

๕๕๘.๘๑๐๗/๒

๙ ๗๓๑๓

๘.๓

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยการสอนที่ยึดนักเรียน
เป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชยการ

สารนิพนธ์

ของ

สิริรัตน์ เทียมเสีรวงศ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ ๒๕๔๓

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยการสอนที่ยึดนักเรียน
เป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชย์การ

บทคัดย่อ
ของ
สิริรัตน์ เทียมเสีวงศ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2543

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2542 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายมาจำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน ซึ่งกลุ่มทดลองได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และกลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบปกติ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ t - test

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงกว่าการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. นักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

A COMPARISON OF LEARNING ACHIEVEMENT OF THE SELLING TECHNIQUES
COURSE TAUGHT BY CHILD CENTERED METHOD AND TRADITIONAL
TEACHING METHOD OF STUDENTS AT VOÇATIONAL EDUCATION
KRUNGTHEP-TURAKIT-PANICHAYAKARN SCHOOL

AN ABSTRACT
BY
SIRIRAT THIEMSEREEWONG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
February 2000

The purpose of this experimental research was to compare the learning achievement of the selling techniques course taught by Child Centered Method and Traditional Teaching Method of students at Vocational Education Krugthep-Turakit-Panichayakarn School.

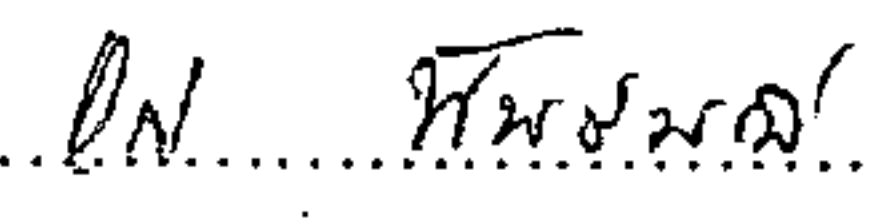
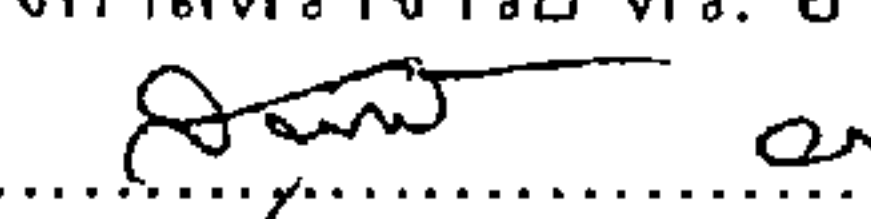
The samples of this study were 40 students at Vocational Education who study in year 2 of Krungthep-Turakit-Panichayakarn School in 1999 academic year by simple random sampling method and divided to experimental group and control group, each group consisted of 20 students. The experimental group was taught by Child Centered Method and the control group was taught by Traditional Teaching Method. The research instrument was the selling techniques course achievement test. The data was analyzed by t-test.

The results were as follows :

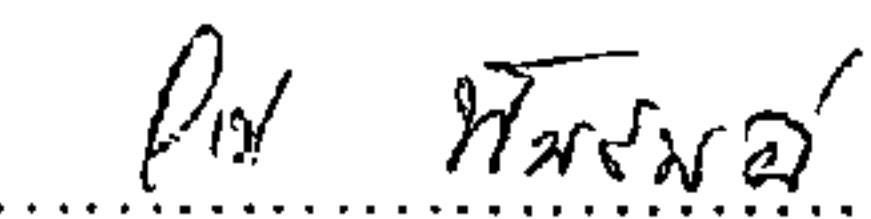
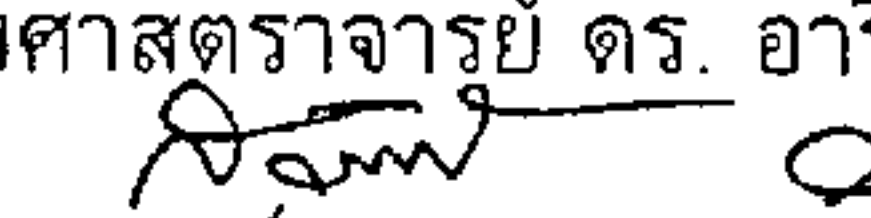
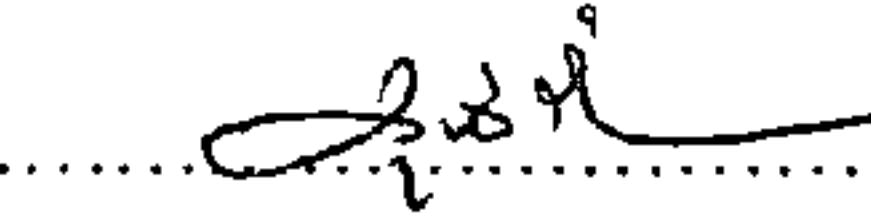
1. The learning achievement of the selling techniques course of experimental group was significantly higher than the control group at .01 level.
2. The learning achievement of the selling techniques course of experimental group was significantly increased at .01 level.
3. The learning achievement of the selling techniques course of control group was significantly increased at .01 level.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางกับการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชยการของนางสาวสิริรัตน์ เทียมเสีวงศ์ ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

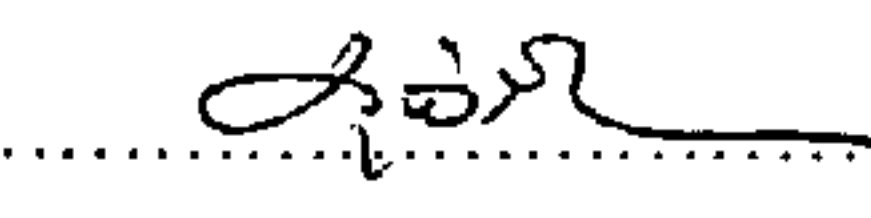
คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

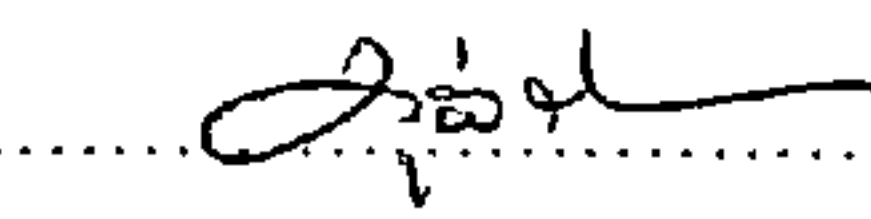
.....  ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)
.....  กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี)
.....  กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)
.....  กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียร ลิมไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....  ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียร ลิมไทย)

.....  หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียร ลิมไทย)
วันที่ ๒๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิมไทย์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ธานี คงเพชร รองศาสตราจารย์สำอองค์ งามวิชา และอาจารย์ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการ อาจารย์ใหญ่ และครูอาจารย์โรงเรียนเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ และโรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชย์การ ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกตลอดเวลาที่ทดลองและขอขอบใจนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทดลอง

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าแก่ผู้วิจัยตลอดมา

สิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	6
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	7
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ..	11
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบปกติ ..	42
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	46
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..	46
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	46
	วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	46
	การดำเนินการทดลอง.....	49
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..	51
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..	55
	สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..	55
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..	55

บทที่	หน้า
5 บทย่อ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
บทย่อ.....	59
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	59
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	59
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	60
การดำเนินการทดลอง.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	61
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก.....	74
ภาคผนวก ข.....	125
ภาคผนวก ค.....	144
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	151

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงแบบแผนการทดลอง	49
2	เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลัง การทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ.....	56
3	เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง	57
4	เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ	58
5	แสดงค่าความยาก (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) ข้อสอบที่คัดเลือกไว้ ของแบบทดสอบวิชาเทคนิคการขาย	127
6	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติของกลุ่มตัวอย่าง และคะแนนที่เพิ่มขึ้นสำหรับใช้ วิเคราะห์ โดยใช้ t-test	142
7	ผลการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม.....	143

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันต้องยอมรับว่าส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษา ทำให้เด็กมีการเรียนรู้โดยไม่มีความสุข และไม่มีการพัฒนาสมอง จึงเป็นเรื่องที่ต้องระดมความคิดเห็นว่าจะจัดการศึกษาของชาติอย่างไรที่จะพัฒนาสมองของเด็ก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติสนับสนุนการวิจัยเรื่องสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้เพื่อสร้างให้เด็กฉลาดได้อย่างไร เพราะว่าสังคมไทยส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาสมองไม่มากนัก อีกทั้งขาดองค์ความรู้เรื่องสมองพัฒนาอย่างไร มีการทำงานอย่างไร และจะส่งเสริมได้อย่างไร สมองมนุษย์เป็นอวัยวะที่มีความสำคัญ มีค่าที่สุด และเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ได้มาก ซึ่งมีผลต่ออนาคตทางการศึกษาของชาติ ทำอย่างไรจึงจะพัฒนาสมองของเด็กและเยาวชนรุ่นต่อไปให้พัฒนาความคิด และพัฒนาคุณธรรมให้สมบูรณ์สอดคล้องไปด้วยกันได้ การสร้างคนให้สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย สมอง จิตใจ สังคม คุณธรรม และปัญญาจนสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดจนพึ่งตนเองและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ ผู้ปกครอง ผู้บริหาร ครู ชุมชน องค์กรของรัฐและเอกชน (อุษา ชูชาติ. 2542 : 1 - 2 อ้างอิงจากรุ่ง แก้วแดง)

การศึกษาหรือการเรียนรู้ในปัจจุบัน เป็นการเรียนโดยเอาวิชาเป็นตัวตั้ง และท่องจำ ซึ่งเป็นเรื่องยากมากเพราะตัวเนื้อหาความรู้เพิ่มขึ้นทุกวัน จึงเป็นไปได้ที่จะไปเรียนรู้ได้ทั้งหมด ผู้เรียนจึงมีความลำบากและมีความทุกข์ เพราะต้องใช้วิธีท่องจำ ฉะนั้นการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งเป็นการปฏิรูปการเรียนรู้ให้เกิดความเข้มแข็งทางปัญญา และเป็นการเรียนรู้ที่อยู่ในชีวิตจริง ไม่ใช่การศึกษาที่ลอยตัวแบบปัจจุบัน (ประเวศ วะสี. ม.ป.ป. : 3)

แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) เป็นแผนพัฒนาการศึกษาเพื่อการพัฒนาคน และพัฒนาชาติ ซึ่งเป็นความหวังและอนาคตของการพัฒนาคน และสังคม ได้กำหนดวิสัยทัศน์การศึกษาใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เน้นให้ผู้เรียนรู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของสังคมตั้งแต่ครอบครัว ชุมชน รัฐ องค์กรเอกชน สื่อมวลชน มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา การที่จะให้คนไทยและเด็กไทยได้พัฒนาความสามารถของตนอย่างเต็มตามศักยภาพ และมีความสุข

ทั้งด้านร่างกาย ปัญญา จิตใจ และสังคมนั้น สิ่งที่ต้องเร่งทำประการหนึ่ง คือ การพัฒนาการศึกษา โดยยกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของคนไทยให้สูงถึงระดับมัธยมศึกษาเพื่อเป็นการสร้างรากฐานชีวิตที่ดีแก่เด็กไทย แต่การขยายการศึกษาภาคบังคับเท่านั้นคงไม่พอ จำเป็นต้องพัฒนาวิธีการเรียนรู้ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่จะทำให้คนไทยและเด็กไทยมีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การใช้เหตุผล การใช้วิจารณญาณ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีคุณลักษณะ “มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี” อันจะเป็นพลังในการพัฒนาที่แท้จริง แต่ในระยะที่ผ่านมาประเทศไทยมีการขยายตัวการศึกษาในเชิงปริมาณมากกว่าการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การจัดการเรียนการสอนยังคงเน้นเนื้อหาวิชาและการท่องจำเนื่องจากแนวคิดของครูอาจารย์ส่วนใหญ่มองการศึกษาว่าเป็นเรื่องของการป้อนหรือถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน นักศึกษา และมองความรู้เหมือนกับข้อมูลสำเร็จรูปที่อยู่ในตำรา ซึ่งนักเรียน นักศึกษาจะต้องท่องจำ แนวคิดเช่นนี้ ทำให้นักเรียน นักศึกษาไทยพัฒนาได้อย่างจำกัด การให้ผู้เรียนท่องจำแบบนกแก้ว นกขุนทอง เป็นการสูญเปล่า ไม่พัฒนาสร้างสรรค์ เท่าที่ควรควรเปลี่ยนแปลงให้ผู้เรียนคิดแก้ปัญหา คิดวิธีการทำงาน ลงมือทำและนำไปใช้บ่อย ๆ จะช่วยให้ผู้เรียนจำได้นานแม่นยำ และมีความหมายต่อชีวิตมากกว่า (สุพล วังสินธุ์. 2542 : 36, วิทยากร เชียงกูล. 2541 : 70 ; ชัยวัฒน์ วรรณพงษ์. 2541 : 8)

ปัญหาการศึกษาหลักที่สำคัญประการหนึ่งคือ ผู้เรียนต้องนั่งเรียนและท่องจำอยู่ในห้องเรียน ไม่มีโอกาสแสดงออก ไม่มีความสุขในการเรียน แม้เวลาจะผ่านไปแล้วยังถึง 20 ปี นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร แต่แนวคิดเดิมในเรื่องการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางก็ยังคงอยู่แสดงให้เห็นว่าแนวคิดดังกล่าวยังไม่เกิดผลในทางปฏิบัติในระดับที่น่าพอใจ จึงเป็นเรื่องที่ควรคิดวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป สาเหตุที่ครูยังไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนจากการที่ครูเป็นศูนย์กลางมาเป็นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนี้ คงมีจำนวนมาก แต่สาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่งก็คือ ครูขาดความรู้ความเข้าใจและขาดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินการ ดังนั้นการให้ผู้เรียนได้มีโอกาสสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเองตามแนวคิดการสร้างสรรค์ความรู้ (Constructivism) จึงเป็นแนวคิดที่สามารถนำมาใช้เสริมในการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางได้ชัดเจน โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสติปัญญา คือ ได้คิด ได้สร้างความรู้ด้วยตนเอง (สิปปนนท์ เกตุทัต. 2542 : 11 ; ทิศนา ขัมมณี. 2542 : 3 - 10)

นอกจากเศรษฐกิจสังคมไทยจะอยู่ในภาวะวิกฤติแล้ว การศึกษาไทยก็ล้าหลังมากถึงขั้นวิกฤติ ทั้งด้านวิชาชีพครู หลักสูตร เนื้อหาสาระ และกระบวนการสอนการเรียนรู้ซึ่งเป็นการศึกษาแบบท่องจำความรู้แบบสำเร็จรูปและเรียนวิชาชีพแบบแก่งแย่งแข่งขันเพื่อตัวเองมาก การบริหารจัดการด้านการศึกษาของไทยล้าหลังกว่าประเทศอื่น คือยังคงเป็นแบบรวมศูนย์อยู่ในระบบราชการ

ที่ขาดความคล่องตัว ขาดประสิทธิภาพ ครูอาจารย์ส่วนใหญ่มีคุณภาพปานกลางจนถึงต่ำ เพราะเงินเดือนและแรงจูงใจต่ำ และไม่มีระบบตรวจสอบประเมินผลและการพัฒนาครูอาจารย์ที่ดีของ สถาบันการศึกษาเอกชน ถึงแม้จะมีระบบบริหารที่คล่องตัวกว่า แต่เนื่องจากเป็นระบบธุรกิจที่ต้อง คำนึงเรื่องกำไรขาดทุน และต้นทุนการจัดการศึกษานั้นสูง สถาบันเอกชนจึงไม่ได้ให้เงินเดือนและ แรงจูงใจแก่ครูอาจารย์สูงนักรวมทั้งไม่ได้มุ่งพัฒนาด้านคุณภาพให้แตกต่างไปจากสถาบันของ รัฐบาลอย่างจริงจัง นักเรียน นักศึกษาไทยปัจจุบันมีแรงจูงใจเรียนรู้ต่ำ นักเรียน นักศึกษา จำนวนมากไปโรงเรียนเพียงเพราะเป็นหน้าที่หรือพ่อแม่บอกให้ต้องไปไม่สนใจการเรียนรู้ การอ่าน ศึกษาด้วยตนเองเท่าที่ควร ทำให้ประสิทธิภาพการเรียนรู้ต่อการกระจายโอกาสทางการศึกษายังไม่ทั่วถึง ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมไม่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการส่งเสริมให้คนไทยรักการอ่านเท่าที่ควร การเรียนรู้ด้วยตนเองและการคิดวิเคราะห์ ทั้งนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครองยังมองการศึกษาเป็นการเรียนตามหลักสูตร เพื่อสอบเอา ไปประกาศนียบัตรไปใช้สมัครงานมากกว่าจะมองว่าการศึกษา คือ กระบวนการเพื่อพัฒนาตนเอง อย่างจริงจัง การที่สังคมเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจและสังคม ตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา เป็นการตอกย้ำว่าสังคมไทยถึงจุดที่จำเป็นต้องปฏิรูปและปฏิวัติการศึกษากันอย่างถึงรากถึงโคน การปฏิรูปการศึกษาจะเป็นจริงได้ต้องทำให้ประชาชนตื่นตัว มองการศึกษาในความหมายกว้าง ตระหนักว่า การศึกษาเป็นเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น การฝึกภาคปฏิบัติ การเรียนรู้จากชีวิตจริง การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมมากกว่าการท่องจำเพื่อสอบเอาประกาศนียบัตร หรือปริญญาบัตร (วิทยากร เชียงกูล, 2541 : 11 - 13)

การสอนโดยมีครูเป็นผู้ให้ความรู้ มีนักเรียนเป็นผู้รับความรู้ที่ครูให้ และตัดสินความเก่ง อ่อนจากความสามารถในการจดจำความรู้ที่ครูให้นั้น เป็นวิธีสอนที่ใช้มานานและอาจจะมี ความเหมาะสมกับยุคสมัยที่แหล่งความรู้หายากและมีอยู่จำกัด เช่นในห้องสมุดมีหนังสืออยู่ไม่มาก ครูจึงต้องเป็นผู้ถ่ายทอดสรรพวิชาในตำรานั้นให้กับนักเรียน แต่ในยุคปัจจุบันแหล่งความรู้ หาได้ง่ายซึ่งมีอยู่จำนวนมาก และรอรับความรู้จากครูอย่างเดียวจึงเป็นวิธีการที่ไม่เพียงพอที่จะ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างดี ผลจากสภาวะเศรษฐกิจในสังคมปัจจุบันเป็นหลักฐานที่ ยืนยันว่าประเทศไทยประสบความล้มเหลวอย่างมากในการพัฒนาคน เพราะมิได้จัดการศึกษา เพื่อเตรียมคนให้พร้อมที่จะใช้ชีวิตในสังคมยุคใหม่ที่ต้องรู้จักใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาสร้าง เป็นความรู้สำหรับตนเอง การสอนเพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพ ครูเป็นผู้จัดเตรียมประสบการณ์ ความรู้ทุกอย่างให้นักเรียน แต่ในการสอนแบบใหม่ นักเรียนจะต้องสร้างสรรค์ความรู้ขึ้นมาเอง และมีส่วนร่วมในการเรียนอย่างแท้จริง โดยมีครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คือ

การสอนโดยใช้นักเรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการสอนนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ มีมานานกว่า 20 ปีแล้ว แต่ทั้งนี้ขาดการนำมาใช้ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ หรือใช้ไม่เป็น หรือไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไร การจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบนักเรียนเป็นศูนย์กลางนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคกับครูอาจารย์เป็นส่วนใหญ่ คือ ครูอาจารย์ไม่มีเจตคติและความคิดรวบยอดในกระบวนการเรียนรู้แบบนี้ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไรกระบวนการจัดการและประเมินผลต่อการเรียนรู้แบบนักเรียนเป็นศูนย์กลาง อีกทั้งผู้บริหารขาดการส่งเสริมในทางปฏิบัติ เป็นต้น (นวลจิตต์ เชาว์กิริติพงศ์. 2542 : 15 ; อเนก คิลปนิลมาลย์. 2542 : 22)

การปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้การศึกษาบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย ความเป็นเลิศทางการศึกษาในปี 2550 โดยมีเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูปหลักสูตร ปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอน ได้กำหนดแนวทางในการปฏิรูป คือ การสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนในทุกระดับชั้นได้เรียนรู้อย่างมีความสุข จัดกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดอย่างมีระบบและเน้นการปฏิบัติมากกว่าที่จะใช้วิธีการท่องจำเพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการสร้างความรู้ซึ่งจะเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ ในโลกแห่งอนาคต ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น กระบวนการเรียนการสอน ต้องให้มีความหลากหลายทั้งรูปแบบและเนื้อหา ตลอดจนให้มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาเรียน และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนหารายได้ระหว่างเรียน ควบคู่กับการปฏิรูปการวัดผลให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเน้นการพฤติกรรมแสดงออกจริงของผู้เรียนทุกระดับ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (สมหวัง พันธะลี. 2541 : 71)

การเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง หมายถึง แนวทางจัดการเรียนการสอน ที่ให้ผู้เรียนใช้กระบวนการสร้างความรู้ด้วยตนเอง เป็นการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนในการทำกิจกรรมอย่างกระตือรือร้นจนเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

แนวความคิดของการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางมีแนวคิดจากปรัชญาที่เชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในผู้เรียน ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม เป็นปรัชญาที่มีข้อสันนิษฐานว่าความรู้ได้มาจากเน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้โดยผ่านกระบวนการคิดด้วยตนเอง โดยผู้สอนไม่สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญาของผู้เรียนได้ แต่ผู้สอนสามารถช่วยผู้เรียนปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญาได้โดยจัดสภาพการณ์ให้ผู้เรียนเกิดความขัดแย้งทางปัญญา หรือเกิดภาวะไม่สมดุลขึ้น ซึ่งเป็นสภาวะที่ประสบการณ์ใหม่ไม่สอดคล้องกับประสบการณ์เดิม ผู้เรียนต้องพยายามปรับข้อมูลใหม่กับประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม แล้วสร้างเป็นความรู้ใหม่

วิธีสอนที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้สอนสามารถใช้วิธีการใดก็ได้ที่ทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน อาจใช้วิธีสอนใดวิธีหนึ่ง หรือหลาย ๆ วิธีในการสอนในครั้งหนึ่ง ๆ ดังเช่น วิธีการอภิปราย วิธีการค้นพบ วิธีสืบสวนสอบสวน วิธีสอนแบบแก้ปัญหา วิธีสอนแบบเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง วิธีอริยสัจสี่ กรณีศึกษา วิธีใช้สถานการณ์จำลอง วิธีการเชื่อมโยงมโนทัศน์ วิธีสอนกลุ่มสัมพันธ์ วิธีการเรียนแบบร่วมมือ เป็นต้น

การเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางมีตัวบ่งชี้ที่จะใช้เป็นแนวทางในการประเมินว่า ได้มีการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางหรือไม่ โดยประเมินจากผู้สอนเมื่อเขียนแผนการสอน และนำแผนการสอนไปใช้ในห้องเรียน ประเมินจากพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางนั้น ยังมีระดับจากต่ำสุดไปสูงสุด เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน คือ สังเกตว่านักเรียนมีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตามถ้านักเรียนมีส่วนร่วมสร้างความรู้อย่างแท้จริงจากสิ่งที่ต้องการรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนจะมีบทบาทมากที่สุดแต่ผู้สอนจะมีบทบาทน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้สอนมีบทบาทกำหนดหัวเรื่อง กิจกรรม รวมทั้งสื่อเพื่อจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง ในลักษณะนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจมีบทบาทเท่า ๆ กัน ซึ่งก็ยังจัดเป็นการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางเช่นกัน แต่อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้การเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนจึงอาจเริ่มต้นฝึกให้ผู้เรียนเริ่มมีบทบาทในการเรียนรู้จากระดับน้อยจนมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งจะทำให้ผู้สอนมีบทบาทในการสอนน้อยลงตามลำดับ (พิมพันธ์ เดชะคุปต์. 2537 : 70)

หลักและเนื้อหาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษามาตรา 22 ระบุว่าจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ มาตรา 24 ระบุว่าการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้ จัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ และความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง การจัด การเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้ สดส่วน สมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ส่งเสริมสนับสนุนให้

ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความรอบรู้รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ มาตรา 26 ระบุว่าให้สถานศึกษาจัดการประเมินผู้เรียนโดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรมและการทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับและรูปแบบการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 12 – 14)

ฉะนั้นโรงเรียน ครูมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ การคิด และการเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีแก่เด็ก โดยเฉพาะในเรื่องการปลูกฝังให้เป็นคนใฝ่รู้ ใฝ่เรียน หรือ ปลูกฝังและสร้างเสริมให้เด็กเป็นผู้รักเรียนชอบศึกษาหาความรู้อยู่เสมอและตื่นตัวกับสิ่งแปลกใหม่รอบตัวหรือจากกระบวนการเรียนการสอนนี้เองที่จะนำไปสู่การจุดประกายความใฝ่รู้ ให้เกิดขึ้นในตัวเด็กหรือผู้เรียน (อารี พันธุ์ณี. 2541 : 1)

จากสภาพและประสบการณ์ในการสอนที่ผ่านมาของผู้วิจัย พบว่า การเรียนการสอนส่วนใหญ่จะใช้การสอนโดยยึดครูเป็นศูนย์กลาง ซึ่งวิธีนี้ครูทำหน้าที่จัดเตรียม ถ่ายทอดเนื้อหาวิชาและเน้นการท่องจำ นักเรียนจึงมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนน้อยมาก แต่จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งครูมีบทบาทเป็นเพียงผู้จัดเตรียมกิจกรรมและสถานการณ์ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนด้วยการลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งนักเรียนต้องค้นคว้าใฝ่หาความรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและทำการทดลองเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ เพื่อศึกษาว่าการสอนทั้งสองวิธีนี้จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด และวิธีการใดที่เหมาะสมน่าจะได้นำไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาเทคนิคการขายและวิชาอื่น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของนักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของนักเรียนก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของนักเรียน ก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายแตกต่างกัน
2. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น
3. นักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับครูอาจารย์ ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา ได้นำวิธีการ รูปแบบ หลักการ และกระบวนการสอนทั้งการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ ไปใช้พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนการ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 6 ห้องเรียน รวม 221 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนการ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 40 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random sampling) แล้วสุ่มด้วยการเรียงลำดับผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) จากมากไปหาน้อยจนครบตามจำนวน เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองจำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสอน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธี

1.1 การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

1.2 การสอนแบบปกติ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย

เนื้อหาที่ใช้ในการทดลอง

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ วิชาเทคนิคการขาย (22012004) ตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง “การเสนอขาย” ประกอบด้วย

1 การเข้าพบลูกค้า ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเข้าพบลูกค้า เทคนิคในการเข้าพบลูกค้า ปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบก่อนการเข้าพบลูกค้า ข้อคำนึงเกี่ยวกับการเข้าพบลูกค้า

2 การเสนอขาย ได้แก่ การเตรียมตัวเพื่อเสนอขาย วิธีการเสนอขาย องค์ประกอบ การเสนอขายที่มีประสิทธิภาพ

3 การสาธิต ได้แก่ ความหมายของการสาธิต วัตถุประสงค์ของการสาธิต องค์ประกอบในการสาธิต ข้อควรพิจารณาในการสาธิต ปัญหาในการสาธิต

4. การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการขาย ได้แก่ สภาพของการเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้า สาเหตุที่ถูกขัดจังหวะการขาย การพาดพิงถึงคู่แข่งชั้น

ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลอง

ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 ใช้เวลาในการทดลองกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวมจำนวน 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลาในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง หมายถึง วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่มุ่งเน้นให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วม ได้ฝึกคิด วิเคราะห์ ค้นคว้า แสวงหาข้อมูล และสร้างสรรค์ความรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเลือกการสอน 3 วิธี ดังนี้

1.1 การเรียนแบบร่วมมือ ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วยนักเรียนที่มีความสามารถทางการเรียนระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ได้ทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้ทุกคนบรรลุจุดประสงค์ในการเรียนรู้

1.2 การใช้บทบาทสมมติ ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่ให้นักเรียนแสดงบทบาทในเหตุการณ์ หรือปัญหาที่กำหนดขึ้นมา เพื่อให้นักเรียนเข้าใจสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และได้รับประสบการณ์ตรงในการเรียนรู้ และนำไปสู่การอภิปราย สรุป ในการแก้ปัญหา หรือหาทางออกร่วมกัน

1.3 การเผชิญสถานการณ์ ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่ให้นักเรียนได้เผชิญกับสถานการณ์ และได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการลงมือปฏิบัติจริง ทั้ง 3 วิธีนี้ใช้กับกลุ่มทดลอง ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูกระตุ้นความสนใจและเตรียมความพร้อมในการเรียน โดยให้นักเรียนดูวีดิทัศน์ หรือสาริต หรือสนทนา

ขั้นที่ 2 กิจกรรมการเรียนการสอน

2.1 ครูให้นักเรียนได้ความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น ตำรา เอกสาร กิจกรรม วิทยากร วีดิทัศน์ ประสบการณ์ตรง อภิปรายและเปลี่ยนความคิดเห็น

2.2 ครูให้นักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการทำกิจกรรมกลุ่ม

2.3 ครูให้นักเรียนมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยการฝึกค้นพบความถนัดและความสามารถของตน

2.4 ครูให้นักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการคิดจากผลงาน และหาข้อสรุปความรู้ได้ด้วยตนเอง

2.5 ครูให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติการขายจริง

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์

ครูให้นักเรียนวิเคราะห์ อภิปรายผลงานและความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรม

ขั้นที่ 4 ขั้นสรุปและประเมินผล

4.1 นักเรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญ

4.2 ครูสรุปเสริมเพิ่มเติม

4.3 ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การทำกิจกรรมกลุ่มและแบบทดสอบ

2. การสอนแบบปกติ หมายถึง วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ยึดครูเป็นศูนย์กลาง ซึ่งครูทำหน้าที่ถ่ายทอดหรือป้อนความรู้และเน้นเนื้อหาให้กับนักเรียนเป็นส่วนใหญ่ โดยบอก บรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่าง ชักถามและปฏิบัติตามที่ครูสอน วิธีนี้ใช้กับกลุ่มควบคุม ซึ่งมีลำดับ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียน ด้วยการใช้คำถาม หรือสนทนา หรือยกตัวอย่าง

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรมการเรียนการสอน

2.1 ครูสอนด้วยการบรรยาย อธิบาย และสาธิตการเสนอขายสินค้า

2.2 ครูตั้งคำถาม ให้นักเรียนตอบ หรือให้นักเรียนซักถามและให้นักเรียน ทำกิจกรรมตามที่ครูกำหนด

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปเนื้อหาสาระเป็นระยะ หรือสรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน

ขั้นที่ 4 ขั้นติดตามผล

ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การทำกิจกรรมและแบบทดสอบ

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้วิชาเทคนิคการขาย (22012004) ซึ่งวัดจากการตอบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามตาราง วิเคราะห์จุดประสงค์การเรียนรู้ เพื่อวัดพฤติกรรมด้านความรู้และความคิด ได้แก่ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบปกติ
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบปกติ
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบปกติ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

1. เอกสารเกี่ยวข้องกับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
 - 1.1 ความหมายของการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ

(2539 : 1) การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง หมายถึง การสอนที่มุ่งจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตเหมาะสมกับความสามารถและความสนใจของผู้เรียน โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วมและลงมือปฏิบัติจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้และเทคนิคการสอนหลาย ๆ แบบ เช่น

- 1.1.1 วิธีสอนแบบใช้เกม (Educational Game)
- 1.1.2 วิธีสอนแบบใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation)
- 1.1.3 วิธีสอนแบบใช้กรณีตัวอย่าง (Case Study)
- 1.1.4 วิธีสอนแบบใช้บทบาทสมมุติ (Role – Play)
- 1.1.5 วิธีสอนแบบเผชิญสถานการณ์ (Field Study)
- 1.1.6 วิธีสอนแบบสำเร็จรูป (Programmed Instruction)
- 1.1.7 วิธีสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center)
- 1.1.8 วิธีสอนแบบใช้ชุดการสอน (Instructional Package)
- 1.1.9 วิธีสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction)
- 1.1.10 วิธีสอนแบบโครงงาน (Project)
- 1.1.11 วิธีสอนแบบทดลอง (Experimental)
- 1.1.12 วิธีสอนแบบถามตอบ (Question – Answer)

- 1.1.13 วิธีสอนแบบอภิปรายกลุ่มย่อย (Small Group Discussion)
- 1.1.14 วิธีสอนแบบแก้ปัญหา (Problem – Solving)
- 1.1.15 วิธีสอนแบบสืบสวนสอบสวน (Inquiry)
- 1.1.16 วิธีสอนแบบสืบเสาะหาความรู้เป็นกลุ่ม (Group Investigation)
- 1.1.17 วิธีสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process)
- 1.1.18 วิธีสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)
- 1.1.19 วิธีสอนแบบความคิดรวบยอด (Concept Attainment Model)
- 1.1.20 วิธีสอนแบบให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Self Directed Learning)
- 1.1.21 วิธีสอนแบบทัศนศึกษานอกสถานที่ (Field Trip) เป็นต้น

นักการศึกษาไทยที่ให้ความสนใจกับแนวคิดเรื่องนี้ และได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้ (กรมสามัญศึกษา. 2540 : 19 – 20)

โกวิท วรพิพัฒน์ กล่าวว่า การเรียนการสอนที่พึงประสงค์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น

อัจฉรา วงศ์โสธร กล่าวว่า การเรียนที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนการสอนนั้นครูผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยการเรียนรู้ช่วยเหลือให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ขึ้นได้โดยการเตรียมการด้านเนื้อหา วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับผู้เรียน ตลอดจนเป็นผู้คอยสอดส่อง สำรวจในขณะที่ผู้เรียนฝึก และให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถแก้ไขปรับปรุงตนเองและเกิดพัฒนาการขึ้น

สุจิต เพียรชอบ และ สายใจ อินทร์มพรรย์ (2523 : 72) ได้กล่าวถึงการเรียนการสอนตามแนวใหม่ว่า “ไม่ว่าจะเป็นวิชาใดก็ตาม มุ่งตัวผู้เรียนเป็นสำคัญและการเรียนการสอนจะประสบผลดีก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง และยังได้กระทำกิจกรรมมากเท่าไรก็จะเกิดการเรียนรู้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น” และได้เสนอแนะครูภาษาไทยให้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้นักเรียนได้ทำในห้องเรียน เช่น การอภิปราย การโต้วาที การแสดงละคร การค้นคว้าทำรายงาน เป็นต้น

นวลจิตต์ เชาวศิริพิงศ์ (2542 : 15) การสอนโดยให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางทำได้หลายลักษณะ แต่ละลักษณะมีลักษณะร่วมที่ชัดเจนอยู่ประการหนึ่ง คือ ต้องเป็นการสอนที่นักเรียนมีโอกาสได้สร้างองค์ความรู้ด้วยตัวเอง และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ซึ่งตรงกับหลักการการจัดการเรียนการสอนแบบ CIPPA

บังอร อนุเมธางกูร (2541 : 34) การสอนในลักษณะที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเป็นการสอนในลักษณะให้นักเรียนสร้างความรู้โดยให้โอกาสนักเรียนได้คิด มีส่วนร่วมในการแสดงออก การปฏิบัติในกิจกรรมกลุ่ม ปฏิบัติกิจกรรมภาคปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งจะมีครูเป็นผู้กระตุ้นให้นักเรียนเกิดความกระตือรือร้นในการคิดอยากรู้คำตอบ เพื่อจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักเรียนศึกษา ทดลอง หาคำตอบด้วยตนเอง

ดิวอี้ (ทศนา เขมมณี. 2542 : 4 อ้างอิงจาก Dewey, 1963) กล่าวว่า การเรียนรู้ โดยการกระทำ (Learning by Doing) การจัดการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ จัดกระทำนี้นับว่าเป็นการเปลี่ยนบทบาทในการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการเป็น “ผู้รับ” มาเป็น “ผู้เรียน” และเปลี่ยนบทบาทของครูจาก “ผู้สอน” หรือ “ผู้ถ่ายทอดข้อมูลความรู้” มาเป็น “ผู้จัด ประสพการณ์การเรียนรู้” ให้ผู้เรียน ซึ่งการเปลี่ยนบทบาทนี้เท่ากับเป็นการเปลี่ยนจุดเน้นของการเรียนรู้ว่าอยู่ที่ผู้เรียนมากกว่าอยู่ที่ผู้สอน ดังนั้นผู้เรียนจึงกลายเป็นศูนย์กลางของการเรียน การสอน เพราะบทบาทในการเรียนรู้ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.2. แนวคิดในการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางแบบโมเดล ชิปปา (CIPPA MODEL)

ทศนา เขมมณี (2542 : 14 – 15) ได้กล่าวถึง แนวความคิดในการจัดการเรียน การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางแบบโมเดลชิปปา สรุปได้ดังนี้

Construct หมายถึง การสร้างความรู้ตามแนวคิดของ Constructivism กล่าวคือ กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดี ควรเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสสร้างความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งจะ ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อตนเอง การที่ผู้เรียนมีโอกาสได้ สร้างความรู้ด้วยตนเองนี้เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสติปัญญา

Interaction หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว กิจกรรมการ เรียนรู้ที่ดี จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคล และแหล่งความรู้ ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสังคม

Physical Participation หมายถึง การให้ผู้เรียนมีโอกาสได้เคลื่อนไหวร่างกาย โดย การทำกิจกรรมในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางกาย

Process Learning หมายถึง การเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดี ควร เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น กระบวนการแสวงหาความรู้ กระบวนการคิด กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการกลุ่ม กระบวน การพัฒนาตนเอง เป็นต้น การเรียนรู้กระบวนการเป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกับการเรียนรู้ เนื้อหา สารต่าง ๆ การเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการเป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางด้านสติปัญญา อีกทางหนึ่ง

Application หมายถึง การนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับ ประโยชน์จากการเรียน และช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมขึ้นเรื่อย ๆ กิจกรรมการเรียนรู้ ที่มีแต่เพียงการสอนเนื้อหาสาระให้ผู้เรียนเข้าใจ โดยขาดกิจกรรมการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ จะทำให้ผู้เรียนขาดการเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติซึ่งจะทำให้การเรียนรู้ไม่เกิด ประโยชน์เท่าที่ควร การจัดกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้นี้ เท่ากับ

เป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้าน แล้วแต่ลักษณะของสาระและกิจกรรมที่จัด

1.3 ขั้นตอน/กระบวนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2539 : 2)

ได้กล่าวถึง ขั้นตอน/กระบวนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง สรุปได้ดังนี้
ขั้นนำ สร้าง/กระตุ้นความสนใจหรือเตรียมความพร้อมในการเรียน
ขั้นกิจกรรม จัดกิจกรรมตามหลักการ

1. ผู้เรียนได้สร้างความรู้ด้วยตนเอง
2. ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ช่วยกันเรียนรู้
3. ให้ผู้เรียนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง
4. ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการควบคุมกับผลงาน/ข้อสรุปความรู้
5. ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้

ขั้นวิเคราะห์ อภิปรายผลจากกิจกรรม

1. วิเคราะห์อภิปรายผล/ข้อความที่สรุปได้จากกิจกรรม
2. วิเคราะห์ อภิปรายกระบวนการเรียนรู้

ขั้นสรุปและประเมินผล สรุปและประเมินผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

1.4 บทบาทของครูในการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

ทิศนา ขัมมณี. (2542 : 24 - 25) ได้กล่าวถึง บทบาทของครูในการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ไว้ว่า

การเตรียมการสอน

- 1) ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องที่จะสอนให้เข้าใจ
- 2) ศึกษาหาแหล่งความรู้ที่หลากหลาย
- 3) วางแผนการสอน
 - กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
 - วิเคราะห์เนื้อหาและความคิดรวบยอด และกำหนดรายละเอียดให้ชัดเจน
 - ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ แบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางตามหลักชีปปา

หรืออื่น ๆ

- กำหนดวิธีการประเมินผลการเรียนรู้
- 4) จัดเตรียม
 - สื่อ วัสดุการเรียนการสอนให้เพียงพอสำหรับผู้เรียน
 - เอกสาร หนังสือ หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน
 - ติดต่อแหล่งความรู้ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ หรือโสตทัศน

วัสดุต่าง ๆ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

- เครื่องมือการประเมินผลการเรียนรู้
- ห้องเรียน หรือสถานที่เพื่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น อาจจำเป็นต้อง

จัดโต๊ะ เก้าอี้ ในลักษณะใหม่

การสอน

- 1) สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี
- 2) กระตุ้นผู้เรียนให้สนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม
- 3) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนที่ได้เตรียมไว้ โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนให้
เหมาะสมกับผู้เรียนและสถานการณ์ที่เป็นจริง
 - ดูแลให้ผู้เรียนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
 - อำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
 - กระตุ้นผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเต็มที่
 - สังเกตและบันทึกพฤติกรรมและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งเหตุการณ์ที่จะส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เกิดขึ้นขณะทำกิจกรรม
 - ให้คำแนะนำ และข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้เรียนตามความจำเป็น
 - บันทึกปัญหาและข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงกิจกรรมให้ดีขึ้น
 - ให้การเสริมแรงผู้เรียนตามความเหมาะสม
 - ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานการเรียนรู้ของผู้เรียน และอาจให้ข้อมูล
เนื้อหา ความรู้ เพิ่มเติมแก่ผู้เรียนตามความเหมาะสม
 - ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้เรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการเรียนรู้
ของผู้เรียน และให้ข้อเสนอแนะตามความเหมาะสม

การประเมินผล

- 1) เก็บรวบรวมผลงาน และประเมินผลงานของผู้เรียน
 - 2) ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามที่กำหนดไว้ในแผนการสอน
- บึงอร อนุเมธางกูร (2541 : 35) กล่าวถึงบทบาทของครูในการใช้การสอนแบบยึด
ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จะต้องมียุทธศาสตร์เปลี่ยนไป
1. ครูจะต้องเป็นผู้เตรียมสถานการณ์จัดสิ่งแวดล้อมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ให้
มากที่สุด
 2. หาแหล่งความรู้ในการชี้แนะ ให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
 3. ครูต้องพยายามจัดบรรยากาศการเรียนการสอนให้นักเรียนเกิดความ
กระตือรือร้นในการเรียน เช่น จัดป้ายนิเทศ มุมสื่อการเรียนการสอน เป็นต้น
 4. การสอนของครูต้องเป็นการสอนที่เน้นกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตระหนัก
ขั้นสังเกตข้อมูล ขั้นปฏิบัติตาม ขั้นฝึกหัดทบทวน ขั้นวิเคราะห์ และขั้นนำไปใช้

5. ครูต้องติดตาม ตรวจสอบพฤติกรรมนักเรียนที่ปฏิบัติกิจกรรม เพื่อจะได้ปรับปรุงการเรียนการสอน

1.5 วิธีสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ

ความหมายของวิธีการสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ เป็นการจัดการเรียนที่แบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่มเล็ก สมาชิกในกลุ่มมีความสามารถ แตกต่างกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันและมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งในส่วนตัวและส่วนรวมเพื่อให้กลุ่มได้รับความสำเร็จตามที่กำหนด

กาญจนา คุณารักษ์ (2541 : 49 - 51) การเรียนรู้แบบร่วมมือกัน (cooperative learning) เป็นการเรียนที่เน้นการร่วมมือกันของสมาชิกภายในทีมและระหว่างทีม กล่าวคือ นักเรียนในแต่ละทีมต้องให้ความร่วมมือ และสนับสนุนภายในทีมของตนเอง ขณะเดียวกัน แต่ละทีมก็ต้องให้ความร่วมมือ และสนับสนุนในแต่ละทีมของชั้นเรียนด้วยการเรียนรู้แบบร่วมมือกันประกอบด้วยเป้าหมายและวิธีการเรียนรู้ และเป้าหมายของการเรียนรู้ที่ประสงค์จะให้เกิดความเชี่ยวชาญ รอบรู้ในวิชาที่เรียนสามารถทำทุกอย่างได้มากกว่าที่เขียนไว้ในหนังสือ เน้นกระบวนการคิดและใช้เวลาในการไตร่ตรองโดยนักเรียนจะได้เรียนรู้พร้อมทั้งแสดงความรู้ ความคิด ตลอดจนทัศนะของตนแก่ผู้อื่นและรับสิ่งเหล่านี้จากผู้อื่นด้วยเป็นการแลกเปลี่ยนกัน

จอห์นสันและจอห์นสัน (กาญจนา คุณารักษ์. 2541 : 50 - 51 อ้างอิงจาก Johnson & Johnson , 1991) จัดให้มียุทธศาสตร์ 5 ประการ ที่อนุญาตให้การเรียนรู้แบบร่วมมือกันไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในเชิงวิชาการด้านใด ๆ คือ

1. ระบุจุดประสงค์ของบทเรียนให้ชัดเจน
2. ตัดสินใจในการกำหนดให้นักเรียนอยู่ในกลุ่มการเรียนรู้ใดก่อนที่จะสอน
3. อธิบายภาระงาน โครงสร้างของจุดประสงค์และกิจกรรมการเรียนรู้อย่าง

ชัดเจน

4. เฝ้าระวังประสิทธิผลของกลุ่ม และคอยให้ความช่วยเหลือ
5. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน และช่วยนักเรียนในการอภิปรายว่า

นักเรียนให้ความร่วมมือกันได้อย่างไร

พิมพันธ์ เดชะคุปต์ (สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ. 2537 : 80 อ้างมาจาก พิมพันธ์ เดชะคุปต์) การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative learning) หมายถึง การร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งทุกคนยอมรับจุดมุ่งหมายร่วมกัน และเมื่อพัฒนาสำเร็จแล้วส่งผลให้ผู้ร่วมงานเกิดความพอใจ (Lindgren 1973 : 367) ส่วนสลาบิน (Slavin 1977 : 3) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือ หมายถึง วิธีการสอนอีกแบบหนึ่ง ซึ่งกำหนดให้นักเรียนที่มีความสามารถต่างกันทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ โดยปกติจะมี 4 คน เป็นนักเรียนที่เรียนเก่ง 1 คน เรียนปานกลาง 2 คน และเรียนอ่อน 1 คน การทดสอบผลการเรียนของนักเรียนจะแบ่ง

ออกเป็น 2 ตอน ตอนแรกจะพิจารณาค่าเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม ตอนที่สองจะพิจารณาคะแนนทดสอบเป็นรายบุคคล ในการทดสอบนักเรียนต่างคนต่างทำ แต่เวลาเรียนต้องร่วมมือกัน การเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นการเรียนรู้ที่นักเรียนต้องเรียนร่วมกัน รับผิดชอบงานของกลุ่มร่วมกัน โดยที่กลุ่มจะประสบความสำเร็จได้ เมื่อสมาชิกทุกคนได้เรียนรู้ บรรลุตามจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกัน นั่นคือการเรียนเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ สิงหะพล (2542 : 41) การเรียนแบบร่วมมือมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. สมาชิกในกลุ่มทำงานรับผิดชอบร่วมกัน สนใจการทำงานของตนเองเท่า ๆ กับการทำงานของกลุ่ม ผลงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะออกมาในลักษณะงานกลุ่ม ทีมที่จะได้รับรางวัลระดับใด ต้องเรียนให้ถึงเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. ความสำเร็จของกลุ่มขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้ของทุกคน ซึ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนต้อง รับผิดชอบการเรียนรู้ร่วมกัน ช่วยเหลือกันในการทำงานต่าง ๆ ในกลุ่มของตนเอง
3. ทุกคนในกลุ่มมีโอกาสเท่าเทียมกันในการประสบความสำเร็จ หมายความว่า นักเรียนในกลุ่มสามารถช่วยทีมของตนได้ โดยพัฒนาการเรียนของตนให้ดีขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่า นักเรียนจะเรียนเก่ง อ่อน หรือปานกลาง ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะทำให้ดีที่สุด

สุจิตรา ศรีนวล (2528 : 3-4) เสนอวิธีสอนที่จะฝึกให้เด็กรู้จักคิด เช่น วิธีสอนแบบแบ่งหมู่ทำงาน คือการเรียนการสอนที่ฝึกให้เด็กทำงานร่วมกันเป็นหมู่ ซึ่งในปัจจุบันมีครู ประถมเป็นจำนวนมากที่หันมาใช้วิธีสอนแบบนี้โดยครูแบ่งนักเรียนออกเป็นหมู่ และมอบหมายงานให้ค้นคว้า นำมาเสนอในชั้นเรียน การมอบหมายงาน และการแบ่งหมู่นั้นขึ้นอยู่กับเทคนิคของครูว่าจะทำได้น่าสนใจเพียงใด การเรียนการสอนแบบนี้เด็กจะมีโอกาสค้นคว้าด้วยตนเอง ส่งเสริมความคิด และการกระทำอย่างกว้างขวาง และสอดคล้องกับวิธีการแห่งประชาธิปไตย โดยที่ทุกกลุ่มต้องเลือกประธาน เลขานุ และช่วยกันแสดงความคิดเห็น สรุป และยอมรับเป็น ผลงานของกลุ่ม

หลักสำคัญของวิธีสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539 : 85 – 87) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญและขั้นตอนของ วิธีสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ สรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกในกลุ่ม มีเป้าหมายร่วมกัน มีการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งปันวัสดุ อุปกรณ์ข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงาน ทุกคนมีบทบาทหน้าที่ และประสบความสำเร็จร่วมกัน
2. การปฏิสัมพันธ์มีลักษณะส่งเสริมกันและกันโดยตรง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และมีการอภิปรายความรู้ให้แก่เพื่อนในกลุ่มฟัง
3. สมาชิกมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้โดยมีการช่วยเหลือ ส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม
4. การใช้ทักษะทางสังคมและทักษะการทำงานกลุ่ม เพื่อช่วยให้การทำงานกลุ่ม ประสบความสำเร็จ

5. สมาชิกการทำงานกลุ่ม อย่างมีขั้นตอนโดยใช้กระบวนการกลุ่ม เพื่อช่วยให้การทำงานกลุ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนวิธีสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเรียนและทำงานร่วมกัน
2. สอนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการสอน
3. จัดกลุ่มผู้เรียนมอบหมายงาน
4. ผู้เรียนเรียนรู้ ทำงานร่วมกัน โดยต้องใช้ทั้งทักษะการทำงานกลุ่ม และทักษะทางสังคม
5. ตรวจสอบผลงานและทดสอบ
6. สรุปผลงาน ผลการทดสอบของกลุ่ม และเสริมแรง
7. สรุปบทเรียน

เคแกน (หน่วยศึกษานิเทศก์, กรมอาชีวศึกษา. 2542 อ้างอิงจาก Kagan, Spencer . 1995) ได้เสนอแนวคิดหลักการเรียนรู้แบบร่วมมือ 6 ประการ ดังนี้

1. Teams หมายถึง การจัดกลุ่มเด็กที่จะทำงานร่วมกัน โดยมีลักษณะของกลุ่มที่เหมาะสมดังนี้

1.1 สมาชิกกลุ่มละ 4 คน ประกอบด้วย เด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนสูง กลาง ต่ำ และชาย หญิง อย่างละเท่า ๆ กัน ในบางกรณีอาจจัดกลุ่มโดยวิธีอื่น เช่น จัดกลุ่มเด็ก

1.2 กิจกรรมในกลุ่มมีประสิทธิภาพ ระยะเวลาที่เหมาะสมที่จัดให้เด็กอยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ 5-6 สัปดาห์

2. Will หมายถึง ความมุ่งมั่นและอุดมการณ์ของเด็กที่จะทำงานร่วมกัน เด็กจะมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมร่วมกัน ความมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์งาน จะมีวิธีการ 3 ประการคือ

2.1 สร้างกิจกรรมของกลุ่มที่จะทำงานร่วมกัน (Team building activities)

2.2 สร้างกิจกรรมของชั้นเรียนที่จะช่วยกัน (Class building activities)

2.3 โครงสร้างของภาระงานและรางวัล (Task and Reward Structure)

โดยจัดรูปแบบของการทำงานร่วมกัน และเลือกงานที่คนเดียวไม่สามารถทำได้สำเร็จ

3. Management หมายถึง การจัดการเพื่อให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดการของครู และการจัดการภายในกลุ่ม เช่น

3.1 การสร้างกฎของห้องเรียน

3.2 การแบ่งงานกันในกลุ่ม

3.3 จำยวัสดุอุปกรณ์ให้กับกลุ่ม

3.4 การให้สัญญาณเงียบเมื่อหมดเวลาทำกิจกรรม

3.5 คอยดูแลให้เด็กสนใจทำงานที่มอบหมาย และไม่ให้ง่วนวายกับกลุ่มอื่น

4. Social Skills การพัฒนาทักษะทางสังคม คือ ให้เด็กมีทักษะในการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน มีวิธีการในการฝึกทักษะทางสังคม 4 อย่าง คือ

4.1 ใช้สถานการณ์จำลอง บทบาทสมมุติ เกม และการเสริมแรง

4.2 กำหนดบทบาทของนักเรียนในการฝึก

4.3 รูปแบบของการฝึก

4.4 การสะท้อนกลับ

5. Pies Principles เป็นหลักการพื้นฐานของการเรียนรู้แบบร่วมแรงร่วมใจได้แก่

P = Positive Interdependence นักเรียนต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเขาได้รับประโยชน์จากเพื่อน เพื่อนก็จะได้ประโยชน์จากเรา ความสำเร็จของกลุ่มเป็นความสำเร็จของทุกคนในกลุ่ม

I = Individual Accountability ยอมรับว่าแต่ละคนในกลุ่มต่างมีความสามารถในตัว และมีส่วนในการทำให้งานของกลุ่มสำเร็จ

E = Equal Participation ทุกคนในกลุ่มต้องให้ความร่วมมือ และมีบทบาทเท่าเทียมกัน

S = Simultaneous interaction ทุกคนในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง

6. Structures หมายถึง รูปแบบของกิจกรรมในการทำงานกลุ่ม ซึ่งมีหลายรูปแบบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหา หรือสถานการณ์ที่จะศึกษา รูปแบบเหล่านี้จะเป็นกิจกรรมที่ครูปรับให้เข้ากับเนื้อหาวิชา ในเทคนิควิธีการสอนแบบร่วมแรงร่วมใจ

ประโยชน์ของการเรียนแบบร่วมมือ

พิมพันธ์ เดชะคุปต์ (สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ. อ้างอิงจาก พิมพันธ์ เดชะคุปต์. 2537 : 82 – 83) ได้กล่าวถึง ประโยชน์และวิธีการเรียนแบบร่วมมือไว้ว่า

1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกเพราะทุก ๆ คนร่วมมือในการทำงานกลุ่ม ทุก ๆ คนมีส่วนร่วมเท่าเทียมกัน

2. สมาชิกทุกคนมีโอกาสดู ฟัง แสดงออก แสดงความคิดเห็น ลงมือกระทำ อย่างเท่าเทียมกัน

3. เสริมให้มีความช่วยเหลือกัน เช่น เด็กเก่งช่วยเด็กที่เรียนไม่เก่ง ทำให้เด็กเก่งภาคภูมิใจ รู้จักใช้เวลา ส่วนเด็กไม่เก่งเกิดความซาบซึ้งในน้ำใจของเพื่อนสมาชิกด้วยกัน

4. ร่วมกันคิดทุกคน ทำให้เกิดการระดมความคิด นำข้อมูลที่ได้มาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อประเมินคำตอบที่เหมาะสมที่สุด เป็นการส่งเสริมให้ช่วยกันค้นหาข้อมูลให้มากและวิเคราะห์และตัดสินใจเลือก

5. ส่งเสริมทักษะทางสังคม เช่น การอยู่ร่วมกันด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าใจกันและกัน อีกทั้งเสริมทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้น

วิธีการเรียนแบบร่วมมือ วิธีการเรียนแบบร่วมมือที่นิยมใช้กันมี 9 เทคนิค

1. เทคนิคการแข่งขันระหว่างกลุ่มด้วยเกม (Teams-Games – Tournament หรือ TGT) ซึ่งพัฒนาโดย De Vries and Slavin มีการจัดกลุ่มนักเรียนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มละ 4 คน ระดับความสามารถต่างกัน (Heterogeneous teams) คือ นักเรียนเก่ง 1 คน ปานกลาง 2 คน และอ่อน 1 คน ครูกำหนดบทเรียน และการทำงานของกลุ่มไว้แล้ว ครูทำการสอนบทเรียนให้นักเรียนทั้งชั้นแล้วให้กลุ่มทำงานตามกำหนด นักเรียนในกลุ่มช่วยเหลือกัน เด็กเก่งช่วยและตรวจงานของเพื่อนให้ถูกต้องก่อนนำเสนอครู แล้วมีการจัดกลุ่มใหม่เป็นกลุ่ม แข่งขันที่มีความสามารถเท่า ๆ กัน (Homogeneous tournament teams) มาแข่งขันกันตอบปัญหา ซึ่งจะมีการจัดกลุ่มใหม่ทุกสัปดาห์ โดยพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล คะแนนของกลุ่มจะได้จากคะแนนของสมาชิกที่เข้าแข่งขันร่วมกับกลุ่มอื่น ๆ รวมกัน แล้วจัดให้มีการให้รางวัลกับกลุ่มที่ได้คะแนนสูงถึงเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. เทคนิคการแบ่งกลุ่มแบบกลุ่มสัมฤทธิ์ (Student Teams Achievement Divisions หรือ STAD) พัฒนาโดย Slavin มีการจัดกลุ่มเหมือน TGT แต่ไม่มีการแข่งขัน โดยให้นักเรียนทุกคนต่างคนต่างทำข้อสอบ แล้วนำคะแนนพัฒนาการ (คะแนนที่ดีกว่าเดิมในการสอบครั้งก่อน) ของแต่ละคน มารวมกันเป็นคะแนนกลุ่ม และมีการให้รางวัล

3. เทคนิคการจัดกลุ่มแบบช่วยรายบุคคล (Team Assisted Individualization : TAI) พัฒนาโดย Slavin และคณะ เทคนิคนี้เหมาะกับวิชาคณิตศาสตร์ ใช้สำหรับระดับประถมศึกษาปีที่ 3-6 วิธีนี้สมาชิกกลุ่มมี 4 คน มีระดับความรู้ต่างกัน ครูเรียกเด็กที่มีความรู้ระดับเดียวกันของแต่ละกลุ่มมาสอน ความยากง่ายของเนื้อหาวิธีที่สอนจะแตกต่างกัน เด็กกลับไปยังกลุ่มของตน และต่างคนต่างทำงานที่ได้รับมอบหมาย แต่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุกคนทำข้อสอบโดยไม่มีการช่วยเหลือกัน มีการให้รางวัลกลุ่มที่ทำคะแนนได้ดีกว่าเดิม

4. เทคนิคโปรแกรมการร่วมมือในการอ่านและเขียน (Cooperative integrated Reading and Composition หรือ CIRC) พัฒนาโดย Stevens และคณะ เทคนิคนี้ใช้สำหรับวิชาอ่าน เขียน และทักษะอื่น ๆ ทางภาษา สมาชิกในกลุ่มมี 4 คน มีพื้นความรู้เท่ากัน 2 คน อีก 2 คน ก็เท่ากัน แต่ต่างระดับความรู้กับ 2 คนแรก ครูจะเรียกคู่ที่มีความรู้ระดับเท่ากันจากทุกกลุ่มมาสอน ให้กลับเข้ากลุ่มแล้วเรียกคู่ต่อไปจากทุกกลุ่มมาสอน คะแนนของกลุ่มพิจารณาจากคะแนนสอบของสมาชิกกลุ่มเป็นรายบุคคล

5. เทคนิคการต่อภาพ (Jigsaw) พัฒนาโดย Aroson และคณะเทคนิคนี้ใช้สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-6 สมาชิกในกลุ่มมี 6 คน ความรู้ต่างระดับกัน สมาชิกแต่ละคนไปเรียนร่วมกับสมาชิกของกลุ่มอื่น ๆ ในหัวข้อที่ต่างกันออกไป แล้วทุกคนกลับมากลุ่มของตน

สอนเพื่อนในสิ่งที่ตนไปเรียนร่วมกับสมาชิกของกลุ่มอื่น ๆ มาการประเมินผลเป็นรายบุคคลแล้วรวมเป็นคะแนนของกลุ่ม

6. เทคนิคการต่อภาพ 2 (Jigsaw II) พัฒนาโดย Slavin เทคนิคนี้มีสมาชิกในกลุ่ม 4-5 คน นักเรียนทุกคนเรียนบทเรียนเดียวกัน สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มให้ความสนใจในหัวข้อย่อยในบทเรียนต่างกัน ใครที่สนใจหัวข้อเดียวกันจะไปประชุมกันค้นคว้าและอภิปราย แล้วกลับมาที่กลุ่มเดิมของตนสอนเพื่อนในเรื่องที่ตนเองไปประชุมกับสมาชิกของกลุ่มอื่นมา ผลการสอบของแต่ละคนเป็นคะแนนของกลุ่ม กลุ่มที่ทำคะแนนรวมได้ดีกว่าครั้งก่อน (คิดคะแนนเหมือน STAD) จะได้รับรางวัล ขั้นตอนการเรียนรู้มีดังนี้

6.1 ครูแบ่งหัวข้อที่จะเรียนเป็นหัวข้อย่อย ๆ ให้เท่ากับจำนวนสมาชิกของแต่ละกลุ่ม

6.2 จัดกลุ่มนักเรียน โดยให้มีความสามารถละกันภายในกลุ่ม เป็นกลุ่มบ้าน (Home group) สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มอ่านเฉพาะหัวข้อย่อยที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น โดยใช้เวลาตามที่ครูกำหนด

6.3 จากนั้นนักเรียนที่อ่านหัวข้อย่อยเดียวกันมานั่งด้วยกัน เพื่อทำงานซักถาม และทำกิจกรรมซึ่งเรียกว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Expert group) สมาชิกทุก ๆ คนร่วมมือกันอภิปราย หรือทำงานอย่างเท่าเทียมกัน โดยใช้เวลาตามที่ครูกำหนด

6.4 นักเรียนแต่ละคนในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับมายังกลุ่มบ้าน (Home group) ของตน จากนั้นผลัดเปลี่ยนกันอธิบายให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มฟัง เริ่มจากหัวข้อย่อย 1, 2, 3 และ 4 เป็นต้น

6.5 ทำการทดสอบหัวข้อย่อย 1-4 กับนักเรียนทั้งห้อง คะแนนของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มรวมเป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดจะได้รับการติดประกาศ

เทคนิคการตรวจสอบเป็นกลุ่ม (Group Investigation) พัฒนาโดย Sharan and Sharan เทคนิคนี้มีสมาชิกในกลุ่มมี 2-6 คน เป็นรูปแบบที่ซับซ้อน แต่ละกลุ่มเลือกหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้าสมาชิกในกลุ่มแบ่งงานกันทั้งกลุ่ม มีการวางแผนการดำเนินงานตามแผน การวิเคราะห์และสังเคราะห์งานที่ทำ การนำเสนอ ผลงานหรือรายงานต่อหน้าชั้น การให้รางวัลหรือคะแนนให้เป็นกลุ่ม

เทคนิคการเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Together) พัฒนาโดย Johnson and Johnson วิธีนี้มีสมาชิกในกลุ่มมี 4-5 คน ระดับความรู้ความสามารถต่างกัน ใช้สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2-6 โดยครูทำการสอนทั้งชั้น เด็กแต่ละกลุ่มทำงานตามที่ครูมอบหมาย คะแนนของกลุ่มพิจารณาจากผลงานของกลุ่ม

เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมกลุ่ม (Co-op-Co-op) พัฒนาโดย Kagan ซึ่งเทคนิคนี้ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้คือ นักเรียนช่วยกันอภิปรายหัวข้อที่จะศึกษา แบ่งหัวข้อใหญ่เป็นหัวข้อย่อย แล้วจัดนักเรียนเข้ากลุ่มตามความสามารถที่แตกต่างกัน กลุ่มเลือกหัวข้อที่

จะศึกษาตามความสนใจของกลุ่ม กลุ่มแบ่งหัวข้อย่อยเป็นหัวข้อเล็ก ๆ เพื่อนักเรียนแต่ละคนในกลุ่มเลือกไปศึกษา และมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนภายในกลุ่ม แล้วนักเรียนศึกษาเรื่องที่ตนเลือกและนำเสนอต่อกลุ่ม กลุ่มรวบรวมหัวข้อต่าง ๆ จากนักเรียนทุกคนภายในกลุ่มแล้วกลุ่มรายงานผลงานต่อชั้นและมีการประเมินผลงานของกลุ่ม

1.6 วิธีการสอนใช้บทบาทสมมติ

ความหมายของวิธีสอนแบบใช้บทบาทสมมติ

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539 : 5) ให้ความหมายวิธีการสอนแบบใช้บทบาทสมมติไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่มีการกำหนดสถานการณ์สมมติและบทบาทของผู้เรียนในสถานการณ์นั้น แล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาทและแสดงบทบาทสมมติตามความรู้สึกประสบการณ์ เจตคติของผู้เรียนที่มีต่อบทบาทนั้น วิธีการนี้จะช่วยให้ได้มีโอกาสศึกษา วิเคราะห์ถึงความรู้สึกพฤติกรรมของตนเองอย่างลึกซึ้ง อีกทั้งยังสามารถช่วยให้เข้าใจพฤติกรรม ความรู้สึก อารมณ์ และเหตุผลของบุคคลที่สวมบทบาทนั้นในชีวิตด้วย

สมชาย ชูชาติ (2538 : 73) การแสดงบทบาทสมมติเป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนแสดงบทบาทในเหตุการณ์ หรือปัญหาที่หยิบยกขึ้นมา เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ แล้วนำไปสู่การอภิปรายสรุปในการแก้ปัญหา หรือหาทางออก

แชฟเทิล และ แชฟเทิล (ขจิตพรณ ทองคำ. 2536 : 36 อ้างอิงจาก Shafteel and Shafteel. 1967 : 83-84) ให้ความหมายของการแสดงบทบาทสมมติว่า หมายถึงวิธีการเรียนรู้สภาพชีวิตในสังคมโดยต้องแท้ การแสดงบทบาทสมมติจะแฝงไว้ซึ่งมวลประสบการณ์และกลวิธีแก้ปัญหาหลายด้าน หลายทาง เช่น การอภิปรายปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา และให้คำจำกัดความโดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ คือ การแสดงบทบาทปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ดูที่มีต่อบทบาทที่แสดง การเลือกบทบาทที่เหมาะสม และการสรุปนำไปใช้

เยาวพา เดชะคุปต์ (2517 : 67) มีความเห็นว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้จากกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ร่วมกันและยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกการแสดงความคิดเห็นและการแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ทิสนา แคมมณี (2519 : 41) กล่าวว่าไว้ว่าบทบาทสมมติเป็นเครื่องมือและวิธีการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องที่เรียน โดยที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติขึ้นมาให้นักเรียนได้แสดงออกตามที่ตนคิดว่าควรจะเป็นและถือเอาการแสดงออกทั้งทางความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้แสดงมาเป็นข้ออภิปรายเพื่อการเรียนรู้ การแสดงบทบาทสมตินับว่าเป็นวิธีการฝึกการแก้ปัญหาและการตัดสินใจวิธีหนึ่ง เพราะในสถานการณ์และบทบาทที่สมมติขึ้นมาให้คล้ายคลึงกับสิ่งที่เป็นจริงนั้นมักจะมีปัญหาและข้อขัดแย้งต่าง ๆ แฝงมาด้วยการที่ให้ผู้เรียนได้เลือกที่จะแสดงบทบาท

ต่าง ๆ โดยไม่ต้องฝึกหรือเตรียมตัวมาก่อนนั้น ผู้แสดงจะต้องแสดงไปตามธรรมชาติ โดยที่ไม่รู้ว่าผู้แสดงคนอื่นจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรนั้นนับว่าเป็นการช่วยฝึกให้ผู้แสดงได้เรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรม และหาทางแก้ปัญหาตัดสินใจอย่างธรรมชาติ

ประกอบ ระกิติ (2523 : 145) กล่าวถึงการแสดงบทบาทสมมุติว่าเป็นการแสดงแบบหนึ่งโดยการสร้างสถานการณ์ที่เป็นปัญหาขึ้น แล้วให้บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปแสดงบทบาทตามสถานการณ์ซึ่งโดยปกติไม่ใช่บทบาทของตนชั่วระยะเวลาสั้น ๆ ต่อหน้าผู้ชม เพื่อพิสูจน์สิ่งที่สมมุติขึ้นว่าผู้แสดงจะประพฤติดต่อกันอื่น ๆ ในสถานการณ์นั้น ๆ อย่างไร

อารี พันธุ์มณี (2541 : 7) บทบาทสมมุติเป็นวิธีการที่คล้ายคลึงกับการแสดงละคร แต่บทบาทสมมุติมีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ทางการศึกษามากกว่า ครูจะใช้วิธีการนี้เมื่อต้องการให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในด้านการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม บทบาทสมมุติเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยการเตรียมการอย่างดี เพื่อให้ผู้เรียนจะได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยที่ผู้เรียนรู้สึกว่าได้แสดงบทบาทนั้นอย่างเป็นธรรมชาติสมเหตุสมผลตามที่ได้กำหนดไว้

สตอคค์ (อารี พันธุ์มณี. 2541 : 7 อ้างอิงจาก Stock. 1971 : 93) ได้กล่าวถึงข้อดีของบทบาทสมมุติว่าเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างจริงจัง ทำให้ปัญหาทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของบุคคลได้นำมาแสดงอย่างเหมาะสมสำหรับข้อจำกัดของวิธีการนี้ก็คือ มีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการที่ทำให้บทบาทสมมุติไม่ประสบผลสำเร็จที่ดี คือ

1. บทบาทสมมุติที่ไม่อาจคาดหมายผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน
2. ผลการเรียนรู้จะแปรเปลี่ยนไปตามผู้แสดงแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม
3. เป็นวิธีการที่ต้องใช้เวลาในการเตรียมการมาก (Time-Consuming)
4. เป็นการยากที่จะประเมินประสิทธิภาพของบทบาทสมมุติ

เพื่อที่จะขจัดอุปสรรคเหล่านี้ ครูควรจะมีการกล่าวสรุปหลังจากได้ค้นพบคำตอบแล้ว (Debriefing) จากประสบการณ์ในการแสดงของผู้เรียนเอง โดยเฉพาะด้านความรู้สึกที่เกี่ยวพันทางอารมณ์ (Emotional Involvement) อาจจะสามารถกล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนในการส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่างดี

วัตถุประสงค์ของวิธีสอนแบบใช้บทบาทสมมุติ

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539 : 6 – 7) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนวิธีการสอนแบบใช้บทบาทสมมุติ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น
2. เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้อื่น
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีการปรับหรือเปลี่ยนเจตคติ พฤติกรรมและการปฏิบัติตนอย่าง

เหมาะสม

4. เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ความรู้ในการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

5. เพื่อให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนได้มีโอกาสแสดงออก และได้เรียนอย่างสนุกสนาน

6. เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น
ขั้นตอนวิธีสอนแบบใช้บทบาทสมมติ

1. การเตรียมกลุ่มผู้เรียน นำเสนอปัญหา ทำความเข้าใจสถานการณ์ อธิบายการเล่นบทบาทสมมติ

2. การเลือกผู้เล่น วิเคราะห์บทบาท คัดเลือกผู้สวมบทบาทต่าง ๆ

3. การกำหนดการเล่น บอกลำดับกิจกรรม ทบทวนบทบาทต่าง ๆ

4. การเตรียมผู้สังเกตการณ์ กำหนดประเด็นที่สังเกต มอบหมายหน้าที่การสังเกตแก่ผู้สังเกตการณ์

5. การเล่นบทบาทสมมติ เริ่มเล่น ดำเนินการให้การเล่นเป็นไปอย่างราบรื่น หยุดพักการเล่นบทบาทสมมติ

6. วิเคราะห์และอภิปราย ทบทวนกิจกรรมบทบาทสมมติ (เหตุการณ์, สภาพการณ์เป็นจริง) อภิปรายประเด็นสำคัญ กำหนดแนวการเล่นครั้งต่อไป

7. การเล่นบทบาทสมมติ (ถ้ามี) เล่นบทบาทสมมติ เสนอแนวทางปฏิบัติ

8. วิเคราะห์และอภิปราย (เหมือนขั้นตอนที่ 6)

9. แลกเปลี่ยนประสบการณ์และเชื่อมโยงสู่สภาพความเป็นจริง

ประเภทของการแสดงบทบาทสมมติ

สมชาย ชูชาติ (2538 : 74 - 75) ได้กล่าวถึงประเภทของการแสดงบทบาทสมมติไว้ดังนี้

1. การแสดงบทบาทสมมติที่มีการเตรียมมาล่วงหน้า ผู้สอนจะผูกเรื่องหรือประเด็นมาก่อน แล้วนำมาเล่าให้ผู้เรียนฟัง จากนั้นก็กำหนดตัวผู้แสดงและบทอย่างคร่าว ๆ โดยอาจเพิ่มเติมรายละเอียดตามความเหมาะสม และตามความเห็นของผู้แสดงเอง

2. การแสดงบทบาทสมมติที่ไม่มีการเตรียมมาล่วงหน้าวิธีการนี้อาจใช้ระหว่างที่ผู้สอนกำลังสอนเรื่องที่พลเมืองของบุคคลในอาชีพต่าง ๆ และความสำคัญของหน้าที่ที่มีต่อสังคม ผู้สอนอาจเรียนผู้เรียน 4-5 คนออกไปแสดงบทบาทของบุคคลในอาชีพต่าง ๆ กัน จากนั้นให้เพื่อนร่วมชั้นวิจารณ์บทบาทที่แสดงไปแล้ว

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2522 : 10-13) กล่าวถึง ประโยชน์ที่ได้จากการแสดงบทบาทสมมติว่าเป็นการฝึกนักเรียนในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ช่วยให้นักเรียนได้รู้ถึงความขัดแย้ง ความเป็นจริงของโลกจากสถานการณ์สมมติที่ครูจัดขึ้นช่วยฝึกนักเรียนให้แสดงออก ช่วยส่งเสริมพัฒนาการทางด้านต่าง ๆ เช่น พัฒนาการทางกาย ทางสังคม ทางภาษาและความคิด

ริเริ่ม ส่วนผกา สัตยธรรม. (2524 : 52) กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมุติทำให้การเรียนรู้สนุกสนานและมีชีวิตชีวามากขึ้น ทั้งยังได้เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงคุณลักษณะเด่นในด้านต่าง ๆ ออกมา เช่นการพูดเก่ง ไหวพริบในการแสดง นอกจากนี้ ชูศรี สนิทประชากร. (2525 : 14 -15) ได้กล่าวว่าการแสดงบทบาทสมมุติจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจเรื่องชัดเจนยิ่งขึ้น เป็นการเปิดโอกาสให้เด็กได้แสดงออก ฝึกให้เด็กรู้จักการแก้ปัญหาตัดสินใจและสามารถนำการแก้ปัญหาไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

1.7 วิธีสอนแบบใช้การเผชิญสถานการณ์ สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539 : 13 – 16) ได้กล่าวถึงวิธีการสอนแบบใช้การเผชิญสถานการณ์ ดังนี้

ความหมายการใช้การเผชิญสถานการณ์ เป็นวิธีสอนที่เชื่อมโยงการกระทำกับการคิดวิเคราะห์ด้วยกัน โดยให้ผู้เรียนได้เผชิญกับสถานการณ์ลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่จะเกิดขึ้นในชีวิตจริง ฝึกให้นักเรียนมีความเชื่อมั่นในตนเอง ได้นำความรู้ ข้อมูลข่าวสาร มาสรุปประเด็นเพื่อประเมินค่าว่าสิ่งใดถูกต้องดีงาม เกิดประโยชน์ สิ่งใดบกพร่องไม่ถูกต้องประกอบการตัดสินใจ

จุดประสงค์

1. เพื่อให้นักเรียนได้มีประสบการณ์ด้วยการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายซึ่งเป็นสถานการณ์จริง
2. เพื่อให้นักเรียนได้รู้จักตัดสินใจได้ถูกต้อง
3. เพื่อให้นักเรียนได้รู้จักใช้เกณฑ์ต่าง ๆ มาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
4. เพื่อฝึกให้นักเรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง
5. เพื่อให้ได้เกิดการเรียนรู้และมีทักษะในการแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดขึ้นในการดำรงชีวิต

ขั้นตอนของวิธีสอนแบบใช้การเผชิญสถานการณ์

ขั้นที่ 1. การสร้างศรัทธา ขั้นนี้เป็นกิจกรรมที่สร้างความสนใจและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น นักเรียนสนใจและเชื่อมั่นว่าบทเรียนนี้สัมพันธ์กับชีวิตของเขา เชื่อมั่นว่าจะช่วยพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ เชื่อมั่นในตัวเอง และเชื่อมั่นว่าบทเรียนนี้จะช่วยให้เขามีประสบการณ์ที่คุ้มค่า กิจกรรมขั้นนี้ดำเนินถึง

1. บุคลิกภาพของครู ท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียนและในกลุ่มนักเรียนด้วยกัน
3. การจัดสภาพแวดล้อมในชั้นเรียนที่สอดคล้องกับบทเรียน

4. การเสนอสิ่งเร้าและสนใจโดยใช้สื่อการเรียนการสอน กระตุ้นให้นักเรียนเสนอประสบการณ์ของตน ตอบสนองผลการแสดงออกของนักเรียนด้วยการวิจารณ์อย่างมีเหตุผล การยอมรับ การชมเชยและการให้รางวัล

ขั้นที่ 2. ศึกษาสังคม กิจกรรมนี้เป็นขั้นตอนที่เสนอสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันของนักเรียนเพื่อนำไปสู่การฝึกนิสัยฝึกทักษะการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร คือ

1. ฝึกการฟัง การดู การอ่านอยู่เสมอ
2. สามารถจับประเด็นและจดจำสาระสำคัญของข่าวสารนั้นได้แม่นยำ
3. นำความรู้หรือหลักการที่ได้จากข่าวสารนั้นมาพูด อภิปรายกัน
4. มีความตั้งใจคิด พิจารณา ทบทวนความรู้และข่าวสารที่ได้จนเกิด

ความกระจ่างชัด

5. เข้าใจและสรุปความรู้จากข่าวสารที่ได้ชัดเจนในเนื้อหาและเหตุผล

ขั้นที่ 3. ระดมเผชิญสถานการณ์ ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาข่าวสารข้อมูล ที่ได้สรุปประเด็นมาแล้วมาฝึกคิดประเมินค่า ว่าประเด็นไหนถูกต้องดีงาม เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแท้จริง ประเด็นใดบกพร่อง ผิดพลาดไม่ถูกไม่ควรหากทำไปจะเกิดผลร้าย เกณฑ์ที่ครูสามารถนำมาฝึกให้นักเรียนคิดประเมินค่า ได้แก่

1. เกณฑ์เกี่ยวกับเวลา ปฏิบัติได้ง่ายใช้เวลาน้อย เกิดประโยชน์สูงสุด
2. เกณฑ์เกี่ยวกับผู้กระทำและผู้รับประโยชน์
3. ความเด่นชัดของประโยชน์ที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติ
4. ความสมบูรณ์ของประโยชน์ที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 4. วิเคราะห์ความคิด ขั้นตอนนี้เป็นขั้นที่กระตุ้นให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์ วิจารณ์ทางเลือกต่าง ๆ ก่อน ตัดสินใจซึ่งมีความสำคัญมาก นักเรียนจะต้องเรียนรู้

1. ขั้นตอนการเลือกและตัดสินใจ
2. ลักษณะของทางเลือก
3. ลักษณะของการตัดสินใจ
4. องค์ประกอบที่ทำให้ตัดสินใจผิดพลาด

เกณฑ์การเลือกและตัดสินใจ คือ

1. ถูกต้องตามค่านิยม ประเพณี ศีลธรรม และกฎหมาย
2. ผลที่เกิดเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
3. การตัดสินใจนำไปสู่ปฏิบัติได้

ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีอิสระในการคิด แสดงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสรุป การเลือกและการตัดสินใจ

ขั้นที่ 5. ปรับพฤติกรรม ขั้นนี้นักเรียนนำเอาทางเลือกที่ตัดสินใจแล้วมาเสนอแนวทางปฏิบัติโดยใช้หลักยึด สายกลางความมุ่งหมายที่เหมาะสมกับตนมีความพอดี เหมาะกับเวลา บุคคลและชุมชน

ขั้นที่ 6. ขั้นสรุปและประเมิน ขั้นตอนนี้เป็นการนำสาระและกิจกรรมของบทเรียน นับตั้งแต่เริ่มต้น มาสรุปย่อ ทวน และตรวจสอบโดยวิธีที่นักเรียน ประเมินตนเอง เพื่อนนักเรียน ประเมินซึ่งกันและกัน และการที่ครูประเมินนักเรียนและวัดผลการเรียน

1.8 ปรัชญาการศึกษาที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

ปรัชญาพิพัฒน์นิยม (Progressivism) ปรัชญาสาขานี้จัดอยู่ในกลุ่มปรัชญาการศึกษา ต่อกลุ่มเสรีนิยม ซึ่งไพฑูรย์ สินลารัตน์ ได้รวบรวมไว้ดังนี้ (ไพฑูรย์ สินลารัตน์. 2524 : 88 – 87 อ้างอิงจาก สมาน อัสวภูมิ, 2539 : 1 – 5)

ปรัชญาการศึกษากลุ่มเสรีนิยม (Liberal View) เป็นกลุ่มปรัชญาที่มีแนวคิดไม่ยึดติดกับเนื้อหาที่ตายตัว ไม่ยึดแบบแผนแน่นอน การศึกษาควรคำนึงถึงความรู้ใหม่ ๆ ประสบการณ์ของผู้เรียน การเปลี่ยนแปลงของสังคม ยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ตลอดจนระบบสารสนเทศต่าง ๆ ดังนั้นปรัชญาการศึกษากลุ่มเสรีนิยมจะเป็นปรัชญาการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของการศึกษาไทยมากที่สุด ปรัชญาในกลุ่มนี้มี 2 สาขาใหญ่ ๆ คือพิพัฒน์นิยม (Progressivism) และปฏิรูปนิยม (Reconstructionism)

ก. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาตามปรัชญาพิพัฒน์นิยมมองว่าการศึกษาจะต้องให้การศึกษาทุกด้าน ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ อาชีพ และสติปัญญาควบคู่กันไป ความสนใจ ความถนัด คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และลักษณะพิเศษของผู้เรียนควรได้รับความสนใจและได้รับการส่งเสริมให้มากที่สุด สิ่งที่เรียนที่สอนควรเป็นประโยชน์ สัมพันธ์สอดคล้องกับชีวิตประจำวันและสังคมของผู้เรียนให้มากที่สุด ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยทั้งในและนอกห้องเรียน และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รู้จักตนเองและสังคม เพื่อผู้เรียนจะได้ปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้อย่างมีความสุข ไม่ว่าสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม ผู้เรียนจะต้องรู้จักและแก้ปัญหาได้

ข. องค์ประกอบของการศึกษา

1. หลักสูตร เน้นสภาพปัจจุบัน โดยเฉพาะการมีชีวิตอย่างมีความสุขและสมบูรณ์ ในปัจจุบันและอนาคต มาตรฐานความดีของสังคม ก็จะต้องได้รับการทดสอบและปรับปรุง เปลี่ยนไปตามประสบการณ์การศึกษาจึงต้องส่งเสริมความสนใจของแต่ละบุคคลและเป็นประชาธิปไตย ประสบการณ์ และความสนใจของคนก็จะเปลี่ยนไปตามประสบการณ์ที่ได้รับใหม่ พิพัฒน์นิยมจึงเน้นที่ประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับสังคมและเด็กได้มีส่วนร่วมโดยตรงใน

ประสบการณ์นั้น หลักสูตรในแนวนี้นี้จึงเรียกว่าเป็นหลักสูตร Child Centered Curriculum หรือ Activity Centered Curriculum เนื้อหาเป็นส่วนประกอบของหลักสูตรที่ทำให้เข้าใจตัวเอง สังคมและประเมิน ประสบการณ์ของตนเองได้ดีขึ้น

2. ครู ครูในปรัชญานี้ทำหน้าที่คือ การเตรียม, การแนะนำ และการให้คำปรึกษา เป็นหลักสำคัญ ครูอาจจะเป็นผู้รู้ แต่ไม่ควรไปกำหนดหรือกะเกณฑ์ (Dictate) ให้เด็กทำตาม อย่างหรือควรเป็นผู้สนับสนุนให้เด็กได้เรียนรู้ เข้าใจ และเห็นจริงด้วยตนเอง

บทบาทที่สำคัญของครู คือ ครูจะต้องเป็นผู้กระตุ้น หนุน ลักษณะของครูตามปรัชญานี้ จะต้องมีความคล่องตัว เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลของเด็ก รู้จักดัดแปลง และปรับปรุงสภาพห้องเรียนให้เหมาะสมกับลักษณะของนักเรียน และกิจกรรมในห้องเรียน ครู จะต้องมีความรับผิดชอบอยู่ จะต้องดูแลความเรียบร้อย

3. ผู้เรียน ปรัชญาสาขานี้ให้ความสำคัญกับตัวผู้เรียนมาก เพราะถือว่าการเรียนรู้ นั้นจะเกิดได้ดีก็ต่อเมื่อผู้เรียน ได้มีประสบการณ์ตรงหรือลงมือทำด้วยตนเอง มีส่วนร่วมในการ จัดกิจกรรม การเรียนการสอนและมีส่วนร่วมที่จะเลือกเนื้อหาและกิจกรรมที่ตนเองสนใจได้มากขึ้น แต่เป็นการทำงานร่วมกัน (Participation) เพื่อให้การเรียนการสอนตรงตามความต้องการ ของผู้เรียน เหมาะสมตามความถนัดและความสามารถของผู้เรียนมากขึ้น

ค. กระบวนการศึกษา

1. กระบวนการเรียนการสอน ผู้เรียนควรมีบทบาทด้วยตนเองให้มากที่สุด การเรียนควรเป็นเรื่องของการกระทำ (Doing) มากกว่ารู้ (Knowing) เด็กจะต้องกระตือรือร้น ในการเรียนมากกว่าคอยแต่รับ ครูจะเป็นผู้จัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้ รู้จักที่จะแก้ไขปัญหาของตนเองและของสังคม กระบวนการเรียนการสอนแบ่งเป็นข้อ ๆ คือ

1.1 การเรียนการสอนเน้นที่ความสนใจ และความถนัดของผู้เรียน

1.2 การเรียนการสอนควรให้เด็กมีส่วนร่วมในการวางแผน

1.3 ครูเป็นผู้จัดสิ่งแวดล้อมให้เด็กเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.4 เด็กควรได้รับประสบการณ์ตรงในเรื่องที่ศึกษา

1.5 เด็กควรได้รับประสบการณ์ที่น่าสนใจ ชักจูงใจ เช่นการใช้ภาพยนตร์ สไลด์ วัสดุทัศน วิทยุวิทยากร คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

1.6 ผู้เรียนควรได้รับความช่วยเหลือให้รู้จักวิเคราะห์ปัญหาหาข้อมูลเพื่อ แก้ปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้

1.7 ผู้เรียนควรได้รู้จักการวางแผนโครงการ ดำเนินโครงการ วิเคราะห์ และประเมิน โครงการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.8 ส่งเสริมประชาธิปไตยและความร่วมมือกันในการเรียนการสอน

2. กระบวนการบริหาร การบริหารตามปรัชญาสาขาพัฒนานิยมถือหลักเดียวกันกับการเรียนการสอน คือการร่วมมือกัน (Participation and shared authority) โรงเรียนจะมีคณะกรรมการโรงเรียนซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายมาร่วมกันปรึกษาวางนโยบายและตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ของโรงเรียน ครูทุกคนจะมีส่วนในการแก้ปัญหาและประเมินผลของกิจกรรมในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี โดยผ่านคณะกรรมการหรือผ่านสายงานของตน ผู้ปกครองจะได้รับเชิญให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน โดยเฉพาะในเรื่องของนโยบายและการประเมินผลการทำงานของโรงเรียนเป็นหลักสำคัญ การบริหารในแนวนี้อาจจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนเงินมากในขณะเดียวกันก็ต้องใช้ครูมาก เพราะจำนวนผู้เรียนแต่ละชั้นไม่ควรจะมากเกินไป

3. บทบาทของโรงเรียนต่อชุมชน จากความเชื่อของดิวอี้ ซึ่งเป็นผู้นำทางปรัชญาสาขานี้การศึกษาเป็นวิธีการหลักในการปฏิรูป (Reform) โรงเรียนก็จะมีโอกาสสร้างนักเรียน ในลักษณะใหม่ (New Individual) ที่มีสติปัญญา มีความพร้อม มีความรู้จักและเข้าใจสังคมดี พอที่จะออกไปปรับปรุงและพัฒนาสังคมได้

ปรัชญาปฏิรูปนิยม (Reconstructionism)

ก. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาจะต้องเป็นไปเพื่อการปรับปรุง พัฒนา

ข. องค์ประกอบของการศึกษา

1. หลักสูตร ปรัชญานี้จะเป็นเน้นเรื่องสังคมเป็นสำคัญ หลักสูตรจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์ และปัญหาสังคมที่ผู้เรียนเผชิญอยู่แล้ว นำมาสัมพันธ์กับสภาพของสังคมที่คาดไว้ในอนาคต

2. ครู ครูในปรัชญานี้ จะต้องเป็นนักบุกเบิก เป็นนักแก้ปัญหาสนใจและใฝ่รู้ในเรื่องของสังคมและปัญหาสังคมอย่างกว้างขวางและเอาจริงเอาจัง ในขณะเดียวกันก็ต้องสนใจในวิชาการควบคู่กันไป ครูจะต้องเป็นผู้คอยกระตุ้นให้ผู้เรียนเห็นได้ ในขณะเดียวกันก็แนะนำให้ผู้เรียนศึกษาทำความเข้าใจในเรื่องของสังคมนรอบตัวได้ ลักษณะสำคัญของครูในปรัชญานี้ อีกประการหนึ่งก็คือมีความเป็นประชาธิปไตยครูไม่ใช่ผู้รู้คนเดียว ไม่ใช่ผู้ชี้ทางแต่เพียงคนเดียว แต่ควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมกันคิดพิจารณาเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ และจะต้องเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงแก้ไข

3. ผู้เรียน ผู้เรียนในปรัชญากลุ่มนี้แตกต่างไปจากปรัชญาพัฒนานิยมอยู่มาก ตรงที่จะเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นตัวเองน้อยลง แต่เห็นประโยชน์ของสังคมมากขึ้น เด็กจะได้รับการปลูกฝังให้ตระหนักในคุณค่าของสังคม เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายในการแก้ปัญหาของสังคมในอนาคต ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนให้รู้จักเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ความเข้าใจ และแก้ปัญหาของสังคมในแนวทางของประชาธิปไตย

ค. กระบวนการศึกษา

1. กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการเรียนการสอนของปรัชญาสาขานี้เป็นการเรียนรู้ด้วยการลงมือกระทำด้วยตนเอง การเรียนการสอนจะมีบรรยากาศที่เป็นอิสระ มีการอภิปราย และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องปัญหาสังคม พร้อมทั้งหาข้อเสนอแนะ และหาแนวทางในการปฏิรูปสังคม การสอนใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น วิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) , วิธีการแบบโครงการ (Project Method), วิธีการแก้ปัญหา (Problem Solving Method)

2. บทบาทของโรงเรียน โรงเรียนจะต้องเป็นผู้นำในการที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมใหม่ โรงเรียนจึงมีหน้าที่ให้การฝึกฝนความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้เรียน จัดกิจกรรมและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน เพื่อให้ผู้เรียนพร้อมที่จะร่วมวางแผนให้กับสังคมใหม่ ฉะนั้นถ้าโรงเรียนต้องการให้สังคมในอนาคตเป็นอย่างไร ก็ต้องจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ฝึกฝนผู้เรียนให้มีคุณสมบัติที่ต้องการนั้นอย่างจริงจัง

ปรัชญาอัตถิภาวนิยม (Existentialism)

ปรัชญาการศึกษาเห็นว่าในสภาวะของโลกปัจจุบันนี้ มีสรรพสิ่งหรือทางเลือกมากมายเกินความสามารถที่มนุษย์เราจะเรียนรู้ จะศึกษา และจะมีประสบการณ์ได้ทั่วถึง ฉะนั้นมนุษย์เราควรมีสติหรือโอกาสที่จะเลือกเรียนหรือศึกษาสรรพสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวของตัวเอง มากกว่าที่จะให้ใครมาป้อนหรือมอบให้

ก. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

เป้าหมายของการศึกษาคือการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้คนมีความรับผิดชอบซึ่งสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเปิดโอกาสหรือยอมให้ผู้เรียนมีสิทธิเสรีภาพที่จะเป็นผู้เลือกเอง

ข. องค์ประกอบของการศึกษา

1. หลักสูตร ปรัชญานี้มุ่งเน้นการเข้าใจตนเอง การเลือก และการตัดสินใจเอง หลักสูตรจึงไม่เป็นสิ่งตายตัว หรือถูกกำหนดโดยผู้มีอำนาจ แต่จะจัดวิชาต่าง ๆ ให้ผู้เรียนได้เลือกเรียน อย่างเสรีไม่มีวิชาบังคับ ถือว่าทุกวิชามีความสำคัญเท่ากัน เพราะเชื่อว่าวิชาต่าง ๆ เป็นเพียงเครื่องมือให้ผู้เรียนได้พัฒนาความเป็นตัวของตัวเองเท่านั้น ดังนั้น หลักสูตรจะเป็นเนื้อหาสาระที่ประกอบด้วยทุกสาขาวิชาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกเรียน ตามความถนัด และความสนใจของตนเอง

2. ครู ครูเป็นเพียงผู้กระตุ้นส่งเสริมการเรียนรู้ คอยให้กำลังใจ ยั่วยุให้ผู้เรียนเข้าใจในตนเองไม่ใช่ผู้ออกคำสั่ง ครูจะต้องเป็นผู้เคารพในเสรีภาพ และศักดิ์ศรีของผู้เรียน และครูจะต้องมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง

3. ผู้เรียน ผู้เรียนเป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในกระบวนการเรียนการสอน ผู้เรียนมีอิสระที่จะเลือกสิ่งที่จะเรียน เลือกแนวทางในการพัฒนาตนเอง และเลือกแนวทาง จริยธรรมที่ควรประพฤติด้วยตนเอง แต่ผู้เรียนจะต้องยอมรับ และรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองเลือก และทำ

ค. กระบวนการศึกษา

1. กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการเรียนการสอนจะไม่กำหนดเป็น ระเบียบแบบแผนที่แน่นอนเพราะยึดหลักให้ผู้เรียนได้มีโอกาสรู้จักตนเอง เลือกวิธีที่เหมาะสม กับตนเอง โดยมีครูเป็นผู้กระตุ้น โดยใช้คำถามนำไปสู่เป้าหมายที่ผู้เรียนแต่ละบุคคลต้องการ เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ขึ้นภายในไปสู่ภายนอก (Learn form the inside – out) จากการรับรู้ภายในนี้เอง จะช่วยให้ผู้เรียนแสดงออกต่อสิ่งภายนอก ได้ว่าตนมีความรู้สึก อย่างไรต่อสิ่งที่ตนเรียนรู้

2. บทบาทของโรงเรียน โรงเรียนจะมุ่งพัฒนาความเป็นมนุษย์ของผู้เรียน เป็นตัวของตัวเองจึงต้องสร้างบรรยากาศ และจัดสิ่งแวดล้อมทั้งใน และนอกห้องเรียนให้ผู้เรียน พอใจ โรงเรียนจะไม่สร้างและกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ผู้เรียนต้องปฏิบัติตาม แต่จะเปิดโอกาส ให้ผู้เรียนได้เลือกแนวทางในการปฏิบัติตนเอง

ปรัชญาการศึกษาตามแนวพุทธศาสตร์ (Buddhistic Philosophy of Education)

เป็นปรัชญาที่อาศัยหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญาในการอธิบายเรื่องของชีวิต โลก และปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยเชื่อว่า ทุกสิ่งทุกอย่าง ล้วนมีปัญหา ไม่มีตัวตน และไม่มีอะไร ที่ยั่งยืนโดยไม่เปลี่ยนแปลง จะมุ่งให้ผู้เรียนเป็นผู้กระทำเอง เรียนรู้ด้วยตัวเอง และมีการประยุกต์ หลักอริยสัจ 4 คือ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน

จากแนวคิดของปรัชญาการศึกษาที่นำเสนอทั้ง 4 สาขานี้กล่าวได้ว่า ทุกปรัชญาต่างเน้น ความสำคัญของผู้เรียน การให้อิสระที่จะเลือกเรียน การพัฒนาผู้เรียนให้ครบทุกด้านทั้งด้านสติ ปัญญา สังคม อารมณ์ และทักษะกระบวนการ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียนจะยึด ความสนใจความสามารถและความถนัดของผู้เรียนตามวิถีทางประชาธิปไตย โดยเน้นให้ผู้เรียน ได้ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้ด้วยตนเอง ครูจะนำหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษา และเอื้ออำนวยความ สะดวกต่อผู้เรียนให้การเรียนรู้นั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.9 แนวคิดของนักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็น ศูนย์กลาง

แนวความคิดทางด้านจิตวิทยาการเรียนรู้มีอิทธิพลสำคัญต่อนักศึกษา และครูผู้สอนใน การจัดประสบการณ์การเรียนรู้และการกำหนดยุทธศาสตร์การเรียนการสอนสำหรับการจัด ประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ไว้ดังนี้

นักจิตวิทยาากลุ่มนี้จะคำนึงถึงความเป็นคนของคน และมองธรรมชาติของมนุษย์ว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับความดีที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Good – active) มีอิสระสามารถที่จะนำตนเอง และพึ่งตนเองได้ มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะทำประโยชน์ให้สังคม ในการจัดการเรียนการสอน กลุ่มนี้เสนอแนะว่า ควรให้เด็กได้มีสมรรถภาพทั้ง 3 ด้านไป พร้อม ๆ กัน คือ ด้านความรู้ (cognitive) ด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective) และด้านทักษะ (psychomotor) ครูควรฝึกให้ ผู้เรียนรู้จักคิด รู้จักใช้เหตุผลมีความชื่นชมหรือมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งที่เรียน และให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง

นักจิตวิทยามนุษยนิยมได้ให้ความสำคัญของหลักการและวิธีสอน ไว้ดังนี้ (สุรางค์ ใควัตระกูล. 2536 : 270)

1. นักเรียนเป็นศูนย์กลาง คือการให้นักเรียนเป็นผู้กระทำ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งมาซึ่งการเรียนรู้ และพัฒนาเต็มตามศักยภาพของตน

2. บรรยากาศของห้องเรียนจะต้องอบอุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างครู – นักเรียน และระหว่างนักเรียน – นักเรียน จะต้องเต็มไปด้วยความรักและไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นบรรยากาศที่สร้างความพอใจให้แก่ทุกคน

3. จัดบรรยากาศของห้องเรียนให้ส่งเสริมความอยากรู้อยากเห็น และเลือกวิธีการที่เรียนรู้ด้วยการค้นพบเอง

4. ส่งเสริมและฝึกหัดให้นักเรียนประเมินผลของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

นักจิตวิทยาคนสำคัญ ในกลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษา ได้แก่

Abraham H. Maslow ผู้เสนอแนวความคิดใหม่ที่เรียกว่า Third Force Psychology ซึ่งมีความเชื่อพื้นฐานว่า “ถ้าให้อิสระภาพแก่เด็ก เด็กจะเลือกสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง พ่อแม่และครูควรได้รับการกระตุ้น ให้มีความไว้วางใจในตัวเด็ก และควรเปิดโอกาสและช่วยให้เด็กได้เจริญเติบโตต่อไป มิใช่ใช้วิธีควบคุมและจัดการชีวิตของเด็กทั้งหมด หรือว่าเข้าไปยุ่งเกี่ยว และพยายามปรับปรุงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่ผู้ใหญ่ต้องการ”

Carl R. Rogers การจัดการเรียนการสอนที่ให้ “ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” และได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของครูในการจัดการเรียนการสอนลักษณะนี้ไว้ดังนี้

“ครูจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชื่อ มีศรัทธาในความเป็นคนของคน การที่เชื่อและไว้วางใจในความสามารถของบุคคลจะช่วยให้บุคคลนั้น ๆ พัฒนาศักยภาพของตนเอง ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้เด็กได้เลือกวิธีการที่จะเรียนเอง นอกจากนั้นครูจะต้องมีลักษณะจริงใจ เป็นคนตรง ไม่เสแสร้งในการสร้างสัมพันธภาพจะต้องเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริงสิ่งสำคัญสำหรับเจตคติของการเป็นครูคือความสามารถที่จะเข้าใจปฏิกิริยาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากภายในตัวเด็ก ตลอดจนการที่ตระหนักถึงกระบวนการของการศึกษาอันพึงมีต่อเด็ก”

1.10 การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิด 5 ทฤษฎี

ศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้เล็งเห็นว่าการเรียนการสอนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนในสังคมข้อมูลข่าวสารนั้น ต้องมุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีการอันหลากหลาย และเกิดขึ้นได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ เพราะผู้เรียนจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ และเรียนรู้ตลอดเวลา รวมทั้งการรู้จักใช้เทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ แต่อดีตจนถึงปัจจุบันการจัดการกระบวนการเรียนการสอนของไทย ยังไม่เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีลักษณะ

“มองกว้าง คิดไกล ใฝ่รู้” ศูนย์พัฒนาการคุณภาพการเรียนการสอนจึงนำเสนอหลักการแนวคิดพื้นฐานของการเรียนการสอน 5 ทฤษฎีดังนี้

ทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีความสุข

กิตติวดี บุญชื้อ และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2541 :

15 – 29) ได้กล่าวถึง แนวคิด หลักการและกระบวนการ คือ ต้องการให้เด็กได้แสวงหาความรู้ทักษะ ประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข ให้โรงเรียนเป็นแหล่งค้นพบสิ่งมหัศจรรย์ด้วยตัวของเด็กเององค์ประกอบของการเรียนรู้ที่มีความสุขนั้น มี 6 ด้านด้วยกัน คือ

1. เด็กแต่ละคนได้รับการยอมรับว่าเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีหัวใจ และสมอง
2. ครูให้ความเมตตา จริงใจ และอ่อนโยน ต่อเด็กทุกคนโดยทั่วถึง
3. เด็กเกิดความรัก และภูมิใจในตนเอง รู้จักปรับตัวได้ทุกที่ทุกเวลา
4. เด็กแต่ละคนได้มีโอกาสเลือกเรียนตามความถนัด และความสนใจของตนเอง
5. บทเรียนสนุก แปลกใหม่ จูงใจให้ติดตาม และเร้าใจให้ยากค้นหาความรู้เพิ่มเติม

ด้วยตนเอง

6. สิ่ง que เรียนรู้สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

กระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความสุข

1. บทเรียนเริ่มจากง่ายไปหายาก และไม่กดดัน
2. วิธีการเรียนสนุกจูงใจ และไม่กดดัน
3. พัฒนาและส่งเสริมการคิด
4. สัมพันธ์กับธรรมชาติ
5. กิจกรรมหลากหลาย สำหรับทุกคน
6. สื่อเร้าใจ และตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน
7. ประเมินพัฒนาการ ของเด็กโดยรวม ไม่เน้นแต่ด้านวิชาการ

ทฤษฎีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

สมณฑา พรหมบุญ และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2541 :

33 – 43) ได้กล่าวถึงแนวคิด หลักการ และกระบวนการ คือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ต้องการให้เด็กทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม เอาใจเข้าไปร่วมหรือร่วมใจด้วย ใจต้องไปจดจ่อในสิ่งที่เขาเรียน และการเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้นั้นมิได้เน้นเฉพาะผู้เรียนกับครูเท่านั้น ผู้เรียนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นในชุมชน สังคม พ่อแม่ เพื่อน และคนด้อยโอกาสกว่า ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เกิดทักษะทางสังคม การอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้เรียน ซึ่งการเรียนรู้แบบส่วนร่วมนั้นมุ่งให้ผู้เรียน “เก่ง ดี มีความสุข” โดยมีหลักการ หรือแนวปฏิบัติของทฤษฎีของทฤษฎีที่เรียกว่า “ยุทธวิธี 4 ดาว”

ดาวดวงที่ 1 : วิธีสอนแบบดาว 5 แฉก

คือ 1. การตั้งคำถาม 2. การทำกิจกรรม 3. การสร้างจินตนาการ 4. การทำงานเป็นกลุ่ม และ 5. การเชื่อมโยงชีวิตจริง

การจะให้เด็กมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มตั้งแต่การตั้งคำถาม ตั้งประเด็นขึ้นมา จากประเด็นคำถามนั้น ก็ให้เด็กทำกิจกรรมร่วมกันการทำกิจกรรมจะต้องมีการสร้างสภาพแวดล้อม มีสื่อช่วยให้เด็กได้ใช้จินตนาการ และมีการทำกิจกรรมเป็นกลุ่มไปพร้อมกัน ในกระบวนการทำกิจกรรมเป็นกลุ่มเด็กจะเรียนรู้ทั้งองค์ความรู้ ความรู้ที่ควรจะได้รับและทั้งกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร การอยู่ร่วมกัน เป็นการเรียนจากสภาพที่เป็นจริง เชื่อมโยงจากชีวิตจริง

ดาวดวงที่ 2 : สิ่งแวดล้อมเพื่อฝึกฝนการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ได้แก่ สภาพห้องเรียน การศึกษานอกโรงเรียน และในโรงเรียน บ้าน ศูนย์วิทยากร บริเวณโรงเรียน การเรียนในห้องเรียนไม่เพียงพอ เพราะเด็กอยู่ในห้องเรียนเพียง 18% ของเวลาทั้งหมดที่เด็กตื่นเพราะฉะนั้นสภาพแวดล้อมรอบตัวเด็ก ย่อมมีความสำคัญมากเริ่มตั้งแต่สภาพแวดล้อมในห้องเรียนจะต้องมีมุมที่จะจัดสื่อให้เด็กสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และจัดกิจกรรมเป็นกลุ่มได้ บริเวณโรงเรียนต้องเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ของเด็ก มีศูนย์วิทยากรเหมือนกับห้องสาธิตวิธีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นแหล่งให้คำปรึกษากับครู

ดาวดวงที่ 3 : การแนะแนวและจิตวิทยา

“ศูนย์เพื่อนเด็ก” ให้บุคคลต่าง ๆ ต่อไปนี้ เข้ามามีบทบาทในการร่วมจัดประสบการณ์การเรียนรู้แก่ผู้เรียน คือ ครู ผู้บริหาร ผู้ปกครอง นักจิตวิทยา นักแนะแนว คือ ให้ทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมจุดแรกของทฤษฎีนี้ คือ เน้นให้นักเรียนเข้าไปมีส่วนร่วม เอาจิตใจเข้าไปร่วมในสิ่งที่เรียน ถึงจะเป็นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม แต่ในทางปฏิบัติยังไม่เพียงพอ ทุก ๆ คน ทุก ๆ ฝ่าย จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

ดาวดวงที่ 4 : การประเมินผล

โดยจะทำการวัดผลพัฒนาการของผู้เรียนจากกระบวนการทำงานความสามารถพิเศษ พัฒนาการทางด้านลักษณะนิสัย แฟ้มผลงาน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หากวิธีการประเมินผลยังเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างเดียว ไม่คิดว่าวิธีการ หรือนวัตกรรมใดจะช่วยให้บรรลุผลได้ ทั้งวัตรระบบการทำงาน วัดความสามารถเด็ก และส่งเสริมเด็กไปในทางนั้นจะต้องดูพัฒนาการด้านลักษณะนิสัย มีแฟ้มผลงานนักเรียนทั้งหมดจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลตนเองด้วย โดยเฉพาะในส่วนของแฟ้มผลงานนักเรียนเป็นผู้เลือกที่จะเอาผลงานใดไปรวมอยู่ในแฟ้มผลงานของตน

ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด

ทิสนา แคมมณี และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2541 : 47 – 72) ได้กล่าวถึงแนวคิด หลักการ และกระบวนการ คือ การพัฒนากระบวนการคิด พบว่า เรื่องที่มีการศึกษากันมากที่สุด คือเรื่องเกี่ยวข้องกับการคิดโดยตรง ได้แก่ critical thinking , creative thinking , problem solving และ decision making การใช้ความคิด ซึ่งจัดกลุ่มได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ทักษะการคิด (thinking skill) เป็นคำที่แสดงออกถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่ซึ่งต้องใช้ความคิด การเปรียบเทียบ การสังเกตการจำแนก การจัดหมวดหมู่
2. ลักษณะการคิด เป็นคำที่แสดงลักษณะของการคิด เช่น คิดถูก คิดกว้าง คิดคล่อง คิดรอบคอบ ซึ่งไม่ได้แสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการกระทำโดยตรง
3. กระบวนการคิด เป็นการคิดรอบด้าน คิดให้ลึกซึ้งถึงแก่น หรือสาเหตุที่มาของการคิด อาจจะต้องคิดไกล เพื่อพิจารณาถึงผลที่จะตามมา และอาจจะต้องมีการประเมินตัดสินคุณค่า เป็นต้น

การพัฒนากระบวนการความคิด คือ การพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงให้เกิดขึ้น โดยอาศัยทักษะการคิดขั้นพื้นฐาน และขั้นกลาง และการคิดต้องเป็นไปตามลำดับขั้น มีกระบวนการที่ชัดเจน

กระบวนการคิดที่สำคัญและจำเป็นที่เลือกมาใช้ คือ “ กระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ” ซึ่งกระทำได้ก็จะสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การริเริ่มสร้างสรรค์ การปฏิบัติการสร้างและการผลิตสื่อ รวมทั้งการนำไปศึกษาวิจัยต่อไป การศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกกระบวนการการคิดอย่างมีวิจารณญาณมาวิเคราะห์ และได้จัดทำเป็นมิติของการคิดไว้ 6 ด้าน คือ

1. มิติด้านข้อมูลหรือเนื้อหาที่ใช้ในการคิด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ข้อมูลเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อม และข้อมูลวิชาการ
2. มิติด้านคุณสมบัติที่เอื้ออำนวยต่อการคิด คุณภาพของการคิดส่วนหนึ่งต้องอาศัยคุณสมบัติ ส่วนตัวบางประการ เช่น คนที่ใจกว้าง ใฝ่รู้ เอื้ออำนวยให้การคิดเป็นไปอย่างกว้างขวางขึ้น รับฟังมากขึ้นก็จะได้ข้อมูลมากขึ้น จะมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้หรือคำตอบ
3. มิติด้านทักษะการคิด จะต้องมีความรู้พื้นฐาน (basic skill) ยังมีทักษะที่เป็นระดับแกนสำคัญ คือ core thinking skill และระดับสูงขึ้นไปอีกเป็น higher order thinking
4. มิติด้านลักษณะการคิด “กระบวนการคิด” ซึ่งได้เลือกสรรว่ามีความสำคัญและสมควรนำไปใช้ในการพัฒนาเด็ก และเยาวชนของชาติ 8 ประการ ได้แก่ การลองคิด คิดหลากหลาย คิดละเอียด คิดชัดเจน คิดกว้าง คิดไกล คิดลึกซึ้ง และคิดอย่างมีเหตุผล

5. มิติด้านกระบวนการคิด กระบวนการอื่น เช่น กระบวนการคิดแก้ปัญหา กระบวนการคิดตัดสินใจ กระบวนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกระบวนการวิจัย เป็นต้น

6. มิติด้านการควบคุม และประเมินการคิดของตน การรู้ตัวถึงความคิดของตนเองในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการประเมินการคิดของตน และใช้ความรู้นั้นในการควบคุม หรือปรับการกระทำของตนเอง การคิดลักษณะนี้เรียกว่า “ การคิดอย่างมียุทธศาสตร์” (strategic thinking)

การประยุกต์ใช้มี 3 รูปแบบ

1. รูปแบบสำเร็จรูป คือ สามารถนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีผู้สร้างไว้แล้วไปใช้ได้เลย ซึ่งมีข้อจำกัด

2. ใช้รูปแบบ หรือกระบวนการสอนที่มีผู้พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้ ซึ่งครูสามารถพัฒนาผู้เรียนได้ทั้งด้านเนื้อหาสาระ และการคิดไปพร้อม ๆ กัน

3. การสอดแทรกบูรณาการในการสอนปกติ จุดนี้เน้นให้เกิดความเข้าใจว่าทักษะการคิดแต่ละด้านคืออะไร มีองค์ประกอบสำคัญคืออะไร พฤติกรรมอะไรที่บ่งบอกถึงทักษะแต่ละด้าน

ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสุนทรียภาพและลักษณะนิสัย : ศิลปะ ดนตรี กีฬา

สุกรี เจริญสุข และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2541 :

75 – 79) ได้กล่าวถึงแนวคิด หลักการ และกระบวนการ คือ เป็นการรวบรวมทฤษฎี แนวคิด การเรียนวิชาศิลปะ ดนตรี กีฬา วิชา ทั้ง 3 เป็นวิชาทักษะช่วยให้เกิดสุนทรียภาพร่วมกัน และหัวใจของวิชาทั้ง 3 คือ “สะอาดกาย เจริญชัย สะอาดใจ เจริญสุข” วิชาเหล่านี้สามารถสร้างความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ให้เข้ากับสังคมได้อย่างมีจริยธรรม

ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสุนทรียภาพ : การฝึกฝนกาย วาจาใจ

อำไพ สุจริตกุล และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2541 :

83 – 88) ได้กล่าวถึง แนวคิด หลักการ และกระบวนการ คือ

1. การฝึกกาย ให้ฝึกโดยยึดคุณธรรมของมนุษย์ ประกอบด้วย ฝึกสติปัญญา 4 ฝึกความมีสติ ประกอบด้วย ฝึกอิริยาบถใหญ่ อิริยาบถย่อย ฝึกสติภาวนา เจริญสติ เพื่อพัฒนาปัญญา และฝึกวิปัสสนากรรมฐานเพื่อให้รู้จักกำหนดอิริยาบถของมนุษย์ คือ ยืน เดิน นั่ง นอน ขึ้นมาถึงขั้นบุคลิกภาพที่ดีของมนุษย์

2. การฝึกวาจา เน้นการฝึกให้เป็นผู้สัจจวาจา มีมธุรสวาที และใช้วิธีประโยชน์ ประกอบด้วย การฝึกอิริยาบถต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ฝึกสมาธิภาวนา

3. การฝึกใจ เพื่อพัฒนาจิตตามหลักพุทธศาสนา ประกอบด้วย การฝึกจิตใจให้มีคุณภาพที่ดีงาม คือ ใจงาม มีเมตตา กรุณา กตัญญู กตเวที ฝึกจิตใจ ให้มีความสามารถ คือ ใจสามารถ มีสติ สมาธิ อุดหนุน ขยัน และฝึกจิตใจให้มีสุขภาพดี คือ ใจดี ร่าเริง เบิกบาน ชื่นชม ปลอดโปร่ง สงบ คลายเครียด

1.11 ตัวบ่งชี้การเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้พัฒนา การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยได้วิเคราะห์ และบูรณาการตัวบ่งชี้จากทฤษฎีการเรียนรู้ ทั้ง 5 ทฤษฎีไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 3 – 4)

ตัวบ่งชี้การเรียนของนักเรียน

1. นักเรียนมีประสบการณ์ตรงสัมพันธ์กับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. นักเรียนฝึกปฏิบัติจนค้นพบความถนัด และวิธีการของตนเอง
3. นักเรียนทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม
4. นักเรียนฝึกคิดอย่างหลากหลาย และสร้างสรรค์จินตนาการ ตลอดจนได้แสดงออกอย่างชัดเจนและมีเหตุผล
5. นักเรียนได้รับการเสริมแรงให้ค้นหาคำตอบแก้ปัญหา
6. นักเรียนได้ฝึกค้น รวบรวมข้อมูลและสร้างสรรค์ความรู้
7. นักเรียนเลือกทำกิจกรรมตามความสามารถ ความถนัด และความสนใจของตนเองอย่างมีความสุข
8. นักเรียนฝึกตนเองให้มีวินัย และรับผิดชอบในการทำงาน
9. นักเรียนฝึกประเมิน ปรับปรุงตนเอง และยอมรับผู้อื่น ตลอดจนสนใจใฝ่ความรู้อย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้การสอนของครู

1. ครูเตรียมการสอนทั้งเนื้อหาและวิธีการ
2. ครูจัดสิ่งแวดล้อม และบรรยากาศที่ปลูกเร้า จูงใจ และเสริมแรง ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้
3. ครูเอาใจใส่นักเรียนเป็นรายบุคคล และแสดงความเมตตาต่อนักเรียนอย่างทั่วถึง
4. ครูจัดกิจกรรม และสถานการณ์ให้นักเรียนได้แสดงออกและคิดอย่างสร้างสรรค์
5. ครูส่งเสริมให้นักเรียนฝึกคิด ฝึกทำ และฝึกปรับปรุงตนเอง
6. ครูส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม พร้อมทั้งสังเกตส่วนดี และปรับปรุงส่วนด้วยของนักเรียน
7. ครูใช้สื่อการสอนเพื่อฝึกการคิด การแก้ปัญหา และการค้นพบความรู้
8. ครูใช้แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย และเชื่อมโยงประสบการณ์กับชีวิตจริง
9. ครูฝึกฝนกิริยามารยาท และวินัยตามวิถีวัฒนธรรมไทย
10. ครูสังเกต และประเมินพัฒนาการของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

2.1 งานวิจัยในประเทศ

สุนีย์ ชุ่มจิตร (2523 : 72-76) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทัศนคติด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนหน่วย “ชีวิตในบ้าน” โดยการสอนแบบใช้และไม่ใช้การแสดงบทบาทสมมุติผลการวิจัยพบว่าการสอนแบบใช้บทบาทสมมุติของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนหน่วย “ชีวิตในบ้าน” มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มที่เรียนโดยไม่ใช้บทบาทสมมุตินักเรียนที่เรียนด้วยวิธีสอนแบบปกติ

ธวัชชัย เขียนประสิทธิ์ (2530 : 56) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคิดสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการสอนตามคู่มือครู และชุดการเรียนด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ปีการศึกษา 2528 โรงเรียนประจักษ์ศิลปการ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 110 คน กลุ่มทดลองสอนโดยใช้ชุดการเรียนด้วยตนเองกลุ่มควบคุมสอนตามคู่มือครู ผลการศึกษาพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์ของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รจนา ชัยมีเขียว (2530 : 54) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์และความเอาใจใส่ต่อวิธีการสอนการพูดของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่สอนโดยการอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมุติ และการสอนตามคู่มือครู ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการพูดโดยการอภิปรายกลุ่มประกอบการสอนสูงกว่าการสอนตามคู่มือครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมเดช อารีสวัสดิ์ (2530 : 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสนใจที่มีต่อวิชาภาษาไทย และความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนโดยใช้บทบาทสมมุติกับการสอนตามคู่มือครู ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยวรรณคดีมรดกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนโดยใช้บทบาทสมมุติ หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำเนา ศรีบุญแก้ว (2533 : 34) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยระหว่างการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางกับผู้สอนเป็นศูนย์กลาง ผลการวิจัยพบว่า หลังการเรียนวิชาหลักและการใช้ภาษาไทย โดยใช้แผนการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกลุ่มทดลองและการสอนแบบผู้สอนเป็นศูนย์กลางของกลุ่มควบคุมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุติพร โพธิศิริ (2534 : 72-73) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาการเปรียบเทียบผลของการฝึกด้วยตนเองกับการฝึกโดยครูที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา โรงเรียนวัดพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย

พบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกด้วยตนเอง และฝึกโดยครูมีความคิดทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้รับการฝึกด้วยตนเองมีความคิดสร้างสรรค์สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกโดยครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยาภรณ์ รัตนกรกุล (2536 : 33) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการเรียนรู้แบบร่วมมือ โดยใช้การกลุ่มสัมฤทธิ์ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนแบบร่วมมือโดยการแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์สูงกว่านักเรียนที่เรียนคณิตศาสตร์ตามวิธีเรียนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนที่เรียนแบบร่วมมือโดยการแบ่งกลุ่มสัมฤทธิ์ทั้งระดับความสามารถทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ มีบทบาทการให้ความร่วมมือในการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับมาก โดยที่นักเรียนที่มีความสามารถทางการเรียนสูงมีบทบาทให้ความร่วมมือในการทำงานกลุ่มระดับปฏิบัติมากด้านการให้ความช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มส่วนนักเรียนที่มีความสามารถทางการเรียนปานกลางและต่ำมีบทบาทการให้ความร่วมมือในการทำงานกลุ่มระดับปฏิบัติมากด้านการยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม

ปราการ เกิดมีสุข (2539 : 71) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการสะกดคำภาษาไทย ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนพาณิชย์การกรุงเทพ โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือและกิจกรรมในห้องเรียนปกติ ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการสะกดคำภาษาไทยโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือและกิจกรรมในห้องเรียนปกติของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการสะกดคำภาษาไทยโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือสูงกว่าการใช้กิจกรรมในห้องเรียนปกติ

ถมรัตน์ บุญญานิตย์ (2541 : 80 - 83) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางวิชาวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนวิชาวิทยาศาสตร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ระบุปัญหาและอุปสรรคการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เรียงจากมากไปหาน้อย จำนวนทั้งสิ้น 36 รายการ รายการที่เป็นปัญหามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.60 ของผู้ตอบ คือ ความสนใจใฝ่เรียนของนักเรียนไม่เท่ากัน เช่น ไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ขาดความรับผิดชอบไม่สนใจศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง รายการที่มีปัญหารองลงมาคิดเป็นร้อยละ 21.05 คือ ขาดแคลนสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนและมีจำนวนไม่เพียงพอ และคิดเป็นร้อยละ 16.84 คือ เนื้อหาวิชากับระยะเวลาไม่สัมพันธ์กันเนื่องจากเนื้อหาที่ต้องสอนมีมากและการกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งต้องใช้เวลานานทำให้การจัดกระบวนการเรียนรู้ไม่ทันต่อเวลา และครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ระบุปัญหาและอุปสรรคการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียน

เป็นศูนย์กลางเรียงจากมากไปหาน้อยจำนวนทั้งสิ้น 30 รายการ รายการที่เป็นปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.42 ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม เช่น ไม่ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และไม่แก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยเฉพาะเด็กที่เรียนอ่อน รายการที่เป็นปัญหารองลงมาคิดเป็นร้อยละ 19.74 คือ พื้นฐานความรู้ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนแตกต่างกัน และคิดเป็นร้อยละ 17.11 คือ เนื้อหาวิชามีมาก การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางทำให้สอนไม่ทัน

2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

บาร์เทล (วิลโลววรรณ อัคราธรรม. 2537 : 45 อ้างอิงจาก Bartel. 1971 : 5963 – A) ได้วิจัยเรื่อง “Programmed Self Instructional Learning in Art as Applied to Ceramics” มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนวิชาเครื่องเคลือบดินเผา ระหว่างการเรียนแบบโปรแกรมด้วยตนเองกับการเรียนโดยมีครูบรรยาย ผู้วิจัยได้นำบทเรียนแบบโปรแกรม 2 เรื่อง มาให้ครูผู้สอนวิชาเครื่องเคลือบดินเผา 5 คน จากโรงเรียน 4 แห่ง ทดลองใช้บทเรียนดังกล่าว กับนักเรียนคนละ 1 ห้องเรียน โดยให้นักเรียนเรียนบทเรียนด้วยตนเองตามลำพัง และให้ผู้สอนชุดเดียวกันทำการสอนนักเรียนอีกกลุ่มหนึ่งที่มีจำนวนเท่ากับกลุ่มแรกด้วยวิธีบรรยายในห้องเรียนตามปกติในเนื้อหาเดียวกันผลการวิจัยปรากฏว่า การเรียนจากบทเรียนแบบโปรแกรมด้วยตนเองให้ผลแตกต่างจากการเรียน โดยมีครูเป็นผู้บรรยายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และกลุ่มเรียนจากบทเรียนโปรแกรมสามารถเรียนรู้ได้มากกว่ากลุ่มที่เรียนจากครูถึง 2 เท่า

วิลเลียม (วิลโลววรรณ อัคราธรรม. 2537 : 46 อ้างอิงจาก Williams. 1972 : 2700 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “An Experiment in Programmed Instruction” เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงเจตคติของนักเรียนซึ่งเรียนจากวิธีการต่าง ๆ 3 วิธี คือกลุ่มควบคุมเรียนตามปกติโดยมีครูบรรยาย กลุ่มทดลองที่ 1 เรียนโดยใช้บทเรียนโปรแกรมชนิดเล่ม กลุ่มทดลองที่ 2 เรียนโดยใช้บทเรียนแบบโปรแกรมสไลด์ในการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มจะได้รับการสอนจากครูคนเดียวกันใช้เวลาเรียนเท่ากัน และได้รับมอบหมายงานในปริมาณเท่ากัน ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุม เจตคติของนักเรียนเกี่ยวกับวิธีการสอนแบบต่าง ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง กลุ่มทดลองที่ 2 ได้คะแนนจากการสอนหลังเรียนสูงกว่ากลุ่มทดลองที่ 1 และคะแนนของทั้งสองกลุ่มสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ชูดท์ (ขจิตพรรณ ทองคำ. 2536 : 40 อ้างอิงจาก Shoudt. 1976 : 2754 – A) ได้ศึกษาการใช้บทบาทสมมุติในการฝึกทักษะ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเด็กอนุบาลจำนวน 75 คน โดยวิธีสอบก่อนเรียนและสอบหลังการเรียน กับกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกและไม่ได้รับการฝึกโดยใช้บทบาทสมมุติ พฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกทักษะปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีนิสัยเอื้อเฟื้อมากขึ้น

โคโนเลย์ (ขจิตพรรณ ทองคำ. 2536 : 40 อ้างอิงจาก Conoley. 1977 : 4977 – A) ได้ศึกษาผลการใช้แสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา 3, 4 และ 5 จำนวน 142 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ใช้เวลาทดลอง 2 สัปดาห์ วันละ 30 นาที ทุกวัน มีการทดสอบก่อนเรียนและภายหลังการเรียนกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า การนำบทบาทสมมติมาเป็นองค์ประกอบในการเรียนการสอนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักเรียนมากกว่ากลุ่มควบคุม ทำให้นักเรียนมีสังคมมีดีขึ้น และเปลี่ยนแปลงจากการยึดตนเองเป็นศูนย์กลางมากขึ้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบปกติ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบปกติ

1.1 ความหมายของการสอนแบบปกติ

พันทิพา อุทัยสุข และ สิริวรรณ ศรีพหล (2539 : 54 - 77) การสอนแบบปกติ หมายถึง การสอนที่ยึดครูเป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอนครูเป็นผู้บรรยาย หรืออธิบายอาจใช้สื่อประกอบเพื่อสร้างความเข้าใจ นักเรียนจะเป็นผู้จดบันทึก หรือปฏิบัติตามที่ครูสอน เท่านั้น ได้สรุปการสอนแบบบรรยายไว้ดังนี้

1. เป็นการสอนที่สื่อความหมายทางเดียว กล่าวคือ ผู้สอนเป็นผู้ให้ความรู้แก่นักเรียนโดยมีผู้เรียนเป็นฝ่ายรับ คือ ฟัง และอาจจดบันทึกสาระสำคัญของเนื้อหาที่ครูบอกหรืออธิบายนั้นตามไปด้วย

2. เป็นการสอนที่ให้ครูเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอน ผู้สอนจะมีพฤติกรรมในระหว่างการเรียนการสอนมากกว่าผู้เรียน กล่าวคือ พฤติกรรมของผู้สอน คือ การพูด อธิบาย บอก ฯลฯ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่ถ่ายทอดให้ หรือผู้เรียนอาจไม่มีโอกาสเลยในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน

1.2 ขั้นตอนของวิธีสอนแบบบรรยาย

1. ขั้นตอนเตรียมการสอน ในการเตรียมการสอน ครูควรรู้จักผู้เรียนเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นความรู้ และประสบการณ์เดิม เพื่อเตรียมบทเรียนให้เหมาะสม จัดลำดับขั้นตอนของเนื้อหาเรียงลำดับตามความสำคัญโดยคำนึงถึงระดับความรู้ ภาวะของผู้เรียน และเวลาในการดำเนินการสอน นอกจากนั้นผู้สอนควรเตรียมการประเมินผลเพื่อทดสอบว่าผู้เรียนเข้าใจเนื้อหามากน้อยเพียงใด และพิจารณาว่า การบรรยายตอนใดควรใช้สื่อการเรียนอะไรหรือไม่ แต่ทั้งนี้ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการใช้และความเหมาะสม

2. ขั้นตอนอธิบาย ดำเนินตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่ได้เตรียมไว้แล้ว ในขณะที่ทำการบรรยายพฤติกรรมการสอนของครูควรเป็นดังนี้

2.1 บอกหัวข้อ หรือเนื้อเรื่องโดยสังเขป และวัตถุประสงค์ของบทเรียนก่อนทำการบรรยาย

2.2 ผู้สอนควรจดหัวข้อย่อย ๆ ลงบนกระดานดำ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถติดตามบทเรียน และจดเนื้อหาสาระสำคัญลงในสมุดจดของตนได้

2.3 ขณะที่ทำการบรรยาย อาจตั้งคำถามเพื่อทดสอบความเข้าใจของผู้เรียนเป็นระยะ ๆ รวมทั้งเป็นการดึงความสนใจของผู้เรียนกลับมายังบทเรียนในกรณีที่ผู้เรียนเริ่มเบื่อหน่ายการเรียนการสอน

2.4 ถ้าผู้เรียนไม่เข้าใจบทเรียน หรือการสื่อความหมายของผู้สอนไม่ดีพอ ต้องคอยกระตุ้นให้ผู้เรียนถามปัญหาได้บ้าง

2.5 ในขณะที่ทำการสอน ผู้สอนควรให้ผู้เรียนมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกับผู้สอน เช่น การให้จดเนื้อหาสาระสำคัญของบทเรียน และเป็นการดึงความสนใจของผู้เรียนอีกด้วย

3. ขั้นสรุป ผู้สอนควรสรุปประเด็น หรือสาระสำคัญของบทเรียนทุกครั้ง อาจสรุปเป็นระยะ ๆ ตามหัวข้อ หรือสรุปรวมขั้นสุดท้ายก็ได้

4. ขั้นติดตามผล หลังจากที่เราเรียนไปแล้ว ผู้สอนควรติดตามผลว่าผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาไม่น้อยเพียงใด อาจเป็นการถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา การทดสอบย่อย การมอบหมายงานให้ไปศึกษาต่อ หรือค้นคว้า เป็นต้น

สมชาย ชูชาติ (2538 : 92) การสอนแบบบรรยาย เป็นการสอนที่ผู้สอนเป็นฝ่ายบอกเล่า อธิบาย หรือถ่ายทอด ความรู้ให้แก่ผู้เรียนในรูปของคำพูด โดยผู้สอนเป็นฝ่ายเตรียมเนื้อหา

เสาวภา ฌ นคร (2542 : 4 - 5) ได้เปรียบเทียบการสอนแบบครูเป็นศูนย์กลาง และนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนี้

ครูเป็นศูนย์กลาง

1. บทบาทครู ผู้ถ่ายทอดความรู้
2. หน้าที่ครู
 - 2.1 ครูพูดเป็นส่วนใหญ่ นักเรียนพูดเป็นส่วนน้อย
 - 2.2 ครูเตรียมสิ่งที่จะพูด
3. จุดหมาย
 - 3.1 เน้นเนื้อหาความรู้
 - 3.2 ต่างคนต่างรับความรู้
4. การวัดผล สอบความรู้ ความจำเป็นส่วนใหญ่

นักเรียนเป็นศูนย์กลาง

1. บทบาทครู ผู้จัดให้เกิดการเรียนรู้
2. หน้าที่ครู
 - 2.1 ครูพูดเป็นส่วนน้อย นักเรียนพูดเป็นส่วนมาก

2.2 ครูเตรียมกิจกรรม คำถามที่จะกระตุ้นให้นักเรียนพูด และทำกิจกรรม

2.3 ครูสอนสิ่งที่ครูรู้หรือไม่รู้ก็ได้

3. จุดหมาย

3.1 เน้นให้นักเรียนคิด ทำ และแสดงออกเพื่อแก้ปัญหาสร้างสรรค์

3.2 มุ่งการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นส่วนใหญ่

4. การวัดผล วัดผลหลายด้าน อาทิ ผลงานชิ้นสุดท้าย กระบวนการคิด

กระบวนการทำงาน ความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนแบบปกติ

2.1 งานวิจัยในประเทศ

พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล (2518 : 31) ได้ทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์วิชา ทัศนศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ศึกษาระหว่างวิธีสอนโดยใช้ชุดการสอนกับการสอน ด้วยวิธีบรรยาย พบว่าผลสัมฤทธิ์วิชาทัศนศึกษาระหว่างการเรียนโดยใช้ชุดการสอนกับการสอน ด้วยวิธีบรรยายไม่แตกต่างกัน

สุปราณี อุณหโกคา (2518 : 60) ได้ทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลการสอนวิชา วิทยาศาสตร์ เรื่อง “หิน ดิน และผลิตผลจากแผ่นดิน” ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้ชุด การเรียนด้วยตนเองกับการสอนโดยวิธีบรรยาย พบว่า ผลการเรียนด้วยชุดการเรียนด้วย ตนเอง ทำให้นักเรียนเรียนได้ผลดีกว่าการเรียนจากการสอนโดยวิธีบรรยาย

สุรชาติ มานิตย์ (2530 : 49-51) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษาและบุคลิกภาพประชาธิปไตย ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ด้วยการสอนโดยการเป็นทีมกับการสอนตามคู่มือครู ผลการวิจัยพบว่า สัมฤทธิ์ผลทางการเรียน วิชาสังคมศึกษาของนักเรียนที่สอนโดยการเรียนเป็นทีมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคม ศึกษาสูงกว่านักเรียนที่เรียนตามคู่มือครู

วิไลวรรณ อ่ำคำสง (2537 : .68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผล สัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาบัญชีหุ้่นส่วนของนักเรียน โดยวิธีสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอนกับ วิธีสอนแบบบรรยาย พบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาบัญชีหุ้่นส่วนของ นักเรียนโดยวิธีสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยวิธีสอนแบบบรรยาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความคงทนในการเรียนรู้วิชาบัญชีหุ้่นส่วนของ นักเรียนโดยวิธีการสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอนกับวิธีการสอนแบบบรรยายครั้งที่ 1 หลังจากการทดลอง 2 สัปดาห์และครั้งที่ 2 หลังจากการทดลอง 4 สัปดาห์ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

บุญส่ง นิยมสิทธิ์ (2541 : 44) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลการสอน วิชาการมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรีระหว่างวิธีสอนอย่างเป็นระบบกับวิธีการสอนตามปกติ

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เรียนโดยวิธีสอนเชิงระบบมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่า นักศึกษาที่เรียนโดยวิธีการสอนปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1997 : 181) ได้ศึกษาสถานการณ์จำลองโดยใช้บทบาทสมมุติสอน เรื่องการทำความสะอาดบ้าน ผลการวิจัยพบว่า การสอนโดยใช้บทบาทสมมุติได้ผลดีกว่าการสอนโดยบรรยาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนา เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 6 ห้องเรียน รวม 221 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนา เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 40 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random sampling) แล้วสุ่มด้วยการเรียงลำดับผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) จากมากไปหาน้อยจนครบตามจำนวน เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองจำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
2. แผนการสอนแบบปกติ
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

1.2 ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 ของกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เนื้อหาวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ที่จะสอนเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1.3 วิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลของเนื้อหาที่สอนตามขั้นตอนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

1.4 สร้างแผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง โดยใช้การสอน 3 วิธี คือ การเรียนแบบร่วมมือ การใช้บทบาทสมมติ และการเผชิญสถานการณ์ ให้สอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม และวิธีดำเนินการ

1.5 นำแผนการสอนที่สร้างขึ้น เสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ทำการตรวจแก้ไข และให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา 4 ท่าน ได้แก่ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ อาจารย์ธานี คงเพชร และอาจารย์ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ ตรวจสอบในเรื่องความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมาย เนื้อหา กิจกรรม และวิธีการดำเนินการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้กับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนการ กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2542 เพื่อดูความเหมาะสมและหาข้อบกพร่องในด้านเนื้อหาของกิจกรรม วิธีดำเนินการ อุปกรณ์ และเวลาที่ใช้ในการทดลอง

1.6 นำแผนการสอนที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มทดลองโดยใช้เวลาในการทดลอง 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวมจำนวน 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลาในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ ซึ่งใช้เวลาก่อนเข้าเรียนและหลังเลิกเรียน ช่วงเวลา 8.50 – 9.40 น. และ 14.50 – 16.30 น. ในวันจันทร์ และวันพฤหัสบดี ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2542 ถึง วันที่ 2 กันยายน 2542

2. แผนการสอนแบบปกติ

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการสอนแบบปกติ

2.2 ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 ของกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เนื้อหาวิชาเทคนิคการขาย (22012004) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

2.3 วิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลของเนื้อหาที่สอนตามขั้นตอนการสอนแบบปกติ

2.4 สร้างแผนการสอนแบบปกติให้สอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม และวิธีดำเนินการ

2.5 นำแผนการสอนที่สร้างขึ้นเสนอประธานและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ทำการตรวจแก้ไข และให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา 4 ท่าน ได้แก่ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ อาจารย์ธานี คงเพชร และอาจารย์ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ ตรวจสอบในเรื่องความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมาย เนื้อหา กิจกรรม และวิธีดำเนินการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้กับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนการ กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 17 คน ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2542 เพื่อดูความเหมาะสมและหาข้อบกพร่องในด้านเนื้อหาของกิจกรรม วิธีดำเนินการ อุปกรณ์ และเวลาที่ใช้ในการทดลอง

2.6 นำแผนการสอนที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มควบคุมใช้เวลาในการทดลอง 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวมจำนวน 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลา ในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ ซึ่งใช้เวลาก่อนเข้าเรียนและหลังเลิกเรียน ช่วงเวลา 8.50 – 9.40 น. ในวันอังคาร และวันศุกร์ ตั้งแต่ วันที่ 3 สิงหาคม 2542 ถึงวันที่ 3 กันยายน 2542

3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย

การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ศึกษาวิธีสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากหนังสือเทคนิคการเขียนข้อสอบของ ชวาล แพรัตนกุล (2522 : 11-402)

3.2 วิเคราะห์หลักสูตรด้วยวิธีจัดทำตารางวิเคราะห์วิชาเทคนิคการขาย

3.3 สร้างแบบทดสอบโดยยึดตารางวิเคราะห์วิชาเทคนิคการขายจำนวน 120 ข้อ เป็นข้อสอบปรนัย 5 ตัวเลือก

3.4 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผล 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับหลักสูตรและการสอนวิชาเทคนิคการขาย 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ รองศาสตราจารย์สำอังก์ งามวิชา อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และอาจารย์ธานี คงเพชร ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จุดมุ่งหมายตามตารางวิเคราะห์วิชาเทคนิคการขาย และทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.5 นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับนักเรียนโรงเรียนเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนข้อที่ตอบถูกให้ 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบหรือตอบมากกว่า 1 ตัวเลือกให้ 0 คะแนน

3.6 นำแบบทดสอบมาวิเคราะห์รายข้อ เพื่อหาค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) และคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยาก (p) ระหว่าง .20 - .80 และค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป จำนวน 60 ข้อ

3.7 นำข้อสอบที่คัดเลือกแล้วไปทดสอบกับนักเรียนโรงเรียนเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้สูตร KR-20 (Kuder Richardson – 20) ได้ค่าความเชื่อมั่น .63

ลักษณะของแบบทดสอบ

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายเป็นแบบทดสอบปรนัย 5 ตัวเลือก ตามตัวอย่างดังนี้

<u>คำถาม</u>	สิ่งใดที่สำคัญที่สุดในการเข้าพบลูกค้าครั้งแรก
	ก. การขายสินค้า
	ข. การขายความรู้
	ค. การขายบริการ
	ง. การขายความคิด
	จ. การขายความสามารถ
<u>คำตอบ</u>	ง. การขายความคิด

2. การตรวจให้คะแนน ตรวจคำตอบในกระดาษคำตอบโดยมีเกณฑ์ให้คะแนน คือข้อที่ตอบถูกให้ 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบหรือตอบมากกว่า 1 ตัวเลือกให้ 0 คะแนน

การดำเนินการทดลอง

1. แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยใช้แบบแผนการทดลอง Randomized Control Group Pretest-Posttest Design (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2537 : 359) มีลักษณะการทดลองดังนี้

ตาราง 1 แสดงแบบแผนการทดลอง Randomized Control Group Pretest-Posttest Design

การกำหนดเข้ากลุ่ม	สอบก่อน	ตัวแปรอิสระ	สอบหลัง
(R) E	T _{1E}	X	T _{2E}
(R) C	T _{1C}	-	T _{2C}

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบแผนการทดลอง

R	แทน	การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม
E	แทน	กลุ่มทดลอง
C	แทน	กลุ่มควบคุม

X	แทน	การกระทำ (วิธีการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง)
T _{1E}	แทน	การทดสอบก่อนที่จะกระทำการทดลองของกลุ่มทดลอง
T _{1C}	แทน	การทดสอบก่อนที่จะกระทำการทดลองของกลุ่มควบคุม
T _{2E}	แทน	การทดสอบหลังที่จะกระทำการทดลองของกลุ่มทดลอง
T _{2C}	แทน	การทดสอบหลังที่จะกระทำการทดลองของกลุ่มควบคุม

2. วิธีการดำเนินการทดลอง

1. ขั้นก่อนทดลอง ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมตอบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นคะแนนก่อนการทดลองเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2542 เก็บไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง

2. ขั้นทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง ดังนี้

2.1 กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับกลุ่มทดลองตามโปรแกรมการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นเวลา 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวม 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลาในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ ซึ่งใช้เวลาก่อนการเข้าเรียน และหลังเลิกเรียนช่วงเวลา 8.50 – 9.40 น. และ 14.50 – 16.30 น. ในวันจันทร์และวันพฤหัสบดี ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2542 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2542

2.2 กลุ่มควบคุม ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับกลุ่มควบคุม ตามโปรแกรมการทดลองการสอนแบบปกติเป็นเวลา 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวมจำนวน 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลาในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ โดยใช้เวลาก่อนเข้าเรียน และหลังเลิกเรียนช่วงเวลา 8.50 – 9.40 น. และ 14.50 – 16.30 น. ในวันอังคารและวันศุกร์ ตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม 2542 ถึงวันที่ 3 กันยายน 2542

3. ขั้นหลังการทดลอง เมื่อสิ้นสุดการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางกับกลุ่มทดลองและการสอนแบบปกติกับกลุ่มควบคุมแล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มตอบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ชุดเดียวกันกับการทดสอบครั้งแรกในวันที่ 6 กันยายน 2542 เก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง

4. นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ก่อนและหลังการทดลองของนักเรียนทั้งสองกลุ่มมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ โดยใช้ t - test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test for Dependent Samples) และ t - test แบบเป็นอิสระต่อกัน (t - test for Independent Samples) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นดังนี้

1. เปรียบเทียบผลต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ โดยใช้ t-test for Independent Samples
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง โดยใช้ t-test for Dependent Samples
3. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ โดยใช้ t-test for Dependent Samples

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 73)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 79)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าความยากของแบบทดสอบรายข้อ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 200 - 210)

$$P = \frac{R}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าความยากของคำถามแต่ละข้อ
	R	แทน	จำนวนคนที่ทำข้อนั้นถูก
	N	แทน	จำนวนคนที่ทำข้อนั้นทั้งหมด

2.2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 210 - 211)

$$D = \frac{R_U - R_L}{\frac{N}{2}}$$

เมื่อ	D	แทน	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
	R_U	แทน	จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกในกลุ่มเก่ง
	R_L	แทน	จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกในกลุ่มอ่อน
	N	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร KR – 20 (Kuder Richardson – 20) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 197 - 198)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S_i^2} \right]$$

เมื่อ	r_{tt}	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	p	แทน	สัดส่วนของผู้ที่ทำได้ในข้อหนึ่ง ๆ คือ สัดส่วนของคน ที่ทำถูกกับคนทั้งหมด
	q	แทน	สัดส่วนของผู้ที่ทำได้ในข้อหนึ่ง คือ $1 - p$
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือฉบับนั้น

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยใช้ t-test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test for Dependent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2537 : 201)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

$$df = n - 1$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าวิกฤติที่ใช้แทนในการพิจารณาการแจกแจงแบบที่
	$\sum D$	แทน	ผลรวมของความแตกต่างจากการทดสอบก่อนการทดลองและการทดสอบหลังการทดลอง
	$\sum D^2$	แทน	ผลรวมของความแตกต่างจากการทดสอบก่อนการทดลองและการทดสอบหลังการทดลองแต่ละตัวด้วยยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคู่ของคะแนนจากการทดสอบครั้งแรกและครั้งหลัง

3.2 เปรียบเทียบผลต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม โดยใช้ t-test แบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test for Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2537 : 177)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าวิกฤติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที่
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มทดลอง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มควบคุม

S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มทดลอง
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มควบคุม
n_1	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มทดลอง
n_2	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มควบคุม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลความหมาย ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าวิกฤตที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบที
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลองก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
3. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่างคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติมาเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t-test for Independent Samples ปรากฏผลในตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S	t
กลุ่มทดลอง	20	11.65	5.22	3.41**
กลุ่มควบคุม	20	5.40	6.34	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงกว่าการสอนแบบปกติ

2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลองก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางมาเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t-test for Dependent Samples ปรากฏผลในตาราง 3

ตาราง 3 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลองก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

กลุ่มทดลอง	N	$\bar{X}$	S	t
ก่อนการทดลอง	20	29.10	4.51	9.97 **
หลังการทดลอง	20	40.75	5.83	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลองสูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้นักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

3. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติมาเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t-test for Dependent Samples ปรากฏผลในตาราง 4

ตาราง 4 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ ปรากฏผลในตาราง 4

กลุ่มควบคุม	N	$\bar{X}$	S	t
ก่อนการทดลอง	20	31.55	5.85	3.81 **
หลังการทดลอง	20	36.95	4.96	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุมสูงขึ้น หลังจากได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการสอนแบบปกติ ทำให้นักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

บทที่ 5

บทย่อ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของนักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของนักเรียนก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของนักเรียนก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายแตกต่างกัน
2. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น
3. นักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนศึกษา เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 6 ห้องเรียน รวม 221 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนศึกษา เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 40 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แล้วสุ่มด้วยการเรียงลำดับผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) จากมากไปหาน้อยจนครบตามจำนวน เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองจำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
2. แผนการสอนแบบปกติ
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย

การดำเนินการทดลอง

1. ขั้นก่อนทดลอง ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมตอบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นคะแนนก่อนการทดลองเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2542 เก็บไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง

2. ขั้นทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง ดังนี้

2.1 กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับกลุ่มทดลองตามโปรแกรมการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นเวลา 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวม 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลาในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ ซึ่งใช้เวลาก่อนการเข้าเรียน และหลังเลิกเรียนช่วงเวลา 8.50 – 9.40 น. และ 14.50 – 16.30 น. ในวันจันทร์และวันพฤหัสบดี ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2542 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2542

2.2 กลุ่มควบคุม ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับกลุ่มควบคุม ตามโปรแกรมการทดลองการสอนแบบปกติเป็นเวลา 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 คาบ รวมจำนวน 15 คาบ คาบละ 50 นาที โดยจัดตารางเวลาในการทดลองสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 คาบ และ 2 คาบ โดยใช้เวลาก่อนเข้าเรียน และหลังเลิกเรียนช่วงเวลา 8.50 – 9.40 น. และ 14.50 – 16.30 น. ในวันอังคาร และวันศุกร์ ตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม 2542 ถึงวันที่ 3 กันยายน 2542

3. ขั้นหลังการทดลอง เมื่อสิ้นสุดการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางกับกลุ่มทดลองและการสอนแบบปกติกับกลุ่มควบคุมแล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มตอบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ชุดเดียวกันกับการทดสอบครั้งแรกในวันที่ 6 กันยายน 2542 เก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง

4. นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย (22012004) ก่อนและหลังการทดลองของนักเรียนทั้งสองกลุ่มมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ โดยใช้ t - test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test for Dependent Samples) และ t - test แบบเป็นอิสระต่อกัน (t - test for Independent Samples) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นดังนี้

1. เปรียบเทียบผลต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ โดยใช้ t-test for Independent Samples
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางโดยใช้ t-test for Dependent Samples
3. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายของกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังได้รับการสอนแบบปกติ โดยใช้ t-test for Dependent Samples

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. นักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพาณิชย์การ ปรากฏผลดังนี้

1. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้เพราะการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ การเรียนแบบร่วมมือ การใช้บทบาทสมมุติ และการเผชิญสถานการณ์ มีส่วนพัฒนาคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ได้สูงกว่าการสอน

แบบปกติ โดยที่ผู้วิจัยจะเป็นเพียงผู้กระตุ้นให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วม และกระตุ้นหรือรื้อฟื้นที่จะศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และคำตอบด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย รวมทั้งการให้นักเรียนลงมือปฏิบัติจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วย คิด ทำ และแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยให้นักเรียนสามารถ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สมาชิกในแต่ละกลุ่มแต่ละคนมีโอกาสและส่วนร่วมในการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียน ด้านเนื้อหาสาระของกิจกรรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นบทบาทหน้าที่ในกลุ่มทักษะทางสังคม และทักษะกระบวนการกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มไม่เพียงแต่รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเองเท่านั้น แต่จะต้องรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของเพื่อนสมาชิกทุกคนในกลุ่มด้วย และสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจ จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแบบโมเดลชิปปา (CIPPA MODEL) หรือตามแบบประสาธน์ 5 แนวคิดหลักของทิสนา แชมมณี (2542 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดี ควรเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสสร้างความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจและเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อตนเอง การที่ผู้เรียนมีโอกาสได้สร้างความรู้ด้วยตนเองนี้ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสติปัญญา กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคล และแหล่งความรู้ที่หลากหลาย และช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มุ่งจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิต เหมาะสมกับความสามารถและความสนใจของนักเรียนโดยให้นักเรียนมีส่วนร่วมและลงปฏิบัติทุกขั้นตอนจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้และเทคนิคการสอนหลาย ๆ แบบ เช่น วิธีสอนแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ วิธีการสอนแบบใช้บทบาทสมมุติ วิธีสอนแบบเผชิญสถานการณ์ วิธีสอนแบบใช้กรณีศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปรัชญาพิพัฒน์นิยม (Progressivism) ดังที่สมาน อัครภูมิ (ไพฑูรย์ สนิสารัตน์ 2524 : 88-87 อ้างอิงจากสมาน อัครภูมิ. 2539 : 1 - 5) เป็นกลุ่มปรัชญาที่มีแนวคิดไม่ยึดติดกับเนื้อหาที่ตายตัว ไม่ยึดแบบแผน แน่นนอน การศึกษาควรคำนึงถึงความรู้ใหม่ ๆ ประสบการณ์ของผู้เรียน การเปลี่ยนแปลงของสังคม ปรัชญาสาขานี้ให้ความสำคัญกับตัวผู้เรียนมาก เพราะถือว่าการเรียนรู้นั้นจะเกิดได้ดีเมื่อผู้เรียนได้มีประสบการณ์ตรงหรือลงทำด้วยตนเองมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนและมีส่วนร่วมที่จะเลือกเนื้อหา และกิจกรรมที่ตนเองสนใจได้มากขึ้น แต่เป็นการทำงานร่วมกัน (Participation) เพื่อให้การเรียนการสอนตรงตามความต้องการของผู้เรียน เหมาะสมตามความถนัดและความสามารถของผู้เรียนมากขึ้น โดยครูทำหน้าที่การเตรียมการแนะนำ และให้คำปรึกษาเป็นหลักสำคัญ ครูอาจจะเป็นผู้รู้แต่ไม่ควรไปกำหนดหรือกะเกณฑ์ให้เด็กทำตามอย่างหรือควรเป็นผู้สนับสนุนให้เด็กได้เรียนรู้ เข้าใจ และเห็นจริงด้วยตนเอง หลักสูตร เน้นสภาพปัจจุบันโดยเฉพาะการ

มีชีวิตอย่างมีความสุข และสมบูรณ์ในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีความสุขของกิตติวดี บุญชื้อ และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 2541 : 15 - 29) ได้กล่าวถึง แนวคิด หลักการและกระบวนการ คือ ต้องการให้เด็กได้แสวงหาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข ให้โรงเรียนเป็นแหล่งค้นพบสิ่งมหัศจรรย์ด้วยตัวของเด็กเอง ให้เด็กเกิดความรักและภาคภูมิใจในตนเอง รู้จักปรับตัวได้ทุกที่ทุกเวลา เด็กแต่ละคนได้มีโอกาสเลือกเรียนตามความถนัดและความสนใจของตนเอง บทเรียนสนุก แปลกใหม่ จูงใจให้ติดตาม และเข้าใจให้อยากค้นหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง สิ่งที่เรียนรู้สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน และสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของสุมนทนา พรหมบุญ และคณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 2541 : 33 - 34) ได้กล่าวถึง แนวคิด หลักการ และกระบวนการ คือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ต้องการให้เด็กทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ผู้เรียนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นชุมชน สังคม พ่อแม่ เพื่อน และคนด้อยโอกาสกว่า ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะทางสังคม การอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่น การเรียนรู้แบบส่วนร่วม มุ่งให้ผู้เรียน "เก่ง ดี มีความสุข" และยังสอดคล้องกับเคแกน (Kagan Spencer. 1995) ได้เสนอแนวคิดหลักการเรียนแบบร่วมแรงร่วมใจ ดังนี้ การจัดกลุ่มเด็กที่ทำงานร่วมกันที่เหมาะสม ความมุ่งมั่นและอุดมการณ์ของเด็กที่ทำงานร่วมกัน การจัดการเพื่อให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เด็กมีทักษะในการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับตัวบ่งชี้การเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541 : 3 - 4) ได้กล่าวถึง ตัวบ่งชี้การเรียนของนักเรียน ไว้ดังนี้ นักเรียนมีประสบการณ์ตรงสัมพันธ์กับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม นักเรียนฝึกปฏิบัติจนค้นพบความถนัด และวิธีการของตนเอง นักเรียนทำกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม นักเรียนฝึกคิดอย่างหลากหลาย และสร้างสรรค์จินตนาการ ตลอดจนได้แสดงออกอย่างชัดเจน และมีเหตุผลนักเรียนได้รับการเสริมแรงให้ค้นหาคำตอบแก้ปัญหา นักเรียนได้ฝึกค้นรวบรวมข้อมูล สร้างสรรค์ความรู้ นักเรียนเลือกทำกิจกรรมตามความสามารถ ความถนัด และความสนใจของตนเองอย่างมีความสุข นักเรียนฝึกตนเองให้มีวินัย และรับผิดชอบในการทำงาน นักเรียนฝึกประเมินปรับปรุงตนเองและยอมรับผู้อื่น ตลอดจนสนใจใฝ่ความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยครูจัดกิจกรรม และสถานการณ์ให้นักเรียนได้แสดงออก และคิดอย่างสร้างสรรค์ ตลอดจนส่งเสริมให้นักเรียนฝึกคิด ฝึกทำ และฝึกปรับปรุงตนเอง และสอดคล้องกับอารี พันธุ์มณี (2541 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า โรงเรียน ครูมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ การคิดและการสร้างคุณลักษณะที่ดีแก่เด็ก โดยเฉพาะในเรื่องการปลูกฝังให้เป็นคนใฝ่รู้ ใฝ่เรียน หรือปลูกฝัง และสร้างเสริมให้เด็กเป็นผู้รักเรียน

ชอบศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ และตื่นตัวสิ่งแปลกใหม่รอบตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำเนา ศรีบุญแก้ว (2523 : 34) พบว่า หลังการเรียนวิชาหลักและการใช้ภาษาไทย โดยใช้แผนการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกลุ่มทดลอง และการสอนแบบผู้สอนเป็นศูนย์กลางของกลุ่มควบคุม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยาภรณ์ รัตนกรกุล (2536 : 33) พบว่า นักเรียนที่เรียนแบบร่วมมือโดยใช้การแบ่งกลุ่ม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์สูงกว่านักเรียนที่เรียนคณิตศาสตร์ตามวิธีเรียนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของประการ เกิดมีสุข (2539 : 71) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการสะกดคำภาษาไทย โดยใช้กิจกรรมการเรียนแบบร่วมมือ และกิจกรรมในห้องเรียนปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการสะกดคำภาษาไทย โดยใช้กิจกรรมการเรียนแบบร่วมมือสูงกว่าการใช้กิจกรรมในห้องเรียนปกติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนีย์ ชุ่มจิต (2523 : 72 - 76) พบว่า การสอนแบบใช้บทบาทสมมุติของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนหน่วย "ชีวิตในบ้าน" มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มผู้เรียนด้วยวิธีสอนแบบปกติ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชูดท์ (Shoudt. 1976 : 2754 - A) พบว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกและไม่ได้รับการฝึกโดยใช้บทบาทสมมุติพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกทักษะปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีนิสัยเอื้อเฟื้อมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของโคโนเลย์ (Conoley. 1977 : 4977.A) พบว่า การนำบทบาทสมมุติมาเป็นองค์ประกอบในการเรียนการสอนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักเรียนมากกว่ากลุ่มควบคุม ทำให้นักเรียนมีสังคมมีดีขึ้น และเปลี่ยนแปลงจากการยึดตนเองเป็นศูนย์กลางมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแอนเดอร์สัน (Anderson. 1997 : 181) พบว่า การสอนโดยใช้บทบาทสมมุติได้ผลดีกว่าการสอนโดยบรรยาย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญส่ง นิยมสิทธิ์ (2541 : 44) พบว่า นักศึกษาที่เรียนโดยวิธีสอนเชิงระบบมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้สูงกว่านักศึกษาที่เรียนโดยวิธีสอนตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักเรียนที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยจัดกิจกรรมการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางหลายรูปแบบ คือการเรียนแบบร่วมมือ การใช้บทบาทสมมุติ และการเผชิญสถานการณ์ เพื่อฝึกให้นักเรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ ใฝ่หาความรู้จนเกิดการเรียนรู้ และลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ด้วยการกระตุ้นความสนใจและเตรียมความพร้อมในการเรียนให้กับนักเรียน และทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ด้วยการอภิปรายผลจากการทำกิจกรรม จากผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของเสาวภา ญ นคร (2542 : 4-5) ได้กล่าวไว้ว่า การสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางหน้าที่ครูจะเตรียมกิจกรรม คำถามที่จะกระตุ้นให้นักเรียนพูดและทำกิจกรรม เน้นให้นักเรียน

คิด ทำ และแสดงออกเพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มุ่งการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นส่วนใหญ่ และสอดคล้องกับกรมสามัญศึกษา (2540 : 19-20) กล่าวว่า การเรียนการสอนที่พึงประสงค์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็นและแก้ปัญหาเป็น และยังสอดคล้องกับ สุรางค์ โค้วตระกูล (2536 : 270) ได้กล่าวไว้ว่า นักเรียนเป็นศูนย์กลาง คือการให้นักเรียนเป็นผู้กระทำ และมีส่วนร่วมในกิจกรรม ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการเรียนรู้ และพัฒนาเต็มศักยภาพของตนเอง จัดบรรยากาศของห้องเรียนให้ส่งเสริมความอยากรู้อยากเห็น และวิธีการที่เรียนรู้ด้วยการค้นพบเอง และสอดคล้องกับสุจริต เพียรชอบ และ สายใจ อินทร์พรหม (2523 : 72) ได้กล่าวถึง การเรียนการสอนตามแนวใหม่ว่า “ไม่ว่าจะเป็นวิชาใดก็ตามมุ่งตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ และการเรียนการสอนจะประสบผลดีก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง และยังได้กระทำกิจกรรมมากเท่าไรก็จะเกิดการเรียนรู้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรจนา ชัยมีเขียว (2530 : 54) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การพูด โดยการอภิปรายกลุ่มประกอบการสอนสูงกว่าการสอนตามคู่มือครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้รับการฝึกด้วยตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกโดยครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมเดช อารีสวัสดิ์ (2530 : 80) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาภาษาไทยวรรณคดีมรดกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนโดยใช้บทบาทสมมติ หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. นักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขายสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยจัดกิจกรรมการสอนแบบปกติ ซึ่งครูเป็นศูนย์กลางโดยใช้วิธีการสอนด้วยการบรรยาย อธิบายให้ตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา ใช้คำถามถามตอบ ส่วนใหญ่ครูเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมต่าง ๆ จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของพันทิพา อุทัยสุข และ สิริวรรณ ศรีพหล (2539 : 54 - 77) ได้กล่าวไว้ว่า การสอนที่ยึดครูเป็นศูนย์กลาง ซึ่งประกอบด้วยวิธีการสอนด้วยการบรรยาย ใช้คำถาม และการสาธิต เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน โดยเตรียมการสอน เตรียมบทเรียน เตรียมการประเมินผล สอดคล้องกับเสาวภา ณ นคร (2542 : 4 - 5) กล่าวถึงการสอนแบบครูเป็นศูนย์กลาง บทบาทครูจะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ครูพูดเป็นส่วนใหญ่เน้นเนื้อหาความรู้ และยังสอดคล้องกับสมชาย ชูชาติ (2538 : 92) กล่าวถึงการสอนแบบบรรยายเป็นการสอนที่ผู้สอนเป็นฝ่ายอธิบาย ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียนในรูปของคำพูด โดยผู้สอนเป็นฝ่ายเตรียมเนื้อหาและกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ครู อาจารย์ที่จะนำเอาการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงแนวคิด หลักการและกระบวนการของการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้สูงขึ้น โดยไม่ปล่อยให้เรียนทำกิจกรรมเองทุกเรื่อง หรือจัดกิจกรรมมากโดยไม่คำนึงว่ากิจกรรมนั้นเหมาะสมต่อการเรียนรู้ได้ตามจุดประสงค์หรือไม่

1.2 จากการทดลองครั้งนี้พบว่า การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางช่วยให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ถ้าครูผู้สอนไม่ยึดติดกับเนื้อหา เวลา และให้โอกาสนักเรียนทุกคนค้นพบตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต

1.3 ผู้บริหาร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ควรจัดอบรมเทคนิคการสอนทั้งการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตลอดจนติดตามผลการนำไปใช้ในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางไปใช้ทดลองกับนักเรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1 และปีที่ 3 ในวิชาทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

2.2 ควรนำการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางไปทดลองเปรียบเทียบกับวิธีการอื่น เช่น วิธีสอนแบบแก้ปัญหา หรือวิธีสอนแบบสืบสวนสอบสวน วิธีสอนแบบโครงงาน เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคงทนในการเรียนรู้ของนักเรียน หลังจากได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา คุณารักษ์. (2541). "การเรียนรู้แบบร่วมมือกันในชั้นเรียนบูรณาการ,"
วารสารทับแก้ว. 2(4) : 49-51.
- กรมสามัญศึกษา. หน่วยศึกษานิเทศก์ (2540). การจัดประสบการณ์เรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็น
ศูนย์กลาง.
- ขจิตพรธรณ ทองคำ. (2536). การเล่นบทบาทสมมุติโดยเด็กมีส่วนร่วมในการจัดสื่อการเล่นที่มี
ผลต่อการคลายการยึดตนเองเป็นศูนย์กลางและความสามารถทางภาษา. ปรินญา
นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จตุพร โพธิศิริ. (2534). การเปรียบเทียบผลของการฝึกด้วยตนเองกับการฝึกโดยครูที่มีต่อ
ความคิดสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน
วัดพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชวาล แพรัตนกุล. (2522). เทคนิคการเขียนข้อสอบ. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ชูศรี สนิทประชากร. (2525). วิธีการสอนในระดับประถมศึกษาตามแนวหลักสูตรใหม่.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วัชรการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2537). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ วรรณพงษ์. (2541, 1-15 พฤศจิกายน). "ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมุ่งสร้างกิจกรรม
ฝึกการคิด," ปฏิรูปการศึกษา. 1(4) : 8.
- ถมรัตน์ บุญญานิตย์. (2541). การศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็น
ศูนย์กลางวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. ในโรงเรียนสังกัด
กรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 6. สำนักพัฒนาการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
เขตการศึกษา 6. ถ่ายเอกสาร.
- ทีศนา แหมมณี. (2519, กรกฎาคม-สิงหาคม). "การใช้บทบาทสมมุติในการเรียนการสอน,"
ครุศาสตร์. 6(2) : 41.
- (2542, 5 พฤษภาคม). "การจัดการเรียนการสอนโดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง,"
วารสารวิชาการ. 2(5) : 3-25.

- ธวัชชัย เขียนประสิทธิ์. (2530). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคิดสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการสอนตามคู่มือครูและชุดการเรียนด้วยตนเอง. ปรินูญานินพณ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- นวลจิตต์ ชาวศิริพิงศ์. (2542, เมษายน). "การสอนโดยให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางแบบ CIPPA," วารสารวิชาการ. 2(4) : 15.
- บังอร อนุเมธากุล. (2541, มกราคม). "สอนอย่างไรจึงให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้," วารสารราชภัฏฉะเชิงเทรา. 1(1) : 34-35.
- บุญส่ง นิยมสิทธิ์. (2541, มกราคม) "การเปรียบเทียบผลการสอนวิชาการมัธยมศึกษาระดับปริญญาตรีระหว่างวิธีสอนอย่างเป็นระบบกับวิธีสอนตามปกติ," วารสารวิชาการราชภัฏฉะเชิงเทรา. 1 (1) : 44.
- ประกอบ ระกิติ. (2523). กระบวนการกลุ่ม. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ✓ ปิยาภรณ์ รัตนกรกุล. (2536). ผลการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้การแบ่งกลุ่มแบบกลุ่มสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประการ เกิดมีสุข. (2539). การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการสะกดคำภาษาไทย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนพลวิทยากรุงเทพ โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือและกิจกรรมในห้องเรียนปกติ. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ ประเวศ วะสี. (ม.ป.ป.). ปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, ถ่ายเอกสาร.
- ผกา สัตยธรรม. (2524). เทคนิคการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ. สาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล. (2518). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์วิชาหัตถศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ศึกษาระหว่างวิธีสอนโดยใช้ชุดการสอนกับวิธีการบรรยาย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2524). ปรัชญาการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2537). ตัวบ่งชี้ของการจัดการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง, "ใน โครงการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนเรื่อง การพัฒนาคุณภาพครูตามเกณฑ์มาตรฐานระดับคุณภาพครู (NTQ) สู่การจัดการเรียนการสอนด้วยกระบวนการโดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (child – centered) และประเมินผลโดยใช้แฟ้มสะสมงาน. หน้า 70. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.

- พันทิพา อุทัยสุข และ สิริวรรณ ศรีพล. (2539). วิทยาการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 14 .
กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดดุสิตการพิมพ์.
- เยาวพา เดชะคุปต์. (2517). ทฤษฎีกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์สำหรับการสอนในระดับ
ประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- รจนา ชัยมีเขียว. (2530). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์และความสนใจต่อวิธีการสอนการพูด
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่สอนโดยการอภิปรายกลุ่มการแสดง
บทบาทสมมุติ และการสอนตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิไลวรรณ อำคำสร. (2537). การเปรียบเทียบวิธีสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอนกับวิธีสอน
แบบบรรยายที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้
วิชาการบัญชีห้างหุ้นส่วน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วิทยากร เชียงกุล. (2541). รายงานสภาวะการศึกษาไทยปี 2540. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ
การการศึกษาแห่งชาติ.
- (2541, 11 พฤศจิกายน). "การศึกษาจะมีส่วนแก้ไขวิกฤตสังคมไทยได้อย่างไร,"
วารสารวิชาการ. 1(11) : 11-13.
- ศิริกาญจน์ โกสมุทร. (2522). "การใช้บทบาทสมมุติในห้องเรียน," วิทยาสาร. 30(7) : 10-13.
- ศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2541).
ตัวบ่งชี้การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. 3-4.
- สุปราณี อุณหโภคา. (2518). ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนชั้นประถมปีที่ 4 จากชุดสื่อการสอน
ด้วยตนเองวิชาวิทยาศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุจริต เพียรชอบ และ สายใจ อินทร์พรหม. (2523). วิธีสอนภาษาไทยระดับมัธยมศึกษา.
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนีย์ ชุ่มจิต. (2523). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และทัศนคติด้านมนุษย
สัมพันธ์ของนักเรียนชั้นประถมปีที่ 5 ที่เรียนหน่วย "ชีวิตในบ้าน" ด้วยการสอนแบบใช้
และไม่ใช้การแสดงบทบาทสมมุติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิตรา ศรีนวล. (2528, กันยายน). "สอนภาษาไทยอย่างไรเด็กจึงจะคิดเป็น ทำเป็น
แก้ปัญหาเป็น และสอดคล้องกับนโยบายการปลูกฝังประชาธิปไตย," ว.ประถมศึกษา.
35 (12) : 3-6.

- สมเดช อารีสวัสดิ์. (2530). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสนใจที่มีต่อวิชาภาษาไทย และความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนโดยใช้บทบาทสมมุติ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุรชาติ มานิตย์. (2530). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษาและบุคลิกภาพ ประชาธิปไตยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ด้วยการสอนโดยการเป็นทีม กับการสอนตามคู่มือครู. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สำเนา ศรีบุญแก้ว. (2533). การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย ระหว่างการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางกับผู้สอนเป็นศูนย์กลาง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2536). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ. (2537). "การเรียนแบบร่วมมือ," โครงการพัฒนาคุณภาพการเรียนเรื่อง การพัฒนาคุณภาพครูตามเกณฑ์มาตรฐานระดับคุณภาพครู (NTQ)สู่การจัดการเรียนการสอนด้วยกระบวนการโดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Child-centered) และการประเมินผลโดยใช้แฟ้มสะสมงาน (Portfolio). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สมชาย ชูชาติ. (2538). วิธีการสอนทั่วไป. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ. (2539). คู่มือการพัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา "การสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง". กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สมาน อัสวภูมิ และคณะ. (2539). เอกสารประกอบการนิเทศการศึกษา แนวคิดและแนวปฏิบัติของโรงเรียนในการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง. อุบลราชธานี : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2541). การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิด 5 ทฤษฎี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไเอเดียสแควร์.
- สมหวัง พันธะลี. (2541, มิถุนายน-สิงหาคม). "การจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง หัวใจของการปฏิรูปหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน," วิทยาศาสตร์ 77.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พริกหวานกราฟฟิค.

- ✓ สิปพนนท์ เกตุทัต. (2542, มิถุนายน). "พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ
บทบาทใหม่ของครูสภา," *วิทยาสาร*. 98(3) : 10-12.
- ✓ เสาวภา ณ นคร. (2542, มกราคม - มิถุนายน). "รูปแบบการเรียนการสอนในนักเรียนเป็น
ศูนย์กลาง," *ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา 4 หน่วย ศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา*.
2(3) : 4-5.
- สมพงษ์ สิงหะพล. (2542, พฤศจิกายน-มีนาคม). "เทคนิคการสอนของการเรียนแบบร่วมมือ,"
สีมาจารย์. 13(25) : 41.
- ✓ สุลล วังสินธุ์. (2542, 3 มีนาคม). "CIPPA : รูปแบบและการดำเนินการสอนโดยยึดนักเรียน
เป็นศูนย์กลาง," *วารสารวิชาการ*. 2(3) : 36.
- อารี พันธุ์มณี. (2541). "จากการสอนสู่การจุดประกายความใฝ่รู้," ใน *เอกสารสัมมนาทาง
วิชาการเรื่องครูธุรกิจในปี ค.ศ 2000*. หน้า 1. ชลบุรี : โรงเรียนเทคโนโลยีศรีราชา.
- ✓ เอนก ศิลปนิลมาลย์. (2542). "มาฝึกเป็นครูที่เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบนักเรียนเป็นศูนย์
กลางกันเถอะ," *วารสารวิชาการ*. 2(4) : 22.
- อุษา ชูชาติ. (2542, มีนาคม). *สิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้สร้างสมองเด็กให้ฉลาดได้อย่างไร*.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- Anderson, Robertat T. (1997, July). "CHARGE...A Simulation Games Designed to Teach
Group Member Roles to Prospective Teacher...Found To Be EFFECTIVE,"
Resurces in Edncation (ERIC). 12 : 181.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. ตารางกำหนดการทดลองของกลุ่มตัวอย่าง
2. โปรแกรมการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
3. โปรแกรมการทดลองการสอนแบบปกติ
4. แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
5. แผนการสอนแบบปกติ
6. ใบความรู้ และใบงาน

ตารางกำหนดการทดลองของกลุ่มตัวอย่าง

คาบที่	กลุ่มทดลอง การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง		กลุ่มควบคุม การสอนแบบปกติ		หัวข้อ
	วัน/เดือน/ปี	เวลา	วัน/เดือน/ปี	เวลา	
1	จันทร์ 2 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	อังคาร 3 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	ปฐมนิเทศ
2-3	พฤหัสบดี 5 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	ศุกร์ 6 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	การเข้าพบลูกค้า
4	จันทร์ 9 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	อังคาร 10 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	
5-6	พฤหัสบดี 12 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	ศุกร์ 13 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	การเสนอขาย
7	จันทร์ 16 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	อังคาร 17 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	
8-9	พฤหัสบดี 19 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	ศุกร์ 20 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	การสาธิต
10	จันทร์ 23 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	อังคาร 24 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	
11-12	พฤหัสบดี 26 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	ศุกร์ 27 ส.ค 42	14.50-16.30 น.	การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย
13	จันทร์ 30 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	อังคาร 31 ส.ค 42	8.50-9.40 น.	
14-15	พฤหัสบดี 2 ก.ย 42	14.50-16.30 น.	ศุกร์ 3 ก.ย 42	14.50-16.30 น.	การแก้ปัญหา ฯ ปัจฉิมนิเทศ

หมายเหตุ

- วันพฤหัสบดีที่ 12 สิงหาคม 2542 ตรงกับวันหยุด จัดสอนชดเชย
ในวันที่ 11 สิงหาคม 2542 เวลา 14.50 – 16.30น.

โปรแกรมการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
1.	ปฐมนิเทศ	1.สร้างความคุ้นเคยระหว่างนักเรียนและผู้วิจัย สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองแต่ละกลุ่ม 2.ให้นักเรียนเข้าใจจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการของโปรแกรม สอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อฝึกให้นักเรียนรู้จักคิด รู้จักทำและรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง	1.ผู้วิจัยและนักเรียนนั่งเป็นวงกลมโดยหันหน้าเข้าหากันและแนะนำตนเองต่อเพื่อนเพื่อสร้างความคุ้นเคย 2.ผู้วิจัยให้นักเรียนแบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3.ผู้วิจัยอธิบายความหมายและประโยชน์ของการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง 4.ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของโปรแกรมการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อฝึกให้นักเรียนรู้จักคิด รู้จักทำและรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง 5.ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการและข้อปฏิบัติในการทำกิจกรรม 6.ให้นักเรียนซักถามและแจกตารางโปรแกรมการทดลอง	1.ตารางโปรแกรมการทดลอง 2.วีดิทัศน์เกี่ยวกับเรื่องการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
2-4	1.การเข้าพบ ลูกค้า 1.1วัตถุประสงค์ใน การเข้าพบ ลูกค้า 1.2 เทคนิค วิธีการเข้าพบ ลูกค้า 1.3ปัจจัยที่ นำมา พิจารณา ประกอบก่อน การเข้าพบ ลูกค้า 1.4ข้อคำนึง เกี่ยวกับการ เข้าพบลูกค้า	1.ให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีหลัก การเกี่ยวกับการเข้าพบ ลูกค้า 2.ให้นักเรียนนำความรู้ ไปใช้ประกอบอาชีพ 3.เพื่อให้นักเรียนมี เจตคติที่ดีต่ออาชีพ	คาบที่ 2-4 จะดำเนินการสอนตาม ขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูสร้าง กระตุ้นความสนใจและ เตรียมความพร้อมในการเรียนให้กับ นักเรียน <u>ขั้นที่ 2</u> กิจกรรม จัดกิจกรรมตามหลักการ 2.1ครูให้นักเรียนได้สร้างความรู้ด้วย ตนเอง 2.2 ครูให้นักเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ช่วย กันเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ 2.3 ครูให้นักเรียนมีบทบาทและมีส่วน ร่วมในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง 2.4 ครูให้นักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการ การกับผลงาน และข้อสรุปความรู้ 2.5 ครูให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ ปฏิบัติการขายจริง <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นวิเคราะห์ อภิปรายผลจากกิจกรรม 3.1 ครูให้นักเรียนวิเคราะห์ อภิปราย ผลงาน และความรู้ที่สรุปได้จาก กิจกรรม 3.2 นักเรียนสามารถวิเคราะห์ อภิปราย กระบวนการเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นสรุปและประเมินผล ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปและ ประเมินผลการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมาย	แผนการ สอนที่ยืด นักเรียน เป็นศูนย์ กลางที่ 1

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
5-7	2.การเสนอ ขาย 2.1เตรียมตัว เพื่อเสนอขาย 2.2วิธีการ เสนอขาย 2.3องค์ ประกอบ การ เสนอขายที่มี ประสิทธิภาพ	1.ให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และมี ทักษะเกี่ยวกับการ เสนอขาย 2.ให้นักเรียนสามารถ นำความรู้ไปประกอบ อาชีพ 3.ให้นักเรียนมี เจตคติที่ดีต่ออาชีพขาย	คาบที่ 5-7ผู้วิจัยจะดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูสร้าง กระตุ้นความสนใจและ เตรียมความพร้อมในการเรียนให้กับ นักเรียน <u>ขั้นที่ 2</u> กิจกรรม จัดกิจกรรมตามหลักการ 2.1ครูให้นักเรียนได้สร้างความรู้ด้วย ตนเอง 2.2 ครูให้นักเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ช่วย กันเรียนรู้ 2.3 ครูให้นักเรียนมีบทบาทและมีส่วน ร่วมในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง 2.4 ครูให้นักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการ การควบคุมกับผลงานและข้อสรุป ความรู้ 2.5 ครูให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นวิเคราะห์ อภิปรายผลจากกิจกรรม 3.1 ครูให้นักเรียนวิเคราะห์ อภิปราย ผลงาน และสรุปความรู้ที่สรุปได้จาก กิจกรรม 3.2 นักเรียนสามารถวิเคราะห์ อภิปราย กระบวนการเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นสรุปและประเมินผล ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปและ ประเมินผลการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมาย	แผนการ สอนที่ยึด นักเรียน เป็นศูนย์ กลางที่ 2

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
8-10	3.การสาธิต 3.1ความ หมายของ การสาธิต 3.2วัตถุประสงค์ของ การสาธิต 3.3องค์ ประกอบใน การสาธิต 3.4ข้อควร พิจารณาใน การสาธิต 3.5ปัญหาใน การสาธิต	1.ให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และมี ทักษะเกี่ยวกับการ สาธิต 2.ให้นักเรียนสามารถ นำความรู้ไปประกอบ อาชีพ 3.ให้นักเรียนมี เจตคติที่ดีต่ออาชีพ ขาย	คาบที่ 8-10 ดำเนินการสอนตาม ขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูสร้าง กระตุ้น ความสนใจและ เตรียมความพร้อมในการเรียนให้กับ นักเรียน <u>ขั้นที่ 2</u> กิจกรรม จัดกิจกรรมตามหลักการ 2.1ครูให้นักเรียนได้สร้างความรู้ด้วย ตนเอง 2.2 ครูให้นักเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ช่วย กันเรียนรู้ 2.3 ครูให้นักเรียนมีบทบาทและมีส่วน ร่วมในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง 2.4 ครูให้นักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการ การควบคุมกับผลงานและข้อสรุป ความรู้ 2.5 ครูให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นวิเคราะห์ อภิปรายผลจากกิจกรรม 3.1 ครูให้นักเรียนวิเคราะห์ อภิปราย ผลงาน และความรู้ที่สรุปได้จาก กิจกรรม 3.2 นักเรียนสามารถวิเคราะห์ อภิปราย กระบวนการเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นสรุปและประเมินผล ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปและ ประเมินผลการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมาย	แผนการ สอนที่ยึด นักเรียน เป็นศูนย์ กลางที่ 3

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
11-14	4.การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย 4.1สาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้า 4.2สาเหตุที่ถูกขัดจังหวะการเสนอขาย 4.3การพาดพิงถึงคู่แข่ง	1.ให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย 2.ให้นักเรียนสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพ 3.ให้นักเรียนมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพขาย	คาบที่ 11-14ผู้วิจัยจะดำเนินการสอนตามขั้นตอนดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ สร้าง กระตุ้นความสนใจและเตรียมความพร้อมในการเรียนให้กับนักเรียน <u>ขั้นที่ 2</u> กิจกรรม จัดกิจกรรมตามหลักการ 2.1ครูให้นักเรียนได้สร้างความรู้ด้วยตนเอง 2.2 ครูให้นักเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ช่วยกันเรียนรู้ 2.3 ครูให้นักเรียนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง 2.4 ครูให้นักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการควบคุมกับผลงานและข้อสรุปความรู้ 2.5 ครูให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นวิเคราะห์ อภิปรายผลจากกิจกรรม 3.1 ครูให้นักเรียนวิเคราะห์ อภิปรายผลงาน และความรู้ที่สรุปได้จากกิจกรรม 3.2 นักเรียนสามารถวิเคราะห์ อภิปราย กระบวนการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นสรุปและประเมินผล ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปและประเมินผลการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมาย	แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางที่ 4

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
15	ปัจจัยมโนทัศน์	1.ให้รู้ว่่านักเรียนได้รับการเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักคิด รู้จักทำงาน รู้จักแก้ปัญหาเพียงใด 2.อภิปรายและสรุปเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมฝึกกิจกรรมตามแผนการสอน แต่ละคาบเรียน	ผู้วิจัยให้นักเรียนทุกกลุ่มร่วมกัน อภิปราย สรุปเป็นรายเรื่องว่าได้เรียนรู้อะไรบ้าง ผู้วิจัยช่วยเสริมเติมให้สมบูรณ์	แผ่นใส

หมายเหตุ การทดลองใช้เวลาคาบละ 50 นาทีตามตารางกำหนดการทดลอง

โปรแกรมการทดลองการสอนแบบปกติ

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
1.	ปฐมนิเทศ	1.สร้างความคุ้นเคยระหว่างนักเรียนและผู้วิจัยสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในกลุ่ม 2.ให้นักเรียนเข้าใจจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการของโปรแกรมสอนแบบปกติ	1.ผู้วิจัยและนักเรียนนั่งเป็นวงกลมหันหน้าเข้าหากัน แนะนำตนเองต่อเพื่อนเพื่อสร้างความคุ้นเคย 2.ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของโปรแกรมการทดลองการสอนแบบปกติ 3.ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการและข้อปฏิบัติในการทำกิจกรรม 4.ให้นักเรียนซักถามทำความเข้าใจและแจกตารางโปรแกรมการทดลอง	ตาราง โปรแกรม การทดลอง

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
2-4	1.การเข้าพบ ลูกค้า 1.1วัตถุประสงค์ใน การเข้าพบ ลูกค้า 1.2 เทคนิค วิธีการเข้าพบ ลูกค้า 1.3ปัจจัยที่ นำมา พิจารณา ประกอบก่อน การเข้าพบ ลูกค้า 1.4ข้อคำนึง เกี่ยวกับการ เข้าพบลูกค้า	1.ให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะ เกี่ยวกับการเข้าพบ ลูกค้า 2.ให้นักเรียนนำความรู้ ไปประกอบอาชีพ 3.ให้นักเรียนมี เจตคติที่ดีต่ออาชีพ	คาบที่ 2-4 จะดำเนินการสอนตามชั้น ตอน ดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการใช้ คำถาม หรือสนทนา หรือยกตัวอย่าง <u>ขั้นที่ 2</u> ขั้นกิจกรรม 2.1 ครูสอนโดยการบรรยาย อธิบายยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหา 2.2 ครูตั้งคำถาม ให้นักเรียนตอบ หรือให้นักเรียนซักถาม และให้นัก เรียนปฏิบัติกิจกรรมตามที่ครูกำหนด <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นสรุป ครูสรุปเนื้อหาสาระเป็นระยะ หรือ สรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นติดตามผล ครูประเมินผลนักเรียนเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา	แผนการ สอนแบบ ปกติที่ 1

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
5-7	2.การเสนอ ขาย 2.1เตรียมตัว เพื่อเสนอขาย 2.2วิธีการ เสนอขาย 2.3องค์ ประกอบ การเสนอขายที่มี ประสิทธิภาพ	1.ให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การเสนอขาย 2.ให้นักเรียนนำความรู้ ไปประกอบอาชีพ 3.เพื่อให้นักเรียนมี เจตคติที่ดีต่ออาชีพ	คาบที่ 5-7 จะดำเนินการสอนตาม ขั้นตอน ดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการใช้ คำถาม หรือสนทนา หรือยกตัวอย่าง <u>ขั้นที่ 2</u> ขั้นกิจกรรม 2.1 ครูสอนด้วยวิธีบรรยาย อธิบายยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหา 2.2 ครูตั้งคำถาม ให้นักเรียนตอบ หรือให้นักเรียนซักถาม และให้นัก เรียนปฏิบัติกิจกรรมตามที่ครูกำหนด <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นสรุป ครูสรุปเนื้อหาสาระเป็นระยะ หรือ สรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นติดตามผล ครูประเมินผลนักเรียนเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา	แผนการ สอนแบบ ปกติที่ 2

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
8-10	3.การสาธิต 3.1ความ หมายของ การสาธิต 3.2วัตถุประสงค์ของ การสาธิต 3.3องค์ ประกอบใน การสาธิต 3.4ข้อควร พิจารณาใน การสาธิต 3.5ปัญหาใน การสาธิต	1.ให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะ เกี่ยวกับการสาธิต 2.ให้นักเรียนนำความรู้ ไปประกอบอาชีพ 3.ให้นักเรียนมีเจตคติที่ ดีต่ออาชีพขาย	คาบที่ 8-10 จะดำเนินการสอนตาม ขั้นตอน ดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการใช้ คำถาม หรือสนทนา หรือยกตัวอย่าง <u>ขั้นที่ 2</u> ขั้นกิจกรรม 2.1 ครูสอนด้วยการบรรยาย อธิบาย และสาธิตการเสนอขาย สินค้า 2.2 ครูตั้งคำถาม ให้นักเรียนตอบ หรือให้นักเรียนซักถามและให้นักเรียน ปฏิบัติกิจกรรมตามที่ครูกำหนด <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นสรุป ครูสรุปเนื้อหาสาระเป็นระยะ หรือ สรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นติดตามผล ครูประเมินผลนักเรียนเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา	แผนการ สอนแบบ ปกติที่ 3

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
11-14	4.การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย 4.1สาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้า 4.2สาเหตุที่ถูกขัดจังหวะการเสนอขาย 4.3การพาดพิงถึงคู่แข่ง	1.ให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย 2.ให้นักเรียนนำความรู้ไปประกอบอาชีพ 3.ให้นักเรียนมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพขาย	คาบที่ 11-14 จะดำเนินการสอนตามขั้นตอน ดังนี้ <u>ขั้นที่ 1</u> ขั้นนำ ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการใช้คำถาม หรือสนทนา หรือยกตัวอย่าง <u>ขั้นที่ 2</u> ขั้นกิจกรรม ครูสอนด้วยการบรรยาย อธิบาย ยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา 2.2 ครูตั้งคำถาม ให้นักเรียนตอบ หรือให้นักเรียนซักถาม และให้นักเรียนปฏิบัติกิจกรรมตามที่ครูกำหนด <u>ขั้นที่ 3</u> ขั้นสรุป ครูสรุปเนื้อหาสาระเป็นระยะ หรือสรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน <u>ขั้นที่ 4</u> ขั้นติดตามผล ครูประเมินผลนักเรียนเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา	แผนการสอนแบบปกติที่ 4

คาบที่	หัวข้อ	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
15	ปัจฉิมนิเทศ	1.ให้รู้่านักเรียนได้รับการเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนแบบปกติ 2.อภิปรายและสรุปเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับการเข้าร่วมฝึกกิจกรรมตามแผนการสอน แต่ละคาบเรียน	1. ผู้วิจัยให้นักเรียนทุกกลุ่มร่วมกันอภิปราย สรุปเป็นรายเรื่องว่าได้อะไรบ้าง 2. ผู้วิจัยช่วยเสริมเติมให้สมบูรณ์	แผ่นใส

หมายเหตุ การทดลองใช้เวลาคาบละ 50 นาที ตามตารางกำหนดการทดลอง

แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
แผนการสอนที่ 1

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)
เรื่อง การเข้าพบลูกค้า

ปวช. ชั้นปีที่ 2
เวลา 4 คาบ

สาระสำคัญ

การเข้าพบลูกค้าเป็นเทคนิคการขายขั้นที่พนักงานขายต้องเข้าพบแบบเผชิญหน้ากับลูกค้า เพื่อทำการเสนอขายสินค้าหรือให้บริการซึ่งเป็นขั้นตอนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะหากไม่มีการเข้าพบ การขายก็จะไม่อาจเกิดขึ้นได้ ความสำเร็จในการเข้าพบนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคลิกภาพของพนักงานขายที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และคุณภาพของสินค้า หรือให้บริการที่น่าเสนอต่อลูกค้า การเข้าพบลูกค้าของพนักงานขาย มีวัตถุประสงค์หลายอย่าง เช่น เพื่อกระตุ้นความสนใจ และไปสู่การเสนอขาย

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนบอกวัตถุประสงค์ของการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนอธิบายเทคนิคในการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนบอกปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบก่อนการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนบอกข้อคำนึงเกี่ยวกับการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนสามารถยกตัวอย่างและสรุปหลักการการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนสามารถปฏิบัติวิธีการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนจำแนกวิธีการพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
8. นักเรียนสามารถวางแผนวิธีการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
9. นักเรียนพิจารณาวิธีการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมการเรียนการสอน

คาบที่ 1 (50 นาที)

ปฐมนิเทศนักเรียนกลุ่มทดลองวิธีการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางโดยมีจุดหมายดังนี้

1. ครูสร้างความคุ้นเคยระหว่างนักเรียน และสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในแต่ละกลุ่ม
2. ครูอธิบายให้นักเรียนเข้าใจจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการของโปรแกรมสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อฝึกให้นักเรียนรู้จักคิด รู้จักทำ และรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง

วิธีการดำเนินการ

1. ครู และนักเรียนนั่งเป็นวงกลมโดยหันหน้าเข้าหากันและแนะนำตนเองต่อเพื่อน เพื่อสร้างความคุ้นเคย
2. ครูแบ่งนักเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกันทั้งเก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อช่วยกันเรียนรู้และการทำงานกิจกรรมร่วมกันตามแผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางทั้ง 4 แผน
3. ครูอธิบายความหมายและประโยชน์ของการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และให้ดูวีดิทัศน์เรื่อง “การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง” เป็นเวลา 20 นาที
4. ครูชี้แจงจุดมุ่งหมายของโปรแกรมการทดลองการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อฝึกให้นักเรียนรู้จักคิด รู้จักทำ และรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง
5. ครูชี้แจงวิธีการ และข้อปฏิบัติในการเรียนรู้และทำกิจกรรมตามความสามารถ และความสนใจของนักเรียน
6. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม และแจกตารางโปรแกรมกำหนดการทดลอง

อุปกรณ์

1. ตารางโปรแกรมกำหนดการทดลอง
2. วีดิทัศน์เรื่อง “การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง”

คาบที่ 2-3 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ครูนำเข้าสู่บทเรียนโดยให้นักเรียนดูวีดิทัศน์เรื่อง “เจ็ดขั้นสู่ความสำเร็จของการขาย” เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาเป็นเวลา 25 นาที

2. ครูเปิดโอกาสให้ทุกคนซักถามข้อสงสัยเมื่อได้ดูว่าวีดิทัศน์เสร็จสิ้น

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูแจกใบความรู้และใบงานที่ 1 เรื่อง การเข้าพบลูกค้าให้นักเรียนทุกคน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
2. ครูมอบหมายให้นักเรียนแต่ละกลุ่มช่วยกันศึกษา เรื่องการเข้าพบลูกค้า เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการเข้าพบ เทคนิคในการเข้าพบ ปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบการเข้าพบ ข้อคำนึงเกี่ยวกับการเข้าพบจากตำรา เอกสาร วีดิทัศน์ และประสบการณ์จริงที่นักเรียนได้รับทั้งในเวลา และนอกเวลา
3. นักเรียนทุกคนบันทึกสาระสำคัญหลังจากได้ศึกษาด้วยตนเองทั้งรายบุคคล และกลุ่ม และข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน

คาบที่ 4 (50 นาที)

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์

1. นักเรียนร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคการเข้าพบลูกค้า
อย่างไรให้ประสบความสำเร็จ

2. ครูเสริมในประเด็นที่สำคัญเพิ่มเติม

ขั้นที่ 4 ขั้นสรุปและประเมินผล

1. นักเรียนทุกกลุ่มสรุปสาระสำคัญเรื่องการเข้าพบลูกค้า

2. ครูให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอข้อสรุป และหาข้อยุติที่ถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการปฏิบัติการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

3. ครูสรุปสาระที่สำคัญเพิ่มเติม

4. ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม และการแสดงความคิดเห็น

สื่อการเรียนการสอน

1. ตำรา และเอกสารประกอบการสอน

2. วิดิทัศน์ เรื่อง “เจ็ดขั้นสู่ความสำเร็จของการขาย”

3. ใบความรู้และใบงานที่ 1 เรื่อง การเข้าพบลูกค้า

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการแสดงความคิดเห็น ตอบคำถามและซักถาม

2. ครูสังเกตจากการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม

3. ครูตรวจแบบฝึกหัดของนักเรียน

แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
แผนการสอนที่ 2

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)
เรื่อง การเสนอขาย

ปวช. ชั้นปีที่ 2
เวลา 3 คาบ

สาระสำคัญ

การเสนอขายเป็นขั้นตอนหนึ่งที่พนักงานขายใช้เป็นกระบวนการในการกระตุ้นให้ลูกค้าสนองตอบ การเรียกร้องความสนใจเพื่อดำเนินการขายต่อไปตามทฤษฎีการขาย AIDA โดยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการและตอบสนอง รวมทั้งแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ การเสนอขายแต่ละวิธีที่นำมาใช้ต้องเหมาะสม เพื่อจะเข้าไปถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และนำไปสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนบอกการเตรียมตัวเพื่อเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนบอกวิธีการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนอธิบายองค์ประกอบที่ทำให้การเสนอขายมีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนสามารถยกตัวอย่าง และสรุปการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนสามารถปฏิบัติการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนจำแนกวิธีการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนปรับปรุงวิธีการเสนอขายได้อย่างเหมาะสม
8. นักเรียนพิจารณาหลักการเสนอขายที่ดีได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมการเรียนการสอน

คาบที่ 5-6 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนโดยให้นักเรียนดูวิดีโอเรื่อง “ทำอย่างไรจึงจะขายดี” เป็นเวลา 10 นาที

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูแจกใบความรู้และใบงานที่ 2 เรื่อง “การเสนอขาย” ให้นักเรียนทุกคนเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาด้วยตนเองเกี่ยวกับการเตรียมเพื่อการเสนอขาย วิธีการเสนอขาย และองค์ประกอบที่ทำให้การเสนอขายมีประสิทธิภาพประกอบกับการสาธิตของตัวแทนขาย

2. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันกำหนดสถานการณ์ที่จะแสดงบทบาทสมมุติในการเสนอขายสินค้า โดยการคัดเลือกผู้แสดงและผู้สังเกตการณ์ ซึ่งผู้แสดงต้องทำความเข้าใจบทบาทสมมุติที่จะแสดง ส่วนผู้สังเกตการณ์ต้องสังเกตการณ์ตามประเด็นที่กำหนดและใช้เวลาในการแสดงบทบาทสมมุติกลุ่มละ 15 นาที

3. นักเรียนทุกกลุ่มบันทึกสาระสำคัญ

4. ครูให้ผู้แสดงแต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกในฐานะที่เป็นผู้สวมบทบาท

5. ครูให้ผู้สังเกตการณ์รายงานสิ่งที่สังเกตจากการแสดงบทบาทสมมุติของแต่ละกลุ่ม

6. ครูให้นักเรียนร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นเชื่อมโยงสู่สภาพความเป็นจริง

คาบที่ 7 (50 นาที)

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์

1. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมาร่วมการสาธิตเสนอขายกับวิทยากร เพื่อให้นักเรียนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากตัวแทนขายเป็นเวลา 35 นาที

2. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคนซักถามข้อสงสัยจากตัวแทนขาย

3. ครูให้นักเรียนร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น

ขั้นที่ 4 ขั้นสรุปและประเมินผล

1. ครูให้นักเรียนสรุปสาระสำคัญ และหาข้อยุติที่ถูกต้อง

2. ครูสรุปประเด็นที่สำคัญเพิ่มเติม

3. ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม และการแสดงความคิดเห็น

สื่อการเรียนการสอน

1. ตัวแทนขายเป็นวิทยากร

2. วีดิทัศน์เรื่อง “ทำอย่างไรจึงจะขายดี”

3. ตำราและเอกสารประกอบการสอน

4. อุปกรณ์ในการเสนอขาย เช่น แคตตาล็อก

5. ใบความรู้และใบงานที่ 2 เรื่อง การเสนอขาย

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการแสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม และซักถาม

2. ครูสังเกตจากการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม

3. ครูตรวจแบบฝึกหัดของนักเรียน

แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
แผนการสอนที่ 3

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)
เรื่อง การสาธิต

ปวช. ชั้นปีที่ 2
เวลา 3 คาบ

สาระสำคัญ

การสาธิตเป็นการพูดพร้อมกับการแสดงประกอบเพื่อให้ประจักษ์กับสายตาของลูกค้าในเรื่องคุณภาพหรือสิ่งที่ต้องการให้รู้ และขั้นตอนของการทำงานของสินค้าที่พนักงานขายนำไปเสนอต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำลูกค้าไปสู่ความต้องการและการตัดสินใจซื้อ องค์ประกอบของการสาธิตที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยความชัดเจน ความสมบูรณ์ การสร้างความเชื่อถือ และการขจัดคู่แข่ง

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนบอกความหมายของการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนบอกวัตถุประสงค์ของการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนอธิบายองค์ประกอบในการสาธิตทั้ง 4 ประการได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนอธิบายข้อควรพิจารณาในการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนบอกปัญหาในการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนสามารถยกตัวอย่างและสรุปการสาธิตสินค้าได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนสามารถปฏิบัติการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
8. นักเรียนจำแนกหลักการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
9. นักเรียนสามารถปรับปรุงวิธีการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
10. นักเรียนสามารถพิจารณาหลักการสาธิตอย่างเหมาะสม

กิจกรรมการเรียนการสอน

คาบที่ 8-9 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูให้นักเรียนดูวีดิทัศน์เรื่อง “ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นเหตุ” เป็นเวลา 10 นาที

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูแจกใบความรู้และใบงานที่ 3 เรื่อง การสาธิต เพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาด้วยตนเองเป็นรายบุคคลและกลุ่มบันทึกสาระสำคัญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การสาธิต องค์ประกอบในการสาธิต ปัญหาในการสาธิต
2. ครูเชิญตัวแทนขายมาสาธิตการขายในชั้นเรียนเป็นเวลา 70 นาที

3. ครูให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการสาธิต และได้ลงมือปฏิบัติร่วมกับตัวแทนชาย
4. ครูเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการซักถาม

คาบที่ 10 (50 นาที)

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์

1. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ วิจารณ์ และร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคการสาธิต

2. ครูเสริมในประเด็นที่สำคัญเพิ่มเติม

ขั้นที่ 4 ขั้นสรุปและประเมินผล

1. ครูให้ทุกกลุ่มสรุปสาระสำคัญ และตัวแทนกลุ่มนำเสนอข้อมูลเพื่อหาข้อยุติที่ถูกต้อง

2. ครูสรุปเสริมเพิ่มเติม

3. ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มและแสดงความคิดเห็น

สื่อการเรียนการสอน

1. ตัวแทนชายเป็นวิทยากร
2. วิดิทัศน์เรื่อง "ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นเหตุ"
3. ตำราและเอกสารประกอบการสอน
4. อุปกรณ์ประกอบการสาธิต เช่น สินค้า
5. ใบความรู้และใบงานที่ 3 เรื่อง การสาธิต

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการแสดงความคิดเห็น ตอบคำถามและซักถาม
2. ครูสังเกตจากการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม
3. ครูตรวจแบบฝึกหัดของนักเรียน

แผนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
แผนการสอนที่ 4

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

ปวช. ชั้นปีที่ 2

เรื่อง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย

เวลา 5 คาบ

สาระสำคัญ

ในระหว่างขั้นตอนการเสนอขายกำลังดำเนินการอยู่ อาจมีปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งพนักงานขายต้องแก้ไขให้ได้ จึงจะสามารถดำเนินการต่อไปจนจบการขายได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นมีอยู่ 3 ลักษณะคือการเกิดข้อโต้แย้งกับลูกค้า การถูกขัดจังหวะการเสนอขาย และการพาดพิงถึงคู่แข่ง

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนอธิบายสาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนบอกสาเหตุที่ถูกขัดจังหวะการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนอธิบายการพาดพิงถึงคู่แข่งได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนสามารถยกตัวอย่างปัญหา และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนสามารถปฏิบัติการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนแยกแยะการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนสามารถปรับปรุงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
8. นักเรียนพิจารณาการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมการเรียนการสอน

คาบที่ 11-12 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

1. ครูแจกใบความรู้และใบงานที่ 4 เรื่อง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเสนอขาย
2. ครูเปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มเลือกสินค้า 1 ชนิดเพื่อปฏิบัติการเสนอขายจริงนอกเวลาเรียนด้วยการนำเทคนิคการขายต่าง ๆ รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายไปใช้
3. ครูให้ทุกกลุ่มเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่การเตรียมตัว อุปกรณ์ เอกสาร และ

เทคนิคการขายที่ได้ศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนปฏิบัติจริงนอกเวลาเรียน

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูให้นักเรียนได้ดูตัวอย่างจากวิดีโอเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการขายจริงดังนี้
 - 1.1 ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นเหตุ เป็นเวลา 10 นาที
 - 1.2 ข้อโต้แย้งไม่ใช่อุปสรรคของการขาย เป็นเวลา 15 นาที
 - 1.3 การเจรจาต่อรองจนบรรลุความสำเร็จ เป็นเวลา 15 นาที
2. ครูให้นักเรียนบันทึกสาระสำคัญเกี่ยวกับการเสนอขายและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย
3. ครูให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยก่อนปฏิบัติการขายจริง
4. ครูให้คำแนะนำและข้อควรปฏิบัติกิจกรรมเพิ่มเติม
5. ครูให้นักเรียนทุกกลุ่มวางแผนการปฏิบัติการขาย
6. ครูให้นักเรียนปฏิบัติการเสนอขายสินค้าตามแผนที่กำหนดโดยใช้นอกเวลาเรียน

คาบที่ 13 (50 นาที)

ขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์

1. หลังจากการปฏิบัติการเสนอขายสินค้าเสร็จสิ้นครูให้ทุกกลุ่มบันทึกข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากการปฏิบัติการขาย
2. ครูให้นักเรียนร่วมกันอภิปรายและแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการขาย

คาบที่ 14 (50 นาที)

ขั้นที่ 4 ขั้นสรุปและประเมินผล

1. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันหาข้อสรุป และข้อยุติที่ถูกต้อง
2. ครูสรุปประเด็นสำคัญเพิ่มเติม
3. ครูตรวจผลงานการปฏิบัติการเสนอขาย และการแสดงความคิดเห็น

สื่อการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารประกอบการสอน
2. วิดีทัศน์เรื่อง “ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นเหตุ” “ข้อโต้แย้งไม่ใช่อุปสรรคของการขาย”, และ “การเจรจาต่อรองจนบรรลุความสำเร็จ”
3. การเผชิญสถานการณ์จริง
4. ใบความรู้และใบงานที่ 4 เรื่อง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย

การวัดและประเมินผล

1. ครูตรวจผลงานการปฏิบัติการเสนอขาย
2. ครูสังเกตจากการแสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม และซักถาม

คาบที่ 15 (50 นาที)

ครูปัจฉิมนิเทศนักเรียนกลุ่มทดลองด้วยวิธีการสอนยัดนักเรียนเป็นศูนย์กลางโดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อให้รู้่านักเรียนได้รับการเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับรู้จักคิด รู้จักทำ รู้จักแก้ปัญหาเพียงใด
2. ครูให้นักเรียนอภิปรายและสรุปเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมฝึกการรียนรู้จากกิจกรรมตามโปรแกรม และแผนการสอนแต่ละคาบเรียน

วิธีดำเนินการ

1. ครูกระตุ้นให้นักเรียนทุกกลุ่มร่วมกันอภิปราย สรุปเป็นรายเรื่องว่าได้เรียนรู้อะไรบ้าง
2. ครูช่วยเสริมเพิ่มเติม

อุปกรณ์

แผ่นใส

แผนการสอนแบบปกติ

แผนการสอนที่ 1

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

ปวช. ชั้นปีที่ 2

เรื่อง การเข้าพบลูกค้า

เวลา 4 คาบ

สาระสำคัญ

การเข้าพบลูกค้าเป็นเทคนิคการขายขั้นที่พนักงานขายต้องเข้าพบแบบเผชิญหน้ากับลูกค้า เพื่อทำการเสนอขายสินค้าหรือให้บริการซึ่งเป็นขั้นตอนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะหากไม่มีการเข้าพบ การขายก็จะไม่อาจเกิดขึ้นได้ ความสำเร็จในการเข้าพบนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคลิกภาพของพนักงานขายที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และคุณภาพของสินค้า หรือให้บริการที่น่าเสนอต่อลูกค้า การเข้าพบลูกค้าของพนักงานขาย มีวัตถุประสงค์หลายอย่าง เช่น เพื่อกระตุ้นความสนใจ และไปสู่การเสนอขาย

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนบอกวัตถุประสงค์ของการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนอธิบายเทคนิคในการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนบอกปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบก่อนการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนบอกข้อคำนึงเกี่ยวกับการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนสามารถยกตัวอย่างและสรุปหลักการการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนสามารถปฏิบัติวิธีการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนจำแนกวิธีการพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
8. นักเรียนสามารถวางแผนวิธีการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
9. นักเรียนพิจารณาวิธีการเข้าพบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

คาบที่ 1 (50 นาที)

ครูพฐนิเทศนักเรียนกลุ่มควบคุมด้วยวิธีการสอนแบบปกติ โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. ครูสร้างความคุ้นเคยระหว่างนักเรียน และผู้วิจัยสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองแต่ละกลุ่ม

2. ครูให้นักเรียนเข้าใจจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการของโปรแกรมการสอนแบบปกติ

วิธีการดำเนินการ

1. ครูและนักเรียนนั่งเป็นวงกลมหันหน้าเข้าหากัน แนะนำตนเองต่อเพื่อนเพื่อสร้างความคุ้นเคย
2. ครูชี้แจงจุดมุ่งหมายของโปรแกรมการทดลองการสอนแบบปกติ

3. ครูชี้แจงวิธีการและข้อปฏิบัติในการทำกิจกรรม

4. ครูให้นักเรียนซักถามทำความเข้าใจและแจกตารางโปรแกรมกำหนดการทดลอง
อุปกรณ์

ตารางโปรแกรมกำหนดการทดลอง

คาบที่ 2-3 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการใช้คำถาม แจกใบความรู้ และใบงานที่ 1 เรื่อง การเข้าพบ
ลูกค้า

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูบรรยายและอธิบายเรื่องการเข้าพบลูกค้าเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการเข้าพบ
เทคนิคในการเข้าพบ ปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบการเข้าพบ และข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการ
เข้าพบ ยกตัวอย่างและให้นักเรียนดูวิดีโอเรื่อง “เจ็ดขั้นสู่ความสำเร็จของการขาย” เป็นเวลา
25 นาที

2. ครูตั้งคำถามและให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญเป็นระยะ

คาบที่ 4 (50 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการทบทวน

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ให้นักเรียนร่วมกับอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในเนื้อหาที่เรียน

2. ส่งตัวแทนมารายงานหน้าชั้น

3. ครูตั้งคำถามและให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน

ขั้นที่ 4 ขั้นติดตามผล

ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การซักถาม และตอบคำถาม

สื่อการเรียนการสอน

1. ตำรา เอกสารประกอบการสอน

2. วิดีทัศน์เรื่อง “เจ็ดขั้นสู่ความสำเร็จของการขาย”

3. ใบความรู้และใบงานที่ 1 เรื่อง การเข้าพบลูกค้า

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการซักถาม และการตอบคำถาม
2. ครูตรวจแบบฝึกหัด

แผนการสอนแบบปกติ

แผนการสอนที่ 2

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

ปวช. ชั้นปีที่ 2

เรื่อง การเสนอขาย

เวลา 3 คาบ

สาระสำคัญ

การเสนอขายเป็นขั้นตอนหนึ่งที่พนักงานขายใช้เป็นกระบวนการในการกระตุ้นให้ลูกค้าสนองตอบ การเรียกร้องความสนใจเพื่อดำเนินการขายต่อไปตามทฤษฎีการขาย AIDA โดยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการและตอบสนอง รวมทั้งแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ การเสนอขายแต่ละวิธีที่นำมาใช้ต้องเหมาะสม เพื่อจะเข้าไปถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และนำไปสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนบอกการเตรียมตัวเพื่อเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนบอกวิธีการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนอธิบายองค์ประกอบที่ทำให้การเสนอขายมีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนสามารถยกตัวอย่าง และสรุปการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนสามารถปฏิบัติการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนจำแนกวิธีการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนปรับปรุงวิธีการเสนอขายได้อย่างเหมาะสม
8. นักเรียนพิจารณาหลักการเสนอขายที่ดีได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

คาบที่ 5-6 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการสนทนา แจกใบความรู้ และใบงานที่ 2 เรื่อง การเสนอขาย

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูบรรยายและอธิบายเรื่องการเสนอขายเกี่ยวกับการเตรียมตัวเพื่อเสนอขาย วิธีการเสนอขาย องค์ประกอบของการเสนอขายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมให้นักเรียนยกตัวอย่าง
2. ครูตั้งคำถามและให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญเป็นระยะ

คาบที่ 7 (50 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่วิธีเรียนด้วยการทบทวน

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

ครูให้นักเรียนดูวีดิทัศน์เรื่อง “ทำอย่างไรจึงขายดี” เป็นเวลา 10 นาที

1. ครูอธิบายและถามคำถามนักเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่ดูจากวีดิทัศน์
2. ครูเชิญตัวแทนขายมาสาธิตการเสนอขายสินค้าเป็นเวลา 30 นาที
3. ครูให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยจากวิทยากร
4. ครูตั้งคำถามให้นักเรียนตอบ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน

ขั้นที่ 4 ขั้นติดตามผล

ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การตอบคำถามและกิจกรรม

สื่อการเรียนการสอน

1. ตัวแทนขายเป็นวิทยากร
2. ตำรา เอกสารประกอบการสอน
3. วีดิทัศน์เรื่อง “ทำอย่างไรจึงจะขายดี”
4. ใบความรู้และใบงานที่ 2 เรื่อง การเสนอขาย

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการซักถาม และการตอบคำถาม
2. ครูสังเกตจากการปฏิบัติกิจกรรม
3. ครูตรวจแบบฝึกหัด

แผนการสอนแบบปกติ

แผนการสอนที่ 3

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

ปวช. ชั้นปีที่ 2

เรื่อง การสาธิต

เวลา 3 คาบ

สาระสำคัญ

การสาธิตเป็นการพูดพร้อมกับการแสดงประกอบเพื่อให้ประจักษ์กับสายตาของลูกค้าในเรื่องคุณภาพหรือสิ่งที่ต้องการให้รู้ และขั้นตอนของการทำงานของสินค้าที่พนักงานขายนำไปเสนอต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำลูกค้าไปสู่ความต้องการและการตัดสินใจซื้อ องค์ประกอบของการสาธิตที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความชัดเจน ความสมบูรณ์ การสร้างความเชื่อถือ และการขจัดคู่แข่ง

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนบอกความหมายของการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนบอกวัตถุประสงค์ของการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนอธิบายองค์ประกอบในการสาธิตทั้ง 4 ประการได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนอธิบายข้อควรพิจารณาในการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนบอกปัญหาในการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนสามารถยกตัวอย่างและสรุปการสาธิตสินค้าได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนสามารถปฏิบัติการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
8. นักเรียนจำแนกหลักการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
9. นักเรียนสามารถปรับปรุงวิธีการสาธิตได้อย่างถูกต้อง
10. นักเรียนสามารถพิจารณาหลักการสาธิตอย่างเหมาะสม

กิจกรรมการเรียนการสอน

คาบที่ 8-9 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูมีการนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการให้นักเรียนดูวีดิทัศน์เรื่อง “ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นเหตุ” เป็นเวลา 10 นาที แจกใบความรู้และใบงานที่ 3 เรื่อง การสาธิต

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูบรรยายและอธิบายเรื่องการสาธิตเกี่ยวกับความหมายของการสาธิต วัตถุประสงค์ของการสาธิต องค์ประกอบในการสาธิต ข้อควรพิจารณาในการสาธิต และการแก้ปัญหาในการสาธิต พร้อมยกตัวอย่าง

2. ครูตั้งคำถามให้นักเรียนตอบ และให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญเป็นระยะ

คาบที่ 10 (50 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการทบทวน

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูเชิญตัวแทนชายเครื่องสำอางมาสาธิตสินค้าและให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการสาธิตเป็นเวลา 30 นาที

2. ให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
3. ครูให้นักเรียนร่วมกับอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
4. ครูส่งตัวแทนมารายงานหน้าชั้น

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน

ขั้นที่ 4 ขั้นติดตามผล

ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การตอบคำถามและกิจกรรม

สื่อการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารประกอบการสอน
2. ตัวแทนขายมาสาธิตสินค้า
3. ใบความรู้และใบงานที่ 3 เรื่อง การสาธิต
4. วีดิทัศน์ เรื่อง “ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นเหตุ”

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการซักถาม และการตอบคำถาม
2. ครูสังเกตจากการปฏิบัติกิจกรรม
3. ครูให้นักเรียนทำแบบฝึกหัด

แผนการสอนแบบปกติ

แผนการเรียนรู้ที่ 4

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

ปวช. ชั้นปีที่ 2

เรื่อง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย

เวลา 5 คาบ

สาระสำคัญ

ในระหว่างขั้นตอนการเสนอขายกำลังดำเนินการอยู่ อาจมีปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งพนักงานต้องแก้ไขให้ได้ จึงจะสามารถดำเนินการต่อไปจนจบการขายได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นมีอยู่ 3 ลักษณะคือการเกิดข้อโต้แย้งกับลูกค้า การถูกขัดจังหวะการเสนอขาย และการพาดพิงถึงคู่แข่ง

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนอธิบายสาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. นักเรียนบอกสาเหตุที่ถูกขัดจังหวะการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
3. นักเรียนอธิบายการพาดพิงถึงคู่แข่งได้อย่างถูกต้อง
4. นักเรียนสามารถยกตัวอย่างปัญหา และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
5. นักเรียนสามารถปฏิบัติการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
6. นักเรียนแยกแยะการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
7. นักเรียนสามารถปรับปรุงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง
8. นักเรียนพิจารณาการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

คาบที่ 11-12 (100 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูมีการนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการสนทนาเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของนักเรียน แจกใบความรู้และใบงานที่ 4 เรื่อง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเสนอขาย

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูบรรยายและอธิบายเรื่องการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้า สาเหตุที่ถูกขัดจังหวะการเสนอขาย และการพาดพิงถึงคู่แข่งอื่น พร้อมยกตัวอย่าง

2. ให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

3. ครูตั้งคำถามให้นักเรียนตอบเป็นรายบุคคล

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญเป็นระยะ

คาบที่ 13 (50 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการทบทวน

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูให้นักเรียนดูวิดีโอทัศน์เรื่อง “ข้อโต้แย้งไม่ใช่อุปสรรคของการขาย” และ “การเจรจาต่อรองจนบรรลุความสำเร็จ” เป็นเวลา 25 นาที

2. ให้นักเรียนซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

3. ครูให้นักเรียนแบ่งกลุ่มเพื่อเตรียมตัวเสนอขายสินค้าในชั้นเรียน

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปสาระสำคัญ

คาบที่ 14 (50 นาที)

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ครูนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการให้นักเรียนถามคำถาม

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

1. ครูให้นักเรียนแสดงการเสนอขาย และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน

2. ครูให้นักเรียนร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3. ครูตั้งคำถามให้นักเรียนตอบ

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

ครูสรุปรวบยอดเมื่อจบบทเรียน

ขั้นที่ 4 ขั้นติดตามผล

ครูประเมินผลจากแบบฝึกหัด การปฏิบัติกิจกรรม การซักถาม

สื่อการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารประกอบการสอน

2. วิดีทัศน์เรื่อง “ข้อโต้แย้งไม่ใช่อุปสรรคของการขาย” และ “การเจรจาต่อรองกุญแจสู่ความสำเร็จ”

3. ใบความรู้และใบงานที่ 4 เรื่อง การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย

4. อุปกรณ์ประกอบการเสนอขาย เช่น แคตตาล็อก

การวัดและประเมินผล

1. ครูสังเกตจากการซักถามและการตอบคำถาม

2. ครูสังเกตจากการปฏิบัติกิจกรรมในชั้นเรียน

3. ครูให้นักเรียนทำแบบฝึกหัด

คาบที่ 15 (50 นาที)

ครูปัจฉิมนิเทศนักเรียนกลุ่มควบคุมด้วยวิธีการสอนแบบปกติโดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. ให้นิรว่านักเรียนได้รับการเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนแบบปกติ

2. อภิปรายและสรุปเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมฝึกกิจกรรมตามโปรแกรม

การสอนแต่ละคาบเรียน

วิธีดำเนินการ

1. ครูให้นักเรียนทุกกลุ่มร่วมกันอภิปราย สรุปเป็นรายเรื่องว่าได้เรียนรู้อะไรบ้าง

2. ครูช่วยเสริมเติมให้สมบูรณ์

อุปกรณ์

แผ่นใส

ใบความรู้ที่ 1

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

การเข้าพบลูกค้า (APPROACH)

สาระสำคัญ

การเข้าพบลูกค้าเป็นเทคนิคการขายขั้นที่พนักงานขายต้องเข้าพบแบบเผชิญหน้ากับลูกค้า เพื่อทำการเสนอขายสินค้าหรือให้บริการซึ่งเป็นขั้นตอนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะหากไม่มีการเข้าพบ การขายก็จะไม่อาจเกิดขึ้นได้ ความสำเร็จในการเข้าพบนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคลิกภาพของพนักงานขายที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และคุณภาพของสินค้าหรือให้บริการที่น่าเสนอต่อลูกค้า การเข้าพบลูกค้าของพนักงานขาย มีวัตถุประสงค์หลายอย่าง เช่น เพื่อเรียกร้องความสนใจ เพื่อกระตุ้นความสนใจ และเพื่อนำไปสู่การเสนอขาย

วัตถุประสงค์ของการเข้าพบลูกค้า

การเข้าพบลูกค้าในอนาคต มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเรียกร้องความสนใจ
2. เพื่อจะกระตุ้นความสนใจของลูกค้า
3. เพื่อนำไปสู่การเสนอขาย

เทคนิคในการเข้าพบลูกค้า

เทคนิคในการเข้าพบ มีหลายวิธีดังนี้

1. การเข้าพบด้วยการแนะนำ
 - การแนะนำโดยตัวบุคคล
 - การใช้จดหมายแนะนำ
 - การใช้นามบัตรแนะนำ
 - การใช้โทรศัพท์แนะนำ
2. การเข้าพบด้วยผลประโยชน์
3. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์
4. การเข้าพบด้วยของแจก หรือของตอบแทนน้ำใจ
5. การเข้าพบด้วยความอยากรู้อยากเห็น
6. การเข้าพบด้วยการแสดงผลงาน
7. การเข้าพบด้วยการสำรวจ
8. การเข้าพบด้วยการยกย่องสรรเสริญ
9. การเข้าพบด้วยคำถาม

10. การเข้าพบด้วยตนเองโดยไม่มีการแนะนำ

11. การเข้าพบโดยใช้กลอุบาย

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบการเข้าพบลูกค้า

การเข้าพบผู้มุ่งหวังเพื่อการเสนอขาย จะต้องพิจารณาปัจจัยประกอบหลายอย่างดังนี้

1. ควรต้องมีการนัดหมายล่วงหน้าก่อนการเข้าพบทุกครั้ง
2. การเข้าพบแต่ละครั้ง พนักงานขายไม่ควรมุ่งมั่นต่อการขายมากเกินไป
3. การไม่กล่าวคำขอโทษ
4. การเอาชนะใจเลขานุการ
5. การพิจารณาช่วงเวลาการเข้าพบ
6. การพยายามรวมจุดความสนใจของผู้มุ่งหวัง
7. การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว
8. พยายามหลีกเลี่ยงการถูกขับแต่แรกของการเข้าพบ

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการเข้าพบลูกค้า

1. เลือกวิธีเข้าพบที่เหมาะสม
2. เลือกเวลาเข้าพบที่เหมาะสม
3. ให้ความสำคัญเรื่องบุคลิกภาพ
4. เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการเข้าพบ

ใบงานที่ 1 ของกลุ่มทดลอง (การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง)
เรื่อง การเข้าพบลูกค้า

1. ครูให้นักเรียนแต่ละคนสรุปสาระสำคัญเรื่องการเข้าพบลูกค้า หลังจากที่ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองหรือกลุ่มหรือจากตำรา เอกสาร วิดิทัศน์ และแหล่งความรู้อื่น ๆ
 2. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันสรุปสาระสำคัญเรื่องการเข้าพบลูกค้า เพื่อนำมาอภิปรายในชั้นเรียน
 3. นักเรียนทุกคนร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่อง การเข้าพบลูกค้า
 4. ครูช่วยสรุปเพิ่มเติม
-

ใบงานที่ 1 ของกลุ่มควบคุม (การสอนแบบปกติ)
เรื่อง การเข้าพบลูกค้า

1. ครูให้นักเรียนแต่ละคนสรุปสาระสำคัญเรื่องการเข้าพบลูกค้า ตามที่ครูสอน
2. ครูให้ตัวแทนนักเรียนรายงานสรุปสาระสำคัญเรื่องการเข้าพบลูกค้า
3. ครูสรุปเพิ่มเติม

ใบความรู้ที่ 2

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

การเสนอขาย (Presentation)

สาระสำคัญ

การเสนอขายเป็นขั้นตอนหนึ่งที่พนักงานขายใช้เป็นกระบวนการในการกระตุ้นให้ลูกค้าสนองตอบ การเรียกร้องความสนใจเพื่อดำเนินการขายต่อไปตามทฤษฎีการขาย AIDA โดยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการและตอบสนอง รวมทั้งแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ การเสนอขายแต่ละวิธีที่นำมาใช้ต้องเหมาะสมเพื่อจะเข้าไปถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และนำไปสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด

2.1 การเตรียมตัวเพื่อเสนอขาย

- ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
- ความรู้เกี่ยวกับบริษัท
- ความรู้เกี่ยวกับตนเอง

2.2 วิธีการเสนอขาย (Major Selling Approaches)

วิธีการเสนอขาย หรือลักษณะการเสนอขายที่ใช้กันอยู่ทั่ว ๆ ไป มีอยู่ 4 วิธี คือ

วิธีที่ 1 การเสนอขายด้วยการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองที่ดี (Stimulus-

Response Approach)

การเสนอขายวิธีนี้ใช้หลักจิตวิทยาในเรื่องการเรียนรู้ของคนเราที่ว่า เมื่อมีสิ่งเร้า (Stimulus) ไปกระทบ ย่อมจะเกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้น การเสนอขาย คือ การเสนอสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม (สินค้าหรือบริการ , คำพูด) ในเวลาที่เหมาะสมได้ ย่อมจะก่อให้เกิดการตอบสนองที่ดี (การรับฟัง , การตัดสินใจซื้อ) จากลูกค้าเป้าหมายได้โดยอัตโนมัติ

วิธีการเสนอขายแบบกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองที่ดี จึงเหมาะสำหรับสินค้าประเภทที่ขายง่าย ๆ หรือสินค้าที่ค่อนข้างแน่ใจว่าลูกค้าจะโต้แย้งในเรื่องคล้าย ๆ กัน เช่น ขายโทรทัศน์ ลูกค้าจะโต้แย้งเรื่องความคมของภาพ สีสวยสดใส ราคา การชำระเงิน การรับประกัน การติดตั้งเสาอากาศ ซึ่งข้อโต้แย้งค่อนข้างจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน การขายจึงสามารถใช้รูปแบบการเสนอขายแบบมาตรฐานได้

วิธีที่ 2 การเสนอขายด้วยการเรียกร้องความสนใจ (Mental States Approach)

การเสนอขายวิธีนี้ จะใช้ทฤษฎีการขาย AIDA เป็นการเสนอขายตามภาวะจิตใจของลูกค้าเป้าหมายที่ละชั้น คือ เริ่มจากการเสนอสิ่งที่เรียกร้องความสนใจจากลูกค้าเป้าหมายได้

(Attention) และเพิ่มการกระตุ้นขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายเกิดการจดจ่อตั้งใจฟัง (Maintain Interest) ทำให้เกิดความอยากได้ (Desire) และตัดสินใจซื้อในที่สุด (Action)

พนักงานจะเริ่มต้นด้วยการบรรยายคุณลักษณะต่าง ๆ คุณสมบัติ และย้ำถึงผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนใด ๆ ที่ลูกค้าเป้าหมายจะได้รับจากการซื้อสินค้านี้ เป็นวิธีการที่ใช้กันแพร่หลายมาก แต่ที่สำคัญ พนักงานขายไม่สามารถกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ตายตัวได้

วิธีที่ 3 การเสนอขายด้วยการตอบสนองความต้องการ (Need Satisfaction Approach)

การเสนอขายวิธีนี้ อาศัยหลักการที่ว่า คนเราทุกคนซื้อสินค้าหรือบริการใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ พนักงานขายจะค้นหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย และหาคุณสมบัติของสินค้าจากลักษณะต่าง ๆ ของสินค้าที่จะตอบสนองความต้องการนั้นของลูกค้าเป้าหมายได้

การเสนอขายโดยวิธีนี้ เป็นการประยุกต์ตามแนวความคิดทางการตลาดสมัยใหม่ที่ทำให้ความสนใจกับความต้องการของลูกค้ามากกว่าตัวสินค้า เป็นการเสนอขายโดยมองจากทัศนคติของผู้ซื้อ จึงจะใช้วิธีเสนอขายวิธีนี้ได้ผล เพราะจะต้องอ่านใจลูกค้าเป้าหมายได้เสียก่อน และเตรียมแผนการขายไว้อย่างรอบคอบ จึงมักจะไม่นำมาใช้ในการขายสินค้าทั่ว ๆ ไป แต่มักจะนำไปใช้ในการเสนอขายสินค้าที่ค่อนข้างซับซ้อนในการเรียนรู้ ความต้องการของผู้ซื้อ เช่น การขายประกันชีวิต การขายหุ้นลงทุน หรือเครื่องจักรอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

วิธีที่ 4 การเสนอขายด้วยการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป้าหมาย (Problem Solution Approach)

การเสนอขายด้วยวิธีนี้คล้ายคลึงกับวิธีตอบสนองความต้องการ แต่แตกต่างกันที่ไม่เพียงแต่ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร แต่จะต้องบ่งชี้ให้ลูกค้าทราบด้วยว่า ปัญหาของลูกค้าคืออะไร แล้วช่วยลูกค้าพิจารณาข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือกในการแก้ปัญหานั้น และช่วยตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเป็นการเสนอขายที่ต้องใช้เวลา ใช้ความสามารถของพนักงานขายมาก ผู้ขายและผู้ซื้อจะปฏิบัติร่วมกัน ปรีกษาหารือกัน จนกว่าจะได้ข้อยุติที่ดีที่สุดที่ลูกค้าจะได้ประโยชน์มากที่สุด มักจะใช้กับการเสนอขายสินค้าที่ต้องการความรู้ด้านเทคนิคหรือต้องมีบริการภายหลังการขายมาก เช่น เครื่องจักรต่าง ๆ การก่อสร้างอาคารหลังใหญ่ ๆ การขายวัสดุหรืออุปกรณ์บำรุงรักษาในโรงงานต่าง ๆ แม้กระทั่งการขายเครื่องคอมพิวเตอร์

การเริ่มต้นเสนอขาย (Presentation Opening)

ปัญหาสำหรับพนักงานขายหน้าใหม่จำนวนมาก คือ เมื่อได้พบลูกค้าเป้าหมายแล้ว จะเริ่มต้นอย่างไรดี หลายคนอาจไม่ทราบว่าจะเริ่มพูดกับลูกค้าได้อย่างไร จะสอดแทรกการเสนอขายสินค้าหรือบริการเข้าไปช่วงไหนของการพูดเสนอขาย มีวิธีการหลัก ๆ อยู่ 3 วิธี ในการเริ่มต้นการเสนอขายให้ลูกค้า คือ

1. เริ่มต้นเสนอขายด้วยการบอกกล่าว

เป็นวิธีเริ่มต้นทั่วไปที่มักปฏิบัติกัน หลังจากแนะนำชื่อตัวเอง แนะนำชื่อกิจการ บอกว่าตัวเองมีหน้าที่ตำแหน่งอะไรแล้ว จะต่อด้วยการบอกเล่าถึงบางสิ่งบางอย่างเช่น

(1) การกล่าวชมเชยยกย่อง โดยธรรมชาติ ทุกคนชอบให้คนอื่นยกย่องชมเชย แต่ทั้งนี้คงจะต้องพูดถึงแต่สิ่งที่เป็นจริง หากมีเช่นนั้นจะกลายเป็นการประชดประชันหรือเยาะเย้ยไป “คุณพิชิตชัยครับ ผมไม่สงสัยเลยว่า ทำไมเจ้านายคุณถึงชมคุณเรื่อย ๆ และบอกว่าจะไม่ยอมปล่อยให้คุณออกไปเป็นอันขาด คุณทำงานได้เยี่ยมจริง ๆ เลยครับ”

(2) การอ้างอิงถึงบุคคลอื่น ลูกค้ารู้จักดี การกล่าวถึงบุคคลที่ลูกค้ายอมรับ จะเรียกร้องความสนใจ ความตื่นตัวได้

“คุณรัตนาคะ เมื่อวานนี้ฉันพบกับคุณหญิงชวนเอี่ยม ที่โรงแรมดุสิตธานี ท่านบอกว่าธุรกิจของคุณกำลังก้าวหน้าดีมาก”

(3) การใช้ตัวอย่างสินค้า หรือของแถมของแจก ทุกคนไม่ปฏิเสธของฟรี เอกสารการขายบางสิ่งเป็นเครื่องมือเปิดการขายได้

“คุณดาราคะ (ส่งตัวอย่างสินค้าให้) ช่วยรับตัวอย่างน้ำหอมกลิ่นใหม่ของ Revlon ไปใช้ด้วยสิคะ คุณดมดูสิคะ หอมมั๊ยคะ?”

2. การเริ่มต้นเสนอขายด้วยการสาธิตสินค้า

วิธีเริ่มต้นการเสนอขายที่ดีที่สุด เพราะลูกค้าเป้าหมายจะสามารถประเมินคุณค่าของประโยชน์ที่จะได้รับจากตัวสินค้า ได้เห็นได้สัมผัสด้วยตนเอง เป็นการยืนยันที่ดี การสาธิตมี

2 แบบ คือ

(1) การให้สินค้าสาธิตตัวเอง หมายถึง การนำสินค้ามาวางโชว์ในลักษณะต่าง ๆ กันที่ลูกค้าจะสามารถชมดู สัมผัสและต้องพิสูจน์อะไรเองได้ เช่น พนักงานขายจะนำลูกค้าไปดูสินค้าที่ต้องการ ปล่อยให้ลูกค้าพิจารณาสินค้าเอง ลูกค้าจะทดลองปิด-เปิดประตู ตู้เย็นดู

(2) การสาธิตด้วยพนักงานขาย พนักงานขายจะเป็นผู้แสดงวิธีการใช้ของสินค้านั้น เช่น ตกไม้แตกก็หยิบจานโยนลงไปที่พื้นให้ดู

3. การเริ่มต้นเสนอขายด้วยคำถาม

เป็นวิธีที่ช่วยให้พนักงานขายค้นหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้ง่ายขึ้น แต่พนักงานขายควรต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ที่จะใช้คำถามซึ่งผู้ตอบจะตอบรับไม่ใช่ว่าตอบปฏิเสธ เช่น

(1) ถามถึงประโยชน์ของลูกค้า “คุณสมฤดีครับ คุณจะสนใจเครื่องซักผ้ารุ่น S-33 ที่จะช่วยแก้ปัญหาการซักผ้าในบ้านของคุณได้รวดเร็วกว่าเดิมมั๊ยครับ?”

(2) คำถามที่กระตุ้นความอยากรู้อยากเห็น จะเป็นลักษณะการตั้งคำถามที่มีคำว่า “ทำไม” อยู่ด้วย ทำให้ลูกค้าสนใจและพยายามหาคำตอบสำหรับคำว่า “ทำไม” เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานขายได้มีเวลาเสนอขาย “ทำไม” แก่ถึงขายแต่สินค้าตราดกกระเรียนมาได้ตั้งนาน ร้านอื่นๆ เขาเลิกขายไปเยอะแล้ว”

(3) คำถามแบบขอความเห็น การถ่อมตัวของพนักงานขายและการขอความเห็นจากลูกค้าเป้าหมาย ย่อมจะทำให้ลูกค้าพอใจและมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองสำคัญ “ในความเห็นของคุณเส้นใยชนิดไหนจะให้การยืดหดตัวของผ้าที่ทอออกมาได้ดีครับ”

(4) คำถามที่ทำให้ลูกค้าตกใจ เป็นการตั้งคำถามโดยกล่าวถึงสิ่งที่น่ากลัว เช่น “พรงนี้สินค้าจะขึ้นราคาแล้ว คุณไม่คิดจะซื้อไปตั้งแต่วันนี้หรือ”

2.3 องค์ประกอบของการเสนอขายที่มีประสิทธิภาพ (Elements of Sales Presentation)

การเสนอขายที่จะได้ผลสำเร็จ ต้องการองค์ประกอบต่อไปนี้

1) การสื่อความที่เข้าใจ (Persuasive Communication)

การสื่อความหมายด้วยวาจา คำพูด หรือกิริยาท่าทาง ประกอบด้วยการแสดงออกที่กระตือรือร้น คล่องแคล่ว การเชิญชวน และการใช้คำพูดได้คล่องสละสลุยปัจจัยที่จะช่วยให้การเสนอขายสามารถเข้าใจลูกค้าเป้าหมายได้ดี ได้แก่

1. การใช้คำพูดที่เป็นเหตุเป็นผล ฟังแล้วเป็นไปได้
2. การชักชวนด้วยการให้คำแนะนำ โดยอ้างถึงความภาคภูมิใจ ความมีหน้ามีตา
3. การสอดแทรกอารมณ์ขันเข้าไปในการเสนอขาย
4. การพยายามสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า
5. สร้างความเชื่อถือ โดยใช้ความซื่อสัตย์และรักษาคำพูดเป็นที่ยืนยัน
6. ใช้ภาษาของร่างกายให้เกิดประโยชน์ เช่น สีหน้า แววตา การเคลื่อนไหว

ท่าทาง การพูดจาด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

7. ควบคุมการเสนอขายให้ได้ อย่าปล่อยให้ลูกค้าเป้าหมายเป็นฝ่ายแสดงการขายเสียเอง คือลูกค้าเป็นฝ่ายพูดอยู่ข้างเดียวเราก็จำไม่ได้และไม่สามารถจะตอบโต้การกล่าวหาของลูกค้าได้

8. รู้จักประนีประนอม รู้จักอ่อนข้อให้ลูกค้า ถึงแม้ว่าลูกค้าผิดจงอย่าถึงขั้นที่จะเอาชนะลูกค้า

9. การใช้วิธีเล่านิทาน ผูกเรื่องราว เป็นวิธีที่เรียกร้องความสนใจ และทำให้การเสนอขายนั้นตื่นเต้นเร้าใจได้ดี

10. การใช้วิธีเปรียบเทียบ อุปมาอุปไมย จะช่วยให้ลูกค้าเกิดการมองเห็นจริงเห็นจัง

2) การดึงลูกค้าให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอขาย (Participation)

พนักงานขายจึงต้องพยายามดึงให้ลูกค้าเข้าร่วมในกิจกรรมเสนอขายด้วย โดยอาศัยการสอบถามการได้ใช้สินค้า คือ การได้ชิม ได้ทดลอง ได้ยิน ได้ฟัง ได้ลองใส่ดู

3) การพิสูจน์ได้ (Proof Statements)

ถ้าสามารถพิสูจน์ได้จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และยอมรับคำกล่าวอ้างยอมรับประสิทธิภาพของสินค้าเหล่านั้นได้

การพิสูจน์อาจอาศัยสิ่งต่อไปนี้

1. ข้อมูล สถิติ จากการขายที่ผ่าน ๆ มา
2. การรับประกัน (Guarantee)
3. การทดสอบให้ดู (Testimonials)
4. การอ้างอิงถึงผลการวิจัยค้นคว้าของหน่วยงานต่าง ๆ

4) การแสดงประกอบการขาย (Dramatizations)

1. พนักงานขายแสดงท่าทางประกอบ เหมือนการแสดงละคร
2. การใช้สื่ออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ เช่น รูปภาพ แผนภูมิ แผนที่ วีดีโอเทป ภาพยนตร์
3. การสาธิต (Demonstration) การแสดงการทำงานของสินค้าที่เสนอขาย

ใบงานที่ 2 กลุ่มทดลอง (การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง)

เรื่อง การเสนอขาย

วิธีดำเนินการ

1. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกการแสดงบทบาทสมมุติกลุ่มละ 1 บทบาทตามที่กำหนด
2. ครูให้นักเรียนทุกกลุ่มทำความเข้าใจสถานการณ์ และบทบาทสมมุติที่ได้รับให้ถูกต้อง
3. ครูให้นักเรียนคัดเลือกผู้แสดงให้เหมาะสมกับบทบาท และมีผู้สังเกตการณ์กลุ่มละหนึ่งคน
4. ครูให้ผู้แสดงทุกคนที่ได้รับคัดเลือก ทำความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของผู้แสดงหรือผู้สังเกตการณ์ให้ดี
5. ครูให้แต่ละคนเตรียมบทที่จะแสดงล่วงหน้า
6. ครูให้นักเรียนใช้เวลาในการแสดงบทบาทสมมุติกลุ่มละไม่เกิน 15 นาที
7. เมื่อการแสดงสิ้นสุดครูให้ผู้แสดง ผู้สังเกตการณ์ และผู้ชมแสดงความรู้สึก และความคิดเห็นต่อการแสดง
8. ครูให้ทุกกลุ่มสรุปสาระสำคัญ นำมาอภิปรายร่วมกัน และครูช่วยสรุปเพิ่มเติม

หัวข้อบทบาทสมมุติ

บทบาทสมมุติที่ 1

นายเกียรติศักดิ์เป็นตัวแทนขายรถยนต์ของบริษัทแห่งหนึ่งต้องเข้าพบ และเสนอขายให้กับลูกค้าที่มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ในฐานะที่นักเรียนเป็นนายเกียรติศักดิ์จะทำเช่นใด

บทบาทสมมุติที่ 2

ขณะนี้คุณวิไลใช้เครื่องซักผ้ายี่ห้อหนึ่งมานาน ในฐานะที่นักเรียนเป็นตัวแทนขายเครื่องซักผ้ายี่ห้ออื่นที่มีคุณภาพที่ดีกว่า นักเรียนจะทำเช่นใดที่จะเข้าพบและเสนอขายเครื่องซักผ้าใหม่ให้กับคุณวิไล

บทบาทสมมุติที่ 3

ในฐานะนักเรียนเป็นตัวแทนขายเครื่องกรองน้ำหน้าใหม่ แต่ได้รับการฝึกอบรมจากบริษัทเป็นอย่างดี นักเรียนจะมีวิธีการเข้าพบและเสนอขายลูกค้าตามหมู่บ้านจัดสรรอย่างไร

บทบาทสมมุติที่ 4

ภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ ในฐานะที่นักเรียนเป็นตัวแทนขายไมโครเวฟยี่ห้อหนึ่งที่มีชื่อเสียงนักเรียนจะใช้วิธีการเข้าพบและเสนอขายลูกค้าได้อย่างไร

ใบงานที่ 2 ของกลุ่มควบคุม (การสอนแบบปกติ)
เรื่อง การเสนอขาย

1. ครูให้นักเรียนแต่ละคนสรุปสาระสำคัญเรื่องการเสนอขายตามที่ครูสอน
2. ครูให้ตัวแทนนักเรียนรายงานสรุปสาระสำคัญเรื่องการเสนอขาย
3. ครูสรุปเพิ่มเติม

ใบความรู้ที่ 3

วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

การสาธิต (Demonstration)

สาระสำคัญ

การสาธิตเป็นการพูดพร้อมกับการแสดงประกอบเพื่อให้ประจักษ์กับสายตาของลูกค้าในเรื่องคุณภาพหรือสิ่งที่ต้องการให้รู้ และขั้นตอนของการทำงานของสินค้าที่พนักงานขายนำไปเสนอต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำลูกค้าไปสู่ความต้องการและการตัดสินใจซื้อ องค์ประกอบของการสาธิตที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความชัดเจน ความสมบูรณ์ การสร้างความเชื่อถือ และการจัดคู่แข่ง

ความหมายของการสาธิต

การสาธิต หมายถึง การพูดพร้อมกับการแสดงประกอบเพื่อให้ผู้มุ่งหวัง ได้ประจักษ์กับสายตาถึงคุณสมบัติหรือประโยชน์ของสินค้าที่จะได้รับ

ในขั้นตอนของการสาธิตนี้ จะเป็นการดีที่สุด ถ้าหากพนักงานขายจะเปิดโอกาสให้ผู้มุ่งหวังได้ทำการสาธิตด้วยตนเอง พนักงานขายอย่าคิดว่าในเรื่องของการขายเป็นเพียงหน้าที่ของพนักงานขายเพียงฝ่ายเดียว การเปิดโอกาสให้ผู้มุ่งหวังได้มีส่วนไม่ว่าในช่วงใดช่วงหนึ่งของการเสนอขายโดยเฉพาะในช่วงของการสาธิตจะช่วยให้ผู้มุ่งหวังเกิดความชัดเจน และเชื่อมั่นในสินค้าที่ได้ทำการสาธิตนั้น

วัตถุประสงค์ของการสาธิต

การสาธิตมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ให้ผู้มุ่งหวังได้ทราบถึงปัญหาที่ตนมีอยู่ (การบ่งชี้ปัญหา)
2. ให้ผู้มุ่งหวังได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา
3. ให้ผู้มุ่งหวังได้รับฟังข้อเสนอ หรือยอมรับวิธีการแก้ปัญหา
4. ให้ผู้มุ่งหวังเกิดความต้องการในสินค้า หรือบริการที่น่าเสนอนั้น
5. ให้ผู้มุ่งหวังจัดข้อสงสัยใด ๆ เกี่ยวกับคำพูดของพนักงานขาย
6. ให้ผู้มุ่งหวังเกิดความเชื่อมั่น เข้าใจ และยอมรับปัญหา
7. ให้ผู้มุ่งหวังเร่งรัดการตัดสินใจซื้อ

ข้อปฏิบัติในการสาธิต

1. พนักงานขายต้องมีความพร้อม
2. พนักงานขายควรผ่านการฝึกการสาธิต จากกิจการมาแล้วเป็นอย่างดี
3. การเตรียมคำพูดขายในระหว่างการสาธิต

4. การจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการสาธิต ให้ครบถ้วนสมบูรณ์
5. ควรเปิดโอกาสให้ผู้มุ่งหวังทำการสาธิตด้วยตนเอง

องค์ประกอบของการสาธิต

การสาธิตประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ

1. ความชัดเจน (Clarity) หมายถึง การสาธิตจะเกิดความชัดเจนได้โดย

-การแสดงประกอบ

แบบทัศน์ ในกรณีที่สินค้าที่นำเสนอเป็นสินค้าที่มีขนาดใหญ่ พนักงานขายไม่สามารถนำไปได้ การใช้อุปกรณ์โสตทัศนฯ นับเป็นเรื่องจำเป็น และมีประโยชน์อย่างยิ่งในการสาธิต

แบบทดสอบ ถ้าเป็นการสาธิตสินค้าขนาดเล็ก การเปิดโอกาสให้ผู้มุ่งหวังทดสอบด้วยตนเองจะเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการสาธิต

-การพูดอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น คำพูดเปรียบเทียบในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

Analogy เป็นคำพูดเปรียบเทียบสิ่งเดียวกัน แต่ต่างกาลเวลา

Simile เป็นคำอุปมาอุปไมย เป็นการพูดเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งว่า เหมือนกับอะไร

Metaphor เป็นคำพูดขยายความ เพื่อสร้างความชัดเจนให้เกิดขึ้น

-การตรวจผลการเสนอขาย

-การใช้ภาษาลูกค้า การใช้ภาษาถิ่น การพูดที่พยายามหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ เทคนิค

2. ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง การสาธิตได้ครบถ้วนทุกจุดการขาย องค์ประกอบที่จะทำให้ เกิดความสมบูรณ์ ประกอบด้วย

-การใช้คำพูดขายแบบมาตรฐาน

-การใช้คำพูดขายที่จัดเตรียมไว้

-การเปรียบเทียบสินค้าที่มีลักษณะสมบูรณ์

-การใช้แผนภูมิตรวจสอบ

3. ความเชื่อถือ (Confidence) หมายถึง การสร้างความรู้สึกเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้มุ่งหวังสามารถทำได้โดย

-การทดสอบ

-การใช้หนังสือรับรอง

-การรับประกัน

-ชื่อเสียงของกิจการ

-การไม่อวดอ้างสรรพคุณมากเกินไป

-การไม่เห็นแก่ตัวของพนักงานขาย

4. การจัดการแข่งขัน (Competition) หมายถึง การสร้างความรู้สึกรับให้เกิดขึ้นกับผู้มุ่งหวังว่า สินค้าของเราเท่านั้นเป็นสินค้าที่ดีที่สุด ที่จะตอบสนองความต้องการของเขาได้ การจัดการแข่งขัน อาจทำได้โดย

- การเดินสายกลาง (การไม่พูดถึงสินค้าของกลุ่มแข่งขัน)
- การกล่าวชมคู่แข่ง
- การพัฒนาสินค้าและบริการ

ข้อพิจารณาในการสาธิต

ความสำเร็จในการสาธิต จะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. มีการเตรียมแผนการสาธิต
2. เครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการสาธิต
3. การแนะนำและให้เหตุผล
4. การให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการสาธิต
5. บุคลิกภาพของพนักงาน

ปัญหาในการสาธิต

การสาธิตอาจเกิดปัญหาบางประการดังนี้

1. ปัญหาเรื่องเวลา
2. ปัญหาเรื่องอุปกรณ์-เครื่องมือในการสาธิต
3. ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการสาธิต
4. ปัญหาเรื่องความสนใจ ซึ่งอาจจะแก้ไขได้โดย
 - การให้ผู้มุ่งหวังมีส่วนร่วมในการสาธิต
 - การเลือกช่วงเวลาให้เหมาะสม
 - การสาธิตควรเป็นการเสนอผลประโยชน์

ใบงานที่ 3 ของกลุ่มทดลอง (การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง)

เรื่อง การสาธิต

1. ครูให้นักเรียนแต่ละคนสรุปสาระสำคัญเรื่องการสาธิต หลังจากที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หรือกลุ่มหรือจากตำรา เอกสาร วีดิทัศน์ ตัวแทนขาย และแหล่งความรู้อื่น ๆ
 2. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันสรุปสาระสำคัญเรื่องการสาธิต เพื่อนำมาอภิปรายในชั้นเรียน
 3. นักเรียนทุกคนร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่อง การสาธิต
 4. ครูช่วยสรุปเพิ่มเติม
-

ใบงานที่ 3 ของกลุ่มควบคุม (การสอนแบบปกติ)

เรื่อง การสาธิต

1. ครูให้นักเรียนแต่ละคนสรุปสาระสำคัญเรื่องการสาธิตตามที่ครูสอน
2. ครูให้ตัวแทนนักเรียนรายงานสรุปสาระสำคัญเรื่องการสาธิต
3. ครูสรุปเพิ่มเติม

ใบความรู้ที่ 4

วิชาเทคนิคการขาย (22012004) การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขาย

สาระสำคัญ

ในระหว่างขั้นตอนการเสนอขายกำลังดำเนินการอยู่ อาจมีปัญหที่เกิดขึ้นซึ่งพนักงานต้องแก้ไขให้ได้ จึงจะสามารถดำเนินการต่อไปจนจบการขายได้ ปัญหที่เกิดขึ้นมีอยู่ 3 สาเหตุ คือการเกิดข้อโต้แย้งกับลูกค้า การถูกขัดจังหวะการเสนอขาย และการพาดพิงถึงคู่แข่ง

4.1 ประเภทของข้อโต้แย้ง

1. ข้อโต้แย้งทั่วไป (Indefinite Objection)
2. ข้อโต้แย้งเฉพาะเจาะจง (Definite Objection)

ข้อโต้แย้งทั่วไป

เป็นข้อโต้แย้งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการขาย ไม่เกี่ยวข้องกับการสินค้าหรือบริการ เป็นข้อโต้แย้งที่ลูกค้าหยิบยกขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงการเสนอขาย หรือผลการตัดสินใจซื้อ

1. ข้อโต้แย้งที่หลีกเลี่ยงการเสนอขาย เช่น “ผมไม่มีเวลา งานผมยุ่งมาก”
2. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการตัดสินใจ เช่น “ผมเชื่อและมั่นใจว่าสินค้าของคุณดี แต่ผมยังตัดสินใจไม่ได้ในเวลานี้” “ผมไม่มีเวลา งานของผมยุ่งมาก”

ข้อโต้แย้งเฉพาะเจาะจง

เป็นข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ เป็นข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องกับการขาย เป็นข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่แท้จริงของลูกค้า หากพนักงานขายสามารถตอบข้อโต้แย้งแบบนี้ได้อย่างกระฉับกระช่าย น่าจะเชื่อได้ว่าการตัดสินใจซื้อของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ ข้อโต้แย้งเฉพาะเจาะจงมีดังนี้

1. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา “ราคาแพงเกินไป” “สินค้าชนิดเดียวกันนี้ ร้านอื่นขายถูกกว่ามาก”
2. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า
“ยี่ห้ออะไรนะ ผมไม่เคยได้ยินมาก่อน”
“เรื่องราคาผมไม่เกี่ยง แต่ห่วงใจในเรื่องคุณภาพ”
3. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการจ่ายเงิน “ยุ่งยากในการจ่ายเงิน”
4. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกิจการ
“กิจการคุณไม่รักษาสัญญาในเรื่องบริการหลังการขาย”
“เรียกใช้บริการจากบริษัทคุณยากมาก”
5. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความต้องการ “ผมต้องการที่ใส่สบาย ๆ”

4.2 การถูกขัดจังหวะการเสนอขาย (Interruptions)

ระหว่างการเสนอขาย ท่านอาจจะถูกขัดจังหวะได้เสมอ เวลาท่านไปเสนอขายสินค้าให้กับนักธุรกิจที่มีงานมาก ๆ ระหว่างที่ฟังพนักงานขายเสนอสินค้า เลขานุการอาจเข้ามารับคำสั่งรับงานไปทำเข้ามาบอกว่ามีแขกคนต่อไปมารอพบ เวลาไปเสนอขายสินค้าให้ลูกค้าผู้บริโภครอบบ้าน อาจถูกขัดจังหวะด้วยสมาชิกในครอบครัวหรือโทรศัพท์ เพื่อนบ้าน พนักงานขายควรจะปฏิบัติตัวอย่างไร

1. ควรจะพิจารณาว่า การขัดจังหวะนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวหรือความลับหรือไม่ หากเป็นเช่นนั้นพนักงานขายควรปลีกตัวออกไปก่อน พนักงานขายจะสามารถสังเกตได้จากสีหน้า ท่าทางหรือน้ำเสียงที่พูดจากัน การกระทำเช่นนั้นจะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าที่จะให้ลูกค้าออกปากบอกให้เราออกไปรอข้างนอก
2. หากว่าการเสนอขายกำลังใกล้จะจบ ควรไปนั่งรอข้างนอกเงียบ ๆ ด้วยความอดทน ระหว่างนั้นพยายามคิดทบทวนการเสนอขายที่ได้ทำไปแล้ว และมองหาจุดขายเพิ่มเติม
3. เมื่อได้กลับเข้าไปเสนอขายต่อ ให้ทบทวนจุดขายต่าง ๆ และพยายามย้ำจุดที่ลูกค้าสนใจให้มาก
4. ทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการเสนอขายมากขึ้น เช่น การนำสินค้าตัวอย่างขึ้นมาให้ลูกค้าดู
5. เมื่อลูกค้ากลับมาสนใจใหม่อย่างเต็มที่ ให้เดินหน้าการเสนอขายต่อไปเพื่อไปสู่การสรุปการขายโดยเร็ว

4.3 การพาดพิงถึงคู่แข่ง (Discuss Your Competitors)

การแข่งขันเป็นสิ่งที่มิอยู่ในธุรกิจตลอดเวลา และการเสนอขายสินค้าหลายชนิด ก็มีความจำเป็นต้องมีการเปรียบเทียบสินค้าให้ลูกค้าเห็น มีหลักที่ควรปฏิบัติเกี่ยวกับการกล่าวพาดพิงถึงคู่แข่ง 4 ข้อ คือ

1. จะไม่กล่าวถึงคู่แข่งเลยเว้นแต่จำเป็น
2. แสดงการรับรู้เกี่ยวกับคู่แข่งแล้วรีบเปลี่ยนเรื่อง
3. เปรียบเทียบกับคู่แข่งอย่างจริงจัง
4. จะกล่าวถึงหรือไม่สุดแต่สถานการณ์

พนักงานขายสามารถจะศึกษาถึงปัญหา ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าของคู่แข่ง แต่เวลาเสนอขายสินค้าของตนจะพยายามหยิบยกข้อดีของสินค้าเราที่จะไปทดแทนข้อบกพร่องของสินค้าคู่แข่งได้ โดยไม่ต้องกล่าวพาดพิงถึงคู่แข่งโดยเฉพาะเจาะจง อย่าพยายามทับถมคู่แข่งให้ลูกค้าฟัง จงพยายามปฏิบัติเสมือนหนึ่งว่า เราไม่มีคู่แข่งเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า

ใบงานที่ 4 ของกลุ่มทดลอง (การสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง)

การปฏิบัติการขาย

1. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มเลือกสินค้า 1 ชนิดที่สนใจไปเสนอขายลูกค้าโดยใช้นอกเวลาเรียน เพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริง
 2. หลังจากการปฏิบัติการเสนอขายสินค้าเสร็จสิ้นครูให้นักเรียนทุกกลุ่มนำข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติการขายจริง มาอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
 3. ครูให้นักเรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการเสนอขาย และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติการเสนอขายนอกสถานที่
 4. ครูช่วยสรุปเพิ่มเติม
-

ใบงานที่ 4 ของกลุ่มควบคุม (การสอนแบบปกติ)

การปฏิบัติการขาย

1. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มปฏิบัติการขายในชั้นเรียน
2. ครูให้นักเรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการเสนอขาย และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเสนอขายตามที่ครูได้สอน
3. ครูให้ตัวแทนนักเรียนรายงานหน้าชั้น
4. ครูสรุปเพิ่มเติม

ภาคผนวก ข

1. ตารางวิเคราะห์วิชาเทคนิคการขาย
2. แสดงค่าความยาก (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) ข้อสอบที่คัดเลือกไว้ของแบบทดสอบวิชาเทคนิคการขาย
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์วิชาเทคนิคการขาย
4. แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังที่ได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับการสอนแบบปกติของกลุ่มตัวอย่าง และคะแนนที่เพิ่มขึ้นสำหรับใช้วิเคราะห์ โดยใช้ $t - test$
5. ผลการเรียนรู้เฉลี่ยของนักเรียนกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

ตารางวิเคราะห์วิชาเทคนิคการขาย

พฤติกรรม เนื้อหา	ความจำ		ความเข้าใจ		การนำไปใช้		วิเคราะห์		สังเคราะห์		ประเมินค่า		รวม	
	%	ข้อ	%	ข้อ	%	ข้อ	%	ข้อ	%	ข้อ	%	ข้อ	%	ข้อ
1. การเข้าพบลูกค้า	2%	1	5%	3	8%	5	5%	3	3%	2	2%	1	25%	15
2. การเสนอขาย	3%	2	5%	3	7%	4	5%	3	3%	2	2%	1	25%	15
3. การสาธิต	3%	2	5%	3	7%	4	5%	3	3%	2	2%	1	25%	15
4. การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างการเสนอขาย	3%	2	8%	5	7%	4	2%	1	3%	2	2%	1	25%	15
รวม	11%	7	23%	14	29%	17	17%	10	12%	8	8%	4	100%	60

ตาราง 5 แสดงค่าความยาก (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) ข้อสอบที่คัดเลือกไว้ของแบบ
ทดสอบวิชาเทคนิคการขาย

ข้อที่	p	r	ข้อที่	p	r	ข้อที่	p	r
1	0.70	0.28	21	0.25	0.48	41	0.28	0.38
2	0.72	0.22	22	0.52	0.41	42	0.50	0.46
3	0.52	0.35	23	0.29	0.27	43	0.60	0.28
4	0.65	0.34	24	0.38	0.28	44	0.49	0.33
5	0.46	0.32	25	0.75	0.25	45	0.29	0.32
6	0.29	0.33	26	0.67	0.32	46	0.27	0.33
7	0.54	0.25	27	0.79	0.52	47	0.43	0.33
8	0.27	0.40	28	0.36	0.38	48	0.57	0.30
9	0.70	0.24	29	0.47	0.26	48	0.74	0.38
10	0.32	0.23	30	0.67	0.47	50	0.65	0.51
11	0.25	0.25	31	0.66	0.33	51	0.66	0.37
12	0.43	0.31	32	0.75	0.46	52	0.36	0.46
13	0.39	0.26	33	0.46	0.26	53	0.53	0.25
14	0.42	0.30	34	0.32	0.47	54	0.55	0.47
15	0.44	0.36	35	0.27	0.47	55	0.51	0.36
16	0.48	0.29	36	0.52	0.21	56	0.48	0.25
17	0.78	0.47	37	0.34	0.33	57	0.20	0.21
18	0.43	0.35	38	0.69	0.42	58	0.66	0.39
19	0.58	0.25	39	0.20	0.22	59	0.69	0.21
20	0.44	0.26	40	0.73	0.41	60	0.57	0.27

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์วิชาเทคนิคการขาย (22012004)

ระดับ ปวช.

คำชี้แจง

1. แบบทดสอบมีทั้งหมด 60 ข้อ ให้เวลาทำ 90 นาที เป็นแบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก คือ ก ข ค ง และ จ (60 คะแนน)
2. ให้นักเรียนพิจารณาแต่ละข้อ ถ้าตัวเลือกใดเป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุดให้กาเครื่องหมายกากบาท X ลงในช่อง [] ของแต่ละข้อ เช่น ตัวอย่างเลือกตอบข้อ ค ดังนี้
 ก ข ค ง จ
 [] [] [X] [] []
3. ถ้านักเรียนต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่เป็นข้อ ก. ให้ขีดทับตัวเลือกที่ไม่ต้องการดังนี้
 ก ข ค ง จ
 [X] [] [✕] [] []
4. ห้ามขีดเขียนหรือทำเครื่องหมายใด ๆ ในแบบทดสอบ
5. หลังจากทำแบบทดสอบเสร็จแล้ว ให้แนบแบบทดสอบพร้อมกระดาษคำตอบส่งคืนกรรมการคุมสอบ

1. วัตถุประสงค์ที่ดีในการขอเข้าพบลูกค้าในครั้งแรกที่พนักงานขายควรปฏิบัติคือข้อใด
 - ก. ทำให้ลูกค้าเชื่อในสิ่งที่พูด
 - ข. ต้องพยายามเป็นมิตรกับลูกค้าก่อน
 - ค. เปิดโอกาสให้ลูกค้าซักถามข้อสงสัย
 - ง. ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการเสนอขาย
 - จ. ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวสินค้าที่เสนอ
2. วิธีการเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์เหมาะกับสินค้าประเภทใด
 - ก. เครื่องซักผ้า
 - ข. เครื่องดูดฝุ่น
 - ค. เครื่องกรองน้ำ
 - ง. เครื่องคอมพิวเตอร์
 - จ. เครื่องใช้สำนักงาน
3. สิ่งใดเป็นปัญหาสำคัญที่สุดของพนักงานขายในการเข้าพบลูกค้า
 - ก. ความพร้อมของลูกค้า
 - ข. ความสนใจของลูกค้า
 - ค. ความจำเป็นของลูกค้า
 - ง. ความคุ้นเคยของลูกค้า
 - จ. ความเป็นกันเองของลูกค้า
4. สิ่งแรกที่พนักงานขายควรจะปฏิบัติในการเข้าพบลูกค้า คือเรื่องใด
 - ก. ให้ความเวลากับลูกค้า
 - ข. สร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า
 - ค. กระตุ้นความสนใจของลูกค้า
 - ง. หาวิธีจัดความกังวลของลูกค้า
 - จ. ทำให้สินค้าเป็นที่ต้องการของลูกค้า
5. ในช่วงเวลาแรกที่เข้าพบลูกค้า พนักงานขายไม่ควรปฏิบัติเช่นใด
 - ก. ชี้แจงราคาสินค้า
 - ข. มุ่งหวังการขายทันที
 - ค. เปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - ง. กล่าวอ้างให้ลูกค้าเชื่อถือ
 - จ. ให้รายละเอียดเท่าที่จำเป็น

6. การเข้าพบลูกค้าครั้งแรกคุณสมบัติในข้อใดจำเป็นอันดับแรก

- ก. ความขยัน
- ข. ความอดทน
- ค. ความพยายาม
- ง. ความซื่อสัตย์
- จ. ความคิดริเริ่ม

7. พนักงานขายควรใช้วิธีการใดในการเข้าพบลูกค้าเก่า

- ก. การสอบถาม
- ข. การเยี่ยมเยียน
- ค. การติดตามผล
- ง. การใช้นามบัตร
- จ. การใช้จดหมาย

8. วิธีการใดเป็นการเร่งความสนใจของลูกค้า

- ก. ทำให้ลูกค้าจำเป็นต้องซื้อสินค้า
- ข. ทำให้ลูกค้ามีความพอใจที่ซื้อสินค้า
- ค. ทำให้ลูกค้าคล้อยตามเงื่อนไขที่เสนอ
- ง. ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณได้ราคาถูก
- จ. ทำให้ลูกค้าเห็นว่าสินค้าช่วยแก้ปัญหาได้

9. การเข้าพบลูกค้าครั้งแรกสิ่งที่จำเป็นที่สุดคือสิ่งใด

- ก. การขายความคิด
- ข. การขายความตั้งใจ
- ค. การขายบุคลิกภาพ
- ง. การขายความเชื่อมั่น
- จ. การขายสินค้าและบริการ

คำชี้แจง ใช้ข้อความที่กำหนดให้ตอบคำถามข้อ 10

“สวัสดีครับ คุณหมอฉัตรชัย (เป็นหมอรักษาโรคภูมิแพ้) ผมนุกุล เจริญผล มาจากบริษัท ไบเออร์จำกัด ที่ได้โทรนัดคุณหมอไว้แล้ว นี้นามบัตรของผมครับ วันนี้ผมได้นำตัวอย่างยาแก้ภูมิแพ้ตัวใหม่มาให้คุณหมอได้พิจารณาและทดลองใช้ก่อน กรุณาช่วยบอกให้ผมทราบผลด้วย จะขอขอบคุณมากเลยครับ”

10. ถ้านายอนุกุลเป็นพนักงานขายหน้าใหม่ไม่ควร ใช้วิธีการเข้าพบลูกค้าวิธีใด

- ก. การเข้าพบด้วยตนเอง
- ข. การเข้าพบด้วยกลอุบาย
- ค. การเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์
- ง. การเข้าพบด้วยผลประโยชน์
- จ. การเข้าพบด้วยความอยากรู้อยากเห็น

คำชี้แจง ใช้ข้อความที่กำหนดให้ตอบคำถามข้อ 11-12

“สวัสดีครับ คุณพิเชษฐ์ ผมนายสุรัช บุญเจริญ มาจากบริษัทไทยอีโน คุณเคยคิดไหมครับว่าคุณสามารถเพิ่มประโยชน์ให้กับธุรกิจของคุณที่คุณสร้างขึ้นมาโดยใช้รถยนต์ที่มีประสิทธิภาพ ผมเพียงอยากจะแสดงให้คุณดูเท่านั้น ไม่ทราบว่าจะให้ผมไปพบได้วันไหนเวลาใดดีครับ”

11. ถ้าในกรณีนี้คุณพิเชษฐ์ให้โอกาสนายสุรัชเข้าพบเพราะเหตุใด

- ก. เพราะพอใจในรถยนต์
- ข. เพราะรถยนต์น่าสนใจ
- ค. เพราะรถยนต์อาจช่วยแก้ปัญหาได้
- ง. เพราะรถยนต์สามารถเพิ่มผลกำไร
- จ. เพราะรถยนต์ตรงกับความต้องการ

12. นายสุรัชได้ใช้วิธีการเข้าพบที่เหมาะสมอย่างไร

- ก. ให้เกียรติลูกค้า
- ข. เสนอเงื่อนไขพิเศษ
- ค. ใช้ความคุ้นเคยมาก่อน
- ง. ขอความเห็นใจจากลูกค้า
- จ. ขอนัดหมายลูกค้าล่วงหน้า

13. ในการเข้าพบลูกค้าเรื่องที่เป็นปัญหาร้ายแรงของพนักงานขาย คือข้อใด

- ก. การไม่ตรงต่อเวลาที่นัดกับลูกค้า
- ข. การถูกขัดจังหวะจากบุคคลภายนอก
- ค. การที่ไม่มีโอกาสในการเสนอขาย
- ง. การที่ลูกค้าไม่สนใจฟังพนักงานขาย
- จ. การที่พนักงานขายไม่มีโอกาสปิดการขาย

14. ในการเข้าพบลูกค้าที่สำนักงาน พนักงานขายไม่ควรละเลยบุคคลใด

- ก. เลขานุการ
- ข. เจ้าหน้าที่บริษัท

- ค. ประชาสัมพันธ์
- ง. ผู้บริหารระดับสูง
- จ. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

คำชี้แจง ใช้ข้อความที่กำหนดให้ตอบคำถามข้อ 15

“คุณกำลังยุ่งมาก การเสียเวลาของคุณก็เป็นการเสียเวลาของผมด้วย ผมจะไม่คุยกับใคร ถ้าผมไม่แน่ใจว่าเขาจะใช้สินค้าที่ผมเสนอให้ ดังนั้นย่อมไม่เป็นการเสียเวลาเปล่าแน่ ถ้าเราจะคุยกัน ผมแน่ใจว่าสิ่งนี้ย่อมสำคัญกับเราเช่นกันให้ผมแสดงให้คุณได้ดู.....”

15. ในกรณีนี้พนักงานขายได้วางแผนการเข้าพบลูกค้าอย่างไร
 - ก. โดยการรอฟพบลูกค้า
 - ข. โดยโทรศัพท์ล่วงหน้า
 - ค. โดยการให้เวลาลูกค้า
 - ง. โดยการให้โอกาสลูกค้า
 - จ. โดยการเร่งความสนใจลูกค้า
16. สินค้าประเภทใดที่พนักงานขายต้องเตรียมตัวมาก
 - ก. สินค้าที่ออกใหม่
 - ข. สินค้าที่ไม่ติดตลาด
 - ค. สินค้าที่ลูกค้าไม่รู้จัก
 - ง. สินค้าที่ไม่เป็นที่นิยม
 - จ. สินค้าที่ยุ่งยากด้านเทคนิค
17. ข้อใดเป็นวิธีการเสนอขายตามหลักทฤษฎี AIDA
 - ก. อยากได้→ตัดสินใจซื้อ→สะดวกใจ→สนใจ
 - ข. ตัดสินใจซื้อ→อยากได้→สนใจ→สะดวกใจ
 - ค. สนใจ→สะดวกใจ→อยากได้→ตัดสินใจซื้อ
 - ง. สะดุดใจ→สนใจ→อยากได้→ตัดสินใจซื้อ
 - จ. ตัดสินใจซื้อ→อยากได้→สะดวกใจ→สนใจ
18. การเสนอขายของพนักงานขายเข้าถึงลูกค้าได้ดีควรใช้คำพูดลักษณะใด
 - ก. คำพูดที่จัดเตรียมไว้
 - ข. คำพูดที่เป็นเหตุเป็นผล
 - ค. คำพูดที่ท้าทายให้พิสูจน์
 - ง. คำพูดที่มีการรับรองยืนยัน
 - จ. คำพูดที่กล่าวอ้างบุคคลอื่น

19. การเสนอขายโดยให้ลูกค้าชิมจะมีผลเช่นใด
- ลูกค้าอาจซื้อเพราะพอใจ
 - ลูกค้าอาจซื้อเพราะแน่ใจ
 - ลูกค้าอาจซื้อเพราะเกรงใจ
 - ลูกค้าอาจซื้อเพราะได้ทดลอง
 - ลูกค้าอาจซื้อเพราะได้สัมผัส
20. “ขอโทษค่ะ ที่มารบกวนเวลาของท่านดิฉันมีไมโครเวฟรุ่นใหม่ล่าสุดมาเสนอ...”
พนักงานขายบอกพร่องในเรื่องใด
- ไม่มีความมั่นใจ
 - ไม่มีของตัวอย่าง
 - ไม่นัดหมายลูกค้า
 - ไม่มีประสบการณ์
 - ไม่ควรรีบเสนอขาย
21. การปฏิบัติการเสนอขายนั้นจะต้องทำเช่นใดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการ
- ให้รายละเอียด
 - มีข้อเสนอแนะที่ดี
 - ตอบข้อโต้แย้งได้
 - ช่วยแก้ปัญหาได้
 - เน้นการให้บริการ
22. “คุณวิชัยครับ ผมได้คุยกับหัวหน้าช่างของท่านแล้ว และเขายอมรับว่าส่วนที่สูญเสียไปเปล่า ๆ วันละ 600-800 บาท ในโรงงานของท่านนั้นสามารถลดลงได้เพียงวันละไม่เกิน 100 บาท เท่านั้น ถ้า.....” เป็นการเสนอขายอย่างไร
- พยายามพูดถึงผลประโยชน์
 - พยายามพูดถึงสาเหตุต่าง ๆ
 - พยายามพูดถึงการผลิตสินค้า
 - พยายามพูดถึงความต้องการ
 - พยายามพูดถึงความล้มเหลว

คำชี้แจง ใช้ข้อความที่กำหนดให้ตอบคำถามตั้งแต่ข้อ 23-24

- ลูกค้า “แต่ผมต้องใช้มันสำหรับไปงานคืนนี้ครับ”
- พนักงานขาย “ถ้าอย่างนั้น คุณควรจะมาตั้งแต่ตอนเช้า แล้วละครับ”
- ลูกค้า “เมื่อเช้าผมก็ต้องไปทำงานครับ แล้วผมก็ต้องรีบมาที่นี่แต่รถมันติดมาก ผมก็เพิ่งมาถึงเดี๋ยวนี้ คุณจะช่วยผมหาหน้อยได้ไหมครับ”
- พนักงานขาย “ผมก็เห็นใจคุณแต่ผมก็มีนัดและต้องรีบไปเดี๋ยวนี้เหมือนกัน ผมว่าคุณไม่ต้องไปซื้อกางเกงเข้าชุดกันหรอก สมัยนี้ใส่ครึ่งท่อนก็ได้”

23. ในกรณีนี้ลูกค้ามีความคิดเห็นเช่นใด

- ก. ลูกค้าจะกลับมาใหม่
- ข. ลูกค้าพอใจในคำแนะนำ
- ค. ลูกค้าเห็นใจพนักงานขาย
- ง. ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการ
- จ. ลูกค้าไม่คิดจะซื้อสินค้าร้านนี้อีก

24. ในกรณีนี้พนักงานขายควรปฏิบัติที่ดีที่สุดเช่นใด

- ก. ควรให้คำแนะนำ
- ข. ควรใช้เหตุผลและผล
- ค. ควรให้เวลากับลูกค้า
- ง. ควรใช้วาจาที่เหมาะสม
- จ. ควรให้ความช่วยเหลือลูกค้า

25. “คุณพิมลครับ คุณสนใจเครื่องดูดฝุ่น R-23 ที่ช่วยแก้ปัญหาการดูดฝุ่นในบ้านของคุณที่มีเด็กมั้ยครับ” เป็นการเสนอขายวิธีการใด

- ก. การสาธิตสินค้า
- ข. การกล่าวชมเชย
- ค. การขอเวลาลูกค้า
- ง. การเสนอขายด้วยคำถาม
- จ. การเสนอขายด้วยการบอกกล่าว

26. ในการเสนอขายด้วยการใช้คำถามเพื่อเหตุผลใด

- ก. เพื่อสร้างจุดสนใจ
- ข. เพื่อให้เกียรติลูกค้า
- ค. เพื่อขอความคิดเห็น

- ง. เพื่อขอความช่วยเหลือ
 - จ. เพื่อเร่งการตัดสินใจของลูกค้า
27. "โฟมล้างหน้านี้ช่วยลดความมันของผิวหน้า" เป็นการเสนอขายแบบใด
- ก. ให้รายละเอียด
 - ข. ช่วยแก้ปัญหา
 - ค. ความแตกต่าง
 - ง. สร้างความสนใจ
 - จ. สมองความต้องการ
28. ในการปรับปรุงกลวิธีการเสนอขายข้อใดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด
- ก. ให้ความสำคัญกับคุณภาพ
 - ข. ให้ความสำคัญกับลูกค้า
 - ค. ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี
 - ง. ให้ความสำคัญกับการบริการ
 - จ. ให้ความสำคัญกับการเสนอเงื่อนไขพิเศษ
29. บุคลิกลักษณะภายนอกที่ดีสร้างความประทับใจในการเสนอขายครั้งแรกอย่างไร
- ก. เพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจ
 - ข. เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
 - ค. เพื่อให้ลูกค้าให้เกียรติ
 - ง. เพื่อให้ลูกค้าคุ้นเคย
 - จ. เพื่อให้ลูกค้ามีความเป็นกันเอง
30. ข้อใดเป็นการเสนอขายที่เร่งให้ลูกค้าตอบสนอง
- ก. รับรองสีไม่ตก
 - ข. รุ่นนี้เป็นรุ่นใหม่
 - ค. กลิ่นนี้มาจากฝรั่งเศส
 - ง. ชักแล้วไม่เสียรูปทรง
 - จ. เดือนหน้าคงจะขึ้นราคา
31. การสาธิต คืออะไร
- ก. การพูดพร้อมกับการขาย
 - ข. การพูดพร้อมกับการชี้แจง
 - ค. การพูดพร้อมกับการอธิบาย
 - ง. การพูดพร้อมกับการเสนอขาย
 - จ. การพูดพร้อมกับการพิสูจน์

32. วิธีที่ดีที่สุดของการสาธิต คือข้อใด
- ก. ให้ลูกค้าโต้แย้ง
 - ข. ให้ลูกค้าซักถาม
 - ค. ให้ลูกค้าฟังพอใจ
 - ง. ให้ลูกค้ามีเวลาชม
 - จ. ให้ลูกค้ามีส่วนร่วม
33. ความสำเร็จในการสาธิตสินค้าของพนักงานขายขึ้นอยู่กับเรื่องใดมากที่สุด
- ก. การใช้เวลาสาธิตมาก
 - ข. การใช้อุปกรณ์ครบถ้วน
 - ค. การใช้คำใช้จ่ายอย่างเพียงพอ
 - ง. การใช้ประสบการณ์ในการสาธิต
 - จ. การใช้จำนวนพนักงานช่วยในการสาธิต
34. เรื่องใดเป็นอุปสรรคในการสาธิตน้อยที่สุดของพนักงานขาย
- ก. เรื่องเวลา
 - ข. เรื่องสถานที่
 - ค. เรื่องอุปกรณ์
 - ง. เรื่องความพร้อม
 - จ. เรื่องคำใช้จ่าย
35. “ผมของคุณดูแห่งร้านไม่เงางาม ควรใช้ครีมบำรุงผมชนิดนี้.” เป็นการแนะนำในลักษณะใด
- ก. คำแนะนำทั่วไป
 - ข. คำแนะนำแบบลบ
 - ค. คำแนะนำแบบบวก
 - ง. คำแนะนำแบบหักทลาย
 - จ. คำแนะนำแบบเป็นกลาง
36. ข้อใดเป็นการใช้คำแนะนำทางบวกในการสาธิต
- ก. โอกาสที่คุณจะเสียจากการใช้สินค้านี้มีน้อยมาก
 - ข. โอกาสที่คุณจะเสียเปรียบจากการซื้อสินค้านี้มีน้อยมาก
 - ค. โอกาสที่คุณจะขาดทุนจากการซื้อเครื่องซักผ้ารุ่นนี้ มีน้อยมาก
 - ง. โอกาสที่คุณจะได้รับขณะนี้ มีน้อยลงมากถ้าไม่รีบตัดสินใจซื้อ
 - จ. โอกาสที่คุณจะประหยัดจากการใช้เครื่องปรับอากาศรุ่นนี้มีมาก

37. การสาธิตการขายเครื่องซักผ้า ควรเน้นเรื่องใดเป็นสำคัญ
- ความคงทน
 - ความสะอาด
 - ความทันสมัย
 - ความปลอดภัย
 - ความสะดวกสบาย
38. บุคลิกภาพที่ดีในการสาธิตช่วยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในเรื่องใดมากที่สุด
- ความพอใจ
 - ความสมบูรณ์
 - ความชัดเจน
 - ความเชื่อมั่น
 - ความครบถ้วน
39. หลักการสาธิตที่ดีนั้นควรเป็นเช่นใด
- พูดในส่วนที่จำเป็น
 - พูดสิ่งที่ลูกค้าสนใจ
 - พูดเฉพาะจุดใดจุดหนึ่ง
 - พูดเรียงลำดับก่อนหลัง
 - พูดชี้แจงให้ครบทุกเรื่อง
40. การทดสอบสินค้าที่เสนอขายแบบสาธิตควรใช้ข้อใด
- ลูกค้าได้สัมผัส
 - ลูกค้าได้เห็นจริง
 - ลูกค้าได้เปรียบเทียบ
 - ลูกค้าได้รับการยืนยัน
 - ลูกค้าได้พิสูจน์ด้วยตนเอง
41. การสาธิตที่ครบทุกหัวข้อทุกเรื่องจัดว่าเป็นเรื่องใด
- ความชัดเจน
 - ความเชื่อถือ
 - ความกระจำ
 - ความสมบูรณ์
 - ความละเอียด
42. องค์ประกอบใดที่เป็นอุปสรรคน้อยที่สุดในการสาธิต
- ความชัดเจน
 - ความเชื่อถือ

- ค. ความสมบูรณ์
 - ง. การจัดการแข่งขัน
 - จ. การจัดเรื่องเวลา
43. ความล้มเหลวในการสาธิต เพราะเรื่องใดมากที่สุด
- ก. ไม่มีการรับประกันสินค้า
 - ข. กล่าวย่ำในสิ่งที่ลูกค้าไม่สนใจ
 - ค. การใช้คำพูดที่ไม่เป็นหลักการ
 - ง. สินค้าไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้า
 - จ. การอวดอ้างสรรพคุณมากเกินไป
44. ความสำเร็จในการสาธิตทำให้ลูกค้ารู้สึกเช่นใด
- ก. ความพอใจในสินค้า
 - ข. ความสนใจในสินค้า
 - ค. ความเชื่อมั่นในสินค้า
 - ง. ความสะดวกใจในสินค้า
 - จ. ความต้องการในสินค้า
45. เรื่องใดเป็นอุปสรรคที่ยากแก่การแก้ไขที่สุดในการสาธิต
- ก. เรื่องเวลา
 - ข. เรื่องสถานที่
 - ค. เรื่องอุปกรณ์
 - ง. เรื่องค่าใช้จ่าย
 - จ. เรื่องคำตอบแทน
46. ข้อใดเป็นข้อโต้แย้งทั่วไปของลูกค้าเพื่อหลีกเลี่ยงการเสนอขาย
- ก. งานกำลังยุ่ง
 - ข. ผ่อนได้ก็งด
 - ค. ยังไม่ต้องการ
 - ง. ราคาแพงเกินไป
 - จ. มีประโยชน์อะไร
47. ข้อใดเป็นข้อโต้แย้งเฉพาะเจาะจงของลูกค้าเพื่อหลีกเลี่ยงการซื้อ
- ก. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับงาน
 - ข. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับเวลา
 - ค. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา
 - ง. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับหน้าที่
 - จ. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสถานที่

48. หากลูกค้ายังไม่พร้อมที่จะให้พนักงานขายเสนอขาย ควรปฏิบัติอย่างไร
- ก. ขออนุญาตนั่งคอย
 - ข. ขอโอกาสจากลูกค้า
 - ค. ขอนัดในโอกาสหน้า
 - ง. ขอเวลาลูกค้าสัก 5 นาที
 - จ. ขอความเห็นใจจากลูกค้า
49. ลูกค้าประเภทใดที่สร้างความสนใจในการเสนอขาย
- ก. ลูกค้าที่เชื่อมั่น
 - ข. ลูกค้าที่ช่างพูด
 - ค. ลูกค้าที่นิ่งเงียบ
 - ง. ลูกค้าที่ชอบบ่น
 - จ. ลูกค้าที่ขาดความมั่นใจ
50. การกล่าวพาดพิงถึงคู่แข่งชั้นมากเกินไปจะทำให้ลูกค้ารู้สึกเช่นใด
- ก. พึงพอใจ
 - ข. เร่งตัดสินใจ
 - ค. เชื่อถือมากขึ้น
 - ง. มีความกระฉับขึ้น
 - จ. หันไปสนใจคู่แข่ง
51. เมื่อลูกค้ามีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา ควรใช้วิธีการใด
- ก. เน้นการตอกย้ำสินค้า
 - ข. เน้นลักษณะของสินค้า
 - ค. เน้นคุณภาพของสินค้า
 - ง. เน้นการรับประกันสินค้า
 - จ. เน้นการให้บริการของสินค้า
52. เมื่อลูกค้าแสดงข้อโต้แย้งออกมาทางสีหน้า ท่าทาง ควรใช้วิธีการใด
- ก. ใช้การพยักหน้า
 - ข. ใช้คำถามถาม
 - ค. ใช้การสังเกต
 - ง. ใช้การอธิบาย
 - จ. ใช้การนิ่งเฉย

53. “ที่บ้านอยู่กันไม่กี่คน ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องซักผ้า สั้นเปลืองกว่าใช้มือ.....”

เป็นข้อโต้แย้งเกี่ยวกับเรื่องใด

- ก. ยังไม่มีเงินซื้อ
- ข. ยังไม่พอใจสินค้า
- ค. ยังไม่มีความจำเป็น
- ง. ยังไม่มีความต้องการ
- จ. ยังไม่เชื่อถือคุณภาพ

คำชี้แจง ใช้ข้อความต่อไปนี้ตอบคำถามข้อ 54-56

“เมื่อ 4 เดือนที่แล้วพนักงานขายได้พยายามขายประกันชีวิตให้นายแพทย์ผู้หนึ่ง นายแพทย์ผู้นั้นเห็นด้วยเป็นอย่างดี และตัดสินใจซื้อประกันในวันเดียวกัน พร้อมกับชำระเช็คเงินสดมาด้วย พอวันรุ่งขึ้นพนักงานขายได้ส่งเรื่องเข้าบริษัทเรียบร้อยแล้ว นายแพทย์ผู้นั้นก็โทรศัพท์ขอเลิกล้มความตั้งใจที่จะทำประกันชีวิต พร้อมขอเงินคืนด้วยหากคืนทั้งหมดไม่ได้จะคืนเป็นบางส่วนก็ยินดี พนักงานขายได้ส่งเรื่องเข้าบริษัทไปแล้ว แต่สายเกินไปที่จะแก้ไขได้ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาพนักงานขายก็ไม่เคยได้แวะไปหานายแพทย์ผู้นี้เลย จนกระทั่งครบกำหนดที่จะส่งเบี้ยประกันในงวดที่สองต่อไป พนักงานขายจึงแวะไปหา และก็ได้รับการปฏิเสธที่จะต่ออายุกรมธรรม์ต่อไป”

54. ในกรณีนี้บุคคลใดเป็นผู้ผิดมากที่สุด

- ก. นายแพทย์
- ข. ฝ่ายการเงิน
- ค. พนักงานขาย
- ง. บริษัทประกัน
- จ. เจ้าหน้าที่บริษัท

55. พนักงานขายใช้คำพูดว่า “สายเกินไป” หมายความว่าอย่างไร

- ก. เป็นความผิดของคุณหมอ
- ข. เป็นความผิดของเจ้าหน้าที่
- ค. เป็นความผิดของพนักงานขาย
- ง. เป็นความผิดของบริษัทประกัน
- จ. เป็นความผิดของฝ่ายการบัญชี

56. ในกรณีนี้สิ่งที่ควรแก้ไขให้กับลูกค้าคืออะไร

- ก. ยอมคืนเงินให้กับคุณหมอตันที
- ข. ความพยายามชี้แจงให้คุณหมอเข้าใจ

- ค. เปลี่ยนแบบประกันชนิดใหม่ให้คุ้มหมอ
 - ง. เน้นผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ ที่เพิ่มให้
 - จ. ขอโทษแทนบริษัทประกันที่ไม่คืนเงินให้
57. เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาถามราคาและแสดงความรู้สึกว่าแพงสิ่งแรกที่เราควรจะต้องทำคืออะไร
- ก. พูดอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ
 - ข. เน้นรายละเอียดของสินค้า
 - ค. เปรียบเทียบราคากับยี่ห้ออื่น
 - ง. แนะนำให้ดูสินค้าที่มีราคาต่ำกว่า
 - จ. ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกับยี่ห้ออื่น
58. การพิสูจน์ให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าได้จริงควรใช้วิธีการใด
- ก. การสาธิต
 - ข. การยืนยัน
 - ค. การอ้างอิง
 - ง. การรับประกัน
 - จ. การเปรียบเทียบ
59. เมื่อลูกค้าต้องการซื้อสินค้ายี่ห้ออื่นทั้ง ๆ ที่คุณภาพและราคาใกล้เคียงกันควรแก้ไขอย่างไร
- ก. เน้นการโฆษณาสินค้า
 - ข. เน้นชื่อเสียงของบริษัท
 - ค. เน้นการประชาสัมพันธ์
 - ง. เน้นการต้อนรับที่อบอุ่น
 - จ. เน้นการให้บริการที่ดีกว่า
60. พนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องแก้ไขเรื่องใดเป็นประการแรก
- ก. จุดอ่อนของสินค้า
 - ข. จุดอ่อนของบริษัท
 - ค. จุดอ่อนของลูกค้า
 - ง. จุดอ่อนของตนเอง
 - จ. จุดอ่อนของคู่แข่ง

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังได้รับการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
กับการสอนแบบปกติของกลุ่มตัวอย่าง และคะแนนที่เพิ่มขึ้นสำหรับใช้วิเคราะห์
โดยใช้ t – test

คนที่	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
	คะแนน สอบก่อน	คะแนน สอบหลัง	คะแนน ที่เพิ่มขึ้น	คะแนน สอบก่อน	คะแนน สอบหลัง	คะแนน ที่เพิ่มขึ้น
1	30	45	15	46	49	3
2	34	46	12	31	38	7
3	32	41	9	27	32	5
4	33	47	14	33	40	7
5	32	40	8	32	34	2
6	31	38	7	28	36	8
7	25	36	11	32	31	-1
8	29	43	14	33	41	8
9	31	45	14	34	44	10
10	32	44	12	37	41	4
11	28	43	15	32	41	9
12	25	45	20	22	34	12
13	29	39	10	31	36	5
14	25	42	17	34	33	-1
15	38	39	1	31	36	5
16	25	44	19	23	40	17
17	27	45	18	27	35	8
18	34	41	7	30	38	8
19	23	25	2	25	32	7
20	19	27	8	43	28	-15
$\bar{x}$	29.10	40.75	11.65	31.55	36.95	5.40
S	4.51	5.83	5.22	5.85	4.96	6.34

ตาราง 7 ผลการเรียนรู้เฉลี่ยของนักเรียนกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

ผลการเรียนเฉลี่ย (GPA)	กลุ่มทดลอง (คน)	กลุ่มควบคุม(คน)
3.97	1	1
3.89	1	1
3.79	-	1
3.74	1	-
3.71	-	1
3.66	-	1
3.64	2	2
3.58	1	-
3.48	-	1
3.41	1	-
3.38	-	1
3.33	1	1
3.30	1	1
3.28	1	-
3.25	1	1
3.23	-	1
3.20	1	-
3.17	1	1
3.15	-	1
3.12	1	1
3.05	-	1
3.02	1	1
3.00	1	-
2.97	1	-
2.92	1	-
2.76	1	-
2.66	-	1
2.38	-	1
2.30	1	-
รวม	20	20

ภาคผนวก ค

1. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
2. หนังสือของความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
3. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทดลอง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรและการสอน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อาจารย์ธานี คงเพชร

หัวหน้าแผนกการตลาดระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตพณิชยการพระนคร

รองศาสตราจารย์สำอังก์ งามวิชา

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ

อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัย
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ชวลิต รวยอาจิน

อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัย
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์

อาจารย์ใหญ่โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพณิชยการ



ที่ ทม 1007/3604

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

เนื่องด้วย นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยวิธีการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับวิธีการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเรียนกรุงเทพมหานครธุรกิจพณิชยการ" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิริฐานทร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119



ที่ ทม 1007/36๐๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗/ มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพัฒนชบการพระนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

เนื่องด้วย นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยวิธีการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับวิธีการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพโรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนชบการ" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ธานี คงเพชร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

พร.โรจน์ กลิ่นกุหลาบ

(ดร.พรโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ...โทร.....5644.....5646.....
ที่.....ทพ 1007/3605.....วันที่.....๗ มิถุนายน 2542.....
เรื่อง.....ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยวิธีการสอนที่ปีคักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับวิธีการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพโรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพิชชการ" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สาอากค์ งามวิชา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องหมายการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ไพโรจน์ กลิ่นกุ

(ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร.....5644, 5646.....
ที่..... ทม 1007/5606..... วันที่..... มิถุนายน 2542.....
เรื่อง..... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยวิธีการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับวิธีการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพโรงเรียนกรุงเทพธุรกิจวิทยาคาร" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มี และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชิญชวนให้ นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ

(ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทบ 1007/2603

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔) มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

เนื่องด้วย นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเทคนิคการขาย โดยวิธีการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง กับวิธีการสอนแบบปกติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงโรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนศึกษา" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ศิริ ทรรพ์สมบุรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสิริรัตน์ เทียมเสรีวงศ์
เกิด	วันที่ 17 ตุลาคม 2498
สถานที่เกิด	เขตป้อมปราบ กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	80/516 ซอย 32/1 ถนนเทพารักษ์ อำเภอเมือง ตำบลบางเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	รองอาจารย์ใหญ่
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนกรุงเทพธุรกิจพัฒนศึกษา สุขุมวิท 73 พระโขนง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2518	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2521	อบ.(วิชาเอกภูมิศาสตร์ วิชาโทเศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม
พ.ศ.2531	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ.2542	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร