

คุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิมซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย*

มานิตย์ ชำนินา**

คำสำคัญ : คุณภาพ/การให้บริการ/การประกอบพิธีฮัจย์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการลงพื้นที่สัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คือ ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 ผู้ประกอบกิจการฮัจย์ และเจ้าหน้าที่ โดยในแบบการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเพื่อที่ผู้ศึกษาจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่ากรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สามารถให้บริการชาวไทยมุสลิมซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 ได้อย่างมีคุณภาพจากการวิจัย ได้แบ่งตัวแบบของการประเมินออกเป็น 5 ด้าน คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรม 2. ด้านความน่าเชื่อถือ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการ 4. ด้านความเชื่อมั่น 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งทั้ง 5 ด้าน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้คุณภาพการให้บริการของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้เป็นอย่างดีสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 จะเห็นได้ว่าในมุมมองของกลุ่มผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในปี พ.ศ. 2561 เกิดจากเจ้าหน้าที่บางคน เท่านั้น ที่ควรได้รับการพัฒนาการให้บริการ และกระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ไปปฏิบัติหน้าที่ภาคสนามในการให้บริการผู้แสวงบุญพิธีฮัจย์ควรมีกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกว่านี้ สำหรับมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการฮัจย์ เห็นว่ากรมการปกครองควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบกิจการฮัจย์เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารกิจการฮัจย์ให้มากกว่านี้ และในมุมมองของเจ้าหน้าที่ เห็นว่าผู้ประกอบการฮัจย์ และผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ควรให้ความร่วมมือกับทางภาครัฐให้มากกว่านี้เพื่อที่จะทำให้เกิดการบริการที่ตรงตามความต้องการของทุกฝ่ายมากที่สุด

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง *คุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย* โดยมี รองศาสตราจารย์อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

² นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการงานสาธารณะ โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้เข้ามาดูแลผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยได้มอบให้กรมศาสนา (กระทรวงศึกษาธิการในขณะนั้น) เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล โดยการตรากฎหมาย พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการควบคุม กำกับ ดูแล การบริหารกิจการฮัจญ์ในรูปของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ โดยมีกรมศาสนา ในฐานะ สำนักงานเลขาธิการฮัจญ์เป็นผู้ปฏิบัติ รวมทั้งยังได้ออกกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2532 กำหนดให้จุฬาราชมนตรีเป็นอะมีรัลฮัจญ์ หรือ หัวหน้าคณะผู้แทนฮัจญ์ ทางการร่วมดำเนินการบริหารกิจการฮัจญ์ด้วย ต่อมาสถานการณ์บัญญัติแห่งชาติ มีการประชุม คณะกรรมาธิการยกร่างพระราชบัญญัติการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ฉบับใหม่ แทนฉบับเก่า ซึ่งประกาศใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2524 และปรับปรุงใน (ฉบับ) พ.ศ. 2532 เนื้อหาหลักในร่าง พระราชบัญญัติฉบับใหม่ คือการโอนฝ่ายกิจการฮัจญ์จากการดูแลโดยกรมศาสนา กระทรวง วัฒนธรรม ไปให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยการตั้งกอง หรือสำนักเพื่อดูแลงาน กิจการฮัจญ์ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของคณะกรรมการ รวมทั้งปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของ จุฬาราชมนตรี ในฐานะอะมีรัลฮัจญ์หรือผู้นำแสวงบุญฮัจญ์ชาวไทย พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการ ฮัจญ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 ได้มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2559 ทำให้มีการเปลี่ยน สำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย จากกรมศาสนา กระทรวง วัฒนธรรมมาเป็นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งการดำเนินกิจการฮัจญ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา จึงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง (กองส่งเสริมองค์การศาสนา อิสลามและกิจการฮัจญ์) ซึ่งมีความพร้อมด้านหน่วยงานและบุคลากรในพื้นที่ จึงสามารถให้บริการใน ด้านต่าง ๆ แก่พี่น้องชาวไทยมุสลิมได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้นับถือศาสนาอิสลามได้ให้ ความสนใจเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นจำนวนมาก และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนที่ประสงค์จะไปประกอบพิธีฮัจญ์รวมทั้งปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ บริบทและอำนาจหน้าที่ที่เปลี่ยนไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินกิจการฮัจญ์เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้นับถือศาสนาอิสลาม

กรมการปกครองในฐานะสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่ง ประเทศไทย ได้ออกประกาศคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย เรื่องแผนการ ดำเนินงานกิจการฮัจญ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439) ลงวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2560 เพื่อให้ การดำเนินงานกิจการฮัจญ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระเบียบและกรอบระยะเวลาที่ทางการซาอุดีอาระเบียกำหนด และเพื่อให้การจัดสรรจำนวน ผู้มีสิทธิเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ สอดคล้องกับสถานการณ์และจำนวนผู้ประสงค์เดินทางไป ประกอบพิธีฮัจญ์จากประเทศซาอุดีอาระเบีย จึงออกประกาศแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1. แผนการดำเนินงาน เรื่อง การจัดสรรจำนวนผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์
2. แผนการดำเนินงาน เรื่อง การจัดเที่ยวบินขนส่งผู้ไปประกอบพิธีฮัจญ์

3. แผนการดำเนินงาน เรื่อง การจัดเช่าที่พักและการจัดบริการอาหารสำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์

4. แผนการดำเนินงาน เรื่อง การยื่นขอตรวจลงตราสำหรับผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์

ดังนั้น การบริหารกิจการฮัจย์ในประเทศไทย ณ ปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในฐานะเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 มีชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ จำนวน 7,812 คน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงมีหน้าที่และภารกิจ ส่งเสริม สนับสนุน และการอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวไทยมุสลิมและผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสะดวกปลอดภัย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพราะผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียของชาวไทยมุสลิม ประกอบกับพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 ได้ถ่ายโอนภารกิจการส่งเสริม สนับสนุน การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของชาวไทยมุสลิม จากกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม มาเป็นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้ชาวไทยมุสลิมเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย 2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย

กรอบแนวคิดและทฤษฎี

สำหรับกรอบแนวคิดและทฤษฎีผู้วิจัยเลือกใช้ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL 5 มิติ เป็นแนวคิดที่ทุกคนนำมาใช้ในการหาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายตามความต้องการในการบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ ซึ่งวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL 5 มิติ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (tangibility)

เป็นการประเมินลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้ง

สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือ (reliability)

เป็นการประเมินความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนอง (responsiveness)

เป็นการประเมินความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (assurance)

เป็นการประเมินความสามารถในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การดูแลเอาใจใส่ (empathy)

เป็นการประเมินความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการหรือกระบวนการวิจัย (Methodology) โดยเป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Research) โดยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Nonparticipant Observation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยได้นำการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 2 ท่าน 2. ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ ที่ดำเนินกิจการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 ท่าน 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารกิจการฮัจญ์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกิจการฮัจญ์ จำนวน 1 ท่าน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทั้งในสำนักงานและภาคสนาม จำนวน 1 ท่าน รวมเจ้าหน้าที่ 2 ท่าน โดยการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและเป็นข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data)

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาจากหนังสือเอกสาร บทความ แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างคำถามในการสัมภาษณ์จากเอกสารงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา จะได้รับความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

2.1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) มีลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการโดยกำหนดประเด็นปัญหาในการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ในแบบที่เป็นประเด็นคำถามที่เหมือนกัน เพื่อที่จะทำให้ผู้วิจัยได้คำตอบในประเด็นเดียวกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลอาจให้ข้อมูลในมิติที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้วิจัยได้คำตอบในทุกประเด็นในเรื่องที่ทำการศึกษาและเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ โดยก่อนที่ผู้วิจัยจะเริ่มเข้าไปสัมภาษณ์ได้ทำการติดต่อไปยัง ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อแจ้งให้ทราบว่ากำลังทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ต่อมาผู้วิจัยได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่โครงการ MPM เพื่อทำการขอหนังสือรับรองในการที่จะเข้าไปสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อขออนุญาตเข้าไปสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ และได้ยื่นหนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์และนัดวัน เวลา ในการสัมภาษณ์ ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะบอกถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบเพื่อจะได้มีความเข้าใจที่ตรงกัน และเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ เปิดกว้างทางความคิด สามารถแสดงทัศนคติและความต้องการของตนเองได้อย่างเต็มที่

2.2 ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์บันทึกข้อมูล บันทึกภาพ และจดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเสียง เพื่อความสะดวกในการกลับมาฟังข้อมูลอีกครั้งในกรณีที่จดบันทึกไม่ทัน และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการทำวิจัย ซึ่งระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าเป็นจริงตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวไว้หรือไม่

2.3 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการบันทึกและถอดเทปสำหรับใช้เป็นข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบว่าได้ข้อมูลมาครบถ้วนหรือไม่ ถ้ามีข้อมูลในประเด็นใดขาดตกบกพร่องจะได้นำไปสัมภาษณ์ในครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง

2.1 ความเป็นรูปธรรม

2.2 ความน่าเชื่อถือ

2.3 การตอบสนอง

2.4 การให้ความมั่นใจ

2.5 การดูแลเอาใจใส่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนากิจการฮัจย์ และอื่น ๆ

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าด้วยบทบัญญัติทางศาสนาอิสลามได้กำหนดให้ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต้องเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย อย่างน้อยหนึ่งครั้งในชีวิตหากมีความสามารถซึ่งต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพร้อมทางด้านร่างกาย ทรัพย์สิน สุขภาพ และเวลา ที่จะต้องไปพำนักอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบียเป็นระยะเวลา 1 เดือนกว่า ๆ โดยประมาณ ซึ่งการไปประกอบพิธีฮัจย์ นั้นจะต้องกระทำตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของทางประเทศซาอุดีอาระเบีย ที่ได้ประกาศออกมาให้ทุกประเทศต้องดำเนินตามโดยให้ผู้ที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ต้องเดินทางโดยผ่านทางหน่วยงานของท่านที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการฮัจย์ ซึ่งปัจจุบันนี้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในฐานะสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย มีหน้าที่ในการบริหารกิจการฮัจย์ของประเทศไทย และมีหน้าที่ในการให้บริการผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ด้วย และอีกกลไกหนึ่งที่สำคัญก็คือผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบกิจการฮัจย์ จากกระทรวงมหาดไทย เท่านั้น มีหน้าที่รับจัดบริการขนส่งผู้แสวงบุญพิธีฮัจย์ชาวไทย การเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ของชาวไทยมุสลิม การที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการทั้งประชาชนผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ และผู้ประกอบกิจการฮัจย์ ในฐานะภาคเอกชน ของกรมการปกครอง ในมิติคุณภาพการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายที่กล่าวมา โดยแบ่งตัวแบบของการประเมินออกเป็น 5 ด้าน 1. ด้านความเป็นรูปธรรม โดยภาพรวมแล้วถือว่ามีความดี แต่ยังมีกลุ่มเป้าหมายบางส่วนที่ไม่ได้เข้าถึงการบริการโดยตรง 2. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมแล้วถือว่ามีความน่าเชื่อถือ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมแล้วถือว่ามีการตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ 4. ด้านความเชื่อมั่น โดยภาพรวมแล้วกลุ่มเป้าหมายให้ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมการปกครอง 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมแล้วถือว่ากรมการปกครองมีการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ในด้านคุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยภาพรวมแล้วถือว่ามีความดี สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 นั้น จะเห็นได้ว่าในมุมมองของกลุ่มผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในปี พ.ศ. 2561 ให้ความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้นที่ควรพัฒนาการให้บริการ และกระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ภาคสนามในการให้บริการผู้แสวงบุญพิธีฮัจย์ควรมีกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกว่านี้ สำหรับมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบกิจการฮัจย์ เห็นว่ากรมการปกครองควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบกิจการฮัจย์เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารกิจการฮัจย์ให้มากกว่านี้ และในมุมมองของเจ้าหน้าที่ เห็นว่าผู้ประกอบกิจการฮัจย์ และผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ควรให้ความร่วมมือกับทางภาครัฐให้มากกว่านี้เพื่อที่จะทำให้เกิดการบริการที่ตรงตามความต้องการของทุกฝ่ายมากที่สุด

อภิปรายผลสรุปได้ว่า

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย” พบว่ากรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สามารถให้บริการชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้ง 5 ด้าน และดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถในการสนับสนุนการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ที่จะแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ทราบว่าการศึกษาในครั้งนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของคุณ กานต์วี ชินายศ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งทั้งสองงานได้ผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันในบางประเด็น ในประเด็นที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับที่ดี และประเด็นตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ หากมีอัตราค้ายในการให้บริการที่ดี คอยแนะนำ ในการให้บริการในส่วนต่าง ๆ มากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้ผลงานของ คุณนารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย” พบว่ามีผลการศึกษาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ หน่วยงานของรัฐต้องบูรณาการเชื่อมโยงทุกกระบวนการทุกกิจกรรม ให้มีระบบ ตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการรวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 ขณะประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบียและมีการประชุมสรุปผลการดำเนินงานหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ของชาวไทยมุสลิม ในปี พ.ศ. 2561 และมีการจัดโครงการสัมมนาผู้ประกอบการฮัจย์หลังจากเดินทางกลับจากการไปประกอบพิธีฮัจย์ เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ผลงานของคุณ มาโนช พรหมปัญญา, นำชัย ทนุผล, ละเอียต ศิลาน้อย (2559) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบพิธีฮัจย์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย” พบว่าผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันในบางประเด็น คือ 1. การบริหารจัดการกิจการฮัจย์ในประเทศไทย มีหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ที่ต้องทำงานร่วมกัน ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของประเทศ 2. การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หรือข่าวสารฮัจย์ แก่ประชาชนทั่วไปให้รับรู้ เข้าใจ มากขึ้น โดยผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประชาชนโดยทั่วไปไม่ทราบถึงภารกิจ อำนาจหน้าที่ และข่าวสารเกี่ยวกับกิจการฮัจย์จากกรมการปกครองเท่าที่ควร 3. การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารกิจการฮัจย์ ให้มีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ความเป็นสากล และธรรมาภิบาลโดยยึดประโยชน์ของผู้แสวงบุญเป็นหลัก จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ประกอบการฮัจย์ต้องศึกษา ทำความเข้าใจ

กฎระเบียบ ข้อบังคับ เทคโนโลยี ภายในประเทศ และต่างประเทศให้มากขึ้น เพื่อความเข้าใจในหลักปฏิบัติและควรรีดยึดประโยชน์ของผู้แสวงบุญเป็นหลัก สำหรับประเด็นที่เห็นต่างกัน คือ 1 มาตรการ แผน และกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจนจากหน่วยงานภาครัฐ ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการออกประกาศคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย เรื่อง แผนการดำเนินงานกิจการฮัจญ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2560 เพื่อให้การดำเนินงานกิจการฮัจญ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย 2. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ทุกขั้นตอนการประกอบพิธีฮัจญ์ จากองค์กรกลาง ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้มีการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล โดยหน่วยงานภายในของกรมการปกครอง

ที่กล่าวมานั้นก็นำมาสู่คุณภาพการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มีต่อชาวไทยมุสลิม ซึ่งเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจการบริหารกิจการฮัจญ์มาจากกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ในปี พ.ศ. 2560 และสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการนั้น คือ เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่เข้าใจในบริบทของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ก็ยังสามารถดำเนินงานการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 และผู้ประกอบการฮัจญ์ได้อย่างมีคุณภาพ จากการที่ผู้วิจัยได้กล่าวมางานวิจัยในเรื่องนี้จึงตรงกับตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL 5 มิติ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาเพื่อตอบคำถามในงานวิจัยได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีต่อชาวไทยมุสลิมที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561 แต่ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะหน่วยงานกลาง คือ กรมการปกครอง เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. บทบาทหน้าที่ของอำเภอที่มีต่อการส่งเสริมการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย
2. นวัตกรรมองค์การในการบริหารกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต้องให้มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ทุกขั้นตอนการประกอบพิธีฮัจญ์ จากองค์กรกลาง
2. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต้องมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินงานกิจการฮัจญ์ไทยแก่ประชาชนทั่วไปให้รับรู้ เข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่และภารกิจของหน่วยงาน

3. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต้องมีหลักเกณฑ์ กระบวนการ ขั้นตอน ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการภาคสนามแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ โดยให้ยึดถึงหลักการเป็นผู้ให้บริการที่ดีเป็นหลักและให้ยึดถือผลประโยชน์ของผู้แสวงบุญพิธีฮัจย์เป็นหลัก

4. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต้องจัดทำหลักสูตรการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารกิจการฮัจย์ ให้มีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความเป็นสากล และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยยึดประโยชน์ของผู้แสวงบุญเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ผู้ประกอบการฮัจย์ และเจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาได้เทียบเท่าหลักของความเป็นสากล

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. คู่มือข้าราชการในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.

กรมการปกครอง. คู่มือคณะผู้แทนฮัจย์ กองส่งเสริมองค์ศาสนาอิสลามและกิจการฮัจย์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง. “ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์ แห่งประเทศไทย. เรื่องแผนการดำเนินงานกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ.2561 (ฮ.ศ.1939). 27 ตุลาคม 2562. <https://multi.dopa.go.th>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2558). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร. (2560). Veridian E-Journal Silpakorn University. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม. <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/issue/archive>. (1446 - 1475).

นางสาวนารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. รายงานการวิจัย การศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อุไร ดวงระหว้า. (2554). รายงานการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ.

วรท สุโกศล. (2555). คุณภาพการบริการให้กับประชาชน ของงานทะเบียนเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กานต์รวี ชินายศ. (2553). คุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรภาค 2. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 13/2560 เรื่อง

แต่งตั้งคณะกรรมการประสานงานการจัดเที่ยวบินขนส่งผู้ไปประกอบพิธีฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 27 ตุลาคม 2560.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 14/2560 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเป็นคณะผู้แทนของประเทศไทยไปร่วมประชุมเตรียมการฮัจย์ กับประเทศซาอุดีอาระเบีย ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 27 ตุลาคม 2560.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 1/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกเข้าที่พักและการบริการอาหารสำหรับผู้ประกอบพิธีฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 23 มกราคม 2561.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 2/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์กิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 23 มกราคม 2561.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 3/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาผู้ประกอบการฮัจย์ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยในเทศกาลฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 23 มกราคม 2561.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 4/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทยช่วงเทศกาลฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 23 มกราคม 2561.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 5/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลดำเนินการกิจการฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439)” 23 มกราคม 2561.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 6/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์อำนวยความสะดวกผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ในเทศกาลฮัจย์ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ฮ.ศ. 1439) ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค” 23 มกราคม 2561.

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย, กรรมการปกครอง. “คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจย์แห่งประเทศไทย ที่ 7/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการและจัดทำหลักสูตรการอบรมให้ความรู้กับผู้เกี่ยวข้องในการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์” 23 มกราคม 2561.

ว่าที่ ร.ต. หญิง รัชณา กระแก้ว, ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561, 5 มีนาคม 2562.

นายสะมาแอ บุญสบ, ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ในปี พ.ศ. 2561, 5 มีนาคม 2562

ห้างหุ้นส่วนจำกัด อัลมาส ทราเวล แอนด์ เซอร์วิส, ผู้ประกอบกิจการฮัจย์, 14 มีนาคม 2562.

ห้างหุ้นส่วน มุลตาซิม ทราเวล แอนด์ เซอร์วิส, ผู้ประกอบกิจการฮัจย์, 14 มีนาคม 2562.

นายบัญญัติ ยุ่มพวง, เจ้าหน้าที่ (ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการฮัจย์), กองส่งเสริมองค์การศาสนาอิสลามและกิจการฮัจย์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 18 มีนาคม 2562

นายอิสมาอีล สิงหาค, เจ้าหน้าที่ (นักวิเทศสัมพันธ์), กองส่งเสริมองค์การศาสนาอิสลามและกิจการฮัจย์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 18 มีนาคม 2562