

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสื่อชนิดต่างๆ เพื่อใช้ในการให้ความรู้ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรมของเมืองเชียงใหม่ รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพของสื่อตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชาวไทย โดยเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือน สิงหาคม – ตุลาคม 2547 จำนวน 400 ราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาศัยอยู่ในภาคเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว และมีจำนวนมากกว่าครั้งที่ไม่เคยมาหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่มาก่อน ใช้เวลาเที่ยวชมหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ประมาณ 2 ชั่วโมง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของเมืองเชียงใหม่ และถ้าหากมีโอกาสจะกลับมาเยี่ยมชมหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่อีก

ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อสื่อชนิดต่างๆ ในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของสื่อภาพแสดง ในระดับมากที่สุดที่สามารถสื่อถึงประวัติศาสตร์และความเป็นมาของเมืองเชียงใหม่ พอใจนิทรรศการในระดับมากที่สุดที่ให้ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของเมืองเชียงใหม่ พึงพอใจผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวในระดับมากที่สุดที่สามารถอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล มีการแสดงออกถึงการยินดีต้อนรับและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พึงพอใจสัญลักษณ์ (ปุ่มกด) ในระดับมากที่สุดที่ไฟส่องเห็นชัดเจนเมื่อกดปุ่มแสดง พึงพอใจแผ่นพับในระดับมากที่สุดที่มีการวางรูปภาพและข้อความที่เหมาะสม มีสีสันสวยงามและมีความน่าดึงดูดใจให้อ่าน พึงพอใจวิดีโอทัศน์ ในระดับมากที่สุดที่มีเนื้อหาที่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจในเรื่องประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ มีความคมชัดของภาพและมีระยะเวลาในการนำเสนอที่พอดี พึงพอใจวิทยากรในระดับมากที่สุด ในลักษณะบุคลิกภาพ มีความสามารถในการให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการ และสามารถตอบข้อซักถามได้ดี พึงพอใจคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุดในการนำเสนอเนื้อหาและข้อมูลที่ชัดเจน มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลได้ตามความต้องการ

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของสื่อตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชาวไทยนั้นพบว่า สื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว รองลงมา คือ วิทยากร วิดีทัศน์ ภาพแสดง นิทรรศการ แผ่นพับ คอมพิวเตอร์ สัญลักษณ์ (ปุ่มกด) ตามลำดับ เมื่อผู้ใช้บริการชาวไทยได้รับข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ จากสื่อที่มีอยู่ในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่แล้วทำให้ได้รับความรู้มากขึ้นในระดับมากที่สุด และแม้ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของสื่อภาพแสดง แต่ยังคงต้องการให้หอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ปรับปรุงสื่อชนิดนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

The objective of this research is to study the characteristics, opinions and satisfaction of Thai people towards various Medias in the Cultural Centre, provided to give visitors knowledge and understanding of the culture of Chiang Mai. It also includes the visitors' evaluation of these factors (visual aids, exhibitions and officials). 400 questionnaires were collected from August 2004 to October 2004. The collected data was analyzed by means of frequency, standard deviation and chi-square.

The result of this study show that the majority of the visitors were female aged less than 20 years; most of them were students of a university level, who lived in the northern part of Thailand, particularly in Chiang Mai. Most of them came to this museum with their own car, and more than 50 percent had never visited this place before. The duration of the visit was approximately two hours. The purpose for these people was to seek knowledge of the history and culture of Chiang Mai City. They also stated that if they had another opportunity, they would come back to visit this cultural centre again.

With regard to the opinions and satisfaction of the Thai visitors toward various media at the Cultural Centre, they revealed that they were satisfied with the following aspects: -

- The photo media that acknowledged the former life and history of Chiang Mai
- The exhibition media of the above topic
- The Tourist Information Officials who facilitate information and are welcoming, hospitable and enthusiastic
- The clear signals after pressing the light button
- The appropriate picture layout and content including the colorful and attractive brochures
- The video presentation which has a high resolution of photos and duration of display
- The lecturer's personality and ability to provide information and answer questions
- The computer system that presents the content and information clearly and quickly and the searching process for the required information

Thai visitors' opinions toward evaluating the effectiveness of media revealed that the most effective media were the Tourist Information Official, video presentation, Lecturer, Photo media, Exhibition, Brochures, Computer System and Signal (pressing button). According to the result of this study it is revealed that after the Thai visitors get into the Cultural Centre, they can get more knowledge from various media. Although Thai visitors were satisfied with the effectiveness of the photo media, it should be improved to be more effective.