



การศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560

The Evaluation of Participant's Satisfaction towards Hatyai Vegetarian Festival in 2017

นุกูล ชิ่นฟัก^{1*}, วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล², จิรววัฒน์ นนทิการ³, พาฝัน นิลสวัสดิ์ ดุฮามเมลน⁴
และชุตติกาญจน์ วิทยาพันธ์ประชา⁵

Nukool Chinfuk^{1*}, Woraluck Lalitsasivimol², Jirawat Nonthikarn³,
Pafun Nilsawas Duhamel⁴ and Chuthikharn Wittayapanpracha⁵

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant professor, Department of Politics and Government, Faculty of Political Science,
Hatyai University, Thailand

² ดร., หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Dr., Doctor of Philosophy in Business Administration Program, Hatyai Business School, Hatyai University

³ นักวิจัย, สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Researcher, Office of Research and Development, Hatyai University

⁴ อาจารย์, สาขาวิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁴ Lecturer, Department of International Relations, Faculty of Political Science, Hatyai University

⁵ อาจารย์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁵ Lecturer, Department of Advertising and Public Relations

* Corresponding author, E-mail: nukool@hu.ac.th

บทคัดย่อ

ภาพรวมจากการประเมินโครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 พบว่า การประเมินโครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมงานต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ และศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย มากที่สุดเท่ากับ 3.71 รองลงมา คือ ด้านที่พัก และด้านร้านอาหาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน 3.65 ทั้งสามด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านที่พัก พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความปลอดภัยของที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 รองลงมา คือ ความสะดวกสบายในการเข้าพัก และประเด็นตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมที่พัก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.75 และ 3.72 ตามลำดับ ด้านร้านอาหาร พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นราคาอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งและความสะดวกในการซื้อหา มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 รองลงมา คือ ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม และคุณภาพและความอร่อยของอาหาร โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.76 และ 3.75 คะแนน ตามลำดับ ด้านการเดินทาง พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจอยู่ใน



ระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นความสะอาดสบายในการเดินทาง มาลัยอำเภอหาดใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ ประเด็นความคุ้มค่าโดยรวมของการใช้จ่ายเงินค่าเดินทางกับความพึงพอใจที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 และความสะอาดสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้เข้าร่วมงานมาเข้าร่วมงานเทศกาลกินเจ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 37.50) และมาเข้าร่วมมากกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 30) ส่วนใหญ่มาโดยรถยนต์ (ร้อยละ 72.50) และเดินทางมาในลักษณะของกลุ่มเพื่อนและกลุ่มครอบครัว มีร้อยละ 36 เท่ากัน ผู้เข้าร่วมมาเข้าร่วมในลักษณะไปเช้าเย็นกลับภายใน 1 วัน มากที่สุด (ร้อยละ 44) รองลงมา คือ มีระยะเวลาพักในหาดใหญ่มากกว่า 3 คืน (ร้อยละ 21.50) ทั้งนี้เมื่อสอบถามถึงค่าใช้จ่ายในงานเทศกาลกินเจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 62.50 ใช้ค่าใช้จ่ายอยู่ในวงเงินที่ตั้งงบประมาณไว้ โดยมีรายละเอียดของค่าใช้จ่ายดังนี้ ค่าที่พัก มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 500 บาทต่อคืน ค่าอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าใช้จ่าย 251-500 บาทต่อวัน และค่าเดินทาง มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 250 บาทต่อวัน

ข้อเสนอจากการประเมินโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมงานเห็นว่าควรมีความหลากหลายของอาหารเจมากกว่านี้ มากที่สุด (5 คน) รองลงมา ภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นและควรเพิ่มสถานที่จอดรถ (3 คน)

คำสำคัญ: การประเมิน เทศกาลกินเจ หาดใหญ่

Abstract

This research aims to evaluate the satisfaction and behavior of participants in Hatyai vegetarian festival in 2017 and also to find the approach of Hatyai vegetarian festival development guideline. Questionnaires were used to collect data. A sample of 200 participants was chosen, consisting of 175 Thai participants and 25 foreign participants. The data was analyzed by mean, percentage, standard deviation and content analysis. Data analysis showed as the following results: in the overview, participants were highly satisfied with the management of Hatyai vegetarian festival in 2017 at the mean score 3.67. Considered separately, travelling had got the highest mean score at 3.71, the accommodation and restaurant had got the equal mean score at 3.65. The participants were highly satisfied with these 3 aspects. Regarding to the accommodation, the security of accommodation had got the highest mean score at 3.76, the comfort of accommodation was at 3.75 of mean score and the location of the accommodation was at 3.72 of mean score, respectively. Concerning the restaurant, the participants were highly satisfied with every aspects except the price of food and beverage which had got moderate satisfaction. The most satisfaction on this aspect was location and availability of food at 3.81 of mean score. The variety of food and beverage was at 3.76 of mean score, the quality of food and



the taste were at 3.75 of mean score, respectively. Concerning the travelling, the participants were also highly satisfied. The convenience of travelling to Hatyai district was at 3.82 of mean score. Good value for travel expense towards the satisfaction was at 3.77 of mean score. Convenience of accessibility to the location was at 3.70 of mean score.

According to the survey, 37.50 % of the participants joined this festival 2-3 times while 30% of the participants joined this festival more than 5 times. Most of the participants came by car (72.50%) and traveled in group of friends and family at the same percentage (36%). Concerning the duration of visit, 44% of the participants made one day trip, 21.50% stayed in Hatyai more than 3 nights. For the expense, 62.50% of the participants could control cost as projected as follow: accommodation was about 500 baht per night or below, food and drink was about 251-500 baht per day and transportation expense was about 250 baht per day or below.

The suggestion of this research revealed that the participants (5 people) highly agreed on increasing in variety of food. The government sector should promote more about this event as well as provide more car park (3 people).

Keywords: Evaluation, Vegetarian Festival, Hatyai

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทศกาลกินเจหาดใหญ่หรือเทศกาลกินผักถือเป็นประเพณี วัฒนธรรมของชาวจีนที่ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายมาเป็นเวลานานด้วยความศรัทธา การยึดมั่นในหลักศาสนา การรักษาศีล ละเว้นอบายมุข ของมีนเมาทั้งปวงก่อให้เกิดบุญกุศล เป็นสิริมงคลแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว ผลที่ได้อีกประการหนึ่งคือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี เพื่อเป็นการอนุรักษ์ สืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีไว้ให้คนรุ่นหลัง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ความร่วมมืออันดีกับชุมชน นอกจากนี้ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของอำเภอหาดใหญ่และจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นศูนย์กลางของธุรกิจการท่องเที่ยว การส่งออก และเป็นชุมทางการคมนาคมของภาคใต้ รวมทั้งเป็นการฟื้นฟูและกระตุ้นเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

โครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 เป็นงานประจำปีของชาวหาดใหญ่และจังหวัดสงขลาที่มีการจัดต่อเนื่องทุกๆ ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่และจังหวัดสงขลา เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และประชาสัมพันธ์อำเภอหาดใหญ่และจังหวัดสงขลาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการอนุรักษ์ สืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมของชาวจีน และเพื่อให้งาน “เทศกาลกินเจหาดใหญ่” เป็นงานประจำปีของอำเภอหาดใหญ่และจังหวัดสงขลาที่ยิ่งใหญ่กว่าเดิม และจัดให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการประเมินผลโครงการว่าผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจหรือมีปัญหาลุปรุคของโครงการเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงโครงการต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมงานต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาต่อการจัดงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เทศกาลเจ เริ่มขึ้นเมื่อประมาณ 400 ปีมาแล้วในประเทศจีน ตามตำนานระบุว่า เกิดขึ้นในสมัยที่ชาวจีนถูกแมนจูเข้ามาปกครอง และบังคับชนชาติจีนยอมรับวัฒนธรรมของตนสมัยนั้นเองมีคนจีนกลุ่มหนึ่งรวมตัวกันต่อต้านแมนจู โดยใช้หลักทางธรรมเข้าร่วมด้วยชาวจีนกลุ่มนี้มุ่งชาว หม่มขาว และไม่รับประทานเนื้อสัตว์ ตามความเชื่อว่าการประพฤติปฏิบัติตามแนวทางนี้จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับตนเองได้ คนกลุ่มนี้เรียกตัวเองว่า “หงี้หัวท้วง” แต่ท้ายที่สุดก็พ่ายแพ้ต่อแมนจู และพลีชีพไปจำนวนมากทุกวันขึ้น 1 ค่ำ เดือน 9 ชาวจีนที่ยังอยู่ภายใต้การปกครองของแมนจู จึงพร้อมใจกันถือศีลกินเจ เพื่อรำลึกถึง “หงี้หัวท้วง” นอกจากนั้นการกินเจยังเชื่อกันว่าเพื่อเป็นการสักการะพระพุทธรเจ้า 7 พระองค์ และพระมหาโพธิสัตว์อีก 2 พระองค์ รวมเป็น 9 พระองค์ หรือดาวนพเคราะห์ทั้ง 9 ในพิธีกรรมหนึ่งดเว้นการฆ่าสัตว์ ตัดชีวิต หันมาบำเพ็ญศีล โดยตั้งปณิธานการกินเจ ดเว้นอาหารคาว เพื่อสมทานศีล คือ

1. เว้นจากการเอาชีวิตของสัตว์มาบำรุงชีวิตของตน
2. เว้นจากการเอาชีวิตของสัตว์มาเพิ่มเลือดของตน
3. เว้นจากการเอาชีวิตของสัตว์มาเพิ่มเนื้อของตน

เทศกาลกินเจของคนเชื้อสายจีนในไทยก็เป็นไปตามความเชื่อข้างต้น คือเพื่อสักการบูชาพระพุทธรเจ้า และเจ้าแม่กวนอิมมหาโพธิสัตว์

ความหมายของเจ

คำว่า “เจ” ในภาษาจีนทางพุทธศาสนาฝ่ายมหายานมีความหมายว่า “อุโบสถ” เดิมหมายความว่า “การรับประทานอาหารก่อนเที่ยงวัน” ตามแบบอย่างของชาวพุทธที่รักษาอุโบสถศีล หรือรักษาศีล 8 ที่จะไม่รับประทานอาหารหลังเที่ยงวันไปแล้ว แต่สำหรับพุทธนิคายมหายานนั้น การรักษาอุโบสถศีลจะรวมถึงการไม่รับประทานเนื้อสัตว์ด้วย เราจึงนิยมเรียกการไม่ทานเนื้อสัตว์รวมไปกับการกินเจ ในปัจจุบันผู้ที่รับประทานอาหารทั้ง 3 มื้อ แต่ไม่กินเนื้อสัตว์ก็ยังคงเรียกว่า “กินเจ” ดังนั้นความหมายของคนกินเจ ไม่เพียงแต่ไม่ทานเนื้อสัตว์ แต่ยังต้องดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม มีความบริสุทธิ์ สะอาด ทั้งกาย วาจา ใจ

การกินเจ หมายถึง การถือศีลอย่างถาวรและเงินที่ไม่กินของสดคาว แต่บริโภคอาหารประเภทผักที่ไม่มีของสดของคาวผสม ซึ่งมาจากรากศัพท์คำภาษาจีนที่ว่า “เจียฉ่าย” หมายถึง การกินอาหารผัก อาหารที่มาจากพืชผักธรรมชาติ ไม่มีเนื้อสัตว์ปะปน และไม่ปรุงด้วยผักฉุน 5 ชนิด ได้แก่ กระเทียม หัวหอม หลักเกียว กุยช่าย ใบยาสูบ และงดเว้นน้ำมันสด นมข้นด้วย เพราะถือว่าเป็นของสดของคาว (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525)

ช่วงเวลากินเจ

ประเพณีกินเจที่ชาวจีนเรียกกันว่า “เก้าอ้วงเจ” หรือ “กิ้วอ้วงเจ” แปลว่า “เจเดือน 9” เริ่มต้นในวันขึ้น 1 ค่ำ ถึง 9 ค่ำ เดือน 9 ตามปฏิทินจีน รวม 9 วัน 9 ค่ำ ตรงกับเดือน 11 หรือเดือนตุลาคมของไทย (ตามปฏิทินสากล) สำหรับในปี พ.ศ.2557 นี้ เริ่มวันที่ 24 กันยายน–2 ตุลาคม คำว่า “เก้าอ้วง” หรือ “กิ้วอ้วง” แปลว่า “พระราชา 9 องค์” หรือนพราชา หมายถึงผู้เป็นใหญ่ทั้ง 9 ซึ่งเป็นที่มาของประเพณีกินผักกินเจ

รูปแบบงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่

1. จำหน่ายอาหารเจ เริ่มตั้งแต่ วันที่ 19-28 ตุลาคม พ.ศ.2560 มีร้านอาหารเจกว่า 108 ร้าน มีการควบคุมเรื่องคุณภาพและราคา โดยกองสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่



2. พิธีเปิดงานเทศกาลกินเจ วันศุกร์ ที่ 20 ตุลาคม 2560 เวลา 16.00 น. บริเวณถนนสุขสารรังสรรค์ (หน้าสวนหย่อมฯ) โดยจะมีกิจกรรม ดังนี้



2.1 สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และรับพรจากคณะสงฆ์

2.2 กิจกรรมอาหารทานบุญ กินอย่างพอเพียง เลี้ยงคนทั้งเมือง

2.3 ขบวนรถแห่ประชาสัมพันธ์ 10 คัน

3. กิจกรรม“ทำดีคิดถึงพ่อ” วงออเคสตรา บรรเลงและผู้เข้าร่วมงานร่วมขับร้องเพลงพระราชนิพนธ์ และเพลงของพ่อ อาหารทานบุญ ตัดผมฟรี ในวันศุกร์ ที่ 27 ตุลาคม 2560 เวลา 16.00 น.



4. กิจกรรม“ทานบุญ” กินอย่างพอเพียงเลี้ยงคนทั้งเมือง บริการแจกจ่ายอาหารใจให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่ย้ำมาร่วมพิธีเปิดและเที่ยวงาน วันศุกร์ ที่ 20 ตุลาคม 2560 เวลา 16.30 น.
5. กิจกรรมเสวนา ชวนคิด-ชวนคุย โดยวิทยากร และในวันอังคาร ที่ 22 ตุลาคม 2560 เวลา 19.00 น. พระมหาสมปอง ตาลปุตโต ณ เวทีการแสดง
6. อัญเชิญพระและเจ้าจากศาลต่างๆ มาประดิษฐานภายในบริเวณงาน ให้ได้สักการบูชา
7. กิจกรรมเวที และกิจกรรมต่างๆ เช่น สาธิตการปรุงอาหารเจสูตรพิเศษ “9 เมนูอาหารเจ” เสวนาชวนคิด-ชวนคุย เชฟน้อยคู่หูเจ และหนูน้อยเจียะฉ่าย

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมึลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millet (1954) คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ



แนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ

ประสิทธิ์ ตงยั้งศรี (2524) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ เป็นการควบคุมทางด้านการจัดการ เป็นการตรวจสอบว่า โครงการที่ได้ดำเนินการไปนั้น มีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบ ทั้งทางตรงทางอ้อม อย่างไรหรือหมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูลและเสนอข้อมูลเพื่อตัดสินใจเปลี่ยนแปลงและปรับปรุง หรือเลือกวิธีการใหม่ เกี่ยวกับการดำเนินการตามโครงการ เป็นกระบวนการในการค้นหาหรือตัดสินใจโดยมีหลักเกณฑ์ หรือหลักการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการต่อไป

ไพศาล หวังพานิช (2533) กล่าวว่า การประเมินโครงการเป็นการศึกษาว่าแผนการหรือโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ทั้งในระหว่างการปฏิบัติงานตามแผน เพื่อส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังโครงการและภายหลังจากที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และการประเมินผลยังมีความครอบคลุมไปถึงความเหมาะสมของแผนงานและโครงการ เพื่อช่วยตัดสินใจในการวางแผนและโครงการในขั้นตอนต่างๆ และการประเมินผลที่ดีควรประกอบด้วยจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) เพื่อการวางแผนและกำหนดนโยบาย (2) เพื่อการบริหารจัดการ (3) เพื่อทดสอบผลการปฏิบัติงาน

Morris (1983) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและศึกษาถึงผลกระทบของโครงการ ซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องนั้นจะต้องมีความน่าเชื่อถือและพอเพียง ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนั้นๆ ต่อไป

Stufflebeam (1985) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสภาพการณ์ของโครงการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้าร่วมงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้าร่วมงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน เป็นผู้เข้าร่วมงานชาวไทย จำนวน 175 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 25 คน ใช้โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างบังเอิญ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวัดความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานโครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ เป็นคำถามเลือกตอบ (Checklist) มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนครั้งในการเที่ยวหาดใหญ่



ระยะเวลาในการเที่ยวหาดใหญ่ วิธีการเดินทางมาเที่ยว บุคคลที่มาเที่ยว ค่าใช้จ่ายเรื่องที่พัก ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ เป็นคำถามเลือกตอบ (Checklist) มี 7 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อโครงการ 3 ด้าน มีทั้งหมด 23 ข้อ ได้แก่ ด้านที่พัก 7 ข้อ ด้านร้านอาหาร 11 ข้อ และด้านการเดินทาง 5 ข้อ เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ (Rating Scales) ตามแนวทางการสร้างแบบวัดของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ เพื่อให้เหมาะสมและสะดวกในการตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์คำนวณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับของปัจจัยในการตัดสินใจใช้แล้ว ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความประทับใจที่มีต่อโครงการกินเจ ในเรื่อง ความประทับใจในสินค้าและบริการ การกลับมาเที่ยวเทศกาลกินเจอีก และการแนะนำเพื่อน

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อโครงการ ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากโครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560

ผลการวิจัย

การจัดโครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 คณะผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมที่มีต่อการจัดโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน เป็นผู้เข้าร่วมงานชาวไทย จำนวน 175 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 25 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59) และเพศชาย (ร้อยละ 41) กลุ่มตัวอย่างอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 31) สถานภาพโสด (ร้อยละ 55.50) ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 49) รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 32.50) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 26) รองลงมา ประกอบกิจการส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24 และ 19 ตามลำดับ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ได้ดังนี้



ภาพรวมจากการประเมินโครงการเทศกาลกินเจหาดใหญ่ ประจำปี 2560 พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.71 คะแนน รองลงมา คือ ด้านที่พักและด้านร้านอาหาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน 3.65 คะแนน ทั้งสามด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านที่พัก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความปลอดภัยของที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน รองลงมา คือ ความสะดวกสบายในการเข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 คะแนน และประเด็นตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 คะแนน ตามลำดับ

ด้านร้านอาหาร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นราคาอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งและความสะดวกในการซื้อหา มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 คะแนน รองลงมา คือ ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน และคุณภาพและความอร่อยของอาหาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 คะแนน ตามลำดับ

ด้านการเดินทาง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นความสะดวกสบายในการเดินทางมายังอำเภอหาดใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นความคุ้มค่าโดยรวมของการใช้จ่ายเงินค่าเดินทางกับความพึงพอใจที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน และความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 คะแนน ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจต่อโครงการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านที่พัก	3.65	0.64	มาก
1. ราคาโรงแรมและที่พัก	3.55	0.85	มาก
2. ความสะอาดของโรงแรมและที่พัก	3.63	0.86	มาก
3. ตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมและที่พัก	3.72	0.83	มาก
4. ความสะดวกสบายในการเข้าพัก	3.75	0.73	มาก
5. ความปลอดภัย	3.76	0.89	มาก
6. ความสะดวกสบายของที่จอดรถ	3.57	0.88	มาก
7. ความคุ้มค่าโดยรวมของการจ่ายค่าบริการที่พักกับบริการที่ท่านได้รับ	3.62	0.82	มาก
ด้านร้านอาหาร	3.65	0.63	มาก
8. ราคาอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.40	0.88	ปานกลาง
9. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม	3.62	0.84	มาก



ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
10. ความสะอาดของภาชนะใส่อาหารและเครื่องดื่มน้ำ	3.65	0.77	มาก
11. คุณภาพและความอร่อยของอาหาร	3.75	0.83	มาก
12. ท่าเลที่ตั้งและความสะดวกในการซื้อหา	3.81	0.92	มาก
13. ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่มน้ำ	3.76	0.87	มาก
14. สภาพแวดล้อมภายในร้าน	3.61	0.83	มาก
15. สภาพแวดล้อมบริเวณแหล่งที่ตั้งร้านอาหาร	3.54	0.88	มาก
16. ความสุภาพและการบริการของผู้จำหน่าย	3.70	0.84	มาก
17. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.66	0.86	มาก
18. ความคุ้มค่าโดยรวมของการจ่ายซื้ออาหารและเครื่องดื่มน้ำ กับคุณภาพที่ท่านได้รับ	3.59	0.89	มาก
ด้านการเดินทาง	3.71	0.73	มาก
19. ความสะดวกสบายในการเดินทางมายังอำเภอหาดใหญ่	3.82	0.83	มาก
20. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ	3.70	0.90	มาก
21. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทาง	3.63	0.87	มาก
22. ระยะเวลาในการเดินทาง	3.62	0.86	มาก
23. ความคุ้มค่าโดยรวมของการใช้จ่ายเงินค่าเดินทางกับ ความพึงพอใจที่ได้รับ	3.77	0.82	มาก
ภาพรวม	3.67	0.77	มาก

ผู้เข้าร่วมงานมาเข้าร่วมงานเทศกาลกินเจ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 37.50) และมาเข้าร่วมมากกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 30) ส่วนใหญ่มาโดยรถยนต์ (ร้อยละ 72.50) และเดินทางมาในลักษณะของกลุ่มเพื่อนและกลุ่มครอบครัว มีร้อยละ 36 เท่ากัน ผู้เข้าร่วมมาเข้าร่วมในลักษณะไปเช้าเย็นกลับภายใน 1 วัน มากที่สุด (ร้อยละ 44) รองลงมา คือ มีระยะเวลาพักในหาดใหญ่มากกว่า 3 คืน (ร้อยละ 21.50) ทั้งนี้เมื่อสอบถามถึงค่าใช้จ่ายในงานเทศกาลกินเจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 62.50 ใช้ค่าใช้จ่ายอยู่ในวงเงินที่ตั้งงบประมาณไว้ โดยมีรายละเอียดของค่าใช้จ่ายดังนี้ ค่าที่พัก มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 500 บาทต่อคืน ค่าอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าใช้จ่าย 251-500 บาทต่อวัน และค่าเดินทาง มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 250 บาทต่อวัน แสดงรายละเอียดดังตาราง 2



ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้เข้าร่วมงาน

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการมาเที่ยวเทศกาลกินเจหาดใหญ่		
ครั้งแรก	40	20.00
2-3 ครั้ง	75	37.50
4-5 ครั้ง	23	11.50
มากกว่า 5 ครั้ง	60	30.00
ไม่ระบุ	2	1.00
วิธีการเดินทาง		
รถยนต์ส่วนตัว	145	72.50
รถทัวร์นำเที่ยว	22	11.00
รถประจำทาง	13	6.50
เครื่องบิน	3	1.50
รถจักรยานยนต์	12	6.00
ไม่ระบุ	5	2.50
บุคคลที่เดินทาง		
เดินทางคนเดียว	19	9.50
กลุ่มเพื่อน	72	36.00
ครอบครัว	72	36.00
กรุ๊ปทัวร์	7	3.50
คู่รัก/แฟน	16	8.00
ไม่ระบุ	14	7.00
ระยะเวลาที่ท่องเที่ยวในเทศกาลกินเจหาดใหญ่		
ไป-กลับภายใน 1 วัน	44	44.00
1 คืน	24	12.00
2-3 คืน	34	17.00
มากกว่า 3 คืน	43	21.50
ไม่ระบุ	11	5.50



พฤติกรรมกรท่งเท่ยว	จ่ำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้่าใช้จ่่ายค้่าที่พ้ักต้อค้ีน		
น้่อยก่ว่่าหร้ือเท่่าก้ับ 500 บาท	49	24.50
501-1,000 บาท	42	21.00
1,001-1,500 บาท	22	11.00
1,501-2,000 บาท	9	4.50
ม้ากก่ว่่า 2,000 บาท	11	5.50
น้อยร้ะบุ	67	33.50
ค้่าใช้จ่่ายค้่าอ้าหารและคร้ืองต้ีมต้อวัน		
น้่อยก่ว่่าหร้ือเท่่าก้ับ 250 บาท	51	25.50
251-500 บาท	71	35.50
501-750 บาท	38	19.00
751-1,000 บาท	11	5.50
ม้ากก่ว่่า 1,000 บาท	15	7.50
น้อยร้ะบุ	14	7.00
ค้่าใช้จ่่ายค้่าเด่ยนท้างต้อวัน		
น้่อยก่ว่่าหร้ือเท่่าก้ับ 250 บาท	67	33.50
251-500 บาท	63	31.50
501-750 บาท	28	14.00
751-1,000 บาท	10	5.00
ม้ากก่ว่่า 1,000 บาท	20	10.00
น้อยร้ะบุ	12	6.00
ค้่าใช้จ่่ายที่เก่ยต้ันจ้ากกรท่งเท่ยวเทศก้าลก้ินเจ		
อ้ยุน้อยวงเจ่ยนที่ต้ังงบประม้าณไว้	125	62.50
ม้ากก่ว่่าวงเจ่ยนที่ต้ังงบประม้าณไว้	46	23.00
น้่อยก่ว่่าวงเจ่ยนที่ต้ังงบประม้าณไว้	12	6.00
น้อยร้ะบุ	17	8.50
รวม	200	100.00



ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของความประทับใจที่มีต่อโครงการกินเจ

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความประทับใจในสินค้าและบริการ		
โรงแรมที่พัก	23	11.50
ร้านอาหาร	127	63.50
การเดินทาง	26	13.00
ไม่ระบุ	24	12.00
การกลับมาโครงการกินเจอีก		
กลับมาแน่นอน	159	79.50
ไม่แน่ใจ	26	13.00
ไม่กลับมาอีก	3	1.50
ไม่ระบุ	12	6.00
การแนะนำเพื่อนร่วมงานเทศกาลกินเจ		
แนะนำแน่นอน	162	81.00
ไม่แน่ใจ	27	13.50
ไม่แนะนำ	3	1.50
ไม่ระบุ	8	4.00
รวม	200	100.00

ผู้เข้าร่วมงานส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 มีความประทับใจในร้านอาหาร นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 79.50 จะเดินทางมาเข้าร่วมงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่อีก และร้อยละ 81.00 จะแนะนำเพื่อนมาร่วมงานเทศกาลกินเจหาดใหญ่

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

เทศกาลกินเจหาดใหญ่ เป็นงานประจำปี ของอำเภอหาดใหญ่ ที่สร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น ตลอดจนเป็นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจโดยรวม ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวมลายูเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย เชื้อสายจีน ที่สืบสานขนบธรรมเนียม ประเพณี อันดีงามนี้ไว้ จากข้อมูลผลการวิจัย พบว่า ความประทับใจในสินค้าและบริการ โดยเฉพาะร้านอาหาร ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความประทับใจมาเป็นอันดับหนึ่งตลอด ด้วยเหตุผล หาดใหญ่มีของดี อาหารการกิน ครบครัน สมบูรณ์ เป็นจุดเด่นในการดึงดูด นักท่องเที่ยวที่ใส่ใจโดยเฉพาะเรื่อง อาหารการกิน

สำหรับด้านการเดินทาง ก็สะดวกสบายเช่นเดียวกัน มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาหลายทาง เช่น เครื่องบิน รถยนต์ เป็นต้น เรื่องที่พักที่หาดใหญ่ มีห้องพักรับเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ราคา 400 บาท จนถึง 4,000 บาท ห้องพักรับสะอาดสะอ้าน ผู้เข้าพักอาศัยประทับใจ ในการให้บริการ โรงแรมที่พักในระดับดี สอดคล้องกับ



Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมึลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โยยัดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millet (1954) คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาโครงการ กิจเจหาตใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพิ่มความหลากหลายของอาหารเจ และการประชาสัมพันธ์ ของภาครัฐ ให้มากขึ้น เพิ่มสถานที่จอดรถ ประเด็นต่างๆ เหล่านี้ จักได้นำไปปรับปรุง พัฒนาในการจัดโครงการในปีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ. (2524). การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

ไพศาล หวังพานิช. (2533). หลักและวิธีการประเมินโครงการ. วารสารการวัดผลการศึกษา. 11, 23-38.

Millet. (1954). *Management in the public service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Morris, L.L. (1983). *Program evaluation kit*. California: Sage Publications Lnc.

Stufflebeam, D.L. (1985). *Alternative approaches to educational evaluation*. California:

Mc Cutchan.