับผู้อำนวยความสะดวกในการทำฮัจญ์ที่ดินแดนศักดิ์สิทธิ์ (PIHTAS)
- การฝึกอบรมวิทยากร (TOT) สำหรับผู้อำนวยความสะดวกด้านฮัจญ์ใหม่

โปรแกรมเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อผลิตผู้ที่มีความรู้และมีความสามารถในการฝึกอบรมฮัจญ์/วิทยากร (ACT/PIHTAS) ซึ่งมีความสามารถในการนำผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในประเทศและในดินแดนศักดิ์สิทธิ์ ผู้ที่ได้รับการอบรมโปรแกรมนี้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะได้รับบัตรอนุญาตเป็นผู้นำหรือไกด์ให้กับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์

ผู้ให้บริการ BADAL HAJI หรือบริการรับทำฮัจญ์แทน

Badal Hajj คือผู้ประกอบพิธีฮัจญ์แทนให้กับคนอื่น ซึ่งต้องมีการลงทะเบียนในระหว่างเดือนรอมฎันถึงเดือนรอมฎอนของทุกปี ขั้นตอนการลงทะเบียน Badal Hajj สามารถทำได้ที่สำนักงานสาขาทุกแห่งของ TH จำกัดการลงทะเบียนไว้ที่ 2,000-3,000 ต่อปี

คณะกรรมการที่ปรึกษาฮัจญ์ (TH-JAKIM)

คณะกรรมการที่ปรึกษาเป็นคณะกรรมการที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ประกอบด้วยสมาชิก 10 คน ประกอบด้วยผู้รู้ทางศาสนาหรืออุลามาอ์ และนักวิชาการที่มีความชำนาญด้านต่าง ๆ เช่น ด้านหลักศาสนา ด้านกฎหมายอิสลาม

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการมีดังต่อไปนี้:

- เป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับประเด็นเรื่องฮัจญ์
- ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารของ TH เกี่ยวกับประเด็นการทำฮัจญ์
- ให้การรับรองและการแก้ไขคู่มือการทำฮัจญ์ที่ออกโดย TH ได้
- ทำหน้าที่เป็นปรึกษาด้านฮัจญ์ให้กับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ชาวมาเลเซียที่ดินแดนอันศักดิ์สิทธิ์

การแนะนำความรู้เกี่ยวกับฮัจญ์

การจัดการบริการฮัจญ์ของ Tabung Haji จะมีหน่วยงานสำคัญคือ ฝ่ายแนะแนว (Guidance Division) ที่มีหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮัจญ์ (Hajj), อุมเราะห์ (Umrah) และการเยี่ยมเยือนสถานที่สำคัญ (Ziarah) เพิ่มความตระหนักถึงสถานการณ์จริงในดินแดนอันศักดิ์สิทธิ์ และสร้างสมาชิกที่ศรัทธาในศาสนามากขึ้นหลังจากกลับจากการทำฮัจญ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานและจัดทำหลักสูตรการอบรมแบบบูรณาการผ่านโปรแกรมดังต่อไปนี้:

- หลักสูตรฮัจญ์เบื้องต้น : Basic Hajj Course (KAH) หลักสูตรนี้เป็นขั้นตอนแรกสำหรับผู้ที่จะไปประกอบพิธีฮัจญ์ก่อนที่จะออกเดินทางสู่ดินแดนศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งครอบคลุมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิธีกรรมฮัจญ์ การดูแลสุขภาพ การอบรมจะจัดขึ้นที่มัสยิดทุกสัปดาห์เป็นเวลา 2 ชั่วโมง จะมี 17 ครั้ง โดยเริ่มต้นในเดือน Rabiulawal ตามปฏิทินอิสลาม
- หลักสูตรฮัจญ์เข้มข้น : Intensive Hajj Course (KIH) หลักสูตรนี้เป็นขั้นตอนที่สอง จะอบรมเป็นเวลา 2 วัน ในภาคปฏิบัติของพิธีฮัจญ์และอุมเราะฮ์ จัดขึ้นในเดือน Rejab และ Syaaban ของทุกปี หลักสูตรดังกล่าวประกอบด้วย พิธีกรรมฮัจญ์ การดูแลสุขภาพ และการจัดการฮัจญ์ในมาเลเซียและในดินแดนศักดิ์สิทธิ์
- หลักสูตรฮัจญ์พิเศษ : Special Hajj Course (KKH) จะอบรมเพียงวันเดียวโดยจัดขึ้นให้กับผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรก่อนหน้านี้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า 39% เพื่อทำความเข้าใจพิธีกรรมฮัจญ์ เน้นการฝึกปฏิบัติพิธีฮัจญ์ในกลุ่มที่เล็กกว่า และเชิญผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มสุดท้ายที่ได้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ร่วมด้วย
- หลักสูตร Prime Hajj Course (KPH) เป็นหลักสูตรสุดท้ายที่จัดขึ้นในเดือน Syawal ผู้ที่ได้รับเลือกไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปัจจุบันทุกคนจากทุกรัฐ ต้องเข้าร่วมอบรมหลักสูตรนี้ โดยจะมีการฝึกภาคปฏิบัติของฮัจญ์และอุมเราะห์ที่เข้มข้นมาก มีการจำลองกิจกรรมฮัจญ์เช่น 'การอยู่ชั่วขณะหนึ่ง' (Mabit) และ 'การขว้างหิน' ในเวลากลางคืน ผู้เข้าอบรมจะใช้เวลา 1 คืนในสถานที่เรียนที่ได้จัดเตรียมไว้

นอกจากนี้ฝ่ายแนะแนวยังมีโปรแกรมการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ อีก เช่น โปรแกรมฝึกอบรมวิทยากรในการประเมินผลพิธีกรรมฮัจญ์, การฝึกอบรมฮัจญ์ระดับชาติ, หลักสูตรเข้มข้นเกี่ยวกับ Tafaquh ฮัจญ์และอุมเราะห์, หลักสูตรเร่งรัดในการอำนวยความสะดวกขณะอยู่ในดินแดนศักดิ์สิทธิ์ (PIHTAS) และการฝึกอบรมวิทยากร (Training of Trainers) สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ฮัจญ์ใหม่ โปรแกรมเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลิตผู้ที่มีความรู้ มีไหวพริบ ความเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับการเป็นวิทยากรฝึกอบรมฮัจญ์

หลักสูตร HISHAJ

โครงการ Hujjaj Assembly (HISHAJ) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 2012 เป็นต้นมา Tabung Haji ได้จัดโครงการ Hujjaj Fellowship Assembly (HISHAJ) ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ทุกคนในการสร้างฮัจญ์รุ่นใหม่ผ่านการทำฮัจญ์ วัตถุประสงค์ของโครงการคือเพื่อรักษาและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ในดินแดนศักดิ์สิทธิ์ มีจิตวิญญาณฮัจญ์และเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้เมื่อพวกเขากลับมาจากดินแดนศักดิ์สิทธิ์ โครงการนี้จะจัดขึ้นในทุกรัฐ

ค่าฮัจญ์ตั้งแต่ปี 2013-2018

ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจญ์ส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย ในแต่ละปีค่าใช้จ่ายจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตามสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป เช่นค่าตัวเครื่องบิน ค่าอาหาร และค่าที่พัก แต่สำหรับชาวมุสลิมมาเลเซียแล้ว Tabung Haji จะรับภาระในการให้เงินอุดหนุนในส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นแก่ผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ทุกคน โดยผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ชำระเงินเองเป็นจำนวนเงินเท่าเดิมตลอดระยะเวลา 6 ปีที่ผ่านมา (ดูตารางประกอบ)

ตารางที่ 2.3 ค่าฮัจญ์ตั้งแต่ ปี 2013-2018

ปี ค.ศ./ฮ.ศ.	ค่าใช้จ่ายจริง (ริงกิต)	ต้องชำระเงิน ต่อคน(ริงกิต)	เงินอุดหนุนจาก TH ต่อ คน (ริงกิต)	รวมเงินอุดหนุนทั้งหมด (ล้านริงกิต)
2013/1434H	15,555	9,980	5,575	93
2014/1435H	16,155	9,980	6,175	106
2015/1436H	17,270	9,980	7,290	126
2016/1437H	18,890	9,980	8,910	160
2017/1438H	19,550	9,980	9,570	360
2018/1439H	22,450	9,980	12,470	400

ที่มา : Tabung Haji 2018

ฮัจย์ไทย

ภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย

จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ได้มีการบันทึกชัดเจนเกี่ยวกับการเผยแผ่ศาสนาอิสลามของประชาชนชาวไทยที่เรียกว่า “มุสลิม” นั้นมีมาช้านานก่อนสมัยอาณาจักรกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณตอนใต้ของประเทศไทยสมัยนั้นส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเชื้อสายมลายูที่นับถือศาสนาอิสลามเนื่องจากศาสนาอิสลามได้ถูกนำมาเผยแพร่โดยบรรดาพ่อค้าวานิชชาวอาหรับเปอร์เซีย อินเดีย ที่เดินทางโดยเรือสำเภา และนำสินค้ามาขายยังหมู่เกาะประเทศอินโดนีเซีย และบริเวณแหลมมลายูซึ่งรวมถึงดินแดนของแผ่นดินสยามบริเวณภาคใต้ตอนล่าง (อะมีรุ้ลฮัจย์ไทย :1) ตามสำเนาเอกสารของกรมศาสนา (อ้างใน วิริยา ชันธสิทธิ์, 2544) กระทรวงศึกษาธิการ ได้บันทึกเกี่ยวกับภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย ณ นครมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย สรุปได้ว่า แต่เดิมการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมอบหมายให้บริษัทเอกชนเป็นผู้จัดรับขนส่งโดยสารในการไปทำฮัจย์ การดำเนินการของบริษัทเอกชนในครั้งนั้นมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เป็นต้นว่ามีทุนดำเนินการไม่เพียงพอ ดำเนินการทั้งภายในและภายนอกประเทศไม่รัดกุมขาดการติดต่อประสานงานกับทางราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแข่งขันกันหลายบริษัทและไม่สามารถนำเรือมารับคนโดยสารได้ตามกำหนดเวลาเพราะเก็บค่าโดยสารไม่เพียงพอกับค่าเช่าเรือ ในราวปี พ.ศ. 2508 เริ่มมีการให้บริการขนส่งฮัจญ์โดยทางเครื่องบิน จนกระทั่ง พ.ศ. 2513 คณะรัฐมนตรีสมัยจอมพลถนอม กิตติขจร เป็นนายกรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2513 ให้โอนภาระหน้าที่ในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย ให้กับกระทรวงคมนาคมรับผิดชอบ โดยให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่ชาวไทยมุสลิมที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และให้บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด เป็นผู้จัดเรือและเครื่องบินรับส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยทางเรือได้นำเรือคนไทยซึ่งเป็นเรือบรรทุกสินค้ามาดัดแปลงเป็นเรือโดยสาร และทางเครื่องบินได้มอบหมายให้บริษัทแอร์อียิปต์ จำกัด รับช่วงไปดำเนินการ ต่อมาการบริการรับส่งผู้แสวงบุญมีปัญหาเนื่องจากบริษัทเรือที่นำผู้แสวงบุญเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ประเทศซาอุดีอาระเบียไม่นำเรือไปรับผู้แสวงบุญกลับหลังเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์ ทำให้ผู้แสวงบุญตกค้างที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย ได้รับความเดือนร้อนเป็นอย่างมาก รัฐบาลไทยจึงต้องส่งเรือไปรับผู้แสวงบุญกลับ ในปี 2515 คณะปฏิวัติโดยจอมพลถนอมกิตติขจร หัวหน้าคณะปฏิวัติ จึงได้ออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 11 ลงวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2515 สาระสำคัญคือห้ามไม่ให้บุคคลใดรับขนส่งชาวไทยมุสลิมเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นจำนวนครั้งละ ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ซึ่ง ประกอบด้วย ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหลายส่วนราชการ โดยมอบหมายให้กระทรวงคมนาคมเป็นฝ่ายเลขาธิการ ในปี พ.ศ. 2517 บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการอีกครั้ง โดยครั้งนี้ได้เช่าเรือกึ่งโดยสารชื่อ “โกตา ชิงกาปุระ” จากประเทศสิงคโปร์มารับขนส่งคนโดยสารจำนวน 2 เทียว มีผู้โดยสารทั้งหมด 2,276 คน

ในปี พ.ศ. 2518 บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ได้ดำเนินการของเช่าเรือ “โกตา ชิงกาปุระ” จากสิงคโปร์อีก แต่ในระหว่างที่ตกลงเช่าเรือ ยังไม่ได้ลงนามในสัญญาเช่า บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ได้รับหนังสือด่วนจากกระทรวงการต่างประเทศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับใหม่ในการให้บริการแก่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ โดยมีการปฏิรูปและกำหนดเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย จาก 90 วัน เหลือเพียง 40 วัน กล่าวคือ ระเบียบใหม่นี้ทำให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นมากหากดำเนินการต่อไปจะต้องขาดทุนประมาณ 15 - 20 ล้านบาท ในที่สุดกระทรวงคมนาคมได้สั่งการให้บริษัทไทยเดินเรือทะเล

จำกัด ยกเลิกเช่าเรือ ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้เสนอในหลักการขออนุมัติคณะรัฐมนตรีไปแล้ว และเปิดโอกาสให้เอกชนขนส่งทั้งทางเรือและทางเครื่องบิน โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่คณะกรรมการควบคุมผู้รับส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ได้วางไว้ ต่อมาบริษัทชาวเรือไทย จำกัด ได้ขอเป็นผู้จัดบริการด้านนี้ โดยทางเรือ และทำสัญญากับกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม 2518 โดยนำที่ดิน 2 แปลง พร้อมสิ่งปลูกสร้างมาจำนองค้ำประกันสัญญา ตีราคา 4 ล้านบาท และหนังสือค้ำประกันของธนาคารเอเซียทรัสต์ จำกัด จำนวน 2 ล้านบาท รวมเป็นเงิน 6 ล้านบาท หลังจากทำสัญญาแล้ว บริษัทชาวเรือไทยไม่สามารถจัดหาเรือมารับผู้โดยสารได้ตามกำหนด กระทรวงคมนาคมจึงบอกเลิกสัญญา และเสนอเรื่องให้กรมอัยการดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย และริบเงินค้ำประกันตามสัญญา

สำหรับการจัดบริการขนส่งทางเครื่องบินคณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ได้อนุญาตให้บริษัทปณิธานอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นผู้จัดบริการขนส่ง แต่สุดท้ายก็ไม่สามารถดำเนินการให้เครื่องบินลงที่สนามบินเมืองเจดดาห์ได้ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ จึงอนุญาตให้บริษัทการบินไทย จำกัด เป็นผู้รับจัดบริการขนส่งแทน โดยบริษัทการบินไทย จำกัด เป็นผู้ขนส่งเที่ยวไปและสายการบินชาวดูอาร์อะเบียเป็นผู้ขนส่งเที่ยวกลับ ซึ่งในปีนี้มีบริการขนส่งโดยทางเครื่องบินเท่านั้น

ในปี พ.ศ. 2519 บริษัทการบินไทย จำกัด เป็นผู้จัดบริการทางเครื่องบิน แต่ปรากฏว่าใกล้ระยะเวลาจะรับขนส่งผู้โดยสาร ผู้โดยสารบอกเลิกการเดินทางกับสายการบินไทย โดยเดินทางไปกับสายการบินประจำวัน ซึ่งเสนอราคาต่ำกว่า บริษัทการบินไทย จำกัด จึงงดเที่ยวบินในปี

ในปี พ.ศ. 2520 คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้ประชุมปรึกษาหลายครั้งเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการเพื่อให้ผู้บำเพ็ญฮัจย์ได้รับความสะดวก ปลอดภัย และป้องกันการหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ ในที่สุดได้ออก “ระเบียบว่าด้วยการฝากเงินสะสมของชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์” โดยวางเงื่อนไขให้ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ฝากเงินไว้กับธนาคารออมสิน โดยผู้ประสงค์จะเดินทางโดยทางเรือต้องฝากเงินให้ครบ 25,000 บาท ทางเครื่องบิน 30,000 บาท นอกจากอำนวยความสะดวกในเรื่องการฝากเงินแล้ว ยังได้ขอความร่วมมือไปยังกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อขอลดค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางสำหรับผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นกรณีพิเศษด้วย สำหรับในปีนี้มีผู้ฝากเงินกับธนาคารเพียง 7 คน เท่านั้น คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ได้อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี โดยจัดให้เดินทางโดยเครื่องบินเสียค่าใช้จ่ายไปกลับเพียง 11,800 บาทเท่านั้น

ต่อมาในปี 2522 บริษัทการบินไทย ได้เปิดสายการบินประจำระหว่างกรุงเทพฯ-ดาห์รันประเทศซาอุดีอาระเบียเรียบร้อยแล้ว และไม่ขัดข้องที่จะจัดบริการด้านนี้ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ เห็นว่าค่าโดยสารของบริษัทการบินไทย จำกัด สูงกว่าค่าโดยสารของสายการบินต่างประเทศมาก เพราะต้องเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปดาห์รัน ดังนั้นเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ชาวไทยเสียค่าใช้จ่ายที่ประหยัดและไม่แพงกว่าสายการบินประจำอื่นๆ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์จึงเห็นควรให้บริษัทการบินไทย จำกัด รับผิดชอบไปติดต่อกับสายการบินชาวดูอาร์อะเบียเพื่อเปิดการบินระหว่างกรุงเทพฯ-เจดดาห์ ในช่วงการประกอบพิธีฮัจย์และเห็นควรให้ผู้แทนของคณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์และผู้แทนสำนักจุฬาราชมนตรี ร่วมเดินทางไปด้วย โดยขอความอนุเคราะห์บริษัทการบินไทย จำกัด ออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางครั้งนี้

ในปี 2523 คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ เห็นว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นมุสลิมใน 4 จังหวัดภาคใต้เป็นส่วนใหญ่ จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏผู้ประกอบพิธีฮัจย์ในจังหวัดดังกล่าวขาดความรู้ ความเข้าใจภาษาไทย ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ระเบียบการฝากเงินเพื่อการประกอบพิธีฮัจย์จึง

ไม่ได้รับความสนใจและความร่วมมือเท่าที่ควร ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ยังต้องใช้ตัวแทนหรือนายหน้าดำเนินการอยู่ จะเห็นได้ว่าในปีนี้มีผู้เดินทางไปกับทางราชการเพียง 17 รายเท่านั้น ทั้งๆ ที่ปีนี้มีผู้เป็นทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่น้อยกว่า 3,000 คน

ในปี 2524 คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้ออกประกาศให้ผู้สนใจยื่นความจำนงเป็นผู้รับขนส่งผู้โดยสารไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยทางเครื่องบิน เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2524 ปรากฏว่ามีเพียงบริษัทเดียว คือ บริษัทยูเนี่ยนเทรคดิ้งส์ จำกัด โดยทางบริษัทสามารถทำตามเงื่อนไขของคณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ทุกประการ ซึ่งเงื่อนไขและสัญญาดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจากกรมอัยการแล้ว กระทรวงคมนาคมจึงได้ลงนามในสัญญาผู้รับขนส่งคนโดยสารไปประกอบพิธีฮัจย์โดยทางเครื่องบิน ประจำปี 2524 กับบริษัทยูเนี่ยนเทรคดิ้งส์ จำกัด เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2524 โดยวางหนังสือค้ำประกันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสามแยกไฟฉาย เป็นเงินจำนวน 500,000 บาท โดยกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ ผู้ใหญ่คนละ 19,150.75 บาท เด็กอายุ 2-12 ปี คนละ 11,650.75 บาท เด็กอายุต่ำกว่า 2 ปีลงมาคนละ 2,975 บาท และค่าใช้จ่ายใดๆ ที่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้จ่ายไปก่อนแล้ว อาทิ ค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทาง ปลุกผี ฉีดยา ฯลฯ บริษัทต้องหักค่าใช้จ่ายนั้นออกไป สำหรับค่าแะห์นั้นผู้ประกอบพิธีฮัจย์ไปชำระกับแะห์ที่ตนเลือก ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียด้วยตนเอง และผู้ที่สนใจจะเดินทางไปกับบริษัทยูเนี่ยนเทรคดิ้งส์ จำกัด จะต้องนำเงินไปฝากไว้กับธนาคารออมสินตามระเบียบว่าด้วยการฝากเงินสะสม เพื่อการประกอบพิธีฮัจย์จำนวน 30,000 บาท และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังกล่าว โดยผู้ประกอบพิธีฮัจย์นำเงินติดตัวไปประมาณ 3,000 บาท และเมื่อจ่ายให้บริษัทแล้ว เหลือเงินประมาณ 10,848.25 บาท กระทรวงคมนาคมได้ดำเนินการตามขั้นตอน และปฏิบัติตามตามสัญญาผู้รับขนส่งโดยเคร่งครัด จนกระทั่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ พร้อมทั้งได้ชี้แจงแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เกี่ยวกับการเลือกแะห์ด้วยตนเอง เนื่องจากทางราชการไม่อนุญาตให้บริษัทผู้รับขนส่งเก็บค่าแะห์ และกระทรวงคมนาคมได้ออกคำแถลงการณ์ให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ทราบ เมื่อผู้ประกอบพิธีฮัจย์เดินทางมาถึงเมืองมักกะฮ์ประเทศซาอุดีอาระเบีย แะห์ผู้ดูแลได้ร้องเรียนต่อสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ เมืองเจดดาห์ว่า บริษัทได้เก็บเงินค่าแะห์ จากผู้ประกอบพิธีฮัจย์ จำนวน 38 คน โดยความสมัครใจ แต่บริษัทมิได้นำเงินให้กับแะห์ โดยค้างชำระเป็นเงินทั้งสิ้น 17,773 เหรียญสหรัฐ แะห์จึงได้อายัดตัวผู้ประกอบพิธีฮัจย์ทั้ง 38 คน ไม่ให้เดินทางกลับประเทศไทยจนกว่าจะมีการชำระค่าแะห์ที่ค้างเสียก่อน สำหรับผู้แสวงบุญ 14 คน มิได้มอบเงินค่าแะห์ให้กับบริษัท โดยนำไปชำระเองตามที่กระทรวงคมนาคมแนะนำจึงสามารถเดินทางกลับประเทศได้

กระทรวงคมนาคม พิจารณาเห็นว่า เพื่อขจัดความเดือนร้อนของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ดังกล่าว และหากไม่ดำเนินการใดๆ อาจเป็นผลเสียหายทางการเมือง จึงได้มีหนังสือขอความร่วมมือไปยังกระทรวงการต่างประเทศให้แจ้งไปยังสถานเอกอัครราชทูต ณ เมืองเจดดาห์ ดำเนินการเจรจารับรองกับแะห์ เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้เดินทางกลับประเทศไทยโดยด่วนก่อน ส่วนค่าแะห์นั้นได้ขอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติงบประมาณจัดสรรจำนวน 17,773 เหรียญสหรัฐ ให้กับกระทรวงคมนาคมเพื่อนำมาจ่ายค่าแะห์ที่ค้างอยู่ ซึ่งคณะรัฐมนตรีประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2524 มีมติอนุมัติสำหรับบริษัทยูเนี่ยนเทรคดิ้งส์ จำกัด กระทรวงคมนาคมจะได้เสนอกรมอัยการเพื่อดำเนินคดีต่อไป

ต่อมาจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ พ.ศ. 2524 ขึ้นบังคับใช้โดยกำหนดให้มี “คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย” ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ทรงคุณวุฒิที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยมี กรมการศาสนาเป็นสำนักเลขาธิการในปี พ.ศ. 2516 รัฐบาลซาอุดีอาระเบีย ไม่ยอมให้นำเรือตัดแปลงที่ไม่ผ่านการรับรองจากสถาบันลอยส์เทียบท่า ส่งผลให้เรือคนไทยไม่

สามารถจดเทียบท่าเรือเจตาให้ได้ ทางกระทรวงต่างประเทศจึงต้องเข้าไปเจรจาขอผ่อนผันจากรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย ซึ่งก็ได้รับการอนุญาตให้จดเทียบท่าได้เฉพาะปีนั้นเท่านั้น

ในปี 2530 มีการแต่งตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 2 คน เข้าไปเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ พ.ณฯ ดร.สุรินทร์ พิศสุวรรณ และนายเด่น โต๊ะมีนา ในการดำเนินการช่วงแรกๆ ประสบปัญหาบ้างเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่จะเดินทางไปทางเรือ เรือที่มารับผู้โดยสารล่าช้า ไม่มีหลักประกันที่แน่นอน ส่วนการให้บริการทางการแพทย์จากกระทรวงสาธารณสุข ถือเป็นเรื่องสำคัญ คณะอนุกรรมการอำนวยความสะดวกผู้ประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งได้รับงบประมาณจากกระทรวงศึกษาธิการ ได้เดินทางไปประสานงานอยู่ตลอดเวลา

ในปี 2532 ได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ ฉบับที่ 2 เพราะในขณะนั้นไม่มีผู้ทำหน้าที่นำชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ทำให้เกิดความยากลำบาก แก่ผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในเรื่องการขออนุญาตเข้าเมือง การเดินทาง ที่พัก และมีอุปสรรคอื่นๆ อีกมาก เพื่อเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์จึงสมควรให้จุฬาราชมนตรีหรือผู้ที่จุฬาราชมนตรีเสนอชื่อต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาคัดเลือก แต่งตั้งเป็นผู้ทำหน้าที่อะมีรุลฮัจย์ (หัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ทางการ) ซึ่งมีความสอดคล้องกับระเบียบการจัดองค์กรกิจการฮัจย์ ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงฮัจย์ประเทศซาอุดีอาระเบีย ซึ่งในช่วง พ.ศ. 2533-2535 นายการุณ บุญมั่น กรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ดำรงตำแหน่งอะมีรุลฮัจย์ นับเป็นบุคคลท่านแรกที่ได้ดำรงตำแหน่งนี้ และในพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 2)

สาระสำคัญของบรรดากฎหมาย กฎกระทรวง และระเบียบต่างๆ

ตารางที่ 2.4 สาระสำคัญของบรรดากฎหมาย กฎกระทรวง และระเบียบต่างๆ

ปี พ.ศ.	ชื่อกฎหมาย	ลงวันที่	สาเหตุ
2515	ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 111	3 เมษายน 2515	-เนื่องผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้รับความเดือนร้อนจากผู้ให้บริการขนส่ง
2524	พรบ. ส่งเสริมกิจการฮัจย์ พ.ศ. 2524	22 กรกฎาคม 2524	-ปัญหาการดำเนินงานของผู้ได้รับใบอนุญาต -ย้ายกิจการฮัจย์จากกระทรวงคมนาคม มาอยู่ในสังกัดกรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ
2525	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2525	20 กรกฎาคม 2525	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ -กำหนดผู้รับอนุญาตต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เพิ่มขึ้น
2526	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2526	8 กรกฎาคม 2526	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี 2526 ห้ามเรียกเก็บเงินค่าแพะจากผู้ให้บริการ (เฉพาะ) -ใช้เฉพาะปี พ.ศ. 2526 เท่านั้น
2527	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2527	4 พฤษภาคม 2527	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี 2527 (เฉพาะ) -ใช้เฉพาะปี พ.ศ. 2527 เท่านั้น
2528	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการควบคุมกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจย์ การจัดบริการอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจย์	16 พฤษภาคม 2528	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี 2528 -ใช้ในปี พ.ศ. 2528-2532

	และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ตามมาตรา 5 (3) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2528		
2532	พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจญ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2532	13 สิงหาคม 2532	-ไม่มีผู้ทำหน้าที่เป็นอะมีรัลฮัจญ์ -กำหนดจุฬาราชมนตรีหรือผู้ที่จุฬาราชมนตรีเสนอชื่อต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาคัดเลือกแต่งตั้งเป็นผู้ทำหน้าที่อะมีรัลฮัจญ์
2533	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการควบคุมกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ การจัดบริการอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการฮัจญ์ ตามมาตรา 5(3) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2533	7 มีนาคม 2533	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปี 2533 -ใช้ในปี พ.ศ. 2533-2537
2538	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการควบคุมกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ การจัดบริการอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการฮัจญ์ ตามมาตรา 5(3) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2538	25 มกราคม 2538	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปี 2538 -ใช้ในปี พ.ศ. 2538-2540 -ห้ามนำสตรีที่ตั้งครรภ์เกินกว่า 4 เดือน คนวิกลจริต ผู้มีโรคติดต่อทางเดินหายใจ (วัณโรค) ผู้ติดยาเสพติด
2541	กฎกระทรวงฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2541)	16 มกราคม 2541	-จัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ไม่เหมาะสมแก่การควบคุม
2541	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการควบคุมกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ การจัดบริการอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการฮัจญ์ ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2541	16 มกราคม 2541	-กำหนดแนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ -กำหนดให้ผู้ประกอบการฮัจญ์ต้องแสดงใบอนุญาต -ต้องแจ้งรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับการดำเนินการให้สำนักงานเลขาธิการทราบก่อนวันเริ่มเดือนแห่งการถือศีลอด -ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ การเดินทางตลอดจนการใช้เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ
2543	ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยว่าด้วยการควบคุมกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ การจัดบริการอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการฮัจญ์ ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543	2 กุมภาพันธ์ 2543	-กำหนดให้ผู้นำกลุ่มต้องผ่านการฝึกอบรมและได้รับบัตรประจำตัว -กำหนดให้ชะห์ต้องสังกัดผู้ประกอบการฮัจญ์ที่ได้ใบอนุญาตและมีอายุ 1 ปี -กำหนดให้จัดผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์เดินทางเป็นกลุ่มรวมแล้วไม่เกินกลุ่มละ 50 คน โดยมีผู้นำกลุ่มหนึ่งคน

2545	ประกาศพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม	2 ตุลาคม 2545	-รัฐบาลปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เป็นผลให้ กรมการศาสนาไปสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จึงทำ ให้กิจการฮัจย์มาอยู่ในกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา
2548	มติการประชุมคณะรัฐมนตรี	24 พฤษภาคม 2548	-อนุมัติการจัดตั้งกองทุนสำหรับผู้เดินทางไป ประกอบพิธีฮัจย์เพื่อเป็นเงินยืมสำรองจ่ายให้ผู้ ประกอบกิจการฮัจย์จัดหาที่พักผู้แสวงบุญล่วงหน้า โดยกรมการศาสนาได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อ จัดตั้งกองทุนในปี พ.ศ. 2549
2549	ระเบียบกรมการศาสนาว่าด้วยกองทุน สำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ พ.ศ. 2549	22 มิถุนายน 2549	-เกิดปัญหาการจัดหาที่พักและเช่าที่พัก -จัดตั้งกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
2558			-อนุกรรมการสามัญประจำกระทรวงวัฒนธรรม (อ. ก.พ.กระทรวงวัฒนธรรม) จัดตั้งกองส่งเสริมกิจการ ฮัจย์เป็นส่วนราชการใหม่ภายในองค์กร นับตั้งแต่นั้น เป็นต้นมา
2559	พระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2559	11 ธันวาคม 2559	-ย้ายกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยจากกรมการ ศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม มาอยู่ภายใต้การกำกับ ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

สถิติจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ตั้งแต่ปี 2545 – 2561

ตารางที่ 2.5 สถิติจำนวนมุสลิมไทยที่ลงทะเบียนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

ปี พ.ศ.	จำนวน ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์	ปี พ.ศ.	จำนวน ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
2545	6,444	2553	12,183
2546	8,023	2554	12,974
2547	8,622	2555	12,721
2548	9,994	2556	10,397
2549	10,438	2557	10,149
2549/2	11,168	2558	10,400
2550	14,905	2559	9,602
2551	14,763	2560	7,795
2552	13,038	2561	8,465

ที่มา : กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม : 2560 , กรมการปกครอง 2562

การประกอบพิธีฮัจญ์กับแนวคิดเกี่ยวกับการตลาด

การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นศาสนกิจของศาสนาอิสลามที่กำหนดให้มุสลิมที่มีความสามารถทางด้านร่างกาย และทรัพย์สิน ต้องประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งหนึ่งในชีวิต การประกอบพิธีฮัจญ์ที่สมบูรณ์ และได้รับการตอบรับจากพระผู้เป็นเจ้า (อัลลอฮ์) ผลตอบแทนนั้นคือสวนสวรรค์ (ฮัจญ์มับบูร) ฮัจญ์จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของมุสลิมที่มุ่งมั่นจะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งหนึ่งในชีวิต พุทธศาสนาเรียกว่าการจาริกแสวงบุญ คือ การเดินทางไปสักการบูชา และประกอบศาสนกิจของพุทธศาสนิกชนที่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย และทรัพย์สิน และสำหรับผู้ที่ไม่สามารถเดินทางไปได้ให้นำหลักธรรมคำสอนมาใช้ในการชีวิตประจำวัน พระศักรินทรมมมาโล (เจริญศรีบุรี) (2556) ขั้นตอนของการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์และการจาริกแสวงบุญนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นต้องมีผู้นำพาเพื่อเดินทางไปประกอบศาสนกิจ ต้องใช้บริการขนส่งสายการบิน โรงแรมที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม การเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเงินตรา มาโนช พรหมปัญโญ และคณะ (2560) เรียกว่าการนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ เนื่องจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นเสมือนธุรกิจการให้บริการ เช่นธุรกิจนำเที่ยวที่เรารู้จักกันโดยทั่วไป สถานประกอบการฮัจญ์เปรียบเสมือนบริษัทนำเที่ยว แซะห์เปรียบเสมือนมัคคุเทศก์ ขณะที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เปรียบเสมือนนักท่องเที่ยว หากจะมีความแตกต่างกัน ก็ด้วยการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์นั้น เป็นการท่องเที่ยวที่แฝงไปด้วยการปฏิบัติศาสนกิจ และวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติศาสนกิจนั้นเป็นการแสวงหาผลบุญที่ยิ่งใหญ่ที่มุสลิมทุกคนปรารถนา

การศึกษาถึงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาผ่านระบบการตลาดบริการ เพื่อค้นหาส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์ในเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ไทย

แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ

การตลาดบริการ หมายถึงการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของการบริการโดย บุคคลหรือองค์การซึ่งมีกระบวนการในการวางแผนและการบริหารงานด้านตลาดบริการ โดยทำการวิจัยตลาดเพื่อกำหนดการเลือกตลาดที่เหมาะสมและหาส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543; ฉัตยาพร เสมอใจ, 2545; Stanton, Etzel and Walker, 1994) โดยกลุ่มลูกค้าจะประเมินคุณภาพของบริการที่ตนซื้อจากราคา การให้บริการของบุคลากร และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นหลัก รวมถึงพิจารณาจากผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ตนได้ (Kotler and Keller, 2009)

การตลาดบริการเป็นการขายสินค้าและบริการทุกอย่างในยุคโลกาภิวัตน์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน การซื้อสินค้าของลูกค้าจึงขึ้นอยู่กับ ระบบและคุณภาพ ในการขายและการให้บริการเป็นสำคัญ ปัจจุบันสินค้ามีความแตกต่างกันน้อยมาก เมื่อสินค้ามีความแตกต่างกันน้อย หรือเท่าเทียมกัน การตัดสินใจเลือกซื้อจึงอยู่ที่บริการที่ลูกค้าได้รับ ทำให้มีบริการใหม่ๆเกิดขึ้นมากมาย ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างใน จารูวัตร อุดมผล, 2550) การตลาดบริการซึ่งมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การขายสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคซึ่งภายในตลาดมีการแข่งขันกันสูงมากจึงทำให้คุณภาพของสินค้าไม่เกิดความแตกต่างกันมาก จุดที่ผู้บริโภคจะเกิดการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและบริการนั้นจึงอยู่ที่บริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่า ดังนั้นการให้บริการลูกค้าจึงมี

ความสำคัญมากในปัจจุบัน ทำให้เกิดการบริการชนิดใหม่ๆ ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อมาตอบสนองแก่ผู้บริโภคของตนเองเพิ่มมากขึ้น อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2544 อ้างใน จารุวัตร อุดมผล, 2550)

การให้บริการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ก็เช่นเดียวกันหากไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่เกิดความพึงพอใจ ก็จะไม่กลับมาใช้บริการกับแชนท์หรือสถานประกอบการเดิมอีก และอาจจะบอกต่อกันไปส่งผลถึงการให้บริการในปีต่อไปที่อาจมีลูกค้าลดลง การศึกษาหาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สำคัญของการบริการด้านกิจการฮัจย์จะทำให้สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการให้บริการฮัจย์ที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ (จิราพร เปี้ยสินธุ : 2554)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดโดยพื้นฐานทั่วไปจะมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด สำหรับส่วนประสมทางการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป โดยมีการเน้นถึงพนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างใน จารุวัตร อุดมผล, 2550)

การตลาดบริการของการประกอบพิธีฮัจย์เป็นตลาดบริการที่แฝงด้วยศาสนพิธีที่สำคัญ ในส่วนประสมการตลาดทางการบริการนั้นจึงมีส่วนประสมดังเช่นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการทั่วไปซึ่งประกอบด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์(การบริการ) ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยสามารถอธิบายให้เห็นถึงตลาดบริการฮัจย์ได้เช่นกัน ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product; P1)

การบริการจะเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น บริการจะต้องมีคุณภาพ เช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องมาจากหลายปัจจัยประกอบกัน ทั้งความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคน

การประกอบพิธีฮัจย์ ถือว่าการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สามารถประกอบพิธีฮัจย์ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เริ่มตั้งแต่การให้บริการดำเนินการต่างๆก่อนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เช่น บริการลงทะเบียนออนไลน์ บริการแนะนำ ช่วยเหลือในการจัดทำหนังสือเดินทาง การให้บริการระหว่างประกอบพิธีฮัจย์ เช่น บริการแนะนำ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ บริการขนส่ง บริการข้อมูลข่าวสาร บริการด้านที่พัก อาหาร เป็นต้น ตลอดจนเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการประกอบพิธีฮัจย์ เช่น บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นผลิตภัณฑ์ของการบริการฮัจย์ทั้งสิ้น

2.ราคา (Price; P2)

ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ อย่างไรก็ตามก็มีได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสภาวะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่ม ย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้

บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคาเนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในมุมมองของลูกค้าการตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าและราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือ ราคาสูงคุณภาพในการบริการน่าจะสูงด้วยทำให้มีภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่จะได้รับสูงขึ้นด้วย แต่ผลที่ตามมาคือบริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ในขณะที่การตั้งราคาต่ำ ลูกค้ามักคิดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วย ซึ่งถ้าหากต่ำมากๆ ลูกค้าอาจจะไม่ใช้บริการก็ได้เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อการบริการที่จะได้รับ ดังนั้นการตั้งราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากกว่าการตั้งราคาของสินค้ามาก ซึ่งผู้บริหารต้องไม่ลืมว่า ราคาคือเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายออกไปเพื่อการรับบริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ดังนั้นการที่ธุรกิจตั้งราคาไว้มากก็หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการก็ต้องจ่ายเงินสูงด้วย ผลที่ตามมาคือลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่ง หรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่ากับสิ่งที่จะได้รับ

ราคาของการบริการฮัจยีในประเทศไทยมีความแตกต่างกันตามการกำหนดของสถานประกอบการที่ให้บริการ เนื่องจากไม่มีการกำหนดราคาและการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place; P3)

กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง การเลือกและการใช้ผู้เชี่ยวชาญทางการตลาดซึ่งประกอบด้วยคนกลาง บริษัทขนส่ง และบริษัทเก็บรักษาสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายโดยสร้างอรรถประโยชน์ด้านเวลา สถานที่ เช่นการเลือกสรรสถานที่ ที่ให้บริการ การกระจายจุดให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ ช่องทางการจัดจำหน่ายจึงถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยให้ลูกค้าเลือกหาซื้อสินค้าได้ง่ายและสะดวกสบายที่สุด (Mc Carthy and Perreault, 1990)

ช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการไว้ 4 วิธีดังนี้ (Zeithaml and Bitner, 1996)

3.1 การให้บริการผ่านร้าน (Outlet) การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า แล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด โดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ ที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่ที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้าเช่นการบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีถึงที่ทำงานลูกค้า การจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่ง การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องการการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ สำนักงานอาจจะเป็นบ้านเจ้าของ หรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทน การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์ หรือ เคเอฟซี ที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว โรงแรมต่างๆ เช่น เซอร่าตันแมริออตต์ เป็นต้น

3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่นการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ แก้อินวอตอัตโนมัติ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลด (Download) ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

สำหรับการบริการฮัจย์ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญคือ แชะห์ (ผู้นำกลุ่ม) ซึ่งเป็นทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์(ทำหน้าที่คล้ายพนักงานงานตรง) ให้บริการในเบื้องต้นก่อนจะนำไปให้บริษัทผู้ประกอบการดำเนินการต่อไป ในปัจจุบันผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์บางส่วนได้ทำการติดต่อผ่านบริษัทผู้ประกอบการเอง เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทั่วถึงมากขึ้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion; P4)

การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการลดแลกแจกแถมเป็นต้น

สำหรับในธุรกิจบริการได้ยกตัวอย่างการส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้กันมากดังต่อไปนี้

4.1 โครงการสะสมคะแนน (Loyalty Program) การส่งเสริมการตลาดแบบนี้เป็นการเน้นความจงรักภักดีจากลูกค้า ด้วยการให้สิทธิประโยชน์สะสมคะแนนทุกครั้งของการให้บริการทำให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับธุรกิจ

4.2 การลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา ความต้องการในการใช้บริการของลูกค้ามีการขึ้นลงตามช่วงเวลาของวัน ผู้บริหารจะต้องนำเรื่องนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ

4.3 การสมัครเป็นสมาชิก ลูกค้าจะได้รับข่าวสารจากคู่แข่งตลอดเวลาทำให้ลูกค้าอาจจะไปทดลองใช้บริการของคู่แข่งกันได้ และในที่สุดอาจจะสูญเสียลูกค้าไป การให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกจะเป็นการผูกมัดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างหนึ่งไม่ให้หนีไปไหน แต่สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทำคือ จะต้องสร้างความแตกต่างของสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกกับลูกค้าทั่วไปอย่างชัดเจน และจะต้องมีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าทราบอย่างจริงจัง

4.4 การขายบัตรใช้บริการล่วงหน้า การใช้บริการในแต่ละครั้งลูกค้าย่อมต้องการได้รับราคาพิเศษหรือต้องการ การลดราคา แต่ธุรกิจไม่ควรลดราคา จึงควรขายบัตรใช้บริการแทนคือให้ลูกค้าซื้อบริการไว้ล่วงหน้าซึ่งอาจจะเป็น 5 หรือ 10 ครั้ง แล้วมาใช้บริการภายในระยะเวลา 6 เดือน หรือ 1 ปี โดยได้รับราคาพิเศษกว่าลูกค้าทั่วไป

การประกอบพิธีฮัจย์ เป็นศาสนกิจที่สำคัญในศาสนาอิสลามดังนั้น การเผยแพร่องค์ความรู้ และการศึกษาของมุสลิมจึงเป็นการส่งเสริมให้มุสลิมมุ่งมั่นที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างไม่สิ้นสุด

5. พนักงาน (People; P5)

พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมตั้งแต่เจ้าของ ผู้บริการ พนักงานในทุกระดับ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการเจ้าของและผู้บริหาร มีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงาน ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรงและพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

บุคลากรในการบริการฮัจย์ ที่สำคัญและใกล้ชิดกับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้แก่ แพะห์ (ผู้นำกลุ่ม) จึงมีการกำหนดไว้ใน พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจย์ว่า ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จำนวน 50 คน ต้องมีผู้นำกลุ่มให้การดูแลอย่างน้อย 1 คน และผู้ประกอบการฮัจย์หรือผู้ที่ดำเนินการในฐานะผู้ประกอบการฮัจย์ที่นำ ผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้นำกลุ่มเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

6. กระบวนการให้บริการ (Process; P6)

กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงินเป็นต้นซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

กระบวนการในการประกอบพิธีฮัจย์ ตั้งแต่เริ่ม จนเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละปี เกี่ยวข้องกับฝ่ายต่างๆทั้งภายใน และภายนอกประเทศ อาทิ ผู้ประกอบการฮัจย์ กระทรวงทบวงกรมต่างๆ บริการเอกชน ตลอดจนถึง หน่วยงานต่างๆในประเทศซาอุดีอาระเบีย ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนและต้องอาศัยผู้มีประสบการณ์และการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีกฎระเบียบต่างๆที่พึงปฏิบัติ ทั้งส่วนภายในและต่างประเทศ เช่น ระเบียบการลงทะเบียนออนไลน์ ระเบียบการขอวีซ่าฮัจย์ เงินค่าประกัน ตัวเครื่องบินไป – กลับ สัญญาเช่าบ้าน ในประเทศซาอุดีอาระเบียเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นกระบวนการคุ้มครองผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้ได้รับความสะดวก เกิดความมั่นใจและจากการถูกทอดทิ้ง

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence; P7)

หลักฐานทางกายภาพ หมายถึง องค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อบริการได้ ตัวอย่างของสิ่งที่มองเห็นได้ เช่นอาคารสำนักงานของบริษัท ท่าอากาศยาน รถยนต์ของบริษัท การตกแต่งสำนักงานของบริษัท เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ พนักงาน สัญลักษณ์ของบริษัท สิ่งพิมพ์ที่บริษัทจัดทำหรือเลือกใช้ และสิ่งที่มองเห็นได้ต่างๆ ซึ่งเหล่านี้สะท้อนถึงรูปแบบและคุณภาพของบริษัท ถึงแม้บางครั้งสิ่งที่มีตัวตนบางอย่างอาจไม่มีส่วนช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมากนัก แต่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และเป็นการสะท้อนถึงรสนิยมของลูกค้าไปด้วย ซึ่งเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาตัดสินใจ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 อ้างใน นาทยา พรหมณะ, 2550)

หลักฐานทางกายภาพ ที่สำคัญต่อการบริการฮัจย์ คือสถานที่พักที่ นครมักกะฮ์ ต้องอยู่ไม่ไกลจากมัสยิดอัลหะรอม เนื่องจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สามารถเดินทางไปปฏิบัติศาสนกิจได้ตลอดเวลาที่พำนักอยู่ (ในกฎหมายกำหนดไว้รัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร)

ถึงแม้ว่าการประกอบพิธีฮัจย์จะเป็นเรื่องศาสนพิธีของศาสนาอิสลามก็ตาม ก็ยังมีส่วนประสมทางการตลาดบริการดังเช่นธุรกิจการให้บริการทั่วไป เนื่องจากกระบวนการทางการตลาดเป็นเพียงตัวขับเคลื่อนให้สามารถบริหารจัดการการประกอบการฮัจย์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น ส่วนเนื้อหาสาระของพิธีกรรมยังเป็นไปตามคำสอนและหลักการของศาสนาเดิม

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการกลยุทธ์

กลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์การเพราะองค์การใช้กลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง กลยุทธ์ทางการตลาด คือการสร้างความโดดเด่น การสร้างความสัมพันธ์ การ ส่งเสริมความรู้และความรับผิดชอบต่อสังคม (ลินดา ลาเต, 2555) โดยการพัฒนาความสามารถหลักในการ แข่งขัน ด้านระบบการบริหารงานได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการวางแผนกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการแข่งขัน (มนูญ สุกัญ, 2553 ; กษมาพร พวงประยงค์, 2554) การกำหนดตลาดที่ต้องการ และจัดลำดับความสำคัญของ ตลาดเป้าหมาย การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและ ตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว การส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ เพื่อ นำเสนอสินค้าที่มีความแตกต่างไปจากคู่แข่งรวมทั้งสร้างความเชื่อมโยงและการร่วมมือพึงพากันระหว่าง ชัพพลายเออร์และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม

เครื่องมือสำคัญตัวหนึ่งที่จะช่วยในการวิเคราะห์หา กลยุทธ์ที่เหมาะสมให้เราได้ และยังใช้ได้เสมอคือ SWOT หรือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ภาดล อามาตย์ , 2551) ซึ่งเป็นวิธีการที่รู้จัก และใช้กันอย่างแพร่หลาย SWOT เป็นอักษรย่อมาจากคำว่า Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats โดย

Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวกซึ่งองค์กร นำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี

Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่ง องค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึง การดำเนินงาน ภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี

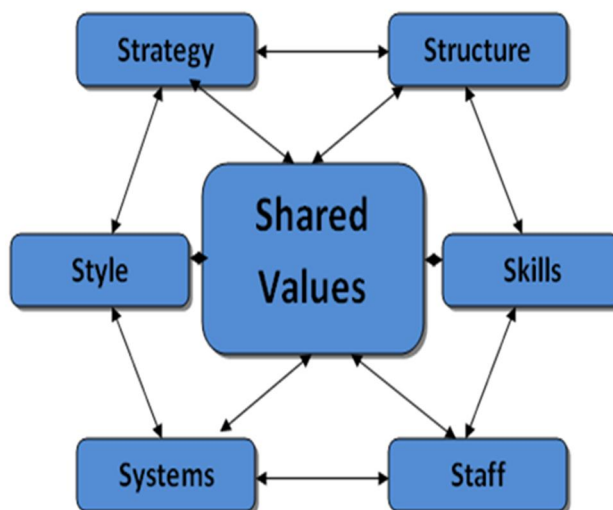
Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้ การ ทำงานของ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ ต่อการดำเนินการขององค์กร

Threats คือ อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานของ องค์กรไม่ให้ บรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร

บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรค ได้และในทางกลับกัน อุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกันด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกล ยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ แวดล้อม

เครื่องมือ 7S Framework ของ McKinsey ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร (พวงผาก มะเสนา : 2557)

ทฤษฎี The McKinsey 7S Framework



ภาพที่ 2.3 The McKinsey 7S Framework

ที่มา : Peter and Watermam, 1982, p.10

1. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) คือการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญว่าทิศทางหรือจุดหมายที่ใดในขณะนี้ขององค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กร กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปใน ทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) คือโครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงาน โดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานความรับผิดชอบมีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3. ระบบ (System) ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัด โครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน (Accounting/Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System)

4. ค่านิยมร่วมกัน (Shared Values) ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของ ระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและ เป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็น พฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กร และบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้น แล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

5. สไตล์ (Style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรม องค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

6. พนักงาน (Staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของ กลยุทธ์องค์กร ที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กร จะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการ กำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

7. ทักษะ (Skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่น ด้านการเงิน ด้าน บุคคล ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะ ความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) นั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้ พนักงานนั้นๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดี กว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รวดเร็ว ซึ่งองค์กรคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง 2 ความสามารถไปควบคู่กัน

ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป (PESTEL Analysis)



ภาพที่ 2.4 สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป (PESTEL Analysis)

ที่มา : www.professionalacademy.com

สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไปเป็นปัจจัยภายนอกในระดับกว้างจะไม่มี ความเกี่ยวข้องโดยตรงกับ การดำเนินงานขององค์กร แต่สามารถมีอิทธิพลหรือผลกระทบทางอ้อมต่อ การปฏิบัติการขององค์กร ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และ กฎหมายซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการเมือง (Political) ปัจจัยทางการเมืองขององค์กรจะต้องติดตามการดำเนินงานทาง การเมืองเพื่อ นำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์เพราะปัจจัยเหล่านี้มีส่วนที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้ง ทางบวกและทางลบขึ้นอยู่กับว่าผลกระทบดังกล่าวเป็นโอกาสหรืออุปสรรคต่อองค์กร เช่น นโยบายและ เสถียรภาพของรัฐบาล พัฒนาการทางการเมือง และนโยบายของรัฐที่มีผลต่อ องค์กร

2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors) เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึง การจัดสรรทรัพยากรทางการ บริหารและมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรอย่างสูง เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ยอัตราภาษี อัตราเงินเฟ้อและอัตราการว่างงาน ฯลฯ ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการ วิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจก็คือการวิเคราะห์เพื่อการพยากรณ์ภาวะเศรษฐกิจในอนาคตเพื่อที่องค์กรจะ สามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

3. ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social-Culture Factors) เป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับลักษณะ ทางสังคมมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค ผู้บริหาร จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้โดยจะต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดจนจะต้อง พยายาม มองหาโอกาสหรืออุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรเพื่อนำมาใช้ประกอบใน การ

พิจารณากำหนดกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม เช่น โครงสร้างทางเพศและอายุ ระดับการศึกษา ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมและประเพณีตลอดจนพฤติกรรมกรรมการบริโภคอุปโภค ฯลฯ

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรในแง่ของระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น การผลิตสินค้าหรือการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงาน กระบวนการผลิต การผลิตคิดค้นทางเทคโนโลยีต่างๆ เครื่องจักรกลทางอุตสาหกรรม เครื่องจักรสมองกล และเทคโนโลยีสารสนเทศฯลฯ

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Factors) เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น สภาพภูมิอากาศ ธรรมชาติรอบตัว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทั้งหลายของมนุษย์

6. ปัจจัยทางด้านกฎหมาย (Law หรือ Legal) เช่น การแก้ไขกฎหมายและการปรับปรุงระเบียบต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทางการบริหาร ฯลฯ โดยกฎหมายบางอย่างนั้นจะเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร แต่กฎหมายบางอย่างก็ขัดต่อการดำเนินกลยุทธ์ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าข้อกฎหมายนั้นจะเอื้อประโยชน์หรือเป็นอุปสรรคต่อองค์กร

ทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS matrix)

เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มาวิเคราะห์ ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมทริกซ์

ตารางที่ 2.6 แสดงทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS matrix)

	จุดแข็ง)S = Strengths)	จุดอ่อน)W = Weakness)
โอกาส)O = Opportunities)	SO Strategies ใช้ประโยชน์จากโอกาสโดยอาศัย จุดแข็งภายในองค์กร	WO Strategies เอาชนะจุดอ่อนด้วยการแสวงหา ประโยชน์จากโอกาส
อุปสรรค)T = Threats)	ST Strategies หลีกเลี่ยงอุปสรรคโดยอาศัย จุดแข็งภายในองค์กร	WT Strategies ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

ทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS matrix)

จากตารางที่ 2.6 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับอุปสรรค จุดอ่อนกับโอกาส และจุดอ่อนกับอุปสรรค ซึ่งผลของข้อมูลที่ได้ มาจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูล แต่ละคู่สามารถนำไปกำหนดออกมาเป็นกลยุทธ์ต่างๆ โดยแบ่ง ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) **กลยุทธ์ SO (SO Strategies)** เป็นกลยุทธ์เชิงรุกซึ่งได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาาร่วมกัน ถ้ามีจุดอ่อนก็พยายามแก้ไข ปัญหาเพื่อเปลี่ยนให้เป็นจุดแข็ง ถ้าเผชิญกับอุปสรรคก็ต้องพยายามเปลี่ยนให้เป็นโอกาสใน กรณีนี้องค์กรจะใช้จุดแข็งเพื่อสร้างข้อได้เปรียบจากโอกาส

2) **กลยุทธ์ ST (ST Strategies)** เป็นกลยุทธ์เชิงป้องกันซึ่งได้ มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและอุปสรรคมาพิจารณาาร่วมกัน โดยพยายามทำให้เกิดจุดแข็งสูงสุดและมีอุปสรรคต่ำสุด ในกรณีนี้องค์กรจะใช้จุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงหรือเอาชนะอุปสรรค

3) **กลยุทธ์ WO (WO Strategies)** เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไขซึ่งได้ มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาาร่วมกันโดยเน้นการปรับปรุงแก้ไขความอ่อนแอภายใน พยายามที่จะให้เกิดจุดอ่อนต่ำที่สุดและเกิดโอกาสสูงสุด ในกรณีนี้องค์กร จะพยายามแก้ไขสิ่งที่เป็นจุดอ่อน แล้วจึงปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างข้อได้เปรียบจากโอกาส

4) **กลยุทธ์ WT (WT Strategies)** เป็นกลยุทธ์เชิงรับซึ่งได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคมาพิจารณาาร่วมกัน พยายามที่จะสร้างให้เกิดจุดแข็งและอุปสรรคต่ำที่สุด ในกรณีนี้องค์กรจะหลีกเลี่ยงอุปสรรคและลดจุดอ่อนภายในให้เหลือน้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

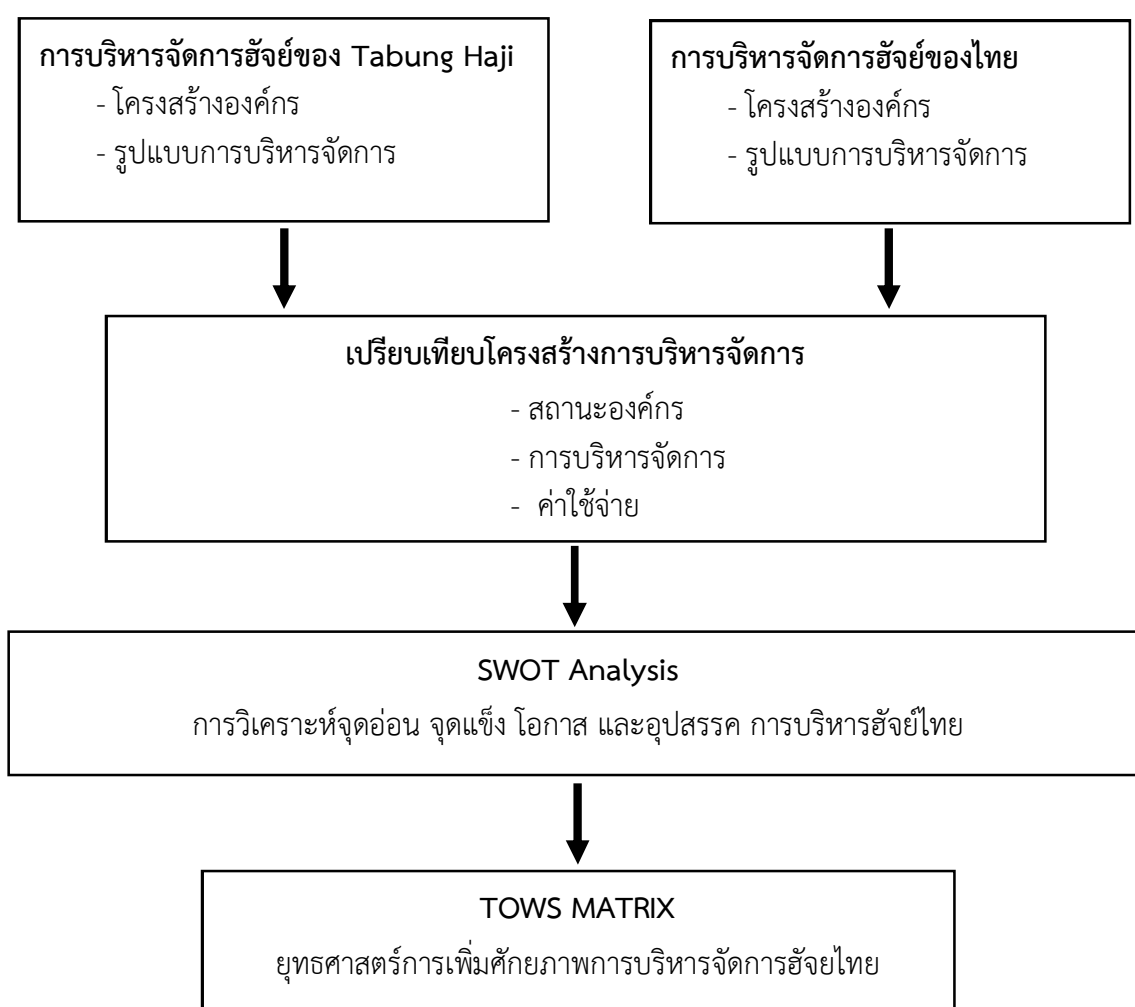
มุสลิมจากคาบสมุทรมลายูในอดีตอาศัยการเดินทางทางทะเลเป็นหลักในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ มีการศึกษาพบว่าการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมจากคาบสมุทรมลายูในช่วง ปี ค.ศ. 1860-1941 มีความเสี่ยงสูง ในการเกิดโรคระบาดและการแพร่กระจายบนเรือของสุญญาตที่อยู่กันอย่างแออัด ทำให้บริติชที่เป็นเจ้าอาณานิคมที่ปกครองมาลายาในขณะนั้น ต้องริบหาหนทางในการแก้ไขปัญหา มิฉะนั้นแล้วจะก่อให้เกิดปัญหาและสั่นคลอนการปกครองของตนได้ ซึ่งในยุคดังกล่าวเป็นช่วงที่กำลังเริ่มต้นการเกิดกระแสการเรียกร้องขอปลดแอกตนเอง ของดินแดนที่ถูกยึดครอง และเกิดสงครามโลกครั้งที่สองตามมา (Aiza Maslan@Baharudin, 2014) ประเทศต่าง ๆ ในคาบสมุทรมลายูต่างพัฒนาระบบบริหารกิจการฮัจญ์ให้มีประสิทธิภาพมาตลอด เช่น Tabung Haji Malaysia ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศมาเลเซีย และได้รับการยกย่องว่าเป็นโมเดลการจัดการสถาบันการเงินในอิสลามที่ประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติหลายรางวัล เช่น รางวัล Anugerah Zakat Kebangsaan 2012, รางวัล Information Security Organization of the year รางวัล Most Innovative Information Security Professional การประกันคุณภาพ ISO9001:2008 เป็นต้น Tabung Haji เป็นสถาบันการเงินที่ประสบความสำเร็จในด้านการลงทุนในหลายธุรกิจ เช่น การเงินอิสลาม การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจไอที อุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ ธุรกิจการให้บริการ และการเกษตรอุตสาหกรรม Tabung Haji ได้กลายเป็นโมเดลและเป็นไอคอนของโลกมุสลิมที่ได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ก้าวหน้า โดยมีรากฐานจากคำสอนของศาสนาอิสลามเป็นพื้นฐานหลักในการบริหารจัดการ (Habibah Yahaya และคณะ, 2016) เป็นโมเดลหลักของการดำเนินการในรูปสถาบันการเงินอิสลามเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน ตั้งแต่ก่อตั้งมาได้ช่วยให้ชาวมุสลิมมีการออมเงินเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์อย่างเป็นระบบ ปลอดภัย (Mohd Shuhaimi Bin Haji Ishak, 2011)

ในส่วนของการบริหารกิจการฮัจย์ในประเทศไทยนั้น พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps มีความสำคัญต่อการตลาดธุรกิจฮัจย์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จิราพร เปี่ยมสินธุ ,2554) การบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย มีหน่วยงานการรัฐบูรณาการร่วมกับภาคเอกชน และเสนอนโยบายจากรัฐบาลชาอุดีอาระเบียด้วยดีตลอดมา นับแต่ปี 2524 แต่ด้วยปัญหาและอุปสรรค การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีฮัจย์ การจัดเที่ยวบิน การจัดเช่าที่พัก การจัดอาหาร การยื่นวีซ่า การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย การอำนวยความสะดวกในประเทศชาอุดีอาระเบีย บทบาทและความรับผิดชอบของแชนะห์ ผู้ประกอบการ และผู้แสวงบุญ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย ในปี 2560 เป็นต้นมา (มาโนช พรหมปัญญา, 2560)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-method Research) โดยใช้ทั้งกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์และกองทุน Tabung Haji ของประเทศมาเลเซียและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย โดยนำผลการศึกษาดังกล่าวมาทำการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทย โดยมีกรอบแนวคิด และระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) **ประชากร** ประชากรในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารจัดการการประกอบพิธีฮัจย์ของไทย ผู้บริหารจัดการฮัจย์และกองทุนฮัจย์ของประเทศมาเลเซีย ผู้ดำเนินธุรกิจฮัจย์ และผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี 2561

2) **กลุ่มตัวอย่างการวิจัย** ในการวิจัยนี้ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังนี้ คือ

2.1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน (คำนวณโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Hervert and Raymond R.) โดยมีขั้นตอนการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) สุ่มเลือกจังหวัดในการศึกษาโดยการสุ่มจากจังหวัดที่มีผู้ประกอบการฮัจย์โดยการสุ่มอย่างง่าย 4 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพฯ สตูล ปัตตานี และยะลา

2) สุ่มเลือกผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อค้นหาผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในการสอบถามข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

2.2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

2.2.1) กรรมการบริหารจัดการฮัจย์และกองทุนฮัจย์ของประเทศไทย จำนวน 11 คน

2.2.2) กรรมการ เจ้าหน้าที่และสมาชิกกองทุนฮัจย์มาเลเซีย จำนวน 15 คน

2.2.3) ผู้ประกอบการฮัจย์ จำนวน 6 คน

2.2.5) ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของไทย จำนวน 15 คน

2.2.6) ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของประเทศมาเลเซีย จำนวน 10 คน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้แบ่งขอบเขตการวิจัยออกเป็น 2 ประเด็นคือ ขอบเขตด้านเนื้อหาและขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.1) โครงสร้างและการบริหารจัดการ ประกอบด้วย องค์ประกอบของการดำเนินการเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมฮัจย์สำเร็จลุล่วง ได้แก่ 1) สถานะขององค์กร 2) การบริหารจัดการฮัจย์ และ 3) กลยุทธ์การพัฒนาขององค์กร

1.2) กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการบริหารจัดการฮัจย์ไทย โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค 2) จัดทำกลยุทธ์ และ 3) การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การกำหนดทิศทางของฮัจย์ไทย

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ การบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย

ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและดำเนินกิจการเพื่อการประกอบพิธีฮัจย์ และประชาชนที่ใช้บริการเพื่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้ทั้งแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประกอบพิธีฮัจย์และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกบริษัทของผู้ประกอบการฮัจย์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 2) พฤติกรรมและความพึงพอใจในการประกอบพิธีฮัจย์ และ 3) ความเห็นต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทให้บริการฮัจย์ โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำกรอบประเด็นการจัดทำแบบสอบถาม

1.2 จัดทำคำถามสำหรับแบบสอบถาม

1.3 ตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คนที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการฮัจย์ การบริหารจัดการและการจัดทำแผนกลยุทธ์ และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

1.4 ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยใช้การคำนวณค่าสถิติของคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .983

1.5 อบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัยในการเก็บข้อมูลภาคสนาม

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth interview) เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมการประกอบพิธีฮัจย์ และการให้ดำเนินการธุรกิจฮัจย์ การบริหารจัดการฮัจย์ทั้งในประเทศไทยและมาเลเซีย

3. การสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการในการให้บริการฮัจย์ของไทยและมาเลเซีย ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์เพื่อการพัฒนาการให้บริการฮัจย์

ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะสำคัญ คือ 1) ขั้นกำหนดกรอบและพัฒนาเครื่องมือ 2) ขั้นศึกษาข้อมูลภาคสนาม และ 3) ขั้นการพัฒนายุทธศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นกำหนดกรอบและพัฒนาเครื่องมือ เป็นขั้นตอนของการศึกษาทบทวนเอกสาร สัมภาษณ์เบื้องต้น เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงานการวิจัยและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยมีการดำเนินกิจกรรมย่อยๆ ดังนี้

1.1 การศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 สอบถาม สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาสภาพเบื้องต้น

1.3 กำหนดกรอบการวิจัย

1.4 จัดทำเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และกรอบประเด็นการสัมภาษณ์

1.5 ตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1.6 อบรมชี้แจงการเก็บข้อมูลภาคสนามให้กับผู้ช่วยวิจัย

2. ขั้นศึกษาข้อมูลภาคสนาม เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ โดยมีการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 2.1 การประสานงานบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 การเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
- 2.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
- 2.4 วิเคราะห์ผล

3. ขั้นการพัฒนายุทธศาสตร์ เป็นขั้นตอนของการนำผลการศึกษามาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) และจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการอภัยของไทยด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ TOWS Matrix โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 สังเคราะห์ผลการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยได้ประชุมสังเคราะห์ผลร่วมกับที่ปรึกษาวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน
- 3.2 จัดทำประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยคณะผู้วิจัยร่วมกับที่ปรึกษาโครงการวิจัยประชุมจัดทำกรอบประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- 3.3 รับฟังความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้องต่อกรอบประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 10 คน ปรับปรุงและจัดทำแผนกลยุทธ์
- 3.4 ประเมินแผนกลยุทธ์ โดยการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- 3.5 การประชุมนำเสนอแผนกลยุทธ์ เพื่อเผยแพร่แผนกลยุทธ์และสร้างการนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้
 - 1) อบรมผู้ช่วยวิจัยในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
 - 2) ผู้ช่วยวิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูล
 - 3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หากไม่ครบตามจำนวนจะต้องมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกกลุ่มตัวอย่างจากการแนะนำต่อ ๆ กัน โดยเริ่มจากข้อมูลที่ได้จากผู้ประกอบการอภัยและขอคำแนะนำบุคคลที่ควรจะทำสัมภาษณ์คนต่อไป โดยมีการเก็บข้อมูลในสองลักษณะ คือ การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม การดำเนินการมีขั้นตอน คือ ประสานงานเพื่อแนะนำตัว นัดหมายการสัมภาษณ์และนัดจัดสนทนากลุ่ม พบกลุ่มตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์ และการจัดสนทนากลุ่ม ดำเนินการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม จัดทำสรุปผลการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ค่าสถิติพื้นฐาน
- 2) การเปรียบเทียบความแตกต่าง

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Inductive analysis) คือสร้างข้อสรุปของข้อมูลจากสิ่งที่ปรากฏขึ้นจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบรายงานเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกและเกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติ
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการศึกษามี 4 ประเด็นคือ 1) โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนและการให้บริการฮัจย์ของ Tabung Haji 2) โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย 3) การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย และ 4) แผนกลยุทธ์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย ซึ่งสามารถนำเสนอผลได้ ดังนี้

1. โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนฮัจย์และการให้บริการฮัจย์ของ Tabung Haji

การศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนฮัจย์และการให้บริการฮัจย์ของ Tabung Haji โดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ศึกษาดูงาน สัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และสมาชิก สามารถแบ่งนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นสำคัญ คือ 1) สถานะขององค์กร และ 2) การบริหารจัดการฮัจย์ ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

1.1 สถานะขององค์กร

Tabung Haji หรือกองทุนและการจัดการฮัจย์ของประเทศมาเลเซีย เป็นกลไกด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาชาติอย่างหนึ่งของประเทศมาเลเซีย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการออมทรัพย์ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ยุทธศาสตร์หลักคือ การใช้ทรัพยากรทางการเงินของมุสลิม เพื่อป้องกันความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดกับสังคมในชนบท การบริหารการเงินที่ปราศจากดอกเบี้ย ช่วยให้ผู้มุสลิม ประกอบพิธีฮัจย์โดยไม่เกิดปัญหาความยากจนหรือตระการกำลำบากภายหลังเสร็จสิ้นพิธี แนวความคิดในเรื่ององค์กร และกิจกรรมของ Tabung Haji กลายเป็นที่มาของการก่อตั้งองค์กรเพื่อการออมทรัพย์ของผู้แสวงบุญ และเปิดดำเนินการในวันที่ 30 กันยายน 1963 อีก 6 ปีต่อมา ในปี 1969 องค์กรนี้ถูกยุบรวมเข้ากับสำนักงานสวัสดิการผู้แสวงบุญ ซึ่งดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 1951 ในรัฐปีนัง นำไปสู่องค์กรการบริหารฮัจย์และคณะกรรมการกองทุนภายใต้กฎหมายของประเทศมาเลเซียบัญญัติที่ 8 การบริหารฮัจย์และคณะกรรมการกองทุน 1969 และบทบัญญัติ A 168 การบริหารฮัจย์และคณะกรรมการกองทุน (แก้ไข 1973) และมีการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจองค์กรครั้งล่าสุดในปี 1995 ตามพระราชบัญญัติกองทุนฮัจย์ 1995 หรือ Tabung Haji Act 1995 (ACT 535) มีสถานะเป็นสถาบันการเงินอิสลามที่ดำเนินกลยุทธ์ด้านกิจการฮัจย์ มีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้กำกับดูแล กองทุนมีบทบาทสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินฝากตามหลักชารีอะฮ์ 2) ด้านการบริการกิจการฮัจย์ในมาเลเซียและที่นครมักกะห์ และ 3) ด้านการลงทุน ดังที่เจ้าหน้าที่กองทุนฮัจย์ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“สถานะของกองทุนมีการเปลี่ยนแปลงหลายครั้ง จนกระทั่งในปี 1995 ได้มีการตราพระราชบัญญัติกองทุนขึ้น ให้กองทุนดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งในตอนเริ่มต้นนั้นอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงการพัฒนาชนบท เพื่อสร้างโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจย์ให้กับประชาชน”

กองทุนฮัจย์ของประเทศมาเลเซียมีบทบาทสำคัญในการสร้างโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจย์ของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จำเป็นต้องอาศัยทุนทรัพย์จำนวนที่มากพอทั้งสำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์เองและสมาชิกครอบครัวในความรับผิดชอบที่จำเป็นต้องมีทรัพยากรสำหรับการดำเนินชีวิตตามปกติในช่วงที่หัวหน้าครอบครัวเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ กองทุนฮัจย์สร้างโอกาสให้กับประชาชนให้สามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ผ่านกลไกของการออมทรัพย์ ซึ่งผลจากการออมทรัพย์ดังกล่าวทำให้เกิดกองทุนและการลงทุนสำคัญๆ ตามมามากมาย ดังนั้นนอกจากสถานะภาพองค์กรตามกฎหมายแล้ว ด้วยบทบาทและการดำเนินงานของกองทุนจึงเปรียบเสมือนการเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้กับประชาชน เนื่องจากประเทศมาเลเซียมีมุสลิมเป็นส่วนใหญ่และการประกอบพิธีฮัจย์เป็นศาสนกิจภาคบังคับ ซึ่งถึงแม้จะบังคับเฉพาะคนที่มีความสามารถในการเดินทาง แต่ก็ย่อมจะเป็นความต้องการของมุสลิมทุกคนในการได้ปฏิบัติตามที่ศาสนากำหนดไว้ ดังนั้นด้วยบทบาทดังกล่าวสถานะของกองทุนจึงมีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เป็นสมาชิกกองทุนที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีที่ผ่านมาท่านหนึ่งซึ่งได้ให้ความเห็นว่า กองทุนฮัจย์เป็นกองทุนที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการประกอบศาสนกิจ จึงเป็นกองทุนที่สำคัญมากสำหรับประชาชน มีการส่งเสริม ปลุกฝังเรื่องของการออมเพื่อการประกอบพิธีฮัจย์ และเริ่มเป็นสมาชิกของกองทุนฮัจย์ตั้งแต่เด็กๆ ดังนั้นกองทุนนี้จึงเป็นกองทุนพื้นฐานที่คนมาเลเซียเข้าถึง และทำหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการสำคัญของประชาชน โดยให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“ทุกคนรู้จักและใช้บริการกองทุนนี้ เพราะการเริ่มฝากเงินเข้ากองทุนตั้งแต่เด็กๆ หรือเมื่อมีรายได้ เพื่อรอโอกาสที่จะไปทำฮัจย์จะไม่ก่อให้เกิดภาระ และความยากลำบาก การจะเก็บเงินเองให้ได้เยอะ ๆ และพร้อมไปทำฮัจย์ได้เป็นเรื่องยาก กองทุนนี้จึงเป็นกองทุนที่ช่วยลดภาระของประชาชนและสร้างโอกาสสำคัญให้กับประชาชน ที่สำคัญด้วยบริการที่ดีมาก ๆ”

1.2 การบริหารจัดการฮัจย์

กองทุนฮัจย์ ประเทศมาเลเซียไม่ได้มีหน้าที่เฉพาะการเป็นแหล่งออมทรัพย์เพื่อการประกอบพิธีฮัจย์ให้กับประชาชนเท่านั้น แต่ยังมีภารกิจครอบคลุมการบริหารจัดการฮัจย์ในทุกมิติ ซึ่งรวมถึงการลงทุนและการวิจัยพัฒนาที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาสามารถแบ่งการนำเสนอออกได้เป็น 3 ประเด็นคือ 1) การบริหารจัดการการเงินฝาก 2) การบริหารจัดการฮัจย์ และ 3) การวิจัยและพัฒนา ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

1.2.1 การบริหารจัดการการเงินฝาก บทบาทของกองทุนที่สำคัญคือการสร้างการออมทรัพย์ให้กับประชาชน โดยการออมทรัพย์ผ่านกองทุนจะได้รับการประกันเงินฝาก 100 เปอร์เซนต์ อีกทั้งยังได้รับการยกเว้นภาษีอีกด้วย แต่ทั้งนี้จะมีการหักร้อยละ 2.5 ของเงินฝากเพื่อเป็นส่วนที่ของการจ่ายซากาต (การบริจาคภาคบังคับสำหรับมุสลิมจากทรัพย์สินที่เก็บ) ซึ่งผลจากกลไกดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนให้ความสนใจในการฝากเงินในกองทุน ดังที่ผู้บริหารกองทุนท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“อัตราการฝากเงินของประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี ประชาชนให้ความมั่นใจในการฝากเงินกับกองทุน เนื่องจากการประกันเงินฝากและได้รับยกเว้นภาษี และรับผิดชอบในการดำเนินการหักเงินฝากไปชำระซากาตให้กับผู้ฝาก”

ซึ่งสอดคล้องกับสมาชิกกองทุนที่มีความเห็นว่า การหักชากาตจากเงินฝากนั้นเป็นบริการที่สำคัญของกองทุนเพราะเป็นไปตามที่ศาสนากำหนด การฝากเงินกับกองทุนจึงเป็นการทำตามศาสนาใช้เป็นตัวช่วยในตัว โดยให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“การฝากเงินกับกองทุน กองทุนไม่ใช่แค่รับฝากแต่ทำการหักเงินไปชำระชากาตแทนผู้ฝาก เลยทำให้มั่นใจว่าเราไม่หลงลืมที่จะทำตามในสิ่งที่ศาสนาสั่งใช้ไว้”

การบริการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินออมของกองทุนอยู่บนพื้นฐานของหลักการฝากเงินในอิสลามที่เรียกว่า Wadi'ah Yad- Dhamanah (Savings With Guarantee หรือ การฝากโดยการรับประกัน) เป็นแนวคิดเรื่องการออมที่ผู้ฝากได้ฝากเงินไว้กับกองทุน ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลเงินฝากดังกล่าวโดยมีการทำข้อสัญญาตกลงร่วมกันว่าผู้ฝากเงินให้ความยินยอมแก่กองทุนในการนำเงินฝากดังกล่าวไปใช้หรือยืมเงินเพื่อทำธุรกิจ การลงทุนและกิจการอื่น ๆ โดยรัฐบาลจะรับประกันเงินฝาก ผลกำไรที่ได้ทั้งหมดเป็นของกองทุนและผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ปันผลกลับคืนไปยังผู้ฝากเงินจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของกองทุน ทั้งนี้การรับฝากของกองทุนมีการกำหนดเงื่อนไขสำคัญคือจะรับฝากได้เฉพาะจากบุคคลที่เป็นมุสลิมที่เป็นประชาชนของมาเลเซียเท่านั้น ดังที่ผู้บริหารกองทุนได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“พระราชบัญญัติกองทุนได้กำหนดให้กองทุนรับฝากเฉพาะจากประชาชนชาวมาเลเซียที่นับถือศาสนาอิสลามเท่านั้น โดยการฝากเงินดังกล่าวเพื่อเป้าหมายการออมทรัพย์สำหรับไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครมักกะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย และอนุญาตให้กองทุนนำเงินฝากดังกล่าวไปลงทุนหรือเพื่อกิจการอื่นได้ โดยระบุไว้ในมาตรา 16 ของพระราชบัญญัติ”

ทั้งนี้ผู้บริหารกองทุนท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การดำเนินการดังกล่าวนอกจากจะเป็นไปตามระเบียบกฎหมายของกองทุนแล้วยังสอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลามด้วย โดยได้ให้คำอธิบายไว้ว่า

“อัลกุรอานได้ระบุว่าการฝากเงินของกองทุนเป็นไปตามอัลกุรอานในบทอัลนิสาห์ วรรคที่ 58 ที่ระบุว่า แท้จริงอัลลอฮ์ทรงใช้พวกเจ้าให้มอบคืนบรรดาของฝากแก่เจ้าของของมัน และเมื่อพวกเจ้าตัดสินระหว่างผู้คน พวกเจ้าก็ต้องตัดสินด้วยความยุติธรรม แท้จริงอัลลอฮ์ทรงแนะนำพวกเจ้าด้วยสิ่งซึ่งดีจริง ๆ แท้จริงอัลลอฮ์เป็นผู้ทรงไถ่โทษและได้เห็น ขณะเดียวกันเป็นไปตามวจนะของศาสนทูต (ซ.ล) ที่ระบุไว้ว่า จงใช้ความไว้วางใจในสิ่งที่มีผู้ที่มอบหมายให้ท่าน และอย่าข่มเหงผู้ที่ทำผิดต่อท่าน

การที่พระราชบัญญัติกองทุนได้อนุญาตให้มีการลงทุนเพื่อสร้างรายได้และความเข้มแข็งในการดำเนินงานของกองทุน ซึ่งกองทุนได้นำหลักการลงทุนไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจญ์ เช่น การลงทุนเรื่องอสังหาริมทรัพย์ อาคารที่พักในเมืองมักกะห์ และเมืองมาดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ดังที่ผู้บริหารกองทุนได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“การลงทุนของกองทุนส่วนใหญ่เป็นการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจญ์ เช่น การลงทุนเรื่องโรงแรมที่นครมักกะห์และมาดีนะห์ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการฮัจญ์ของประเทศมาเลเซียโดยตรง”

การให้บริการด้านการรับฝากเงินมีความสะดวก สามารถใช้บริการทุกที่ หลากหลายช่องทาง ผ่านพันธมิตรทางธุรกิจของกองทุนฮัจญ์ และด้วยเงินจากกองทุนทั้งจากการฝากเงินที่เพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องและการได้รับรายได้จากการลงทุน ส่งผลให้สามารถนำเงินดังกล่าวมาสร้างโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่องแม้ในสภาพที่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ดังที่ผู้บริหารกองทุนฮัจญ์ท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจไม่ส่งผลต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวมาเลเซีย จึงทำให้มุสลิมประเทศมาเลเซียเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เต็มโควต้าตลอดมา ถ้าสมัครเป็นสมาชิกวันนี้ต้องรอ 20 ปี ถึงจะได้คิวเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์”

1.2.2 การบริหารจัดการฮัจญ์ จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์มีการวางระบบและกลไกในการบริหารจัดการฮัจญ์ที่ครอบคลุม โดยสามารถนำเสนอระบบในการบริหารจัดการได้ออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) การจัดการฮัจญ์ 2) การอบรมพัฒนาสมาชิกกองทุน และ 3) การพัฒนาผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถนำเสนอรายละเอียด ได้ดังนี้

1.2.2.1 การจัดการฮัจญ์ การจัดการฮัจญ์ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์ได้นำหลักการ "First-Come, First-Served" มาใช้เพื่อการจัดการการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของประชาชน โดยผู้ที่ฝากเงินที่ลงทะเบียนก่อนก็จะได้รับการคัดเลือกให้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ก่อน ดังที่ผู้บริหารกองทุนฮัจญ์ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“หลักการของการจัดลำดับการไปประกอบพิธีฮัจญ์คือ *First-Come, First-Served* ซึ่งสมาชิกที่ฝากเงินไว้กับกองทุนแล้วจะต้องยื่นความประสงค์จะไปประกอบพิธีฮัจญ์ไว้ และทางกองทุนก็จะจัดลำดับตามลำดับที่ยื่นความประสงค์มา”

หลักการดังกล่าวเป็นที่รับรู้โดยทั่วไป ดังนั้นผู้ฝากเงินในกองทุนที่มีความพร้อมจะรีบยื่นความจำนงไว้ล่วงหน้า โดยกองทุนได้เริ่มให้มีการลงทะเบียนฮัจญ์มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 โดยมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ยื่นความจำนงไว้ เช่น ในเรื่องอายุที่จะต้องไม่เกิน 55 ปี และจะต้องมียอดเงินฝากในบัญชีไม่น้อยกว่า 1,300 ริงกิต โดยผู้มีประสบการณ์การประกอบพิธีฮัจญ์ในปีที่ผ่านมาท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“เราจะต้องฝากเงินให้ได้ตามที่กองทุนกำหนดก่อน คือ 1300 ริงกิต จึงจะสามารถยื่นแจ้งความจำนงจะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้ ไม่ใช่ว่าสมัครเป็นสมาชิกเสร็จก็ยื่นขอเดินทางไปทำฮัจญ์ได้เลย”

การลงทะเบียนของผู้ฝากจะทำเพียงครั้งเดียว โดยหลังจากนั้นก็ทำหน้าที่เพียงการฝากเงินต่อไปจนกระทั่งถึงคิวในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ ดังที่ผู้มีประสบการณ์การไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้เล่าประสบการณ์ให้ทีมวิจัยฟังไว้ว่า

“เมื่อลงทะเบียนเสร็จก็เสร็จกระบวนการยื่นความจำนงไปประกอบพิธีฮัจญ์ หลังจากนั้นก็รอเวลาให้ถึงมา ซึ่งก็ใช้เวลาหลายปี โดยในระหว่างนั้นก็ฝากเงินไปเรื่อย ๆ เมื่อถึงเวลาก็ได้ไป”

ทั้งนี้ภายหลังจากได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แล้ว สมาชิกผู้ฝากเงินในกองทุนจะสามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้อีกก็ต่อเมื่อครบ 5 ปีแล้วเท่านั้น ดังที่ผู้มีประสบการณ์การประกอบพิธีฮัจย์ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“คนมาเลเซียจะไปทำฮัจย์แบบติดต่อกันไม่ได้ เมื่อไปแล้วก็ต้องเว้นระยะไว้อย่างน้อย 5 ปี เพื่อให้โอกาสคนอื่นที่ยังไม่ได้ไป”

ซึ่งสอดคล้องกับการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนท่านหนึ่งที่ระบุว่า จำนวนคนที่รอการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีมากกว่าโควตาที่ได้รับมา ดังนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดรอบการไปทำฮัจย์ที่ต้องไม่น้อยกว่า 5 ปี เพื่อให้สมาชิกได้ไปประกอบพิธีฮัจย์ได้อย่างทั่วถึงและลดเวลาการรอคิวให้น้อยลง โดยให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“สมาชิกที่ได้ยื่นความจำนงแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ซึ่งมากกว่าที่ทางประเทศมาเลเซียได้รับโควตาในแต่ละปี ซึ่งยอดที่เกินโควตาจะนำไปจัดลำดับในปีต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นเพื่อสร้างโอกาสให้ทั่วถึงการกำหนดรอบการไปทำฮัจย์ต่อครั้งจึงเป็นสิ่งสำคัญ”

การลงทะเบียนฮัจย์สามารถทำได้สะดวก โดยทางกองทุนได้กำหนดช่องทางการให้บริการในหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเคาน์เตอร์บริการของกองทุน การยื่นผ่านพันธมิตรทางธุรกิจของกองทุน เช่น ธนาคารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคารต่าง ๆ และล่าสุดคือการยื่นผ่านแอปพลิเคชัน Portal THIJARI ทั้งนี้กรณีที่ยื่นจำนงแล้ว ผู้ยื่นก็สามารถยกเลิกการลงทะเบียนดังกล่าวได้ และสามารถกลับมายื่นใหม่ได้อีกครั้งในปีถัดไป

1.2.2.2 การอบรมพัฒนาสมาชิกกองทุน จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจย์มีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อมสมาชิกในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยทำหน้าที่ในการอบรมและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับสิทธิในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จะได้รับการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำฮัจย์ ซึ่งมีอยู่ถึง 20 กิจกรรมตั้งแต่ก่อนเดินทางจนกระทั่งกลับสู่มาตุภูมิ ดังที่เจ้าหน้าที่กองทุนฮัจย์ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์มีอยู่ประมาณ 20 กิจกรรม ตั้งแต่อู่ที่บ้าน ในขณะที่อยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย และหลังจากที่เสร็จสิ้นการเดินทาง ซึ่งทางกองทุนจะทำหน้าที่ในการให้ความรู้และชี้แจงข้อสงสัยให้กับสมาชิก เพื่อให้การประกอบพิธีฮัจย์มีความสมบูรณ์ที่สุด”

ฝ่ายแนะแนว (Guidance Division) ของกองทุนฮัจย์มีหน้าที่ในการสร้างความพร้อมกับผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ มีหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮัจย์ อุมเราะห์และการเยี่ยมชมสถานที่สำคัญ เพิ่มความตระหนักถึงสถานการณ์จริงในดินแดนอันศักดิ์สิทธิ์และสร้างสมาชิกที่ศรัทธาในศาสนามากขึ้นหลังจากกลับจากการทำฮัจย์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานและจัดทำหลักสูตรการอบรมแบบบูรณาการผ่านโปรแกรมต่างๆ

จากการศึกษาพบว่า นอกจากนี้ฝ่ายแนะแนวยังมีโปรแกรมการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ อีก เช่น โปรแกรมฝึกอบรมวิทยากรในการประเมินผลพิธีกรรมฮัจย์, การฝึกอบรมฮัจย์ระดับชาติ, หลักสูตรเข้มข้นเกี่ยวกับ Tafaquh ฮัจย์และอุมเราะห์, หลักสูตรเร่งรัดในการอำนวยความสะดวกขณะอยู่ในดินแดน

ศักดิ์สิทธิ์ (PIHTAS) และการฝึกอบรมวิทยากร (training of Trainers) สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ฮัจญ์ใหม่ โปรแกรมเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลิตผู้ที่มีความรู้ มีไหวพริบ ความเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับการเป็นวิทยากรฝึกอบรมฮัจญ์

1.2.2.3 การพัฒนาผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่า ถึงแม้กองทุนฮัจญ์จะมีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมฮัจญ์ที่ครอบคลุม แต่จะมีการกระจายการดูแลผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ไปยังผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่ ซึ่งสมาชิกกองทุนจะตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการให้บริการฮัจญ์ได้ด้วยตนเอง และเพื่อให้การให้บริการมีมาตรฐานและสร้างความประทับใจให้กับผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ จึงมีการอบรมพัฒนาและกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้ประกอบการฮัจญ์อย่างใกล้ชิด ดังที่เจ้าหน้าที่กองทุนฮัจญ์ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“ผู้ประกอบการฮัจญ์มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการประกอบพิธีฮัจญ์ ดังนั้นกองทุนฮัจญ์ก็จะมีอบรม ซึ่งแจกระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ”

ทั้งนี้ผู้ประกอบการฮัจญ์จะต้องประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะส่งผลต่อการจัดสรรโควตาให้กับบริษัทและการออกมาตรการในการพัฒนาผู้ประกอบการต่อไป และกองทุนฮัจญ์ยังมีขอบข่ายหน้าที่ในการออกและระงับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการฮัจญ์อีกด้วย ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายผู้ประกอบการฮัจญ์ (Hajj Agency Division)

1.2.3 การวิจัยและพัฒนา จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์มีหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนา โดยมีฝ่ายวิจัยและพัฒนาฮัจญ์ (Hajj Research and Development Division) ทำหน้าที่ดังกล่าว การวิจัยพัฒนาดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการ (Pasukan Penggerak Utama: PPU) และยกระดับการดำเนินการให้ได้มาตรฐานการบริหารจัดการด้านการบริการฮัจญ์ ISO 9001: 2008 Quality Management System, Hajj Services (QMS ISO PH) และมีโครงการพัฒนาอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้ Academy of Hajj ดังที่ผู้บริหารกองทุนให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“เป้าหมายของการวิจัยและพัฒนาของเราคือ การเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการฮัจญ์และจะต้องทำให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินงาน โดยเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001: 2008 ด้านระบบบริหารจัดการฮัจญ์”

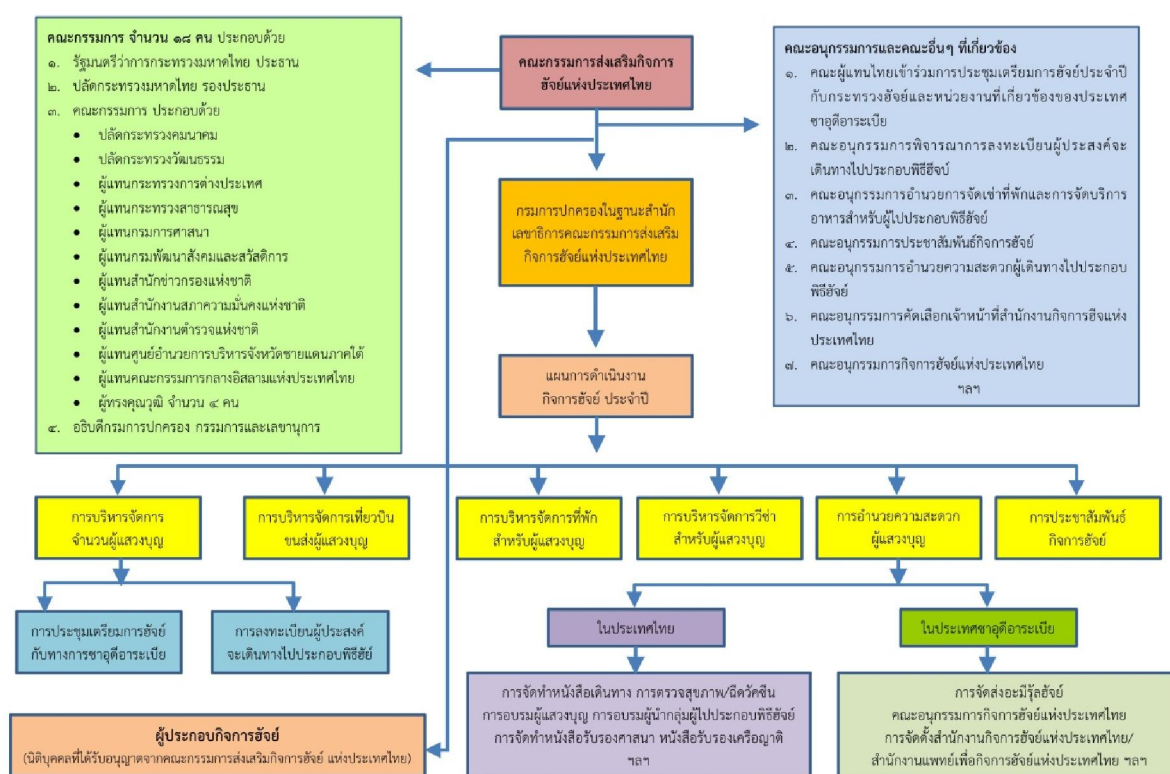
นอกจากนี้พบว่ากองทุนได้จัดให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาฮัจญ์ จำนวน 10 คน ที่ประกอบด้วยผู้รู้ทางศาสนา และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ และความรู้ด้านอิสลาม ทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินเกี่ยวกับประเด็นเรื่องฮัจญ์ ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารกองทุนฮัจญ์ในประเด็นเกี่ยวกับการทำฮัจญ์ ให้การรับรองและการแก้ไขคู่มือการทำฮัจญ์ ลงพื้นที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ชาวมาเลเซียที่ดินแดนอันศักดิ์สิทธิ์

2. โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย

พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2559 ที่ได้มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2559 ทำให้มีการเปลี่ยนสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย จากกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ดังนั้นการดำเนินงานกิจการฮัจย์ตั้งแต่ ปี 2560 เป็นต้นมา จึงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง (กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจย์) ซึ่งมีความพร้อมด้านหน่วยงานและบุคลากรในแต่ละพื้นที่

คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 3) กำหนดให้ คณะกรรมการ จำนวน 18 คน

โครงสร้างการบริหารฮัจย์ไทย



ภาพที่ 4.1 โครงสร้างการบริหารฮัจย์ไทย

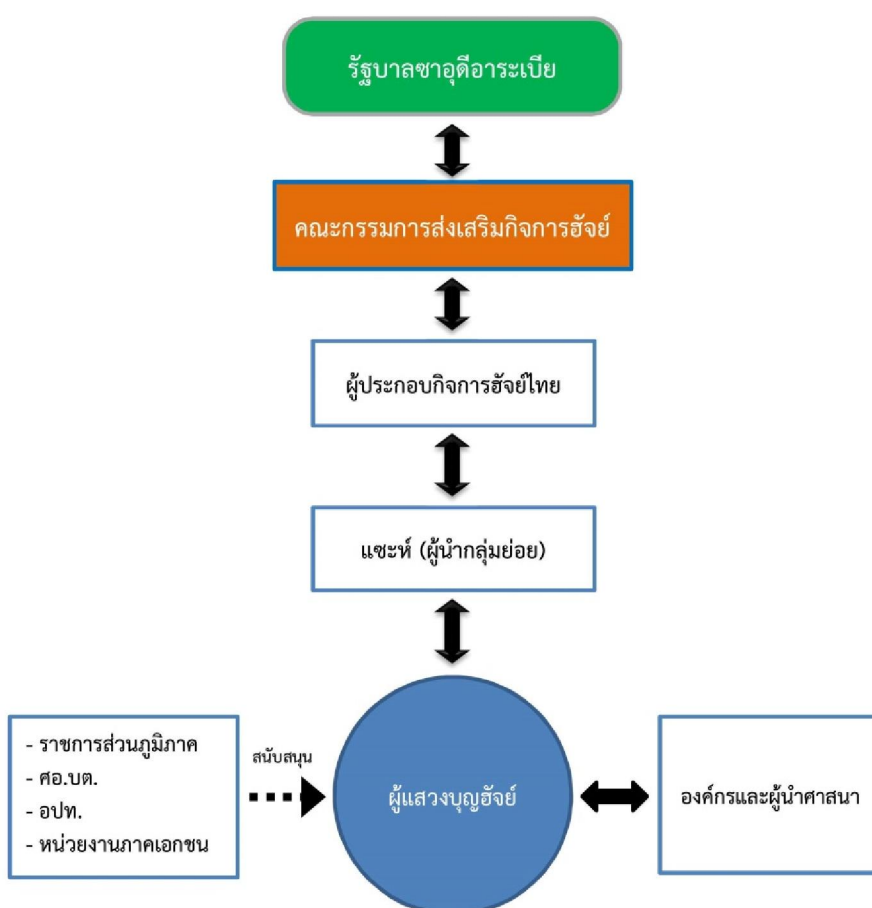
พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2559 ที่ได้มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2559 ทำให้มีการเปลี่ยนสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย จากกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ดังนั้นการดำเนินงานกิจการฮัจย์ตั้งแต่ ปี 2560 เป็นต้นมา จึงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง (กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจย์) ซึ่งมีความพร้อมด้านหน่วยงานและบุคลากรในแต่ละพื้นที่

คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 3) กำหนดให้มีคณะกรรมการ จำนวน 18 คน ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นรองประธานกรรมการ มีคณะกรรมการโดยตำแหน่งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 11 คน จากเดิม 10 คน (เพิ่มผู้แทนศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน และอธิบดีกรมการปกครอง เป็นกรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ไม่เกิน 7 คน ให้กรรมการปกครองทำหน้าที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ มีอำนาจหน้าที่ในการ ปฏิบัติตามมติของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเกี่ยวกับการส่งเสริมกิจการฮัจย์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติรวมทั้งปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ และระเบียบข้อบังคับของคณะกรรมการและปฏิบัติงานธุรกิจการของคณะกรรมการ

เมื่อพิจารณาการกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 3) พบว่า กำหนดให้มีการคณะกรรมการโดยตำแหน่งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดความเชี่ยวชาญ หรือสาขาความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจด้านการประกอบพิธีฮัจย์ และจะส่งผลต่อการกำหนดคณะทำงานต่อไป

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกิจการฮัจย์ไทย (Stakeholder)



ภาพที่ 4.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกิจการฮัจย์ไทย (Stakeholder)

การบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย โดยหน่วยงานราชการตามกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยมีรูปแบบการบริหารจัดการแยกส่วนดังนี้

1. การบริหารจัดการผู้แสวงบุญ

รูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์หลังจากโอนย้ายมายัง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆมากนัก นอกจากข้าราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนข้าราชการจากกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ทั้งนี้คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นชุดเดิมที่เคยทำงาน ประเทศไทยได้รับได้รับโควต้าให้นำมุสลิมไทยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จำนวน 13,000 คน ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่ลงทะเบียนผ่านระบบของกรมการปกครองจำนวน 8,444 คน ซึ่งจำนวนมุสลิมไทยที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์น้อยกว่าจำนวนโควต้าที่ได้รับการจัดสรรต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 3 และจากจำนวนที่ลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ในปีหน้าก็มีแนวโน้มจะมีจำนวนน้อยกว่าโควต้า มีบริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการในปี 2559 จำนวน 109 สถานประกอบการ (ฐานข้อมูลฮัจญ์ กรมการปกครอง: 2562) ทั้งนี้มีจำนวน 85 สถานประกอบการที่ดำเนินการให้บริการในปี 2559 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในทุกชั้นตอนประมาณ 120,000-250,000 บาท ต่อคน

มีการประชุมเตรียมการฮัจญ์กับทางการซาอุดีอาระเบีย โดยคณะผู้แทนไทยไปประชุมเจรจาเตรียมการฮัจญ์ร่วมกับคณะฝ่ายซาอุดีอาระเบีย และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์ เช่น กระทรวงฮัจญ์ องค์การแสวงหากลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ องค์การแสวงหากลุ่มประเทศตะวันออก (อะดิละละ) United Agetnets Office และสหภาพการเดินรถ การประชุมดังกล่าวจะเป็นการพูดคุยในเรื่องโควตาผู้แสวงบุญ รวมทั้ง การซักซ้อมทำความเข้าใจ เพื่อเตรียมความพร้อมในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แสวงบุญไทย เสนอปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น พร้อมรับทราบปัญหาและอุปสรรคกรณีที่ได้รับการท้วงติงจากประเทศ ซาอุดีอาระเบียในเทศกาลฮัจญ์ที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการกิจการฮัจญ์ในปีต่อไป คณะกรรมการกิจการฮัจญ์ฯ ได้นำระบบลงทะเบียนออนไลน์ตามแบบสากลที่ โลกมุสลิมและนานาชาตินิยมและให้การยอมรับ มาใช้ในการบริหารจัดการจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยแสดงความจำนงผ่านระบบตามลำดับคิว ก่อนหลัง ผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์สามารถดำเนินการเอง ดำเนินการผ่านผู้ประกอบการฮัจญ์ หรือที่ว่าการอำเภอ เพื่อลงทะเบียน การลงทะเบียนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ต้องลงทะเบียน ผ่านทางเว็บไซต์ www.hajthailand.net และชำระเงินประกันการเดินทางล่วงหน้าเป็นรายบุคคล งวด แรก คนละ 13,000 บาท และเมื่อได้รับสิทธิเดินทาง ชำระงวดที่ 2 จำนวน 37,000 บาท

2. การบริหารจัดการเที่ยวบินขนส่งผู้แสวงบุญ การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมไทย มี 2 รูปแบบ คือ

การเดินทางโดยเที่ยวบินเหมาลำ (โดยการบินไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2548) โดยเดินทางจากท่าอากาศยานหาดใหญ่และท่าอากาศยานนราธิวาส ไปยังท่าอากาศยานเมืองเจดดาห์ และท่าอากาศยานเมืองมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ทั้งนี้จำนวนเที่ยวบินและเส้นทางบินปรับตามความเหมาะสมของจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

การเดินทางโดยเที่ยวบินปกติ ซึ่งมีสายการบินจากประเทศต่างๆ ให้บริการ อาทิ สายการบินกัลฟ์แอร์ รอยัลจอร์แดน อียิปต์แอร์ โอมานแอร์ เอทฮัทแอร์เวย์ ศรีลังกาแอร์ไลน์ กาตาร์แอร์เวย์ และสายการบินเอมิเรตส์ เดินทางจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายการบินกาตาร์แอร์เวย์และสายการบินเอมิเรตส์ เดินทางจากท่าอากาศยานภูเก็ตไปยังท่าอากาศยานเมืองเจดดาห์และท่าอากาศยานเมืองมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย

3. การบริหารจัดการที่พัก

ดำเนินการโดยผู้ประกอบการฮัจญ์ เป็นผู้จัดหาไว้สำหรับบริการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในสังกัดของตน ที่ผ่านมาประสบปัญหาด้านที่พักอย่างต่อเนื่อง อาทิ มีการจัดที่พักไม่เพียงพอ แออัด ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ถูกสุขลักษณะ บางแห่งตั้งอยู่ไกล และบางครั้งไม่มีที่พักไว้รองรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่เดินทางไปถึง อันเป็นการไม่ดำเนินการตามสัญญาของผู้ให้เช่า ส่งผลให้เกิดปัญหาและทางการไทยได้รับการท้วงติงจากทางการซาอุดีอาระเบียเกี่ยวกับในเรื่องนี้มาโดยตลอด เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์รัฐบาลไทยได้จัดตั้งกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จำนวน 300 ล้านบาท เพื่อให้ผู้ประกอบการฮัจญ์สามารถยืมสำรองจ่ายในการจ่ายเช่าที่พัก เพื่อให้มีโอกาสได้จัดหาและเลือกอาคารที่พักได้ในช่วงแรก เพื่อให้ได้ที่พักดี มีมาตรฐาน ราคาไม่แพง ใกล้สถานที่ประกอบศาสนกิจมากกว่าการไปดำเนินการช่วงหลังๆ ตามข้อบังคับคณะกรรมการบริหารกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ว่าด้วยการบริหารกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- (1) เป็นเงินสำรองจ่ายค่าที่พักเป็นการล่วงหน้าสำหรับผู้แสวงบุญชาวไทยที่จะเดินทางไป ปฏิบัติศาสนกิจ ณ เมืองมักกะห์และเมืองมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย
- (2) เพื่อเป็นเงินสำรองจ่ายและหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการงานที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ ตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนกำหนด

การนำเงินกองทุนไปดำเนินการเพื่อหาผลประโยชน์ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการนโยบายการบริหารทุนหมุนเวียนกำหนด และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารกองทุน โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังและให้กระทำได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (1) ฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์
- (2) ซื้อพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทยหรือรัฐวิสาหกิจ
- (3) ซื้อตราสารแห่งหนี้โดยมีกระทรวงการคลังรับรองหรืออ่าวล์หรือค้ำประกันเงินต้นและดอกเบี้ย
- (4) การดำเนินการเพื่อหาผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจาก (1) (2) และ(3) ให้กรรมการปกครอง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามวรรคหนึ่งให้คณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อทราบเป็นระยะ การให้ยืมเงินจากกองทุนนี้กำหนดให้สถานประกอบการสามารถยืมเงิน 40,100 บาท ต่อ 1 คน โดยสถานประกอบการต้องใช้จ่ายเงินจากธนาคารค้ำประกัน และให้คืนเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการในปีนั้นๆ ที่ผ่านมาเช่น ในปี 2559 มีผู้ประกอบการฮัจญ์มาทำสัญญายืมเงิน 24 ราย เป็นเงินจำนวน 97,996,000 บาท (เก้าสิบล้านเก้าแสนเก้าหมื่นหกพันบาทถ้วน) ซึ่งถือว่าเป็นเพียงผู้ประกอบการบางส่วนเท่านั้นที่ยืมเงินจากกองทุนนี้ ดังที่ผู้ประกอบการฮัจญ์ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ที่ไม่ใช้บริการกองทุนนี้เนื่องจากมีระยะเวลาในการยืมที่สั้น ไม่คุ้มกับการทำวงเงินค้ำประกันจากธนาคารมายืมเงินจากกองทุน

4. การบริหารจัดการวิชาสำหรับผู้แสวงบุญ

ดำเนินการผ่านสถานทูตไทย โดยบริษัทประกอบการฮัจย์ ตามประกาศใช้ระบบ E-TRACK ด้วยการส่งข้อมูลของผู้เดินทางประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ผ่านระบบ E-TRACK ของประเทศซาอุดีอาระเบียโดยทำหน้าที่สแกนหนังสือเดินทางผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในสังกัดด้วยเครื่องสแกนหนังสือเดินทาง แทนการบันทึกข้อมูล และจัดส่งข้อมูลผ่านระบบออนไลน์เพื่อใช้ประกอบการออกวีซ่า ก่อนจัดส่งหนังสือเดินทางของผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้กรมการปกครองตรวจสอบและนำไปยื่นต่อทางสถานทูตเพื่อออกวีซ่าในลำดับต่อไป

5. การอำนวยความสะดวกผู้แสวงบุญ

ซึ่งในด้านการบริหารจัดการพบว่า การบริหารจัดการภายในประเทศไทย ก่อนที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์การบริหารจัดการจะเป็นไปตามโครงสร้างข้างต้นโดยกระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการในตั้งแต่การวางแผนงาน การประชาสัมพันธ์ การเตรียมความพร้อม ระบบการลงทะเบียน เป็นต้น และเมื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย คณะผู้แทนฮัจย์ไทย โดยจุฬาราชมนตรีจะมีบทบาทในการดำเนินการด้านการประกอบพิธีฮัจย์ทั้งสิ้นร่วมกับผู้ประกอบการฮัจย์และผู้นำกลุ่ม ตั้งแต่การอำนวยความสะดวกในการเดินทาง การเยี่ยมเยียนผู้แสวงบุญตามสถานที่พัก การอบรมให้ความรู้และการเตรียมพร้อมในด้านต่างๆ การประสานดูแลด้านการรักษาพยาบาล อันเนื่องมาจากมีความรู้ความเข้าใจ ทั้งในด้านศาสนกิจด้านภาษา และทักษะการใช้ชีวิตในประเทศซาอุดีอาระเบียมากกว่าข้าราชการที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ ดังที่ผู้แทนข้าราชการกระทรวงมหาดไทย กล่าวว่า “การปฏิบัติงานในประเทศซาอุดีอาระเบียไม่มีความคล่องตัว เพราะข้าราชการที่ไปต่างสังกัด ต่างสายการบังคับบัญชา การสั่งการและการตัดสินใจเป็นเรื่องที่ยาก” ด้านผู้ประกอบการฮัจย์ก็รู้สึกว่าย่ำแย่กว่าเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานเป็นเหมือนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มากกว่าไปเป็นคณะทำงาน

เมื่อมาพิจารณา คณะทำงานซึ่งกรมการปกครองในฐานะสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยได้แต่งตั้งและมอบหมายให้เดินทางไปปฏิบัติงานในประเทศซาอุดีอาระเบียจำนวน 130 คน ซึ่งประกอบด้วยคณะทำงานและผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่

ตารางที่ 4.1 คณะทำงานและผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ

ที่	ตำแหน่ง	จำนวน	ที่	ตำแหน่ง	จำนวน
1	อะมีรัลฮัจย์	1	23	รองผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ ทีเอ็มทีวี	1
2	คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย	2	24	อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช)	1
3	ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย	3	25	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมกิจการฮัจย์ กรมการศาสนา	1
4	หัวหน้าผู้ตรวจการกระทรวงวัฒนธรรม	1	26	นักวิชาการศาสนาชำนาญการพิเศษ กรมการศาสนา	1
5	ดาโต๊ะยุติธรรมประจำศาลจังหวัดยะลา	1	27	เจ้าหน้าที่ด้านศาสนา กรมการศาสนา	1
6	ปลัดอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส	1	28	บรรณธิการบริหารข่าวสังคม ไทยรัฐทีวี	1
7	ครูสอนศาสนาอิสลาม	1	29	ประชาสัมพันธ์สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา	1
8	อิหม่ามมัสยิดอรรีควาน อำเภอเมืองยะลา	1	30	คณะทำงานอะมีรัลฮัจย์	19

9	เลขานุการคณะผู้ทรงคุณวุฒิจุฬาราชมนตรี	1	31	สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย	1
10	อดีตอะมีร์ลฮัจญ์	1	32	สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำกรุงเทพมหานคร	1
11	อดีตนายช่างอาวุโส กรมศิลปากร	1	33	คณะทำงานหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม	1
12	สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ	1	34	กระทรวงการต่างประเทศ	3
13	ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี	1	35	กรมการปกครอง	5
14	ลุ่มประจำอำเภอเมือง ยะลา	1	36	สมาคมผู้ประกอบการฮัจญ์	4
15	ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอาหรับ	2	37	สมาคมผู้ประกอบการฮัจญ์ภาคใต้	4
16	อิหม่ามมัสยิดดารุลมูกรอตร์อปี เขตหนองจอก	1	38	สมาคมผู้ประกอบการฮัจญ์สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	4
17	เลขานุการสมาคมนักเรียนเก่าอาหรับ	1	39	กรมประชาสัมพันธ์	4
18	อดีตกงสุลฝ่ายกิจการฮัจญ์ สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์	1	40	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	5
19	รองผู้อำนวยการโรงเรียนสุวรรณไพบูลย์	1	41	สมาคมครูสัมพันธ์อิสลามแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	3
20	อดีตผู้อำนวยการสำนักศิลปากรที่ 14 จังหวัดนครศรีธรรมราช	1	42	ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการฮัจญ์	1
21	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	1	รวม 130 คน		
22	นายกสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมุสลิมไทย	1			

ที่มา: กรมการศาสนา กองส่งเสริมกิจการฮัจญ์. 2559

จะเห็นได้จากการกำหนดคณะทำงาน 130 คน ซึ่งมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์นั้นก็กำหนดตามหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มากกว่าการกำหนดตามความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ในด้านต่างๆที่จำเป็นต่อการอำนวยความสะดวก เช่นเดียวกับคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ ทั้งนี้ คณะทำงานจะได้รับการแต่งตั้งใหม่ทุกปี และไม่มีภาระหน้าที่ที่ชัดเจน ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้การบริหารจัดการฮัจญ์ขาดประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกิดปัญหาใหม่ๆหรือการแก้ไข ปัญหาที่ไม่สิ้นสุดเนื่องจากไม่สามารถควบคุม หรือกำหนดคณะทำงานได้แน่นอน แตกต่างจาก Tabung Hai ที่กำหนดเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน จากความรู้ ความสามารถ เป็นตำแหน่งงานที่แน่นอน มีภาระหน้าที่ที่ชัดเจน มีการพัฒนาจนเกิดทักษะชำนาญการ ส่งผลให้การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ

การให้บริการฮัจญ์ของประเทศไทยเป็นการให้บริการผ่านผู้ประกอบการฮัจญ์ที่จดทะเบียนทั้ง 109 สถานประกอบการ ซึ่งมีหน้าที่นำพาผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์และดำเนินการตั้งแต่อ่อนเดินทาง จนสิ้นและเดินทางกลับมายังประเทศไทย มีรายละเอียด ดังนี้

1. การให้บริการโดยสถานประกอบการ (โดยตรง) ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เลือกสถานประกอบการเอง สอบถามรายละเอียด และเลือกแพคเกจการประกอบพิธีฮัจย์ด้วยตนเอง ทางสถานประกอบการจัดหา ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ให้ดูแล ชำระเงินกับสถานประกอบการโดยตรง ตามแพคเกจที่เลือก การดำเนินการต่างๆ เช่น การลงทะเบียน การอบรม การฉีดวัคซีน การขนส่งภายในประเทศทั้งขาไปและขากลับ เป็นการบริการของแต่ละสถานประกอบการซึ่งอาจมีความแตกต่างกันทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ และราคาค่าบริการ ดังที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ท่านหนึ่งได้ตั้งข้อสังเกตว่าบางสถานประกอบการมีที่พักและการดูแลเอาใจใส่ ให้บริการที่ดีกว่า

2. การให้บริการโดยผ่านผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ติดต่อผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ที่ตนไว้วางใจ ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) รวบรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้ได้จำนวนที่เพียงพอต่อการดำเนินการแล้วจึงนำไปเข้าร่วมกับสถานประกอบการเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ทั้งนี้ ราคา และการบริการต่างๆเป็นไปตามที่ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) กำหนด ซึ่งอาจจะแตกต่างจากสถานประกอบการที่เดินทางไปด้วยกัน ในกรณีที่ ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) รวบรวมผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ไม่เพียงพอ ก็จะมีการฝากให้สถานประกอบการดูแลแทน ดังที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ท่านหนึ่งได้กล่าวว่า “เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์กับบริษัทเดียวกันแต่มีค่าใช้จ่าย และได้รับการดูแลที่แตกต่างกัน”

ทั้งนี้รัฐบาลและคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์มีบทบาทเป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย

6. การประชาสัมพันธ์กิจการฮัจย์

ประเทศไทยให้การสนับสนุนส่งเสริมการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยมาโดยตลอด มีพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ ระเบียบ และประกาศ ออกมาเพื่อให้ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบริหารจัดการฮัจย์ไทย ถึงกระนั้นก็ตาม ก็ยังมีความไม่เข้าใจ หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยมาโดยตลอด มุสลิมเองมักจะได้รับข้อมูลข่าวสารไม่เท่าเทียมกัน ส่งผลถึงการเลือกใช้บริการ การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนประชาชนไทยที่ไม่ได้นับถือศาสนาอิสลามยังไม่เคยเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการฮัจย์ไทย บ้างเข้าใจว่าเป็นศาสนกิจของมุสลิมในการนับถือศาสนาอิสลามที่ใช้เงินงบประมาณแผ่นดินสนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของแต่ละคน บ้างรู้สึกว่าเป็นภาระของรัฐในการต้องดูแลและสนับสนุนเกินความจำเป็น

ใน ปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลจึงได้นำร่องจัดตั้งศูนย์ข่าวกิจการฮัจย์ไทย ณ ประเทศ ซาอุดีอาระเบียเป็นครั้งแรก โดยความร่วมมือจากเครือข่ายทุกภาคส่วน ทั้งนี้ กระทรวงวัฒนธรรมโดย กรมการศาสนาร่วมกับ สำนักจุฬาราชมนตรีคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด สำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค กระทรวงการต่างประเทศ สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์ สมาพันธ์เครือข่ายสื่อมุสลิมไทย คณะผู้ทรงคุณวุฒิ และเครือข่ายต่างๆ รวบรวมงานข่าวฮัจย์ จากประเทศซาอุดีอาระเบีย มาয়ังประเทศไทยผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์โซเชียลมีเดีย และสื่อที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีงาม แก่ประชาชนในด้านการฮัจย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ผลการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปี 2561 จำนวน 400 คน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ภูมิภาค เพศ สถานภาพ สมรส อายุ ระดับการศึกษาด้านสามัญ ระดับการศึกษาด้านศาสนา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด		
- กรุงเทพฯ	81	20.30
- กระบี่	3	0.80
- นครศรีธรรมราช	3	0.80
- นนทบุรี	9	2.30
- นราธิวาส	26	6.50
- ปัตตานี	61	15.30
- ปทุมธานี	3	0.80
- มหาสารคาม	3	0.80
- ยะลา	75	18.80
- สงขลา	44	11.00
- สตูล	92	23.00
รวม	400	100
2. เพศ		
- ชาย	176	44.00
- หญิง	224	56.00
รวม	400	100
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	65	16.25
- สมรสและมีบุตร	264	66.00
- สมรสและไม่มีบุตร	53	13.25
- หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	18	4.50
รวม	400	100
4. อายุ		
- 21 – 30 ปี	47	11.75
- 31 – 40 ปี	88	22.00
- 41 – 50 ปี	94	23.50

- 51 – 60 ปี	124	31.00
- 61 – 70 ปี	44	11.00
- 71 ปีขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100
5.1 ระดับการศึกษา : ด้านสามัญ		
- ต่ำกว่าประถมศึกษา	26	6.50
- ประถมศึกษา	66	16.50
- มัธยมศึกษา	79	19.75
- ปวส,ปวช	9	2.25
- ปริญญาตรี	185	46.25
- สูงกว่าปริญญาตรี	35	8.75
รวม	400	100
5.2 ระดับการศึกษา : ด้านศาสนา		
- ตาดีกา	112	28.00
- อิบติดาอีย	94	23.50
- มุตาวาซิต	41	10.25
- ชานาวีรีย	59	14.75
- สูงกว่าชานาวีรีย	41	10.25
- เรียนเฉพาะด้านสามัญ	53	13.25
รวม	400	100
6. อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	18	4.50
- ครูสอนศาสนา	41	10.25
- เกษตรกร	79	19.75
- รับราชการ	62	15.50
- แม่บ้าน	47	11.75
- ประมง	3	0.75
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	68	17.00
- อื่นๆ	82	20.50
รวม	400	100
7. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน เท่าไร		
- ต่ำกว่า หรือ 10,000	134	33.50
- 10,001-20,000	150	37.50
- 20,001-30,000	74	18.50
- 30,001-40,000	18	4.50
- 40,001-50,000	18	4.50
- 50,001 ขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน มีสัดส่วนด้านเพศ ระหว่างเพศหญิงและเพศชายที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและมีบุตร มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การศึกษาด้านสามัญส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาด้านศาสนาจบการศึกษาระดับตติกา มีอาชีพเป็นเกษตรกรและรับราชการ ส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ต่อเดือน

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ที่จำเป็นต้องเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ด้านชนิดของความสามารถ ดังที่ อรุณ บุญชม ได้กล่าวไว้ในหนังสืออัลฟิกส์ (นิติศาสตร์อิสลาม) ในหัวข้อฮัจย์และอุมเราะห์ ว่าต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุใช้เวลาเดินทางมากกว่าจะสามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ตามคุณสมบัติ และด้านสัดส่วนของเพศพบว่าเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิง เนื่องจาก เงื่อนไขของผู้หญิงที่จำเป็นต้องเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์นั้นมีมากกว่าผู้ชาย 2 ประการ คือ

1. ต้องมีสามีหรือชายที่ห้ามแต่งงาน ร่วมเดินทางไปด้วย ดังปรากฏหลักฐานในรายงานจากอิบนุ อุมร์ เราะฎิยัลลอฮุอันฮุ ท่าน เราะสูด คือลัลลอฮุอะลยฮิสสลัม กล่าวว่า

﴿لَا تُسَافِرُ الْمَرْأَةُ ثَلَاثًا إِلَّا مَعَ ذِي مَحْرَمٍ﴾

ความว่า “สตรีจะไม่เดินทางระยะเวลาสามวัน นอกจากจะต้องมีมะห์รอมเดินทางพร้อมกับเธอเท่านั้น” (บันทึกโดยอัล-บุคอรี : 1087 และมุสลิม : 3245)

2. ผู้หญิงนั้นต้องไม่อยู่ในระยะรอคอย (อิติคะฮ์) เนื่องจากสามีหย่า หรือเสียชีวิต

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาด้านเพศและสถานภาพการสมรสแล้วพบว่าปัจจุบันผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์นิยมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นคู่สามีภรรยา หรือไปกันเป็นครอบครัวมากขึ้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการประกอบพิธีฮัจย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการประกอบพิธีฮัจย์ของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ปี 2561 จำนวน 400 คน

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการประกอบพิธีฮัจย์

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของท่านครั้งนี้ เป็นครั้งที่เท่าไร		
- เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เป็น ครั้งแรก	353	88.30
- เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ 2	35	8.80
- เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ 3	7	1.80
- เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ 4	0	0.00
- เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ 5 ขึ้นไป	5	1.30
รวม	400	100

โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
ในครั้งนี้อยู่ในระดับใด

- 2 = น้อย	15	3.80
- 3 = ปานกลาง	56	14.00
- 4 = มาก	67	16.80
- 5 = มากที่สุด	262	65.50
รวม	400	100

2. ท่านเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้กับบริษัทใด

- 1-Al-alina travel	3	0.80
- 2-Almass สาละม ทัวร์	3	0.80
- 3-Dana Group	26	6.50
- 4-D.I.N.	3	0.80
- 5-หจก. มูฮัมหมัด ฮัจย์ เซอร์วิส	60	15.00
- 6-S.W	3	0.80
- 7-โครงการของ ศอ.บต.	6	1.50
- 8-ดีเจริญ ฮัจย์	9	2.30
- 9 ตัลบียะ ฮัจย์ไทย	12	3.00
- 10-ทีมอินเตอร์เทรด	3	0.80
- 11-นาปาเลน แทรเวล แอนด์ ทัวร์	88	22.0
- 12-บริษัท อาบู อัลดลี ทราเวล จำกัด	3	0.80
- 13-บริษัทอันนุร	8	2.00
- 14-บางกอกฮัจย์แอนด์แทรเวล	12	3.00
- 15-ฟาตอนี แทรเวล	44	11.0
- 16-มุลตาซิม	3	0.80
- 17-หจก.ซาลิมะห์ อินเตอร์เทรด	3	0.80
- 18-หจก.มัรยาน เอ็กเพรส	9	2.30
- 19-อัลจาซีร่า	6	1.50
- 20-อัลมาส ทราเวล แอนด์ เซอร์วิส	32	8.00
- 21-อัลอาดามี เทรเวล	61	15.30
- 22-อัลฮารอไมน์	3	0.80
รวม	400	100

3. ท่านรู้จักบริษัทดังกล่าวได้อย่างไร

- จาก Facebook/อินเทอร์เน็ต	21	5.25
- รู้จักเป็นการส่วนตัว	106	26.50
- เพื่อนแนะนำ	77	19.25
- แซะห์แนะนำ	67	16.75
- ครอบครัว ญาติพี่น้องแนะนำ	110	27.50
- อื่นๆ	19	4.75
รวม	400	100

4. ท่านใช้เวลาในการประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้กี่วัน		
- ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 1-20 วัน	6	1.50
- ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 21-30 วัน	2	0.50
- ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 31-40 วัน	103	25.80
- ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 41-50 วัน	286	71.50
- ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 51 วันขึ้นไป	3	0.80
รวม	400	100
5. ท่านเข้าไปพำนักอยู่ ณ เมืองใดก่อน ระหว่างสองเมืองนี้		
- เมืองมาดینهห์	342	85.50
- เมืองมักกะฮะฮ์	58	14.50
รวม	400	100
6. ท่านชอบเข้าไปพำนัก ณ เมืองใดก่อน ระหว่างสองเมืองนี้		
- เมืองมาดینهห์	312	78.00
- เมืองมักกะฮะฮ์	88	22.00
รวม	400	100
7. ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ที่ท่านจ่ายให้กับแชนจ์หรือบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ครั้งนี้เป็นเงินกี่บาท (ระบุเฉพาะตัวเลข)		
- 120,000 – 140,000 บาท	33	8.30
- 140,001 - 160,000 บาท	21	5.30
- 160,001 – 180,000 บาท	38	9.50
- 180,001 – 200,000 บาท	242	60.50
- 200,001 – 220,000 บาท	52	13.00
- มากกว่า 220,000 บาท	14	3.50
รวม	400	100
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทนี้อยู่ในระดับใด		
1-น้อยที่สุด	0	0.00
2-น้อย	19	4.75
3-ปานกลาง	34	8.50
4-มาก	95	23.75
5-มากที่สุด	252	63.00
รวม	400	100

เหตุผล

- บริการดีมาก ใส่ใจไม่ขาดตกบกพร่อง มั่นใจในการทำฮัจย์ครั้งนี้สมบูรณ์
- ดูแลดี เอาใจใส่ในรายละเอียดดี เด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงวัย ผู้นั่งรถเข็น ให้ได้รับฮัจย์ที่มับรูก ให้คำปรึกษาดี
- บริการดี เป็นมิตร ทีมเวิร์คดี มีความชำนาญ
- ที่พักไม่ไกล อาหารหลากหลาย(มีทำเสริมนอกเหนือจากบุฟเฟต์)
- บริษัทนี้บริการดี เข้าถึงอนุญาตทุกคน
- เป็นการไปทำฮัจย์ครั้งแรกจึงไม่สามารถเปรียบเทียบกับที่อื่นได้แต่โดยรวมแล้วถือว่าดีเยี่ยม
- สะดวกสบาย ใกล้เคียงดี บริการดี

8. ท่านคิดว่าในอนาคตหากท่านมีโอกาสได้กลับไปประกอบพิธีฮัจย์

อีก ท่านจะใช้บริการของบริษัท หรือแชนด์เดิมหรือไม่

- | | | |
|-------------------------------------|-----|-------|
| - ประสงค์จะเดินทางไป กับ แชนด์เดิม | 344 | 86.00 |
| - ไม่ประสงค์จะเดินทางไปกับแชนด์เดิม | 56 | 14.00 |

รวม	400	100
-----	-----	-----

8.1 เหตุผลเลือกแชนด์เดิม เนื่องจากการได้รับการบริการ และการเอาใจใส่ที่ดี สถานประกอบการให้การดูแลแบบเป็นกัน มีการให้ความรู้วิชาการศาสนาดี

8.2 เหตุผลไม่เลือกแชนด์เดิม

- สถานประกอบการมีจำนวนอนุญาตมากเกินไป ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และการให้บริการที่ไม่ทั่วถึง ราคาสูงกว่าสถานประกอบการอื่น

10. ท่านคิดว่าท่านได้รับอะไรบ้างจากการประกอบพิธีฮัจย์ในครั้งนี้

- เข้าใจความหมายของชีวิต เข้าใจมนุษย์ด้วยกัน ได้นำหลักศาสนาที่เรารู้มาใช้ในการประกอบพิธีฮัจย์ ที่สามารถถอดเป็นบทเรียนชีวิตที่ผ่านมา และการใช้ชีวิตในอนาคต และเป็นการปฏิบัติศาสนกิจที่พัฒนาตัวเองในทุกๆด้านทั้งโลกนี้และโลกหน้า เห็นคุณค่าของทุกชีวิต มองเห็นและให้คุณค่ากับทุกคนที่เราได้พบเจอ ความสุขทางใจ และมิตรภาพ รู้จักการใช้ชีวิต ต้องอดทน ได้รับประโยชน์มากมายอย่างที่ไม่นึกมาก่อน ทำให้obaตัสเข้มแข็งขึ้น ขยันอ่านอัลกรุอ่านมากกว่าเดิม

11. ผลจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ท่านคิดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของท่านหรือไม่อย่างไร (สิ่งดีๆจาก “ฮัจย์มับรูก”)

- ทำให้เรามองเห็นด้านดีของชีวิตแม้ในยามวิกฤติ เราอยากทำดีในทุกๆวันเพื่อให้ทุกวันนี้ดีกว่าเดิม และชีวิตที่รำลึกถึงอัลลอฮ์ตลอดเวลา บททดสอบที่เข้ามาจะเข้ามาแล้วผ่านไปส่วนตัวเราจะพัฒนาขึ้นทุกวันด้วยบททดสอบที่ได้รับ และรู้สึกที่อัลลอฮ์ดูแลเราตลอดและจะไม่ทอดทิ้งเรา
- เกิดการเปลี่ยนแปลงมากในการใช้ชีวิตในแต่ละวัน โดยเฉพาะการละหมาดตรงต่อเวลา การอยู่รวมกันในสังคม มีจิตใจที่ปลงต่อโลกดุนยา อยู่อย่างพอเพียง
- คิดที่จะเพิ่มอามัลเพื่อเป็นเสบียงในวันอาคีเราะห์อยู่ตลอดเวลา
- มีการเปลี่ยนแปลง การดำรงชีวิตที่แท้จริง อัลลอฮ์เท่านั้นที่เราต้องนึกถึงทุกวันต้องวิงวอน ขอพรจากพระองค์ ต้องอยู่ในแนวทางศาสนา อ่านกรูอ่านทุกวัน
- เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ รู้จักใจเย็น เรียนรู้คำว่าอดทนได้มากขึ้น และรู้จักให้อภัย และรู้สึกอิหม่านใกล้ชิดกับพระองค์มากขึ้น

-
- ไม่ขาดละหมาด ได้เตาบัตตัว และได้ทำในสิ่งที่ป็นซุนนะฮ.
 - เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เรียนรู้ในสิ่งที่ถูกสอน และกลับมาปรับใช้ในแนวทางที่ถูกต้องและดีขึ้น
 - ปฏิบัติศาสนกิจที่เพิ่มขึ้น ได้รับฮิยาอะฮ์เพิ่มขึ้น ได้ระมัดระวังในการใช้คำพูดและการดำเนินชีวิตมากขึ้น
 - ทำทุกอย่างให้ถูกต้อง อะไรที่ไม่ดีก็เลิกทำ เปลี่ยนแปลงตัวเองใหม่
 - แบ่งเวลาในการใช้ชีวิตประจำวันได้ชัดเจนขึ้น ไม่ลืมหัดแบบอย่างของท่านนบีในทุก ๆ กิจกรรมของแต่ละวัน ไม่ลืมหัดที่จะขอบคุณและขออภัยต่อพระเจ้าทุกหลังละหมาด มองเห็นถึงความยิ่งใหญ่ของพระเจ้า มีความรักในศาสนามากขึ้น
 - เป็นคนนิ่งและใจเย็นขึ้น มีความสงบมากขึ้น
-

จากตารางที่ 4.3 ด้านพฤติกรรมของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี 2561 ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยการให้บริการของสถานประกอบการ 22 สถานประกอบการพบว่าส่วนใหญ่เป็นการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่รู้จักสถานประกอบการโดยการแนะนำของคนในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ 41-50 วัน เข้าพักที่เมืองมาดีนะห์ ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่จ่ายให้สถานประกอบการ 180,000 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่หากมีโอกาสไปประกอบพิธีฮัจย์อีกครั้งจะเลือกใช้บริการสถานประกอบการเดิม

สิ่งที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้รับคือได้ปฏิบัติศาสนกิจดังที่ตั้งใจไว้ บทเรียนจากฮัจย์ทำให้ได้รับความรู้และเกิดความเข้าใจความหมายของชีวิตมากขึ้น ทำให้สามารถเข้าใจผู้อื่น เสริมสร้างความเป็นพี่น้องเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น

ผลจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์คิดว่าจะนำมาเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตด้วยการเรียนรู้ศาสนาให้มากขึ้น ปฏิบัติศาสนกิจอย่างสม่ำเสมอปรับปรุงสิ่งที่เคยละเลย และช่วยเหลือเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น ทำในสิ่งดีให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถและมีโอกาส

จากผลการวิจัยพบความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในระดับมากที่สุด แม้จะพบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอุปสรรคหรือปัญหาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์บ้างก็ตาม เนื่องจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความเชื่อว่าสัญญาณของการประกอบพิธีฮัจย์ที่สมบูรณ์(ฮัจย์มับูร) นั้น คือการอดทนให้อภัย อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์จึงเป็นบททดสอบของแต่ละคนที่ต้องผ่านมันไปให้ได้ และอีกประการหนึ่งคือ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นครั้งแรก หรืออาจเป็นครั้งเดียวในชีวิตจึงไม่สามารถเปรียบเทียบการประกอบพิธีฮัจย์ได้ว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์

ระดับความสำคัญ

มีความสำคัญมากที่สุด	หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 4.50 - 5.00
มีความสำคัญมาก	หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 3.50 - 4.49
มีความสำคัญปานกลาง	หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 2.50 - 3.49
ไม่ค่อยมีความสำคัญ	หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 1.50 - 2.49
ไม่มีความสำคัญเลย	หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 0.00 - 1.49

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์

ส่วนประสมทางการตลาด		SD	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.42	0.68	มีความสำคัญมาก
2. ด้านราคาบริการ	4.17	0.87	มีความสำคัญมาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.40	0.67	มีความสำคัญมาก
4. ด้านส่งเสริมการตลาดบริการ	4.01	0.92	มีความสำคัญมาก
5. ด้านบุคคล	4.64	0.72	มีความสำคัญมากที่สุด
6. ด้านกระบวนการ	4.39	0.68	มีความสำคัญมาก
7. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	4.36	0.81	มีความสำคัญมาก
	4.34	0.62	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน มีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ และด้านที่เห็นว่ามี ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านบุคคล สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี 2561 ที่ รู้จักและเลือกสถานประกอบการที่ใช้บริการในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้ จากการแนะนำของ ครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล		SD	ระดับ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.60	0.75	มีความสำคัญมากที่สุด
2. ความชำนาญในการให้ข้อมูลด้านการประกอบพิธีฮัจย์	4.70	0.74	มีความสำคัญมากที่สุด
3. การดูแลเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	0.79	มีความสำคัญมากที่สุด
4. ความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการฮัจย์	4.62	0.76	มีความสำคัญมากที่สุด
เฉลี่ย	4.64	0.72	มีความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้าน บุคคล คือผู้ที่ป็นหัวหน้ากลุ่ม หรือผู้ดูแลในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ (แชะห์) มีความสำคัญมากต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานประกอบการ สอดคล้องกับเห็นผล ของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่หาก ประกอบพิธีฮัจย์ครั้งต่อไปจะยังคงใช้บริการสถานประกอบการ (แชะห์) เดิม เนื่องจากได้รับการดูแล เอาใจใส่ อย่างดี เป็นกันเอง คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญนี้ ดังประกาศ แผนการดำเนินงานกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439) ที่กำหนดอัตราส่วนผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จำนวน 10 คน ต้องมีผู้นำกลุ่มจำนวน 1 คน ในฐานะผู้ประกอบการฮัจย์¹⁴ คอยให้การ ดูแล

¹⁴ ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย เรื่อง แผนการดำเนินงานกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ		SD	ระดับ
1.1 การให้บริการที่ครบถ้วนในทุกขั้นตอนของการประกอบพิธีฮัจย์	4.67	0.78	มีความสำคัญมากที่สุด
1.2 การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์	4.69	0.76	มีความสำคัญมากที่สุด
1.3 การสาธิตการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอนแก่ผู้ขอยาญเพื่อเตรียมพร้อมในการประกอบพิธีฮัจย์	4.44	0.84	มีความสำคัญมาก
1.4 การสาธิตหลักการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอน	4.58	0.84	มีความสำคัญมากที่สุด
1.5 การเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางศาสนาและการบอกเล่าประวัติศาสตร์อิสลาม	4.19	0.86	มีความสำคัญมาก
1.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ขอยาญ	4.47	0.86	มีความสำคัญมากที่สุด
1.7 การป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้ขอยาญ	4.57	0.82	มีความสำคัญมากที่สุด
1.8 การบริการอาหารเครื่องดื่มแก่ผู้ขอยาญ	4.21	1.02	มีความสำคัญมาก
1.9 วิธีการประกอบพิธีฮัจย์ที่หลากหลายรูปแบบ	3.97	0.94	มีความสำคัญมาก
เฉลี่ย	4.42	0.68	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์บริการมีความสำคัญมากเป็นอันดับที่ 2 ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์รองจากด้านบุคคล โดยเห็นว่า การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์เป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการที่ครบถ้วนในทุกขั้นตอนของการประกอบพิธีฮัจย์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ขอยาญ การป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้ขอยาญ การเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางศาสนาและการบอกเล่าประวัติศาสตร์อิสลาม การสาธิตหลักการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอน การสาธิตการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอนแก่ผู้ขอยาญเพื่อเตรียมพร้อมในการประกอบพิธีฮัจย์ การบริการอาหารเครื่องดื่มแก่ผู้ขอยาญ และวิธีการประกอบพิธีฮัจย์ที่หลากหลายรูปแบบ ตามลำดับ สอดคล้องกับเหตุผลของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการว่าเนื่องจาก มีการให้ความรู้ การสอนและการสาธิต ให้อย่างสม่ำเสมอจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

ดังที่ (จิราพร เปี่ยมสินธุ, 2555:21) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ไว้ว่า การประกอบพิธีฮัจย์ ถือว่าเป็นการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สามารถประกอบพิธีฮัจย์ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เริ่มตั้งแต่การให้บริการดำเนินการต่างๆ ก่อนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เช่น บริการแนะนำ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ บริการขนส่ง บริการข้อมูล ข่าวสาร บริการด้านที่พัก อาหาร เป็นต้น ตลอดจนเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการประกอบพิธีฮัจย์ เช่น บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นผลิตภัณฑ์ของการบริการฮัจย์ทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ		SD	ระดับ
6.1 บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.44	0.74	มีความสำคัญมาก
6.2 อุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.24	0.86	มีความสำคัญมาก
6.3 การกำหนดตารางในการประกอบพิธีฮัจย์อย่างละเอียด	4.54	0.75	มีความสำคัญมากที่สุด
6.4 การปรับเปลี่ยนโปรแกรมการประกอบพิธีฮัจย์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	4.36	0.90	มีความสำคัญมาก
เฉลี่ย	4.39	0.68	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์เป็นอันดับ 3 รองจากด้านผลิตภัณฑ์การบริการโดยมีความคิดเห็นว่าการกำหนดตารางในการประกอบพิธีฮัจย์อย่างละเอียดมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการบริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม การปรับเปลี่ยนโปรแกรมการประกอบพิธีฮัจย์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม และอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ (จิราพร เปี้ยสินธุ, 2555:24) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการประกอบพิธีฮัจย์ ตั้งแต่เริ่ม จนเสร็จสิ้นในแต่ละปีเกี่ยวข้องกับฝ่ายต่างๆทั้งภายใน และภายนอกประเทศ อาทิ ผู้ประกอบการฮัจย์ กระทรวงทบวงกรมต่างๆ บริการเอกชน ตลอดจนถึงหน่วยงานต่างๆในประเทศ ชาวดัตช์อาระเบีย ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนและต้องอาศัยผู้มีประสบการณ์และการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีกฎระเบียบต่างๆที่พึงปฏิบัติ ทั้งส่วนภายในและต่างประเทศ เช่น ระเบียบการลงทะเบียนออนไลน์ ระเบียบการขอวีซ่าฮัจย์ เงินค้ำประกันประกัน ตัวเครื่องบิน ไป- กลับ สัญญาเช่าบ้านในประเทศชาวดัตช์อาระเบีย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นกระบวนการคุ้มครองผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้ได้รับความสะดวก เกิดความมั่นใจและจากการถูกทอดทิ้ง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		SD	ระดับ
3.1 ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) คอยให้บริการ	4.53	0.80	มีความสำคัญมากที่สุด
3.2. ตัวแทนคอยให้ข้อมูล	4.35	0.80	มีความสำคัญมาก
3.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมแก่ผู้ฮัจญ์	4.33	0.84	มีความสำคัญมาก
3.4 ฮัจญ์สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆได้จากผู้นำกลุ่ม(แซะห์)	4.41	0.77	มีความสำคัญมาก
เฉลี่ย	4.40	0.68	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์เป็นอันดับ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความคิดเห็นว่าการที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆได้จากผู้นำกลุ่มมีความสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม การที่ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) คอยให้บริการ และมีตัวแทนคอยให้ข้อมูลนั้นมีความสำคัญตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จะได้รับข้อมูลข่าวสารสำหรับการประกอบพิธีฮัจย์

จากผู้นำกลุ่ม (แซะห์) และมีความเชื่อถือจนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานประกอบการผ่านผู้นำกลุ่ม(แซะห์) ดังที่ ซีแธม และบิทเนอร์ (Zeithaml and Bitner.1996:69) ได้กล่าวถึงช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการไว้ 4 วิธี การให้บริการผ่านตัวแทน เป็นวิธีหนึ่ง การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนการให้บริการ สอดคล้องกับ (จิราพร เปี้ยสินธุ, 2555:23) ได้กล่าวว่า สำหรับบริการฮัจย์ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญที่สุดคือ ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ (ทำหน้าที่คล้ายพนักงานขายตรง) ให้บริการในเบื้องต้นก่อนจะนำไปให้บริษัทผู้ประกอบการดำเนินการต่อไป

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ด้านหลักฐานทางกายภาพ		SD	ระดับ
7.1 ที่พักสะดวกสบาย	4.24	0.87	มีความสำคัญมาก
7.2 ระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดหะรอม	4.39	0.88	มีความสำคัญมาก
7.3 ความสะดวกในการเดินทางจากประเทศไทยไปยังประเทศซาอุดีอาระเบีย	4.46	0.90	มีความสำคัญมาก
เฉลี่ย	4.36	0.81	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นส่วนประสมทางการตลาดด้านหลักฐานทางกายภาพมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์เป็นอันดับ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความคิดเห็นว่าคุณภาพความสะดวกในการเดินทางจากประเทศไทยไปยังประเทศซาอุดีอาระเบียมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดหะรอม และที่พักที่สะดวกสบาย ตามลำดับ สอดคล้องกับ (จิราพร เปี้ยสินธุ, 2555 : 25) ได้กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมที่สำคัญต่อการประกอบพิธีฮัจย์ คือสถานที่พักที่นครมักกะฮ์ต้องอยู่ไม่ไกลจากมัสยิดอัลหะรอม เนื่องจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สามารถเดินทางไปปฏิบัติศาสนกิจได้ตลอดเวลาที่พำนักอยู่

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาบริการ

ด้านราคาบริการ		SD	ระดับ
2.1 ราคาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ต่อครั้ง ต่อคน	4.31	0.94	มีความสำคัญมาก
2.2 ระบบการแบ่งชำระเป็นงวดๆ ก่อนหรือหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์	4.12	1.04	มีความสำคัญมาก
2.3 มีราคาให้เลือกหลากหลายตามการบริการที่ผู้ฮัจย์ต้องการ (เช่น แบบประหยัด แบบสบาย หรือ สำหรับผู้สูงอายุ)	4.09	1.13	มีความสำคัญมาก
เฉลี่ย	4.17	0.87	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาบริการมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์อันดับ 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความคิดเห็นว่าคุณภาพราคาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ต่อครั้งต่อคน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือระบบการแบ่งชำระเป็นงวดๆก่อนหรือหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และมีราคาให้เลือกหลากหลายตามการบริการที่ผู้ฮัจย์ต้องการ (เช่นแบบ

ประหยัด แบบสบาย หรือ สำหรับผู้สูงอายุ) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าแม้ว่าค่าใช้จ่ายจะเป็นเรื่องสำคัญต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และเป็นเงื่อนไขหนึ่งของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ต้องมีความพร้อม แต่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้ความสำคัญเป็นลำดับท้ายๆในการเลือกใช้สถานประกอบการ เนื่องจากเป็นความสำคัญในการตัดสินใจเลือกที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีนั้นๆ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี 2561 ต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาดบริการ		SD	ระดับ
4.1 สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์	4.16	0.94	มีความสำคัญมาก
4.2 การแจ้งข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์	4.23	1.03	มีความสำคัญมาก
4.3 สิทธิพิเศษสำหรับฮุญาจที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แล้ว	3.61	1.34	มีความสำคัญมาก
4.4 ช่องทางในการติดตามข่าวสำหรับฮุญาจ	4.04	1.07	มีความสำคัญมาก
เฉลี่ย	4.01	0.93	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าโดยภาพรวมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดบริการมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์อันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความคิดเห็นว่า การแจ้งข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือช่องทางในการติดตามข่าวสำหรับฮุญาจ สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ และสิทธิพิเศษสำหรับฮุญาจที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แล้ว (เนื่องจากมีผู้ประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์น้อยกว่าโควตาที่ได้รับการจัดสรร) ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์รับข้อมูลจากผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ที่ตนเองประสงค์จะใช้บริการอยู่แล้ว

4. การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

4.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนากับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนากับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์

บริษัท	ภูมิลำเนา												Pearson Chi-square
	กรุงเทพ	กระบี่	นครศรีธรรมราช	นนทบุรี	นราธิวาส	ปัตตานี	ปทุมธานี	มหาสารคาม	ยะลา	สงขลา	สตูล	รวม	
1-Al-alina travel	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	P=0.00
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	11.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.80%	

2- สาลามทัวร์	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.92%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	.75%	
3- Dana Group	26.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26.00	
	32.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.50%	
4- D.I.N.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%	0.00%	0.00%	.75%	
5- หจก. มูฮัมหมัด ฮัจญ์ เซอร์วิส	42.00	0.00	0.00	9.00	5.00	1.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	
	51.85%	0.00%	0.00%	100.00%	19.23%	1.64%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	15.00%	
6-S.W	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	11.54%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	.75%	
7- โครงการ ศอ.บต.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	3.00	0.00	2.00	6.00	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.64%	0.00%	0.00%	4.00%	0.00%	2.17%	1.50%	
8- ตีเจริญฮัจญ์	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00	
	7.41%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.92%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.25%	
9- ตัลียะฮ์ ฮัจญ์ ไทย	3.00	0.00	0.00	0.00	9.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.00	
	3.70%	0.00%	0.00%	0.00%	34.62%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.00%	
10- ทีมอินเตอร์เทรด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.82%	0.00%	.75%	

11-นา ปาเลน แทร วิล แอนด์ ทัวร์	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00	0.00	0.00	19.0 0	15.00	45.0 0	88.0 0	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	14.75%	0.00%	0.00 %	25.3 3%	34.09 %	48.9 1%	22.0 0%	
12- บริษัท อาบู อัดลี ทราเวล จำกัด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00%	0.00%	0.00 %	4.00 %	0.00 %	0.00 %	.75%	
13- บริษัท อันนุร	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	8.00	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	23.08%	0.00%	0.00%	0.00 %	0.00 %	0.00 %	2.17 %	2.00 %	
14- บางกอ กฮัยย์ แอนด์ แทร เวล	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	0.00	0.00	2.00	0.00	2.00	12.0 0	
	2.47	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	9.84%	0.00%	0.00 %	2.67 %	0.00 %	2.17 %	3.00 %	
15-ฟา ตอณี แทร วิล	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	21.00	0.00	0.00	0.00	17.00	3.00	44.0 0	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	34.43%	0.00%	0.00 %	0.00 %	38.64 %	3.26 %	11.0 0%	
16-มูล ตาซิม อินเตอ ร์เทรด	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00%	0.00%	0.00 %	4.00 %	0.00 %	0.00 %	.75%	
18- หจก. ซาลี มะห์	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00%	0.00%	100.0 0%	0.00 %	0.00 %	0.00 %	.75%	
19- หจก.ม้ รยาน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00	0.00	9.00	
	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00	0.00	20.45	0.00	2.25	

เอ็ก เพรส		%		%				%	%	%	%	%	
20-อัล จาซีร่า	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	0.00	2.00	6.00	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00%	0.00%	0.00 %	5.33 %	0.00 %	2.17 %	1.50 %	
21-อัล มาส ทราเวล แอนด์ เซอร์วิส	2.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.0 0	0.00	11.0 0	32.0 0	
	2.47%	0.00 %	100.00 %	0.00 %	0.00%	0.00%	0.00%	0.00 %	21.3 3%	0.00 %	11.9 6%	8.00 %	
22-อัล อาดามี เทรเวล	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.00	0.00	0.00	22.0 0	0.00	25.0 0	61.0 0	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	22.95%	0.00	0.00 %	29.3 3%	0.00 %	27.1 7%	15.2 5%	
23-อัล ฮารอ ไมน์	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	
	0.00%	0.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	4.92%	0.00%	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	.75%	
รวม	81.00	3.00	3.00	9.00	26.00	61.00	3.00	3.00	75.0 0	44.00	92.0 0	400. 00	
	100.00 %	100. 00%	100.00 %	100.0 0%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.0 0%	100. 00%	100.0 0%	100. 00 %	100. 00%	

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างภูมิลำเนากับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์ พบว่าภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการเลือกบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1 ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์

H_0 : ภูมิลำเนา ไม่มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์

H_1 : ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เลือกใช้บริการในการประกอบพิธีฮัจย์

4.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนากับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนากับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

ค่าใช้จ่าย	ภูมิลำเนา												Pearson Chi-square P=0.00
	กรุงเทพ	กระบี่	นครศรีธรรมราช	นนทบุรี	นราธิวาส	ปัตตานี	ปทุมธานี	มหาสารคาม	ยะลา	สงขลา	สตูล	รวม	
140,001 - 160,000 บาท	5.00	0.00	3.00	0.00	3.00	5.00	0.00	0.00	4.00	0.00	1.00	21.00	
	6.17%	0.00%	100.00	0.00 %	11.54%	8.33%	0.00%	0.00%	5.56 %	0.00 %	1.11 %	5.37 %	
160,001 - 180,000 บาท	8.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	3.00	0.00	22.00	0.00	4.00	38.00	
	9.88%	0.00%	0.00%	0.00 %	3.85%	0.00%	100.00 %	0.00%	30.56 %	0.00 %	4.44 %	9.72 %	
120,000 - 140,000 บาท	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00	3.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	24.00	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00 %	34.62%	5.00%	0.00%	0.00%	6.94 %	4.88 %	5.56 %	6.14 %	
180,001 - 200,000 บาท	68.00	0.00	0.00	9.00	7.00	39.00	0.00	3.00	21.00	37.00	58.00	242.00	
	83.95 %	0.00%	0.00%	100.00 %	26.92%	65.00%	0.00%	100.00 %	29.17 %	90.24 %	64.44 %	61.89 %	
200,001 - 220,000 บาท	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	11.00	0.00	0.00	18.00	0.00	20.00	52.00	
	0.00%	100.00 %	0.00%	0.00 %	0.00%	18.33	0.00%	0.00%	25.00 %	0.00 %	22.22 %	13.30 %	

มากกว่า 220,000 บาท	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00	14.0 0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00 %	23.08%	3.33%	0.00%	0.00%	2.78 %	4.88 %	2.22 %	3.58 %
รวม	81.00	3.00	3.00	9.00	26.00	60.00	3.00	3.00	72.0 0	41.00	90.0 0	391. 00
	100.00	100.0 0	100.00	100. 00	100.00	100.00	100.00	100.0 0	100. 00	100.0 0	100. 00	100. 00

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างภูมิลำเนากับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ พบว่าภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ภูมิลำเนามีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 ภูมิลำเนามีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

H_0 : ภูมิลำเนา ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

H_1 : ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับเมืองที่เข้าพำนังก่อน

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับเมืองที่เข้าพำนังก่อน

เมืองที่เข้าพำนังก่อน	เพศ		รวม	Pearson Chi-square P=0.89
	ชาย	หญิง		
เมืองมักกะฮ์	26	32	58	
	14.8%	14.3%	14.5%	
เมืองมาดินะห์	150	192	342	
	85.2%	85.7%	85.5%	
รวม	176	224	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับเมืองที่เข้าพำนังก่อน พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนังก่อนจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนังก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3 เพศมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนังก่อน

H_0 : เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนังก่อน

H_1 : เพศ มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนังก่อน

4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์	เพศ		รวม	Pearson Chi-square P=0.26
	ชาย	หญิง		
120,000 – 140,000 บาท	19	14	33	
	10.8%	6.3%	8.3%	
140,001 - 160,000 บาท	12	9	21	
	6.8%	4.0%	5.3%	
160,001 – 180,000 บาท	15	23	38	
	8.5%	10.3%	9.5%	
180,001 – 200,000 บาท	98	144	242	
	55.7%	64.3%	60.5%	
200,001 – 220,000 บาท	24	28	52	
	13.6%	12.5%	13.0%	
มากกว่า 220,000 บาท	8	6	14	
	4.5%	2.7%	3.5%	
รวม	176	224	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนักร่อนจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4 เพศมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

H_0 : เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

H_1 : เพศ มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์

4.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท	เพศ		รวม	Pearson Chi-square P=0.17
	ชาย	หญิง		
น้อย	12	7	19	
	6.8%	3.1%	4.8%	
ปานกลาง	18	16	34	
	10.2%	7.1%	8.5%	
มาก	37	58	95	
	21.0%	25.9%	23.8%	
มากที่สุด	109	143	252	
	61.9%	63.8%	63.0%	
รวม	176	224	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท

H_0 : เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท

H_1 : เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท

4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เดิม

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เดิม

โอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิม	เพศ		รวม	Pearson Chi-square P=0.33
	ชาย	หญิง		
แซะห์เดิม	148	196	344	
	84.1%	87.5%	86.0%	
ไม่ใช่แซะห์เดิม	28	28	56	
	15.9%	12.5%	14.0%	
รวม	176	224	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิม พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิม จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6 เพศมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิม

H_0 : เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิม

H_1 : เพศ มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซะห์เดิม

4.7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับเมืองที่เข้าพำนักรก่อน

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับเมืองที่เข้าพำนักรก่อน

เมืองที่เข้าพำนักรก่อน	สถานภาพ				รวม	Pearson Chi-square P=0.00
	โสด สมรส	สมรส และมี บุตร	สมรสและ ไม่มีบุตร	อย่างร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่		
เมืองมกกะฮ	17	27	5	9	58	
	26.2%	10.2%	9.4%	50.0%	14.5%	
เมืองมาดีนะห์	48	237	48	9	342	
	73.8%	89.8%	90.6%	50.0%	85.5%	
รวม	65	264	53	18	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน พบว่าสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

H_0 : สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

H_1 : สถานภาพมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เดิม

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เดิม

โอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิม	สถานภาพ				รวม	Pearson Chi-square P=0.15
	โสด สมรส	สมรส และมี บุตร	สมรสและ ไม่มีบุตร	อย่างร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่		
แซะห์เดิม	58	231	41	14	344	
	89.2%	87.5%	77.4%	77.8%	86.0%	
ไม่ใช่แซะห์เดิม	7	33	12	4	56	
	10.8%	12.5%	22.6%	22.2%	14.0%	
รวม	65	264	53	18	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิมพบว่าสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิม จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิม

H_0 : สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิม

H_1 : สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจย์กับแซะห์เดิม

4.9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

เมืองที่เข้าพำนัีก่อน	อายุ						รวม	Pearson Chi-square P=0.00
	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	51 – 60 ปี	71 ปีขึ้นไป		
เมืองมัทกะฮ	16	19	17	3	3	0	58	
	34.0%	21.6%	18.1%	2.4%	6.8%	0.0%	14.5%	
เมืองมาดินะห์	31	69	77	121	41	3	342	
	66.0%	78.4%	81.9%	97.6%	93.2%	100.0%	85.5%	
รวม	47	88	94	124	44	3	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับเมืองที่เข้าพำนัีก่อนพบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อนจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9 อายุมีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

H_0 : อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

H_1 : อายุ มีความสัมพันธ์กับเมืองที่เข้าพำนัีก่อน

4.10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซห์เด็ม

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซห์เด็ม

โอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับแซห์เด็ม	อายุ						รวม	Pearson Chi-square P=0.00
	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	51 – 60 ปี	71 ปีขึ้นไป		
แซห์เด็ม	32	88	75	104	42	3	344	
	68.1%	100.0%	79.8%	83.9%	95.5%	100.0%	86.0%	
ไม่ใช่แซห์เด็ม	15	0	19	20	2	0	56	
	31.9%	0.0%	20.2%	16.1%	4.5%	0.0%	14.0%	
รวม	47	88	94	124	44	3	400	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับชะห์เดิมพบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับชะห์เดิมจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับชะห์เดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10 อายุมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับชะห์เดิม

H_0 : อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับชะห์เดิม

H_1 : อายุ มีความสัมพันธ์กับโอกาสในการประกอบพิธีฮัจญ์กับชะห์เดิม

4.11 ค่าเฉลี่ยของสถานประกอบการจำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 4.50 - 5.00
มาก	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 3.50 - 4.49
ปานกลาง	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 2.50 - 3.49
น้อย	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 1.50 - 2.49
น้อยมาก	หมายถึง	มีคะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 0.00 - 1.49

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยของสถานประกอบการจำแนกตามความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

บริษัทผู้ประกอบการ	$\bar{X}$	SD	ระดับพึงพอใจ
ผู้ประกอบการที่ 1	5.00	0.00	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 2	5.00	0.00	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 3	5.00	0.00	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 4	5.00	0.00	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 5	5.00	0.00	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 6	4.90	0.30	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 7	4.72	0.46	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 8	4.67	0.57	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 9	4.60	0.62	มากที่สุด
ผู้ประกอบการที่ 10	4.25	1.36	มาก
ผู้ประกอบการที่ 11	4.00	0.00	มาก
ผู้ประกอบการที่ 12	4.00	0.00	มาก
ผู้ประกอบการที่ 13	3.98	0.90	มาก
ผู้ประกอบการที่ 14	3.50	0.90	มาก
ผู้ประกอบการที่ 15	3.33	1.32	ปานกลาง
ผู้ประกอบการที่ 16	3.00	0.00	ปานกลาง
ผู้ประกอบการที่ 17	3.00	0.00	ปานกลาง

ผู้ประกอบการที่ 18	3.00	0.00	ปานกลาง
ผู้ประกอบการที่ 19	3.00	0.00	ปานกลาง
ผู้ประกอบการที่ 20	2.00	0.00	น้อย
ผู้ประกอบการที่ 21	2.00	0.00	น้อย
ผู้ประกอบการที่ 22	2.00	0.00	น้อย

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ กับสถานประกอบการ 22 แห่ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการที่ตนใช้บริการในภาพรวมดังนี้

สถานประกอบการที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ซึ่งเป็นลูกค้าของตนเองมากที่สุด มีจำนวน 9 สถานประกอบการ ได้รับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 สถานประกอบการ ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 5 สถานประกอบการ และได้รับความพึงพอใจระดับน้อย จำนวน 3 สถานประกอบการ ตามลำดับ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ สรุปแยกเป็นประเด็นดังนี้

1. **ประเด็นด้านความพึงพอใจ** พบว่า ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้ เนื่องจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ทำให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้มีโอกาสได้ทบทวนตัวเอง ได้เรียนรู้การใช้ชีวิตร่วมกับผู้คนหลากหลายที่มีความแตกต่างกัน เป็นการฝึกความอดทน รู้จักการให้อภัย ช่มใจจึงรู้สึกจิตใจสงบ และมีความปรารถนาที่จะได้รับฮัจย์มับรूर จึงมีแรงบันดาลใจที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองในทางที่ดีขึ้น ตั้งใจจะกลับมาปฏิบัติศาสนกิจให้ดีกว่าเดิม ให้มีความสม่ำเสมอ และอยากเรียนรู้ศาสนาให้มากขึ้น ละเลิกในสิ่งที่ไม่ดี จะพยายามทำความดีให้มากที่สุด

2. **ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรค** พบว่า แม้ว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในภาพรวมจะมีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในครั้งนี้ แต่ก็พบว่ามีปัญหาและอุปสรรค เช่น

- การเดินทาง ภายในประเทศที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จากภาคใต้ต้องไปขึ้นเครื่องบินที่สุวรรณภูมิเองเกิดความยากลำบาก และการเดินทางไปยังประเทศซาอุดีอาระเบียแบบไม่เหมาลำทำให้ล่าช้าและพลัดหลงกับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ระหว่างต่อเครื่อง

- การให้บริการของผู้นำกลุ่ม ให้บริการไม่ทั่วถึงกรณีบริษัทใหญ่มีผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จำนวนมาก ไม่ได้มีการดูแลที่ดีเมื่อยามเจ็บป่วยไม่สบาย และผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ไม่สามารถสื่อสารกับแพทย์หรือเภสัชในรายละเอียดของโรคได้ ที่พักห่างไกลจากมัสยิด กำหนดการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนที่แจ้งไว้ บางกลุ่มมีผู้นำกลุ่ม (แซะห์) เป็นผู้หญิงให้ความรู้ได้น้อย

- การปฏิบัติศาสนกิจต่างๆ ที่มีทิศนะไม่ตรงกันระหว่างผู้นำกลุ่ม (แซะห์) และผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

- ความไม่พร้อมด้านร่างกายของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เพราะไม่ได้เตรียมความพร้อมก่อนเดินทางมาประกอบพิธีฮัจย์ อีกทั้งสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงและการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้ร่างกายเกิดการเจ็บป่วย
- เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์กับบริษัทเดียวกัน อยู่กลุ่มเดียวกัน แต่จ่ายเงินไม่เท่ากัน ราคาฮัจย์บางบริษัทราคาสูงมาก

3. ด้านความคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า

- ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ควรมีความชำนาญในการให้ข้อมูลด้านการประกอบพิธีฮัจย์ เนื่องจากการประกอบพิธีฮัจย์เป็นกิจกรรมทางศาสนาที่ทำนานๆครั้งหรือบางครั้งอาจทำแค่ครั้งเดียวในชีวิตดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องสอน อบรมให้ความรู้ ทบทวนตลอดระยะเวลาที่ประกอบพิธีฮัจย์ เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง
- กระบวนการในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ควรมีกำหนด ตารางกิจกรรมต่างๆโดยละเอียด เพื่อให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จะได้ วางแผน และเตรียมความพร้อมในทุกๆขั้นตอน
- การให้บริการควรให้บริการให้ครบถ้วนทุกขั้นตอน หากให้บริการไม่ครบถ้วนจะทำให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เสียโอกาส
- ความสะดวกในการเดินทางจากประเทศไทยไปยังประเทศซาอุดีอาระเบีย มีความสำคัญมากหากเกิดปัญหา เช่น เดินทางล่าช้า ต่อเครื่องบินหลายต่อ จะส่งผลให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เกิดความเครียด ความกังวลส่งผลต่อสภาพจิตใจ และทำให้ร่างกายเจ็บป่วยได้
- ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในทุกๆขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกก่อนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จนกระทั่งประกอบพิธีฮัจย์แล้วเสร็จ และเดินทางกลับมายังประเทศไทย
- ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านการประกอบพิธีฮัจย์ แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างละเอียดในทุกๆขั้นตอน เช่น การบริการขนส่งในประเทศมีบริการอย่างไร การขนส่งภายในประเทศซาอุดีอาระเบียเป็นอย่างไร ที่พักและระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดมีรายละเอียดอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตัวเอง ซึ่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อาจมีความพึงพอใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มเพื่อเลือกช่องทางในการเดินทาง หรือที่พักที่ใกล้มัสยิด เป็นต้น

สรุปผลการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้นำกลุ่ม (แซะห์) จำนวน 12 ราย

ด้านความพึงพอใจ

- ได้รับความสะดวกสบายในการจัดการขนส่งแบบเช่าเหมาลำ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบินไทยมากกว่าสายการบินซาอุดีอาระเบีย แอร์ไลน์
- บางสถานประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอจากหน่วยงานต่างๆของกรมการปกครอง และศอ.บต ผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ด้านการฮัจย์ โทรศัพท์ E-mail , Line , Fax เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรค

- บางสถานประกอบการประสบปัญหาข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน สถานประกอบการต้องหาข้อมูลเองเพื่อใช้ในการดำเนินงาน
- เครื่องบินของชาวอุตารปะเบีย แอร์ไลน์มีสภาพเก่าเกิดการขัดข้องในระหว่างขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จนต้องเปลี่ยนเครื่องทำให้เกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่เนิ่นๆ ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นเช่น กฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ การคมนาคม การขนส่ง และตารางเที่ยวบินของสายการบิน เพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการเกี่ยวกับเรื่องที่พักที่มักกะฮ์ และมาดีนะห์
- ควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนให้มีความสะดวก ง่ายต่อการลงทะเบียน การยกเลิก มีการจัดการข้อมูลรายละเอียดต่างๆของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น วัน เดือนปีเกิด เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ทางการชาวอุตารปะเบียซึ่งมีความเข้มงวดในเรื่องนี้
- อยากให้มีความชัดเจนในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานเดิมและหน่วยงานใหม่

สรุปผลการสัมภาษณ์คณะผู้แทนฮัจญ์ไทย

ด้านความพึงพอใจ

1. ด้านการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ด้วยการให้บริการเช่าเหมาลำ

ด้านปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาที่เกิดจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

1. ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติตามหลักการอิสลามเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์
2. ผู้สูงอายุ เมื่อต้องเดินทางและมีขั้นตอนต่างๆ มากมาย เกิดความเครียด ส่งผลต่อสภาพจิตใจ
3. ไม่ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดการให้บริการของสถานประกอบการ ให้ละเอียดก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถร้องเรียนได้ เกิดความไม่สบายใจ เสียใจ
4. การร่วมกับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ปิดบังปัญหาด้านสุขภาพ เพื่อให้ได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ทำให้ไม่ได้รับการดูแลรักษาตามอาการของโรค เช่น ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการฟอกไต ทั้งที่ทีมแพทย์ไทยได้เตรียมการรักษาไว้อย่างครอบคลุมแล้ว

ปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบการ และผู้นำกลุ่ม (แซะห์)

1. บางบริษัทไม่ได้ให้ข้อมูลที่จริงแก่ผู้ญาติหรือการนำเสนอข้อมูลของบริษัท เป็นข้อมูลเพียงด้านเดียว ไม่มีทางเลือกให้แก่ผู้ญาติ เช่น
 - ค่าใช้จ่ายที่พักและระยะทางความใกล้ไกลมัสดิฮ์รวม ว่าหากที่พักติดมัสดิฮ์รวมอาจเพิ่มสักหมื่นสองหมื่น และไกลอีกสองกิโลอาจถูกลงสักหมื่นสองหมื่น เมื่อไปถึงสถานที่จริง ตอนที่ไปถึงที่พักแล้ว บางคนอาจต้องจ่ายเพิ่มถึงห้าหมื่นก็ยังยอม แต่เมื่อไปถึงแล้ว ตอนนั้นต่อให้มีเงินก็ไม่สามารถซื้อที่พักที่ใกล้หะรอมได้แล้วเนื่องจากห้องพักเต็มหมดแล้ว

- ค่ายรถที่เดินทางจากเมืองมาดิสันห์ไปยังเมืองมักกะฮ์ ซึ่งรถที่ใช้ในการเดินทางระหว่างพัลลัม กับ แอร์ก็มีค่าใช้จ่ายต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่แะห์ก็เลือกที่จะใช้รถที่ราคาถูกลงกว่า ซึ่งราคาต่างจากรถแอร์ เพียงไม่กี่บาทเท่านั้น เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งหากผู้ประกอบการพิธียัยได้รู้ค่าใช้จ่ายที่ต่างกันไม่กี่บาท และมี สิทธิ์ที่จะเลือก ก็อาจเลือกจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อได้เดินทางด้วยรถที่ดีและสะดวกในการเดินทางของตนเองมากกว่า

2. บริษัทไม่ค่อยดูแล เอาใจใส่สุขภาพตามหน้าที่ของตนเอง โดยในประเด็นนี้ คณะผู้แทนฮัจย์ได้ กล่าวถึงการไม่รู้ถึงหน้าที่ของตนเองของแะห์ไว้ว่า ส่วนหนึ่งก็มาจากการไม่รู้หน้าที่ของตนเองของผู้นำกลุ่ม (แะห์) เช่น ครั้งหนึ่งผู้ประกอบการพิธียัยต้องพอกไต แต่ผู้นำกลุ่ม (แะห์) ก็นำสุขภาพมาโดยที่เซ็นมาวางไว้ใน หน่วยแพทย์โดยไม่พาไปให้ถึงยังแพทย์ผู้ทำหน้าที่ในการรักษา จนคณะผู้แทนต้องดำเนินการให้ โดยคณะ ผู้แทนกล่าวว่า ส่วนหนึ่งอาจมาจากความไม่รู้หน้าที่ของผู้นำกลุ่ม (แะห์) กับอีกมุมหนึ่งคือ อายุของผู้นำกลุ่ม (แะห์) ที่มีอายุมากแล้ว หากต้องมาดูแลผู้ประกอบการพิธียัยก็อาจจะไม่ไหว และผู้นำกลุ่ม (แะห์) เองก็เหนื่อย

3. การนำผู้ไปประกอบพิธียัยที่สมัครกับตนไปฝากให้อยู่ในความดูแลของผู้นำกลุ่ม (แะห์) หรือ บริษัทอื่น ในกรณีที่ผู้นำกลุ่ม (แะห์) หรือบริษัทไม่ได้ผู้ประกอบการพิธียัยตามเป้าหมายที่วางไว้ บริษัท/ผู้นำกลุ่ม (แะห์) ก็จะนำสุขภาพที่ตั้งใจจะไปกับตัวเองไปฝากไว้กับผู้นำกลุ่ม (แะห์)หรือบริษัทอื่น ทำให้การดูแลผู้ประกอบการพิธียัยไม่ทั่วถึง และไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่ากับผู้ประกอบการพิธียัยที่อยู่ในความดูแลของตนเอง เช่น บางบริษัทสุขภาพไม่ได้ทานข้าว 2 วัน ไม่มีน้ำ ปัญหาเขาคือบริษัทไม่ช่วยดูแล ในทางปฏิบัติบริษัทเป็นแค่คน ดำเนินการ บริษัทก็ไปจ้างผู้นำกลุ่ม (แะห์)อีกทีมาเป็นลูกทิม การทำงานแต่ละคนในบริษัทนั้นก็ต่างกัน ใน การบริหารจัดการภายในต่างกัน รับเงินจากสุขภาพต่างกัน

4. อายุของผู้นำกลุ่ม (แะห์) ที่ทำหน้าที่ในการดูแลผู้ประกอบการพิธียัยส่วนใหญ่เป็นบุคคลผู้สูงอายุ นอกจากต้องดูแลตัวเองแล้ว ยังต้องดูแลผู้ประกอบการพิธียัยด้วย ทำให้การทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์เนื่องจากวัยและ ปัญหาสุขภาพ

ปัญหาจากภาพรวมของการจัดการฮัจย์ไทย

1. แต่ละฝ่ายไม่รู้หน้าที่และสิทธิของตนเอง

- กรณีของการดูแลสุขภาพเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการร่วมกับผู้นำกลุ่ม (แะห์) หน้าที่ของคณะผู้แทน ทำหน้าที่ในการประสานงานและอำนวยความสะดวก ควบคุม ประสานงาน และออกคำสั่งให้แก่ผู้นำกลุ่ม (แะห์)ในการดูแลสุขภาพ
- สิทธิของผู้ไปประกอบพิธียัย การดูแลรักษาที่หากใครป่วยทางชาวดิอาระเบียจะออก ให้ทั้งหมด แต่ผู้ประกอบการพิธียัยไม่รู้ จึงเป็นโอกาสของผู้นำกลุ่ม (แะห์)ที่จะทิ้งให้ผู้ ประกอบพิธียัยนอนป่วย จนขึ้นถึงเสียชีวิตก็มี

2. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

วิธีการประชาสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับลักษณะของคนไทย ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ ซึ่งผู้ไปประกอบพิธียัยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ไม่ได้ศึกษาข้อมูลผ่านช่องทางดังกล่าว

3. ผู้รับผิดชอบสั่งการมาจากแต่ละหน่วยงาน ไม่มีคนรับผิดชอบหลักที่มีอำนาจสั่งการ ใน การแก้ไขปัญหา บางครั้งการแก้ปัญหาที่เชิงซ้ำ ต้องโทรมาขอคำแนะนำจากกรุงเทพ ที่ไทย เพราะไม่มีบุคคล ที่สามารถตัดสินใจได้ เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

4. เมื่อย้ายมาอยู่ภายใต้การดูแลของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ความแตกต่างใน การทำงานก็คือ คนที่ทำหน้าที่ในการดูแลคนทำฮัจย์มาจากเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต้นสังกัดหลายหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละ หน่วยงานก็จะมิงบประมาณเป็นของตนเอง โดยไม่มีงบกลาง และแต่ละหน่วยงานก็มีผู้บังคับบัญชาคนละคน

กัน เมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ร่วมกัน ปัญหาจะไม่จบ เพราะแต่ละคนที่รับผิดชอบก็ต้องรอฟังผู้บังคับบัญชาของตนเอง ส่งผลให้การทำงานไม่เป็นทีมเดียวกัน

5. งบประมาณหรือคำตอบแทนของผู้รับผิดชอบขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงาน เมื่อปฏิบัติหน้าที่จริงที่ชาวอุทธาระเบีย เรื่องงานก็ไม่ต่างกัน คำตอบแทนมีความแตกต่างกันมาก

3. การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการอัยย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย

จากการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการอัยย์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย สามารถนำเสนอผลการเปรียบเทียบโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ สถานะขององค์กรและการบริหารจัดการอัยย์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 สถานะขององค์กร

จากการศึกษาสถานะขององค์กรที่บริหารจัดการอัยย์ของทั้งสองประเทศ สามารถแบ่งประเด็นการเปรียบเทียบออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ลักษณะองค์กร 2) ความเป็นอิสระและโปร่งใส 3) การขับเคลื่อนและการพัฒนา ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

3.1.1 ลักษณะองค์กร จากการศึกษา พบว่า ประเทศมาเลเซียมีการกำหนดสถานะขององค์กรให้เป็นองค์กรเฉพาะด้านและมีภาระกิจที่ครอบคลุมในการบริหารจัดการอัยย์ โดยองค์กรดังกล่าวมีภารกิจในการกำหนดนโยบาย ดำเนินงาน กำกับติดตาม ประเมินและพัฒนา ด้านการอัยย์อย่างเป็นระบบโดยการส่งเสริมให้มุสลิมเกิดการออมเพื่อการทำอัยย์ องค์กรนำเงินออมมาลงทุน นำผลกำไรส่วนหนึ่งกลับมาปันผลให้แก่ผู้ฝาก และนำไปส่งเสริมกิจการด้านการอัยย์ ไม่สร้างภาระ ไม่ก่อหนี้สิน นอกจากนี้องค์กรดังกล่าวยังมีโจทย์ของการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งขององค์กรเอง เป็นการบริหารจัดการที่ครบวงจร และเมื่อศึกษาประวัติขององค์กรจะพบว่า เป็นองค์กรที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน ความเข้มแข็งขององค์กรส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอัยย์ให้กับประชาชน สร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการ

สำหรับลักษณะองค์กรการบริหารจัดการอัยย์ของไทยเป็นการบริหารจัดการแบบแยกส่วน โดยบริหารเชิงนโยบายในรูปแบบคณะกรรมการ ภายใต้ชื่อคณะกรรมการส่งเสริมกิจการอัยย์แห่งประเทศไทย สังกัดภายใต้กรม ในขณะที่การดำเนินงานในการให้บริการถูกแยกส่วนออกไปตามหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบ เช่น การดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคต่าง ๆ อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข การจดทะเบียนผู้ประกอบการอัยย์อยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย ถึงแม้รัฐบาลจะจัดให้มีกองทุนอัยย์แต่พบว่าบทบาทของกองทุนดังกล่าวยังขาดการบริหารจัดการที่ชัดเจน เนื่องจากช่องว่างระหว่างหน่วยงานและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การบริหารในรูปแบบคณะกรรมการส่งผลให้คณะกรรมการ ขาดแรงกระตุ้นในการพัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินงาน ขาดการออกแบบการทำงานในระยะยาวอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้การริเริ่มเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการอาจส่งผลกระทบทั้งในแง่ลบและแง่บวกแก่สาธารณะได้ ด้วยเหตุนี้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวหน้าเป็นการทำงานที่คณะกรรมการมีความรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด

3.1.2 ความเป็นอิสระและโปร่งใส จากการศึกษาพบว่า กองทุนอัยย์ของประเทศมาเลเซียได้รับการยอมรับเรื่องความเป็นอิสระและความโปร่งใส เนื่องจากมีการกำหนดระบบการบริหารและการติดตามตรวจสอบที่ชัดเจน ในขณะที่เดียวกันการดำเนินงานของกองทุนอัยย์เป็นการดำเนินงานที่จะส่งผลต่อสาธารณะโดยรวมดังนั้นผู้บริหารและบุคลากรของกองทุนจึงให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าไม่ปรากฏข้อกล่าวหาในประเด็นเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสขององค์กร นอกจากนี้กรณีของการคอร์รัปชันของนายกรัฐมนตรีนาจิบ ราซัค แต่พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังคงให้ความมั่นใจต่อการบริหารจัดการของกองทุนอัยย์

สำหรับการบริหารจัดการฮัจญ์ของประเทศไทยพบว่า มีรูปแบบเป็นหน่วยงานในการประสานงาน สร้างความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงไม่ปรากฏประเด็นปัญหาของการดำเนินงานในมิติของความเป็นอิสระและความโปร่งใส และจากการศึกษาพบว่า การพิจารณาในหลายกรณี คณะกรรมการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสในการตัดสินใจพิจารณา เช่น การเข้าไปเยี่ยมผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ระหว่างประกอบพิธีฮัจญ์ แก้ไขปัญหากรณีถูกทอดทิ้งหรือได้รับการดูแลที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน การดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอของทีมแพทย์ การออกไปให้ความรู้ของฝ่ายวิชาการเป็นต้น และมีหลักการที่จะสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ยังเป็นการดำเนินงานในลักษณะรายบุคคล ยังขาดกลไกในการสร้างการยอมรับให้กับองค์กร

3.1.3 การขับเคลื่อนและการพัฒนา

กองทุนฮัจญ์ประเทศมาเลเซียมีหน่วยงานในการวิจัยและพัฒนาที่ชัดเจน ตลอดจนมีการจัดตั้ง คณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อให้การพิจารณาความถูกต้องของการศึกษาวิจัยตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจญ์ กระบวนการดังกล่าวส่งผลให้การบริหารจัดการฮัจญ์ของกองทุนฮัจญ์มีการ ดำเนินการบนฐานวิชาการ มีทิศทาง การขับเคลื่อนจากงานวิจัย ซึ่งทำให้ประชาชนมีความมั่นใจต่อการบริหารจัดการของกองทุนฮัจญ์ นอกจากนี้กองทุนฮัจญ์ยังมีกลไกในการประเมินหน่วยงานการให้บริการฮัจญ์แก่ ประชาชนในทุกปี และนำเสนอผลการประเมินดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อการปรับปรุงการ ให้บริการและมีมาตรการในการติดตามการปรับปรุง ซึ่งส่งผลให้การขับเคลื่อนเชิงคุณภาพของการให้บริการ เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

จากการศึกษาการบริหารจัดการฮัจญ์ของประเทศไทยพบว่า คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ยังขาดการ ขับเคลื่อนการวิจัยเพื่อการพัฒนาด้านการบริหารจัดการฮัจญ์ การวิจัยส่วนใหญ่เป็นการรับทุนจากแหล่งทุนอื่น ๆ ซึ่งถือแม้จะเป็นการวิจัยในประเด็นฮัจญ์แต่อาจจะขาดศักยภาพในการพัฒนาเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายกลับมา ยังคณะกรรมการ นอกจากนี้คณะกรรมการยังขาดการจัดการรวบรวมความรู้ดังกล่าวเพื่อเป็นข้อมูลในการ ตัดสินใจ ทั้งนี้คณะกรรมการและกองกิจการฮัจญ์ได้มีการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการฮัจญ์เป็น ประจำและต่อเนื่อง แต่ส่วนใหญ่เป็นการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการฮัจญ์ที่เกี่ยวข้อง ยัง ขาดมิติของประชาชนผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การบริหารจัดการฮัจญ์ของไทยยังมีปัญหาในการตัดสินใจ ถึงแม้ การตัดสินใจดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ แต่เนื่องจากคณะกรรมการยังขาดกลไกในการสื่อสาร สาธารณะทำให้คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยหลายท่านไม่พร้อมขับเคลื่อนกิจกรรมใหม่ ๆ ที่ เป็นความต้องการของประชาชนได้

3.2 การบริหารจัดการฮัจญ์

ในการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการฮัจญ์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซียสามารถแบ่ง การนำเสนอออกได้เป็น 4 ประเด็นได้แก่ 1) ทรัพยากรบุคคล 2) งบประมาณ 3) เครื่องมือ และ 4) การจัดการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์ของประเทศไทยเป็นกองทุนที่มีระบบการบริหาร จัดการองค์กรที่ทันสมัย เป็นองค์กรขนาดใหญ่ของประเทศจึงมีกลไกในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีความเป็นมืออาชีพ มีระบบการคัดเลือกผู้มาดำรงตำแหน่งผู้บริหาร มีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานที่ชัดเจน มีการกำหนดเงื่อนไขในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรที่ชัดเจน ทำให้องค์กรมีความสามารถในการบริหารจัดการในความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาใน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นใจในการพัฒนาตนเองตามสายงาน นอกจากนี้กองทุนฮัจย์ยังมีความอิสระในการจ้างงานผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้านมาร่วมในการบริหารจัดการองค์กร ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการองค์กร อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี

สำหรับองค์กรที่รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทยซึ่งอยู่ในระดับกองผู้บริหารเป็นข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีการโยกย้ายไปมาข้ามสายงานได้ตามความเหมาะสม ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานฮัจย์เป็นอย่างดีและมีประสบการณ์ในการทำงานมาอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันอยู่นอกหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการฮัจย์ สภาพดังกล่าวส่งผลต่อการสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนาการบริหารจัดการฮัจย์ ขณะเดียวกันด้วยเงื่อนไขของระบบราชการทำให้บุคลากรไม่สามารถเติบโตในสายงานปัจจุบันได้

3.2.2 งบประมาณ

กองทุนฮัจย์ของประเทศไทยมีการบริหารจัดการงบประมาณที่เป็นอิสระมีความคล่องตัว และมีความมั่นคง เงินที่ได้จากการฝากของสมาชิกสามารถนำไปสู่การสร้างรายได้ให้กับกองทุนที่มั่นคง อีกทั้งยังมีกระบวนการเพื่อกระตุ้นการฝากเงินของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความท้าทายของกองทุนคือการบริหารการเงินเพื่อสร้างรายได้ ซึ่งพบว่าการดำเนินงานของกองทุนสามารถสร้างผลในการพัฒนาฮัจย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองทุนสามารถให้บริการฮัจย์ในราคาที่ต่ำกับประชาชนเพื่อสร้างโอกาสในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ กองทุนสามารถนำไปรายได้ไปสู่การดำเนินกิจกรรมทางสังคม (CSR) ในรูปแบบการช่วยเหลือสงเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการบริหารจัดการฮัจย์ไทยในปัจจุบันอาศัยงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล ขาดความมั่นคงในการบริหารจัดการทางการเงิน นอกจากนี้การเบิกจ่ายงบประมาณมาจากหลายหน่วยงานทำให้เกิดความแตกต่างในการได้รับคำตอบแทนและเบี้ยเลี้ยงของบุคลากรที่ทำงานร่วมกันแต่มาจากต่างสังกัด ส่วนคณะผู้แทนฮัจย์ไทย และคณะทำงานอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการก็ได้รับคำตอบแทนจากเงินสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นตามจำนวนสนับสนุนในแต่ละปี จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปฏิบัติงานบางกลุ่มให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการฮัจย์ของไทยใช้งบประมาณอย่างไม่คุ้มค่าเนื่องจากบุคลากรจำนวนหนึ่งจาก 130 คน ไม่มีภาระงานที่ชัดเจน บ้างเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีอายุมาก ไม่สามารถให้การช่วยเหลือภารกิจในฐานะคณะทำงานได้ บางเป็นผู้เชี่ยวชาญในแขนงที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพียงแค่เดินทางไปยังประเทศซาอุดีอาระเบียตามคำสั่งและประกอบพิธีฮัจย์ของตนเองโดยไม่ได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ประกอบพิธีฮัจย์เลย หลายคนเดินทางมาหลายครั้ง ส่งผลให้กระทรวงมหาดไทยจ้างคณะทำงานในประเทศซาอุดีอาระเบียช่วยงาน นอกจากนี้การเบิกจ่ายงบประมาณทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการทำให้ในหลายกรณีขาดความคล่องตัวในการเบิกจ่าย เช่นไม่สามารถนำค่าใช้จ่ายของข้าราชการมาสนับสนุนคณะทำงานได้

อีกประเด็นปัญหาสำคัญทางด้านการเงินของการบริหารจัดการฮัจย์ไทยคือการไม่มีกระบวนการเพื่อการจัดการกองทุนฮัจย์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถสร้างรายได้และนำมาใช้เพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการฮัจย์ของไทยที่มีประสิทธิภาพ

3.2.3 เครื่องมือ

การศึกษาพบว่า กองทุนฮัจย์ของประเทศไทยมีเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และได้นำเอาเครื่องมือทางภาษีและการรับประกันของภาครัฐมาใช้เพื่อสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจได้อย่างชัดเจน อีกประเด็นสำคัญคือการนำหลักการศาสนาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้

อย่างเป็นรูปธรรมตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกกองทุน นอกจากนี้ยังนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้กองทุนฮัจย์เป็นกองทุนสำคัญของประเทศ

สำหรับการศึกษาการบริหารจัดการฮัจย์ของไทยพบว่าเครื่องมือการบริหารจัดการที่นำมาใช้ไม่แตกต่างจากระบบราชการ การนำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากระบบบริหารจัดการที่ขาดความยืดหยุ่นและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมีอย่างจำกัด

3.2.4 การจัดการ

กองทุนฮัจย์ประเทศมาเลเซียมีการจัดการที่ครอบคลุมเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการจัดการที่เน้นประสิทธิภาพ มีกำหนดกรอบงานและการติดตามที่ชัดเจน มีการกำหนดระบบในการบริหารงานทำให้ข้อมูลมีการจัดการและนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองทุนมีระบบและกลไกในการควบคุม ติดตามและประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบตัวชี้วัดของการดำเนินงาน

นอกจากนี้กองทุนยังกำหนดรูปแบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั้งการทำงานภายในประเทศและในต่างประเทศ มีการมอบหมายการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจย์ได้วางระบบเพื่อการประสานงานและการตัดสินใจในรูปแบบการของทำงานร่วมกันระหว่างสองประเทศซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการฮัจย์ ประการสำคัญคือกองทุนฮัจย์ให้ความสำคัญกับความเห็นของผู้ใช้บริการโดยนำเอาความเห็นดังกล่าวมาปรับใช้เป็นเงื่อนไขของการพัฒนาปรับปรุงการจัดการ

สำหรับการจัดการฮัจย์ของไทย พบว่าเป็นการจัดการที่ขาดการสร้างคามยั่งยืน เป็นการกำหนดกลไกเพื่อการจัดการรายปี การบริหารงานที่ขาดการกำหนดโครงสร้างและความสัมพันธ์ในองค์กรที่ชัดเจน ในขณะที่เดียวกันเน้นการทำงานในรูปคณะกรรมการและรับผิดชอบการดำเนินงานทั้งภายในและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งทำให้การแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุและให้มีมติเดียวในการแก้ไขจัดการ

4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการบริหารจัดการฮัจย์ไทย

จุดแข็ง S₁ มีคณะทำงานด้านกิจการฮัจย์บางส่วนที่เข้มแข็ง เช่น บุคลากรทางการแพทย์ นักการศาสนา S₂ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการฮัจย์ S₃ บุคลากรในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ไทย มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ด้านการดำเนินกิจการฮัจย์	จุดอ่อน W₁ การบริหารการดำเนินงานด้านการฮัจย์ถูกแยกส่วนไปตามหน่วยงานต้นสังกัด เช่น การดูแลด้านสุขภาพ อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข การขึ้นทะเบียนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และผู้ประกอบการอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย เกิดช่องว่างด้านการบริหารจัดการ W₂ ขาดการขับเคลื่อนงานวิจัย เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการฮัจย์ W₃ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ขาดกลไก ในการสื่อสารต่อสาธารณะ W₄ การบริหารจัดการฮัจย์ใช้งบประมาณไม่คุ้มค่า W₅ ขาดการบริหารจัดการกองทุนที่มีประสิทธิภาพ เป็นเงินยืมระยะสั้นที่ไม่สามารถก่อให้เกิดดอกผล W₆ มีข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือใหม่ๆ ในการบริหารจัดการองค์การ W₇ โครงสร้างการบริหารองค์การขาดความชัดเจนส่งผลต่อความสัมพันธ์ในองค์กรไม่สอดคล้องกับภาระงาน W₈ กองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ไม่ก่อประโยชน์แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างแท้จริง
โอกาส O₁ รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย O₂ หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนในการดำเนินงานด้านการฮัจย์ O₃ ประเทศไทยมีแหล่งทุนสำหรับการวิจัยเพื่อพัฒนา ด้านต่างๆ O₄ ประเทศไทยมีนักวิชาการด้านศาสนา มีผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประกอบการฮัจย์ที่มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ และการใช้ชีวิตในประเทศซาอุดีอาระเบีย O₅ มุสลิมในประเทศไทยมีความมุ่งมั่นที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ O₆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจ O₇ ประเทศซาอุดีอาระเบียมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศไทย	อุปสรรค T₁ ระบบราชการทำให้บุคลากรด้านกิจการฮัจย์ไม่สามารถเติบโตได้ในสายงานหลัก T₂ พ.ร.บ. ส่งเสริมกิจการฮัจย์ไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน T₃ บริบทของสังคมไทย ไม่เอื้อต่อการพัฒนากิจการฮัจย์ในประเทศไทย T₄ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่ให้ความร่วมมือในการสะท้อนคุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการตามความเป็นจริง T₅ ผู้ประกอบการฮัจย์บางรายขาดทักษะทางด้านภาษาส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ T₆ คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์มีความแตกต่างกัน ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน T₇ ขาดระบบในการควบคุมผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ให้ขึ้นตรงกับสถานประกอบการ T₈ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่มีการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกายทำให้ประสบปัญหาด้านสุขภาพ T₉ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบพิธีฮัจย์

5. กลยุทธ์ในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการอัยย์ไทย

จากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ข้างต้นนำมาพัฒนาเป็น
กลยุทธ์ในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการอัยย์ไทย โดยใช้ TOWS Matrix

ได้ 19 กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ SO	กลยุทธ์ WO
กลยุทธ์ SO1 การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการอัยย์ S₃ บุคลากรในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการอัยย์ไทยมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ด้านการดำเนินกิจการอัยย์ O₃ ประเทศไทยมีแหล่งทุนสำหรับการวิจัยเพื่อพัฒนาต่าง ๆ กลยุทธ์ SO2 การเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานภาคสนามในประเทศชาอูติอาระเบียเพื่อการให้บริการแก่ประชาชน S₃ บุคลากรในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการอัยย์ไทยมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ด้านการดำเนินกิจการอัยย์ O₇ ประเทศชาอูติอาระเบียมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศไทย กลยุทธ์ SO3 การสร้างโอกาสการเข้าถึงอัยย์ให้แก่ประชาชน S₃ บุคลากรในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการอัยย์ไทยมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ด้านการดำเนินกิจการอัยย์ O₅ มุสลิมในประเทศไทยมีความมุ่งมั่นที่จะเดินทางไปประกอบพิธีอัยย์ กลยุทธ์ SO4 การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้ใบอนุญาตสำหรับผู้นำกลุ่ม และผู้ประกอบการอัยย์ S₂ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านกิจการอัยย์ O₄ ประเทศไทยมีนักวิชาการด้านศาสนา มีผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประกอบการอัยย์ที่มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีอัยย์ และการใช้ชีวิตในประเทศชาอูติอาระเบีย	กลยุทธ์ WO1 การจัดตั้งศูนย์สนับสนุนการวิจัยและการจัดการความรู้อัยย์ กลยุทธ์ WO2 การศึกษาวิจัยและพัฒนาแบบองค์รวมเพื่อการบริหารจัดการอัยย์ไทย W₂ ขาดการขับเคลื่อนงานวิจัย เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการอัยย์ O₃ ประเทศไทยมีแหล่งทุนสำหรับการวิจัยเพื่อพัฒนาต่าง ๆ กลยุทธ์ที่ WO3 การรับฟังความคิดเห็นและการขับเคลื่อนจากภาคประชาชนต่อการจัดตั้งองค์การบริหารจัดการอัยย์ไทย W₃ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการอัยย์ชาดกลไก ในการสื่อสารต่อสาธารณะ O₁ รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอัยย์ในประเทศไทย กลยุทธ์ที่ WO4 การดำเนินการเพื่อหลอมรวมหน่วยงานในการบริหารจัดการอัยย์ครบวงจร W₁ การบริหารการดำเนินงานด้านการอัยย์ถูกแยกส่วนไปตามหน่วยงานต้นสังกัด เช่น การดูแลด้านสุขภาพ อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข การขึ้นทะเบียนผู้เดินทางไปประกอบพิธีอัยย์ และผู้ประกอบการอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย เกิดช่องว่างด้านการบริหารจัดการ O₂ หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนในการดำเนินงานด้านการอัยย์ กลยุทธ์ที่ WO5 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้ประกอบการอัยย์ W₆ มีข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือใหม่ๆ ในการบริหารจัดการองค์กร O₆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจ กลยุทธ์ที่ WO6 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้และปัญหาอัยย์ W₁ การบริหารการดำเนินงานด้านการอัยย์ถูกแยกส่วนไปตามหน่วยงานต้นสังกัด เช่น การดูแลด้านสุขภาพ อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข การขึ้นทะเบียนผู้เดินทางไปประกอบพิธีอัยย์ และผู้ประกอบการอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย เกิดช่องว่างด้านการบริหารจัดการ

	O₆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจ กลยุทธ์ที่ WO7 การพัฒนาระบบและการส่งเสริมการออมเพื่อการประกอบพิธีฮัจย์ของประชาชน W₅ ขาดการบริหารจัดการกองทุนที่มีประสิทธิภาพ O₅ มุสลิมในประเทศไทยมีความมุ่งมั่นที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
กลยุทธ์ ST กลยุทธ์ ST₁ การสร้างการมีส่วนร่วมจากภาครัฐและการเมืองในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการฮัจย์ S₂ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการฮัจย์ T₃ บริบทของสังคมไทย ไม่เอื้อต่อการพัฒนากิจการฮัจย์ในประเทศไทย กลยุทธ์ ST₂ การประเมินเพื่อจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ S₁ มีคณะทำงานด้านกิจการฮัจย์บางส่วนที่เข้มแข็ง เช่น บุคลากรทางด้านการแพทย์ นักการศาสนา T₉ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาด ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบพิธีฮัจย์ กลยุทธ์ ST₃ การเพิ่มประสิทธิภาพการอบรมให้ความรู้การประกอบพิธีฮัจย์ S₃ บุคลากรในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ไทยมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ด้านการดำเนินกิจการฮัจย์ T₉ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาด ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบพิธีฮัจย์	กลยุทธ์ WT กลยุทธ์ WT₁ การศึกษากฎหมายและจัดทำร่างกฎหมายเพื่อการจัดตั้งองค์การบริหารจัดการฮัจย์ W₁ การบริหารการดำเนินงานด้านการฮัจย์ถูกแยกส่วนไปตามหน่วยงานต้นสังกัด เช่น การดูแลด้านสุขภาพ อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข การขึ้นทะเบียนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และผู้ประกอบการอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย เกิดช่องว่างด้านประสานการบริหารจัดการ T₂ พ.ร.บ ส่งเสริมกิจการฮัจย์ไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน กลยุทธ์ WT₂ การเสริมสร้างความเข้าใจและการสร้างภาพลักษณ์ของกิจการฮัจย์ไทยต่อสาธารณะ W₃ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ขาดกลไก ในการสื่อสารต่อสาธารณะ T₈ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่มีการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกายให้ให้ประสบปัญหาด้านสุขภาพ กลยุทธ์ WT₃ การพัฒนาระบบการรับรองเรื่องเรียน และระบบติดตามภายหลังการประกอบพิธีฮัจย์ (สุญยาจ) W₆ มีข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือใหม่ๆ ในการบริหาร จัดการ องค์การ T₄ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่ให้ความร่วมมือในการสะท้อนคุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการตามความเป็นจริง กลยุทธ์ WT₄ การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผู้ประกอบการฮัจย์ (สถานประกอบการ) W₆ มีข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือใหม่ๆ ในการบริหารจัดการ องค์การ T₆ คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์มีความแตกต่างกัน ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงกลยุทธ์ในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการฮัจย์ไทย โดยใช้ TOWS Matrix

6. ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการอัยไทย

จากกลยุทธ์สามารถนำมาจัดทำ

(ตัวอย่าง) ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการอัยไทย ได้ดังนี้
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์กร

1) เป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ ประเด็นยุทธศาสตร์นี้มีเป้าหมายเพื่อกำหนดสถานะขององค์กรให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการอัยไทย ซึ่งจะนำไปสู่การขับเคลื่อนสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

2) ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ประกอบด้วย

2.1) การปรับเปลี่ยนสถานะภาพขององค์กรสู่การจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระภายใต้การกำกับของรัฐ

2.2) มีการบริหารจัดการงบประมาณที่ก่อให้เกิดรายได้และมีการนำไปใช้เพื่อการบริหารจัดการอัยไทยที่เป็นอิสระ โปร่งใสตรวจสอบได้

2.3) มีระบบและกลไกเพื่อการบูรณาการการบริหารจัดการอัยไทยที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

2.4) มีระบบเพื่อการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการตรวจสอบและแจ้งข่าวสารด้านความสำเร็จเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความมั่นใจต่อองค์กรต่อสาธารณะ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการธุรกิจอัยไทย

1) เป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ ยกระดับการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจอัยไทย สร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการอัยไทย ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจอัยไทยคือหน่วยที่ใกล้ชิดในการให้บริการกับประชาชนในการประกอบพิธีอัยไทย ซึ่งองค์กรบริหารจัดการอัยไทยจำเป็นต้องนำความเห็นของผู้ประกอบพิธีอัยไทยมาสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการ

2) ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ประกอบด้วย

2.1) มาตรฐานและตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการอัยไทย

2.2) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการให้บริการอัยไทยของผู้ประกอบการ

2.3) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ประกอบการพิธีอัยไทย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับสัญญาไทยและการสร้างการรับรู้สาธารณะ

1) เป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ การเตรียมความพร้อมให้กับผู้มีความประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีอัยไทยที่มีประสิทธิภาพ และการเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการประกอบพิธีอัยไทยที่มีความสมบูรณ์

2) ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ประกอบด้วย

- 2.1) ประสิทธิภาพของกองทุนฮัจย์ในมีส่วนร่วมและการระดมเงินฝากจากสมาชิก
- 2.2) หลักสูตรการอบรมที่ตอบสนองความแตกต่างของผู้ประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
- 2.3) กลไกเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความช่วยเหลือในการประกอบพิธีฮัจย์ขององค์กร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการฮัจย์

1) เป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่อในการพัฒนาการบริหารจัดการที่ยั่งยืนพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2) ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ประกอบด้วย

- 2.1) จำนวนงานวิจัยในประเทศไทยทางด้านฮัจย์ที่ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาการยกระดับคุณภาพฮัจย์ในประเทศไทย
- 2.2) จำนวนการจัดการความรู้จากการวิจัยเกี่ยวกับฮัจย์เพื่อการจัดทำนโยบายฮัจย์ของไทย
- 2.3) ระบบและกลไกเพื่อการตัดสินใจวิจัย (ฟัตวา) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยนี้ประกอบด้วยวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุน Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย 2) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย ในด้านความพึงพอใจของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการฮัจญ์ และ 4) เพื่อศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ในการยกระดับการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาได้ออกเป็น 4 ประเด็นคือ 1) โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนและการให้บริการฮัจญ์ของ Tabung Haji 2) โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย 3) การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย และ 4) แผนกลยุทธ์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลและนำเสนอผลได้ ดังนี้

1. โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนฮัจญ์และการให้บริการฮัจญ์ของ Tabung Haji

การศึกษาโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนฮัจญ์และการให้บริการฮัจญ์ของ Tabung Haji สามารถแบ่งนำเสนอผลการศึกษาดังได้เป็น 2 ประเด็นสำคัญ

1.1 สถานะขององค์กร พบว่า Tabung Haji หรือกองทุนการจัดการฮัจญ์ของประเทศมาเลเซียก่อตั้งในปี ค.ศ. 1963 เป็นกลไกด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาชาติอย่างหนึ่งของประเทศมาเลเซียในสมัยนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการออมทรัพย์ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ยุทธศาสตร์หลักคือ การใช้ทรัพยากรทางการเงินของมุสลิม เพื่อป้องกันความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดกับสังคมในชนบท การบริหารการเงินที่ปราศจากดอกเบี้ย ช่วยให้ผู้มุสลิม ประกอบพิธีฮัจญ์โดยไม่เกิดปัญหาความยากจนหรือตระกัลลำบากภายหลังเสร็จสิ้นพิธี Tabung Haji ตั้งขึ้นในรูปของบริษัทเพื่อการออมทรัพย์สำหรับการประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นกองทุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้กับประชาชนในชนบท และมีการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจองค์กรครั้งล่าสุดในปี 1995 ตามพระราชบัญญัติกองทุนฮัจญ์ 1995 หรือ Tabung Haji Act 1995 (ACT 535) มีสถานะเป็นสถาบันการเงินอิสลามที่ดำเนินกลยุทธ์ด้านกิจการฮัจญ์ มีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้กำกับดูแล กองทุนมีบทบาทสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการรับฝากเงินและให้บริการด้านเงินฝากตามหลักชารีอะฮ์ 2) ด้านการบริการกิจการฮัจญ์ในมาเลเซียและที่นครมักกะห์ และ 3) ด้านการลงทุน

กองทุนฮัจญ์ของประเทศมาเลเซียมีบทบาทสำคัญในการสร้างโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จำเป็นต้องอาศัยทุนทรัพย์จำนวนที่มากพอทั้งสำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์เองและสมาชิกครอบครัวในความรับผิดชอบที่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินสำหรับการดำเนินชีวิตตามปกติในช่วงที่หัวหน้าครอบครัวเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ กองทุนฮัจญ์สร้างโอกาสให้กับประชาชนให้สามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้ผ่านกลไกของการออมทรัพย์

1.2 การบริหารจัดการฮัจญ์ การนำเสนอแบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็นคือ 1) การบริหารจัดการเงินฝาก 2) การบริหารจัดการฮัจญ์ และ 3) การวิจัยและพัฒนา ดังนี้

1.2.1 การบริหารจัดการเงินฝาก บทบาทของกองทุนที่สำคัญคือการสร้างการออมทรัพย์ให้กับประชาชนตั้งแต่เยาวชน โดยการออมทรัพย์ผ่านกองทุนจะได้รับการประกันเงินฝาก 100 เปอร์เซนต์ อีกทั้งยังได้รับการยกเว้นภาษี แต่ทั้งนี้จะมีการหักร้อยละ 2.5 ของเงินฝากเพื่อเป็นการจ่ายชากาต (การบริจาคภาคบังคับสำหรับมุสลิมจากทรัพย์สินที่มีเก็บ) ซึ่งผลจากกลไกดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการฝากเงินกับกองทุน การให้บริการด้านการรับฝากเงินมีการบริหารที่ให้ความสะดวก สามารถใช้บริการทุกที่ที่หลากหลายช่องทาง ผ่านพันธมิตรทางธุรกิจของกองทุนฮัจญ์ ทำให้มีผู้สนใจฝากเงินเป็นจำนวนมาก ยอดเงินฝากเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ทำให้มีเงินลงทุนสูงและนำไปลงทุนในธุรกิจที่มีความมั่นคง ก่อให้เกิดผลตอบแทน และนำกลับมาสร้างโอกาสในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่องแม้ในสภาพที่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ลดลงแต่อย่างใด

1.2.2 การบริหารจัดการฮัจญ์ จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์มีการวางระบบและกลไกในการบริหารจัดการฮัจญ์ที่ครอบคลุม โดยสามารถนำเสนอระบบในการบริหารจัดการได้ออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) การจัดการฮัจญ์ 2) การอบรมพัฒนาสมาชิกกองทุน และ 3) การพัฒนาผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถนำเสนอรายละเอียด ได้ดังนี้

1.2.2.1 การจัดการฮัจญ์ การจัดการฮัจญ์ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์ได้นำหลักการ "First-Come, First-Served" มาใช้เพื่อการจัดการการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของประชาชน โดยผู้ที่ฝากเงินที่ลงทะเบียนก่อนและมีเงินฝากครบตามข้อกำหนดก็จะได้รับการคัดเลือกให้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ก่อน การลงทะเบียนฮัจญ์สามารถทำได้อย่างสะดวก โดยทางกองทุนได้กำหนดช่องทางการให้บริการในหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเคาน์เตอร์บริการของกองทุน ผ่านพันธมิตรทางธุรกิจของกองทุน เช่น ธนาคารต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคารต่าง ๆ และล่าสุดคือการยื่นผ่านแอปพลิเคชัน Portal THIJARI ทั้งนี้กรณีที่ยื่นจำนองแล้ว ผู้ยื่นก็สามารถยกเลิกการลงทะเบียนดังกล่าวไว้ และจะสามารถกลับมายื่นใหม่ได้อีกครั้งในปีถัดไป

1.2.2.2 การอบรมพัฒนาสมาชิกกองทุน จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์มีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อมสมาชิกในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยทำหน้าที่ในการอบรมและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับสิทธิในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จะได้รับการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำฮัจญ์ ซึ่งมีอยู่ถึง 20 กิจกรรมตั้งแต่ก่อนเดินทางจนกระทั่งกลับสู่มาตุภูมิ การอบรมนี้เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญมากเนื่องจากการประกอบพิธีฮัจญ์เป็นศาสนกิจที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติและในเวลาที่ถูกกำหนด ความพร้อมของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์จะลดปัญหาความวิตกกังวลที่ส่งผลถึงสภาพจิตใจ และสุขภาพร่างกายของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่ดีตามไปด้วย

1.2.2.3 การพัฒนาผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่า ถึงแม้กองทุนฮัจญ์จะมีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมฮัจญ์ที่ครอบคลุม แต่จะมีการกระจายการดูแลผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ไปยังผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่ด้วย ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกกองทุนสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการฮัจญ์อื่นนอกจากการบริการของ Tabung Haji ได้ด้วย เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการให้มีมาตรฐานและสร้างความประทับใจให้กับผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ โดยมีการอบรมพัฒนาและกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้ประกอบการฮัจญ์อย่างใกล้ชิด ในทุกๆขั้นตอนตั้งแต่การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้อยู่บนพื้นฐานของการให้บริการที่เป็นจริง การให้บริการที่เหมาะสมกับราคา การดูแลตลอดระยะเวลาที่ประกอบพิธี

ฮัจญ์ มีการเข้าเยี่ยมเพื่อตรวจสอบความสะดวกสบายของที่พัก ระยะทางจากที่พักถึงมัสยิดอัลหะรอม อาหารการกินต่างๆ ที่สถานประกอบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศ ซาอุดีอาระเบียตลอดจนเสร็จสิ้นและเดินทางกลับมายังประเทศมาเลเซียให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่ใช้บริการ หากพบว่าไม่เป็นไปตามข้อตกลง Tabung Haji จะยกเลิกใบอนุญาตการให้บริการของสถานประกอบการนั้นๆทันที

1.2.3 การวิจัยและพัฒนา จากการศึกษาพบว่า กองทุนฮัจญ์มีหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนา โดยมีฝ่ายวิจัยและพัฒนาฮัจญ์ (Hajj Research and Development Division) ทำหน้าที่ดังกล่าว การวิจัยพัฒนาดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการ (Pasukan Penggerak Utama: PPU) และยกระดับการดำเนินการให้ได้มาตรฐานการบริหารจัดการด้านการบริการฮัจญ์ ISO 9001: 2008 Quality Management System, Hajj Services (QMS ISO PH) มีการสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการให้ข้อมูลและตอบคำถามต่างๆจากทีมงานเฉพาะด้าน ผ่านเว็บไซต์ ของ Tabung Haji และมีโครงการพัฒนาอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้ Academy of Hajj อย่างต่อเนื่อง

2. โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย

ในอดีตรัฐบาลไทยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยการเดินทางไปกับบุคคลใกล้ชิด หรือญาติที่เคยผ่านการประกอบพิธีฮัจญ์ หรือเคยพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบียมาก่อนในฐานะผู้นำทาง ซึ่งนิยมเรียกกันว่า “แซะห์” จะทำการรวบรวมบุคคลที่มีความประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์นำไปจัดการทำหนังสือเดินทางและเตรียมเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องและนำไปมอบให้แก่ผู้ประกอบการฮัจญ์ซึ่งเป็นนิติบุคคลดำเนินการต่อมาการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของมุสลิมไทยประสบปัญหาเนื่องจากการนำมุสลิมไทยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์แล้วไม่นำเรือไปรับกลับ ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องของที่พักและอาหาร รัฐบาลไทยจึงต้องส่งเรือไปรับกลับมายังประเทศไทย รัฐบาลคณะปฏิวัติสมัยจอมพลถนอม กิตติขจร จึงได้มีประกาศคณะปฏิวัติในราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 111 ลงวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2515 เพื่อเข้าควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งชาวไทยไปประกอบพิธีฮัจญ์เพื่อให้ได้รับความสะดวก โดยกระทรวงคมนาคม ต่อมาย้ายมาสังกัดกรมศาสนา การบริหารจัดการฮัจญ์ไทยหลังจากอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมมาเป็นเวลากว่า 15 ปี รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 โดยมีสาระสำคัญคือ การปรับปรุงการบริหารกิจการฮัจญ์เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการกิจการฮัจญ์ได้มากขึ้น มีการปฏิรูปการบริหารกิจการฮัจญ์โดยปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารกิจการฮัจญ์ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแล มีกรมการปกครองเป็นหน่วยงานบริหาร โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2559 ทั้งนี้ในเทศกอลฮัจญ์ในปี 2559 กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมยังดำเนินการด้านบริหารกิจการฮัจญ์จนแล้วเสร็จ

ฮัจญ์ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานราชการตามกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย มีอธิบดีกรมการปกครองเป็นเลขาธิการ และกรมการปกครองทำหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ มีกองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจญ์เป็นหน่วยงานภายในกระทรวง

รูปแบบการบริหารกิจการฮัจย์หลังจากโอนย้ายมายัง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆมากนัก นอกจากข้าราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนข้าราชการจากกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ทั้งนี้คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นชุดเดิมที่เคยทำงาน การให้บริการฮัจย์ของประเทศไทยเป็นการให้บริการผ่านบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์เอกชนที่จดทะเบียนทั้ง 109 สถานประกอบการ ซึ่งมีหน้าที่นำพาผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไปประกอบพิธีฮัจย์และดำเนินการตั้งแต่ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จนประกอบพิธีฮัจย์แล้วเสร็จและเดินทางกลับมายังประเทศไทย

รัฐบาลและคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์มีบทบาทเป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย รัฐบาลไทยได้จัดตั้งกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จำนวน 300 ล้านบาท เพื่อให้ผู้ประกอบการฮัจย์สามารถยืมสำรองจ่ายในการจ่ายเช่าที่พัก เพื่อให้มีโอกาสได้จัดหาและเลือกอาคารที่พักได้ในช่วงแรก เพื่อให้ได้ที่พักดี มีมาตรฐาน ราคาไม่แพง ใกล้สถานที่ประกอบศาสนกิจ ในปี 2561 สถานประกอบการยืมเงินจากกองทุน จำนวน 10 ราย เป็นเงิน 52,640,000 (ห้าสิบล้านหกแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ซึ่งเป็นจำนวนน้อยรายที่ยืมเงินจากกองทุนนี้เนื่องจากในการคืนเงินมีระยะเวลานานไม่คุ้มกับการนำหลักทรัพย์ไปทำการค้ำประกัน และเป็นและใช้จ่าย ในการดำเนินงาน ค่าตอบแทน และค่าใช้จ่าย ของคณะกรรมการกองทุนฯตามระเบียบ การใช้ประโยชน์จากกองทุนนี้จึงมีไม่มากหากเทียบกับจำนวนเงิน 300 ล้านบาท ที่ควรจะนำมาแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่กิจการฮัจย์เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการฮัจย์ แทนงบประมาณแผ่นดิน เนื่องจาก การนำเงินกองทุนไปดำเนินการเพื่อหาผลประโยชน์ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการนโยบายการบริหารทุนหมุนเวียนกำหนดและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารกองทุน โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังและให้กระทำได้ในกรณี 1) ผากไว้กับธนาคารพาณิชย์ 2) ซื้อพันธบัตรรัฐบาลพันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทยหรือรัฐวิสาหกิจ 3) ซื้อตราสารแห่งหนี้โดยมีกระทรวงการคลังรับรองหรืออ่าวาลหรือค้ำประกันเงินต้นและดอกเบี้ย 4) การดำเนินการเพื่อหาผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจาก (1) (2) และ(3) ให้กรมการปกครองรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามวรรคหนึ่งให้คณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อทราบเป็นระยะ

3. การเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย

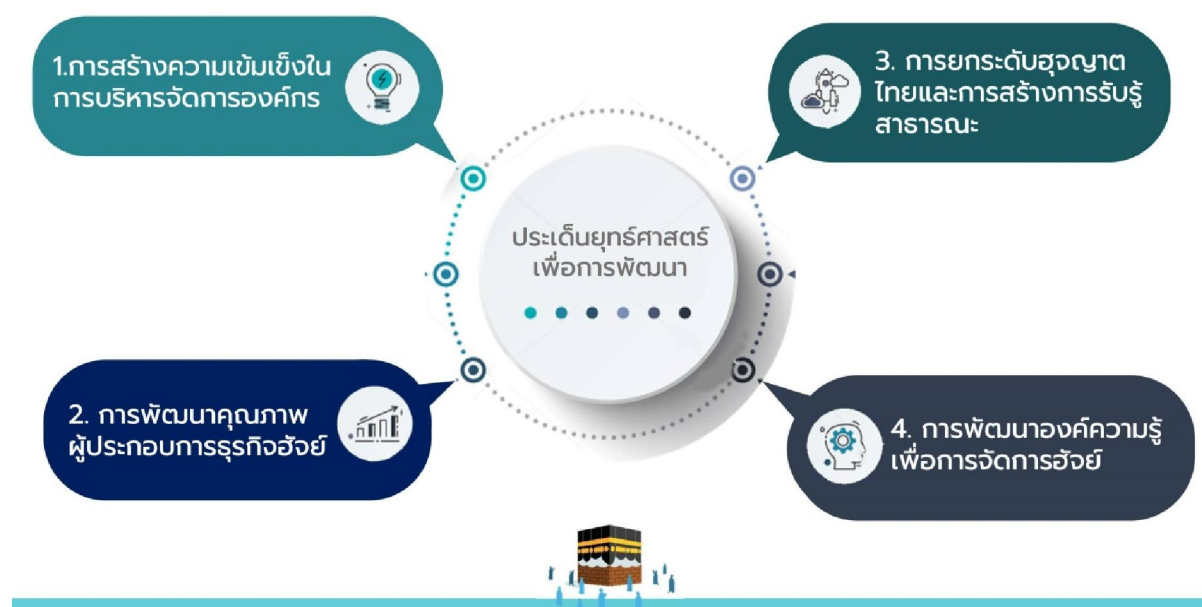
จากการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการฮัจย์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย สามารถนำเสนอผลการเปรียบเทียบโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ สถานะขององค์กรและการบริหารจัดการฮัจย์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 สถานะขององค์กร ผลการศึกษาพบข้อแตกต่างใน 3 ประเด็น คือ 1) ลักษณะองค์กรมีความแตกต่างกันประเทศมาเลเซียมีลักษณะเป็นองค์กรเฉพาะด้าน มีภารกิจที่ครอบคลุมเป็นการดำเนินงานทั้งหมด ส่วนประเทศไทยมีลักษณะแยกส่วนการบริหารงาน 2) ความเป็นอิสระและโปร่งใส ประเทศมาเลเซียมีการกำหนดระบบการบริการและการติดตามตรวจสอบที่ชัดเจนจึงมีความอิสระและมีความโปร่งใสที่เป็นที่ยอมรับ ส่วนประเทศไทยเป็นรูปแบบการประสานความร่วมมือจากหน่วยงานหลายๆหน่วยงานจึงไม่สามารถกำหนดการติดตามได้อย่างเป็นรูปธรรม 3) การขับเคลื่อนและการพัฒนาของไทยขาดความคล่องตัว และความชัดเจนในการขับเคลื่อนองค์ความรู้หรืองานวิจัยเพื่อการพัฒนาด้านการฮัจย์

3.2 การบริหารจัดการฮัจย์ ผลการศึกษาพบความแตกต่างกันใน 4 ประเด็นได้แก่ 1) ทรัพยากรบุคคล มีความแตกต่างกันบุคลากรด้านการฮัจย์ของไทยเป็นข้าราชการภารกิจด้านการฮัจย์เป็นภารกิจรองจากงานในตำแหน่งหน้าที่ ต่างจากประเทศมาเลเซียซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ด้านการฮัจย์โดยเฉพาะจึงมีบทบาทหน้าที่และความชำนาญแตกต่างกัน 2) งบประมาณมาเลเซียบริหารจัดการกองทุนด้วยเงินฝากของสมาชิกอย่างเป็นอิสระมีความมั่นคงก่อเกิดรายได้นำมาพัฒนากิจการฮัจย์และช่วยเหลือประชาชน ส่วนประเทศไทยเป็นการใช้เงินงบประมาณแผ่นดินในลักษณะเป็นค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พักของข้าราชการเพื่อไปบริหารจัดการการดำเนินงานด้านการฮัจย์ที่ให้บริการโดยภาคเอกชนไม่ก่อให้เกิดรายได้ 3) เครื่องมือมีความทันสมัยแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร และ 4) การจัดการ ประเทศมาเลเซียมีระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมและครอบคลุม ส่วนประเทศไทยยังขาดการสร้างคามยั่งยืน

จากการเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการของทั้งสองประเทศในแต่ละด้านและนำมาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศไทย พบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค นำมาพัฒนาเป็นแผนกลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงป้องกัน กลยุทธ์เชิงแก้ไข และกลยุทธ์เชิงรับ จำนวน 19 กลยุทธ์ จากนั้นนำกลยุทธ์ทั้ง 19 มากำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัด เพื่อการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย ดังนี้

4. แผนกลยุทธ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย



ภาพที่ 5.1 แสดงแผนกลยุทธ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย



1. การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์

- เพื่อการกำหนดสถานะขององค์กรให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการช่วงวัย ซึ่งจะไปสู่การขับเคลื่อนสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

ตัวชี้วัด

- การปรับเปลี่ยนสถานะภาพขององค์กรสู่การจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระภายใต้การกำกับของรัฐ
- มีการบริหารจัดการงบประมาณที่ก่อให้เกิดรายได้และมีค่าใช้จ่ายเพื่อการบริหารจัดการช่วงวัยที่เป็นอิสระ โปร่งใสตรวจสอบได้
- มีระบบและกลไกเพื่อการบูรณาการการบริหารจัดการช่วงวัยที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
- มีระบบเพื่อการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการตรวจสอบและเกิดความสำเร็จในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความมั่นใจต่อองค์กรต่อสาธารณะ

ภาพที่ 5.2 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 1



2. การพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการธุรกิจวัย

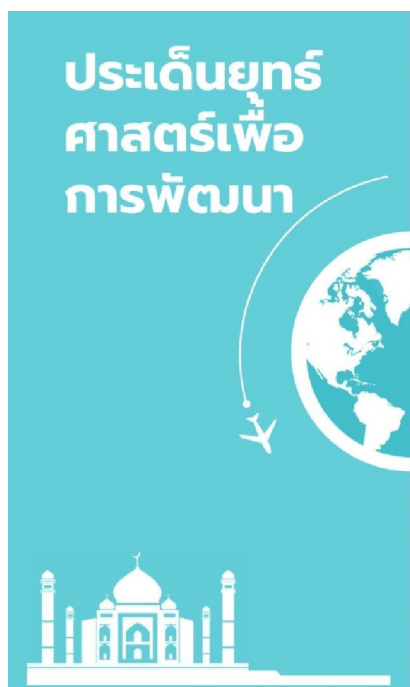
เป้าประสงค์

- ยกระดับการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจวัย สร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการช่วงวัยของไทย ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจวัยคือหน่วยที่ใกล้ชิดในการให้บริการกับประชาชนในการประกอบพิธีวัย ซึ่งองค์กรบริหารจัดการช่วงวัยจำเป็นต้องนำความเห็นของผู้ประกอบพิธีวัยมาสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด

- การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการช่วงวัย
- การระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการให้บริการช่วงวัยของผู้ประกอบการ
- ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ประกอบพิธีวัย

ภาพที่ 5.3 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 2



3. การยกระดับคุณภาพไทยและการสร้างการรับรู้สาธารณะ

เป้าประสงค์

- การเตรียมความพร้อมให้กับผู้มีความประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่มีประสิทธิภาพ และการเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการประกอบพิธีฮัจย์ที่มีความสมบูรณ์

ตัวชี้วัด

- ประสิทธิภาพของกองทุนฮัจย์ในการระดมเงินฝากจากสมาชิก
- หลักสูตรการอบรมที่ตอบสนองความแตกต่างของผู้ประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
- กลไกเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความช่วยเหลือในการประกอบพิธีฮัจย์ขององค์กร

ภาพที่ 5.4 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 3



4. การพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการฮัจย์

เป้าประสงค์

- เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ยั่งยืนพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ตัวชี้วัด

- จำนวนงานวิจัยในประเทศไทยทางด้านฮัจย์ที่ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาระบบยกระดับคุณภาพฮัจย์ในประเทศไทย
- จำนวนการจัดการความรู้เกี่ยวกับฮัจย์เพื่อการจัดทำนโยบายฮัจย์ของไทย
- ระบบและกลไกเพื่อการตัดสินใจฮัจย์ (ผิดเวลา) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์

ภาพที่ 5.5 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 4

การอภิปรายผล

1. สถานะของกองทุนฮัจย์ของประเทศมาเลเซียเป็นเสมือนการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้กับประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมผ่านการออมทรัพย์ ทำให้กองทุนมีความเข้มแข็งและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ในขณะเดียวกันบทบาทของกองทุนยังทำหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงฮัจย์มากขึ้นซึ่งเกิดจากความสำเร็จในการสร้างรายได้ของกองทุน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมนัสนันท์ ลิ้มปวิทยากุล, 2555: 215) ที่ระบุว่า บทบาทของการให้ความช่วยเหลือจะสร้างให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กองทุนฮัจย์ประเทศมาเลเซียให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรควบคู่ไปกับการติดตามประเมินประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนมุ่งแสวงหาแนวทางในการนำองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรมาสู่การกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร การจัดการที่สมดุลระหว่างการพัฒนาสมรรถนะและการติดตามประเมินผล ตลอดจนการสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกลไกสำคัญที่สามารถสร้างการยอมรับในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) ที่ได้นำเสนอไว้ว่า การบริหารองค์กรในยุคที่มีการทำงานผสมผสานของคนหลายยุคนั้นจะต้องอาศัยการพัฒนาส่งเสริมการทำงานให้กับบุคลากรให้สามารถทำงานในองค์กรได้ ขณะเดียวกันจะต้องสร้างให้เกิดการทำงานร่วมกันซึ่งจะช่วยให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดจนการเรียนรู้ร่วมกัน องค์กรจะต้องสร้างให้เกิดอิสระทางความคิด ซึ่งจะนำไปสู่การนำเสนอความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

3. การบริหารจัดการฮัจย์ไทยมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานะขององค์กรที่ขาดประสิทธิภาพในการบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินงาน มีข้อจำกัดในเรื่องผู้ปฏิบัติงานที่ต้องครอบคลุมทั้งในประเทศและ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ตลอดจนการไม่มีกลไกที่มีประสิทธิภาพในการผลักดันการพัฒนาผู้ประกอบการฮัจย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาโนช พรหมปัญญา, นำชัย ทนุผล และละเอียด ศิลาณ้อย (2560) ที่ระบุว่า ปัญหาที่จะต้องแก้ไขของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจย์ ประกอบด้วย การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญ การจัดเที่ยวบิน การจัดเช่าที่พัก การจัดอาหาร การยื่นวีซ่า การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย การอำนวยความสะดวกในประเทศซาอุดีอาระเบีย บทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ผู้ประกอบการและผู้แสวงบุญ

4. ลักษณะของกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ นั้น เป็นกองทุนเพื่อการช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านที่พักสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์โดยให้ ผู้ประกอบการฮัจย์กู้ยืมเพื่อไปดำเนินการและส่งคืนในเวลาที่กำหนดโดยไม่คิดกำไร เป็นเงินยืมหมุนเวียนตามระเบียบข้อบังคับเป็นการเฉพาะ จึงไม่สามารถนำไปลงทุนในรูปแบบอื่นให้เกิดกำไรได้ จึงเป็นการใช้เงินกองทุนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หากมีอิสระในการบริหารจัดการกองทุน เช่น หน่วยธุรกิจเอกชน จะทำให้กองทุนมีการเติบโต และสามารถช่วยเหลือผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มากกว่าในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1.1. จากยุทธศาสตร์ที่ 1 ประเด็นการสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์กร

ประเทศไทยควรกำหนดสถานะขององค์กรด้านการฮัจย์ให้มีความชัดเจน มีอิสระและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล จัดให้มีการบริหารจัดการงบประมาณที่ก่อให้เกิดรายได้ ลดการพึ่งพางบประมาณแผ่นดิน จนสามารถพึ่งพาตัวเองได้ เพื่อการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ที่เป็นอิสระ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลและเพื่อความเข้าใจของประชาชนไทยทั่วประเทศเกี่ยวกับการบริหารจัดการฮัจย์ ลดความคลางแคลงใจ และความเข้าใจผิดต่อการบริหารจัดการฮัจย์ไทย

1.2. จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ประเด็นการพัฒนาคุณภาพผู้ประกอบการฮัจย์

เนื่องจากผู้ประกอบการฮัจย์ในประเทศไทย มีบทบาทและความสำคัญต่อกิจการฮัจย์ เพราะเป็นผู้ให้บริการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์โดยตรงตลอดทั้งกระบวนการ โดยภาครัฐเป็นเพียงผู้ดูแลและให้การสนับสนุน ดังนั้นคุณภาพของผู้ประกอบการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเข้มแข็งขององค์กรด้านการฮัจย์ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการบริหารจัดการฮัจย์ไทย เกิดจากบางสถานประกอบการเท่านั้น แต่ก็ยังเป็นปัญหาที่มีต่อเนื่องมาเสมอ การสร้างตัวชี้วัดเพื่อคัดกรองของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อให้บริการ ผ่านการอบรม ชี้แจง ทำข้อตกลงร่วมกัน จะเป็นการช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้น และควรจัดทำฐานข้อมูลการให้บริการของแต่ละสถานประกอบการเพื่อเป็นข้อมูลต่อไป

1.3. จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับสุขภาวะไทยและการสร้างการรับรู้สาธารณะ

การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ควรเริ่มตั้งแต่ความพร้อมทางด้านการเงิน ควรมีกองทุนที่สนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ถูกต้องตามหลักศาสนา และสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังเมื่อกลับจากประกอบพิธีฮัจย์ ในเรื่องหนี้สิน และการขายทรัพย์สิน หรือการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ด้วยค่าใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้องตามหลักการ

1.4. จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการฮัจย์

การพัฒนาการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย มีความจำเป็นต้องอาศัยผลงานวิจัยที่หลากหลาย ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการฮัจย์ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสมและยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการออม และแหล่งที่มาของรายได้ที่มุสลิมไทยนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เพื่อนำมาออกแบบรูปแบบกองทุนที่ช่วยเหลือผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่เหมาะสม
- 2.2 ควรศึกษากลยุทธ์ของผู้ประกอบการฮัจย์ในประเทศไทย ในแต่ละสถานประกอบการนำวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับอุปสรรคและปัญหาของฮัจย์ไทย เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข หรือ กำหนดตัวชี้วัดสำหรับสถานประกอบการ

- 2.3 ควรศึกษา เปรียบเทียบการบริหารจัดการฮัจญ์ไทยกับประเทศอื่นๆ ที่มีความคล้ายคลึงกับประเทศไทย เช่น ประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นประเทศที่มีการบริหารจัดการฮัจญ์โดยรัฐบาลเหมือนประเทศไทย
- 2.4 ควรนำประเด็นยุทธศาสตร์ในงานวิจัยนี้ ต่อยอดทำการศึกษาวิจัยในการพัฒนาผู้ประกอบการฮัจญ์ตามกลยุทธ์ต่างๆ และศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับโครงสร้าง หรืออาจขยายรวมกลุ่มให้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นไปได้

บรรณานุกรม

- กรมการศาสนา กองส่งเสริมกิจการฮัจย์. (2559) *เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยประจำปี 2559 (ฮ.ศ.1437)*. กรมการศาสนา กองส่งเสริมกิจการฮัจย์.
- กรมอาเซียน กระทรวงต่างประเทศ. (2555). *ประเทศไทยกับอาเซียน*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20121203-162828-142802.pdf>.
- ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. (2554). *กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในธุรกิจส่วนตัว*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด มหาชน.
- จารุวัตร อุดมผล. (2550). *การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ดสาขาแจ้งวัฒนะ*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิราพร เปี่ยมสินธุ. (2554). *การตลาดธุรกิจฮัจย์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. หาดใหญ่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- จิราพร เปี่ยมสินธุ. (2555). *รูปแบบการให้บริการและแนวทางปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่เวทีประชาคมอาเซียน : ทุนวิจัยกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม*
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยนัต ต้นติ้วสดการ. (2556). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลดา แสนคาเรือง, และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. “ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยว:กรณีศึกษา การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย.” *การเงิน การลงทุน และการบริหารธุรกิจ*, ปีที่ 3, ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2556): 223 – 242.
- ชิตวร ประดิษฐ์รอด. (2559). *ปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวปริณทผลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เดลินิวส์. (2555). *ตั้งคณะผู้แทนฮัจย์ 129 คนดูแลผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.dailynews.co.th/Content/regional/110868>.
- ต่วนฮายี มัต อัดมารา อาลิ่ง อาซิดดิน. (3 เมษายน 2562). *หัวหน้าฝ่ายผู้ประกอบการฮัจย์*. Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย. สัมภาษณ์.
- ต่วนฮายี มูฮัมหมัด ซาวัล อาบง. (3 เมษายน 2562). *หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา*. Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย. สัมภาษณ์.
- ต่วนฮายี มูฮัมหมัดรีซาล ฮายีคาลิด. (3 เมษายน 2562). *รองหัวหน้าฝ่ายระบบและกระบวนการฮัจย์*. Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย. สัมภาษณ์.
- ต่วนฮายี อับดุลฮาติม อายุบ. (3 เมษายน 2562). *ฝ่ายวิจัยและพัฒนา*. Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย. สัมภาษณ์.
- ทิตินา แคมมณี. (2551). *รูปแบบการเรียนการสอน ทางเลือกที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นาคยา พรหมณะ. (2550). *ส่วนประสมทางการตลาดของแหล่งท่องเที่ยวเกษตรเกาะยอ จังหวัดสงขลา*. สงขลา : สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นิพล แสงสี. (2560) . ธุรกิจและการลงทุนกับมุสลิมในอาเซียน.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2560.
- บรรจง บินกาซัน. (2542). *มาเข้าใจอิสลามกันเถิด*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสืออิสลาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2533). รูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- บุรฮานุดดิน อุเซ็ง. (04 กันยายน 2552). Tabung Haji (กองทุนเพื่อกิจการฮัจย์) : อีกลำดับหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจอุมมะฮฺ. Deep South Watch. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2561, จาก <https://www.deepsouthwatch.org/node/436>
- พัชรกร กษิษฐะสุนทร. (2559). การศึกษาอุปสงค์การท่องเที่ยวแบบ Green Tourism ของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิบูลย์ ทีปะปาล. (2551). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- มีชลัน สุหลง และเกษตรชัย และหิม. (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานสหกรณ์อิสลามในประเทศไทย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 58(3). 105-128
- มีสลัน มาหะมะ. (2551). *อิสลามวิถีแห่งชีวิต*. ม.ป.ท. : สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้.
- มานิช พรหมปัญญา, นำชัย ทนผล, และละเอียต ศิลาน้อย. (2560). “ แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจย์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย.” Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม): 1446-1475
- มิงสรรพ์ ขาวสะอาดและคณะ. (2556). เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ.
- มุสลิมไทยโพสต์. (2562). *ประวัติ ท่านนบีมุฮัมมัด อะลัยฮิสสลาม* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2562, จาก <http://islamhouse.muslimthaipost.com/article/20235>.
- ยัง มูเลีย เต็งกู อาซีส ราญา อับดุลลอฮ. (3 เมษายน 2562). หัวหน้าฝ่ายแนะแนว. Tabung Haji ประเทศมาเลเซีย. สัมภาษณ์.
- วิริยา ชันธสิทธิ์. (2544). *ศึกษาการบำเพ็ญฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย*. อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. (สาขาศาสนาเปรียบเทียบ) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2543). *หลักการตลาด : Principles of Marketing*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสสิเนส เวิร์ล.
- สมชัย เลิศประสิทธิพันธ์. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยาย หน้าที่ของฝ่ายปกครอง กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลาม และกิจการฮัจย์ 2562*.
- สวส์ดี สุคนธรังสี. (2520). *โมเดลการวิจัย, กรณีตัวอย่างทางการบริหาร*. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 45. 206.
- สำนักงานข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. (2552). “ผู้แทนฮัจย์ทางการแห่งประเทศไทย เน้น ปรับปรุงกิจการฮัจย์มีคุณภาพรวดเร็วและเป็นทิศทางเดียวกัน”. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2552, จาก <https://news.sanook.com/842643>.

- สำนักงานคณะกรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย. (2555). *ผู้แสวงบุญ 2 ล้านคนเดินทางประกอบพิธีฮัจย์*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.cicot.or.th/2011/main/content.php?page=sub&category=58&id=1499>.
- สำนักงานเลขาธิการ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). *รายงานของคณะกรรมการการวิสามัญ พิจารณาศึกษา ปัญหาการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สภานิติบัญญัติแห่งชาติ.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2555). *ข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี (ข้อมูลปี 2501 - ปัจจุบัน)*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2556, จาก http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99305426&key_word=%CD%D%E0%B9%90%C1%D5%C3%D8%E9%C5%CE%D1%A8%C2%EC&owner_dep=&meet_date_dd=&meet_date_mm=&meet_date_yyyy=&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=.
- สิทธิ อีสรณ์. (2551). *การตลาด : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุถี เสริฐศรี. (2558). *แนวทางการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนคลองโค่น อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสงคราม*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุบรรณ พันธุ์วิทวาส และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. (2522). *ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลinda ราเต. (2555). “การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตภัณฑ์ ผ้าทอพื้นเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1”. *ดัชนีนิพนธ์ปริญญาการจัดการดุขบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*.
- อรุณ บุญชม. (2538). *ริยาคุสซอลีฮีน เล่ม 4*. กรุงเทพฯ: ส.วงศ์แสงยม.
- อรุณ บุญชม. (2542). *ระเบียบการจัดองค์กรกิจการฮัจย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- อรุณ บุญชม. (มปป.). *ริยาคุสซอลีฮีน เล่ม 6*. กรุงเทพฯ: มานพ วงศ์แสงยม.
- อับดุลลาเตะ ยากัด. (2544). *การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการฮัจย์ในประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัล-อิสลาห์สมาคม. (2538). *อัล-อิสลาห์ สมาคม อันดับที่ 267-269*. กรุงเทพฯ: บางกอกน้อย.
- อิสมาอีลลูตฟี จะปะกียา. (2550). *ฮัจย์มีบุรีร์ อุมเราะฮ์และซียาเราะฮ์*. ปัตตานี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี.
- เอกลักษณ์ คะดาษ. (2548). *ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ประเภทที่หนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ไอเอ็นเอ็น. (23 กันยายน 2558). *เงินอินโดฯอ่อน ปชช.เลื่อน-ยกเลิกบินร่วมพิธีฮัจย์*. Sanook! news. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2561, จาก <https://news.sanook.com/1870310/>

- Abdul Kadir. (1982). Economic implications of Moslem pilgrimage from Malaysia. *Contemporary Southeast Asia*. 4(1): pp. 59-75
- Aiza Maslan@Baharudin. (2014). Hajj and the Malayan Experience, 1860s – 1941. *Kemanusiaan* Vol.21 No. 2, pp.79-98
- Andreason, E.W. Forwell, C. and Lehmann, R.R. (1994). Customer Satisfaction, market share, and profitability: finding from Sweden. *Journal of Marketing*. Vol. 58, 53-66.
- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2555). *วช.ชี้ชะตาผู้ประกอบการฮัจย์ 21 ราย บางรายพบปลอมเอกสาร*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.manager.co.th/Science/ViewNews.aspx?NewsID=9550000057740>.
- Baker, D. and Crompton, J. (2000). Quality satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*. Vol. 27, Issue 3, 785-804.
- Crompton, J. and Love, L. (1995). The predictive validity of alternative approaches to Evaluating quality of a festival. *Journal of Travel research*. Vol. 34, Issue 1, 11-24.
- Foster, D. (2004). Measuring Customer satisfaction in tourism industry. Paper presented at Third International and sixth National research conference on quality management research, RMIT University.
- Gyte, D. & Phelps, A. (1989). Patterns of destination repeat business: British tourists in Mallorca, Spain. *Journal of Travel Research*. Vol. 18, Issue 1, 24-28.
- Habibah Yahaya & others (2016). Tabung Haji Malaysia as a world role model of Islamic management institutions. *International Journal of Business and Management Invention*, V.5 issue 11; pp-44-55
- Hair Joseph E. Jr., Roph E. Anderson, Ronald, L. Tatham and William C. Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey Prentice hall International Inc.
- Haji (2018). “Hajj Data & Statistic” จาก <https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/en/hajj/general-info/hajj-data-statistic>
- Ibrahim, E. Essam. Jacqueline, Gill. (2005). A positioning strategy for a tourist destination, based on Analysis of customer’s perceptions and satisfactions. *Marketing Intelligence and planning*. Vol. 23, Issue 2, 172-188.
- Jackowski, A., and Smith, V.L. (1992). Polish pilgrim tourists, *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, 92-106.
- Johnston, E. (2013). 5 Steps to understanding your customer’s buying process . Retrieved from <http://goo.gl/YLFKX>.
- Johnston, P., Morrison, A.M., & Rutledge, J.L. (1998). *Tourism: Bridges across continents*. Sydney: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (2002). *Marketing Management*, Millenium Edition. Boston, MA: Pearson Custom Publishing.

- Kozak M. (2001). Repeaters' behavior at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*. Vol 28, Issue 3, 784-807.
- M. Kamal Hassan (2011). Voice of Islamic Moderation from the Malay World. Perak, *Emerging Markets Innovative Research*. p.108
- MacCannell, D. (1973). Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American Journal of Sociology*, Vol. 79, 589-603.
- Malhotra Naresh. (2002). *Marketing Research: An applied orientation*. New Jersey. Prentice-Hall.
- McCarthy, E. Jerome. And Perreault, William D., Jr. (1990). *Applications in basic marketing*. Homewood, IL: Irwin.
- McDonnell, M.B. (1986). The conduct of Hajj from Malaysia and its socio-economic impact on Malay society: A descriptive and analytical study, 1860-1981. PhD dissertation; Columbia University
- Mohammad Abdul Mannan.(1996). Islamic Socioeconomic Institutions and Mobilization of Resources with special reference to hajj Management of Malaysia. Islamic research and training institute Islamic development Bank, Research paper no. 40
- Mohammad Redzuan Othman (2003). Menyahut Panggilan Kaabah: Sejarah Pemergian Orang Melayu Ke Tanah Suci. *Jurnal Usuluddin*, Bil 18 [2003] 175-198
- Muhammad Yusri Muzamir. (20 November 2017). TH tanggung subsidi haji RM400 juta. *Berita Harian* Online. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2561, จาก <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2017/11/353181/th-tanggung-subsidi-haji-rm400-juta>
- Murthy, N.G. (2008). Pilgrim satisfaction of religious event. *Interscience MR*, 1, 1-10.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. Vol.17, 460-469.
- Peter Riddell (1989). Earliest Quranic Exegetical Activity in the Malay-Speaking States. *Archipel*, No. 38, h. 110-111.
- Pizam, A., And Taylor Eilis. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality management*, Vol.11, Issue 7, 326-339.
- Rakhmat Nur Hakim. (23 March 2017). Ongkos Haji 2017 Ditetapkan Rp 34,9 Juta. *Kompas.com*. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2561, จาก <http://nasional.kompas.com/read/2017/03/23/17261551/ongkos.haji.2017.ditetapkan.rp.34.9.juta>
- Roff, W.R. (1982). Santation and Security: the imperial powers and the nineteenth century Hajj. In *Arabian Studies IV*. London: Scorpion Communications
- Sridhar, G. Ravindranath, M. Murthy, G. Narasimha. (2008). Pilgrim Satisfaction of Religious Event., *Interscience MR*. Vol. 1, Issue 1, 1-10.

- Stone, P.R., (2013). Dark Tourism scholarship: A critical review. *International Journal of Cultural, Tourism and Hospitality Research*, Vol. 7, Issue 3, 307-318.
- Swarbrooke, J. (1995). *The Development and management of visitors attractions*. Butterworth-Heinemann, Oxford publishers.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (1999). *Consumer behavior in tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Syeikh Omar Basheer. n.d. Buku catatan pribadi Syeikh Omar Basheer dengan merujuk terhadap rusuhan di Pulau Pinang pada (1867). Muzium Negeri Pulau Pinang, Pulau Pinang. Malaysia.
- Tabung Haji (2018) “About us” จาก <https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/en/corporate/corporate-information/about-us>
- Tabung Haji (2018) “Organization Chart” จาก <https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/en/corporate/organization-structure/organization-chart>
- Tabung Haji (2018). “Penubuhan Lembaga Tabung Haji” <https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/ms/korporat/maklumat-korporat/tentang-kami>
- Tabung Haji (2018). “Total number of depositors & deposit” จาก <https://www.tabunghaji.gov.my/en/savings/general-info/data-statistic>
- Tabung Haji (2018). “Zakat Payment” จาก <https://www.tabunghaji.gov.my/en/corporate/corporate-information/5-year-data-statistic>
- Tabung Haji. (2016). “Annual Report 2016” จาก <https://cms-th.s3.amazonaws.com/Lembaga+Tabung+Haji+Annual+Report+2016.pdf>
- Turner, V. & Turner, E. (1978). *Image and pilgrimage in Christian culture*. New York. NY: Colombia University Press.
- Vavra T.G. (1997). *Improving your Measurement of Customer satisfaction: A Guide to Creating*. Milwaukee, WI. ASQ Quality Press. 430-440.
- World Economic Forum (2018) “the Global Competitiveness Index 4.0 2018 Rankings” จาก <http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/01Frontmatter/4.%20Rankings.pdf>
[ออนไลน์](#)
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (1996). *Services marketing*. McGraw-Hill College.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการอัยย์ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

1. เพื่อถามถึงความพึงพอใจในการเดินทางไปประกอบพิธีอัยย์ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีอัยย์ตั้งแต่เริ่มต้นขั้นตอนแรกจนประกอบพิธีอัยย์แล้วเสร็จและเดินทางกลับมายังประเทศของตน
2. เพื่อค้นหาคุณค่า ที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีอัยย์ได้รับจากการประกอบพิธีอัยย์ ซึ่งเป็นที่มาของปัจจัยแห่งความสำเร็จ (อัยย์มับรูร์)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ และหรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด ☐ ระบุ.....
2. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
3. สถานภาพสมรส ☐ (1) โสด ☐ (2) สมรสและมีบุตร
☐ (3) สมรสและไม่มีบุตร ☐ (4) หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่
4. อายุ ☐ (1) 21 – 30 ปี ☐ (2) 31 – 40 ปี
☐ (3) 41 – 50 ปี ☐ (4) 51 – 60 ปี
☐ (5) 61 – 70 ปี ☐ (6) 71 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา:
ด้านสามัญ ☐ (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ (2) ประถมศึกษา ☐ (3) มัธยมศึกษา
☐ (4) ปวส,ปวช ☐ (5) ปริญญาตรี ☐ (6) สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านศาสนา ☐ (1) ตาดีกา ☐ (2) อิบตีดาอีย ☐ (3) มูตาวาซิต
☐ (4) ชานาวีร ☐ (5) สูงกว่าชานาวีร
6. อาชีพ:
☐ (1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ (2) ครูสอนศาสนา ☐ (3) เกษตรกร
☐ (4) รับราชการ ☐ (5) แม่บ้าน ☐ (6) ประมง
☐ (7) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ (8) อื่นๆ.....
7. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 ☐ 10,001-20,000 ☐ 20,001-30,000 ☐ 30,001-40,000
☐ 40,001-50,000 ☐ 50,001 ขึ้นไป ☐ ไม่มี/ไม่ระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการประกอบพิธีฮัจย์

1. การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของท่านครั้งนี้ เป็นครั้งที่

☐ ครั้งแรก ☐ ครั้งที่ 2 ☐ มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในครั้งนี้อยู่ในระดับใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

เหตุผล

2. ท่านเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้กับบริษัทใด.....

3. ท่านรู้จักบริษัทดังกล่าวได้อย่างไร.

☐ 1-จากเฟสบุ๊คส์/อินเทอร์เน็ต ☐ 2-รู้จักเป็นการส่วนตัว ☐ 3-เพื่อนแนะนำ
☐ 4-แชะห์แนะนำ ☐ 5-ครอบครัวญาติพี่น้องแนะนำ ☐ 6-อื่นๆ

4. ท่านใช้เวลาในการประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้กี่วัน .

☐ 15- 20วัน ☐ 21-30วัน ☐ 31- 40วัน ☐ 41- 50วัน ☐ 51 – 60วัน

5. ท่านเข้าไปพำนักอยู่ ณ เมืองใดก่อน ระหว่างสองเมืองนี้

☐ (1) เมืองมาดีนะฮ์ ☐ (2) เมืองมักกะฮ์

6. ท่านชอบเข้าไปพำนัก ณ เมืองใดก่อน ระหว่างสองเมืองนี้

☐ (1) เมืองมาดีนะฮ์ ☐ (2) เมืองมักกะฮ์

7. ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ที่ท่านจ่ายให้กับแชะห์หรือบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ครั้งนี้เป็นเงิน

☐ 120,000 – 140,000 บาท ☐ 140,001 - 160,000 บาท ☐ 160,001 – 180,000 บาท
☐ 180,001 – 200,000 บาท ☐ 200,001 – 220,000 บาท ☐ มากกว่า 220,000 บาท

โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทนี้อยู่ในระดับใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

เหตุผล

8. ท่านคิดว่าในอนาคตหากท่านมีโอกาสได้กลับไปประกอบพิธีฮัจย์อีก ท่านจะใช้บริการของบริษัท หรือแชะห์เดิมหรือไม่.....เพราะเหตุผลใด.....

9. สิ่งที่ท่านได้รับจากการประกอบพิธีฮัจย์ในครั้งนี้

.....

.....

10. ผลจากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ท่านคิดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของท่านหรือไม่อย่างไร (สิ่งดีๆจาก “ฮัจย์มั้บรูร์”)

.....

11. ปัญหา และอุปสรรค ของท่านในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้คือ (เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข)

.....

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีสำคัญ ต่อการเลือกตัดสินใจเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของท่านในระดับใด

N/A	1	2	3	4	5
↓	↓	↓	↓	↓	↓
ไม่รู้	ไม่มีความสำคัญเลย	ไม่ค่อยมีความสำคัญ	มีความสำคัญปานกลาง	มีความสำคัญมาก	มีความสำคัญมากที่สุด

ความคิดเห็นของท่าน...	N/A ไม่รู้	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ						
1. การให้บริการที่ครบถ้วนในทุกขั้นตอนของการประกอบพิธีฮัจย์						
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์						
3. การสาธิตการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอนแก่ผู้มาเยือนเพื่อเตรียมพร้อมในการประกอบพิธีฮัจย์						
4. การสาธิตหลักการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอน						
5. การเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางศาสนาและการบอกเล่าประวัติศาสตร์อิสลาม						
7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาเยือน						
8. การป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้มาเยือน						
9. การบริการอาหารเครื่องดื่มแก่ผู้มาเยือน						
10. วิธีการประกอบพิธีฮัจย์ที่หลากหลายรูปแบบ						

ความคิดเห็นของท่าน...	N/A ไม่รู้	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
<u>ด้านราคาบริการ</u>						
11. ราคาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ต่อครั้ง ต่อคน						
12. ระบบการแบ่งชำระเป็นงวดๆ ก่อนหรือหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์						
13. มีราคาให้เลือกหลากหลายตามการบริการที่ฮัจญ์ต้องการ (เช่น แบบประหยัด แบบสบาย หรือ สำหรับผู้สูงอายุ)						
<u>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</u>						
14. ผู้นำกลุ่ม(แชหฺ)คอยให้บริการ						
15. ตัวแทนคอยให้ข้อมูล						
16. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมแก่ฮัจญ์						
17. ฮัจญ์สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆได้จากผู้นำกลุ่ม(แชหฺ)						
<u>ด้านส่งเสริมการตลาดบริการ</u>						
18. สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์						
19. การแจ้งข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์						
20. สิทธิพิเศษสำหรับฮัจญ์ที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์แล้ว						
21. ช่องทางในการติดตามข่าวสารสำหรับฮัจญ์						
<u>ด้านบุคคล</u> (ผู้นำกลุ่ม(แชหฺ)และทีมผู้ประกอบการฮัจญ์)						
22. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี						
23. ความรู้ความชำนาญในการให้ข้อมูลด้านการประกอบพิธีฮัจญ์						
24. การดูแลเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
25. ความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการฮัจญ์						
<u>ด้านกระบวนการ</u>						
26. บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม						
27. อุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ						
28. การกำหนดตารางในการประกอบพิธีฮัจญ์อย่างละเอียด						
29. การปรับเปลี่ยนโปรแกรมการประกอบพิธีฮัจญ์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม						
<u>ด้านหลักฐานทางกายภาพ</u>						
30. ที่พักสะดวกสบาย						
31. ระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดหะรอม						
32. ความสะดวกในการเดินทางจากประเทศไทยไปยังประเทศซาอุดีอาระเบีย						

ชื่อผู้กรอกแบบ (สำหรับผู้เก็บแบบสอบถาม).....

แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย

แบบสัมภาษณ์คณะผู้แทนฮัจย์ไทย

จุดประสงค์ในการสัมภาษณ์

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับฮัจย์ ด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และแนวโน้มในอนาคตของฮัจย์ไทย

คำถามมี 4 ประเด็นดังนี้ (ถามถึงเหตุการณ์ปัจจุบัน และในอนาคต)

1. ภาพรวมของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ (ฮุจญาจ)
 1. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และแนวทางการแก้ไขปัญหา
 2. จำนวนบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ มีคุณภาพ และจำนวนที่เพียงพอหรือไม่
 3. ปัญหาที่เกิดจากบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ และแนวทางการแก้ไขปัญหา
2. ภาพรวมของการจัดการฮัจย์ไทย
 1. ภาพรวมการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ 2 ปี (60,61) ภายใต้ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นอย่างไร
 2. การวางแผนการพัฒนาฮัจย์ไทยมีข้อควรปรับปรุง และพัฒนาอย่างไร
 3. รูปแบบของการประกอบพิธีฮัจย์ที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร
 4. ปัญหาและแนวทางแก้ไขฮัจย์ไทยในปัจจุบัน
 5. แนวทางในการส่งเสริมการประกอบพิธีฮัจย์
3. การบริหารจัดการฮัจย์ไทย ภายใต้การดูแลของกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม กับ ภายใต้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
 1. มีความแตกต่างกันหรือไม่ ด้านใดบ้าง
 2. มีข้อดีข้อ เสีย อย่างไรบ้าง
4. ธุรกิจฮัจย์ (ประเด็นคือ จำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ลดลงอย่างต่อเนื่อง)
 1. ปริมาณและคุณภาพของธุรกิจฮัจย์ไทยเพียงพอหรือไม่อย่างไร และรัฐมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร
 2. ปริมาณและคุณภาพของบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจฮัจย์ไทยเพียงพอหรือไม่อย่างไร และรัฐมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร
 3. แนวโน้มการบริหารจัดการฮัจย์ของประเทศซาอุดีอาระเบีย
 4. แนวโน้มของธุรกิจฮัจย์ไทย
 5. โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจฮัจย์ในปัจจุบัน
 6. ปัญหาในการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไข
5. การเข้าถึง (Accessibility)
 1. ความสะดวกในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย
 2. วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของฮัจย์ไทย
 3. ปัญหาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของฮัจย์ไทย

แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการฮัจย์

จุดประสงค์ในการสัมภาษณ์

เพื่อให้ทราบถึงภาพรวมธุรกิจฮัจย์ โอกาส อุปสรรค และแนวโน้มในอนาคต

คำถามมี 4 ประเด็นดังนี้ (ถามถึงเหตุการณ์ปัจจุบัน และในอนาคต)

1. ภาพรวมของมุสลิมไทยที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ (ฮัจยาจ)
 1. กลุ่มเป้าหมายของบริษัท
 2. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และแนวทางการแก้ไขปัญหา
2. ภาพรวมของการจัดการฮัจย์ไทย
 1. การวางแผนการตลาดฮัจย์
 2. รูปแบบของการประกอบพิธีฮัจย์ของบริษัท
 3. การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ในฐานะเป็นผู้ประกอบการ
 4. ปัญหาในการวางแผนการตลาดและการจัดโปรแกรมการประกอบพิธีฮัจย์
3. การบริหารจัดการฮัจย์
 1. ศักยภาพในการรองรับผู้ประกอบการพิธีฮัจย์ในปัจจุบัน และอนาคต
 2. ปริมาณและคุณภาพของบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจฮัจย์ไทย แนวโน้มของธุรกิจฮัจย์ไทย
 3. แนวโน้มของธุรกิจฮัจย์ในอนาคต
 4. โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจฮัจย์ในปัจจุบันและอนาคต
 5. ปัญหาในการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไข
4. การเข้าถึง (Accessibility)
 1. ความสะดวกในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย
 2. วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัท
 3. ปัญหาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัท

แบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามผู้ประกอบการฮัจย์ที่จดทะเบียน

จุดประสงค์ในการสอบถาม

1. เพื่อให้ทราบข้อมูลการดำเนินงานของผู้ประกอบการฮัจย์

คำถามเป็นคำถามทั่วไปถามเกี่ยวกับข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปัญหา และอุปสรรค และแนวโน้มการดำเนินการในอนาคต

1. สถานประกอบการของท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนรูปแบบใด (เช่น สหกรณ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัท จำกัด)
2. ในปี 2561 มีผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์กับสถานประกอบการของท่าน จำนวน.....ราย
3. ลูกค้าส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดระบุได้มากกว่า 1 จังหวัด
4. จำนวนและชื่อสายการบินที่ท่านให้บริการ (ลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ)
 - 1.(ระบุ).....
 - 2.(ระบุ).....
 - 3.(ระบุ).....
 - 4.(ระบุ).....
 - 5.(ระบุ).....
5. ท่านจะกลับไปใช้บริการสายการบินเหล่านี้หรือไม่.....เพราะเหตุใด.....
.....
.....
6. ท่านมีความสะดวกสบายต่อการให้บริการแบบเหมาลำของสายการบินหรือไม่.....
7. ท่านสามารถจัดให้บริการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ปีละ.....คน
8. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์แต่ละปีจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากช่องทางใด.....
9. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับเพียงพอหรือไม่.....
10. ในเทศกาลฮัจย์ที่จะ (ปี 2562) ท่านจะมีการจัดให้บริการหรือไม่.....(ถ้ามี) มีผู้ประสงค์ จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ด้วย จำนวน..... ราย

11. ท่านต้องการบริการเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกอบพิธีฮัจย์ทั้งภาครัฐและเอกชนหรือไม่..... (ถ้ามีโปรดระบุ).....

.....

.....

.....

.....

12. ท่านมีความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับอนาคตของฮัจย์ไทยอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม
ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้เป็นอย่างยิ่ง



ภาพ การการลงพื้นที่สัมภาษณ์คณะกรรมการบริหารกองทุน Tabung Haji



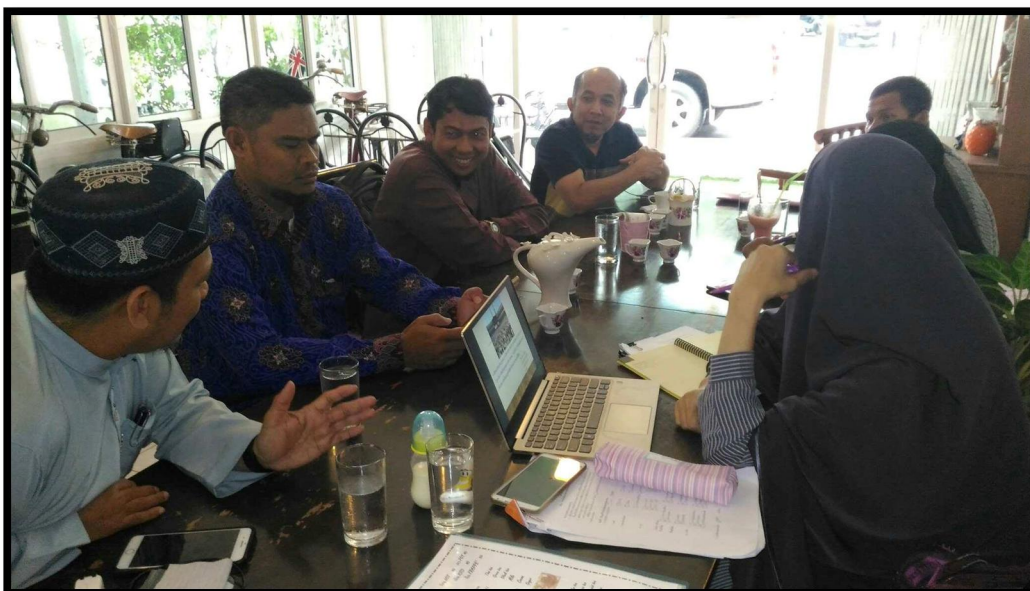
ภาพ การลงพื้นที่ เก็บข้อมูล การให้บริการแผนกต่างๆของ Tabung Haji



ภาพการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพ การเก็บข้อมูลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



ภาพ การจัดทำกลยุทธ์