

แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจย์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย

The Operational Guideline of Successful of Tour Operators for Hajj Pilgrimage in Thailand

มานอช พรหมปัญโญ (Manoch Prompanyo)^{*}

นำชัย หนูผล (Numchai Thanupon)^{**}

ละเอียต ศิลาโนย (La-iaed Silanoi)^{***}

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการฮัจย์ในประเทศไทย 2) แสวงหาแนวทางการแก้ไขการจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทย ด้วยวิธีวิทยาการแบบปรากฏการณ์วิทยาในการวิเคราะห์เนื้อหา โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามจาก การสนทนากลุ่ม กับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบกิจการฮัจย์ และผู้แสวงบุญ จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ เครื่องอัดเสียง การจดบันทึก และแนวคำถามแบบปลายเปิด โดยผู้วิจัยทำหน้าที่ในการดำเนินการสนทนาและเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลตอบคำถามที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทย มีหน่วยงานภาครัฐบูรณาการร่วมกับภาคเอกชน และสนองนโยบายจากรัฐบาลชาอุดีอาระเบียด้วยดีตลอดมา นับแต่ปี พ.ศ. 2524 แต่ด้วยปัญหาและอุปสรรค 1) การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีฮัจย์ 2) การจัดเที่ยวบิน 3) การจัดเช่าที่พัก 4) การจัดอาหาร 5) การยื่นวีซ่า 6) การประชาสัมพันธ์ 7) การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย 8) การอำนวยความสะดวกในประเทศชาอุดีอาระเบีย 9) บทบาทและความรับผิดชอบของแชนจ์ ผู้ประกอบการ และผู้แสวงบุญ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา

คำสำคัญ : ฮัจย์/การบริหารจัดการกิจการฮัจย์/การท่องเที่ยวแสวงบุญ

^{*} นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

PhD student Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University

^{**} ศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Professor Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

^{***} ดร.ที่ปรึกษา 9 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

Dr., Advisor 9, Tourism Authority of Thailand

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์จากงบประมาณแผ่นดิน (หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป) ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ 2559

Abstract

This research aims to study 1) problems and obstacles to Hajj pilgrimage tourism management in Thailand, 2) seeking solutions to manage Hajj pilgrimage tourism management in Thailand. Phenomenology method was used in content analysis. The researcher performed focus group to 21 Government officers, Hajj Entrepreneurs and Hajj pilgrims. The instruments for collecting data were voice recorder, note taking and open-ended question. The researcher paid role as a moderator and opened the opportunities for interviewees to provide the answers from the prepared questions by using descriptive analysis method for this research base.

The results show that Hajj pilgrimage management in Thailand, since 1981, Thai government units have ever been integrated with cooperates, respectively followed up Saudi Arabia government's Hajj policies. Nevertheless, some risks made problems and threat out breaking to Hajj pilgrimage management in 1) pilgrim total net, 2) flight management, 3) accommodation management, 4) food management, 5) Visa, 6) Public relation, 7) Facilitation service in Thailand, 8) Facilitation service in Saudi Arabia, 9) Role and Responsibility of guides, entrepreneurs, and pilgrims, brought forward changing Hajj Management ahead in Thailand, since 2016.

Keywords: Hajj / Hajj Management / Pilgrimage Tourism.

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ แสดงวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีศักยภาพพร้อมขีดความสามารถในการแข่งขัน การท่องเที่ยวระดับโลก (Thailand as the Best World Destination) สามารถสร้างความยั่งยืนในการบริหารองค์กรได้ด้วยมาตรฐานการให้บริการระดับสากล เกิดธรรมาภิบาลด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อันเป็นการสร้างความเป็นเลิศในการบริหาร จัดการองค์กรได้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม สมดุล และยั่งยืน การที่จะกระทำให้บรรลุผลสำเร็จดังกล่าวได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอันเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั่นคือ ธุรกิจนำเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้จัดหรือสรรหาบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร เอกสารขออนุญาตการเดินทาง ทักษะและหรือ/มีคุณสมบัติให้แก่นักท่องเที่ยวผู้รับบริการเหล่านั้นทั้งในและต่างประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554: 2)

ธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยวกับสถานประกอบการและ/หรือแหล่งท่องเที่ยว ด้วยการจัดจำหน่ายทางตรง (Direct Distribution) และการจัดจำหน่ายทางอ้อม (Indirect Distribution) ในลักษณะผู้ขายส่งบริการการท่องเที่ยว (Tour Wholesale or Tour Operator) ตัวแทนจัดการท่องเที่ยว (Retail Tour Agent) หรือตัวแทนการจำหน่ายสินค้าและบริการเฉพาะ (Specially Channelers) ผสานการให้บริการทั้งในรูปแบบแนวตั้ง (Vertical Integration) หรือรูปแบบแนวนอน (Horizontal Integration) (Collier and

Harraway, 1997 : 23 - 24) โดยมุ่งเน้นในคุณภาพการบริการ ด้วยการสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ในเส้นทางและ บริการการท่องเที่ยวของบริษัท การมุ่งสร้างและดำเนินการสร้างเครือข่ายกับผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการให้ความสำคัญกับมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวด้วยหลักการบริการ (จิรัฐ ขนชม และนงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร, 2557: 1-16)

การท่องเที่ยวเพื่อแสวงบุญ (Pilgrimage Tourism) เป็นรูปแบบหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวทั่วโลกทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มการเติบโตและความสนใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้นทุกปี องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) คาดการณ์ว่าในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อแสวงบุญทั่วโลกมากกว่า 300 – 330 ล้านคน (Razag Raj & Nigel D. Morpeth, 2007: 15) สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานอุตสาหกรรมการเดินทางและการท่องเที่ยวสหรัฐอเมริกา (The U.S. Office of Travel and Tourism Industries) ที่ระบุว่าในปี ค.ศ. 2005 มีนักท่องเที่ยวสัญชาติอเมริกาจำนวน 633,000 คน แรงจูงใจอันดับต้นๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทางทั่วโลกเพื่อแสวงบุญเป็นหลัก ตามความเชื่อและศรัทธาในศาสนาและความเชื่อต่าง ๆ (Dallen J. Timothy & Daniel H. Olsen, 2006: 2)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาสนาอิสลาม สถิติจำนวนผู้แสวงบุญหรือมุสลิมทั่วโลกหรือผู้ต้องการแสวงบุญเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์ ณ มหานครมักกะห์และเมืองมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย นับแต่ปี พ.ศ. 2463 (ค.ศ. 1920) จำนวน 58,584 คน และปี พ.ศ. 2555 (ค.ศ. 2012) จำนวน 1,712,962 คน เพื่อขึ้นร้อยละ 2,824 และในปี พ.ศ. 2556 (ค.ศ. 2013) จำนวน 2,016,573 คน และคาดว่าจะสูงกว่า 3 ล้านคนในปี พ.ศ. 2560 (Royal Embassy of Saudi Arabia, 2013, 2014, 2015, 2016) โดยทั้งนี้มีผู้แสวงบุญจากประเทศไทยจำนวน 10,400 คนที่ได้รับสิทธิให้เข้าร่วมตามระบบโควตาจากรัฐบาลซาอุดีอาระเบีย เฉกเช่นเดียวกับนานาประเทศ สะท้อนถึงพลวัตในพัฒนาการของการบริหารจัดการการประกอบกิจการฮัจญ์ที่ทุกประเทศต่างยอมรับและร่วมปฏิบัติเพื่อแสวงหาสันติอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและมีมาตรฐานภาพดังที่ David Clingsmith et al. (2009) นักวิชาการอิสลามศึกษาแห่ง Harvard University's John F. Kennedy School of Government กล่าวไว้ในการศึกษาเรื่อง Estimating the Impact of the Hajj: Religious and Tolerance in Islam's Global Gathering ว่า ประเด็นการศึกษาที่สำคัญของการบริหารกิจการฮัจญ์ท่ามกลางความท้าทายและความเปลี่ยนแปลงบนกระแสวิถีโลกาภิวัตน์นั้นเป็นที่มาของการศึกษาที่กล่าวถึงการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศซาอุดีอาระเบียอันส่งผลต่อการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ของนานาประเทศ รวมถึงประเทศไทยด้วย

การประกอบพิธีฮัจญ์ ไม่เป็นแต่เพียงพิธีกรรมทางศาสนาอิสลามเท่านั้น แต่ยังเป็นศาสนกิจอันพึงปฏิบัติให้ครบโดยบริบูรณ์ทั้ง 5 ประการของชีวิตชาวมุสลิมทั่วโลก อันประกอบด้วย การกล่าวปฏิญาณตน การละหมาด การถือศีลอด การจ่ายซะกาต และการประกอบพิธีฮัจญ์ ดังปรากฏในรูกอนอิสลามที่อัลลอฮ์ทรงตรัสไว้ในคัมภีร์อัลกุรอานซูเราะฮ์ อาลิอิมรอน อายะฮ์ ที่ 97 ความว่า “...สำหรับอัลลอฮ์ (มีทบัญญัติ) เหนือบรรดามนุษย์คือ การทำฮัจญ์ ณ บัยตุลลอฮ์สำหรับผู้ที่มีความสามารถเดินทางไปได้...” ณ มหานครมักกะห์และมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยแต่ละปีจะมีมุสลิมทั่วโลกเดินทางเข้าร่วมพิธีนี้มากกว่า 3 ล้านคน จาก 184 ประเทศทั่วโลก รวมทั้งมุสลิมจากประเทศไทยด้วย (Royal Embassy of Saudi Arabia, 2013, 2014, 2015, 2016)

การประกอบพิธีฮัจญ์ยังเป็นอภีษะสำคัญยิ่งต่ออัลลอฮ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการฝึกฝนกายและจิตใจผู้แสวงบุญทุกคน ให้สะอาดบริสุทธิ์ อันถือความอดุสหาะ มัจยัตล์ เสียสละและขยันหมั่นเพียรทั้งกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา และพร้อมเผชิญความยากลำบากอย่างสุดความสามารถอันพิสุจน์พร้อมต่ออัลลอฮ์ด้วยตนเป็นหลัก

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การประกอบพิธีฮัจญ์ถือเป็นจุดหมายปลายทางเดียวสำหรับมุสลิมทุกคนที่หมายมั่นอยากเป็นผู้แสวงบุญและร่วมพิธีกรรมอันสำคัญนี้ให้ได้อย่างน้อยสักครั้งหนึ่งในชีวิต

กำหนดเวลาของการประกอบพิธีฮัจญ์จะเริ่มต้นเมื่อดวงจันทร์เริ่มเคลื่อนมายังเดือนซุลฮิจยะห์ของปฏิทินปีฮิจเราะห์ศักราช อันเป็นเดือนที่ 12 ของแต่ละปี หรือประมาณเดือนกันยายนในประเทศไทย เพื่อกำหนดวันต่าง ๆ และกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติตามปีปฏิทินอย่างเคร่งครัดและเป็นลำดับขั้นตอนเช่นนี้ทุกปี โดยจะดูดวงจันทร์ในวันที่ 29 ของเดือนซุลฮิจยะห์เพื่อกำหนดวันที่ 1 ของเดือนซุลฮิจยะห์ และวันฮารีรายอ หรือวันอีดัลอัฎฮา ซึ่งถือว่าเป็นวันขึ้นปีใหม่ของชาวมุสลิมทั่วโลก เมื่อตรงกับวันที่ 10 ของเดือน

ในขณะที่ผู้ประกอบการฮัจญ์หรือบริษัทนำเที่ยวผู้ให้บริการแก่ผู้แสวงบุญหรือผู้แสวงบุญมุสลิมจากประเทศไทยไปยังนครมักกะห์และมะดีนะห์ ประเทศซาอุดีอาระเบียนั้น ฝ่ายประสานกิจการศาสนาอิสลาม กองศาสนูปถัมภ์ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม เป็นผู้รับผิดชอบดูแลภายใต้พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ นับแต่ปี พ.ศ. 2524 จนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมกิจการการรับบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ การบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์ และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์ การจัดบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์ การกำหนดวงเงินค่าประกัน การรับบริการขนส่ง การกำหนดทุนจดทะเบียนหรือทุนของหุ้นส่วนทุกคนสำหรับนิติบุคคลที่ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการฮัจญ์ และกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ร่วมกับ กรมกิจการกฎหมาย กระทรวงฮัจญ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย

นับแต่ปี พ.ศ. 2535 ที่มีจำนวนผู้ประกอบการฮัจญ์เพียง 35 บริษัท จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2560) จำนวน 108 บริษัทนั้น สามารถรองรับและให้บริการแก่ผู้แสวงบุญทั้งหมดแล้วถึง 248,806 คน และเฉพาะข้อมูลจำนวนผู้แสวงบุญประจำปี พ.ศ. 2558 มากถึง 10,441 คน ครอบคลุม 48 จังหวัดทั่วประเทศที่มีผู้ประสงค์ยื่นความจำนงเดินทาง (กระทรวงวัฒนธรรม, 2558) และปี 2559 คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย ระบุจำนวนผู้เดินทางและโควตาผู้แสวงบุญ 10,400 คน ประกอบด้วย ผู้แสวงบุญ 8,681 คน และจัดสรรให้ผู้ประกอบการฯ 1,283 คน และผู้ประกอบการฮัจญ์ในกรณีพิเศษ และศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) 200 คน รวมทั้งสิ้น 10,164 คน น้อยกว่าจำนวนโควตาที่กำหนดไว้ 236 คน นับเป็นปรากฏการณ์ครั้งสำคัญที่มีผู้ประสงค์เดินทางเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์น้อยกว่าจำนวนโควตาที่ได้รับ

อย่างไรก็ตาม กระทรวงฮัจญ์ ประเทศซาอุดีอาระเบียได้แจ้งต่อที่ประชุมสันนิบาตมุสลิมโลก (The Muslim World League) และองค์การการประชุมอิสลาม (OIC) ในปี พ.ศ. 2551 ถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกับมุสลิมชาวไทยในเรื่องการบริหารจัดการของภาครัฐและผู้ประกอบการฮัจญ์ (ศราวุฒิ อารีย์, 2555; ปรีชา กันธิยะ, 2556)

จากการศึกษาของ McDonnell, M. Byrne (2001) การบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ที่ดีและเป็นแบบอย่าง เดกเช่นที่ปรากฏในประเทศสหพันธรัฐมาเลเซีย หนึ่งในสมาชิกประชาคมอาเซียน นับแต่ปี พ.ศ. 2428 (ค.ศ. 1885) เป็นต้นมา โดยรัฐบาลจักรวรรดินิยมอังกฤษนับแต่ยังดำรงสถานะเป็นสหพันธรัฐมาลายา กระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2506 (ค.ศ. 1963) รัฐบาลสหพันธรัฐมาเลเซียได้จัดตั้งองค์กรที่รู้จักในนาม “ทาบุง ฮัจญ์จี” (Tabung Haji) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกและบริการการเงินแก่ผู้แสวงบุญเตรียมพร้อมในการประกอบพิธีฮัจญ์โดยพร้อมเพรียง (Muhammad Abdul Mannan, 1996: Foreword) ด้วยประสบการณ์กว่า 52 ปี และขับเคลื่อน “Lembaga Urusan dan Tabung Haji” หรือ “Lembaga Tabung Haji” เป็นตัวอย่างที่ประสบผลสำเร็จของการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

จากทุกภาคส่วนในสังคม ความเสมอภาค และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการเน้นสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนรายรอบมหานครเมืองมักกะห์และเมืองมะดีนา โดยการประกอบพิธีฮัจญ์แบบ “Green Pilgrimage” (Husna Ahmad, 2014: 1) และได้รับการยกย่องให้เกียรติจากรัฐบาลซาอุดีอาระเบียให้เป็นประเทศที่มีการบริหารจัดการฮัจญ์ที่ดีที่สุดประเทศหนึ่งในปัจจุบัน (The Star, 2008: 1) การวิจัยของ Aiza Maslan Baharudin (2014) พบว่า Tabung Haji มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในความสำเร็จการดำเนินกิจการฮัจญ์สำหรับผู้แสวงบุญในมาเลเซีย ด้วยการเล็งเห็นความสำคัญของการประกอบกิจการฮัจญ์อย่างเป็นองค์รวมและครอบคลุมทุกภาคส่วน โดยเฉพาะปัจจัยด้านการเงิน ทำให้ Tabung Haji ขยายสาขาและกิจกรรมทั่วประเทศมากถึง 111 สาขา มีจำนวนทุนสะสมมากถึง 2 พันล้านเหรียญสหรัฐ การวิจัยของ M.F. Ahmad., et al. (2015) พบว่าคุณภาพการบริการเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนโดยเฉพาะ Lembaga Tabung Haji ที่รับผิดชอบต่อผู้แสวงบุญชาวมาเลเซียมากกว่าร้อยละ 80 และการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยการสื่อสารที่ดี การสร้างเข้าใจ และสร้างความตระหนักรู้ในการประกอบกิจการฮัจญ์อย่างทั่วถึง (M.F. Ahmad., et al., 2015: 51-56) การวิจัยของ Mohd Shuhaimi Bin Haji Ishak (2011) พบว่า Tabung Haji ได้สร้างความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้แสวงบุญเป็นชาติแรก และสร้างความมั่นใจตลอดการเดินทางเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ทั้งจำนวน อายุ การศึกษา และความพร้อมทางสุขภาพของผู้แสวงบุญ ทั้งยังเป็นองค์กรที่ส่งเสริมความรู้ ทักษะและการปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ผู้แสวงบุญอย่างครบวงจรเป็นแห่งแรกของโลก (Mohd Shuhaimi Bin Haji Ishak, 2011: 236-240). และการศึกษาของบริษัท HeTech ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์และได้พัฒนาระบบ IT เพื่อการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ โดยทั้ง 8 โปรแกรมนี้ครอบคลุมการให้บริการทั้งก่อน-ระหว่าง-หลังการดำเนินกิจกรรมฮัจญ์ ได้แก่ Hajj Pre-Registration Management, Hajj Pilgrimage Management, Hajj Course Management, Hajj Official (Biksah) Management, Hajj Flight Management, Hajj Medical Management, Hajj Portal Management, and Hajj Fee Management ก่อให้เกิดการส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินการข้อมูลของผู้แสวงบุญทันสมัยและส่งเสริมกระบวนการตัดสินใจ การประเมินและการวางแผนการเดินทางรายบุคคล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการทุกขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในข้อมูลของผู้แสวงบุญทุกคน ลดการใช้เอกสารประเภทกระดาษ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและเข้าถึงได้ทั่วโลกด้วยระบบออนไลน์ และเพิ่มความมั่นใจ เชื่อมั่นและตรวจสอบได้ในบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทุกประการที่ผู้แสวงบุญจะได้รับขณะประกอบกิจการฮัจญ์ (HeTech Padu Berhad, 2015)

ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นหนึ่งในภูมิภาคที่สำคัญแห่งหนึ่งในโลกปัจจุบัน ที่มีผู้แสวงบุญผู้เดินทางแสวงบุญเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ทุกปีและเป็นจำนวนมาก อาทิ ปี 2559 ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซียมีผู้แสวงบุญผู้รับสิทธิ์โควตาเดินทางมากอันดับหนึ่งของโลก จำนวน 168,000 คน (General Authority for Statistics, 2016) รวมถึงผู้แสวงบุญประเทศสหพันธรัฐมาเลเซีย ประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ประเทศเนการา บรูไน ดารุสซาลาม ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ และประเทศไทย รวมจำนวนแล้วมากกว่า 300,000 คน (กระทรวงวัฒนธรรม, 2558) หรือคิดเป็นร้อยละ 15.00 ของผู้แสวงบุญหรือผู้แสวงบุญที่เข้าร่วมประกอบพิธีฮัจญ์ทั้งหมดในปี 2015 และรวมค่าใช้จ่ายสำหรับผู้แสวงบุญแต่ละคนโดยเฉลี่ยเท่ากับ 8,146 ريال (ประมาณ 81,460 บาท) จะเห็นว่าค่าใช้จ่ายโดยรวมของผู้แสวงบุญในภูมิภาคอาเซียนรวมมากกว่า 20,365,000,000 ريال (ประมาณ 20,365,000,000 บาท)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจย์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลการดำเนินการฮัจย์ในประเทศไทยในระดับองค์กรรวมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และแสวงหาแนวทางการแก้ไขอย่างยั่งยืน อันจักส่งผลการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพการบริหารจัดการบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบพิธีฮัจย์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลการดำเนินการฮัจย์ในประเทศไทย
2. เพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไขการจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับศาสนาอิสลามและการประกอบพิธีฮัจย์ “อิสลาม” เป็นภาษาอาหรับ แปลว่า การยอมจำนน การปฏิบัติตาม และการนอบน้อมเมื่อคำว่า “อิสลาม” มาเป็นชื่อศาสนาจึงมีความหมายว่าเป็นศาสนาแห่งการนอบน้อมจำนนต่อพระเจ้า คือ “อัลลอฮ์” (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2554) ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาสุดท้ายที่ถูกประทานลงมาจากชั้นฟ้าด้วยความพอพระทัยของอัลลอฮ์ ที่มอบให้แก่มวลมนุษยชาติ พระองค์ทรงส่งท่านศาสดามุฮัมมัด บุตรอับดุลลอฮ์ มาเป็นความเมตตาแก่ชาวโลกทั้งหลาย เพื่อยืนยันความเป็นเอกะของพระองค์ นำมวลมนุษย์ออกจากความมืดสู่แสงสว่าง พร้อมทั้งยอมจำนนต่อพระประสงค์ของพระองค์ด้วยความพอใจและสมัครใจ ปฏิบัติตามคำบัญชาใช้ของพระองค์และออกห่างไกลจากคำสั่งห้ามของพระองค์ พร้อมทั้งยึดมั่นในจริยธรรมอันสูงส่งทางอิสลาม โดยการปฏิบัติตามศาสนกิจตามหลักการอิสลาม 5 ประการ และหลักศรัทธา 6 ประการ เพื่อให้เกิดคุณธรรมในจิตสำนึก อันนำมาซึ่งการเกื้อกูลกันในสังคม

“มุสลิม” เป็นภาษาอาหรับเช่นกัน หมายถึง ผู้ที่นอบน้อมและยอมจำนนต่อข้อบัญญัติของอัลลอฮ์ และหมายถึงผู้ที่ยอมรับนับถือศาสนาอิสลามที่ถูกกำหนดมาจากพระเจ้าผู้สร้างโลกซึ่งมีพระนามว่า “อัลลอฮ์” ดังนั้นอิสลามจึงเริ่มต้นตั้งแต่มนุษย์คนแรกในโลกนี้คือ อาดัม ซึ่งพระองค์ทรงสร้างขึ้นมาจากดิน และสร้างคูครองของเขาคือ เฮวอาห์ จากกระดูกซี่โครงด้านซ้ายของเขา และทั้งสองได้ก่อให้เกิดเผ่าพันธุ์เป็นก๊กเป็นเหล่า จวบจนโลกพบกับจุดจบ ในทุกยุคทุกสมัยอัลลอฮ์ได้แต่งตั้งศาสนทูตของพระองค์ เพื่อทำหน้าที่สั่งสอนผู้คนให้รู้จักพระเจ้าที่แท้จริง และปฏิบัติตามของพระองค์ตามที่ปรากฏในคัมภีร์อันกรูอาณ จนกระทั่งถึงยุคของศาสดามุฮัมมัด คืออลัลลอฮุอะลัยฮิวะซัลลัม ท่านได้เผยแพร่วินัยบัญญัติจากอัลลอฮ์โดยใช้ชื่อว่า “อิสลาม” หรือศาสนาอิสลาม ดังนั้นผู้คนทั้งหลายจึงมักเข้าใจผิดว่าศาสนาอิสลามเป็นศาสนาที่เกิดขึ้นใหม่ เมื่อ 1,400 กว่าปีที่ผ่านมา

อาลามเป็นคำสอนที่อัลลอฮ์ได้กำหนดให้แก่มวลมนุษยชาติในโลกนี้ ไม่ใช่คำสอนที่ถูกกำหนดมาเพื่อเฉพาะกลุ่มชนชาวอาหรับเท่านั้น เพียงแต่ศาสนาอิสลาม คืออลัลลอฮุอะลัยฮิวะซัลลัม เป็นชาวอาหรับจึงเริ่มเผยแพร่จากถิ่นที่อยู่ของท่านและได้ขยายออกสู่ดินแดนต่างๆ ของโลก รวมถึงประเทศไทยด้วยเช่นกัน (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2545; 2554)

แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบพิธีฮัจญ์ “ฮัจญ์” เป็นหลักการหนึ่งของรูกนอิสลาม เนื่องด้วยวาทกรรมอันทรงอำนาจและมุสลิมทุกนามถือปฏิบัติโดยมิได้ละเว้น จามที่ อัลลอฮ์ตาอาลา ได้ตรัสไว้ในคัมภีร์อัลกุรอาน ซูเราะฮ์ อาลิอิมรیم อายะฮ์ ที่ 97 ความว่า “...เป็นสิทธิ์ของอัลลอฮ์ที่จะบังคับมวลมนุษยชาติให้ประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ใบดูละฮ์เฉพาะผู้ที่มีความสามารถเดินทางได้และผู้ใดที่ทรยศ แน่แน่นอนพระองค์อัลลอฮ์ไม่ต้องพึ่งพาผู้ใดในสากลโลก...”

“...เล่าจากอิบนุอุมร์ (ร.ด.) ว่าแท้จริงท่านรอซูลุลเลาะห์ (ซ.ล.) ได้กล่าวว่า อิสลามถูกสร้างขึ้นบนหลัก 5 ประการ คือ การปฏิญาณตนว่าไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์ และแท้จริงมุฮัมมัดเป็นทูตประกาศศาสนาของอัลลอฮ์ ต้องอามรละหมาด จ่ายซะกาต ประกอบพิธีฮัจญ์และถือศีลอดในเดือนรอมฎอน..”

รายงานโดยบุคคอรียะและมุสลิม

ท่านนะวะวียะได้กล่าวว่า “**ฮัจญ์มับูร**” คือ พิธีฮัจญ์ที่ผู้ประกอบพิธีไม่ได้ทำความชั่วใด “...เล่าจากอิบนุอุมร์ได้กล่าวว่า ข้าพเจ้าได้ยินรอซูลุลเลาะห์ (ซ.ล.) กล่าวว่า ผู้ใดได้ประกอบพิธีฮัจญ์โดยเข้าไม่ได้พูดคำหยาบ และไม่ได้ทำความชั่ว เขาก็ได้กลับไปสู่สภาพเหมือนวันที่มารดของเขาได้คลอเคลียออกมา...”

รายงานโดยบุคคอรียะและมุสลิม

เล่าจากอิบนุอุมร์ว่า แท้จริงท่านรอซูลุลเลาะห์ (ซ.ล.) ได้กล่าวว่า “...อุมเราะห์ครั้งหนึ่ง ถึงอุมเราะห์อีกครั้งหนึ่ง เป็นการลบบาป ช่วงที่อยู่ระหว่างอุมเราะห์ทั้งสองครั้งนั้น และฮัจญ์ที่ดี (ฮัจญ์มับูร) นั้นไม่มีสิ่งใดตอบแทนนอกจากสวรรค์...”

รายงานโดยบุคคอรียะและมุสลิม

จากวาทกรรมดังกล่าว “...สำหรับผู้ที่มีความสามารถเดินทางไปได้...” หมายถึง มุสลิมที่มีสุขภาพแข็งแรง สติปัญญาสมบูรณ์ มีทรัพย์สินเพียงพอในการใช้จ่ายโดยมิต้องเป็นหนี้สินและเดือดร้อนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ และเส้นทางที่จะเดินทางไปจะต้องปลอดภัย ดังนั้น การนำที่ดินและทรัพย์สินไปจำนอง จำนำ หรือขาย เพื่อนำไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยกลับมาแล้วไม่มีที่ทำกิน หรือเป็นเหตุที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกหลาน จึงเป็นการกระทำที่ผิดศาสนบัญญัติ เช่นเดียวกับคนที่มีความสามารถพร้อม แต่ไม่ยอมไปเพราะเสียดายทรัพย์สินจะพร่องไป และถ้าหากไม่มีความสามารถด้านทรัพย์สินและสุขภาพ ก็ไม่มีความผิดอย่างไร เพราะตกอยู่ในเหตุของการด้อยความสามารถ ดังนั้นมุสลิมผู้ประสงค์ใคร่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ต่างก็ต้องอดออมมัธยัสถ์ มุ่งทำงานด้วยความสุจริตและประพฤติตนตามหลักศาสนาอย่างเคร่งครัดทั้งกาย วาจา ใจ “การทำฮัจญ์เป็นอภีษะห์หลักต่ออัลลอฮ์” ซึ่งเป็นเป้าหมายในการขัดเกลาจิตใจให้สะอาดบริสุทธิ์ ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ต้องใช้ความอดุสาหะ เสียสละทั้งกำลังกาย ทรัพย์ กำลังสติปัญญาและมีความสามารถอดทนต่อความยากลำบาก และมีความสามารถที่จะไปได้ โดยไม่ต้องกั๊กหนี้ ยืมสินจูงผู้อื่น

ปัจฉิมโอวาท: พลังแห่งศรัทธา ก่อนที่จะสิ้นชีวิตมุฮัมมัดศาสนทูตของอัลลอฮ์ได้ทำฮัจญ์ครั้งสุดท้ายของท่าน และได้กระทำฮัจญ์ครั้งนี้ ณ ทุ่งอะรอฟะห์ ท่านได้ให้โอวาทแก่บรรดามุสลิมเป็นครั้งสุดท้ายโดยมีใจความดังนี้ “...ประชากรทั้งหลาย โปรดฟังฉัน เพราะฉันเองไม่อาจทราบว่าจะต่อไปฉันจะได้พบท่านหรือไม่ ท่านทราบหรือว่าวันนี้เป็นวันอะไร ถ้าท่านยังไม่ทราบ ฉันจะบอกกับท่านว่า วันนี้เป็นแห่งการประชุมของมนุษยชาติ ซึ่งถือว่าเป็นการรวมมนุษยชาติครั้งสำคัญยิ่ง ท่านทราบหรือไม่ว่าเดือนนี้คือเดือนอะไร เดือนนี้คือเดือนแห่งการประกอบแต่ความดี ท่านทราบหรือไม่ว่าแผ่นดินนี้คือแผ่นดินอะไร ณ ที่นี้ คือ แผ่นดินหะรอมที่ต้องงดเว้นจากความชั่วทุกประการ ดังนั้นฉันขอบอกกับท่านไว้ว่า ชีวิต ทรัพย์สินและเกียรติของท่าน ท่านจะต้องช่วยกันรักษาไว้ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมเหมือนดังเป็นอยู่ ณ วันนี้ เดือนนี้ และสถานที่นี้...ขอให้ทุกท่านที่ได้มาร่วมกัน ณ ที่นี้แจ้งข่าวตามที่ฉันบอกแก่บรรดาผู้มิได้มาร่วมชุมนุม ณ ที่นี้ว่า วันหนึ่งท่านจะต้องกลับไปหาพระผู้เป็นเจ้าของท่าน ซึ่งพระองค์จะเป็นผู้พิพากษา การกระทำของท่านที่ได้กระทำไว้ในโลกนี้

นับแต่วันนี้เป็นต้นไป การให้กู้เพื่อหาดอกเบี้ยจะต้องยุติโดยสิ้นเชิง การแก้แค้นเพราะความพยาบาท การฆ่ากันก็ต้องยุติลงด้วยเช่นกัน โปรดจำไว้ฉันว่า ประชากรของฉันนั้น บุรุษเป็นผู้มีสิทธิ์เหนือสตรี และสตรีก็มีสิทธิ์เหนือบุรุษ สตรีคือหลักประกันที่พระเจ้าทรงมอบให้อยู่ในความดูแลของท่าน ดังนั้นท่านจะต้องให้ความเป็นธรรมและปราณีแก่เธอ ทาสของท่านต้องระวังให้อาหารเขาเหมือนอย่างที่ท่านใช้บริโภคเอง จงให้อาหารแก่เขาเช่นเดียวกับท่านใช้อยู่...ประชากรที่รัก โปรดลดระดับรับฟังที่ฉันเตือนและจงตรึงตรองดูในคำพูดของฉันที่ฉันได้ให้ไป ฉันจะจากโลกไปโดยทิ้งไว้ซึ่งคัมภีร์ของพระเจ้าเป็นเจ้าและขุนนะห์ของฉัน ถ้าหากท่านปฏิบัติตามทั้งสองประการนี้ ท่านจะไม่มีวันหลงทางเลย...ประชากรที่รักทั้งหลาย จงจำคำพูดของฉันให้ดี มุสลิมทุกคนเป็นพี่น้องกัน มีสิทธิและหน้าที่ที่ทัดเทียมกัน ท่านทั้งหลายเป็นเครือญาติกันหมด จะไม่มีอะไรเป็นของมุสลิมคนหนึ่งโดยถูกต้องนอกจากเจ้าของจะได้มอบด้วยความเต็มใจ อย่าให้ใครในหมู่พวกท่านข่มขี่ทาสบริวาร หรือลิดรอนสิทธิของเขาด้วยความไม่ชอบธรรม...” (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2545; 2554)

ด้วยอำนาจของวาทกรรม ยิ่งเป็นแรงสนับสนุนให้เกิดสิ่งบันดาลใจให้แก่มุสลิมทั่วโลก ดังปรากฏว่า “...อัลลอฮ์ (ช.บ.) ทรงตรัสว่า ท่านทั้งหลายจงเตรียมเสบียงเถิด แท้จริงเสบียงที่ดียิ่งนั้นคือเสบียงแห่งการยำเกรง...” อัลบากอุมเราะห์ฮายะที่ 197 ฉะนั้นการเดินทางสู่พิธีฮัจย์จึงไม่ใช่เจตนารมณ์ของการเดินทางเพื่อหาความสุข ความสำราญ ท่านนบีมุฮัมมัด (ช.ล.) ยังกำชับว่า “...ฮัจย์ต้องเอาแบบอย่างจากฉัน...” จึงเป็นที่มาแห่งข้อปฏิบัติตนตามหลัก 5 ประการอันได้แก่ การปฏิญาณตน การละหมาด การถือศีลอด และการจ่ายซะกาตของมุสลิมทั่วโลก รวมถึงการประกอบพิธีฮัจย์ด้วยเช่นกัน (กองศาสนูปถัมภ์ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2552)

หลักการประกอบพิธีฮัจย์และอุมเราะห์มี 3 วิธี ประกอบด้วย 1) อิฟรอต คือ ทำพิธีฮัจย์ก่อนทำอุมเราะห์ หลังจากเสร็จพิธีฮัจย์แล้ว ออกไปจากแผ่นดินฮะลาละเอียะห์หรืออุมเราะห์เข้ามาและทำจนเสร็จพิธีอุมเราะห์ ในปีเดียวกันกับปีที่ทำฮัจย์ วิธีอิฟรอตนี้เป็นวิธีที่ดีกว่าวิธีตะมัดตุอ์ หรือวิธีกิรอมโดยไม่ต้องเสียคัมตามมัซฮับซาฟีอี 2) ตะมัดตุอ์ คือ ทำพิธีอุมเราะห์ในช่วงเวลาฮัจย์ เมื่อเสร็จอุมเราะห์แล้วก็ทำพิธีฮัจย์ในปีเดียวกัน วิธีตะมัดตุอ์ ดีกว่าวิธีกิรอมแต่ต้องเสียคัม และ 3) กิรอม คือ ทำฮัจย์และอุมเราะห์พร้อมกันในช่วงเวลาฮัจย์หรือเนียตทำอุมเราะห์ แล้วเอาพิธีฮัจย์เข้ามาก่อนลงมือทำอุมเราะห์ จากนั้นก็ทำพิธีฮัจย์จนแล้วเสร็จ ทั้ง 2 รูปแบบนี้ผู้ปฏิบัติจะได้ฮัจย์และอุมเราะห์ในคราวเดียวกัน เพราะพิธีฮัจย์ได้ครอบคลุมถึงพิธีอุมเราะห์ที่อยู่แล้ว แต่ต้องเสียคัมหรือการปรับ

องค์ประกอบสำคัญหรือรูกันของฮัจย์มี 6 ประการ ประกอบด้วย 1) เอียห์รอม คือ การตั้งเจตนาทำพิธีฮัจย์ โดยตั้งเจตนา (เนียต) ดังนี้ “ข้าพเจ้าตั้งเจตนาทำฮัจย์และครองตัวไม่ละเมิดสิ่งต้องห้ามด้วยการทำฮัจย์ เพื่ออัลลอฮ์อาลา” 2) วุกุฟ คือ การไปปรากฏตัว ณ ทูงอะรอฟะห์ ในช่วงเวลาตั้งแต่ตะวันตกล้อยของวันที่ 9 เดือนซุลฮิจะห์ ที่เรียกว่า “เชือด” (เพราะมีการเชือดสัตว์ กุรบานมาก) 3) ตอวาฟ คือ การเวียนรอบไบตุลละห์ 7 รอบ เริ่มเข้าเวลาตอวาฟตั้งแต่ต้นเที่ยงคืนของวันที่ 10 เดือนซุลฮิจะห์ 4) ซะอีย (สะแอ) คือ การเดินระหว่างภูเขาสอฟฟากับภูเขามัรวะห์ 7 เที่ยว โดยเริ่มต้นจากภูเขาสอฟฟาไปถึงมัรวะห์ นับเป็น 1 เที่ยว และจากมัรวะห์ถึงซอฟฟา นับเป็นอีก 1 เที่ยว และเที่ยวที่ 7 นั้นต้องสุดลงที่ภูเขามัรวะห์ สำหรับผู้ชาย ควรเดินขึ้นไปเชิงเขาสอฟฟาและมัรวะห์ สูงประมาณ 2 เมตร และควรวิ่งในช่วงระหว่างเสาเียว 2 ต้นที่เป็นเครื่องหมายสะแอ 5) ทำลายผมออกจากศีรษะ ด้วยวิธีโกนหรือตัด หรือถอน วิธีที่ดีควรโกนหมดทั้งศีรษะ สำหรับท่านชาย ส่วนท่านหญิงนั้น การตัดผมออกดีกว่าการโกนศีรษะ 6) การเรียบเรียงส่วนใหญ่ของรูกัน คือ ต้องเอียะห์รอมก่อนกระทำรูกันอื่นทั้งหมด ต้องวุกุฟก่อนตอวาฟที่เป็นรูกัน และก่อนการทำลายผมออกจากศีรษะ ต้องตอวาฟก่อนสะแอ ถ้ายังไม่ได้สะแอหลังตอวาฟแรกถึง (ตอวาฟทุคม) หมายเหตุ: การทิ้งรูกันฮัจย์ประการหนึ่งประการใด ทำให้พิธีฮัจย์ใช้ไม่ได้

ในปีหนึ่งๆ มุสลิมจากทั่วโลกประมาณ 3 ล้านกว่าคนจะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์พร้อมกัน 1 ครั้งระยะเวลาที่ไปอาจจะไปแค่ประกอบพิธีฮัจญ์แล้วกลับเลย ส่วนมากจะไปเมืองมะดีนะห์ เพื่อไปละหมาดที่มัสยิดนาบาวี (Masjid Nabawi) ก่อน แล้วข้ามหอนครมักกะฮ์หรือไปหอนครมักกะฮ์เพื่อประกอบพิธีฮัจญ์แล้วกลับมาที่มะดีนะห์ และมีการเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ การประกอบพิธีฮัจญ์ในแต่ละครั้ง ผู้แสวงบุญหรือฮัจญ์จ๋าต้องไปอยู่ที่มะดีนะห์ 1 อาทิตย์ อยู่หอนครมักกะฮ์ 2-3 อาทิตย์ หรือไปอยู่หอนครมักกะฮ์ 2 อาทิตย์ รวมประกอบพิธีฮัจญ์ และมาที่มะดีนะห์อีก 1 อาทิตย์ ถึงจะเดินทางกลับได้ รวมการประกอบพิธีฮัจญ์ใช้เวลาโดยประมาณ 40 วัน

จึงอาจกล่าวได้ว่า การประกอบกิจการฮัจญ์อันสมบูรณ์พร้อมตลอดเวลาได้นั้น พฤติกรรมของผู้แสวงบุญหรือฮัจญ์จ๋าต้องเดินทางและประพฤติตนตามกำหนดโดยเคร่งครัด ดังนั้นการสร้างควมพึงพอใจในการบริการการเดินทาง ที่พัก อาหาร เครื่องแต่งกาย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน ตลอดการประกอบพิธีฮัจญ์จึงเป็นความท้าทายให้บริษัทนำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ทุกขณะตลอดเวลาในการให้บริการ เพื่อ “ฮัจญ์มับูร” และ “...ฮัจญ์ต้องเอาแบบอย่างจากฉัน...” นั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ แรงจูงใจ และความพึงพอใจของผู้แสวงบุญ การแสวงบุญเป็นกิจกรรมการเดินทางเฉพาะไปยังสถานที่สำคัญทางความเชื่อและศาสนา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้แสวงบุญเดินทางข้ามพรมแดนแห่งรัฐชาติ ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิศาสตร์ (Sharma et al, 2009) รูปแบบการเดินทางเพื่อการแสวงบุญในโลกสมัยใหม่ มีความเกี่ยวข้องกับบริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และองค์การนานาชาติอย่างสลับซับซ้อนจนอาจกล่าวได้ว่า เป็น “การเดินทางบนพหุโครงสร้าง” ที่มอบคุณค่าทางประสบการณ์ คุณค่าทางจิตวิญญาณและเติมเต็มความเป็นมนุษย์ไปพร้อมๆ กัน (Murthy, 2008)

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้แสวงบุญ ต่างยอมรับว่าองค์การต้องตระหนักและวิเคราะห์หลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้แสวงบุญ อันจักส่งผลทั้งต่อบริษัทและอนาคต ดังนั้นองค์การทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับศาสนกิจดังกล่าว จำต้องคำนึงอย่างยุติธรรมในทุนทรัพย์ องค์ความรู้ในการสร้างความพึงพอใจตลอดการเดินทาง หากทุกภาคส่วนมีการบริหารจัดการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและพฤติกรรมหลังการรับบริการที่ดีตามมาด้วยเช่นกัน ดังนั้นทุกองค์การที่เกี่ยวข้องย่อมตระหนักถึงความรับผิดชอบด้วยความสุจริตต่อผู้แสวงบุญ (Pizam & Taylor, 1999; Ryan, 1997; Choi & Chu, 2000; Ibrahim & Gill, 2005)

การเดินทางเพื่อการจาริกแสวงบุญนั้น ได้รับความสนใจและให้ความหมายนับแต่ทศวรรษที่ 80 ดังเช่น Skyes (1982: 776) กล่าวว่า การแสวงบุญเป็นการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่มีความหมายและรอยจารึกสำคัญทางศาสนา ขณะที่ Bradon (1970: 501) กล่าวว่า การแสวงบุญเป็นพฤติกรรมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 ประการคือ สถานที่ ความต้องการของบุคคลหรือฝูงชนที่ต้องการกระทำอย่างมีแบบแผน และคุณค่าที่ได้รับและต้องการทางจิตวิญญาณผ่านสิ่งที่เรียกว่า “ศรัทธา” ในขณะที่ Crim (1981: 569) และ Turner (1973) กล่าวว่า การเดินทางเพื่อการจาริกแสวงบุญจะแสดงออกผ่านพฤติกรรม 3 ลักษณะที่สำคัญคือ 1) ความตระหนักในหน้าที่ของผู้แสวงบุญ ส่งผ่านความคิดและพฤติกรรม 2) การเดินทางไปยังสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและศาสนา พร้อมประกอบศาสนกิจตามแบบแผนการปฏิบัติอย่างพร้อมเพรียงและเป็นลำดับ และ 3) พฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล จะขยายเป็นกลุ่มชน และชุมชนทางศรัทธา ก้าวผ่านชาติพันธุ์ พื้นที่ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ภาษา และวัฒนธรรม รวมเป็นชุมชนเดียวกันในที่สุด

การขับเคลื่อนผ่านระยะทางนับแต่จุดเริ่มต้น จนถึงจุดหมายปลายทางทางกายภาพ เป็นสิ่งที่ปรากฏในข้อกำหนดในทุกพฤติกรรมของผู้แสวงบุญ ด้วยข้อแม้หรือข้อห้ามผ่านเงื่อนไขส่วนบุคคล ทั้งเรื่องอายุ ช่วงวัย สถานะภาพ การสมรส อาชีพ รายได้ และบทบาทสำคัญในศาสนา (Stoddard, 1997) อันจะส่งต่อถึงบทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมที่ผู้แสวงบุญพึงปฏิบัติตลอดการจาริกแสวงบุญ

ความพึงพอใจของผู้แสวงบุญสามารถรับรู้ในการบรรลุผลลัพธ์ของผู้แสวงบุญ โดยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้แสวงบุญต่อสถานที่และแหล่งท่องเที่ยว และการบรรลุในวัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง (Oliver, 1980; Vavra, 1997; Pizam, 1999; Ibrahim, 2005) ในขณะที่การดำเนินกิจกรรมทางศาสนา เป็นส่วนประกอบที่ทำให้ศาสนิกนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยการบริหารกิจกรรม โดยองค์การที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนจำต้องควบคุมและดำเนินการตามลำดับขั้นตอนด้วยความรู้ และควบคุมให้ลุล่วง (Gyte & Phelps, 1989; Hair, 1998; Kozak, 1998; Malhotra, 2002) โดยนักวิชาการได้สรุปอย่างพร้อมกันว่า ผู้แสวงบุญที่เดินทางเพื่อจาริกไปยังดินแดนศักดิ์สิทธิ์ต่างๆ ในทุกความเชื่อและศาสนาในปัจจุบันนั้น สามารถให้ความหมายเช่นเดียวกับ “นักท่องเที่ยว” ได้เช่นกัน ซึ่งล้วนแต่มีองค์ประกอบด้านความต้องการ การรับรู้ กระบวนการตัดสินใจ และพฤติกรรมเหมือนกัน (Crompton, 1995; Swarbrooke, 1995; Anderson, 1994; Baker, 2000; Foster, 2004) โดยปัจจัยที่ส่งผลอย่างยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายการแสวงบุญคือ “ความพึงพอใจ” ที่ปรากฏผ่านพฤติกรรมขณะนั้นและพฤติกรรมภายหลังการเดินทางแสวงบุญ (WTO, 1995)

การส่งมอบคุณภาพการให้บริการผ่านมาตรฐาน และกระบวนการที่ส่งมอบแก่ผู้แสวงบุญเป็นสิ่งที่ต้องการทุกภาคส่วนควรคำนึงถึง (Vitterso, 2000) กระบวนการดังกล่าวจะกลายเป็นวัฏจักรแห่งความคาดหวังของผู้แสวงบุญคนอื่นๆ ในเวลาต่อมาว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้เหมือนเดิมกับผู้ที่เคยปฏิบัติเช่นกัน ดังเช่นที่ Vavra (1997); Engel (1990) ได้เรียกว่าวัฏจักรแห่งความคาดหวัง (Expectancy Disconfirmation Approach: EDA) และพัฒนาเป็นความการมอบคุณค่าแห่งประสบการณ์ ความหมายในการปฏิบัติศาสนา และมาตรฐานที่พึงปฏิบัติต่อไป (Westbrook, 1981)

พลวัตวัฏจักรแห่งความคาดหวังนี้ ยังมีปัจจัยด้านความรู้สึกที่สะท้อนผ่านคุณภาพและสร้างมาตรฐานจริยวัตรอันชอบและเหมาะสม ส่งต่อถึงกรอบแนวคิดที่กำกับพฤติกรรมความพึงพอใจและแนวโน้มทางอารมณ์ภายหลังจากปฏิบัติศาสนกิจเช่นกัน (Oliver, 1980; Baker, 2000) เช่นการให้ทาน ไม่ว่าจะมากหรือน้อย หากกระทำด้วยจิตอันกุศล ย่อมส่งกุศลบุญทั้งต่อผู้ให้และผู้รับ

ขณะที่ Oliver (1980); Anton (1996) ได้เสนอข้อสรุปที่มีผลต่อความต้องการ แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้แสวงบุญตลอดการเดินทาง และหลังการเดินทางนั้นเกิดจาก การตระหนักรู้ในหน้าที่ของตน ทราบขั้นตอนอย่างลึกซึ้ง อิทธิพลทางจิตวิทยาต่อศาสนพิธีและลักษณะกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับการสรุปของ WTO (1995) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้แสวงบุญเกิดจากการได้รับการตอบสนองในความต้องการ การตอบสนองด้วยเกียรติตามที่คาดหวัง อันจักส่งผลต่อการบรรลุในศาสนกิจและพฤติกรรมความภักดีภายหลังการได้รับบริการด้วยความกรุณาและรับรู้ด้วยความรู้สึกเป็นมิตร

จึงสามารถสรุปได้ว่าความต้องการ แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้แสวงบุญ เกิดขึ้นด้วยการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับ และการบรรลุเป้าหมายในศาสนกิจที่ปรากฏในพฤติกรรมภายหลังการเดินทางแสวงบุญ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้แสวงบุญจึงเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติศาสนกิจที่ถูกต้อง การสั่งสมทุกประสบการณ์ที่ทรงคุณค่าทุก

ขณะที่ได้ประสบ ความก้าวหน้าในสถานภาพของผู้แสวงบุญทั้งในระดับบุคคล สังคมรอบข้าง และสังคมภายนอก (Sridhar, 2008)

แนวคิดเกี่ยวกับผู้แสวงบุญ นักเดินทางที่สามารถเรียกว่า “ผู้แสวงบุญ” ต้องมีพฤติกรรมการเดินทางจากถิ่นพำนักไปยังสถานที่แห่งหนึ่งหรือหลายแห่งเพื่อประกอบศาสนกิจที่กำหนดไว้ตามกำหนดเวลา ขั้นตอน และเป็นพฤติกรรมในลักษณะมวลชน (Jakowski & Smith, 1992) โดยผู้แสวงบุญสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางในหลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น หรือกิจกรรมที่กำหนดในศาสนบัญญัติทางวัฒนธรรม (Sridhar, 2008) โดยแรงจูงใจที่ส่งผลอย่างยิ่งต่อผู้แสวงบุญเป็นผลจากการเรียนรู้ การรับรู้ ความต้องการภายในตัวบุคคลที่กระตุ้นผ่านสังคมรอบและการขัดเกลาทางสังคม (Socialization Processing) ดังเช่นงานการศึกษาของ Lickorish & Kershaw (1958) พบว่า ผู้แสวงบุญพร้อมกระทำการศาสนกิจด้วยความเฝ้ารอ โดยมีการเตรียมตนเองและบุคคลรอบข้าง พร้อมการสนับสนุนจากบุคคลรอบรอบ โดยมุ่งหวังในผลที่จะได้รับจากการปฏิบัติศาสนกิจให้บรรลุผลนั่นเอง

พฤติกรรมของผู้แสวงบุญต่างได้รับแรงจูงใจให้ปฏิบัติเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นการสัมผัสสถานที่และบรรยากาศในศาสนกิจ ณ สถานที่กำหนด ด้วยायันตนะทั้ง 5 ทั้งการแต่งกาย อุปกรณ์เครื่องมือ หรือพฤติกรรมปฏิบัติที่แตกต่างจากการดำรงชีวิตปกติ พร้อมคาดหวังถึงความผลลัพธ์เชิงรูปธรรมและนามธรรมต่อไป มิได้กังวลถึงความลำบากด้วยเส้นทาง การเดินทาง หรือการดำรงชีพขณะปฏิบัติศาสนกิจแม้แต่น้อย การบรรลุในความสำเร็จในตัวตนดังกล่าวจะเกิดผลและประเมินตนด้วยผู้แสวงบุญเองและสังคมรอบรอบ อันจะส่งผลเชิงความคิดและพฤติกรรมที่กำหนดและสร้างกรอบ พร้อมสืบทอดคุณค่าทางประสบการณ์จากรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่ง สู่การสถาปนารูปแบบการปฏิบัติและมาตรฐานเชิงคุณค่าทางสังคมต่อไป (Gitelson et al., 1985; Fronhlick, 2005, Gursoy et al, 2006, Karlsen & Brandstorm, 2008; Lim et al., 2008) ปัจจัยด้านสังคมถือเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อพฤติกรรมของผู้แสวงบุญ ด้วยพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติและข้อห้าม เป็นสิ่งที่กำหนดให้กลุ่มคนในสังคมหนึ่งๆ สร้างบรรทัดฐานที่รับรองการแสวงบุญและผลลัพธ์ที่บรรลุ จนกลายเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ ข้อกำหนดทางศาสนา และการบรรลุความสำเร็จในตัวตนของผู้แสวงบุญด้วยเช่นกัน (Buck, 1977; Ritche, 1984; Cohen, 1988; Ede., 1992; Pritchard et al., 1998; Dwyer et al., 2000; De Bres & Davis, 2001; Xiao & Smith, 2004; Snowball & Wills, 2006a; Rooney-Brown, 2008) ดังสรุพนาม “ฮัจญ์และฮัจยี” ที่มุสลิมไทยผู้ผ่านกิจการฮัจญ์ได้รับ

พลวัตการศึกษาพฤติกรรมของผู้แสวงบุญได้รับความสนใจอย่างมากนับแต่คริสต์ศตวรรษที่ 1980 โดยข้อสมมติฐานและข้อสรุปที่นักวิจัยและนักวิชาการได้สร้างข้อสรุปและอิทธิพลการศึกษาในสหวิทยาการมากมายดังปรากฏทั้งในศาสตร์ทางสังคมศาสตร์ มานุษยวิทยา บริหารธุรกิจ จิตวิทยา ประวัติศาสตร์ และการท่องเที่ยว สร้างคุณูปการแก่การศึกษาพฤติกรรมของผู้แสวงบุญในปัจจุบันอย่างมาก โดยเริ่มจากมีนำเสนอจุดเปลี่ยนแปลงแรงอิทธิพลที่กระตุ้นความต้องการ แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้แสวงบุญจากเหตุผลเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเฉพาะกลุ่ม การสร้างลำดับขั้นตอนการปฏิบัติจากยุคไร้เงื่อนไขสู่โครงสร้างอย่างเป็นทางการ และพัฒนาการการสร้างคามหมายของการท่องเที่ยวเชิงศาสนาและการจาริกแสวงบุญ ดังเช่นที่ Kreiner (2010) ได้กล่าวว่าผู้แสวงบุญกลายเป็นนักเดินทางและนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมเฉพาะและมีความน่าสนใจ ด้วยพฤติกรรมที่เป็นแบบแผน ข้ามผ่านพรมแดนของรัฐบาล ภูมิภาค และความแตกต่างทางชาติพันธุ์ ภาษาและวัฒนธรรมแม่ ส่งผลต่อศาสนกิจที่เป็นหนึ่งและเป็นแบบแผนอย่างพร้อมเพรียง ณ สถานที่หนึ่งร่วมกัน

MacCannell (1973) กล่าวว่า พัฒนาการของการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในการเดินทางเพื่อการแสวงบุญ เดิมทีและเพิ่มจำนวนผู้แสวงบุญมากขึ้นกว่าในอดีต พร้อมสร้างกรอบการปฏิบัติในศาสนิกเหล่านั้นให้มี “ความเป็นตัวตนและเอกลักษณ์ที่จับต้องได้อย่างเป็นสากล” เช่นเดียวกับข้อสรุปของ Turner & Turner (1973) ที่พบว่า ผู้แสวงบุญจะแสดงพฤติกรรมที่ต่างจากนักท่องเที่ยวโดยทั่วไป ด้วยกริยาแห่งความยำเกรงและความเคารพในทั้งสถานที่และศาสนิก โดยสร้างรูปแบบเชิงพฤติกรรมเป็นองค์รวมและสากลเป็น “ชุมชนแห่งตัวตน” ร่วมกัน (Turner & Turner, 1978)

บทความของ Eade (1982) ได้สร้างการเชื่อมโยงระหว่างศาสตร์แห่งการจาริกแสวงบุญและการท่องเที่ยวได้ บรรจบรวมกันเป็นหนึ่ง ด้วยการเสนอบทความที่อธิบายถึงความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออกระหว่างผู้แสวงบุญและนักท่องเที่ยวที่เมือง Lourdes ในขณะที่ Bowman (1991) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการจาริกแสวงบุญของคริสต์ศาสนิกชนบริเวณภูเขาเล็และบริเวณใกล้เคียง และงานของ Rinshede (1992) ที่ศึกษาถึงรูปแบบของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา แต่งานการศึกษาของ Cohen (1992a,b) ได้สร้างความเข้าใจและแบบแผนการศึกษารูปแบบทางการและเป็นที่ยอมรับถึงความแตกต่างระหว่างผู้แสวงบุญและนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปว่า ผู้แสวงบุญและนักท่องเที่ยวเพื่อการจาริกแสวงบุญล้วนมีพฤติกรรมตามบรรทัดฐานของสังคมที่ตนศรัทธา ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอิสระตามความต้องการแห่งตัวตนเป็นหลัก ซึ่งข้อสรุปดังกล่าว ได้รับการสนับสนุนจากงานของ Grabum (1977) ที่พบว่า ความคล้ายคลึงในพฤติกรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้แสวงบุญคือ การดำเนินพฤติกรรมนั้นๆ อย่างมีขอบเขต ข้อกำหนด และผลลัพธ์ที่คาดหวัง หากแต่นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องประพฤติด้วยความเคร่งครัดและปราศจากความสงสัย เหนือกว่าผู้แสวงบุญ Sausa (1993) เห็นด้วยกับข้อเสนอดังกล่าว โดยสรุปว่า ผู้คนสามารถเปลี่ยนจากนักท่องเที่ยวเป็นผู้แสวงบุญไปมาได้ และ Smith (1992) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวและผู้แสวงบุญมีความต่างเพียงเป้าหมายหลักของการเดินทาง เท่านั้น

งานการศึกษาทางภูมิศาสตร์ จิตวิทยา และบริหารธุรกิจที่สะท้อนถึง แรงจูงใจ ความสนใจ และเป้าหมายของศาสนิกชนในแนวคิด ความเชื่อ และศาสนาต่างๆ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่อยู่เบื้องหลังและทรงอิทธิพลยิ่งต่อพฤติกรรมของผู้แสวงบุญ หากมีโอกาสด้านเวลาในการเดินทาง เหตุผลที่ชอบและยอมรับทางวัฒนธรรม ไร่การกีดกันทางการเมือง ย่อมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การเดินทางเพื่อการจาริกแสวงบุญเพิ่มสูงขึ้น (Timothy & Boyd, 2006) สะท้อนความหลากหลายในแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ที่ปรากฏในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา ผ่านพฤติกรรมจาริกแสวงบุญ กระตุ้นด้วยประสบการณ์คุณค่าและความรู้สึก โดยวัฒนธรรม เทศกาล ประเพณี เป็นสิ่งกระตุ้นผลการรับรู้เชิงพฤติกรรม

จริยวัตรของผู้แสวงบุญ เป็นพฤติกรรมที่สร้างความต่างระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้แสวงบุญ ดังเช่นงานของ Harman & Hydel (2011) ที่สะท้อนประสบการณ์ที่ผู้แสวงบุญประสบ ณ ศาสนสถานด้วยการรับรู้ทางอารมณ์ พร้อมสะท้อนการบรรลุผลทางจิตวิญญาณอันทรงคุณค่าและมีความหมาย

Hraman & Hyde (2011) พบว่า แรงกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวพัฒนาตนเองเป็นผู้แสวงบุญและมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวซ้ำ และความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว เกิดจากปัจจัย 5 ประการคือ ความหมายทางจิตวิญญาณและความรู้สึกของแหล่งท่องเที่ยว สำนึกร่วมทางความคิด การบ่มเพาะทางสังคมของครอบครัวผู้แสวงบุญ การได้รับเกียรติ ความเป็นพวกพ้อง และความเป็นอันหนึ่งเดียวเชิงพฤติกรรมร่วมในศาสนิก โดยแรงขับของผู้แสวงบุญสะท้อนผ่านกระบวนการปฏิบัติตามลำดับ ขั้นตอน และกระบวนการ แม้จะมีอุปสรรค ปัญหาและความขัดแย้งในเชิงพฤติกรรม แต่มีใช้อุปสรรคที่ทำให้ผู้แสวงบุญต้องการออกเชิงพฤติกรรม กลับเป็นแรงขับเชิงท้าทายเชิงจิตใจให้ผู้แสวงบุญกระทำอย่างเคร่งครัด

ซึ่งการศึกษาดังกล่าว ได้รับการตอกย้ำถึงความสำคัญในความพร้อมของผู้แสวงบุญต่อจริยวัตรที่พึงประสงค์ด้วยงานของ Reader & Walter (1993), Seaton (1999), 2002), Digance (2003), และนักวิจัยอีกหลายท่าน ที่สรุปพลวัตของการเดินทางของผู้แสวงบุญในทศวรรษที่ 1990 ถึงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 ว่าเป็น “ยุคสมัยใหม่แห่งการจาริกแสวงบุญ” ที่มีองค์การที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนมีส่วนเกี่ยวข้องและจัดการอย่างเป็นระบบ สร้างแบบแผน มาตรฐานและมีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้แสวงบุญทั้งในระดับบุคคลที่ต้องการให้ผู้แสวงบุญทุกคนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พร้อมได้รับบริการที่ทรงคุณค่าในประสบการณ์ และกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจแก่ศาสนา และในระดับภาครวมที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบองค์กรมีนโยบาย แผนงาน กลยุทธ์และยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาทั้งระบบให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว คำนึงถึงความต้องการและพัฒนามาตรฐานในระดับโลกโดยคำนึงถึงความยั่งยืนทั้งระบบ (Bilu, 1998; Kong, 2001)

ก้าวสำคัญของพัฒนาการการศึกษาการท่องเที่ยวจาริกแสวงบุญในแวดวงวิชาการ พบได้นับแต่ทศวรรษที่ 1990 ถึงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงซ้อนระหว่างผู้แสวงบุญกับการท่องเที่ยว (Collins-Kreiner & Kliot, 2000; Digance, 2003, 2006; Ebron, 1999; Fleischer, 2000; Sharpley & Sundaram, 2005; Vukonic, 2002) และความสัมพันธ์ระหว่างศาสนา การจาริกแสวงบุญและการท่องเที่ยว (Timothy & Olsen, 2006) โดยมุ่งกำหนดทิศทางใหม่ระหว่างช่วงเวลา กรอบแนวคิดยุคแห่งการจาริกแสวงบุญตามจารีตและสมัยใหม่ รวมถึงกระบวนการสร้างความหมาย อัตลักษณ์ และการรื้อฟื้นความหมายใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว

การข้ามผ่านกระบวนการทัศน์ใหม่มีพื้นฐานมาจากสมมติฐานใหม่ที่กล่าวถึงปัจจัยทางศาสนาเป็นผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของผู้แสวงบุญ แต่กระนั้นพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนอย่างกะทันหันด้วยแรงกระตุ้นทางการตลาดในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีการสื่อสาร การเดินทาง และกลยุทธ์การตลาด ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพร้อมหลังจากได้แรงกระตุ้นให้มีพฤติกรรมคล้อยตามและเปลี่ยนเป็นผู้แสวงบุญได้ เพียงประสงค์ให้ได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย การตื่นรู้ ความรู้ การพัฒนาตนและจิตใจ รวมถึงการทำทวยความสามารถในตัวตนของบุคลในการเข้าถึงสัจจะธรรม โดยไม่ยึดติดเฉพาะพื้นที่หลักใดพื้นที่หนึ่งเช่นในอดีต (Badone & Roseman, 2004; Margy, 2008) การศึกษาที่มุ่งเน้นความเข้าใจการจาริกแสวงบุญว่าเป็นปรากฏการณ์องค์รวมของศาสนิกและสังคมโดยรวม (Collins-Kreiner, 2010) มุ่งเน้นความสำคัญในสาระสำคัญของศาสนาและบริบทรอบ

การท่องเที่ยวในสมัยใหม่ได้มุ่งศึกษาในปรากฏการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบในโลกปัจจุบัน แต่ให้ความสำคัญในรากแก้วแก่นแท้ในแต่ละความเชื่อและการปฏิบัติเพื่อการจาริกแสวงบุญนั้นให้บรรลุผลในเบื้องลึกทั้งต่อบุคคลและสังคมรอบ แนวทางการศึกษาดังกล่าวให้ความสำคัญในการศึกษาระหว่างศาสนา การจาริกแสวงบุญ และการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน โดยให้ความสำคัญกับการตั้งคำถาม การเปรียบเทียบสถานที่ การบริการ รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ผนวกรวมเข้ากับการศึกษาวิทยาทางศาสนา ปฏิบัติศาสนกิจเชิงครั้งบรรพกาล อันเป็นความสัมพันธ์กับเป้าหมายของการศึกษาในปัจจุบัน (Timothy & Olsen, 2006; Vukonic, 2002)

การรื้อฟื้นและการทวนกลับไปสู่จุดกำเนิดในการปฏิบัติศาสนกิจและการแสวงบุญเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในการจาริกแสวงบุญทั่วโลก เป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ที่สร้างเหตุการณ์หนึ่งให้มีความจำเพาะเจาะจงและพิเศษในอัตลักษณ์ที่ปรากฏ (Digance, 2003) ในขณะที่แนวคิดเรื่อง “พื้นที่ที่สาม” (Third space) ที่นำเสนอโดย Edward Soja นักภูมิศาสตร์ในบทความเรื่อง “Socio-spatial dialectic. ในปี 1980 และเรื่อง “Third space: Journey to Los Angeles

and other real-and-imagined place. ในปี 1996 ที่กล่าวถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างการดำรงชีวิตกับสถานที่ต่างๆ ในโลก โดยการปลดปล่อยตัวตนจากระบบจารีตที่เป็นเพียงการแวะเยี่ยม ขึ้นชมและกลับ เป็นการแสวงหาความรู้จากแก่นแท้ เป็นความรู้ที่เห็นได้ชัดเจน เป็นรูปธรรม เป็นความรู้ที่อยู่ในตำราคำสอน อันได้มาจากการวิเคราะห์สังเคราะห์ ผ่านกระบวนการพิสูจน์ หรือที่เรียกว่า “ความรู้ชัดแจ้ง” (Explicit knowledge) และ ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวตน เป็นสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัดเป็นความรู้ที่มาจากการปฏิบัติ การใช้วิจารณ์ญาณปฏิภาณไหวพริบ เป็นเทคนิคเฉพาะตัวของผู้ปฏิบัติแต่ละปัจเจกบุคคล แม้ไม่ชัดเจนเช่นความรู้ประการแรก แต่เป็นสิ่งที่สำคัญที่เกื้อหนุนการบรรลุสำเร็จได้ในตัวตน (Implicit knowledge) โดยมีตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนคือโครงสร้างทางสังคมและบริบทของปรากฏการณ์ที่เฉพาะและอัตลักษณ์เด่นเฉพาะในศาสนิกนั้น ๆ

โลกสมัยใหม่ได้ให้มุงให้ความสำคัญของการจาริกแสวงบุญในความหมายที่กว้างและเป็นสากลยิ่งขึ้น นักวิชาการจำนวนหนึ่งได้เริ่มคิดถึงรูปแบบของการจาริกแสวงบุญอื่น ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงความเชื่อ-จิตวิญญาณ แม้ตนไม่เคยสัมผัสหรือเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อหรือศาสนานั้นๆ นับแต่กำเนิดก็ตาม ดังเช่นปลายทศวรรษที่ 1960 ชาวตะวันตกจำนวนมากเริ่มมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในหลายส่วนของโลก เช่น อินเดีย บาห์ลี ทิเบต และประเทศไทย ฯลฯ (Attix, 2002) การเพิ่มขึ้นของจำนวนและความถี่ของนักท่องเที่ยวแสวงบุญ พร้อมๆ ความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมจาริกแสวงบุญแปลกใหม่ในสุสานนิรนาม เทศกาลประเพณีเฉพาะชนพื้นถิ่น ศาสนสถานและกิจกรรมเฉพาะตามความเชื่อ เป็นต้น โดยผู้แสวงบุญ ต้องการสัมผัสประสบการณ์ที่แตกต่างและสัมผัสได้ถึงพลังศรัทธาในฝูงชนอันเป็นที่พิเศษและศักดิ์สิทธิ์เฉพาะหาได้ยากจากถิ่นพำนักปกติของตน โดยประสบการณ์เหล่านี้สามารถอธิบายได้จากการเปลี่ยนถ่ายความกระจำแจ้ง และวิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยน รวมถึงสามัญสำนึกที่ตระหนักรู้ในอีกด้านของความรู้แจ้ง ซึ่งบางครั้งไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล หรือตรรกะ หากแต่เป็นการปรับเปลี่ยนตัวตนของนักท่องเที่ยว สุนักแสวงบุญและผู้รู้ในศาสนานั้น

แนวโน้มและพัฒนการดังกล่าวเริ่มปรากฏในหลายแหล่งท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยว รวมถึงความสนใจของการท่องเที่ยวที่มุ่งให้ความสนใจในเรื่องความตาย โรคภัย ภัยพิบัติธรรมชาติและเรื่องเลวร้าย (Biran & Hyde, 2013; Biran, Poria & Oren, 2011; Sharpley & Stone, 2009; Stone, 2013; Walter 2009) ปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นการสังสมของการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่ปรากฏไม่น้อยกว่า 2 ทศวรรษ (Ashworth & Isaac, 2015) ในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย” (Dark Tourism) (Lennon & Foley, 2000; Stone & Sharpley, 2008) ซึ่งผนวกเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวจาริกแสวงบุญ

การทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวทำให้ทราบถึงพัฒนาการการท่องเที่ยวจาริกแสวงบุญที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างศาสนสถาน (แหล่งท่องเที่ยว) ศาสนิก (กิจกรรม) และผู้แสวงบุญ (นักท่องเที่ยว) ที่มีเป้าหมายบรรลุในศรัทธาความเชื่อและศาสนาที่นับถือ ด้วยพฤติกรรมเฉพาะที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไปทั้งประสบการณ์ คุณค่าและการเรียนรู้ที่มุ่งความสำเร็จในตัวตน (Stone, 2013) ในขณะที่การจาริกแสวงบุญมีความเป็นสากลและแพร่หลายในมวลชน ทั้งยังมีลักษณะเฉพาะตน ฟั่นกลับไปสู่ครั้งบรรพกาล (Purification) (Alderman, 2002; Reader & Walter, 1993) รวมทั้งเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่ก้าวข้ามพรมแดนความแตกต่างนานาปัจจัย มุ่งสนองความต้องการของผู้แสวงบุญและตอบโจทย์ความหมายของการดำรงชีวิตทุกขณะ (Collins-Kreiner, 2015)

แนวคิดการบริหารกิจการฮัจย์ในประเทศไทย โดยศาสนิกชนกำหนดให้มุสลิมที่มีความพร้อมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์อย่างน้อยในชีวิต จากข้อมูลในปี 2555 จำนวนผู้แสวงบุญที่เดินทางทั่วโลกทั้งสิ้น 3,161,573 คน ในปี 2556 จำนวน 2,061,573 คน ในปี 2557 จำนวน 2,089,053 คน ในปี 2558 จำนวน 2,000,000 คน และปี 2559 จำนวน 1,862,909 คน (Royal Embassy of Saudi Arabia, 2016) รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวได้ตราพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ นับแต่ปี 2524 องค์กรที่รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติดังกล่าวในปัจจุบัน (2559) คือ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย องค์ประกอบของคณะกรรมการ ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม เป็นประธาน ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นกรรมการ โดยอธิบดีกรมการศาสนา เป็นกรรมการและเลขานุการ และกรมการศาสนาทำหน้าที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อให้การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามได้รับความสะดวก ปลอดภัย และมีหลักประกัน

2) เพื่อป้องกันการหลอกลวงนโยบายอันมิชอบจากผู้ไม่หวังดีต่อผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

3) เพื่อส่งเสริมการเดินทางให้ถูกต้องสมบูรณ์ตามหลักศาสนาอิสลาม

4) เพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย

การส่งเสริมกิจการฮัจย์นั้น รัฐบาลไทยโดยกระทรวงวัฒนธรรมได้พยายามอย่างเต็มความสามารถในการส่งเสริมสนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของพี่น้องชาวไทยมุสลิมเป็นไปอย่างเป็นระบบดังเช่นนานาประเทศ และผู้แสวงบุญได้รับความสะดวกสบายไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ที่ผ่านมามีคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยได้ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ จนทำให้ปัญหาได้คลี่คลายลง สำหรับเรื่องสำคัญๆ ที่ได้ดำเนินการได้แก่

1) การเจรจาจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีฮัจย์ ซึ่งที่ผ่านมาประเทศซาอุดีอาระเบีย ได้จัดสรรจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ให้แก่ประเทศไทย จำนวน 10,400 คนโดยประมาณ (เจ้าหน้าที่และผู้แสวงบุญ)

2) การลงทะเบียนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยมีมติให้มีการลงทะเบียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ผ่านศูนย์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารฮัจย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นการลงทะเบียนในลักษณะ First come, First serve คือเป็นไปตามลำดับคิวที่ลงทะเบียน เพื่อให้กระบวนการลงทะเบียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยุติธรรม สามารถทราบจำนวนผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จริงได้ล่วงหน้า ทำให้กรมการศาสนาในฐานะเลขาธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย สามารถวางแผนการเตรียมการในด้านต่าง ๆ ได้ล่วงหน้า เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญในแต่ละปี

3) การเดินทางขนส่งผู้แสวงบุญ ในแต่ละปีจะมีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินที่ขนส่งผู้แสวงบุญ และปัญหาความล่าช้าของเที่ยวบินอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อความสะดวกสบายของผู้แสวงบุญ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีภูมิลำเนาในจังหวัดภาคใต้ ตามมติที่ประชุมเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2548 ให้บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) รับผิดชอบจัดเที่ยวบินผู้แสวงบุญในลักษณะเหมาลำ โดยจัดกลุ่มๆ ละ 45-49 คน ทำให้การเดินทางเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

4) การจัดที่พักสำหรับผู้แสวงบุญ ปัญหาเรื่องที่พักถือเป็นเรื่องสำคัญที่ประเทศซาอุดีอาระเบียให้ความสำคัญเป็นพิเศษ และมีผลโดยตรงต่อการออกวีซ่าให้แก่ผู้แสวงบุญ โดยผู้ประกอบการฯ เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการ

ติดต่อและทำการเช่า นับแต่ปี 2558 มีมติให้ผู้ประกอบการฯ ต้องเช่าที่พักภายใต้ระบบคณะผู้แทนฮัจย์เท่านั้น มีกำหนดเวลาชัดเจน สามารถตรวจสอบได้

ทั้งหมดเป็นเรื่องหลักๆ ที่ทางราชการได้ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของพี่น้องชาวไทยมุสลิม ความก้าวหน้าอย่างเป็นรูปธรรมการดำเนินการฮัจย์ได้แก่ การแต่งตั้งอะมีรัลฮัจย์หรือหัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ทางการ นำชาวไทยผู้แสวงบุญเดินทางประกอบพิธีฮัจย์ ณ มหานครมักกะฮ์ เป็นผู้ควบคุมดูแลและความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญ พร้อมประสานงานในการปฏิบัติงานของคณะเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่กำหนดว่า “...ให้จุฬาราชมนตรีเป็นอะมีรัลฮัจย์ หรือรออิสปีษาคุลฮัจย์ อังรรมียะห์ (หัวหน้าคณะผู้แทนฮัจย์ทางการ)

การเดินทางไปประกอบกิจการฮัจย์ในทุกปี ผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จะต้องไปสมัครกับผู้ประกอบกิจการฮัจย์ที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งในปี 2556 มีผู้ประกอบการฯ จำนวน 96 ราย และเพิ่มขึ้นในปี 2559 เป็น 108 ราย ตามแบบ สกส.6 พร้อมชำระเงินประกันการเดินทางเพื่อเป็นหลักประกันที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์จริง และผู้ประกอบการฯ จะต้องดำเนินการดังนี้

1) ผู้ประกอบกิจการฯ จะเป็นผู้ลงทะเบียนชื่อลงในระบบออนไลน์ผ่านศูนย์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารฮัจย์แห่งประเทศไทย (Website: www.hajthailand.net) ในวันและเวลาที่กำหนด พร้อมชำระเงินประกันการดำเนินการเป็นรายบุคคลงวดที่ 1 ในอัตรา 13,000 บาทต่อคนโดยการหักบัญชีธนาคารผ่านระบบการลงทะเบียนออนไลน์

2) ผู้ประกอบกิจการฯ ชำระเงินประกันการเดินทางงวดที่ 2 ตามรายชื่อที่ลงทะเบียนในระบบออนไลน์ตามข้อ 1 ในอัตรา 38,000 บาทต่อคน ในวันและเวลาที่กำหนด โดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมการศาสนา บัญชีเลขที่ 038-1-00880-0 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาสถานีขนส่งภาคใต้

3) ให้ผู้ประกอบการฯ ส่งรายชื่อผู้ประสงค์เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ที่ลงทะเบียนและชำระเงินตามข้อที่ 2 ให้สำนักเลขาธิการฯ จำนวน 1 ชุด ภายในวันและเวลาที่กำหนด โดยพิมพ์ออกมาจากระบบการลงทะเบียน (ประทับตราและลงลายชื่อทุกแผ่น) พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ จำนวนผู้ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของผู้ประกอบกิจการฮัจย์แต่ละรายจะได้รับสิทธิการจัดสรรจำนวนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการฮัจย์ชำระเงินประกันการเดินทาง จำนวน 50,000 บาทครบถ้วน และจัดส่งเอกสารหลักฐานครบถ้วนภายในกำหนด

จากการลงทะเบียนข้างต้น ปรากฏว่ามีจำนวนผู้ลงทะเบียนตามหลักเกณฑ์รวมทั้งสิ้นในปี 2555 จำนวน 22,743 คน กับผู้ประกอบการฯ 12,974 คน ยกเลิกการเดินทาง 6,948 คน จึงมีผู้แสวงบุญสำรอง จำนวน 2,821 คน ซึ่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ได้มีมติให้นำผู้แสวงบุญในบัญชีสำรองขึ้นทะเบียนเป็นผู้แสวงบุญประจำปี 2556 ทั้งหมด และในปี 2559 มีผู้แสวงบุญที่ลงทะเบียนและเดินทางจริงจำนวน 8,681 คน เท่านั้น

การจัดกลุ่มเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ว่าด้วยการควบคุมกิจการการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจย์ และการจัดบริการอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจย์ และการโฆษณาหรือการกระทำอื่นที่เกี่ยวกับกิจการฮัจย์ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2541 ข้อที่ 15 กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจย์จะต้องจัดให้ผู้ไป

ประกอบพิธีฮัจญ์เดินทางเป็นกลุ่ม รวมแล้วกลุ่มละไม่เกินห้าสิบคน โดยมีผู้นำกลุ่มหนึ่งคน และผู้ให้คำแนะนำในการประกอบพิธีฮัจญ์หนึ่งคน...”

นอกจากนี้ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยยังเป็นผู้กำกับนโยบาย แผนและการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเที่ยวบินขนส่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ การจัดเข้าที่พักสำหรับผู้แสวงบุญ กองทุนสำหรับผู้แสวงบุญ และการเตรียมความพร้อมให้กับผู้แสวงบุญ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2541

จากแนวคิดดังกล่าว ได้สร้างระเบียบ ขั้นตอน และการดำเนินการที่เป็นระบบการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย และใช้เป็นกรอบในการกำกับและแสวงหาแนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทยต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศไทยประกอบด้ว

1. ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ ผู้แทนจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผู้แทนจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผู้แทนจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ผู้แทนจากกระทรวงการต่างประเทศ ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากสมาคมผู้ประกอบการฮัจญ์ ผู้แทนจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนราธิวาส ผู้แทนจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้แทนจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสงขลา ผู้แทนจากศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้แทนจากสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ ผู้แทนจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้แทนจากบริษัทการบินไทย ผู้แทนจากคณะกรรมการประชาสัมพันธ์กิจการฮัจญ์ ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชนสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ หัวหน้าสำนักงานแพทย์เพื่อกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยปี 2559 ตัวแทนสมพันธ์เครือข่ายสื่อมุสลิมไทย และผู้แสวงบุญ จำนวน 21 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาสำหรับการวิจัย โดยศึกษาปัญหา อุปสรรค พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขการบริหารกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย นับแต่อดีตจนถึงปี 2559

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาในการทำงานครั้งนี้ ระหว่างเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2556 – ธันวาคม พ.ศ. 2559

วิธีการดำเนินวิจัย

วิธีวิทยา ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยใช้วิธีวิทยาการแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปรากฏการณ์และประสบการณ์ของมนุษย์ (Holloway, 1997) เพื่อใช้เป็นการศึกษาปรากฏการณ์ชีวิตของบุคคลได้ประสมมาเป็นหลักเพื่อหาคำตอบจากการที่บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์นั้นๆว่ามีความหมายอย่างไรต่อผู้ประสมมานั้นเอง (Cohen et al., 2000)

วิธีเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้คำนึงถึงความสำคัญของประชากรผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ จึงได้คัดเลือกผู้มีส่วนสำคัญในการบริหารกิจการฮัจย์ในประเทศไทย โดยการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ ประสบการณ์ในการบริหารกิจการฮัจย์ในด้านต่างๆ ไม่น้อยกว่า 10 ปี เนื่องจากมุ่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์และเพื่อเน้นความหลากหลายความเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหารกิจการฮัจย์พอสมควร (ชาย โพลิตา, 2554) 2) มีความยินดีในการเข้าร่วมการวิจัยและให้ข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 21 คน และเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสนทนากลุ่ม (Focus group) กับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 21 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้มีบทบาทหลักในการเก็บข้อมูล ด้วยแนวคำถามและบันทึกเสียงการสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียง และมีการจดบันทึกประเด็นสำคัญระหว่างสนทนากลุ่มเพื่อนำมาจัดการข้อมูลในรูปแนวคิดและโครงสร้างต่าง ๆ โดยแนวคำถามได้ศึกษาข้อมูลในระดับปฐมภูมิโดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย เป็นการเตรียมตัวทั้งก่อนและระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงภายหลังที่เก็บข้อมูลแล้ว เป็นการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากหลายแหล่ง

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้แก่ 1) จากแหล่งที่มาของข้อมูล โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ คือ รายงานการประชุม หนังสือ วารสารวิชาการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล ที่มีประสบการณ์ตรงในการบริหารกิจการฮัจย์ทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้ประกอบการ และผู้แสวงบุญ 3) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลโดยพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาแบ่งเป็นหมวดหมู่สำหรับตีความดังนี้ 1) สรุปประเด็นจากการถอดเทปการสนทนากลุ่ม เริ่มต้นด้วยการนำเครื่องบันทึกเสียงมาตีความเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร และนำข้อมูลมาถอดความแบบคำต่อคำ (Verbatim) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามวิธีของ แวน มาเนน (Van Manen, 1990) 2) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในประเด็นหลักต่างมาแยกเป็นหมวดหมู่ กำหนดปรากฏการณ์หลักพร้อมกับการพิจารณาความสัมพันธ์เพื่อนำมาสร้างการอธิบายปรากฏการณ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้แนวทางของ Struss and Corbin (1990) ร่วมกับการแสดง และมีข้อความบรรยายประกอบเพื่อความชัดเจนมากขึ้น และ 3) สรุปผลการวิจัยและนำไปพัฒนาเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีในการนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทยต่อไป

ผลการวิจัย การวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการฮัจย์ในประเทศไทย และแสวงหาแนวทางการแก้ไขการจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาเป็นการมุ่งศึกษาเพื่อใช้เป็นการศึกษาปรากฏการณ์ชีวิตของบุคคลได้ประสบมาเป็นหลักเพื่อหาคำตอบจากการที่บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์นั้นๆว่ามีความหมายอย่างไรต่อผู้ประสบมันนั้นเอง โดยผู้วิจัยได้จัดการประชุมกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 21 คน และนำผลการสนทนากลุ่มมาศึกษาตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจการฮัจย์ในประเทศไทย สามารถสรุปได้ 9 ประเด็นดังนี้ 1) การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีฮัจย์ 2) การจัดเที่ยวบิน 3) การจัดเช่าที่พัก 4) การจัดอาหาร 5) การยื่นวีซ่า 6) การประชาสัมพันธ์ 7) การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย 8) การอำนวยความสะดวกในประเทศซาอุดีอาระเบีย 9) บทบาทและความรับผิดชอบของแซห์ ผู้ประกอบการ และผู้แสวงบุญ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีฮัจย์ ยังไม่ชัดเจนและจำนวนไม่เหมาะสมกับความต้องการภายในประเทศคือจำนวน 10,400 คน เป็นไปตามการกำหนดของกระทรวงกิจการฮัจย์ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยจำนวนที่ต้องการจริงคือ 13,000 คนต่อปี

แนวทางการแก้ไข ควรส่งผู้แทนทางการไทยและผู้ทรงคุณวุฒิเดินทางไปร่วมเจรจากับทางซาอุดีอาระเบียให้ทราบถึงจำนวนโควตาที่แน่นอนและชัดเจนในแต่ละปีให้แน่ๆ ก่อนถึงช่วงให้ลงทะเบียนในระบบออนไลน์ (กรรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

การจัดสรรโควตาผู้แสวงบุญ จำนวน 8,320 คน และผู้ให้บริการผู้ประกอบพิธีฮัจย์ จำนวน 2,080 คน ซึ่งเป็นการจัดสรรในสัดส่วน 4 ต่อ 1 ซึ่งในสัดส่วนผู้ประกอบการมีจำนวนมาก เปิดโอกาสให้เกิดช่องว่างและความไม่เป็นธรรม

แนวทางการแก้ไข 1) ลดจำนวนผู้ให้บริการลง เพื่อนำไปเพิ่มจำนวนให้กับผู้แสวงบุญให้มากขึ้น โดยจัดสรรใหม่เป็น 8 ต่อ 1 และ 2) จัดใหม่การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการผู้ประกอบพิธีฮัจย์ปีต่อปี (สำนักข่าวกรองแห่งชาติ)

การประกาศรายชื่อผู้แสวงบุญล่าช้า ความไม่พร้อมหรือการยกเลิกสิทธิ์กะทันหันของผู้ได้รับสิทธิ์ การเลื่อนชื่อผู้แสวงบุญที่มีความพร้อมในบัญชีสำรองใช้เวลานานหลายเดือนเกินไป ดังปรากฏการณ์ในปี 2559 ที่มีผู้แสวงบุญเดินทางจริง น้อยกว่าโควตาที่ได้รับ รวมถึงความล่าช้า / ไม่มีการแจกจ่ายรายชื่อผู้แสวงบุญ ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการฯ แก่หน่วยงานท้องถิ่น การทำอากาศยาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ก่อให้เกิดปัญหาในการจัดสรร จัดระเบียบ และการดำเนินงานเพื่อเตรียมการจัดส่งผู้แสวงบุญเดินทางไปในแต่ละสนามบิน ไม่ว่าจะเป็นทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทำอากาศยานภูเก็ต ทำอากาศยานนราธิวาส เป็นต้น

แนวทางการแก้ไข 1) กำหนดมาตรการ แผนและกรอบระยะเวลาเพื่อให้ได้รายชื่อและจำนวนผู้เดินทางที่มีความชัดเจน 2) เร่งรัดผู้ประกอบการดำเนินงานตามแผนและกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยต้องแล้วเสร็จภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2) การจัดเที่ยวบิน กลายเป็นผลพวงที่เกิดจากปัญหาที่ 1 ทำให้ผู้ประกอบการ ไม่สามารถดำเนินการจัดเที่ยวบินให้กับผู้แสวงบุญได้ เนื่องจากไม่มีความชัดเจนในจำนวน รายชื่อผู้ที่เดินทาง ทำให้บริหารจัดการยาก ไม่ว่าจะเป็นวีซ่า ตัวโดยสาร และส่งผลให้ บก.การบินไทยดำเนินการจัดเที่ยวบินเหมาะสมสำหรับค่าเช่า อัตราค่าโดยสาร เครื่องบินของ บก.การบินไทยที่สูงกว่าสายการบินอื่น ๆ และออกเดินทางไปซาอุดีอาระเบียวันละ 2 เที่ยวบินแต่หากกลับจากซาอุดีอาระเบีย มีเพียงวันละ 1 เที่ยวบิน ทำให้ก่อนปี พ.ศ. 2560 ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการของสายการบินอื่นที่

ราคาถูกกว่า (ไม่ใช่เครื่องบินเช่าเหมาลำ) เป็นกลุ่มที่มีจำนวนคนน้อยและแหว่ต่อเครื่องที่สนามบินอื่น ๆ หลายชั่วโมง ทำให้ผู้แสวงบุญเหนื่อยล้า นอกจากนี้ผู้ประกอบการฮัจย์ไทยบางรายมิได้แจ้งกำหนดการไปถึงซาอุดีอาระเบีย และเมื่อมาถึงแล้วมีปัญหาในการจัดหายานพาหนะและที่พักในทันที การบริหารจัดการไม่สอดคล้องกับระบบออนไลน์หรือ E-Track ของทางการซาอุดีอาระเบียที่กำหนดให้ผู้แสวงบุญกลุ่มเดียวกันต้องเดินทางด้วยกันและเข้าพักที่เดียวกันกลุ่มละ 45 คน ในปี 2560 กระทรวงกิจการฮัจย์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ได้แจ้งกฎเกณฑ์ส่วนการให้บริการของสายการบินในกิจการฮัจย์ใหม่ โดยระบุให้สายการบินประจำชาตินั้น ๆ 50 % สายการบินประจำชาติของซาอุดีอาระเบีย 50 % กลายเป็นความท้าทายใหม่สำหรับผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐต้องจัดการอย่างเร่งด่วน

แนวทางการแก้ไข 1) กำหนดมาตรการ แผน และกรอบระยะเวลาการจัดเที่ยวบินที่ชัดเจน 2) เร่งรัดผู้ประกอบการดำเนินงานตามแผน และกรอบระยะเวลายกหนดอย่างเคร่งครัด 3) ให้มีการจัดเที่ยวบินขนส่งผู้ประกอบพิธีฮัจย์ โดยกำหนด 2 รูปแบบคือ เที่ยวบินพิเศษเหมาลำ และเที่ยวบินปกติ 4) ให้ บจก.การบินไทย จัดเที่ยวบินพิเศษที่ทำอากาศยานนราธิวาสไปยังเมืองมะดีนะห์ จำนวน 6 เที่ยวบิน โดยรัฐบาลไม่ต้องชดเชยค่าใช้จ่ายการปฏิบัติการบิน และการจัดเที่ยวบินพิเศษที่ทำอากาศยานหาดใหญ่ไปยังเมืองมะดีนะห์ในเที่ยวบินถัดไป และกำหนดราคาบัตรโดยสารเท่ากับปีที่ผ่านมาหรือต่ำกว่า 5) ขอความร่วมมือผู้ประกอบการฯ นำผู้แสวงบุญเดินทางด้วยเที่ยวบินเหมาลำให้เพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา เพราะจะทำให้ผู้แสวงบุญมีความสะดวก ใช้เวลาน้อยในการเดินทาง ไม่เหน็ดเหนื่อย การเจ็บป่วยมีน้อย ผู้แสวงบุญแข็งแรงและสามารถประกอบศาสนกิจได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นายอริยชัย ตีนา นายเจษฎ์เชื่น เจอะอุบง นายแวญโซะ สามะอาลี)

3) การเช่าที่พัก กลายเป็นสิ่งท้าทายอย่างยิ่งที่เกิดขึ้นนับแต่ปี 2558 ที่กระทรวงกิจการฮัจย์ระบุให้ผู้ประกอบการทุกประเทศ จำต้องดำเนินเรื่องที่พักรับรองโดยเร็วตามกรอบระยะเวลายกหนด ผ่านระบบสัญญาเช่าออนไลน์ จึงจะมีผลต่อการออกวีซ่าแก่ผู้แสวงบุญต่อไป ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการ จำต้องเร่งหาที่พัก แม้ราคาจะแพงกว่าปี 2557 เป็นต้นมาก็ต้องกระทำ เพราะติดขัดด้วยกำหนดเวลาอันจำกัดในการหาที่พัก หรือบางรายไม่ได้ดำเนินการติดต่อ / ชำระเงินและประสานงานกับเจ้าของอาคารให้เสร็จสิ้น ก่อนปิดการลงทะเบียนออนไลน์

แนวทางการแก้ไข 1) กำหนดมาตรการแผน และกรอบระยะเวลาการจัดเช่าที่พักที่ชัดเจน 2) เร่งรัดผู้ประกอบการฯ ดำเนินงานตามแผนและกรอบระยะเวลายกหนดอย่างเคร่งครัด 3) กำหนดให้เช่าที่พักในระบบสำนักงานกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยระบบเดียว 4) ขอความร่วมมือผู้ประกอบการฯ เช่าที่พัก/โรงแรมที่อยู่ใกล้มัสยิดหะรอหมให้มากขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐาน 5) ขอความร่วมมือให้ผู้ประกอบการหรือบริษัทร่วมกันเช่าที่พักให้เป็นอาคารเดียว 6) ควรหยิบยกประเด็นการฉ้อโกงของผู้ประกอบการฯ ขึ้นมาหารือในที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย และหามาตรการลงโทษ/ปรับ หรือยึดเงินค้ำประกัน พร้อมทั้งขึ้นบัญชีชื่อว่าเคยทำความผิด กำหนดมาตรการห้ามหรือไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการ ทั้งนี้ภาครัฐควรวางมาตรการที่เข้มงวดและลงโทษผู้กระทำความผิด

4) การจัดอาหาร ปี 2559 เป็นปีแรกที่ทางซาอุดีอาระเบีย เป็นผู้กำกับดูแลอาหารให้แก่ผู้แสวงบุญ คณะผู้ประกอบการ และทีมงาน แต่ด้วยรสชาติ รายการอาหารที่ซ้ำๆ หรือองค์ประกอบด้านอาหารรสที่ทำให้ผู้แสวงบุญรับประทานได้น้อย เลี่ยน ไม่ถูกปาก ส่งผลต่อความเหน็ดเหนื่อยจากการปฏิบัติศาสนกิจ

แนวทางการแก้ไข ควรให้อะมีร์อัลฮัจญ์และคณะ เข้าร่วมเจรจาและเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการฯ เข้าร่วมการจัดสรรอาหาร ให้แก่ผู้แสวงบุญ ด้วยฝีมือ วัตถุดิบ และรายการอาหารไทย (สมาคมผู้ประกอบการฮัจญ์)

5) การยื่นวิซ่า กรมการศาสนาจัดหน้าที่ประสานโดยตรงในการขอออกวิซ่ากับสถานทูตซาอุดีอาระเบียอยู่แล้ว ดังนั้นผู้ประกอบการหากไม่มีความพร้อมด้านเอกสารการยื่น จึงเป็นผลให้การรับอนุมัติล่าช้าและส่งผลต่อการไม่ปรากฏชื่อผู้เดินทาง ในขณะที่ผู้แสวงบุญฯ ไม่ทราบข้อกำหนดและเงื่อนไขการขอวิซ่า รวมถึงชะงักไม่ทราบเช่นกัน การจัดกลุ่มๆ ละไม่เกิน 50 คน เพื่อวิซ่าไม่ได้ส่งผลต่อการเดินทางเป็นกลุ่ม การเข้าที่พักเป็นกลุ่ม ทำให้เกิดปัญหาในการขึ้นรถและการเข้าที่พัก

แนวทางการแก้ไข 1) ควรดำเนินการวิซ่าแบบปี 2559 และเคร่งครัด เข้มงวด และลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างรวดเร็ว 2) กำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบการฯ ถือปฏิบัติในการส่งเอกสาร การจัดเข้าที่พัก รวมทั้งการทำสัญญาใช้บริการอาหารให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาอย่างเคร่งครัด 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อกำหนด และเงื่อนไขในการขอวิซ่าเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดพลาดของผู้ตกค้าง

6) การประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ แผ่นปลิวตลอดจนโปสเตอร์ ไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทำให้ผู้ที่เดินทางได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง ในขณะที่คนทั่วไปไม่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับฮัจญ์ เช่นวิธีการจัดสรรโควตา วิธีการลงทะเบียน เงินค่าประกันการเดินทาง การยกเลิก การโอนย้าย ฯลฯ จึงไม่มีการวางแผนล่วงหน้าในการเดินทาง และอาจทำให้ได้รับข้อมูลที่ขัดแย้งจากผู้ประกอบการฯ รวมถึงปัญหาการหลอกลวง

แนวทางการแก้ไข ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้แสวงบุญ มีการนัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดทีมวิทยากรบรรยาย ชี้แจงสร้างความรู้ ความเข้าใจพร้อมสนับสนุนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบโซเชียล และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจญ์ เพิ่มช่องทางการสื่อสารด้วยหมายเลขด่วน 4 หลัก เน้นการประชาสัมพันธ์แบบ 2 ทาง

7) การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในประเทศไทย เกิดจากผู้แสวงบุญไม่ทราบว่ามีการอำนวยความสะดวกด้านใดบ้าง การตรวจหนังสือเดินทางไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายไม่นำเอกสารมาให้ตรวจทันเวลา สัมภาระที่ผู้ประกอบการฯ นำมาขึ้นเครื่องมีสิ่งของต้องห้ามนำขึ้นเครื่อง เช่น พุรีน จัปตะ น้ำบูดู

แนวทางการแก้ไข ควรออกกฎระเบียบ/แนวปฏิบัติ โดยมีบทลงโทษ ผู้ประกอบการที่ไม่ให้ความร่วมมือประชาสัมพันธ์และแจ้งผู้แสวงบุญเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามนำขึ้นเครื่องบิน และสัมภาระที่สามารถนำติดตัวได้ กำชับผู้นำกลุ่มให้ตรวจสอบสัมภาระของผู้แสวงบุญ รณรงค์ให้มีความสำคัญในการรักษาความสะดวก โดยกำหนดลงในหลักสูตรการให้ความรู้ผู้ประกอบการฯ และผู้แสวงบุญ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดในเรื่องนี้

8) การอำนวยความสะดวกในราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่สนามบินมะดีนะห์ และสนามบินเจดดาห์ทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับมีน้อย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีมืออยู่เหน็ดเหนื่อยมาก เพราะต้องปฏิบัติงานตลอดทั้งวัน รถยนต์รับ-ส่งผู้แสวงบุญ ไม่มีคุณภาพ แอร์เสีย เครื่องยนต์ชำรุด มารยาท ความรู้และคำขานาญทางของผู้ขับ ขี่ บุคลากรขาดการบริหารจัดการที่มีสายงานบังคับบัญชาเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกมาจากหลายหน่วยงาน แต่ปัญหาสำคัญคือการขาดเอกภาพของผู้ประกอบการฮัจญ์ ที่ไม่ประสานงานกับหน่วยงานของภาครัฐ

แนวทางการแก้ไข 1) ควรประชุมซักซ้อมเจ้าหน้าที่ทุกคนก่อนไปปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเข้าใจในหน้าที่ทุกสถานที่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ทั้งข้อปฏิบัติ บริบทเหตุการณ์ ข้อห้ามต่าง ๆ 2) จัดคณะทำงานปฏิบัติการอำนวยความสะดวกในแต่ละสถานที่ให้ลงตัวก่อนการเดินทาง 3) ควรสรรหาผู้ที่มีความสามารถ รู้และเข้าใจในการกิจฮัจญ์ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลฮัจญ์ เป็นที่ยอมรับและมีความรู้ในการบริหารจัดการ 4) ควรมีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่แน่นอนๆ มีการอบรมและประชุมชี้แจงภารกิจเจ้าหน้าที่ทุกคนก่อนเดินทางรวมถึงผู้ประกอบการฯ และแชนท์ ให้รู้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอะไรบ้าง เพื่อจะได้บอกแก่ผู้แสวงบุญ มีการจัดคณะทำงานปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกในแต่ละสถานที่ลงตัวก่อนการเดินทาง มีผังโครงสร้างการบริหาร และผู้มีอำนาจในการสั่งการให้ชัดเจน 5) จัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการฮัจญ์และบัตรประจำตัวผู้แสวงบุญในรูปแบบ Smart Card ให้คงทนแข็งแรง และ 6) ควรมีการเจรจาทำสัญญาเกี่ยวกับสภาพรถยนต์ที่พร้อมใช้งานเท่านั้น

9) บทบาทและความรับผิดชอบของแชนท์ ผู้ประกอบการฯ และผู้แสวงบุญ แชนท์หรือมัคคุเทศก์ เป็นปัญหาที่ไม่มีการพูดถึงถึงนี้ การที่แชนท์กำหนดราคาค่าบริการเอง เก็บค่าบริการเองและออกไปเสร็จเอง แชนท์เก็บค่าธรรมเนียมเกินจำนวนที่กำหนดและเก็บไว้กับตัวเอง แชนท์เลือกผู้ประกอบการฯ เอง และเปลี่ยนกะทันหัน จัดส่งเอกสารล่าช้าและซ้ำซ้อนกันหลายผู้ประกอบการฯ ขณะที่ผู้ประกอบการฯ ประสบปัญหาที่ไม่ได้รับสมัครลงทะเบียนผู้จะไปประกอบพิธีฮัจญ์ด้วยตัวเอง ไม่ได้แต่งตั้งผู้แทนเป็นทางการ ตามพระราชบัญญัติ ไม่ได้จัดปฐมนิเทศหรือจัดน้อยครั้งแก่ผู้แสวงบุญ ประสบปัญหาเงินทุนหมุนเวียนในการเช่าที่พัก สายการบิน และอาหาร ที่ต้องจ่ายในจำนวนมากและระยะเวลาจำกัด การจัดอาหารและที่พักที่เหมาะสม ปลอดภัยและสะดวกต่อการปฏิบัติศาสนกิจ ไม่ได้ปฏิบัติให้การจัดผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์เดินทางเป็นกลุ่ม ไม่ส่งบัญชีผู้แสวงบุญให้กับสำนักงานอำนวยความสะดวก ณ เมืองมะดีนะห์และมักกะห์ การไม่กำกับดูแลแชนท์ในสังกัดอย่างเคร่งครัด เพราะกลัวแชนท์จะย้ายสังกัด ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าแชนท์ทำไม่ถูกต้องและต้องการให้รัฐจัดระเบียบแชนท์ สำหรับผู้แสวงบุญ ปัญหาที่ประสบคือ ทูทริพย์ ที่ยังไม่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและไร้ศักยภาพ ทำให้ไม่มีความพร้อมในการจ่ายชำระ ปัญหาการขาดองค์ความรู้ในการปฏิบัติศาสนกิจอย่างถ่องแท้และเข้าใจ ปัญหาการหลอกลวง ปัญหาสุขภาพของผู้แสวงบุญ ปัญหาความเชื่อมั่นในตัวแชนท์มากกว่าชื่อเสียงและประวัติของผู้ประกอบการฯ

แนวทางการแก้ไข 1) กำหนดให้ผู้ประกอบการฯ ออกบัตรประจำตัวให้แก่แชนท์ เพื่อแสดงตัวตนว่าเป็นผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ 2) ปรับให้มีการขึ้นทะเบียนแชนท์ พร้อมการตรวจสอบและมีผลตามกฎหมาย 3) ผู้ประกอบการฯ ควรเจรจาตกลงกับผู้ให้บริการอาหารให้ชัดเจน มีการกำหนดเมนูอาหารและปริมาณที่เหมาะสม 4) เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อขอวีซ่า ผู้แสวงบุญจึงเห็นสมควรกำหนดให้ผู้ประกอบการฯ ชำระเงินบริการอาหารที่เมืองมักกะห์ และเมืองมาดีนะห์ พร้อมค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน ผ่านระบบออนไลน์ ในการลงทะเบียนขึ้นตอนที่ 2 ส่วนการเบิกชำระอาหารให้แก่ผู้ให้บริการรายใดให้เป็นไปตามคำร้องของผู้ประกอบการฯ เหมือนเช่นการเบิกชำระค่าที่พัก 5) ควรจัดใหม่ช่องทางการประสานงานที่รวดเร็วขึ้นในการประสานงานกับซาอุดีอาระเบีย ในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้มีการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทันท่วงที ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนชาวไทยมุสลิมทั้งในและนอกพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 6) ประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมและรับมือกับการระบาดของเชื้อโรค MERS 7) ผู้ประกอบการฯ จะต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า ขยายโอกาสให้ผู้ที่มีรายได้น้อย สามารถเดินทางประกอบพิธีฮัจญ์ในราคาต่ำลง ตามแบบของผู้แสวงบุญประเทศอินโดนีเซีย หรือมาเลเซีย ซึ่ง

ที่พักจะอยู่ห่างจากมัสยิดหะรอมหลายกิโลเมตร แต่มีรถรับส่งผู้แสวงบุญจากที่พักสู่มัสยิดหะรอมตามเวลาของการละหมาด 7) ควรมีมาตรการในการควบคุมการตรวจสอบ และกำกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการฯ ให้มีความซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานกิจการฮัจย์ และ 8) การโอนกิจการฮัจย์จากกองส่งเสริมกิจการฮัจย์ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมไปยังกองส่งเสริมกิจการฮัจย์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จะส่งผลให้การบริหารจัดการดูแลกิจการฮัจย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเข้าถึงประชาชนในระดับพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิดมากขึ้น เนื่องจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีกลไกเชื่อมโยงเข้าถึงระดับหมู่บ้าน และชุมชนอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตามควรมีการติดตามและประสานการดำเนินงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดในทุกมิติ ระหว่างช่วงเวลาการเปลี่ยนผ่านเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการในระยะต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากวิธีการสนทนากลุ่มกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ ผู้แทนจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผู้แทนจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผู้แทนจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ผู้แทนจากกระทรวงการต่างประเทศ ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากสมาคมผู้ประกอบการฮัจย์ ผู้แทนจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครราชสีมา ผู้แทนจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้แทนจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสงขลา ผู้แทนจากศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้แทนจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ ผู้แทนจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้แทนจากบริษัทการบินไทย ผู้แทนจากคณะกรรมการประชาสัมพันธ์กิจการฮัจย์ ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชนสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการกองทุนสำหรับผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ หัวหน้าสำนักงานแพทย์เพื่อกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยปี 2559 ตัวแทนสมาพันธ์เครือข่ายมุสลิมไทย และผู้แสวงบุญ จำนวน 21 คน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารกิจการฮัจย์นับแต่อดีตจนถึงปี 2559 นั้น ประกอบด้วย 9 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีฮัจย์ 2) การจัดเที่ยวบิน 3) การจัดเช่าที่พัก 4) การจัดอาหาร 5) การยื่นวีซ่า 6) การประชาสัมพันธ์ 7) การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย 8) การอำนวยความสะดวกในประเทศซาอุดีอาระเบีย 9) บทบาทและความรับผิดชอบของเซาะห์ ผู้ประกอบการ และผู้แสวงบุญ

แนวทางการแก้ไขที่ได้รับ 1) มาตรการ แผน และกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจนจากหน่วยงานภาครัฐ 2) มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลทุกขั้นตอนการประกอบกิจการฮัจย์ จากองค์กรกลาง 3) การเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของอะมีรัลฮัจย์และคณะทำงาน ที่มีกฎหมายรองรับ 4) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารฮัจย์แก่ประชาชนทั่วไปให้รับรู้ เข้าใจ และยกระดับให้เป็นวาระแห่งชาติ และ 5) พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารกิจการฮัจย์ให้มีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความเป็นสากล และธรรมาภิบาลโดยยึดประโยชน์ของผู้แสวงบุญเป็นหลัก

การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล จากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอธิบายผลได้ว่า ฮัจญ์เป็นการเดินทางเพื่อจาริกแสวงบุญของมุสลิมตามหลักศาสนาอิสลาม ณ เมืองมักกะห์ และมาดีนาห์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย และถือเป็นกิจกรรมปฏิบัติพร้อมกัน ในหมู่มุสลิมทั่วโลก ฮัจญ์ถือเป็นหลักการปฏิบัติศาสนกิจที่สำคัญหนึ่งใน 5 ประการและถือเป็นหน้าที่พึงกระทำอย่างน้อยสักครั้งหนึ่งในชีวิตของการเป็นมุสลิมที่พึงประสงค์ ฮัจญ์จึงเสมือนการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในมวลมุสลิมชนและความนอบน้อมแก่อัลลอฮ์ผู้เป็นเจ้า อนึ่งการบริหารกิจการฮัจญ์ในประเทศไทยนับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ต่างตระหนักในปัญหาและข้อจำกัดหลายประการ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่างมิได้นิ่งนอนใจและให้ความสำคัญยิ่ง ทั้งการบัญญัติกฎหมาย องค์การ หน่วยงาน ให้บริการและประสานงานกับองค์การที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ ผู้ประกอบการ บริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้แสวงบุญ แพคเกจ และองค์การทั้งภายในและภายนอกประเทศ ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดที่ประสบ จึงมุ่งศึกษาองค์รวมของปัญหาเพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไข สอดคล้องกับการศึกษาของ McDonnell, M. Byrne (2001) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการกิจการฮัจญ์โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคม ความเสมอภาค และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการเน้นสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม อนึ่งการพัฒนาการบริการต้องเอาใจใส่ในรายละเอียดของทุกจุดสัมผัสของการบริการที่ทำให้เกิดประสบการณ์ที่น่าจดจำให้แก่ผู้แสวงบุญ เพราะความต้องการของผู้แสวงบุญมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การรักษาระดับความพึงพอใจของผู้แสวงบุญอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความประทับใจ แต่ความเอาใจใส่ด้วยความคิดสร้างสรรค์ มุ่งประโยชน์ในเป้าหมายหลักของการแสวงบุญด้วยมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ย่อมสร้างพฤติกรรมหลังการให้บริการเชิงบวก การใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ การปกป้อง และความภักดีของผู้แสวงบุญได้ในที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับการศึกษาของ Oliver (1980); Vavra (1997); Pizam (1999); และ Ibrahim (2005) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้แสวงบุญสามารถรับรู้ในการบรรลุผลลัพธ์ โดยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้แสวงบุญต่อสถานที่และแหล่งท่องเที่ยว และการบรรลุในวัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงประเด็นที่น่าสนใจในการทำวิจัยอยู่ ประเด็น คือ 1) ฮัจญ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมุสลิมไทย 2) การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารกิจการฮัจญ์ในกลุ่มประเทศอาเซียน 3) นวัตกรรมองค์การกับบริหารกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย และ 4) บทบาทขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิสมาอีลลูตฟี จะปะกียา อธิการบดีมหาวิทยาลัยฟาฏอนี คุณศุภณัฐ สิริันทวินติ เลขานุการ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และคุณภาณุ อุทัยรัตน์ อดีตเลขานุการ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ คุณนระวี คงบันทีก ผู้อำนวยการกองกิจการฮัจญ์และคณะ ร้อยโท สุรกำพล อุดลยรัตน์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย คุณอนุชา หะระหนี่ กลุ่มงานประสานงานกิจการศาสนาอิสลาม กองศาสนูปถัมภ์ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม และคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2548). คู่มือการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2552). ประวัติการประกอบพิธีฮัจย์ของท่านนบี มุฮัมมัด (ช.ล.) แปลโดยอาจารย์ ฮูเซ็น อะห์หมัด ซีรอญีร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2554). ความรู้ศาสนาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2554). พระราชบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวกับกิจการฮัจย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2555-2559.
- กองศาสนูปถัมภ์ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2552). คู่มือคณะผู้แทนฮัจย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- จิรัฐ ขวนชม และนางลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. (2557). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวกรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัย มสค. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ฉบับที่ 10, ลำดับที่ 3 (กันยายน-ตุลาคม 2557), หน้า 1-16.
- ปรีชา กันธิยะ. (2556). แหมดเลือก!! เส้นทางผลประโยชน์ “ฮัจย์”. หนังสือพิมพ์พับลิคโพสต์ ฉบับวันพฤหัสบดีที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2556.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. (2558). “การให้ความหมายรูปแบบและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวแบบดาร์กทัวร์ที่จังหวัดกาญจนบุรี.” Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2558) : 571-592.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. (2558). “การพัฒนา รูปแบบและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงรุกในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัยในภูมิภาคตะวันตก ประเทศไทย.” Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (2558) : 755-780.
- วิริยา ชันธิสิทธิ์. (2544). ศึกษาการบำเพ็ญฮัจย์ของชาวมุสลิมในประเทศไทย. อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาศาสนาเปรียบเทียบ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศราวุฒิ อารีย์. (2555). ฮัจญ์: กิจกรรมที่รัฐบาลต้องเอาใจใส่: วิถีมุสลิมโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัง-กรอราน พร้อมคำอ่านภาษาไทย. (ปสพ). กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.
- อัจฉราวรรณ เพ็ญวันศุกร์, นำชัย หนูผล. (2559). “การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการในประเทศไทย.” Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (กันยายน-ธันวาคม) : 755-780.

ภาษาต่างประเทศ

- Aiza Maslan Baharudin. (2014). Hajj and the Malayan Experience, 1860s-1941. *Kemanusiaan*. Penerbit Universiti Sains Malaysia. Vol. 21, No.2, (2014). 79-98.
- Alderman, D.H. (2002). Writing on the Graceland wall: on the importance of authorship in pilgrimage landscape. *Tourism Recreation Research*, Vol 27, Issue 2, 27-35.
- Andreason, E.W. Forwell, C. and Lehmann, R.R. (1994). Customer Satisfaction, market share, and profitability: finding from Sweden. *Journal of Marketing*. Vol. 58, 53-66.
- Anton, J. (1996). *Customer relationship management hard decisions with soft numbers*. New Jersey. Prentice Hall.
- Ashworth, G.J., & Isaac, R.K. (2015). Have we illuminated the dark? Shifting perspective on “dark” tourism. *Tourism Recreation Research*, Vol. 40, Issue 3, 316-325.
- Badone, E., & Roseman, S. (Eds.) (2004). *Intersecting journeys: The anthropology of pilgrimage and tourism*. Champion: university of Illinois Press.
- Baker, D. and Crompton, J. (2000). Quality satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*. Vol. 27, Issue 3, 785-804.
- Biran, A., & Hyde, K. F. (2013). New perspectives on dark tourism. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, Vol. 7, Issue 3, 191-198.
- Bradon, S.G.F., gen.ed. (1970). *A dictionary of Comparative religious*: London: Weidenfeld and Nocholson.
- Buck, R. and Mulers, T. (2001a). Reconciling cost-benefit and economic impact assessment for event tourism. *Tourism Economics*, Vol. 7, Issue 4, 321-330.
- Choi, Y. Tat & Raymond, Chu. (2000). Level of satisfaction among Asia and Western travelers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 17, Issue 2, 116-131.
- Clingingsmith, David, Asim Ijaz Khwaja, and Michael R. Kremer. (2009). Estimating the impact of the Hajj: Religion and tolerance in Islam's global gathering. *Quarterly Journal of Economics* 124(3): 1133-1170.
- Cohen, E. (1992a). Pilgrimage centres: Concentric and excentric. *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, Issue 1, 33-50.
- Cohen, E. (1992b). Pilgrimage and tourism: Convergence and divergence. In A. Morinis (Eds.), *In sacred journeys: The anthropology of pilgrimage* (pp.47-61). New York, NY: Greenwood Press.
- Cohen, E. (1998). Tourism and religion: A comparative perspective. *Pacific Tourism Review*, Vol. 2, 1-10.
- Cohen, E. (1998). The postmodernisation of a mythical event: naga fireballs on the Mekong River. *Tourism Culture and Communication*, Vol. 7, Issue 3, 56-71.

- Collier, A., and Harraway, S. (1997). Principle of tourism. Auckland: Longman Paul.
- Collins-Kreiner, N. (2010). Researching pilgrimage: Continuity and transformations. *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, Issue 2, 440-456.
- Collins-Kreiner, N., Kliot N. (2000). Pilgrimage in the holy land: The behavioural characteristics of Christian pilgrims, *GeoJournal*, 501, 55-67.
- Crim, K., gen. ed. (1981). *Abingdon dictionary of living religious*. Nashville: Abingdon.
- Crompton, J. and Love, L. (1995). The predictive validity of alternative approaches to evaluating quality of a festival. *Journal of Travel research*. Vol. 34, Issue 1, 11-24.
- Dallen J. Timothy and Daniel H. Olsen. (2006). *Tourism, Religion and Spiritual Journeys*. London and New York: Routledge.
- De Bres, and Davis, J. (2001). Celebrating group and place identity: A case study of a new regional festival. *Tourism Geographies*. Vol. 3, Issue 3, 326-337.
- Digance, J. (2003). Pilgrimage at contested sited. *Annals of Tourism Research*, vol. 30, Issue 1, 143-159.
- Digance, J. (2006). Religious and secular pilgrimage. In D.J. Timothy & D.H. Olsen (Eds.), *Tourism, Religious and Spiritual Journeys*(pp.36-48). London and New York: Routledge.
- Eade, L. (1992). Pilgrimage and Tourism at Lourdes, France. *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, 18-32.
- Eade, J., & Sallnow, M. J., (Eds.). *Contesting the sacred: The anthropology of Christian pilgrimage*. London: Routledge.
- Ebron, P.A. (1999). Tourists as pilgrims: Commercial fashioning of transatlantic politics. *American Ethnologist*, Vol. 26, 910-932.
- Engel, J.F., Blackwell R.D. and Miniard, P.W. (1990). *Consumer Behaviour*, 6th edition, Illinois. Dryden Press.
- Fleischer, A. (2000). Tourists behind the pilgrim in the Holy Land. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 19, 311-326.
- Foster, D. (2004). Measuring Customer satisfaction in tourism industry. Paper presented at Third International and sixth National research conference on quality management research, RMIT University.
- Frohlick, S. (2005). That playfulness of white masculinity: Mediating masculinities and adventure at mountain film festivals. *Tourist studies*, Vol. 5, Issue 2, 175-193.
- General Authority for Statistics, Kingdom of Saudi Arabia. (2016). *Hajj Statistics 1437 H* (2016). Saudi Arabia.
- Gitelson, R., Kerstetter, D. and Kiemam, N. (1995). Evaluating the educational objectives of a short term festival. *Festival Management and Event tourism*. Vol. 3, Issue 1, 9-14.
- Graburn, N. H. H. (1977). Tourism: The sacred journey. In V.L.Smith. (Eds.), *Hosts and guests: The anthropology of tourism* (pp. 17-31). Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.

- Gyte, D. & Phelps, A. (1989). Patterns of destination repeat business: British tourists in Mallorca, Spain. *Journal of Travel Research*. Vol. 18, Issue 1, 24-28.
- Hair Joseph E. Jr., Roph E. Anderson, Ronald, L. Tatham and William C. Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey Prentice hall International Inc.
- HeiTech Padu Berhad. (2015). *Annual Report 2015*. Selangor Darul Ehsan, Malaysia.
- Ibrahim, E. Essam. Jacqueline, Gill. (2005). A positioning strategy for a tourist destination, based on analysis of customer's perceptions and satisfactions. *Marketing Intelligence and planning*. Vol. 23, Issue 2, 172-188.
- Jackowski, A., and Smith, V.L. 91992). Polish pilgrim tourists, *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, 92-106.
- Kozak M. (2001). Repeaters' behavior at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*. Vol. 28, Issue 3, 784-807.
- Lennon, L., & Foley, M. (2000). *Dark-tourism: The attraction of death and disaster*. London: Cengage learning EMEA.
- MacCannell, D. (1973). Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American Journal of Sociology*, Vol. 793, 589-603.
- Malhotra Naresh. (2002). *Marketing Research: An applied orientation*. New Jersey. Prentice-Hall.
- M.F. Ahmad et al., (2015). The Impact of Quality Management Practices of Communication Behavior amongst Malaydia Hajj Pilgrims: Survey result. *The Role of Service in the Tourism & Hospitality Industry*, Lumban Goal & Hutagalung (Eds). London: Taylor & Francis Group.
- Mohd Shuhaimi Bin Haji Ishak. (2011). Tabung Haji: Humble Beginnings of Malaysia Islamic Finance. *ASEAN Affairs*; January – February 2011, Vol.5, Issue 1, 236-240.
- Muhammad Abdul Mannan. (1996). *Islamic Socioeconomic Institutions and Mobilization of Resources with Special Reference to Hajj Management of Malaysia*. Islamic Research and Training Institution, Islamic Development Bank.
- Murthy, N.G. (2008). Pilgrim satisfaction of religious event. *Interscience MR*, 1, 1-10.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. Vol.17, 460-469.
- Pizam, A., And Taylor Elis. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality management*, Vol.11, Issue 7, 326-339.
- Prichard, A. Morgan, N., Sedgely, D. and Jenkins, A. (1988). Reaching out to gay tourist: Opportunities and threats in an emerging market segment. *Tourism Management*. Vol. 19, Issue 3, 273-282.
- Razag Raj & Nigel D. Morpeth. Eds. (2007). *Religious Tourism and Pilgrimage Management: An International Perspective*. Wallingford, U.K.: CABI Publishing.

- Reader, I., & Walter, T. (1993). Pilgrimage in popular culture. Basingstoke: Macmillan.
- Rinschede, G. (1992). Forms of religious tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, 51-67.
- Ritchie, B. and Beliveau, D. (1974). Hallmark events: An evaluation of a strategic response to seasonality in the travel market. *Journal of Travel Research*, Vol. 14, Issue 2, 14-20.
- Royal Embassy of Saudi Arabia. (2013). Haj Reported. Jaddah: The Royal Embassy of Saudi Arabia.
- Royal Embassy of Saudi Arabia. (2014). Haj Reported. Jaddah: The Royal Embassy of Saudi Arabia.
- Royal Embassy of Saudi Arabia. (2015). Haj Reported. Jaddah: The Royal Embassy of Saudi Arabia.
- Royal Embassy of Saudi Arabia. (2016). Haj Reported. Jaddah: The Royal Embassy of Saudi Arabia.
- Ryan, C. & Cliff, A. (1997). Do travel agencies measure up to customer expectations? An empirical investigation of travel agencies' service quality as measured by SERVQUAL. *Journal of Travel and Tourism marketing*, Vol. 6, Issue 2, 1-31.
- Seaton, A.V. (1999). War and thanatourism: Waterloo 1815-1914. *Annals of Tourism Research*, Vol. 26, 130-158.
- Sharma, S. et al. (2009). Social and Behavioural Aspects of Pilgrim Satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism System*, Vol.1. Issue1, 73-80.
- Sharpley, R., & Sundaram, P. (2005). Tourism: A sacred journey? The case of ashram tourism, India. *International Journal of Tourism Research*, Vol. 7, 161-171.
- Skyes, J.B. (1982). *The concise Oxford dictionary of current English*, 7th ed. Oxford: Clarendon Press.
- Smith, V.L. (1992). Introduction: The quest in guest. *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, Issue 1, 1-17.
- Snowball, J., and Wills, K. (2006). Building cultural capital : Transforming the South African National Arts Festival. *South African Journal of Economics*, Vol. 71, Issue 1, 20-33.
- Sridhar, G. Ravindranath, M. Murthy, G. Narasimha. (2008). Pilgrim Satisfaction of Religious Event., *Interscience MR*. Vol. 1, Issue 1, 1-10.
- Struss, A. & Corbin, J. Grounded Theory Methodology-An Overview, "In *Handbook of Qualitative Research*, N.K.Denzin and Y.S. Lincoln (Eds.), Sage Publications, Thousand Oaks, 1994, 273-285.
- Stone, P.R., (2013). Dark Tourism scholarship: A critical review. *International Journal of Cultural, Tourism and Hospitality Research*, Vol. 7, Issue 3, 307-318.
- Stoddard, R. (1997). Delimiting and Classifying Pilgrimages, from University of Nebraska, Web site: <http://digitalcommons.edu/geographyfacpub/2>
- Swarbrooke, J. (1995). *The Development and management of visitors attractions*. Butterworth-Heinemann, Oxford publishers.
- Tomothy, D.J., & Olsen D.H. (Eds.) (2006). *Tourism, Religious and Spirituals Journeys*. London and New York: Routledge.

- Turner, V. (1973). The Centre out there: Pilgrim's goal. *History of Religions*, Vol. 12, 191-230.
- Turner, V. & Turner, E. (1978). *Image and pilgrimage in Christian culture*. New York. NY: Colombia University Press.
- Van Manen, M. (1990). *Researching Lived Experience: Human Science for an Action*.
- Vavra T.G. (1997). *Improving your Measurement of Customer satisfaction: A Guide to Creating*. Milwaukee, WI. ASQ Quality Press. 430-440.
- Vitterso, J. vorkinn, M. Vistad O. I. and Vaagland, J. (2000). Tourist experiences and attractions. *Annal of Tourism Research*. Vol. 27, Issue 2, 432-450.
- Vukonic, B. (2002). Religion, Tourism and economics: A convenient symbiosis. *Tourism Recreation Research*, Vol. 27, Issue 2, 59-64.
- Walter, T. (2009). Dark-tourism: Mediating between the dead and the living. In R. Sharpley & P.R. Stone (Eds.). *The darker side of travel: The theory and practice of dark-tourism* (pp.39-55). Bristol: Channel View Publications.
- Westbrooke, R.A. and Oliver, R.L. (1981). The dimensionality of consumption emotion pattern and satisfaction. *Journal of Consumer Research*. Vol. 27, Issue 2, 432-450.
- Xiao, A. and Smith, S. (2004). Residents' perceptions of kichener-Walerloo Oktoberfest: An inductive analysis. *Tourism Management*, Vol. 8, Issue 3, 161-175.