

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

INSTRUCTIONAL VIDEO TAPE ON SELLING PROCESS



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมยานยนต์  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-648-657-8

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

INSTRUCTIONAL VIDEO TAPE ON SELLING PROCESS



สิริรัตน์ พูลผล

SIRIRAT POOLPOL



เลขหมู่ 2545  
เลขทะเบียน 43240  
วัน, เดือน, ปี 26 ก.ค. 2545

b. 2545  
i. 155092

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

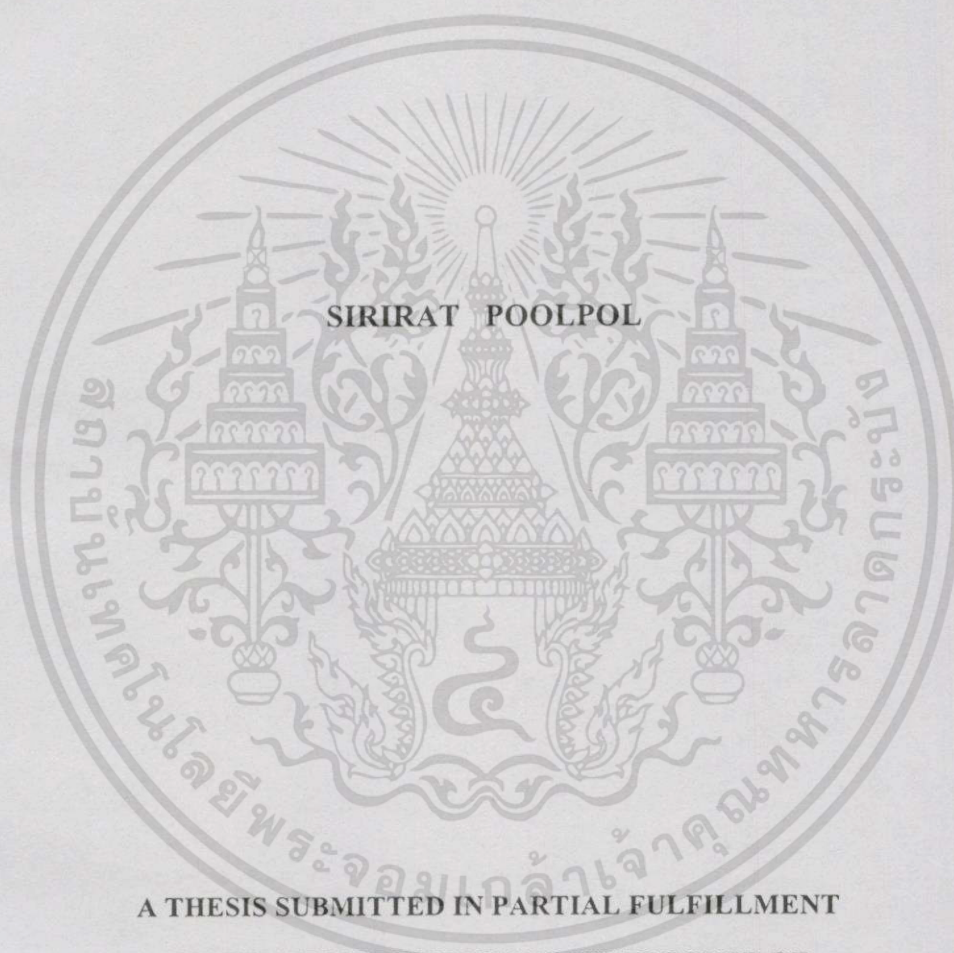
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-648-657-8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# INSTRUCTIONAL VIDEO TAPE ON SELLING PROCESS



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN EDUCATIONAL TECHNOLOGY  
IN VOCATIONAL AND TECHNICAL EDUCATION  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2001

ISBN 974-648-657-8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2002**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หัวข้อวิทยานิพนธ์

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

นักศึกษา

นางสิริรัตน์ พูลผล

รหัสประจำตัว

40064461

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

เทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา

พ.ศ.

2545

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.โอวาท พูลศิริ

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

รศ.ดร.สมพร ไชยะ

ผศ.อัจฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและพัฒนา พร้อมทั้งหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย โดยตั้งสมมุติฐานไว้ว่า บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย วิชาการขาย (22002004) มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลอง ที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย สูงกว่ากลุ่มควบคุม ที่เรียนตามปกติ แต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักเรียนระดับ ปวช. 1 สาขาวิชาพาณิชยกรรม วิทยาลัยพาณิชยกรรมบุรี จำนวน 40 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มควบคุม กลุ่มทดลอง กลุ่มละ 20 คน กลุ่มควบคุมเป็นกลุ่มที่เรียนตามปกติแต่เพียงอย่างเดียว กลุ่มทดลองเป็นกลุ่มที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์

ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนวีดิทัศน์ ที่ได้สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ 85.75/84.87 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 80/80 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กลุ่มทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

<b>Thesis Title</b>	Instruction Video Tape on Selling Process
<b>Student</b>	Mrs. Sirirat Poolpol
<b>Student ID.</b>	40064461
<b>Degree</b>	Master of Industrial Education
<b>Programme</b>	Educational Technology in Vocational and Technical Education
<b>Year</b>	2002
<b>Thesis Advisor</b>	Assitant Professor Owat Poolsiri
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Associate. Professor Dr.Somporn Chaiya Assitant Professor Ashara Suebsinskulchai

### ABSTRACT

The purposes of this research were to study, develop and search for the effectiveness of the Instructional Video Tape on Selling Process. The hypothesis was the Instructional Video Tape on Selling Process had the efficiency according to the criteria of high standard quality and the learning achievement of the Experimental Group, supported with the Instructional Video Tape on Selling Process Compared to the regular learning was higher than the Controlled Group.

The sample groups were randomly selected from the first year students who studied in Commerce and Business Administration major at Thonburi Commercial College. The samples were divided into two groups namely, Controlled Group and Experimental Group. Each group had 20 students. The Controlled Group was the group of the students who had regular learning only and the Experimental Group was the group of the students who had learning with the Instructional Video Tape on Selling Process in their learning.

The result of experiment system were the Instructional Video Tape On Selling Process Contained the efficiency of 85.75/84.87 which higher than the standard set 80/80 and system shown significantly higher learning achievement on the Experiment Group than the controlled group at the level of significant of .05.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยคำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำวิจัย รวมทั้งหลักการสร้างบทเรียนวีดิทัศน์ จาก ผศ.โอวาท พูลศิริ ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สุพิทย์ กาญจนพันธุ์ ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา ที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการทำวิจัย เทคนิคต่าง ๆ ของการสร้างบทเรียนวีดิทัศน์ รวมทั้งชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผศ.อังฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมที่ให้คำปรึกษา แนะนำขั้นตอนการทำวิจัย โดยเฉพาะในหลักการวัดและประเมินผล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สมพร ไชยะ ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำในส่วนเนื้อหาต่าง ๆ ของหลักสูตร และช่วยให้คำแนะนำเทคนิคการนำเสนอต่าง ๆ ในการเขียนวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ผศ.อรรถพร ฤทธิเกิด ที่ได้ให้การปรึกษา คำแนะนำ และเทคนิคการนำเสนอต่าง ๆ ในการเขียนวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้การประเมินสื่อบทเรียนวีดิทัศน์ และช่วยให้คำแนะนำในส่วนที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาทุกท่านที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขต้นฉบับ จนทำให้ได้สื่อบทเรียนวีดิทัศน์ เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สิริรัตน์ พูลผล

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญรูป.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 หลักสูตรรายวิชาการขาย (22002004).....	5
2.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิดิทัศน์.....	6
2.3 บทเรียนวีดิทัศน์.....	11
2.4 บทบาทและอิทธิพลของสื่อมวลชนประเภทวิดิทัศน์ที่มีต่อการศึกษา.....	12
2.5 การผลิตรายการวิดิทัศน์เพื่อการศึกษา.....	13
2.6 การหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอน.....	15
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4.1 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์.....	36
4.2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอน.....	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	38
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	38
5.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	38
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	39
5.5 อภิปรายผลการวิจัย.....	39
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	41
5.7 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	41
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	45
ประวัติผู้เขียน.....	139

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงเกณฑ์การตีความหมายของการแสดงความคิดเห็น.....	28
3.2	แสดงผลการประเมินคุณภาพบทเรียนวีดิทัศน์ ด้านเนื้อหา.....	29
3.3	แสดงผลการประเมินคุณภาพบทเรียนวีดิทัศน์ ด้านการผลิตสื่อ.....	30
4.1	แสดงผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์.....	36
4.2	แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมกับกลุ่มปกติ.....	37
ง1	แสดงค่าความยาก (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) .....	53
ง2	แสดงสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูก (P) และสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิด (Q).....	55
ง3	แสดงค่าความเชื่อมั่นของข้อสอบ ( $r_n$ ).....	57
ง4	แสดงจำนวนข้อสอบที่ผู้เรียนเลือกตอบ เพื่อนำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น.....	58
ง5	แสดงผลการประเมินสื่อการสอน (ด้านเนื้อหา).....	61
ง6	แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหา.....	62
ง7	แสดงผลการประเมินสื่อการสอน (ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ).....	63
ง8	แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ.....	64
ง9	แสดงการหาประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์ ขั้นตอนที่ 1.....	65
ง10	แสดงการหาประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์ ขั้นตอนที่ 2.....	66
ง11	แสดงการหาประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์ ขั้นตอนที่ 3.....	67
ง12	แสดงคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม....	69
14	ตารางแจกแจงแบบที่.....	74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
3.1	แผนผังแสดงขั้นตอนการสร้างบทเรียนวีดิทัศน์.....	24
3.2	แผนผังแสดงขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบ.....	26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

บริการด้านการขายเป็นงานอีกประเภทหนึ่ง ที่กำลังได้รับความสนใจอย่างมากในปัจจุบันเพราะงานขายเป็นงานที่สามารถทำรายได้สูง จนกล่าวได้ว่าเป็นงานที่ทำรายได้สูงสุด นอกจากนี้งานขายยังช่วยให้สังคมโดยรวมมีมาตรฐานการครองชีพดีขึ้น งานขายจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดของธุรกิจ ถ้าพนักงานขายไม่สามารถขายสินค้าหรือให้บริการลูกค้าได้แล้วกิจกรรมอื่น ๆ ของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการผลิต การบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี ย่อมไม่สามารถเกิดขึ้น การขายมีความสำคัญต่อธุรกิจ ประเทศชาติ สังคม และบุคคล การขายเป็นหัวใจของกิจการเพราะทำรายได้และผลกำไร ประเทศชาติจะมีเศรษฐกิจที่ดีขึ้น เพราะรายได้อันเกิดจากการขายสินค้ากับต่างประเทศ การขายทำให้สังคมเจริญขึ้นเพราะมีสินค้าทันสมัยใช้อำนวยความสะดวก การขายมีความสำคัญต่อบุคคลในชีวิตประจำวันช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นเป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วไป

กระบวนการขาย หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินการขาย นับแต่เริ่มแรกไปจนถึงสิ้นสุดการขาย ซึ่งบอกให้เห็นถึงหลักการสำคัญที่พนักงานขายจะต้องปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จ เพื่อที่จะได้เป็นพนักงานขายที่ดี พนักงานขายต้องรู้จักจังหวะจะโคนของการปฏิบัติกิจกรรมการขายในทิศทางและวิธีการที่คล้องจองกันเป็นลูกโซ่ รู้ว่างานสิ่งใดควรต้องกระทำก่อนหรือทำหลัง จะต้องเตรียมข้อมูลให้พร้อมในเรื่องใดบ้าง จึงจะทำให้งานขายของตนเป็นไปด้วยดี พนักงานขายต้องเข้าใจถึงพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าเพื่อจะได้ปรับกิจกรรมการขายให้สอดคล้องกับขั้นตอนการซื้อของลูกค้าเหล่านั้น โดยขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้เป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องอาศัยทักษะในการฝึกฝนและได้รับการฝึกอบรมที่ดีเช่นเดียวกับคุณลักษณะและนิสัยอย่างอื่นที่จำเป็นแก่การเนินอาชีพค้าขายซึ่งจะต้องมีความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เพราะเหตุว่าวิชาการขายมีความสำคัญดังกล่าว หลักสูตรอาชีวศึกษาจึงได้กำหนดให้ผู้เรียนได้เรียนวิชาการขายเพราะนอกจากการขายจะมีความสำคัญต่อการแสวงหาความรู้แล้วการขายยังเป็นส่วนหนึ่งของอาชีพธุรกิจอีกด้วย กระบวนการขายเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการขายที่มีความสำคัญและอาศัยการเรียนรู้ฝึกฝนทักษะการปฏิบัติอย่างมากแต่ปัจจุบันยังขาดแคลนสื่อประเภทยี่อยู่มาก

ในปัจจุบันวงการศึกษได้ตื่นตัวกันมาก ที่จะนำเอาเทคโนโลยีและวัฒนธรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการศึกษาจึงได้มีการวิจัยค้นคว้าเพื่อให้ได้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีคุณภาพ มาใช้ช่วยให้การจัดการศึกษบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง นอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนั้นเทคโนโลยีการศึกษายังจะช่วยเปลี่ยนบทบาทจากครูผู้สอนให้เป็นผู้แนะแนวทางและส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสคิดทำและพูดมากขึ้น (ชัยยงค์. 2523 : 39 ) สื่อการสอนเป็นเทคโนโลยีอันหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดสิ่งเหล่านั้นได้ สื่อการสอนต่าง ๆ ที่ครูและนักศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนมีหลายชนิดแต่ละชนิดก็มีคุณสมบัติเด่น ข้อจำกัดและความเหมาะสมแตกต่างกัน

วิทยุทัศน์นั้นได้ว่าเป็นสื่อทางเทคโนโลยีการศึกษาสมัยใหม่ ที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในวงการศึกษาระดับและทุกแขนงวิชา ทั้งการศึกษาในระบบโรงเรียนทั้งนี้เนื่องจากวิทยุทัศน์เป็นสื่อที่ให้ผลด้านการรับรู้สูงมากถึง 88 % จากประสาทสัมผัสทั้งห้าซึ่งแบ่งเป็นการรับรู้จากการเห็น 75 % และการได้ยิน 13 % ตามการค้นพบของ Dale (1956 : 234) วิทยุทัศน์ให้ภาพและเสียงที่สมจริงได้ การรับรู้จะมีสูงสุดตรงที่เสียงและภาพถูกนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างเหมาะสม และมีความหมาย (Fleming & Levie. 1979 : 61) ดังนั้นวิทยุทัศน์จึงช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้เข้าใจบทเรียนง่าย (วิจัย. 2523 : 204 ) วิทยุทัศน์สามารถให้ความรู้ได้ทุกรูปแบบ นับตั้งแต่ความรู้ที่ง่ายไปจนถึงขบวนการที่สลับซับซ้อนได้ (ชม. 2515 : 50) ภาพจากวิทยุทัศน์สามารถสร้างความสนใจผู้ดูได้ดีด้วยเทคนิคการถ่ายทำ การตัดต่อและการทำเทคนิคภาพพิเศษ (Special Effect ) ต่าง ๆ เนื้อหาในรายการมีความถูกต้องและได้รับการออกแบบไว้อย่างมีระบบทำให้เรียนรู้และเข้าใจง่าย นอกจากนี้วิทยุทัศน์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนในทางโสตทัศนศึกษา สามารถสร้างประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมได้ดี (Howell. 1970 : 6-7)

นอกจากจุดเด่นต่างๆ ในด้านเทคนิคการผลิตแล้วในด้านการใช้วิทยุทัศน์การสอนยังสามารถใช้สอนรายบุคคลหรือคณะบุคคลไม่จำกัดจำนวนได้ด้วยระบบเคเบิลทีวี (Cable TV) และด้วยคุณลักษณะของตัวเครื่องเล่นเทปวิทยุทัศน์เองทำให้ผู้เรียนสามารถดูซ้ำเฉพาะบางส่วนได้ การค้นหาภาพทำได้รวดเร็วในเครื่องเล่นเทปวิทยุทัศน์รุ่นใหม่สามารถทำภาพเคลื่อนไหวซ้ำได้ด้วยความเร็วต่าง ๆ และหยุดภาพชั่วขณะ (Pause) เพื่อศึกษารายละเอียดของภาพได้โดยผู้เรียนเอง นอกจากนี้การเรียนโดยเทปวิทยุทัศน์การสอนนั้น มีจำเป็นต้องเรียนในห้องเรียนแต่เพียงอย่างเดียว ผู้เรียนอาจขอยืมเทปวิทยุทัศน์ไปดูหรือทบทวนที่บ้านของตนเองก็ได้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าสื่อวิทยุทัศน์ถ้าหากนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมแล้ว ย่อมจะเกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอนอย่างกว้างขวางไม่แพ้การเรียนการสอนด้วยวิธีอื่น ๆ (สุรชัย. 2526 : 2 ) ซึ่งสอดคล้องกับพินิต ( 2520 : 11 ) ที่ว่า วิทยุทัศน์สามารถที่จะสอนได้เหมือนกับสอนโดยตรงโดยครูเหมือนกัน

ด้วยเหตุที่ปัจจัยสื่อการสอนโดยใช้วิทยุทัศน์ได้แพร่หลาย และมีกรใช้อย่างสะดวกสบาย และสามารถใช้แทนครูผู้สอนได้ ผู้วิจัยเห็นว่าน่าสนใจและมีประโยชน์ที่จะนำมาใช้กับการสอนวิชาการขายระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกอบกับการสอบวิชาดังกล่าวยังไม่ค่อยมีการนำสื่อการสอนมาใช้มากเท่าใดนัก การศึกษาในระดับอาชีวศึกษาต้องการสื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก ดังที่ ชนะ กลสิถาร์ และ ทองหล่อ สุขมาก (2523 : 54) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการสื่อการเรียนการสอนในวิทยาลัยเทคนิคทั่วประเทศว่า “สถาบันศึกษาต่าง ๆ ยังขาดสื่อการเรียนการสอนอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากในทุกสาขาวิชา” และโดยเฉพาะการสร้างบทเรียนวีดิทัศน์วิชาการขายยังไม่มีใครทำการวิจัยมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสื่อการสอนโดยใช้วีดิทัศน์วิชาการขายเรื่องกระบวนการขายขึ้น เพื่อสนองนโยบายของกรมอาชีวศึกษาที่กำลังเน้นเรื่องการใช้สื่อการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน ผู้วิจัยคาดว่าคงจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่สถาบันการศึกษาต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของสื่อวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียน ที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ กับกลุ่มที่เรียนตามปกติ ในเนื้อหาเรื่อง กระบวนการขาย

## 1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1.3.1 สื่อวีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด 80/80

1.3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่อ วีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มที่เรียนตามปกติ

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 สื่อวีดิทัศน์ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เนื้อหาวิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

1.4.2 เนื้อหาวิชาที่นำมาใช้สร้างสื่อวีดิทัศน์ มีดังนี้

1. การแสวงหาลูกค้า
2. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ
3. เข้าพบเพื่อเสนอขาย
4. เเชิญซื้อได้แย่ง
5. ปิดการขาย
6. กิจกรรมหลังการขาย

1.4.3 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปี

ที่ 1 สาขาวิชาพาณิชยการ วิทยาลัยพาณิชยการบางนา จำนวนประมาณ 250 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการทดลองครั้งนี้ให้ถือว่า นักศึกษาทุกคนมีความสนใจต่อบทเรียนเท่าเทียมกันและทำแบบทดสอบอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง คะแนนที่ได้ถือว่าเป็นเครื่องชี้วัดความสามารถของนักศึกษาได้

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 สื่อวีดิทัศน์ (Videotape) หมายถึง สื่อวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อช่วยในการเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ และใช้ในการศึกษาด้วยตนเองในวิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ซึ่งประกอบด้วย เอกสารประกอบการเรียนบทเรียน วิดิทัศน์ จำนวน 7 ตอน แบบทดสอบก่อนและหลังการเรียน

1.6.2 กระบวนการขาย หมายถึง กลยุทธ์วิธีหรือเทคนิคการขาย ซึ่งพนักงานขายจะต้องศึกษาให้ละเอียดถี่ถ้วนต้องวางแผนไว้อย่างฉลาดแนบเนียน แล้วปฏิบัติตามแผนที่วางไว้เป็นขั้นตอนตามลำดับ ด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง และมีประสิทธิภาพ

1.6.3 นักเรียน หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 แผนกพาณิชยการ ปีการศึกษา 2543 วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

1.6.4 กลุ่มทดลอง หมายถึง กลุ่มที่ใช้วิธีการเรียนด้วย บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองที่จะนำไปใช้หาประสิทธิภาพ

1.6.5 กลุ่มควบคุม หมายถึง กลุ่มที่ใช้วิธีการเรียนตามปกติ และมีได้เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่จะนำไปใช้หาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้ t-test แบบ Independent Sample

1.6.6 ประสิทธิภาพของสื่อ หมายถึง คุณภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ ตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

80 ตัวแรก หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของบทเรียนหน่วยย่อยซึ่งคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้เรียนตอบถูก จากการทำแบบทดสอบหลังการเรียนในแต่ละบท โดยคิดเป็นร้อยละ

80 ตัวหลัง หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งหมดซึ่งคำนวณจาก ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้เรียนตอบถูกจากการทดสอบหลังการเรียนทั้งหมด โดยคิดเป็นร้อยละ

## บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ เพื่อทำความเข้าใจในหลักการและทฤษฎี ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้จัดแบ่งเนื้อหาและงานวิจัยออกเป็นหัวข้อต่างๆดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรวิชาการขาย รหัสวิชา 22002004

2.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิดิทัศน์

2.2.1 ความหมายของวิดิทัศน์

2.2.2 ความหมายเกี่ยวกับวิดิทัศน์เพื่อการศึกษา

2.2.3 คุณค่าของวิดิทัศน์เพื่อการศึกษา

2.3 บทเรียนวิดิทัศน์

2.4 บทบาทและอิทธิพลของสื่อมวลชนประเภทวิดิทัศน์ที่มีต่อการศึกษา

2.5 การผลิตวิดิทัศน์เพื่อการศึกษา

2.6 การประเมินสื่อการเรียนการสอน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 หลักสูตรวิชาการขาย รหัสวิชา 22002004

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 วิชาการขายเรื่อง กระบวนการขาย มีจุดประสงค์ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา . 2538)

2.1.1 จุดประสงค์รายวิชาการขาย รหัสวิชา 22002004 มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีและเห็นความสำคัญของอาชีพขาย
2. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติและจรรยาบรรณของนักขาย
3. เพื่อให้มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับงานขายอันจะนำไปใช้ประโยชน์
4. เพื่อการศึกษาระดับสูงขึ้นและในการประกอบอาชีพ

2.1.2 คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด ความสำคัญของการตลาดและการขาย ช่องทางการจำหน่าย ประเภทและลักษณะของการขาย ความรู้เกี่ยวกับตนเอง ผลิตภัณฑ์ กิจการ ลูกค้าและคู่แข่ง ขัน คุณสมบัติจรรยาบรรณของนักขาย โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.1.3 หน่วยการเรียนรู้การสอนวิชาการขาย

หน่วยที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวนคาบ		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	สัปดาห์ที่
1	ความรู้เกี่ยวกับการตลาด	2	1	1-2
2	ความรู้เกี่ยวกับการขาย	2	1	3
3	วิธีการจัดจำหน่าย	2	1	4
4	ลักษณะและประเภทของงานขาย	2	1	5-6
5	โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพการขาย	2	1	7-8
	สอบกลางภาคเรียน			9
6	ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า	2	1	10
7	ความรู้เกี่ยวกับตนเอง	2	1	11
8	ความรู้เกี่ยวกับสินค้า	2	1	12
9	ความรู้เกี่ยวกับกิจการและคู่แข่ง	2	1	13-14
10	กระบวนการขาย	2	1	15-17
	สอบปลายภาคเรียน			18
	รวม	36		18

เวลาที่ใช้ในการเรียนการสอนวิชาการขาย หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 จำนวน 2 หน่วยกิต ทฤษฎี 36 คาบ ปฏิบัติ 18 คาบ รวม 54 คาบ สำหรับเนื้อหาที่จะสร้างเป็น วิดีทัศน์ ในเรื่องกระบวนการขาย โดยเฉพาะเนื้อหาที่เป็นทฤษฎี ในครั้งนี้จะใช้เนื้อหาในหน่วยที่ 10

## 2.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวีดิทัศน์

### 2.2.1 ความหมายของวีดิทัศน์

คำว่าวีดิทัศน์ เป็นศัพท์บัญญัติสถานที่กำหนดให้ หมายถึง เครื่องบันทึกภาพโทรทัศน์ หรือที่เรียกทั่วไปว่า เครื่องวีดิโอเทป ถ้าเป็นเทปบันทึกภาพก็จะเรียกตามศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถานว่า วีดิทัศน์ ได้มีผู้อธิบายและให้ความหมายของวีดิทัศน์ไว้หลายท่านและจิรพรรณ พิรุณ (2533:8) ได้สรุปว่า วีดิทัศน์ หมายถึง สารสังเคราะห์ที่เคลือบด้วยสารแม่เหล็ก สามารถบันทึกเทปและเสียงได้ โดยผ่านกล้องโทรทัศน์ โดยใช้เครื่องบันทึกภาพหรือเครื่องรับโทรทัศน์โดยตรง แล้วสามารถนำมาเล่นกลับ หรือถ่ายทอดออกมาได้โดยเครื่องบันทึกภาพ ซึ่งเครื่องบันทึกภาพ จะทำให้ปรากฏภาพและเสียงที่เครื่องรับโทรทัศน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2.2 ความหมายเกี่ยวกับวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

Handcock (1973 : 7) ให้ความหมายเกี่ยวกับวีดิทัศน์ไว้ว่า โทรทัศน์เพื่อการเรียนการสอน (Instructional Television) เป็นการนำเทคนิคและวิธีการเสนอรายการโทรทัศน์เพื่อการบันเทิง มาประยุกต์ใช้ในงานการศึกษา ผู้ผลิตรายการจึงต้องพิถีพิถันในการเสนอรายการแก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาได้ตรงกับที่ตั้งจุดประสงค์ไว้

มนตรี แยมกลีกร (2527 : 37 – 38) ได้กล่าวไว้ว่า

1. โทรทัศน์เพื่อการศึกษา (Educational Television) หมายถึง โทรทัศน์ที่จัดรายการเพื่อสร้างเสริมและสนับสนุนการสอนของครูในห้องเรียน ตลอดจนการสอนทางโทรทัศน์โดยตรงออกอากาศเพื่อให้ความรู้ทั่วไปกับมวลชนของชุมชนซึ่งเป็นการเสริมหรือเพิ่มความรู้แก่ผู้ที่อยู่กับบ้านหรือรายการบางครั้งก็อาจจะเป็นรายการสอนวิชาที่สอนในโรงเรียนด้วยก็ได้ โทรทัศน์เพื่อการศึกษาของไทยอย่างแท้จริงยังไม่มี มีแต่รายการซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาแต่อาศัยออกรายการในสถานีโทรทัศน์เพื่อการค้า เช่น รายการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา กรมการศึกษานอกโรงเรียน ออกรายการภาคฤดูร้อน

2. โทรทัศน์การสอน ( Instructional Television ) หมายถึงโทรทัศน์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการสอนโดยเฉพาะหรือเพื่อการเสริมเพิ่มเติมบทเรียนส่วนใหญ่จะใช้ภายในบริเวณสถานศึกษา สถาบันการศึกษาชั้นสูงต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย, วิทยาลัยครู, และตามโรงเรียนรายการที่สร้างขึ้นมาจะเป็นรายการที่ใช้สอนตามรายวิชา ตามหลักสูตร ปัจจุบันการศึกษาทางไกลทำให้โทรทัศน์การสอนได้ขยายไปถึงเครื่องรับตามบ้านของกลุ่มผู้ชม เช่นรายการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช และรายการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เช่าเวลาของสถานีโทรทัศน์เพื่อการค้าออกอากาศ และอนาคตอันใกล้นี้มีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช มีแผนงานที่จะจัดสถานีโทรทัศน์เพื่อการสอนรวมทั้งสถานีถ่ายทอดวิทยุกระจายเสียงของตนเองขึ้น

รัตนา (2526 : 107) ให้ความหมายของโทรทัศน์เพื่อการศึกษา (Educational Television) ว่ารายการโทรทัศน์ที่ออกอากาศจะเป็นประเภทวงจรเปิดหรือวงจรปิดก็ได้รายการเหล่านี้จะเพิ่มพูนความรู้ด้านเนื้อหาและวัฒนธรรม รายการโทรทัศน์ดังกล่าวสามารถจะนำมาใช้สอนได้ แต่มิใช่รายการที่ผลิตเพื่อการสอนโดยตรง โทรทัศน์เพื่อประชาชน โทรทัศน์โรงเรียน โทรทัศน์เพื่อการสอน จัดรวมอยู่ในหมวดโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

วีระ (2528 : 153) ได้ให้ความหมายของโทรทัศน์การศึกษา และโทรทัศน์การสอนไว้ว่า

1. โทรทัศน์การศึกษา (Educational Television) เป็นโทรทัศน์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาให้ความรู้ในด้านต่างๆ ตลอดจนวัฒนธรรมแก่คนทุกวัยในเรื่องต่างๆที่น่าสนใจและมีประโยชน์

2. โทรทัศน์การสอน (Instructional Television) เป็นโทรทัศน์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการสอนโดยเฉพาะ หรือเพิ่มเสริมเพิ่มเติมบทเรียน ส่วนใหญ่จะใช้ภายในสถานศึกษา แต่ปัจจุบันการศึกษาทางไกลทำให้โทรทัศน์เพื่อการสอนได้ขยายไปถึงเครื่องรับตามบ้าน

ความคิดเห็นของนักการศึกษาต่างกล่าวสรุปได้ว่า วิทยุทัศน์เพื่อการศึกษ (Educational Television) มุ่งให้ความรู้ทั่วไปแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่น ประเพณี วัฒนธรรม อาชีพ เป็นต้น โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ ระดับความรู้ ฯลฯ หรือเจาะจงกลุ่มบุคคล ส่วนวิทยุทัศน์เพื่อการสอน (Instructional Television) เป็นรายการที่จัดขึ้นตามหลักสูตร เพื่อเสนอบทเรียนให้แก่ผู้เรียนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะอาจจะเป็นผู้เรียนที่อยู่ในสถานศึกษาหรืออยู่ที่บ้านก็ตาม

### 2.2.3 คุณค่าของวิทยุทัศน์เพื่อการศึกษ

ปัจจุบันวิทยุทัศน์ได้นำมาใช้ในวงการศึกษอย่างกว้างขวาง ไพบูลย์ (2526 : 42) ได้กล่าวถึงวิทยุทัศน์ที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนว่า ค่าใช้จ่ายในการที่จะผลิตเป็นวิทยุทัศน์โรงเรียนนั้นไม่แพงมากนัก ภาพยนตร์ที่ดีๆ มีสารระก็สามารยืมมาบันทึกได้เอง การถ่ายทำจากของจริงก็ทำได้สะดวกไม่ต้องล้างฟิล์มเหมือนภาพยนตร์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทปวิทยุทัศน์ในการเรียนก็คือนักเรียนได้เห็นทั้งภาพและได้ยินทั้งเสียง เหมือนภาพยนตร์หรือชมโทรทัศน์ ซึ่งจะมีส่วนเข้าใจและให้ความเข้าใจได้มากกว่าฟังครูบรรยาย เพราะภาพและเสียงที่ปรากฏทำให้นักเรียนไม่เบื่อ Gordon (1961 : 60 -64) ได้กล่าวถึงคุณค่าของเทปโทรทัศน์ว่าเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เพราะสามารถบันทึกภาพและเสียงได้พร้อมกัน บันทึกรายการก่อนนำไปใช้ โดยปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ไม่ดีเสียก่อนคือลบและบันทึกใหม่ได้เสมอ หรือนำไปถ่ายนอกสถานที่ก็ได้ และ Ford Foundation (1961 : 9) ยังได้กล่าวอีกว่า เทปโทรทัศน์ทำให้มีความสะดวกในการจัดตารางสอน เพราะเปิดส่งรายการได้ตลอดเวลา จะทำการถ่ายทำหรือบันทึกรายการเมื่อไรก็ได้ โดยเฉพาะเรื่องขนาดและมุมต่างๆ ของวัตถุ เมื่อใช้กล้องจับภาพวัตถุหรือชิ้นงานในการสาธิตทำให้นักเรียนเห็นได้ชัดเจนทุกแง่มุม แสดงมุมต่างๆ ที่อาจจะไม่เห็นด้วยวิธีธรรมดาและยังนำไปใช้ได้อีกในครั้งต่อไป (Dale, 1963 : 335) ก็ได้

ชม ภูมิภาค (2515 : 50) กล่าวว่า ในบรรดาสื่อมวลชนที่มีบทบาทสำคัญมากในการให้การศึกษา คือวิทยุและโทรทัศน์ โทรทัศน์นั้นอยู่ในฐานะที่ดีมาก เพราะสามารถที่จะให้เห็นทั้งภาพและได้ยินเสียง จึงสามารถที่จะให้ความรู้ในทุกรูปแบบตั้งแต่ความรู้ง่ายๆ ไปหาขบวนการที่ซับซ้อนได้ เป็นเครื่องมือที่สามารถจะสอนได้เหมือนกับสอนโดยครูโดยตรงเหมือนกัน

ชัยขงค์ พรหมวงศ์ (2523 : 327) กล่าวว่า ประโยชน์และคุณค่าของรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อการสอนที่สามารถนำเอาสื่อการสอนหลายอย่างมาใช้ร่วมกันอย่างสะดวกเป็นการใช้สื่อที่เรียกว่าสื่อประสม ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ สื่อประสมที่นำมาใช้ เช่น ภาพยนตร์

สไลด์ ฟลิ้มสตรีป เทปบันทึกเสียง รูปภาพ แผนภูมิ แผนสถิติ ของจริง หุ่นจำลองหรืออุปกรณ์อื่นๆ ร่วมกับการสอนทางโทรทัศน์ได้เป็นอย่างดี

2. โทรทัศน์เป็นอุปกรณ์การสอนที่สำคัญในการสอนและการเรียนของนักเรียนโดยใช้ได้กับนักเรียนทุกระดับชั้น ตั้งแต่ประถม มัธยม วิทยาลัยและชั้นอุดมศึกษา

3. เป็นแหล่งวิทยาการอันสมบูรณ์ โทรทัศน์เป็นแหล่งเผยแพร่ภาพการสอนไปได้ไกล และกว้างขวาง นักเรียนมีโอกาสรับประสบการณ์จากบทเรียนที่ครูโทรทัศน์ได้เลือกสรรแล้วเป็นอย่างดี

4. ช่วยปรับปรุงการสอนของครูประจำชั้น ครูประจำการสามารถจดจำตัวอย่างหรือกลวิธีในการสอนที่ดี หรือในแขนงวิชาที่ตนไม่ถนัดจากครูสอนทางโทรทัศน์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา เหล่านั้นแล้วนำไปปรับปรุงการสอนของตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้เกิดผลดีแก่นักเรียนอีกทางหนึ่งด้วย

5. ใช้ในการสาธิตอย่างได้ผล ในบทเรียนที่มีการแสดงเป็นตัวอย่างทางวิชาการที่ปฏิบัติจริงๆ เช่น การทดลองในวิชาวิทยาศาสตร์ ชีววิทยา เคมี ศิลปะ ขับร้อง ดนตรี ละคร หรือ การแสดงกิจกรรมในวิชาอื่น ๆ ผู้เรียนจากโทรทัศน์ก็สามารถเรียนได้ดี เช่น เดียวกับการสอนจากครูจริงๆ นอกจากนี้โทรทัศน์ยังช่วยการสอนแบบจุดภาคและช่วยนักศึกษาฝึกสอน อาจารย์นิเทศโดยถ่ายเป็นเทปโทรทัศน์แล้วนำออกฉาย เพื่อประเมินผลการสอนของตน จะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขการสอนของตนให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ

6. สามารถบันทึกเทปโทรทัศน์ ในการออกรายการโทรทัศน์นั้นสามารถทำการสอนล่วงหน้าแล้วบันทึกเป็นเทปโทรทัศน์ออกรายการภายหลังได้ สามารถจัดซื้อผลิตภาคในการสอนโดยลบทิ้งแล้วอัดเทปใหม่ ก่อนที่จะนำเทปนั้นไปออกรายการสอนในสถาบันอื่นๆ ได้ในภายหลังโดยผู้สอนไม่ต้องเดินทางไปสอนจริงๆ

7. สามารถผลิตรายการได้ทั้งในและนอกห้องส่ง บทเรียนทางโทรทัศน์ที่อยู่นอกห้องเรียนนี้อาจถ่ายทอดไปยังเครื่องรับที่อยู่ในห้องเรียนไปยังเครื่องรับในที่ใด ๆ แม้เป็นระยะไกล ๆ และอาจใช้แลกเปลี่ยนรายการระหว่างสถานีของแต่ละสถาบันได้อีกด้วย

8. โทรทัศน์ใช้สอนนักเรียนเป็นจำนวนมาก บทเรียนทางโทรทัศน์ที่มีครูสอนเพียงคนเดียวอาจถ่ายทอดรายการไปยังนักเรียนจำนวนมาก เช่น ห้องเรียนขนาดใหญ่หรือห้องอื่นๆ พร้อมกันหลายห้อง นับว่าประหยัดในด้านเวลาและอุปกรณ์ จำนวนครูผู้สอนและด้านการเงินเป็นอย่างมาก

ฉลองชัย สุวัฒน์นุรักษ์ (2528 : 301-302) ได้กล่าวถึงคุณประโยชน์ของโทรทัศน์ต่อการเรียนการสอนไว้ว่า

1. ขยายภาพให้เห็นได้ชัดเจน จะขยายให้ใหญ่เพียงใดหรือชัดเจนเพียงใดจากต้นฉบับต่างๆ โดยอาศัยเลนส์ของกล้องตามที่ต้องการใช้งานได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สามารถรับภาพจากแหล่งเดียวกันได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้เรียนจำนวนมากได้เห็น การเสนอบทเรียนในเวลาเดียวกันและได้รับประสบการณ์ร่วมกัน

3. เครื่องรับโทรทัศน์จะอยู่ห่างจากกล้องถ่ายโทรทัศน์เท่าไรก็ได้ และสามารถส่งบท เรียนไปได้ทุกหนทุกแห่ง

4. ในการแสดงภาพให้เห็นนั้น สามารถรวมภาพต่างๆจากแหล่งต่างๆเข้าด้วยกันได้ เช่น นำภาพ 2 ภาพจากที่ต่างกันให้เห็นบนจอเดียวกัน หรือป้อนข้อความบรรยายเข้ากับภาพได้

5. สามารถเก็บข่าวสารโดยการบันทึกวีดิโอเทปและจะเปิด หรือฟังดูเมื่อใดก็ได้ สามารถนำวีดิโอเทปไปใช้ในห้องเรียน หรือห้องปฏิบัติการภาคสนาม หรือบันทึกการประกอบกิจกรรม การเรียนของผู้เรียนได้ และสามารถฉายดูผลการฝึกปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงแก้ไขได้สะดวก

6. รายการถ่ายทอดสดต่างทำให้เห็นเหตุการณ์ได้ทันใจทันเหตุการณ์

7. โทรทัศน์ช่วยในการสื่อความหมายในการเรียนการสอน ได้หลายประเภทดังนี้

7.1 เครื่องรับโทรทัศน์ทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจในการเรียนดีขึ้น เพราะเครื่องรับ โทรทัศน์มีทั้งภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน

7.2 ครูที่สอนบทเรียนทางโทรทัศน์ที่ดีจะทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกเป็นกันเอง คล้ายๆ ครูพูดกับนักเรียนแบบในชั้นเรียน ด้วยวิธีการมองที่เลนส์กล้องถ่ายโทรทัศน์

7.3 โทรทัศน์ช่วยในการเรียนการสอนได้จับปล้น บทเรียนที่เสนอได้จับปล้นราวกับ ว่าเหตุการณ์ในบทเรียนกำลังเกิดขึ้นตามเวลาที่กำหนดนั้นจริงๆ

7.4 โทรทัศน์ช่วยในการเสนอเนื้อหาได้เป็นกลุ่มเป็นหมวดหมู่หรือสรุปได้ง่ายขึ้น เช่น โดยวิธีวิเคราะห์เหตุการณ์หรือวัตถุสิ่งของ สามารถลำดับความคิดรวบยอดที่กระจัดกระจายให้ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องเป็นส่วนรวมได้

8. โทรทัศน์ช่วยทำให้ครูได้มีเวลาสำหรับจัดการเรียนการสอนได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ใช้สอนนักเรียนเป็นกลุ่มย่อย หรือให้ดูบทเรียนจากวีดิโอเทป สำหรับนักเรียนกลุ่มหนึ่ง ในขณะที่ด้วยกันครูก็สามารถดูแลให้คำแนะนำปรึกษา สำหรับนักเรียนกลุ่มที่อภิปรายหรือทำงานที่ มอบหมาย หรือเรียนเป็นรายบุคคลสำหรับนักเรียนคนอื่นๆอีกก็ได้

นอกจากนั้น ไพโรจน์และนิพนธ์ (2528 : 3) ได้กล่าวว่าวีดิโอเทปเพื่อการเรียนการสอน นี้สามารถใช้แทนครูสอนในกรณีที่ครูไม่พอหรือมีผู้เรียนจำนวนมาก หรือเป็นการออกอากาศไปยัง ที่ไกลๆนอกจากนี้ยังสามารถใช้สอนควบคู่กับครูเพื่อแสดงเรื่องราว ซึ่งจะดีกว่าการอธิบายหรือการ สาธิตของครูรวมทั้งบางช่วงที่จำเป็นต้องนำเสนอประสบการณ์โลกภายนอกเข้ามาเสริมในบทเรียนวีดิโอ สามารถทำหน้าที่ได้ดีมาก

จากการที่นักการศึกษากล่าวมา พอสรุปได้ว่า คุณค่าของโทรทัศน์นั้นมีอยู่หลายประการ คือ (จุลพงษ์. 2531 : 14)

1. เป็นสื่อกลางที่สามารถนำเอาสื่อหลายอย่างมาใช้ร่วมกันอย่างสะดวก เป็นการใช้สื่อที่เรียกว่าสื่อผสม
2. มีความสามารถนำรูปธรรมมาประกอบการสอนได้สะดวกและรวดเร็ว
3. มีความสามารถบังคับการเพ่งเล็งการพิจารณาจากผู้เรียนได้ด้วยวิธีการถ่ายภาพ เช่น ภาพใกล้ชิด
4. เป็นสื่อ นำเอาความชำนาญของฝ่ายต่างๆเข้ามาร่วมกันเสนอสาระแก่ผู้เรียน
5. การใช้เทปบันทึกภาพยิ่งทำให้รายการโทรทัศน์มีความสะดวกขึ้น ทำให้การใช้รายการโทรทัศน์เป็นไปโดยสะดวกและค่าใช้จ่ายถูกลง และใช้สะดวกตามเวลาที่ต้องการ

### 2.3 บทเรียนวีดิทัศน์

การนำบทเรียนวีดิทัศน์มาเสริมการศึกษาในโรงเรียนนั้น ไพโรจน์ (2530 : 3) กล่าวว่า จะต้องเลือกใช้วีดิทัศน์ให้ถูกต้อง กล่าวคือ การสร้างวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา นั้น สร้างได้เป็น 2 แบบคือ เป็นวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอนโดยตรง (Instructional Television-ITV) ซึ่งเป็นวีดิทัศน์ใช้แทนการสอนของครูได้ และวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาทั่วไป (Educational Television-ETV) เป็นการนำวีดิทัศน์เพื่อเสริมความรู้ทั่วไป กับบทเรียนหรือการเรียนเพื่อความรอบรู้

วีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอนนี้ สามารถใช้สอนแทนครู ในกรณีที่มิครุไม่พอหรือมีผู้เรียนจำนวนมากหรือเป็นการออกอากาศไปยังพื้นที่ไกล ๆ นอกจากนี้สามารถใช้สอนควบคู่กับครู เพื่อแสดงเรื่องราว ซึ่งจะดีกว่าการอธิบายหรือการสาธิตของครู รวมทั้งบางช่วงที่จำเป็นต้องนำประสบการณ์โลกภายนอกเข้ามาเสริมในบทเรียน

วีดิทัศน์นี้เป็นที่ยอมรับแล้วว่าสามารถสอนได้ดีในเนื้อหาที่เป็นหลักการ (Principles) ความคิดรวบยอด (Concepts) และกฎเกณฑ์ต่าง (Rules) นอกจากนี้วีดิทัศน์ยังสามารถสาธิตเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ ขบวนการกิจกรรมและแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยมือเพื่อให้เกิดทักษะได้ผลไม่ต่างจากการสาธิตด้วยครูผู้สอน ดังนั้นวีดิทัศน์จึงเป็นกลวิธีใหม่ในการเรียนการสอนในปัจจุบันและอนาคต

วีดิทัศน์การศึกษา ไพโรจน์ (2530 : 5) กล่าวว่า ส่วนมากจะเป็นการนำเข้าจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งมีผู้พยายามเพิ่มคำบรรยายเป็นภาษาไทยไว้ก็มี แต่วีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอน โดยตรงนั้นจะมีราคาสูง กว่าวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาทั่วไป นอกจากนั้นสภาพและการลำดับเรื่องในวีดิทัศน์นี้ นำเข้ามาก็มักจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของครูการใช้วีดิทัศน์เพื่อศึกษาดังกล่าว จึงไม่บรรลุผลเท่าที่ควร ส่วนรายการวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาที่ผลิตจากในประเทศนั้น ยังมีน้อยมาก และวีดิทัศน์หลายเรื่องมิได้ผลิตเพื่อนักศึกษา ทำให้ขาดหลักการและขั้นตอนการเรียนการสอนไป การสร้างวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาในประเทศที่พัฒนาแล้วจะต้องมีนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาหรือคร่ำมอยู่ด้วยเสมอ โดยฝ่ายเทคนิคและพ่อค้าจะเป็นผู้สนับสนุนให้การสร้างวิดิทัศน์นั้นให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น

## 2.4 บทบาทและอิทธิพลของสื่อมวลชนประเภทวิดิทัศน์ที่มีต่อการศึกษา

วิทยุและโทรทัศน์เป็นสื่อสารมวลชนที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมวลชนมาก อิทธิพลของสื่อมวลชนทั้งสองชนิดมีทั้งทางดีและทางไม่ดี รายการวิทยุและโทรทัศน์จะแสดงให้เห็นแนวโน้มความต้องการและคุณค่าของสังคมนั้นๆและยังเป็นสื่อในการสร้างคุณค่าความต้องการและแนวโน้มใหม่แก่สังคม (สุรชัย, 2526 : 2-5) อิทธิพลของวิทยุและโทรทัศน์ต่อสังคมอาจแยกเป็นด้านต่างๆดังนี้

1. อิทธิพลทางการเมือง
2. อิทธิพลทางด้านเศรษฐกิจ
3. อิทธิพลทางด้านการศึกษา โดยให้ความรู้และข่าวสาร
4. อิทธิพลทางศิลปะและวัฒนธรรม
5. อิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของสังคม

ในบรรดาสื่อทั้งหลาย โทรทัศน์เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากกว่าสื่ออื่น เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกรู้จักและต่อทัศนคติของประชาชน เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้สร้างความเข้าใจระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และที่สำคัญคือเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาของประชาชนอีกด้วย (โรจน์, 2520 : 84) และจากการที่โทรทัศน์แสดงให้เห็นทั้งภาพและได้ยินเสียง จึงสามารถให้ความรู้ในทุกรูปแบบ ตั้งแต่ความรู้ง่ายๆไปจนถึงขั้นที่เป็นกระบวนการซับซ้อนได้ (พินิต, 2520 : 11) ตรงกับการวิจัยของ Koenig (1967 : 13) ที่ว่าวิดิทัศน์นั้นสามารถนำไปสอนได้ทุกวิชา ทั้งยังมีข้อได้เปรียบอีกที่ว่าสามารถเรียนที่ไหนก็ได้ เวลาไหนหรือจะเลือกเรียนในระดับใดก็ได้อีกด้วย ซึ่ง Burke (1971 : 5) กล่าวว่า ผู้เรียนสามารถจะเรียนรู้ได้มากกว่า ถ้ามีการนำเอาวิดิทัศน์เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน และ Hilliard (1978 : 4-6) กล่าวว่าวิดิทัศน์มีอิทธิพลต่อสังคมเป็นอย่างมากเป็นสถาบันที่ให้การศึกษแก่สังคม เป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ช่วยให้การขยายตัวของวัฒนธรรมเป็น “โรงเรียนที่ไม่มีขีดจำกัด” เป็นอุปกรณ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนแก่โรงเรียนและในทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม วิดิทัศน์ยังมีส่วนในการประชาสัมพันธ์ก่อให้เกิดการขายตัวในการซื้อขายและการบริการกว้างขวางขึ้น

ปัจจุบัน วิดิทัศน์เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษามากขึ้นเพราะ (Howell, 1970 : 6-7)

1. สามารถสื่อสารไปยังประชาชนกลุ่มใหญ่ที่กระจัดกระจายได้ โดยไม่จำกัดจำนวนและในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ยังสามารถสื่อสารได้ไกลมากพอสมควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สามารถให้ประสบการณ์กับผู้รับได้มาก ทำให้ผู้รับมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง เกิดความรู้ทั้งในด้านการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และความรู้ในด้านวิชาชีพ

3. วิศัลยแพทย์มีคุณสมบัติครบถ้วนในทางโศดทัศน์ศึกษาคือให้ข่าวแก่ผู้รับทั้งในด้าน ประสาทสัมผัส ทางตา และทางหู สามารถสร้างประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมได้ดี

โทรทัศน์เป็นสื่อสารมวลชนที่สามารถนำมาใช้ในการให้การศึกษาได้ดี เพราะโทรทัศน์ มีคุณสมบัติเด่นคือ (เฉลิม. 2510 : 41 )

1. ช่วยยกระดับการศึกษาของประชาชนให้สูงขึ้น เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางนอก ตำราเรียน

2. แพร่หลายความรู้ไปยังผู้ชมจำนวนมากได้

3. ช่วยให้ประชาชนมีความรู้ที่ทันสมัย ก้าวทันโลก

## 2.5 การผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต (2528 : 26 – 48) ได้กล่าวถึงการดำเนินงานในการผลิตรายการ โทรทัศน์ ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การวางแผนการผลิตรายการ เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมากเพราะการวางแผนที่ดีย่อมส่งผลถึงรายการที่จะผลิตออกมาด้วยขั้นตอนของการวางแผนการผลิต

1.1 ศึกษาจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายจากเนื้อหาในหลักสูตรนั้นๆ แล้วนำเนื้อหา มาวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) และจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมเพื่อให้สามารถวัดได้ และควรกำหนดวิธีการนำไปใช้ด้วยว่าจะนำไปใช้ในการสอนลักษณะใด เช่น นำบทเรียนอธิบาย เนื้อหาในบทเรียน หรือสรุปบทเรียน

1.2 รวบรวมทรัพยากร และศึกษาข้อขัดข้องในการผลิตทั้งสองสิ่งนี้จะต้องทำ ควบคู่กันไป โดยจะต้องศึกษาว่ามีแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการผลิตอะไรบ้างมี เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่มีจะหาได้จากแหล่งใด ถ้าหาไม่ได้จะทำอย่างไร เช่น เครื่องมือ วัสดุและ อุปกรณ์ บุคลากร งบประมาณ ปัญหาสิทธิทางกฎหมาย เป็นต้น

1.3 เขียนหัวข้อ เนื้อหาและเลือกแบบการนำเสนอ ผู้ผลิตรายการจะต้องนำเนื้อหา จากตำราเรียนมาเขียนเป็นแนวการนำเสนอที่เหมาะสมกับลักษณะสื่อโทรทัศน์ รูปแบบการนำเสนอทางโทรทัศน์ที่เป็นที่นิยม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบอภิปราย แบบรายการ แบบนาฏการ และแบบบรรยายภาพ (โดยไม่เห็นตัวผู้บรรยาย)

2. การเตรียมการผลิตรายการ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 เขียนบท (Script) เป็นการวางโครงสร้างของรายการ ควรเขียนเพื่อให้สนอง จุดมุ่งหมายของการศึกษา มุ่งให้เรียนบรรลุเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 เตรียมบุคลากร ในขั้นนี้ผู้ผลิตรายการจะต้องติดต่อกับบุคคลผู้ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ ผู้เขียนบท ผู้กำกับรายการ ฝ่ายเทคนิคและผู้แสดง เพื่อนัดแนะซักซ้อมความเข้าใจให้เป็นที่ตรงกัน

2.3 เตรียมงานศิลปะที่จำเป็นจะต้องใช้ในการผลิตรายการ ซึ่งการเตรียมงานศิลปะจะต้องอยู่ภายใต้คำแนะนำของผู้ผลิตรายการและผู้กำกับให้งานศิลปะสนองจุดมุ่งหมายของรายการ อีกทั้งมีความเหมาะสมกับการสื่อความหมายทางโทรทัศน์

2.4 เตรียมฉากและอุปกรณ์

2.5 เตรียมสิ่งอื่น ๆ เช่น เสื้อผ้าเครื่องแต่งผู้กายแสดง คนตรี เสียงประกอบ

2.6 การซ้อมเป็นขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งจะต้องซักซ้อมทั้งฝ่ายเทคนิคและผู้แสดง

3. การดำเนินรายการ เป็นขั้นตอนที่จะทำการผลิตรายการโทรทัศน์ ซึ่งถ้าได้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วอย่างเคร่งครัด ความผิดพลาดของการผลิตรายการที่จะมีขึ้นในขั้นนี้ก็น้อยลงนั้นย่อมหมายถึง รายการที่ได้จะมีคุณภาพดีตามไปด้วย ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินรายการและคณะผู้ร่วมงานทุกคนในขั้นนี้ก็เริ่มถ่ายทำตามบทที่ได้เขียนไว้จากนั้นจึงนำมาตัดต่อเพื่อเรียบเรียงภาพให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้วจึงบันทึกเสียงบรรยาย เสียงดนตรีและเสียงประกอบต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าในการผลิตรายการ โทรทัศน์การสอนนั้นจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีการเตรียมการเป็นอย่างดี การดำเนินการผลิตจึงจะเรียบร้อยสมบูรณ์ พร้อมทั้งได้ผลงานที่มีคุณภาพด้วย

สำหรับขั้นตอนที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง หลังจากการดำเนินรายการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก็คือ การประเมินรายการ เพราะเป็นการศึกษาว่าเทพโทรทัศน์ที่ผลิตขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใดต่อกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำได้ 2 รูปแบบคือ

1. การประเมินด้วยผู้เชี่ยวชาญ โดยจัดตั้งคณะผู้เชี่ยวชาญขึ้นเป็นผู้ประเมินเทพโทรทัศน์ชุดที่ผลิตขึ้น ผู้เชี่ยวชาญชุดนี้ควรประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาวิชาการ นักเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา นักวัดและประเมินผล ผู้เชี่ยวชาญด้านโทรทัศน์ บุคคลเหล่านี้จะร่วมกันวิเคราะห์ในการปรับปรุงเทพโทรทัศน์ให้ดียิ่งขึ้น

2. การประเมินโดยการทดลอง เป็นการนำเอาเทพโทรทัศน์ที่ผลิตขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายจริง หรือตัวแทนของกลุ่มเป้าหมาย และวัดว่าเขาบรรลุหรือผ่านวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้หรือไม่ การประเมินผลแบบนี้ต้องอาศัยแบบทดสอบร่วมด้วย และควรแยกประเมินผล ในแต่ละวัตถุประสงค์ให้แจ่มชัด (วสันต์. 2533 : 144 )

## 2.6 การหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ (2521 : 134) ได้กล่าวถึงแนวทางการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรบ ไว้ดังนี้

การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรบตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า

“Development testing” หมายถึงการนำชุดการสอนไปทดลองใช้ (try out) เพื่อปรับปรุงแล้วก็นำไปสอนจริง (trial run) นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วจึงผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก

ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ฉลองชัย สุรวัฒนบุรณ (2528 : 214-215) ได้กล่าวถึงการทดลองหาประสิทธิภาพของสื่อว่า ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ทดลองกับผู้เรียนแบบ 1:1 โดยทดลองใช้กับผู้เรียน 1 คนที่มีระดับความสามารถ อ่อน ปานกลาง และเก่ง คำนวณหาประสิทธิภาพของสื่อแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ทดลองกับผู้เรียนเป็นกลุ่ม แบบ 1:10 ตั้งแต่ 6-10 คน ทั้งผู้เรียนที่เก่งและอ่อน คำนวณหาประสิทธิภาพของสื่อแล้วปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
3. ทดลองภาคสนาม แบบ 1:100 เป็นการทดลองกับนักเรียนทั้งชั้น 40-100 คน หาประสิทธิภาพแล้วปรับปรุงแก้ไข ผลลัพธ์ที่ได้ควรจะใกล้เคียงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ต่ำกว่าเกณฑ์ได้ไม่เกิน 2.5%

**ความจำเป็นที่ต้องหาประสิทธิภาพ**

ชุดฝึกอบรบใด ๆ ก็ตาม เมื่อสร้างขึ้นมาแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปหาประสิทธิภาพเพื่อเป็นการประกันว่าจะมีคุณภาพจริง ซึ่ง ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2521 : 134) ได้ให้เหตุผลถึงความจำเป็นที่ต้องมีการหาประสิทธิภาพของบทเรียนหรือชุดการสอนที่สร้างขึ้น ดังนี้

1. เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของบทเรียน หรือชุดการสอน ว่าอยู่ในขั้นสูง เหมาะที่จะลงทุนผลิตเป็นจำนวนมาก
2. ช่วยทำให้ผู้ที่นำบทเรียน หรือชุดการสอนไปใช้ เกิดความมั่นใจว่าบทเรียนหรือชุดการสอนนั้น มีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้เรียน เกิดการเรียนรู้จริง

3. ช่วยให้ผู้ผลิตมีความมั่นใจว่าเนื้อหาสาระที่บรรจุลงในบทเรียน หรือ ชุดการสอนเหมาะสม ง่ายต่อการเข้าใจ อันจะช่วยให้ผู้ผลิตมีความชำนาญสูงขึ้น เป็นการประหยัดแรงงาน เวลาและงบประมาณในการเตรียมต้นแบบ

#### การกำหนดเกณฑ์หาประสิทธิภาพ

สื่อการสอนที่ผลิตได้ดังกล่าวแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปทดสอบหาประสิทธิภาพของสื่อ เพื่อเป็นหลักประกันได้ว่าสื่อการสอนนั้นมีประสิทธิผลในการเรียนการสอน โดยจะต้องมีเกณฑ์ประวิทธิภาพของสื่อซึ่งได้ จากการประเมินผลพฤติกรรมต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกระบวนการกับพฤติกรรมขั้นสุดท้าย ซึ่งเป็นผลลัพธ์ โดยกำหนดค่าประสิทธิภาพของสื่อเป็น  $E_1/E_2$  ซึ่งหมายความว่า จะต้องกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ของผลเฉลี่ยของคะแนนการทำงาน หรือการประกอบกิจของผู้เรียนทั้งหมด ( $E_1$ ) ต่อเปอร์เซ็นต์ของผลการศึกษาหลังเรียนของผู้เรียนทั้งหมด ( $E_2$ )

คลองชัย สุรวัดนบูรณ์ (2528 : 214) ได้ให้สูตรการคิดค่า  $E_1/E_2$  โดยวิธีคำนวณค่าทางสถิติดังนี้ คือ

สูตรที่ 1

$$E_1 = \frac{\sum N}{A} \times 100$$

$E_1$  = ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในสื่อ

$\sum N$  = คะแนนรวมของผู้เรียนจากการทำงาน หรือประกอบกิจที่มอบหมาย

$N$  = จำนวนผู้เรียน

$A$  = คะแนนเต็มของแบบฝึกหัดทุกชิ้นมารวมกัน

สูตรที่ 2

$$E_2 = \frac{\sum F}{B} \times 100$$

$E_2$  = ประสิทธิภาพของชุดการสอนในการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้เรียน

$\sum N$  = คะแนนรวมของผู้เรียนจากการทำงาน หรือประกอบกิจที่มอบหมาย

$N$  = จำนวนผู้เรียน

$B$  = คะแนนเต็มของแบบฝึกหัดทุกชิ้นมารวมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่จะกำหนดเกณฑ์มาตรฐานให้มีค่าเท่าใดนั้น กำหนดให้ผู้สอนเป็นผู้พิจารณาตามความพอใจ ซึ่งโดยปกติในการกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพของสื่อนิยมตั้งไว้ 90/90 สำหรับเนื้อหาวิชาที่เป็นทักษะหรือเจตคติไม่ต่ำกว่า 80/80

จากเกณฑ์ประสิทธิภาพดังกล่าว ผู้วิจัยได้เลือกเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลการทดสอบเพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กล่าวคือ

80 ตัวแรก หมายถึง ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ผู้รับการอบรมทุกคนทำได้จากการทำแบบฝึกหัดระหว่างบทเรียน

80 ตัวหลัง หมายถึง ร้อยละของคะแนนที่ผู้รับการอบรมทุกคนทำได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

#### การยอมรับหรือไม่ยอมรับประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

จากผลงานการวิจัยของ หลองชัย สุรวัฒนบุรณ (2528 : 215) และอชิพร ศรียมก. (2525 : 246-252) ได้กล่าวถึงการยอมรับหรือไม่ยอมรับประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ว่า

... เมื่อทดลองสอนโดยใช้ชุดการสอนแล้วสามารถหาประสิทธิภาพของชุดการสอนที่ได้ แล้วนำประสิทธิภาพของชุดการสอนที่หาได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เพื่อดูว่าเราจะยอมรับประสิทธิภาพหรือไม่ การยอมรับประสิทธิภาพให้ถือว่า ค่าแปรปรวน 2.5-5% ประสิทธิภาพของชุดการสอนไม่ควรต่ำกว่าเกณฑ์ 5% แต่โดยปกติเราจะกำหนดไว้ว่า 2.5% ถ้าตั้งเกณฑ์ประสิทธิภาพไว้ 90/90 เมื่อนำชุดการสอนไปทดลองสอนนั้น มีประสิทธิภาพ 87.5/87.5 เราก็สามารถยอมรับได้ว่าชุดการสอนนั้นมีประสิทธิภาพ

การยอมรับประสิทธิภาพของชุดการสอนมี 3 ระดับ คือ

1. สูงกว่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของสื่อ สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้มีค่าเกิน 2.5%
2. เท่าเกณฑ์เมื่อประสิทธิภาพของสื่อ เท่ากันหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่เกิน 2.5%
3. ต่ำกว่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของสื่อต่ำกว่าเกณฑ์แต่ไม่ต่ำกว่า 2.5% ถือว่ายังมีประสิทธิภาพที่ยอมรับได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาเอกสารต่างๆพอสรุปได้ว่าโทรทัศน์การศึกษาเป็นผลของการนำเอาเทคนิคของโทรทัศน์มาใช้ร่วมกับระบบการเรียนการสอน ซึ่งแบ่งได้หลายรูปแบบและมีจุดประสงค์ เพื่อส่งเสริมระบบการศึกษา ทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียนทั้งสิ้น มีวิธีการใช้ได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และสถานการณ์ที่จะนำโทรทัศน์การศึกษาไปใช้ ในด้านคุณค่าของโทรทัศน์ศึกษานั้นได้รับการยอมรับว่า มีคุณค่าสูงต่อระบบการศึกษา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการเรียนการสอน รวมทั้งเพิ่มประสบการณ์ต่างๆให้แก่ผู้เรียนได้ดี ส่วนในเรื่องของการผลิตรายการโทรทัศน์ศึกษานั้น จะต้องพิจารณา 2 ระบบใหญ่ๆ คือการวางแผนในเรื่องรูปแบบเนื้อหาวิธีการเรียนการสอนและการวางแผนในการดำเนินงานผลิตรายการด้านเทคนิค จากนั้นก็จะต้องมีการประเมินผลของรายการ ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือการทดลองใช้จริง

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Dale (1957 : 43) จัดเปรียบเทียบวิดิทัศน์กับสื่ออื่นๆ ว่าเป็นอันดับที่ 7 ของกรวยประสบการณ์ อันเป็นการแสดงให้เห็นว่าวิดิทัศน์มีความเป็นรูปธรรมสูงกว่าภาพยนตร์

Holmoes (1960 : 54) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการเรียนทางโทรทัศน์กับการเรียนการสอนโดยครูในห้องเรียนว่า 90 % ของนักเรียนที่เรียนจากโทรทัศน์กับนักเรียนที่เรียนในชั้นเรียนธรรมดาผลการเรียนไม่แตกต่างกัน การเรียนการสอนทางโทรทัศน์ได้ผลดีในการสอนวิทยาศาสตร์เด็กที่มีสติปัญญาดีชอบเรียนกับครู เด็กที่มีปัญญาน่ากลางและต่ำชอบการเรียนทางวิดิทัศน์

The Fund for Advancement of Education (1960 : 159) ได้ทำการค้นคว้าทดลองเกี่ยวกับการใช้โทรทัศน์เพื่อการศึกษาในโรงเรียน มากกว่า 200 แห่ง พบว่านักเรียนมากกว่า 60 % ชอบเรียนจากโทรทัศน์

Burke (1971 : 57) ได้ทำการทดลองและสังเกตการณ์การเรียนการสอนโดยใช้โทรทัศน์ พบว่าคุณภาพการเรียนการสอน โดยใช้โทรทัศน์ดีกว่าการเรียนการสอนโดยใช้ครูในห้องเรียน เพราะมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพดีกว่าครูในห้องเรียน นอกจากนี้โทรทัศน์สามารถแสดงให้เห็นนักเรียนมองเห็นได้ทั่วถึงทุกคน ไม่ว่าจะเป็นการแบบสาธิต ทดลองหรือการสอนด้านภาษา

Kanner (1959 : 307 – 308) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสอนทางโทรทัศน์ในอเมริกา ในปี ค.ศ. 1959 – 1960 เพื่อต้องการทราบว่า การสอนทางโทรทัศน์จะให้ผลดีแก่นักเรียนหรือไม่ โดยทดลองกับนักเรียน 7 ห้องเรียน ห้องเรียนละประมาณ 90 – 135 คน ในเนื้อหาวิชาประวัติศาสตร์สหรัฐอเมริกา วิทยาศาสตร์เบื้องต้น คณิตศาสตร์เบื้องต้น การอ่าน และภาษาต่างประเทศ โดยใช้โทรทัศน์การศึกษาแล้วทดสอบด้วยแบบทดสอบมาตรฐานของ สตอดดาร์ด (Stoddard) ปรากฏว่าทุกวิชาที่สอนทางโทรทัศน์ได้ผลดี เช่นเดียวกับการเรียนในห้องเรียน

Holmes (1960 : 238 - 239) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการเรียนทางโทรทัศน์ กับการเรียนโดยวิธีปกติ เพื่อศึกษาว่าการสอนทางโทรทัศน์กับการเรียนโดยวิธีปกติ เพื่อศึกษาว่าการสอนทางโทรทัศน์จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนครูได้เพียงไร ผลการวิจัยพบว่า 90 % ของนักเรียนที่เรียนทางโทรทัศน์ กับนักเรียนที่เรียนโดยวิธีปกติมีผลการเรียนไม่แตกต่างกัน และสรุปว่าสามารถนำโทรทัศน์มาช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนครูที่มีความสามารถ

Schwarzwalder (1961 : 1-29) ได้เปรียบเทียบผลการสอนทางโทรทัศน์ กับการสอนโดยวิธีปกติ ผลปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกัน ระหว่างการเรียนจากโทรทัศน์กับการเรียนโดยวิธีปกติ อย่างไรก็ตามโทรทัศน์มีส่วนทำให้นักเรียนมีประสบการณ์มากและกว้างขวางกว่าการเรียนโดยวิธีปกติ คือ จากจำนวนนักเรียนทั้งหมด มี 65 % ที่ผลการเรียนไม่แตกต่างกัน แต่ 21 % เรียนได้ดีกว่า และ 14 % ที่เรียนได้ผลน้อยกว่า

Camer (1962 : 160) ได้เปรียบเทียบผลการสอนอ่านทางโทรทัศน์วงจรปิด โดยทดลองกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 และ 6 โรงเรียนคอร์ทแลนด์ (Cortland Public School) นักเรียนเหล่านี้ ได้เรียนวิธีการอ่านจากโทรทัศน์ทุกวัน เพื่อฝึกฝนทักษะในการอ่าน และให้เข้าใจศัพท์ ผลปรากฏว่า นักเรียนที่มีความสามารถในการอ่านอยู่ในระดับต่ำ ได้รับความรู้ในการอ่านมากขึ้น กว่า การเรียนในชั้นเรียนธรรมดา

วณิ รัตนวงศ์ (2514 : 43) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษเปรียบเทียบผลการสอนวิชาสังคมศึกษา ในวิทยาลัยครู โดยใช้วีดีโอเทป โดยนำบทเรียนที่ทำการทดลอง ไปสอนกับนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษา ปีที่ 2 วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 60 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มๆละ 30 คน ซึ่งมีความสามารถทางสติปัญญาเท่ากัน เรียนจากครุคนเดียว กลุ่มละ 5 ครั้ง แล้วทำการทดสอบผลปรากฏว่า นักเรียนทั้งสองกลุ่มมีผลการเรียนไม่แตกต่างกัน

โอภาส ศรีสะอาด (2516 : 101) ทำการวิจัยเรื่องการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ ในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษา โดยใช้โทรทัศน์วงจรปิด ซึ่งทดลองกับนักเรียนชั้น ปกศ. ปีที่ 2 120 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน โดยให้ 2 กลุ่มเป็นกลุ่มควบคุม อีก 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มทดลอง ทั้ง 4 กลุ่ม แบ่งเป็น 2 คู่ มีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมอย่างละ 1 กลุ่ม เป็น 1 คู่ แต่ละคู่จัดให้มีคะแนนความสัมฤทธิ์ผลการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์เท่ากัน ในกลุ่มควบคุมทั้ง 2 กลุ่ม เรียนจากครุโดยตรง ขณะเดียวกันบันทึกการสอนทั้งหมดไว้ ให้กลุ่มทดลองเรียนจากเทปบันทึกภาพในชั่วโมงถัดไป ทำการทดลอง 8 ครั้ง หลังจากการทดลองแต่ละครั้งให้นักเรียนทำข้อสอบวัดความเข้าใจ และความจำเป็นที่มีต่อบทเรียนนั้นๆ ผลการวิจัยสรุปว่าการเรียนของทั้ง 2 กลุ่ม ให้ผลไม่แตกต่างกัน แต่บทเรียนที่เรียนเกี่ยวกับคำนวณ เมื่อเรียนจากครุโดยตรงจะให้ผลดีกว่าเรียนจากโทรทัศน์

พิลาศ เกื้อมี (2519 : 23) ทำการวิจัยเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางช่างที่อาศัยทักษะ ของนักเรียนช่างไฟฟ้าที่จากครูสาธิต กับการสอนสาธิตโดยการใช้เทปโทรทัศน์ การทดลองครั้งนี้ ทดลองกับวิชาช่างที่อาศัยทักษะ โดยจำกัดอยู่ในวิชาช่างไฟฟ้าเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนฝึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัตถครู ปกศ.สูง อุดสาหกรรมศิลป์ วิทยาลัยครูพระนคร ชั้นปีที่ 1 จำนวน 60 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ผลปรากฏว่า การฝึกทักษะทางช่างโดยการสอนด้วย การสาธิตโดยใช้เทปโทรทัศน์ให้ผลสัมฤทธิ์ทางช่างสูงกว่าการสาธิตโดยครู

วรพงศ์ ศติยะวรรณ (2528 : 38) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจากการสอน โดยใช้รายการโทรทัศน์ เรื่อง ของจริง และหุ่นจำลอง กับการสอนปกติ โดยทำการทดลองกับนักศึกษาวิทยาลัยครูจันทระเกษม ระดับปริญญาตรีที่เรียนวิชาศึกษา 361 เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา 1 ผลการวิจัยปรากฏว่า นักศึกษาในกลุ่มทดลอง ที่เรียนจากรายการโทรทัศน์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักศึกษาที่เรียนจากการสอนปกติ

รังสรรค์ ดวงสร้อยทอง (2530 : 54) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์และความคงทนทางการเรียนวิชาช่าง เรื่องลำดับขั้นการทำผลิตภัณฑ์หล่อ โดยใช้บทเรียนเทปโทรทัศน์แบบสรุปเป็นตอนๆกับการสอนปกติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีที่ 3 สหวิทยาลัยทราวดี วิทยาลัยครูกาญจนบุรี จำนวน 60 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้ของกลุ่มทดลองที่เรียนจากบทเรียนเทปโทรทัศน์แบบสรุปเป็นตอนๆ กับกลุ่มควบคุมที่เรียนกับครูในชั้นปกติ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

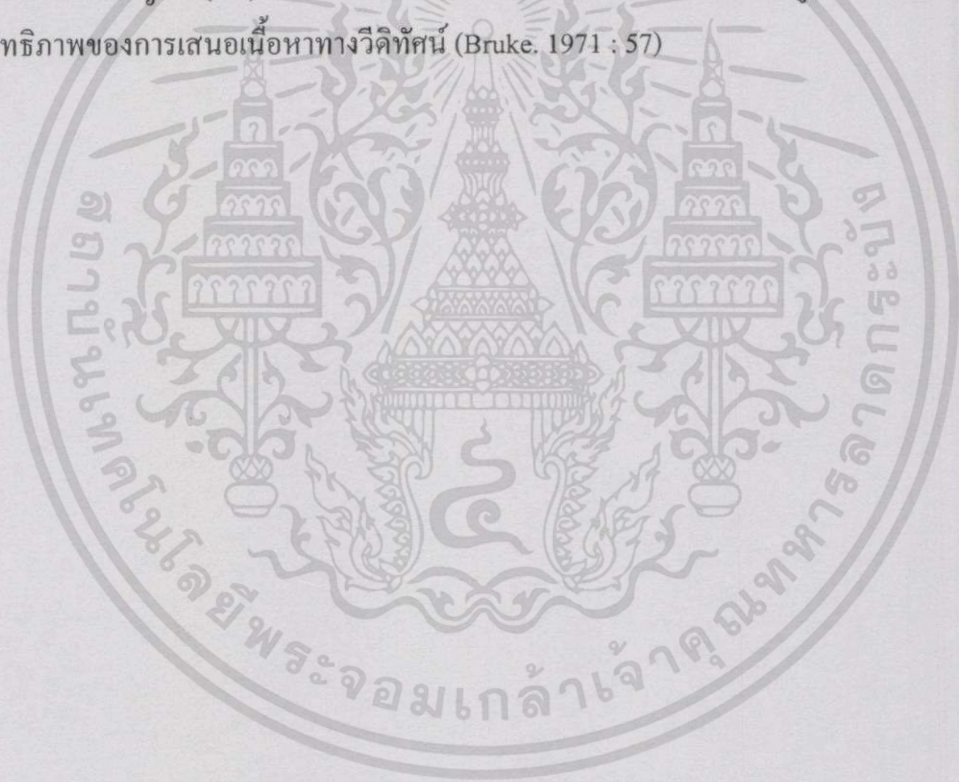
อุดม รัตนอัมพรโสภณ (2530) ได้ทำการศึกษาเพื่อผลิตรายการวิดีโอทัศน์ เพื่อการสอนเรื่องการใช้ náหนักช่วยฝึกนักกีฬา แล้วนำไปทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นนักศึกษาปีที่ 1 วิชาเอกพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 20 คน ผลปรากฏว่ามีคุณภาพดี นักศึกษาสามารถฝึกทำต่างๆทั้ง 12ท่า ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

ธวัชชัย วีระสกุลรัตน์ (2531) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและผลิตรายการวิดีโอทัศน์เพื่อการสอนเรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ความยาว 20 นาที นำไปทดลองกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 40 คนปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังจากชมวิดีโอทัศน์แล้วมีคะแนนเฉลี่ย สูงกว่าก่อนชมรายการวิดีโอทัศน์ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดำรงฤทธิ วิบูลกิจชนากร (2534) ได้ทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์และความคงทนทางการเรียนระหว่างการเรียนรู้ด้วยบทเรียนเทปโทรทัศน์ที่ใช้รูปแบบของเสียงบรรยายที่แตกต่างกัน เรื่องการเดินสายไฟฟ้าภายในบ้าน กับกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม จำนวน 90 คน ปรากฏว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มที่ใช้เสียงบรรยายแบบหญิง และกลุ่มที่ใช้บรรยายแบบเสียงชายสลับเสียงหญิง สูงกว่ากลุ่มที่ใช้เสียงบรรยายแบบเสียงชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคงทนทางการเรียนของกลุ่มที่ใช้เสียงบรรยายแบบเสียงหญิงสูงกว่ากลุ่มที่ใช้บรรยายแบบเสียงชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทธิรา แก้วมณี (2536) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพเทปวีดิทัศน์การสอนวิชานาฏศิลป์ เรื่อง รำวงมาตรฐาน เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสนใจในการเรียนวิชานาฏศิลป์ เรื่อง รำวงมาตรฐาน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้เทปวีดิทัศน์กับการสอนปกติ ผลปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่สอนโดยใช้เทปวีดิทัศน์กับการสอนปกติแตกต่างกัน ที่ระดับ 0.01 และความสนใจในการเรียนของนักเรียนที่สอนโดยใช้เทปวีดิทัศน์กับการสอนแบบปกติแตกต่างกันที่ระดับ 0.01

จากการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของวีดิทัศน์ เปรียบเทียบกับการสอนของครู หรือกับสื่ออื่นก็ตาม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่ปรากฏมักไม่มีความแตกต่างจากการที่ครูสอนในชั้นเรียน หรือได้ผลดีกว่า (Koenig. 1967 : 12) แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นแล้ววีดิทัศน์เป็นสื่อที่ดีกว่า (โรจน์. 252 : 84) แต่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการใช้วีดิทัศน์ในการสอนส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสำคัญคือ ( 1 ) การนำเอาวีดิทัศน์ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ของครูกับนักเรียนเอง ( 2 ) ประสิทธิภาพของการเสนอเนื้อหาทางวีดิทัศน์ (Bruke. 1971 : 57)



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย โดยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 40 คน เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาพาณิชยกรรม วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีที่เรียนวิชาการขาย จำนวน 250 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่คัดเลือกจากประชากร โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับผลจากประชากร 250 คน เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน นำไปใช้หาประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
2. กลุ่มควบคุม จำนวน 20 คน นำไปใช้หาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยบทเรียนวีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยดังนี้

- 3.2.1 บทเรียนวีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่องกระบวนการขาย
- 3.2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งเป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ
- 3.2.3 แบบประเมินคุณภาพบทเรียนวีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

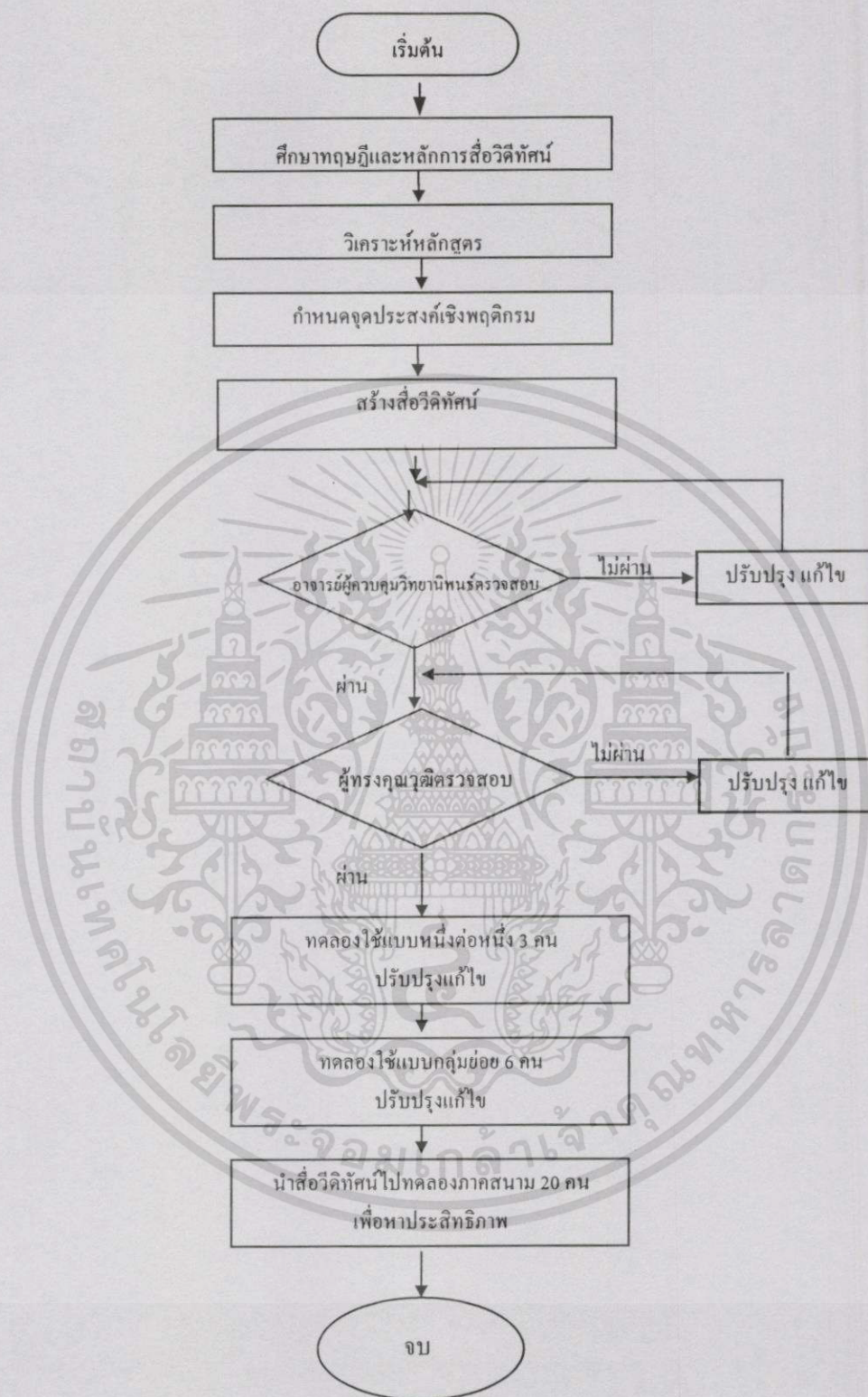
### 3.2.1. บทเรียนวิถีทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย

การสร้างบทเรียนวิถีทัศน์วิชาการขาย เรื่องกระบวนการขาย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและหลักการบทเรียนวิถีทัศน์สำหรับการเรียนการสอน จากเอกสารตำราและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างบทเรียนวิถีทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย
2. ศึกษาเนื้อหาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาพาณิชยกรรม วิชาการขาย ( กรมอาชีวศึกษา.2538 )วิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม ผู้วิจัยเลือกศึกษา เรื่อง “ กระบวนการขาย ”
3. กำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมของบทเรียนวิถีทัศน์ ให้สอดคล้องกับแผนการสอนเนื้อหาวิชาการขาย
4. นำเนื้อหาเขียนสคริปต์บทวิถีทัศน์
5. นำตัวอย่างสคริปต์บทวิถีทัศน์ ไปให้ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ
6. ถ้าผลการตรวจสอบจากผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ไม่ผ่าน ดังนั้น ต้องนำสคริปต์บทวิถีทัศน์ไปแก้ไขแล้วกลับไปขั้นตอนที่ 5 อีกครั้ง
7. สร้างวิถีทัศน์
8. นำวิถีทัศน์ ไปให้ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ
9. ถ้าผลการตรวจสอบจากผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ไม่ผ่าน ดังนั้น ต้องนำวิถีทัศน์ไปแก้ไขแล้วกลับไปขั้นตอนที่ 8 อีกครั้ง
10. นำวิถีทัศน์ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน
11. ถ้าผลการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่ผ่าน ดังนั้น ต้องนำวิถีทัศน์ไปแก้ไขแล้วกลับไปขั้นตอนที่ 10 อีกครั้ง
12. นำวิถีทัศน์ ไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แบบหนึ่งต่อหนึ่ง จำนวน 3 คน เรียงตาม เก่ง ปานกลาง อ่อน
13. นำวิถีทัศน์ กลับมาปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดอีกครั้ง
14. นำวิถีทัศน์ ไปทดลองกลุ่มย่อยใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน เรียงตาม เก่ง ปานกลาง อ่อน
15. ได้วิถีทัศน์ ที่สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ทดลองภาคสนามได้ กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อนำไปหาประสิทธิภาพ

จากขั้นตอนการสร้างบทเรียนวิถีทัศน์สำหรับการเรียนวิชาการขายดังกล่าวสามารถแสดงเป็นแผนภูมิให้เห็น ได้ดังรูปที่ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการสร้างบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งเป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ

ผู้วิจัยจะสร้างแบบทดสอบ เพื่อใช้หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์สำหรับการเรียน ประกอบด้วย

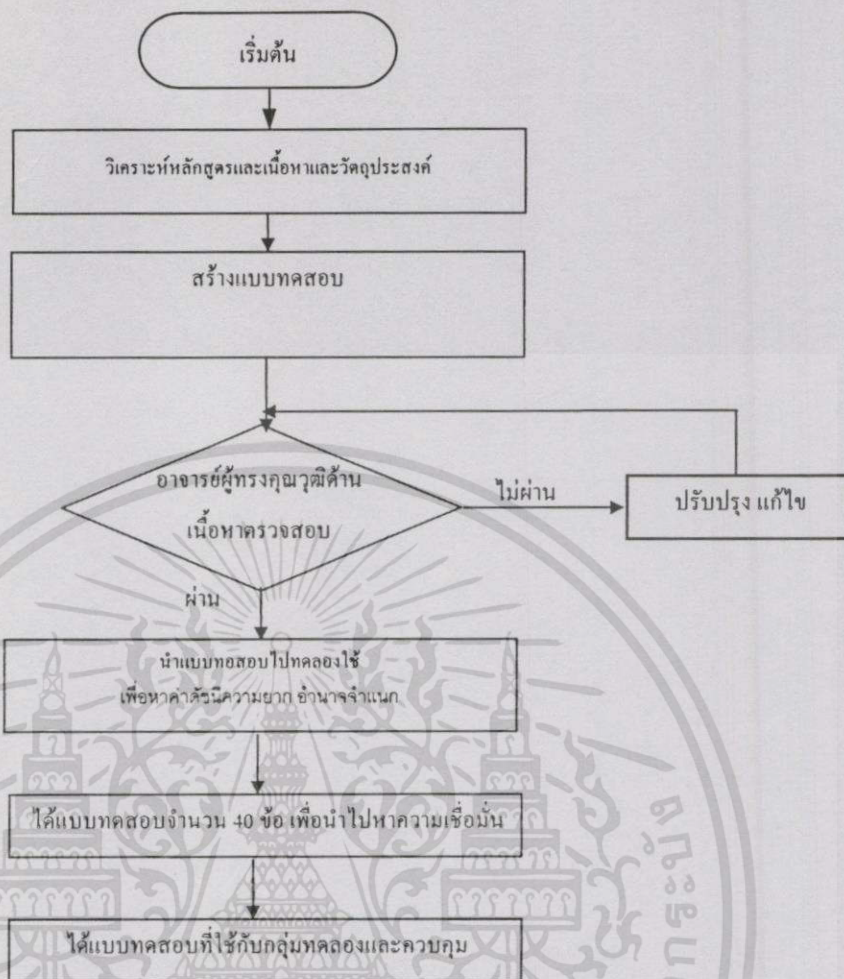
1. แบบทดสอบย่อยหลังการเรียน (แบบฝึกหัด) ในแต่ละเรื่องเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองในการคำนวณหาค่าประสิทธิภาพ ( $E_1$ )
2. แบบทดสอบหลังเรียน ใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2 กลุ่มพร้อมกันเพื่อป้องกันตัวแปรแทรกซ้อน โดยนำคะแนนหลังการเรียนของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองไปคำนวณหาค่าประสิทธิภาพ ( $E_2$ ) และเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมโดยวิธีทางสถิติ Independent Sample t-test

#### ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบ มีดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์เนื้อหา โดยศึกษาจุดประสงค์รายวิชา คำอธิบายรายวิชา และเนื้อหา แบ่งเป็นหัวข้อย่อยตามความสำคัญของเนื้อหา และกำหนดวัตถุประสงค์
2. สร้างแบบทดสอบหลังเรียน เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก โดยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จำนวน 60 ข้อ จากนั้นนำมาหาค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ และค่าความเชื่อมั่น ของแบบทดสอบ (ค่า P ค่า r และค่า  $r_{tt}$ )
3. นำแบบทดสอบให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาตรวจ
4. ถ้าผลการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิไม่ผ่าน ดังนั้น ต้องนำแบบทดสอบไปแก้ไข แล้วกลับไปขั้นตอนที่ 3 อีกครั้ง
5. นำแบบทดสอบที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข ไปทดลองใช้กับผู้ผ่านการเรียนมาแล้ว จำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก ของแบบทดสอบ
6. หลังจากการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก แล้ว นำแบบทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ข้อ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

จากขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบ ดังกล่าวสามารถแสดงเป็นแผนภูมิให้เห็นได้ดังรูปที่

### 3.2



รูปที่ 3.2 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบ

**ผลการสร้างแบบทดสอบ**

แบบทดสอบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นนี้เป็นแบบทดสอบหลังเรียน ซึ่งเป็นแบบทดสอบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มพร้อมกัน เพื่อป้องกันตัวแปรแทรกซ้อน รวมทั้งหมดทุกเนื้อหาเป็นจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบทดสอบ โดยสร้างให้ครอบคลุมเนื้อหา และตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพฤติกรรมที่ตั้งไว้ ได้นำไปทดลองใช้ และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบ หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ผ่านการเรียนเนื้อหาเรื่อง กระบวนการขาย มาแล้ว จำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนี ความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ของแบบทดสอบ

จากการนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ได้ผลดังนี้

1. ผลการหาค่าดัชนีความยากง่าย (P) อยู่ระหว่าง 0.52-0.87 หมายความว่า แบบทดสอบฉบับนี้เป็นข้อสอบที่มีความยากปานกลางถึงค่อนข้างง่าย (ดังรายละเอียด ผนวก ง หน้า 69-72)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ค่าอำนาจจำแนก ( $r$ ) อยู่ระหว่าง 0.15-0.65 หมายความว่า แบบทดสอบฉบับนี้มีค่าอำนาจจำแนกสูง (ดังรายละเอียด ผนวก ง หน้า 69-72)

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ มีค่าเท่ากับ 0.5025 หมายความว่า แบบทดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แสดงว่าข้อสอบทั้งฉบับค่อนข้างเชื่อถือได้ (ดังรายละเอียด ผนวก ง หน้า 73-77)

### 3.2.3 แบบประเมินคุณภาพสื่อการสอน

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินสื่อการสอน โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 2 แบบ คือ แบบประเมินด้านเนื้อหา และแบบประเมินด้านเทคนิคการผลิตสื่อ ได้ดำเนินการสร้างแบบประเมินสื่อการสอน ทั้ง 2 แบบ ตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.3.1 กำหนดหัวข้อที่จะประเมิน แล้วออกแบบการประเมินสื่อ ทั้งด้านเนื้อหาและเทคนิคการผลิตสื่อ ได้แบ่งเรื่องที่จะประเมินออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา และการนำเสนอ
2. ด้านภาพ และตัวอักษร
3. ด้านเวลา

แบบประเมินในแต่ละด้าน จะมีช่องให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เลือกประเมินเพื่อแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพของสื่อ (RATING SCALE) ซึ่งการประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (scale) คือ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และควรปรับปรุง โดยระดับความคิดเห็นเป็นบวก มีคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ในแบบประเมินสื่อการสอนนั้น ผู้วิจัยแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือ

- |           |             |
|-----------|-------------|
| 5 หมายถึง | ดีมาก       |
| 4 หมายถึง | ดี          |
| 3 หมายถึง | ปานกลาง     |
| 2 หมายถึง | พอใช้       |
| 1 หมายถึง | ควรปรับปรุง |

โดยมีเกณฑ์การตีความหมายของการแสดงความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตามแบบของ John W Best ซึ่งจะนำคะแนนที่ได้จากแบบประเมินสื่อ มาคำนวณหาคะแนนเฉลี่ยเพื่อทำการประเมิน ดังตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การตีความหมายของการแสดงความคิด

เกณฑ์ ( )	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	ดีมาก
3.50 - 4.49	ดี
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	พอใช้
1.00 – 1.49	ควรปรับปรุง

ในการประเมินนั้น จะต้องได้เกณฑ์ ( $\bar{X}$ ) ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ

#### ขั้นตอนการสร้างแบบประเมิน

นำแบบประเมินสื่อการสอน ที่ได้ออกแบบไว้ทั้ง 2 แบบ ให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข เมื่อได้แบบประเมินสื่อการสอนที่ปรับปรุงแล้ว จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อ ใช้แสดงความคิดเห็น เพื่อการประเมินสื่อการสอน

#### ผลการประเมินสื่อวีดิทัศน์

ผู้วิจัยได้นำสื่อวีดิทัศน์สำหรับการเรียน เรื่อง กระบวนการขาย ที่ได้สร้างขึ้น นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อ อย่างละ 3 ท่าน ทำการประเมินสื่อวีดิทัศน์ เพื่อเปรียบเทียบเป็นคะแนนแบบอิงเกณฑ์ ได้ผลของเกณฑ์เป็นการแสดงความคิดเห็น สรุปได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผลการประเมินสื่อการสอน ด้านเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	
	เฉลี่ย 3 คน	ความหมาย
1. เนื้อหาและการนำเสนอ		
เนื้อหามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.66	ดีมาก
ความถูกต้องของเนื้อหา	4.66	ดีมาก
ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	4.66	ดีมาก
ความสอดคล้องของเนื้อหาแต่ละตอน	4.66	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย ในเรื่องเนื้อหาและการนำเสนอ	4.66	ดีมาก
2. ภาพและตัวอักษร		
ความเหมาะสมของรูปภาพกับคำบรรยาย	4.33	ดี
ความถูกต้องของภาษาที่ใช้	4.66	ดีมาก
ความถูกต้องของรูปภาพตามเนื้อหา	4.66	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย ในเรื่องภาพและตัวอักษร	4.55	ดีมาก
3. เวลา		
ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา	4.66	ดีมาก
ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยาย	4.33	ดี
ความเหมาะสมของเวลาในการนำเสนอบทเรียนทั้งหมด	4.66	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย ในเรื่องเวลา	4.55	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยจากทุกเรื่องที่ประเมิน $\bar{X}$	4.59	ดีมาก

จากตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยของการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินด้านเนื้อหาจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านนั้น ให้การประเมินสื่อวีดิทัศน์ ได้ระดับ คะแนนเฉลี่ยรวม = 4.59 และสามารถแสดงผลการประเมินเฉลี่ยแยกในแต่ละเรื่องได้ดังนี้

เรื่องเนื้อหาและการนำเสนอ มีระดับค่าเฉลี่ย = 4.66 (ดีมาก)

เรื่องภาพและตัวอักษร มีระดับค่าเฉลี่ย = 4.55 (ดีมาก)

เรื่องเวลา มีระดับค่าเฉลี่ย = 4.55 (ดีมาก)

ระดับความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน ที่ได้ประเมินจากทุกเรื่อง มีระดับคะแนนเฉลี่ยดี ความหมายออกมาเป็น ดีมาก มีเพียงในเรื่องความเหมาะสมของรูปภาพกับคำบรรยายและความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยายเท่านั้น ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยดีความหมายออกมาเป็นดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการประเมินด้านเนื้อหา ค่าเฉลี่ยจากทุกเรื่องที่ประเมินอยู่ใน ระดับ ดีมาก กล่าวได้ว่าบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ที่ได้สร้างขึ้นนี้จัดอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (ดังรายละเอียดผนวก ง หน้า 82-83)

ตารางที่ 3.3 แสดงผลการประเมินสื่อการสอน ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ จากผู้ทรงคุณวุฒิ  
จำนวน 3 คน

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	
	เฉลี่ย 3 คน	ความหมาย
1. เนื้อหาและการนำเสนอ		
ความเหมาะสมในการนำเข้าสู่เนื้อหา	5	ดีมาก
ความเหมาะสมในรูปแบบหรือวิธีการนำเสนอ	4.66	ดีมาก
ความสอดคล้องของเนื้อหาแต่ละตอน	4.66	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย ในเรื่องเนื้อหาและการนำเสนอ	4.77	ดีมาก
2. ภาพและตัวอักษร		
ความเหมาะสมของภาพในด้าน การสื่อความหมาย	5	ดีมาก
ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	4.33	ดี
ความเหมาะสมของสีตัวอักษร	4.66	ดีมาก
ความสัมพันธ์ระหว่างภาพกับเสียงบรรยาย	5	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย ในเรื่องภาพและตัวอักษร	4.74	ดีมาก
3. เวลา		
ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา	4.66	ดีมาก
ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยาย	4.66	ดีมาก
ความเหมาะสมของเวลาในการนำเสนอบทเรียนทั้งหมด	4.66	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย ในเรื่องเวลา	4.66	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยจากทุกเรื่องที่ประเมิน $\bar{X}$	4.72	ดีมาก

จากตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ย การแสดงความคิดเห็น ในการประเมินด้านเทคนิคการผลิตสื่อ จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านนั้น ให้การประเมินสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ได้ ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม = 4.72 และสามารถแสดงผลการประเมินเฉลี่ยแยกในแต่ละเรื่อง ได้ดังนี้

เรื่องเนื้อหาและการนำเสนอ มีระดับค่าเฉลี่ย = 4.77 (ดีมาก)

เรื่องภาพและตัวอักษร มีระดับค่าเฉลี่ย = 4.74 (ดีมาก)

เรื่องเวลา มีระดับค่าเฉลี่ย = 4.66 (ดีมาก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน ที่ได้ประเมินจากทุกเรื่อง มีระดับคะแนนเฉลี่ยตีความหมายออกมาเป็น ดีมาก มีเพียงในเรื่องความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร เพียงเรื่องเดียวเท่านั้น ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยตีความหมายออกมาเป็นดี

จากผลการประเมินด้านเนื้อหา ค่าเฉลี่ยจากทุกเรื่อง que ประเมินอยู่ใน ระดับ กล่าวได้ว่า บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ที่ได้สร้างขึ้น จัดอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จากนั้นจึงได้นำบทเรียนวีดิทัศน์ที่ได้ผ่านการประเมินผลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 6 ท่าน ไปดำเนินการทดลองวิจัยใช้กับกลุ่มทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพสื่อ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ติดต่องานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย ไปยังผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
2. นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากงานบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไปติดต่อผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลการวิจัย
3. นำบทเรียนวีดิทัศน์เรื่อง กระบวนการขาย มาดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มควบคุมและกลุ่มปกติ จำนวน 40 คน แล้วบันทึกข้อมูลไว้
4. ให้นักศึกษา ศึกษาเนื้อหาจากบทเรียนวีดิทัศน์เรื่อง กระบวนการขาย
5. นำผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา กลุ่มควบคุมที่ใช้บทเรียนวีดิทัศน์และกลุ่มปกติที่เรียน โดยไม่ใช้บทเรียนวีดิทัศน์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐานของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
2. หาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของกลุ่มควบคุมกับกลุ่มปกติ
5. หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์สำหรับการเรียนการสอน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 หาค่าสถิติพื้นฐานของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( กานดา, 2530 : 42 )

3.4.1.1 การหาค่าเฉลี่ยของผลการเรียนรู้ จากสูตร

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

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

$N$  = จำนวนสมาชิกทั้งหมดของกลุ่มควบคุมและกลุ่มปกติ

3.4.1.2 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

$\sum fx$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum fx^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$N$  = จำนวนคะแนนทั้งหมด

3.4.2 หาคความยากและค่าอำนาจจำแนก ของแบบทดสอบเป็นรายข้อ ( พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 129 ) ความยาก หมายถึง สัดส่วนระหว่างจำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบในแต่ละข้อถูกต้องต่อจำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด

## 3.4.2.1 หาความยากของแบบทดสอบ

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

$P$  = ค่าความยากง่ายของคำถามแต่ละข้อ

$R$  = จำนวนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ

$N$  = จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด

ถ้า  $p$  มีค่ามาก (ตัวถูก) หมายถึง มีคนตอบถูกในข้อนั้นมาก ข้อสอบข้อนั้นก็ง่าย

ถ้า  $p$  มีค่าน้อย (ตัวถูก) หมายถึง มีคนตอบถูกในข้อนี้น้อย ข้อสอบนั้นก็ยาก

ค่า  $p$  จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1

เกณฑ์ความยากของข้อสอบ กำหนดไว้อยู่ระหว่าง .20 ถึง .80 ดังนี้

ข้อสอบที่มีค่า เท่ากับ .50 แสดงว่า ข้อสอบนั้นมีความยากปานกลางพอดี

ข้อสอบที่มีค่า ต่ำกว่า .50 แสดงว่า ข้อสอบนั้นค่อนข้างยาก

ข้อสอบที่มีค่า สูงกว่า .50 แสดงว่า ข้อสอบนั้นค่อนข้างง่าย

ข้อสอบที่มีค่า ต่ำกว่า .20 แสดงว่า ข้อสอบนั้นยากเกินไป

ข้อสอบที่มีค่า สูงกว่า .80 แสดงว่า ข้อสอบนั้นง่ายเกินไป

## 3.4.2.2 หาอำนาจจำแนก

$$\text{สูตร } r = \frac{R_u - R_l}{N/2}$$

$r$  = ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบรายข้อ

$R_u$  = จำนวนผู้ที่ตอบถูกในข้อนั้นในกลุ่มเก่ง

$R_l$  = จำนวนผู้ที่ตอบถูกในข้อนั้นในกลุ่มอ่อน

$N$  = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ค่าอำนาจจำแนกจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ข้อสอบที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นบวก และเข้าใกล้ 1 แสดงว่า มีอำนาจจำแนกสูง ข้อสอบที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นลบ และเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อสอบนั้นไม่มีอำนาจจำแนก ค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่กำหนดคือมีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.3 หาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ใช้สูตร KR – 20 ของ Kuder - Richardson (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 :123 ) ข้อตกลงเบื้องต้นของวิธีนี้ คือ เครื่องมือชุดนี้ต้องวัดลักษณะเดียวร่วมกัน และมีระบบการให้คะแนนที่เป็น Dichotomous คือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน สูตรนี้ต้องหาสัดส่วนของคนทำผิดและคนทำถูกในแต่ละข้อด้วย

$$\text{สูตร } r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S_1^2} \right\}$$

เมื่อ  $r_{tt}$  = ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

$n$  = จำนวนข้อ

$P$  = สัดส่วนของคนทำถูกในแต่ละข้อ

$q$  = สัดส่วนของคนทำผิดในแต่ละข้อ =  $1-P$

$S_1^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3.4.4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มควบคุมกับกลุ่มปกติ จะทำการทดสอบความแปรปรวนก่อนโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ถ้า  $S_1^2 > S_2^2$

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

$$dF_1 = n_1 - 1, \quad dF_2 = n_2 - 1$$

ถ้า  $S_2^2 > S_1^2$

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2}$$

$$dF_1 = n_2 - 1, \quad dF_2 = n_1 - 1$$

นำค่า F ที่คำนวณได้ ไปเปรียบเทียบกับค่า F ที่เปิดได้จากตาราง ถ้า F จำนวน น้อยกว่า F ตาราง แสดงว่า ความแปรปรวนของกลุ่มควบคุม และกลุ่มปกติ มีค่าเท่ากัน จะใช้สูตร t-test (Independent Sample) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534 : 138 )

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่

$$S_1^2 = \frac{\sum(X_1 - \bar{X}_1)^2}{n_1 - 1} = \text{ค่าความแปรปรวนของกลุ่มควบคุม}$$

$$S_2^2 = \frac{\sum(X_2 - \bar{X}_2)^2}{n_2 - 1} = \text{ค่าความแปรปรวนของกลุ่มปกติ}$$

$\bar{X}_1$  = คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มควบคุม

$\bar{X}_2$  = คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มปกติ

$X_1$  = คะแนนของแต่ละคนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มควบคุม

$X_2$  = คะแนนของแต่ละคนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มปกติ

$n_1$  = จำนวนนักเรียนของกลุ่มควบคุม

$n_2$  = จำนวนนักเรียนของกลุ่มปกติ

3.4.5. หาประสิทธิภาพของบทเรียนวิดิทัศน์ โดยใช้สูตร (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2520:136)

$$E_1 = \frac{\sum X}{A} \times 100 \quad (\text{หรือ} \quad \frac{\bar{X}}{A} \times 100)$$

$$E_2 = \frac{\sum F}{B} \times 100 \quad (\text{หรือ} \quad \frac{\bar{F}}{B} \times 100)$$

เมื่อ

$E_1$  = คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาที่ตอบถูกจากการทำแบบทดสอบย่อยระหว่างการเรียน (แบบฝึกหัด) ในแต่ละบทงาน คิดเป็นร้อยละ

$E_2$  = คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาที่ตอบถูกจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ

ละ

$\sum X$  = คะแนนรวมที่ตอบถูกของแบบฝึกหัด

$\sum F$  = คะแนนรวมที่ตอบถูกของแบบทดสอบหลังเรียน

A = คะแนนเต็มของแบบฝึกหัด

B = คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

N = จำนวนผู้เรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย และหาผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนรู้ด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ โดยผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 แสดงผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย

4.2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมกับกลุ่มปกติ

4.1 แสดงผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย

ผู้วิจัยได้นำบทเรียนวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย ที่สร้างขึ้น และผ่านการแก้ไขจากการทดลองภาคสนามเบื้องต้น การทดลองขั้นทดสอบกลุ่มย่อย แล้วได้นำไปใช้ทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ ผลการทดลองในการหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ โดยใช้คะแนนจากการทำแบบฝึกหัด (ทดสอบย่อย) และแบบทดสอบหลังการเรียนรู้ นำไปคำนวณหาค่า E1/E2 ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการทดลองหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์

รายการ	N	$\sum \bar{x}$	$\bar{X}$	ร้อยละ
คะแนนจากการทำแบบฝึกหัด	20	1029	51.45	85.75
คะแนนจากการทำแบบทดสอบ	20	679	33.95	84.87

จากตารางที่ 4.1 ผลการทดลองในการหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ โดยใช้คะแนนจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนนำไปคำนวณค่า E1/E2 ได้ดังนี้ ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) มีค่าเท่ากับร้อยละ 85.75 ค่าประสิทธิภาพผลลัพธ์ (E2) มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 84.87

#### 4.2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมกับกลุ่มปกติ

จากผลการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่างที่เรียน โดยการเรียนรู้ด้วยบทเรียน วิดิทัศน์กับกลุ่มที่เรียนปกติ นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้สูตร t-test independent พบความแตกต่างระหว่างคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่เรียน โดยบทเรียน วิดิทัศน์กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เรียนปกติ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมกับกลุ่มปกติ

รายการ	N	$\bar{X}$	S.D	t
กลุ่มทดลองที่เรียนด้วยบทเรียน วิดิทัศน์	20	31.60	1.84	2.706*
กลุ่มควบคุมที่เรียนปกติ	20	29.60	2.74	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\alpha = .05$  df = 38 t = 1.684) ดังรายละเอียด ผนวก หน้า 89-95

จากตารางที่ 4.2 เป็นการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนในการทดลอง หลังเรียนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียน วิดิทัศน์กับนักเรียนที่เรียนปกติ ผลปรากฏว่า คะแนนเฉลี่ยของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียน วิดิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 31.60 และ คะแนนเฉลี่ยของนักเรียนที่เรียนปกติ มีค่าเท่ากับ 29.60 เมื่อนำมาหาค่าสถิติโดยใช้สูตร t-test ได้เท่ากับ 2.706 ซึ่งสูงกว่าค่า t = 1.684 จากการทดสอบนี้ แสดงว่านักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียน วิดิทัศน์ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าที่เรียนตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมุ่งศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อนำมาทดลองสอน ด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องกระบวนการขายในการเรียนการสอน วิชาการขาย ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.2538) กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ไว้ดังต่อไปนี้

5.1.1 เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขาย

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ กับกลุ่มที่เรียนตามปกติแต่เพียงอย่างเดียว ในเนื้อหา เรื่องกระบวนการขาย

#### 5.2 สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังต่อไปนี้

5.2.1 บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องกระบวนการขาย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ 80/80

5.2.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลอง ที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ สูงกว่ากลุ่มควบคุม ที่เรียนตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำบทเรียนวีดิทัศน์ ที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนประมาณ 250 คน ซึ่งเป็นนักเรียนระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาพาณิชยการ วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี ที่ได้ลงทะเบียนเรียน วิชาการขาย ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.2538) สาขาวิชาพาณิชยการ กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย แบ่งออกเป็น กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน แบ่งการทดลองเป็น 3 ชั้น ได้แบ่งการทดลอง เป็นดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 1 ทดลองหนึ่งต่อหนึ่ง จำนวนผู้เรียน 3 คน

ขั้นที่ 2 ทดลองกลุ่มย่อย จำนวนผู้เรียน 6 คน

ขั้นที่ 3 ทดลองภาคสนาม จำนวนผู้เรียน 20 คน

ในการทดลองขั้นที่ 1 และ 2 เป็นการทดลองเพื่อนำผลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไข บทเรียนวีดิทัศน์ให้ดีขึ้น การทดลองขั้นที่ 3 เป็นการทดลองเพื่อหาค่าประสิทธิภาพของบทเรียน วีดิทัศน์

## 5.4 สรุปผลการวิจัย

5.4.1 บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องกระบวนการขาย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ ( $E_1 / E_2$ ) มีค่า เท่ากับ 85.75 / 84.87 คือนักเรียนทำแบบสอบระหว่างเรียนในแต่ละหน่วย คิดได้เฉลี่ยร้อยละ 85.75 และทำแบบทดสอบหลังเรียนได้เฉลี่ยร้อยละ 84.87 แสดงว่าบทเรียนวีดิทัศน์เรื่องนี้มี ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5.4.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่เรียนแบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 5.5 การอภิปรายผล

### 5.5.1 ด้านการหาประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์

ในการทดลองวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์ครั้งนี้ เป็นการสร้างบทเรียน วีดิทัศน์ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนได้จริง จากผลการวิจัยจะ เห็นได้ว่า บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีประสิทธิภาพ ( $E_1 / E_2$ ) เท่ากับ 85.75 / 84.87 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80 / 80 ที่กำหนดไว้และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่ม ทดลองที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่เรียนปกติ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ตามเกณฑ์ที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาณชาติย์ ภาณุมาศ (2526) ธาริณี วีระสกุลรัตน์ (2528) ไพรัตน์ รัตนวงศา (2529) และ จารุพันธ์ กรพันธ์ (2532)

จากผลการหาประสิทธิภาพสื่อเป็นค่าที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ ตามสมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าระหว่างการเรียนจบในแต่ละเรื่องแล้วทำแบบฝึกหัดในแต่ละตอนทันที ทำให้ผู้เรียนจดจำเนื้อหาโดยไม่ลืม จึงเป็นผลให้ผลสัมฤทธิ์ในแต่ละตอนนั้นได้คะแนนสูง เมื่อ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทียบกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนท้ายบทเรียน เมื่อผู้เรียนจบแล้วและทำแบบทดสอบ ทั้ง 6 คนทั้งหมด ผู้เรียนอาจสับสนเลื่อนในเนื้อหาบางส่วนได้ จึงทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้ การทำแบบทดสอบระหว่างเรียนสูงกว่าแบบทดสอบท้ายบทเรียน (รายละเอียด ผนวก ง หน้า 87-88)

### 5.5.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลอง ที่ได้รับการเรียนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุม ที่เรียนตามปกติ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธันยาภรณ์ วัฒนธรรม (2543 : 58) ที่ว่า

...ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมด้วยชุดวีดิทัศน์สำหรับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์กับการฝึกอบรมโดยวิทยากรบรรยาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 นั่นคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดวีดิทัศน์ เรื่องการเสริมสร้างเอกลักษณ์แห่งชาติ มีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าการฝึกอบรมโดยวิทยากรบรรยาย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่านักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนเป็นอย่างมาก อาจขึ้นอยู่กับสาเหตุหลายประการ คือ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีความตั้งใจเรียนคืออยู่แล้วเป็นพื้นฐาน จึงรู้สึกตื่นตัวและตั้งใจเรียน ประกอบกับการสอนโดยใช้วีดิทัศน์ไม่ต้องมีครูบรรยาย แต่บทเรียน วีดิทัศน์นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบของบทเรียนที่แปลกใหม่และน่าสนใจ เช่นมีการแสดงละคร ตัวอย่าง ของจริง ตามหลักการของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และนิคม ทาแดง (2523: 731-736) ที่ได้เสนอรูปแบบของรายการวิดีโอเทปเพื่อการศึกษา ซึ่งการสอน เรื่องกระบวนการขาย ได้นำเอาตัวอย่างที่น่าสนใจเข้ามาแทรกในบทเรียน ด้วยการใช้กลวิธีต่างๆ จึงทำให้รู้สึกว่่าน่าสนใจที่อยู่ใกล้ตัวมาศึกษา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

การใช้บทเรียนวีดิทัศน์เป็นสื่อการสอน มีข้อ ได้เปรียบอีกประการหนึ่งคือ ในขณะที่นักเรียนกำลังศึกษาบทเรียนวีดิทัศน์นั้น ถ้านักเรียนไม่เข้าใจ ก็สามารถย้อนกลับมาดูซ้ำได้อีก ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนโดยไม่มีการบังคับ ผู้ที่ศึกษาบทเรียนวีดิทัศน์จึงต้องมีความสนใจอย่างจริงจัง และต้องการมีความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณี ชูทัยเจนจิต (2528: 309) ที่กล่าวถึงบรรยากาศในการเรียนที่มีอิสระจะก่อให้เกิดการเรียนรู้

จากผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า การใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย สามารถนำมาใช้เพื่อสอน ในรายวิชาการขาย สาขาวิชาพาณิชยการเพื่อเตรียมความพร้อมจริงได้ และทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แตกต่างจากการสอนตามปกติ ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ครูควรสร้างบทเรียนวีดิทัศน์ขึ้นได้เองตามความเหมาะสม โดยอาศัยบุคคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านวิดีโอเทปและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. ถ้าครูไม่สามารถสร้างบทเรียนวีดิทัศน์ได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องมาจากต้นทุนการผลิตสูงมาก ครูไม่มีเวลาและขาดบุคคลากรที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านวิดีโอเทปให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นครูผู้สอนสามารถติดต่อขอยืมได้จากแหล่งวิชาการต่างๆที่ให้บริการวีดิทัศน์ในการเรียนการสอน เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ หรือมหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราชฯ

3. ผู้บริหารควรให้ความร่วมมือแก่ครูในการสร้างและใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เช่น สนับสนุนในด้านงบประมาณ ให้ความร่วมมือในการจัดบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆเช่น ให้ความร่วมมือในเรื่องสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นในการสร้างและใช้บทเรียนวีดิทัศน์

### 5.6.2 ข้อเสนอแนะนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยนี้แสดงว่าบทเรียนวีดิทัศน์นั้นใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครูผู้สอนวิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ควรมีการนำบทเรียนวีดิทัศน์มาใช้ประกอบการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น

2. ควรมีการเผยแพร่บทเรียนวีดิทัศน์ที่มีประสิทธิภาพแล้วไปยังสถานศึกษาต่างๆที่สอนวิชาการขายมากขึ้น

### 5.7 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ ในแนวเดียวกันนี้ ให้มีเนื้อหาเพิ่มเติม ให้ครบตามหลักสูตรรายวิชา

2. ควรมีการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ ที่สร้างขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการเขียนลงแผ่นซีดี พร้อมทั้งมีเมนูในการเลือกเรียนในส่วนของเนื้อหา สามารถหยุดได้โดยไม่ต้องกรอเทปกลับเมื่อต้องการย้อนกลับไปดูใหม่

3. ข้อเสนอขอควรออกให้ ผลของการสอบที่ออกมาแตกต่างกันมากกว่านี้ ระหว่างการเรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ กับการเรียนแบบปกติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กรมอาชีวศึกษา. 2538. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538. กรุงเทพมหานคร : กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- กานดา พูนลาภทวี. 2539. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : พีดีเอสเซ็นเตอร์การพิมพ์.
- จารุพันธ์ กรพันธ์. 2532. “การสร้างบทเรียนวีดิโอเทปวิชาภาษาไทยธุรกิจ เรื่องการใช้ภาษาในการเขียนโฆษณา สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ. 2516. จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ การศาสนา.
- เฉลิม วราทิพย์. 2518. “การเรียนการสอนแบบกลุ่มย่อย.” เอกสารหน่วยพัฒนาอาจารย์ ฝ่าย วิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉลองชัย สุรวัดนบุรณ์. 2528. การเลือกและการใช้สื่อการสอน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชา เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชม ภูมิภาค. 2524. เทคโนโลยีทางการสอนและการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ประสานมิตร.
- ชนะ กสิภรณ์และทองหล่อ สุขมหา. 2523. “ศึกษาปัญหาและความต้องการสื่อการเรียนการสอน วิชาทางเทคนิคในวิทยาลัยเทคนิคทั่วประเทศ.” รายงานวิจัย. ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2520. มิตินที่ 3 นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร : แผนกวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์, สมเชาว์ เนตรประเสริฐ และสุดา สิ้นสกุล. 2521. ระบบสื่อการสอน กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2530. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- ธันยาภรณ์ วัฒนธรรม. 2543. ชุดวิดิทัศน์การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เรื่อง การเสริมสร้างเอกลักษณ์แห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชา เทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวและเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นิพนธ์ สุขปรีดี. 2528. โสตทัศนศึกษา. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533. วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิชญาพรินท์ตั้ง.
- ประไพศรี อินทรองพล. 2538. เอกสารประกอบการเรียนวิชาการขาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- เป็รื่อง กุมุท. 2515. การใช้โทรทัศน์ในห้องเรียน. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรการพิมพ์ ศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.
- มนตรี เข้มกสิกร. 2526. เอกสารประกอบการสอนการใช้เทคโนโลยีทางการสอนในห้องเรียน. ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ สงขลา.
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. 2541. เอกสารประกอบการเรียน วิชาการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.
- พินิต วัฒน. 2520. การผลิตรายการโทรทัศน์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.
- พิลาศ เกื้อมี. 2519. “ การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางช่างโดยการสอนด้วยวิธีสาธิตธรรมคาและ การสาธิตโดยใช้เทปโทรทัศน์.” ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยี ทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.
- รังสรรค์ ดวงสร้อยทอง. 2530. “การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์และความคงทนทางการเรียนวิชาช่าง เรียงลำดับขั้นการทำผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาจากแบบพิมพ์หล่อโดยใช้บทเรียน เทปโทรทัศน์ แบบสรุปเป็นตอนย่อยๆกับการสอนปกติ.” วิทยานิพนธ์ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- โรจน์ คำพาที. “ มาดูเขาใช้โทรทัศน์เพื่อการศึกษากันเถอะ.” นิตยสาร. 5 (กุมภาพันธ์ 2520) : 84.
- วณิ รัตนวงศ์. 2524. “ การศึกษาเปรียบเทียบผลการสอนวิชาสังคมศึกษาในวิทยาลัยครูโดยใช้ วีดีโอเทป.”วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวงศ์ ดติยะวรรณ. 2528. “ การผลิตรายการโทรทัศน์ เรื่องของจริงและหุ่นจำลอง.” ปรินญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.
- วสันต์ อติศัพท์. 2526. ผลิตรายการโทรทัศน์การศึกษา. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วิจิตร ภัคศิริรัตน์. 2523. วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์กับการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.
- สุชิน นະดาปา. 2541. เอกสารประกอบการเรียนวิชาการขาย 2 เทคนิคการขาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พีลิกส์เซ็นเตอร์.
- สุรัชย์ สิกขำบัณฑิต. 2528. การผลิตรายการโทรทัศน์การศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิทยุและโทรทัศน์การศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อชิพร ศรียมก. 2525. การประเมินผลสื่อการสอน. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการสอนระดับมัธยมศึกษา เล่ม 3 หน่วยที่ 11-15, 207-254 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุบลรัตน์ ไวปริชี. เอกสารประกอบการเรียนวิชาการขาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2538.
- โอภาส ศรีสะอาด. 2516. “การสอนวิชาวิทยาศาสตร์ในระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาโดยใช้โทรทัศน์วงจรปิด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Burk, Richard C. Instructional Television and Film. Bloomington: Indiana University Press, 1971.
- Dale, Edger. 1949. Audio-Visual material of instruction. Chicago : University of Chicago.
- Gagne, Robert M. 1970 Condition of learning. Holt : ReneHant and Winston.
- Howell Jeremy. “The use of Television in Agriculture” Education Television Instruction. 12 (June 1970) : 6-7.
- Holmes, Pressley D. “Television Research in the Teaching Learning Process.” A.V. Communication Review. 8(July-August 1960):54.
- Klein, George.,and Hockley,Jeffrey. Television Teachin Techniques Brisbane:WatsonFerguson and Co.Ltd.,1972.
- Koenig, Allen E.,andHill,Ruane B. The Farther Vision. Wisconsin:The University of Wisconsin Press,1967.
- Schwarzwalder, John C. “An Investigation of the Relative Effectiveness of Gertain Specific T.V. Techniques Learning.” A.V. Communication Review9(1961):A-29.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินคุณภาพบทเรียนวีดิทัศน์

- แบบประเมินด้านเนื้อหา
- แบบประเมินด้านการผลิตสื่อ



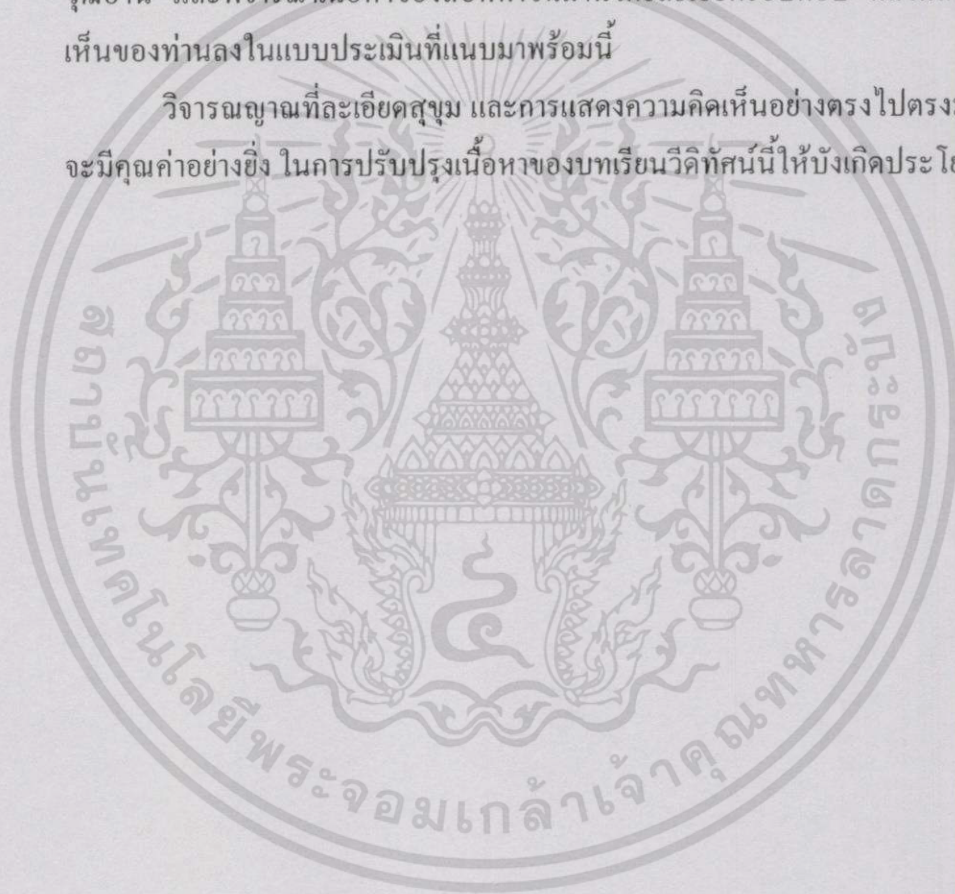
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินสื่อการสอนสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านเนื้อหาวิชา)

### คำชี้แจง

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย เป็นสื่อที่ผู้วิจัยได้ จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้เรียน ได้รับเนื้อหาที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้มากที่สุด จึงขอให้ ผู้ทรงคุณวุฒิอ่าน และพิจารณาเนื้อหาของสื่อที่ทำขึ้นมาี้โดยละเอียดรอบคอบ แล้วแสดงความคิดเห็นของท่านลงในแบบประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

วิจรณญาณที่ละเอียดสูงม และการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาของท่าน จะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ในการปรับปรุงเนื้อหาของบทเรียนวีดิทัศน์นี้ให้บังเกิดประโยชน์สูงสุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินสื่อการสอน (ด้านเนื้อหาวิชา)

## บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

คำชี้แจง

จงเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของสื่อ

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ				
	5	4	3	2	1
<b>1. เนื้อหาคำเนินเรื่อง</b>					
- เนื้อหามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	.....	.....	.....	.....	.....
- ความถูกต้องของเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- ความสอดคล้องของเนื้อหาแต่ละตอน	.....	.....	.....	.....	.....
<b>2. รูปภาพและภาษา</b>					
- ความเหมาะสมของรูปภาพกับคำบรรยาย	.....	.....	.....	.....	.....
- ความถูกต้องของภาษาที่ใช้	.....	.....	.....	.....	.....
- ความถูกต้องของรูปภาพตามเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
<b>3. เวลา</b>					
- ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยาย	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของเวลาในการนำเสนอ	.....	.....	.....	.....	.....
ทั้งหมด					

ความคิดเห็นอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

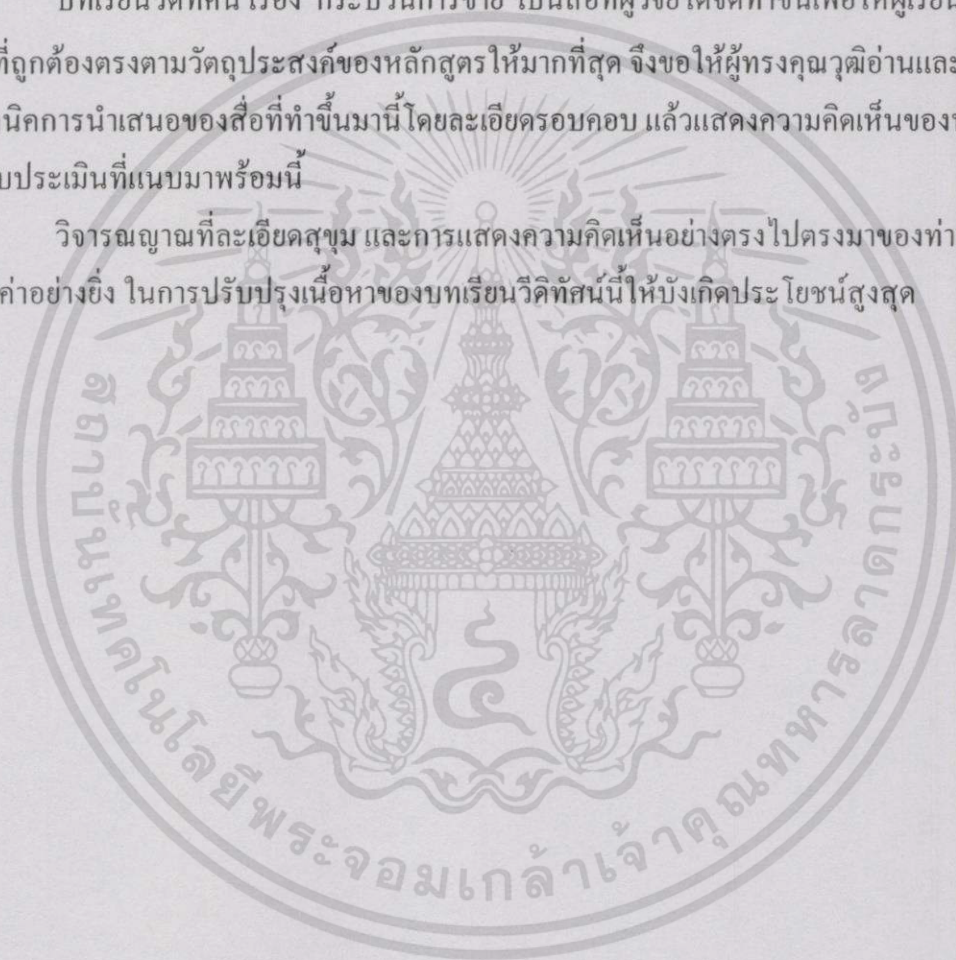
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินสื่อการสอนสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ)

### คำชี้แจง

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย เป็นสื่อที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้รับเนื้อหาที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้มากที่สุด จึงขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านและพิจารณาเทคนิคการนำเสนอของสื่อที่ทำขึ้นมานี้โดยละเอียดรอบคอบ แล้วแสดงความคิดเห็นของท่านลงในแบบประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

วิจารณ์ญาณที่ละเอียด สุขุม และการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ในการปรับปรุงเนื้อหาของบทเรียนวีดิทัศน์นี้ให้บังเกิดประโยชน์สูงสุด



แบบประเมินสื่อการสอน ( ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ )

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องกระบวนการขาย

คำชี้แจง

จงเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของสื่อ

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เรื่องที่จะประเมิน	เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหาและการนำเสนอ					
- ความเหมาะสมในการนำเข้าสู่เนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมในรูปแบบหรือวิธีการนำเสนอ	.....	.....	.....	.....	.....
- ความสอดคล้องของเนื้อหาแต่ละตอน	.....	.....	.....	.....	.....
2. ภาพและตัวอักษร					
- ความเหมาะสมของภาพในด้านการสื่อความหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของสีตัวอักษร	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของเทคนิคกล้อง	.....	.....	.....	.....	.....
3. เวลา					
- ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยาย	.....	.....	.....	.....	.....
- ความเหมาะสมของเวลาในการนำเสนอทั้งหมด	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นอื่นๆ (โปรดระบุ).....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

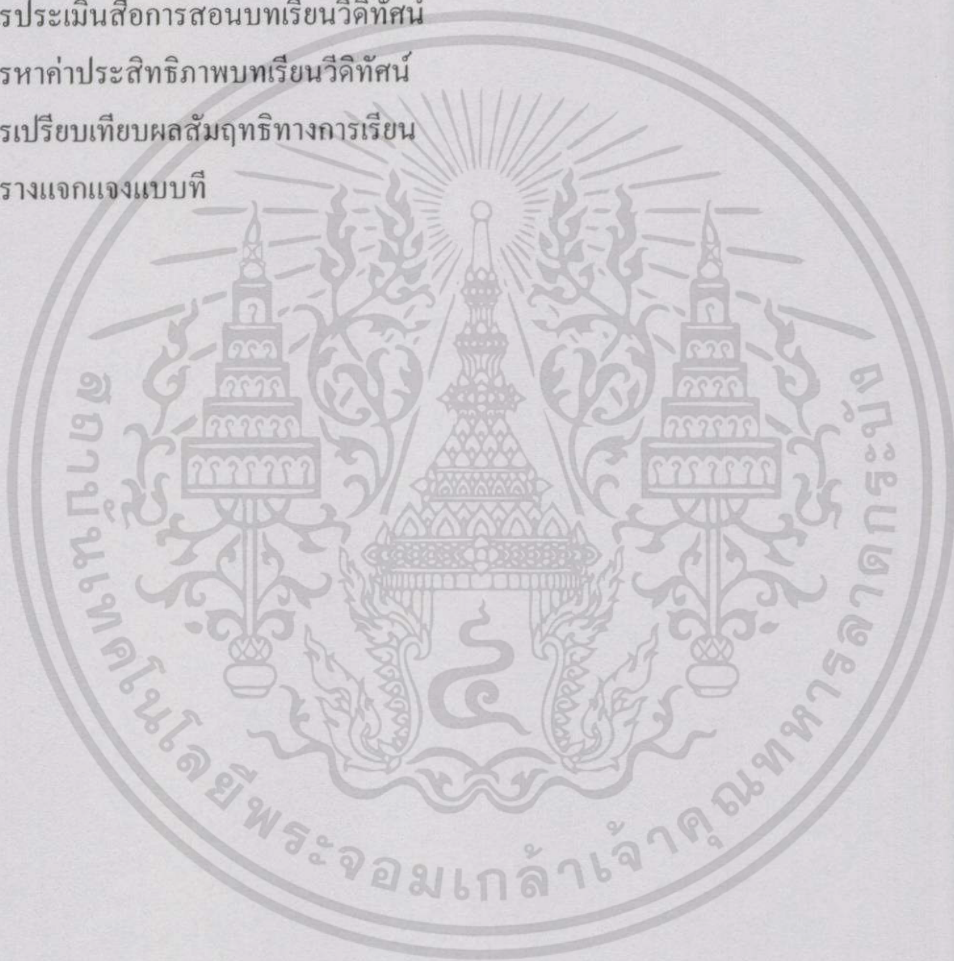
...../...../.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การคำนวณค่าสถิติ

1. การหาค่าความยาก
2. การหาค่าอำนาจจำแนก
3. การหาค่าความเชื่อมั่น
4. การประเมินสื่อการสอนบทเรียนวีดิทัศน์
5. การหาค่าประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์
6. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
7. ตารางแจกแจงแบบที่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ๑1 แสดงค่าความยาก (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) จากการทำแบบ

ทดสอบ จำนวน 40 ข้อ ของ นักเรียน ระดับ ปวช.1 จำนวน 40 คน

ที่เคยเรียนวิชา การขายเรื่องกระบวนการขาย มาแล้ว

ข้อที่	เก่ง(ตอบ) $R_u$	อ่อน(ตอบ) $R_l$	จำนวนผู้ตอบถูก	$P = \text{จำนวนผู้ตอบถูก} / N$	$r = (R_u - R_l) / (N/2)$
1	20	12	32	0.80	0.40
2	20	12	32	0.80	0.40
3	20	7	27	0.67	0.65
4	20	8	28	0.70	0.60
5	20	15	35	0.87	0.25
6	21	12	33	0.82	0.45
7	15	9	24	0.60	0.30
8	17	10	27	0.67	0.35
9	20	15	35	0.87	0.25
10	18	10	28	0.70	0.40
11	12	9	21	0.52	0.15
12	15	7	22	0.55	0.40
13	19	11	30	0.75	0.40
14	20	12	32	0.80	0.40
15	17	10	27	0.67	0.35
16	17	9	26	0.65	0.40
17	18	10	28	0.70	0.40
18	18	10	28	0.70	0.40
19	17	9	26	0.65	0.40
20	21	12	33	0.82	0.45
21	17	9	26	0.65	0.40
22	18	10	28	0.70	0.40
23	20	15	35	0.87	0.25
24	20	12	32	0.80	0.40
25	21	12	33	0.82	0.45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ง1 (ต่อ)

ข้อที่	เก่ง(ตอบ) $R_u$	อ่อน(ตอบ) $R_l$	จำนวนผู้ตอบถูก	$P = \text{จำนวนผู้ตอบถูก} / N$	$r = (R_u - R_l) / (N/2)$
26	17	9	26	0.65	0.40
27	19	10	29	0.72	0.45
28	20	12	32	0.80	0.40
29	20	12	32	0.80	0.40
30	19	10	29	0.72	0.45
31	14	10	24	0.60	0.20
32	15	8	23	0.57	0.35
33	16	9	25	0.62	0.35
34	14	10	24	0.60	0.20
35	19	11	30	0.75	0.40
36	15	8	23	0.57	0.35
37	14	10	24	0.60	0.20
38	17	9	26	0.65	0.40
39	18	10	28	0.70	0.40
40	20	15	35	0.87	0.25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ๒ แสดงสัดส่วนของผู้ที่ตอบถูก (p) และสัดส่วนของผู้ที่ตอบผิด (q) จากการทำแบบทดสอบจำนวน 40 ข้อ ของนักเรียน ระดับ ปวช.1 จำนวน (N) 40 คน ที่เคยเรียนวิชา การขาย เรื่องกระบวนการขาย มาแล้ว

ข้อที่	กลุ่มเก่ง	กลุ่มอ่อน	จำนวนผู้ตอบถูก	$p = \text{จำนวนผู้ตอบถูก} / N$	$q = 1 - p$	$pq$
1	20	12	32	0.80	0.20	0.16
2	20	12	32	0.80	0.20	0.16
3	20	7	27	0.67	0.33	0.22
4	20	8	28	0.70	0.30	0.21
5	20	15	35	0.87	0.13	0.11
6	21	12	33	0.82	0.18	0.14
7	15	9	24	0.60	0.40	0.24
8	17	10	27	0.67	0.33	0.22
9	20	15	35	0.87	0.13	0.11
10	18	10	28	0.70	0.30	0.21
11	12	9	21	0.52	0.48	0.25
12	15	7	22	0.55	0.45	0.24
13	19	11	30	0.75	0.25	0.19
14	20	12	32	0.80	0.20	0.16
15	17	10	27	0.67	0.33	0.22
16	17	9	26	0.65	0.35	0.23
17	18	10	28	0.70	0.30	0.21
18	18	10	28	0.70	0.30	0.21
19	17	9	26	0.65	0.33	0.23
20	21	12	33	0.82	0.18	0.14
21	17	9	26	0.65	0.35	0.23
22	18	10	28	0.70	0.30	0.21
23	20	15	35	0.87	0.13	0.11
24	20	12	32	0.80	0.20	0.16
25	21	12	33	0.82	0.18	0.14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ๖2 (ต่อ)

ข้อที่	กลุ่มเก่ง	กลุ่มอ่อน	จำนวนผู้ตอบถูก	p=จำนวนผู้ตอบถูก / N	q=1-p	pq
26	17	9	26	0.65	0.35	0.22
27	19	10	29	0.72	0.28	0.20
28	20	12	32	0.80	0.20	0.16
29	20	12	32	0.80	0.20	0.16
30	19	10	29	0.72	0.28	0.20
31	14	10	24	0.60	0.40	0.24
32	15	8	23	0.57	0.43	0.25
33	16	9	25	0.62	0.38	0.24
34	14	10	24	0.60	0.40	0.24
35	19	11	30	0.75	0.25	0.19
36	15	8	23	0.57	0.43	0.25
37	14	10	24	0.60	0.40	0.24
38	17	9	26	0.65	0.35	0.22
39	18	10	28	0.70	0.30	0.21
40	20	15	35	0.87	0.13	0.11

ผลที่ได้จากโปรแกรม SPSS

### RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

F Cases = 40.0 N of Items = 40

Alpha = 0.5025

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร KR-20

X	f	X <sup>2</sup>	fx	fx <sup>2</sup>
35	4	1225	140	4900
33	3	1089	99	3267
32	6	1024	192	6144
30	2	900	60	1800
29	2	841	58	1682
28	6	784	168	4704
27	3	729	81	2187
26	5	676	130	3380
25	1	625	25	625
24	4	576	96	2304
23	2	529	46	1058
22	1	484	22	484
21	1	441	21	441
N = 40			Σfx = 1138	Σfx <sup>2</sup> = 32976

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N} = \frac{1138}{40} = 28.45$$

$$\begin{aligned}
 S_1^2 &= \frac{\sum fX^2}{N} - (\bar{X})^2 \\
 &= \frac{32976}{40} - 809.40 \\
 &= 824.4 - 809.40 \\
 &= 15
 \end{aligned}$$

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S_1^2} \right\}$$

$$r_{tt} = \frac{40}{40-1} \left\{ 1 - \frac{7.69}{15} \right\}$$

$$r_{tt} = 0.5025$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนข้อสอบที่ผู้เรียนเลือกตอบ เพื่อนำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร KR-20 ที่คำนวณโดยโปรแกรม SPSS ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้  $r_{tt} = 0.5025$

ข้อ	ผู้เรียน คนที่ 1-40																																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	รวม					
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	32				
2	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32			
3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	27				
4	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	28	
5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	35		
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
7	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	24
8	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	27	
9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	35	
10	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	28
11	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	21	
12	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	22	
13	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	

\* 0 หมายถึง ตอบผิด 1 หมายถึง ตอบถูก

## ตารางที่ ๓๔(ต่อ)

ชื่อ	ผู้เรียน คนที่ 1-40																																								รวม						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40							
14	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	32		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
16	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	26
17	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	28	
18	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28	
19	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	26	
20	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	33	
21	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	26
22	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	28
23	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	35
24	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	32
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
26	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	26

\* 0 หมายถึง ตอบผิด 1 หมายถึง ตอบถูก

## ตารางที่ 4(ต่อ)

ข้อ	ผู้เรียน คนที่ 1-40																																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	รวม			
27	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	29	
28	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	32	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	32		
30	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	29	
31	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	24
32	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	23
33	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	25
34	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	24	
35	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	30		
36	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	23
37	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	24	
38	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
39	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	28	
40	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	35

\* 0 หมายถึง ตอบผิด 1 หมายถึง ตอบถูก

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินสื่อการสอน วิดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย  
(ด้านเนื้อหา) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	คนที่1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
<b>1. เนื้อหาการดำเนินเรื่อง</b>						
เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	5	5	4	14	4.66	ดีมาก
ความถูกต้องของเนื้อหา	5	4	5	14	4.66	ดีมาก
ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	5	4	5	14	4.66	ดีมาก
ความสอดคล้องของเนื้อหาแต่ละตอน	5	5	4	14	4.66	ดีมาก
รวม	20	18	18	56	18.64	
มีระดับค่าเฉลี่ย	5	4.5	4.5	14	4.66	ดีมาก
<b>2. รูปภาพและภาษา</b>						
ความเหมาะสมของรูปภาพกับคำบรรยาย	5	4	4	13	4.33	ดี
ความถูกต้องของภาษาที่ใช้	4	5	5	14	4.66	ดีมาก
ความถูกต้องของรูปภาพตามเนื้อหา	5	4	4	14	4.66	ดีมาก
รวม	14	13	14	41	13.65	
มีระดับค่าเฉลี่ย	4.66	4.33	4.66	13.66	4.55	ดีมาก
<b>3. เวลา</b>						
ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา	5	4	5	14	4.66	ดีมาก
ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยาย	4	4	5	13	4.33	ดี
ความเหมาะสมของเวลาในการนำเสนอ	5	5	4	14	4.66	ดีมาก
รวม	14	13	14	41	13.65	
มีระดับค่าเฉลี่ย	4.66	4.33	4.66	13.66	4.55	ดีมาก
รวมทั้งหมด	48	44	46	138	45.94	
จากทุกเรื่องที่ประเมิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม	4.8	4.4	4.6	13.8	4.59	ดีมาก

ผลการประเมินเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านอยู่ในระดับ 4.59 (ดีมาก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหา

X	X <sup>2</sup>	F	Fx	fx <sup>2</sup>
14	196	9	126	1764
14	196	9	126	1764
14	196	9	126	1764
14	196	9	126	1764
13	169	2	26	338
14	196	9	126	1764
14	196	9	126	1764
14	196	9	126	1764
13	169	2	26	338
14	196	9	126	1764
		N = 76	Σfx = 1060	Σfx <sup>2</sup> = 14788

$$\begin{aligned}
 \text{S.D.} &= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[\frac{\sum fx}{N}\right]^2} \\
 &= \sqrt{\frac{14788}{76} - \left[\frac{1060}{76}\right]^2} \\
 &= \sqrt{194.57 - [13.94]^2} \\
 &= \sqrt{194.57 - 194.32} \\
 &= \sqrt{0.25} \\
 &= 0.5
 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 แสดงผลการประเมินสื่อการสอน วิชาทศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย  
(ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
<b>1. เนื้อหาและการนำเสนอ</b>						
- ความเหมาะสมในการนำเข้าสู่เนื้อหา	5	5	5	15	5	ดีมาก
- ความเหมาะสมในรูปแบบหรือวิธีการนำเสนอ	4	5	5	14	4.66	ดีมาก
- ความสอดคล้องของเนื้อหาแต่ละตอน	5	4	5	14	4.66	ดีมาก
รวม	14	14	15	43	14.32	
มีระดับค่าเฉลี่ย	4.66	4.66	5	14.33	4.77	ดีมาก
<b>2. ภาพและตัวอักษร</b>						
- ความเหมาะสมของภาพในด้านการสื่อความหมาย	5	5	5	15	5	ดีมาก
- ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	5	4	4	13	4.33	ดี
- ความเหมาะสมของสีตัวอักษร	4	5	5	14	4.66	ดีมาก
- ความเหมาะสมของเทคนิคกล้อง	5	5	5	15	5	ดีมาก
รวม	19	19	19	57	18.99	
มีระดับค่าเฉลี่ย	4.75	4.75	4.75	14.25	4.74	ดีมาก
<b>3.เวลา</b>						
- ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหา	4	5	5	14	4.66	ดีมาก
- ความเหมาะสมของเวลากับคำบรรยาย	5	5	5	14	4.66	ดีมาก
- ความเหมาะสมของเวลาในการนำเสนอทั้งหมด	4	5	5	14	4.66	ดีมาก
รวม	13	15	15	42	13.98	
มีระดับค่าเฉลี่ย	4.33	5	5	14	4.66	ดีมาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	46	48	49	142	47.29	
จากทุกเรื่องที่ประเมิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม	4.6	4.8	4.9	14.2	4.72	ดีมาก

ผลการประเมินเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านอยู่ในระดับ 4.72 (ดีมาก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ

X	X <sup>2</sup>	F	fx	fx <sup>2</sup>
15	225	3	45	675
14	196	6	84	1176
14	196	6	84	1176
15	225	3	45	675
13	169	1	13	169
14	196	6	84	1176
15	225	3	45	675
14	196	6	84	1176
14	196	6	84	1176
14	196	6	84	1176
		N = 46	∑fx = 652	∑fx <sup>2</sup> = 9250

$$\begin{aligned}
 \text{S.D.} &= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[\frac{\sum fx}{N}\right]^2} \\
 &= \sqrt{\frac{9250}{46} - \left[\frac{652}{46}\right]^2} \\
 &= \sqrt{201.08 - [14.17]^2} \\
 &= \sqrt{201.08 - 200.78} \\
 &= \sqrt{0.3} \\
 &= 0.54
 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ๑๑ แสดงการหาประสิทธิภาพ บทเรียนวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย  
ของขั้นตอนที่ 1 โดยการนำแบบทดสอบไปใช้กับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน

คนที่	คะแนนแบบฝึกหัด	คะแนนแบบทดสอบ หลังเรียน
1 (อ่อน)	43	29
2 (ปานกลาง)	45	31
3 (เก่ง)	47	32
รวม	135	92
	$E_1 = 75$	$E_2 = 76.65$

$$N = 3, \sum X = 135, \sum F = 92$$

คะแนนเต็มของแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)  $A = 60$

คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน  $B = 40$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} = \frac{135}{3} = 45.00$$

$$\bar{F} = \frac{\sum F}{N} = \frac{92}{3} = 30.66$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } E_1 &= \frac{\bar{X}}{A} \times 100 \\ &= \frac{45.00}{60} \times 100 \\ &= 75.00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } E_2 &= \frac{\bar{F}}{B} \times 100 \\ &= \frac{30.66}{40} \times 100 \\ &= 76.65 \end{aligned}$$

ได้  $E_1 = 75$  และ  $E_2 = 76.65$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 แสดงการหารประสิทธิภาพ บทเรียนวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย  
ของขั้นตอนที่ 2 โดยการนำแบบทดสอบไปใช้กับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน

คนที่	คะแนนแบบฝึกหัด	คะแนนแบบทดสอบ หลังเรียน
1 (อ่อน)	42	29
2 (อ่อน)	43	29
3 (ปานกลาง)	44	31
4 (ปานกลาง)	45	31
5 (เก่ง)	47	34
6 (เก่ง)	49	35
รวม	270	189
	$E_1 = 75$	$E_2 = 78.75$

$$N = 6, \sum x = 270, \sum F = 189$$

คะแนนเต็มของแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)  $A = 60$

คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน  $B = 40$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} = \frac{270}{6} = 45.00$$

$$\bar{F} = \frac{\sum F}{N} = \frac{189}{6} = 31.50$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } E1 &= \frac{\bar{X}}{A} \times 100 \\ &= \frac{45.00}{60} \times 100 \\ &= 75.00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } E2 &= \frac{\bar{F}}{B} \times 100 \\ &= \frac{31.50}{40} \times 100 \\ &= 78.75 \end{aligned}$$

ได้  $E_1 = 75$  และ  $E_2 = 78.75$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 แสดงการหารประสิทธิภาพ บทเรียนวีดิทัศน์ วิชาการขาย เรื่อง กระบวนการขาย  
ของชั้นตอนที่ 3 โดยการนำแบบทดสอบไปใช้กับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน

คนที่	คะแนนแบบฝึกหัด	คะแนนแบบทดสอบ
	คะแนนเต็ม 60 คะแนน	หลังเรียน คะแนนเต็ม 40 คะแนน
1	55	35
2	45	34
3	59	37
4	55	38
5	57	35
6	50	34
7	45	32
8	54	35
9	58	34
10	45	34
11	47	35
12	50	35
13	50	31
14	55	36
15	52	30
16	50	34
17	50	33
18	53	32
19	46	33
20	53	32
รวม	1029	679
	$E_1=85.75$	$E_2=84.87$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$N = 20, \Sigma x = 1029, \Sigma F = 679$$

คะแนนเต็มของแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด) A = 60

คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน B = 40

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{1029}{20} = 51.45$$

$$\bar{F} = \frac{\Sigma F}{N} = \frac{679}{20} = 33.95$$

แทนค่าในสูตร E1 =

$$\frac{\bar{X}}{A} \times 100$$

$$\frac{51.45}{60} \times 100$$

$$85.75$$

แทนค่าในสูตร E2 =

$$\frac{\bar{F}}{B} \times 100$$

$$\frac{33.95}{40} \times 100$$

$$84.87$$

ได้ E<sub>1</sub> = 85.75 E<sub>2</sub> = 84.87

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม  
ตารางที่ 12 แสดงคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

คนที่	กลุ่มควบคุม	กลุ่มทดลอง
1	33	34
2	28	34
3	31	33
4	32	31
5	29	32
6	26	32
7	29	31
8	28	29
9	28	31
10	29	32
11	33	34
12	35	31
13	30	32
14	27	29
15	28	32
16	27	30
17	28	30
18	35	35
19	26	28
20	30	32
รวม	592	632

\* คะแนนเต็ม 40 คะแนน

จากตารางที่ 12 คะแนนที่ได้เป็นคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองที่มีความอิสระต่อกัน (Two Independent Samples) คือ กลุ่มควบคุมเป็นกลุ่มที่เรียนโดยครูบรรยาย ส่วนกลุ่มทดลองเป็นกลุ่มที่เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ ซึ่งเห็นได้ว่าทั้งสองกลุ่มไม่ได้เกี่ยวข้องกันหรือเรียกได้ว่าเป็นอิสระต่อกันสามารถจัดรูปแบบการทดสอบหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### สมมติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กลุ่มทดลอง ที่เรียนตามปกติและเรียนเสริมด้วย บทเรียนวีดิทัศน์ สูงกว่ากลุ่มควบคุม ที่เรียนตามปกติแต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้เรียนเสริมด้วย บทเรียนวีดิทัศน์

ตั้งสมมติฐานทางสถิติ  $H_0$  และ  $H_1$

$$H_0 : \mu_1 \leq \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 > \mu_2$$

โดยที่

$\mu_1$  คือ กลุ่มทดลองที่ 1 และ  $\mu_2$  คือ กลุ่มควบคุม

$H_0$  คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กลุ่มทดลอง ต่ำกว่าหรือเท่ากับกลุ่ม

ควบคุม

$H_1$  คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กลุ่มทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุม

กำหนดระดับนัยสำคัญ

ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 หมายความว่า การทดสอบครั้งนี้ มีระดับความเชื่อมั่น อยู่ที่  $(1-\alpha)100\% = 95\%$

คำนวณหาค่า  $t$  (Independent Samples t-test)

ผู้วิจัยได้พิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ( $N \leq 30$ ) จึงสามารถตั้ง ข้อตกลงได้ว่า ความแปรปรวนของกลุ่มทดลอง และของกลุ่มควบคุม มีค่าเท่ากัน ( $\delta_1^2 = \delta_2^2$ ) จึง สามารถใช้สูตร Pooled variance t-test ได้เลยโดยไม่ต้องหาค่าความแปรปรวน เพื่อเลือกใช้สูตร t-Test (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, 165) ดังนั้นการคำนวณหาค่า  $t$  จึงเลือกใช้สูตร

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับการคำนวณหาค่า  $t$  ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรม SPSS 10.0 เป็นโปรแกรมที่นักวิจัยนิยมใช้คำนวณหาค่าสถิติ ในการคำนวณหาค่า  $t$  โดยการใช้โปรแกรม SPSS นั้นโปรแกรม SPSS จะทำการตรวจสอบความแปรปรวนของคะแนนก่อนเพื่อที่จะเลือกใช้สูตรใด ซึ่งก็ตรงกันกับวิธีการเลือกใช้สูตรหาค่า  $t$  ดังกล่าว และผลที่ได้จากโปรแกรม SPSS ให้ผลเท่ากับการคำนวณโดยการแทนค่าลงในสูตร ผลการคำนวณเปรียบเทียบคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของกลุ่มทดลอง กับกลุ่มควบคุม แสดงดังตารางที่ 13



### ค่าสถิติทั่วไป (Group Statistics)

N	หมายถึง จำนวนข้อมูล โดยมีกลุ่มทดลอง (TEST) จำนวน 20 คน และ กลุ่มควบคุม (CTRL) จำนวน 20 คน
Mean	หมายถึง ค่าเฉลี่ยคะแนนสอบของกลุ่มทดลอง = 31.60 และ ค่าเฉลี่ยคะแนนสอบ ของกลุ่มควบคุม = 29.60
Std Deviation	หมายถึง คะแนนสอบเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มทดลอง = 1.84 และ คะแนนสอบเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มควบคุม = 2.74
Std Error Mean	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของกลุ่มทดลอง = 0.41 และค่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของกลุ่มควบคุม = 0.61

### การแปลความหมายผลลัพธ์

การแปลความหมายผลลัพธ์จากตารางที่ 13 ที่คำนวณได้จากโปรแกรม SPSS โดยดูผลลัพธ์ที่ได้จากตาราง 2 ในส่วนของ Independent Samples t-test ซึ่งเป็นการทดสอบการเท่ากัน ของความแปรปรวน ของกลุ่มทั้งสอง จะเห็นได้ว่า  $F = 3.422$  ค่า Sig เท่ากับ .072 เห็นได้ว่าค่า Sig มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ( $\alpha = .05$ ) นั่นคือความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มนั้นเท่ากัน

เมื่อเราพบว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มนั้นเท่ากัน ดังนั้นจึงดูผลในบันทึก Equal variance assumed ในการสรุปผล จะเห็นว่าค่า  $t = 2.706$  ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ( $\alpha = .05$ ) โดยค่า  $t$  ที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้นี้ตกอยู่ในเขตวิกฤต (เขตปฏิเสธ  $H_0$ ) ต้องยอมรับ  $H_1$  คือ  $\mu_1 > \mu_2$  ดังนั้นจึงหมายความว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กลุ่มทดลองสูงกว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มควบคุม

สามารถสรุปได้ว่าเป็นการทดสอบแบบ One-tailed test โดยเขตวิกฤตมีเพียงส่วนเดียว (เท่ากับ  $\alpha = .05$ ) และอยู่ทางขวา ซึ่งพิจารณาในแง่ความแตกต่างมากกว่า หรือน้อยกว่า เพียงอย่างเดียว หนึ่ง ผลจากการคำนวณเห็นได้ว่าค่า  $t = 2.706$  ที่คำนวณได้ (มีค่ามากกว่า 1.684) จึงไปตกอยู่ในเขตวิกฤต (เขตปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$ ) ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงหมายความว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กลุ่มทดลอง สูงกว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มควบคุม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือมีความเชื่อมั่นได้ 95%

จากผลดังกล่าวพอสรุปได้ว่า สื่อวีดิทัศน์ ที่ใช้ในการทดลองวิจัยขั้นทดสอบเชิงปฏิบัติการ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตรงตามสมมติฐาน ที่ได้ตั้งไว้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 ตารางการแจกแจงแบบที

TABLE C CRITICAL VALUES OF t

For any given df, the table shows the values of t corresponding to various levels of probability. Obtained t is Significant of a given if it is equal to or greater than the values Shown in the table.

df	Level of significant for one-tailed test					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Level of significant for two-tailed test					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.332	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
"	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เนื้อหา เรื่อง กระบวนการขาย

- ตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้า
- ตอนที่ 2 การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า
- ตอนที่ 3 การเสนอขาย
- ตอนที่ 4 การเผชิญข้อโต้แย้ง
- ตอนที่ 5 การปิดการขาย
- ตอนที่ 6 การติดตามผลและบริการหลังการขาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้า

หน้าที่สำคัญของพนักงานขาย คือ การแสวงหาผู้ที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตให้มากขึ้น

ผู้ที่มุ่งหวังว่าจะเป็นลูกค้า (Prospect) หมายถึงบุคคลหรือสถาบันที่จะเป็นลูกค้าที่ดีและแน่นอนจากการซื้อสินค้าและบริการ

ผู้ที่ถูกคาดหวังว่าจะเป็นลูกค้า (Suspect) หมายถึง บุคคลที่พนักงานขายรู้จักประวัติน้อยเพียงแต่รู้จักชื่อ

การเสาะแสวงหาผู้ที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้า หมายถึง วิธีดำเนินการเพื่อให้ได้รายชื่อของบุคคลหรือสถาบันที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้า โดยใช้วิธีต่างๆดังนี้

1. วิธีโซ่ไม่มีปลาย เป็นการแสวงหารายชื่อจากความช่วยเหลือของลูกค้าเก่าหรือญาติพี่น้อง
2. วิธีใช้ศูนย์อิทธิพล หมายถึง ผู้ที่ได้รับการยกย่องหรือเป็นที่ยอมรับของกลุ่มชน
3. วิธีการสังเกตส่วนตัว โดยอาจหารายชื่อจากสื่อมวลชนหลายๆแหล่ง ตลอดจนสมุดรายนามโทรศัพท์
4. วิธีการใช้จดหมายและโทรศัพท์ วิธีนี้สำหรับในเมืองไทยได้ผลน้อย
5. วิธีการจัดแสดงสินค้า

เมื่อพนักงานขายได้รายชื่อผู้ที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้าแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็จะต้องเลือกหาบุคคลที่มีรายชื่อเหล่านั้นว่าใครเป็นผู้ที่มีศักยภาพที่จะมาเป็นลูกค้าได้จริงตามเกณฑ์ที่จะใช้พิจารณาลูกค้า ดังนี้

1. ฐานะหรือรายได้
2. ความต้องการหรือความจำเป็น
3. อำนาจในการตัดสินใจซื้อ

## ตอนที่ 2 การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า

พนักงานขายทุกคนจะต้องรู้จักวางแผนจัดการที่จะทำการขายให้บรรลุผลต้องเตรียมความพร้อม ทั้งกาย ใจ และอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

การให้ความสำคัญในเรื่องความพร้อมของตนเองนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานขายเอง รวมทั้งความเชื่อมั่น ศรัทธาจากลูกค้าด้วย

จุดประสงค์สำคัญของการเข้าพบลูกค้าก็เพื่อ เสนอขายสินค้า ให้ความรู้ความเข้าใจและสร้างความสนใจในสินค้าให้กับลูกค้า

การเตรียมตนเองก่อนเข้าพบลูกค้า ให้มีความพร้อมในเรื่องต่อไปนี้

1. ความพร้อมทางด้านจิตใจ
2. ความศรัทธาในตัวเองและกิจการ
3. วัตถุประสงค์ในการเข้าพบ
4. บุคลิกภาพ
5. อุปกรณ์ที่ต้องใช้
6. ข้อมูลเกี่ยวข้องกับลูกค้า

ประโยชน์ของการเตรียมตัวก่อนเข้าพบ

1. ช่วยประหยัดเวลาของพนักงานขายในการดำเนินการขาย
2. ช่วยกำหนดวิธีการเข้าพบผู้มุ่งหวังแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม
3. ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการเข้าพบ
4. ช่วยประเมินค่าของผู้มุ่งหวังได้ว่ามีฐานะอย่างไร
5. ช่วยลดความผิดพลาดหากมีการเตรียมตัวไว้ดี

เทคนิคของการเข้าพบ เทคนิคต่างๆหลายรูปแบบ เช่น

1. การเข้าพบด้วยการยกย่อง
2. การเข้าพบด้วยการแนะนำตนเอง
3. การเข้าพบด้วยโดยอ้างถึงบุคคล
4. การเข้าพบด้วยโดยใช้สินค้านำเสนอ
5. การเข้าพบด้วยโดยการให้ของตอบแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### สิ่งจำเป็นที่จะต้องเตรียมเมื่อขอพบลูกค้า

1. การนัดหมาย
2. การแต่งกายและดูแลรูปร่างหน้าตาให้เรียบร้อย
3. การใช้วาจาที่สุภาพและให้เกียรติลูกค้า
4. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์
5. แคตตาล็อก
6. สมุดบันทึก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 การเสนอขาย

การเสนอขาย เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการเข้าสู่ลูกค้า

วิธีการนำเสนอที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน คือ การสาธิต วิธีนี้จะเพิ่มน้ำหนักความต้องการและเพิ่มโอกาสในการซื้อเป็นอย่างมาก

#### วัตถุประสงค์ของการเสนอขาย

1. เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของตนเอง
2. เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าสินค้าและบริการนั้นสามารถสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้
3. เพื่อสร้างความศรัทธาและเชื่อถือให้กับลูกค้ามีต่อกิจการและพนักงานขายเกี่ยวกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและประโยชน์สูงสุด
4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

#### รูปแบบการเสนอขาย

การเสนอขายสินค้าและบริการของพนักงานขายในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับว่าพนักงานขายจะนำรูปแบบใดไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ลักษณะของสินค้า และลูกค้า เช่น

1. ให้ข้อเสนอด้านรายได้ คือ วิธีที่พนักงานขายจะเสนอผลประโยชน์ด้านรายได้ให้แก่ลูกค้าหากซื้อสินค้านั้นๆ
2. สร้างความเด่นชัดให้ลูกค้า
  - เป็นรูปแบบการเสนอขายจะทำให้ลูกค้ามองเห็นการได้รับความยกย่องจากสังคม
3. สร้างความอยากรู้อยากเห็น
  - เป็นรูปแบบของการใช้คำถามจงใจให้ลูกค้าสนใจ

เป็นรูปแบบการเสนอขายที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งและถูกนำมาใช้เป็นประจำ
4. ใช้ของกำนัล การเสนอขายรูปแบบนี้มักจะถูกนำมาใช้กับการเสนอผลิตภัณฑ์ที่เพิ่งออกสู่ตลาด หรือบริษัทที่เปิดใหม่ จะใช้ของกำนัลเป็นการสร้างจุดสนใจกับลูกค้า
5. การสาธิต รูปแบบการเสนอขายด้วยวิธีนี้มักเป็นวิธีการที่ใช้ของจริงมานำเสนอเพื่อความสนใจ และมักจะเกิดผลตอบสนองได้ทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตอนที่ 4 การเผชิญข้อโต้แย้ง

การจัดข้อโต้แย้ง หมายถึง การกำจัดปัญหาหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างพนักงานขายกับลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าที่กำลังเสนอขาย เช่น เรื่องราคา คุณภาพ ผลประโยชน์ การบริการหลังการขาย

เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นระหว่างการเสนอขาย พนักงานขายจำเป็นต้องแก้ไขให้หมดไป ทั้งนี้เพราะจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการขาย เช่น

1. เกิดความเชื่อถือศรัทธา
2. สนับสนุนการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า
3. เพิ่มยอดขาย

#### สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อโต้แย้ง

1. เกิดมาจากความต้องการ คือ กรณีที่ลูกค้ายังไม่มีความต้องการที่จะซื้อ
2. เกิดปัญหาด้านราคา
3. เกิดจากตัวสินค้า เช่น - เป็นสินค้าตัวใหม่ยังไม่แน่ใจคุณภาพ  
- เป็นสินค้าที่ใช้ยากดูแลรักษายาก
4. เกิดจากตัวพนักงานขาย
5. เกิดจากชื่อเสียงของบริษัท
6. เกิดจากการผิดผ่อนของลูกค้าน

#### เทคนิคในการตอบข้อโต้แย้ง

1. ใช้วิธีตอบปฏิเสธโดยตรง
2. ใช้วิธีตอบปฏิเสธทางอ้อม
3. ใช้วิธีตอบโดยการใช้คำถาม
4. ใช้วิธีอธิบายย้อนกลับ
5. ใช้วิธีเสนอสิ่งชดเชย
6. ใช้วิธีปล่อยให้ผ่านไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 5 การปิดการขาย

การปิดการขาย หมายถึง เทคนิควิธีที่นำมาใช้เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า หรือเกิดปฏิกิริยาตอบสนองอย่างหนึ่งออกมาให้พนักงานขายทราบ

สิ่งจำเป็นพื้นฐานของการเป็นนักปิดการขาย

- มีความอดทน
- มีความพยายามและตั้งใจศึกษาความต้องการของลูกค้า
- มีมนุษยสัมพันธ์
- ตรงต่อเวลา
- มีความรอบคอบ

หลักการสำคัญของการปิดการขาย

1. ควรปิดการขายโดยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง
2. ควรปิดการขายตั้งแต่ต้น
3. ควรปิดการขายทุกครั้งที่ถูกปฏิเสธ
4. ควรพยายามทดลองปิดการขายเสมอ
5. ควรปิดการขายโดยการยกย่องลูกค้า

เทคนิคที่ใช้ปิดการขาย

เมื่อพนักงานขายรู้หลักที่จะปิดการขายดังที่กล่าวแล้ว ก็จะสามารควบคุมสถานการณ์สร้างบรรยากาศและเลือกใช้วิธีการที่จะปิดการขายได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ให้ของแถม
2. ให้โอกาสสุดท้าย
3. เสนอทางเลือกให้ตัดสินใจ
4. ชักจูงแนะนำ อธิบายถึงประโยชน์ของสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับ
5. ถามคำสั่งซื้อทันที
6. การปิดการขายโดยการตั้งสมมุติฐาน เป็นการปิดการขายด้วยการทักท้วงว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือตัดสินใจซื้อสินค้าแล้ว เหมาะกับลูกค้าประเภทเฉยๆและเกรงใจคน
7. การปิดการขายด้วยจุดเล็กๆโดยเฉพาะในเรื่องของความชอบ ความรัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 6 การติดตามผลและบริการหลังการขาย

การติดตามผลการขาย คือ การตรวจสอบว่าสินค้าที่ขายไปแล้วนั้น สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด มีปัญหาเกี่ยวกับการขายอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการขายให้ประสบความสำเร็จในครั้งต่อไป และการติดตามผลการขายนี้ยังหมายรวมถึงการเยี่ยมเยียนลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปแล้วด้วย

การบริการ เป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการทางธุรกิจต่าง ให้เกิดความเชื่อมั่น อบอุ่นใจ สบายใจมากที่สุด เมื่อกิจการที่ดีให้กับลูกค้าก็จะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร ผลิตภัณฑ์ และพนักงานขาย ส่งผลถึงปริมาณยอดขายที่จะเพิ่มขึ้นด้วย

การบริการหลังการขาย คือ ความรับผิดชอบของผู้ขายสินค้าและบริการที่จะดูแลตรวจสอบแก้ไข หรืออื่นๆ ตามเงื่อนไขแก่สินค้าและบริการที่ซื้อไป

วิธีให้บริการที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

“ ทำให้เขาชอบ เพื่อให้เขาช่วย ” ถือเป็นสูตรสำคัญของการให้บริการ ดังนั้นพนักงานขายจะต้องเป็นผู้ที่สร้างความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้า สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. โทรศัพท์สอบถาม
2. เยี่ยมเยียนด้วยตนเอง
3. อวยพรในเทศกาลสำคัญ
4. ร่วมกิจกรรมที่สำคัญ
5. ส่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า
6. บริการตรวจสอบสภาพสินค้า
7. ของฝาก
8. การแก้ไขข้อขัดข้องในการรับบริการของลูกค้า
9. ช่วยบริการและแนะนำการตกแต่งร้าน
10. จัดบริการสภาพแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ

แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)  
แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

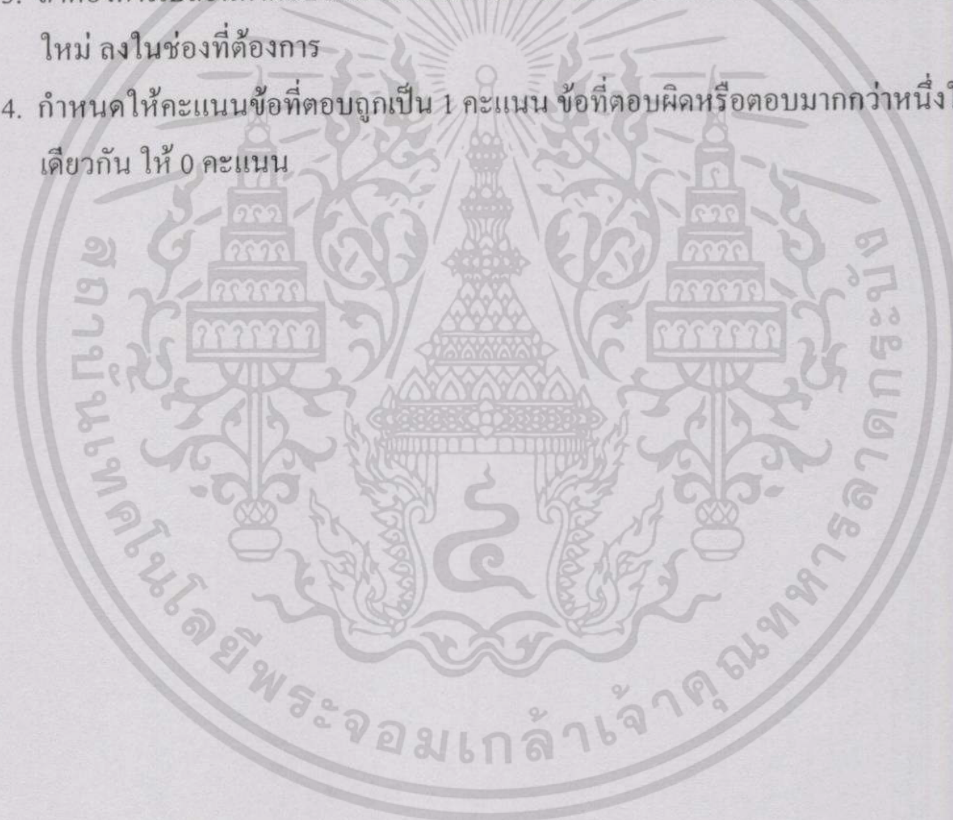
## แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)

### เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 10 ข้อ
2. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
3. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ขนาบข้าง X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
4. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน



## แบบทดสอบย่อยระหว่างบทเรียน(แบบฝึกหัด)

## วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

## ตอนที่ 1 เรื่องการแสวงหาลูกค้า

1. บุคคลใดต่อไปนี้ที่มีความสำคัญที่สุดอาชีพพนักงานขาย
  - ก. ลูกค้า
  - ข. ผู้บังคับบัญชา
  - ค. ผู้ผลิตสินค้า
  - ง. เพื่อร่วมอาชีพ
  
2. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับขบวนการขาย
  - ก. การเข้าพบเพื่อเสนอขาย
  - ข. การจัดซื้อได้แข็ง
  - ค. การออกแบบผลิตภัณฑ์
  - ง. การปิดการขาย
  
3. ข้อใดเป็นหน้าที่ของพนักงานขาย
  - ก. ซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดให้ลูกค้า
  - ข. หารายชื่อผู้ที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้า
  - ค. ตรวจสอบและจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า
  - ง. ศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อมูลทางการตลาดให้แก่กิจการ
  
4. การแสวงหาลูกค้าด้วยวิธีการใดที่จะประสบผลสำเร็จมากที่สุด
  - ก. จากญาติและบุคคลที่รู้จัก
  - ข. จากคำแนะนำของลูกค้าเก่า
  - ค. จากสื่อมวลชนทุกแขนง
  - ง. ไม่มีวิธีใดดีที่สุด

5. บุคคลที่จัดว่าเป็นศูนย์อิทธิพลในชุมชนได้แก่ใคร
- ผู้ใหญ่บ้าน
  - พ่อค้า
  - พระสงฆ์
  - ทุกคนในชุมชน
6. ข้อมูลด้านใดของลูกค้าที่จำเป็นที่สุดกับพนักงานขาย
- ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา
  - ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว
  - ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการทำงาน
  - ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้และหน้าที่การงาน
7. ข้อใดเป็นจริง
- ผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้ามีโอกาสเป็นลูกค้าทุกคน
  - พนักงานขายไม่ควรจดบันทึกใด ๆ ต่อหน้าลูกค้า
  - การแสวงหาผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้าต้องพึ่งพานุคคลต่าง ๆ เสมอ
  - วิธีที่จะได้รายชื่อผู้คาดว่าจะเป็นลูกค้าได้ดีที่สุดคือการค้นหาจากการโทรศัพท์ไปตามบ้าน
8. “ความสอดคล้องระหว่างคนสองคนที่มีความรู้สึกพึงพอใจร่วมกัน” หมายถึงข้อใด
- การมีโมตรีจิต
  - ความสุขภาพ
  - ความคิดเห็น
  - คำชมเชย
9. “การพิจารณาและจำแนกเพื่อให้ทราบว่าผู้มุ่งหวังรายใดที่จะเป็นผู้ซื้อสินค้าในอนาคต” หมายถึงข้อใด
- การแสวงหาลูกค้า
  - การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ
  - การเสนอขาย
  - การบริการหลังการขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. การแสวงหาลูกค้าโดยอาศัยการแนะนำจากศูนย์อิทธิพลตรงกับข้อใด
- ก. วิธีโซ่ไม่มีปลาย
  - ข. วิธีใช้ศูนย์อิทธิพล
  - ค. วิธีการสังเกตส่วนตัว
  - ง. วิธีการตระเวนหาลูกค้า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)

เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง

1. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 10 ข้อ
2. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
3. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ขนานทับ X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
4. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน

แบบทดสอบย่อยระหว่างบทเรียน(แบบฝึกหัด)

วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตอนที่ 2 เรื่องการเตรียมตัวก่อนเข้าพบ

1. ข้อใดเป็นจุดประสงค์สำคัญของการเข้าพบลูกค้า
  - ก. สร้างมิตรภาพ
  - ข. เสนอขายสินค้า
  - ค. แสวงหาประสบการณ์
  - ง. เผยแพร่ชื่อเสียงของกิจการ
  
2. เทคนิคการเข้าพบลูกค้าข้อใดที่พนักงานขายนิยมใช้
  - ก. อ้างบุคคลอื่น
  - ข. แนะนำตนเอง
  - ค. ใช้สินค้านำเสนอ
  - ง. ให้ของตอบแทน
  
3. พนักงานขายควรจะปฏิบัติข้อใดที่จะสร้างความศรัทธาให้กับลูกค้ามากที่สุด
  - ก. ขยัน
  - ข. รอบรู้
  - ค. อดทน
  - ง. ซื่อสัตย์
  
4. ข้อใดเป็นความจริง
  - ก. ลูกค้าเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดของพนักงานขาย
  - ข. พนักงานขายจะต้องทำงานเพื่อหวังผล โอกาสและผลประโยชน์
  - ค. การจะเข้าพบลูกค้าไม่ควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อป้องกันการปฏิเสธ
  - ง. สิ่งที่พนักงานขายจะต้องมีความพร้อมมากที่สุด คือ บุคลิกภาพ

5. สิ่งใดที่เป็นหน้าที่ของพนักงานขาย
  - ก. ออกแบบสินค้า
  - ข. แนะนำสินค้าใหม่
  - ค. จัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อ
  - ง. ตรวจสอบสินค้าของกิจการ
  
6. เทคนิคการเข้าพบลูกค้าโดยวิธีใดที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
  - ก. ยกย่อง
  - ข. ใช้สินค้า
  - ค. แนะนำตนเอง
  - ง. ให้ของตอบแทน
  
7. การแต่งกายของพนักงานขายในการเข้าพบลูกค้าควรมีลักษณะใด
  - ก. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - ข. แต่งกายใช้ผ้าราคาแพง
  - ค. แต่งกายอย่างสะอาดตา
  - ง. ตามสมัยนิยมพร้อมเครื่องประดับ
  
8. การรวมจุดความสนใจครั้งแรกของลูกค้าอยู่ที่ใด
  - ก. การพูด
  - ข. กริยาท่าทาง
  - ค. รูปร่างหน้าตา
  - ง. ท่าทีในการขาย
  
9. ข้อใดเป็นการเตรียมข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า
  - ก. การนัดหมายลูกค้า
  - ข. การเข้าพบลูกค้า
  - ค. ประเภทของลูกค้า
  - ง. ชั้นเตรียมการและขั้นวางแผน

10. การสร้างบุคลิก เช่นความสุภาพ การเป็นผู้นำ อคทน กระตือรือร้น จริงใจให้บริการที่ดี ตรงกับ  
ข้อใด

- ก. การเข้าพบลูกค้า
- ข. ประเภทของลูกค้า
- ค. การนัดหมายลูกค้า
- ง. ขายตัวเองก่อนที่จะขายสินค้า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

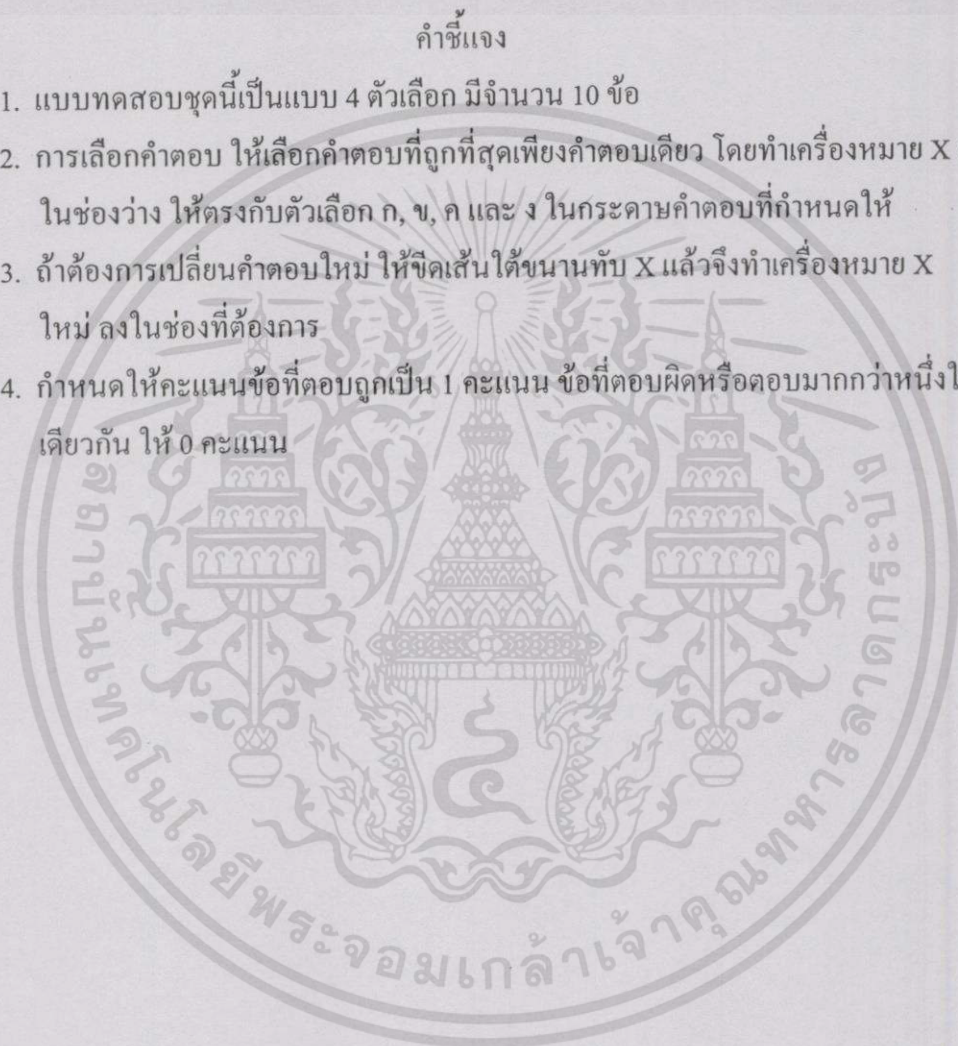
## แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)

### เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 10 ข้อ
2. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
3. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ขณานทับ X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
4. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน



แบบทดสอบย่อยระหว่างบทเรียน(แบบฝึกหัด)

วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตอนที่ 3 การเข้าพบเพื่อเสนอขาย

1. ขั้นตอนการเสนอการขาย เป็นขั้นตอนที่ต่อจากขั้นตอนใด
  - ก. การเข้าพบ
  - ข. การแสวงหารายชื่อ
  - ค. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ
  - ง. การเผชิญข้อโต้แย้ง
  
2. จุดมุ่งหมายสำคัญของการเสนอการขายคือ การทำให้ลูกค้าตระหนักในข้อใด
  - ก. รับผิดชอบใจซื้อ
  - ข. ยินดีที่ได้พูดคุยกับคนขาย
  - ค. รับฟังการใช้คำพูดที่ชาญฉลาด
  - ง. รู้ถึงปัญหาที่ตนกำลังประสบอยู่
  
3. การเสนอการขายแบบใดที่ใช้กับการนำเสนอสินค้าใหม่
  - ก. สาริต
  - ข. เสนอรายได้
  - ค. ให้ของกำนัล
  - ง. การยกย่องลูกค้า
  
4. การเสนอการขายแบบใด ที่ทำให้ลูกค้าเห็นประโยชน์และลักษณะจริงของสินค้าได้ดีที่สุด
  - ก. สาริต
  - ข. เสนอรายได้
  - ค. ให้ของกำนัล
  - ง. การยกย่องลูกค้า

5. เวลาเข้าพบลูกค้าพนักงานขายไม่ควรใช้ประโยคคำพูด แบบใด
  - ก. ผมได้รับเกียรติมากที่ได้พบท่าน
  - ข. ผมผ่านมาพอดีจึงเลยมาพบคุณ
  - ค. ผมตั้งใจมากที่จะมาพบท่านในวันนี้
  - ง. ผมได้รับเกียรติมากที่ได้พบท่าน
  
6. ในการเข้าพบลูกค้าพนักงานขายควรใช้ประโยคคำพูดแบบใด
  - ก. มีอะไรไหมครับ
  - ข. คุณมีธุรกิจยุ่งมากหรือครับ
  - ค. ผมผ่านมาพอดีจึงเลยมาพบคุณ
  - ง. ผมภูมิใจมากที่ได้เข้าพบนักธุรกิจที่มีประสบการณ์
  
7. การเข้าพบลูกค้าคาดหวังครั้งแรกต้องกล่าวคำว่าสวัสดิ์ครับ แนะนำชื่อนามสกุล บริษัท บอกวัตถุประสงค์ ตรงกับวิธีการเข้าพบลูกค้าแบบใด
  - ก. การเข้าพบด้วยตนเอง
  - ข. การเข้าพบด้วยกลอุบาย
  - ค. การเข้าพบ โดยใช้จดหมายขาย
  - ง. การเข้าพบ โดยใช้โทรศัพท์
  
8. วิธีเข้าพบลูกค้าแบบใดเปิดโอกาสให้ลูกค้าคาดหวังปฏิเสธได้ง่ายที่สุด
  - ก. การเข้าพบด้วยกลอุบาย
  - ข. การเข้าพบด้วยตนเอง
  - ค. การเข้าพบด้วยการใช้โทรศัพท์
  - ง. การเข้าพบ โดยใช้นามบัตร
  
9. “เรียนคุณจำลอง ผมขอแนะนำให้อู้อักกับคุณอมรรศักดิ์ เป็นคนที่มีอัธยาศัยดีมาก .....” ตรงกับข้อใด
  - ก. การเข้าพบด้วยตนเอง
  - ข. การเข้าพบโดยใช้จดหมายขาย
  - ค. การเข้าพบด้วยการใช้โทรศัพท์
  - ง. การเข้าพบด้วยการแนะนำโดยใช้นามบัตรหรือจดหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. พฤติกรรมของมนุษย์ชอบของฟรี เช่นการแจกปากกาฟรี ฯลฯ ตรงกับสิ่งจำเป็นในการเข้าพบ  
 ลูกค้าข้อใด
- ก. เพิ่มขาย
  - ข. นามบัตร
  - ค. ของตัวอย่าง
  - ง. อุปกรณ์ประกอบการสาธิต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

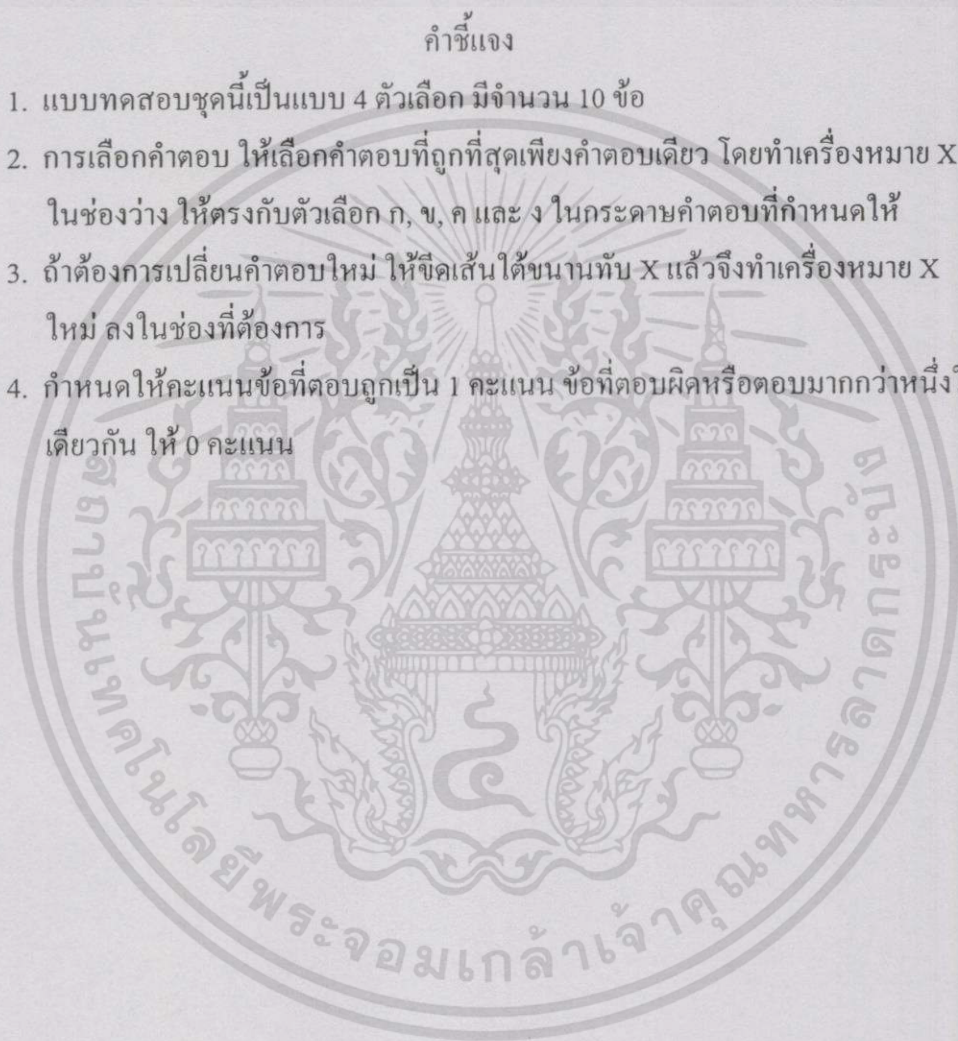
## แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)

### เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 10 ข้อ
2. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
3. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ชานานทับ X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
4. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน



แบบทดสอบย่อยระหว่างบทเรียน(แบบฝึกหัด)

วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตอนที่ 4 การเผชิญข้อโต้แย้ง

1. อะไรเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาข้อโต้แย้ง
  - ก. สินค้ามีคู่แข่งมาก
  - ข. สินค้าในท้องตลาดมีมากเกินไป
  - ค. สินค้าไม่ตรงความต้องการของลูกค้า
  - ง. ผู้ผลิตสินค้าให้ผลประโยชน์แก่ลูกค้า
  
2. ลักษณะใดของพนักงานขายที่จะเป็นสาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้ง
  - ก. แต่งกายไม่เรียบร้อย
  - ข. ลูกค้าไม่ยอมรับฟังเหตุผล
  - ค. สินค้ามีปริมาณไม่เพียงพอ
  - ง. พนักงานขายไม่เอาเปรียบลูกค้า
  
3. ข้อใดจะทำให้ลูกค้าไม่ต้องการสินค้า
  - ก. ราคาถูก
  - ข. สีสรรสดใส
  - ค. รูปแบบไม่สวยงาม
  - ง. สนนองความต้องการได้
  
4. สินค้าในลักษณะใดที่ก่อให้เกิดข้อโต้แย้ง
  - ก. สินค้าที่มีคู่แข่งมาก
  - ข. สินค้าใหม่ไม่แน่ใจในคุณภาพ
  - ค. สินค้าที่มีคำชี้แจงไว้ชัดเจน
  - ง. สินค้าที่มีบริการหลังการขายทำให้ยุ่งยาก

5. ความขัดแย้งของพนักงานขายและลูกค้าจะเกิดในช่วงใด
- เริ่มต้นการขาย
  - ช่วงเสนอขาย
  - ช่วงปิดการขาย
  - ตลอดเวลา
6. ข้อใดไม่ใช่รากฐานที่ทำให้เกิดข้อโต้แย้ง
- ความต้องการของลูกค้า
  - แหล่งที่มาของสินค้า
  - ข้อเสนอของพนักงานขาย
  - ประเภทของสินค้า
7. ให้นักศึกษาพิจารณารูปแบบของข้อโต้แย้งแล้วตอบคำถามว่าเป็นข้อโต้แย้งแบบใด “สินค้าของคุณี่หือใหม่ ยังไม่มีใครรู้จักเลย”
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกิจการ
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความต้องการ
8. ”ราคาสินค้าของคุณแพงกว่าบริษัทอื่นมาก” ตรงกับข้อใด
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกิจการ
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความต้องการ
9. ”ผมต้องปรึกษาแฟนก่อนตัดสินใจ” ตรงกับข้อใด
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกิจการ
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความต้องการ
  - ข้อโต้แย้งเพื่อหลีกเลี่ยงการเสนอขาย

10. ข้อใดเป็นวิธีค้นหาข้อโต้แย้งของลูกค้านัก
- ก. พยายามเน้นจุดขาย
  - ข. ใช้คำถามแบบปรับเปลี่ยนรูป
  - ค. เบนความสนใจจากสินค้า
  - ง. บอกถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)

### เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 10 ข้อ
2. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
3. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ขนาบข้าง X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
4. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน

แบบทดสอบย่อยระหว่างบทเรียน(แบบฝึกหัด)

วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตอนที่ 5 การปิดการขาย

1. พนักงานขายที่จะปิดการขายได้ดีควรมีลักษณะดังนี้
  - ก. พุคน้อย
  - ข. อคทน
  - ค. แต่งตัวเก่ง
  - ง. อุปกรณ์นำเสนอมาก
  
2. การใช้คำพูดที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้า เป็นวิธีปิดการขายแบบใด
  - ก. ปิดการขายโดยยกย่องลูกค้า
  - ข. ปิดการขายโดยเมื่อถูกปฏิเสธ
  - ค. ปิดการขายโดยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง
  - ง. ปิดการขายโดยเมื่อเข้าพบลูกค้า
  
3. การปิดการขายวิธีใดที่จะเป็นการให้กำไรหรือผลประโยชน์แก่ผู้ซื้อได้มากที่สุด
  - ก. การให้โอกาส
  - ข. การให้ของแถม
  - ค. การให้ทางเลือก
  - ง. การชักจูงแนะนำลูกค้า
  
4. ข้อใดถูกต้อง
  - ก. การปิดการขายที่ดีที่สุด คือการยกย่องลูกค้า
  - ข. การให้ของแถมเป็นวิธีปิดการขายอย่างหนึ่ง
  - ค. การทดลองปิดการขายควรทำเพียงครั้งเดียวต่อลูกค้า 1 ราย
  - ง. การปิดการขายจะทำช่วงใดก็ได้ได้ตามความพอใจของพนักงานขาย

ให้นักศึกษาพิจารณาหลักสำคัญของการปิดการขาย แล้วตอบคำถาม ตั้งแต่ ข้อ 5 ถึง ข้อ 10

- ก. จงปิดการขายให้เป็นธรรมชาติที่สุด
  - ข. ความหวังที่จะประสบความสำเร็จ
  - ค. คอยดูแลสัญญาของการซื้อ
  - ง. อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเพื่อที่จะขายได้ง่ายขึ้น
5. พนักงานขายจะต้องอธิบายสิ่งเหล่านี้อย่างง่ายด้วยภาษาที่เข้าใจ เช่น เงื่อนไข การชำระเงิน การรับประกัน
  6. พนักงานขายจะต้องสังเกตดูท่าทีของลูกค้าอย่างแนบแน่นว่าลูกค้ามีท่าทีที่จะซื้อสินค้าหรือไม่
  7. พนักงานขายจะต้องรู้ดีกว่าการทำงานของตนนั้นจะต้องสัมฤทธิ์ผล
  8. พนักงานขายจะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับลูกค้า
  9. พนักงานขายควรดำเนินการขายให้ธรรมดาและราบรื่นที่สุดให้ลูกค้าสะดวกที่สุด
  10. สัญญาการขายจะแสดงออกมาทางสีหน้าและอาการ

## แบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด)

### เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 10 ข้อ
2. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
3. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ขนานทับ X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
4. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน

แบบทดสอบย่อยระหว่างบทเรียน(แบบฝึกหัด)

วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตอนที่ 6 กิจกรรมหลังการขาย

1. ข้อใดถือเป็นวัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการบริการหลังการขาย
  - ก. เพิ่มยอดขายและดึงดูดลูกค้าได้มากขึ้น
  - ข. ทราบจำนวนสินค้าที่จะผลิตในระยะต่อไป
  - ค. เป็นข้อมูลในการคาดคะเนการขายในอนาคต
  - ง. สร้างความรับผิดชอบให้กับพนักงานขาย
  
2. สินค้าใดที่จำเป็นต้องมีบริการหลังการขาย
  - ก. รองเท้า
  - ข. ภาพวาด
  - ค. เครื่องสำอาง
  - ง. จักรเย็บผ้า
  
3. ข้อความใดแสดงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดจากการให้บริการที่ดี
  - ก. พுகดีเป็นศรีแก่ปาก
  - ข. การเป็นต่อ รูปหล่อเป็นรอง
  - ค. เลือกลูกค้ารวย จะช่วยเราซื้อ
  - ง. ทำให้เขาชอบ เพื่อให้เขาช่วย
  
4. ข้อใดเป็นกิจการที่จัดตั้งเพื่อบริการหลังการขาย
  - ก. ร้านทำผม
  - ข. อู่ซ่อมรถ
  - ค. ประกันชีวิต
  - ง. ห้างสรรพสินค้า

5. วิธีการใดไม่ควรใช้เพื่อการติดตามผลลูกค้า
  - ก. ไปหาด้วยตนเอง
  - ข. โทรศัพท์สอบถาม
  - ค. ให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบสภาพสินค้า
  - ง. ให้ลูกค้าติดต่อฝ่ายซ่อมบำรุง
  
6. ข้อใดกล่าวผิด
  - ก. การติดตามผลเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร
  - ข. การติดตามผลการขายจะทำให้ทราบข้อดี-ข้อเสีย ของสินค้า
  - ค. การบริการหลังการขายช่วยให้ลูกค้าเชื่อมั่นกิจการมากขึ้น
  - ง. การติดตามผลและบริการหลังการขายเป็นสิ่งจำเป็นของการขาย
  
7. สินค้าและบริการประเภทใดที่ไม่มีบริการหลังการขาย
  - ก. การไฟฟ้า
  - ข. โทรศัพท์
  - ค. รองเท้า
  - ง. ประกันชีวิต
  
8. ข้อใดคือการจัดสภาพแวดล้อมที่น่าประทับใจ
  - ก. พนักงานขายยิ้มแย้ม
  - ข. สร้างบริษัทให้มีขนาดใหญ่
  - ค. การเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ
  - ง. ตกแต่งห้องรับรองด้วยอุปกรณ์ราคาแพง
  
9. เพราะเหตุใดกิจการต่างๆจึงต้องมีบริการหลังการขาย
  - ก. สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่ลูกค้า
  - ข. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่สินค้าและบริการ
  - ค. มีการแข่งขันทางการขายในระบบเศรษฐกิจกันมากขึ้น
  - ง. ถูกทุกข้อ

10. วิธีการใดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ
- ก. การไปเยี่ยมเยียนด้วยตัวเอง
  - ข. การเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ
  - ค. การไปตรวจสอบสภาพสินค้าสม่ำเสมอ
  - ง. ถูกทุกข้อ



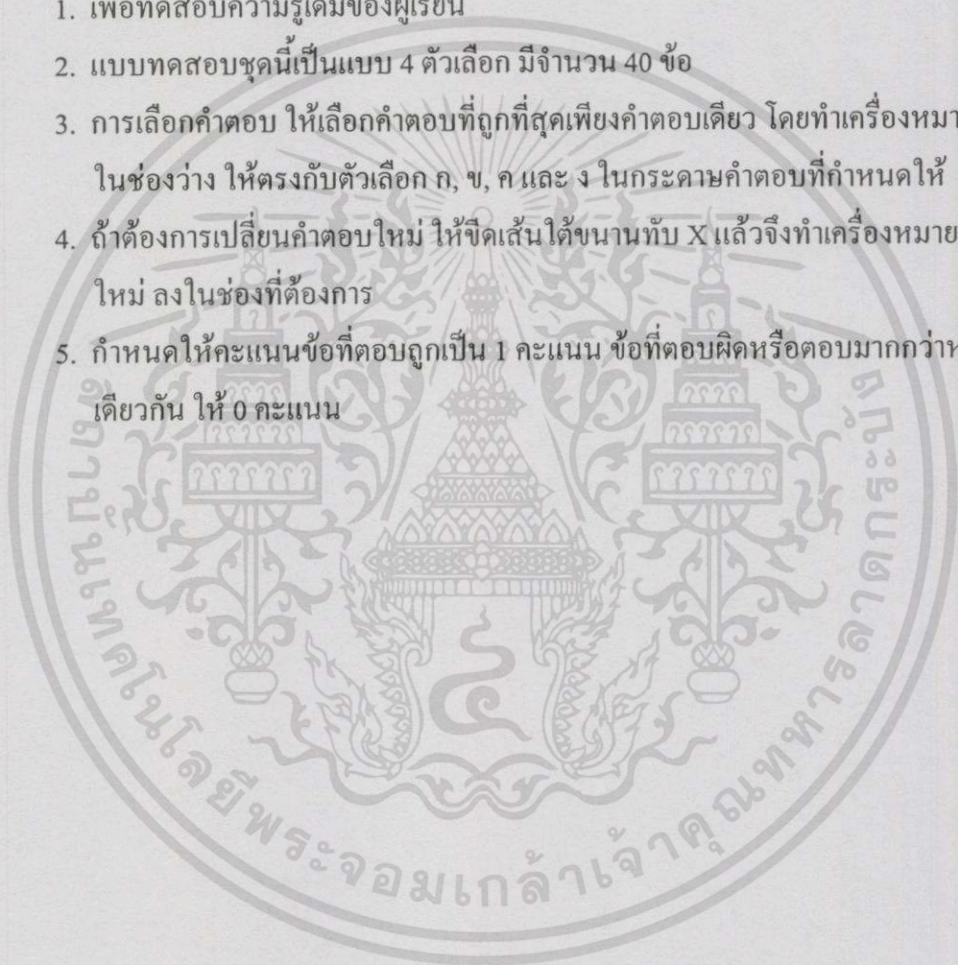
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กระบวนการขาย

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

1. เพื่อทดสอบความรู้เดิมของผู้เรียน
2. แบบทดสอบชุดนี้เป็นแบบ 4 ตัวเลือก มีจำนวน 40 ข้อ
3. การเลือกคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ในกระดาษคำตอบที่กำหนดให้
4. ถ้าต้องการเปลี่ยนคำตอบใหม่ ให้ขีดเส้นใต้ขนาบข้าง X แล้วจึงทำเครื่องหมาย X ใหม่ ลงในช่องที่ต้องการ
5. กำหนดให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือตอบมากกว่าหนึ่งในข้อเดียวกัน ให้ 0 คะแนน



## ข้อสอบวิชาการขาย

## เรื่อง กระบวนการขาย

คำสั่ง จงเขียนเครื่องหมาย X (กากบาท) ทับตัวอักษรในข้อที่เห็นว่าถูกต้องที่สุด  
ในกระดาษคำตอบ

1. บุคคลใดต่อไปนี้ที่มีความสำคัญที่สุดอาชีพพนักงานขาย

- ก. ลูกค้า
- ข. ผู้บังคับบัญชา
- ค. ผู้ผลิตสินค้า
- ง. เพื่อร่วมอาชีพ

2. ข้อใดเป็นหน้าที่ของพนักงานขาย

- ก. ซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดให้ลูกค้า
- ข. หารายชื่อผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้า
- ค. ตรวจสอบและจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า
- ง. ศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อมูลทางการตลาดให้แก่กิจการ

3. บุคคลที่จัดว่าเป็นศูนย์อิทธิพลในชุมชนได้แก่ใคร

- ก. ผู้ใหญ่บ้าน
- ข. พ่อค้า
- ค. พระสงฆ์
- ง. ทุกคนในชุมชน

4. ข้อมูลด้านใดของลูกค้าที่จำเป็นที่สุดกับพนักงานขาย

- ก. ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา
- ข. ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว
- ค. ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการทำงาน
- ง. ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้และหน้าที่การงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การแสวงหาลูกค้าโดยอาศัยการแนะนำจากศูนย์อิทธิพลตรงกับข้อใด
  - ก. วิธีโซ่ไม่มีปลาย
  - ข. วิธีใช้ศูนย์อิทธิพล
  - ค. วิธีการสังเกตส่วนตัว
  - ง. วิธีการตระเวนหาลูกค้า
  
6. ข้อใดเป็นจุดประสงค์สำคัญของการเข้าพบลูกค้า
  - ก. สร้างมิตรภาพ
  - ข. เสนอขายสินค้า
  - ค. แสวงหาประสบการณ์
  - ง. เผยแพร่ชื่อเสียงของกิจการ
  
7. เทคนิคการเข้าพบลูกค้าข้อใดที่พนักงานขายนิยมใช้
  - ก. อ้างบุคคลอื่น
  - ข. แนะนำตนเอง
  - ค. ใช้สินค้านำเสนอ
  - ง. ให้ของตอบแทน
  
8. พนักงานขายควรจะปฏิบัติข้อใดที่จะสร้างความศรัทธาให้กับลูกค้ามากที่สุด
  - ก. ขยัน
  - ข. รอบรู้
  - ค. อดทน
  - ง. ซื่อสัตย์
  
9. ข้อใดเป็นความจริง
  - ก. ลูกค้าเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดของพนักงานขาย
  - ข. พนักงานขายจะต้องทำงานเพื่อหวังผล โอกาสและผลประโยชน์
  - ค. การจะเข้าพบลูกค้าไม่ควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อป้องกันการปฏิเสธ
  - ง. สิ่งที่พนักงานขายจะต้องมีความพร้อมมากที่สุด คือ บุคลิกภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. สิ่งใดที่เป็นหน้าที่ของพนักงานขาย
- ออกแบบสินค้า
  - แนะนำสินค้าใหม่
  - จัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อ
  - ตรวจสอบสินค้าของกิจการ
11. เทคนิคการเข้าพบลูกค้าโดยวิธีใดที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- ยกย่อง
  - ใช้สินค้า
  - แนะนำตนเอง
  - ให้ของตอบแทน
12. การแต่งกายของพนักงานขายในการเข้าพบลูกค้าควรมีลักษณะใด
- แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - แต่งกายใช้สีราคาแพง
  - แต่งกายอย่างสะดุดตา
  - ตามสมัยนิยมพร้อมเครื่องประดับ
13. การรวมจุดความสนใจครั้งแรกของลูกค้าอยู่ที่ใด
- การพูด
  - กริยาท่าทาง
  - รูปร่างหน้าตา
  - ท่าทีในการขาย
14. ข้อใดเป็นการเตรียมข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า
- การนัดหมายลูกค้า
  - การเข้าพบลูกค้า
  - ประเภทของลูกค้า
  - ขั้นเตรียมการและขั้นวางแผน

15. การสร้างบุคลิก เช่นความสุภาพ การเป็นผู้นำ อวดทน กระตือรือร้น จริงใจให้บริการที่ดี ตรงกับข้อใด

- ก. การเข้าพบลูกค้า
- ข. ประเภทของลูกค้า
- ค. การนัดหมายลูกค้า
- ง. ขายตัวเองก่อนที่จะขายสินค้า

16. ขั้นตอนการเสนอการขาย เป็นขั้นตอนที่ต่อจากขั้นตอนใด

- ก. การเข้าพบ
- ข. การแสวงหารายชื่อ
- ค. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ
- ง. การเผชิญข้อโต้แย้ง

17. การเสนอการขายแบบใดที่ใช้กับการนำเสนอสินค้าใหม่

- ก. สาธิต
- ข. เสนอรายได้
- ค. ให้ของกำนัล
- ง. การยกย่องลูกค้า

18. เวลาเข้าพบลูกค้าพนักงานขายไม่ควรใช้ประโยคคำพูดแบบใด

- ก. ผมได้รับเกียรติมากที่ได้พบท่าน
- ข. ผมผ่านมาพอดีจึงเลยมาพบคุณ
- ค. ผมตั้งใจมากที่จะมาพบท่านในวันนี้
- ง. ผมได้รับเกียรติมากที่ได้พบท่าน

19. ในการเข้าพบลูกค้าพนักงานขายควรใช้ประโยคคำพูดแบบใด

- ก. มีอะไรใหม่ครับ
- ข. คุณมีธุรกิจยุ่งมากหรือครับ
- ค. ผมผ่านมาพอดีจึงเลยมาพบคุณ
- ง. ผมภูมิใจมากที่ได้เข้าพบนักธุรกิจที่มีประสบการณ์

20. การเข้าพบลูกค้าคาดหวังครั้งแรกต้องกล่าวคำว่าสวัสดิ์ครับ แนะนำชื่อนามสกุล บริษัท บอกวัตถุประสงค์ ตรงกับวิธีการเข้าพบลูกค้าแบบใด
- การเข้าพบด้วยตนเอง
  - การเข้าพบด้วยกลอุบาย
  - การเข้าพบโดยใช้จดหมายขาย
  - การเข้าพบโดยใช้โทรศัพท์
21. วิธีเข้าพบลูกค้าแบบใดเปิดโอกาสให้ลูกค้าคาดหวังปฏิเสธได้ง่ายที่สุด
- การเข้าพบด้วยกลอุบาย
  - การเข้าพบด้วยตนเอง
  - การเข้าพบด้วยการใช้โทรศัพท์
  - การเข้าพบโดยใช้นามบัตร
22. “เรียนคุณจำลอง ผมขอแนะนำให้คุณรู้จักกับคุณอมรศักดิ์ เป็นคนที่มีอัธยาศัยดีมาก .....” ตรงกับข้อใด
- การเข้าพบด้วยตนเอง
  - การเข้าพบโดยใช้จดหมายขาย
  - การเข้าพบด้วยการใช้โทรศัพท์
  - การเข้าพบด้วยการแนะนำโดยใช้นามบัตรหรือจดหมาย
23. อะไรเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาข้อโต้แย้ง
- สินค้ามีคู่แข่งมาก
  - สินค้าในท้องตลาดมีมากเกินไป
  - สินค้าไม่ตรงความต้องการของลูกค้า
  - ผู้ผลิตสินค้าให้ผลประโยชน์แก่ลูกค้า
24. ลักษณะใดของพนักงานขายที่จะเป็นสาเหตุของการเกิดข้อโต้แย้ง
- แต่งกายไม่เรียบร้อย
  - ลูกค้าไม่ยอมรับฟังเหตุผล
  - สินค้ามีปริมาณไม่เพียงพอ
  - พนักงานขายไม่เอาเปรียบลูกค้า

25. ข้อใดจะทำให้ลูกค้าไม่ต้องการสินค้า
- ราคาถูก
  - สีสรรสดใส
  - รูปแบบไม่สวยงาม
  - สนองความต้องการได้
26. สินค้าในลักษณะใดที่ก่อให้เกิดข้อโต้แย้ง
- สินค้าที่มีคู่แข่งมาก
  - สินค้าใหม่ไม่แน่ใจในคุณภาพ
  - สินค้าที่มีคำชี้แจงไว้ชัดเจน
  - สินค้าที่มีบริการหลังการขายทำให้ยุ่งยาก
27. ความขัดแย้งของพนักงานขายและลูกค้าจะเกิดในช่วงใด
- เริ่มต้นการขาย
  - ช่วงเสนอขาย
  - ช่วงปิดการขาย
  - ตลอดเวลา
28. ให้นักศึกษาพิจารณารูปแบบของข้อโต้แย้งแล้วตอบคำถามว่าเป็นข้อโต้แย้งแบบใด  
“ สินค้าของคุณยี่ห้อใหม่ ยังไม่มีใครรู้จักเลย ”
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกิจการ
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความต้องการ
29. ” ราคาสินค้าของคุณแพงกว่าบริษัทอื่นมาก ” ตรงกับข้อใด
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับกิจการ
  - ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความต้องการ

30. ข้อใดเป็นวิธีค้นหาข้อโต้แย้งของลูกค้า
- พยายามเน้นจุดขาย
  - ใช้คำถามแบบปรับสรุป
  - เบนความสนใจจากสินค้า
  - บอกถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
31. พนักงานขายที่จะปิดการขายได้ดีควรมีลักษณะดังนี้
- พูดน้อย
  - อดทน
  - แต่งตัวเก่ง
  - อุปการณ์นำเสนอมาก
32. การใช้คำพูดที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้า เป็นวิธีปิดการขายแบบใด
- ปิดการขายโดยยกย่องลูกค้า
  - ปิดการขายโดยเมื่อถูกปฏิเสธ
  - ปิดการขายโดยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง
  - ปิดการขายโดยเมื่อเข้าพบลูกค้า
33. การปิดการขายวิธีใดที่จะเป็นการให้กำไรหรือผลประโยชน์แก่ผู้ซื้อได้มากที่สุด
- การให้โอกาส
  - การให้ของแถม
  - การให้ทางเลือก
  - การชักจูงแนะนำลูกค้า
34. ข้อใดถูกต้อง
- การปิดการขายที่ดีที่สุด คือการยกย่องลูกค้า
  - การใช้ของแถมเป็นวิธีปิดการขายอย่างหนึ่ง
  - การทดลองปิดการขายควรทำเพียงครั้งเดียวต่อลูกค้า 1 ราย
  - การปิดการขายจะทำช่วงใดก็ได้ตามความพอใจของพนักงานขาย

35. ข้อใดถือเป็นวัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการบริการหลังการขาย
- เพิ่มยอดขายและดึงดูดลูกค้าได้มากขึ้น
  - ทราบจำนวนสินค้าที่จะผลิตในระยะต่อไป
  - เป็นข้อมูลในการคาดคะเนการขายในอนาคต
  - สร้างความรับผิดชอบให้กับพนักงานขาย
36. สินค้าใดที่จำเป็นต้องมีบริการหลังการขาย
- รองเท้า
  - ภาพวาด
  - เครื่องสำอาง
  - จักรเย็บผ้า
37. ข้อความใดแสดงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดจากการให้บริการที่ดี
- พุดติเป็นศรีแก่ปาก
  - กรรมเป็นต่อ รูปหล่อเป็นรอง
  - เลือกลูกค้าราย จะช่วยเราซื้อ
  - ทำให้เขาชอบ เพื่อให้เขาช่วย
38. ข้อใดเป็นกิจการที่จัดตั้งเพื่อบริการหลังการขาย
- ร้านทำผม
  - ตู้ซ่อมรถ
  - ประกันชีวิต
  - ห้างสรรพสินค้า
39. วิธีการใดไม่ควรใช้เพื่อการติดตามผลลูกค้า
- ไปหาด้วยตนเอง
  - โทรศัพท์สอบถาม
  - ให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบสภาพสินค้า
  - ให้ลูกค้าติดต่อฝ่ายซ่อมบำรุง

40. ข้อใดคือการจัดสภาพแวดล้อมที่น่าประทับใจ
- ก. พนักงานขายยิ้มแย้ม
  - ข. สร้างบริษัทให้มีขนาดใหญ่
  - ค. การเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ
  - ง. ตกแต่งห้องรับรองด้วยอุปกรณ์ราคาแพง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เฉลยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

- |     |   |     |   |     |   |     |   |
|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|
| 1.  | ง | 11. | ง | 21. | ง | 31. | ง |
| 2.  | ก | 12. | ง | 22. | ข | 32. | ง |
| 3.  | ค | 13. | ก | 23. | ง | 33. | ก |
| 4.  | ก | 14. | ง | 24. | ง | 34. | ข |
| 5.  | ง | 15. | ง | 25. | ง | 35. | ค |
| 6.  | ค | 16. | ง | 26. | ก | 36. | ก |
| 7.  | ก | 17. | ก | 27. | ข | 37. | ง |
| 8.  | ค | 18. | ก | 28. | ก | 38. | ก |
| 9.  | ข | 19. | ค | 29. | ค | 39. | ข |
| 10. | ค | 20. | ง | 30. | ง | 40. | ก |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คู่มือการใช้บทเรียนวีดิทัศน์  
เรื่อง กระบวนการขาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้บทเรียนวีดิทัศน์  
เรื่อง กระบวนการขาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คู่มือการใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

### 1. คำอธิบายบทเรียนวีดิทัศน์

ศึกษาแนวคิด ความสำคัญของการตลาดและการขาย ช่องทางการจำหน่าย ประเภทและลักษณะของการขาย ความรู้เกี่ยวกับการเป็นพนักงานขาย ผลิตภัณฑ์ กิจกรรม ลูกค้าและคู่แข่งชั้น คุณสมบัติจรรยาบรรณของนักขาย โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานขาย

### 2. วัตถุประสงค์ทั่วไปบทเรียนวีดิทัศน์

1. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีและเห็นความสำคัญของอาชีพขาย
2. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติและจรรยาบรรณของนักขาย
3. เพื่อให้มีทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับงานขายอันจะนำไปใช้ประโยชน์
4. เพื่อการศึกษาในระดับสูงขึ้นและในการประกอบอาชีพ

### 3. วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ทราบดีลักษณะของลูกค้าในอนาคต
2. บอกวิธีหาข้อมูลมาประกอบการขาย
3. บอกสิ่งต่างๆที่พนักงานขายควรเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า
4. บอกข้อแนะนำในการตอบคำโต้แย้งและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้

### 4. รายชื่อหน่วยบทเรียน

- |          |                                |
|----------|--------------------------------|
| ตอนที่ 1 | การแสวงหาลูกค้า                |
| ตอนที่ 2 | การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า   |
| ตอนที่ 3 | การเสนอขาย                     |
| ตอนที่ 4 | การเผชิญข้อโต้แย้ง             |
| ตอนที่ 5 | การปิดการขาย                   |
| ตอนที่ 6 | การติดตามผลและบริการหลังการขาย |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5. สื่อและอุปกรณ์การเรียน

วีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย จำนวน 6 ตอน เวลา 30 นาที ประเภทรายการละคร  
บันทึกเทปด้วยระบบเบต้าแคม

ตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้า

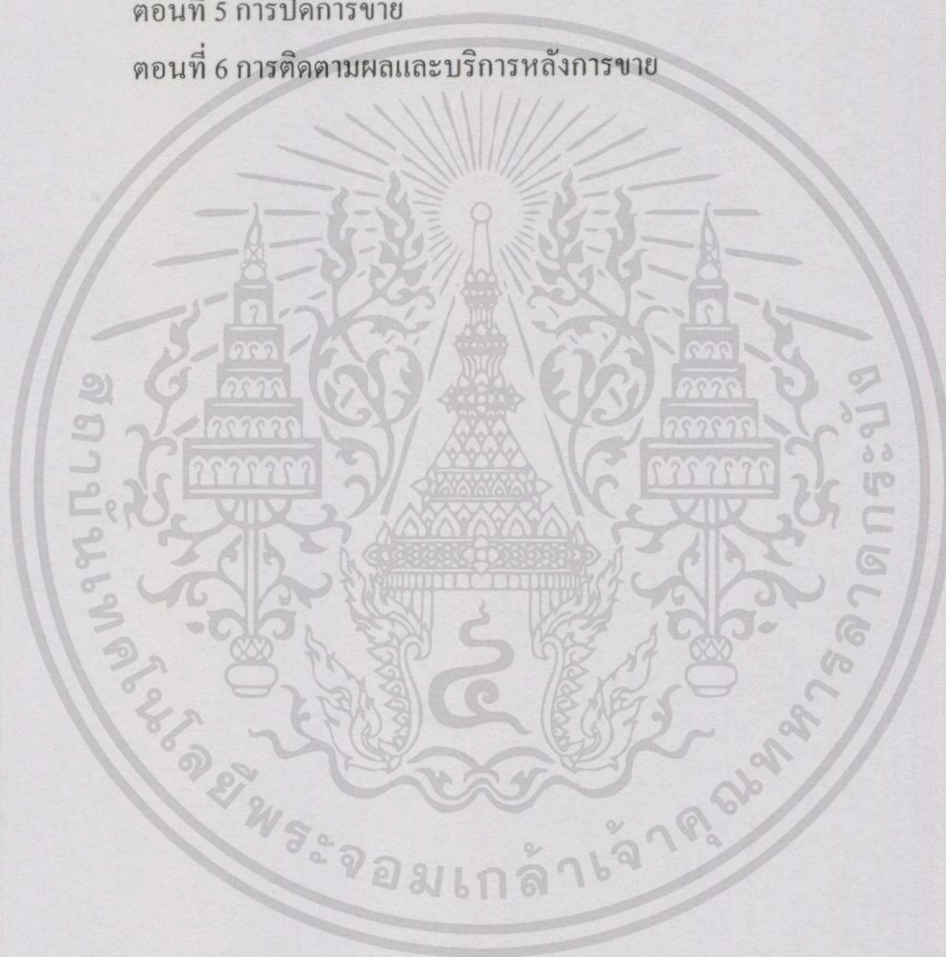
ตอนที่ 2 การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า

ตอนที่ 3 การเสนอขาย

ตอนที่ 4 การเผชิญข้อโต้แย้ง

ตอนที่ 5 การปิดการขาย

ตอนที่ 6 การติดตามผลและบริการหลังการขาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิธีการศึกษาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย

ในการศึกษาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย ผู้เรียนควรทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

### 1. การเตรียมตัวเพื่อศึกษด้วยตนเอง

การศึกษาบทเรียนวีดิทัศน์ เป็นการเรียนรู้จากวีดิทัศน์ และเอกสารประกอบความรู้ทั้งหมดจะถูกเรียบเรียงไว้ในเอกสารประกอบการเรียน ผู้เรียนจะต้องศึกษาด้วยตนเอง โดยใช้เวลาร่างจากการเรียนในชั้นเรียนปกติ ทำการศึกษาเพิ่มเติมความรู้ที่ได้จากครูที่สอนในชั้น ซึ่งจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นเป็นยอดดี หรือครูอาจจะนำมาใช้ในห้องเรียนเพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ไปพร้อมๆ กันแล้วนำความรู้ที่ได้รับจากการดูวีดิทัศน์แล้วมาดำเนินการอภิปรายกลุ่มกันอีกครั้งถึงสิ่งที่ได้รับจากการดูวีดิทัศน์แล้ว

วิธีการใช้สื่อวีดิทัศน์มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้เรียนจัดเตรียมเครื่องรับ โทรทัศน์ และต่อสายเข้ากับเครื่องเล่นวีดิโอเทปให้เรียบร้อย
2. นำม้วนเทปวีดิโอเทปใส่ในช่องเทป
3. กดปุ่ม PLAY เพื่อดูรายการ
4. เมื่อดูจบแล้วกดปุ่ม EJECT เพื่อนำเทปออกจากเครื่องเล่นวีดิโอเทป
5. เก็บม้วนเทปใส่กล่องให้เรียบร้อยเพื่อป้องกันฝุ่นละออง

### 2. การประเมินผลหลังเรียน

เมื่อทำการศึกษาเนื้อหาและบทเรียนวีดิทัศน์เสร็จแล้ว ขอให้ทำแบบประเมินตนเอง หลังจากเรียนตอนท้ายเล่ม แล้วทำการตรวจคะแนน รวมคะแนน ไว้ด้านบนของกระดาษคำตอบ หากทำได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 ขอให้ทำการศึกษาบทเรียนวีดิทัศน์นั้นใหม่อีกครั้ง จนกว่าจะทำคะแนนเพิ่มขึ้นจนถึงเกณฑ์ร้อยละ 80

### 3. การศึกษาเอกสารประกอบการเรียน บทเรียนวีดิทัศน์

บทเรียนวีดิทัศน์ คือ วีดิทัศน์สำหรับการเรียนในวิชาการขาย

เรื่อง กระบวนการขาย มีสื่อที่ใช้ประกอบการเรียน อยู่ 2 ประเภท คือ

1. เอกสารประกอบการเรียน เรื่อง กระบวนการขาย
2. เทปบันทึกภาพ จำนวน 6 ตอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
เรื่อง การแสวงหาลูกค้า

คำแนะนำ

1. แบบฝึกหัดนี้ใช้ทบทวนหลังจากนักเรียนได้ศึกษาบทเรียนวิดิทัศน์ตอนที่ 1-6 แล้ว
2. เมื่อนักเรียนทำแบบฝึกหัดเสร็จแล้ว ให้ตรวจสอบคำตอบด้วยตนเองจากคำตอบที่จัดให้
3. ถ้านักเรียนทำแบบฝึกหัดได้น้อยกว่าครึ่ง นักเรียนควรทบทวนบทเรียนวิดิทัศน์ซ้ำจนกว่าจะเข้าใจดี
4. ขอให้นักเรียนตั้งใจเรียนและซื่อสัตย์ต่อตนเอง



## แผนรายการสอน

### บทเรียนวิดิทัศน์

#### วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

##### ตอนที่ 1 เรื่องการแสวงหาลูกค้า

#### หัวเรื่อง

- การประเมินค่าลูกค้าในอนาคต
- แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
- วิธีการแสวงหาลูกค้าและซื้อควรระวัง

#### วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาสื่อการวิดิทัศน์ ตอนที่ 1 จบแล้ว นักเรียนสามารถ

1. ทราบลักษณะของลูกค้าในอนาคต
2. บอกวิธีหาข้อมูลมาประกอบการขาย

#### รูปแบบของรายการ      ละคร

#### กิจกรรมก่อนชมรายการ

ศึกษาบทเรียนจากคู่มือการเรียนการสอนวิชาการขายตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพและรายละเอียดเนื้อหาวิชาจากตำราอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

#### กิจกรรมหลังชมรายการ

ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดประกอบสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แผนรายการสอน

## บทเรียนวีดิทัศน์

## วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

## ตอนที่ 2 เรื่องการเตรียมตัวก่อนเข้าพบ

หัวเรื่อง

- สิ่งสำคัญต่างๆที่พนักงานขายควรเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า
- ประโยชน์ของการเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า
- สินค้าหรือบริการบางอย่างที่พนักงานขายจะต้องเตรียมตัวเป็นพิเศษ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาสื่อการสอนวีดิทัศน์ ตอนที่ 2 จบแล้ว นักเรียนสามารถ

1. บอกสิ่งต่างๆที่พนักงานขายควรเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า
2. บอกประโยชน์ของการเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า
3. อธิบายถึงสินค้าและบริการอะไรที่พนักงานขายจะต้องเตรียมตัวเป็นพิเศษ

รูปแบบของรายการ

ละคร

กิจกรรมก่อนชมรายการ

ศึกษาบทเรียนจากคู่มือการเรียนการสอนวิชาการขายตามหลักสูตร  
ประกาศนียบัตรวิชาชีพและรายละเอียดเนื้อหาวิชาจากตำราอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมหลังชมรายการ

ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดประกอบสื่อการสอนวีดิทัศน์ ตอนที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แผนรายการสอน

### บทเรียนวิดิทัศน์

#### วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

#### ตอนที่ 3 เรื่องการเข้าพบเพื่อเสนอขาย

#### หัวเรื่อง

- วัตถุประสงค์ของการเข้าพบ
- สิ่งจำเป็นและวิธีการต่างๆ ในการเข้าพบ

#### วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 3 จบแล้ว นักเรียนสามารถ

1. ทราบวัตถุประสงค์ในการเข้าพบลูกค้า
2. สามารถอธิบายวิธีการต่างๆ ในการเข้าพบลูกค้า 5 วิธีได้

#### รูปแบบของรายการ      ละคร

#### กิจกรรมก่อนชมรายการ

ศึกษาบทเรียนจากคู่มือการเรียนการสอนวิชาการขายตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพและรายละเอียดเนื้อหาวิชาจากตำราอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

#### กิจกรรมหลังชมรายการ

ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดประกอบสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 3

## แผนรายการสอน

## บทเรียนวีดิทัศน์

## วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

## ตอนที่ 4 เรื่อง การเผชิญข้อโต้แย้ง

หัวข้อเรื่อง

- สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดคำโต้แย้ง
- รูปแบบของคำโต้แย้ง
- ข้อเสนอแนะในการตอบคำโต้แย้ง

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาสื่อการสอนวีดิทัศน์ ตอนที่ 4 จบแล้ว นักเรียนสามารถ

1. สามารถอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดคำโต้แย้งได้
2. อธิบายรูปแบบของคำโต้แย้งได้
3. บอกข้อเสนอแนะในการตอบคำโต้แย้งและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้

รูปแบบของรายการ

ละคร

กิจกรรมก่อนชมรายการ

ศึกษาบทเรียนจากคู่มือการเรียนการสอน วิชาการขาย ตามหลักสูตร  
ประกาศนียบัตรวิชาชีพและรายละเอียดเนื้อหาวิชาจากตำราอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมหลังชมรายการ

ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดประกอบสื่อการสอนวีดิทัศน์ ตอนที่ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แผนรายการสอน

## บทเรียนวิดิทัศน์

## วิชาการขยาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

## ตอนที่ 5 เรื่อง การปิดการขาย

หัวเรื่อง

- ความหมายของการปิดการขาย
- หลักสำคัญในการปิดการขาย
- ยุทธวิธีการปิดการขาย

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 3 จบแล้ว นักเรียนสามารถ

1. สามารถบอกหลักสำคัญๆ ในการปิดการขาย
2. ทราบยุทธวิธีการปิดการขายและนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติจริงได้

รูปแบบของรายการ

ละคร

กิจกรรมก่อนชมรายการ

ศึกษาบทเรียนจากคู่มือการเรียนการสอน วิชาการขยาย ตามหลักสูตร  
ประกาศนียบัตร วิชาชีพและรายละเอียดเนื้อหาวิชาจากตำราอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมหลังชมรายการ

ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดประกอบสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แผนรายการสอน

### บทเรียนวิดิทัศน์

#### วิชาการขาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

##### ตอนที่ 6 เรื่อง กิจกรรมหลังการขาย

#### หัวเรื่อง

- จุดมุ่งหมายของการติดตามผล
- บริการหลังการขาย

#### วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 6 จบแล้ว นักเรียนสามารถ

1. บอกจุดมุ่งหมายของการติดตามผล
2. ทราบความสำคัญของการบริการหลังการขาย

#### รูปแบบของรายการ

ละคร

#### กิจกรรมก่อนชมรายการ

ศึกษาบทเรียนจากคู่มือการเรียนการสอน วิชาการขาย ตามหลักสูตร  
ประกาศนียบัตร วิชาชีพและรายละเอียดเนื้อหาวิชาจากตำราอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

#### กิจกรรมหลังชมรายการ


ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดประกอบสื่อการสอนวิดิทัศน์ ตอนที่ 6

## บทวิดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทวิทยุทัศน์ เรื่องการแสวงหาลูกค้า

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
1	ตราสถาบัน (สจล.) 	เพลงบรรเลง...	10 วินาที
2	สื่อการสอนวิทยุทัศน์ เรื่อง การแสวงหาลูกค้า	เพลงบรรเลง...	15 วินาที
3	LS. อยู่ซ่อมรถ CU ป้าย “ สมพรการช่าง” MS ช่าง 2 คน กำลังดูที่หม้อ น้ำรถ MS ช่าง กำลังเปลี่ยนล้อรถ (อีกคัน)	เพลงบรรเลง... SFX เสียงซ่อมรถ,เคาะ โลหะ	25 วินาที
4	LS ช่างคนหนึ่งเดินไปที่รถ คันที่กำลังซ่อมหม้อน้ำอยู่ MS ช่างเดิน ไปคุยกับช่าง สมพร MS ช่างสมพรหันมาฟัง MS ช่าง พยักหน้าแล้วเดินไป ดูหม้อน้ำ LS ช่างสมพรเดินออกมา ( กล้อง pan ตาม )	ช่าง : พี่สมพร คุณธีรนนท์เอารถมาให้ดูครับ สมพร: ขอบใจนะ เคียวช่วยเติกดูหม้อน้ำต่อที	20 วินาที
5	MS ธีรนนท์ยกมือไหว้ ช่างรับไหว้ MS หน้า 2 คน	ธีรนนท์: สวัสดีครับ สมพร: สวัสดีครับ วันนี้รถเป็นอะไรหรือครับ	20 วินาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
	<p>MS ช่างเปิดกระโปรงรถขึ้น CU ช่างที่กำลังดูแบตเตอรี่ CU ชีรนนท์ได้ตอบช่าง</p> <p>MS เห็นทั้ง 2 คน</p> <p>CU หน้าชีรนนท์ CU หน้าช่างสมพรยิ้ม ๆ MS ช่างเปลี่ยนแบตเตอรี่ต่อไป MS ชีรนนท์ยื่นพินรถ ชะโงกหน้าไปคู่ช่างสมพร</p>	<p>ชีรนนท์: จะเอามาเปลี่ยนแบตเตอรี่ซักหน่อยห่มู้น้ำมันสตาร์ทไม่คิดเลย ใช้น้ำมันก็ 2 ปีกว่าแล้ว</p> <p>สมพร: ได้ครับ เดี่ยวผมจัดการให้</p> <p>สมพร: แล้วห่มูนี้เป็นอย่างไรบ้างครับ ไปขายรถดีไหม</p> <p>ชีรนนท์: ก็ดีครับ แต่ผมยังมีมือใหม่อยู่เลยต้องพยายามอีกนิด คงต้องอาศัยประสบการณ์อีกมาก</p> <p>สมพร: อาชีพการขายมันก็อย่างนี้ละคุณ ทำไปทำมาเดี๋ยวก็เก่งเอง</p> <p>ชีรนนท์: เออ! คุณสมพร ถ้ามีใครอยากซื้อรถใหม่ผมอยากให้คุณช่วยเชียร์ให้ผมหน่อยได้ไหมครับ เพราะถ้าช่างพูดลูกค้ายิ่งจะเชื่ออยู่แล้ว</p> <p>สมพร: จะเอาอย่างนั้นหรือครับ</p> <p>ชีรนนท์: ครับผม แล้วถ้าขายสำเร็จ ผมมีน้ำใจเล็กๆน้อยๆให้ช่างสมพรด้วยนะครับ (คนตรีกล่อ)</p>	1.20 นาที
6	<p>MS รถถูกขับเข้ามาในอู่ LS ช่างสมพรหันไปมองกล้อง pan ตาม LS คนลงมาจากรถ แล้วเดินมาที่ช่างสมพร MS ประทับนคุษกับช่างสมพร</p>	<p>SFX เสียงรถจอด</p> <p>ประทีน: สวัสดีครับช่างสมพร ช่วยดูรถให้ทีเถอะครับ</p>	20 วินาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
	ช่างสมพรปิดกระโปรงรถ ธีรนนท์	สมพร: อ้าว! เป็นอะไร ไปอีกแล้วครับ ประทีน: ไม่รู้สิ หมู่นี้มันรวนบ่อย สตาร์ทก็ยาก ขั้วๆเดี๋ยวก็ดับ กินน้ำมันก็มาก สมพร: ได้เดี๋ยวสักครู่ละ กันนี้ทำเสร็จพอดี	
LS	สมพรกับประทีนเดินไป ที่รถขณะนั้นธีรนนท์ กำลังคุยโทรศัพท์มือถือ อยู่	ประทีน: ผมละกลุ่มใจจริงๆเลยเสียทุกอาทิตย์ ทั้งเสียเงิน เสียเวลา กะว่าจะทิ้งซื้อรถ ใหม่ดีกว่า ไม่อยากซ่อมแล้ว	2 นาที
MS	ช่างสมพรเปิดกระโปรง รถ	สมพร: ผมว่าซื้อใหม่ก็ดีนะครับ ตอนนั้นก็เสีย หลายอย่าง เท่าที่ผมดูก็มีมาจ่อคิวอีก หลายชิ้นถึงซ่อม ไปก็ไม่คุ้ม	
MS	ช่างสมพรหมุนตัวกลับ มากคุยกับประทีน	ประทีน: จริงหรือครับ แย่จริงๆ แล้วนี่ช่างคิดว่า ผมจะซื้อยี่ห้ออะไรดี ที่เส็งไว้ก็มี HONDA กับ TOTAYA	
CU	หน้าช่างสมพร	สมพร: ผมว่า TOTAYA ก็ดีนะครับ เครื่องก็ดี รูปร่างก็สวย โดยเฉพาะช่วงล่างแข็งแรง มาก แล้วที่สำคัญอะไหล่ก็หาง่ายและไม่ แพงด้วย	
CU	หน้าประทีน	ประทีน: จริงด้วยนะ น่าสนใจจริงๆ	
MS	หน้า 2 คน	สมพร: พอดี ตอนนี้คุณธีรนนท์ ตัวแทนขายของ TOTAYA อยู่ที่นั่นพอดี เดี่ยวผมจะแนะนำ ให้รู้จัก คุณธีรนนท์แถมเป็นลูกค้าที่นี้ เหมือนกันไว้ใจได้	
LS	สองคนเดินไปหาธีรนนท์ กล้อง pan ตามขณะนั้น ธีรนนท์กำลังลงสตาร์ท รถอยู่เสร็จแล้วเดินออก มาปิดประตูรถ	(ดนตรี)	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
7	LS เห็นทั้งสามคน ช่างสมพร อยู่ตรงกลาง MS หน้าธีรนนท์และประทีน ยิ้มให้กัน	สมพร: นี้คุณธีรนนท์ ตัวแทนขายรถ TOTAYA นี่คุณประทีนเค้าสนใจจะซื้อรถ TOTAYA ครับ	3 นาที
	CU หน้าธีรนนท์ MS ธีรนนท์เดินไปหยิบ catalog ที่หลังรถ แล้ว เดินกลับมาที่กลุ่ม CU หน้าช่างสมพร LS ทั้งสามคนเดินไปนั่งที่ โต๊ะ MS ธีรนนท์หยิบ catalog ออกมาเปิดให้ประทีนดู CU หน้า 2 คน สลับไปมา MS หน้าช่างสมพรกับ ประทีน CU หน้าประทีน	ธีรนนท์: สวัสดีครับ ไม่ทราบว่าสนใจรุ่น ไหน เดี่ยวผมจะเอา catalog มาให้คุณ ดูว่า จะได้เห็นภาพไปด้วย (ดนตรี) สมพร: ผมว่าเราไปนั่งคุยกันทางด้านโน้น จะสะดวกกว่า ธีรนนท์: ถ้าคุณประทีนชอบแบบ 4 ประตูก็รุ่น GN 1800 ก็ดีนะครับ รุ่นนี้มีคนสนใจ กันมาก ทั้งโทรฯมาถามและสั่งจอง รุ่นนี้มีสีบรอนซ์เงิน,ทอง,ดำ แล้วก็สี เลือดหมู ประทีน: อ้อ รุ่นนี้เอง เคยอ่านในหนังสือรถยนต์ OK นะ เพื่อนผมก็ว่าดีกันหลายคน แล้วช่างละมีความเห็นอย่างไรบ้าง สมพร: ผมว่า OK นะถ้าดู SPEG ขนาดนี้แล้ว ราคานี้ ถ้าต้องเอาเงินที่ต้องซ่อมแต่ละ เดือน เพิ่มอีกนิดหน่อย ก็ผ่อนรถใหม่ได้ สบาย ประทีน: ถ้าจั้น ผมก็ตกลงเอารุ่นนี้ก็แล้วกัน ในเมื่อช่างประจำผมว่าดี เอาสีเลือดหมู นะ สีนี้ถูกโฉลกกัน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
	CU หน้าซีรนนท์ MS เห็น 3 คนคุยกัน LS ภาพ 3 คน	ซีรนนท์: ครีบบพุงนี้้อกรดได้โดย ประทิน: แล้วมีระบบเงินผ่อนใหม่ครีบบ ซีรนนท์: มีครีบบ รรุ่นนี้คาวน 2 หมื่น ผ่อนเดือน ละ 3พัน 60 เดือน  ประทิน: แล้วรถคันเก่าก้องช่วยให้ช่างสมพร จัดการขายให้ผมที ส่วนรถใหม่ก้อจะได้ วัน..... (เสียงค้อยๆfade ลง) (คนครีบบ)	
8.	ภาพกิจกรรมที่ผ่านมา	เพลงบรรเลง.....	5 วินาที
9.	หยุดเทบและทำแบบฝึกหัด ในกระดาศคำถาม-คำตอบ ที่ให้	เพลงบรรเลง.....	5 วินาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทวิดิทัศน์ เรื่องเตรียมตัวก่อนเข้าพบ

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
1	ตราสถาบัน (สจล.) 	เพลงบรรเลง...	10 วินาที
2	วิดิทัศน์ เรื่อง เตรียมตัวก่อนเข้าพบ	เพลงบรรเลง...	15 วินาที
3	MS ชายคนหนึ่งกำลังนั่ง ทำงานอยู่ CU มือเขียนหนังสือ MS นั่งทำงาน (ด้านข้าง) MS ชายคนนั้นเงยหน้าขึ้นมา	(ดนตรี)  SFX เสียงเคาะประตู บุญชู: เชิญครับ	20 วินาที
4	CU มือจับลูกบิดประตู หมุน แล้วผลักเข้ามา MS ชายคนหนึ่งเดินเข้าประตู มา MS หน้าบุญชู LS หมุ่นเดินมา นั่งที่เก้าอี้ ก๊อชิง pan ตาม MS หมุ่นนั่งลง  MS บุญชู CU หน้าหมุ่น  MS เห็นทั้ง 2 คน	บุญชู: อ้าว! หมุ่นมีอะไรหรือนั่งก่อนสิ  หมุ่น: คือผมมีปัญหามาปรึกษาพี่บุญชู ไม่ทราบว่ พี่บุญชูมีเวลาว่างสักนิดไหมครับ  บุญชู: เอสิ มีอะไรหรือ หมุ่น: ผมจะมาขอคำแนะนำจากพี่บุญชูเกี่ยวกับ วิธีการในการเตรียมตัวเข้าพบลูกค้า พอดี พรงนี้ก็มีลูกค้าให้นำเครื่อง คอมพิวเตอร์ ไปสาธิตที่บ้าน บุญชู: แสดงว่าลูกค้านี้อยากจะซื้อคอมพิวเตอร์ เราก็ต้องเตรียมเครื่องไปพร้อมกับ catalog	1.30 นาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
	CU หนุ่ม	<p>หลายๆแบบเพื่อให้ลูกค้าเลือก แล้วที่สำคัญนะ เราจะต้องเตรียมอธิบายการใช้เครื่องให้คล่องๆ</p> <p>หนุ่ม: ครับ เรื่องนั้นผมเตรียมพร้อมแล้วครับ (ดนตรีคลอตลอด)</p>	1.20 นาที
5	<p>MS (จากหนุ่มบน) ทั้ง 2 คนกำลังสนทนากัน</p> <p>MS หนุ่มเอา catalog ออกมาให้บุญชูดู</p> <p>CU หน้าบุญชูทำหน้าพอใจพร้อมกับพยักหน้า</p> <p>CU หนุ่มกำลังอธิบายตาม catalog</p> <p>MS หนุ่มกับบุญชู</p>		30 วินาที
6	<p>MS บุญชู</p> <p>PAN ไปที่หน้าหนุ่มท่าทางตั้งใจฟัง</p> <p>CU หนุ่ม</p> <p>MS หนุ่ม&amp; บุญชู</p> <p>CUT สลับ</p>	<p>บุญชู: การที่ลูกค้าให้เราไปสาธิตเครื่องคอมพิวเตอร์ก็แสดงว่าเขาต้องการและตั้งใจจะซื้อจึงไม่น่ามีปัญหา แต่ถ้าลูกค้าที่ยังไม่ตั้งใจซื้อ ก็ต้องเตรียมตัวมากหน่อยจะได้พูดชักชวนให้ลูกค้าซื้อสินค้าเรา โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นสินค้าพิเศษ ก็ต้องมีเตรียมตัวมากเป็นพิเศษ</p> <p>หนุ่ม: ครับ แล้วถ้าเป็นสินค้าที่ลูกค้าเคยซื้อและใช้แล้วละครับ</p> <p>บุญชู: ถ้าเป็นสินค้าอย่างนั้น เราก็อาจเตรียมตัวน้อยลงได้เพราะลูกค้ามีความเข้าใจและมีความคุ้นเคยกับสินค้านั้นอยู่แล้ว หรือถ้าเป็นสินค้าน่าสนใจและลูกค้าเคยใช้แล้วสินค้านี้เป็นสินค้าที่เราเตรียมตัวน้อยที่สุด</p>	2 นาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ภาพ	เสียง	เวลา
	CU หนู้มยกมือไหว้ MS บุญชูรับไหว้ CU หนู้มลุกขึ้นเดินออกมา MS หนู้มเดินออกมาจากห้อง แล้วปิดประตู กล้อง pan ไปที่ป้ายชื่อหน้า ห้อง CU ป้าย “ บุญชู นิยมไทย หัว หน้านิเทศงานขาย”	หนู้ม: ครับ ผมเข้าใจแล้วขอบคุณที่บุญมาก บุญชู: ไม่เป็นไร ถ้ามีอะไรไม่เข้าใจก็ปรึกษาพี่ได้ แล้วอย่าลืมไปเตรียมตัวให้ดีๆนะพรุ่งนี้จะได้ไม่ พลาด หนู้ม: ครับ ขอบคุณที่บุญอีกครั้งหนึ่ง บุญชู: ยังไง ก็ขอให้โชคดีพรุ่งนี้นะ (ดนตรี) -ดนตรีจบ-	15 วินาที
7	ภาพกิจกรรมที่ผ่านมา	เพลงบรรเลง.....	5 วินาที
8	หยุดเทปและทำแบบฝึกหัด ในกระดาษคำถาม-คำตอบ ที่ให้	เพลงบรรเลง.....	5 วินาที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

นางสิริรัตน์ พูลผล เกิดเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2512 ที่จังหวัดเพชรบุรี ได้สำเร็จการศึกษาศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2534

เริ่มรับราชการ ที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิงห์บุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ในตำแหน่ง อาจารย์ 1 ระดับ 3 และปัจจุบันดำรงตำแหน่งนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ระดับ 6 ว. สถาบันพัฒนาครูอาชีวศึกษา กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้