

## แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

การุณ สาสะกุล<sup>1\*</sup> ปริญญา ประหยัดทรัพย์<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>วิทยาลัยนานาชาติอิสลามนานาชาติกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก

ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: munsor198432@gmail.com<sup>1\*</sup>

Received: 28 June 2024

Revised: 11 December 2024

Accepted: 11 December 2024

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาการให้บริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม จากผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 35 ราย และนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจุดเด่นด้านการให้ความสำคัญกับการวางแผนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และยังพบว่าความแตกต่างในขนาดองค์กรมีผลต่อคุณภาพของการบริหารจัดการและการให้บริการ โดยผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีจุดแข็งในด้านทรัพยากรระบบงาน และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีกว่า ขณะที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางยังคงมีข้อจำกัดในหลายด้านที่ต้องพัฒนาเพื่อลดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาในการให้บริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์พบว่า มีการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ การขาดการฝึกอบรมที่เหมาะสม และการจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการ และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน จากผลการวิจัยนี้ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการ การอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการให้บริการ และการจัดการระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในกรุงเทพมหานครในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ** การพัฒนา ,คุณภาพการบริการ, ผู้ประกอบการ, กิจการฮัจย์, กรุงเทพมหานคร

## Guidelines for Improving the Service Quality of Hajj Business Operators in Bangkok

karun sasaku<sup>1\*</sup>, Parinya prayadsup<sup>2</sup>

<sup>1\*, 2</sup>International Islamic College Bangkok, Krirk University

Corresponding Author; E-mail: [munsor198432@gmail.com](mailto:munsor198432@gmail.com)<sup>1\*</sup>

Received: 28 June 2024

Revised: 11 December 2024

Accepted: 11 December 2024

### Abstract

The research study titled “Guidelines for Improving the Service Quality of Hajj Operators in Bangkok” aims to: 1. Examine the management practices of Hajj operators in Bangkok, 2. Investigate the service-related issues faced by these operators, and 3. Propose strategies to improve the service quality of Hajj operators in Bangkok. This qualitative research was conducted through in-depth interviews and focus group discussions with 35 Hajj operators in Bangkok. The findings were analyzed to develop systematic management improvement guidelines.

The results revealed that the management practices of Hajj operators in Bangkok emphasize planning and providing convenience to service recipients. It was also found that organizational size significantly affects the quality of management and service delivery. Larger operators excel in terms of resources, systems, and their ability to meet customer needs, whereas smaller and medium-sized operators face several limitations that require development to address challenges and improve service efficiency.

The study identified key service challenges, including a shortage of qualified personnel, inadequate training, and inefficient management. Effective management requires systematic planning, the adoption of technology, and personnel development. Based on the findings, the study proposed several strategies for improving the service quality of Hajj operators in Bangkok. These include enhancing management capabilities, providing training to staff to improve their expertise, integrating appropriate technologies into service processes, and implementing effective safety management systems. These strategies aim to deliver high-quality services that truly meet the needs of service recipients and beneficial for Hajj operators in Bangkok, enabling them to enhance their service quality and achieve greater customer satisfaction.

**Keywords** development, service quality, Hajj operators, Hajj business, Bangkok.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฮัจญ์เป็นศาสนบัญญัติสำคัญประการหนึ่งของศาสนาอิสลามที่ถูกปฏิบัติในรูปแบบของหมู่คณะระดับประชาชาติในสถานที่เดียวกัน ในเวลาเดียวกัน ซึ่งกำหนดให้มุสลิมทุกคน สำหรับผู้ที่มีความพร้อมในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครมักกะฮ์ ประเทศซาอุดีอาระเบียหนึ่งครั้งในชีวิต โดยอยู่บนพื้นฐานและเงื่อนไขหลัก 3 ประการ คือ มีความพร้อมด้านทรัพย์สิน สุขภาพ และมีความปลอดภัยในการเดินทาง

การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวไทยมุสลิมมีมาอย่างช้านาน ก่อนสมัยอาณาจักรกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณตอนใต้ของประเทศไทย สมัยนั้นส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเชื้อสายมลายูที่นับถือศาสนาอิสลาม การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวไทยมุสลิมส่วนใหญ่จะเดินทางไปกับบุคคลใกล้ชิด หรือญาติที่เคยผ่านการประกอบพิธีฮัจญ์ หรือเคยพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบียในฐานะผู้นำทาง ซึ่งนิยมเรียกกันว่า “แซะห์” โดยแซะห์จะทำการรวบรวมบุคคลที่มีความประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์นำไปจัดการทำหนังสือเดินทางและเตรียมเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำไปมอบให้แก่ผู้ประกอบการฮัจญ์ ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนขออนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์ เพื่อดำเนินงานตามขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป ตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนไปประกอบพิธีฮัจญ์ จนกระทั่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ จัดหาที่พักอาศัย ตลอดจนให้บริการอื่น ๆ จนเสร็จสิ้นพิธีฮัจญ์ และเดินทางกลับมายังประเทศไทย ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบการจัดการบริการฮัจญ์ทั้งสิ้น โดยความร่วมมือจากแซะห์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2552) การแข่งขันและการเพิ่มขึ้นของตลาดการจัดการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร มีการแข่งขันอย่างมาก ความสำคัญของคุณภาพและบริการซึ่งผู้ประกอบการฮัจญ์มักมีความต้องการสูงในเรื่องของคุณภาพและบริการ การบริการที่ไม่ดีอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจและการรักษาผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ ปัญหาด้านพื้นที่และสิ่งแวดล้อม การบริการฮัจญ์ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดโดยหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจมีความซับซ้อนและมีความเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การทำงานในกิจการฮัจญ์ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะที่เหมาะสม การหาและรักษาบุคลากรที่ดีอาจเป็นความท้าทาย การบริการฮัจญ์ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับเทรนด์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ได้อย่างเหมาะสม

จากข้อมูลข้างต้นจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและให้ความสำคัญถึงปัญหาการบริหารจัดการในทุก ๆ มิติเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการฮัจญ์ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ เนื่องด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มผู้ประกอบการฮัจญ์ จึงเป็นพื้นที่สำคัญที่สามารถศึกษาข้อมูลการบริหารจัดการฮัจญ์ได้ในหลายมิติ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องดังกล่าว เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการกับชาวไทยมุสลิมที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ

ให้แก่ผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ชาวไทยให้ได้รับความสะดวกปลอดภัยและมีหลักคำประกันด้วยมาตรฐาน การให้บริการ และคุณภาพระดับสากลเพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น การจัดการกิจการฮัจญ์ คือการเตรียมและบริหารจัดการทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการพาผู้ประกอบการพิธีฮัจญ์ (ฮัจญ์) ไปประกอบพิธีฮัจญ์ ที่เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยบริการนี้ครอบคลุมหลายด้าน ดังนี้

1. การจัดเตรียมเอกสารและการขอวีซ่า รวมถึงการตรวจสอบและจัดการเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง เช่น หนังสือเดินทาง วีซ่า การฉีดวัคซีนป้องกันโรคบางประเภทที่จำเป็นตามข้อกำหนดของประเทศ ซาอุดีอาระเบีย
2. การเดินทางและการขนส่ง การจัดหาบริการการเดินทางจากประเทศต้นทางไปยังประเทศ ซาอุดีอาระเบีย ไม่ว่าจะเป็นสายการบิน การขนส่งทางบก รวมถึงการขนส่งภายในประเทศซาอุดีอาระเบีย เช่น การเดินทางระหว่างเมืองเมกกะ เมดีนา และสถานที่สำคัญอื่น ๆ
3. ที่พักและอาหาร การจัดหาที่พักในเมืองเมกกะและเมดีนา รวมถึงการจัดเตรียมอาหารที่เหมาะสม สำหรับฮัจญ์ เพื่อให้มีความสะดวกสบายและปลอดภัย
4. การดูแลด้านสุขภาพ การจัดหาบริการทางการแพทย์และสุขภาพ เช่น การตรวจร่างกาย การฉีดวัคซีน และการจัดหาบริการแพทย์ฉุกเฉินในกรณีที่เกิดอาการเจ็บป่วย
5. การให้คำปรึกษาและแนะนำ การจัดหาคู่มือหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับพิธีฮัจญ์ เพื่อแนะนำและช่วยเหลือฮัจญ์ในการประกอบพิธีฮัจญ์ให้ถูกต้องตามหลักศาสนา
6. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ ต้นทาง และประเทศปลายทาง เช่น สถานทูต หน่วยงานศาสนา และหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ การจัดการกิจการฮัจญ์เป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย

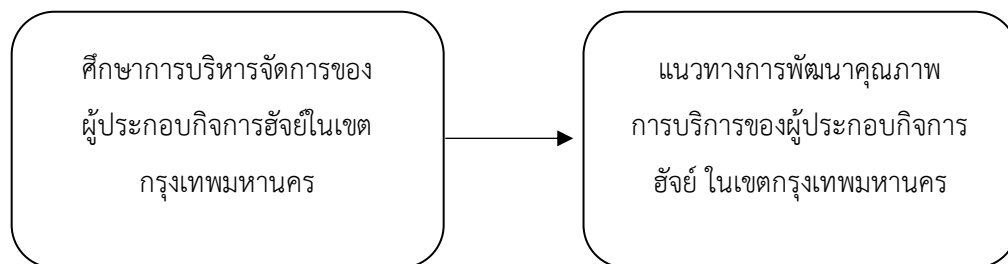
ด้วยเหตุนี้ การจัดการกิจการฮัจญ์เป็นการทำงานที่ต้องการการวางแผนที่ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีผู้เข้าร่วมจำนวนมากและมีความซับซ้อนในด้านการจัดการต่างๆ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ฮัจญ์สามารถประกอบพิธีฮัจญ์ได้อย่างราบรื่นและมีประสบการณ์ที่ดี ดังนั้นการยกระดับ การบริการจึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างความยั่งยืนให้กับบริษัท ซึ่งชาวไทยมุสลิมมีโควตาเดินทาง ไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 13,000 คนต่อปี และมีผู้ประกอบการฮัจญ์ ในประเทศไทย 106 ราย จึงทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการฮัจญ์ เพื่อให้ สอดคล้องกับนโยบายกับระเบียบการบริหารกิจการฮัจญ์ ภายใต้กำกับกับการดูแลของกระทรวงมหาดไทย การจัดการทางด้านฮัจญ์ จึงถือเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญที่ช่วยดูแลประชาชนมุสลิมไทยเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิ และการบริการจากผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจญ์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2561)

กิจการฮัจญ์ไทยได้รับการดูแลจากรัฐบาลไทยมาโดยตลอด มอบหมายให้กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลาม และกิจการฮัจญ์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบดูแล ภายใต้พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2524 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน และได้บูรณาการกับกระทรวง กรม กองต่าง ๆ และแต่งตั้ง คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทยขึ้น เพื่อบริหารกิจการฮัจญ์ในด้านต่าง ๆ ร่วมกับกรมกิจการ กฎหมาย กระทรวงฮัจญ์ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้ ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ชาวไทยมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและประเทศ ซาอุดีอาระเบีย ในการดำเนินการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสอดคล้องกับ ระเบียบของทางการประเทศซาอุดีอาระเบีย อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทย เพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ประเทศทั้งสองให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้บริหารและ พนักงานของบริษัทฮัจญ์ของผู้ให้บริการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์

แห่งประเทศไทย คณะกรรมการบริหารกิจการฮัจญ์ไทย ผู้ประกอบการฮัจญ์ไทย คณะทำงานกิจการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญด้านฮัจญ์

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารกิจการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ท่าน ผู้นำกลุ่มแซะห์ จำนวน 10 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ 10 ท่าน รวมทั้งสิ้น 35 ท่าน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

2.1 เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ รายงานประจำปี รายงานการประชุม วารสาร ข่าว รายงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง และอื่นๆ โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการค้นคว้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการศึกษาวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารกิจการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร

2.3 การจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม โดยเปิดประเด็นการพูดคุยเกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดปัญหา วัตถุประสงค์ รูปแบบในการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเน้นกลุ่มผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริหารกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย ได้แก่ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย นายกสสมาคมผู้ประกอบการฮัจญ์แห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการฮัจญ์ ผู้นำกลุ่ม (แซะห์) และผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ชาวไทย

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Narratives) ซึ่งแบ่งออกเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้ขั้นตอนการวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงคุณภาพของโคเลียซซี (Colaizzi, 1978) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนี้

4.1 การถอดความข้อมูล (Data Transcribing) เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการสัมภาษณ์จากการบันทึกเทปมาถอดความด้วยการฟังซ้ำหลายๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้รับ

4.2 นำข้อมูลกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งโดยละเอียดแล้วจึงตีความพร้อมทำการตั้งข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

4.3 อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ความหมายและหัวข้อต่างๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

4.4 ใช้เขียนการบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มี การนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

4.5 ตรวจสอบความตรงของข้อมูลโดยนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูล และสรุปผลการวิจัยและนำไปพัฒนาเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีในการนำเสนอ แนวทางการบริหารจัดการกิจการฮัจย์ไทยในการพัฒนาอย่างยั่งยืนภายใต้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในประเทศไทยต่อไป

## ผลการวิจัย

### ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการฮัจย์

ผู้ประกอบการฮัจย์ มีข้อคิดเห็นว่า การออกแบบโปรแกรมฮัจย์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครควรมีการวางแผนให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่เหมาะสมในแต่ละปี โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น หากช่วงปิดเทอมของนักเรียน หรือช่วงหยุดยาวของพนักงานบริษัท เช่น สงกรานต์และสิ้นปี การวางแผนเช่นนี้ทำให้ผู้ประกอบการฮัจย์สามารถจัดสรรเวลาในการเดินทางได้สะดวกขึ้น และไม่กระทบกับภาระหน้าที่ประจำวันมากนัก จำนวนผู้ประกอบการฮัจย์มีแนวโน้มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การกำหนดวันเดินทาง โปรแกรมฮัจย์มักจะกำหนดระยะเวลาการเดินทางที่เหมาะสม คือ ประมาณ 13-14 วัน เพื่อไม่ให้ใช้เวลาเดินทางนานเกินไป และให้ผู้ประกอบการฮัจย์สามารถปฏิบัติภารกิจทั้งหมดได้อย่างครบถ้วนและสะดวกสบาย การแบ่งเวลาพักในสองเมืองสำคัญของซาอุดีอาระเบีย โดยมีรายละเอียดดังนี้ พักรม ญ กรุงมาดินะห์ 5 วัน คิน เพราะกรุงมาดินะห์เป็นเมืองที่มีความสำคัญทางศาสนา เป็นที่ตั้งของมัสยิดนาบาวีและสุสานของท่านศาสดามุฮัมมัด (คือละ) การพำนักที่นี่เป็นเวลา 5 วัน ช่วยให้ผู้ประกอบ



พิธีฮัจญ์มีเวลามากพอในการเยี่ยมชมสถานที่สำคัญและปฏิบัติศาสนกิจอย่างเต็มที่ ในขณะที่ควรรักษาพักผ่อนในเมืองมักกะห์ 8-9 วัน เพราะมักกะห์เป็นที่ตั้งของมัสยิดฮารอมและกะบะห์ ซึ่งเป็นสถานที่สำคัญที่สุดในการประกอบพิธีฮัจญ์ ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์จะมีเวลา 8-9 วัน ในการปฏิบัติศาสนกิจต่าง ๆ เช่น การทำตอวาฟ การทำซาอ์ การทำวุฎูที่อาเราะฟาห์ และการพักผ่อนที่ทุ่งมีนา

ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ส่วนใหญ่มองว่าโปรแกรมที่ใช้เวลากระชับในลักษณะนี้มีประโยชน์หลายประการ 1) ความสะดวกสบายของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ ซึ่งสามารถวางแผนและจัดการเวลาของตนเองได้ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องกังวลเรื่องการกลางานหรือการเรียน 2) ประหยัดเวลา โดยการกำหนดระยะเวลาการเดินทางที่ไม่ยาวนานเกินไป ช่วยให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์สามารถปฏิบัติภารกิจทั้งหมดได้ในเวลาที่เหมาะสม 3) การเรียนรู้และปฏิบัติศาสนกิจ ซึ่งผู้ประกอบพิธีฮัจญ์จะได้รับการแนะนำและความรู้จากผู้ประกอบการเกี่ยวกับพิธีฮัจญ์ต่าง ๆ ช่วยให้การปฏิบัติศาสนกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักศาสนา การออกแบบโปรแกรมฮัจญ์ที่เหมาะสมกับช่วงเวลาและซีซั่นจึงเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์สามารถปฏิบัติศาสนกิจได้อย่างเต็มที่และราบรื่น อีกทั้งยังสอดคล้องกับการจัดการเวลาส่วนตัวของผู้เดินทางในชีวิตประจำวันอีกด้วย

การบริการที่พักระหว่างทางเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานครต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะการเลือกโรงแรมที่อยู่ใกล้กับมัสยิดทั้งสองแห่ง คือ มัสยิดฮารอมในมักกะห์และมัสยิดนาบาวีในมาดีนะห์ เนื่องจากความใกล้ชิดกับสถานที่สำคัญทางศาสนาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ในการเข้าร่วมพิธีฮัจญ์ต่าง ๆ ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

### ปัจจัยด้านราคาของโรงแรม

ราคาของโรงแรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก โดยเฉพาะโรงแรมที่ตั้งอยู่ในโซนหอ นาฬิกา (ด้านหน้ามัสยิดฮารอม) ซึ่งมีราคาสูงกว่าที่พักในพื้นที่ห่างไกลกว่า อย่างไรก็ตาม ความสะดวกสบายที่ได้จากการพักในโรงแรมที่อยู่ใกล้กับมัสยิดฮารอม เช่น ความสะดวกในการเดินทาง การเข้าร่วมละหมาด และการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้ราคาที่สูงขึ้นคุ้มค่า

การเลือกโรงแรมโดยบริษัทอัลนุรา

บริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการที่พักที่มีคุณภาพสูงโดยเลือกโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ได้รับความสะดวกสบายสูงสุด การเลือกโรงแรมระดับนี้ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ที่ต้องการบริการที่มีคุณภาพ แต่ยังช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งเน้นกลุ่มผู้ที่สามารถจ่ายค่าบริการในระดับสูงได้

ประโยชน์ของการพักในโรงแรมระดับสูงส่งผลให้การบริการเป็นที่ประทับใจและเป็นที่ยอมรับด้านมาตรฐาน ซึ่งความสะดวกในการเดินทางที่พักลมัสยิดฮารอมและมัสยิดนาบาวีทำให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์สามารถเดินทางไปประกอบพิธีได้อย่างรวดเร็วและสะดวก โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางนาน ทั้งนี้ การบริการและ



สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมระดับ 4-5 ดาวมักมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น อาหาร คุณภาพ ห้องพักที่สะอาดและสบาย และบริการผู้ประกอบพิธีฮัจย์ที่เป็นมืออาชีพ ผู้ประกอบการยังมีข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ประสบการณ์ที่ดีและการพักในโรงแรมที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ประกอบพิธีฮัจย์ ทำให้การเดินทางเพื่อประกอบพิธีฮัจย์เป็นไปอย่างราบรื่นและประทับใจ ดังนั้นการเลือกที่พักเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบโปรแกรมฮัจย์ที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับการเลือกโรงแรมที่มีคุณภาพสูงและอยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญทางศาสนาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

การอบรมและการเตรียมพร้อมก่อนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์สามารถปฏิบัติศาสนกิจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เดินทางมีสุขภาพที่ดีและปลอดภัยตลอดการเดินทาง การอบรมและการเตรียมพร้อมประกอบด้วยหลายขั้นตอน ดังนี้:

#### การบริการก่อนเดินทาง

1. การให้ความรู้ด้านศาสนาก่อนการเดินทาง ผู้ประกอบการจะจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและพิธีฮัจย์อย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติและหลีกเลี่ยงในการประกอบพิธี เช่น การทำตอวาฟ การทำซาอ์ การพักแรมที่ทุ่งมีนา และการทำกุฟที่อาราฟะห์
2. การเตรียมตัวด้านจิตใจเป็นการอบรมด้านจิตใจมีความสำคัญในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบพิธีฮัจย์ เนื่องจากการประกอบพิธีฮัจย์เป็นการทำศาสนกิจที่ต้องใช้ความตั้งใจและความอดทนสูง
3. การฝึกทักษะซึ่งผู้ประกอบพิธีฮัจย์อาจได้รับการฝึกทักษะเบื้องต้น เช่น การใช้อุปกรณ์เดินทาง การจัดการสัมภาระ และการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. การตรวจสอบสุขภาพก่อนเดินทาง โดยการตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ต้องได้รับการตรวจสอบสุขภาพทั่วไปเพื่อให้มั่นใจว่ามีสุขภาพที่แข็งแรงพอสำหรับการเดินทางไกลและการประกอบพิธีฮัจย์ที่ต้องใช้พลังงานมาก
5. การจัดเตรียมยาประจำตัว สำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว การจัดเตรียมยาประจำตัวให้เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ผู้ประกอบการจะให้คำแนะนำในการจัดการยาและการดูแลสุขภาพระหว่างการเดินทาง
6. การฉีดวัคซีน โดยผู้ประกอบพิธีฮัจย์ต้องได้รับการฉีดวัคซีนตามที่กำหนด เช่น วัคซีนไข้หวัดใหญ่และวัคซีนป้องกันโรคกาฬหลังแอ่น

### การบริการระหว่างประกอบพิธีฮัจญ์

1. การให้คำแนะนำและกำกับดูแล ระหว่างการเดินทาง ผู้ประกอบการจะมีผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและกำกับดูแล เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์สามารถปฏิบัติศาสนกิจได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย
2. การดูแลสุขภาพ ผู้ประกอบการจะมีการติดตามดูแลสุขภาพของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์อย่างใกล้ชิด พร้อมจัดเตรียมทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่พยาบาลไว้คอยช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

### การบริการหลังการประกอบพิธีฮัจญ์

1. การประเมินสุขภาพหลังการเดินทาง เมื่อกลับถึงประเทศไทย ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ควรได้รับการตรวจสุขภาพอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการติดเชื้อหรือปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง
2. การติดตามและสนับสนุน ผู้ประกอบการควรมีการติดตามผลและให้การสนับสนุนผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ในเรื่องต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นหลังจากการเดินทาง เช่น การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและการช่วยเหลือในกรณีที่มีปัญหาด้านการปรับตัวหลังการเดินทาง

การบริการเหล่านี้ ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์จะช่วยให้ผู้ประกอบพิธีฮัจญ์สามารถปฏิบัติศาสนกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีสุขภาพที่ดีตลอดการเดินทาง ทำให้การประกอบพิธีฮัจญ์เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าและปลอดภัย

### ความน่าเชื่อถือ

การเลือกใช้บริการกิจการฮัจญ์ที่น่าเชื่อถือและการกำหนดข้อตกลงในการเดินทางเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย นอกจากนี้ การจัดการด้านการขนส่งและการควบคุมการขั้รถยังมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบพิธีฮัจญ์

การเลือกบริษัทกิจการฮัจญ์ที่น่าเชื่อถือควรคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

1. ประวัติและความน่าเชื่อถือ ควรเลือกบริษัทที่มีประวัติการดำเนินงานที่ดี มีใบอนุญาตและการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงมหาดไทย และมีรีวิวหรือคำแนะนำจากผู้ใช้บริการก่อนหน้า
2. บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตรวจสอบรายละเอียดของบริการที่บริษัทเสนอ เช่น การจัดการด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการให้คำปรึกษาด้านศาสนา
3. การสนับสนุนและการประสานงาน เลือกบริษัทที่มีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและต่างประเทศ รวมถึงการสนับสนุนด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์
4. การกำหนดข้อตกลงสัญญาบริการ ควรมีการทำสัญญาบริการที่ชัดเจน โดยระบุรายละเอียดการให้บริการทุกขั้นตอน เช่น รายละเอียดการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการประกันสุขภาพ
5. เงื่อนไขการชำระเงิน กำหนดเงื่อนไขการชำระเงินที่ชัดเจน ทั้งในเรื่องของมัดจำและการชำระเงินเต็มจำนวน รวมถึงนโยบายการคืนเงินในกรณีที่มีการยกเลิกการเดินทาง

6. คุณภาพยานพาหนะ ควรเลือกใช้รถที่มีสภาพดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ระบบปรับอากาศ เบาะที่นั่งที่นุ่มสบาย และระบบความปลอดภัย เช่น เข็มขัดนิรภัย และถุงลมนิรภัย
7. การควบคุมการขับรถ ควรเลือกคนขับที่มีประสบการณ์และมีใบอนุญาตขับรถที่ถูกต้อง และตรวจสอบประวัติการขับขี่เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัย
8. การจัดการพื้นที่ ควรจัดการพื้นที่ในรถให้เพียงพอสำหรับผู้โดยสารและกระเป๋าเดินทาง เพื่อไม่ให้เกิดความหนาแน่น ซึ่งอาจทำให้ไม่สะดวกสบายและเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
9. บริษัทควรวางแผนเส้นทาง สำหรับการเดินทางระยะสั้น ควรเลือกเส้นทางที่ปลอดภัยและไม่แออัด ส่วนการเดินทางระยะยาว ควรมีการหยุดพักเป็นระยะเพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อนและป้องกันการเหนื่อยล้าของคนขับ
10. การจัดการเวลา ควรกำหนดเวลาในการเดินทางให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการเดินทางยืดเยื้อเกินไป ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารเหนื่อยล้าและเพิ่มความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย

การเลือกใช้บริษัทกิจการฮัจย์ที่น่าเชื่อถือและการจัดการการขนส่งที่ดีมีความสำคัญมากในการทำให้การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับทุกรายละเอียด เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้รับประสบการณ์ที่ดีและปลอดภัยในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

ผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการฮัจย์ ยังชี้ให้เห็นว่า การบริการฮัจย์ยังคงพบกับปัญหาและอุปสรรคทางกายภาพที่อาจเกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจย์ และบริษัทผู้ประกอบการฮัจย์มักมีมาตรการหรือบริการเพื่อช่วยแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาเหล่านี้ได้แตกต่างกัน ตามความสามารถและประสบการณ์ แม้ว่าจะมีการวางแผนมาเป็นอย่างดี แต่ปัญหาและอุปสรรคก็ยังสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้น บริษัทต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กระทบต่อผู้ประกอบพิธีฮัจย์น้อยที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคทางกายภาพที่มักอาจเกิดขึ้นบ่อย ๆ เช่น การเดินทางที่ยาวนานและเหนื่อยล้า การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ต้องใช้เวลาและอาจทำให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์รู้สึกเหนื่อยล้า ไม่สบาย เป็นไข้ นอกจากนี้สภาพอากาศร้อนแรงในซาอุดีอาระเบียส่งผลให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ต้องเผชิญกับคลื่นความร้อนจัด ซึ่งอาจทำให้เกิดภาวะขาดน้ำหรือปัญหาสุขภาพอื่น ๆ

การเคลื่อนย้ายในพื้นที่ที่แออัด พื้นที่ประกอบพิธีฮัจย์มักจะมีผู้ประกอบพิธีฮัจย์จำนวนมาก ทำให้การเคลื่อนย้ายในพื้นที่แออัดและอาจเกิดการเบียดเสียด รวมทั้งปัญหาสุขภาพและโรคประจำตัว ผู้ประกอบพิธีฮัจย์บางคนอาจมีปัญหาสุขภาพหรือโรคประจำตัวที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ

การขนส่งสัมภาระ การจัดการกระเป๋าเดินทางและสัมภาระอื่น ๆ อาจทำให้เกิดความไม่สะดวก โดยมาตรการที่บริษัทสามารถดำเนินการได้ คือการจัดการที่פקและการเดินทาง ซึ่งบริษัทสามารถจัดหาที่פקที่สะดวกสบายและใกล้กับสถานที่สำคัญ เพื่อลดความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง รวมถึงการจัดหารถขนส่ง

ที่มีสภาพดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน นอกจากนี้การดูแลสุขภาพ การจัดเตรียมทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่พยาบาล เพื่อให้บริการและดูแลสุขภาพของผู้ประกอบพิธีฮัจย์ นอกจากนี้ยังสามารถจัดเตรียมยาประจำตัว และอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็น

ผู้ประกอบกิจการฮัจย์ควรให้คำแนะนำและการอบรมผู้ประกอบพิธีฮัจย์ก่อนการเดินทางเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การจัดการสัมภาระ และการเตรียมตัวสำหรับสภาพอากาศที่ร้อนจัด ในขณะเดียวกันการจัดการสัมภาระอย่างเป็นระบบ เช่น การให้บริการขนส่งกระเป๋าเดินทาง การจัดการสัมภาระให้เป็นระเบียบ และการตรวจสอบความปลอดภัยของสัมภาระ นอกจากนี้การให้คำปรึกษาและการสนับสนุนให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษา และสนับสนุนผู้ประกอบพิธีฮัจย์ในทุกสถานการณ์ เช่น การช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การให้คำแนะนำในการเดินทาง และการดูแลสุขภาพความปลอดภัย ซึ่งการเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์สามารถประกอบพิธีฮัจย์ได้อย่างราบรื่นและปลอดภัย บริษัทผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมในทุกด้าน เพื่อให้ผู้ประกอบพิธีฮัจย์ได้รับประสบการณ์ที่ดีและปลอดภัยในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการ การบริหารจัดการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะตามลำดับวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การจัดการของผู้ประกอบกิจการฮัจย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าการจัดการภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการให้บริการ :การจัดการของผู้ประกอบการกิจการฮัจย์ โดยแบ่งตามขนาดขององค์กร ดังนี้

- ผู้ประกอบการขนาดเล็ก มีการจัดการภายในองค์กรยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน กระบวนการให้บริการไม่ชัดเจน ไม่มีระบบที่แน่นอน ส่งผลต่อการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และส่งผลให้ผู้รับบริการมักพบปัญหาในด้านการประสานงานและบริการ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้
- ผู้ประกอบการขนาดกลาง มีการจัดการภายในองค์กรยังไม่เป็นระบบ พนักงานมีการจัดสรรงานที่ไม่ชัดเจน และขาดการพัฒนาทักษะที่เพียงพอ การบริการยังไม่ราบรื่น ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการ

บริการ รวมถึงการตอบรับความต้องการของผู้รับบริการที่ยังไม่สามารถตอบโจทยได้อย่างเต็มที่ แม้จะมีศักยภาพมากกว่าผู้ประกอบการขนาดเล็ก แต่ยังคงมีข้อจำกัดที่ต้องปรับปรุง

- ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง โดยใช้กระบวนการที่มีความเป็นระบบและมาตรฐานในการให้บริการ บุคลากรมีความชำนาญในหน้าที่ของตนเอง มีจำนวนเพียงพอที่จะรองรับความต้องการของผู้รับบริการ กระบวนการให้บริการมีความราบรื่นและครบถ้วน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในระดับสูง การบริหารจัดการที่ดีช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และสามารถรองรับการให้บริการในระดับที่สูงกว่า

2. ปัญหาในการให้บริการของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกอบการฮัจญ์มีปัญหาในการให้บริการหลายด้าน ขึ้นอยู่กับขนาดของผู้ประกอบการ:

- ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขาดการวางแผนที่ดี ทรัพยากรจำกัด การสื่อสารไม่ชัดเจน และมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าบ่อยครั้ง
- ผู้ประกอบการขนาดกลาง ปัญหาการบริหารทีมงาน ทรัพยากรไม่เพียงพอ การสื่อสารไม่ทั่วถึง และลูกค้ายังไม่พึงพอใจในบางจุด
- ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ การจัดการซับซ้อน การจัดสรรทรัพยากรไม่ดี แม้ลูกค้าพึงพอใจแต่ยังคงมีข้อร้องเรียนบ้าง

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ จากผลการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการทุกขนาดเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การใช้เทคโนโลยีในการจัดการบริการ การปรับปรุงกระบวนการบริการ และการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า:

- ผู้ประกอบการขนาดเล็ก เพิ่มการฝึกอบรมพนักงาน เริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการบริการ
- ผู้ประกอบการขนาดกลาง พัฒนาทักษะพนักงานเพิ่มเติม และใช้เทคโนโลยีในการบริการมากขึ้น
- ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ

#### ผลที่คาดหวังจากการพัฒนาคุณภาพการบริการ

- การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- การลดปัญหาและข้อร้องเรียน
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- การเสริมสร้างชื่อเสียงและความเชื่อถือในตลาด

จากการวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เทคโนโลยี การปรับปรุงกระบวนการบริการ และการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (การุณ สาสะกุล, 2566)

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. การจัดการของผู้ประกอบการกิจการฮัจย์ในกรุงเทพมหานคร

การจัดการภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการให้บริการผู้ประกอบการขนาดเล็กขาดการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และพนักงานไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการบริการไม่ชัดเจนและขาดการตอบรับจากลูกค้า ผู้ประกอบการขนาดกลางยังไม่มีการจัดการภายในที่เป็นระบบพนักงานไม่ค่อยมีประสบการณ์ทำให้กระบวนการบริการยังไม่ราบรื่นและการตอบรับจากลูกค้ายังไม่ดีพอ

ผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีการจัดการที่ดีพนักงานมีความชำนาญและกระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ลูกค้าพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของมาโนช พรหมปัญญา (2559) ที่ได้กล่าวถึงการจัดการของผู้ประกอบการที่มีความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญ โดยมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลชาฮาดิอาระเบีย การจัดการด้านทรัพยากร เช่น การเดินทางและที่พัก มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

### 2. ปัญหาในการให้บริการของผู้ประกอบการกิจการฮัจย์ในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการกิจการฮัจย์ในกรุงเทพมหานครมีปัญหาในการให้บริการที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับขนาดของผู้ประกอบการสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็กปัญหาที่พบมากที่สุดคือการขาดการวางแผนที่ดี ทรัพยากรจำกัด และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าบ่อยครั้ง ผู้ประกอบการขนาดกลางมักพบปัญหาในการบริหารทีมงานทรัพยากรไม่เพียงพอและการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ลูกค้ายังไม่พึงพอใจในบางจุด

สำหรับผู้ประกอบการขนาดใหญ่การจัดการที่ซับซ้อนและการจัดสรรทรัพยากรไม่ดีเป็นปัญหาหลักแม้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับสูง แต่ยังคงมีข้อร้องเรียนบ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของมาโนช พรหมปัญญา นำชัย หนูผล และละเอียด ศิลา น้อย (2560) ที่ได้กล่าวว่า แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจย์ที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย โดยพบว่า ปัญหาสำคัญที่กระทบต่อการจัดการฮัจย์คือการขาดแคลนทรัพยากร การประสานงานด้านวีซ่า การจัดหาอาหาร และการอำนวยความสะดวกทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยได้เสนอแนวทางแก้ไขผ่านการวิเคราะห์แบบปรากฏการณ์วิทยา

### 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

จากผลการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการทุกขนาดเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

การใช้เทคโนโลยีในการจัดการบริการ การปรับปรุงกระบวนการบริการ และการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ประกอบการขนาดเล็กต้องการเพิ่มการฝึกอบรมพนักงานและเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการบริการ ผู้ประกอบการขนาดกลางเน้นการพัฒนาทักษะพนักงานและใช้เทคโนโลยีมากขึ้นขณะที่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบกิจการฮัจญ์

1. การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีทักษะและความรู้ที่ทันสมัย และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การใช้เทคโนโลยีในการจัดการบริการ ผู้ประกอบการควรลงทุนในเทคโนโลยีที่ช่วยให้การจัดการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ระบบจองที่พักและการเดินทางออนไลน์ ระบบติดตามการบริการ และการสื่อสารกับลูกค้า
3. การปรับปรุงกระบวนการบริการ ผู้ประกอบการควรตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีความชัดเจนและราบรื่นมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุดและมีคุณภาพ
4. การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. ผู้ประกอบการควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยการตอบสนองต่อความต้องการและข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการฮัจญ์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของลูกค้า
2. การวิเคราะห์เทคโนโลยีที่ใช้ในกิจการฮัจญ์ ควรมีการวิเคราะห์และวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในกิจการฮัจญ์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ
3. การศึกษาการจัดการภายในองค์กร ควรมีการศึกษาการจัดการภายในองค์กรของผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

### บรรณานุกรม

- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2548). คู่มือการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2552). ประวัติการประกอบพิธีฮัจญ์ของศาสนาตามุฮัมมัด. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2554). พระราชบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับกิจการฮัจญ์. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2560). ผลการดำเนินงานกิจการฮัจญ์ ประจำปี 2559 พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด



- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2560). 15 ปี กิจการฮัจญ์ไทยภายใต้การกำกับดูแลของกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- กระทรวงฮัจญ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย. (2558). เอกสารประชุมสัมมนาหัวข้อ ทิศทางในการพัฒนาและการบริหารจัดการฮัจญ์ของประเทศซาอุดีอาระเบียในกรอบวิสัยทัศน์ 2030 พิมพ์ครั้งที่1 กระทรวงฮัจญ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย. (2561). ระเบียบการจัดองค์การกิจการฮัจญ์ ประเทศซาอุดีอาระเบีย พิมพ์ครั้งที่ 2 กระทรวงฮัจญ์
- กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจญ์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2561). คู่มือการบริหารความเสี่ยง, กองส่งเสริมองค์กรศาสนาอิสลามและกิจการฮัจญ์
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2565). รายงานการประชุมคณะกรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ แห่งประเทศไทย
- ปริญญา ประหยัดทรัพย์. (2565). การศึกษาระบบ E-Hajj ในกิจการฮัจญ์ของซาอุดีอาระเบียและไทยหลังวิกฤตโควิด-19
- มานิช พรหมปัญญา. (2559). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย
- มานิช พรหมปัญญา, นำชัย ทนุผล, ละเอียด ศีลาน้อย. (2560). แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย
- อับบาส พาสิทธิ์, กุมาจดี ยามิรุเต็ง, มุฮัมมัดสุไรมี เฮงยามา, มะนาวาวิ มามะ, และฮัสซุลลอฮ์ นาดารานิง. (2561). การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินงานกิจการฮัจญ์ ระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย
- อิสมะแอ หะยีสา. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์และผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และสตูล)