

การรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ของ กลุ่มชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ของชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว รวมถึงเพื่อหาข้อเสนอแนะในการวางแผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรในงานวิจัยนี้คือชาวญี่ปุ่นที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 38 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีประชุมกลุ่มแบบ Focus Group 4 ครั้ง โดยใช้รายการคำถามแบบมีโครงสร้างที่อ้างอิงทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) ของ Rogers M. Everett (1995) จากการศึกษาพบว่า ก่อนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวหรืออาศัยในเชียงใหม่ ชาวญี่ปุ่นเหล่านี้รับรู้ว่ามี เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความปลอดภัยในระดับ “มาก” ส่วนในด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพการบริการของรัฐ ความสะดวกด้านภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร และบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” แต่เมื่อได้มาท่องเที่ยวหรือพำนักในเชียงใหม่และมีประสบการณ์ตรงแล้ว ระดับการรับรู้ในทุกด้านมีค่ามากขึ้น ยกเว้นด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่มีค่าลดลง ซึ่งทางจังหวัดเชียงใหม่ควรรักษาการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีไว้และมุ่งพัฒนาในส่วนที่ยังขาดไป โดยจัดให้สมาคมชาวญี่ปุ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของจังหวัดแล้วเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากในหมู่ชาวญี่ปุ่นเอง

คำ

สำคัญ

การรับรู้, เชียงใหม่, ชาวญี่ปุ่นสูงอายุ, พำนักระยะยาว

Senior Japanese Long-stayers’ Perception of Chiang Mai

Abstract

This research studied the perception of senior Japanese “long-stayers” of Chiang Mai. The purpose of the study was to offer suggestions for the strategic planning of Chiang Mai Province. The population of this research was 38 Japanese individuals aged 60 years old and above that had been living in Chiang Mai for over one year. Four focus group sessions were arranged in order to gather the necessary data. A structured question list based on Rogers M. Everett’s diffusion of innovations theory was applied for the data collection. The study showed that the senior Japanese long-stayers had a good image of Chiang Mai in terms of safety, healthcare services, and language and communications at a high level; government services at a moderate level; and roles and values of the society at a low level. The researchers suggest that Chiang Mai Province encourage the senior Japanese living in Chiang Mai to be more active in local activities so that they can spread information about life in Chiang Mai among their peers.

Key words

perceptions, Chiang Mai, senior Japanese, long-stayers

1. บทนำ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้คำจำกัดความของนักท่องเที่ยวที่พำนักระยะยาวว่า หมายถึง นักท่องเที่ยวที่พำนักอยู่ในประเทศไทยเกิน 30 วันขึ้นไป (ศูนย์ประสานการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553) แผนแม่บทพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2560-2564 ของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้กำหนด 4 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน แม่ฮ่องสอน เป็นจังหวัดเป้าหมาย ทั้งนี้ จากการสำรวจพบว่ากลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมากที่สุด คือประมาณ 10,000 ราย แผนแม่บทพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาไว้ว่า “ภาคเหนือตอนบน 1 เป็นต้นแบบการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมล้านนา และมีมาตรฐานในระดับสากล” และกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในปี พ.ศ. 2560 - 2564 ไว้ 3 ประการ คือ 1. ชีตความสามารถในการแข่งขันการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 2. รายได้จากการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวของกลุ่มภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 3. นักท่องเที่ยวมีความประทับใจต่อการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวตามวิถีชีวิตในแบบวัฒนธรรมล้านนา แหล่งท่องเที่ยวและบริการการท่องเที่ยวที่มุ่งสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (แผนแม่บทพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2560 - 2564 ของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่, 2559)

ชาวญี่ปุ่นกลุ่มท่องเที่ยว (การพำนักระยะยาว) ในจังหวัดเชียงใหม่ยังคงขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี จากข้อมูลของสถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย รายงานว่าในปี ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 มีชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 2,489 คน (สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย, 2560) ทั้งนี้

จังหวัดเชียงใหม่และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตั้งวัตถุประสงค์ในการดึงดูดชาวญี่ปุ่นให้เข้ามาพำนักอาศัยระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ 5 ประการ คือ 1. เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นสถานที่พำนักระยะยาวของนักท่องเที่ยวที่มีกำลังการใช้จ่ายสูง 2. เพื่อนำเงินตราต่างประเทศเข้าเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเศรษฐกิจไทย 3. เพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ในภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย 4. เพื่อขยายกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และ 5. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ทางเลือกอื่น (ฐิติพร ศรีอาภรณ์, 2560) จากการสำรวจโดยกลุ่มผู้ป่วนในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าเหตุผลชาวญี่ปุ่นเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่พำนักอาศัยระยะยาว คือ 1. ความปลอดภัย 2. การรักษาพยาบาล 3. การบริการของภาครัฐ 4. ภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร และ 5. บทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม (การเป็นอาสาสมัครในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของเชียงใหม่) อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวระยะยาวถึงนักท่องเที่ยวทั่วไป พบข้อมูลสำคัญว่ากว่า 80% ของนักท่องเที่ยวไม่ทราบว่าภาคเหนือตอนบนมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวระยะยาว (กรวรรณ สังขกร, 2561)

จากความสำคัญของชาวญี่ปุ่นกลุ่มท่องเที่ยวและปัญหาการขาดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวระยะยาวดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ในกลุ่มชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว โดยจะมุ่งเน้นการศึกษาในประเด็น ความปลอดภัย การรักษาพยาบาล การบริการของภาครัฐ ภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร และบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม อาทิ การเป็นอาสาสมัครทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชาวญี่ปุ่นในประเทศไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์และพัฒนาระบบการรับรู้ได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์

2.1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับเชิงใหม่ของชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาวในประเทศ ความปลอดภัย การรักษาพยาบาล การบริการของภาครัฐ ภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร และบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม

2.2. เพื่อหาข้อเสนอแนะในการวางแผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ในการบริหารจัดการการเข้าพำนักระยะยาวของชาวญี่ปุ่น

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีหลักที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) ของ Rogers M. Everett (1995) โดยทฤษฎีนี้เน้นความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงสังคมและวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการแพร่กระจายของสิ่งใหม่ ๆ จากสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่งและสังคมนั้นรับเข้าไปใช้ สิ่งใหม่ ๆ นี้คือ นวัตกรรม ซึ่งเป็นทั้งความรู้ ความคิด เทคนิค วิธีการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยในการวิจัยครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับเชิงใหม่และการยอมรับของชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว ตามเหตุผลที่ชาวญี่ปุ่นเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่พำนักอาศัยระยะยาวที่เป็นผลจากการสำรวจ โดยกงสุลญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรหลัก 4 ประการในกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมนี้ มีดังนี้ (เอกกนิต เอี่ยมภักดี, 2555)

1. นวัตกรรม (Innovation)

นวัตกรรมหมายถึงสิ่งใหม่ที่จะแพร่กระจายไปสู่สังคม นวัตกรรมที่จะแพร่กระจายและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมนั้น โดยทั่วไปประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความคิดและส่วนที่เป็นวัตถุ นวัตกรรมใดจะถูกยอมรับหรือไม่นั้น นอกจากจะเกี่ยวกับตัวผู้รับระบบสังคม และการรับการสื่อสารแล้ว ตัวของนวัตกรรมเองก็มีความสำคัญ นวัตกรรมที่ยอมรับได้ง่ายควรมีลักษณะ 5 ประการ โดยนวัตกรรมที่มีลักษณะตรงกัน

ข้ามกันกับลักษณะ 5 ประการต่อไปนี้มีมักจะเป็นนวัตกรรมที่ถูกละเลยได้ยาก

- ได้ประโยชน์มากกว่าเดิมที่เข้ามาแทนที่ (Relative Advantage)
- สอดคล้องกับวัฒนธรรมในสังคมที่จะรับ (Compatibility)
- มีความสลับซับซ้อนไม่มากนัก (Complexity)
- สามารถแบ่งทดลองครั้งละน้อยได้ (Trialability)
- สามารถมองเห็นหรือเข้าใจได้ง่าย (Observability)

2. การสื่อสารโดยผ่านสื่อทางใดทางหนึ่ง (Types of Communication)

หมายถึงการสื่อสารผ่านสื่อเพื่อให้คนในสังคมได้รับรู้ระบบการสื่อสาร การสื่อสาร คือ การติดต่อระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสาร โดยผ่านสื่อหรือตัวกลางใดตัวกลางหนึ่งที่นวัตกรรมนั้นแพร่กระจายจากแหล่งกำเนิดไปสู่ผู้ใช้หรือผู้รับนวัตกรรม

3. เวลาหรืออัตราความเร็วในการยอมรับ (Time or Rate of Adoption)

เป็นช่วงเวลาที่ทำให้คนในสังคมได้รู้จักนวัตกรรม แนวความคิดใหม่หรือมีการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมต้องอาศัยระยะเวลาและมีลำดับขั้นตอนเพื่อให้บุคคลปรับตัวและยอมรับนวัตกรรมหรือแนวความคิดใหม่ (A given time period)

4. ระบบสังคม (Social System)

สิ่งที่เกิดขึ้นจะแพร่กระจายเข้าสู่สมาชิกของสังคม ระบบสังคมจะมีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายและการรับนวัตกรรม กล่าวคือ ระบบของสังคมสมัยใหม่จะเอื้อต่อการรับนวัตกรรม ทั้งความรวดเร็วและปริมาณที่จะรับ (Rate of Adoption) เพราะมีบรรทัดฐานและรับค่านิยมของสังคมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น เมื่อมีการแพร่กระจายสิ่งใหม่เข้ามา สังคมก็จะยอมรับได้ง่าย ส่วนสังคมโบราณหรือสังคม

ที่ติดขัดกับความเชื่อต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งคมล้ำหลังจะมีลักษณะตรงกันข้ามกับสังคมสมัยใหม่ ความรวดเร็วของการแพร่กระจายและปริมาณที่จะรับนวัตกรรมจึงเกิดได้ช้ากว่าและน้อยกว่าหรืออาจจะไม่ยอมรับเลยก็ได้

การยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับเป็นกระบวนการ (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคล เริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้นๆ จนกระทั่งยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage)

เป็นขั้นเริ่มแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขา แต่ยังไม่ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้มักเป็นการรับรู้โดยบังเอิญและจะทำให้เกิดความอยากรู้ต่อไป อันเนื่องจากมีความต้องการวิทยการใหม่ ๆ นั้น ในการแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage)

เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยการใหม่ ๆ เพิ่มเติม พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ซึ่งในขั้นนี้จะทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่มากขึ้น ซึ่งบุคลิกภาพและค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคมหรือประสบการณ์เดิมจะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยการใหม่นั้นด้วย

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage)

เป็นขั้นที่จะไตร่ตรองว่าจะลองใช้วิธีการหรือหาวิทยการใหม่ ๆ นั้นดีหรือไม่ ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ หากรู้สึกว่ามีข้อดี

มากกว่าจะตัดสินใจใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่น ๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ ๆ โดยบุคคลมักจะคิดว่าการใช้วิทยการใหม่ ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ดังนั้นในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจแล้วนั้นถูกต้องหรือไม่ โดยการให้คำแนะนำให้ข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage)

เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้วิทยการใหม่ ๆ นั้นกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองกับส่วนน้อยก่อนเพื่อจะดูว่าได้ผลหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิทยการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage)

เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับวิทยการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติและได้รับประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยในนามของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบที่ฝึกแบบพำนักระยะยาวที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย” ให้กับสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการศึกษาวิเคราะห์และเปรียบเทียบการจัดการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในประเทศมาเลเซีย ญี่ปุ่น ฟินแลนด์ ออสเตรเลีย สเปน สหรัฐอเมริกาและประเทศไทย พบว่า ประเทศไทยสามารถได้เปรียบประเทศไทยด้านระยะทางที่อยู่ใกล้ประเทศต้นทางของนักท่องเที่ยวและความสะดวกในการซื้ออสังหาริมทรัพย์ ส่วนประเทศฟินแลนด์ สหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียจะได้เปรียบในเรื่องภาษา และมีข้อดีอยู่ในเรื่องค่าครองชีพและภูมิอากาศ สำหรับประเทศมาเลเซียมีจุดเด่นที่แตกต่างจากประเทศไทย คือ การให้บริการอย่างเพียบพร้อมแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่ม

ต้นความคิดที่จะหาสถานที่สำหรับการพำนักระยะยาว กระบวนการตรวจลงตราและความสะดวกทุกเรื่องด้วยการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยสามารถจะพัฒนาให้เป็นประเทศชั้นนำสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ เนื่องจากมีอากาศดี ภูมิประเทศสวยงามและหลากหลาย รวมทั้งการที่คนไทยส่วนใหญ่มีความเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้บริการนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังค้นพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวมีความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นในเรื่องที่พักที่ต้องการเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมือนกับการดำเนินชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยวเอง ต้องการกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้การพักผ่อนระยะยาวน่าสนใจ ความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพ โดยผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่ปัจจัยที่ควรพิจารณาเพื่อให้บริการที่ดีกับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวเป็น 9 องค์ประกอบ คือ 1.) สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป ทางสัญจร และสถานที่จอดรถ 2.) โถงต้อนรับ ลิฟต์ 3.) ห้องพัก 4.) ห้องอาหาร บริเวณประกอบอาหารและรับประทานอาหาร 5.) บริการเสริมอื่น ๆ 6.) บุคลากร 7.) ระบบความปลอดภัย 8.) การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์ชุมชน 9.) ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ราคาและการระบุบริการต่าง ๆ

งานวิจัยนี้ได้ระบุว่าประเทศไทยมีศักยภาพสูงในด้านการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว โดยมีประเด็นสำคัญที่จะต้องดำเนินการ ประการแรก คือ การร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากหน่วยงานต่างสังกัดในภาครัฐที่จะต้องพิจารณาหาทางให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกมากที่สุดโดยไม่กระทบกับปัญหาความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ประการที่สอง จะต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านบริการการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวที่มีคุณภาพได้มาตรฐานของประเทศไทยอย่างทั่วถึงและหลากหลายรูปแบบ และประการสุดท้าย คือ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

กับชุมชนเพื่อให้ชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว ซึ่งจะเป็นผลทำให้ชุมชนมีส่วนในการเผยแพร่สิ่งที่ดีและสงวนรักษาสิ่งที่เป็นทรัพยากรโดยวิธีการที่ถูกต้อง

วลัยพร กาญจนการณ และ ธีรัช ปัญญ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขยายเวลาพำนักของผู้พำนักระยะยาวของชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่” โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นที่พำนักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 100 คนและชาวไทย 30 คนที่มีปฏิสัมพันธ์กับชาวญี่ปุ่นกลุ่มดังกล่าว พบว่า ระยะเวลาการพำนักระยะยาวของชาวญี่ปุ่นในเชียงใหม่เป็นเวลาประมาณ 6-10 ปี ส่วนใหญ่เป็นการพำนักร่วมกันของคู่สามีภรรยาที่เกษียณแล้ว ที่อยู่อาศัยจะเป็นคอนโดมิเนียมที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองของจังหวัดเชียงใหม่ ค่าใช้จ่ายด้านที่พักอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และยังมีค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่รวมค่าที่พักมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขยายเวลาพำนัก เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพหลังเกษียณ ความประทับใจในเชียงใหม่ ลักษณะที่พักและทำเลที่พักในปัจจุบัน นอกจากนี้ปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของเชียงใหม่ยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขยายเวลาพำนัก ทราบแหล่งข้อมูลก่อนมาพำนักอยู่ที่เชียงใหม่จากสื่อโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และเพื่อนชาวญี่ปุ่นที่รู้จัก ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์มาอยู่ชั่วคราวที่เชียงใหม่ และไม่มีเพื่อนคนไทยที่รู้จักก่อนมาพำนักระยะยาวที่เชียงใหม่ พอมาพำนักได้ระยะหนึ่งแล้วก็สามารถประสานเครือข่ายทางสังคมร่วมกับชาวญี่ปุ่นด้วยกัน ด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่หรือการสร้างกลุ่มเพื่อนที่เป็นผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่นด้วยกัน การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมฯ ดังกล่าวมีผลไม่มากนักต่อการตัดสินใจขยายเวลาพำนักในเชียงใหม่ แต่การเข้าร่วมหรือการรวมกลุ่มนี้นำไปสู่การเกิดกลุ่มเพื่อนใหม่ ซึ่ง

มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขยายเวลาในการพำนัก ผลการศึกษาชี้ให้เห็นตรงกันข้ามกับสมมติฐานที่วางไว้เพราะการมีกิจกรรมให้เข้าร่วมโดยมีคนไทยเป็นคนกลางเชื่อมต่อในระหว่างพำนักอยู่ กลับไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะขยายเวลาพำนัก การเข้าร่วมกิจกรรมใด ๆ ที่สัมพันธ์กับสังคมเชียงใหม่ นั้น เกิดจากการขอความร่วมมือจากสถานกงสุลใหญ่ญี่ปุ่น ณ นครเชียงใหม่เป็นสำคัญ แต่มีกลุ่มผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่นจำนวนหนึ่งที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับสังคมเชียงใหม่โดยแสดงตนเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมต่าง ๆ ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่จะเป็นปัญหาด้านอุบัติเหตุ และการสื่อสาร เมื่อประสบปัญหาส่วนใหญ่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหรือมีเพื่อนชาวญี่ปุ่นด้วยกัน คอยให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาและสิ่งให้ผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ต้องการให้รัฐบาลไทยช่วยเหลือมากที่สุดคือ การขยายหรือยืดอายุวีซ่าให้อยู่เชียงใหม่ให้ได้นานขึ้น

วาริซต์ มัชยมบุรุช (2550) ได้สรุปผลการสำรวจของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับ CLL (Chiang Mai Long Stay Life Club) ประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งได้ทำการสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่อาศัยพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่อายุเฉลี่ยประมาณ 60 ปี โดยมีรายได้ต่อปีส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 – 4 ล้านบาท หรือ 3 แสนบาท – 1.2 ล้านบาท (100 เยนเท่ากับ 30 บาท) โดยที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 – 3 แสนบาท หรือ 3 - 9 หมื่นบาท โดยส่วนมากจะมีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นนอกจากภาษาญี่ปุ่น เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาไทยได้ในระดับที่สามารถพูด สนทนาและอ่านประโยคอย่างง่ายหรือประโยคที่ใช้ในชีวิตประจำวันเท่านั้น คนกลุ่มนี้ประมาณร้อยละ 10 วางแผนที่จะอาศัยอยู่ในเชียงใหม่อย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี อีกร้อยละ 47 วางแผนจะอยู่ประมาณ 1 – 3 ปี นอกนั้นวางแผนอาศัยอยู่มากกว่า 3 ปี ส่วนมาก

ก่อนที่จะมาอยู่ระยะยาวจะเคยมาในฐานะนักท่องเที่ยว และได้เคยสำรวจสถานที่พำนักระยะยาวก่อนที่จะตัดสินใจ ในปัจจุบันอาศัยอยู่กับคู่สมรสถึงร้อยละ 67 อยู่คนเดียวร้อยละ 21 และอาศัยกับคนไทยร้อยละ 12 และร้อยละ 50 ได้รับวีซ่าพำนักระยะยาว (รหัส O-A)

เหตุผลที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นตัดสินใจพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่สามารถแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ

1. ทางด้านภูมิศาสตร์ พบว่า ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการเดินทางในประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งสามารถเดินทางมาจากประเทศญี่ปุ่นได้ง่าย นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังมีสภาพอากาศและสิ่งแวดล้อมเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตและการท่องเที่ยว
2. ทางด้านเศรษฐกิจ พบว่าค่าครองชีพในจังหวัดเชียงใหม่ถูกกว่าการดำรงชีพในประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราได้สะดวก
3. ทางด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่า ผู้คนในจังหวัดเชียงใหม่มีอัธยาศัยต่อชาวญี่ปุ่น มีบรรยากาศของเมืองที่ไม่เครียด ไม่วุ่นวาย รวมทั้งขนาดของเมืองเหมาะสมต่อการใช้ชีวิต มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ชาวญี่ปุ่นสามารถหาความเป็นส่วนตัวในการดำรงชีวิตได้มากกว่าในประเทศอื่นและสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นได้ตามที่ต้องการ ซึ่งเหมือนกับการใช้ชีวิตในประเทศของตน
4. ทางด้านการดำรงชีวิต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่สามารถซื้ออาหาร เครื่องปรุงอาหารญี่ปุ่นและอาหารไทยได้ง่าย และสามารถทำงานอดิเรกหรือทำงานอาสาสมัครในเชียงใหม่ได้ง่าย
5. ทางด้านการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวให้เหตุผลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว คือ การใช้บริการสนามบินที่พร้อมทั้งเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวได้หลากหลายและสะดวกสบาย
6. ทางด้านอื่น ๆ พบว่าการยื่นขอวีซ่าเข้าประเทศมีความสะดวกสบายและง่ายดาย พร้อมทั้งสถานที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตและมีสังคมชุมชนชาวญี่ปุ่นอาศัยอยู่จำนวนหนึ่ง

ในด้านสถานที่พำนักการพำนักระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ คอนโดมีเนียมร้อยละ 39 อพาร์ทเมนต์ร้อยละ 22 บ้านเดี่ยวและทาวน์เฮาส์ร้อยละ 39 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาศัยในเขตอำเภอเมืองประมาณร้อยละ 66 ในการเลือกที่พักอาศัยนั้น สิ่งที่คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ คือ ทำเลที่ใกล้กับซูเปอร์มาร์เก็ต โรงพยาบาล และสถานที่ออกกำลังกาย ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ การไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) และระบบโทรทัศน์ไม่มีช่องสัญญาณ NHK สำหรับด้านการดำรงชีวิตเกี่ยวกับอาหาร พบว่า ส่วนมากจะประกอบอาหารเช้าและอาหารเย็นเอง ส่วนอาหารกลางวันมักหาซื้อรับประทานนอกบ้าน โดยจะนิยมรับประทานอาหารญี่ปุ่นมากกว่าอาหารประเภทอื่น

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน คือ สภาพของถนนที่ชำรุด รถประจำทาง ปัญหาทางมลภาวะทางน้ำ (น้ำเสีย) เสียงดังรบกวน รวมทั้งปัญหาทางด้านขยะ ส่วนปัญหาหมอกควันก็ยังเป็นปัญหาที่ชาวญี่ปุ่นคิดว่าอยู่ในระดับรุนแรง สิ่งที่ชื่นชมคือ เรื่องความปลอดภัยในจังหวัดเชียงใหม่ และแทบจะไม่พบปัญหาด้านอาชญากรรม

ในด้านด้านการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวทางธรรมชาติประมาณร้อยละ 58.4 รองมาด้วยการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ร้อยละ 27 ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นิยมท่องเที่ยว คือ เส้นทางดอยอินทนนท์ตามด้วยเส้นทางของแมริม และเส้นทางดอยสุเทพ-ปุย โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งคิดเป็นเงินประมาณ 6,000 บาท สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์จะนิยมท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งคิดเป็นเงินประมาณ 6,200 บาท และสถานที่ท่องเที่ยวทางด้านกิจกรรมกีฬา นิยมทำกิจกรรมการตีกอล์ฟและนั่งช้าง โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งคิดเป็นเงินประมาณ

2,400 บาท ในการเลือกสถานที่พักระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจะนิยมเลือกพักตามโรงแรม เนื่องจากมีความปลอดภัย และอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งเดินทางได้สะดวก

5. นิยามศัพท์

การรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ หมายถึง การรับรู้ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความปลอดภัย 2. การรักษาพยาบาล 3. การบริการของภาครัฐ 4. ภาษาและข้อมูลสื่อสาร และ 5. บทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม (การเป็นอาสาสมัครในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของเชียงใหม่)

ชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว หมายถึง ชาวญี่ปุ่นที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 1 ปีขึ้นไป

6. ขอบเขตของการศึกษาและวิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยนี้เน้นศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ของชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาวในประเทศ ความปลอดภัย การรักษาพยาบาล การบริการของภาครัฐ ภาษาและข้อมูลสื่อสาร และบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม โดยทำการศึกษาเชิงคุณภาพประกอบกับเชิงปริมาณเพื่อให้ได้คำตอบเชิงลึกจากการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการ Focus Group ที่ชัดเจนที่สุด

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในงานวิจัยนี้หมายถึงชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักในจังหวัดเชียงใหม่ในลักษณะเป็นผู้พำนักระยะยาว

2. ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักในจังหวัดเชียงใหม่มานานกว่า 1 ปีขึ้นไปและพูดภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยได้ จำนวน 38 ราย ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ขอให้ผู้ช่วยวิจัยชาวญี่ปุ่นซึ่งอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการสรรหาและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดให้

6.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.3.1. ข้อมูลทุติยภูมิ คณะผู้วิจัยทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.3.2. ข้อมูลปฐมภูมิ คณะผู้วิจัยจัดการประชุมกลุ่มแบบ Focus Group กลุ่มละ 9 – 10 ราย โดยดำเนินการ 4 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2560 เพื่อให้ได้คำตอบต่อโจทย์การวิจัยที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยขอให้ผู้ช่วยวิจัยชาวญี่ปุ่นเป็นผู้ช่วยดำเนินการร่วม (Co-facilitator) ในการทำ Focus Group ทุกครั้งเพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลในการสื่อสารที่ตรงกัน เช่น เมื่อมีความไม่แน่ใจเรื่องการแปลความของภาษา ผู้ช่วยวิจัยชาวญี่ปุ่นจะเป็นคนกลางที่ช่วยอธิบายให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และหลังจากการทำ Focus Group ทุกครั้ง คณะผู้วิจัยมีการประชุมทบทวน เพื่อทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะเขียนเป็นสรุปผลการทำ Focus Group แต่ละครั้ง

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือรายการคำถามสำหรับใช้ในการดำเนินการประชุมกลุ่มระดมสมองในรูปแบบ Focus Group โดยแนวคำถามอ้างอิงทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) ของ Rogers M. Everett (1995) เป็นทฤษฎีหลักในการออกแบบการศึกษา

7. รายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (Informants)

ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจากการทำ Focus Group 4 ครั้ง เป็นชาวญี่ปุ่นที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และพำนักในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 1 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 38 ราย เป็นผู้ถือวีซ่าประเภท Retirement 28 ราย Non-O 6 ราย และ Marriage 4 ราย เป็นชาย 30 รายและเป็นหญิง 8 ราย มีอายุอยู่ในช่วง 60 – 69 ปี 27 รายและ 70 – 79 ปี 10 ราย และ 80 - 89 ปี 1 ราย เป็นผู้ที่มิบุตร

29 รายและไม่มีบุตร 9 ราย อาศัยอยู่ในเชียงใหม่ 1 – 10 ปี 29 ราย และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป 9 ราย มีผู้ที่คาดว่า จะอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไปอีกอย่างน้อย 1 – 20 ปี 17 ราย และ 21 ปีขึ้นไป 12 ราย ส่วนอีก 9 รายยังไม่ได้ตัดสินใจ ทั้งนี้ จากจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด มีมากถึง 30 รายที่เลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่แรกที่มาอยู่อาศัย ในลักษณะอยู่พำนักระยะยาว ส่วนอีก 8 รายเคยอาศัย ในลักษณะพำนักระยะยาวที่อื่นมาก่อน อาทิ กรุงเทพมหานคร สหรัฐอเมริกา จีน ฮองกง บราซิลและ นิวซีแลนด์ เหตุผลหลัก ๆ ที่ชอบจังหวัดเชียงใหม่เพราะ ผู้คนจิตใจดี อากาศดี (ไม่หนาว) ค่าครองชีพไม่สูง และมีเพื่อนฝูงอาศัยอยู่ที่เชียงใหม่ ส่วนสาเหตุที่ผู้ให้ข้อมูล ส่วนมากเลือกมาพำนักในระยะยาวที่จังหวัดเชียงใหม่ คือ เคยมาเที่ยวระยะสั้นแล้วชอบเชียงใหม่จึงได้ศึกษาข้อมูล จากนิตยสาร โทรทัศน์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทำให้ตัดสินใจย้ายมาอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ ช่องทางที่ได้ข้อมูล เกี่ยวกับจังหวัดเชียงใหม่คือ นิตยสารญี่ปุ่น คำบอกเล่า จากทั้งเพื่อนชาวญี่ปุ่นและเพื่อนชาวไทย สถานที่อยู่อาศัยในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นคอนโดมิเนียม บ้าน และ เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ และจากจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด มีผู้เช่าที่อยู่อาศัย 28 รายและเป็นเจ้าของเอง 10 ราย

ส่วนที่ 2: การรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ของของชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ของชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว โดยอ้างอิงตามกระบวนการการยอมรับ 5 ขั้นตอนตามทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) ของ Rogers M. Everett (1995) ซึ่งในงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของ แต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) หมายถึงการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลต่อจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงที่ยังไม่เคยมาจังหวัดเชียงใหม่

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) หมายถึง ขั้นที่ ผู้ให้ข้อมูลเกิดความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวและ เริ่มหาข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดเชียงใหม่

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) หมายถึง ขั้นที่ผู้ให้ข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลการมาเที่ยวหรืออยู่ อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่กับทางเลือกอื่น ๆ ก่อนที่จะ ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) หมายถึง ขั้นที่ผู้ให้ ข้อมูลทดลองมาท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยที่จังหวัด เชียงใหม่และประเมินการรับรู้ของตนเอง

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) หมายถึง ขั้นที่ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับ ความปลอดภัยในการพำนักระยะยาวที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การรับรู้ตาม 5 หัวข้อ ที่เป็นเหตุผลชาวญี่ปุ่นเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่พำนัก อาศัยระยะยาว อันประกอบด้วย การรับรู้ด้านความ ปลอดภัย ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการบริการของ ภาครัฐ ด้านภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร และด้านบทบาท หรือคุณค่าต่อสังคมโดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

หัวข้อที่ 1: การรับรู้ด้านความปลอดภัย

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดเคยรับรู้แต่สิ่งที่ดีของจังหวัด เชียงใหม่ อาทิ เป็นจังหวัดที่มีความสวยงาม อากาศดี ผู้คนมีจิตใจโอบอ้อมอารี มีวัฒนธรรมเก่าแก่และมี สถาปัตยกรรมงดงาม มีบ้างแต่เป็นส่วนน้อยที่เคยได้ยิน ข่าวเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัย อาทิ อุบัติเหตุบนท้องถนน การฉ้อโกงในธุรกิจ ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาสุนัข จรจัดที่เป็นสาเหตุของโรคพิษสุนัขบ้า

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูล ทั้งหมดมีการรับรู้ที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ ปลอดภัย ไม่มีใครเป็นกังวลและทำการสืบค้นข้อมูลด้าน ความปลอดภัยเพิ่มเติม

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเห็นพ้องว่าปัญหาด้านความปลอดภัย ดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทุกที่ไม่เพียงแต่ที่เชียงใหม่ ทั้งนี้ มีสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกังวลคือเรื่องความ ปลอดภัยของอาหารที่เป็นผลผลิตทางการเกษตรและ น้ำดื่มเพราะเกรงว่าจะมีสารเคมีปนเปื้อน เมื่อขอให้ผู้ให้ ข้อมูลประเมินค่าระดับความปลอดภัยของจังหวัด เชียงใหม่ก่อนที่จะเดินทางมาสัมผัสประสบการณ์จริง ได้ข้อสรุปว่าอยู่ในระดับ “ปลอดภัยมาก” (ค่าคะแนน เฉลี่ย 3.82 จากคะแนนเต็ม 5.00) เมื่อเทียบกับทางเลือก ท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) พบว่า เมื่อได้ ทดลองท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ ให้ข้อมูลประเมินค่าระดับความปลอดภัยของจังหวัด เชียงใหม่จากประสบการณ์ตรงในระดับ “ปลอดภัยมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14 จากคะแนนเต็ม 5.00) เมื่อเทียบ กับทางเลือกท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ ซึ่งเป็นค่า การรับรู้ที่ด้านความปลอดภัยที่มีค่ามากขึ้นจากขั้นที่ 3 แสดงว่าเมื่อเดินทางมาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้ว่า จังหวัดเชียงใหม่มีความปลอดภัยมากกว่าที่เคยคิดไว้

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) พบว่า เมื่อได้พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูล สองในสามของทั้งหมดตัดสินใจที่จะอยู่อาศัยในรูปแบบ การพำนักระยะยาวที่จังหวัดเชียงใหม่ต่อไปเพราะเห็นว่า จังหวัดเชียงใหม่มีความปลอดภัยดีและจะแนะนำชาว ญี่ปุ่นคนอื่น ๆ ให้ย้ายมาอยู่เชียงใหม่ด้วย แต่อีกหนึ่งใน สามส่วนยังไม่ตัดสินใจเพราะมีปัจจัยด้านความปลอดภัย บางประการที่ทำให้ลังเล อาทิ ปัญหาความปลอดภัยบน ท้องถนน เป็นต้น

หัวข้อที่ 2: การรับรู้ด้านการรักษาพยาบาล

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเพียงส่วนน้อยที่เคยรับรู้เกี่ยวกับด้านการรักษา พยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสิ่งที่พอจะรับรู้บ้าง เช่น

ทราบเพียงว่าจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลขนาดใหญ่ แต่ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการบริการเป็นอย่างไร ไม่แน่ใจว่ามีสถานพยาบาลที่มีบุคลากรพูดภาษาญี่ปุ่นหรือไม่ และไม่ทราบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูล แม้จะไม่ทราบเรื่องการรักษาพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ส่วนใหญ่ไม่สนใจจะหาข้อมูลเพิ่มเติมในด้านนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาวคำนึงถึงในการเลือกใช้บริการในสถานพยาบาล ประกอบด้วย การบอกต่อ (Word of Mouth) จากคนรู้จัก ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และความสามารถเฉพาะทางของบุคลากรทางการแพทย์ในสถานพยาบาล อย่างไรก็ตาม ในช่วงก่อนเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ชาวญี่ปุ่นไม่ได้เห็นว่าการรักษาพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องศึกษาหาข้อมูลไว้ล่วงหน้า

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) พบว่า เมื่อขอให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินค่าระดับความคาดหวังของคุณภาพการรักษาพยาบาลของจังหวัดเชียงใหม่ก่อนที่จะเดินทางมาสัมผัสประสบการณ์จริง ได้ข้อสรุปว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.40 จากคะแนนเต็ม 5.00) ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับพื้นที่เป้าหมายในการเดินทางไปท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการรักษาพยาบาลของจังหวัดเชียงใหม่ น่าจะต่ำกว่าของสหรัฐอเมริกา ฮองกง แต่น่าจะสูงกว่าที่จีนและฟิลิปปินส์

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) พบว่า เมื่อได้ทดลองท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลประเมินค่าระดับคุณภาพการรักษาพยาบาลของจังหวัดเชียงใหม่จากประสบการณ์ตรงในระดับ “ดีมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 จากคะแนนเต็ม 5.00) เมื่อเทียบกับทางเลือกท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ ซึ่งเป็นค่าการรับรู้ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาลที่มีค่ามากขึ้นจากขั้นที่ 3 แสดงว่าเมื่อเดินทางมาและมีประสบการณ์

ตรงด้านการรักษาพยาบาลหรือรับรู้จากการที่คนรู้จักเข้ารับการรักษาพยาบาลแล้ว ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้ที่จังหวัดเชียงใหม่มีคุณภาพการรักษาพยาบาลดีกว่าที่เคยคิดไว้ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเคยเข้ารับการรักษาพยาบาล บางคนไปใช้บริการตรวจเช็คสุขภาพและบริการทันตกรรม ส่วนมากเลือกไปที่โรงพยาบาลเอกชน อาทิ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค โรงพยาบาลราชเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่-ราม และพึงพอใจที่ทางโรงพยาบาลมีล่ามที่พูดภาษาญี่ปุ่นได้ ในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลนั้น ผู้ให้ข้อมูลจะเลือกจากการแนะนำของเพื่อนฝูงหรือคนรู้จักชาวญี่ปุ่นด้วยกัน ทั้งนี้ ชาวญี่ปุ่นจะแนะนำกันให้ไปโรงพยาบาลที่มีล่ามภาษาญี่ปุ่น บางโรงพยาบาลมีบริการที่น่าประทับใจ อาทิ บริการมารับ-ส่งผู้ป่วยถึงบ้าน ซึ่งทำให้ชาวต่างชาติที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทาง เช่น ไม่มีรถยนต์หรืออยู่คนเดียวได้รับความสะดวกสบาย และแนะนำให้ไปโรงพยาบาลเอกชนเพราะจะได้รับความสะดวกมากกว่าโรงพยาบาลของรัฐซึ่งจะต้องรอคิวนาน

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) พบว่า เมื่อได้พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งยอมรับในคุณภาพของการรักษาพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่และพอใจที่จะใช้บริการต่อไปแต่เห็นว่าคุณภาพของเอกชนมีราคาแพงเกินไป ถ้าทำราคาให้ต่ำกว่านี้จะได้ดีมาก ในขณะที่อีกผู้ให้ข้อมูลอีกครึ่งหนึ่งเห็นว่าถ้าเป็นโรคที่ไม่ร้ายแรงจะยินดีเข้ารับการรักษาที่เชียงใหม่ แต่ถ้าเป็นโรคร้ายแรงจะกลับไปรับการรักษาที่ประเทศญี่ปุ่นเพราะเชื่อมั่นในคุณภาพมากกว่า แต่จะใช้วิธีบินไป-บินกลับเพื่อรับการรักษาที่ญี่ปุ่น แต่ยังคงอยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ถ้ามีความร้ายแรงถึงขั้นมีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตจะอยู่รับการรักษาที่ญี่ปุ่นในระยะยาวจะได้มีญาติพี่น้องที่ญี่ปุ่นคอยดูแลทั้งช่วงที่รับการรักษาและการจัดการเมื่อเสียชีวิต

หัวข้อที่ 3: การรับรู้ด้านการบริการของภาครัฐ

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเคยได้ยินเกี่ยวกับการบริการของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ที่ตนเองต้องเกี่ยวข้องกับคือสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแต่ไม่ทราบในรายละเอียด

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) พบว่า เมื่อเกิดความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวและเริ่มหาข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ให้ข้อมูลเริ่มศึกษาข้อมูลด้านการบริการของภาครัฐจากอินเทอร์เน็ต จากการพูดคุยกับเพื่อนฝูงหรือคนรู้จักที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่หรือเคยมาจังหวัดเชียงใหม่ ขอคำแนะนำจากชมรมชาวญี่ปุ่นผู้พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ (Chiang Mai Long Stay Life Club: CLL) และ Long Stay Agency เรื่องเกี่ยวกับบริการภาครัฐที่หาข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเรื่องวีซ่า อาทิ การต่อวีซ่า การทำวีซ่า และบางส่วนหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำใบขับขี่ การจดทะเบียนสมรส และการซื้อที่ดิน

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) พบว่าเมื่อขอให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินค่าระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการของภาครัฐของจังหวัดเชียงใหม่ก่อนที่จะเดินทางมาสัมผัสประสบการณ์จริง ได้ข้อสรุปว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 จากคะแนนเต็ม 5.00) ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการของภาครัฐในพื้นที่เป้าหมายในการเดินทางไปท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการโดยภาครัฐของจังหวัดเชียงใหม่ น่าจะต่ำกว่าของที่ฮ่องกง แต่น่าจะสูงกว่าที่จีนและฟิลิปปินส์

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) พบว่า เมื่อได้ทดลองท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลประเมินค่าระดับคุณภาพการบริการของภาครัฐของจังหวัดเชียงใหม่จากประสบการณ์ตรงในระดับ “ปานกลาง” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.80 จากคะแนนเต็ม 5.00) เมื่อเทียบกับทางเลือกท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ ซึ่งเป็นค่าการรับรู้ด้านการคุณภาพการบริการของภาครัฐที่มีค่ามากขึ้นจากขั้นที่ 3 แสดงว่าเมื่อเดินทางมาแล้ว

ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้ว่าการบริการของภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ดีกว่าที่เคยคิดไว้ แต่อย่างไรก็ตามค้ายังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อสอบถามในเชิงลึกพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจบริการด้านวีซ่าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเนื่องจากต้องรอคิวนานและใช้เอกสารจำนวนมาก อีกทั้งมีปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ส่วนการบริการของภาครัฐที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลไปใช้บริการและเกิดความประทับใจมากที่สุดคือการทำใบขับขี่ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมีการให้บริการที่เป็นระบบ รวดเร็ว และมีข้อสอบข้อเขียนเป็นภาษาญี่ปุ่น

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) พบว่าเมื่อได้พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้คุณภาพการบริการของภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยสิ่งที่เห็นพ้องกันว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือบริการด้านวีซ่าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในเรื่องการต้องเข้าคิวนานเพื่อรอรับบริการ และการต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ถ้าเอกสารไม่ครบจะต้องกลับไปและกลับมาเริ่มต้นเข้าคิวใหม่ตั้งแต่แรก นอกจากนี้ บางคนยังประสบปัญหาเจ้าพนักงานปฏิบัติไม่สุภาพกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่จะให้คำแนะนำกันเองว่าให้อดทนและปฏิบัติอย่างสุภาพต่อเจ้าหน้าที่พนักงานของรัฐเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างกันและควรทำความเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการที่มีจำนวนมาก ส่วนหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการดีและมีระบบการจัดการที่ดีมากคือ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมนั้น ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดรับรู้ว่าคุณภาพการบริการของภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งที่ดีมากและควรปรับปรุงในการจัดการกับสิ่งที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องงานเอกสารต่าง ๆ นั้น ผู้ให้ข้อมูลหลายคนใช้วิธีการใช้บริการจากเอเจนซี่เอกชนที่มีบริการให้คำแนะนำรวมถึงช่วยดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับคนญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

หัวข้อที่ 4: การรับรู้ด้านภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) พบว่า ก่อนที่จะเกิดความสนใจเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งรับรู้ว่าจะจังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ที่มีภาษาญี่ปุ่นให้บริการ อาทิ โรงแรม ร้านอาหาร ซูเปอร์มาร์เก็ต และมหาวิทยาลัย แต่อีกครึ่งหนึ่งไม่ทราบข้อมูลในส่วนนี้ นอกจากนี้ ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่ามีคอร์สสอนภาษาไทยให้กับชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ อาทิ YMCA และ โรงเรียนภาษาญี่ปุ่นที่มีการสอนภาษาไทยด้วย เช่น Kokusho Language Center และ Aya Language School ส่วนอีกครึ่งหนึ่งไม่ทราบข้อมูล

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลประมาณครึ่งหนึ่งมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมว่ามีที่ไหนในเชียงใหม่ที่มีภาษาญี่ปุ่นในการให้บริการ โดยส่วนมากจะสอบถามข้อมูลจากคนรู้จักและทางอินเทอร์เน็ต และอีกประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจและหาข้อมูลเพิ่มเติมว่ามีที่ไหนในเชียงใหม่ที่มีการสอนภาษาไทยให้กับชาวต่างชาติ โดยหาข้อมูลจากคนรู้จักและทางอินเทอร์เน็ตเช่นกัน ทั้งนี้ ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลตอบว่าเนื่องจากตนเองมีอายุมากแล้ว จึงไม่ต้องการเรียนภาษาอื่น (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) เพิ่มเติม แต่ถ้ามาเชียงใหม่จะใช้วิถีเกาะกลุ่มไปกับคนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยได้ และอีกส่วนหนึ่งตอบว่าภาษาไม่น่าจะเป็นปัญหาเพราะสามารถสื่อสารด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ เช่น ภาษากาย รูปภาพ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เมื่อขอให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินค่าระดับความคาดหวังของความสะดวกในการใช้ภาษาและข้อมูลที่สื่อสารสำหรับชาวญี่ปุ่นสูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่ก่อนที่จะเดินทางมาสัมผัสประสบการณ์จริง ได้ข้อสรุปว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.90 จากคะแนนเต็ม 5.00) เพราะไม่แน่ใจว่าจะสามารถสื่อสารได้หรือไม่ แต่คาดหวังว่าจะเหมือนการไปท่องเที่ยวในประเทศที่ไม่ใช้ภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาอังกฤษที่ยังคงสามารถสื่อสารด้วยวิธีอื่น ๆ ได้

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) พบว่า เมื่อได้ทดลองท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ภาษาและข้อมูลที่สื่อสารสำหรับชาวญี่ปุ่นสูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมในระดับ “ดีมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.42 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งเป็นค่าการรับรู้ความสะดวกในการใช้ภาษาและข้อมูลที่สื่อสารที่มีค่ามากขึ้นจากขั้นที่ 3 แสดงว่าเมื่อเดินทางมาและมีประสบการณ์ตรงแล้ว ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้ว่าจะจังหวัดเชียงใหม่มีความสะดวกในการใช้ภาษาและข้อมูลที่สื่อสารที่ดีกว่าที่เคยคิดไว้เมื่อก่อนเดินทางมา ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับพื้นที่เป้าหมายในการเดินทางไปท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในที่อื่น ๆ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าความสะดวกในเชียงใหม่ต่ำกว่าของที่ฮ่องกง ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย กรุงเทพฯ และภูเก็ต เนื่องจากสถานที่ดังกล่าวมีการใช้ภาษาอังกฤษอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า แม้ว่าการท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยที่เชียงใหม่จะมีความไม่สะดวกด้านภาษา แต่เนื่องจากผู้คนที่เชียงใหม่มีความเป็นมิตรและมักแสดงน้ำใจกับชาวต่างชาติที่มีปัญหาในการสื่อสาร เช่น ช่วยหาวิธีแก้ปัญหาให้ กรณีสื่อสารไม่เข้าใจกัน และไม่เร่งรีบในการทำความเข้าใจ จึงทำให้ชาวญี่ปุ่นสูงอายุเกิดความรู้สึกที่ดีและไม่เห็นว่าความไม่สะดวกในการสื่อสารเป็นปัญหาใหญ่แต่อย่างใด

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เมื่อได้พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว แม้จะมีความไม่สะดวกในการใช้ภาษาและข้อมูลที่สื่อสารสำหรับชาวญี่ปุ่นสูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่อยู่บ้าง แต่ไม่ใช่ปัญหาใหญ่ในการอาศัยอยู่ที่เชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลประมาณครึ่งหนึ่งเห็นว่าสิ่งที่เป็นอยู่คืออยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงอะไร แต่อีกครึ่งหนึ่งเห็นว่าถ้ามีภาษาญี่ปุ่นให้บริการในสถานที่ที่ชาวญี่ปุ่นไปใช้บริการ เช่น ร้านอาหาร ซูเปอร์มาร์เก็ต และโรงพยาบาล ให้มากขึ้นจะทำให้ชาวญี่ปุ่นพึงพอใจในการอาศัยอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น และหนึ่งในสามของผู้ให้ข้อมูลบอกว่าจะแนะนำให้กับ

ชาวญี่ปุ่นคนอื่น ๆ ว่าภาษาไม่ใช่อุปสรรคในการท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ และสองในสามของผู้ให้ข้อมูลแนะนำว่าควรเรียนรู้ภาษาไทยไว้บ้างเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันและเห็นว่าภาษาไทยไม่ยากอย่างที่เคียดคิด มีข้อค้นพบที่น่าสนใจว่าประมาณหนึ่งในสี่ของผู้ให้ข้อมูลสามารถพูดภาษาไทยได้ในระดับดีมาก (Fluent) และประมาณครึ่งหนึ่งสามารถพูดสื่อสารแบบง่าย ๆ เช่น ชื่อของและพูดคุยประโยคที่ไม่ซับซ้อนได้ ส่วนอีกหนึ่งในสี่พูดไม่ได้หรือพอจะพูดได้เป็นคำ ๆ โดยบางคนจ้างครูมาสอนที่บ้าน บางคนไปเรียนที่สถาบันสอนภาษาต่าง ๆ และบางคนเรียนรู้จากเพื่อนฝูง

หัวข้อที่ 5: การรับรู้ด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) พบว่าผู้ให้ข้อมูลประมาณหนึ่งในสี่รับรู้ว่าคุณค่าชาวญี่ปุ่นสามารถทำงานอาสาสมัครในเชียงใหม่ได้ เช่น การอาสาสอนภาษาญี่ปุ่นให้นักเรียนตามโรงเรียน การอาสาช่วยเขา หรือทำประโยชน์ในรูปแบบอื่น ๆ อาทิ การบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อช่วยเหลือสังคม แต่ประมาณสามในสี่ยังไม่รับรู้และไม่มีความสนใจในด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่ชาวญี่ปุ่นสามารถทำได้ในเชียงใหม่

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลประมาณหนึ่งในสี่มีการรับรู้ว่าคุณค่าชาวญี่ปุ่นมีความสนใจหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสในด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่ชาวญี่ปุ่นสามารถทำได้ในเชียงใหม่ อาทิ การติดตามข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย Blog นิตยสาร รวมถึงการพูดคุยกับคนที่อยู่หรือเคยมาเชียงใหม่เกี่ยวกับโอกาสในการทำงานเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคมในจังหวัดเชียงใหม่รูปแบบต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เมื่อขอให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินระดับการรับรู้ด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมของชาวญี่ปุ่นที่สามารถทำได้ในจังหวัดเชียงใหม่ก่อนที่จะเดินทางมาสัมผัสประสบการณ์จริงได้

ข้อสรุปว่าในภาพรวม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้และต้องการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.03 จากคะแนนเต็ม 5.00) โดยสิ่งที่รับรู้และต้องการมีส่วนร่วมที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึง อาทิ การรวมตัวเป็นกลุ่มอาสาสมัครไปสอนภาษาญี่ปุ่นแก่เด็กนักเรียนตามโรงเรียนในชนบท การอาสาสร้างสิ่งก่อสร้างที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เช่น การสร้างศาลาเอนกประสงค์ให้กับชุมชนที่หมู่บ้านแม่กำปอง การร่วมกับชุมชนสร้างเรือนอาบน้ำแร่ที่บริเวณน้ำพุร้อนบ้านยางปู่โต๊ะ อำเภอเชียงดาว การรวมตัวกันแล้วซื้อมอเตอร์ไซค์บรรทุกของไปบริจาคให้กับชุมชนที่ห่างไกล เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) พบว่า เมื่อได้ทดลองท่องเที่ยวหรืออยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมรับรู้บทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมของชาวญี่ปุ่นที่สามารถทำได้ในจังหวัดเชียงใหม่ของชาวญี่ปุ่นสูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับ “น้อย” (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งเป็นค่าการรับรู้บทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่ชาวญี่ปุ่นสามารถทำได้ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีค่าน้อยลงกว่าขั้นที่ 3 เนื่องจากเมื่อเดินทางมาและมีประสบการณ์ตรงแล้ว เกิดการรับรู้ว่าสิ่งที่ได้มีส่วนร่วมนั้น บางอย่างไม่ได้ผลตอบรับตามที่ตั้งใจไว้ เช่น ผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่งจัดทำโครงการอาสาสมัครสอนภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นให้กับนักเรียนในโรงเรียน แต่นัดแล้วถูกยกเลิกกะทันหันบ้าง นักเรียนเข้าช้าบ้าง หรือไม่สนใจเรียนรู้บ้าง ซึ่งทำให้ผู้ดำเนินการรู้สึกว่าคุณค่าที่เขาทำไม่มีคุณค่าในความรู้สึกของผู้รับ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการประสานงานระหว่างอาสาสมัครชาวญี่ปุ่นกับชุมชนในเชียงใหม่ที่ไม่เข้าใจกันว่าชาวญี่ปุ่นต้องการอาสาสมัครเพื่อทำอะไร และบางสิ่งที่คุณอาสาสมัครชาวญี่ปุ่นเสนอไม่ตรงกับสิ่งที่ชาวบ้านต้องการ เช่น ชาวญี่ปุ่นเสนอสอนวัฒนธรรมญี่ปุ่นให้ชาวบ้าน แต่ชาวบ้านไม่ต้องการเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลายคนแม้จะมาถึงเชียงใหม่แล้ว แต่ก็ยังไม่รับรู้ว่ามีกิจกรรมในลักษณะนี้ ส่วนบางคนไม่สนใจที่จะทำ

กิจกรรมลักษณะนี้เลยโดยให้เหตุผลว่ามีความสนใจในด้านอื่น ๆ มากกว่า เช่น การท่องเที่ยว การออกกำลังกาย หรือมีภาระอื่น ๆ เช่น การดูแลครอบครัว สุขภาพ และสภาพร่างกายไม่เอื้ออำนวย เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) พบว่าเมื่อได้ผ่านกระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลประมาณครึ่งหนึ่งเห็นว่าชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่มีโอกาสแสดงบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมได้โดยการเป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การอาสาสอนภาษาญี่ปุ่นและวัฒนธรรมญี่ปุ่นตามโรงเรียน การสอนงานอาชีพให้กับชุมชน อาทิ การทำตุ๊กตาญี่ปุ่นเพื่อจำหน่ายอย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวควรทำในนามสมาคมชาวญี่ปุ่นเพื่อให้เกิดการรวมตัวที่ดีและการสื่อสารกับชุมชนจะทำให้มีประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ การจะดำเนินการเพื่อสังคมในเชียงใหม่ นั้น ควรจะศึกษาความต้องการของผู้รับก่อน มิฉะนั้นอาจจะไม่ได้รับการตอบรับที่ดี ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือผู้ให้ข้อมูลชี้ให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่มาอาศัยอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีรายได้ที่จำกัด เช่น บางคนใช้เงินออมและเงินที่ได้รับจากรัฐบาลญี่ปุ่นเท่านั้น จึงไม่สนใจในการช่วยสังคมด้วยการบริจาค แต่จะมุ่งใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ รวมถึงเวลาที่มีนั้นในการทำประโยชน์มากกว่า

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะของชาวญี่ปุ่นในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการการเข้าพำนักระยะยาวของจังหวัดเชียงใหม่

จากการดำเนินการ Focus Group 4 รอบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้ข้อเสนอแนะในการวางแผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ในการบริหารจัดการการเข้าพำนักระยะยาวของชาวญี่ปุ่น ดังนี้

หัวข้อที่ 1: ความปลอดภัย

องค์กรของรัฐควรกวดขันเรื่องมรยาทการใช้ถนน และวินัยการจราจร นอกจากนี้ยังควรพัฒนาคุณภาพ

ถนน เช่น ดูแลผิวหน้าถนนไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่ออย่างบางพื้นที่ในปัจจุบัน รวมทั้งเพิ่มป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้ชาวต่างชาติรวมทั้งชาวญี่ปุ่นเข้าใจด้วย อีกประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าเป็นปัญหาใหญ่ คือ การมีสุนัขจรจัดเดินพ่นพ่วนในที่สาธารณะทั่วจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนับเป็นความเสี่ยงอย่างยิ่งในการจะโดนสุนัขกัด ทั้งนี้กรณีดังกล่าวได้เคยเกิดขึ้นในแล้วกับชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่หลายคน ดังนั้น ทางเทศบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบควรดำเนินการจัดการหาที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมให้กับสุนัขจรจัดเหล่านั้น รวมทั้งดำเนินการฉีดวัคซีนให้ทั่วถึงด้วย

หัวข้อที่ 2: การรักษาพยาบาล

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นพ้องว่าจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลเอกชนที่ดี ทั้งด้านการรักษา การให้บริการ อีกทั้งยังมีล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ทำให้การสื่อสารสะดวกและถูกต้อง ดังนั้น จังหวัดเชียงใหม่ควรนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพที่ดีนี้ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มผู้สนใจเข้าพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้ความเห็นว่าค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีราคาสูง ซึ่งเป็นภาระค่อนข้างสูงสำหรับผู้เกษียณอายุชาวญี่ปุ่นที่มีรายได้จำกัด

หัวข้อที่ 3: การบริการของภาครัฐ

สิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างมากคือ กระบวนการต่อวีซ่าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เนื่องจาก ชาวญี่ปุ่นที่ไปรับบริการต้องเข้าคิวรอเป็นเวลานาน กระบวนการด้านเอกสารยุ่งยาก ข้อเสนอแนะคือ ขอให้เพิ่มบุคลากรให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอคิว ถ้าสามารถออกแบบให้มีบริการดำเนินการด้านวีซ่าผ่านอินเทอร์เน็ตได้จะทำให้ผู้รับบริการสะดวกและเกิดความพึงพอใจ ควรปรับเงื่อนไขในการต่อวีซ่าให้ง่ายลง เช่น ปรับเงื่อนไขการขอต่อวีซ่าสปีให้เหมือนกับการขอต่อวีซ่าหนึ่งปี การปรับลดเงื่อนไขการขอวีซ่าประเภทอาสา

สมัคร (Volunteer) และเนื่องจากชาวญี่ปุ่นหลายคนไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้จึงควรมีล่ามภาษาญี่ปุ่นคอยให้บริการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้วย นอกจากนี้ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับใด ๆ เกี่ยวกับการต่อวีซ่าของชาวญี่ปุ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแจ้งให้สถานทูตญี่ปุ่นทราบด้วย เพื่อจะส่งต่อข้อมูลให้กับชาวญี่ปุ่นที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่อย่างทั่วถึง

ส่วนบริการภาครัฐที่ผู้ให้ข้อมูลประทับใจคือการที่ภาครัฐจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดเทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลลอยกระทง เทศกาลไม้ดอกไม้ประดับประจำปี เป็นต้น ซึ่งเทศกาลเหล่านั้นทำให้ชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ได้เข้าร่วม เรียนรู้ และสนุกสนานไปกับชาวเชียงใหม่ด้วย จึงให้ข้อเสนอแนะว่าภาครัฐและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรจัดเทศกาลเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอและประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มชาวญี่ปุ่นที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

การบริการของภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจมาก คือ การให้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมีบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งพนักงานยังมีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาเป็นมิตรกับชาวญี่ปุ่น ข้อเสนอแนะคือให้บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ต้องให้บริการชาวต่างชาติมาศึกษาดูงานที่สำนักงานขนส่งฯ เพื่อนำไปเป็นแบบอย่างที่ดี

หัวข้อที่ 4: ภาษาและข้อมูลที่สื่อสาร

เนื่องจากชาวญี่ปุ่นที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยในการสื่อสารได้ และสำหรับคนสูงอายุที่พูดทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยไม่ได้นั้น มักอยู่กับครอบครัวลูกหลานที่เป็นชาวญี่ปุ่นด้วยกัน ภาษาจึงไม่เป็นปัญหาของชาวญี่ปุ่นที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ นัก ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากแสดงความคิดเห็นว่า แม้ภาษาจะไม่ใช่วิธีปัญหาของการสื่อสาร แต่สิ่งที่

ชาวญี่ปุ่นที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ต้องการคือ การได้มีส่วนร่วมในสังคมเชียงใหม่ อาทิ การได้เรียนรู้ภาษาไทยกับคนท้องถิ่น การได้เข้าร่วมกิจกรรมในเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

หัวข้อที่ 5: บทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นตรงกันว่าชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่เกือบทั้งหมดไม่มีวีซ่าประเภททำงาน จึงมีเวลาว่างค่อนข้างมากและต้องการใช้เวลาว่างในการทำประโยชน์ให้กับสังคมเชียงใหม่ อาทิ การเป็นอาสาสมัครสอนภาษาญี่ปุ่น หรือการเป็นอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการทำกิจกรรมอาสาสมัครนั้นมีน้อย และชาวญี่ปุ่นไม่มีข้อมูลในการเข้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่ต้องการทำกิจกรรมร่วมกันในลักษณะเช่นนี้ ดังนั้น จึงให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีหน่วยงานกลางของภาครัฐหรือเอกชนที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลงานอาสาสมัครและประสานงานระหว่างอาสาสมัครชาวญี่ปุ่นกับชาวไทย ซึ่งอาจเป็นโครงการอาสาสมัครที่มีอยู่แล้ว หรือเป็นการสร้างความร่วมมือใหม่ก็ได้ ทั้งนี้ งานอาสาสมัครโดยชาวญี่ปุ่นนั้นไม่จำกัดเฉพาะการสอนภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ยังสามารถทำอย่างอื่นได้ เช่น การสอนงานประดิษฐ์ การทำอาหารเพื่อเป็นงานอดิเรกหรือนำไปประกอบอาชีพ การช่วยสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสาธารณะ เช่น การสร้างศาลาอ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน การช่วยดูแลคนชราในสถานพักพิง เป็นต้น ทั้งนี้ กิจกรรมที่กล่าวมาแล้วเป็นกิจกรรมที่ชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่เคยอาสาดำเนินการมาแล้วทั้งสิ้น

8. สรุป ข้อเสนอแนะ: แลอะกิปรายพล

จากการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่ของกลุ่มชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาวใน 5 หัวข้อ คือ 1. ความปลอดภัย 2. การรักษาพยาบาล 3. การบริการของภาครัฐ 4. ภาษาและข้อมูลสื่อสาร และ 5. บทบาทหรือคุณค่าต่อสังคม โดยอ้างอิงตามกระบวนการการยอมรับ 5 ขั้นตอนตามทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) ของ Rogers M. Everett (1995) ได้ข้อสรุปว่า ในขั้นตอนก่อนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวหรืออาศัยในเชียงใหม่นั้น ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในระดับ “มาก” อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย โดยคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิต สุขภาพ และทรัพย์สิน กล่าวคือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรับรู้ตั้งแต่ออกเดินทางมาว่าจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ปลอดภัยต่อการอยู่อาศัย ทั้งนี้ อีก 4 ด้านที่เหลือนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในระดับ “ปานกลาง” ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาลทั้งในเรื่องคุณภาพการรักษาพยาบาลและคุณภาพของบริการที่ได้รับจากสถานพยาบาลของรัฐและเอกชน ด้านคุณภาพการบริการของรัฐในส่วนขององค์กรของรัฐที่ชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ต้องไปติดต่อประสานงานด้วย อาทิ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านภาษาและข้อมูลสื่อสารซึ่งหมายถึงความสะดวกในการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน และด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่ชาวญี่ปุ่นที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่สามารถดำเนินการได้ กล่าวคือ ทั้ง 4 ด้านที่กล่าวมานั้น ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้บ้างแต่ยังไม่มีข้อมูลชัดเจน ข้อมูลที่มีนั้นได้จากการพูดคุยกับคนที่เคยมาเชียงใหม่หรือจากสื่ออื่น ๆ เช่น นิตยสาร รายการโทรทัศน์ เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อได้มาท่องเที่ยวหรือพำนักในเชียงใหม่และมีประสบการณ์ตรงแล้ว ระดับการรับรู้ในทุกด้านมีค่ามากขึ้น ยกเว้นด้านบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่มีค่าลดลง แสดงว่า ชาวญี่ปุ่นสูงอายุมีการรับรู้และมีความพึงพอใจในการอยู่อาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่มากกว่าที่เคยคาดหวัง

ไว้เมื่อก่อนเดินทางมา ยกเว้นเรื่องบทบาทหรือคุณค่าต่อสังคมที่ก่อนมามีความคาดหวังว่าจะได้ทำงานอาสาสมัครและได้รับผลตอบแทนที่ดี เช่น ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้รับประโยชน์จากงานอาสาสมัครเหล่านั้น แต่เมื่อดำเนินการจริงพบว่าไม่ได้รับการตอบรับที่ตื้นซึ้งซึ่งอาจเป็นเพราะสิ่งที่ต้องการให้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับ เช่น การอาสาไปสอนภาษาญี่ปุ่นตามโรงเรียนแต่นักเรียนไม่ให้ความสนใจเรียนรู้เท่าที่ควร

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการการเข้าพำนักระยะยาวของจังหวัดเชียงใหม่ นั้น สรุปได้ว่าในด้านความปลอดภัย แม้ผู้ให้ข้อมูลจะเห็นว่ามีความปลอดภัยในระดับมาก แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงคือเรื่องความปลอดภัยในการจราจรและการควบคุมสุนัขจรจัด ส่วนด้านการรักษาพยาบาล เนื่องจากชาวญี่ปุ่นมีการรับรู้ว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เชียงใหม่ที่มีคุณภาพดีนั้นมีราคาสูง ทางจังหวัดฯ จึงควรประชาสัมพันธ์ทางเลือกในการรักษาพยาบาลรูปแบบต่าง ๆ ให้กับชาวญี่ปุ่นเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการจ่าย และสื่อสารให้เข้าใจว่าคุณภาพการรักษาพยาบาลที่ได้รับนั้นเหมาะสมกับราคาที่จ่ายออกไป ส่วนด้านบริการของรัฐที่ชาวญี่ปุ่นเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างมากคือด้านการทำวีซ่า ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรเร่งดำเนินการแก้ไข เช่น เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการและลดขั้นตอนและเอกสารในการดำเนินงานลง โดยแนะนำให้ไปศึกษาดูงานที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากได้รับการชื่นชมจากชาวญี่ปุ่นว่ามีระบบการทำงานที่ดี รวดเร็ว และมีเอกสารภาษาญี่ปุ่นให้บริการซึ่งทำให้เกิดความสะดวกอย่างมาก นอกจากนี้ ชาวญี่ปุ่นยังรับรู้และพึงพอใจกับงานเทศกาลที่ภาครัฐจัดอย่างสม่ำเสมอด้วย ส่วนในด้านภาษาและการสื่อสารในการอยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ชาวญี่ปุ่นเห็นว่าภาษาไม่ใช่อุปสรรค แต่การเรียนรู้ภาษาไทยไว้บ้างจะทำให้การอยู่อาศัยสะดวกสบายและสามารถเข้าสังคมกับ

ชาวท้องถิ่นได้มากขึ้น จึงเสนอแนะว่าควรสนับสนุนการเรียนภาษาไทยในหมู่ชาวญี่ปุ่น ส่วนด้านบทบาทและคุณค่าต่อสังคมที่ชาวญี่ปุ่นสามารถมีส่วนร่วมเมื่ออาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ชาวญี่ปุ่นบางส่วนสนใจและศึกษาว่าจะสามารถทำงานอาสาสมัครในเชียงใหม่ได้ในรูปแบบใดบ้าง แต่บางส่วนไม่ได้สนใจกิจกรรมดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อค้นพบสำคัญคือสำหรับผู้สนใจในตอนก่อนที่จะมาเชียงใหม่รับรู้ว่ามีงานอาสาสมัครเช่นนี้ให้ร่วมได้มาก แต่เมื่อมาถึงเชียงใหม่และดำเนินการแล้วก็กลับพบว่าไม่ได้รับการตอบรับตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากสิ่งที่ต้องการให้ไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับต้องการ จึงเสนอว่าควรมีการดำเนินการเป็นกลุ่มและสื่อสารกับชุมชนเชียงใหม่ให้เกิดความเข้าใจตรงกันตั้งแต่แรก เพื่อจะดำเนินการได้ด้วยความเข้าใจกันทั้งสองฝ่ายในระยะยาว ทั้งนี้ ปัจจัยหลักของการสร้างการรับรู้ให้กับชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ทางจังหวัดควรเพิ่มกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยการใช้วิธีให้ชาวญี่ปุ่นเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและให้เกิดการบอกต่อระหว่างชาวญี่ปุ่นด้วยกันเอง เช่น ผ่านทางหนังสือพิมพ์แจกฟรีภาษาญี่ปุ่น (Chao) ที่ผลิตโดยชาวญี่ปุ่นที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Chiang Mai Long Stay Life Club (CLL) เป็นต้น เนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่าวิธีการสื่อสารที่ได้ผลดีมากที่สุดในหมู่ชาวญี่ปุ่นคือการบอกต่อแบบปากต่อปากระหว่างชาวญี่ปุ่นด้วยกันเอง

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง “รูปแบบที่พักแบบพำนักระยะยาวที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย” โดยคณะผู้วิจัยในนามของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2551) ที่สรุปว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าประเทศไทยสามารถจะพัฒนาให้เป็นประเทศชั้นนำสำหรับการพักอาศัยระยะยาวของชาวต่างชาติ เนื่องจากมีความปลอดภัย มีบริการพื้นฐานที่ดี ค่าครองชีพไม่สูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ที่ต้องการเป็นจุด

หมายของการพักอาศัยระยะยาวของชาวต่างชาติ (Long Stay Destination) และผลยังเป็นไปในทางเดียวกันกับผลการสำรวจของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับ CLL (Chiang Mai Long Stay Life Club) (วาริษฐ์ มัธยมบุรุษ, 2550) ในประเด็นที่ว่า ชาวญี่ปุ่นเห็นว่าจังหวัดเชียงใหม่มีความปลอดภัยและไม่มีปัญหาในการสื่อสารและพบว่าชาวญี่ปุ่นต้องการให้พัฒนาเรื่องบริการของรัฐในการจัดทำวีซ่า

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัลย์พร กาญจนการุณ และ ธีรัช ปัญญโญ (2554) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขยายเวลาพำนักอยู่ของผู้พำนักระยะยาวของชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่” ที่ค้นพบว่าชาวญี่ปุ่นจะทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับเชียงใหม่ก่อนที่จะมาเชียงใหม่ โดยการศึกษานี้พบว่าส่วนใหญ่แล้ว ชาวญี่ปุ่นจะศึกษาข้อมูลก่อนเดินทางมาก่อนข้างน้อยแต่เมื่อมาแล้วจะหาข้อมูลเพิ่มเติมและเกิดการรับรู้และความพึงพอใจมากกว่าที่เคยคาดหวังไว้ นอกจากนี้ ยังไม่สอดคล้องในประเด็นที่ผลการศึกษาของวัลย์พร กาญจนการุณและ ธีรัช ปัญญโญ (2554) พบว่าผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่น ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับสังคมเชียงใหม่โดยแสดงตนเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมต่าง ๆ ของชาวเชียงใหม่ แต่ในการศึกษานี้พบว่าชาวญี่ปุ่นต้องการอาสาสมัครในนามสมาคมญี่ปุ่นเองและประสบปัญหาในการตอบรับของชุมชนเชียงใหม่

9. ข้อจำกัดของการศึกษา

9.1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาการรับรู้ที่แตกต่างกันของคนญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาว ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบตามปัจจัยต่าง ๆ อาทิ อายุ เพศ สถานภาพ การสมรส จึงเป็นข้อจำกัดในการวิเคราะห์ความแตกต่างตามปัจจัยดังกล่าว

9.2. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียง 38 ราย จึง ไม่มีการรายงานข้อมูลสถิติตามหลักการวิจัยเชิงปริมาณ

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับเชียงใหม่

10.1 ชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะยาวตามปัจจัย ต่าง ๆ อาทิ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส เพื่อให้ทราบ ความแตกต่างและสามารถออกแบบกลยุทธ์ในการ จัดการได้อย่างเหมาะสม

10.2. ผลการวิจัยนี้ค้นพบว่า ชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่ พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ที่ดีเกี่ยวกับจังหวัดเชียงใหม่ แต่ยังมีประเด็นที่มีโอกาส

ในการพัฒนาได้ รวมถึงมีข้อเสนอแนะจากกลุ่มชาวญี่ปุ่น สูงอายุในการสร้างกลยุทธ์การสร้างการรับรู้และพัฒนา แผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น จึงควรมีการ ดำเนินการวิจัยต่อยอดในการพัฒนาการรับรู้และพัฒนา ศักยภาพทั้งห้าด้านนั้น

10.3. ผลการวิจัยนี้ค้นพบว่าการสื่อสารเป็นปัจจัย สำคัญที่สร้างการรับรู้ให้กับชาวญี่ปุ่นสูงอายุที่พำนักระยะ ยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเชิง เปรียบเทียบเพื่อหารูปแบบการสื่อสารกับชาวญี่ปุ่นฯที่มี ประสิทธิภาพมากที่สุด

10.4. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังจังหวัดอื่นๆ ที่ตั้งเป้าหมายในการเป็น Long Stay Destination ของ ชาวญี่ปุ่นด้วย



เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] กรวรรณ สังขกร. (2561). เปิดผลวิจัยต้น “ภาคเหนือ” สู่มืองพำนักระยะยาว เชียงใหม่ฮอตแห่งลองสเดย์กว่า 4 หมื่นราย. ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2561. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/local-economy/news-225999>
- [2] จิตติพร ศรีอาภรณ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น. วารสารบัณฑิตวิจัย, 6 (1), 177-184.
- [3] แผนแม่บทพัฒนาธุรกิจ ลองสเดย์ ปี พ.ศ. 2560 - 2564 ของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 (2559). สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่.
- [4] มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2551). รูปแบบที่พักแบบพำนักระยะยาวที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย. รายงานผลการวิจัยเสนอต่อสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2561. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/TourismNU/2007/09/08/entry-3>
- [5] วลัยพร กาญจนการุณ และ ธีรัช ปัญโญ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขยายเวลาพำนักอยู่ของผู้พำนักระยะยาวของชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์สาร. 15 (1), 179-201.
- [6] วาริชต์ มัชยมนุรุช (2550). เพลิดเพลินแลหน้าการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องในโอกาส ความสัมพันธ์ 120 ปี ประเทศไทย - ประเทศญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. 177-184.
- [7] ศูนย์ประสานการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2552). มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย: มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว มทท 206-2552. 3.
- [8] สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย. (2560). จำนวนชาวญี่ปุ่นที่พำนักอาศัยตามจังหวัด (Top 15 เมืองและเขตปกครอง). สถิติการสำรวจจำนวนผู้อาศัยในต่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561. เข้าถึงได้จาก https://www.th.emb-japan.go.jp/itpr_ja/consular_zairyu17.html
- [9] เอกกณิต เอี่ยมภักดี. (2555). ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม *Diffusion of Innovation Theory*. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม พ.ศ. 2561. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/516302>
- [10] Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press of Glencoe.

หน่วยงานผู้แต่ง: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Affiliation: Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

Corresponding email: pichayalak@gmail.com