

**ชื่อผลงานวิจัย :** การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยอาชีวศึกษามงคลประชาชะลา โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA)

**ผู้วิจัย :** นางสาวชุตินา เหมทานนท์

**ตำแหน่ง :** ครูผู้สอน สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก

**สถานที่ติดต่อ :** วิทยาลัยอาชีวศึกษามงคลประชาชะลา, 063-5396633,  
chutimapeemailove@gmail.com

**ปีที่ทำวิจัยเสร็จ :** ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

**ประเภทงานวิจัย :** ประเภทวิจัยชั้นเรียน

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น โดยการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) กับเกณฑ์ร้อยละ 70 และเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ก่อนและหลังเรียนโดยการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยอาชีวศึกษามงคลประชาชะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำนวน 27 คน ประจำปีการศึกษา 2564 เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น จำนวน 1 แผน (คาบละ 3 ชั่วโมง จำนวน 2 คาบ) และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องกระบวนการขาย ซึ่งใช้สำหรับทดสอบนักศึกษาก่อนและหลังเรียน เป็นแบบทดสอบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ จำนวน 1 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้โดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแตกต่างค่าที - เทส (t-test) แบบ Dependent

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรวมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 และเมื่อพิจารณาคะแนนเป็นรายบุคคล พบว่านักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ทุกคน
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาของประเทศ ชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยยังต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซับซ้อน และคาดการณ์ได้ยาก ในขณะที่ผลการจัดการศึกษาของประเทศในทุกๆระดับยังคงมีปัญหา ทั้งในด้านคุณภาพของคนไทยที่ผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่าง ๆ ที่ยังมีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา คุณลักษณะ และทักษะอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพึงพอใจ และกำลังแรงงานของประเทศที่มีสมรรถนะไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน และระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (แผนการศึกษาแห่งชาติ, 2560-2579)

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) เป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบหนึ่ง ที่ส่งเสริมการคิดของนักศึกษา โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้เรียนได้คิด ได้สร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการที่สำคัญ คือ ผู้เรียนได้ทบทวนความรู้เดิม ผู้เรียนได้รับ/แสวงหา/รวบรวม/ข้อมูล ประสบการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง ผู้เรียนได้ศึกษาวิเคราะห์ และสร้างความหมายข้อมูล/ประสบการณ์ด้วยตนเองโดยใช้ทักษะกระบวนการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย (ทีศนา แคมมณี, 2555)

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญนั้น ครูจะเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้ความรู้มาเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือสนับสนุนให้กำลังใจผู้เรียนได้สร้างองค์ความรู้ขึ้นด้วยตนเอง จากการให้เขาได้ลงมือปฏิบัติจริง ทุกขั้นตอนตามความถนัดและความสนใจของแต่ละบุคคล โดยที่การเรียนรู้ไม่ได้อยู่ที่ตัวเนื้อหาเพียงอย่างเดียวแต่อยู่ที่ กระบวนการเรียนรู้ (Process) เป็นการเรียนรู้วิธีที่จะเรียน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (ศิริพัฒน์ กันทะวงศ์, 2551)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาผลการจัดการเรียนรู้เรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) มุ่งเน้นการสร้างทักษะโดยยึดมั่นในหลักการ ทฤษฎี กระบวนการ ความสามารถเฉพาะตัว และยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยบูรณาการความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยหวังว่าการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา จะสามารถพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนให้ผ่านเกณฑ์ที่ผู้สอนกำหนดได้ และการจัดการเรียนรู้แบบซิปปามีประโยชน์เกี่ยวกับการเสริมสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้เพื่อทำให้ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียนรู้ สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้มีการฝึกฝน ทักษะที่สำคัญในการพัฒนาตนเองโดยการได้ลงมือปฏิบัติจริง ส่งผลให้ผู้เรียนจำจดยรายละเอียดของเนื้อหา และเป็นแนวทางสำหรับการนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา ไปประยุกต์ใช้กับวิชาอื่น ๆ ได้

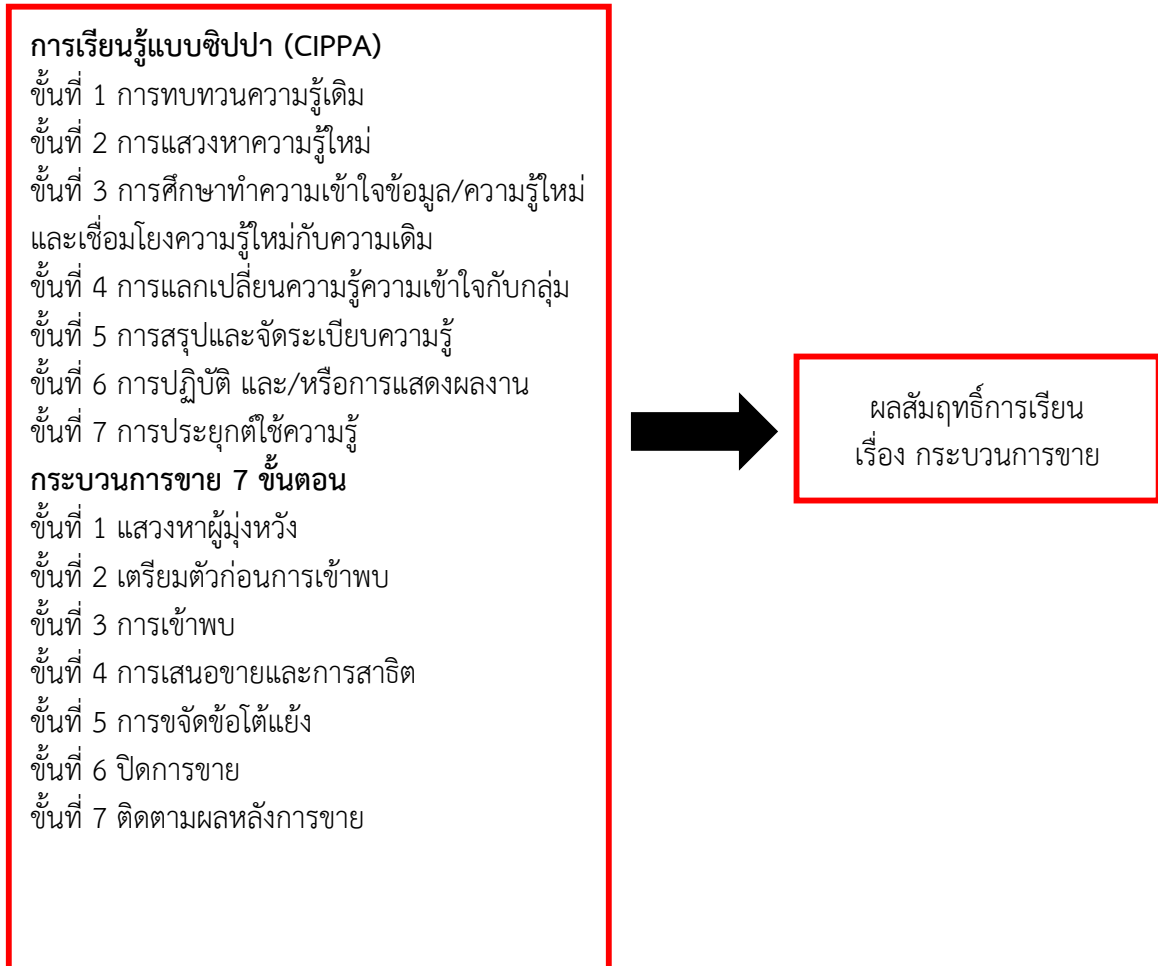
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) กับเกณฑ์ร้อยละ 70
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา ผลสัมฤทธิ์

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย หลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ของนักศึกษาโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบซิปปา (CIPPA) หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

## นียมคัพท

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลการทดสอบก่อนและหลังเรียน เรื่องกระบวนการขยายรายวิชาการขยายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา อำเภอมือง จังหวัดยะลา หลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบชิปปา (CIPPA)

2. รูปแบบการเรียนรู้แบบชิปปา หมายถึง การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบชิปปา ทั้ง 7 ขั้นตอน บูรณาการร่วมกับกระบวนการขยาย 7 ขั้นตอน ในรายวิชาการขยายเบื้องต้นให้กับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากการลงมือปฏิบัติจริง

3. แบบทดสอบวัดผล หมายถึง แบบทดสอบชนิดปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ เรื่องกระบวนการขยาย รายวิชาการขยายเบื้องต้น ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

## แนวคิต/ทฤษฎี

### ความหมายการจัดการเรียนรู้แบบชิปปา (CIPPA)

ทิตนา แคมมณี (2545:14) กล่าวว่า การเรียนการสอนแบบชิปปา เป็นรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง รูปแบบหนึ่งที่ได้รับความสะดวกและมีนักศึกษาให้คำจำกัดความของการจัดการเรียนการสอนแบบชิปปา ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษร คือ

C หมายถึง Construct คือการให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยกระบวนการแสวงหาข้อมูลทำความเข้าใจ คิดวิเคราะห์ ตีความ แปลความ สร้างความหมาย สังเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อความ

I หมายถึง Interaction คือการให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เรียนรู้จากกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดและประสบการณ์แก่กันและกัน

P หมายถึง Participation คือการให้ผู้เรียนมีบทบาท มีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากที่สุด

P หมายถึง Process หรือ Product คือการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการควบคู่ไปกับผลงานข้อความที่สรุปได้

A หมายถึง Application คือการให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

ทิตนวรรณ รามณรงค์ (2556) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้รูปแบบโมเดลชิปปา ( CIPPAMODEL หลักการจัดการเรียนการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง : โมชิปปา ( CIPPA Model) ) หลักการจัดการเรียนการสอนโมเดลชิปปา เป็นหลักที่นำมาใช้จัดการเรียนการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เสนอแนวคิดโดย รองศาสตราจารย์ ดร.ทิตนา แคมมณี อาจารย์ประจำภาควิชาประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจุดเน้นที่การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทั้งทางร่างกายสติปัญญา สังคม และอารมณ์ หลักการจัดของโมเดลชิปปา มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

C มาจากคำว่า Construct หมายถึง การสร้างความรู้ ตามแนวคิด การสรรค์สร้างความรู้ ได้แก่ กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสสร้างความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งทำให้ผู้เรียนเข้าใจและเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อตนเอง กิจกรรมนี้ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสติปัญญา

I มาจากคำว่า Interaction หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ได้แก่ กิจกรรมที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เช่น ครู เพื่อน ผู้รู้ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เช่น แหล่งความรู้ และสื่อประเภทต่าง ๆ กิจกรรมนี้ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสังคม

P มาจากคำว่า Physical Participation หมายถึง การมีส่วนร่วมทางกาย ได้แก่ กิจกรรมที่ให้ผู้เรียนมีโอกาสเคลื่อนไหวร่างกายในลักษณะต่าง ๆ

P มาจากคำว่า Process Learning หมายถึง การเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ที่เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ กิจกรรมที่ให้ผู้เรียนทำเป็นขั้นตอนจนเกิดการเรียนรู้ ทั้งเนื้อหาและกระบวนการที่นำมาจัดกิจกรรม เช่น กระบวนการคิด กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการกลุ่ม กระบวนการแสวงหาความรู้ เป็นต้น กิจกรรมนี้ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสติปัญญา

A มาจากคำว่า Application หมายถึง การนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ กิจกรรมที่ให้โอกาสผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน กิจกรรมนี้ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ได้หลายอย่างแล้วแต่ลักษณะของกิจกรรม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเรียนการสอนแบบชิปปา หมายถึง รูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมการสอน เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทั้งทางร่างกาย สติปัญญา สังคม และอารมณ์

### รูปแบบการเรียนการสอนตามหลักชิปปา

ทิศนา แคมมณี (2545:114) รูปแบบการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง : โมเดลชิปปา นี้ พัฒนาขึ้นโดยรองศาสตราจารย์ ดร.ทิศนา แคมมณี ภาควิชาประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ของรูปแบบ คือ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนอย่างแท้จริงโดยการให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยความร่วมมือจากกลุ่ม และพัฒนาทักษะกระบวนการต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ขั้น แต่ละขั้นประกอบไปด้วยหลักการและวิธีสอนหรือเทคนิคการสอนที่เสนอแนะไว้ ดังต่อไปนี้

#### ขั้นที่ 1 การทบทวนความรู้เดิม

ขั้นนี้เป็นการดึงความรู้เดิมของผู้เรียนในเรื่องที่จะเรียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีความพร้อมในการเชื่อมโยงความรู้ใหม่กับความรู้เดิมของตน ซึ่งผู้สอนอาจใช้วิธีการต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย

#### ขั้นที่ 2 การแสวงหาความรู้ใหม่

ขั้นนี้เป็นการแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ของผู้เรียนจากแหล่งข้อมูลหรือแหล่งความรู้ต่าง ๆ ซึ่งครูอาจจัดเตรียมมาให้ผู้เรียนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนไปแสวงหากันได้

#### ขั้นที่ 3 การศึกษาทำความเข้าใจข้อมูล/ความรู้ใหม่ และเชื่อมโยงความรู้ใหม่กับความรู้เดิม

ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับข้อมูล/ความรู้ที่หามาได้ ผู้เรียนจะต้องสร้างความหมายของข้อมูล/ประสบการณ์ใหม่ ๆ โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น

ใช้กระบวนการคิดและกระบวนการกลุ่มในการอภิปราย และสรุปความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการเชื่อมโยงกับความรู้เดิม

#### **ขั้นที่ 4 การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจกับกลุ่ม**

ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนอาศัยกลุ่มเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความรู้ความเข้าใจของตนเองรวมทั้งขยายความรู้ความเข้าใจของตนเองให้กว้างขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้แบ่งปันความรู้ความเข้าใจของตน แก่ผู้อื่น และได้รับประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจของผู้อื่นไปพร้อม ๆ กัน

#### **ขั้นที่ 5 การสรุปและจัดระเบียบความรู้**

ขั้นนี้เป็นขั้นของการสรุปความรู้ที่ได้รับทั้งหมด ทั้งความรู้เดิมและความรู้ใหม่ และสิ่งที่เรียนให้เป็นระบบระเบียบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนจดจำสิ่งที่เรียนรู้ได้ง่าย

#### **ขั้นที่ 6 การปฏิบัติ และ/หรือการแสดงผลงาน**

หากข้อความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไม่มีการปฏิบัติ ขั้นนั้นจะเป็นขั้นที่ช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงผลงานการสร้างความรู้ของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ เป็นการช่วยให้ผู้เรียนได้ต่อย้ำหรือตรวจสอบความเข้าใจของตนเองและช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ความคิดสร้างสรรค์แต่หากต้องมีการปฏิบัติตามข้อความรู้ที่ได้ ขั้นนี้จะเป็นขั้นปฏิบัติ และมีการแสดงผลงานที่ได้ปฏิบัติด้วย

#### **ขั้นที่ 7 การประยุกต์ใช้ความรู้**

ขั้นนี้เป็นขั้นของการส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้ฝึกฝนการนำความรู้ความเข้าใจของตนไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความชำนาญ ความเข้าใจ ความสามารถในการแก้ปัญหาและความจำในเรื่องนั้น ๆ หลังจากการประยุกต์ใช้ในความรู้ อาจจะมีการนำเสนอผลงานจากการประยุกต์อีกครั้งก็ได้ หรืออาจไม่มีการนำเสนอผลงานในขั้นที่ 6 แต่นำมารวมแสดงในขั้นตอนท้ายหลังขั้นการประยุกต์ใช้ก็ได้เช่นกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ารูปแบบการเรียนการสอนตามหลักการชิปปา เป็นการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนอย่างแท้จริงโดยการให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยความร่วมมือจากกลุ่ม และพัฒนาทักษะกระบวนการต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ขั้นตอน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อได้อย่างแท้จริง

#### **ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน**

นิภา เมธาวิชัย (2536:65) ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ไว้ว่าความรู้และทักษะที่ได้รับก่อให้เกิดการพัฒนาจากการเรียนการสอน การฝึกฝน และได้รับการอบรมสั่งสอน โดยครูอาศัยเครื่องมือวัดผลช่วยในการศึกษาว่านักเรียนมีความรู้ และทักษะมากน้อยเพียงใด

ปราณี กองจินดา (2549,หน้า42) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความสามารถหรือผลสำเร็จที่ได้รับจากกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและประสบการณ์เรียนรู้ทางด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย และยังได้จำแนกผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ตามลักษณะของวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลที่ได้รับจากการใช้กระบวนการเรียน การสอนที่ทำให้นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งสามารถวัดได้จากการแสดงออกมาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้สอนว่าต้องการวัด ด้านใด

## กระบวนการขาย

**ลิขสิทธิ์ ปรากฏประดิษฐ์โชติ (2557)** เพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานขาย ต้องเข้าใจในกระบวนการขาย ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

### 1. การแสวงหาลูกค้าและการพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้า

ลูกค้าผู้คาดหวัง (Prospect) คือบุคคลหรือธุรกิจที่มีโอกาสในการที่จะมาซื้อผลิตภัณฑ์ ดังนั้น ผู้คาดหวัง อาจหมายถึงนิติบุคคล สถาบัน หรือบุคคลธรรมดาที่มีคุณสมบัติเพียงพอ และมีศักยภาพที่จะมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการของกิจการและเมื่อผู้คาดหวังซื้อผลิตภัณฑ์ก็จะเปลี่ยน สภาพมาเป็นลูกค้า

### 2. การเตรียมตัวก่อนการเข้าพบ

การเตรียมตัวก่อนการเข้าพบ คือการกำหนดรายละเอียดของการเสนอขาย เมื่อรายชื่อของลูกค้า ผู้คาดหวังและทำการพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้าแล้ว ก่อนที่จะดำเนินการเข้าพบ พนักงานขายจะต้อง ทำการค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าผู้คาดหวัง และใช้ข้อมูล ต่าง ๆ ที่หามาได้ จัดทำเป็นแผนการดำเนินงานเพื่อให้การเข้าพบลูกค้าเป็นไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์

### 3. การเข้าพบลูกค้า

ในการเข้าพบลูกค้า นั้น พนักงานขายควรมีเทคนิคในการเข้าพบลูกค้า ดังต่อไปนี้คือ ควรมีการนัดหมายลูกค้าก่อนเสมอ ต้องเข้าพบให้ตรงเวลา จงพบลูกค้าด้วยวิธีธรรมดา มีจุดมุ่งหมายในการเข้าพบ และใช้ข้อมูลข่าวสารให้มากที่สุด และอย่าพูดแต่เรื่องของตัวเองเป็นใหญ่

### 4. การเสนอขายและการสาธิต

**การเสนอขาย** คือการอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และผลประโยชน์ และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่จะได้รับตลอดจนการโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความต้องการในตัว ผลิตภัณฑ์ขึ้นมา

**การสาธิตการขาย** เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การขายดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่เสียเวลา มากนัก เป็นการแสดงหรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าผู้คาดหวัง ให้เกิดความสนใจ เกิดภาพลักษณ์ สร้างความปรารถนาไปสู่ความเชื่อมั่น และตัดสินใจซื้อในที่สุด

### 5. การขจัดข้อโต้แย้ง

**ข้อโต้แย้ง (Objection)** คือ ข้อแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานขาย ใน เรื่องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ข้อโต้แย้งดูเหมือนว่าจะเป็นอุปสรรคต่อการเสนอขายของพนักงาน แต่ถ้าวข้อโต้แย้งนั้นสามารถจัดไปได้ ก็จะกลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเสนอขายของพนักงานขาย ข้อโต้แย้งเป็นสิ่งปกติที่จะต้องเกิดขึ้นในการเสนอขาย

## 6. การปิดการขาย

การปิดการขาย คือ การสรุปผลการเสนอขาย เป็นเทคนิคขั้นสุดท้ายที่เร้าความสนใจของลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยความพึงพอใจ การปิดการขายจะกระทำหลังจากการที่พนักงานขายสามารถขจัดข้อโต้แย้งของลูกค้าที่เกิดขึ้นได้แล้ว

## 7. การติดตามผลและการให้บริการ

นักการขายสมัยใหม่ถือว่าหัวใจของการทำงาน คือ การติดตามผลและการให้บริการ ซึ่งเป็นประการสำคัญในการสร้างฐานหรือเครือข่ายของลูกค้า และเพิ่มยอดขายให้แก่งาน หลังจากพนักงานขายได้ปิดการขายแล้ว กระบวนการขายยังไม่สิ้นสุด พนักงานขายจะต้องมีการติดตามผล การติดตามที่ดีย่อมเป็นการสร้างการขายต่อไป เนื่องจากการติดตามผลเป็นวิธีการสร้างความเชื่อมั่น และพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

สรุปได้ว่า การที่จะเป็นนักขายที่มีประสิทธิภาพได้นั้นเริ่มจากการศึกษาลูกค้าเป้าหมายก่อน เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนอื่น ๆ ได้แก่การเตรียมตัวก่อนการเข้าพบ เช่นเตรียมข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า และทำการนัดหมาย หากนักขายมีการเตรียมตัวไปดีจะส่งผลให้การเข้าพบลูกค้าครั้งแรก การเสนอขาย และการตอบข้อโต้แย้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถปิดการขายได้ และการที่จะทำให้ลูกค้าจำจดภาพลักษณ์ที่ดีและจงรักภักดีกับสินค้าเราได้นั้น ขึ้นอยู่กับการติดตามผลหลังการขาย และการบริการหลังการขายด้วย ซึ่งกระบวนการขายทั้ง 7 ขั้นตอนนี้ หากนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย จะทำให้ผู้เรียน มีความรู้และทักษะพื้นฐานให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมเกียรติ ศรีรุ่งเรือง และสิทธิพล อัจฉินทร์ (2555:บทคัดย่อ) การพัฒนาทักษะกระบวนการกลุ่ม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การสร้างเสริมสุขภาพ สมรรถภาพและการป้องกันโรค กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบชิปปา (CIPPA Model) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาทักษะกระบวนการกลุ่มของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบชิปปา (CIPPA Model) โดยให้มีจำนวนนักเรียนร้อยละ 80 มีทักษะกระบวนการกลุ่มอยู่ในระดับมากขึ้นไป 2) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบชิปปา (CIPPA Model) โดยให้นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีจำนวนนักเรียนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ขึ้นไป กลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนขอนแก่นวิทยายนต์ 2 (สมาน สุเมโธ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 40 คน รูปแบบการวิจัยเป็นการทดลองขั้นต้น (Pre – Experimental Research Design) แบบกลุ่มเดียวมีการทดสอบหลังเรียน (One Shot Case Study) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบชิปปา (CIPPA Model) จำนวน 13 แผนแบบประเมินทักษะกระบวนการกลุ่ม และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิเคราะห์ข้อมูลคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละผลการวิจัยพบว่า 1.นักเรียนที่เรียนรู้โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบชิปปาในภาพรวมมีทักษะกระบวนการกลุ่มอยู่ในระดับมาก (= 4.48) และมีจำนวนนักเรียนที่มีทักษะกระบวนการกลุ่มอยู่ในระดับมากขึ้นไปจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2.นักเรียนที่เรียนรู้โดยใช้รูปแบบ



การจัดการเรียนรู้แบบซิปปามีสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ย 32.68 คิดเป็นร้อยละ 81.69 และมีจำนวนนักเรียนที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ธนพันธ์ ชัยชนะเลิศ (2555:บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโมเดลซิปปา (CIPPA) โดยใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อเพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการปฏิบัติตนตามหลักเบญจศีล ศาระศาสนา ศีลธรรม จริยธรรม (พุทธศาสนา) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโมเดลซิปปา (CIPPA) โดยใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อ เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการปฏิบัติตนตามหลักเบญจศีล ศาระศาสนา ศีลธรรม จริยธรรม (พระพุทธศาสนา) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนโรงเรียนบ้านเชียงคาน (ราษฎร์ประสานมิตร) จำนวน 8 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยโมเดลซิปปา (CIPPA) โดยใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อแบบทดสอบวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบประเมินการปฏิบัติตนตามหลักเบญจศีล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโมเดลซิปปา (CIPPA) โดยใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อ นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการคิดวิเคราะห์สูงกว่าก่อนเรียนเท่ากับ 7.13 คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนเท่ากับ 8.75 คิดเป็นร้อยละ 29.71 และมีการปฏิบัติตนตามหลักเบญจศีล โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีพฤติกรรมงดเว้นการพูดคำหยาบ งดเว้นการดื่มสุราหรือของมีเมา และงดเว้นการเสพยาเสพติดอยู่ในระดับดี

พระมหาคชา ประณีตพลกั (2560:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดดาวคะนองระหว่างวิธีสอนแบบซิปปา (CIPPA Model) กับวิธีสอนแบบปกติ ผลการวิจัย 1.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบซิปปา กับกลุ่มที่ได้รับการสอน โดยวิธีสอนแบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบซิปปา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีแบบปกติ 2.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ก่อนเรียนและหลังเรียน ของนักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบซิปปา พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน 3.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทพร จำชัย (2554:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การคุณความคิดสร้างสรรค์และเจตคติต่อการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนด้วยการจัดกิจกรรมเรียนรู้แบบซิปปา และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติที่พบว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบซิปปา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การคุณหลังเรียนเพิ่มขึ้น จากก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัศวิน พุ่มมรินทร์ (2556:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) เรื่องลำดับและอนุกรมที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและความสามารถในการสื่อสาร

ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่พบว่าความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) เรื่องลำดับและอนุกรม สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้า ประจำปีการศึกษา 2564 วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา อำเภอเมืองจังหวัดยะลา จำนวน 27 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้า จำนวน 27 คน โดยใช้แบบเจาะจง (เพราะนักศึกษาในกลุ่มนี้เป็นนักศึกษาในสาขาที่ผู้วิจัยทำการสอนอยู่ และมีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง - ต่ำ)

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

1. แผนการจัดการเรียนรู้เรื่อง กระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) จำนวน 1 แผน (คาบละ 3 ชั่วโมง จำนวน 2 คาบ)

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้นของนักศึกษา โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) แบบทดสอบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ จำนวน 1 ฉบับ

### **การสร้างเครื่องมือในการวิจัย**

#### **1. แผนการจัดการเรียนรู้**

1.1. ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 2556 และศึกษาโครงสร้างรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้

1.2. ศึกษาการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบซิปปาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้เรื่อง กระบวนการขาย

1.3 นำแผนการจัดการเรียนรู้ไปหาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ นางสาวสุธี ช่วยสถิตย์, นางสาวสุดารัตน์ ชุมภูแสง , และ นางสาวฐาปณีย์ สุขนิิตย์ อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา โดยการหาค่าเฉลี่ย เมื่อได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 3 ท่านผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของแผนการจัดการเรียนรู้ได้ เท่ากับ 4.58 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการทำวิจัย

1.4 นำแผนการจัดการเรียนรู้ไปใช้ในการเรียนการสอน

#### **2. แบบทดสอบ**

2.1 ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2556 และศึกษาโครงสร้างรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงชั้นปีที่ 1

2.2 ศึกษาจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อนำมาสร้างแบบทดสอบ

2.3 สร้างแบบทดสอบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 1 ฉบับ จำนวน 10 ข้อ

2.4 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางสาวสุธี ช่วยสถิตย์, นางสาวสุภารัตน์ ชุมภูแสง , และนางสาวฐาปนีย์ สุขนิตย์ อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจุดประสงค์ โดยการหาค่า IOC แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.5 นำแบบทดสอบ ที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม มีค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยรวม เท่ากับ 1.00 สามารถนำแบบทดสอบไปใช้ในการทดสอบ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทดสอบก่อนเรียน ในเรื่องกระบวนการขาย โดยใช้แบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว กับกลุ่มตัวอย่าง ครุภัณฑ์ที่คณะแนไว้
2. ครูสอนเรื่อง กระบวนการขาย อย่างละเอียดโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา และให้นักเรียนแลกเปลี่ยนการเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการกลุ่ม
3. นักเรียนแต่ละกลุ่มแสดงบทบาทสมมติ เสนอขายสินค้าตามกระบวนการขายทั้ง 7 ขั้นตอน
4. ครูทดสอบหลังเรียน เพื่อนำคะแนนมาทำหาค่าผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียน
5. สรุปผลการดำเนินงาน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย หลังเรียนโดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) กับเกณฑ์ร้อยละ 70 โดยหาค่าเฉลี่ย
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความต่างที-เทส (t-test) แบบ Dependent

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงผลคะแนนหลังเรียน เรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) กับเกณฑ์ร้อยละ 70

นักเรียนคนที่	คะแนนหลังเรียน (10)	ร้อยละ	เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70	นักเรียนคนที่	คะแนนหลังเรียน (10)	ร้อยละ	เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70
1	9	90.0	ผ่าน	12	9	90.0	ผ่าน
2	8	80.0	ผ่าน	13	10	100	ผ่าน
3	8	80.0	ผ่าน	14	10	100	ผ่าน
4	8	80.0	ผ่าน	15	10	100	ผ่าน
5	9	90.0	ผ่าน	16	8	80.0	ผ่าน
6	9	90.0	ผ่าน	17	8	80.0	ผ่าน

นักเรียน คนที่	คะแนน หลังเรียน (10)	ร้อยละ	เทียบกับ เกณฑ์ร้อยละ 70	นักเรียน คนที่	คะแนน หลังเรียน (10)	ร้อยละ	เทียบกับ เกณฑ์ร้อยละ 70
7	9	90.0	ผ่าน	18	9	90.0	ผ่าน
8	10	100	ผ่าน	19	8	80.0	ผ่าน
9	10	100	ผ่าน	20	8	80.0	ผ่าน
10	8	80.0	ผ่าน	21	9	90.0	ผ่าน
11	7	70.0	ผ่าน	22	8	80.0	ผ่าน
12	9	90.0	ผ่าน	27	9	90.0	ผ่าน
13	8	80.0	ผ่าน	รวม	235	86.6	ผ่าน
14	9	90.0	ผ่าน	$\bar{x}$	8.7		
15	8	80.0	ผ่าน				

จากตารางที่ 1 แสดงผลคะแนนหลังเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) พบว่านักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรวมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 และเมื่อพิจารณาคะแนนเป็นรายบุคคล พบว่าทุกคนมีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียน เรื่อง กระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1/3/6 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA)

แบบทดสอบ	N	$\bar{x}$	S.D.	T-test	Sig
ทดสอบก่อนเรียน	27	5.74	1.196	18.028	.000
ทดสอบหลังเรียน	27	8.70	.823		

จากตารางที่ 2 ผลปรากฏว่า ผู้เรียนมีจำนวนทั้งหมด 27 คน ก่อนเรียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.196 และหลังเรียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 8.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .823 เมื่อทดสอบความแตกต่างก่อนและหลังเรียนเท่า 18.208 เมื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

#### สรุปผลการวิจัยพบว่า

1. ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยรวมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 และเมื่อพิจารณา คะแนนเป็นรายบุคคล พบว่านักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ทุกคน
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และมีความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์หลังเรียน เรื่องกระบวนการขาย ในรายวิชาการขายเบื้องต้น ของนักศึกษา โดยการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) กับเกณฑ์ร้อยละ 70 พบว่านักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรวมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 และเมื่อพิจารณาคะแนนเป็นรายบุคคลพบว่าทุกคนมีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าครูผู้สอนได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนรู้จากการบรรยายเป็นรูปแบบการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ตามแนวคิดของ ทิศนา ขวมนมณี (2545:14) โดยมีจุดเน้นที่การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทั้งทางร่างกาย สติปัญญา สังคม และอารมณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของรูปแบบ คือ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องที่เรียนอย่างแท้จริง โดยการให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยความร่วมมือจากกลุ่ม และพัฒนาทักษะกระบวนการต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ขั้นตอน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาศชา ประณีตพลกรัง (2560:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดดาวคะนอง ระหว่างวิธีสอนแบบซิปปา (CIPPA MODEL) กับวิธีสอนแบบปกติ ผลการวิจัยพบว่า 1.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบซิปปา กับกลุ่มที่ได้รับการสอน โดยวิธีสอนแบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบซิปปา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีแบบปกติ 2.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ก่อนเรียนและหลังเรียน ของนักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบซิปปา พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน 3.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเรื่อง ชนิดของคำ ก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร จำชัย (2554:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การคูณ ความคิดสร้างสรรค์และเจตคติต่อการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนด้วยการจัดกิจกรรมเรียนรู้แบบซิปปา และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติ ที่พบว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบซิปปา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การคูณหลังเรียนเพิ่มขึ้นจากก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย ก่อนและหลังเรียน โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) ของนักศึกษา พบว่าหลังจากที่นักศึกษาเรียนโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA) นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กระบวนการขาย สูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ของการวิจัย ซึ่งเป็นเพราะว่าผู้สอนได้ปรับรูปแบบการเรียนการสอนตามหลักการซิปปา เป็นการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องที่เรียนอย่างแท้จริง โดยการให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยความร่วมมือจากกลุ่ม

และพัฒนาทักษะกระบวนการต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ขั้นตอน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างแท้จริง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัศวิน พุ่มมรินทร์ (2556:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) เรื่องลำดับและอนุกรมที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่พบว่าความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) เรื่องลำดับและอนุกรม สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยของสมเกียรติ ศรีรุ่งเรือง และสิทธิพล อาจอินทร (2555:บทคัดย่อ) การพัฒนาทักษะกระบวนการกลุ่ม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การสร้างเสริมสุขภาพ สมรรถภาพและการป้องกันโรค กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า 1.นักเรียนที่เรียนรู้โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบซิปปาในภาพรวมมีทักษะกระบวนการกลุ่มอยู่ในระดับมาก (= 4.48) และมีจำนวนนักเรียนที่มีทักษะกระบวนการกลุ่มอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2.นักเรียนที่เรียนรู้โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบซิปปามีสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ย 32.68 คิดเป็นร้อยละ 81.69 และมีจำนวนนักเรียนที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

1.1 ผู้สอนควรคำนึงถึงกิจกรรมการเรียนการสอนและหน่วยการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้และเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างพฤติกรรมทางด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

1.2 ผู้สอนควรมีการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมของผู้เรียนตั้งแต่เริ่มเรียนในแต่ละรายวิชา เพื่อจะได้พัฒนาให้ผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการสอนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้แบบซิปปา กับประชากรแบบกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ และหน่วยการเรียนรู้อื่น ๆ หรือใช้กับกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ (เพื่อศึกษาว่าการสอนแบบนี้มีความเหมาะสมกับนักเรียน หรือเนื้อหาสาระ หรือกลุ่มสาระการเรียนรู้ใด)

2.2 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการสอน โดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้แบบซิปปา โมเดลกับการสอนแบบอื่น ๆ (เพื่อศึกษาว่ามีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกันหรือไม่)

### ผลกระทบที่เกิดขึ้น

1. ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่ครูผู้สอนออกแบบมากขึ้น บรรยากาศการเรียนรู้ในห้องเรียน สนุกสนานมากขึ้น
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาดีขึ้น
3. จากการปรับใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลาย ครูผู้สอนและนักเรียนมีการปรับตัวเข้าหากันมากขึ้น ส่งผลให้สามารถดึงศักยภาพในตัวนักศึกษาออกมาได้มากขึ้น

## บรรณานุกรม

- ทิตนา แชมมณี (2545:14). การจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [https://data.bopp-obec.info/emis/news/news\\_view.php?ID\\_New](https://data.bopp-obec.info/emis/news/news_view.php?ID_New) (15 พฤศจิกายน 2562)
- ทิตนา แชมมณี (2545:114). รูปแบบการเรียนการสอนตามหลักซิปปา. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [https://data.bopp-obec.info/emis/news/news\\_view.php?ID\\_](https://data.bopp-obec.info/emis/news/news_view.php?ID_) (15 พฤศจิกายน 2562)
- ทัศนวรรณ รามณรงค์ (2556). การจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [https://data.bopp-obec.info/emis/news/news\\_view.php?ID\\_](https://data.bopp-obec.info/emis/news/news_view.php?ID_) (15 พฤศจิกายน 2562)
- ธนินทร์ ชัยชนะเลิศ (2555: บทคัดย่อ). ศึกษาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโมเดลซิปปา (CIPPA) โดยใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อ เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปฏิบัติตนตามหลักเบญจศีล สาระศาสนา ศิลปกรรม จริยธรรม (พุทธศาสนา) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (บทคัดย่อ). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [https://www.tcithaijo.org/index.php/crrugds\\_ejournal/article/view/80630](https://www.tcithaijo.org/index.php/crrugds_ejournal/article/view/80630) (15 พฤศจิกายน 2562)
- สมเกียรติ ศรีรุ่งเรือง และสิทธิพล อาจอินทร (2555:บทคัดย่อ). การพัฒนาทักษะกระบวนการกลุ่มและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การสร้างเสริมสุขภาพ สมรรถภาพ และการป้องกันโรค กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา และพลศึกษาโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.tcithaijo.org/index.php/EDKKUJ/article/view/50448> (15 พฤศจิกายน 2562)
- นันทพร จำชัย (2554:บทคัดย่อ). ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การคูณ ความคิดสร้างสรรค์และเจตคติต่อการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบซิปปา และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://newtdc.thailis.or.th/docview.aspx?> (15 พฤศจิกายน 2562)
- พระมหาคชา ประณีตพลกรัง (2560:บทคัดย่อ). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย เรื่อง ชนิดของคำ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดดาวคะนอง ระหว่างวิธีสอนแบบซิปปา (CIPPA Model) กับวิธีสอนแบบปกติ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://ojs.mbu.ac.th/index.php/edj/article/view/161> (15 พฤศจิกายน 2562)
- อัศวิน พุ่มมรินทร์ (2556:บทคัดย่อ). ผลการจัดการเรียนรู้แบบซิปปา (CIPPA Model) เรื่อง ลำดับและอนุกรมที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4057/Ausawin\\_P.pdf?sequence=1](http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4057/Ausawin_P.pdf?sequence=1) (15 พฤศจิกายน 2562)