ชื่อผลงานวิจัย	ประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิต ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอัมพร ฉาบพิมาย
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำแผนกสาขาการตลาดและการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วุฒิการศึกษา	บธ.ม. (ธุรกิจระหว่างประเทศ)
ชื่อสถานศึกษาที่ทำงาน	วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์	0625758995
ปีที่ทำวิจัยเสร็จ	2565
ประเภทวิจัย	วิจัยชั้นเรียน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียน เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 1 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 36 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ที่มีคะแนนจากการทดสอบวัดความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตก่อนเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบทดสอบวัดความสามารถ และแบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test แบบ Dependent

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจก่อนและหลังเรียน รายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig.=.000) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนวิชาการจัดการขายเรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.81)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบัน มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ไร้พรมแดน หรือเรียกอีกอย่างว่ากระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้เด็กต้องปรับตัวเพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้เด็ก ๆ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การพัฒนาและฝึกฝนให้เด็กมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีความเชื่อมั่นในตนเองเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะทำให้สามารถพัฒนาไปสู่ความสามารถในด้านอื่น ๆ เช่น พัฒนาการทางสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นความเชื่อมั่นในตนเองเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญ การที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน เช่น การกล้าพูด กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่ขี้อาย ไม่ประหม่า มีจิตใจมั่นคง มีความภาคภูมิใจในตนเองมีความมั่นใจ ในความคิดของตนเองและพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น กล้าตัดสินใจโดยไม่ลังเล ไม่มีความวิตก กังวล กล้าเผชิญต่อความจริง รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของชีวิต

ดังนั้น วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ มีนโยบายให้ครูผู้สอนนำวิจัยในชั้นเรียนไปใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียน เพื่อลดปัญหานักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ นักศึกษาไม่มีความสุขในการเรียน ไม่สนใจเรียน ตลอดจนเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งวิชาการจัดการขายเป็นวิชาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติการขายมีทักษะในการปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย และบริการลูกค้า การเข้าพบและการเสนอขายได้จริง โดยฝึกทักษะการเสนอขายตามขั้นตอนกระบวนการและหมั่นศึกษาหาความรู้ให้มีความหลากลายตามกิจกรรมการขาย ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะของตนเองให้มีความชำนาญ ที่ผ่านมาการสอนวิชาการจัดการขายประสบปัญหานักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในการจัดกิจกรรมการการขายและบริการลูกค้าตามหลักการและขั้นตอนกระบวนการขายมาใช้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากนักศึกษาขาดความมั่นใจในตนเอง เกิดความรู้สึกประหม่าขี้อาย ขาดเรียนบ่อย ไม่สนใจเรียน มีระดับความรู้และความเข้าใจในเทคนิคการนำเสนอขายขั้นตอนการเข้าพบลูกค้าไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากคะแนนสอบวัดผลการเรียนเรื่องกระบวนการขาย ขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิต พบว่านักศึกษาสาขาวิชาการตลาด จำนวน 12 คน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ ซึ่งหากปล่อยให้ปัญหานี้ต่อไปอาจส่งผลให้นักศึกษาไม่ประสบความสำเร็จทางด้านการเรียน

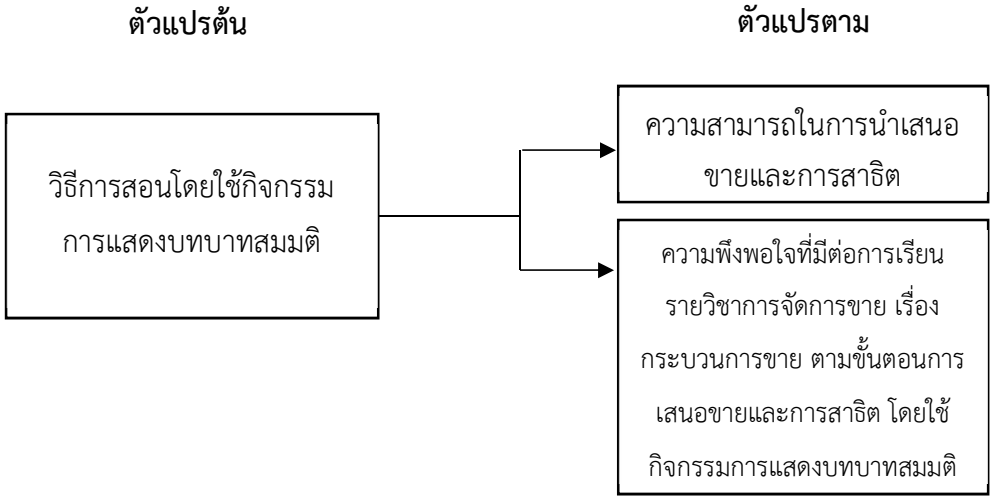
ทางผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการแสดงออกเพื่อให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการนำเสนอขายสินค้าและบริการจึงคิดว่าควรค้นหาวิธีการหรือนวัตกรรมมาใช้ประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนในครั้งนี้ ซึ่งจะ

นำผลการวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการขาย เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความคิดที่จะสร้างสรรค์งานดีในสาขาวิชาชีพของตนเองเพื่อให้ยกระดับมาตรฐานของสาขาวิชาชีพของตนให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียน เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ
2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1) นักศึกษามีความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ
2) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอยู่ในระดับมากที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

การแสดงบทบาทสมมติ หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมบทบาทที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาใช้เป็นเครื่องมือสอน โดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทการแสดง

ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิต หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยอง

บริหารธุรกิจ โดยวัดจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตก่อนและหลังการเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความพอใจ หรือความรู้สึกทางบวก นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจที่มีต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมบทบาทที่สมมติ

แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงบทบาทสมมติ

กิจกรรมบทบาทสมมติ เป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในการเรียน มุ่งเน้นและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้บุคลิกภาพของตนเองในการเรียนด้วยการเลียนแบบและแสดงท่าทาง จินตนาการ รวมทั้งความจำ อารมณ์ ความรู้สึก เจตคติที่มีต่อบทบาท เป็นกิจกรรมที่เอื้อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะทางภาษา ในการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่ได้รับจากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง อาจควบคุมหรือไม่ควบคุมก็ได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้เรียน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ให้ผู้เรียนสามารถนำเสนอขายและการสาธิตการใช้ผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาสื่อความหมายได้เหมาะสมกับสภาพทางสังคม เพราะผู้เรียนสามารถสวมบทบาทที่ผู้เรียนมีโอกาสนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง เช่น ระหว่างการซื้อขายของลูกค้ากับคนขายของ การขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

สินนุ่ม พรม อธิบายว่า การสอนแบบแสดงบทบาทสมมติ เป็นวิธีสอนที่ผู้สอนกำหนดหัวข้อเรื่อง ปัญหาต่าง ๆ หรือสร้างสถานการณ์ขึ้นมาให้คล้ายกับสภาพความเป็นจริง แล้วให้ผู้เรียนได้เตรียมการล่วงหน้า แล้วจึงแสดงบทบาทตามที่สมมติขึ้นมาอันเป็นแนวทางที่สามารถนำไปแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะประสบในชีวิตประจำวัน (สิน, 2556)

การแสดงบทบาทสมมติเป็นสถานการณ์ของการแสดงโดยไม่มีการเตรียมตัว (ตรรกพร, 2555) เน้นความสำคัญที่บุคคลและบทบาท ผู้เรียนสวมบทบาทคนใดคนหนึ่งและแสดงหรือปฏิบัติบทบาทของผู้ที่เขาเป็นในสถานการณ์เฉพาะที่กำหนดขึ้น จุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจลึกซึ้ง (insight) ในความรู้สึกของผู้เรียนเกี่ยวกับสถานการณ์เฉพาะนั้น ๆ

วิธีสอนที่ใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน โดยครูเป็นผู้สร้างสถานการณ์สมมติและบทบาทให้ผู้เรียนได้แสดงออกตามที่ตนคิดว่าควรจะเป็น มีการนำการแสดงออกทั้งด้านความรู้ ความคิด และพฤติกรรมของผู้แสดงมาใช้เป็นพื้นฐานในการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ผู้เรียนในเรื่องความรู้สึกและพฤติกรรม และปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (สุพิน, 2538)

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเสนอขายและการสาธิต

การเสนอขาย (Presentation) หมายถึง ความพยายามของพนักงานขายในการอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้า/บริการและผลประโยชน์ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้มุ่งหวังจะได้รับ โดยใช้การโน้มน้าวให้ผู้มุ่งหวังเกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อสินค้า

การสาธิต (Demonstration) หมายถึง การแสดงวิธีการใช้สินค้าอาจจะด้วยตัวบุคคล อุปกรณ์หรือวัสดุหรือการสร้างเหตการณ์จำลองขึ้น เพื่อให้ผู้มุ่งหวังเห็นถึงคุณสมบัติและประสิทธิภาพการทำงานของสินค้านั้น ๆ ว่าจะตอบสนองความต้องการได้อย่างไร (อภิญญา, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย (ประกายดาว, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ขณะที่ (พิทักษ์, 2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐชญา บุปผาชาติ (2561) ได้ทำการศึกษา การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนยอแซฟอุปถัมภ์อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังเรียนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.75, S.D. = 0.42)

ธัญศญา ธรรมิสกุล (2562) ได้ทำการศึกษา การปรับพฤติกรรมการกล้าแสดงออกโดยวิธีการแสดงบทบาทสมมติ ในรายวิชาการขายเบื้องต้นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พณิชยการ ผลการวิจัยพบว่า 1.จากการสอนโดยใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนเรียนคือ 2.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.55 และค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียนคือ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.50 และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนเรียนและค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียน พบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าการใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติทำให้

นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น 2.การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการแสดงบทบาทสมมติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 1 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 36 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ที่มีคะแนนจากการประเมินวัดความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตก่อนเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก จำนวน 12 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ
    1.1) หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 30202-2001 การจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิต
    1.2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ
    1.3) แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนวิชาการจัดการขายเรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ
    1.4) บันทึกประจำวันของผู้สอนและวิดีโอบันทึกภาพการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา
2) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
    2.1) ศึกษาเอกสาร ศึกษาข้อมูลวิธีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติและศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
    2.2) ออกแบบแบบทดสอบวัดความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนและแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้าฝ่ายวิชาการ และหัวหน้าแผนกสาขาวิชา
    2.3) ปรับปรุงและแก้ไข โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญปรับแก้เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
    2.4) นำแบบทดสอบวัดความสามารถและแบบประเมินความพึงพอใจ ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบวัดความสามารถจำนวน 10 ข้อ
2) แบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 10 ข้อ
3) วิเคราะห์ผล สรุปผล จากแบบทดสอบความสามารถและแบบประเมินความพึงพอใจ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test แบบ Dependent

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ก่อนและหลังเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ***ก่อน***เรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

เลขที่	แบบวัดความสามารถ										รวม	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10			
1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	18	1.80	ต่ำมาก
2	3	3	3	5	5	5	3	3	5	1	36	3.60	สูง
3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	40	4.00	สูง
4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	40	4.00	สูง
5	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	18	1.80	ต่ำมาก
6	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	20	2.00	ต่ำ
7	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	14	1.40	ต่ำมาก
8	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	38	3.80	สูง
9	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	38	3.80	สูง

เลขที่	แบบวัดความสามารถ										รวม	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10			
10	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	38	3.80	สูง
11	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	16	1.60	ต่ำมาก
12	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	38	3.80	สูง
13	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	18	1.80	ต่ำมาก
14	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	38	3.80	สูง
15	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	40	4.00	สูง
16	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	16	1.60	ต่ำมาก
17	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	40	4.00	สูง
18	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	34	3.40	ปานกลาง
19	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	34	3.40	ปานกลาง
20	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	42	4.20	สูง
21	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	36	3.60	สูง
22	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	34	3.40	ปานกลาง
23	3	3	5	3	3	3	3	1.	1	1	26	2.60	ต่ำ
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48	4.80	สูงมาก
25	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	36	3.60	สูง
26	1	3	5	1	1	3	3	1	3	1	22	2.20	ต่ำ
27	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	34	3.40	ปานกลาง
28	3	3	5	3	3	3	3	1	3	1	28	2.80	ปานกลาง
29	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	36	3.60	สูง
30	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	36	3.60	สูง
31	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	34	3.40	ปานกลาง
32	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	28	2.60	ต่ำ
33	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	36	3.60	สูง
34	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	16	1.60	ต่ำมาก
35	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	16	1.60	ต่ำมาก
36	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	42	4.20	สูงมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนวัดความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ก่อนเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ดังนี้

1) มีความสามารถอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 จำนวน 2 คน
2) มีความสามารถอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 จำนวน 16 คน
3) มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 จำนวน 6 คน
4) มีความสามารถอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 จำนวน 3 คน
5) มีความสามารถอยู่ในระดับต่ำมาก ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 จำนวน 9 คน

สรุปได้ว่า ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ก่อนเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ มีความสามารถอยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก จำนวน 12 คน ได้แก่ เลขที่ 1 5 6 7 11 13 16 23 26 32 34 และ 35 ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาจรฐาน ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ***ก่อน***เรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ในภาพรวม n=12

รายการประเมิน	S.D.	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การเตรียมความพร้อม	.904	1.50	ต่ำมาก
2. การนำเสนอส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าได้ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องสอดคล้อง	1.029	1.83	ต่ำ
3. การขจัดข้อโต้แย้ง/ปิดการขาย/กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ	1.557	2.33	ต่ำ
4. การสร้างบรรยากาศเนื้อเรื่อง	.778	1.33	ต่ำมาก
5. การใช้คำพูดและน้ำเสียง ภาษา ถูกต้องและชัดเจน	.984	2.33	ต่ำ
6. การบริหารเวลาให้ตรงตามเกณฑ์	1.029	1.83	ต่ำ
7. บุคลิกภาพ/กิริยาท่าทาง	1.044	2.00	ต่ำ
8. ความคิดสร้างสรรค์ของการนำเสนอหรือบทบาทสมมุติ	1.044	2.00	ต่ำ
9. การมีส่วนร่วมในการนำเสนอ	1.029	2.17	ต่ำ

รายการประเมิน	S.D.	$\bar{x}$	การแปลผล
10. การแสดงออกทางทัศนคติของพนักงานขาย	.904	1.50	ต่ำมาก
รวม		**1.88**	**ต่ำ**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ก่อนเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในภาพรวม อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x}$=1.90)

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ***หลัง***เรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

เลขที่	แบบวัดความสามารถ										รวม	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10			
1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	46	4.60	สูงมาก
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	46	4.60	สูงมาก
6	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	44	4.40	สูงมาก
7	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	46	4.60	สูงมาก
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00	สูงมาก
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00	สูงมาก
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00	สูงมาก
23	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	44	4.40	สูงมาก
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00	สูงมาก
32	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	48	4.80	สูงมาก
34	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	50	5.00	สูงมาก
35	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	48	4.80	สูงมาก

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาจรฐาน ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ***หลัง***เรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ในภาพรวม

รายการประเมิน	S.D.	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การเตรียมความพร้อม	.000	5.00	สูงมาก
2. การนำเสนอส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าได้ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องสอดคล้อง	.904	4.50	สูงมาก
3. การขจัดข้อโต้แย้ง/ปิดการขาย/กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ	.904	4.50	สูงมาก
4. การสร้างบรรยากาศเนื้อเรื่อง	.000	5.00	สูงมาก
5. การใช้คำพูดและน้ำเสียง ภาษา ถูกต้องและชัดเจน	1.029	4.17	สูง
6. การบริหารเวลาให้ตรงตามเกณฑ์	.577	4.83	สูงมาก
7. บุคลิกภาพ/กิริยาท่าทาง	0.000	5.00	สูงมาก
8. ความคิดสร้างสรรค์ของการนำเสนอหรือบทบาทสมมุติ	.778	4.67	สูงมาก
9. การมีส่วนร่วมในการนำเสนอ	0.000	5.00	สูงมาก
10. การแสดงออกทางทัศนคติของพนักงานขาย	0.000	5.00	สูงมาก
รวม		**4.77**	**สูงมาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ หลังเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x}$=4.77)

2) การเปรียบเทียบตวามสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ก่อนและหลังการเรียน เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ โดยการวิเคราะห์แบบ T-test dependent ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ มีความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบตวามสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจก่อนและหลังเรียน เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

คะแนน	N	$\overline{x}$	S.D.	t
ก่อนเรียน	12	1.88	.395	.000
หลังเรียน	12	4.77	.239	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการเปรียบเทียบตวามสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจก่อนและหลังเรียน รายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig.=.000) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)

สรุปได้ว่า ผลการเปรียบเทียบตวามสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนวิชาการจัดการขายเรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้เรียนคิดว่าทักษะการนำเนอขายและการสาธิตไม่ยากเกินที่จะเรียน	5 (41.70)	7 (58.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41	.515	มากที่สุด
2. ผู้เรียนคิดว่าการฝึกทักษะการนำเนอขายและการสาธิตเป็นเรื่องที่สนุกไม่น่าเบื่อ	8 (66.70)	4 (33.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67	.492	มากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ผู้เรียนกล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ	10 (83.30)	2 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.389	มากที่สุด
4. การฝึกทักษะการนำเนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้	12 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5.00	.000	มากที่สุด
5. ผู้เรียนคิดว่าการฝึกทักษะการนำเนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนนำเสนอขายได้อย่างคล่องแคล่วมากยิ่งขึ้น	12 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5.00	.000	มากที่สุด
6. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนวิชาการจัดการขาย	5 (41.70)	7 (58.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58	.515	มากที่สุด
7. หากมีการทดสอบความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิต ผู้เรียนคิดว่าตนสามารถทำคะแนนได้ดีหลังจากเรียนโดยใช้ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ	12 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5.00	.000	มากที่สุด
8. ผู้เรียนชอบฝึกทักษะการนำเสนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติมากกว่าการเรียนโดยวิธีอื่นเพราะเป็นการฝึกนำเสนอขายและสาธิตที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด	10 (83.30)	2 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.389	มากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ผู้เรียนคิดว่าการนำกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตได้ยิ่งขึ้น	10 (83.30)	2 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.389	มากที่สุด
10. ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขายตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิต	12 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5.00	.000	มากที่สุด
รวม						**4.81**	**.269**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนวิชาการจัดการขายเรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.81)

สรุปผลการวิจัย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ พบว่า

1.1) ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ***ก่อน***เรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ มีความสามารถอยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก จำนวน 12 คน ได้แก่ เลขที่ 1 5 6 7 11 13 16 23 26 32 34 และ 35

1.2) ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ***หลัง***เรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$=4.77)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

2.1) สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ มีความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจก่อนและหลังเรียน รายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig.=.000) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ดังนั้น ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

2.2) สมมติฐานที่ 2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนวิชาการจัดการขายเรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.81)

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลของการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิต ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ มีประเด็นสำคัญที่สามาถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ หลังเรียนวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ผลการวิจัยพบว่า

ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจก่อนและหลังเรียน รายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig.=.000) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ดังนั้น ความสามารถในการนำเสนอขายและการสาธิตของนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐชญา บุปผาชาติ (2561) ได้ทำการศึกษา การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนยอแซฟอุปถัมภ์อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังเรียนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากหลังจากการเรียนนักศึกษาจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในรายวิชานั้น ๆ ทำให้คะแนนวัดและประเมินผลหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนรายวิชาการจัดการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนวิชาการจัดการขายเรื่อง กระบวนการขาย ตามขั้นตอนการเสนอขายและการสาธิตที่ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.81) สอดคล้องกับแนวคิดของ พิทักษ์ *(2538)* กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญศญา ธรรมิสกุล(2562) ได้ทำการศึกษา การปรับพฤติกรรมการกล้าแสดงออกโดยวิธีการแสดงบทบาทสมมติ ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พณิชยการ ผลการวิจัยพบว่า การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการแสดงบทบาทสมมติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเมื่อนักศึกษาได้ทำการเรียนรู้สิ่งใด ๆ จนเกิดความรู้และความเข้าใจแล้ว ก็จะมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ผู้สอนควรคำนึงถึงการควบคุมชั้นเรียน ผู้สอนต้องควบคุมชั้นเรียนให้สามารถดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน
2) การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งท่าทางและคำพูด ผู้เรียนจะต้องมีการพูดคุยปฏิสัมพันธ์กันและเคลื่อนไหวระหว่างทำกิจกรรมตลอดเวลา ดังนั้นผู้สอนจึงควรป้องกันควบคุมการดำเนินกิจกรรมไม่ให้มีเสียงดังเกินควร

3) การศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับอาจารย์ผู้สอนนำไปประยุกต์ใช้ในรายวิชาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

ณัฐชญา บุปผาชาติ. (2561). **การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนยอแซฟอุปถัมภ์อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, ศศ.ม, นครปฐม.

ตรรกพร สุขเกษม. (2555). **การพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออก โดยใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2/2554 ในบทเรียนเรื่อง "การกำหนดนโยบายสาธารณะ"**. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ธัญศญา ธรรมิสกุล. (2562). **การปรับพฤติกรรมการกล้าแสดงออกโดยวิธีการแสดงบทบาทสมมติในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พณิชยการ**. รายงานการวิจัย, วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทยNพณิชยการ, กรุงเทพมหานคร.

ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ:กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาวธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศิริวดี ชูเชิด. (2561). ก**ารพัฒนาทักษะทางการเรียนของนักศึกษาโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติในรายวิชาการพัฒนาองค์การ**. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*(3).

สิน นุ่มพรม. (18 ตุลาคม 2556). **ครูดำ**. เข้าถึงได้จาก GotoKnow: https://www.gotoknow.org/posts/506108

สุพิน บุญชูวงศ์. (2538). **หลักการสอน**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

อภิญญา น้อยมี. (2530 ธันวาคม 2560). **การเสนอขายและการสาธิต**. เข้าถึงได้จาก วิชาเสริม Blogger: http://preliminarysaleforvbac.blogspot.com/2017/12/blogger.html