

## โครงการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการให้บริการและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์  
เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจญ์ไทยสู่เวทีประชาคมอาเซียน

Model of Adaptation of Hajj Entrepreneurs in order to Develop Hajj Business towards  
ASEAN Community

โดย  
นางจิราพร เปี้ยสินธุ์ และคณะ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรม  
กระทรวงวัฒนธรรม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษารูปแบบการให้บริการ แนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ และแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน โดยศึกษาปัญหาของผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และขั้นตอนต่างๆ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๓ และ ๒๕๕๕ ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) ผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากเวทีเสวนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ SWOT เพื่อหาแนวโน้มและแนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์หลังจากนั้นนำมาพัฒนาเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการที่พึงประสงค์โดยใช้เครื่องมือ TOWS Matrix

ผลการศึกษาทำให้ทราบปัญหาของผู้ประกอบการ และผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ แนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย และรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย ดังนี้

ปัญหาของผู้ประกอบการฮัจย์ ขาดข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน และเพียงพอ ระบบลงทะเบียนออนไลน์ที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการ ปัญหาเรื่องการให้บริการที่มีการตกลงกันระหว่างผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ กับลูกค้าเอง โดยไม่เป็นไปตามที่สถานประกอบการดำเนินการ และปัญหาด้านการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

ปัญหาของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ขาดการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ปัญหาเรื่องสภาพการเป็นอยู่ และอาหารรสชาติไม่ถูกปากเมื่อพักอยู่ที่ทุ่งมินา

แนวโน้มการบริการฮัจย์ของประเทศไทยในตลาดอาเซียนที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆอย่างครบวงจร เน้นสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม

แนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยพบว่า ควรมีการปรับตัว ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร การผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ จัดตั้งศูนย์สร้างความพร้อมดำเนินการจดทะเบียนผู้นำกลุ่ม (แชะห์) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับรัฐบาลประเทศซาอุดีอาราเบีย ปรับปรุงแก้ไข พรบ. ส่งเสริมกิจการฮัจย์ จัดให้สายการบินต่างชาติเข้ามาประมูลเพื่อให้บริการเหมาลำ จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครช่วยเหลือ และรวมกลุ่มผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อสร้างการให้บริการที่ประทับใจ

ด้านรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการให้บริการอย่างเป็นขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางด้านการฮัจย์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสถานประกอบการ จัดให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ การให้บริการระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์ที่สร้างความพึงพอใจ ตลอดจนการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์

ฮัจย์ไทยจึงเป็นภาพลักษณ์ของประเทศไทยในเวทีประชาคมอาเซียนในฐานะศูนย์กลางทางการคมนาคมของอาเซียนที่สะท้อนถึงเสรีภาพในการนับถือศาสนาอิสลามและความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศตะวันออกกลาง

## Abstract

The main purpose of this research was to study about Hajj service model, the adaptability of Hajj entrepreneurs and the trend of Thai Hajj business in the ASEAN market. The study was to examine the problem of Hajj entrepreneurs, Hajj pilgrims and Hajj procedures. The sample of the study consisted of Hajj pilgrims in 2010 and 2012, Hajj tour leaders (Saeh), Hajj entrepreneurs, and the stakeholders. In order to achieve this purpose, the data was analyzed by SWOT to identify the trend and adaptability of Hajj entrepreneurs. Then it was to expand in order to create a pleasing service by using TOWS Matrix.

The results showed the problems of the entrepreneurs, the Hajj pilgrims, the trend of Thai Hajj business in the ASEAN market, the adaptability and Hajj service model of Thai Hajj entrepreneurs. They are as following:

(1) The problems of Hajj entrepreneurs were lack of clear and adequate information. Also the online registration system was not conducive to the service. Moreover, the service agreement between the independent Hajj tour leaders (Saeh) and the customers was not in accordance with the work of enterprise. The last problem was the transportation of Hajj pilgrims.

(2) The pilgrims were lack of preparation both physically and mentally. They found that the accommodation and the flavor of food were trouble while staying in Mina field.

(3) The trend of Thai Hajj service in the ASEAN market aims at meeting the needs of the customer service in every group completely. In addition, it emphasizes on creating the customer satisfaction from each group.

(4) For the procedure in adapting of Thai Hajj entrepreneurs, the entrepreneurs should be adaptable in giving information, producing and disseminating knowledge regarding the Hajj. They should create the Centre of Hajj tour leaders (Saeh), and build a good relationship with the government of Saudi Arabia. Moreover, the revising ACT should be done in order to promote Hajj affairs. For example, it should be indicated about the arrangement for foreign airlines to provide charter auction, the establishment for volunteers, and the combination of Hajj entrepreneurs in order to create a lasting impression.

(5) In order to create the satisfaction of Hajj service model, the entrepreneurs should provide the step service. The first step should begin with publicizing the information regarding about the Hajj and the enterprise services. The next step is to provide preparation for those wishing to travel to perform the Hajj. Lastly, they should give the satisfied services during performing Hajj as well as after completion of the Hajj.

Thai Hajj is the image of Thailand in the ASEAN region as a center of transportation that reflects the freedom of religion of Islam and the connection between the two countries, particularly the Middle East.

## กิตติกรรมประกาศ

มวลดการสรรเสริญเป็นสิทธิ์ของอัลลอฮ์ พระผู้เป็นเจ้าของแห่งสากลโลก  
ขอพรอันประเสริฐสุดจงประสบแด่ท่านศาสดามูฮัมหมัด และวงศ์วานผู้บริสุทธิ์ของท่าน

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ที่ได้อนุมัติทุนสนับสนุนการวิจัยใน  
ครั้งนี้ ขอขอบคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.พลับพลึง คงชนะ และอาจารย์จินตนาภา โสภณ ที่ได้กรุณา  
ตรวจสอบทางวิชาการและให้คำแนะนำผู้วิจัยจนทำให้งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนขอขอบคุณ  
ดร.พรรณี ปรายพรหม ผู้ประสานงานของสำนักวิจัยและพัฒนากรมส่งเสริมวัฒนธรรม ที่ได้แนะนำและ  
ช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณคุณมูฮัมหมัดฟาซี แยนนา ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลในงานเสวนา จนส่งผลให้  
งานวิจัยลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ ผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้นำกลุ่ม และผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ตลอดจนทุกภาคส่วนที่ได้  
สละเวลาและเอื้อเฟื้อข้อมูล เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

จิราพร เปี้ยสินธุ์  
๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	๒
Abstract.....	๓
กิตติกรรมประกาศ.....	๖
สารบัญ.....	๖
สารบัญภาพ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๗
<b>บทที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์.....	๓
๑.๓ คำถามหลักในการวิจัย.....	๓
๑.๔ กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	๓
๑.๕ นิยามศัพท์.....	๔
๑.๖ ขอบเขตของการวิจัย.....	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๖
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>๗</b>
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำฮัจย์.....	๗
๒.๒ ความเป็นมาของการประกอบพิธีฮัจย์.....	๙
๒.๓ จุดมุ่งหมายของการประกอบพิธีฮัจย์.....	๑๒
๒.๔ คุณค่าของการประกอบพิธีฮัจย์.....	๑๒
๒.๕ คุณสมบัติของผู้ประกอบพิธีฮัจย์.....	๑๔
๒.๖ ภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย.....	๑๖
๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับตลาดธุรกิจฮัจย์.....	๑๙
๒.๘ แนวคิดพื้นฐานทางการตลาด.....	๑๙
๒.๙ ความหมายของการตลาดบริการ.....	๒๐
๒.๑๐ แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ.....	๒๐
๒.๑๑ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	๒๑
๒.๑๒ แนวคิดประชาคมอาเซียน.....	๒๖
๒.๑๓ รูปแบบ.....	๒๖
๒.๑๔ แนวคิดเทคนิค TOWS Matrix.....	๒๗
๒.๑๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๒๘

<b>บทที่ ๓ วิธีการวิจัย.....</b>	<b>๓๐</b>
๓.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ.....	๓๐
๓.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	๓๐
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย.....	๓๑
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๓๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๓๒
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>๓๓</b>
ส่วนที่ ๑ ผลการสรุปข้อมูลจากที่ทำการศึกษา.....	๓๔
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๓๙
ส่วนที่ ๓ การพัฒนากลยุทธ์.....	๔๕
ส่วนที่ ๔ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจญ์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจญ์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน.....	๔๗
<b>บทที่ ๕ สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>๔๘</b>
๕.๑ สรุปผลการวิจัย.....	๔๘
๕.๒ การอภิปรายผล.....	๕๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย.....	๕๕
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>๕๖</b>
<b>ภาคผนวก ก.....</b>	<b>๕๘</b>
<b>ภาคผนวก ข.....</b>	<b>๖๖</b>
<b>ประวัติคณะผู้วิจัย.....</b>	<b>๗๕</b>

## สารบัญภาพ

รูปที่ ๑ แบบจำลองขั้นตอนการบริการ แบบที่ ๑ .....	๔๒
รูปที่ ๒ แบบจำลองขั้นตอนการบริการ แบบที่ ๒ .....	๔๓
รูปที่ ๓ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน.....	๔๗
รูปที่ ๔ การเสวนา เรื่อง กิจการฮัจย์กับสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญชาวไทย.....	๕๗
รูปที่ ๕ การเสวนา เรื่อง กิจการฮัจย์กับสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญชาวไทย.....	๕๗
รูปที่ ๖ การขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ด้วยเที่ยวบินเหมาลำผ่านสนามบินนราธิวาส.....	๕๘
รูปที่ ๗ การขนส่งผู้ประกอบพิธีฮัจย์ภายในประเทศชาอุดีอาราเบีย.....	๕๘
รูปที่ ๘ การละหมาดในมัสยิดหะรอม.....	๕๙
รูปที่ ๙ การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ภายในที่พัก.....	๕๙
รูปที่ ๑๐ คณะอะมีรุลฮัจย์เข้าเยี่ยมหน่วยแพทย์ไทยที่ให้บริการในประเทศชาอุดีอาราเบีย.....	๖๐
รูปที่ ๑๑ การให้บริการของสถานพยาบาลไทยในประเทศชาอุดีอาราเบีย.....	๖๐
รูปที่ ๑๒ บรรยากาศการปฏิบัติศาสนกิจในมัสยิดหะรอม.....	๖๑
รูปที่ ๑๓ การสะอ้อ (การเดินทางไปมา ๗ รอบ ระหว่างภูเขาซอฟาและมัจวะฮ์) .....	๖๑
รูปที่ ๑๔ การพักแรมที่ทุ่งมินา.....	๖๒
รูปที่ ๑๕ ฎุภฟ ฎ ทุ่งอะรอฟะฮ์ ในวันที่ ๙ ของเดือนซุลฮิจญะฮ์.....	๖๒
รูปที่ ๑๖ พักแรมคืน ฎ ทุ่งมุซตะลีฟะฮ์.....	๖๓
รูปที่ ๑๗ การขว้างเสาหิน จำนวน ๓ ต้น ที่ทุ่งมินา.....	๖๓

## สารบัญตาราง

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการประกอบพิธีฮัจย์ ของผู้ที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และมีภูมิลำเนาอยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน ๒๐๐ คน.....	๓๔
ตาราง ๒ การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจผู้ประกอบการฮัจย์.....	๔๐
ตาราง ๓ การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์.....	๔๑
ตาราง ๔ การพัฒนากลยุทธ์แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์.....	๔๖

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของชาวไทยมุสลิมมีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะเดินทางไปกับบุคคลใกล้ชิด หรือญาติที่เคยผ่านการประกอบพิธีฮัจย์ หรือเคยพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบียในฐานะผู้นำทาง ซึ่งนิยมเรียกกันว่า “แซะห์” แซะห์จะทำการรวบรวมบุคคลที่มีความประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์นำไปจัดการทำหนังสือเดินทางและเตรียมเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำไปมอบให้แก่ผู้ประกอบการฮัจย์ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนขออนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจย์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป ตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนไปประกอบพิธีฮัจย์ จนกระทั่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จัดหาที่พักอาศัยตลอดจนให้บริการอื่นๆ จนเสร็จสิ้นพิธีฮัจย์และเดินทางกลับมายังประเทศไทย ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบการจัดบริการฮัจย์ทั้งสิ้น โดยความร่วมมือจากแซะห์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน (อับลลลาเตะะ ยากัด. ๒๕๔๔: ๕)

การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียในฐานะที่เป็นที่ตั้งของเมืองมักกะฮ์และเมืองมาดีนะฮ์ได้ออกกฎระเบียบต่างๆ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันทั้งหน่วยงานของประเทศซาอุดีอาระเบีย และหน่วยงานของประเทศต่างๆ ที่เดินทางไปปฏิบัติงานในประเทศซาอุดีอาระเบียไม่ว่าจะเป็นคณะผู้แทนฮัจย์ ผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้นำกลุ่ม ตลอดจนผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้รับทราบในรายละเอียดต่างๆ และทางการไทยยังได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ พ.ศ. ๒๕๒๔ และพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๒ ตลอดจนกฎกระทรวงและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (อรุณ บุญชม. ๒๕๔๒)

ในแต่ละปีมีมุสลิมในประเทศไทย ต้องการจะเดินทางไปแสวงบุญเพื่อประกอบพิธีฮัจย์ ยังประเทศซาอุดีอาระเบียหลายหมื่นคน โดยจะมีผู้ประกอบการฮัจย์ในประเทศ นำผู้แสวงบุญเหล่านี้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และพักยังเมืองมะดีนะฮ์และมักกะฮ์ ซึ่งในแต่ละปีมีปัญหาการบริหารจัดการด้านที่พัก การประสานงาน การสื่อสาร และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ไปแสวงบุญเป็นอย่างมาก (สำนักงานข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. ๒๕๕๒)

ล่าสุดในปี ๒๕๕๔ ที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ณ กรมการศาสนา (ศน.) ได้มีการพิจารณาโทษกรณีผู้ประกอบการฮัจย์ที่ถูกร้องเรียนจากประชาชน เกี่ยวกับการเดินทางไปแสวงบุญ ณ นครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ปี ๒๕๕๓ จำนวน ๗ ราย และปี ๒๕๕๔ จำนวน ๑๔ ราย รวม ๒๑ ราย พร้อมส่งหลักฐานการกระทำผิดจากประชาชนที่ร้องเรียนมา ต่อที่ประชุม โดยคณะกรรมการเห็นควรว่าการพิจารณาโทษผู้ประกอบการฮัจย์ที่มีหลักฐานยืนยันว่า กระทำผิดจริง และมีการกระทำผิดซ้ำ รวมทั้งกระทำผิดร้ายแรง เช่น การปลอมเอกสารการขอวีซ่าของผู้แสวงบุญ การย้ายที่พักโดยไม่แจ้งต่อผู้แสวงบุญ หรือหน่วยงานของรัฐ จนเกิดการลodayแพ เป็นต้น กรณีเหล่านี้จะต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาต ส่วนกรณีที่กระทำผิดเป็นครั้งแรก และมีโทษที่ไม่รุนแรง จะมีการภาคทัณฑ์ไว้ก่อน แล้วให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข อย่างไรก็ตาม ที่ประชุมยังได้หารือถึงมาตรการดูแลผู้ประกอบการ หากบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาต ให้ย้ายบริษัทได้ เพื่อดูแลผู้แสวงบุญไม่ให้เกิดปัญหาในการเดินทาง (ASTV ผู้จัดการออนไลน์. ๒๕๕๕)

ในเทศกาลฮัจย์ประจำปี ๒๕๕๕ มีผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จาก ๑๕๐ ประเทศทั่วโลก รวมทั้งสิ้นกว่าสองล้านคน โดย ๕ ประเทศที่มีผู้แสวงบุญมากที่สุดคือ ประเทศอินเดีย อียิปต์ ปากีสถาน อินโดนีเซีย และตุรกี ตามลำดับ (สำนักงานคณะกรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย. ๒๕๕๕)

และในจำนวนดังกล่าวมีผู้ประกอบพิธีฮัจย์ที่เดินทางมาจากประเทศไทยจำนวน ๑๓,๐๐๐ คน เป็นมุสลิมในภาคใต้ประมาณ ๘,๐๐๐ คน และในปี ๒๕๕๕ นี้มีผู้ประกอบพิธีฮัจย์ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการฮัจย์จำนวน ๑๐๑ ราย การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยในปี ๒๕๕๕ เริ่มต้นตั้งแต่วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๕ โดยมีคณะผู้แทนฮัจย์จำนวน ๑๒๙ คน เดินทางไปเพื่ออำนวยความสะดวก ประสานงานและติดตามประเมินผลการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของพี่น้องชาวไทยมุสลิม ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ประกอบด้วย คณะผู้เตรียมการ ประสานงาน อำนวยความสะดวกและติดตามประเมินผล ๒๔ คน คณะมีรูอัลฮัจย์ ๑๔ คน ผู้แทนกระทรวงการต่างประเทศ ๓ คน ผู้แทนกรมการปกครอง ๓ คน ผู้แทนศูนย์อำนวยความสะดวก บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ๕ คน ผู้แทนกรมประชาสัมพันธ์ ๓ คน คณะหน่วยพยาบาลไทย กระทรวงสาธารณสุข ๔๒ คน และคณะผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ๓๕ คน (เดลินิวส์. ๒๕๕๕) โดยมี รศ.ดร. อิสมาแอ อาลี ทำหน้าที่เป็นผู้นำมุสลิมไทยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในฐานะอะมีรัล (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. ๒๕๕๕.)

จากภาพรวมของการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยดังที่กล่าวมาข้างต้นพิจารณาได้ว่าปัญหาด้านการบริหารจัดการ ส่งผลกระทบต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในฐานะผู้บริโภครวมโดยตรง เนื่องด้วยการประกอบพิธีฮัจย์เป็นความปรารถนาสูงสุดของมุสลิมทุกคน อีกทั้งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้สละเงินทอง ความสะดวกสบายส่วนตัว เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ ฮัจญ์มับูร<sup>1</sup> (อิสมาอีลลุตฟี จะปะกียา.๒๕๕๒)<sup>2</sup> ปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลทำให้การประกอบพิธีฮัจย์ไม่สมบูรณ์ สร้างความผิดหวังให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เนื่องจากในการประกอบพิธีฮัจย์ แต่ละครั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากและอาจเป็นโอกาสการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เพียงครั้งเดียวในชีวิตของบางคน

มุสลิมในประเทศไทยเป็นมุสลิมกลุ่มหนึ่ง que เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างต่อเนื่องทุกๆปี โดยรัฐบาลไทยให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยสมบูรณ์ แต่ถึงกระนั้นก็ตามการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆภาคส่วน เช่น ภาครัฐและผู้ประกอบการฮัจย์เป็นต้น ในการแก้ไขปัญหา และการพัฒนากิจการฮัจย์ไทยให้สามารถให้บริการที่มีมาตรฐานทัดเทียมประเทศต่างๆได้ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งประเทศไทยมีข้อได้เปรียบทางด้านความเป็นศูนย์กลางในการคมนาคม มิติของฮัจย์จึงเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของประเทศไทยต่อประชาคมโลก ซึ่งผู้วิจัยตระหนักในเรื่องนี้และถือว่ามีความสำคัญต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์และภาพลักษณ์ของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยเห็นว่ามีความน่าสนใจอย่างยิ่งในการที่จะศึกษาว่าผู้ประกอบการฮัจย์ควรปรับตัวอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการแก่มุสลิมไทยที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้ได้มาตรฐานทัดเทียมนานาประเทศในอาเซียนและก่อให้เกิดผลของฮัจย์มับูรแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ อันเป็นที่สุดแห่งความปรารถนาของมุสลิมทุกคน

<sup>1</sup> เป็นฮัจย์ที่มีความสมบูรณ์ทั้งรูปแบบและจิตวิญญาณของผู้ปฏิบัติ และผลตอบแทนนั้นคือสวรรค์

<sup>2</sup> ฮัจญ์มับูร อุมเราะฮ์และฮัจญ์เราะฮ์

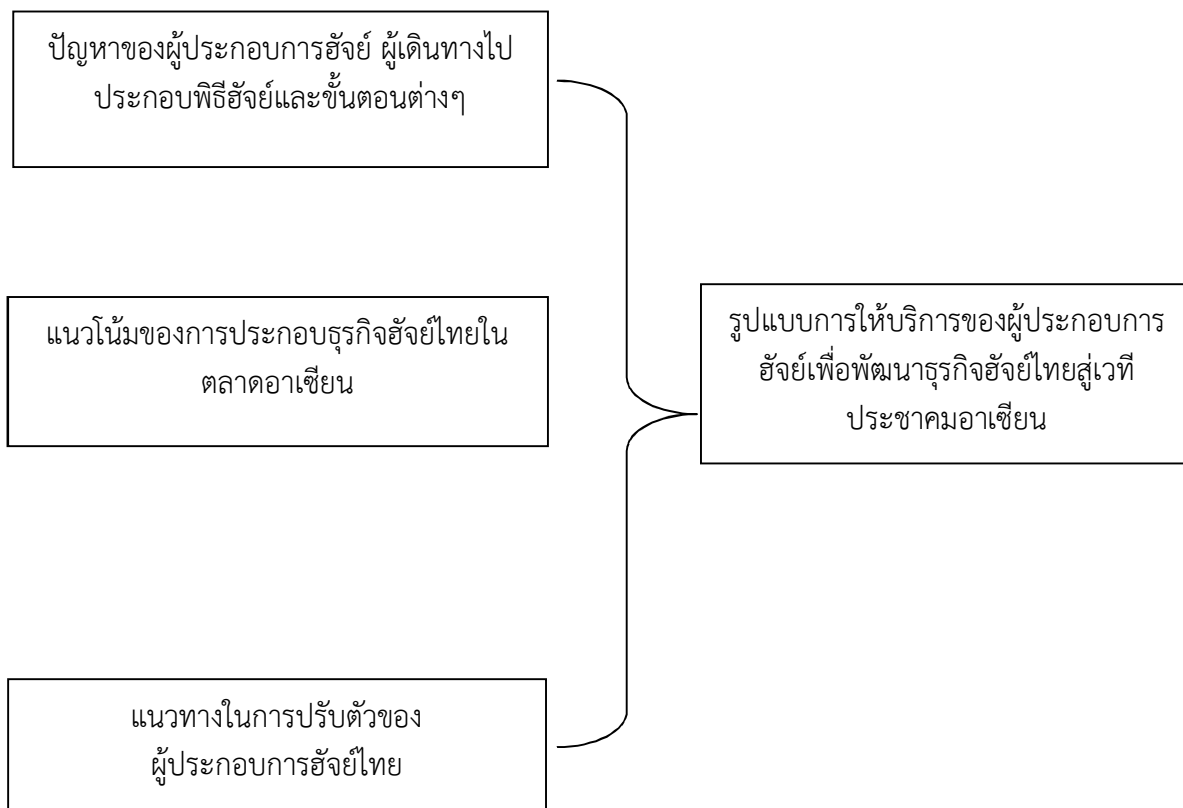
## ๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์และขั้นตอนต่างๆ
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน
- ๑.๒.๓ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย
- ๑.๒.๔ เพื่อเสนอแนะรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน

## ๑.๓ คำถามหลักในการวิจัย

ผู้ประกอบการฮัจย์มีรูปแบบการให้บริการผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างไรเพื่อสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนอนาคตของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียนจะพัฒนาไปในทิศทางใด และผู้ประกอบการฮัจย์ควรปรับตัวเพื่อการพัฒนาอย่างไร

## ๑.๔ กรอบแนวคิดของการวิจัย



## ๑.๕ นิยามศัพท์

๑.๕.๑ **ฮัจย์** หมายถึง หลักศาสนบัญญัติในอิสลามประการที่ห้า ที่มุสลิมทุกคนต้องปฏิบัติเพียงครั้งเดียวในชีวิต โดยมีเงื่อนไขอยู่ที่มีความสามารถทั้งสุขภาพร่างกาย ทรัพย์สินเงินทองและความปลอดภัยในการเดินทางไปยังประเทศซาอุดีอาระเบีย

๑.๕.๒ **อะมีรัลฮัจย์** หมายถึง บุคคลผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ทางการของประเทศไทย นำชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ เมืองมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย

๑.๕.๓ **ฮัจญ์** หมายถึง ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ซึ่งหมายรวมถึงทั้งผู้ชายและผู้หญิง

๑.๕.๔ **แซะห์** หมายถึง ผู้นำกลุ่มในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

๑.๕.๕ **ผู้ประกอบการฮัจย์** หมายถึง นิติบุคคลที่จดทะเบียนขออนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจย์

๑.๕.๖ **คณะผู้แทนฮัจย์ไทย** หมายถึง บุคคลที่ประเทศซาอุดีอาระเบียอนุญาตให้เดินทางไปอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สัดส่วน ๑ คน ต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๑๐๐ คน ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย อาทิ คณะแพทย์ พยาบาล ตัวแทนผู้ประกอบการ นักวิชาการ นักการศาสนา นักกฎหมาย ตัวแทนส่วนราชการ เป็นต้น โดยอะมีรัลฮัจย์ เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะ

๑.๕.๗ **มักกะฮ์** หรือ เมกกะ มีชื่อเต็มว่า มักกะฮ์อัลมุกัรเราะฮ์ (อาหรับ: Makkat Al Mukarramah) นอกจากนี้ยังมีชื่ออื่น ๆ อีก เช่น อุมมุลกูรอ (มารดาบ้านเมือง) และบักกะฮ์ คือ เมืองตั้งอยู่ที่พิกัด ๒๑°๒๕'๐"N ๓๙°๔๙'๐"E ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ห่างจากเมืองท่าเจดดาห์ ๗๓ กิโลเมตร อยู่เหนือระดับน้ำทะเล ๑๗๗ เมตร ห่างจากทะเลแดง ๘๐ กิโลเมตร และเป็นพระนครชุมทิศของโลกอิสลาม เป็นสถานที่ตั้งของกะอเบฮ์ และมีมัสญิดอัลฮะรออม

๑.๕.๘ **มัสญิดอัลฮะรออม** คือ มัสยิดใหญ่ใจกลางนครมักกะฮ์ที่เป็นสถานที่ตั้งของกะอเบฮ์ หรือบัยตุลเลาะห์ รวมทั้งบ่อน้ำซัมซัมและมะกะอมอิบรอฮีม เป็นมัสยิดที่สำคัญที่สุดของอิสลาม ซึ่งเป็นสถานที่มุสลิมไปร่วมชุมนุมปฏิบัติศาสนกิจโดยเฉพาะพิธีฮัจย์และอุมเราะฮ์

๑.๕.๙ **กิบละฮ์** (แปลว่า ชุมทิศ) หมายถึง ทิศทางอันเป็นที่ตั้งของกะอเบฮ์ ซึ่งมุสลิมหันหน้าเข้าหาเวลาละหมาด

๑.๕.๑๐ **บัยตุลลอฮ์** (แปลว่า บ้านแห่งอัลลอฮ์) หมายถึง กะอเบฮ์ใน อัลมัสยิด อัลฮะรออม ในพระมหานครมักกะฮ์ ซึ่งเป็นหลักของชุมทิศ ที่มุสลิมหันหน้าเข้าหาเวลาละหมาด

๑.๕.๑๑ **มาดีนะฮ์** มีชื่อเต็มว่า อัลมาดีนะฮ์อัลมุนาวะเราะฮ์ เรียกบ่อยครั้งว่า "นครมาดีนะฮ์" บ้างก็สะกด "มะดีนะฮ์" หรือเรียกว่า เมดีนา (อังกฤษ: Medina) เป็นนครที่สำคัญทางศาสนาอิสลามอันดับที่สองรองจากมักกะฮ์ ตั้งอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย เป็นนครของศาสนทูตมุฮัมมัด ซึ่งศพของท่านฝังอยู่ในมัสยิดนะบะวี หรือมัสยิดศาสนทูต

๑.๕.๑๒ **วาญิบ** หมายถึง การบังคับใช้ให้กระทำอย่างเด็ดขาด หากละเว้นเป็นบาป เช่น ละหมาดห้าเวลา ถือศีลอดเดือนรอมฎอน และการรับประทานอาหารที่ฮาลาล เป็นต้น

๑.๕.๑๓ **กะลิมะฮ์ อัชชะฮาดะฮ์** (แปลว่า คำสัจชีพยาน) คือประโยค อัชหะดุ อัลลา อิลลาหะ อิลลัลลอฮุ วะอัชหะดุ อันนา มุฮัมมัดุร ร่อซูลุลลอฮุ "ข้าปฏิญาณว่าไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์ และข้าปฏิญาณว่ามุฮัมมัดเป็นศาสนทูตของพระองค์" เป็นคำแรกที่ผู้จะรับนับถือศาสนาอิสลามต้องกล่าว

**๑.๕.๑๔ ชะกาต** (แปลว่า การทำให้บริสุทธิ์) หมายถึง ทรัพย์สินจำนวนหนึ่งที่ศาสนาอิสลามได้บัญญัติให้เจ้าของทรัพย์สินนั้น มีหน้าที่ต้องจ่ายให้แก่บุคคลซึ่งเป็นผู้มีสิทธิได้รับชะกาตตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ที่บัญญัติศาสนาอิสลามได้กำหนดไว้ ซึ่งส่วนที่ถูกกำหนดไว้เป็นหน้าที่บนทรัพย์สินที่ถูกเจาะจงของบุคคลบุคคลหนึ่ง ในช่วงระยะเวลาที่ถูกกำหนดหรือหมายถึงทรัพย์สินจำนวนหนึ่งที่อัลลอฮ์ทรงกำหนดให้จ่ายแก่บรรดาที่ผู้มีสิทธิ โดยที่อิสลามถือว่า จำนวนของทรัพย์สินที่ถูกนำไปจ่ายเป็นทาน ชะกาต นั้นยังความเจริญอกเงยให้แก่ส่วนที่เหลือจากที่ได้จ่ายไป และเป็นการชำระกิเลสของผู้บริจาคอีกด้วย

**๑.๕.๑๕ วะลี** (อาหรับ แปลว่า ผู้ปกครอง) หมายถึง ผู้มีอำนาจเป็นผู้ปกครองในการแต่งงาน เช่น บิดา ปู่ พี่ชาย หรือน้องชาย ในบิดาเดียวกัน เป็นต้น

**๑.๕.๑๖ มะฮฺรอม** (อาหรับ แปลว่า ผู้ถูกห้าม) หมายถึง บุคคลที่ห้ามแต่งงานด้วย เนื่องด้วยเชื้อสาย หรือด้วยการร่วมแม่นมเดียวกันและด้วยการสมรส และถือว่าเป็นญาติใกล้ชิดที่ได้รับการผ่อนผันในเรื่องของการคลุมฮิญาบต่อหน้าเขา

**๑.๕.๑๗ อดิตะฮ์** หมายถึง ช่วงระยะเวลาแห่งการรอคอยซึ่งกฎหมายอิสลามกำหนดไว้สำหรับใช้ในกรณีของการหย่าร้าง จะต้องรอให้หมดประจำเดือนครบ ๓ ครั้งเสียก่อน จึงจะสามารถแต่งงานใหม่ได้และกรณีผู้หญิงหม้ายที่สามีตาย ซึ่งหญิงหม้ายจะแต่งงานใหม่อีกครั้งต้องภายหลัง ๔ เดือนกับ ๑๐ วัน

**๑.๕.๑๘ ธุริกัจญ์** หมายถึง กิจกรรมใดๆ ทางด้านเศรษฐกิจ และการพาณิชย์ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการให้บริการเพื่อให้ ชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามสามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ เมืองมักกะฮ์ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย ไม่ว่าจะเป็นการจัดบริการด้านการขนส่ง ด้านอาหาร ด้านที่พัก ด้านการพยาบาล

ใหญ่ๆทุกมหาวิทยาลัย การอำนวยความสะดวกหรือความปลอดภัยก่อนเดินทาง ระหว่างเดินทาง ระหว่างประกอบพิธีฮัจญ์หรือการเดินทางกลับภูมิลำเนา

**๑.๕.๑๙ ผู้ประกอบการ** หมายถึง เจ้าของกิจการ หรือบุคคลที่จัดตั้งองค์กรขึ้นมาดำเนินการเพื่อหวังผลกำไร

**๑.๕.๒๐ ผู้ประกอบการฮัจญ์** หมายถึง เจ้าของกิจการ หรือบุคคลที่จัดตั้งองค์กรขึ้นมาดำเนินการนำผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยมุ่งหวังผลกำไรจากการดำเนินการ

**๑.๕.๒๑ การบริการ** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ครอบคลุมตั้งแต่ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เช่น การบริการด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร พยาบาล เป็นต้น

**๑.๕.๒๒ ด้านพยาบาล** หมายถึง กระบวนการดูแล เอื้อเฟื้อที่ช่วยให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์แต่ละคน คงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีทั้งกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ให้สามารถประกอบพิธีฮัจญ์ได้อย่างสมบูรณ์

**๑.๕.๒๓ การปรับตัว** หมายถึง การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพของกิจการในสถานะที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต การปรับตัวอาจปรับตัวในด้านต่างๆ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ ด้านราคาการให้บริการ ด้านวิธีการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดให้ลูกค้าพอใจ และการปรับขนาดของธุรกิจ

**๑.๕.๒๔ ประชาคมอาเซียน** หมายถึง การรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน มีเป้าหมายในปี ๒๕๕๘ โดยมีวิสัยทัศน์ คือการสร้างประชาคมอาเซียนที่มีความสามารถในการแข่งขันสูง มีกฎกติกาที่ชัดเจน และมีประชาชน เป็นศูนย์กลาง

**๑.๕.๒๕ รูปแบบการให้บริการ** หมายถึง แบบจำลองขั้นตอนการให้บริการเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในแต่ละขั้นตอน

## ๑.๖ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมุ่งศึกษาขั้นตอนต่างๆ ในการประกอบพิธีฮัจย์ ปัญหาของผู้ประกอบการฮัจย์และ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปัจจุบัน แนวโน้ม ของธุรกิจฮัจย์ไทยในอนาคต และรูปแบบการให้บริการที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์พึงพอใจ

- ๑.๖.๑ ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา ในการวิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่
  - ๑.๖.๑.๑ ภาพรวมการให้บริการในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
  - ๑.๖.๑.๒ ปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการฮัจย์ในประเทศไทย
  - ๑.๖.๑.๓ แนวโน้มของธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน
  - ๑.๖.๑.๔ รูปแบบการให้บริการฮัจย์ที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์พึงพอใจ

๑.๖.๒ ขอบเขตการวิจัยด้านประชากร ในการวิจัยนี้ได้แก่กลุ่มผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี ๒๕๕๓ และปี ๒๕๕๕ กลุ่มบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้นำกลุ่ม (แชะห์)

## ๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.๗.๑ ได้องค์ความรู้และแนวทางเพื่อพัฒนาระบบการจัดการธุรกิจฮัจย์เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดอาเซียน
- ๑.๗.๒ ได้องค์ความรู้และแนวทางเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการกิจการฮัจย์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๗.๓ ได้องค์ความรู้และแนวทางเพื่อใช้ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจฮัจย์
- ๑.๗.๔ ได้รูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน

## บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยรูปแบบการให้บริการและแนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่เวทีประชาคมอาเซียน มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

### ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำฮัจย์

การศึกษาที่มาของบัญญัติในศาสนาอิสลาม มีส่วนสำคัญที่ทำให้เราเข้าใจการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทยได้ดียิ่งขึ้น อิสลามมิได้เป็นเพียงศาสนา แต่อิสลามเป็นระบบการดำเนินชีวิตที่พระเจ้าเป็นเจ้า อัลลอฮ์ (ช.บ.) ได้ประทานให้แก่มนุษย์ชาติ ดังปรากฏหลักฐานในคัมภีร์อัล-กุรอาน ความว่า

“และฉันพึงใจให้อิสลามเป็นแนวทางการดำเนินชีวิตสำหรับสุเจ้า”  
(อัล-กุรอาน ๕ : ๓)

อิสลามจึงเริ่มตั้งแต่มนุษย์คนแรกคือ ท่านนบิอาดัม (อ.) เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งการประกาศศาสนาของท่านนบีมุฮัมมัด(ช.ล.) โดยมีคัมภีร์อัล-กุรอานซึ่งเป็นพระดำรัสของอัลลอฮ์(ช.บ.) เป็นธรรมนูญชีวิต เพื่อให้มุสลิมทุกคนได้ถือปฏิบัติ

โครงสร้างสำคัญของศาสนาอิสลามประกอบด้วยหลักใหญ่ ๓ ประการ คือ

๑. หลักศรัทธา
๒. หลักปฏิบัติ
๓. หลักคุณธรรม

#### หลักศรัทธา

ความเชื่อ ความศรัทธาในศาสนาถือว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องปลูกฝังให้มีอยู่ในจิตใจของมุสลิมทุกคน เพราะเมื่อมีศรัทธาที่มั่นคงก็สามารถควบคุมพฤติกรรมให้แสดงออกในทางที่ถูกต้องดีงาม ตามแนวทางของอัลอิสลาม ซึ่งหลักศรัทธาพื้นฐานของศาสนาอิสลาม ประกอบด้วย ๖ ประการ คือ

๑. ศรัทธาในอัลลอฮ์ (ช.บ.) ผู้ทรงสร้างธรรมชาติและทรงอยู่เหนือกฎธรรมชาติ
๒. ศรัทธาในบรรดามลาอิกะฮ์ ของพระองค์ว่า เป็นผู้มีหน้าที่นำบัญญัติจากอัลลอฮ์ (ช.บ.) มาให้แก่ศาสนทูตโดยมิได้ต่อเติมหรือตัดทอนใดๆ ทั้งสิ้น
๓. ศรัทธาในบรรดาคัมภีร์ที่อัลลอฮ์ (ช.บ.) ทรงประทานแก่บรรดาศาสนทูตของพระองค์ว่าเป็นคัมภีร์ที่ถูกต้องตรงตามพระบัญชาที่สุด
๔. ศรัทธาในบรรดาศาสนทูตของพระองค์ว่าเป็นผู้มีหน้าที่เผยแผ่หลักคำสอนแก่ชาวโลกด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อขัดเกลาคใจใจของชาวโลกให้บริสุทธิ์สะอาด และเพื่อขจัดความเลวร้ายในสังคมมนุษย์ให้หมดสิ้นไป
๕. ศรัทธาในวันสิ้นโลก มุสลิมต้องศรัทธาว่าโลกนี้อัลลอฮ์ (ช.บ.) ได้สร้างขึ้นเป็นการชั่วคราวสำหรับให้มนุษย์ได้ดำเนินชีวิตส่วนหนึ่งเพื่อเข้าสู่โลกหน้าอันเป็นนิรันดร์ และเชื่อว่าหลังจากการตายจากโลกนี้แล้วจะมีชีวิตอยู่ในวันพิพากษาเพื่อตอบแทนความดีความชั่วที่มนุษย์ได้กระทำไว้

๖. ศรัทธาต่อกฎสภาวการณ์ คือ เชื่อว่าสภาวการณ์ทั้งหลายถูกกำหนดมาเป็นกฎตายตัวและแน่นอน ซึ่งต้องดำเนินไปตามกำหนดนั้น อันเป็นกฎที่อัลลอฮ์ (ช.บ.) ทรงกำหนดไว้

วัตถุประสงค์หลักของหลักความศรัทธา นอกจากจะเป็นการปลูกฝังให้ชาวมุสลิมมีความเชื่อมั่นในอัลลอฮ์ (ช.บ.) แล้ว ยังมีเจตนารมณ์ที่จะให้มุสลิมมีความสำนึกต่อป่อก่อกำเนิดและจุดหมายปลายทางของชีวิตอีกด้วย ด้วยว่า ถ้าปราศจากพระประสงค์ของพระองค์แล้ว ชีวิตและธรรมชาติของชีวิตจะบังเกิดขึ้นมาไม่ได้ อย่างแน่นอน และเมื่อมีชีวิตเกิดขึ้นแล้ว จึงเป็นภาระหน้าที่ของมนุษย์ที่จะใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับพระประสงค์ของพระองค์ที่ทรงปรารถนาให้มนุษย์ได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่ามากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากนี้ยังมีเจตนารมณ์ที่จะให้มนุษย์ได้มีความสำนึกอยู่เสมอว่า การดำรงชีวิตในโลกนี้มีความสัมพันธ์กับการมีชีวิตอยู่ในวันปรโลก ผู้ใดประพฤติดีในโลกนี้จะมีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขในโลกหน้า และหากผู้ใดประพฤติชั่ว ก็จะได้รับ การลงโทษอย่างทุกข์ทรมาน

### **หลักปฏิบัติ**

อิสลามมิได้สอนให้มนุษย์ศรัทธาแต่เพียงอย่างเดียว แต่สอนให้นำศรัทธานั้นมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะ เป็นหลักประกันว่ามนุษย์นั้นมีความศรัทธาต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) อย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อ ความศรัทธาข้างต้น เป็นการยกระดับจิตใจและฝึกฝนตนเองไปในขณะเดียวกันด้วย การปฏิบัติอันเป็นพื้นฐานประกอบด้วย ๕ ประการ

๑. การกล่าวปฏิญาณตนว่าไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์ และมุฮัมมัดเป็นศาสนทูตของพระองค์
๒. การละหมาดวันละ ๕ เวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงเคารพภักดี
๓. การถือศีลอดในเดือนรอมฎอน
๔. การจ่ายซะกาต ได้แก่ทรัพย์สินเงินทองเมื่อครบตามจำนวนที่กำหนดในทุกรอบปีให้นำไปบริจาคแก่ผู้มีสิทธิ์ได้รับ เช่น คนอนาถา คนยากจนขัดสน ผู้เข้ารับอิสลามใหม่ เป็นต้น
๕. การประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบียครั้งหนึ่งในชีวิตเฉพาะมุสลิมที่มีความพร้อมทางด้านกำลังกาย กำลังสติปัญญาและกำลังทรัพย์ รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทางอีกด้วย ซึ่งการประกอบพิธีฮัจญ์นี้ ผู้วิจัยจะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป

### **หลักคุณธรรม**

นอกเหนือจากหลักศรัทธาและหลักปฏิบัติแล้ว อิสลามยังมุ่งเน้น ในเรื่องของการอยู่ร่วมกันในสังคม สมาชิกทุกคนซึ่งถือเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดีงามทั้งร่างกายและจิตใจ และสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสันติ

ท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) กล่าวไว้มีความหมายว่า “จงเคารพสักการะอัลลอฮ์ เปรียบเสมือนสุเจ้ากำลังมองเห็นพระองค์ ถึงแม้ว่าสุเจ้าจะไม่สามารถมองเห็นพระองค์ได้ แต่พระองค์ทรงมองเห็นการกระทำของสุเจ้า (บุคอรี กิตาบุล อีมาน บาบที่ ๓๘)

มุสลิมทุกคนจึงต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม ละเว้นความชั่วทั้งปวงด้วยความบริสุทธิ์ใจ โดยไม่คำนึงถึงชื่อเสียงและเกียรติยศใดๆทั้งสิ้น

โครงสร้างสำคัญของศาสนาอิสลามที่กล่าวมาแล้วนี้ เห็นได้ว่าการประกอบพิธีฮัจญ์เป็นข้อปฏิบัติประการสุดท้ายในหลักปฏิบัติของศาสนาอิสลามที่ต้องอาศัยความพร้อมในทุกๆด้านและอดทนอดกลั้น แค่เพื่อ

สนองตอบต่อคำบัญชาของอัลลอฮ์ (ช.บ.) ภายใต้คำว่า “ฮัจย์เพื่ออัลลอฮ์” มุสลิมจากทั่วทุกมุมโลก ต่างเดินทางมาร่วมในพิธีฮัจย์อย่างพร้อมเพรียงกัน มีหลักฐานปรากฏจากคัมภีร์อัล-กุรอาน อัลหะดีษ และอิจมาอ์<sup>3</sup> ซึ่งกล่าวถึงการประกอบพิธีฮัจย์ไว้ดังนี้

หลักฐานจากอัล-กุรอานมีความหมายว่า

“อาคารหลังแรกที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อมวลมนุษยชาติคือ อาคาร ณ บักกะฮ์ (มักกะฮ์) เป็นทั้งสิริมงคล และเป็นทางนำแก่ชาวโลกในนั้นมีสัญญาณที่ชัดเจน ได้แก่ มะกอม (ที่ยืน) ของอิบรอฮีม ผู้ใดเข้าไปที่นั่น เขาปลอดภัยและเป็นสิทธิ์ของอัลลอฮ์ที่กำหนดให้มนุษย์ต้องไปประกอบพิธีฮัจย์ เฉพาะผู้ที่สามารถเดินทางไปได้ และผู้ใดทรยศ แน่แท้ อัลลอฮ์ไม่พึงต้องอาศัยชาวโลก” (อัล-กุรอาน ๓: ๙๖-๙๗)

“การบำเพ็ญฮัจย์นั้นมีจำนวนเดือนที่เป็นที่ทราบกัน ดังนั้น ผู้ใดที่ให้การทำฮัจย์จำเป็นแก่เขาในเดือนเหล่านั้นแล้ว ก็ต้องไม่มีการสมสู่ และไม่มีการละเมิด และไม่มีการวิวาทใดๆ ในระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์ และความดีใดๆ ที่พวกเขากระทำนั้น อัลลอฮ์ทรงรู้ดีและพวกเขาจึงเตรียมเสบียงเกิด แท้จริงเสบียงที่ดีที่สุดนั้นคือ ความยำเกรง และพวกเขาจึงยำเกรง (เรา) เกิด โอ้ผู้มีปัญญาทั้งหลาย” (อัล-กุรอาน ๒: ๑๙๗)

หลักฐานจากอัลหะดีษ รายงานจากท่าน อะบูฮุร็อยเราะฮ์ (ร.ฎ.) กล่าวว่า ท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) กล่าวไว้มีความหมายว่า

“อิสลามถูกก่อตั้งอยู่บนหลักห้าประการคือ การปฏิญาณตนว่าไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์ และมุฮัมมัดเป็นศาสนทูตของอัลลอฮ์, ดำรงการละหมาด, จ่ายซะกาต, ถือศีลอดในเดือนรอมฎอน, และประกอบพิธีฮัจย์สำหรับผู้ที่มีความสามารถเดินทางไปได้” (รายงานโดยบุคอรีและมุสลิม อ้างจาก วิทยาลัย, ๒๕๔๙: ๑๒)

หลักฐานจากอิจมาอ์ “นักปราชญ์มุสลิมมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า

“ฮัจย์ เป็นฟัรดู<sup>4</sup> ด้วยเหตุผลนี้นักปราชญ์จึงตัดสินใจว่า ผู้ที่ปฏิเสธฮัจย์ เป็นผู้สิ้นสภาพจากความเป็นมุสลิม เพราะการปฏิเสธสิ่งที่มีหลักฐานรับรองทั้งจากอัล-กุรอาน อัลหะดีษและอิจมาอ์” (อรุณ บุญชม, ม.ป.ป. : ๘๙ อ้างถึงใน วิทยาลัย: ๒๕๔๙: ๑๒)

จากหลักฐานดังที่ปรากฏข้างต้น จึงเป็นข้อยืนยันถึงความสำคัญของการประกอบพิธีฮัจย์ได้เป็นอย่างดี และต่อไปนี้ ผู้วิจัยขอเสนอความเป็นมา จุดมุ่งหมาย คุณค่าของการประกอบพิธีฮัจย์ ตลอดจนถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบพิธีฮัจย์ และภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทยดังนี้

## ๒.๒ ความเป็นมาของการประกอบพิธีฮัจย์

การประกอบพิธีฮัจย์ เป็นข้อปฏิบัติประการสุดท้ายในห้าประการของหลักปฏิบัติในศาสนาอิสลาม ที่กำหนดให้มุสลิมทุกคนมีความสามารถ กล่าวคือ มีทรัพย์สินเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการเดินทางทั้งไปและกลับ และไม่เป็นการให้แก่ครอบครัวที่อยู่เบื้องหลัง มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ ได้มีโอกาสเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งหนึ่งในชีวิต ทั้งนี้เพื่อแสดงถึงความจงรักภักดีต่อพระเจ้าเป็นเจ้าเพียงพระองค์เดียวคืออัลลอฮ์ (ช.บ.)

<sup>3</sup> อิจมาอ์ หมายถึง การลงความเห็นร่วมกัน ของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านกฎหมายอิสลามในประเด็นหรือรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เคยเป็นที่ปรากฏ และไม่มีบทบัญญัติชัดเจนว่าเป็นที่อนุมัติหรือเป็นที่ต้องห้าม

<sup>4</sup> ฟัรดู หมายถึง กฎ ข้อบังคับที่อิสลามกำหนดให้มุสลิมต้องปฏิบัติหากละเว้นถือเป็นบาปที่จะต้องได้รับโทษ แต่ถ้าหากปฏิบัติจะได้รับผลตอบแทน (บรรจง บินกาซัน, ๒๕๔๒: ๗๘)

ฮัจย์ ตามหลักภาษา หมายถึง การมุ่งไป หรือการตั้งใจไปยังจุดมุ่งหมาย

ฮัจย์ ตามหลักศาสนา หมายถึง การมุ่งไปสู่บัยตุลลอฮ์<sup>5</sup> เพื่อทำการเคารพภักดีต่ออัลลอฮ์ (ซ.บ.) ตามระเบียบแบบแผนที่ได้กำหนดไว้

การประกอบพิธีฮัจย์ถือเป็นเสาหลักอันหนึ่งของศาสนาอิสลาม ที่ผนึกกำลังของประชาชาติมุสลิม จากทั่วทุกมุมโลกให้มาหลอมรวมกัน ณ สถานที่แห่งเดียวกันได้ และประวัติศาสตร์ของฮัจย์นี้ มีจุดเริ่มต้นมาตั้งแต่สมัยท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) ผู้มีความศรัทธาต่ออัลลอฮ์ (ซ.บ.) อย่างมั่นคงทั้งๆที่บิดาของท่านเป็นผู้บูชาเจว็ด ท่านได้แต่งงานกับนางซาระฮ์แต่นางไม่สามารถให้กำเนิดบุตรได้ นางซาระฮ์จึงอนุญาตให้ท่านแต่งงานกับนางฮาญูรสาวใช้เพื่อจะได้มีผู้สืบทอดทายาท ครั้นเมื่อนางฮาญูรกำเนิดบุตรชื่ออิสมาอีล อัลลอฮ์ได้บัญชาให้ท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) นำบุตรพร้อมกับภรรยา เดินทางไปยังนครมักกะฮ์ ซึ่งในขณะนั้นมักกะฮ์มีสภาพเป็นทะเลทรายที่มีแต่ความแห้งแล้งทุกันดาร ไม่มีน้ำและอาหาร เมื่อท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) จะเดินทางกลับ นางฮาญูรได้ถามท่านว่า นำบุตรมาที่มักกะฮ์ด้วยเหตุใด ท่านศาสดาก็ตอบภรรยาว่าเป็นพระประสงค์ของอัลลอฮ์ (ซ.บ.) นางฮาญูรเชื่อฟังและปฏิบัติโดยดี เพราะเชื่อว่า เมื่อเป็นพระประสงค์ของอัลลอฮ์ (ซ.บ.) แล้วพระองค์จะทรงเมตตาหรือไม่ก็สุดแท้แต่พระองค์

ต่อมาเมื่อท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) จากไปที่อื่น นางฮาญูรพร้อมอิสมาอีลขาดเสบียงอาหารและน้ำ เมื่อบุตรร้องด้วยความหิวโหย ผู้เป็นมารดาจึงวิ่งไปมาระหว่างเนินเขาเซาะฟาและมัรวะฮ์เพื่อหาน้ำ จนกระทั่งเมื่อนางกลับมาอีกครั้ง พบว่าบนผืนทราย ปลายเท้าของอิสมาอีลมีน้ำผุดขึ้นมา นางจึงเอามือป้อนน้ำไว้ และร้องด้วยความดีใจว่า “ซัม ซัม” (น้ำอันอุดมสมบูรณ์) ตาน้ำแห่งนี้จึงได้ชื่อว่า “ซัม ซัม” นับแต่นั้นเป็นต้นมา (บรรจง ปินกาชัน, ๒๕๔๒: ๓๖ อ้างถึงใน วิริยา ชันธสิทธิ์, ๒๕๔๙: ๑๔) ด้วยเหตุนี้การวิ่งระหว่างหุบเขาทั้งสองของนางฮาญูร จึงเป็นที่มาของขั้นตอนหนึ่งในการประกอบพิธีฮัจย์ที่เรียกว่า “สะอ์” คือการเดินอย่างรีบเร่งไปมาระหว่างเนินเขาเซาะฟากับเนินเขามัรวะฮ์ และบ่อน้ำซัมซัมนี ยังคงใช้เลี้ยงชาวเมืองมักกะฮ์จนถึงทุกวันนี้

ต่อมาท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) ได้เดินทางกลับไปยังนครมักกะฮ์ ซึ่งในขณะนั้นอิสมาอีลได้เติบโตขึ้น อัลลอฮ์ได้ทรงทดสอบความศรัทธาของท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) อีกครั้ง โดยในความฝันของท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) อัลลอฮ์ทรงใช้ให้น้ำอิสมาอีลไปทำการเชือดพลี ถวายแด่พระองค์ ท่านศาสดาอิบรอฮีม (อ.) แม้ว่าจะรักบุตรของท่านเพียงใดก็ตาม ท่านก็พร้อมจะปฏิบัติตาม ท่านได้เล่าความฝันของท่านแก่อิสมาอีลผู้เป็นบุตร อิสมาอีลเป็นบุตรที่ดี ได้บอกให้บิดาปฏิบัติตามคำสั่งของอัลลอฮ์(ซ.บ.) แต่ในระหว่างทาง ท่านได้ถูกชัยฎอน (มารร้าย) ชัดขวางไม่ให้ท่านนำบุตรของท่านไปทำการเชือดพลี ณ มินา ท่านได้ขับไล่ชัยฎอนด้วยการขว้างก้อนหิน ท่านสามารถเอาชนะชัยฎอนได้และท่านก็พาบุตรเดินทางต่อไป (รายงานโดยอิหม่าม อะหมัด อ้างจาก อิสมาอีลบุตรกระซิบ อัลกุรซี อัตติมีซกี, ๑๙๖๕ เล่ม ๔: ๕) และในที่สุดอัลลอฮ์(ซ.บ.) ได้ทรงเห็นถึงความศรัทธาอันแรงกล้าของท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) เพราะองค์ทรงเมตตาให้ทำการเชือดสัตว์เป็นพลีแทนดังปรากฏหลักฐานใน คัมภีร์อัล-กุรอาน มีความหมายว่า

“ต่อมาเมื่อลูกของเขาได้บรรลุสู่วัยเดินไปพร้อมกับเขาได้ เขาก็กล่าวว่า “โอ้ลูกรัก! แท้จริงฉันเห็นในความฝันของฉันว่า ฉันทำการเชือดเจ้า เจ้าจงพิจารณาเถิดว่า เจ้าเห็นเป็นอย่างไร” เขาตอบบิดาว่า “โอ้บิดาที่รัก! ท่านจงทำตามที่ได้รับบัญชาเถิด แล้วท่านจะได้ประจักษ์ว่าฉันเป็นผู้หนึ่งจากบรรดาผู้อดทน อินชาอัลลอฮ์ แล้วทั้งสองก็มอบตน (ต่อคำบัญชาอัน) และอิบรอฮีม ได้จับตัวบุตรให้นอนตะแคงแนบหน้ากับพื้น (เพื่อจัดการเชือด) และเรา (อัลลอฮ์) ได้เรียกเขาว่า “อิบรอฮีมเอ๋ย! เจ้าได้ทำตามความฝันอย่างแท้จริงแล้ว เช่นนั้น! เราทำการตอบสนองแก่บรรดาผู้ประพฤติคุณความดี แท้จริงสิ่งนี้เป็นการทดสอบที่แน่ชัดที่สุด และเรา

<sup>5</sup> บัยตุลลอฮ์ หมายถึง อาคารแห่งอัลลอฮ์ เป็นอาคารหลักแรกที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อทำการภักดีต่ออัลลอฮ์ อยู่ในนครมักกะฮ์มีชื่อเรียกหลายชื่อ เช่น อัยกะษะบะฮ์ , อัลบัยต์

ได้นำสัตว์เชือดตัวใหญ่ไถ่ตัวเขาไว้ และเราได้คง (เกียรติประวัติ) แก่เขาไว้ในมวลชนรุ่นหลังๆ” (อัล-กุรอาน ๓๗: ๑๐๒-๑๐๘)

การเชือดสัตว์เป็นพลีนี้ ถือเป็นกรปฏิบัติส่วนหนึ่งของการประกอบพิธีฮัจย์ และจากเรื่องราวของท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าท่านได้ปฏิบัติตามคำสั่งของอัลลอฮ์(ช.บ.) การเชือดสัตว์พลีหรือภาษาอาหรับเรียกว่า “กุรบาน” นั้นก็เพื่อความรักและการมอบตนแม้กระทั่งชีวิตอันเป็นที่รัก ถือเป็นความเสียสละที่ยิ่งใหญ่ซึ่งการเชือดสัตว์พลีนั้น เลือดของมันมิได้ถูกส่งเวท้ออัลลอฮ์ แต่ความยำเกรง (ตักวา) เท่านั้นที่พระองค์ทรงยอมรับ ส่วนเนื้อของสัตว์เหล่านั้นจะต้องแจกจ่ายให้ท่านแก่คนยากจนและผู้หิวโหย ซึ่งอยู่ในฐานะที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือต่อไป

ท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) ได้รับคำสั่งจากอัลลอฮ์ (ช.บ.) ให้สร้างกะอ์บะฮ์ และประกาศว่าที่นี่คือ ศูนย์รวมแห่งประชาชาติมุสลิม ดังปรากฏหลักฐานในคัมภีร์อัล-กุรอาน มีความหมายว่า

“และเมื่อครั้งที่อิบรอฮีม และอิสมาอีล ทำการยกรากฐานของบัยตุลลอฮ์ขึ้น(เขาทั้งสองได้วอนขอต่ออัลลอฮ์ว่า) โอ้อัจฉริยะของเรานี้! ขอพระองค์ทรงโปรดรับคำวิงวอนจากเราด้วยเถิด แท้จริงพระองค์ทรงได้ยิน อีกทั้งทรงรอบรู้อย่างยิ่ง” (อัล-กุรอาน ๒: ๑๒๗)

“และเมื่อครั้งที่เราได้ทำให้บ้านหลังนั้น (คือกะอ์บะฮ์) ให้เป็นที่แสงสว่าง และเป็นที่ยึดมั่นปลอดภัยสำหรับมนุษยทั้งหลาย และเจ้าทั้งหลายจงเอาบางส่วนของที่ยืนของนบีอิบรอฮีม เป็นสถานที่ละหมาดเถิด และเราได้ทำสัญญาแก่อิบรอฮีม และอิสมาอีลว่า เจ้าทั้งสองจงชำระบ้านของข้าให้สะอาด สำหรับบรรดาผู้มาวรอบ บรรดาผู้นั่งสงบจิตใจและบรรดาผู้โค้ง อีกทั้งกราบ(ทำละหมาด)” (อัล-กุรอาน ๒: ๑๒๕)

ด้วยเหตุนี้ เมื่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ก้าวเท้าเข้าสู่มัสยิดหะรอหม<sup>6</sup> เขาจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าเขากำลังมุ่งไปสู่สถานที่ ที่บรรพบุรุษของเขา คือท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) และท่านนบีอิสมาอีล (อ.) ได้ตั้งรกรากเผ่าพันธุ์ของท่าน ณ ดินแดนแห่งนี้มีผู้คนที่ศรัทธาในอัลลอฮ์ (ช.บ.) ได้มาตามคำเชิญชวนของท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) จากทั่วสารทิศต่างทยอยกันเดินทางมาอย่างต่อเนื่องทุกปี แต่หลังจากท่านนบีอิบรอฮีม (อ.) และท่านนบีอิสมาอีล (อ.) เสียชีวิต ประชาชาติของพระองค์ได้ละทิ้งแนวทางและคำสอนของท่าน การปฏิบัติศาสนกิจ รอบวิหารกะอ์บะฮ์ จึงเปลี่ยนไปจากเดิม ถึงขนาดชาวอาหรับมีการบูชาเทวรูปต่างๆ บูชาสัญลักษณ์ต่างๆ นอกจากนี้ยังนำภูตผีปีศาจ เทวดา นางไม้ วิญญาณบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้วมาเคารพสักการะควบคู่ไปกับอัลลอฮ์ (ช.บ.) และวนรอบวิหารกะอ์บะฮ์ในสภาพเปลือยกาย พร้อมกับปรบมือหรือไม้ก่ฉิวปาก จนเมื่อมาถึงสมัยท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล) หลังจากที่ท่านได้ยึดเมืองมักกะฮ์และทำลายเทวรูปบูชาต่างๆที่วางเรียงรายรอบวิหารกะอ์บะฮ์หมดสิ้นไป ท่านก็ได้เดินทางมาบำเพ็ญฮัจย์ในปีสุดท้ายแห่งการมีชีวิตของท่าน และได้แสดงแบบอย่างการประกอบพิธีฮัจย์ให้บรรดามุสลิมได้ประจักษ์ ทั้งนี้เพื่อที่มุสลิมจะได้ประกอบพิธีฮัจย์ตามพระประสงค์ของอัลลอฮ์ (ช.บ.) ได้อย่างถูกต้อง (บรรจง บินกาซัน, ๒๕๔๒: ๙๘-๙๙) ท่านสะอีด อิบน์ญะอ์บัยร์ กล่าวว่า ท่านอิบนุอับบาส กล่าวว่า เมื่อท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล) ได้ทำอุมเราะห์ (ฮัจย์เล็ก) ที่มักกะฮ์นั้น ท่านได้สั่งให้บรรดาสาวกของท่านเดินตัวตรงและคอดั่งในขณะเดินภูเขาอาฟ<sup>7</sup> อัลกะอ์บะฮ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจในหมู่ผู้บูชาเจดีย์เหล่านั้น เพื่อจะได้ซาบซึ้งถึงพลังและความยิ่งใหญ่ของอิสลาม (รายงานโดยบุคอรีย์ อัจจาญญ์ ญะอ์ฟัร ศุบอานี, ๒๕๒๘: ๒๑) ดังนั้นการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมจึงเป็นการทำตามแบบอย่างของท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) นับแต่นั้นเป็นต้นมา

<sup>6</sup> มัสยิดหะรอหม คือ มัสยิดที่เป็นที่ตั้งของ บัยตุลลอฮ์ ตั้งอยู่ที่เมืองมักกะฮ์

<sup>7</sup> ภูเขาอาฟ คือ การเดินวนรอบ

## ๒.๓ จุดมุ่งหมายของการประกอบพิธีฮัจญ์

ในทุกๆปี มุสลิมกว่าสองล้านคนต่างมุ่งหน้าสู่นครมักกะฮ์ เพื่อการประกอบพิธีฮัจญ์ ด้วยศรัทธาอันแรงกล้าที่มีต่อศาสนาโดยจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือการยืนยันถึงความจงรักภักดีที่มีต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) ด้วยการปฏิบัติตามคำบัญชาของพระองค์ และการที่พวกเขาเหล่านั้นต้องจากบ้านเกิดเมืองนอน ไปเป็นระยะทางอันไกล ระยะเวลาที่ยาวนาน พลัดพรากจากบุคคลอันเป็นที่รัก สละทรัพย์สินเงินทอง ความสุข ความสบายส่วนตัว เพื่อมาปฏิบัติภารกิจทางศาสนาด้วยความยำเกรง ต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) จุดมุ่งหมายอีกประการหนึ่งของการเดินทางมาประกอบพิธีฮัจญ์คือการมาเพื่อสร้างจิตวิญญาณแห่งความเป็นมุสลิมให้สูงขึ้น เพิ่มพูนความศรัทธาของพวกเขาหลังจากที่เขาได้ผ่านการฝึกฝนในขั้นตอนต่างๆ ของการประกอบพิธีฮัจญ์และสิ่งที่เป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ทุกคนคือ ฮัจญ์มับูรร์ เป็นฮัจญ์ที่อัลลอฮ์ (ช.บ.) ทรงรับ เป็นฮัจญ์ที่บริสุทธิ์ ผุดผ่องเป็นการปฏิบัติพร้อมด้วยกับร่างกายและจิตใจที่ยอมตนต่อพระองค์อย่างแท้จริง

“เล่าจากอิบนุอุมร์ ได้กล่าวว่า ท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) ได้ถูกถามว่าการกระทำอันใดที่ดีที่สุด ท่านตอบว่า การศรัทธาต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) และรอซูลของพระองค์ ได้มีผู้ถามอันดับรองลงไปได้แก่อะไร ท่านตอบว่า ญิฮาด<sup>8</sup> ได้มีผู้ถูกถามต่อไปอีกว่าอันดับต่อไปคืออะไร ท่านตอบว่า ฮัจญ์มับูรร์ (รายงานโดยบุคอรีและมุสลิม อ้างจาก อรุณ บุญชม, ๒๕๓๘ :๔)

ท่านหญิงอาอิชะฮ์(ร.ฎ.) ได้กล่าวถามท่านรอซูลุลลอฮ์(ช.ล.) ว่า “โอ้ท่านรอซูลุลลอฮ์(ช.ล.) เราเห็นว่าการญิฮาดเป็นการงานที่ประเสริฐยิ่ง ทำไมเราจึงไม่ทำญิฮาดเล่า? ท่านรอซูลุลลอฮ์(ช.ล.) ตอบว่า ไม่หรอก! แต่การญิฮาดที่ประเสริฐยิ่ง คือ ฮัจญ์มับูรร์ (รายงานโดยบุคอรี อ้างจาก อัล-อิสลาห์สมาคม, ๒๕๓๘ : ๑๔)

ดังนั้นการได้รับความประเสริฐจากการประกอบพิธีฮัจญ์ที่มับูรร์จึงเป็นสิ่งที่บรรดามุสลิมทุกคนต่างขวนขวาย ซึ่งผู้ประกอบพิธีฮัจญ์จะต้องปฏิบัติให้ครบตามขั้นตอนที่ศาสนากำหนด ด้วยจิตใจที่มุ่งตรงต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) องค์เดียว โดยมีได้ละเมิดข้อห้ามใดๆ ในระหว่างการประกอบพิธีฮัจญ์

เล่าจากอิบนุอุมร์ ว่า แท้จริง ท่านรอซูลุลลอฮ์(ช.บ.) ได้กล่าวว่า “อุมเราะฮ์<sup>9</sup> ครั้งหนึ่งถึงอุมเราะฮ์อีกครั้งหนึ่ง เป็นการลบล้างบาปช่วงที่อยู่ระหว่างอุมเราะฮ์ทั้งสองครั้งนี้และฮัจญ์ที่ดี(ฮัจญ์มับูรร์) นั้น ไม่มีสิ่งใดตอบแทนนอกจากสวรรค์” (รายงานโดย บุคอรีและมุสลิม อ้างจาก อรุณ บุญชม, ๒๕๓๘ : ๔)

ฮัจญ์มับูรร์นี้ ไม่มีผู้ใดสามารถรู้ได้อย่างแน่นอน แต่เราพอจะทราบเครื่องหมายหรือข้อสังเกตหรือลักษณะบางประการ ท่านอิมาม นะวะวี ได้ตั้งข้อสังเกตว่า เครื่องหมายแสดงถึงฮัจญ์มับูรร์คือจากการสังเกตว่าผู้ที่กลับมาจากการประกอบพิธีฮัจญ์จะมีความประพุดและการปฏิบัติศาสนกิจที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น ให้ความสนใจในการปฏิบัติละหมาดมากขึ้น แต่ถ้ากลับมาแล้วมีความประพุดเหมือนเดิม หรือตกต่ำกว่าเดิม จะเป็นตัวชี้ว่า การประกอบพิธีฮัจญ์ของเขาไร้ความหมาย (อัคดุลลอฮ์ หนุ่มสุข ใน ปีปิไซเรดา ฟินดี, หัวหน้ากองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ทางนำ, ๒๕๔๐: ๖ อ้างถึงใน วิริยา ชันธสิทธิ์, ๒๕๔๙: ๑๘)

## ๒.๔ คุณค่าของการประกอบพิธีฮัจญ์

การประกอบพิธีฮัจญ์เป็นสัญลักษณ์ของการแสดงออกซึ่งความรัก ความศรัทธาอันแรงกล้าที่มนุษย์พึงมีต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) ด้วยการเสีาสละทรัพย์สินเงินทองจำนวนมหาศาล และเมื่อเขาได้สัมผัสกับพิธีฮัจญ์ที่มีใช้แต่เพียงการเคารพกราบไหว้ด้วยร่างกายเท่านั้น จิตใจของเขาจะต้องยอมจำนนต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) โดย

<sup>8</sup> ญิฮาด หมายถึง การต่อสู้ในหนทางของอัลลอฮ์(ช.บ.)

<sup>9</sup> อุมเราะฮ์ หมายถึง การเดินทางไปเยือน อัน-กะอ์บะฮ์และประกอบพิธีต่างๆ เช่นเดียวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ต่างกันตรงที่ไม่มีการหยุดพักที่ทุ่งอะเราะซะฮ์และจะเดินทางไปทำเมื่อใดก็ได้ ไม่มีกำหนดเวลาเหมือนการประกอบพิธีฮัจญ์

สิ้นเชิง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งร่างกายและจิตวิญญาณ และในการประกอบพิธีฮัจย์นั้น ยังแฝงไว้ด้วยคุณประโยชน์นานับประการ ซึ่งในอัล-กุรอาน ได้กล่าวถึงผลดีต่างๆ ที่มีอยู่ในการประกอบพิธีฮัจย์ มีความหมายว่า

“เพื่อพวกเขาจะได้ประจักษ์สิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับพวกเขาและเพื่อกล่าวพระนามของอัลลอฮ์ (ขณะเชือดสัตว์) ในวันที่ถูกกำหนด เนื้อสัตว์ที่พระองค์ประทานเป็นปัจจัยแก่พวกเขา ดังนั้นท่านทั้งหลายจงรับประทานมันเถิด และแจกจ่ายแก่คนที่ยากไร้ขาดแคลน” (อัล-กุรอาน ๒๒:๒๘)

อิบนุอับบาส ได้อธิบายความหมายขององค์การนี้เพิ่มเติมว่า การประกอบพิธีฮัจย์นั้นเป็นประโยชน์ทั้งโลกนี้และโลกหน้า ประโยชน์ในโลกนี้คือ สิ่งที่พวกเขาได้รับจากสัตว์ที่เชือดและสินค้า สำหรับประโยชน์ในโลกหน้าคือได้รับความพอพระทัยจากอัลลอฮ์(ช.บ.) ซึ่งสามารถจำแนกประโยชน์ของการประกอบพิธีฮัจย์ได้ดังนี้ (อรุณ บุญชม, ม.ป.ป: ๙๒-๙๓)

๑. การประกอบพิธีฮัจย์ เป็นการประชุมใหญ่ประจำปีระดับโลก โดยปกติแล้วมุสลิมจะมีการพบปะกันอย่างน้อยวันละ ๕ ครั้งในเวลาละหมาด และโดยเฉพาะวันศุกร์ จะเป็นการพบปะในระดับชุมชนหรือหมู่บ้าน ฉะนั้น ในการประกอบพิธีฮัจย์ จึงเป็นการร่วมชุมนุมของมุสลิมจากทุกภูมิภาคของโลก
๒. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างศาสนิกร่วมศาสนาเดียวกัน ความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ ภาษา เผ่าพันธุ์ มิได้เป็นอุปสรรคแต่อย่างใด การพบปะกันขณะทำการวรอบกะษะบะฮ์ (ภูอะวาฟ) ทุกคนวิงวอนขอต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) มุ่งไปในแนวทางเดียวกัน ถือแบบแผนปฏิบัติอย่างเดียวกัน นำมาซึ่งความรู้สึกของความเป็นพี่น้องอย่างแท้จริง
๓. นำมุสลิมเข้าสู่จุดศูนย์กลางเดียวกัน นั่นคือ มakkah
๔. ฮัจย์ คือการแสดงออกของความเสมอภาค และเท่าเทียมกันระหว่างมุสลิม ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องฐานะ สีผิว เชื้อชาติ ทุกคนอยู่ในเครื่องแต่งกายแบบเดียวกัน มีเพียงผ้าขาวสองชิ้นพันกาย มุ่งกระทำกิจกรรมชนิดเดียวกัน เพื่อความมุ่งหวังที่จะได้ใกล้ชิดกับอัลลอฮ์(ช.บ.) โดยไม่แยกคนจน คนรวย นายหรือบ่าว ทุกคนมีจิตสำนึกเดียวกันคือเป็นบ่าวของอัลลอฮ์(ช.บ.)
๕. ฮัจย์ เป็นสิ่งที่ทำให้มุสลิมได้รำลึกถึงบรรดานบี<sup>10</sup> และศาสนทูตทั้งหลาย ทุกอย่างก้าวที่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้สัมผัส ณ ดินแดนแห่งนี้ คือ ดินแดนที่เป็นประวัติศาสตร์ศาสนา เมื่อเขาได้เห็นบัยตุลลอฮ์ เขาจะนึกทำนานบีอิบรอฮีม (อ.) ผู้เป็นแบบอย่างของผู้ศรัทธาต่ออัลลอฮ์(ช.บ.) อย่างแท้จริง ที่เนินเขาเศาะฟาและมารวะห์ เราได้รำลึกถึงพระนางฮาญูร ที่วังหาน้ำให้ลูกน้อยอิสมาอีล จนอัลลอฮ์(ช.บ.) ทรงประทานความเมตตาให้เกิดตาน้ำผุดขึ้น ที่มินาเราจะนึกถึงทำนานบีอิบรอฮีม (อ.) ที่ไม่ยอมตามคำชักนำของชัยฏอนมารร้ายและขว้างมันด้วยก้อนหินในขณะที่นำบุตรไปเชือดพลี ณ อะเราะเราะฮ์ และที่นี้เองที่ทำนานบีมุฮัมมัด(ช.ล) ได้ทำการวุฎู<sup>11</sup> อยู่บนหลังอูฐของท่าน
๖. คนยากจนได้รับปัจจัยต่างๆ เพียงพอที่จะดำเนินชีวิตไปได้ตลอดทั้งปี จากการบริจาคของผู้ที่มาร่วมพิธีฮัจย์ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สิน เงินทอง เนื้อของสัตว์ที่ถูกเชือด จากจ่ายเป็นอาหารสำหรับคนยากจน

<sup>10</sup> นบี หมายถึง ผู้ที่อัลลอฮ์ทรงแต่งตั้งให้มาสอนของพระองค์มาเผยแผ่แก่มนุษย์ คำว่านบี มาจากคำว่า “นับบะอะ หรือ อัมบะอะ” แปลว่า “แจ้งข่าว” นบี บางครั้งใช้แทนคำว่ารอซูล

<sup>11</sup> วุฎู หมายถึง หุดต สงบ ณ ฟุอะเราะเราะฮ์ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการประกอบพิธีฮัจย์

๗. ฮัจญ์ เป็นการฝึกฝนร่างกายให้มีความอดทน เข้มแข็ง สามารถเผชิญกับความยากลำบากใน ภายภาคหน้าได้ ฝึกการรู้จักให้อภัย เสียสละ รู้จักมารยาทในการอยู่ร่วมกัน ตลอดทั้งฝึกจิตใจ ให้สะอาด ลด ละ เลิก สิ่งไม่ดีงามที่มีในจิตใจทั้งหลาย มีแต่ความยำเกรงต่ออัลลอฮ์ (ช.บ.) เพียงพระองค์เดียวเท่านั้น

## ๒.๕ คุณสมบัติของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์

บุคคลที่มีคุณสมบัติครบตามเงื่อนไขต่อไปนี้ เป็นผู้ที่จะต้องเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ได้แก่

๑. เป็นมุสลิม
๒. มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์
๓. บรรลุวุฒิภาวะตามศาสนบัญญัติ (หญิง เมื่อเริ่มมีรอบเดือนครั้งแรก ชาย เริ่มมีการฟันเป็ยก)
๔. เป็นเสรีชน มีอิสระแก่ตัวเอง
๕. มีความปลอดภัยในการเดินทาง
๖. มีความสามารถ คือมีทรัพย์สินที่จำเป็นต้องใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจญ์ ทั้งไปและกลับและเป็นทรัพย์สินที่นอกเหนือจากหนี้สิน และค่าเลี้ยงดูครอบครัวในระหว่างที่ประกอบพิธีฮัจญ์

ท่านอิบนุอุมร์(ร.ด.) กล่าวว่า มีชายคนหนึ่งมาหาท่านศาสนตามุฮัมมัด(ช.ล.) แล้วถามว่า โอ้ ท่านรอซูลุลลอฮ์ อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้จำเป็นต้องทำฮัจญ์ ท่านตอบว่า “เสเปียงและพาหนะ” (รายงานโดยติรมีซี อ้างจาก อรุณ บุญชม, ม.ป.ป.: ๙๕)

อนึ่ง คำว่าเสเปียงและพาหนะ เป็นการอธิบายความหมายของคำว่า มีความสามารถที่กล่าวไว้ในอัล-กุรอานนั่นเอง ท่านศาสนตามุฮัมมัด(ช.ล.) ได้ทำฮัจญ์เพียงครั้งเดียว (รายงานโดยติรมีซี อ้างจาก อรุณ บุญชม, ม.ป.ป.: ๙๑) และบรรดานักปราชญ์ได้ลงมติว่า ผู้ที่มีความสามารถ จำเป็นต้องทำฮัจญ์และอุมเราะห์เพียงครั้งเดียวในชีวิตเท่านั้น นอกจากเขาจะบนบานไว้ ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติตามคำบนบานนั้น และได้มีหลักฐานจากอัลหะดีษปรากฏเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ

อะบูซุรอยเราะห์ (ร.ฎ.) ได้กล่าวว่า “ท่านรอซูล (ช.ล.) ได้กล่าวเทศนาแก่พวกเราว่า “ประชาชาติทั้งหลาย ฮัจญ์ได้ถูกกำหนดเป็นฟิรดูเหนือพวกท่าน ดังนั้นพวกท่านทั้งหลายจงประกอบพิธีฮัจญ์เถิด” มีคนหนึ่งถามขึ้นว่า ต้องกระทำทุกปีไหม ท่านรอซูล (ช.ล.) นิ่ง จนชายคนนั้นได้ถามถึงสามครั้ง หลังจากนั้นท่านได้กล่าวว่า “ท่านทั้งหลายอย่างถามฉันในสิ่งที่ฉันได้พูดปล่อยไว้กับพวกท่าน และถ้าหากฉันตอบว่า ใช่ (ต้องกระทำทุกปี) มันก็จะเป็นเช่นนั้นและพวกท่านก็ไม่สามารถที่จะปฏิบัติได้ ความจริงคนในยุคก่อนพวกท่านได้พินาศไปแล้วเพราะการสอบถามมากของพวกเขา และชอบขัดแย้งกับนบีของพวกเขา ดังนั้นเมื่อฉันชี้ให้พวกท่านทำสิ่งใด ก็จงนำไปปฏิบัติให้สุดความสามารถเถิด และเมื่อฉันห้ามให้พวกท่านจากสิ่งใด ก็จงออกห่างไกลจากมันเถิด” (รายงานโดยมุสลิมและนะซาอี อ้างจาก อรุณ บุญชม, ม.ป.ป.: ๙๐)

### ชนิดของความสามารถ

อรุณ บุญชม ได้กล่าวไว้ในหนังสืออัลฟิกี (นิติศาสตร์อิสลาม) ในหัวข้อฮัจญ์และอุมเราะห์ ข้อกำหนดทางฟิกี หลักฐานและเคล็ดลับทั้งสอง เกี่ยวกับเรื่องของความสามารถของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ว่า

ความสามารถ มี ๒ ชนิด คือ ความสามารถโดยตรงและความสามารถโดยอ้อม

๑. ความสามารถโดยตรง คือ ผู้ที่มีความสามารถประกอบพิธีฮัจย์ได้ด้วยตนเอง คือ มีทรัพย์สิน<sup>12</sup> เพียงพอ ร่างกายแข็งแรง สามารถเดินทางและประกอบพิธีฮัจย์ได้โดยไม่ลำบาก
๒. ความสามารถโดยอ้อม คือ มีทรัพย์สินพอที่จะแต่งตั้งให้ผู้อื่นไปประกอบพิธีฮัจย์แทนตนได้ ขณะที่ตนมีชีวิตอยู่ หรือภายหลังจากตายไปแล้ว ในกรณีที่ไม่สามารถไปทำฮัจย์ได้ด้วยตนเอง เพราะชราภาพหรือเจ็บป่วย เป็นต้น

ได้มีรายงาน ว่ามีผู้หญิงคนหนึ่งจากตระกูลคือซอัม กล่าวว่า “โอ้ท่านรอซูล(ซ.ล.) ฟิรดูของอัลลอฮ์ตะอาลา ที่ใช้บังคับบ่าวของพระองค์นั้น ได้มาประสบกับบิดาของฉันที่ชราภาพแล้ว ไม่สามารถอยู่บนพาหนะได้ ฉันจะทำฮัจย์แทนบิดาของฉันได้ไหม? ท่านตอบว่า “ได้” (บันทึกโดยบุคอลี และมุสลิม)

แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้ที่จะประกอบพิธีฮัจย์แทนผู้อื่นจะต้องกระทำฮัจย์ที่เป็นฟิรดูของตนเองเสียก่อน มิฉะนั้นการทำแทนนั้นก็ไม่ได้แก่ตัวเขาเอง (ไม่ได้แก่คนอื่น)

สำหรับคนที่มีทรัพย์สินเฉพาะเป็นค่าใช้จ่ายในการทำฮัจย์เท่านั้น และขณะเดียวกัน เขาก็ประสงค์จะแต่งงานด้วยการใช้ทรัพย์สินก่อนเดิวก่อนนั้น เขาสามารถเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจาก ๒ กรณีนี้

๑. หากเขาสามารถควบคุมตนเองไม่ให้ล่วงละเมิดประเวณีได้ ศาสนาส่งเสริมให้ไปทำฮัจย์ก่อนแล้วแต่งงานในภายหลัง
๒. หากเขาไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ศาสนาส่งเสริมให้แต่งงานก่อน แต่เขายังจำเป็นต้องไปทำฮัจย์คืออนุญาตให้เลื่อนการทำฮัจย์ไว้ภายหลังการแต่งงาน

กรณีของผู้หญิงที่จำเป็นต้องไปทำฮัจย์นั้นมีเงื่อนไขมากกว่าผู้ชาย ๒ ประการ คือ

๑. ผู้หญิงจะต้องมีสามี หรือชายที่ห้ามแต่งงาน (มะฮฺรอม)<sup>13</sup> ร่วมเดินทางไปด้วยดังปรากฏหลักฐานในหะดีษที่ว่า  
“ผู้หญิงจะต้องไม่เดินทางไกลเป็นเวลาสองวัน นอกจากต้องมีสามีของนาง หรือผู้ชายที่ห้ามแต่งงานกับนาง (มะฮฺรอม) เดินทางร่วมไปด้วย” (รายงานโดยยุคลอริย์ และมุสลิม อ้างจากอรุณ บุญชม, ม.ป.ป.: ๙๗)
๒. ผู้หญิงนั้นต้องไม่อยู่ในระยะรอคอย (อิดดะฮ์)<sup>14</sup> เนื่องจากจากสามีหย่า หรือสามีเสียชีวิต

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

<sup>12</sup> ทรัพย์สิน หมายถึง เงินที่นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ จะต้องเป็นเงินที่บริสุทธิ์ มิใช่ได้มาจากการลักขโมย ฉ้อโกง การพนัน สินบน ดอกเบี้ย กุ๊ยมาลา

<sup>13</sup> มะฮฺรอม หมายถึง บุคคลที่ห้ามแต่งงานด้วย เนื่องด้วยเชื้อสาย หรือด้วยการร่วมแนมเดียวกันและด้วยการสมรส และถือว่าเป็นญาติใกล้ชิดที่ได้รับการผ่อนผันในเรื่องของการคลุมฮิญาบต่อหน้าเขา

<sup>14</sup> อิดดะฮ์ หมายถึง ช่วงระยะเวลาแห่งการรอคอยซึ่งกฎหมายอิสลามกำหนดไว้สำหรับใช้ในกรณีของการหย่าร้าง จะต้องรอให้หมดประจำเดือนครบ ๓ ครั้งเสียก่อน จึงจะสามารถแต่งงานใหม่ได้และกรณีผู้หญิงหม้ายที่สามีตาย ซึ่งหญิงหม้ายจะแต่งงานใหม่อีกครั้งต้องภายหลัง ๔ เดือนกับ ๑๐ วัน

## ๒.๗ ภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย

ตามสำเนาเอกสารของกรมศาสนา (อ้างถึงใน วิริยา ชันธสิทธ์ ๒๕๔๔)<sup>15</sup> กระทรวงศึกษาธิการ ได้บันทึกเกี่ยวกับภูมิหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย ณ นครมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย สรุปได้ว่า แต่เดิมการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของการตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมอบหมายให้บริษัทเอกชนเป็นผู้จัดรับขนส่งโดยสารการไปทำฮัจย์ การดำเนินการของบริษัทเอกชนในครั้งนั้นมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เป็นต้นว่ามีทุนดำเนินการ ไม่เพียงพอ ดำเนินการทั้งภายในและภายนอกไม่รัดกุม ขาดการติดต่อประสานงานกับทางราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแข่งขันหลายบริษัทไม่สามารถนำเรือมารับคนโดยสารได้ตามกำหนดเวลาเพราะเก็บค่าโดยสารไม่พอกับค่าเช่าเรือ ในราวปี พ.ศ. ๒๕๐๘ เริ่มที่จะมีการบริการนำฮัจญ์โดยทางเครื่องบิน จนกระทั่ง พ.ศ. ๒๕๑๓ คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๓ ให้โอนภาระหน้าที่ในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมในประเทศไทย ให้กับกระทรวงคมนาคมดำเนินการรับผิดชอบ โดยให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่ชาวไทยมุสลิมที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และให้บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด เป็นผู้จัดเรือและเครื่องบินรับส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยทางเรือได้นำเรือคนไทย ซึ่งเป็นเรือบรรทุกสินค้ามาดัดแปลงเป็นเรือโดยสาร และทางเครื่องบินได้มอบหมายให้บริษัทแอร์อียิปต์ จำกัด รับช่วงไปดำเนินการ ซึ่งการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๖ รัฐบาลซาอุดีอาระเบีย ไม่ยอมให้นำเรือดัดแปลงที่ไม่ผ่านการรับรองจากสถาบันลอยส์เทียบท่า ส่งผลให้เรือคนไทยไม่สามารถจอดเทียบท่าเรือเจดดาห์ได้ ทางกระทรวงต่างประเทศจึงต้องเข้าไปเจรจาขอผ่อนผันจากรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย ซึ่งก็ได้รับการอนุญาตให้จอดเทียบท่าได้เฉพาะปีนั้นเท่านั้น

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๗ บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการอีกครั้ง โดยครั้งนี้ได้เช่าเรือกึ่งโดยสารชื่อ “โกตา ซิงกาปุระ” จากประเทศสิงคโปร์มารับขนส่งคนโดยสารจำนวน ๒ เที่ยว มีผู้โดยสารทั้งหมด ๒,๒๗๖ คน

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๘ บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ได้ดำเนินการของเช่าเรือ “โกตา ซิงกาปุระ” จากสิงคโปร์อีก แต่ในระหว่างที่ตกลงเช่าเรือ ยังไม่ได้ลงนามในสัญญาเช่า บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ได้รับหนังสือด่วนจากกระทรวงการต่างประเทศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับใหม่ในการให้บริการแก่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ โดยมีการปฏิรูประเบียบ และกำหนดเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย จาก ๙๐ วัน เหลือเพียง ๔๐ วัน กล่าวคือ ระเบียบใหม่นี้ทำให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นมากหากดำเนินการต่อไปจะต้องขาดทุนประมาณ ๑๕-๒๐ ล้านบาท ในที่สุดกระทรวงคมนาคมได้สั่งการให้บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ยกเลิกเช่าเรือ ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้เสนอในหลักการขออนุมัติคณะรัฐมนตรีไปแล้ว และเปิดโอกาสให้เอกชนขนส่งทั้งทางเรือและทางเครื่องบิน โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่คณะกรรมการควบคุมผู้รับส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ได้วางไว้ ต่อมาบริษัทชาวเรือไทย จำกัด ได้ขอเป็นผู้จัดบริการด้านนี้ โดยทางเรือ และทำสัญญากับกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๑๘ โดยนำที่ดิน ๒ แปลง พร้อมสิ่งปลูกสร้างมาจำนองค้ำประกันสัญญา ติราคา ๔ ล้านบาท และหนังสือค้ำประกันของธนาคารเอเชียทรัสต์ จำกัด จำนวน ๒ ล้านบาท รวมเป็นเงิน ๖ ล้านบาท หลังจากทำสัญญาแล้ว บริษัทชาวเรือไทยไม่สามารถจัดหาเรือมารับผู้โดยสารได้ตาม

<sup>15</sup> วิริยา ชันธสิทธ์. (๒๕๔๔). ศึกษาการบำเพ็ญฮัจญ์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย. อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์.(สาขาศาสนาเปรียบเทียบ) มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนด กระทรวงคมนาคมจึงบอกเลิกสัญญา และเสนอเรื่องให้กรมอัยการดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย และริบเงินค้ำประกันตามสัญญา

สำหรับการจัดบริการขนส่งทางเครื่องบินคณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ได้อนุญาตให้บริษัทปณิตาอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นผู้จัดบริการขนส่ง แต่สุดท้ายก็ไม่สามารถดำเนินการให้เครื่องบินลงที่สนามบินเมืองเจดดาห์ได้ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ จึงอนุญาตให้บริษัทการบินไทย จำกัด เป็นผู้รับจัดบริการขนส่งแทน โดยบริษัทการบินไทย จำกัด เป็นผู้ขนส่งเที่ยวไปและสายการบินซาอุดีอาระเบียเป็นผู้ขนส่งเที่ยวกลับ ซึ่งในปีนี้มีบริการขนส่งโดยทางเครื่องบินเท่านั้น

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๙ บริษัทการบินไทย จำกัด เป็นผู้จัดบริการทางเครื่องบิน แต่ปรากฏว่าใกล้ระยะเวลาจะรับขนส่งผู้โดยสาร ผู้โดยสารบอกเลิกการเดินทางกับสายการบินไทย โดยเดินทางไปกับสายการบินประจำวัน ซึ่งเสนอราคาต่ำกว่า บริษัทการบินไทย จำกัด จึงงดเที่ยวบินในปี

ในปี พ.ศ. ๒๕๒๐ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้ประชุมปรึกษาหลายครั้งเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการเพื่อให้ผู้บ่าเพ็ญฮัจย์ได้รับความสะดวกปลอดภัยและป้องกันการหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ ในที่สุดได้ออก “ระเบียบว่าด้วยการฝากเงินสะสมของชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์” โดยวางเงื่อนไขให้ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ฝากเงินไว้กับธนาคารออมสิน โดยผู้ประสงค์จะเดินทางโดยทางเรือต้องฝากเงินให้ครบ ๒๕,๐๐๐ บาท ทางเครื่องบิน ๓๐,๐๐๐ บาท นอกจากอำนวยความสะดวกในเรื่องการฝากเงินแล้ว ยังได้ขอความร่วมมือไปยังกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อขอลดค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางสำหรับผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นกรณีพิเศษด้วย สำหรับในปีนี้มีผู้ฝากเงินกับธนาคารเพียง ๗ คน เท่านั้น คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ได้อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี โดยจัดให้เดินทางโดยเครื่องบินเสียค่าใช้จ่ายไปกลับเพียง ๑๑,๘๐๐ บาทเท่านั้น

ต่อมาในปี ๒๕๒๒ บริษัทการบินไทย ได้เปิดสายการบินประจำระหว่างกรุงเทพฯ-ดาร์วิน ประเทศซาอุดีอาระเบียเรียบร้อยแล้ว และไม่ขัดข้องที่จะจัดบริการด้านนี้ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ เห็นว่าค่าโดยสารของบริษัทการบินไทย จำกัด สูงกว่าค่าโดยสารของสายการบินต่างประเทศมาก เพราะต้องเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปดาร์วิน ดังนั้นเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ชาวไทยเสียค่าใช้จ่ายที่ประหยัดและไม่แพงกว่าสายการบินประจำอื่นๆ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์จึงเห็นควรให้บริษัทการบินไทย จำกัด รับผิดชอบเดินทางไปติดต่อกับสายการบินซาอุดีอาระเบียเพื่อเปิดการบินระหว่างกรุงเทพฯ-เจดดาห์ ในช่วงการประกอบพิธีฮัจย์และเห็นควรให้ผู้แทนของคณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งในประกอบพิธีฮัจย์และผู้แทนสำนักจุฬาราชมนตรี ร่วมเดินทางไปด้วย โดยขอความอนุเคราะห์บริษัทการบินไทย จำกัด ออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางครั้งนี้

ในปี ๒๕๒๓ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ เห็นว่าผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นมุสลิมใน ๔ จังหวัดภาคใต้เป็นส่วนใหญ่ จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏผู้ประกอบพิธีฮัจย์ในจังหวัดดังกล่าวขาดความรู้ ความเข้าใจภาษาไทย ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ระเบียบการฝากเงินเพื่อการประกอบพิธีฮัจย์จึงไม่ได้รับความสนใจและความร่วมมือเท่าที่ควร ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ยังต้องใช้ตัวแทนหรือนายหน้าดำเนินการอยู่ จะเห็นได้ว่าในปีนี้มีผู้เดินทางไปกับทางราชการเพียง ๑๗ รายเท่านั้น ทั้งนี้ปีนี้มีผู้เป็นทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ คน

ในปี ๒๕๒๔ คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้ออกประกาศให้ผู้สนใจยื่นความจำนงเป็นผู้รับขนส่งผู้โดยสารไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยทางเครื่องบิน เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๒๔ ปรากฏว่ามีเพียงบริษัทเดียว คือ บริษัทยูเนี่ยนเทรคดิ้งส์ จำกัด โดยทางบริษัทสามารถทำตามเงื่อนไขของ

คณะกรรมการควบคุมผู้รับขนส่งไปประกอบพิธีฮัจย์ทุกประการ ซึ่งเงื่อนไขและสัญญาดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจากกรมอัยการแล้ว กระทรวงคมนาคมจึงได้ลงนามในสัญญาผู้รับขนส่งคนโดยสารไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยทางเครื่องบิน ประจำปี ๒๕๒๔ กับบริษัทยูเนี่ยนเทรตดิ้งส์ จำกัด เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๒๔ โดยวางหนังสือค้ำประกันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสามแยกไฟฉาย เป็นเงินจำนวน ๕๐๐,๐๐๐ บาท โดยกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ ผู้ใหญ่คนละ ๑๙,๑๕๐.๗๕ บาท เด็กอายุ ๒-๑๒ ปี คนละ ๑๑,๖๕๐.๗๕ บาท เด็กอายุต่ำกว่า ๒ ปีลงมาคนละ ๒,๙๗๕ บาท และค่าใช้จ่ายใดๆ ที่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้จ่ายไปก่อนแล้ว อาทิ ค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทาง ปลูกฝี ฉีดยา ฯลฯ บริษัทต้องหักค่าใช้จ่ายนั้นออกไป สำหรับค่าแชนจ์นั้นผู้ประกอบพิธีฮัจย์ไปชำระกับแชนจ์ที่ตนเลือก ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียด้วยตนเอง และผู้ที่สนใจจะเดินทางไปกับบริษัทยูเนี่ยนเทรตดิ้งส์ จำกัด จะต้องนำเงินไปฝากไว้กับธนาคารออมสินตามระเบียบว่าด้วยการฝากเงินสะสม เพื่อการประกอบพิธีฮัจย์จำนวน ๓๐,๐๐๐ บาท และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังกล่าว โดยผู้ประกอบพิธีฮัจย์นำเงินติดตัวไปประมาณ ๓,๐๐๐ บาท และเมื่อจ่ายให้บริษัทแล้ว เหลือเงินประมาณ ๑๐,๘๔๘.๒๕ บาท กระทรวงคมนาคมได้ดำเนินการตามขั้นตอน และปฏิบัติตามตามสัญญาผู้รับขนส่งโดยเคร่งครัด จนกระทั่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ พร้อมทั้งได้ชี้แจงแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เกี่ยวกับการเลือกแชนจ์ด้วยตนเอง เนื่องจากทางราชการไม่อนุญาตให้บริษัทผู้รับขนส่งเก็บค่าแชนจ์ และกระทรวงคมนาคมได้ออกคำสั่งการณให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ทราบ เมื่อผู้ประกอบพิธีฮัจย์เดินทางมาถึงเมืองมักกะฮ์ประเทศซาอุดีอาระเบีย แชนจ์ผู้ดูแลได้ร้องเรียนต่อสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ เมืองเจดดาห์ว่า บริษัทได้เก็บเงินค่าแชนจ์จากผู้ประกอบพิธีฮัจย์ จำนวน ๓๘ คน โดยความสมัครใจ แต่บริษัทมิได้นำเงินให้กับแชนจ์ โดยค้างชำระเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๗,๗๗๓ เหรียญสหรัฐ แชนจ์จึงได้อายัดตัวผู้ประกอบพิธีฮัจย์ทั้ง ๓๘ คน ไม่ให้เดินทางกลับประเทศไทยจนกว่าจะมีการชำระค่าแชนจ์ที่ค้างเสียก่อน สำหรับผู้แสวงบุญ ๑๔ คน มิได้มอบเงินค่าแชนจ์ให้กับบริษัท โดยนำไปชำระเองตามที่กระทรวงคมนาคมแนะนำจึงสามารถเดินทางกลับประเทศได้

กระทรวงคมนาคม พิจารณาเห็นว่า เพื่อขจัดความเดือดร้อนของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ดังกล่าวและหากไม่ดำเนินการใดๆ อาจเป็นผลเสียหายทางการเมือง จึงได้มีหนังสือขอความร่วมมือไปยังกระทรวงการต่างประเทศให้แจ้งไปยังสถานเอกอัครราชทูต ณ เมืองเจดดาห์ ดำเนินการเจรจารับรองกับแชนจ์ เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้เดินทางกลับประเทศไทยโดยด่วนก่อน ส่วนค่าแชนจ์นั้นได้ขอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติงบประมาณจัดสรรจำนวน ๑๗,๗๗๓ เหรียญสหรัฐ ให้กับกระทรวงคมนาคมเพื่อนำมาจ่ายค่าแชนจ์ที่ค้างอยู่ ซึ่งคณะรัฐมนตรีประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ มีมติอนุมัติ สำหรับบริษัทยูเนี่ยนเทรตดิ้งส์ จำกัด กระทรวงคมนาคมจะได้เสนอกรมอัยการเพื่อดำเนินคดีต่อไป

ในปี ๒๕๓๐ มีการแต่งตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน ๒ คน เข้าไปเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ฯพณฯ ดร.สุรินทร์ พิศสุวรรณ และนายเด่น โต๊ะมีนา ในการดำเนินการช่วงแรกๆ ประสบปัญหาบ้างเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่จะเดินทางไปทางเรือ เรือที่มารับผู้โดยสารล่าช้า ไม่มีหลักประกันที่แน่นอน ส่วนการให้บริการทางการแพทย์จากกระทรวงสาธารณสุข ถือเป็นเรื่องสำคัญ คณะอนุกรรมการอำนวยความสะดวกผู้ประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งได้รับงบประมาณจากกระทรวงศึกษาธิการ ได้เดินทางไปประสานงานอยู่ตลอดเวลา

ในปี ๒๕๓๒ ได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ ฉบับที่ ๒ เพราะในขณะนั้นไม่มีผู้ทำหน้าที่นำชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ทำให้เกิดความยากลำบาก แก่ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในเรื่องการขออนุญาตเข้าเมือง การเดินทาง ที่พัก และมีอุปสรรคอื่น ๆ อีกมาก เพื่อเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประกอบพิธีฮัจย์จึงสมควรให้จุฬาราชมนตรีหรือผู้ที่จุฬาราชมนตรีเสนอชื่อต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาคัดเลือก แต่งตั้งเป็นผู้นำที่อะมีร์ฮัจย์ (หัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ทางการ) ซึ่งมี

ความสอดคล้องกับระเบียบการจัดองค์การกิจการฮัจย์ ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงฮัจย์ประเทศไทย ชาติอาระเบีย ซึ่งในช่วง พ.ศ. ๒๕๓๓-๒๕๓๕ นายการุณ บุญมั่น กรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ดำรงตำแหน่งอะมีรัลฮัจย์ นับเป็นบุคคลท่านแรกที่ได้ดำรงตำแหน่งนี้ และในพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ ๒)

## ๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับตลาดธุรกิจฮัจย์

สำหรับธุรกิจฮัจย์ การตลาดไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การผลิตและการขายผลิตภัณฑ์ให้ได้มากที่สุดเท่านั้น เพราะธุรกิจฮัจย์เกี่ยวข้องกับศาสนาและปัจจัยต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็น ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ (ลูกค้า) ผู้ประกอบการฮัจย์ คณะผู้แทนฮัจย์ไทย (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ฤดูกาลประกอบพิธีฮัจย์ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และธุรกิจย่อยต่างๆ ซึ่งทั้งหมดมีผลต่อการตลาดธุรกิจฮัจย์ทั้งสิ้น ดังนั้นนักการตลาด หรือผู้วางแผนพัฒนาธุรกิจฮัจย์ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความสำคัญ และรายละเอียดของการตลาดเพื่อให้ทราบว่าการตลาดจะเป็นแนวทางที่ทำให้ธุรกิจฮัจย์ประสบความสำเร็จได้อย่างไร ผลประโยชน์ของฮัจย์ที่เกี่ยวข้องกับโลกนี้มีมากมายมหาศาลไม่ว่าในระดับบุคคล ครอบครัว สังคม องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ประเทศชาติหรือนานาชาติ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กันระดับสากลในรูปแบบของอุตสาหกรรมทางธุรกิจ ประมาณกันว่าหากผู้ประกอบพิธีฮัจย์ต้องเสียค่าใช้จ่ายขั้นต่ำสำหรับกระบวนการทำฮัจย์ในทุกขั้นตอนประมาณ ๑๕๐,๐๐๐ บาท ต่อคนแล้วเฉพาะประเทศไทย มีผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๑๓,๐๐๐ คนนั้น หมายถึงมูลค่าทางเศรษฐกิจ สองพันกว่าล้านบาทได้สะพัดหมุนเวียนเข้าไปในธุรกิจที่เกี่ยวข้องทุกประเภทซึ่งยังไม่รวมถึงประชาชนมุสลิมทั่วทุกสารทิศ ด้วยเหตุนี้ ในประเทศโลกมุสลิมจึงให้ความสำคัญกับกิจการฮัจย์ โดยการตั้งหน่วยงานระดับกระทรวงเพื่อติดตามดูแลกิจการฮัจย์อย่างมีระบบ<sup>16</sup> (มีสลัน มะหามะ. ๒๕๕๑: ๘๒-๘๓)

สำหรับประเทศไทยบทบาทในการอำนวยความสะดวก ในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อยู่ที่ คณะผู้แทนฮัจย์ไทยนำโดยอะมีรัลฮัจย์ และบริษัท “ผู้ประกอบการฮัจย์” ซึ่งทำหน้าที่คล้ายกับบริษัทนำเที่ยว โดยการนำมุสลิมไปร่วมประกอบพิธีฮัจย์ มีการบริการเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การตลาดจึงเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและยังผลให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

## ๒.๘ แนวคิดพื้นฐานทางการตลาด

สิทธิ ชีรสรณ์ (๒๕๕๑: ๑) ได้อธิบายไว้ว่า การตลาดเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของธุรกิจหนึ่งๆ ที่ต้องสัมพันธ์กับ “ลูกค้า” เนื่องจากในยุคปัจจุบันหัวใจของการตลาดอยู่ที่การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าบนพื้นฐานของคุณค่าและความพึงพอใจ เราจึงอาจมองได้ว่าการตลาดเป็นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีผลกำไร การตลาดมีเป้าหมาย ๒ ประการ คือ หนึ่ง ดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ๆ โดยสัญญาจะให้คุณค่าที่เหนือกว่า และ สอง รักษาลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบันและทำให้มีจำนวนมากขึ้น โดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ตลาดที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ไม่ว่าจะเป็ธุรกิจในประเทศหรือนานาชาติ ไม่ว่าจะเป็องค์กรมุ่งหวังกำไรหรือไม่มุ่งหวังกำไร การตลาดยังสำคัญแม้กระทั่งในระดับบุคคล เช่น นักการเมืองต้องการได้รับคะแนนเสียงหรือพนักงานในบริษัทที่ต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าตลาดเข้าไปกระทบทุกภาคส่วนของสังคม เป็นอะไรที่มากกว่าที่เราเห็น กล่าวคือเบื้องหลังของการตลาดนั้นประกอบด้วยบุคลากร และการทำงานอย่างหนัก เพื่อแข่งขันกันดึงดูดความ

<sup>16</sup> มีสลัน มะหามะ. (๒๕๕๑). อิสลามวิถีแห่งชีวิต. ม.ป.ท. : สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้.

สนใจของคนและกระตุ้นให้ซื้อสินค้า การตลาดอยู่ล้อมรอบเราไปทั่ว เช่น ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาด การโฆษณาทางโทรทัศน์ นิตยสาร และเว็บไซต์ ในสถานที่ต่างๆ ที่เราไป เราเห็นกิจกรรมการตลาดทั้งสิ้น ธุรกิจอัยย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องอาศัย การทำการตลาดเช่นเดียวกับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ เนื่องจาก ผู้ประกอบพิธีอัยย์ก็คาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ประกอบการดุจดั่งนักท่องเที่ยวอื่นเช่นกัน<sup>17</sup>

## ๒.๙ ความหมายของการตลาดบริการ

การศึกษาความหมายของการตลาดบริการพบว่า มีผู้ให้ความหมายดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๓: ๑๑๖) ได้ให้ความหมายของการตลาดบริการไว้ว่า เป็นบุคคล และองค์การที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (๒๕๔๕: ๑๑) ได้ให้ความหมายของการตลาดบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการในการวางแผนและบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ บริการเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ได้

สแตนตัน, เอทเซล และวอกเกอร์ (เอกลักษณ์ คະดาษ. ๒๕๔๘: ๑๘; อ้างอิงจาก Stanton, Etzel and Walker. ๑๙๙๔: ๒๒) กล่าวว่า การตลาด หมายถึงบุคคลหรือองค์การที่มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง มีเงินที่จะซื้อหรือใช้จ่ายตลอดจนความเต็มใจที่จะจ่ายเงิน

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Kotler. ๒๕๔๕: ๔) ได้ให้ความหมายของการตลาดว่า หมายถึง กระบวนการทางสังคมและการจัดการที่มุ่งสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลและกลุ่มต่างๆ โดยอาศัยการสร้างสรรค์ และการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ คุณค่ากับผู้อื่น

จากความหมายของการตลาดบริการ ข้างต้นสรุปได้ว่า การตลาดบริการคือบุคคลหรือองค์การที่ดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบของการบริการซึ่งมีกระบวนการในการวางแผน การบริหารงานด้านตลาดบริการโดยทำการวิจัยตลาดเพื่อกำหนดการเลือกตลาดที่เหมาะสมและหาส่วนประสมทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์มา ให้บริการเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

## ๒.๑๐ แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการพบว่า นักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการได้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (จารุวัตร อุดมผล. ๒๕๕๐: ๗; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. ๒๕๓๙: ๑๗) ได้กล่าวถึง การตลาดบริการว่าเป็นการขายสินค้าและบริการทุกอย่างในยุคสมัยโลกาภิวัตน์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันการซื้อสินค้าของลูกค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับ “ระบบและคุณภาพ” ในการขายและการให้บริการเป็นส่วนสำคัญ ในยุคใหม่นี้สินค้ามีความแตกต่างกันน้อยมาก เมื่อคุณภาพตัวสินค้าเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกันมากจุดตัดสินใจจึงอยู่ที่บริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าเทคโนโลยีใหม่ที่ดีขึ้น ทำให้เกิดมีบริการชนิดใหม่ๆ ขยายตัวเพิ่มขึ้นมากมาย เทคโนโลยีใหม่ทำให้ทุกธุรกิจต่างต้องนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมด้านบริการสนองตอบแก่ลูกค้าของตนมากขึ้นและดีขึ้น

<sup>17</sup> สิทธิ์ ชีรสรณ์. (๒๕๕๑). การตลาด : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (จารุวัตร อุดมผล. ๒๕๕๐: ๗; อ้างอิงจาก อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ๒๕๔๔: ๒๓๐) ได้กล่าวถึงตลาดบริการไว้ว่า ตลาดบริการประเภทของผู้บริโภค มักจะมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก ทั้งนี้ เพราะตลาดบริการผู้บริโภคจะกว้างคือมีผู้บริโภคจำนวนมากและมีอยู่ทุกแห่ง ดังนั้นการให้บริการต่อผู้บริโภค จะมีการแข่งขันกันมาก ถ้าบริการไม่ดีลูกค้าก็หันไปใช้บริการของคู่แข่งทำให้เสียส่วนแบ่งตลาด ยอดขายลดลง กำไรลดลง ตลาดบริการจะมีการแข่งขันกันมากทั้งบริการประเภทเดียวกัน ลักษณะเดียวกันแต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการก็จะเลือกบริการที่ให้ประโยชน์มากกว่า ดีกว่า พึ่งพอใจกว่า ง่ายกว่าและสะดวกกว่า

จากแนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการขายสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคซึ่งภายในตลาดมีการแข่งขันกันสูงมากจึงทำให้คุณภาพของสินค้าไม่เกิดความแตกต่างกันมาก จุดที่ผู้บริโภคจะเกิดการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและบริการนั้นจึงอยู่ที่บริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่า ดังนั้นการให้บริการลูกค้าจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบันทำให้เกิดมีการบริการชนิดใหม่ๆ ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อมาตอบสนองแก่ผู้บริโภคของตนเองเพิ่มมากขึ้น เช่น ถ้าบริการไม่ดีลูกค้าก็หันไปใช้บริการของคู่แข่งที่ให้ประโยชน์มากกว่า ดีกว่า พึ่งพอใจกว่า ง่ายกว่า และสะดวกกว่า จึงทำให้เสียส่วนแบ่งการตลาด ยอดขายลดลงและกำไรลดลงได้

## ๒.๑๑ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (จารุวัตร อุดมผล. ๒๕๕๐: ๙; อ้างอิงจาก ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๔๖: ๖๓) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดว่าโดยพื้นฐานจะมีอยู่ ๔ ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือจะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ

การตลาดบริการฮัจย์เป็นตลาดบริการที่แฝงด้วยศาสนพิธีที่สำคัญ ในส่วนประสมการตลาดทางการบริการนั้นก็มีส่วนประสมดังเช่นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการทั่วไปซึ่งประกอบด้วย ๗P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคาช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนั้นก็สามารถอธิบายให้เห็นถึงตลาดบริการฮัจย์ได้เช่นกัน ดังนี้

### ๑. ผลิตภัณฑ์ (Product; P1)

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

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

## ๒. ราคา (Price; P2)

ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ อย่างไรก็ตามก็มีได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสถานะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่ม ย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคาเนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในมุมมองของลูกค้าการตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าและราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือ ราคาสูงคุณภาพในการบริการน่าจะสูงด้วยทำให้มีภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่จะได้รับสูงขึ้นด้วย แต่ผลที่ตามมาคือบริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ในขณะที่การตั้งราคาต่ำ ลูกค้ามักคิดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วย ซึ่งถ้าหากต่ำมากๆ ลูกค้าอาจจะไม่ใช้บริการก็ได้เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อการบริการที่จะได้รับ ดังนั้นการตั้งราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากกว่าการตั้งราคาของสินค้ามาก ซึ่งผู้บริหารต้องไม่ลืมว่า ราคาคือเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายออกไปเพื่อมารับบริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ดังนั้นการที่ธุรกิจตั้งราคาไว้สูงก็หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการก็จะต้องจ่ายเงินสูงด้วย ผลที่ตามมาก็คือลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่ง หรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่ากับสิ่งที่จะได้รับ

ราคาของการบริการฮัจย์ นั้นสูงขึ้นทุกปี เนื่องจากความต้องการของผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์มีมากกว่าจำนวนที่ประเทศได้รับการจัดสรรให้สามารถนำมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ จึงส่งผลให้บางผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับราคา

## ๓. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place; P3)

กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง การเลือกและการใช้ผู้เชี่ยวชาญทางการตลาดซึ่งประกอบด้วยคนกลาง บริษัทขนส่ง และบริษัทเก็บรักษาสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายโดยสร้างอรรถประโยชน์ด้านเวลา สถานที่ เช่นการเลือกสรรสถานที่ ที่ให้บริการ การกระจายจุดให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่

แม็ค คาร์ธี และเพอร์เรียลท์ (Mc Carthy and Perreaultl. ๑๙๙๐: ๕๒๖) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดจำหน่ายถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยให้ลูกค้าเลือกหาซื้อสินค้าได้ง่ายและสะดวกสบายที่สุด

ซีแธม และบิทเนอร์ (Zeithaml and Bitner. ๑๙๙๖: ๖๙) ได้กล่าวถึงช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการไว้ ๔ วิธีดังนี้

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

๓.๒ การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ ที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่ที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้าเช่นการบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีถึงที่ทำงานลูกค้า การจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่ง การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ สำนักงานอาจจะที่บ้านเจ้าของ หรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

๓.๓ การให้บริการผ่านตัวแทน การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์ หรือ เคเอฟซี ที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว โรงแรมต่างๆ เช่น เซอรอตันแมริออตต์ เป็นต้น

๓.๔ การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่นการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ แก้อั้วนวดอัตโนมัติ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลด (Download) ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

สำหรับการบริการฮัจญ์ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญคือ แชะห์ (ผู้นำกลุ่ม) ซึ่งเป็นทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์(ทำหน้าที่คล้ายพนักงานงานตรง) ให้บริการในเบื้องต้นก่อนจะนำไปให้บริษัทผู้ประกอบการดำเนินการต่อไป ในปัจจุบันผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ บางส่วนได้ทำการติดต่อผ่านบริษัทผู้ประกอบการเอง เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทวีถึงมากขึ้น

#### ๔. การส่งเสริมการตลาด (Promotion; P4)

การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม เป็นต้น

สำหรับในธุรกิจบริการได้ยกตัวอย่างการส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้กันมากดังต่อไปนี้

๔.๑ โครงการสะสมคะแนน (Loyalty Program) การส่งเสริมการตลาดแบบนี้เป็นการเน้นความจงรักภักดีจากลูกค้า ด้วยการให้สิทธิประโยชน์สะสมคะแนนทุกครั้งของการให้บริการทำให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับธุรกิจ

๔.๒ การลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา ความต้องการในการใช้บริการของลูกค้ามีการขึ้นลงตามช่วงเวลาของวัน ผู้บริหารจะต้องนำเรื่องนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ

๔.๓ การสมัครเป็นสมาชิก ลูกค้าจะได้รับข่าวสารจากคู่แข่งตลอดเวลาทำให้ลูกค้าอาจจะไปทดลองใช้บริการของคู่แข่งได้ และในที่สุดอาจจะสูญเสียลูกค้าไป การให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกจะเป็นการผูกมัดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างหนึ่งไม่ให้หนีไปไหน แต่สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทำคือ จะต้องสร้างความแตกต่างของสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกกับลูกค้าทั่วไปอย่างชัดเจน และจะต้องมีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าทราบอย่างจริงจัง

๔.๔ การขายบัตรใช้บริการล่วงหน้า การใช้บริการในแต่ละครั้งลูกค้าย่อมต้องการได้รับราคาพิเศษหรือต้องการ การลดราคา แต่ธุรกิจไม่ควรลดราคา จึงควรขายบัตรใช้บริการแทนคือให้ลูกค้าซื้อบริการไว้ล่วงหน้าซึ่งอาจจะเป็น ๕ หรือ ๑๐ ครั้ง แล้วมาใช้บริการภายในระยะเวลา ๖ เดือน หรือ ๑ ปี โดยได้รับราคาพิเศษกว่าลูกค้าทั่วไป

การประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นศาสนกิจที่สำคัญในศาสนาอิสลามดังนั้น การเผยแพร่องค์ความรู้ และการศึกษาของมุสลิมจึงเป็นการส่งเสริมให้มุสลิมมุ่งมั่นที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์อย่างไม่สิ้นสุด

## ๕. พนักงาน (People; P5)

พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงแต่เจ้าของ ผู้บริการ พนักงานในทุกกระดับ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการเจ้าของและผู้บริหาร มีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงาน ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรงและพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

บุคลากรในการบริการฮัจย์ ที่สำคัญและใกล้ชิดกับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ได้แก่ แซะห์ (ผู้นำกลุ่ม) จึงมีการกำหนดไว้ใน พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจย์ว่า ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จำนวน ๕๐ คน ต้องมีผู้นำกลุ่มให้การดูแลอย่างน้อย ๑ คน และผู้ประกอบการฮัจย์หรือผู้ที่ดำเนินการในฐานะผู้ประกอบการฮัจย์ที่นำ ผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้นำกลุ่มเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

## ๖. กระบวนการให้บริการ (Process; P6)

กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงินเป็นต้นซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

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

## ๗. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence; P7)

ฉัตรยาพร เสมอใจ (นิตยา พรหมณะ. ๒๕๕๐: ๓๓; อ้างอิงจาก ฉัตรยาพร เสมอใจ. ๒๕๕๗: ๕๕) ได้อธิบายว่า หลักฐานทางกายภาพ หมายถึง องค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อบริการได้ ตัวอย่างของสิ่งที่มองเห็นได้ เช่นอาคารสำนักงานของบริษัท ทำเลที่ตั้ง รถยนต์ของบริษัท การตกแต่งสำนักงานของบริษัท เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ พนักงาน สัญลักษณ์ของบริษัท สิ่งพิมพ์ที่บริษัทจัดทำหรือเลือกใช้ และสิ่งที่มองเห็นได้ต่างๆ ซึ่งเหล่านี้สะท้อนถึงรูปแบบและคุณภาพของบริษัท ถึงแม้บางครั้งสิ่งที่มีตัวตนบางอย่างอาจไม่มีส่วนช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมาสักนัก แต่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และเป็นการสะท้อนถึงสเนียมของลูกค้าไปด้วย ซึ่งเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาตัดสินใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (นาตยา พรหมณะ. ๒๕๕๐: ๓๓; อ้างอิงจาก ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๔๖: ๗๙) ได้อธิบายว่า หลักฐานทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ ลูกค้าต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (นาตยา พรหมณะ. ๒๕๕๐: ๓๓; อ้างอิงจาก อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ๒๕๔๒: ๓๑๓) ได้อธิบายว่า หลักฐานทางกายภาพ หมายถึง จะต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานการมองเห็นได้ การมองเห็นบริการเกิดจากปัจจัยหลายอย่างนอกเหนือจากการมองเห็นตัวผลิตภัณฑ์

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า หลักฐานทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็น หรือรับรู้ได้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ เพื่อช่วยให้ทั้งลูกค้าและพนักงานเกิดความพึงพอใจต่อกิจการ และช่วยให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

สิ่งแวดล้อมที่สำคัญต่อการบริการฮัจย์ คือสถานที่พักที่ นครมักกะฮ์ ต้องอยู่ไม่ไกลจากมัสยิดอัลหะรอม เนื่องจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์สามารถเดินทางไปปฏิบัติศาสนกิจได้ตลอดเวลาที่พำนักอยู่ (ในกฎหมายกำหนดไว้รัศมีไม่เกิน ๒ กิโลเมตร)

จะเห็นได้ว่า แม้การประกอบพิธีฮัจย์จะเป็นเรื่องของศาสนพิธีของศาสนาอิสลามก็ตาม ก็ยังมีส่วนประสมทางการตลาดบริการดังเช่นธุรกิจการให้บริการทั่วไป เนื่องจากกระบวนการทางการตลาดเป็นเพียงตัวขับเคลื่อนให้สามารถบริหารจัดการการประกอบการฮัจย์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น ส่วนเนื้อหาสาระของพิธีกรรมยังเป็นไปตามคำสอนและหลักการของศาสนา ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงการพัฒนาธุรกิจฮัจย์จึงมุ่งเน้นไปยังกระบวนการทางการตลาด และการแข่งขันในเชิงธุรกิจ และยังผลไปสู่การบรรลุถึงคุณค่าทางพิธีกรรมทางศาสนาในที่สุด วาระของฮัจย์จึงเป็นวาระของประชาคมโลก เนื่องจากในแต่ละปีผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์กว่า ๓ ล้านคนทั่วโลก มูลค่าทางเศรษฐกิจในเรื่องของการประกอบพิธีฮัจย์จึงมีมูลค่ามหาศาล การรวมตัวกันของประชาคมอาเซียน จึงแทบไม่ส่งผลกระทบต่อตลาดบริการฮัจย์ เนื่องจากตลาดฮัจย์ได้กลายเป็นตลาดของประชาคมโลกไปแล้ว

แต่อย่างไรก็ตาม ตลอดระยะเวลา ๔๐ กว่าปีที่ผ่านมาไทยได้ประโยชน์หลายประการจากอาเซียน ทั้งในแง่การเสริมสร้างความมั่นคง ซึ่งช่วยเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ โดยในปัจจุบันอาเซียนเป็นคู่ค้าอันดับ ๑ ของไทย มีมูลค่าการค้าระหว่างกันกว่า ๑.๗๕ ล้านล้านบาทต่อปี หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒ ของมูลค่าการค้าทั้งหมดของไทย ในจำนวนนี้เป็นการส่งออกจากไทยไปอาเซียนร้อยละ ๒๐.๗ ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมด โดยไทยเป็นฝ่ายได้ดุลมาตลอด การรวมตัวกันอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้นในทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบกับการขยายความร่วมมือเพื่อเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น เส้นทางคมนาคม ระบบไฟฟ้า โครงข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ยังช่วยเพิ่มโอกาสทางการค้าและการลงทุนให้กับไทย โดยขยายตลาดให้กับสินค้าไทยจากประชาชนไทย ๖๐ ล้านคนเป็นประชาชนอาเซียนเกือบ ๖๐๐ ล้านคน และเป็นแหล่งเงินทุนและเป้าหมายการลงทุนของไทย ซึ่งไทยจะได้เปรียบประเทศสมาชิกอื่นเพราะมีที่ตั้งอยู่ใจกลางอาเซียน สามารถเป็นศูนย์กลางทางการคมนาคมและขนส่งในภูมิภาค (กรมอาเซียน กระทรวงต่างประเทศ. ๒๕๕๕.)

ดังนั้นการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างมีประสิทธิภาพของการบินไทย จึงเป็นโอกาสทางการตลาดของประเทศไทยในตลาดอาเซียน และด้วยความได้เปรียบทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมดังที่กล่าวมาข้างต้น การบินไทยจึงมีโอกาสขยายการให้บริการไปยังผู้ประกอบการฮัจย์ในประชาคมอาเซียนให้หันมาใช้บริการ แต่หากตรงกันข้ามกันแล้วประเทศไทยเองอาจสูญเสียโอกาสในการให้บริการผู้ประกอบการฮัจย์ไทยไปให้กับสายการบินต่างชาติได้เช่นกัน

กำหนดคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างไร เป็นการตรวจสอบต้นทุนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมโดยคุณค่าที่บริษัทสร้างขึ้นสามารถวัดได้โดยการพิจารณาว่าผู้บริโภคยินยอมที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทมากน้อยเพียงใด

## ๒.๑๒ แนวคิดประชาคมอาเซียน

“ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community)” เป็นการรวมกลุ่มเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นหนึ่งเดียว เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถ การแข่งขันในเวทีการค้าระหว่างประเทศ ในทุกๆ ด้านสามารถรับมือกับปัญหาทางการค้าที่ส่งผลกระทบต่อภูมิภาคอาเซียน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเป็นประชาคมอาเซียน คือ การทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็น “ครอบครัวเดียวกัน” ที่มีความแข็งแกร่ง และมีภูมิคุ้มกัน มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ปลอดภัย และสามารถทำมาค้าขายได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น การจัดตั้งประชาคมอาเซียน ถือเป็นการปรับตัวครั้งใหญ่และวางรากฐานของการพัฒนาทางเศรษฐกิจท่ามกลาง สภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศที่เปลี่ยนไป อีกทั้งต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ เช่น โรคระบาด อาชญากรรมข้ามชาติ ภัยพิบัติธรรมชาติ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ภาวะโลกร้อน และ ความเสี่ยงที่อาเซียนจะต้องแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะจีนและอินเดีย ซึ่งมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างก้าวกระโดด ประชาคมอาเซียนถือกำเนิดจากปฏิญญา Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II ระบุให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ในปี ๒๕๖๓ แต่ต่อมาได้ตกลงที่จะ ร่นระยะเวลาจัดตั้งเป็นปี ๒๕๕๘ โดยมีกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) เป็นพื้นฐานทางกฎหมายร่วมกัน ที่ จะต้องปฏิบัติตาม (Legal Binding) อันเป็นกรอบกระบวนการปฏิรูปอาเซียนเพื่อปรับสภาพนิติบุคคลและจัด โครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อการเป็นประชาคมอาเซียน โดยมุ่งเน้นการสร้างนิติฐานะ (Legal Status) ทาง กฎหมายและมีพันธะสัญญาต่อกันในเวทีระหว่างประเทศของอาเซียน กฎบัตรอาเซียนจะเกี่ยวข้องกับ โครงสร้างองค์กร สถานะทางกฎหมาย กระบวนการตัดสินใจ และกลไกการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ สมาชิก รวมทั้งเรื่องกองทุนและงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของอาเซียน อันประกอบด้วย ๓ ประชาคมย่อย ซึ่งเปรียบเสมือน ๓ เสาหลัก (Pillars) คือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประชาคมสังคมและ วัฒนธรรมอาเซียน และ ประชาคมความมั่นคง (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. ๒๕๕๔)

## ๒.๑๓ รูปแบบ

รูปแบบหรือ Model เป็นคำที่ใช้เพื่อสื่อความหมายหลายอย่าง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วรูปแบบจะหมายถึงสิ่ง หรือวิธีการดำเนินงานที่เป็นต้นแบบอย่างใดอย่างหนึ่งเช่นแบบจำลองสิ่งก่อสร้าง รูปแบบในการพัฒนาชนบท เป็นต้น พจนานุกรม Contemporary English ของ Longman (๑๙๘๑, p. ๖๖๘) ให้ความหมายโดยสรุปมี ๓ ลักษณะ คือ

๑. Model หมายถึง สิ่งซึ่งเป็นแบบย่อส่วนของของจริง ซึ่งเท่ากับแบบจำลอง
๒. Model หมายถึง สิ่งของหรือคนที่น่าสนใจนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน
๓. Model หมายถึง รุ่นของผลิตภัณฑ์

สวัสดี สุคนธ์รังสี (๒๕๒๒, หน้า ๒๐๖) ทิศนา เขมมณี (๒๕๕๑, หน้า ๑) ให้ความหมายรูปแบบ หมายถึงตัวแทนที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายพฤติกรรมของลักษณะบางประการของสิ่งที่เป็นจริงอย่างหนึ่งหรือเป็น เครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการหาความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์ เช่นเดียวกับ สุบรรณ พันธ์วิทวัส และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (๒๕๒๒, หน้า ๒๒-๒๓) ใช้คำว่า แบบจำลอง (Model) เท่ากับการย่อหรือเลียนแบบ ความสัมพันธ์ ที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ช่วยในการจัดระบบความคิดในเรื่องนั้นๆให้เข้าใจง่ายขึ้นและเป็นระเบียบ ส่วนบุญชม ศรีสะอาด (๒๕๓๓, หน้า ๑๙) ให้ความหมายรูปแบบว่าเป็นโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีปรากฏการณ์ ธรรมชาติหรือในระบบต่างๆ

อาจกล่าวได้ว่า รูปแบบหมายถึงแบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วนปรากฏการณ์ต่างๆที่ผู้เสนอ รูปแบบต่างๆดังกล่าวได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นมาเพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นหรือใน บางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

ดังนั้นรูปแบบการให้บริการฮัจย์ จึงหมายถึง แบบจำลองขั้นตอนของการบริการเพื่อประกอบพิธี ฮัจย์ในแต่ละขั้นตอนโดยการสร้างเพื่อพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้าเพื่อสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบ ขั้นตอนการให้บริการกับสถานการณ์จริงได้เพื่อช่วยให้สามารถเข้าใจและสื่อความหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

## ๒.๑๔ แนวคิดเทคนิค TOWS Matrix

การวิเคราะห์ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดแล้ว ก็จะมาข้อมูลทั้งหมดมา วิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix โดย TOWS Matrix เป็นตารางการวิเคราะห์ที่นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด มาวิเคราะห์เพื่อ กำหนดออกมาเป็นกลยุทธ์ประเภทต่างๆ

ในการนำเทคนิคที่เรียกว่า TOWS Matrix มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์นั้น จะมี ขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด โดย ที่การประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นการ ระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจะเป็น การประเมินภายในองค์กร ส่วนการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็น โอกาสและข้อจำกัดจะเป็นการประเมินภายนอก องค์กร กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ เทคนิค TOWS Matrix นี้จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อ จำกัด ที่ ละเอียดยิ่งในทุกระดับ เพราะถ้าวิเคราะห์ไม่ละเอียดหรือมองไม่ทุกแง่มุม จะ ส่งผลทำให้การกำหนดกลยุทธ์ที่ ออกมาจะขาดความแหลมคม

๒. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับข้อจำกัด จุดอ่อนกับ โอกาส และจุดอ่อนกับข้อจำกัด ซึ่งผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูลแต่ละคู่ดังกล่าว ทำให้เกิดกล ยุทธ์สามารถแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้ มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาพร้อม กัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงรุก ตัวอย่าง กรมธนารักษ์ มีจุดแข็ง คือ ความสามารถในการผลิตเหรียญ และมีโรงษาปณ์ที่ทันสมัย มีโอกาส คือ สามารถหารายได้จากการผลิตเหรียญได้ ทั้งหมดสามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก คือ กลยุทธ์การรับจ้างผลิตเหรียญทุกประเภททั้งในและต่างประเทศ

๒) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้ มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและข้อจำกัดมาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงป้องกัน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การมีจุดแข็ง ขณะเดียวกันองค์การก็เจอกับสภาพแวดล้อม ที่เป็นข้อจำกัดจากภายนอกที่องค์การควบคุมไม่ได้ แต่องค์การสามารถใช้จุด แข็งที่มีอยู่ในการป้องกันข้อจำกัดที่มาจากภายนอกได้ ตัวอย่าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีจุดแข็ง คือ เป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดโอกาสการศึกษาให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ขณะเดียวกันมี ข้อจำกัด คือ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมีไม่เพียงพอที่จะสามารถจัดตั้งหน่วย งานของตนเองอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศได้ ทั้งหมดสามารถนำมากำหนดกลยุทธ์เชิงป้องกัน คือ กลยุทธ์การสร้างร่วมมือกับโรงเรียนในพื้นที่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ

๓) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้ มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาพร้อม กัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจากองค์การมีโอกาสนำแนวคิดหรือวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนที่องค์การมีอยู่ได้ ตัวอย่าง ระบบราชการมักมีจุดอ่อน คือ มีขั้นตอนการทำงานที่ยาว ใช้เวลามาก ขณะเดียวกันก็มีโอกาส คือ โอกาสของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ ทั้งหมดสามารถนำมากำหนด กลยุทธ์เชิงแก้ไข คือ กลยุทธ์การส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการ บริหารจัดการและในกระบวนการทำงานของราชการให้มากขึ้น (e-Administration)

๔) กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้ มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดมาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงรับ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การเผชิญกับ ทั้งจุดอ่อนและข้อจำกัดภายนอกที่องค์การไม่สามารถควบคุมได้ ตัวอย่าง ประเทศไทย จุดอ่อน คือ ต้องนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ ประกอบกับพบข้อจำกัด คือ ราคาน้ำมันในตลาดโลกเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งหมดนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงรับ คือ กลยุทธ์การรณรงค์ประหยัดพลังงานทั่วประเทศอย่างจริงจัง และกลยุทธ์การหาพลังงานทดแทนที่นำทรัพยากรธรรมชาติในประเทศที่มีอยู่มาใช้มากขึ้น (พิบูล ทีปะปาล. ๒๕๕๑.)

## ๒.๑๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิริยา ชันธสิทธิ์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาเรื่อง “การบำเพ็ญฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย”

ผลการวิจัยภาคเอกสารพบว่า การบำเพ็ญฮัจย์ ณ นครมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบียเป็นหน้าที่ตามบัญญัติในศาสนาอิสลามที่กำหนดแก่ชาวมุสลิมที่มีความสามารถทางร่างกาย กำลังทรัพย์ให้ปฏิบัติครั้งหนึ่งในชีวิต รัฐบาลไทยให้การสนับสนุนในกิจการฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทยมาโดยตลอด ผู้ประกอบการทางธุรกิจการฮัจย์เอกชนมีบทบาทในการนี้เป็นอย่างมาก สำนักจุฬาราชมนตรีซึ่งเป็นองค์กรทางศาสนาสูงสุดของมุสลิมในประเทศไทย มีบทบาทเรื่องฮัจย์น้อย กิจการฮัจย์ได้พัฒนาและคลี่คลายปัญหาในอดีตบางประการ แต่ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บำเพ็ญฮัจย์ชาวไทยอยู่หลายประการในปัจจุบัน เช่น ที่พัก อาหาร การเดินทางและความรับผิดชอบของบุคคลและองค์การที่เกี่ยวข้องข้างต้น

ผลการวิจัยภาคสนามพบว่า ในทรศนะของนักวิชาการศาสนาชาวไทยมุสลิมส่วนใหญ่ การบำเพ็ญฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย เป็นไปตามหลักคำสอนของศาสนา แต่มีความคลาดเคลื่อนในด้านการปฏิบัติอยู่บางประการที่ทำให้ การปฏิบัติไม่สมบูรณ์ เช่น การรูกูฟที่อะเราะซะพะฮ์ ในวันที่ ๙ ซุลฮิจญะฮ์ และก่อนถึงเวลารูกูฟให้ละหมาดย่อรวมเวลาซุฮ์รากับอัศริ มีบางผู้นำกลุ่มละหมาดเต็ม และเป็นช่วงเวลาของสำนึกผิด ทบทวนพฤติกรรมของตนเอง และขออภัยโทษต่ออัลลอฮ์ ด้วยจิตใจที่ยำเกรงอย่างแท้จริง และพร้อมจะกลับตัวเป็นคนดี นี้ก็ถึงวันที่มนุษย์จะต้องกลับมารวมตัวกัน ณ สถานที่แห่งนี้ต่อหน้าอัลลอฮ์ในวันสอบสวนอีกครั้งเป็นช่วงเวลาที่ดีในการขอพร และพรต่างๆจะถูกตอบรับ แต่มีบางคนไม่ทราบปล่อยเวลาให้สูญเปล่า เดินเที่ยว พูดคุย ถ่ายรูป เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจาก การขาดความรู้ ความเข้าใจ ของผู้บำเพ็ญฮัจย์ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ในกลุ่มศึกษาอีกส่วนหนึ่งนั้น ผู้บำเพ็ญฮัจย์ชาวไทยโดยทั่วไปมีทรศนะว่าตนได้ปฏิบัติตามบัญญัติเรื่องฮัจย์ในระดับที่หน้าพอใจ และผู้ปฏิบัติมีความประพฤติตามหลักศาสนาอย่างเคร่งครัดขึ้นภายหลังจากการบำเพ็ญฮัจย์ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการบำเพ็ญฮัจย์ ปรากฏในเรื่องเหล่านี้เป็นสำคัญ ได้แก่การขาดความรู้ความเข้าใจในข้อปฏิบัติเรื่องฮัจย์ ความเอาใจใส่ของผู้นำในการประกอบพิธีฮัจย์

เพราะฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า การบำเพ็ญฮัจย์เป็นหลักศาสนาอิสลามที่มีอิทธิพลสำคัญต่อชาวมุสลิมในประเทศไทย และมีผลกระทบต่องสังคมโดยรวมหลายประเด็น รวมทั้งในการพัฒนาศีลธรรมของสังคมสมคร์ที่มุสลิมผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และนักวิชาการให้ความสำคัญในการศึกษาเรื่องฮัจย์ในแง่มุมอื่นๆ ที่น่าสนใจ เพื่อส่งเสริมการบำเพ็ญฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทยให้บรรลุคุณค่า ดังที่กล่าวมาอย่างสมบูรณ์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่า ผู้ประกอบการทางธุรกิจเอกชนมีบทบาทต่อการประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย เป็นอย่างมาก และเพื่อเป็นการคลี่คลายปัญหาต่างๆ และเพื่อการพัฒนา การให้บริการในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประเด็นการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย ในการยกระดับการให้บริการมุสลิมไทยที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ให้เกิดความ สะดวกสบายสามารถปฏิบัติสานกิจฮัจย์ได้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านคุณธรรม จริยธรรม หลังจากกลับจากการประกอบพิธีฮัจย์ และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการของภาคเอกชนด้านการฮัจย์ภายในประเทศเพื่อรองรับการเข้ามาของประชาคมอาเซียน ซึ่งประเทศได้มีข้อ ได้เปรียบทางการเป็นศูนย์กลางทางการคมนาคม ซึ่งจะส่งผลถึงธุรกิจทางการคมนาคม เช่น ธุรกิจ การบิน ธุรกิจบริการภายในประเทศ เป็นต้น

## บทที่ ๓ วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กล่าวคือ การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ เพื่อศึกษาหาพฤติกรรม ความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรค ของการประกอบพิธีฮัจย์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การศึกษาเอกสารจากการประชุม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์ การสัมภาษณ์ และเวทีเสวนา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์ ในบทนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ โดยจะกล่าวถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัยซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ

### ๓.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี ๔ กลุ่ม คือ

๑. ผู้ที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี ๒๕๕๓
๒. บริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ที่ให้บริการในปี ๒๕๕๓
๓. ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๕
๔. ผู้นำกลุ่ม (แชะห์)

#### กลุ่มตัวอย่าง

๑. กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี ๒๕๕๓ ในการศึกษาคั้งนี้ สุ่มแบบเจาะจงเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๒๐๐ ชุด
๒. กลุ่มตัวอย่างของบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ ในการศึกษาคั้งนี้ได้จากการส่งแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการฮัจย์ ทั้งหมดที่จดทะเบียนในปี ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๕ รายได้คืนมา ๕ ราย
๓. กลุ่มตัวอย่างของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๕ ในการศึกษาคั้งนี้ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน ๕ ท่าน
๔. กลุ่มตัวอย่างของผู้นำกลุ่ม (แชะห์) ในการศึกษาคั้งนี้ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้นำกลุ่ม จำนวน ๒ ท่าน

### ๓.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ

#### ประชากร

ประชากรที่เข้าร่วมเสวนาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสีย จากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๕ เช่น

๑. ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ปี ๒๕๕๕
๒. บริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ที่ให้บริการใน ปี ๒๕๕๕
๓. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
๔. ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

## ผู้เข้าร่วมเสวนา

กลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือผู้เข้าร่วมเสวนาในการเสวนาเรื่อง “กิจการฮัจย์และสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญชาวไทย” ประกอบด้วย

๑. คุณมยุข สุไลมาน คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์
  ๒. รศ.ดร.อิสมาแอ อาลี อิมรุลฮัจย์
  ๓. คุณธานิต ใจสมุทร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
  ๔. คุณอรุณ บุญมาเลิศ อุปนายกสมาคมผู้ประกอบการฮัจย์
  ๕. คุณอนุชา อรัญ กรมศาสนา
  ๖. คุณสาวิตรี ปานเจริญ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์
  ๗. คุณอับรอฮิม หมัดอาดัม กรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย
  ๘. คุณอดิโนน ปากปารม ศอบต.
  ๙. คุณพีระศักดิ์ จันทรินทร์ เอกอัครราชทูตประจำกระทรวง ผู้แทนกระทรวงต่างประเทศ
  ๑๐. คุณสุเชาว์ อูมา ผู้นำกลุ่ม (แชะห์)
- และผู้เข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเวทีเสวนาอีกจำนวนหนึ่ง

### ๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้ทั้งแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยรูปแบบของแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนต่างๆในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ แบบสอบถามนี้ส่งไปสอบถามผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๓ (นำผลที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยครอบคลุมยิ่งขึ้น)

๒. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) เพื่อค้นหาความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ของการตลาดฮัจย์ไทย

๓. เวทีเสวนา เป็นการเสวนาเพื่อค้นหาข้อมูล คำตอบ และความคิดเห็นต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับการประกอบกิจการฮัจย์

### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี ๒๕๕๓ จำนวน ๒๐๐ คน
๒. ใช้แบบสอบถาม ถึงรูปแบบการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค ของบริการฮัจย์ จากผู้ประกอบการ ใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปสอบถามบริษัทผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการ ในปี ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๕ ราย และปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑๑๑ ราย
๓. สัมภาษณ์ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๕ ถึงความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และรูปแบบการให้บริการที่พึงประสงค์
๔. สัมภาษณ์ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) ที่จัดให้บริการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๕ จำนวน ๒ ท่าน

๕. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ตัวแทนผู้ประกอบการฮัจญ์ คณะผู้แทนฮัจญ์ไทย อามีร์ลย์ฮัจญ์ หน่วยรายการ และองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในเวทีเสวนา เรื่อง “กิจการฮัจญ์และสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญชาวไทย” วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๖ ณ ศูนย์กลางอิสลามแห่งประเทศไทย

ช่วงเวลาในการประกอบพิธีฮัจญ์ปี ๒๕๕๕ ตั้งแต่เดือนกันยายน – พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ผู้วิจัยจึงเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๕๕ เป็นต้นมา

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มประชากรในการวิจัยคือ ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปี ๒๕๕๓ และ ปี๒๕๕๕ ผู้นำกลุ่ม (แฮชท์) สถานประกอบการฮัจญ์ที่ได้รับอนุญาต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากเวที เสวนา เรื่อง “กิจการฮัจญ์และสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญชาวไทย” ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑** วิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้ประกอบการฮัจญ์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในขั้นตอนต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ขั้นตอนการประกอบพิธีฮัจญ์เชิงสำรวจ

**ขั้นตอนที่ ๒** เพื่อศึกษาแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจญ์ไทยในตลาดอาเซียน วิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) โดยจำแนกข้อมูลจากสภาพปัญหาและความพึงพอใจของการประกอบพิธีฮัจญ์ ความคิดเห็นของผู้นำกลุ่ม ผู้ประกอบการ และผลจากการเสวนาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น จุดแข็ง (S-Strengths) จุดอ่อน (W-Weakness) โอกาส (O-Opportunities) และอุปสรรค (T-Threats) ของการประกอบกิจการฮัจญ์ไทย

**ขั้นตอนที่ ๓** เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์ไทย จากการกำหนดกลยุทธ์ โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix บูรณาการณกลยุทธ์ที่มีประเด็นสำคัญเรื่องเดียวกันเพื่อจัดทำแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์

**ขั้นตอนที่ ๔** เพื่อเสนอแนะรูปแบบการให้บริการ โดยการนำกลยุทธ์แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์มาลำดับตามขั้นตอนเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการ

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง รูปแบบการให้บริการและแนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่เวทีประชาคมอาเซียน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ สรุปข้อมูลจากทุกกลุ่มที่ทำการศึกษา

สรุปภาพรวมข้อมูลจากทุกกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ บริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้นำกลุ่ม(แชนะห์) และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากเวทีเสวนา โดยวิเคราะห์เนื้อหา คำนวณค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

**ขั้นตอนที่ ๑** วิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในขั้นตอนต่างๆ โดยวิธีการสร้างแบบจำลองขั้นตอนการประกอบพิธีฮัจย์ เพื่อสามารถจำแนกสภาพปัญหา และความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอน

**ขั้นตอนที่ ๒** เพื่อศึกษาแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน วิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) โดยจำแนกข้อมูลจากสภาพปัญหาและความพึงพอใจของการประกอบพิธีฮัจย์ ความคิดเห็นของผู้นำกลุ่ม ผู้ประกอบการ และผลจากการเสวนาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น จุดแข็ง (S-Strengths) จุดอ่อน (W-Weakness) โอกาส (O-Opportunities) และอุปสรรค (T-Threats) ของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทย

### ส่วนที่ ๓ การพัฒนากลยุทธ์

เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย จากการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix บูรณาการณกลยุทธ์ที่มีประเด็นสำคัญเรื่องเดียวกันเพื่อจัดทำแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์

### ส่วนที่ ๔ รูปแบบการให้บริการ

เพื่อเสนอแนะรูปแบบการให้บริการ โดยการนำกลยุทธ์แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์มาลำดับตามขั้นตอนเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการ

## ส่วนที่ ๑ ผลการสรุปข้อมูลจากที่ทำการศึกษา

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม และความพึงพอใจต่อการประกอบพิธีฮัจย์ปี ๒๕๕๓ จากแบบสอบถาม

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการประกอบพิธีฮัจย์ ของผู้ที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และมีภูมิลำเนาอยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน ๒๐๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการประกอบพิธีฮัจย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์		
เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เป็น ครั้งแรก	๑๗๓	๘๖.๕
เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ ๒	๒๐	๑๐.๐
เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ ๓	๔	๒.๐๐
เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ครั้งที่ ๖	๓	๑.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๒. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์		
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๔๐ วัน	๗	๓.๕
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๔๕ วัน	๓๑	๑๕.๕
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๔๗ วัน	๒๖	๑๓.๐
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๔๘ วัน	๘๑	๔๐.๕
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๕๐ วัน	๘	๔.๐๐
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๕๒ วัน	๘	๔.๐๐
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๕๕ วัน	๔	๒.๐๐
ใช้เวลาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ๕๖ วัน	๓๕	๑๗.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๓. สถานที่ที่ท่านเข้าพำนักก่อนการประกอบพิธีฮัจย์		
- เมืองมาดินะห์	๑๖๒.๕	๘๑.๒๕
- เมืองมักกะฮ์	๓๗.๕	๑๘.๗๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๔. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์		
๑๐๐,๐๐๐ บาท	๐	๐
๑๒๐,๐๐๐ บาท	๐	๐
๑๒๕,๐๐๐ บาท	๕	๒.๕๐
๑๓๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๑๒.๕๐
๑๔๐,๐๐๐ บาท	๓๐	๑๕.๐๐
๑๔๕,๐๐๐ บาท	๒	๑.๐๐
๑๕๐,๐๐๐ บาท	๑๓๘	๖๙.๐๐
ไม่รู้ หรือไม่ตอบ	๐	๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

๕. การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งต่อไป		
- ประสงค์จะเดินทางไป กับ แชะห์เดิม	๑๖๒	๘๑.๐
- ไม่ประสงค์จะเดินทางไปกับแชะห์เดิม	๓๘	๑๙.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๖. รู้จักบริษัทที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์โดย		
- ต้นสังกัดกำหนด(กรณีใช้ทุน)	๙	๔.๕๐
- ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) มาติดต่อ	๘	๔.๐๐
- การประชาสัมพันธ์ของบริษัท	๓๒	๑๖.๐๐
- การหาข้อมูลด้วยตนเอง	๓๒	๑๖.๐๐
- ญาติ แนะนำ	๕๒	๒๖.๐๐
- เพื่อน แนะนำ	๖๒	๓๑.๐๐
- ไม่รู้ หรือไม่ตอบ	๕	๒.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๗. เดินทางด้วยสายการบิน		
- การบินไทย	๑๐๕	๕๒.๕๐
- บার্থเรนแอร์	๒๘	๑๔.๐๐
- อีลิปต์แอร์	๔๑	๒๐.๒๕
- แอร์เอเชีย	๒๓	๑๑.๗๕
- ไม่รู้ หรือไม่ตอบ	๓	๑.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๓ ส่วนใหญ่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นครั้งแรก (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕) รองลงมาเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นครั้งที่ ๒ (คิดเป็นร้อยละ ๒๐) และเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นครั้งที่ ๓ (คิดเป็นร้อยละ ๒) ตามลำดับ เวลาที่ใช้ในการประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่ใช้เวลา ๔๘ วัน (คิดเป็นร้อยละ ๘๑) รองลงมาใช้เวลาประกอบพิธีฮัจย์ ๔๖ วัน (คิดเป็นร้อยละ ๓๕) และใช้เวลาในการประกอบพิธีฮัจย์ ๔๕ วัน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑) ตามลำดับ ก่อนการประกอบพิธีฮัจย์ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่ประสงค์จะพำนัก ณ เมืองมาดีนะห์ เพื่อร่วมละหมาดในมัสยิดนบี จำนวน ๘ วันก่อนเข้าสู่ เมืองมักกะฮ์(คิดเป็นร้อยละ ๖๗) และอีกส่วนประสงค์จะเข้าไปยังเมืองมักกะฮ์ก่อน และกลับมายัง เมืองมาดีนะห์ หลังเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์ (คิดเป็นร้อยละ ๓๓) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๓ นั้น ส่วนใหญ่มีราคาอยู่ที่ ๑๕๐,๐๐๐ บาท (คิดเป็นร้อยละ ๖๙) รองลงมา ๑๔๐,๐๐๐ บาท (คิดเป็นร้อยละ ๑๕) และราคา ๑๓๐,๐๐๐ บาท (คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕) ตามลำดับ หากมีโอกาสได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อีกผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่ประสงค์จะเดินทางไปกับผู้ประกอบการเดิม (คิดเป็นร้อยละ ๘๑) และประสงค์จะเดินทางไปกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ (คิดเป็นร้อยละ ๑๙) จากการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่รู้จักบริษัทผู้ประกอบการ โดยการแนะนำของเพื่อน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑) รองลงมาจากการแนะนำของญาติ (คิดเป็นร้อยละ ๒๖) และ

จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทผู้ประกอบการ และการหาข้อมูลด้วยตนเอง (คิดเป็นร้อยละ ๑๖) เท่ากัน และการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งนี้ส่วนใหญ่เดินทางไปกับสายการบิน การบินไทย (คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐) รองลงมาเดินทางกับสายการบินอียิปต์แอร์ (คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๕) และเดินทางโดยสายการบิน บาร์เรนแอร์ (คิดเป็นร้อยละ ๑๔) ตามลำดับ

๒. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ และความคิดเห็นของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ปี ๒๕๕๕ จากการสัมภาษณ์ จำนวน ๕ ราย

#### ๑. ด้านการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

- การเดินทางภายในประเทศ จากบ้าน ไป สนามบินหาดใหญ่ ไปสนามบินสุวรรณภูมิ มีความสะดวกสบายดี แต่หากเป็นเที่ยวบินเหมาลำจาก สนามบินหาดใหญ่ ไป สนามบินเจดดาห์ ประเทศซาอุดีอาระเบียเลยก็จะสะดวกสบายกว่า
- การเดินทางในประเทศซาอุดีอาระเบีย จาก สนามบินเจดดาห์ ไป มาดีนะห์ จากมาดีนะห์ ไป มัคกะฮ์ และ การไป- กลับ ระหว่างที่พัก -มีนา -อารอพะฮ์ นั้น ไม่ได้ได้รับความสะดวก ทั้งในเรื่องของระยะเวลาการรอคอยเพื่อการเดินทาง สภาพรถ เครื่องปรับอากาศ มารยาท และการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานบริการบนรถไม่ดี

#### ๒. ด้านที่พัก

- ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้าที่พักนาน เนื่องจากการตรวจสอบเอกสารที่สนามบินก่อนเข้าพักที่นครมาดีนะห์ล่าช้ามาก และพึงพอใจกับคุณภาพของที่พัก ทั้งที่พักที่ นครมาดีนะห์ นครมัคกะฮ์ และทุ่งมีนา (มักตัด)

#### ๓. ด้านอาหาร

- ที่นครมาดีนะห์ คุณภาพ ปริมาณอาหาร รสชาติอาหารดี แต่การให้บริการไม่ค่อยดี
- ที่นครมัคกะฮ์ คุณภาพ ปริมาณอาหาร รสชาติอาหาร และการให้บริการดีมาก
- ที่ทุ่งมีนา (มักตัด) ปริมาณอาหารเยอะ รสชาติอาหารไม่ค่อยดี ไม่ค่อยยกถ้วยรับประทาน

#### ๔. ด้านการบริการของผู้ประกอบการ

- เรื่องการรอนามัย อยากให้บริษัทผู้ประกอบการดูแล เช็มนวดเรื่องการฉีดวัคซีนของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ และใส่ใจปัญหาสุขภาพของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในการให้บริการนำส่งสถานพยาบาลของไทย ในการดำเนินการหายาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นให้มากกว่าที่ผ่านมา

### ๓. ผลการสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามบริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์

จำนวน ๕ บริษัทที่ตอบแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจญ์และการแข่งขันในตลาดอาเซียน (หจก. เอส.เอส. มุนาดี กรุ๊ป, หจก. อัลฟาตอณี อินเตอร์เนชั่นแนล, หจก. ซีลาลอง กรุ๊ป, หจก.หาดใหญ่ ฮัจญ์ (เอส.บี.ไอ) ดังนี้

๑. ด้านผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ (ลูกค้า) ของบริษัทส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

๒. ด้านสายการบิน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินต่างชาติ เช่น อีอีปต์แอร์ เอมิเรตส์ มี ๑ ใน ๕ สถานประกอบการใช้บริการสายการบินไทยเป็นหนึ่งในเที่ยวบินขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และปีต่อไปก็จะกลับไปใช้บริการสายการบินดังกล่าวเนื่องจากประทับใจในการให้บริการที่เป็นกันเอง บริการเลือกที่นั่งเพื่อคู่สมรสสามารถนั่งที่ติดกันได้ เป็นเครื่องบินลำใหญ่ ขนสัมภาระได้ในปริมาณมาก และทุกบริษัทไม่มีความสะดวกในการให้บริการแบบเหมาลำของสายการบินไทย
๓. ด้านข้อมูลข่าวสาร ทางผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์จาก ศอบต. สำนักจุฬาราชมนตรี และจากกรมศาสนา ตามลำดับ บริษัทเห็นว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเพียงพอ เช่น จำนวนโควตาผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เอกสารสำคัญต่างๆ ที่ต้องดำเนินการภายในประเทศ เป็นต้น และไม่เพียงพอ เช่น ขั้นตอน ระเบียบ และการให้บริการภายในประเทศซาอุดีอาระเบียกรณีที่มีการปรับเปลี่ยน หรือปรับขยายพื้นที่ในการให้บริการ เป็นต้น
๔. ด้านระบบเงินค้ำมัดจำ ๕๐,๐๐๐ สำหรับการลงทะเบียนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์นั้น ผู้ประกอบการเห็นตรงกันว่ามีผลกระทบต่อภาระดำเนินงานของบริษัทเนื่องจากเงินดังกล่าวไม่ได้เป็นตัวชีวิตว่าผู้ที่ลงทะเบียนจะได้เดินทางไปในปีนั้นๆ สร้างภาระให้แก่ลูกค้า และทำให้บริษัทขาดความน่าเชื่อถือ กรณีลูกค้าไม่อยู่ในโควตาการเดินทางในปีนั้น บางบริษัทต้องสำรองจ่ายค่าลงทะเบียนให้ลูกค้า และการคืนเงินล่าช้า ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและเงินหมุนเวียนในการดำเนินการของบริษัท
๕. ด้านการดำเนินการสนับสนุนกิจการฮัจย์ของทางภาครัฐบาล ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ไม่ค่อยมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานซึ่งก่อให้เกิดปัญหาซ้ำซาก ดังเช่นปีก่อน ปัญหาหลักคือเรื่องของการบริหารกิจการฮัจย์ การประสานงาน และการมอบอำนาจหน้าที่ไปยังส่วนงานที่ควรจะเป็นยังไม่เหมาะสม เช่น อำนาจหน้าที่ของสำนักจุฬาราชมนตรี เป็นต้น
๖. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อธุรกิจฮัจย์ จากการรวมตัวกันของประชาคมอาเซียน ในปี ๒๕๕๘ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรวมตัวกันของประชาคมอาเซียน จะไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจฮัจย์เนื่องจากแต่ละประเทศมีโควตาคำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ที่ตายตัวอยู่แล้ว
๗. ด้านการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องของเพิ่มขีดความสามารถในด้านการให้บริการ และความสามารถในด้านการใช้ภาษาของบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าดีอยู่แล้วเนื่องจากบุคคลกรส่วนใหญ่มีใช้ภาษา อาหรับ อังกฤษ และมลายู
๘. ด้านจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุงของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยมีดังนี้ จุดแข็งคือ เห็นว่าศักยภาพของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยสูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน เช่นการใช้ภาษาอาหรับ ประสบการณ์ในประเทศอาหรับที่ดีกว่า และมุสลิมไทยมีความเคร่งครัดกว่ามุสลิมในประเทศเพื่อนบ้าน ส่วนจุดที่ควรพัฒนาได้แก่ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ไทยที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานต่างๆของผู้ประกอบการ

#### ๔. ผลการสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้นำกลุ่ม (แชะห์)

๑. ประเด็นสายการบินที่ให้บริการ ผู้นำกลุ่มแชะห์แจ้งว่าทางรัฐบาลไม่ได้บังคับให้ให้บริการของการบินไทย แต่สายการบินอื่นที่ร่วมบินไม่ค่อยได้รับความสะดวก ส่วนการให้บริการเที่ยวบินเหมาลำของการบินไทยนั้นทางผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากการบินไทยไม่สามารถบินตรงจากหาดใหญ่ – มาดินะห์ได้ ส่วนค่าใช้จ่ายมีราคาสูงกว่าการบริการเที่ยวบินเหมาลำของสายการบินอื่นๆ
๒. ประเด็นโควตา ของผู้มีสิทธิเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทย แต่ในปีสามารถเจรจาต่อรองให้เพิ่มจำนวนได้ แต่ในปีที่ผ่านมาไม่สามารถเจรจาให้เพิ่มจำนวนได้ดังเช่นทุกปี ทางผู้นำกลุ่มมีความคิดเห็นว่าเป็นการเกิดจากการพยายามจากจริงจังของทางการไทย เช่น การส่งคณะเจรจา ขอโควตาเพิ่มที่ไม่เหมาะสมไม่ใช่มุสลิมที่มีอำนาจในการเจรจา อีกทั้งระบบพุดา (ระบบโควตาส่วนบุคคล) ไม่ได้รับการสนับสนุนจากทางการไทยโดยกรมศาสนา จึงก่อให้เกิดปัญหาและความเสียเปรียบ
๓. ประเด็นผลกระทบต่อธุรกิจฮัจย์กรณีการเข้าสู่ระชาคมอาเซียนในปี ๒๕๕๘ ผู้นำกลุ่มมีความคิดเห็นที่ไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจฮัจย์เนื่องจากฮัจย์ได้ก้าวข้ามไปในระดับนานาชาติแล้ว
๔. ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประเทศผู้นำกลุ่ม มีความคิดเห็นว่ามีเกี่ยวข้องกับธุรกิจฮัจย์อย่างมาก จากความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยราบรื่นระหว่างประเทศไทย กับประเทศซาอุดีอาราเบีย ต่อโควตาฮัจย์ที่ทางการซาอุดีอาราเบีย จัดสรรให้ถือว่า ต่ำมากแล้ว

#### ๕. ผลการสรุปการเสวนา

จากเวทีเสวนา เรื่อง “กิจการฮัจย์กับสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญ” โดยสรุปภาพรวมของการประกอบพิธีฮัจย์ในปี ๒๕๕๕ ดังต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการฮัจย์ ประเทศไทยมีกฎหมาย พรบ. ที่ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ทางประเทศซาอุดีอาราเบียได้ปรับปรุงทุกๆปี ส่งผลให้เกิดความไม่คล่องตัวในการติดต่อประสานงาน การทำสัญญาเช่าที่พักให้แก่ผู้ประกอบการล่าช้า ไม่แน่นอน ตกเป็นภาระของผู้ประกอบการต้องเดินทางไปด้วยตนเอง การเช่าที่พักจึงกระจายกันอยู่ ไม่รวมเป็นกลุ่มยากต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากระบบการบริหารจัดการที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินการนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบกิจการฮัจย์หาทางออกและหาแนวทางในการช่วยเหลือตนเอง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านการบริหารจัดการโดยภาพรวม และส่งผลต่อการพัฒนากิจการฮัจย์ไทยในปัจจุบัน

ด้านการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนาด้านการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีการจัดทำสถิติทางด้านสุขภาพของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แต่ละปี และนำมาใช้พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สามารถช่วยเหลือ และช่วยชีวิตผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้เป็นอย่างมาก

ด้านโครงสร้าง มีโครงสร้างการบริหารกิจการฮัจย์ที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินการด้านการฮัจย์ ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อประสานงาน และการกำหนดโควตาของผู้ที่มีสิทธิเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของไทยในแต่ละปี เช่นเมื่อปี ๒๕๕๔ ทางกรมซาอุดีอาราเบีย ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนของการประกอบพิธีฮัจย์ ก็ได้ส่งหนังสือมายัง จุฬาราชมนตรี ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติเหมือนกันทั่วโลก แต่ประเทศไทยอำนาจในการสั่งการอยู่ที่อธิบดีกรมศาสนาจึงทำให้การประสานงานไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดข้อถกเถียงถึงกระบวนการฮัจย์ของประเทศไทยที่ก่อให้เกิดปัญหาซ้ำๆ ทุกปี เช่น ปัญหาการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิมไทยโดยไม่ผ่านกรมศาสนา ส่งผลให้เกิดที่พักและอาหารไม่เพียงพอเมื่อมุสลิมต้องเช่าที่พักที่ทุ่งมีนาพร้อมกันและ

ไม่ได้รับอนุญาตให้ปรุงอาหารเอง การเช่าที่พักไม่เพียงพอหรือซ้ำซ้อนเพื่อให้บริการ ทำให้ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ให้ความลารอคอยเพื่อเข้าที่พักนาน หรือ เข้าพักแบบแออัด ไม่สะดวกสบาย เป็นต้น

ด้านงบประมาณ มีงบประมาณในการสนับสนุนกิจการฮัจย์ที่ไม่เพียงพอ ส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงาน งานให้บริการแก่มุสลิมไทยเป็นอย่างมาก เช่น งบประมาณในการจ้างนักศึกษาไทยในประเทศ ซาอุดีอาระเบียเพื่อช่วยงานไม่เพียงพอ การเช่ารถให้แก่คณะผู้ดำเนินงานไม่เพียงพอ

ด้านการขนส่ง มักจะประสบปัญหา การเดินทางไม่ตรงเวลา รายชื่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่ตรงกับเที่ยวบิน ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่รอรับปลายทาง กำหนดเวลาไปรับไม่ได้ จึงเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ต้องรอนาน ไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยในการลำเลียงสัมภาระ ปัญหาเหล่านี้เกิดจากการใช้เที่ยวบินโดยสายปกติ แนวทางในการแก้ไข ควรใช้การเดินทางด้วยเที่ยวบินเหมาลำ ปัจจุบัน การบินไทยได้ให้บริการเที่ยวบินเหมาลำแก่ผู้ประกอบการบางสถานประกอบการอยู่ แต่ด้วยข้อจำกัด ที่การบินไทยอาจจะรองรับการขนส่งนี้ได้ไม่เพียงพอ หรือผู้ประกอบการประสงค์จะใช้เครื่องบินลำใหญ่เพื่อสะดวกในการขนส่งสัมภาระ ก็ควรจัดการประมูล เพื่อให้สายการบินนานาชาติอื่นๆเข้ามาให้บริการดังประเทศอื่นๆทำกันโดยทำการบินตรงไปยังสนามบินเจดดาห์เลย

ด้านระบบการลงทะเบียนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งระบบดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาของคนล้นโควต้าได้ ผู้ที่ลงทะเบียนและจ่ายเงินมัดจำยังไม่ทราบว่าตนเองจะมีสิทธิได้ไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีนั้นๆหรือไม่ หรือต้องเดินทางไปในปีใด อยู่ดี และกระบวนการคืนเงินสำหรับผู้ที่ไม่ได้ไปก็มีความล่าช้า สร้างภาระทางด้านการเงินให้แก่ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ต่างจากประเทศเพื่อนบ้านเช่นมาเลเซีย ประชาชนจะทราบล่วงหน้าจากการลงทะเบียนว่า ตนเองจะได้ไปประกอบพิธีฮัจย์ปีใด จึงทำให้สามารถเตรียมความพร้อมได้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมทางด้านการเงิน ภาระทางครอบครัว หน้าที่การงาน (การลางาน ) สุขภาพร่างกาย ตลอดจนถึงองค์ความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในช่วงของการประกอบพิธีฮัจย์ และองค์ความรู้สำหรับการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอน

ด้านการให้บริการ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของไทยมักจะไม่ค่อยมีข้อมูลอะไรมาหลังจากลงทะเบียน ทราบแค่ว่า ตนเองใช้บริการผู้ประกอบการใด แม้แต่ราคาก็ยังไม่ทราบแน่นอนว่าตนเองจะต้องจ่ายเท่าใด และเมื่อเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ประสบปัญหาในเรื่องขององค์ความรู้ที่ไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการ วุ่นวายกับการบริหารจัดการ จึงทำการอบรมให้ความรู้ที่จำเป็นไม่ทัน ส่งผลให้สับสน ปฏิบัติตัวไม่ถูกต้องตามหลักศาสนา และไม่พบเห็นตัวแทนภาครัฐที่ส่งให้ดูแลผู้ประกอบการแต่อย่างใด การพักอาศัยอยู่ที่ทุ่งมีนา ประสบปัญหาที่นอนคับแคบ อาหารไม่ถูกปาก ห้องน้ำไม่เพียงพอ และผู้ดูแล ให้บริการผู้ประกอบการฮัจย์ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายจึงทำให้ ผู้หญิงขาดที่ปรึกษา ผู้ช่วยเหลือในด้านต่างๆ

## ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

**ขั้นตอนที่ ๑** การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในขั้นตอนต่างๆ นำมาสร้างแบบจำลองขั้นตอนการให้บริการเพื่อการประกอบพิธีฮัจย์ ตั้งแต่ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ระหว่างเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และหลังจากเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์ จนกระทั่งเดินทางกลับมายังประเทศไทย เพื่อสามารถจำแนกสภาพปัญหา และความพึงพอใจตามลำดับขั้นตอน

## ๑. การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจ

### ผู้ประกอบการฮัจย์

	ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์	ระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์	หลังจากเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์
ปัญหา และอุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ไม่ทั่วถึงทุกสถานประกอบการ</li> <li>- การทำสัญญาที่พิกล่าซ่า</li> <li>- ระบบการสนับสนุนกิจการฮัจย์ของภาครัฐขาดประสิทธิภาพ</li> <li>- ระบบลงทะเบียนออนไลน์และค่ามัดจำ ๕๐,๐๐๐ บาท สร้างความยุ่งยากให้ผู้ประกอบการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เที่ยวบินไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการในการคืนเงินมัดจำสำหรับผู้ลงทะเบียนแล้วไม่อยู่ในโควตา ล่าซ่า</li> </ul>

ตาราง ๒ การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจผู้ประกอบการฮัจย์

### ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

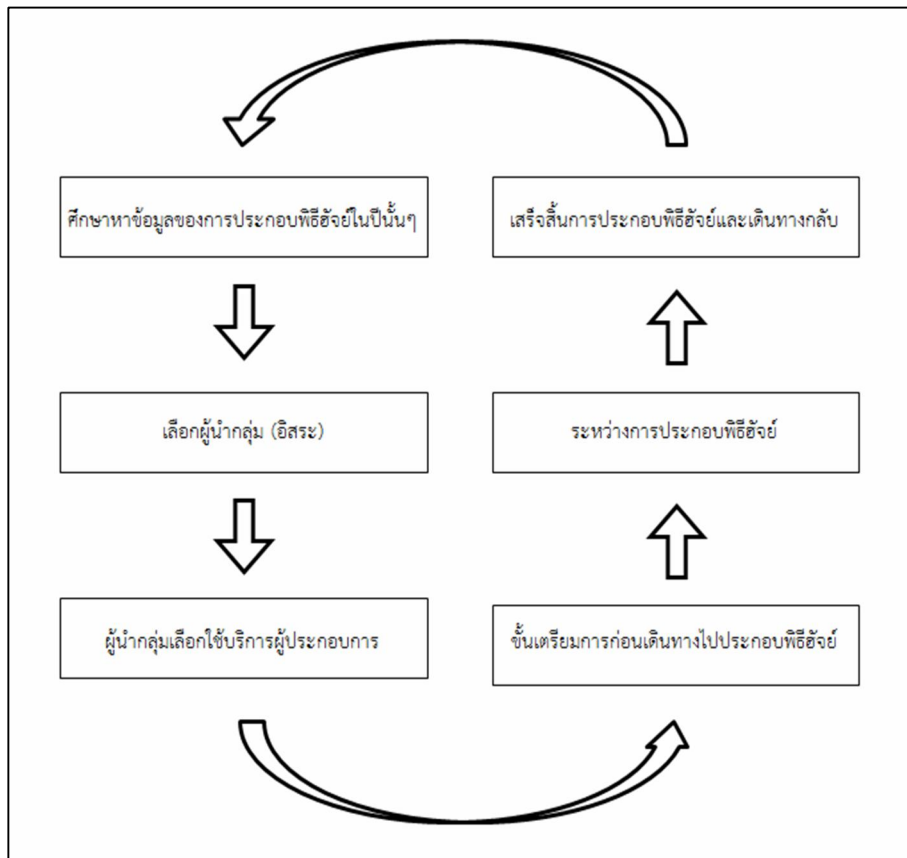
	ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์	ระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์	หลังจากเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์
ปัญหา และอุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ได้ได้รับความมั่นใจว่าจะได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีนั้นๆ</li> <li>- ติดต่อกับผู้นำกลุ่ม(แชนท์) โดยไม่ได้ติดต่อกับสถานประกอบการโดยตรง จึงไม่ได้รับข้อมูล ไม่ได้รับความสะดวก หรือบางรายไม่ได้เดินทางไปจริงๆ ถูกหลอกให้เสียเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการเดินทางภายในประเทศซาอุดีอาราเบีย ทั้งเรื่องสภาพรถที่เก่า เครื่องปรับอากาศไม่สามารถปรับอุณหภูมิได้ มารยาทและการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานบริการบนรถไม่ดี</li> <li>- ใช้เวลาตรวจเอกสารก่อนเข้าที่พักที่นครมาดีนะห์นานหลายชั่วโมง</li> <li>- ขาดองค์ความรู้ในการ</li> </ul>	

		<p>ปฏิบัติศาสนกิจ เกิดความไม่มั่นใจ วางตัวไม่ถูกในบางศาสนกิจ บางสถานที่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับตัวเข้ากับอากาศ และผู้คนต่างชาติ ต่างภาษา ได้ช้า เกิดความเครียด และเจ็บป่วย</li> <li>- การเดินทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาลไทย ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก สอดคล้องจากผู้ประกอบการเท่าที่ควร</li> <li>- ขาดทีมงานหญิง สำหรับให้บริการ ให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการพิธีฮัจย์หญิง</li> <li>- อาหารที่ทุ่งมินา ทั้งคุณภาพ และรสชาติ ไม่เป็นที่พอใจ บางคนไม่สามารถทานได้</li> <li>- ที่พักที่ทุ่งมินา คับแคบ และห้องน้ำไม่เพียงพอ</li> </ul>	
ความพึงพอใจ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องพัก ทั้งที่นครมาดีนะห์ และนครมักกะฮ์ สะดวก สบาย</li> <li>- อาหารทั้งที่นครมาดีนะห์ และนครมักกะฮ์ ปริมาณ และรสชาติ เป็นที่ประทับใจ</li> </ul>	

ตาราง ๓ การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความพึงพอใจผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

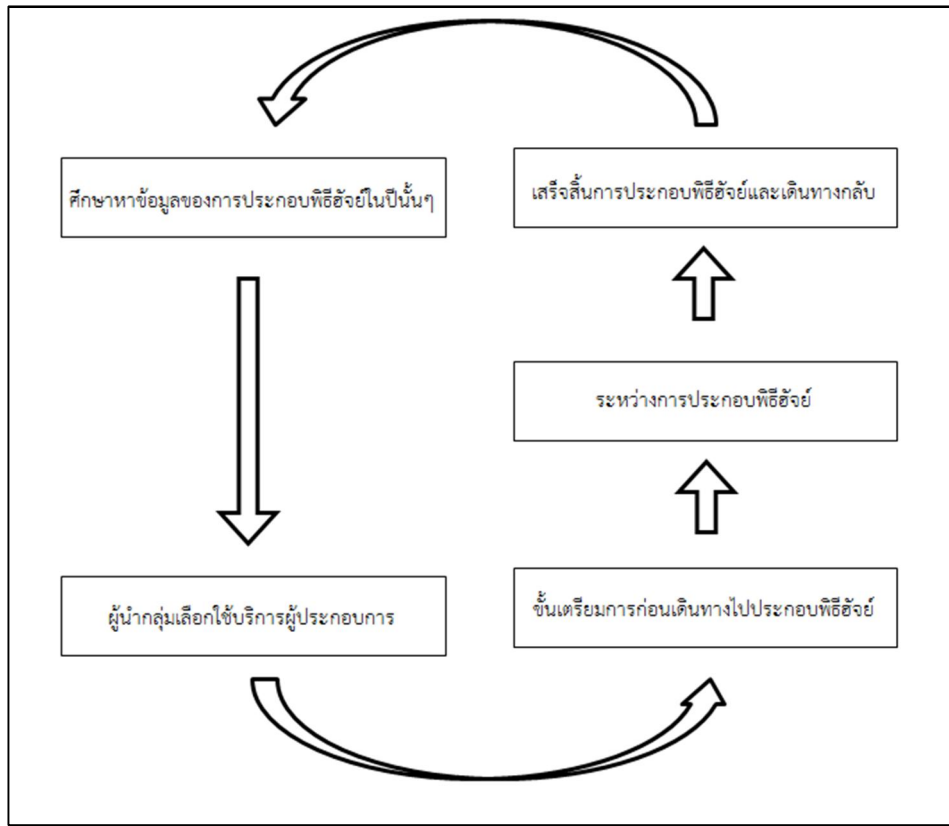
## ๒. แบบจำลองขั้นตอนการบริการ

### ๑. แบบจำลองที่ ๑



รูปที่ ๑

จากแบบจำลองที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ผ่านญาติ และเพื่อน จากนั้นตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่มกับผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ ที่ทำการรวบรวมผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นประจำแต่ไม่สังกัดสถานประกอบการ ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ จะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกบริษัทประกอบการฮัจย์เอง ผู้นำกลุ่มจะดำเนินการเกี่ยวกับ เอกสารสำคัญที่ใช้ในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ อาทิเช่น หนังสือเดินทาง วีซ่าแทนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และเรียกเก็บเงินจากผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์โดยตรง จากนั้นนำผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไปสังกัดบริษัทผู้ประกอบการภายหลัง หลังจากนั้นผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จะเข้าร่วมกลุ่มกับผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ กลุ่มอื่นๆ และประกอบพิธีฮัจย์ตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ ได้ตกลงกับบริษัทผู้ประกอบการ จนแล้วเสร็จและเดินทางกลับสู่ประเทศไทย เป็นอันสิ้นสุดการประกอบพิธีฮัจย์ และจะดำเนินการตามขั้นตอนเช่นนี้อีกครั้งเมื่อประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งต่อไป หากประทับใจจะเลือกใช้บริการผู้นำกลุ่ม (แชะห์) เดิม หากไม่พอใจจะเลือกใช้นำกลุ่ม (แชะห์) อื่น



รูปที่ ๒

จากแบบจำลองที่ ๒ พบว่าผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จะหาข้อมูลจากญาติ และเพื่อน เช่นกัน แต่จะเลือกบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ด้วยตนเอง เข้าสู่การให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการตั้งแต่ขั้นเตรียมเอกสารหลักฐานสำคัญต่างๆ เตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และประกอบพิธีฮัจย์ โดยมีผู้นำกลุ่ม (แชะห์) ของสถานประกอบการคอยดูแลตั้งแต่เริ่มเข้ารับบริการจนแล้วเสร็จ และเดินทางกลับถึงประเทศไทย หากเกิดความประทับใจจะบอกต่อ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง แต่หากไม่ประทับใจจะทำการเปลี่ยนสถานประกอบการ เมื่อประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งต่อไป

จากแบบจำลอง ๑ และ ๒ จะพบว่ามีความแตกต่างกัน อยู่ในกระบวนการตัดสินใจของผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในแบบที่ ๑จะให้ความไว้วางใจแก่ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ และตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในกรณีนี้ ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อาจจะได้รับการบริการส่วนบุคคลที่ดี ใกล้ชิด แต่อาจเป็นสาเหตุของปัญหาด้านการบริการฮัจย์ อาทิ เช่น

๑. การให้บริการของสถานประกอบการไม่เป็นดังที่ )แชะห์ (อิสระ ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นการตกลง ระหว่าง )แชะห์ (อิสระ กับผู้ให้บริการ ก่อนเลือกบริษัทผู้ประกอบการ
๒. ไม่ทราบ แน่หนอนว่าจะได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีใด เนื่องจากการขอวีซ่าฮัจย์ต้องขอผ่านบริษัทผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเท่านั้น ไม่สามารถขอด้วยตนเอง หรือ ผ่าน ผู้นำกลุ่ม (แชะห์) และบริษัทผู้ประกอบการจะดำเนินการให้กับลูกค้าของตนเองก่อน หากโควตา ยังเหลือ ก็สามารถรับลูกค้าของผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ ได้ แต่ก็ไม่มีความแน่นอน เป็นสาเหตุ

หนึ่งของความไม่แน่นอนว่าจะได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในปีนั้นๆหรือไม่ หรือ กรณี  
โควิด

๓. ปัญหาของการจ่ายเงินให้ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) อิสระ บางคนแล้ว แต่ไม่สามารถเดินทางไป  
ประกอบพิธีฮัจย์ได้ เนื่องจากการตกลงกันระหว่างบุคคลที่ไว้เนื้อเชื่อใจกัน ขาดการทำ  
สัญญาที่ถูกต้อง ไม่มีบริษัทผู้ประกอบการที่จดทะเบียนรองรับ
๔. ปัญหา ที่พัก ที่เมืองมาดะห์ และเมืองมักกะฮ์ คับแคบ แออัด อาจเกิดจากการบริหารจัดการ  
ของผู้นำกลุ่ม (แซะห์) อิสระ ที่บริหารจัดการเรื่องที่พักเอง จึงทำให้เกิดความแตกต่างระหว่าง  
กลุ่มอื่นที่ใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการเดียวกัน
๕. ปัญหาเรื่องของการเตรียมความพร้อม หากการเข้าร่วมกับบริษัทผู้ประกอบการล่าช้า จะ  
ส่งผลถึงระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ เช่น การฉีด  
วัคซีน การอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐ หรือ  
ชมรมผู้ประกอบการ เพราะจะมีกำหนดเวลาที่แน่นอนหากล่าช้า ก็จะไม่ได้รับการบริการ  
ดังกล่าว เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ ๒** เพื่อศึกษาแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน วิเคราะห์  
สถานการณ์ (SWOT Analysis) โดยจำแนกข้อมูลจากสภาพปัญหาและความพึงพอใจของการประกอบพิธีฮัจย์  
ความคิดเห็นของผู้นำกลุ่ม ผู้ประกอบการ และผลจากการเสวนาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น จุดแข็ง (S-  
Strengths) จุดอ่อน (W-Weakness) โอกาส (O-Opportunities) และโอกาส (O-Opportunities) ของการ  
ประกอบการฮัจย์ไทย

#### **จุดแข็ง (S-Strengths)**

๑. มีผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เกินจำนวนโควตาทุกปี
๒. ผู้ประกอบการฮัจย์ของไทยและผู้นำกลุ่มมีศักยภาพสูงทั้งทางด้านภาษาและทักษะการใช้ชีวิต  
ในประเทศซาอุดีอาระเบีย
๓. เทศกาลฮัจย์มีประจำทุกปี
๔. รัฐบาลไทยสนับสนุนการประกอบพิธีฮัจย์ของชาวไทยมุสลิม
๕. ปัจจุบันประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกขึ้น จึงทำให้ประชาชนรับรู้  
ถึงความสำคัญของการประกอบพิธีฮัจย์และอยากเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์กันมากขึ้น

#### **จุดอ่อน (W-Weakness)**

๑. ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาดการเตรียมความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจก่อนเดินทางไป  
ประกอบพิธีฮัจย์
๒. ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์
๓. ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ตัดสินใจเลือกใช้บริการผ่านผู้นำกลุ่มโดยไม่ได้ติดต่อสถาน  
ประกอบการโดยตรง
๔. จำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละปีถูกกำหนดจำนวนไว้ตายตัว

### โอกาส (O-Opportunities)

๑. สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม
๒. มีนักวิชาการ และสถาบันการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีศักยภาพเอื้อต่อการบริหารจัดการฮัจย์
๓. เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ และเปิดโอกาสทางธุรกิจของประเทศไทยสู่นานาชาติ

### อุปสรรค (Threats)

๑. ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่กระทบหนักถึงหลักการศาสนา ในเรื่องของบททดสอบ จึงอดทน และถือว่าสิ่งที่ไม่พึงพอใจในกระบวนการประกอบพิธีฮัจย์นั้นล้วนเป็นบททดสอบ
๒. ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกับผู้ให้บริการในระบบบริการฮัจย์ของภาครัฐ
๓. รัฐบาลไทยขาดความเข้าใจในกิจการฮัจย์ทั้งระบบทำให้ไม่เกิดโครงสร้างการบริหารและบุคลากรที่เหมาะสมในการบริหารจัดการฮัจย์ให้มีประสิทธิภาพ
๔. ประเทศไทยมีความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นอนกับประเทศตะวันออกกลางส่งผลกระทบต่อกิจการฮัจย์

### ส่วนที่ ๓ การพัฒนากลยุทธ์

เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย จากการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix บูรณาการณกลยุทธ์ที่มีประเด็นสำคัญเรื่องเดียวกันเพื่อจัดทำแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์

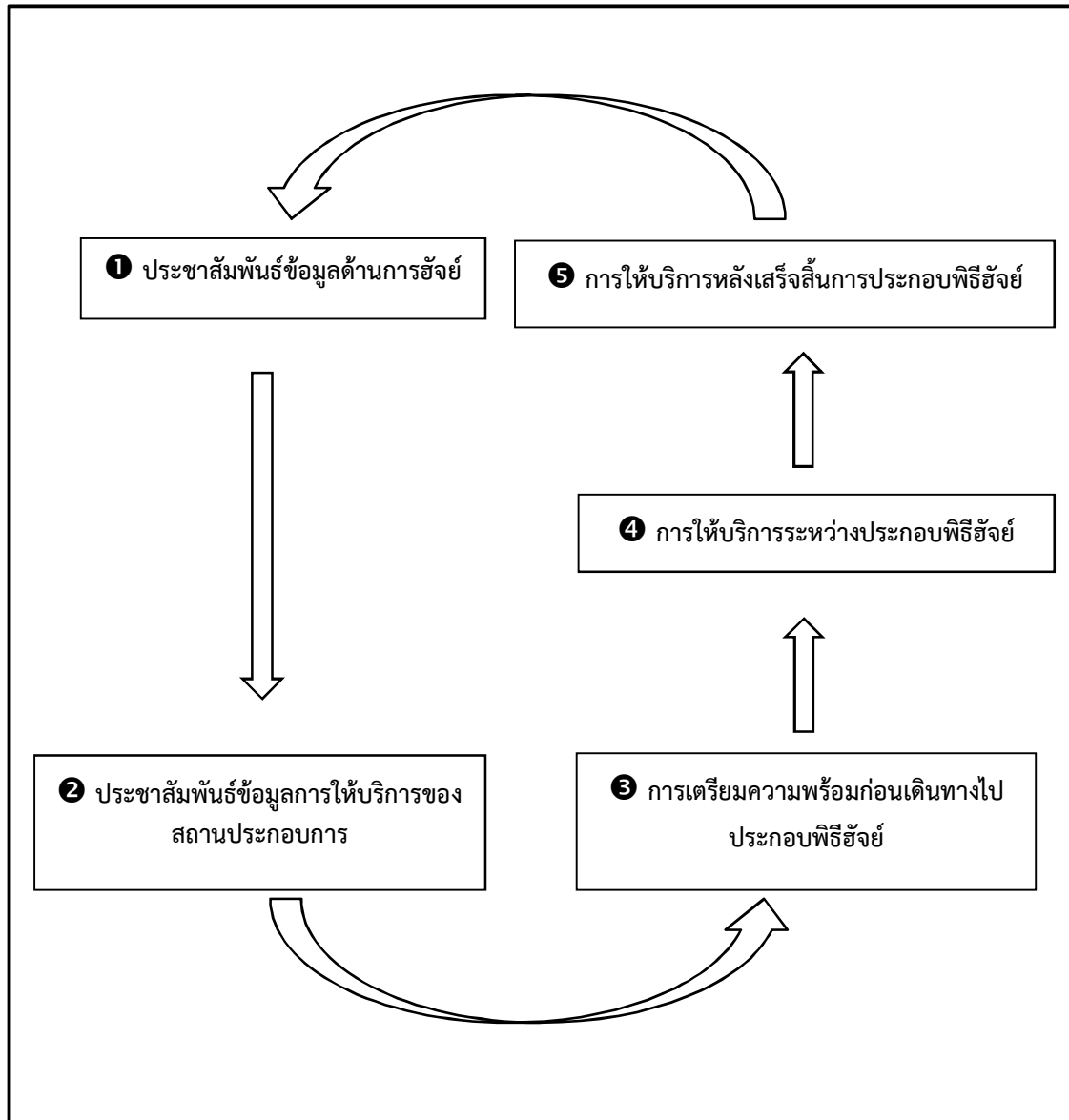
<p><b>ปัจจัยแวดล้อมภายใน (IFAS)</b></p>	<p><b>S:</b></p> <p>S1 มีผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เกินจำนวนโควตาทุกปี</p> <p>S2 ผู้ประกอบการฮัจย์ของไทยและผู้นำกลุ่มมีศักยภาพสูงทั้งทางด้านภาษาและทักษะการใช้ชีวิตในประเทศซาอุดีอาระเบีย</p> <p>S3 เทศกาลฮัจย์มีประจำทุกปี</p> <p>S4 รัฐบาลไทยสนับสนุนการประกอบพิธีฮัจย์ของชาวไทยมุสลิม</p> <p>S5 ปัจจุบันประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกขึ้น จึงทำให้ประชาชนรับรู้ถึงความสำคัญของการประกอบพิธีฮัจย์และอยากเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เพิ่มขึ้น</p>	<p><b>W:</b></p> <p>W1 ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาดการเตรียมความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์</p> <p>W2 ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ขาดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์</p> <p>W3 ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ตัดสินใจเลือกใช้บริการผ่านผู้นำกลุ่ม โดยไม่ได้ติดต่อสถานประกอบการโดยตรง</p> <p>W4 จำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละปีถูกกำหนดจำนวนไว้ตายตัว</p>
<p><b>ปัจจัยแวดล้อมภายนอก (EFAS)</b></p>		

<p><b>O:</b></p> <p><b>O1</b> สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม</p> <p><b>O2</b> มีนักวิชาการ และสถาบันการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีศักยภาพเอื้อต่อการบริหารจัดการฮัจญ์</p> <p><b>O๓</b> เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ และเปิดโอกาสทางธุรกิจของประเทศไทยสู่นานาชาติ</p>	<p><b>กลยุทธ์ SO</b></p> <p><b>S1O1 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆด้านการฮัจญ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงโดนผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลาย</b></p> <p><b>S2O2</b> ผู้ประกอบการร่วมมือกับนักวิชาการ และสถาบันการศึกษา ผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ทั้งภาษาไทย อาหรับ อังกฤษ และภาษาสำหรับชนมลาญท้องถิ่น</p>	<p><b>กลยุทธ์ WO</b></p> <p><b>W1,2O1</b> จัดตั้งศูนย์ดูแล และสร้างความพร้อมสำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ พิธีอุมเราะห์ และผู้ที่สนใจทั่วไป เปิดให้บริการตลอดทั้งปี</p> <p><b>W2O1</b> ดำเนินการจดทะเบียนผู้นำกลุ่ม (แชะห์) รวมทั้งสังกัดผู้นำกลุ่มให้อยู่ในสถานประกอบการที่ชัดเจน และไม่อนุญาตให้ผู้นำกลุ่มที่ไม่มีสังกัดรับลูกค้า</p> <p><b>W4O2</b> สร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อเจรจาขอเพิ่มจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในแต่ละปีผ่านนักวิชาการ และสถาบันการศึกษาทางภาคใต้ที่มีความสัมพันธ์อันดีกับรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย</p>
<p><b>T:</b></p> <p><b>T1</b> ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ส่วนใหญ่ตระหนักถึงหลักการศาสนาในเรื่องของบททดสอบ จึงอดทน และถือว่าสิ่งที่ไม่พึงพอใจในกระบวนการประกอบ T๒ พิธีฮัจญ์นั้นล้วนเป็นบททดสอบ</p> <p><b>T2</b> ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกับผู้ให้บริการในระบบบริการฮัจญ์ของภาครัฐ</p> <p><b>T๓</b> รัฐบาลไทยขาดความเข้าใจในกิจการฮัจญ์ทั้งระบบทำให้ไม่เกิดโครงสร้างการบริหารและบุคลากรที่เหมาะสมในการบริหารจัดการฮัจญ์ให้มีประสิทธิภาพ</p> <p><b>T๔</b> ประเทศไทยมีความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นแฟ้นกับประเทศตะวันออกกลางส่งผลกระทบต่อกิจการฮัจญ์ภาคใต้ส่วนใหญ่มีภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่างกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น หน่วยงานราชการในส่วนกลาง</p> <p>สายการบินเป็นต้นจึงมักไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ</p> <p><b>T5</b> สายการบินภายในประเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการแบบหมำล่า</p>	<p><b>กลยุทธ์ ST</b></p> <p><b>S1T1</b> ปรับปรุงแก้ไข พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจญ์ โดยความร่วมมือของนักวิชาการที่เชี่ยวชาญด้านการฮัจญ์ ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา โดยการศึกษา วิจัย และทำประพิจารณ์ เพื่อให้การบริหารจัดการฮัจญ์ไทยอยู่ในมาตรฐานของประเทศสมาชิกในอาเซียน</p> <p><b>S1T2</b> หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการฮัจญ์จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านภาษาและเข้าใจวัฒนธรรมของคนจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้บริการในช่วงเทศกาลฮัจญ์</p> <p><b>S1T5</b> จัดให้สายการบินต่างชาติเข้ามาประมูลเพื่อให้บริการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในช่วงเทศกาล</p>	<p><b>กลยุทธ์ WT</b></p> <p><b>W1T1</b> จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครช่วยเหลือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการประกอบพิธีฮัจญ์ ทั้งก่อนและหลังการประกอบพิธีฮัจญ์ ภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น สคบค</p> <p><b>W2T1</b> ภาครัฐทำความร่วมมือกับผู้ประกอบการที่ ถูกค้าประทุบใจ เพื่อสร้างเครือข่าย บริษัทประกอบการที่ได้มาตรฐาน สร้างเครือข่ายเพื่อให้มีการดูแลตรวจสอบซึ่งกันและกัน เพื่อการให้บริการที่มีมาตรฐานและชื่อเสียงของการให้บริการฮัจญ์ไทย</p>

ตาราง ๔ การพัฒนากลยุทธ์แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์

## ส่วนที่ ๔ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน

จากประเด็นปัญหาของผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ แนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน และแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย ดังที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปรูปแบบการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจและยกระดับกิจการฮัจย์ไทยสู่ตลาดอาเซียนดังนี้



รูปที่ ๓

## บทที่ ๕ สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ปัญหาของผู้ประกอบการฮัจญ์ไทยมีดังนี้ ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ผู้ประกอบการฮัจญ์แต่ละสถานประกอบการได้รับข้อมูลไม่ทั่วถึง ช้าหรือเร็วต่างกัน ขั้นตอนในการทำสัญญาเช่าที่พักยุ่งยากผู้ประกอบการต้องเดินทางไปทำสัญญาด้วยตัวเอง ทำให้บางสถานประกอบการประสบปัญหาการจองที่พักช้าซ้อนกับผู้ประกอบการในประเทศอื่นๆ การอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือของรัฐบาลก็ไม่เอื้อประโยชน์ การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืนสร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการ เช่น ระบบลงทะเบียนออนไลน์ที่กำหนดขึ้นมาสร้างความยุ่งยากเนื่องจากระบบไม่รองรับการลงทะเบียนพร้อมๆ กันทั่วประเทศ และการเก็บเงินมัดจำแก่ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์แต่ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดว่าบุคคลที่ลงทะเบียนและจ่ายเงินมัดจำจะได้เดินทางไปในปีนั้นๆ เกิดกระบวนการทำงานเพิ่ม สร้างภาระให้ผู้ประกอบการ ส่งผลถึงผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เมื่อสถานประกอบการไม่มีข้อมูล และการบริการข้อมูลที่เพียงพอผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ จึงมักเลือกใช้บริการผ่านผู้นำกลุ่ม (แชะห์) มากกว่าเลือกใช้บริการผ่านผู้ประกอบการโดยตรงเนื่องจากผู้นำกลุ่มสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้ดีกว่า แต่ก็ไม่สามารถให้กำหนดการที่แน่นอนกับลูกค้าได้ และแจ้งว่าเป็นหน้าที่ของสถานประกอบการ ทางผู้นำกลุ่มมีหน้าที่จัดเตรียมเอกสารและดำเนินการให้เท่านั้น เมื่อไม่มั่นใจว่าจะได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปีหรือเปล่า จึงทำให้การเตรียมความพร้อมไม่ดีพอ ทั้งด้านร่างกาย ทำให้เกิดการเจ็บป่วย ทางด้านจิตใจ ทำให้ซึมเศร้าคิดถึงบ้าน ปรับตัวเข้ากับคนต่างชาติต่างภาษายาก ด้านองค์ความรู้ ทำให้ขาดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการประกอบพิธีฮัจญ์ อีกทั้งบางครั้งข้อมูลที่ได้รับจากผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อาจไม่ตรงกับบริการของสถานประกอบการ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ที่ไม่ทราบและไม่ได้เตรียมความพร้อมในเรื่องนั้นๆ เช่น ที่พัก การเดินทาง เป็นต้น

ระหว่างประกอบพิธีฮัจญ์ ทุกปีฮัจญ์ไทยจะประสบปัญหาเรื่องการเดินทางระหว่างประเทศไทยไปยังประเทศซาอุดีอาระเบียเนื่องจาก บริษัทการบินไทยไม่สามารถรองรับผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ทั้งหมด โดยเที่ยวบินเหมาลำได้ภายในเวลาจำกัด ส่งผลให้บางผู้ประกอบการต้องใช้สายการบินธรรมดาในการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ซึ่งมักจะประสบปัญหาเครื่องบินไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา ทำให้ผู้ประกอบการต้องบริหารจัดการผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จำนวนมาก ในเรื่องของที่พัก อาหาร ระหว่างการรอคอย ส่งผลไปถึงการนัดหมายการเดินทางต่อไปในประเทศซาอุดีอาระเบีย ทำให้ผิดเวลา เกิดความคลาดเคลื่อนล่าช้า

หลังเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจญ์ ผู้ประกอบการต้องรอคอยเงินคืนมัดจำสำหรับผู้ที่ไม่สามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นเวลานาน จนกระบวนการเตรียมความพร้อมของการประกอบพิธีฮัจญ์ก็เริ่มขึ้นอีกครั้งสำหรับผู้ประกอบการฮัจญ์ ภาระหน้าที่หมุนเวียนกันอย่างต่อเนื่องแทบจะไม่ได้หยุดพัก ดังนั้นหากการสรุปผลการดำเนินงานของภาครัฐล่าช้า แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงไม่เกิดประโยชน์ใดๆ แก่ผู้ประกอบการเลย ว่ากันว่า ขณะที่ทำการประกอบพิธีฮัจญ์ในปีนี้อยู่ ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปีหน้าของบางสถานประกอบการได้เต็มแล้ว โควิดา หนึ่งหมื่นสามพันคนของประเทศไทยเต็มแล้ว มาตรการระยะสั้นจึงควรเป็นมาตรการส่งเสริมเท่านั้น เช่น การแก้ไขปัญหาการให้บริการของผู้ประกอบการควรมีมาตรการลงโทษผู้ประกอบการที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง และช่วยอำนวยความสะดวกให้การดำเนินการของผู้ประกอบการที่ปล่อยให้สามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกสบาย แทนที่จะออกมาตรการเงินมัดจำ ห้าหมื่นบาทมาบังคับใช้ ซึ่งเป็นภาระแก่ผู้ประกอบการ ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์และสร้างปัญหาใหม่ๆ ขึ้นมาอีก

**๕.๑.๒ ปัญหาของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ มีดังนี้** ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ต้องรอนานเกิดการเมื่อยล้า และขาดความอดทนเมื่อเจอสภาพรถที่เก่า เครื่องปรับอากาศที่ไม่ดีพอ และการให้บริการที่ไม่ค่อยดีของผู้ให้บริการบนระหว่างเดินทาง อีกทั้งอาจประสบปัญหาเรื่องการเข้าที่พักเนื่องจากมาผิดกำหนดเวลา หรือบางกรณีอาจเสียห้องพักเนื่องจากผู้บริการบ้านเช่าคิดว่ายกเลิกการเช่า เมื่อประสบปัญหาหลายอย่างบางผู้ประกอบการต้องแก้ไขปัญหา หากมีบุคลากรไม่เพียงพอจะส่งผลให้ กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ไม่เป็นไปตามกำหนดเช่นการ อบรม ให้ความรู้ที่จำเป็นในการประกอบพิธีฮัจญ์ในขั้นตอนต่างๆแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ การดูแลกรณีเกิดการเจ็บป่วยที่ต้องนำส่งสถานพยาบาลของไทย และส่วนใหญ่ ผู้ให้ความช่วยเหลือจะเป็นผู้ชาย จึงทำให้การให้คำแนะนำกับผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ที่เป็นหญิงได้ไม่ดีพอ เมื่อการเดินทางไปถึงทุ่งมีนา จะประสบปัญหาเรื่องของที่פקคับแคบ ห้องน้ำไม่เพียงพอ และอาหารรสชาติไม่ถูกปากจนบางครั้งไม่สามารถทานอาหารนั้นได้เลย

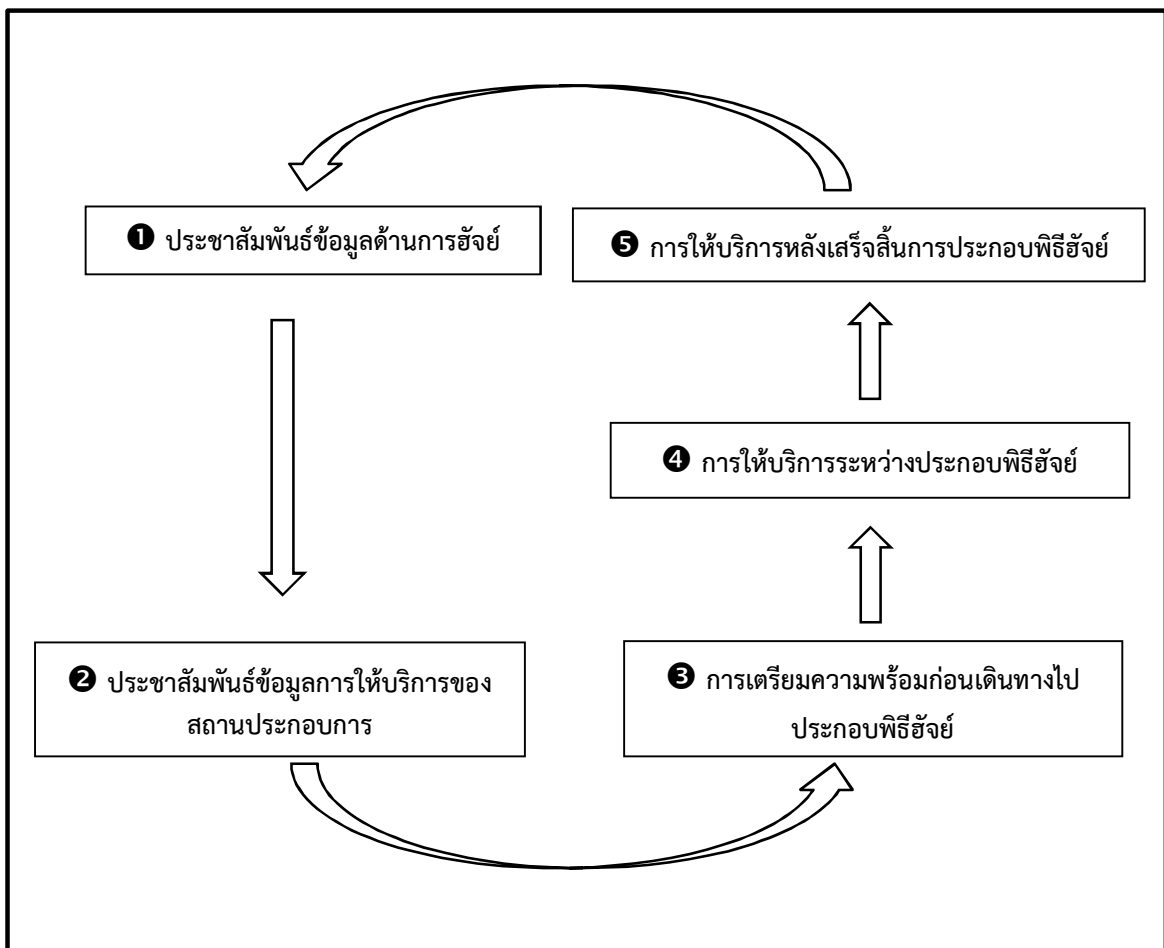
**๕.๑.๓ แนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจญ์ไทยในตลาดอาเซียน มีดังนี้** ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กิจการฮัจญ์นั้นได้ก้าวข้ามวาระแห่งอาเซียนไปแล้ว เนื่องจากเป็นกิจการระดับนานาชาติที่มุสลิมทั่วโลกมีส่วนร่วม อีกทั้งศักยภาพของบุคลากรทางด้านกิจการฮัจญ์ของสถานประกอบการของไทยก็มีสูงเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน ขาดแต่ความทันสมัยของระบบการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ของไทยเท่านั้นที่ยังไม่ทัดเทียมประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน เช่น การบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศมาเลเซีย สามารถกำหนดผู้ที่สามารถเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ล่วงหน้าได้ถึง ๓-๕ ปี หมายความว่า ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์มีเวลาเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ล่วงหน้า ๓ ปี ขึ้นไป อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ยังราคาถูกกว่าและรัฐเป็นผู้กำหนดอัตราที่เหมาะสมให้ ผู้ประกอบการจึงพยายามร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการผลักดันให้เกิดการแก้ไข พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจญ์ และระบบการบริหารจัดการฮัจญ์ไทย ในส่วนของสถานประกอบการเอง มองถึงแนวทางในการพัฒนาตัวเอง และการสร้างเครือข่ายเพื่อเพิ่มศักยภาพ เช่น พัฒนาสถานประกอบการของตนเองให้มีความพร้อม จัดตั้งทีม อบรมให้ความรู้เพื่อสร้างความพร้อมแก่ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ มากกว่ารอหน่วยงานราชการจัด มุ่งตอบสนองผู้ใช้บริการด้วยความพร้อม ความสะดวกสบาย และหันไปเน้นให้บริการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มลูกค้าทั่วไป กลุ่มลูกค้าสูงอายุ กลุ่มลูกค้าวีไอพี เป็นต้น

**๕.๑.๔ แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์ไทย มีดังนี้** จากประเด็นปัญหา และแนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจญ์ไทยในตลาดอาเซียน พบแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์ด้วย การกำหนดกลยุทธ์โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix บูรณาการณกลยุทธ์ที่มีประเด็นสำคัญเรื่องเดียวกันเพื่อจัดทำแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆด้านการฮัจญ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง โดยผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลาย
๒. ผู้ประกอบการร่วมมือกับนักวิชาการและสถาบันการศึกษา ผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ทั้งภาษาไทย อาหรับ อังกฤษ และภาษาสำหรับชนมลาญท้องถิ่น
๓. จัดตั้งศูนย์ดูแล และสร้างความพร้อมสำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ พิธีอุมเราะห์ และผู้ที่สนใจทั่วไป เปิดให้บริการตลอดทั้งปี
๔. ดำเนินการจดทะเบียนผู้นำกลุ่ม(แซะห์) รวมทั้งสังกัดผู้นำกลุ่มให้อยู่ในสถานประกอบการที่ชัดเจน และไม่รับลูกค้าจากผู้นำกลุ่ม (แซะห์) อิสระ

๕. สร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อเจรจาขอเพิ่มจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละปีผ่าน  
นักวิชาการ และสถาบันการศึกษาทางภาคใต้ที่มีความสัมพันธ์อันดีกับรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย
๖. ปรับปรุงแก้ไข พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจย์ โดยความร่วมมือของนักวิชาการที่เชี่ยวชาญด้าน  
การฮัจย์ ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา โดยการศึกษา วิจัย และทำประพิจาณ์ เพื่อให้การ  
บริหารจัดการฮัจย์ไทยอยู่ในมาตรฐานของประเทศสมาชิกในอาเซียน
๗. จัดให้สายการบินต่างชาติเข้ามาประมูลเพื่อให้บริการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในช่วง  
เทศกาล
๘. จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการประกอบพิธีฮัจย์ ทั้งก่อนและ  
หลังการประกอบพิธีฮัจย์ ภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศอ.บต
๙. ภาครัฐทำความร่วมมือกับผู้ประกอบการที่ ลูกค้าประทับใจ เพื่อสร้างเครือข่าย บริษัท  
ประกอบการที่ได้มาตรฐาน สร้างเครือข่ายเพื่อให้มีการดูแลตรวจสอบซึ่งกันและกัน เพื่อการ  
ให้บริการที่มีมาตรฐานและชื่อเสียงของการให้บริการฮัจย์ไทย

๕.๑.๕ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย จากประเด็นปัญหาของ  
ผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ แนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ไทยในตลาดอาเซียน  
และแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทย ดังที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปรูปแบบการให้บริการที่จะ  
สร้างความพึงพอใจและยกระดับกิจการฮัจย์ไทยสู่ตลาดอาเซียนดังนี้



รูปที่ ๓

จากรูปที่ ๔ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ ควรจะดำเนินการเป็นรูปแบบ หรือ ขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ ก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ระหว่างเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และหลังจากเสร็จสิ้น การประกอบพิธีฮัจย์ ดังนี้

๑. **ประชาสัมพันธ์ข้อมูลฮัจย์** ผู้ประกอบการฮัจย์ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละปีผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการบริการข้อมูลข่าวสารไปยังมุสลิม ข้อมูลที่สำคัญควรเป็นข้อมูลเชิงนโยบายของทั้งทางรัฐบาลประเทศซาอุดีอาระเบีย และรัฐบาลไทย อาทิ นโยบายด้านการฮัจย์ของประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวนโควตา การปรับพื้นที่รอบมัสยิดหะรอม ข้อกำหนดต่างๆเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ ของประเทศซาอุดีอาระเบีย และประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของมุสลิม
๒. **ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสถานประกอบการเอง** ผู้ประกอบการฮัจย์ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ เช่น รูปแบบของการปฏิบัติศาสนกิจฮัจย์ จำนวนวันในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ลักษณะของที่พัก และรูปแบบการบริการอาหาร กำหนดการของกิจกรรมต่างๆที่จัดบริการเพื่อส่งเสริมการประกอบพิธีฮัจย์ และที่สำคัญ รายชื่อผู้นำกลุ่ม (แชะห์) ในสังกัดของสถานประกอบการ เพื่อป้องกันผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ใช้บริการผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระที่อ้างชื่อสถานประกอบการเพื่อรวบรวมผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และกำหนดราคาการให้บริการเอง
๓. **การเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ บริษัทผู้ประกอบการควรแจ้งจำนวนโควตาที่สถานประกอบการได้รับการจัดสรรในปีนั้นๆ และประกาศรายชื่อผู้ที่อยู่ในโควตาดังกล่าว อาจจะทำหนดลำดับสำรองไว้ได้ตามสมควร แจ้งกำหนดการในการเตรียมความพร้อมแก่ผู้ที่อยู่ในโควตา และผู้ที่อยู่ในลำดับสำรอง เช่น การอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับขั้นตอนของศาสนกิจ ทักษะการใช้ชีวิตในต่างแดน ทักษะในการใช้บริการสายการบิน โรงแรม ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตลอดจนจนถึงการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย และการฉีดวัคซีน เป็นต้น ทั้งนี้สถานประกอบการไม่ควรรับผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จากผู้นำกลุ่ม (แชะห์) อิสระ เพิ่มในกรณีที่ผู้ประสงค์จะเดินทางของสถานประกอบการเดินทางไปไม่เต็มโควตา และผ่านพ้นช่วงเวลาของการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการมาแล้ว เพราะอาจทำให้ขาดการเตรียมความพร้อม และมีการตกลงถึงการให้บริการที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้ไม่เกิดความประทับใจ ได้รับการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันได้**
๔. **การให้บริการระหว่างประกอบพิธีฮัจย์** สถานประกอบการควรจัดแบ่งการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยการแยกกลุ่มเช่น กลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ กลุ่มคู่สมรส กลุ่มหญิงล้วน ชายล้วน เป็นต้น เพื่อจะได้จัดกิจกรรม และกำหนดผู้นำกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม กลุ่มที่เป็นหญิงล้วน ควรเพิ่มผู้นำกลุ่มที่เป็นหญิงเข้าไปดูแล กลุ่มผู้สูงอายุควรลดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นเพิ่มการพักผ่อนและการรักษาสุขภาพให้มาก เพื่อลดอุปสรรคในระหว่างการประกอบพิธีฮัจย์ ผู้ประกอบการควรจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์อย่างสม่ำเสมอ ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตน และการใช้เวลาว่างเพื่อแสวงหาผลบุญ ตักเตือนเมื่อผู้ประกอบพิธีฮัจย์ปฏิบัติตนไม่เหมาะสมหรือปล่อยเวลาผ่านไปโดยไม่เกิดประโยชน์ ผู้ประกอบการควรจัดเตรียมอาหารแห้ง หรืออาหารกระป๋องสำหรับผู้

ประกอบพิธีฮัจย์เมื่อไปพักแรมที่ทุ่งมินา เนื่องจากรสชาติอาหารไม่ถูกปากคนไทยมาโดยตลอด จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้บอกเล่าประสบการณ์ที่ตนเองประสบ แก่ผู้ร่วมประกอบพิธีฮัจย์อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างการเรียนรู้ และเป็นการผ่อนคลาย ความเครียดจากการปรับตัวและการคิดถึงบ้าน

๕. การให้บริการหลังเสร็จสิ้นการประกอบพิธีฮัจย์ ผู้ประกอบการควรจัดกิจกรรมบอกเล่า ความรู้สู่การแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้และนำ กลับไปปรับปรุงการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้น มุ่งมั่นประกอบศาสนกิจเคร่งครัดกว่าเดิม เป็นการ สร้างคนดีให้เพิ่มขึ้นในสังคม อีกทั้งสถานประกอบการจะได้รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ผ่านการ ประกอบพิธีฮัจย์เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในปีต่อไป สร้างกลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ผ่านการประกอบพิธีฮัจย์เพื่อของตนเอง เพื่อการติดต่อ และสร้างความร่วมมือในการสร้าง คุณค่าหลังกลับสู่มาตุภูมิ การบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ การ กลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อถึงความพึงพอใจในการให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับการบริการฮัจย์ไทยกับตลาดอาเซียน

## ๕.๒ การอภิปรายผล

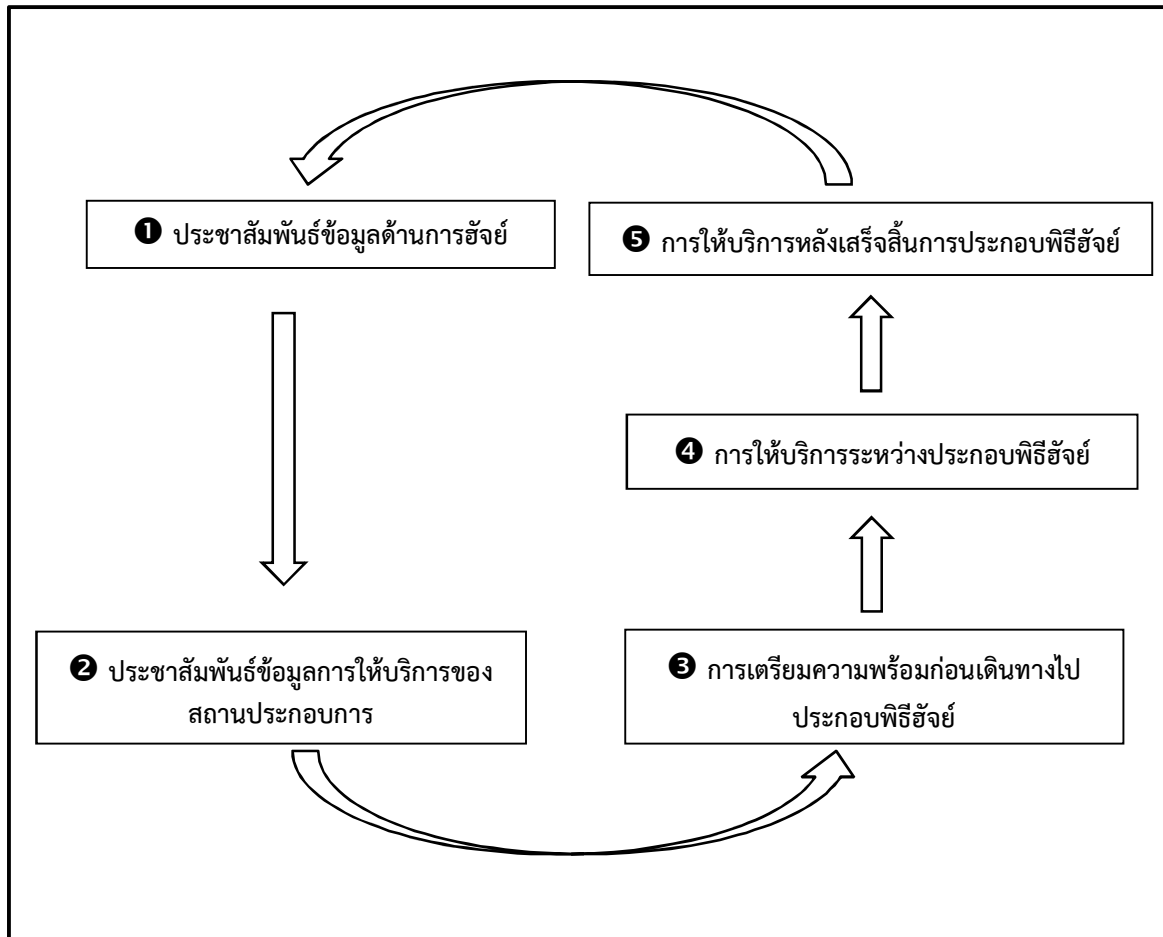
จากการศึกษาในรูปแบบการให้บริการและแนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยเพื่อพัฒนา ธุรกิจฮัจย์ไทยสู่เวทีประชาคมอาเซียน นำมาอภิปรายผลได้ ๒ ประเด็น ดังนี้  
ประเด็นที่ ๑ แนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์เพื่อพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทยสู่เวทีประชาคมอาเซียน พบ แนวการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ ได้แก่

๑. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆด้านการฮัจย์ไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงโดยผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลาย
๒. ผู้ประกอบการร่วมมือกับนักวิชาการและสถาบันการศึกษา ผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์ทั้งภาษาไทย อาหรับ อังกฤษ และภาษาสำหรับชน มลายุท้องถิ่น
๓. จัดตั้งศูนย์ดูแล และสร้างความพร้อมสำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ พิธีฮัจย์ ของเรา และผู้ที่สนใจทั่วไป เปิดให้บริการตลอดทั้งปี
๔. ดำเนินการจดทะเบียนผู้นำกลุ่ม(แซะห์) รวมทั้งสังกัดผู้นำกลุ่มให้อยู่ในสถานประกอบการที่ชัดเจน และไม่รับลูกค้ายกจากผู้นำกลุ่ม (แซะห์) อีสรระ
๕. สร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อเจรจาขอเพิ่มจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละปีผ่าน นักวิชาการ และสถาบันการศึกษาทางภาคใต้ที่มีความสัมพันธ์อันดีกับรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย
๖. ปรับปรุงแก้ไข พรบ.ส่งเสริมกิจการฮัจย์ โดยความร่วมมือของนักวิชาการที่เชี่ยวชาญด้านการฮัจย์ ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา โดยการศึกษา วิจัย และทำประพิจาณณ์ เพื่อให้ การบริหารจัดการฮัจย์ไทยอยู่ในมาตรฐานของประเทศสมาชิกในอาเซียน
๗. จัดให้สายการบินต่างชาติเข้ามาประมูลเพื่อให้บริการขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในช่วงเทศกาล
๘. จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการประกอบพิธีฮัจย์ ทั้งก่อนและ หลังการประกอบพิธีฮัจย์ ภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศอ.บต

๙. ภาครัฐทำความร่วมมือกับผู้ประกอบการที่ ลูกค้าประทับใจ เพื่อสร้างเครือข่าย บริษัท  
ประกอบการที่ได้มาตรฐาน สร้างเครือข่ายเพื่อให้มีการดูแลตรวจสอบซึ่งกันและกัน เพื่อการ  
ให้บริการที่มีมาตรฐานและชื่อเสียงของการให้บริการฮัจย์ไทย

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้สืบเนื่องมาจาก ข้อมูล ข่าวสาร ด้านการฮัจย์ มีความสำคัญต่อการประกอบ  
พิธีฮัจย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากข้อมูล ข่าวสารจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไป  
ประกอบพิธีฮัจย์ และต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการฮัจย์ ในการจัดให้บริการ เพื่อนำมาซึ่งการ  
ให้บริการที่พึงประสงค์ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานทางการตลาด ซึ่ง  
สิทธ์ี ธีรธรรม) ๒๕๕๑: ๑ (ได้อธิบายไว้ว่า การตลาดเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของธุรกิจหนึ่งๆ ที่ต้องสัมพันธ์กับ  
“ลูกค้า” เนื่องจากในยุคปัจจุบันหัวใจของการตลาดอยู่ที่การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าบนพื้นฐานของคุณค่า  
และความพึงพอใจ เราจึงอาจมองได้ว่าการตลาดเป็นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีผลกำไร  
การตลาดมีเป้าหมาย ๒ ประการ คือ หนึ่ง ดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ๆ โดยสัญญาจะให้คุณค่าที่เหนือกว่า  
และ สอง รักษาลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบันและทำให้มีจำนวนมากขึ้น โดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ตลาดที่ดี  
เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ไม่ว่าจะ  
เป็นธุรกิจในประเทศหรือนานาชาติ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรมุ่งหวังกำไรหรือไม่มุ่งหวังกำไร การตลาดยังสำคัญ  
แม้กระทั่งในระดับบุคคล เช่น นักการเมืองต้องการได้รับคะแนนเสียงหรือพนักงานในบริษัทที่ต้องการ  
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าตลาดเข้าไปกระทบทุกภาคส่วนของสังคม

ประเด็นที่ ๒ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยที่จะสร้างความพึงพอใจและยกระดับกิจการฮัจย์ไทยสู่ตลาดอาเซียนดังนี้



รูปที่ ๓

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้สืบเนื่องมาจากการได้รับการให้บริการที่เป็นขั้นตอนจากผู้ประกอบการฮัจย์ด้วยรูปแบบที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง สอดคล้องกับทฤษฎีสวนประสมทางการตลาด ซึ่ง ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (จารุวัตร อุตมผล. ๒๕๕๐: ๙; อ้างอิงจาก ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๔๖: ๖๓) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดว่าโดยพื้นฐานจะมีอยู่ ๔ ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือจะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

๑.๑ ผู้ประกอบการฮัจย์ สมาคมผู้ประกอบการฮัจย์ หรือรัฐบาล ควรนำรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจไปใช้ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการขั้นต้น แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไทย เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการฮัจย์ไทยสู่ตลาดอาเซียน

๑.๒ รัฐบาลควรนำ ปัญหา แนวโน้มของธุรกิจฮัจย์ และแนวการปรับตัวของผู้ประกอบการ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ของประเทศไทยให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๒.๑ ควรศึกษา ค้นคว้า เรื่องของการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอน การศึกษาทั้งระบบ เป็นเรื่องยาก เนื่องจากองค์ประกอบต่างๆมีการเปลี่ยนแปลง ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ฮัจย์ อ่อนไหวกับเรื่อง การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

๒.๒ ควรมีการศึกษา ฮัจย์ ในมิติอื่นๆเพื่อเป็นการขยายฐานทางเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น เช่น ฮัจย์ กับการส่งออกอาหารฮาลาล ฮัจย์กับการส่งออกอัญมณี หรือเครื่องแต่งกาย เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (๒๕๕๕). *วธ.ชี้ชะตาผู้ประกอบการฮัจญ์ ๒๑ ราย บางรายพบปลอมเอกสาร.* (อ อ น ไ ล น์ ) . แห ล่ ง ที่ ม า : <http://www.manager.co.th/Science/ViewNews.aspx?NewsID=9550000057740>. (วันที่ค้นข้อมูล: 7 กรกฎาคม 2556).
- กรมอาเซียน กระทรวงต่างประเทศ. (๒๕๕๕). *ประเทศไทยกับอาเซียน.* (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20121203-162828-142802.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: ๖ กรกฎาคม 2556).
- จารุวัตร อุดมผล. (2550). *การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ด สาขาแจ้งวัฒนะ.* กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เดลินิวส์. (๒๕๕๕). *ตั้งคณะผู้แทนฮัจย์ ๑๒๙ คนดูแลผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม.* (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.dailynews.co.th/Content/regional/110868> (วันที่ค้นข้อมูล: ๖ กรกฎาคม 2556).
- ทิตนา แคมมณี. (2551). *รูปแบบการเรียนการสอน ทางเลือกที่หลากหลาย.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นатыา พรหมณะ. (๒๕๕๐). *ส่วนประสมทางการตลาดของแหล่งท่องเที่ยวเกษตรเกาะยอ จังหวัดสงขลา.* สงขลา : สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- บรรจง บินกาชัน. (๒๕๔๒). *มาเข้าใจอิสลามกันเถิด.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสืออิสลาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2533). *รูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์.* มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- พิบูลย์ ทีปะปาล. (๒๕๕๑). *การจัดการเชิงกลยุทธ์.* กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- มีสลัน มาหะมะ. (๒๕๕๑). *อิสลามวิถีแห่งชีวิต.* ม.ป.ท. : สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้.
- วิริยา ชันธสิทธิ์. (๒๕๔๔). *ศึกษาการบำเพ็ญฮัจญ์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย.* อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. (สาขาศาสนาเปรียบเทียบ) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.( 2543 ). *หลักการตลาด : Principles of Marketing.* กรุงเทพฯ: ไดมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ล.
- สวัสดี สุคนธ์รังสี. (๒๕๒๐). *โมเดลการวิจัย, กรณีตัวอย่างทางการบริหาร.* วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์, ๔๕. ๒๐๖.
- สำนักงานข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. (๒๕๕๒). *“ผู้แทนฮัจญ์ทางการแห่งประเทศไทย เน้น ปรับปรุงกิจการฮัจย์มีคุณภาพรวดเร็วและเป็นทิศทางการเดียวกัน”.* (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://thainews.prd.go.th/view.php?m\\_newsid=255210290210&tb=N255210&return=ok](http://thainews.prd.go.th/view.php?m_newsid=255210290210&tb=N255210&return=ok). (วันที่ค้นข้อมูล: 17 ธันวาคม 2552).
- สำนักงานคณะกรรมการอิสลามแห่งประเทศไทย. (๒๕๕๕). *ผู้แสวงบุญ 2 ล้านคนเดินทางประกอบพิธีฮัจย์.* (อ อ น ไ ล น์ ) . แห ล่ ง ที่ ม า : <http://www.cicot.or.th/2011/main/content.php?page=sub&category=58&id=1499>. (วันที่ค้นข้อมูล: 6 กรกฎาคม 2556).

- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (๒๕๕๕). *ข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี (ข้อมูลปี 2501 - ปัจจุบัน)*. (ออนไลน์).  
 แ ท ล ี่ ง ที่ ม า : [http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top\\_serl=99305426&key\\_word=%CD%D0%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=](http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99305426&key_word=%CD%D0%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=). (วันที่ค้นข้อมูล: ๗ กรกฎาคม 2556).
- สิทธิ์ อธิสรณ์. (๒๕๕๑). *การตลาด : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุบรรณ พันธุ์วิเศษ และชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์. (2522). *ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อรุณ บุญชม. (๒๕๓๘). *رياتูลซออลี่ฮีน เล่ม 4*. กรุงเทพฯ: ส.วงศ์เสงี่ยม.
- อรุณ บุญชม. (๒๕๔๒). *ระเบียบการจัดองค์กรกิจการฮัจย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- อรุณ บุญชม. (มปป.). *رياتูลซออลี่ฮีน เล่ม 6*. กรุงเทพฯ: มานพ วงศ์เสงี่ยม.
- อับดุลลาเตะ ยากัด. (2544). *การศึกษปัญหาและอุปสรรคของการจัดการฮัจย์ในประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัล-อิสลาห์สมาคม. (๒๕๓๘). *อัล-อิสลาห์ สมาคม อันดับที่ 267-269*. กรุงเทพฯ: บางกอกน้อย.
- อิสมาอีลลูตฟี จะปะกียา. (2550). *ฮัจญ์มีบรูร์ อุมเราะฮ์และชียาเราะฮ์*. ปัตตานี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี.
- เอกลักษณ์ คะดาช. (2548). *ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ประเภทที่หนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Kotler, Philip. (2002). *Marketing Management* , Millenium Edition. Boston, MA: Pearson Custom Publishing.
- McCarthy, E. Jerome. And Perreault, William D. , Jr. (1990). *Applications in basic marketing*. Hom-wood, IL: Irwin.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner , Mary Jo. (1996). *Services marketing*. McGraw-Hill College.

ภาคผนวก ก



รูปที่ ๔ การเสวนา เรื่อง กิจการฮัจญ์กับสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญไทย  
ที่มา : งานเสวนา



รูปที่ ๕ การเสวนา เรื่อง กิจการฮัจญ์กับสิทธิประโยชน์ของผู้แสวงบุญไทย  
ที่มา : งานเสวนา



รูปที่ ๖ การขนส่งผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ด้วยเที่ยวบินเหมาลำผ่านสนามบินนราธิวาส  
ที่มา : <http://www.khaosod.co.th/online/2013/10/13826052771382605366l.jpg>



รูปที่ ๗ การขนส่งผู้ประกอบพิธีฮัจย์ภายในประเทศซาอุดีอาราเบีย  
ที่มา : <http://ilyani.net/wp-content/uploads/2009/11/hajj-9-zulhijjah-pilgrim-bus.jpg>



รูปที่ ๘ การละหมาดในมัสยิดหะรอม  
ที่มา : <http://picpost.postjung.com/177936.html>



รูปที่ ๙ การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ภายในที่พัก  
ที่มา : <http://www.komchadluek.net/detail/20120913/139885/การเตรียมตัวไปแสวงบุญฮัจญ์.html>



รูปที่ ๑๐ คณะอะมีรุลฮัจย์เข้าเยี่ยมหน่วยแพทย์ไทยที่ให้บริการในประเทศซาอุดีอาราเบีย  
ที่มา : <http://www.cicot.or.th/2011/main/content.php?page=sub&category=12&id=728>



รูปที่ ๑๑ การให้บริการของสถานพยาบาลไทยในประเทศซาอุดีอาราเบีย  
ที่มา : <http://www.cicot.or.th/2011/main/content.php?page=sub&category=12&id=728>



รูปที่ ๑๒ บรรยากาศการปฏิบัติศาสนกิจในมัสยิดหะรอม  
ที่มา : <http://board.postjung.com/715359.html>



รูปที่ ๑๓ การสะอ้อ (การเดินไปมา ๗ รอบ ระหว่างภูเขาซอฟาและมัจรอะฮ์)  
ที่มา : <http://board.postjung.com/715359.html>



รูปที่ ๑๔ การพักแรมที่ทุ่งมินา  
ที่มา : <http://board.postjung.com/715359.html>



รูปที่ ๑๕ วุฎูฟ ณ ทุ่งอะรอฟะฮฺ ในวันที่ ๙ ของเดือนซุลฮิจญะฮ์  
ที่มา : <http://board.postjung.com/715359.html>



Muzdalifah, Makkah, Saudi Arabia

รูปที่ ๑๖ พักแรมคืน ณทุ่งมุดะลีฟะฮ์

ที่มา : <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=narok&month=02-12-2006&group=11&gblog=2>



รูปที่ ๑๗ การขว้างเสาหิน จำนวน ๓ ต้น ที่ทุ่งมินา  
ที่มา : <http://board.postjung.com/715359.html>

ภาคผนวก ข

**แบบสอบถามความคิดเห็น**  
**สำหรับผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ปี ๒๕๕๓**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  และหรือเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด  (๑) ปัตตานี  (๒) ยะลา  (๓) นราธิวาส

๒. เพศ  (๑) ชาย  (๒) หญิง

๓. สถานภาพสมรส  (๑) โสด  (๒) สมรสและมีบุตร  
 (๓) สมรสและไม่มีบุตร  (๔) หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่

๔. อายุ  (1) 21 – 30 ปี  (2) 31 – 40 ปี  
 (3) 41 – 50 ปี  (4) 51 – 60 ปี  
 (5) 61 – 70 ปี  (6) 71 ปีขึ้นไป

**๕. ระดับการศึกษา:**

ด้านสามัญ  (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา  (2) ประถมศึกษา  (3) มัธยมศึกษา  
 (4) ปวส, ปวช  (5) ปริญญาตรี  (6) สูงกว่าปริญญาตรี

ด้านศาสนา

(1) ตาดีกา  (2) อิบตีดาอีย์  (3) มุตาวาซิต  
 (4) ชานาเวีย  (5) สูงกว่าชานาเวีย

**๖. อาชีพ:**

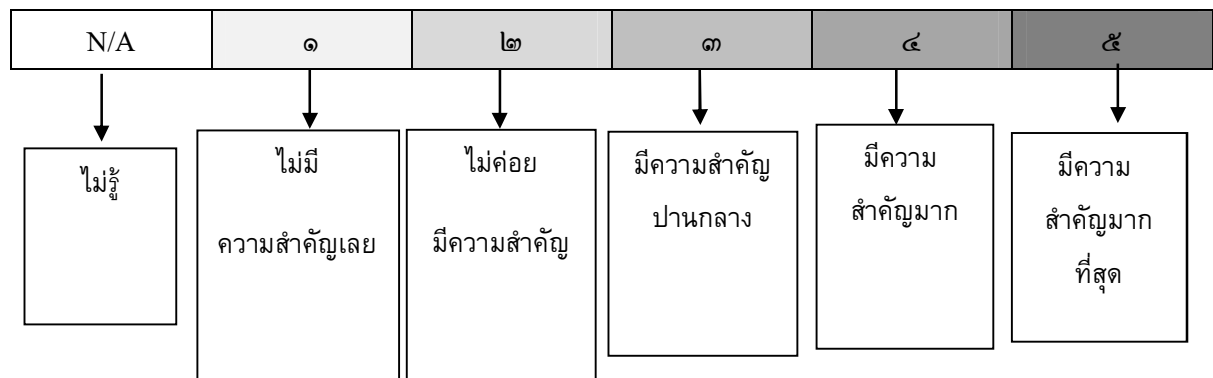
(1) นักเรียน/นักศึกษา  (2) ครูสอนศาสนา  (3) เกษตรกร  
 (4) รับราชการ  (5) แม่บ้าน  (6) ประมง  
 (7) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  (8) อื่นๆ.....

๗. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย.....ต่อเดือน

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการประกอบพิธีฮัจย์**

๑. การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของท่านครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร.....
๒. ท่านเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้กับบริษัทใด.....
๓. ท่านรู้จักบริษัทดังกล่าวได้อย่างไร.....
๔. ท่านใช้เวลาในการประกอบพิธีฮัจย์ครั้งนี้กี่วัน.....
๕. ท่านเข้าไปพำนักอยู่ ณ เมืองใดก่อนระหว่าง สองเมืองนี้  (๑) เมืองมาดีนะฮ์  (๒) เมืองมักกะฮ์
๖. ท่านชอบเข้าไปพำนัก ณ เมืองใดก่อนระหว่าง  (๑) เมืองมาดีนะฮ์  (๒) เมืองมักกะฮ์
๗. ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจย์ที่ท่านจ่ายให้กับแชนจ์หรือบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ครั้งนี้เป็นเงิน  
..... บาท
๘. ท่านคิดว่าในอนาคตหากท่านมีโอกาสได้กลับไปประกอบพิธีฮัจย์อีก ท่านจะใช้บริการของบริษัท หรือ  
แชนจ์เดิมหรือไม่.....
๙. ท่านเดินทางไปกับสายการบินใด.....ประเทศ.....

ท่านคิดว่าปัจจัยใดต่อไปนี้มีมีความสำคัญ หรือไม่มีความสำคัญต่อ การเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการ  
ฮัจย์



ความคิดเห็นของท่าน...	N/A ไม่รู้	ระดับความสำคัญ				
		๑	๒	๓	๔	๕
<b>ด้านผลิตภัณฑ์บริการ</b>						
๑. การให้บริการที่ครบถ้วนในทุกขั้นตอนของการประกอบพิธีฮัจย์						
๒. การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์						
๓. การสาธิตการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอนแก่ผู้โดยสารเพื่อเตรียมพร้อมในการประกอบพิธีฮัจย์						

ความคิดเห็นของท่าน...	N/A ไม่รู้	ระดับความสำคัญ				
		๑	๒	๓	๔	๕
๔. การสาธิตหลักการประกอบพิธีฮัจย์ในแต่ละขั้นตอน						
๕. การเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางศาสนาและการบอกเล่าประวัติศาสตร์อิสลาม						
๗. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่สุญาย						
๘. การป้องกันความปลอดภัยให้แก่สุญาย						
๙. การบริการอาหารเครื่องดื่มแก่สุญาย						
๑๐. วิธีการประกอบพิธีฮัจย์ที่หลากหลายรูปแบบ						
<b><u>ด้านราคาบริการ</u></b>						
๑๑. ราคาในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ต่อครั้ง ต่อคน						
๑๒. ระบบการแบ่งชำระเป็นงวดๆ ก่อนหรือหลังการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์						
๑๓. มีราคาให้เลือกหลากหลายตามการบริการที่สุญายต้องการ (เช่น แบบประหยัด แบบสบาย หรือ สำหรับผู้สูงอายุ)						
<b><u>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</u></b>						
๑๔. ผู้นำกลุ่ม(แชะห์)คอยให้บริการ						
๑๕. ตัวแทนคอยให้ข้อมูล						
๑๖. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมแก่สุญาย						
๑๗. สุญายสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้จากผู้นำกลุ่ม(แชะห์)						
<b><u>ด้านส่งเสริมการตลาดบริการ</u></b>						
๑๘. สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์						
๑๙. การแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจย์						
๒๐. สิทธิพิเศษสำหรับสุญายที่เคยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์แล้ว						
๒๑. ช่องทางในการติดตามข่าวสำหรับสุญาย						
<b><u>ด้านบุคคล (ผู้นำกลุ่ม(แชะห์)และทีมผู้ประกอบการฮัจย์)</u></b>						
๒๒. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี						
๒๓. ความรู้ความชำนาญในการให้ข้อมูลด้านการประกอบพิธีฮัจย์						
๒๔. การดูแลเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๒๕. ความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการฮัจย์						

ความคิดเห็นของท่าน...	N/A ไม่รู้	ระดับความสำคัญ				
		๑	๒	๓	๔	๕
<b>ด้านกระบวนการ</b>						
๒๖. บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม						
๒๗. อุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ						
๒๘. การกำหนดตารางในการประกอบพิธีฮัจย์อย่างละเอียด						
๒๙. การปรับเปลี่ยนโปรแกรมการประกอบพิธีฮัจย์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม						
<b>ด้านหลักฐานทางกายภาพ</b>						
๓๐. ที่พักสะดวกสบาย						
๓๑. ระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดหะรอม						
๓๒. ความสะดวกในการเดินทางจากประเทศไทยไปยังประเทศซาอุดีอาระเบีย						

### แบบสัมภาษณ์ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ๒๕๕๕

๑. จากเวที สัมมนา ตัวแทนกรมศาสนาได้ชี้แจงกรณีเงินมัดจำ ๕๐๐๐๐ บาท ที่ฝากไว้กับธนาคารอิสลาม นั้นมีกำไรและได้ทำการจัดสรรกลับไปยังบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์แล้ว แต่ก็ล่าช้าบ้าง กรณีนี้อยากทราบว่า เป็นไปตามนี้หรือไม่คะ
๒. การใช้บริการสายการบิน ประเทศไทยบังคับหรือไม่ว่าต้องใช้บริการสายการบินไทย มีข้อกำหนดหรือเปล่าอย่างไร
๓. จากการสัมภาษณ์บริษัทผู้ประกอบการฮัจย์ มีความคิดเห็นว่า ไม่ได้รับความสะดวกกับการใช้บริการเหมาลำของสายการบินไทย อยากทราบว่า เพราะเหตุใด ขนาดเครื่อง การให้บริการ การจำกัด น้ำหนักกระเป๋า ราคา หรือสาเหตุใด
๔. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี ๒๕๕๘ นี้ คิดว่า จะมีผลต่อการประกอบกิจการฮัจย์ หรือไม่ อย่างไร ทางบริษัทผู้ประกอบการ หรือ แซะห์ มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างไร
๕. จากเวทีสัมมนา ทราบข้อมูลว่า มีหลายอย่าง ที่ประเทศซาอุดีอาราเบีย ปรับปรุง เช่น การขยายพื้นที่ของมัสยิดฮารอม ซึ่งจะมีผลต่อข้อกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาในการเช่าบ้านพักที่ไทยเคยกำหนดไว้ว่าไม่เกิน ๕ กิโล ซึ่งต่อไปอาจทำไม่ได้ สิ่งเหล่านี้ มีการพูดคุย หรือแจ้งให้แซะห์ หรือผู้ประกอบการ ทราบหรือไม่
๖. มีผู้สัมมนา กล่าวเกี่ยวกับเรื่องของโควตาฮัจย์ว่า จริงๆไทยสามารถเจรจาต่อรองได้ โดยผู้ที่ทางการซาอุดีไ้ววางใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งทางการไทยน่าจะให้การสนับสนุน ไม่ใช่แจ้งจับผู้ที่สามารถเดินทางไปได้ แต่ควรนำเขาระบบที่ถูกต้องเพื่อการเตรียมการของประเทศซาอุดีอาราเบีย เพิ่มเติมจาก ๑๓๐๐๐ ที่ไทยได้โควตา ซาอุดีอาราเบียมีโควตาประเภทนี้ ซึ่งเขาเรียกว่า “ฟูรอดา” ท่านเห็นด้วยกับคำกล่าวนี้หรือไม่ อย่างไร

ประเด็นคำถามเหล่านี้ เป็นข้อสงสัย เมื่อนักวิจัย เริ่มทำการสรุปผลการวิจัยคะ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปรับตัวเพื่อพัฒนาธุรกิจนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบคำถาม หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมจะรบกวนสอบถามมาอีกครั้งคะ

ขออัลลอฮ์ตอบแทนความดีงาม  
จิราพร เป็ยสินธุ์

## แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการฮัจย์ ปี ๒๕๕๕

เรื่อง รูปแบบการให้บริการและแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน

### จุดประสงค์ในการสัมภาษณ์

เพื่อทราบถึงแนวโน้มการประกอบการฮัจย์ในอนาคตและการแข่งขันในตลาดอาเซียน และแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ในการพัฒนาธุรกิจฮัจย์ไทย

คำถามมี ๕ ประเด็นดังนี้

๑. ภาพรวมของการดำเนินการ ปี ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา
  - จำนวนผู้ใช้บริการ
  - โควตาที่ได้รับการจัดสรร
  - ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น
๒. แผนการดำเนินงานในปี ๒๕๕๖ (ปีหน้า)
  - จำนวนผู้ใช้บริการ ณ ระยะเวลาให้สัมภาษณ์
  - แผนในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดสรร โควตา
๓. การบริหารจัดการของภาครัฐบาลไทย
  - ด้านที่พัก และการขนส่ง
  - ด้านระบบการบริหารจัดการภายในประเทศ เช่น เงินมัดจำ
  - การขอวีซ่า
  - การอำนวยความสะดวก และการดูแลผู้แสวงบุญชาวไทย ขณะประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย
๔. แนวโน้มของการประกอบธุรกิจฮัจย์ในอนาคต
๕. แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ ในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และความเคลื่อนไหวในการขยายพื้นที่เพื่อรองรับจำนวนผู้ประกอบพิธีฮัจย์เพิ่มขึ้นของประเทศซาอุดีอาระเบีย

## แบบสัมภาษณ์ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ปี ๒๕๕๕

เรื่อง รูปแบบการให้บริการและแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจย์ไทยสู่ประชาคมอาเซียน

### จุดประสงค์ในการสัมภาษณ์

เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการของผู้ประกอบการในช่วงการดำเนินกิจกรรมฮัจย์ในขั้นตอนต่างๆที่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์พึงพอใจ

ท่านเดินทางไปกับผู้ประกอบการใด.....ราคาค่าบริการทั้งสิ้น .....

คำถามมี ๕ ประเด็นดังนี้

๑. ด้านการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ท่านมีความพึงพอใจ ในกาให้บริการหรือไม่? อย่างไร ?

- การขนส่งภายในประเทศ จากบ้าน ไปสนามบินหาดใหญ่ ไปสนามบินสุวรรณภูมิ
  - ด้านพาหนะในการขนส่ง
  - ด้านความสะดวกสบาย เช่น เครื่องปรับอากาศ
  - ด้านผู้ให้บริการ พนักงานขับรถ
- การขนส่งในประเทศซาอุดีอาระเบีย (เจดดาห์ – มาดีนะฮ์)
  - ด้านพาหนะในการขนส่ง
  - ด้านความสะดวกสบาย เช่น เครื่องปรับอากาศ
  - ด้านผู้ให้บริการ พนักงานขับรถ
- การขนส่งในประเทศซาอุดีอาระเบีย (มาดีนะฮ์ – มัคกะฮ์)
  - ด้านพาหนะในการขนส่ง
  - ด้านความสะดวกสบาย เช่น เครื่องปรับอากาศ
  - ด้านผู้ให้บริการ พนักงานขับรถ
- การขนส่งในประเทศซาอุดีอาระเบีย วันอารอฟะฮ์ ไป – กลับ ระหว่าง ที่พัก – มีนา – อารอฟะฮ์
  - ด้านพาหนะในการขนส่ง
  - ด้านความสะดวกสบาย เช่น เครื่องปรับอากาศ
  - ด้านผู้ให้บริการ พนักงานขับรถ

๒. ด้านระยะเวลาในการรอคอยไปยังที่พัก การจัดการที่พัก และอาหาร ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่? อย่างไร?

- ที่พักที่เมืองมาดีนะฮ์
  - ระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้าที่พัก
  - ระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดอัลนะบาวีย์
  - ความสะดวกสบายของห้องพัก คุณภาพของเครื่องปรับอากาศ
  - ความปลอดภัยของที่พัก
  - การบริการอาหาร (ด้านปริมาณ ด้านความสะดวก ด้านรสชาติ)

- ที่พักที่นครมักกะฮ์
    - ระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้าที่พัก
    - ระยะทางจากที่พักไปยังมัสยิดอัลนะบาวีย์
    - ความสะดวกสบายของห้องพัก คุณภาพของเครื่องปรับอากาศ
    - ความปลอดภัยของที่พัก
    - การบริการอาหาร (ด้านปริมาณ ด้านความสะดวก ด้านรสชาติ)
  - ที่พักที่ฟุจมินา (มักดับ)
    - ระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้าที่พัก
    - ระยะทางจากที่พักไปข่วงเสาหิน
    - ความสะดวกสบายของที่พัก ปริมาณห้องน้ำ
    - ความปลอดภัยของที่พัก
    - การบริการอาหาร (ด้านปริมาณ ด้านความสะดวก ด้านรสชาติ)
๓. การให้บริการของผู้ประกอบการฮัจญ์ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่? อย่างไร?
- บริการดำเนินการวีซ่า
    - มีการจัดบริการ รับ – ส่ง
    - มีบริการออกหนังสือให้โดยไม่ต้องฉีควัคซีน
  - บริการด้านองค์ความรู้ และการอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจญ์
    - มีการจัดวิทยากรให้ความรู้ และสาธิตขั้นตอนในการประกอบพิธีฮัจญ์
    - มีการจัดรถบริการ กรณี ต้องการทำอุมเราะห์
    - มีการจัดบริการอำนวยความสะดวกในการตอวาฟ
    - มีการจัดบริการเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของเมืองมาดีนะห์
    - มีการจัดบริการเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของเมืองมักกะฮ์
    - หากมีโอกาสเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์อีกครั้งหรือหากมีญาติหรือเพื่อนประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ท่านจะแนะนำให้ใช้บริการสถานประกอบการนี้หรือไม่ (เพราะอะไร)
  - บริการด้านการรักษาพยาบาลภายในที่พัก การแนะนำการติดต่อสถานพยาบาลไทย
  - บริการอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์กับทางบ้าน
  - บริการแจ้งข่าวสาร สถานการณ์ทั่วไป
  - บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจ
๔. ด้านปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
- เกี่ยวกับผู้ประกอบการฮัจญ์
  - เกี่ยวกับการบริหารจัดการของภาครัฐบาลไทย
  - เกี่ยวกับการบริหารจัดการของภาครัฐบาลประเทศซาอุดีอาราเบีย
๕. แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการฮัจญ์ของประเทศไทย

## ประวัติคณะผู้วิจัย

### ๑. หัวหน้าโครงการ (รับผิดชอบงาน ๖๐ %)

นางจิราพร เปี้ยสินธุ์

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ  
อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา  
ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก ตู้ ปณ. ๑๔๒ ปณ. จ.ยะลา ๙๕๐๐๐  
โทรศัพท์มือถือ (๐๘๑) ๗๔๖๒๑๐๙  
E-mail: [fatimar151@gmail.com](mailto:fatimar151@gmail.com)

ปริญญาตรี

สารสนเทศศาสตร์ (มสธ.)

ปริญญาโท

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

สาขาวิชาที่ชำนาญ

การบริหาร การจัดการ บริหารธุรกิจ การตลาด  
เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ๒. ผู้ร่วมงานวิจัย (รับผิดชอบงาน ๔๐ %)

๒.๑ นายสุรชัย ไวยวรรณจิตร (รับผิดชอบงาน ๑๕ %)

อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา  
โทรศัพท์มือถือ (๐๘๓) ๑๙๐๑๓๓๔  
E-mail: [vonetime@gmail.com](mailto:vonetime@gmail.com)

๒.๒ ผศ.สุกรี หลังปุเต๊ะ (รับผิดชอบงาน ๑๕ %)

อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา  
ตำแหน่งปัจจุบัน: ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
โทรศัพท์มือถือ (๐๘๓) ๖๕๓๒๑๕๗  
E-mail: [langputeh@gmail.com](mailto:langputeh@gmail.com)

๒.๓ นายมะอาดนัน สายอตุลง (รับผิดชอบงาน ๑๐ %)

โทรศัพท์มือถือ (๐๘๓) ๑๙๕๔๕๗๐  
E-mail: [ma-adnan.s@yiu.ac.th](mailto:ma-adnan.s@yiu.ac.th)

ปริญญาตรี

ชะรีอะฮ์ (กฎหมายอิสลาม) มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา

ประกาศนียบัตร

สาขาวิชาชีพรู มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา

สาขาวิชาที่ชำนาญ

กฎหมายอิสลาม เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ๓. ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

๓.๑ ผศ.จารุวัฒน์ สองเมือง

ตำแหน่งปัจจุบัน: ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สาขาวิชาซีพครุ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา

โทรศัพท์ (๐๗๓) ๔๑๘๖๑๖ และ (๐๘๑) ๗๖๖๑๖๗๕

โทรสาร (๐๗๓) ๔๑๘๕๔๕

Email: jaruwat.s@yiu.ac.th

ปริญญาตรี

อิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปริญญาโท

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปริญญาเอก

ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำและ

นวัตกรรมทางด้านศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์