

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดของผู้บริโภครต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบคิดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ตามแนวคิดทฤษฎีของทัศนคติ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และแนวโน้มพฤติกรรม และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย แบ่งสัดส่วนตัวอย่างผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางจำนวนเท่ากัน ทำการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาทักษะคิดของผู้บริโภครต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.0 อายุระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 61 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 72 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 49.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63 อายุระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 51 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 63 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45

## ส่วนที่ 2 ทศนคติของผู้บริโภคต่อการเรียนภาษาจีนกลาง

### 2.1 ความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลาง

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการเรียนภาษาจีนกลาง 7.49 คะแนน เทียบคะแนนเป็นร้อยละ ได้เท่ากับ 49.93 คือมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลาง 3.33 คะแนน เทียบคะแนนเป็นร้อยละ ได้เท่ากับ 22.20 คือมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย

### 2.2 ความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลาง

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง สามารถนำมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามตารางที่ 40

**ตารางที่ 40** สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ภาษาจีนกลางมีประโยชน์กับท่านในอนาคต	ผลิตภัณฑ์	4.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ควรมีทุนการศึกษาสนับสนุนให้เรียนต่อประเทศจีน	การส่งเสริมการตลาด	4.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	อาจารย์ผู้สอนควรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี	บุคลากร	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	อาจารย์ผู้สอนควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ	บุคลากร	4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5	ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่น่าสนใจ	ผลิตภัณฑ์	4.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6	อาจารย์ผู้สอนควรตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี	บุคลากร	4.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7	ภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร	ผลิตภัณฑ์	4.36	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8	ควรมีการแนะนำการเรียนภาษาจีนจากผู้เชี่ยวชาญ	การส่งเสริมการตลาด	4.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 40 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9	สื่อการสอนจะทำให้การเรียนภาษาจีนกลางได้ง่ายขึ้น	กระบวนการ	4.28	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10	ควรมีการเพิ่ม โปรแกรมการไปทัศนศึกษาที่ประเทศจีน	การส่งเสริมการตลาด	4.27	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	สถานที่เรียนควรมีที่จอดรถเพียงพอ	ลักษณะทางกายภาพ	4.24	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12	สถานที่เรียนควรมีบรรยากาศดี	ลักษณะทางกายภาพ	4.22	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13	อุปกรณ์ในการเรียนควรมีความทันสมัย	ลักษณะทางกายภาพ	4.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14	สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีช่องทางติดต่อที่สะดวก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.18	เห็นด้วย
15	ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลางในใบประกาศให้ชัดเจน	การส่งเสริมการตลาด	4.16	เห็นด้วย
16	สถานที่เรียนควรมีรูปแบบทันสมัย	ลักษณะทางกายภาพ	4.15	เห็นด้วย
17	ประโยชน์ในการเรียนภาษาจีนกลางคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	ราคา	4.14	เห็นด้วย
18	หลักสูตรภาษาจีนกลางควรมีความหลากหลายให้เลือกเรียน	ผลิตภัณฑ์	4.13	เห็นด้วย
19	สถานที่สอนควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.13	เห็นด้วย
20	การเรียนโดยใช้อักษรภาษาอังกฤษ (พินอิน) จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น	กระบวนการ	4.11	เห็นด้วย
21	สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.05	เห็นด้วย
22	คนที่เรียนในระดับเดียวกันควรมีความรู้พื้นฐานใกล้เคียงกัน	ลักษณะทางกายภาพ	4.03	เห็นด้วย
23	อาจารย์ผู้สอนภาษาจีนกลางควรเป็นเจ้าของภาษา	บุคลากร	3.99	เห็นด้วย
24	สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีจำนวนมาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.90	เห็นด้วย
25	ควรมีการลดราคาค่าสมัครเรียนภาษาจีนกลาง	การส่งเสริมการตลาด	3.80	เห็นด้วย
26	ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่เรียนยาก	ผลิตภัณฑ์	3.56	เห็นด้วย

ตารางที่ 40 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง เรียงจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
27	ภาษาจีนกลางเรียนด้วยวิธีการท่องจำ	กระบวนการ	3.55	เห็นด้วย
28	การเรียนโดยใช้อักษรภาษาไทยทับศัพท์จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น	กระบวนการ	3.24	เห็นด้วย
29	การเรียนภาษาจีนกลางทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง	ราคา	3.10	ไม่แน่ใจ

นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง สามารถนำมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ตามตารางที่ 41

ตารางที่ 41 สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง เรียงจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	อาจารย์ผู้สอนควรตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี	บุคลากร	4.42	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	อาจารย์ผู้สอนควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ	บุคลากร	4.39	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	อาจารย์ผู้สอนควรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี	บุคลากร	4.35	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ควรมีการแนะนำการเรียนภาษาจีนจากผู้เชี่ยวชาญ	การส่งเสริมการตลาด	4.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5	สถานที่เรียนควรมีบรรยากาศดี	ลักษณะทางกายภาพ	4.17	เห็นด้วย
6	ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลางในใบประกาศให้ชัดเจน	การส่งเสริมการตลาด	4.15	เห็นด้วย
7	ควรมีการลดราคาค่าสมัครเรียนภาษาจีนกลาง	การส่งเสริมการตลาด	4.13	เห็นด้วย
8	สื่อการสอนจะทำให้การเรียนภาษาจีนกลางได้ง่ายขึ้น	กระบวนการ	4.13	เห็นด้วย

ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง  
เรียงจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9	คนที่เรียนในระดับเดียวกันควรมีความรู้ พื้นฐานใกล้เคียงกัน	ลักษณะทางกายภาพ	4.13	เห็นด้วย
10	ควรมีทุนการศึกษาสนับสนุนให้เรียนต่อ ประเทศจีน	การส่งเสริมการตลาด	4.11	เห็นด้วย
11	สถานที่เรียนควรมีที่จอดรถเพียงพอ	ลักษณะทางกายภาพ	4.10	เห็นด้วย
12	ภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการ ติดต่อสื่อสาร	ผลิตภัณฑ์	4.05	เห็นด้วย
13	สถานที่เรียนควรมีรูปแบบทันสมัย	ลักษณะทางกายภาพ	4.04	เห็นด้วย
14	อุปกรณ์ในการเรียนควรมีความทันสมัย	ลักษณะทางกายภาพ	4.04	เห็นด้วย
15	ภาษาจีนกลางมีประโยชน์กับท่านในอนาคต	ผลิตภัณฑ์	4.03	เห็นด้วย
16	ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่น่าสนใจ	ผลิตภัณฑ์	4.01	เห็นด้วย
17	อาจารย์ผู้สอนภาษาจีนกลางควรเป็นเจ้าของ ภาษา	บุคลากร	3.98	เห็นด้วย
18	ควรมีการเพิ่มโปรแกรมการไปทัศนศึกษาที่ ประเทศจีน	การส่งเสริมการตลาด	3.91	เห็นด้วย
19	สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีช่องทาง ติดต่อที่สะดวก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89	เห็นด้วย
20	หลักสูตรภาษาจีนกลางควรมีความ หลากหลายให้เลือกเรียน	ผลิตภัณฑ์	3.88	เห็นด้วย
21	สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรตั้งอยู่ในทำเล ที่เดินทางสะดวก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.86	เห็นด้วย
22	สถานที่สอนควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.86	เห็นด้วย
23	ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่เรียนยาก	ผลิตภัณฑ์	3.81	เห็นด้วย
24	การเรียนโดยใช้อักษรภาษาไทยทับศัพท์จะ ช่วยให้เรียนง่ายขึ้น	กระบวนการ	3.80	เห็นด้วย
25	การเรียนโดยใช้อักษรภาษาอังกฤษ (พินอิน) จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น	กระบวนการ	3.61	เห็นด้วย

ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง เรียงจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
26	ประโยชน์ในการเรียนภาษาจีนกลางคุ้มค่ากับ ค่าใช้จ่าย	ราคา	3.54	เห็นด้วย
27	สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีจำนวนมาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.47	เห็นด้วย
28	ภาษาจีนกลางเรียนด้วยวิธีการท่องจำ	กระบวนการ	3.42	เห็นด้วย
29	การเรียนภาษาจีนกลางทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง	ราคา	3.28	ไม่แน่ใจ

### 2.3 แนวโน้มพฤติกรรมกรเรียนภาษาจีนกลาง

ผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง ส่วนใหญ่มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเรียนภาษาจีนกลางต่อในอนาคตแน่นอน (ร้อยละ 60.0) และมีแนวโน้มพฤติกรรมอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกเรียนภาษาจีนกลาง (ร้อยละ 39.0) เคยเรียนภาษาจีนกลางอย่างน้อย 1 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 36.0) โดยระยะเวลาผู้ที่เคยเรียนใช้ในการเรียนแต่ละครั้งประมาณ 4 เดือนมากที่สุด (ร้อยละ 37.0) มักจะเรียนที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยมากที่สุด (ร้อยละ 45.8) ซึ่งเหตุผลที่เลือกเรียนคือ เพื่อเพิ่มทักษะภาษาจีนกลาง (ร้อยละ 17.0) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาต่อ (ร้อยละ 14.5) และเพื่อประโยชน์ในการทำงานและความน่าสนใจของภาษาจีนกลาง (ร้อยละ 13.3) ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาจีนคือ ตัวเอง (ร้อยละ 57.0) ครอบครัว (ร้อยละ 20.0) และอาจารย์ผู้สอน (ร้อยละ 14.0) ตามลำดับ

สำหรับผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง พบว่า ไม่แน่ใจที่จะเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต (ร้อยละ 36.0) และมีแนวโน้มพฤติกรรมอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกเรียนภาษาจีนกลาง (ร้อยละ 39.0) ซึ่งเหตุผลที่ไม่เลือกเรียนภาษาจีนกลางคือ ไม่มีเวลาเรียน (ร้อยละ 28.0) ความยากของภาษาจีนกลาง (ร้อยละ 24.0) และมีค่าใช้จ่ายสูง (ร้อยละ 14.2)



ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสม  
การตลาดบริการ จำแนกตามผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีน  
กลาง

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมตลาด  
บริการของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง พบว่ามีความ  
แตกต่างกันใน 13 ปัจจัยย่อย ดังสรุปในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสม  
การตลาดบริการของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง

ความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลาง	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านผลิตภัณฑ์	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่น่าสนใจ	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่เรียนยาก	ไม่แตกต่าง
หลักสูตรภาษาจีนกลางควรมีความหลากหลายให้เลือกเรียน	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ภาษาจีนกลางมีประโยชน์กับท่านในอนาคต	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ด้านราคา	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ประโยชน์ในการเรียนภาษาจีนกลางคุ้มค่างับค่าใช้จ่าย	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
การเรียนภาษาจีนกลางทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 42 (ต่อ) สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีน  
 กลาง

ความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลาง	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีจำนวนมาก	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	ไม่แตกต่าง
สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีช่องทางติดต่อที่สะดวก	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
สถานที่สอนควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่แตกต่าง
ควรมีการลดราคาค่าสมัครเรียนภาษาจีนกลาง	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน < ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลางในใบประกาศให้ชัดเจน	ไม่แตกต่าง
ควรมีการแนะนำการเรียนภาษาจีนจากผู้เชี่ยวชาญ	ไม่แตกต่าง
ควรมีการเพิ่ม โปรแกรมการไปทัศนศึกษาที่ประเทศจีน	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ควรมีทุนการศึกษาสนับสนุนให้เรียนต่อประเทศจีน	แตกต่าง ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
ด้านบุคลากร	ไม่แตกต่าง
อาจารย์ผู้สอนควรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี	ไม่แตกต่าง
อาจารย์ผู้สอนควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ	ไม่แตกต่าง
อาจารย์ผู้สอนควรตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี	ไม่แตกต่าง
อาจารย์ผู้สอนภาษาจีนกลางควรเป็นเจ้าของภาษา	ไม่แตกต่าง



ตารางที่ 42 (ต่อ) สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีน  
 กลาง

ความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลาง	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
<b>ด้านกระบวนการ</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
สื่อการสอนจะทำให้การเรียนภาษาจีนกลางได้ง่ายขึ้น	ไม่แตกต่าง
ภาษาจีนกลางเรียนด้วยวิธีการท่องจำ	ไม่แตกต่าง
การเรียนโดยใช้อักษรภาษาอังกฤษ (พินอิน) จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น	<b>แตกต่าง</b> ผู้ที่เคย/กำลังเรียน > ผู้ที่ไม่เคยเรียน
การเรียนโดยใช้อักษรภาษาไทยทับศัพท์จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น	<b>แตกต่าง</b> ผู้ที่เคย/กำลังเรียน < ผู้ที่ไม่เคยเรียน
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
สถานที่เรียนควรมีบรรยากาศดี	ไม่แตกต่าง
สถานที่เรียนควรมีรูปแบบทันสมัย	ไม่แตกต่าง
อุปกรณ์ในการเรียนควรมีความทันสมัย	ไม่แตกต่าง
คนที่เรียนในระดับเดียวกันควรมีความรู้พื้นฐานใกล้เคียงกัน	ไม่แตกต่าง
สถานที่เรียนควรมีที่จอดรถเพียงพอ	ไม่แตกต่าง

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลาง

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลางของผู้ที่เคยเรียนหรือ  
 กำลังเรียนภาษาจีนกลางที่พบมากที่สุดคือ ความยากของทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน และไวยากรณ์  
 จำนวน 82 คน รองลงมาคือ อาจารย์สอนไม่เข้าใจ จำนวน 31 คน และบรรยากาศในการเรียนน่าเบื่อ  
 จำนวน 30 คน ตามลำดับ

## อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้บริ โภคต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของอดุลย์ จาตุรงค์กุล และคลยา จาตุรงค์กุล (2550) และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา (2552) โดยแบ่งเป็นกรณีของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง จะอภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนกรณีของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จะอภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเท่านั้น เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมาก่อน สามารถอภิปรายผลการการศึกษาได้ดังนี้

### กรณีผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการเรียนภาษาจีนกลางโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรูญ จารุรัชตานนท์ (2549) ซึ่งศึกษาเรื่องทัศนคติด้านความเชื่อต่อการไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีน โดยรวม ทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านความเชื่ออยู่ในระดับดี เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนภาษาจีนกลางโดยเฉลี่ย 2.72 หลักสูตร ซึ่งมากกว่าผลการศึกษาในครั้ง นี้ ที่ผู้เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางส่วนใหญ่เคยเรียนภาษาจีนกลาง 1 หลักสูตร อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ สอดคล้องตามทฤษฎีทัศนคติส่วนความรู้ความเข้าใจ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคลยา จาตุรงค์กุล, 2550) กล่าวคือผู้ที่จะมีความรู้ความเข้าใจมากเกิดจากการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางในการศึกษาครั้งนี้ มีการแสวงหาความรู้ มีประสบการณ์ หรือศึกษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลางมาน้อยกว่า จึงมีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าผู้ที่เคยเรียนภาษาจีนกลางมากกว่า

### 2. องค์ประกอบทางด้านความคิดเห็น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรินทร์ เอี่ยมล่อภักดี (2547) ซึ่งศึกษาทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับดี มาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา, 2552) กล่าวว่

ผลิตภัณฑ์นั้นต้องนำเสนอประโยชน์หลัก ผลิตภัณฑ์พื้นฐาน ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง เสนอให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรับรู้

**ด้านราคา** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านราคาในภาพรวมในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของจิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา, 2552) กล่าวว่า ราคานั้นต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดอื่นๆ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของพัชรินทร์ เอี่ยมลลออกภักดี (2547) ซึ่งศึกษาทัศนคติด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เพราะสถานที่แตกต่างกันค่าใช้จ่ายในการเรียนแต่ละแห่งจึงแตกต่างกัน

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของพัชรินทร์ เอี่ยมลลออกภักดี (2547) ซึ่งศึกษาทัศนคติด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของจิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา, 2552) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องเข้าถึงสินค้าและบริการได้ และพร้อมที่จะให้บริการ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของพัชรินทร์ เอี่ยมลลออกภักดี (2547) ซึ่งศึกษาทัศนคติด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของจิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา, 2552) กล่าวว่า การสื่อสารเพื่อเป็นการให้ข้อมูล ชักจูงในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาจีนกลาง

**ด้านบุคลากร** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของจิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อุทธยา, 2552) กล่าวว่า บุคคลที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า

**ด้านกระบวนการ** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อุทธยา, 2552) กล่าวว่า ขั้นตอนหรือวิธีการเกี่ยวกับการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพในภาพรวมในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อุทธยา, 2552) กล่าวว่า รูปธรรมต่างๆ ที่มองเห็นหรือรับรู้ได้ ใช้เป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพสินค้าบริการ ช่วยอำนวยความสะดวกหรือช่วยในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกิจการและลูกค้า

### 3. องค์ประกอบของพฤติกรรม สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

**แนวโน้มการเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีแนวโน้มที่จะเรียนภาษาจีนกลางต่อในอนาคตแน่นอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรินทร์ เอี่ยมลออภักดี (2547) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเรียนต่อภาษาจีนกลางในอนาคตแน่นอน สอดคล้องกับทฤษฎีทัศนคติ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล, 2550) แนวโน้มที่บุคคลจะก่อปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อวัตถุเป้าหมาย จะอิงจากความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของบุคคล แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรรยา จารุรัชตานนท์ (2549) ซึ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เพราะการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีนกลาง มีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสูงกว่าการตัดสินใจเลือกเรียนที่เดิม เช่น ค่าใช้จ่ายในการใช้ชีวิตในประเทศจีน

**จำนวนครั้งในการเรียนภาษาจีนกลาง** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางส่วนใหญ่เคยเรียนอย่างน้อย 1 ครั้ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรินทร์ เอี่ยมลออภักดี (2547) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเรียนภาษาจีนกลาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนอย่างน้อย 1

ระดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของของจรรยา จารุรัชตานนท์ (2549) ซึ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนที่สถาบันวิทยสถานแห่งวัฒนธรรมตะวันออกอย่างน้อย 1 หลักสูตร

**ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเรียนภาษาจีนกลาง** พบว่าผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจส่วนใหญ่ของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางคือ ตัวเอง รองลงมาคือ ครอบครัว และอาจารย์ ผู้สอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของของจรรยา จารุรัชตานนท์ (2549) ซึ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีน พบว่าผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ตัวเอง รองลงมาคือ ผู้ปกครอง และเพื่อน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรินทร์ เอี่ยมลออภักดี (2547) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเรียนภาษาจีนกลาง พบว่าผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ตัวเอง

**แนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นเลือกเรียนภาษาจีนกลาง** พบว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกเรียนภาษาจีนกลาง ไม่สามารถอภิปรายผลได้ เนื่องจากยังไม่มีผู้ศึกษามาก่อน

สรุปการอภิปรายผล แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง จะมีความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลางในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จึงมีแนวโน้มที่จะเรียนต่อภาษาจีนกลางในอนาคตแน่นอน

#### กรณีผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง

1. องค์ประกอบของด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลางโดยภาพรวมระดับน้อย สอดคล้องตามทฤษฎีทัศนคติส่วนความรู้ความเข้าใจ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคลยา จาตุรงค์กุล, 2550) คือผู้ที่จะมีความรู้ความเข้าใจมากเกิดจากการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น ซึ่งผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางอาจไม่ได้แสวงหาความรู้ มีประสบการณ์ หรือศึกษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนภาษาจีนกลางมาก่อน หรือรับรู้เพียงเล็กน้อย

2. องค์ประกอบทางด้านความคิดเห็น เป็นอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบวัตถุที่เป็นเป้าหมายของทัศนคติโดยทั่วไป และมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้



**ด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ในระดับเห็นด้วย คือผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความรู้สึกชอบหรือสนใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร ความสำคัญของการเรียนภาษาจีนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์นั้นต้องนำเสนอประโยชน์หลัก ผลิตภัณฑ์พื้นฐาน ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง เสนอให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรับรู้

**ด้านราคา** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านราคาในระดับเห็นด้วย คือผู้ที่ไม่เคยเรียนเห็นด้วยกับเรื่องค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเรียนภาษาจีนกลางควรมีความเหมาะสมกับประโยชน์ในการเรียนภาษาจีน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า ราคานั้นต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดอื่นๆ

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมในระดับเห็นด้วย คือ ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางเห็นด้วยว่า ช่องทางการที่จะพบเห็นและติดต่อเพื่อเรียนภาษาจีนกลางนั้น ควรมีความสะดวก มีความหลากหลายและชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องเข้าถึงสินค้าและบริการได้ และพร้อมที่จะให้บริการ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับเห็นด้วย คือ ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางเห็นด้วยว่าควรมีการสื่อสาร เพื่อเป็นการให้ข้อมูล ชักจูงในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาจีนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) แต่ผลการศึกษาทัศนคติส่วนความรู้ความเข้าใจพบว่า ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย แสดงว่าการสื่อสารการตลาดเพื่อให้ข้อมูลยังอยู่ในระดับน้อย ผู้ที่ไม่เคยเรียนจึงเห็นว่าควรมีการให้ข้อมูลมากขึ้น

**ด้านบุคลากร** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านบุคลากรในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คืออาจารย์ผู้สอนภาษาจีนกลางมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมาก ซึ่งถ้าอาจารย์ผู้สอนมีความรู้สูง สามารถถ่ายทอดความรู้ ตอบปัญหาข้อสงสัยได้ดี จะส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางได้ดี สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า บุคคลที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอ บริการให้กับลูกค้า มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า

**ด้านกระบวนการ** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการในระดับเห็นด้วย คือ ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางเห็นว่าการมีสื่อการสอนจะทำให้การเรียน



ภาษาจีนกลางจะง่ายขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า ขั้นตอนหรือวิธีการเกี่ยวกับการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพในระดับเห็นด้วย คือผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมในการเรียนภาษาจีนกลาง มีผลต่อการสื่อสารเกี่ยวกับการบริการและความรู้สึกพึงพอใจ สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า รูปธรรมต่างๆ ที่มองเห็นหรือรับรู้ได้ ใช้เป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพสินค้าบริการ ช่วยอำนวยความสะดวกหรือช่วยในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกิจการและลูกค้า

### 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**แนวโน้มการเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต** พบว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีแนวโน้มพฤติกรรมที่ไม่แน่ใจที่จะเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต สอดคล้องกับทฤษฎีทัศนคติ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และศลยา จาตุรงค์กุล, 2550) แนวโน้มที่บุคคลจะก่อปฏิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งต่อวัตถุเป้าหมาย จะอิงจากความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นว่า แม้บุคคลจะมีความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลางในระดับเห็นด้วย แต่ยังมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จึงมีพฤติกรรมที่ไม่แน่ใจที่จะเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต

สรุปการอภิปรายผล แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในระดับเห็นด้วย แต่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลางในระดับน้อย จึงทำให้ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีแนวโน้มพฤติกรรมที่ไม่แน่ใจที่จะเรียนภาษาจีนกลางในอนาคต

### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในอำเภอเมือง เชียงใหม่มีข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลางอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อการเรียนภาษาจีนกลางอยู่ในระดับน้อย
2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง คือ ภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในอนาคต ส่วนผู้ที่ไม่เคยเรียน

ภาษาจีนกลาง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ ภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัญชีย่อยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ที่แตกต่างกันคือ ภาษาจีนกลางเป็นภาษาที่น่าสนใจ หลักสูตรภาษาจีนควรมีความหลากหลาย ภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและมีประโยชน์อื่นในอนาคต

3. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนคือ ประโยชน์ในการเรียนภาษาจีนกลาง คำนึงค่ากับค่าใช้จ่าย

4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง คือ สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีช่องทางติดต่อที่สะดวก นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัญชีย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ที่แตกต่างกันคือ สถานที่เรียนภาษาจีนกลางควรมีจำนวนมาก มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง คือ ควรมีทุนการศึกษาสนับสนุนให้เรียนต่อประเทศจีน ส่วนผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ ควรมีการแนะนำการเรียนภาษาจีนจากผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัญชีย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ที่แตกต่างกันคือ ควรมีการลดราคาค่าสมัครเรียนภาษาจีนกลาง ควรมีการเพิ่มโปรแกรมการไปทัศนศึกษา และควรมีทุนการศึกษาสนับสนุนให้เรียนต่อประเทศจีน

6. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง คือ อาจารย์ผู้สอนควรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี ส่วนผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ อาจารย์ผู้สอนควรตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัญชีย่อยด้านบุคลากรของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง คือ สื่อการสอนจะทำให้

การเรียนภาษาจีนกลางได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ที่แตกต่างกันคือ การเรียนโดยใช้อักษรภาษาอังกฤษ และภาษาไทยทับศัพท์จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น

8. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง คือ สถานที่เรียนควรมีที่จอดรถเพียงพอ ส่วนผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ สถานที่เรียนควรมีบรรยากาศดี นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

9. พฤติกรรมของผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 60 มีพฤติกรรมจะเรียนภาษาจีนกลางต่อในอนาคตแน่นอน เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางต้องการเพิ่มทักษะภาษาจีนกลาง นำไปใช้ในการศึกษาต่อและการทำงานในอนาคต แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 2 มีพฤติกรรมจะไม่เรียนต่อแน่นอน เนื่องจากพบปัญหาเรื่องความยากของทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน และไวยากรณ์ของภาษาจีนกลาง อาจารย์สอนไม่เข้าใจ และบรรยากาศในการเรียนน่าเบื่อ

10. พฤติกรรมของผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 11 มีพฤติกรรมจะเรียนภาษาจีนกลางต่อในอนาคตแน่นอน เนื่องจากความน่าสนใจของภาษาจีนกลาง และความจำเป็นในอนาคต แต่ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 36 มีพฤติกรรมไม่แน่ใจที่จะเรียนภาษาจีนกลาง เนื่องจากไม่มีเวลาเรียน ความยากของภาษาจีนกลาง และมีค่าใช้จ่ายสูง

11. พฤติกรรมการแนะนำให้ผู้อื่นเลือกเรียนภาษาจีนกลาง ผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกเรียนภาษาจีนกลาง

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและข้อค้นพบต่างๆ เรื่องทัศนคติของผู้บริโภคต่อการเรียนภาษาจีนกลาง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเสนอแนะสำหรับโรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันสอนภาษาที่สอนภาษาจีน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

### ด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้

1. ควรจัดหลักสูตรเนื้อหาตามความต้องการของผู้เรียนในแต่ละห้องเรียน โดยอาจารย์ควรสอบถามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้เรียนก่อนเริ่มเรียน แล้วจัดเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านประโยชน์ของภาษาจีนกลางมากที่สุด

2. เน้นการจัดหลักสูตรภาษาจีนกลางเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้

1. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของภาษาจีนกลาง เพื่อจูงใจผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางให้เกิดความสนใจ เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและมีประโยชน์ในอนาคต ในระดับเห็นด้วย

2. เน้นจัดหลักสูตรภาษาจีนกลางเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านภาษาจีนกลางมีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด

### ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดต่อบัณฑิตเรื่องประโยชน์ของการเรียนภาษาจีนกลาง คำนึงกับค่าใช้จ่าย ดังนั้นโรงเรียน สถาบันสอนภาษาควรมีการกำหนดราคาให้มีความสอดคล้องกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนภาษาจีนกลาง เช่น ผู้เรียนกลุ่มที่ความต้องการเรียนภาษาจีนสำหรับการศึกษาต่อ อาจจะกำหนดราคา และระยะเวลาต่อหลักสูตรในการเรียนแตกต่างจากกลุ่มที่มีความต้องการเรียนภาษาจีนสำหรับการทำงานที่ต้องการความรวดเร็ว ราคาของกลุ่มเรียนภาษาจีนเพื่อศึกษาต่อควรสูงกว่าราคาของกลุ่มที่ต้องการเรียนเพื่อใช้ทำงาน อย่างไรก็ตามราคานั้นไม่ควรสูงเกินกว่าคุณค่าที่จะได้รับจากการเรียนในเนื้อหาหลักสูตรและระยะเวลาที่ใช้

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ดังนี้

1. สถาบันควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวก โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อได้ที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง E-mail แผนที่ เว็บไซต์ เนื่องจากทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านการติดต่อที่สะดวก มากที่สุด
2. สถาบันควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน เนื่องจากทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่เรียนควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน มากเป็นอันดับสอง
3. ผู้ประกอบการควรเลือกทำเลที่ตั้งสถาบันที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน โรงเรียน มหาวิทยาลัย สามารถเดินทางสะดวก ซึ่งจะทำให้ผู้ที่สนใจเข้าถึงสถาบันได้ง่าย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่เรียนภาษาจีนกลาง ควรตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางได้สะดวก ในระดับเห็นด้วย

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

1. ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้ไปเรียนที่ประเทศจีน โดยใช้การสอบแข่งขัน ซึ่งสถาบันอาจจะจัดเป็นหลักสูตรระยะสั้นหรือตามความเหมาะสมของแต่ละสถาบัน เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านควรมีทุนการศึกษา สนับสนุนให้เรียนต่อประเทศจีน มากที่สุด
2. ควรมีการแนะนำให้ผู้ประกอบการเรียนภาษาจีนกลางจากผู้เชี่ยวชาญ หรืออาจารย์ผู้สอน เช่น มีเว็บไซต์หรือห้องแชนดให้คำปรึกษาแนะนำ มีการเดินสายแนะนำแนวการศึกษาในโรงเรียนที่มีหลักสูตรภาษาจีนกลาง เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำการเรียนภาษาจีนกลางจากผู้เชี่ยวชาญ มากเป็นอันดับสอง
3. ควรมีการจัดโปรแกรมทัศนศึกษาที่ประเทศจีน อาจให้เป็นรางวัลในการสอบแข่งขัน หรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งให้แก่ผู้เรียน เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านควรมีโปรแกรมทัศนศึกษาที่ประเทศจีน มากกว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง



สำหรับผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านผู้  
การส่งเสริมการตลาด ดังนี้

1. ควรมีการแนะนำให้ข้อมูลการเรียนภาษาจีนกลางจากผู้เชี่ยวชาญ หรืออาจารย์ผู้สอน  
เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและจงใจให้สมัครเรียน เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางให้ความสำคัญ  
ต่อบัณฑิตย้อยด้านการมีการแนะนำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ มากที่สุด
2. สถาบันควรมีใบประกาศที่มีรายละเอียดข้อมูลชัดเจนในแต่ละหลักสูตร ข้อมูลการ  
ติดต่อ เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ทาง E-mail แผนที่ เว็บไซต์ เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจเลือกเรียน  
เนื่องจากกลุ่มผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตย้อยด้านควรมีการ  
ให้ข้อมูลการเรียนภาษาจีนกลางในใบประกาศที่ชัดเจน มากเป็นอันดับสอง
3. ควรมีการลดค่าสมัครเรียนภาษาจีนกลาง เช่น ลด 5 – 10% เมื่อสมัครเรียนพร้อมกัน 2  
คอร์ส เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตย้อยด้านควรมีการลดค่า  
สมัครเรียนภาษาจีนกลาง มากกว่าผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง

#### ด้านบุคลากร

สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จาก  
ผลการศึกษาพบว่า ทั้งผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมี  
ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตย้อยด้านบุคลากรเป็นอย่างมาก จึงนำเสนอกลยุทธ์ด้านบุคลากร ดังนี้

1. พัฒนาให้อาจารย์มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจง่าย โดยสถาบัน  
อาจจะมีการสอบถามความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนจากผู้เรียน นอกจากนี้ควรพัฒนาเทคนิคการ  
สอนของอาจารย์ผู้สอนภาษาจีนอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการอบรมเทคนิคการสอน หรือนำสื่อการสอน  
ต่างๆ เข้าช่วยสอน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตย้อย  
ย้อยด้านอาจารย์ควรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนและผู้เรียนได้มีโอกาสซักถามข้อสงสัยก่อนและหลังเข้า  
เรียนประมาณ 5 – 10 นาที หรือให้อาจารย์มีช่องทางอื่นๆ เช่น E – Mail หรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้  
ผู้เรียนสามารถซักถามปัญหาข้อสงสัยหลังเลิกเรียนได้ง่าย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม  
มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตย้อยด้านอาจารย์ผู้สอนควรตอบคำถามข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี  
ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง



### ด้านกระบวนการ

สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านกระบวนการ ดังนี้

1. เน้นให้มีการปรับปรุงกระบวนการสอนแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ใช้สื่อการสอน ประเภท เพลง ภาพยนตร์ รูปภาพ เทคนิคช่วยจำ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน ทำให้ผู้เรียน เข้าใจง่ายมากขึ้น ลดบรรยากาศการเรียนที่น่าเบื่อได้ เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลางมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตช่วยสอนด้านสื่อการสอนทำให้เรียนง่ายขึ้น มากที่สุด และพบปัญหาเรื่องความยากของภาษาจีนกลางและบรรยากาศที่น่าเบื่อ

2. สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลางมากแล้ว ควรเน้นรูปแบบการสอน โดยใช้พินอินมาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตช่วยสอนการเรียน โดยใช้อักษรภาษาอังกฤษ (พินอิน) จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น มากกว่ากลุ่มผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง

3. สำหรับผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง เน้นนำเสนอรูปแบบการสอนโดยใช้อักษรภาษาไทยทับศัพท์มาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตช่วยสอนการเรียน โดยใช้อักษรภาษาไทยทับศัพท์จะช่วยให้เรียนง่ายขึ้น มากกว่ากลุ่มผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง แล้วค่อยนำรูปแบบการสอน โดยพินอินมาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน หลังจากที่ผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง ได้เริ่มเรียนภาษาจีนกลางมาระยะหนึ่ง

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

สำหรับผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ควรนำเสนอกลยุทธ์ด้านลักษณะทางกายภาพ ดังนี้

1. สถานที่เรียนควรมีลักษณะทางกายภาพที่ดี เช่น มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย มีการจัดสัดส่วนห้องเรียน/สำนักงาน/มุมนั่งรอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียน เนื่องจากผู้ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนภาษาจีนกลาง และผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตช่วยสอนด้านลักษณะทางกายภาพเหล่านี้ มากที่สุด

2. ควรมีการจัดกลุ่มผู้เรียนในชั้นเรียนให้มีพื้นฐานความรู้ใกล้เคียงกัน โดยสถาบันอาจมีการทดสอบก่อนเรียน เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยเรียนภาษาจีนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตช่วยสอนด้านคนที่เรียนในระดับเดียวกันควรมีความรู้พื้นฐานใกล้เคียงกัน มากเป็นอันดับสอง