

การบริหารจัดการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย: สำรองปัญหาการดำเนินงานฮัจญ์ของไทย  
และรูปแบบการจัดการของอินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์

## SAUDI ARABIA'S HAJJ MANAGEMENT: EXPLORE THE PROBLEMS OF HAJJ OPERATIONS IN THAILAND AND THE MANAGEMENT MODEL OF MALAYSIA, INDONESIA AND SINGAPORE

ศราววุฒิ อารีย์<sup>1\*</sup>, อารีเฟิน ยามา<sup>2</sup>, ซารีฮาน สุหลง<sup>3</sup>

Srawut Aree<sup>1\*</sup>, Arifeen Yama<sup>2</sup>, Sarehan Sulong<sup>3</sup>

ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมุสลิมศึกษา สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>1\*</sup>,<sup>2</sup>อาจารย์ ดร. ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมุสลิมศึกษา สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร 10330 ประเทศไทย

<sup>1\*</sup>,<sup>2</sup>Lecturer Dr., Excellent Center for Muslim Studies, Institute of Asian Studies, Chulalongkorn University, Bangkok, 10330, Thailand

<sup>3</sup>อาจารย์ ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมุสลิมศึกษา สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร 10330 ประเทศไทย

<sup>3</sup>Lecturer, Excellent Center for Muslim Studies, Institute of Asian Studies, Chulalongkorn University, Bangkok, 10330, Thailand

E-mail address (Corresponding author) : <sup>1\*</sup>tfarida@hotmail.com (Author) : <sup>2</sup>Arifeen.y@chula.ac.th, <sup>3</sup>sarehan1610@gmail.com

รับบทความ : 22 สิงหาคม 2564 / ปรับแก้ไข : 28 กุมภาพันธ์ 2565 / ตอรับบทความ : 11 เมษายน 2565

Received : 22 August 2021 / Revised : 28 February 2022 / Accepted : 11 April 2022

DOI :

### ABSTRACT

The research objectives aim to explore the methods which Saudi Arabia employs to manage the Hajj pilgrimage, and the guidelines in which the Department of Administrative Affairs of Thailand's Ministry of Interior manages the Hajj pilgrimage; to analyze the issues which arise when operating a Hajj pilgrimage from Thailand; to explore the guidelines of Hajj management model in Indonesia, Malaysia, and Singapore. Research methods included qualitative research, in-depth interviews, documentary research and brainstorming. Key informants were selected from the group of 40 individuals from 3 designated regions, namely the central, the north and the south. Information was compiled through semi-structured interviews following the ethical process of human research data, and collected through conversations, voice recordings, and note taking. Data analysis employed the descriptive narrative method and adapted the qualitative data analysis procedure of Colaizzi (1978). The findings indicate that Saudi Arabia's Hajj Management adopted a technology called E-TRACK Hajj Management System, resulting in more efficiency and efficacy than the past. Contrastingly, necessary improvements to the management of Hajj in Thailand include government agencies' management of Hajj Affairs, quotas and registration, air travel to embark on a Hajj pilgrimage, accommodation, meals, and travel services within Saudi Arabia, etc. In terms of Hajj management models, this research found that the organization of Hajj in Malaysia, Indonesia and Singapore are well-managed and structured which can be applied to Thailand.

**Keywords :** Management, Hajj pilgrimage, Saudi arabia, Thai Hajj

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย และการบริหารฮัจญ์ของไทยภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานฮัจญ์ของไทย และสำรวจตัวแบบการจัดการฮัจญ์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ คณะวิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์เอกสาร และการประชุมระดมสมอง โดยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจงจำนวน 40 คน จากพื้นที่ 3 ภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบไร้โครงสร้าง ผ่านการพิจารณาตามกระบวนการทางจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนา บันทึกเสียง และการจดบันทึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยาย

เชิงพรรณนา และตัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของโคไลซ์ซี (1978) ผลการวิจัยพบว่า ชาวอุโอรเบียได้นำเทคโนโลยีมาใช้ควบคุมระบบการบริหารจัดการฮัจญ์ (E-TRACK) ส่งผลให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากกว่าอดีต ส่วนปัญหาการดำเนินการกิจการฮัจญ์ของไทยมีหลายประการ ทั้งปัญหาการบริหารจัดการฮัจญ์ภายใต้หน่วยงานรัฐ ระบบโควตา การเดินทางโดยสายการบิน การบริการที่พัก อาหารและการเดินทางภายในชาวอุโอรเบีย ขณะที่การศึกษาตัวแบบจากมาเลเซีย อินโดนีเซีย และสิงคโปร์ ล้วนมีโครงสร้างองค์กรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการฮัจญ์อย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการฮัจญ์ของไทยได้

**คำสำคัญ :** การบริหารจัดการ, กิจการฮัจญ์, ชาวอุโอรเบีย, กิจการฮัจญ์ของไทย

## บทนำ

การประกอบพิธีฮัจญ์ หรือการทำฮัจญ์ คือการเดินทางไปปฏิบัติศาสนกิจแสวงบุญที่นครมักกะฮ์ ประเทศชาวอุโอรเบีย ในเดือนซุลฮิจญะฮ์ของปฏิทินอิสลาม ตามวันเวลาและสถานที่ต่าง ๆ ที่ทางศาสนาอิสลามกำหนดไว้ ศาสนิกชนนี้เป็นหนึ่งในหน้าที่สำหรับมุสลิมทั้งชายและหญิงทุกคนที่มีความสามารถในด้านร่างกาย ทรัพย์สิน และการเดินทาง ที่จะต้องปฏิบัติอย่างน้อยครั้งหนึ่งในชีวิต นับเป็นพิธีกรรมทางศาสนาที่รวมประชาชาติมุสลิมจำนวนมากกว่า 2 ล้านคนจากกว่า 180 ประเทศทั่วโลกทุกปี โดยในปี 2019 ปรากฏมีผู้แสวงบุญกว่า 2.5 ล้านคน (Arab News, 2019, online) ด้วยเหตุนี้ ฮัจญ์จึงเป็นแหล่งรวมประชาคมโลกที่มีขนาดใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ ซึ่งสามารถรวบรวมประชากรโลกที่ก้าวพ้นพรมแดนทางเผ่าพันธุ์ ชั้นวรรณะ วัฒนธรรมและประเทศชาติ สู่การหลอมรวมพลโลกให้มีความเป็นเอกภาพทั้งด้านความตั้งใจและวัตถุประสงค์ รูปแบบและวิธีการ สถานที่และแหล่งปฏิบัติ ทุกคนพร้อมใจปฏิบัติอย่างเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งปรากฏการณ์การรวมตัวของประชากรโลกดังกล่าวนี้ เป็นภาพสะท้อนของวิถีชีวิตมุสลิมที่มีความผูกพันและการตอบรับการเชิญชวนของพระเจ้าเป็นเจ้าที่ตนเคารพนับถือด้วยหัวใจที่สำรวม อากัปกิริยาที่อ่อนน้อม จรรยา มารยาทอันสูงส่ง และการมีปฏิสัมพันธ์อันดีทั้งต่อตนเอง สิ่งแวดล้อมรอบข้าง และเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน กล่าวได้ว่า ฮัจญ์คือการปฏิบัติภาคสนามซึ่งมีขนาดใหญ่ที่สุดของมนุษยชาติ โดยมีเจตนารมณ์ในการฝึกอบรมและหล่อหลอมพลโลกให้ซึมซับองค์รวมศาสนาอิสลามที่มุ่งให้มุสลิมเป็นทูตสันถวไมตรีและสันติภาพระดับสากล (Aree, 2012, p. 5)

ที่ผ่านมาการไปร่วมพิธีฮัจญ์ของชาวไทยมุสลิมมักเกิดปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทเอกชนที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ เช่น การตั้งราคาการดำเนินการที่สูงเกินไป การไม่จองที่พักให้กับผู้แสวงบุญ และการไม่ดำเนินการขอวีซ่าที่ถูกต้องให้กับผู้แสวงบุญ เป็นต้น ปัญหาต่าง ๆ นำมาซึ่งการหาวิธีใหม่ในการแก้ไขปัญหของรัฐบาล (Kanthiya, 2013 as cited in Prompanyo, 2017, p. 2) กระทรวงฮัจญ์ ประเทศราชอาณาจักรชาวอุโอรเบียได้แจ้งต่อที่ประชุมสันนิบาตมุสลิมโลก (The muslim world league) และองค์การความร่วมมืออิสลาม (Organization of islamic cooperation : OIC) ถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อมุสลิมชาวไทยในเรื่องการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ ถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้แสวงบุญติดต่อกันมานับตั้งแต่ พ.ศ. 2545-2559 โดยเฉพาะ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 ที่มีมากกว่า 22 ข้อ เน้นหนักที่ปัญหาการดำเนินการที่ไม่สามารถคุ้มครองผู้แสวงบุญในฐานะของการคุ้มครองผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญและหลักสากลได้ (Prompanyo, 2017, p. 4)

ทั้งนี้เพื่อให้การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของคนไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามต้องได้รับการส่งเสริมอย่างถูกต้องสมบูรณ์ในหลักการศาสนา ได้รับความสะดวกในการเดินทาง มีความปลอดภัย มีหลักประกันในการเดินทาง และป้องกันการหาประโยชน์อันมิชอบ การศึกษาเกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ของประเทศไทยอย่างเป็นระบบ รอบด้าน

และประเมินผลอย่างจริงจัง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการศึกษารูปแบบการจัดองค์กรในประเทศต่าง ๆ ทั้งที่เป็นมุสลิมและประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม อันได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้านของไทยที่ได้ชื่อว่ามีระบบการจัดการที่ดีเยี่ยม เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางการปฏิรูปแบบแผนการจัดการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทยให้มีความพร้อม เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ และเป็นประโยชน์ต่อชาวไทยมุสลิมและประเทศชาติโดยรวม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย และการบริหารกิจการฮัจญ์ของไทยภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
2. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย
3. สำรวจตัวแบบการจัดการกิจการฮัจญ์ในอินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์

### ประโยชน์การวิจัย

1. ได้ชุดข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย และการบริหารกิจการฮัจญ์ของไทยภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
2. ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย
3. ได้ชุดข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติกิจการฮัจญ์ในประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ เพื่อใช้ประกอบเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารจัดการฮัจญ์ของประเทศไทยในอนาคต

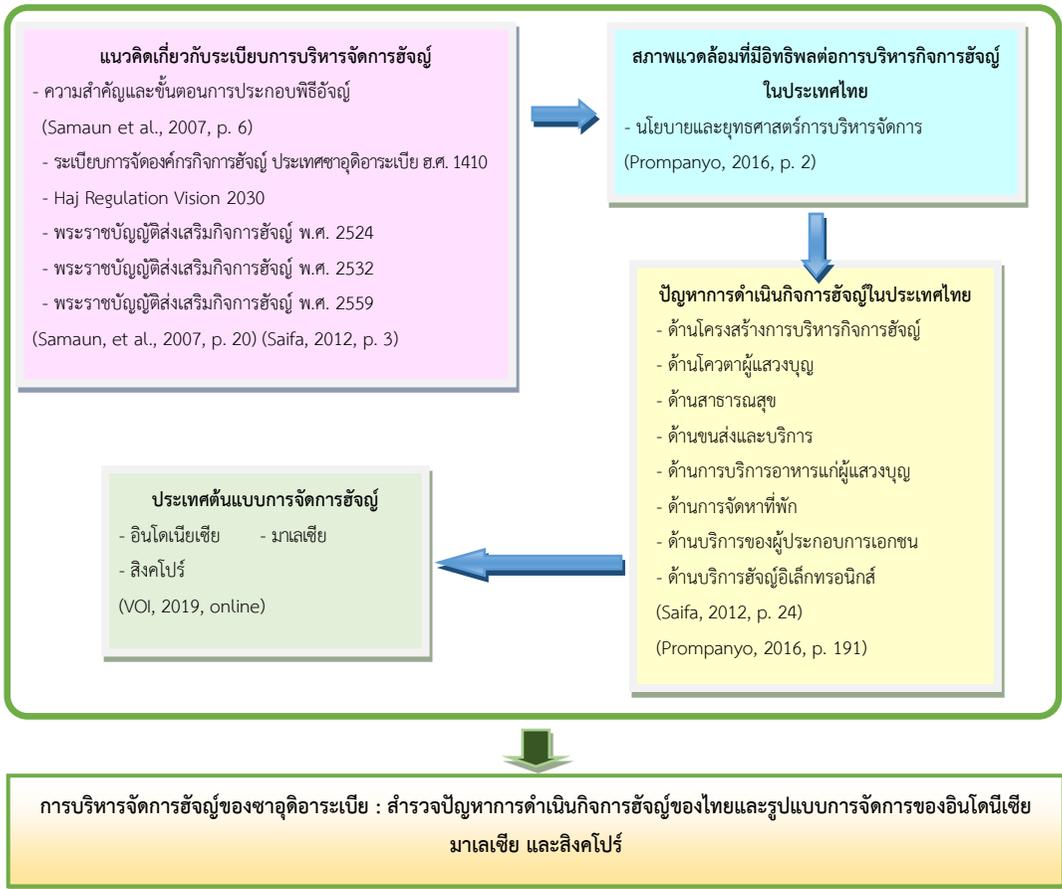
### การทบทวนวรรณกรรม

คณะวิจัยได้นำงานวิจัยที่ศึกษามาทบทวนวรรณกรรมซึ่งจัดทำโดยผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักการเมืองและนักการศึกษา เจ้าหน้าที่ประจำกระทรวง และนักศึกษาระดับปริญญาเอก แต่ทั้งหมดก็ล้วนเป็นผู้ที่ตระหนักถึงปัญหาการบริหารจัดการฮัจญ์ของประเทศไทยทั้งสิ้น อันสะท้อนให้เห็นถึงปัญหากิจการฮัจญ์ของไทยที่ดำรงอยู่มายาวนานต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เป็นงานศึกษาที่จัดทำแล้วเสร็จห่างกันประมาณ 5 ปี ดูผิวเผินแล้วงานศึกษาอาจมีความคล้ายกัน แต่หากพิจารณาในรายละเอียดเจาะจะเห็นถึงความต่าง ดังเช่นงานวิจัยของวินัย สมะฮอน (Samaun et al., 2007, p. 6) นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเพื่อประกอบกับข้อเสนอที่คณะกรรมการฯ ได้ยกย่องพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฉบับใหม่ ในขณะที่อัยซลี สายฟ้า (Saifa, 2012, p. 3) มุ่งเน้นศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในกิจการฮัจญ์ของหน่วยงานราชการไทย เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และกำหนดบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศในการปฏิบัติภารกิจฮัจญ์ในเชิงรุกมากขึ้น และมีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาฮัจญ์ที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืนภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของกระทรวง การต่างประเทศ ซึ่งวินัย สมะฮอน (Samaun et al., 2007, p. 20) พบว่าภายหลังจากที่ได้มีการอนุญาตให้ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ดำเนินการรับบริการขนส่งและการดูแลผู้แสวงบุญจำนวนมากกว่า 43 รายทั่วประเทศ ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2532 ปรากฏว่ามีปัญหาและความบกพร่องเกิดขึ้นจากการดำเนินการของผู้ประกอบการ อาทิ ที่พักตั้งอยู่แบบกระจัดกระจายทำให้ยากต่อการจัดการ ไม่ดูแลสุขอนามัยให้เรียบร้อยและนำคนต่างชาติที่ไม่ใช่สัญชาติไทยเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ รวมทั้งยังมีการนำบุคคลอื่นเข้ามาพักในอาคารที่สุขอนามัยพักอาศัยอยู่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องสัญญาเช่าที่พัก ปัญหาการออกวีซ่าล่าช้า

ปัญหาการส่งผู้แทนเข้าร่วมเจรจากับทางซาอุดีอาระเบีย ปัญหาการเจรจาต่อรองเรื่องจำนวนสัญญา สัญญา ปัญหาการรับรองความเป็นมุสลิมและรับรองเครือญาติ ปัญหาเรื่องสายการบินรับส่งสัญญา สัญญา ปัญหาเรื่องอัตราค่าจัดบริการอัญญา ที่ค่อนข้างแพง ปัญหาเรื่องการบริหารของหน่วยแพทย์ไทย ปัญหาเรื่องคณะผู้อำนวยความสะดวก ปัญหาเรื่องการบริหารระหว่างผู้นำกลุ่ม (แซะห์) กับผู้แสวงบุญ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของทางการซาอุดีอาระเบีย ส่วนงานศึกษาของอัญญาลี สายฟ้า (Saifa, 2012, p. 24) ได้สรุปผลออกมาว่า ปัญหาของการบริหารจัดการอัญญาไทยมีอยู่ 4 ด้าน ด้วยกันคือ 1) ด้านโครงสร้างองค์กรที่ไม่มีความเป็นเอกภาพ ขาดเป้าหมายและความชัดเจนในภารกิจ 2) ปัญหาด้านบุคลากร ทั้งในส่วนภาครัฐ ภาคผู้ประกอบการเอกชนและผู้แสวงบุญ 3) ปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ขาดแผนงานและการประสานงานระหว่างกัน 4) ปัญหาด้านกฎหมายที่ยังไม่ครอบคลุมและขาดการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ งานศึกษาดังกล่าวได้เสนอแนวทางแก้ปัญหการบริหารจัดการกิจการอัญญาของไทยให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของประเทศซาอุดีอาระเบียกำหนดให้ประเทศต่าง ๆ ถือปฏิบัติในการส่งผู้แสวงบุญเดินทางไปประกอบพิธีอัญญา

ขณะที่งานศึกษาของมาโนช พรหมปัญญา (Prompanyo, 2016, p. 191) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจการอัญญาในประเทศไทย สรุปได้ 9 ประเด็น คือ 1) การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีอัญญา 2) การจัดเที่ยวบิน 3) การจัดหาที่พัก 4) การจัดหาอาหาร 5) การยี่วน้ำ 6) การประชาสัมพันธ์ 7) การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย 8) การอำนวยความสะดวกในประเทศซาอุดีอาระเบีย และ 9) บทบาทและความรับผิดชอบของแซะห์ ผู้ประกอบการและผู้แสวงบุญ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อการบริหารจัดการกิจการอัญญาในประเทศไทย ในพ.ศ. 2560 เป็นต้นมา งานชิ้นนี้ที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการอัญญาได้เสนอแนวทาง ยุทธศาสตร์ภายใต้แนวคิด “TERMS” ใน 5 ข้อ คือ 1) ส่งเสริมความเป็นผู้นำในความเปลี่ยนแปลง 2) มุ่งการประเมินและวัดผลเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3) เสริมสร้างการวิจัยและพัฒนาเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมแห่งอัญญา 4) บริหารและสร้างสรรค์องค์ความรู้สู่ปฏิบัติการ 5) สร้างความสำเร็จด้วยการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศด้วยคุณภาพ การให้บริการแห่งศตวรรษที่ 21 ประโยชน์จากการวิจัยชิ้นนี้คือการให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการของผู้ประกอบกิจการอัญญาให้มีคุณภาพมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในการบริหารกิจการอัญญาในระดับชาติและนานาชาติ รวมถึงได้ให้รายละเอียดข้อมูลแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนากิจการอัญญาไทยให้เจริญก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมในกลุ่มงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัญญาดังกล่าว จะเห็นได้ว่างานวิจัยเหล่านี้ ศึกษาเกี่ยวกับปัญหการบริหารจัดการกิจการอัญญาของไทยต่างมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน โดยคณะวิจัยพบว่าหลายปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีตได้รับการแก้ไขไปบ้างแล้ว แต่ก็ยังมีอีกหลายปัญหาที่ยังคงดำรงอยู่หรือยังไม่ได้รับการแก้ไข สิ่งสำคัญของงานวิจัยครั้งนี้ คือการศึกษากิจการอัญญาภายใต้บริบทใหม่ ทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลและจัดทำรายงานเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับการนำไปปรับปรุงกิจการอัญญาของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมาตรฐานสากล สอดคล้องกับระเบียบการดำเนินกิจการอัญญาของประเทศต้นทางอย่างซาอุดีอาระเบีย เป็นที่ยอมรับของประชาคมมุสลิมโลก และคุ้มครองสิทธิชาวไทยมุสลิมที่จะไปประกอบพิธีอัญญาต่อไป ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นมาประยุกต์สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แสดงดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ จำนวน 40 คน โดยเป็นชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้แสวงบุญ มีเงื่อนไขคือ เป็นนักแสวงบุญชาวไทย อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ไม่จำกัดเพศและการศึกษา แบ่งเฉลี่ยตามพื้นที่ ภาคเหนือ 5 คน ภาคกลาง 5 คน และภาคใต้ 10 คน 2) บริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์ เป็นบริษัทที่ดำเนินการฮัจญ์ นำผู้แสวงบุญมุสลิมไทยไปยังราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย ประกอบด้วยบริษัทประกอบกิจการฮัจญ์ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จำนวน 10 บริษัท บริษัทละ 1 คน แบ่งออกเป็น 3 พื้นที่ คือ ภาคเหนือ 2 บริษัท ภาคกลาง 3 บริษัท ภาคใต้ 5 บริษัท และ 3) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์ เป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย ประกอบด้วย กรมการปกครอง คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 10 คน

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน โครงการวิจัยที่ 134/63 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2563 จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบันชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ลักษณะ กล่าวคือ ลักษณะที่หนึ่ง การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลักษณะที่สอง การเรียนรู้จากนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ

กับการจัดการกิจการฮัจญ์และแนวทางปฏิบัติ รวมไปถึงจัดการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านกิจการฮัจญ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Unstructured interview) เป็นการตั้งข้อความล่วงหน้า แบบไม่เป็นทางการ สามารถสอบถามเรื่องใดก่อนหลังได้อย่างอิสระ ด้วยการสัมภาษณ์โดยตรงกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบกับใช้เครื่องมือช่วยบันทึก ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ เครื่องบันทึกเสียง สมุดบันทึก และใช้เครื่องมือถ่ายภาพ สำหรับลักษณะที่สามคือ การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) และสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารกิจการฮัจญ์ ของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย โดยได้เลือกศึกษาแนวทางการดำเนินกิจการฮัจญ์ในสามประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ เพื่อนำมาใช้ประกอบเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของงานวิจัยชิ้นนี้ เพราะประเทศอินโดนีเซียเป็นประเทศมุสลิมที่ใหญ่และมีประชากรมุสลิมมากที่สุดในโลก (VOI, 2019, online) การบริหารจัดการองค์กรมีโครงสร้างชัดเจน มีระบบแบบแผน และมีการบริหารที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ อันทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีเอกภาพ และยังเป็นประเทศที่ได้รับโควตาฮัจญ์มากที่สุด ด้านประเทศ มาเลเซียถือได้ว่าเป็นประเทศมุสลิมที่มีการจัดการฮัจญ์อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งในโลก มีองค์กรด้านการบริหารจัดการฮัจญ์ (Tabung haji) ที่มีความชัดเจนและเข้มแข็ง มีการพัฒนาองค์ความรู้ เกี่ยวกับฮัจญ์อย่างต่อเนื่อง ส่วนประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม ซึ่งมีมุสลิมเป็นจำนวนมาก คล้าย ประเทศไทย และมีการบริหารจัดการที่ดีที่เป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติ

คณะวิจัยกำหนดให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive narratives) โดยได้ดัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของโคไลซซี (Colaizzi, 1978, pp. 48-71) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา โดยเริ่มต้นจากการถอดความข้อมูล (Data transcribing) เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์เชิงลึก จัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme) อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วน เขียนการบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีกรนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูด ประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ตรวจสอบความตรงของข้อมูลว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูล

## ผลการวิจัย

**ผลศึกษาแนวทางการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย และการบริหารกิจการฮัจญ์ของไทย ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย**

ผลศึกษาแนวทางการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย และการบริหารกิจการฮัจญ์ของไทย ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า ซาอุดีอาระเบียเริ่มประกาศใช้แนวทางการพัฒนาแบบใหม่ที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ของซาอุดีอาระเบีย พ.ศ. 2573 หรือ the Saudi Arabia's Vision 2030 นับได้ว่าเป็นการเริ่มต้นศักราชใหม่ของการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมสมัยใหม่ที่รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบีย โดยมีกระทรวงฮัจญ์และอุมเราะห์ของซาอุดีอาระเบีย (Ministry of hajj and umrah) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการฮัจญ์ในราชอาณาจักร เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐบาลซาอุดีอาระเบียโดยตรงที่ต้องดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญทุกคนจากทั่วโลกให้ได้รับความสะดวกสบายในการประกอบพิธีฮัจญ์ และได้รับฮัจญ์ที่สมบูรณ์ (ฮัจญ์มับูรณ์)

กระทรวงดิจิทัลฯ ภายใต้ระเบียบการประกอบพิธีฮัจญ์ (Vision 2030) มีการวางแผนทางการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยนำเอาเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส พัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินงาน และเพิ่ม การประสานงานให้ทั่วถึง ทั้งเรื่องการประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะห์ที่เรียกว่า การบริการฮัจญ์ (Hajj e-services) โดยที่การจัดการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-TRACK) เป็นระบบบูรณาการที่ประยุกต์ใช้ตั้งแต่การเริ่มทำสัญญาผูกพัน เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การขนส่ง และการบริการอาหาร จนถึงการเดินทางกลับของผู้แสวงบุญ ช่วยให้เกิดความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการและขอบเขตการปฏิบัติตามความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายภายใต้ การดูแลของกระทรวงดิจิทัลฯ ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการเถื่อนที่ไม่ได้ใบอนุญาตถูกต้องอย่างเป็นทางการ จากกระทรวงดิจิทัลฯ ของซาอุดีอาระเบีย

สำหรับประเทศไทย นับแต่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้รับโอนภารกิจส่งเสริมกิจการฮัจญ์ จากกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ผ่านพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฉบับที่ 3 เมื่อ พ.ศ. 2559 จึงมีการจัดตั้งกองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจญ์ขึ้นเป็นหน่วยงานภายในเพื่อรับผิดชอบในการส่งเสริม และสนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ตลอดจนเพื่อพัฒนาการดำเนินงานกิจการฮัจญ์ในด้านต่าง ๆ ให้มีระบบ และประสิทธิภาพ คณะกรรมการกิจการฮัจญ์โดยกรมการปกครองได้ปรับเปลี่ยนการบริหารกิจการฮัจญ์ให้สอดคล้อง กับระเบียบการประกอบพิธีฮัจญ์ Saudi Vision 2030 โดยการนำระบบลงทะเบียนออนไลน์ตามแบบสากลที่โลกมุสลิม มาใช้ในการบริหารจัดการจำนวนผู้แสวงบุญ โดยเปิดให้ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์มีการลงทะเบียน ในลักษณะ “FIRST COME FIRST SERVE” ผ่านบริการที่เรียกว่า “HAJ THAILAND” ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการป้อนข้อมูล ของผู้แสวงบุญชาวไทยเพื่อส่งต่อข้อมูลเข้าสู่ระบบ E-TRACK ของกระทรวงดิจิทัลฯ ซาอุดีอาระเบีย เริ่มตั้งแต่ การลงทะเบียน ข้อมูลการขอวีซ่า การจัดเช่าที่พักและการบริการอาหาร ค่าบริการและค่าพาหนะ การจัดเที่ยวบิน ขนส่งผู้แสวงบุญ และการชำระค่าบริการต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาคเอกชนผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น เพื่อให้เป็นไป ตามระเบียบที่ถูกต้องของซาอุดีอาระเบีย นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“...กรมการปกครองยังมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการอำนวยการด้านต่าง ๆ โดยกงสุลฝ่ายกิจการฮัจญ์หรือผู้แทนสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์ ซึ่งเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำหน้าที่พิจารณาความเหมาะสมของที่พัก บริการอาหาร และบริการต่าง ๆ ทั้งในเมืองมาดินะห์และเมืองมักกะห์ เพื่อสร้างความโปร่งใส และเป็นไปตามกฎระเบียบของกระทรวงดิจิทัลฯและอุมเราะห์ ซาอุดีอาระเบีย อีกด้วย...” (Lertprasitthiphan, Interview, August 19, 2020)

### ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่ยังคงดำรงอยู่อันเป็นปัญหาหลัก ที่สำคัญ 7 ประการ คือ ประการแรก คือ ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ที่ออกมาแล้ว 3 ฉบับ คือฉบับแรก พ.ศ. 2524 ฉบับที่สอง พ.ศ. 2532 และฉบับที่สาม พ.ศ. 2559 ซึ่งได้เปลี่ยนจากกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมมาอยู่กักรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย มีทั้งข้อดี ส่วนที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์ และปัญหาที่พบ ได้แก่

ปัญหาแรกคือ ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยยังให้ความสำคัญกับกิจการฮัจญ์ น้อยเกินไป รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยที่เป็นประธานโดยตรงของบอร์ดบริหารไม่เคยเข้าประชุม ดังตัวอย่าง ผลการสัมภาษณ์ที่ว่า

“...แตกต่างกับตอนที่กิจการฮัจญ์อยู่กับกระทรวงวัฒนธรรมเพราะในยุคนั้น รัฐมนตรีจะเข้าประชุมรับฟังปัญหาด้วยตัวเอง...” (Lertprasitthiphan, Interview, August 19, 2020)

ปัญหาที่สอง คือ ประธานและเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ ไม่ได้เป็นมุสลิม นอกจากบุคคลดังกล่าวจะไม่เคยมีประสบการณ์จริงในการประกอบพิธีฮัจญ์แล้ว ยังไม่สามารถเข้าเมืองมักกะห์กับมาตินะห์ได้อีกด้วย ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริง และไม่สามารถเจรจากับบุคคลสำคัญที่ดูแลเรื่องฮัจญ์ภาคสนามของทางการซาอุดีอาระเบียได้ ปัญหาที่สาม คือ กิจการฮัจญ์ไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างเพียงพอ เห็นได้จากการที่คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ ส่งตัวแทนชั้นผู้น้อยเข้าร่วมประชุมแทนผู้นำระดับสูง ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้ ปัญหาที่สี่ คือ ระบบการทำงานของตัวแทนจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ (เบียชะห์) ยังขาดประสิทธิภาพ ตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกจากหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ ขาดความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ ขาดความเข้าใจภาษาอาหรับ และบางคนเจตนาทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ปัญหาที่ห้า คือ ขาดการสร้างความรู้และการจัดอบรมที่มีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมผู้แสวงบุญอย่างจริงจัง ถึงแม้จะมีการอบรมให้เห็นอยู่บ้าง แต่ก็จัดเป็นช่วงเวลาสั้นๆ และกระชั้นชิด ส่งผลให้คุณภาพการอบรมขาดหายไป ดังนั้นผู้แสวงบุญจึงไม่สามารถเข้าใจเป้าหมายของฮัจญ์ได้อย่างแท้จริง

สำหรับปัญหาที่หก คือ ปัญหาการจัดระเบียบผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ของบริษัทเอกชนที่คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ ยังไม่สามารถแก้ไขได้เด็ดขาด 8 ประการ ได้แก่ 1) คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ ยังไม่มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้แสวงบุญ และยังขาดการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ 2) หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดกฎระเบียบปฏิบัติ แต่มิได้เป็นผู้จัดบริการเอง จึงทำให้ขาดความเข้าใจ อีกทั้งยังบังคับกฎระเบียบได้อย่างรัดกุม 3) ผู้แสวงบุญยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีฮัจญ์ที่ถูกต้อง ฉะนั้นผู้แสวงบุญจึงคล้อยตามการชี้แนะโดยไม่คำนึงถึงหลักเหตุผล อันเป็นผลให้ต้องตกอยู่ในสภาพจำยอมต่อทุกสถานการณ์ ทำให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการที่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 4) บริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์ฯ ยังไม่ได้มาตรฐาน ขาดองค์ความรู้ในการปฏิบัติศาสนกิจฮัจญ์ ส่งผลให้การบริหารจัดการฮัจญ์ไร้ประสิทธิภาพ 5) มีการกำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกผู้ประกอบการฮัจญ์ แต่ยังคงคุณสมบัติในการยืนยันความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ 6) คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ ไม่ได้กำหนดจำนวนผู้ประกอบการฮัจญ์อย่างเหมาะสม ทำให้การควบคุมดูแลทำได้ไม่ทั่วถึง 7) มีบทลงโทษสำหรับผู้ประกอบกิจการฮัจญ์อย่างชัดเจน แต่ขาดการนำไปใช้อย่างจริงจัง ทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัว จึงกระทำความผิดซ้ำ ๆ ความไม่เป็นธรรมจึงตกอยู่กับผู้แสวงบุญ และ 8) ปัญหาระบบนายหน้าผ่านการทำงานของแชะห์ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“...โดยเฉพาะคนที่อยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ไม่เคยออกนอกพื้นที่ จึงต้องทำทุกอย่างตามที่แชะห์ชี้แนะ ไม่ว่าจะอะไรที่แชะห์พูดหรือกระทำถือว่าดีไปหมด ฉะนั้นจึงเกิดการเอาเปรียบผู้แสวงบุญ โดยที่ผู้แสวงบุญไม่กล้าพูดอะไรให้ญาติพี่น้องฟัง เพราะเกรงว่าการประกอบพิธีฮัจญ์ของตนจะไม่สมบูรณ์...” (Hujaj, Interview, March 8, 2020)

ประการที่สอง คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบโควตาและการลงทะเบียน พบว่า ที่ผ่านมามีปัญหาการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนเพราะมิได้ผูกกับตัวเลข 13 หลัก ทำให้ไปตัดสิทธิของคนอื่น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ปัจจุบันสามารถลงทะเบียนผ่านผู้ประกอบการ สำนักงานทะเบียน  
อำเภอแต่ละแห่ง และลงทะเบียนออนไลน์ และผูกกับตัวเลข 13 หลักที่สามารถ  
ควบคุมการลงทะเบียนซ้ำได้...” (Lertprasitthiphan, Interview, August 19,  
2020)

ประการที่สาม คือ ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยเครื่องบิน พบว่า 1) ผู้แสวงบุญ  
ได้รับวีซ่าล่าช้า เพราะขาดการประสานงานที่ีระหว่างผู้ประกอบการฮัจญ์ กรมการปกครอง และสถานกงสุล  
ซาอุดีอาระเบียประจำประเทศไทย ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ในการเดินทางโดยเครื่องบินแบบเช่าเหมาลำนั้น ผู้ประกอบการมองว่า  
การเดินทางแบบนี้นอกจากจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงแล้ว ยังไม่สามารถที่จะกำหนดแผน  
การเดินทางได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากตารางเวลาถูกกำหนดไว้แล้ว...ปัจจุบัน  
งานจัดส่งกระเป๋าเป็นหน้าที่ของทางการซาอุดีอาระเบียที่จะจัดส่งไปถึงที่พัก  
ผู้ประกอบการไม่มีโอกาสได้ตรวจสอบสัมภาระ จึงเกิดการสูญหายสร้างความไม่พอใจ  
แก่ผู้แสวงบุญ...” (Hajj entrepreneurs, Interview, August 20, 2020)

“...ผู้แสวงบุญได้รับการบริการที่ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านอาหารการกิน  
และอุปสรรคในเรื่องภาษา จนทำให้ผู้แสวงบุญเกิดผิดใจกับผู้ประกอบการ  
กิจการฮัจญ์ได้...” (Adam, Interview, December 4, 2020)

ประการที่สี่ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่พัก อาหาร การเดินทางภายในซาอุดีอาระเบีย พบว่า ที่ผ่านมามี  
การจัดที่พักไม่ได้มาตรฐาน ไม่ถูกสุขลักษณะ มีการพักอาศัยอย่างแออัด บางส่วนตั้งอยู่ไกลสถานที่ประกอบศาสนกิจ  
หรือห่างจากมัสยิดฮะรออม ผู้ประกอบการบางส่วนไม่ดำเนินการทำสัญญาเช่าให้ถูกต้องตามระเบียบ ในส่วนของอาหาร  
พบว่าคุณภาพของอาหารไม่สมกับราคาที่ผู้แสวงบุญได้จ่ายไป ปัจจุบันปัญหาเรื่องที่พักอาศัย อาหาร รวมถึงการขนส่ง  
ภายในซาอุดีอาระเบียก็ได้รับการแก้ไขไปมากจากการที่ ซาอุดีอาระเบียได้พัฒนาระบบ E-TRACK ขึ้นมาใช้ในการบริหาร  
จัดการฮัจญ์ของประเทศ

ประการที่ห้า คือ ปัญหาในช่วงการประกอบพิธีฮัจญ์ พบว่า ทีมงานของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์  
และผู้ประกอบการขาดการประสานงานที่ีระหว่างกัน ผู้แสวงบุญจะเชื่อฟังเฉพาะชะหฺ์ของตนเองเท่านั้น ทำให้  
การดูแลลูกค้าบทท่ามกลางผู้คนจำนวนมาก อีกทั้งยังทำให้เกิดการพลัดหลงของผู้แสวงบุญ

ประการที่เจ็ด คือ ปัญหาการบริการด้านสาธารณสุข พบว่า กระทรวงสาธารณสุขได้จัดส่งหน่วยแพทย์  
พยาบาลของไทยเพื่อดูแลสุขภาพผู้แสวงบุญอย่างใกล้ชิดจึงไม่ค่อยจะมีปัญหา ถือเป็นด้านที่ประสบความสำเร็จ  
ได้รับความพึงพอใจจากผู้แสวงบุญพอสมควร แต่ปัจจุบันส่งผลกระทบต่อกิจการฮัจญ์คือการระบาดของโควิด 19  
ทำให้เกิดมาตรการที่เข้มงวด จึงมีการลดจำนวน ผู้แสวงบุญเป็นจำนวนมาก ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ผู้ที่เดินทางไปได้ต้องมีการฉีดวัคซีน และต้องอยู่ภายใต้ระบบสาธารณสุข  
อย่างเข้มงวด อีกทั้งยังทำให้ค่าใช้จ่ายในการประกอบพิธีฮัจญ์เพิ่มสูงขึ้น  
ตามไปด้วย...” (Doloh, Interview, February 24, 2020)

ประการสุดท้าย คือ ปัญหาของการเดินทางกลับไทย พบว่า ปัญหาหลักของผู้แสวงบุญคือกระเป๋า  
ที่มีน้ำหนักเกิน อันเนื่องมาจากซื้อสินค้าของฝากกลับไทยในปริมาณที่เกินจากสายการบินกำหนด จึงต้องนำ  
สัมภาระบางส่วนออก บางผู้ประกอบการต้องแบกภาระในการจ่ายค่าน้ำหนักเกิน และเรียกเงินเพิ่มจากผู้แสวงบุญ

ในภายหลังจึงสร้างความไม่พอใจ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี อีกประการหนึ่งพบว่า หัวหน้าคณะทำงานของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์และเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเดินทางกลับประเทศไทยก่อน ปล่อยให้คณะทำงานที่ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นผู้นำคณะผู้แสวงบุญกลับประเทศไทยร่วมกับผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ แต่ในการเดินทางกลับทุกครั้งมักจะประสบกับปัญหามากมายก่อนการเดินทาง ทั้งปัญหาเอกสารสูญหาย ปัญหาการเจ็บป่วยหรือแม้แต่ปัญหาการเสียชีวิตของผู้แสวงบุญ จากการที่คณะทำงานที่เหลืออยู่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จึงทำให้ไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **ผลการสำรวจตัวแบบการจัดการกิจการฮัจญ์ในอินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์**

สำหรับการศึกษาถึงแนวทางการบริหารจัดการฮัจญ์ พบว่า การบริหารจัดการฮัจญ์ของมาเลเซียมีจุดแข็งที่การกำหนดสถานะขององค์กรด้านการบริหารจัดการฮัจญ์ที่มีความชัดเจนและเข้มแข็ง มีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนประกอบพิธีฮัจญ์สำหรับผู้แสวงบุญ และการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ โดยกำหนดแนวทาง มาตรการ การกำกับดูแลเกี่ยวกับผู้นำกลุ่ม (แซะห์) ให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด สำหรับอินโดนีเซียเป็นประเทศมุสลิมที่ใหญ่ที่สุด รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับกิจการฮัจญ์ โดยถือเป็นวาระแห่งชาติ การบริหารจัดการฮัจญ์ของอินโดนีเซียมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ซึ่งสามารถนำมาเป็นบทเรียนสำหรับการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทยได้ โดยเฉพาะจุดแข็งในเรื่องการจัดองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจน มีระบบแบบแผน การบริหารองค์กร ที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ อันทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีเอกภาพ ขณะที่ระบียบกฎหมายเกี่ยวกับฮัจญ์ก็อำนวยความสะดวกต่อรัฐในการบริหารและดำเนินการได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งอินโดนีเซียยังเสริมองค์ความรู้และพัฒนาบุคลากรด้านที่เกี่ยวกับฮัจญ์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด และในกรณีของการบริหารจัดการฮัจญ์ของสิงคโปร์นั้น พบว่าสิงคโปร์และไทยมีความเหมือนกันคือเป็นประเทศที่มีมุสลิมเป็นคนส่วนน้อย ซึ่งในการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของสิงคโปร์นั้น สำนักงานกิจการอิสลามของสิงคโปร์มีเจ้าหน้าที่เพียง 4-6 คนเท่านั้นในการดูแลกิจการฮัจญ์ และมีกระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้คัดสรร มีกงสุลฮัจญ์เป็นผู้ที่เข้าสำนักงานฮัจญ์ ณ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย รวมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยและความสะดวกของที่พักให้แก่ผู้แสวงบุญ

### **อภิปรายผล**

ประเทศไทยได้นำแนวทางการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบียแบบใหม่เรียกว่า การบริการฮัจญ์ หรือเรียกว่า HAJJ E-SERVICES โดยที่การจัดการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-TRACK เป็นระบบบูรณาการที่ประยุกต์ใช้ตั้งแต่การเริ่มทำสัญญาผูกพันเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การขนส่ง และการบริการอาหาร จนถึงการเดินทางกลับของผู้แสวงบุญมาใช้ในประเทศ โดยเปิดให้ผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์มีการลงทะเบียนในลักษณะ “FIRST COME FIRST SERVE” ผ่านบริการที่เรียกว่า “HAJ THAILAND” ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการป้อนข้อมูลของผู้แสวงบุญชาวไทยเพื่อส่งต่อข้อมูลเข้าสู่ระบบ E-TRACK ของกระทรวงฮัจญ์ฯ ซาอุดีอาระเบีย เริ่มตั้งแต่ การลงทะเบียน ข้อมูลการขอวีซ่า การจัดเช่าที่พักและบริการอาหาร ค่าบริการและค่าพาหนะ การจัดเที่ยวบินขนส่งผู้แสวงบุญ และการชำระค่าบริการต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาคเอกชนผ่านระบบออนไลน์เท่านั้นเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบที่ถูกต้องของซาอุดีอาระเบียด้วยเช่นกัน โดยมีความคล้ายคลึงกับ Alsubhy et al. (2020, p. 1) ที่ได้เสนอรูปแบบการจัดการแบบบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาการสูญหายหรือสูญเสียชีวิตของส่วนตัวในเหตุการณ์แออัดของฝูงชนที่เดินทางไปร่วมแสวงบุญประจำปีของฮัจญ์ด้วยระบบเว็บและแอปพลิเคชันบนมือถือที่ใช้แผ่นที่และบริการระบุตำแหน่ง นอกเหนือจากการใช้เครื่องมือ IoT อัจฉริยะ โดยเฉพาะแท็ก RFID และตัวอ่านสำหรับการตรวจสอบและติดตาม ระบบจะช่วยให้บุคคลค้นหาและเรียกสิ่งของที่หายไป

จากศูนย์บริการได้อย่างง่ายดายหรือนำทางไปยังศูนย์ที่ใกล้ที่สุดเพื่อรายงานและอ้างสิทธิ์สิ่งของที่พบ รูปแบบที่เสนอ จะเพิ่มบริการใหม่ที่จะจัดเตรียมโดยฝ่ายจัดการเหตุการณ์เพื่อช่วยผู้แสวงบุญสามารถปรับให้เข้ากับงานที่มีผู้คนพลุกพล่าน และในงานวิจัยของ Wu and Mursid (2019, p. 475) ค้นพบว่า การรับรู้ถึงคุณค่า ความพึงพอใจ และความภักดีในอุตสาหกรรมศาสนาอื่น ๆ เช่น โรงแรมอิสลาม สายการบิน และอื่น ๆ ด้วยรูปแบบที่เป็นนวัตกรรมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงศาสนาอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ความสัมพันธ์กับนักเดินทางที่น่าตื่นตาตื่นใจมากขึ้นในระยะยาวได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย ภายใต้กรมการปกครองของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์มีออกมาแล้ว 3 ฉบับ (พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2532 และ พ.ศ. 2559) ซึ่งได้เปลี่ยนจากกรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมมาอยู่กับกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย มีทั้งข้อดีและส่วนที่ถูกละเลยหรือถูกมองข้าม โดยปัญหาที่พบประการแรกคือ ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยยังให้ความสำคัญกับกิจการฮัจญ์น้อยเกินไป ประการที่สอง ประธานและเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ ไม่ได้เป็นมุสลิม ไม่เคยมีประสบการณ์จริงในการประกอบพิธีฮัจญ์ ไม่สามารถเข้าเมืองมักกะห์กับมาดีนะห์ได้ จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริง และไม่สามารถเจรจากับบุคคลสำคัญที่ดูแลเรื่องฮัจญ์ภาคสนามของทางการซาอุดีอาระเบียได้ ประการที่สาม กิจการฮัจญ์ไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างเพียงพอ การส่งตัวแทนชั้นผู้น้อยเข้าร่วมประชุมแทนผู้นำระดับสูง ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้ ประการที่สี่ ระบบการทำงานของตัวแทนจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ (เบียชะห์) ยังขาดประสิทธิภาพ ตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกจากหน่วยงานขาดความรู้เกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ ขาดความเข้าใจภาษาอาหรับ และบางคนเจตนาทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง สอดคล้องกับอับดุลลี สายฟ้า (Saifa, 2012, p. 27) พบว่าด้านโครงสร้างขององค์กรที่ไม่มีความเป็นเอกภาพ ขาดเป้าหมายและความชัดเจนในภารกิจ และกฎหมายที่ไม่ครอบคลุมและขาดการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่ห้า ขาดการสร้างองค์ความรู้และการจัดอบรมที่มีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมผู้แสวงบุญอย่างจริงจัง ส่งผลให้คุณภาพการอบรมขาดหายไป และประการที่หก ปัญหาการจัดระเบียบผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ของบริษัทเอกชนที่คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ยังไม่สามารถแก้ไขได้เด็ดขาด ได้แก่ 1) คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ยังไม่มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้แสวงบุญ ขาดการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ 2) หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดกฎระเบียบปฏิบัติ แต่มิได้เป็นผู้จัดบริการเอง 3) ผู้แสวงบุญยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีฮัจญ์ที่ถูกต้อง ฉะนั้นผู้แสวงบุญจึงคล้อยตามการขึ้นนำโดยไม่คำนึงถึงหลักเหตุผล 4) บริษัทผู้ประกอบการฮัจญ์ยังไม่ได้มาตรฐาน ขาดองค์ความรู้ในการปฏิบัติศาสนกิจฮัจญ์ ส่งผลให้การบริหารจัดการฮัจญ์ไร้ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับอับบัส พาลีเขตต์ และคณะ (Palikhiet et al., 2018, p. 118) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการขาดองค์ความรู้ในการปฏิบัติศาสนกิจของฮัจญ์อย่างถ่องแท้ ปัญหาการหลอกลวง ปัญหาความเชื่อมั่นในตัวของแต่ละคนมากกว่าชื่อเสียงและประวัติของผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ 5) มีการกำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกผู้ประกอบการฮัจญ์ แต่ยังคงขาดคุณสมบัติในการยืนยันความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการฮัจญ์ 6) คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฯ ไม่ได้กำหนดจำนวนผู้ประกอบการฮัจญ์อย่างเหมาะสม ทำให้การควบคุม ดูแลทำได้ไม่ทั่วถึง 7) มีบทลงโทษสำหรับผู้ประกอบการฮัจญ์อย่างชัดเจน แต่ขาดการนำไปใช้อย่างจริงจัง และ 8) ปัญหาาระบบนายหน้าผ่านการทำงานของแซห์

ปัญหาเกี่ยวกับระบบโควตาและการลงทะเบียนที่ซับซ้อนเพราะมิได้ผูกกับตัวเลข 13 หลัก ทำให้เปิดสิทธิของคนอื่น ดังที่มานิช พรหมปัญโญ (Prompanyo, 2017, p. 1464) ได้ระบุว่าควรส่งผู้แทนทางการไทยและผู้ทรงคุณวุฒิเดินทางไปร่วมเจรจากับทางซาอุดีอาระเบียให้ทราบถึงจำนวนโควตาที่แน่นอนและชัดเจนในแต่ละปีให้เนิ่น ๆ ก่อน

ถึงช่วงให้ลงทะเบียนในระบบออนไลน์ การประกาศรายชื่อผู้แสวงบุญล่าช้า ความไม่พร้อม หรือการยกเลิกสิทธิ์กะทันหันของผู้ได้รับสิทธิ์ การเลื่อนชื่อผู้แสวงบุญที่มีความพร้อมในบัญชีสำรองใช้เวลานานหลายเดือนเกินไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของคณะวิจัย ปัญหาต่อมาเกี่ยวกับการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยเครื่องบินคือผู้แสวงบุญได้รับวีซ่าล่าช้า และการเดินทางโดยเครื่องบินแบบเช่าเหมาลำนั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูง และตารางเวลาถูกกำหนดไว้แล้ว สอดคล้องกับรายงานของคณะกรรมการวิชาการวิสามัญพิจารณาศึกษาปัญหาการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวมุสลิมในประเทศ (Samaun et al., 2007, p. 33) ที่ระบุว่าราคาตั๋วแบบเช่าเหมาลำแพงกว่าสายการบินแบบประจำเส้นทาง และมักปรับราคาสูงขึ้นทุกปี ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากเที่ยวบินเปล่าที่ไม่สามารถหารายได้อื่นมาชดเชย และยังทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถกำหนดแผนการในช่วงเวลาที่จะอาศัยอยู่ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียได้ด้วยตนเอง เนื่องจากตารางเวลาการเดินทางแบบเช่าเหมาลำจะถูกกำหนดโดยสายการบินตามความเหมาะสม ไม่เหมือนกับการเดินทางโดยจองสายการบินเองที่ผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์สามารถเลือกเวลาเดินทางและกำหนดแผนการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ในส่วนของปัญหาเรื่องที่พักอาศัย อาหาร รวมถึงการขนส่งภายในซาอุดีอาระเบีย ปัจจุบันได้รับการแก้ไขโดยการพัฒนาระบบ E-TRACK ขึ้นมาใช้ในการบริหารจัดการฮัจญ์ของประเทศ

ปัญหาในช่วงการประกอบพิธีฮัจญ์เกี่ยวข้องกับการขาดการประสานงานที่ตรงกัน ผู้แสวงบุญจะเชื่อฟังเฉพาะצהห์ของตนเองเท่านั้น ทำให้การดูแลกลุ่มต่างทำกลางผู้คนจำนวนมาก อีกทั้งยังทำให้เกิดการพลัดหลงของผู้แสวงบุญ สำหรับปัญหาการบริการด้านสาธารณสุขไม่ค่อยจะมีปัญหา ถือเป็นด้านที่ประสบความสำเร็จได้รับความพึงพอใจจากผู้แสวงบุญพอสมควร ดังนั้นทางซาอุดีอาระเบียได้เริ่มประกอบพิธีฮัจญ์ในรูปแบบวิถีชีวิตปกติใหม่ (New normal) โดยการจำกัดจำนวนกลุ่มผู้แสวงบุญ และมีมาตรการในการควบคุมโรคต่าง ๆ ออกมาอันเป็นเรื่องใหม่ที่ไทยต้องติดตามข้อมูลข่าวสารและปรับระบบการจัดการให้สอดคล้องกับมาตรการควบคุมโรคของซาอุดีอาระเบีย (Jokhdar et al., 2020, online) และปัญหาหลักของผู้แสวงบุญที่เดินทางกลับไทยคือเรื่องของกระเป๋าที่มีน้ำหนักเกิน ผู้ประกอบการต้องแบกภาระในการจ่ายค่าน้ำหนักเกิน และเรียกเงินเพิ่มจึงสร้างความไม่พอใจต่อผู้แสวงบุญในภายหลัง ซึ่งเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี อีกประการหนึ่งคือ หัวหน้าคณะทำงานของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์และเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเดินทางกลับประเทศไทยก่อน ปล่อยให้คณะทำงานที่ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นผู้นำคณะผู้แสวงบุญกลับประเทศไทยร่วมกับผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ กอรปกับปัญหาเอกสารสูญหาย การเจ็บป่วยหรือการเสียชีวิตของผู้แสวงบุญ จากการที่คณะทำงานที่เหลืออยู่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์น้อยจึงทำให้ไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราพร เปี้ยสินธุ (Piasindhu, 2020, p. 93) เรื่องการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการฮัจญ์ในประเทศไทย ที่ระบุว่าทำให้บริการของผู้นำกลุ่มไม่ทั่วถึงกรณีบริษัทใหญ่มีผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์จำนวนมาก ไม่ได้รับการดูแลที่ดีเมื่อยามป่วยไม่สบาย และผู้นำกลุ่มไม่สามารถสื่อสารกับแพทย์หรือเภสัชในรายละเอียดของโรคได้

การให้ความสำคัญกับกิจการฮัจญ์โดยถือเป็นวาระแห่งชาติ โดยเฉพาะจุดแข็งในเรื่องการจัดองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจน มีระบบแบบแผน การบริหารองค์กรที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ อันทำให้การบริหารจัดการองค์กรมีเอกภาพ ขณะที่ระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับฮัจญ์ก็อำนวยความสะดวกต่อรัฐในการบริหารและดำเนินการได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งอินโดนีเซียยังเสริมองค์ความรู้และพัฒนาบุคลากรด้านที่เกี่ยวข้องกับฮัจญ์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด เป็นไปในทิศทางเดียวกับอัญชลี สายฟ้า (Saifa, 2012, p. 14) ที่ระบุว่ากฎหมายอินโดนีเซียกำหนดให้การจัดการฮัจญ์เป็นภาระของชาติ และกำหนดนโยบายการบริหารจัดการภารกิจฮัจญ์เพื่อคุ้มครอง

ผลประโยชน์ของผู้แสวงบุญ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม ดำเนินการโปร่งใส เชื่อถือได้ และดำเนินการอย่างมีอาชีพ ในส่วนของมาเลเซียมีจุดแข็งที่การกำหนดสถานะขององค์กร ด้านการบริหารจัดการฮัจญ์ที่มีความชัดเจนและเข้มแข็ง มีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนประกอบพิธีฮัจญ์ สำหรับผู้แสวงบุญ และการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ โดยกำหนดแนวทาง มาตรการ การกำกับดูแล เกี่ยวกับผู้นำกลุ่ม (แชะห์) ให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับอับบัส พาลิเขตต์ และคณะ (Palikhet, et al., 2018, pp. 119-128) และกรณีของสิงคโปร์นั้น มีความเหมือนกันกับไทยคือเป็นประเทศที่มีมุสลิมเป็นคนส่วนน้อย ใน การบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของสิงคโปร์นั้น สำนักงานกิจการอิสลามของสิงคโปร์มีเจ้าหน้าที่เพียง 4-6 คน เท่านั้นในการดูแลกิจการฮัจญ์ และมีกระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้คัดสรร มีกงสุลฮัจญ์เป็นผู้ที่เข้าสำนักงานฮัจญ์ ณ ราชาอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย รวมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยและความสะดวกของที่พักให้แก่ผู้แสวงบุญ อย่างไรก็ตาม ภารกิจนี้มีความสำคัญทางศาสนาต่อชาวมุสลิม และเป็นเสมือนภาพลักษณ์ที่จะสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของไทยในสายตาของประชาคมระหว่างประเทศ

## ข้อเสนอแนะ

คณะวิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการฮัจญ์ของไทยมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น ดังนี้

1. รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการเดินทางของชาวมุสลิมเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ เนื่องจากภารกิจนี้มีความสำคัญทางศาสนาต่อชาวมุสลิม และเป็นเสมือนภาพลักษณ์ที่จะสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของไทยในสายตาของประชาคมระหว่างประเทศ
2. ควรมีการจัดองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจน มีระบบแบบแผน และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้มงวดการจัดระเบียบผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากผู้แสวงบุญ
4. คณะผู้แทนฮัจญ์ควรได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการศาสนาอิสลาม
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาจัดตั้งองค์กรอิสระที่ไม่มีส่วนได้เสียในกิจการฮัจญ์เข้ามาทำหน้าที่ ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลทุกขั้นตอนของการประกอบกิจการฮัจญ์
6. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรเตรียมความพร้อมสำหรับผู้แสวงบุญอย่างเป็นกิจลักษณะเช่นเดียวกับ ในประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย
7. คณะผู้แทนฮัจญ์ (เบยะชะ) ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลผู้แสวงบุญในช่วง เทศกาลฮัจญ์เป็นประจำทุกปี ควรได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการศาสนาอิสลาม ในประเทศไทยเพียงหน่วยงานเดียว
8. ควรมีการติดตามพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบในด้านการบริหารจัดการฮัจญ์ ของซาอุดีอาระเบียอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดตามการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากนโยบาย Saudi Vision 2030 ของซาอุดีอาระเบีย ตลอดจนการติดตามการปรับเปลี่ยนมาตรฐานด้านสาธารณสุขของซาอุดีอาระเบีย เกี่ยวกับการบริหารจัดการฮัจญ์ในช่วงการระบาดของโควิด-19

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากกองทุนรัชดาภิเษกสมโภช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมุสลิมศึกษา

## เอกสารอ้างอิง

- Adam, I., Mr. (2020, 4 December). The Central Islamic Committee of Thailand and former President of the Southern Association of Hajj Entrepreneurs. *Interview*.
- Alsubhy, A. M., Sen, A. A. A., Alahmadi, B. A., Bahbouh, N. M., & Sen, H. A. A. (2020). A Model for Tracking People and Property in Corwds. In *Proceedings of the 14th INDIACom; INDIACom-2020; IEEE Conference ID: 49435 2020 7th International Conference on "Computing for Sustainable Global Development", 12<sup>th</sup> - 14<sup>th</sup> March, 2020* (pp. 1-6). Bharati Vidyapeeth's Institute of Computer Applications and Management (BVICAM), New Delhi, INDIA.
- Arab News. (2019). *Around 2.5 million pilgrims take part in Hajj this year*. Retrieved January 25, 2021, from <https://www.arabnews.com/node/1538466/saudi-arabia>
- Aree, S. (2012). Hajj: Activities that the Government Must Pay Attention. *Kom Chad Luek newspaper, May 4, 2012*, p. 5. (In Thai)
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In K. Valle & M. King (Eds.). *Phenomenological alternatives for psychology* (pp. 48-71). New York : Oxford University Press.
- Doloh, K., Doctor. (2020, 24 February). President of the Crescent Medical and Public Health Association. *Interview*.
- Hajj entrepreneurs. (2020, 20 August). *Interview*.
- Hujjaj. (2020, 8 March). Pilgrim. *Interview*.
- Jokhdar, H., Khan, A., Asiri, S., Motair, W., Assiri, A., & Alabdulaali, M. (2020). COVID- 19 Mitigation plans During Hajj 2020: A Success Story of Zero Cases. *Health Security*. Retrieved March 15, 2021, from DOI: <http://doi.org/10.1089/hs.2020.0144>
- Lertprasitthiphan, S., Mr. (2020, 19 August). Director of Division Of Islamic Organization and Hajj Affairs Promotion. *Interview*.
- Palikhet. A., Yamiruding, K., Hengyama, M., Mama, M., & Nadaraning H. (2018). *Operation of Hajj between Thailand and Malaysia*. Yala : Yala Rajabhat University. (In Thai)
- Piasindhu, J.(2020). *Improvement in Hajj Manangement in Thailand*. Bangkok : Thailand Science Research and Innovation (TSRI). (In Thai)
- Prompanyo, M. (2016). *Strategic Management of Tour Operators for Hajj Pilgrimage in Thailand*. Thesis, Doctor of Philosophy in Management Program, Graduate School, Silpakorn University, Nakhon Pathom. (In Thai)

- Prompanyo, M. (2017). Strategic Management of Tour Operators for Hajj Pilgrimage in Thailand. In *Academic conferences and research papers presented at conferences National and International Academics "Panchawee Sawat, Thammasat Lampang Leading People's Development to International" at Thammasat University Lampang Campus, 4 November 2017* (pp. 1-14). Lampang : Thammasat University Lampang Campus. (In Thai)
- Prompanyo, M. (2017). Tourism Management for Hajj Ceremony in Thailand. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 9(1), 78-93. (In Thai)
- Saifa, A. (2012). *Solving Hajj Problems of Thai Government Agencies: A Case Study of Hajj Problems and the Role of the Ministry of Foreign Affairs*. Bangkok : Ministry of Foreign Affairs. (In Thai)
- Saleh, A. R. (2018). Haj Aspirations: A 'Hybrid' of Public and Private Models for Singapore. In Saat, N. (Ed.) *Fulfilling the trust : 50 years of shaping Muslim religious life in Singapore* (pp. 179-198). Islamic Religious Council of Singapore : World Scientific Publishing.
- Samaun, W., Pitsuwan, S., Thongprasom, A., Charoenchang, S., Mekarak, M., & Sananan, P. (2007). *Problems of Muslim Hajj Travel: Report of the Extraordinary Commission to Study the Problem of Muslim Hajj Travel in the Country*. Bangkok : National Legislative Assembly. (In Thai)
- VOI. (2019). *Indonesia Gets Priority To Increase Hajj Quota*. Retrieved December 2, 2020, from <https://voi.id/en/news/1117/indonesia-gets-priority-to-increase-hajj-quota>
- Wu, C. H-J., & Mursid, A. (2019). Loyalty motivations for religious tourism: Indonesian Muslim travelers umrah participating in umrah pilgrimage to Mecca, Saudi Arabia. *Tourism Review*, 75(2), 466-478. DOI 10.1108/TR-11-2018-0155