

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสื่อชนิดต่างๆที่ใช้ในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ และประสิทธิภาพของสื่อที่ให้บริการของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่เข้ามาเข้าชมหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในช่วงเดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2547 จำนวน 400 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มาใช้บริการชาวไทยที่เข้าชมหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่จำนวน 400 คนเป็นเพศหญิง (60.25%) เพศชาย (39.75%) มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็นส่วนมาก (47.50%) การศึกษาระดับปริญญาตรี (51.00%) ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต และนักศึกษา อาศัยอยู่ในภาคเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ เดินทางมากับสถาบันการศึกษา ผู้มาใช้บริการมากกว่าครึ่ง ไม่เคยมาหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่มาก่อน สำหรับผู้ที่เคยมาจะเคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้งและเป็นกลุ่มนักเรียน นิสิต และนักศึกษา โดยมากใช้รถยนต์ส่วนตัว และใช้เวลาอยู่ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ 2 ชั่วโมง มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ และถ้าหากมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการและเยี่ยมชมที่หอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่อีก

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสื่อชนิดต่างๆ ที่ใช้ในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการชาวไทยของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่

ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อสื่อ ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว วิทยากร แผ่นพับ สัญลักษณ์(ปุ่มกด) ภาพแสดง นิทรรศการ วิดีทัศน์ คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการชาวไทยของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากทุกประเภท

การจัดลำดับสื่อที่ผู้ใช้บริการชาวไทยต้องการให้หอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ปรับปรุงให้ดีขึ้น พบว่าสื่อที่ผู้ใช้บริการชาวไทยเห็นว่าควรปรับปรุงให้ดีขึ้นมากที่สุดอันดับแรก คือ ภาพแสดง รองลงมา ได้แก่ สัญลักษณ์(ปุ่มกด) ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว คอมพิวเตอร์ วิดีทัศน์ วิทยากร แผ่นพับและนิทรรศการตามลำดับ

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของสื่อตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชาวไทยในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่

ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นว่า สื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ คือ ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว รองลงมา คือ วิทยากร วิดีทัศน์ ภาพแสดง นิทรรศการ แผ่นพับ คอมพิวเตอร์ สัญลักษณ์(ปุ่มกด) ตามลำดับ

เมื่อผู้ใช้บริการชาวไทยได้รับข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ จากสื่อที่มีในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่แล้วมีความรู้มากขึ้นอยู่ในระดับมาก

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้มาใช้บริการชาวไทยและสื่อต่างๆ ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสื่อชนิดต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของสื่อ ที่ให้บริการของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ต่อไป

สามารถอภิปรายผลซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาและนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายสรุปผล ได้ดังนี้ คือ

1. จากการศึกษาถึงคุณลักษณะข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่าผู้ใช้บริการชาวไทยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนและมีความสนใจในเรื่องศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรมประเพณีมากกว่าเพศชาย อายุนั้นจะอยู่ในช่วงน้อยกว่า 20 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งเป็นวัยที่ชอบท่องเที่ยวและศึกษาหาประสบการณ์ ส่วนสถานภาพนั้นเกินกว่าครึ่งจะมีสถานภาพโสดเนื่องจากส่วนมากจะยังเป็นนิสิต นักศึกษา สำหรับที่อยู่อาศัย เกือบทั้งหมดมาจากภาคเหนือ ส่วนภาคอื่น ๆ มีจำนวนไม่มากนัก เนื่องมาจากหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ ดังนั้นการเดินทางมาท่องเที่ยวจึงมีความสะดวกสบายและมีความรวดเร็วในการเดินทางสูง ส่วนผู้ใช้บริการมากกว่าครึ่งหนึ่ง ไม่เคยมาชมหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่มาก่อน ที่เหลือเคยมาบ้างแล้ว เมื่อศึกษาจำนวนครั้งที่เคยมาชมหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เคยมา 1-3 ครั้ง ซึ่งจัดว่าเป็นแนวโน้มที่ดีมากและผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนมากมาเที่ยวกับสถาบันการศึกษา เนื่องจากหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ เป็นสถานที่ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นที่นิยมของสถาบันต่างๆ ในการนำนักศึกษามาทัศนศึกษา ผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ประมาณ 1-2 ชั่วโมง เนื่องจากหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ มีจุดที่น่าสนใจหลายแห่ง จึงต้องใช้เวลาพอสมควรในการเยี่ยมชม ส่วนยานพาหนะในการเดินทางมาเที่ยวชมหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ได้พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ที่เรียนในระดับปานกลางถึงระดับสูง อีกทั้งหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ตั้งอยู่ในเขต อำเภอเมือง ทำให้การเดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวมีความสะดวกสบายพอสมควร และสำหรับวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ นั้น เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ รองลงมาคือเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือท่องเที่ยวและหาประสบการณ์ ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวความคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535) ที่กล่าวว่าผู้รับสารมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบเรื่องราวและข้อมูลต่างๆ ถ้าข้อมูลที่ได้รับทราบเป็นเรื่องใหม่ ก็ทำให้ผู้รับสารมีข้อมูลเพิ่มเติมและถ้าข้อมูลนั้นผู้รับสาร ได้เคยรับทราบมาก่อนแล้วก็จะเป็นการยืนยันและเพิ่มความเชื่อมั่นอีกครั้ง ประการต่อมา คือ เพื่อเรียนรู้หรือแสวงหาความรู้เกี่ยวกับวิชาความรู้และวิชาการ และเพื่อหาความพอใจของผู้รับสาร และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริชัย ศิริกาชะและกาญจนา แก้วเทพ (2539) ที่กล่าวว่าโดยปกติแล้วคนเรามักจะเปิดตัวเองให้สื่อสารตามความคิดเห็นและความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่

นอกจากจะต้องการทราบข่าวสารและข้อมูลต่างๆ แล้วในบางโอกาสก็มีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความบันเทิง และความสบายใจให้แก่ตนเองด้วย และวัตถุประสงค์ของการเดินทางมายังหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวความคิดวัตถุประสงค์ของผู้รับสารของ Schramm (1963) ที่กล่าวว่าผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ประกอบด้วย เพื่อทราบ เพื่อเรียนรู้ เพื่อหาความพอใจเบิกบานใจ และเพื่อปฏิบัติหรือตัดสินใจ

2. การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสื่อชนิดต่างๆ ของหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ตามแนวความคิดของ ราไพ ทิกามล (2540) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้ หรือความเชื่อที่นำไปสู่การพิจารณาตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ เป็นพื้นฐานในการแสดงออก และกาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาวมณี (2542) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการสนองตอบต่อประเด็นหรือเรื่องราว เป็นสิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองได้อย่างตรงๆ อีกทั้ง เมตดา กฤตวิทย์และคณะ(2536) ที่กล่าวถึง ความพึงพอใจในสื่อคือ ผู้รับสารนั้นมิได้ใช้สื่อตามที่ผู้ส่งสารได้กำหนดมาให้ หากแต่จะมีการเลือกใช้สื่อตามความต้องการของตนเอง ตามสภาพความเป็นจริงและตามความสามารถของตนเอง นอกจากนั้นแล้วยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz และคณะ (อ้างใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ(2534) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในสื่อคือ ความต้องการและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีต่อสื่อ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อสื่อที่ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่มากที่สุด คือ ภาพแสดง รองลงมาคือ นิทรรศการ ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว สัญลักษณ์(ปุ่มกด) แผ่นพับ วิทยทัศน์ วิทยากร คอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

ภาพแสดง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อภาพแสดงในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านการให้ความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมของเมืองเชียงใหม่และบอกถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของเมืองเชียงใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากว่าข้อมูลที่ปรากฏได้ภาพแสดงนั้นเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถืออย่างมาก เพราะเป็นข้อมูลจริงที่เกิดจากการค้นคว้าในเอกสารที่บอกถึงประวัติศาสตร์ และความเป็นมาของภาพ ซึ่งสอดคล้องตามแนวความคิดของ ณรงค์ สมพงษ์ (2540) ที่กล่าวว่า ภาพแสดงช่วยในการชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา มีการแสดงขั้นตอนของเนื้อหาได้ดีและภาพแสดงมีลักษณะใกล้เคียงความเป็นจริงมาก

นิทรรศการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อนิทรรศการในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านที่ว่านิทรรศการให้ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในหัวข้อที่ว่าการจัด

นิทรรศการอยู่ในที่ที่เหมาะสม และนิทรรศการมีความดึงดูดใจให้อยากเข้าชม ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากว่าการจัดนิทรรศการในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ทำให้ผู้ใช้บริการชาวไทยได้รับเนื้อหาสาระนับตั้งแต่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ ผ่านวันเวลาจนมาเป็นเชียงใหม่ในปัจจุบัน ภาพต่างๆเหล่านี้ จัดวางอยู่ในที่ที่เหมาะสมและทำให้ผู้ชมนิทรรศการได้ทั้งความรู้และความตื่นตาตื่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุษบง กฤษณโยธิน (2534) ที่มีการจัดลำดับสื่อที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมเผยแพร่การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยผลของการศึกษาพบว่า เครื่องหมายและแผ่นป้าย ทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติ แผนที่ และนิทรรศการมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามลำดับ ซึ่งพบว่าสื่อนิทรรศการสอดคล้องกับผลการศึกษา โดยพบว่า สื่อนิทรรศการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในอันดับต้นๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันต์ธนา อังกินันท์ (2527) ซึ่งกล่าวว่า นิทรรศการนั้นส่วนหนึ่งก็เพื่อการประชาสัมพันธ์ด้วย เพราะเห็นว่าการจัดงานมีลักษณะพิเศษ สามารถดึงดูดและสร้างความสนใจประชาชนได้ด้วยสี แสง และบรรยากาศ ให้ทั้งความรู้และสร้างความอยากรู้อยากเห็น

ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก ด้านการแสดงความยินดีต้อนรับและการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากว่าผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเป็นสื่อแรกที่ผู้ใช้บริการชาวไทยจะได้รับการต้อนรับ และการอำนวยความสะดวกโดยตรงจากการพูดคุยและสอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ให้ข้อมูลด้านหน้าเคาน์เตอร์ที่ได้รับการฝึกอบรมหรือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในสื่อต่างๆของหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่เป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิรัตน์ ภริรัตนกุล (2529: 159) ,นรินชัย พัฒนพงศา (2542 : 3) รวมถึง จุมพล รอดคำดี (2531 : 2) สรุปได้ว่า การสื่อสารคือ การส่งข่าวสาร โดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร อีกทั้งยัง สอดคล้องกับแนวความคิดของ Cutlip and Center (1978) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่จะได้ผลนั้น สารจะต้องมีความถูกต้องและผู้ส่งสารควรจะเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นผู้มีความรู้หรือเชี่ยวชาญ มีความน่าไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร

สัญลักษณ์(ปุ่มกด) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อสัญลักษณ์(ปุ่มกด) ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านที่ว่าเมื่อกดปุ่มแล้วมีแสงไฟที่มองเห็นชัดเจน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากว่าแสงไฟในสัญลักษณ์(ปุ่มกด) มีความสว่างมากเพียงพอที่จะทำให้ผู้ใช้บริการชาวไทยมองเห็นจุดต่าง ๆ ที่สนใจได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นำขวัญ วงศ์ประทุม (2545 : 11) ที่กล่าวว่า สัญลักษณ์เป็นสิ่งที่แสดงความหมายหรือเป็นตัวแทนสิ่งต่าง ๆ เพื่อสื่อให้บุคคลอื่นทราบ

แผ่นพับ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อแผ่นพับในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านมีการวางรูปภาพและข้อความที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในด้านมีสีสันสวยงาม และในด้านมีความน่าดึงดูดใจให้อ่านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yamamoto (2000) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้รูปภาพที่เหมาะสมในแผ่นพับสามารถกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อได้มากขึ้น

วิทัศน์ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อวิทัศน์ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านเนื้อหาสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจในเรื่องประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ด้านความคมชัดของภาพและด้านระยะเวลาในการนำเสนอ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากว่าวิทัศน์เป็นสื่อที่มีการเคลื่อนไหวของภาพที่ชัดเจน ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกรู้สึกตื่นเต้นและสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายซึ่งสอดคล้องตามแนวความคิดของ ณรงค์ สมพงษ์ (2540) ที่กล่าวว่า วิทัศน์ คือ การถ่ายทอดภาพเหตุการณ์ต่างๆ และสามารถสื่อความหมายได้ดีและชัดเจน

วิทยากร จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อวิทยากรในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านลักษณะบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในการให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความสามารถในการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากว่า วิทยากรในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในข้อมูลต่างๆ อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มณีนุช พิพรพงษ์ (2540:45-47) ที่กล่าวว่า สื่อบุคคลนั้นเมื่อผู้รับสารเกิดความสงสัยก็สามารถซักถามได้ทันที

คอมพิวเตอร์ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ในด้านการนำเสนอเนื้อหาและข้อมูลที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลได้ตามต้องการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากว่าคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประวัติความเป็นมาหรือความสำคัญของรูปภาพหรือสิ่งของต่างๆ ที่สำคัญภายในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ อีกทั้งสื่อนี้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท (2546: 157) ที่กล่าวว่า คอมพิวเตอร์จัดว่าเป็นสื่อที่มีอิทธิพลเพื่อใช้ในการโน้มน้าวใจในการสืบค้นข้อมูล เพราะสามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

3. ประสิทธิภาพของสื่อชนิดต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่า หอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ มีสื่อมากมายหลากหลายชนิดที่จะเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ประมว สตะเวทิน (2538:14) ที่กล่าวว่า การสื่อสารคือกระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ ได้แก่ ภาพแสดง สัญลักษณ์(ปุ่มกด) ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว คอมพิวเตอร์ วิทยุทัศน์ แผ่นพับ นิทรรศการ และสื่อวิทยากร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่ง เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ตามแนวความคิดของ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537: 379) และ Berlo (1960) ที่กล่าวว่า การสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อ ผู้รับสาร ซึ่งสื่อที่ควรส่งผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 อัน ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส โดยหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ มีสื่อที่ส่งผ่านประสาทสัมผัส 3 ทาง คือ การเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องบันทึกให้เป็นการแสดงแสงและเสียงของ สุรินทร์ คล้ายจินดา(2540) พบว่าการสื่อความหมายมีหลายวิธี การแสดงแสงและเสียงเป็นวิธีหนึ่งซึ่งพิจารณาในด้านที่มีคุณค่าต่อการศึกษาจะพบว่า วิธีนี้เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ไม่ซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเข้าใจสังคมวัฒนธรรมได้ง่าย เพราะเป็นการศึกษาที่ผสมผสานไปด้วยความสนุกสนาน ตื่นเต้น เพลิดเพลิน นอกจากนี้การแสดงแสงและเสียงยังทำหน้าที่ให้ข่าวสารที่มีความหมายช่วยให้เกิดมโนภาพแรกเริ่มในสังคมนั้นๆ อย่างถูกต้องด้วย ผลจากการศึกษา ถือได้ว่าสื่อที่มีอยู่ในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกประเภท

สำหรับผู้ใช้บริการชาวไทยได้อ่านหรือได้รับความรู้ จากสื่อที่มีอยู่ในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ครั้งนี้แล้ว ทำให้ทราบเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวดี คชศิลา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของสื่อในสวนสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พบว่า นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเข้าใจด้านพืชเพิ่มมากขึ้นอย่างแท้จริง เมื่อได้รับทราบจากสื่อของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

สื่อที่ผู้ใช้บริการชาวไทยต้องการให้หอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ปรับปรุงให้ดีขึ้นมากที่สุด คือ ภาพแสดง หอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ควรปรับปรุงให้สื่อชนิดนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพของสื่อ ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ สามารถอธิบายผลในส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ การศึกษาสรุปได้ดังนี้ คือ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของวิทยากร อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการชาวไทยเพศหญิงมีความเห็นว่าวิทยากรมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อน จึงค่อนข้างใส่ใจในรายละเอียดของข้อมูลที่สื่อวิทยากรนำมาบรรยายมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิติมา สุรสุนธิ (2543:15-17) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมักมองสิ่งต่างๆ ในลักษณะละเอียด ละเมียดละไมมากกว่าเพศชาย

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของภาพแสดงอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีมีความเห็นว่าวิทยากรมีประสิทธิภาพมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ซึ่งผู้ให้บริการชาวไทยที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ยังอยู่ในวัยเรียนและทางสถาบันการศึกษา อาจเคยนำภาพแสดงต่าง ๆ เหล่านี้มาสอนบ้างแล้วจึงทำให้สามารถเข้าใจได้ง่ายกว่าผู้ที่มีช่วงอายุช่วงอื่นๆ ที่อาจจะยังไม่เคยเห็นภาพแสดงต่างๆ เหล่านี้มาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิติมา สุรสุนธิ (2543:15-17) ที่กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีมีความเห็นว่าคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ซึ่งผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี อีกทั้งสื่อชนิดนี้สามารถที่จะสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่วนผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุอื่นๆ อาจไม่มีความถนัดและไม่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ นิรุบล คล่องวสตะ (2540: 5-6) ที่กล่าวว่า การสื่อความหมายจะต้องทำภายใต้ขอบเขตความสนใจหรือสอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้ชม ไม่ควรจะยากหรือเป็นเรื่องที่ไกลจากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือประสบการณ์ของผู้ชมมากเกินไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้บริการชาวไทยที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Self (1988) ได้ศึกษาพบว่า การศึกษาและรายได้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรม การเลือกใช้สื่อ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Robinsso (1972) ได้ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ โดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย โดยผู้ให้บริการชาวไทยที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว นั้นจะให้ข้อมูลในส่วนที่สำคัญเบื้องต้น เท่านั้น จึงไม่ยากนักสำหรับผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่จะสื่อสารและทำความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Bloom (1996) ที่กล่าวว่า ความเข้าใจทำให้ทราบถึงความสามารถในการใช้สติปัญญา และทักษะเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ วัยกรอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้บริการชาวไทยที่มีสถานภาพโสด มีความเห็นว่า วัยกรมีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่สมรสแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ แผ่นพับอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้บริการชาวไทยที่มีสถานภาพโสด มีความเห็นว่า แผ่นพับมีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่สมรสแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ แผ่นพับอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้บริการชาวไทยที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความเห็นว่า แผ่นพับมีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่ภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่นๆ เนื่องจากว่า แผ่นพับได้นำเสนอข้อมูล และเรื่องราวของประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ทำให้ผู้ให้บริการชาวไทยส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจอยู่บ้างแล้ว จึงทำให้เกิดความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับเรื่องราวที่นำเสนอมากกว่าคนที่ภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิติมา สุรสนธิ (2543:15-17) ที่กล่าวว่า ถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้รับสารแต่ละภูมิภาคภายในประเทศย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ รสนิยม ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ตามวัฒนธรรมของแต่ละภูมิภาค

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ คอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้บริการชาวไทยที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความเห็นว่า คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่ภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่นๆ ซึ่งคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่

ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประวัติความเป็นมาหรือความสำคัญของรูปภาพหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่สำคัญภายในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ดั่งนั้น ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนืออาจจะเคยพบเห็นรูปภาพหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่สำคัญเหล่านี้มาก่อนคนที่มิภูมิลำเนาอยู่ในภาคอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิติมา สุรสนธิ (2543:15-17) ที่กล่าวว่า ถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้รับสารแต่ละภูมิภาคภายในประเทศย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี ตามวัฒนธรรมของแต่ละภูมิภาค

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา ประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย ประกอบกับการรวบรวมข้อมูลและแนวคิดจากเอกสารที่เป็นประโยชน์พบว่า หอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ควรมีการปรับปรุงสื่อและจุดที่ให้บริการต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอยู่หน้าเคาเตอร์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการนั้นควรจัดให้มีตามความเหมาะสมและควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้ที่เข้าชมหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวควรทราบข้อมูลต่างๆ ในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่เป็นอย่างดี

2. วิทยากร บุคลากรที่มีประสิทธิภาพถือเป็นปัจจัยสูงสุดของการพัฒนาในทุกด้านสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ก็เช่นเดียวกัน จะไม่สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพได้เลยถ้าหากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1973) ได้กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร” วัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการสื่อสารก็คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเพื่อก่อให้เกิดผลบางประการในตัวผู้รับสาร โดยเกิดจากความตั้งใจของแหล่งสาร ซึ่งผลของการสื่อสารมี 3 ประการ คือ 1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร 2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร 3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

ดังนั้น หอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดสัมมนาและฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่เดิมเพื่อให้มีทักษะความรู้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคลากรทั้งผู้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวและวิทยากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้นจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มี

บุคลากรที่มีคุณภาพไว้ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

3. แผ่นพับ หอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ควรมีการปรับปรุงแผ่นพับให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น ควรมีการชี้แจงข้อบังคับต่างๆ ในการเข้าชมหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ และควรออกแบบแผ่นพับให้น่ากลับมากับรักษาไว้ หรือเป็นของที่ระลึกไปด้วย อาจทำได้โดยการเพิ่มเติมภาพหรือแผนภูมิที่เข้าใจได้ง่ายๆ ส่วนปกควรมีความสัมพันธ์กับเรื่องราวข้างในแผ่นพับและมีตัวอักษรชื่อเรื่องที่ชัดเจนตามแนวคิดของ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532 : 447) ที่กล่าวว่า แผ่นพับนั้นชื่อเรื่องและภาพหน้าปกจะต้องชัดเจน และสื่อความหมายเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารได้ทันที นอกจากนี้แผ่นพับควรเพิ่มเติมในส่วนของการตอบรับของผู้เข้าเยี่ยมชมหรือ อาจจะเป็นการมอบสิทธิพิเศษ ในการลดราคาบัตรเข้าชมหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในครั้งต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2541) ที่กล่าวว่า แผ่นพับควรจะมีส่วนของการตอบรับ หรือการขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือสิทธิพิเศษในการลด แลก แจก แถมเอาไว้ด้วยจึงจะทำให้การใช้แผ่นพับนั้นได้รับความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับไป ทั้งนี้ผู้ให้บริการอาจจะนำกลับไปให้เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก เพื่อนำมาใช้ในการเข้าเยี่ยมชมหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ไปด้วย หรืออาจจะเป็นส่วนที่มีส่วนลดในการนำไปซื้อของที่ระลึกในร้านขายของที่ระลึกก็ได้ อันจะเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการจะเข้าไปเยี่ยมชมในส่วนจากร้านขายของที่ระลึกด้วย เพราะส่วนลดจะเป็นแรงจูงใจหรือเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความอยากซื้อของผู้มาใช้บริการชาวไทย

4. สัญลักษณ์ (ปุ่มกด) เป็นสื่อที่ต้องใช้มือในการกดปุ่มเพื่อให้เกิดสัญลักษณ์ในจุดที่เราต้องการจะชมหรือศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Censer (1965) กล่าวว่า สื่อสัญลักษณ์เป็นสื่อที่แสดงความหมายหรือเป็นตัวแทนสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการจะศึกษา สื่อชนิดนี้ควรมีการเพิ่มแสงไฟที่เป็นสีแตกต่างกันเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการจะศึกษาในแต่ละจุด

5. ภาพแสดง คำอธิบายได้ภาพแสดงต้องมีความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ง่ายบอกรายละเอียดของภาพเป็นอย่างดี ไม่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสับสนในภาพและคำบรรยาย และควรมีการสำรวจว่าภาพแสดงภาพไหนที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจมากที่สุด และภาพไหนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น นอกจากนั้นแล้วภาพแสดงที่เป็นภาพสีควรมีสีสันที่สวยงามสะดุดตา เพื่อสร้างความดึงดูดใจให้แก่ผู้ที่มาเยี่ยมชม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cutlip and Center (1978) ที่กล่าวว่า สารนั้นต้องง่ายมีความชัดเจนแจ่มแจ้ง ไม่คลุมเครือหรือตีความหมายได้หลายแง่สามารถทำให้เห็นภาพพจน์ได้ชัดเจน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ ประภาเพ็ญสุวรรณ (2537: 5) ได้กล่าวว่า สื่อนั้นต้องมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

6. นิทรรศการ ในการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งก็ควรมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหรือหัวข้อเสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ผู้มาใช้บริการที่มาเป็นครั้งที่สองหรือสามจะได้ไม่เบื่อ และในการจัดนิทรรศการต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูง่าย และเข้าใจได้ง่าย

7. ทัศนคติ ควรปรับปรุงให้ทัศนคติมีความน่าสนใจดึงดูดผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยภาพต้องไม่กระตุก มีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายการเล่าเรื่องกระชับและได้รับความรู้ในระดับที่เหมาะสม ดูแล้วไม่น่าเบื่อ และควรมีการจัดเตรียมภาษาญี่ปุ่นและภาษาจีนไว้คอยบริการด้วย

8. คอมพิวเตอร์ เป็นสื่อที่ทำให้ผู้ใช้บริการชาวไทยได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประวัติและความเป็นมาหรือความสำคัญของรูปภาพ สิ่งของต่างๆ ที่สำคัญภายในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ เพราะฉะนั้นข้อมูลภายในคอมพิวเตอร์จะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นความจริงและสามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ รูปภาพ หรือสิ่งของต่างๆ เหล่านั้นได้เป็นอย่างดี เพื่อโน้มน้าวใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการชาวไทย ซึ่งได้สอดคล้องตามแนวความคิดของ อรวรรณ ปิลาธนโอบาท (2546: 157) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลเพื่อใช้ในการโน้มน้าวใจ อีกทั้งหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลในคอมพิวเตอร์ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นจริงที่สุด

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการชาวไทยยังต้องการให้หอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ เตรียมความพร้อมในการขยายตัวและการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ สถานที่จอดรถ ร้านขายของที่ระลึก ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่กับกลุ่มเป้าหมายอื่น เช่นผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ และประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่ติดต่อกับหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่ามามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลป์วัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทย เช่น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาที่อยู่ในพื้นที่

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแหล่งข่าวสาร ที่ทำให้ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ของหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่เพื่อนำไปวางแผนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศรู้จักหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. การศึกษาประสิทธิภาพของสื่อในหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการชาวไทยเท่านั้น
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ในช่วงเวลาหนึ่ง (สิงหาคม – ตุลาคม 2547) ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่กระจายเท่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาเป็นหมู่คณะ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการที่มาจากสถาบันการศึกษา ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน
3. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้ดำเนินการในเดือน สิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม 2547 ซึ่งเป็นช่วงฤดูฝน และในช่วงระยะเวลาดังกล่าวไม่ค่อยมีวันหยุดนักขัตฤกษ์มากนัก จึงอาจส่งผลให้มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่เป็นวัยทำงานมีจำนวนน้อย และผู้มาใช้บริการที่ได้ส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ใช้บริการชาวไทยที่อาศัยอยู่ในภาคเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่