

การจัดการเรียนรู้ วิชาการขายเบื้องต้น
เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1
ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ
โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

สุธิศา รำพึงกิจ

แผนกสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563

ชื่อผลงานวิจัย การจัดการเรียนรู้ วิชา การขายเบื้องต้น เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขายของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ
ชื่อผู้วิจัย นางสาวสุธิศา รำพึงกิจ
ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนแผนกสาขาวิชาการตลาด
วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี
สถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ส่วนตัว 098-7944997
ปีที่ทำวิจัยเสร็จ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563
ประเภทวิจัย วิจัยชั้นเรียน

บทคัดย่อ

งานวิจัยในชั้นเรียนฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ วิชาการขายเบื้องต้น เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 39 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติ โดยจำลองสถานการณ์การเสนอขายสินค้าและบริการ โดยแบ่งกลุ่มๆละ 3 คน แสดงบทบาทสมมุติ กลุ่มละ 10 นาที โดยมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานขายในการเก็บรวบรวบข้อมูล สถิติที่ใช้การการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรียนรู้ วิชาการขายเบื้องต้น รหัส 30200-0002 เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ แสดงให้เห็นว่ามีผลการพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออกอยู่ในระดับดี

บทที่ 1
ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

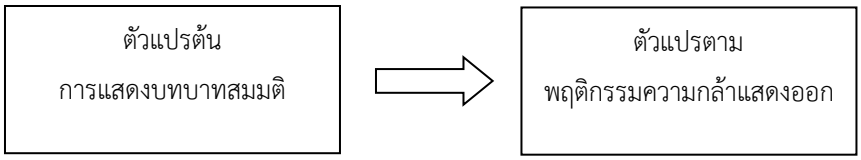
ผู้สอนประสบปัญหานักเรียนขาดความมั่นใจเกิดความรู้สึก ประหม่า ขี้อาย เมื่อนำเสนองานขายแบบเดี่ยว ทางผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการแสดงออกเพื่อให้นักเรียนมีความเชื่อมั่นในการนำเสนอขายสินค้าและบริการ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการเรียนการสอนในครั้งนี้

ตลอดจนเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งวิชาการขายเบื้องต้นเป็นวิชาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติการขายมีทักษะในการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย การเข้าพบ การเสนอขายได้จริง โดยฝึกทักษะการเสนอขายตามขั้นตอนกระบวนการ

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิชาการขายเบื้องต้น เรื่อง การปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์

1. การแสดงบทบาทสมมติ หมายถึง สถานการณ์ของการแสดงโดยไม่มีการเตรียมตัว โดยเน้นความสำคัญที่บุคคลและบทบาท นักเรียนสวมบทบาทคนใดคนหนึ่ง และแสดงหรือปฏิบัติบทบาทของผู้ที่เขาเป็นในสถานการณ์เฉพาะที่กำหนดขึ้น จุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจลึกซึ้น ในความรู้สึกของนักเรียนเกี่ยวกับสถาการณ์เฉพาะนั้นๆ
2. พฤติกรรมการกล้าแสดงออก หมายถึง ความสามารถของตนเองในการแสดงความรู้สึกนึกคิดการกระทำต่อบุคคลและสถานการณ์อย่างตรงไปตรงมา อย่างเหมาะสมด้วยความเชื่อมั่น ความมั่นใจ ความสบายใจ โดยปราศจากความวิตกกังวล เช่นการแสดงความคิดเห็นต่างๆ การพูด การแสดงความรู้สึกเป็นต้น

ความหมายของพฤติกรรมกล้าแสดงออก

ความหมายของพฤติกรรมกล้าแสดงออก เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงอารณ์และความรู้สึกต่างๆ ต่อผู้อื้นอย่างเหมาะสม โดยไม่เกิดความวิตกกังวล คำจำกัดความของพฤติกรรมกล้าแสดงออกว่า เป็นการกระทำที่บุคคลสามารถทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เป็นการเรียกร้องโดยปราศจากความรู้สึกวิตกกังวลเป็นการแสดงออกของความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความสบายใจหรือเป็นการกระทำตามสิทธิของตน และมีการพิจารณาถึงสิทธิของบุคคลอื่นโดยคำนึงถึงสิทธิและความหมายของทั้งสองฝ่าย การมีความเชื่อมั่น เก็บอารมณ์และการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ จากความหมายดังกล่าวพออธิบายได้ว่า พฤติกรรมกล้าแสดงออก หมายถึง ความสามารถของตนเองในการแสดงความรู้สึกนึกคิด การกระทำ ต่อบุคคลและสถานการณ์อย่างตรงไปตรงมา อย่างเหมาะสม

ด้วยความเชื่อมั่น ความมั่นใจ ความสบายใจโดยปราศจากความคิดวิตกกังวล เช่น การแสดงความคิดเห็นต่างๆ การพูด การแสดงความรู้สึก เป็นต้น

ทฤษฎีพฤติกรรมกล้าแสดงออก

แบ่งพฤติกรรมของมนุษย์แสดงออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.ลักณะที่ไม่กล้าแสดงออกพฤติกรรม ที่เรียกว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

2.ลักษณะที่มีความกล้าแสดงพฤติกรรม แต่มีการแสดงออกที่รุนแรงเสียหาย เรียกว่า พฤติกรรมก้าวร้าว

3. ลักษณะที่มีความกล้าแสดงออกพฤติกรรม โดยมีการแสดงออกอย่างเหมาะสม เรียกว่า พฤติกรรกล้าแสดงออก

พฤติกรรมกล้าแสดงออกแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ

1. การไม่กล้าแสดงออก คือ การแสดงออกซึ่งละเลยการใช้สิทธิที่พึงมีของตนเองประสบความล้มเหลวที่แสดงความรู้ ความคิดเห็น ยอมตามผู้อื่น เลี่ยงความขัดแย้งทุกสถานการณ์ สังเกต ได้จากพฤติกรรม เช่น การหลบสายตาขณะสนทนา กุมมือ อยู่ข้างหลังผู้อื่น มีน้ำเสียงเดียวกันตลอด หรือพูดเบาเกินไป ลังเลใจ พูดเสียงสั่น กระแอมไอบ่อยๆ เป็นต้น
2. การก้าวร้าว ได้แก่ การแสดงออกซึ่งป้องกันสิทธิส่วนบุคคลของตน หรือวิธีรุนแรงด้านความรู้สึก ความเห็น ความต้องการต่างๆ ในทางที่ไม่เหมาะสม ล่วงเกินสิทธิผู้อื่น ชอบมีอิทธิพลเหนือกว่า ต้องการเป็นผู้ชนะ ขู่บังคับผู้อื่น สังเกตได้จากการทำให้ผู้อื่นด้อยกว่าตน เช่น จ้องคู่สนทนามากเกินไป พูดเสียงดัง หรือเสียงไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ หน้าตาดุดัน วางอำนาจ ใช้คำพูดเหน็บแนม เสียดสี เย่อหยิ่ง ห้วน และชอบชี้นิ้วเป็นต้น
3. การแสดงออกที่เหมาะสม หมายถึง การแสดงออกในทางป้องกันสิทธิส่วนลุคคลของตนเองทั้งความรู้สึกความคิดเห็นๆ ความต้องการอย่างตรงไปตรงมา จริงใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่ล่วงเกินสิทธิของผู้อื่น สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับนับถือต่อกันมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อาจสังเกตได้ โดยการแสดงออกที่สอดคล้องกับคำพูดน้ำเสียงเหมาะสมตามสถานการณ์ ประสานตากับคู่สนทนาวางท่าทางของร่างกายที่แสดงถึงความมั่นคง พูดได้คล่องแคล่ว ไม่เคอะเขิน หรือลังเลใจ มีความชัดเจนเน้นถ้อยคำสำคัญ เป็นต้น สามารถสรุปแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมกล้าแสดงออกได้ว่า ลักษณะของพฤติกรรมกล้าแสดงออก แบ่งเป็ฯ ลักษณะที่ไม่กล้าแสดงพฤติกรรม ลักษณะที่แสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม และลักษณะที่แสดงพฤติกรรมมากเกินไปจนกลายเป็นความก้าวร้าว

ลักษณะของพฤติกรรกล้าแสดงออก

บุคคลจะมีลักษณะของพฤติกรรมกล้าแสดงออกนั้น สามารถแสดงออกเป็นได้หลายลักษณะ ดังมีผู้เสนอแนวความคิดดังต่อไปนี้

1. การกล้าแสดงออกขั้นพื้นฐาน (Basic Assertion) เป็นการแสดงออกเพื่อรักษาสิทธิตลอดจนความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดเห็น โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะทางสังคมอื่นๆ เช่น ความเข้าอกเข้าใจ การเผชิญหน้า การชักจูงใจ เป็นต้น
2. การกล้าแสดงออกในลักษณะเข้าอกเข้าใจ (Empathic Assertion) บ่อยครั้งที่คนเรามีความต้องการที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกหรือความต้องการที่มากไปกว่าการแสดงออกอย่างปกติวิสัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อต้องการที่จะสื่อให้รู้ถึงความรู้สึกเข้าอกเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่น การกล้าแสดงออกในลักษณะเข้าอกเข้าใจสมควรที่จะนำมาใช้ ลักษณะของประโยคที่แสดงความรู้สึกดังกล่าวจะประกอบด้วยประโยคที่บ่งบอกถึงการรับรู้สภาพการณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น และตามด้วยประโยคที่ยืนยันถึงสิทธิของผู้พูด
3. การกล้าแสดงออกในลักษณะของการเพิ่มระดับ (Escalating Assertion) ในการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกนั้น ควรแสดงความรู้สึกทางลบให้น้อยที่สุดในขณะเดียวกันก็ให้ได้ผลตามที่ต้องการ แต่ถ้าแสดงออกลักษณะเช่นนี้แล้ว ยังถูกละเมินสิทธิส่วนบุคคลอยู่ ผู้ที่ละเมิดควรจะค่อยๆ เพิ่มระดับของความเข้มของพฤติกรรมกล้าแสดงออกขึ้นไป หรืออาจจะใช้การเน้นความมั่นคงของการพูดของตนเองได้โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มระดับการกล้าแสดงออก จนอาจจะเป็นลักษณะใกล้เคียงกับความก้าวร้าว
4. การกล้าแสดงออกในลักษณะการเผชิญหน้า(Confrontive Asserion) เป็นการกล้าแสดงออกที่ใช้เมื่อเป็นคำพูดและการกระทำของบุคคลนั้นไม่ไปด้วยกัน ลักษณะของการกล้าแสดงลักษณะนี้จะบอกอย่างเป็นวัตถุวิสัยว่า อะไรที่บุคคลได้พูดว่าจะทำ และอะไรที่บุคคลนั้นได้กระทำไปจริงๆ และหลังกจากนั้นจะบอกถึงสิ่งที่ต้องการ การแสดงออกนี้เป็นคำพูดไปตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น โดยไม่มีการตีความหรือประเมินค่าใดๆทั้งสิ้น
5. การกล้าแสดงออกในลักษณะของการใช้ภาษา ผม/ดิฉัน (I-Language Assertion) ภาษาผม/ดิฉันนี้ มีประโยชน์อย่างมากต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกทางลบ ไม่ว่าความรู้สึกนั้นจะเกิดจากการที่ผู้อื่นพยาบามจะเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความรู้สึกหรือสิทธิส่วนบุคคลของเขา ตลอดจนความรู้สึกทางลบ อันเกิดจากที่ผู้อื่นพยายามยัดเยียดและความคาดหวังของตนให้กับเขาซึ่งประกอบด้วยประโยค 4 ประโยค คือ
    - 5.1 ประโยคที่บอกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น(ผู้พูดบอกว่าพฤติกรรมของบุคคลอย่างชัดเจน)
    - 5.2 ประโยคที่บอกถึงผลที่เกิดขึ้น(ผู้พูดบอกว่าพฤติกรรมของบุคคลมีผลต่อชีวิตหรือความรู้สึกของเขาอย่างไร อย่างเป็นรูปธรรม)
    - 5.3 ประโยคที่แสดงถึงความรู้สึก(ผู้พูดบอกถึงความรู้สึก)
    - 5.4 ประโยคที่บอกถึงสิ่งที่อยากให้เกิดขึ้น(ผู้พูดบอกว่าเขาต้องการอะไร)
    - 5.5 การกล้าแสดงออกและการชักจูง(Assertion and Persuasion) บ่อยครั้งที่เราต้องการเสนอความคิดเห็นให้เป็นที่ยอมรับในที่ประชุมหรือกลุ่ม โดยไม่แสดงความ

ก้าวร้าวออกมา ซึ่งวิธีการที่จะเสอนความคิดในกลุ่มให้ได้ผลนั้น จะต้องพิจารณา 2 ปัจจัยหลัก นั่นคือ เวลาและลักษณะของประโยคที่พูดซึ่งแสดงความจริงใจของผู้พูด

จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก มี 4 ข้อง

1. เพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดงออก
2. ส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร
3. เพิ่มความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของตน
4. ส่งเสริมให้บุคคลมีเจตคติ ความรู้สึก และการกระทำกับบุคคลอื่นในทางบวก

ประโยชน์ของพฤติกรรมการกล้าแสดงออก หรือผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักเรียนนำพฤติกรรมการกล้าแสดงออกไปใช้ในชีวิตประจำวัน
2. เป็นข้อมูลในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาอื่นๆหรือวิชาที่เกี่ยวข้อง
3. พฤติกรรมการกล้าแสดงออกของนักเรียนสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Good (1973 อ้างถึงใน วิษา สำราญใจ, 2552, หน้า20) ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหมายถึง ความรู้ที่ได้รับ หรือทักษะที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในวิชาต่างๆ ซึ่งวัดได้จากคะแนนที่ครูผู้สอนให้ หรือคะแนนที่ได้รับจากการทดสอบ

Eysenck, Arnold and Meili (1972 อ้างถึงใน พัฒนาพงษ์ สีกา, 2551, หน้า 31)ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ขนาดของความสำเร็จที่ได้จากการเรียนโดยอาศัยความสามารถเฉพาะตัวของบุคคล โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอาจได้จากการทดสอบ เช่น การสังเกต หรือการตรวจการบ้านหรือเกรดของการเรียน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการที่ซับซ้อนและระยะเวลา หรืออาจวัดด้วยแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั่วไป

พัฒนาพงษ์ สีกา (2551, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลที่เกิดจากการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเนื่องจากการที่ได้รับประสบการณ์โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนและสามารถประเมินหรือวัดค่าประมาณค่าได้จากการทดสอบหรือการสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง

ความหมายของบทบาทสมมติ

ทิศนา แขมมณี (2550, หน้า 358) กล่าวถึงวิธีสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ คือ กระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกมาตามความรู้สึกนึกคิดของตน

และนำเอาการแสดงออกของผู้แสดง ทั้งทางด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่สังเกตพบว่าเป็นข้อมูลใน การอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

บทที่ 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา จิตรมณี (2552, หน้า 12) การพัฒนาความกล้าแสดงออกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/6 ด้วยนาฏยประดิษฐ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสังเกตและรวบรวมข้อมูลจากแบบสังเกตความกล้าแสดงออกของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/6 โรงเรียนอัสสัมชัญ ธนบุรี ปีการศึกษา 2552 จำนวน 1 ห้องเรียน

ชญาภา ลือวรรณ์(2559, หน้า 11) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการขาย2 รหัส 3200-1005 เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขายและบริการลูกค้าของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ชั้นปีที่1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน พบว่า นักศึกษามีผลการพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออกอยู่ในระดับดี อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 185 คน

2 กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 39 คน ซึ่งได้โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือประเมินมาตรฐานวิชาชีพ แบบประเมินการปฏิบัติงานขายของศูนย์ประเมินสรรถนะผู้เรียนอาชีวศึกษา จังหวัดระยอง

วิธีดำเนินการวิจัย

นำแบบประเมินการปฏิบัติงานขายของศูนย์ประเมินสมรรถนะผู้เรียนอาชีวศึกษา จังหวัดระยอง ให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. นางสาวศิริพร อริยวณิชย์ หัวหน้าแผนกสาขาวิชาการตลาด
2. นางบุษบง ชูชัย หัวหน้าฝ่ายวิชาการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือประเมินมาตรฐานวิชาชีพ โดยแบบประเมินการปฏิบัติงาน มาใช้ประเมินนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 39 คน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานขายของนักเรียน สามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานขายของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (ครั้งที่ 1)

ข้อ	รายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ปรับปรุง 1
1	การเตรียมความพร้อมในการเสนอขาย	12.82	30.77		56.41	
2	การจัดแสดงสินค้า			53.85	46.15	
3	บุคลิกภาพนักขาย		87.18	12.82		
4	เทคนิคการเสนอขาย		30.77	17.95	20.51	30.77
5	การใช้คำพูดขาย		17.95	12.82	30.77	38.46
6	การปฏิบัติต่อข้อโต้แย้ง		30.77	41.03	7.69	20.51
7	การปิดการขายและกรบิรการหลังการขาย		10.26	38.46	28.21	23.07
8	กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด	79.49	20.51			
9	การใช้เวลาในการปฏิบัติการขาย	89.74	10.26			
10	จัดสถานที่ให้เรียบร้อยในสภาพเดิม	92.31	7.69			

ตารางที่ 2 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานขายของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (ครั้งที่ 2)

ข้อ	รายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ปรับปรุง 1
1	การเตรียมความพร้อมในการเสนอขาย	92.31	7.69			
2	การจัดแสดงสินค้า	89.74	10.26			
3	บุคลิกภาพนักขาย	100				
4	เทคนิคการเสนอขาย	71.80	20.51	7.69		
5	การใช้คำพูดขาย	64.10	15.39	12.82	7.69	
6	การปฏิบัติต่อข้อโต้แย้ง	61.54	15.38	12.82	7.69	
7	การปิดการขายและการบริการหลังการขาย	48.72	23.08	28.21		
8	กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด	89.74	10.26			
9	การใช้เวลาในการปฏิบัติการขาย	100				
10	จัดสถานที่ให้เรียบร้อยในสภาพเดิม	97.44	2.56			

จากแบบประเมินการปฏิบัติงานขาย เปรียบเทียบ การจัดการเรียนรู้วิชาการขายเบื้องต้น เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ พบว่านักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมในการเสนอขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.31 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.69
2. การจัดแสดงสินค้า พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.74 รองลงมาอยู่ในระดับมากร้อยละ 10.26
3. บุคลิกภาพนักขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100
4. เทคนิคการเสนอขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ71.80 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 20.51 และอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.69
5. การใช้คำพูดขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 64.10 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 15.39 ประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.82 และประเมินอยู่ในระดับน้อย 7.69

6. การปฏิบัติต่อข้อโต้แย้ง พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 61.54 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 15.38 ประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.82 และประเมินอยู่ในระดับน้อย 7.69
7. การปิดการขายและการบริการหลังการขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.72 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 23.08 และอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.21
8. กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.74 รองลงมาอยู่ในระดับมากร้อยละ 10.26
9. การใช้เวลาในการปฏิบัติการขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100
10. จัดสถานที่ให้เรียบร้อยในสภาพเดิม พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.44 รองลงมาอยู่ในระดับมากร้อยละ 2.56

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายข้อเสนอแนะ

สรุป

1. การเตรียมความพร้อมในการเสนอขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ92.31 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.69
2. การจัดแสดงสินค้า พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.74 รองลงมาอยู่ในระดับมากร้อยละ 10.26
3. บุคลิกภาพนักขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100
4. เทคนิคการเสนอขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ71.80 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 20.51 และอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.69
5. การใช้คำพูดขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 64.10 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 15.39 ประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.82 และประเมินอยู่ในระดับน้อย 7.69
6. การปฏิบัติต่อข้อโต้แย้ง พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 61.54 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 15.38 ประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.82 และประเมินอยู่ในระดับน้อย 7.69
7. การปิดการขายและการบริการหลังการขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 48.72 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 23.08 และอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.21
8. กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.74 รองลงมาอยู่ในระดับมากร้อยละ 10.26

9. การใช้เวลาในการปฏิบัติการขาย พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100
10. จัดสถานที่ให้เรียบร้อยในสภาพเดิม พบว่า ผลประเมินปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.44 รองลงมาอยู่ในระดับมากร้อยละ 2.56

อภิปรายผล

การจัดการเรียนรู้วิชาการขายเบื้องต้น เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยการแบ่งกลุ่มๆละ 3 คน จำนวน 13 กลุ่ม จำนวน 39 คน แสดงให้เห็นว่ามีผลการพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออกอยู่ในระดับดี มีความประหม่า ขี้อาย น้อยลง มีความมั่นใจมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของชญาภา ลือวรรณ์(2559, หน้า 11) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการขาย2 รหัส 3200-1005 เรื่องการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขายและบริการลูกค้าของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ชั้นปีที่1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน พบว่า นักศึกษามีผลการพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออกอยู่ในระดับดี อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้สอนควรคำนึงถึงกิจกรรมการเรียนการสอนและหน่วยการเรียนที่เกี่ยวเพื่อจัดทำกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหน่วยการเรียน และเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างพฤติกรรมการกล้าแสดงออกทางด้านต่างๆ
2. ในรายวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพฤติกรรมความกล้าแสดงออก ควรจัดกิจกรรมให้เกิดการพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ อัฐมโนลาภ,ไพฑูรย์ กำลังดี.การขาย1. หน้า122.กรุงเทพ:สำนักพิมพ์เอมพันธ์,2551

_____การขาย1 หน้า178-185.กรุงเทพ:สำนักพิมพ์เอมพันธ์,2551

ชญาภา ลือวรรณ์.วิจัยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการขาย 2 รหัส 3200-1005 เรื่อง การปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขายและบริการลูกค้าของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ชั้นปีที่1 สาขาวิชาการตลาด โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ (2559)