



รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า
(20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2
สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

ผู้วิจัย

นางสาวรัตทพร เพ็ชต์ดวง

แผนกวิชาการตลาด วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิงห์บุรี

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568

งานวิจัยเรื่อง	:	การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า
ผู้วิจัย	:	ฉัตรพร เพ็ชต์ดวง
ตำแหน่ง	:	พนักงานราชการครู
แผนกวิชา	:	การตลาด
สถานศึกษา	:	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิงห์บุรี
ปีที่ศึกษา	:	ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568

บทคัดย่อ

วิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อ 1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้าของนักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียน วิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนระดับชั้น ปวช.2 สาขาวิชาการตลาด จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1) ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายสินค้า 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า พบว่าผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ย 6.10 (S.D. = 1.97) ส่วนผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย 8.82 (S.D. = 4.10) 2) การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียนวิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า พบว่าคะแนนทดสอบหลังเรียนวิชาการบริการลูกค้า (20202-2016) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คะแนนทดสอบก่อนเรียนอยู่ 1.72 คะแนน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า ได้รับความกรุณาช่วยเหลือ ให้ความรู้ คำแนะนำจาก ผู้มีพระคุณหลายท่านอันได้แก่ ผู้อำนวยการสมชาย บุตรสระ รองผู้อำนวยการสมโรจน์ พลายงาม รองผู้อำนวยการเดชชัย วงษ์อุบล รองผู้อำนวยการนิพนธ์ รื่นสุข ครูสุวาริ ยິงนอก และท่านอื่นๆ ที่ได้กล่าวนามที่ช่วยสนับสนุนให้การจัดทำผลงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ขอบขอบเขตการวิจัย	2
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมเกี่ยวข้อง	4
การจัดการเรียนรู้	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	19
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลของการวิจัย	23
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	25
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	25
	สมมุติฐานการวิจัย.....	25
	สรุปผลการวิจัย	25
	อภิปรายผลการวิจัย.....	26
	ข้อเสนอแนะ	26
บรรณานุกรม	27
ภาคผนวก ก	แสดงคะแนนผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ภาคผนวก ข	แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน	34
ภาคผนวก ค	ประวัติผู้วิจัย	36

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทดสอบก่อนเรียน และคะแนนทดสอบหลังเรียนวิชาการขายและการตลาดเบื้องต้น (20202-2016) เรื่องเรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ โดยใช้ ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายสินค้า.....	24
2	การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน วิชาการขายและการตลาดเบื้องต้น (20202-2016) เรื่องเรื่องหลักการบริการลูกค้า ของ นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายสินค้า.....	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในศตวรรษที่ 21 มีสิ่งใหม่ปรากฏขึ้นมากมายในแต่ละวัน ซึ่งผู้เรียนไม่สามารถเรียนรู้ได้จบสิ้น ดังนั้น การสอนที่เน้นให้ผู้เรียนจำจึงเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก เพราะสิ่งที่ควรนำไปสอนผู้เรียนยังมีอีกมากมาย และไม่สามารถสอนจนหมดสิ้น ภายในเวลาเรียนที่กำหนดได้ ดังนั้น เนื้อหาสาระที่จะนำไปจัดการเรียนรู้ ให้แก่ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จึงควรมุ่งเน้นที่การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เป็นบุคคลที่มีเครื่องมือในการสร้าง ความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก มีความสามารถในการสกัดและคัดกรองข้อมูลที่ควรเรียนรู้ ผู้สอนจึงควรมุ่ง สอนเกี่ยวกับกระบวนการแสวงหาความรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีความอยากที่จะเรียนรู้ ที่เรียกว่ามีจิตแห่ง วิทยาการ เกิดการรู้คิด สอนเกี่ยวกับการคิดขั้นสูง การคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา การจัดการแก้ไข ปัญหา การสังเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น การสร้างเครือข่าย มีทักษะ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยได้เรียนเกี่ยวกับการใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือในการช่วยแสวงหาความรู้และ นำมาสร้างองค์ความรู้ ฝึกวางแผนการทำงาน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ รวมทั้งได้เรียนรู้วิธีการวิเคราะห์แนวโน้มและสามารถคาดการณ์ความเป็นไปในอนาคต (ฉิรดา เวชญาลักษณ์, 2561 : 58)

ในการจัดการเรียนการสอน ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 เน้นการจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตรงตามวิชาชีพ แต่การจัดการเรียนการสอนวิชาการขายและการตลาดเบื้องต้น (2020-2016) เนื้อหาในบทนี้จะเน้นถึงเรื่องหลักการบริหารลูกค้า ซึ่งผู้สอนจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่นักเรียนขาดความสนใจใฝ่ที่จะศึกษา ครูผู้สอนจะถ่ายทอดความรู้ใช้วิธีการบรรยายหรืออธิบายสอนให้นักเรียน และนักเรียนจะไม่ให้ความร่วมมือในการเรียนการสอนจึงส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจทั้งผู้สอนและผู้เรียน

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจวิธีการที่จะนำมาแก้ไขปัญหาในการเรียน การสอนที่จะทำให้นักเรียน นักศึกษาสามารถเรียนประสบความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผล คือการจัดทำใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า เพื่อเสนอขายสินค้าตามหลักสูตร ซึ่งได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบที่ต้องจัดการเรียนการสอนให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ให้ครอบคลุมจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมทั้งทางด้านพุทธิพิสัย ทักษะพิสัย คุณธรรมและจริยธรรม ตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยวิธีการดังกล่าวจะช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในชั้นเรียนและช่วยให้บรรยากาศในการเรียนการสอน มีความกระตือรือร้นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ในทางด้านอื่นๆ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียน หลังจาก ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 30 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 30 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

2.2 ตัวแปรตาม ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด

3. การวิจัยนี้ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนในการทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ เพิ่มขึ้น

2. นักเรียน หมายถึง ผู้เรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปวช.2 สาขาวิชาการตลาด

3. ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า หมายถึง เอกสารใบงานที่มอบหมายให้ผู้เรียน ศึกษาค้นคว้าของข้อมูล ของลูกค้า

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับครูอาจารย์ที่สนใจการใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

2. ช่วยพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 การจัดการเรียนรู้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดการเรียนรู้

2.1.1 ความหมายของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ (Learning Management) เป็นกระบวนการหรือวิธีการใด ๆ ก็ตามที่ผู้สอน นำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาตนในทุก ๆ ด้านอย่างเต็มศักยภาพ เรียกได้ว่าเป็นการจัดการเรียนรู้ ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ไว้ดังนี้

ฮู และ ดันแคน (Hough and Duncan, 1970 : 144) อธิบายความหมายของการจัดการเรียนรู้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลได้ใช้ความรู้ของตนเองอย่างสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนให้ผู้อื่นเกิดการเรียนรู้และมีความผาสุก ดังนั้นการจัดการเรียนรู้จึงเป็นกิจกรรมในแง่มุมต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านหลักสูตร (Curriculum) หมายถึง การศึกษาจุดมุ่งหมายของการศึกษา ความเข้าใจใน จุดประสงค์รายวิชา และการตั้งจุดประสงค์การจัดการเรียนรู้ที่ชัดเจน ตลอดจนเลือกเนื้อหาได้เหมาะสม สอดคล้องกับท้องถิ่น

2. ด้านการจัดการเรียนรู้ (Instruction) หมายถึง การเลือกวิธีสอนและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ ที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้ที่วางไว้

3. ด้านการวัดผล (Measuring) หมายถึง การเลือกวิธีการวัดผลที่เหมาะสมและสามารถวิเคราะห์ ผลได้

4. ด้านการประเมินผลการจัดการเรียนรู้ (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการ ประเมินผล ของการจัดการจัดการเรียนรู้ทั้งหมดได้ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2557 : 7)

วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์ (2542 : 255) ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มีระบบ ระเบียบครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การวางแผนการจัดการเรียนรู้จนถึงการประเมินผล

สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูปการเรียนรู้ (2543 : 21) ได้ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ การจัดกิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้ โดยมีการ จัดบรรยากาศ เนื้อหาสาระ กระบวนการ การประเมินผลการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของชุมชน แหล่งการ เรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาคนและชีวิตให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้เต็มตามความสามารถ สอดคล้องกับความ

ถนัด ความสนใจ และความต้องการของผู้เรียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (2557 : 8) ได้ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ว่าการจัดการเรียนรู้คือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของผู้สอน

กุลิสรา จิตรชญาวนิช (2562 : 2) ได้ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ไว้ว่า การจัดการเรียนรู้หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานของผู้สอนตั้งแต่การวางแผนการจัดการเรียนรู้จนสิ้นสุดการประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรมและเกิดทักษะหรือสมรรถนะต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

จากความหมายในข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ผู้สอนจัดสถานการณ์ สภาพการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ และสามารถนำประสบการณ์การเรียนรู้นั้นไปใช้ได้

2.1.2 ความสำคัญของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ทำให้ผู้เรียนมี พัฒนาการที่เจริญงอกงามทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์สังคม และสติปัญญา โดยภาพรวมการจัดการ เรียนรู้มีความสำคัญหลายประการดังนี้ (กุลิสรา จิตรชญาวนิช, 2562 : 11)

1. การจัดการเรียนรู้ช่วยให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีงาม ในการจัดการเรียนรู้ แต่ละครั้งโดยทั่วไป ผู้สอนจะกำหนดจุดประสงค์ในการเรียนรู้เอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้น หรือต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่พึงประสงค์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์สังคม และสติปัญญา

2. การจัดการเรียนรู้ช่วยทำให้จุดมุ่งหมายการจัดการศึกษابรรลุผลตามเป้าหมาย ทั้งนี้การ กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ในหลักสูตรแต่ละระดับการศึกษาของสังคมไทยอาจจะมีทั้ง ความเหมือนกันและต่างกัน แต่ไม่ว่าจุดมุ่งหมายของการศึกษาในแต่ละระดับจะกำหนดไว้อย่างไรสิ่ง ที่สำคัญที่จะทำให้อุดมการณ์ของการศึกษาบรรลุผลก็คือ การจัดการเรียนรู้ซึ่งการจัดการเรียนรู้ที่ดีมี ประสิทธิภาพจะส่งผลทำให้ การศึกษามีคุณภาพ

3. การจัดการเรียนรู้ช่วยเสริมสร้างทักษะต่าง ๆ ให้ผู้เรียนสามารถที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีวิต อย่างมีความสุข ซึ่งทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้เรียนที่สถานศึกษาควรจัดให้กับผู้เรียนมีหลายทักษะ ด้วยกัน เช่น ทักษะกระบวนการคิด ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร ทักษะทาง วิทยาศาสตร์ ทักษะการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

4. การจัดการเรียนรู้ช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม ทำให้ผู้เรียนเป็นคน ที่สามารถแยกดีชั่วถูกผิดออกอย่างมีเหตุผล มีหลักยึดปฏิบัติในการใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องดี งาม และทำให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์

5. การจัดการเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนรู้จักเอาตัวรอด เนื่องจากการเรียนรู้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการ สร้าง องค์ความรู้พัฒนาให้ผู้เรียนมีสติปัญญาที่ชาญฉลาด รวมทั้งพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ ผู้เรียน และยัง สามารถช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายให้ผู้เรียนนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ในการดำรงชีวิตให้มีความสุขในสังคม ดังนั้น เมื่อผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่าง ๆ จากการศึกาและการจัดการเรียนรู้จะทำให้ผู้เรียนสามารถนำสิ่งดังกล่าวมาใช้ให้เป็นประโยชน์และรู้จัก ที่จะเอาตัวรอดอยู่ในสังคมได้อย่างรู้เท่าทัน

6. การจัดการเรียนรู้ช่วยสร้างเสริมประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิต ประจำวัน

7. การจัดการเรียนรู้สามารถนำไปสู่การสร้างเสริมอาชีพหรือรายได้ให้กับผู้เรียน

8. การจัดการเรียนรู้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้น้องค์ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ไปใช้พัฒนา ตนเอง สังคม และประเทศชาติให้มีความก้าวหน้าได้ จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการ เรียนรู้เปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริม ให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้านไปสู่ ความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้ผู้เรียนจะประสบ ความสำเร็จหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้ สอนเป็นสำคัญ หากผู้สอนเลือกใช้ วิธีการการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับผู้เรียน ย่อม ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้ไปปรับใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้

ในการจัดการเรียนรู้ผู้สอนจำเป็นต้องศึกษาหลักการ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ให้กระจ่าง แจ่ม เพื่อสามารถวางแผนการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตร ซึ่งกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2551 : 25 - 26) ได้อธิบายถึง การจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ไว้คือ การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญในการ นำ หลักสูตรสู่การปฏิบัติ หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหลักสูตรที่มีมาตรฐานการเรียนรู้ สมรรถนะ สำคัญของผู้เรียนและคุณลักษณะอันพึงประสงค์เป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับพัฒนาเด็กและ เยาวชน ผู้สอนต้อง พยายามคัดสรรกระบวนการเรียนรู้ จัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตาม มาตรฐานการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ รวมทั้งปลูกฝังเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ พัฒนาทักษะต่าง ๆ อันเป็น สมรรถนะสำคัญที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียน

1. หลักการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานการเรียนรู้สมรรถนะ สำคัญและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยยึด หลัก ว่า ผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด เชื่อว่าทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ยึดประโยชน์ที่ เกิดกับ ผู้เรียน กระบวนการจัดการเรียนรู้ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียน สามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตาม ศักยภาพ คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและพัฒนาการทางสมอง เน้นให้ความสำคัญทั้ง ความรู้ และคุณธรรม

2. กระบวนการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนจะต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่ หลากหลายเป็น เครื่องมือที่จะนำพาตนเองไปสู่เป้าหมายของหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับ ผู้เรียน อาทิ กระบวนการเรียนรู้แบบบูรณาการ กระบวนการสร้างความรู้ กระบวนการคิด กระบวนการ ทางสังคม กระบวนการเผชิญสถานการณ์และแก้ปัญหา กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง กระบวนการปฏิบัติลง มือทำจริง กระบวนการจัดการ กระบวนการวิจัย กระบวนการเรียนรู้ของตนเอง กระบวนการพัฒนาลักษณะนิสัย กระบวนการเหล่านี้ เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนควรได้รับการฝึกฝนพัฒนา เพราะจะ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี บรรลุเป้าหมายของหลักสูตร ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นต้อง ศึกษาทำความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ

3. การออกแบบการจัดการเรียนรู้

ผู้สอนต้องศึกษาหลักสูตรสถานศึกษาให้เข้าใจถึงมาตรฐานการเรียนรู้ ตัวชี้วัด สมรรถนะ สำคัญของ ผู้เรียน คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และสาระการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน แล้วจึงพิจารณา ออกแบบการ จัดการเรียนรู้โดยเลือกใช้วิธีสอนและเทคนิคการสอน สื่อ/แหล่งเรียนรู้ การวัดและ ประเมินผล เพื่อให้ผู้เรียนได้ พัฒนาเต็มตามศักยภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

4. บทบาทของผู้สอนและผู้เรียน การจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามเป้าหมายของหลักสูตร ทั้งผู้สอนและผู้เรียน ควรมีบทบาท ดังนี้

4.1 บทบาทของผู้สอน

- 1) ศึกษาวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นรายบุคคล แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการ จัดการเรียนรู้ ที่ท้าทายความสามารถของผู้เรียน
- 2) กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ด้านความรู้ และทักษะ กระบวนการที่เป็น ความคิดรวบยอด หลักการ และความสัมพันธ์ รวมทั้งคุณลักษณะอันพึงประสงค์
- 3) ออกแบบการเรียนรู้และจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความแตกต่างระหว่าง บุคคลและ พัฒนาการทางสมอง เพื่อนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมาย
- 4) จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และดูแลช่วยเหลือผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้
- 5) จัดเตรียมและเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับกิจกรรม นำภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีที่ เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน
- 6) ประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลาย เหมาะสมกับ ธรรมชาติของ วิชา และระดับพัฒนาการของผู้เรียน
- 7) วิเคราะห์ผลการประเมินมาใช้ในการซ่อมเสริมและพัฒนาผู้เรียน รวมทั้ง ปรับปรุงการ จัดการเรียนการสอนของตนเอง

4.2 บทบาทของผู้เรียน

- 1) กำหนดเป้าหมาย วางแผน และรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง
- 2) เสาะแสวงหาความรู้ เข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อความรู้ ตั้งคำถาม คิดหาคำตอบหรือหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ
- 3) ลงมือปฏิบัติจริง สรุปสิ่งที่เรียนรู้ด้วยตนเอง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ
- 4) มีปฏิสัมพันธ์ ทำงาน ทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มและครู
- 5) ประเมินและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 ลักษณะของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ เป็นกระบวนการจัดสภาพการณ์ให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ ซึ่งต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการพัฒนาตนในทุก ๆ ด้าน การจัดการเรียนรู้มีลักษณะที่เด่นชัดอยู่ 3 ประการ ดังที่ อารมณ์ ใจเพียง (2553 : 2-4) ได้อธิบายไว้และสามารถสรุปได้ดังนี้ 1. การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน หมายความว่า การจัดการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นทั้งผู้สอนและผู้เรียนต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการจัดการเรียนรู้ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนิ่งเฉย คือ ไม่เกิดการเคลื่อนไหวทั้งทางกาย วาจา และทางปัญญา เรียกได้ว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ก็ไม่จัดเป็นการเรียนรู้ แต่จะจัดเป็นการเรียนรู้ถ้าครูและ นักเรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีการร่วมมือกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ดังนั้น การจัดการ เรียนรู้จึงเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ที่ทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์

2. การจัดการเรียนรู้มีจุดประสงค์ให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรม 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านความรู้ ความคิด หรือด้านพุทธิพิสัย กล่าวคือ ผู้เรียนเกิดความเจริญงอกงามทางสติปัญญา เกิดการพัฒนาขึ้นจากความรู้ไม่เข้าใจ มีความคิดและคิดเป็น เช่น จากการอ่านเขียนไม่ได้มา เป็นอ่านออกเขียนได้ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้ เป็นต้น

2.2 ด้านเจตคติ หรือด้านจิตพิสัย เกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่า ความดี ความงาม เช่น รู้สึก ซาบซึ้งในบทกลอนที่ได้ฟังได้อ่าน เห็นคุณค่าของการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง เป็นต้น

2.3 ด้านทักษะ หรือด้านทักษะพิสัย หมายถึง ความสามารถกระทำได้ ปฏิบัติได้ถูกต้องตาม วัย เช่น สามารถว่ายน้ำได้ วาดภาพได้ ร้อยมาลัยได้ เป็นต้น

3. การจัดการเรียนรู้จะบรรลุจุดประสงค์ได้ดีต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน หมายถึง การจัดการเรียนรู้จะบรรลุผลตามจุดประสงค์ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้สอนทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ (ศาสตร์) รวมทั้งทักษะและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ (ศิลป์)

2.1.5 องค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้

ผู้สอนจำเป็นต้องศึกษาจากข้อมูลหลายประการเพื่อนำมาช่วยเสริมสร้างการจัดการเรียนรู้ของตน และการเรียนรู้ของผู้เรียน การจัดการเรียนรู้ไม่ว่าระดับใดก็ตามขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการคือ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2557 : 9 - 10)

1. ผู้เรียน

2. บรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้

3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับบรรยากาศทางจิตวิทยาในชั้นเรียน ถ้าองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้ทั้ง 3 ประการนี้ดำเนินไปได้ด้วยดีจะทำให้ผู้เรียนประสบ ความสำเร็จในการเรียนรู้ได้อย่างมาก องค์ประกอบดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้เรียน ธรรมชาติของผู้เรียนเป็นสิ่งที่ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก เกี่ยวกับความสามารถ ทางสมอง ความถนัด ความสนใจ พัฒนาการทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ความต้องการพื้นฐานเป็นสิ่งที่ผู้สอนจะต้องคำนึง และจะละเลยไม่ได้

2) บรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ผู้สอนเป็นส่วนสำคัญ และส่วนหนึ่งที่จะกำหนด บรรยากาศในชั้นเรียนให้เป็นไปในรูปแบบที่ ต้องการ ความเป็นประชาธิปไตย ความเคร่งเครียด ความขี้ขลาด ของผู้เรียน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้โดย ผู้สอนเป็นผู้กำหนด แต่ถึงกระนั้นก็ตามบรรยากาศในชั้นเรียนยังมี องค์ประกอบอื่นๆอีกนอกเหนือไปจาก ตัวผู้สอน คือ ผู้เรียนที่เข้าชั้นเรียนโดยไม่ได้รับประทานอาหารเช้า หรือ อาหารกลางวัน ผู้เรียนเริ่มเรียนชั่วโมงแรกด้วยความรู้สึกหิว หรือบางครั้งผู้เรียนได้รับสิ่งกระทบกระเทือนใจ ติดตตามมาเนื่องจากความไม่ ประอบดองในครอบครัว เป็นต้น ส่วนทางด้านตัวผู้สอนนั้นอาจจะมี ความกดดันจาก ฝ่ายบริหารหรือจาก ครอบครัว เศรษฐกิจ สิ่งที่น่ามาก่อนเหล่านี้เกิดขึ้นก่อนที่ผู้สอนและผู้เรียนจะมาพบกัน ซึ่ง เป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าบรรยากาศทางจิตวิทยาในชั้นเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้จะปรากฏออกมาในรูปแบบ ใด

3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับบรรยากาศทางจิตวิทยาในชั้นเรียน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและ ผู้เรียน จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงเงื่อนไขหรือสถานการณ์ว่าผู้เรียน จะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่อการ เรียนรู้ ผู้สอนควรคิดถึงผู้เรียนในฐานะเป็นบุคคลหนึ่ง ผู้เรียนมีสิทธิที่จะได้รับความต้องการพื้นฐาน และผู้สอน ควรจะฝึกให้มีความไวต่อความรู้สึกนึกคิดของ ผู้เรียน เพื่อความสำเร็จแห่งการเรียนรู้และการเจริญเติบโตเป็น บุคคลที่สมบูรณ์ต่อไป

กุลิสรา จิตรชญาวณิช (2562 : 6 - 7) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้ไว้คือ การ จัดการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างด้วยกัน จึงจะสามารถทำให้การจัดการเรียนรู้ ประสบผลสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับองค์ประกอบของการจัดการ เรียนรู้ที่สำคัญซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หลักสูตร คือ มวลประสบการณ์ต่าง ๆ ที่จัดไว้อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปใช้พัฒนาผู้เรียน ดังนั้นใน การจัดการเรียนรู้ผู้สอนจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดทั้งหมดในหลักสูตรเพื่อทำความเข้าใจ และสามารถนำ

สิ่งต่างๆที่บรรจุไว้ในหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุ จุดมุ่งหมายตามที่หลักสูตร กำหนด ที่สำคัญถ้าผู้สอนไม่ได้มีการศึกษาเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ในหลักสูตร ก็ไม่สามารถที่จะรู้ได้ว่าจะสอนเนื้อหาอะไร เพื่ออะไร และวัดผลประเมินผลอย่างไร

2. จุดประสงค์ การจัดการเรียนรู้เริ่มต้นจะต้องมีการกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ทุกครั้ง เพราะจะทำให้เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีเป้าหมาย สามารถทราบว่าผู้เรียนจะเกิดพฤติกรรมใดบ้าง รวมทั้งสามารถวางแผนเตรียมเนื้อหา วิธีการจัดการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลให้สอดคล้อง กับ จุดประสงค์การเรียนรู้ ทำให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ

3. การจัดการเรียนรู้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นเดียวกัน เพราะจะทำให้ผู้สอนทราบว่า จะจัดการเรียนรู้อย่างไร ใช้วิธีการใดบ้าง โดยการจัดการเรียนรู้จะต้องเลือกวิธีการที่น่าสนใจมีความเหมาะสม กับเนื้อหา และสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

4. สื่อการเรียนรู้ การนำสื่อการเรียนรู้มาใช้ในการจัดการเรียนรู้จะช่วยให้ผู้สอนทราบว่า จะจัดการเรียนรู้อย่างไร ใช้วิธีการใดบ้าง โดยการจัดการเรียนรู้จะต้องเลือกวิธีการที่น่าสนใจมีความเหมาะสม กับ เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

5. การวัดผลและประเมินผล จะทำให้ทราบว่าผู้เรียนเกิดการเรียนรู้บรรลุผลตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยทำให้ผู้สอนนำข้อมูลที่ได้จากการวัดผลและ ประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถนำปัญหาที่ค้นพบ มาใช้ในการทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ

6. ผู้สอน หรือครูเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การจัดการเรียนรู้เกิดขึ้นและเป็นผู้นำ หลักสูตร ไปสู่การปฏิบัติในการพัฒนาผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการที่จะ ถ่ายทอด องค์ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ไปสู่ผู้เรียน

7. ผู้เรียน หรือนักเรียน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเท่ากับผู้สอน เพราะถ้าไม่มีผู้เรียนหรือผู้รับ ความรู้ และประสบการณ์ การจัดการเรียนรู้ก็ไม่สามารถที่จะเกิดขึ้นได้เพราะไม่มีผู้รับ

2.1.6 หลักพื้นฐานในการจัดการเรียนรู้

ในการจัดการเรียนรู้ผู้สอนจะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหลักการในการจัดการเรียนรู้ เพื่อจะได้ ใช้ เป็นหลักยึดหรือเป็นแนวทางปฏิบัติ ในการวางแผนและเตรียมการจัดการเรียนรู้ของตนเองให้มี ประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ซึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูปการ เรียนรู้ (2543 : 21) ได้ กำหนดหลักสำคัญในการจัดการเรียนรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มุ่งประโยชน์สูงสุดผู้เรียน
2. ผู้เรียนได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ
3. ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย
4. ผู้เรียนสามารถนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในชีวิตจริง
5. ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนและควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญต่อการจัด

กระบวนการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

1) สมอของมนุษย์มีศักยภาพในการเรียนรู้สูงสุด ผู้สอนจะต้องสนใจและให้ผู้เรียนได้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมอง (Head) จิตใจ (Heart) มือ (Hand) และสุขภาพองค์รวม (Health)

2) ความหลากหลายของสติปัญญา การจัดกระบวนการเรียนรู้ ควรจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมศักยภาพ ความเก่ง ความสามารถของผู้เรียนเป็นรายบุคคล

3) การเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ตรง กระตุ้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง ครูทำหน้าที่เตรียมการจัดสิ่งเร้า ให้คำปรึกษา วางแนวกิจกรรม และ ประเมินผล ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างถึงใน อารมณ์ ใจเที่ยง, 2553 : 10) ได้อธิบายถึงหลักการพื้นฐานในการจัดการเรียนรู้สามารถสรุปได้ 4 ประการคือ

1. หลักการเตรียมความพร้อมพื้นฐาน ได้แก่ การเตรียมตัวผู้สอนด้านความรู้ ด้านทักษะการ จัดการ เรียนรู้และด้านการแก้ปัญหาการจัดการเรียนรู้

2. หลักการวางแผนและเตรียมการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ การเตรียมเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ การผลิตสื่อ เตรียมแบบทดสอบและข้อสอบ

3. หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ เช่น หลักความแตกต่างระหว่างบุคคล หลักการสร้างความสนใจ หลักการเสริมแรง เป็นต้น

4. หลักการประเมินผลและรายงานผล ซึ่งเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์การจัดการเรียนรู้ การสร้างและการใช้เครื่องมือการประเมิน การตีความหมายและการรายงานผลการประเมิน

2.1.7 การวางแผนการจัดการเรียนรู้

แนวทางการวางแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (กรมสามัญศึกษา, 2542 : 13-16) มีดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 เตรียมตนเอง ครูต้องเตรียมตนเองให้พร้อม สำหรับบทบาทของผู้บริการที่ให้ความรู้ที่ จะต้องให้คำอธิบายแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลความรู้ที่ชัดเจนแก่ผู้เรียน รวมทั้งแหล่งความรู้ที่จะ แนะนำให้ผู้เรียนไปศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้ ดังนั้นครูจะต้องมีภาระหนักเตรียมตนเอง ด้วยการอ่าน การค้นคว้า การ ทดลองปฏิบัติในเนื้อหาที่ตนเองรับผิดชอบ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้เรียน

1.2 เตรียมแหล่งข้อมูล เมื่อบทบาทครูไม่ใช่ผู้บอกเล่ามวลความรู้อีกต่อไป ครูจึงต้องเตรียม แหล่งข้อมูลความรู้แก่นักเรียน ในด้านสื่อการเรียนรู้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ประกอบกิจกรรมใน ห้องเรียน หรือศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีข้อมูลความรู้ที่ผู้เรียนสามารถเลือกศึกษาค้นคว้าตามต้องการ หรือแหล่ง เรียนรู้ต่าง ๆ เช่น ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์สื่อห้องสมุด ห้องโสตทัศนศึกษา ห้องสมุด รวมถึงแหล่ง เรียนรู้ ภายนอกโรงเรียนด้วย ซึ่งครูสามารถสำรวจบัญชีรายชื่อหนังสืออุปกรณ์และสื่อต่าง ๆ สำหรับ ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าทั้งในและนอกเวลาเรียน จัดทำแผนการเรียนรู้บทบาทของครูก่อนการจัดการ เรียนรู้ทุกครั้งคือ วาง แผนการจัดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนด ครูจะต้องวิเคราะห์ จุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ได้

สาระสำคัญและเนื้อหาข้อควรรู้ อันจะนำไปสู่การออกแบบการเรียนรู้ที่จะ สร้างเสริมให้ผู้เรียนมีพฤติกรรม ตามที่กำหนดไว้ได้ ในการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ต้องเตรียมสิ่งเหล่านี้

1.3 เตรียมกิจกรรมการเรียนรู้ ครูต้องวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนได้มี บทบาทในการเรียนรู้ การค้นหาความรู้และการสร้างความรู้ โดยการทำหน้าที่ผู้จัดการที่กำหนดบทบาทใน การเรียนรู้และความรับผิดชอบแก่ผู้เรียนให้สามารถทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ ตาม ความสามารถ และความสนใจของแต่ละคน

1.4 เตรียมสื่อ วัสดุอุปกรณ์ เมื่อออกแบบหรือกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้แล้ว ครูจะต้อง พิจารณาและกำหนดว่า จะใช้สื่อหรืออุปกรณ์ใดเพื่อให้กิจกรรมการเรียนรู้ดังกล่าวบรรลุผลและจัดเตรียมให้ พร้อมบทบาทของครูตราบนี้เป็นผู้อำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุผล

1.5 เตรียมวัดและประเมินผล การเตรียมวัดและประเมินการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น โดยการวัดให้ บรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้และวัดให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของกระบวนการ และผลงาน ที่เกิดขึ้นทั้งด้าน พุทธิ พิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย โดยเตรียมวิธีการวัดและเครื่องมือวัดให้พร้อมก่อนทุกครั้ง

2. ขั้นตอนการ ควรเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะต่อไปนี้

2.1 ช่วยให้ผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบด้วยตนเอง โดยครูผู้สอนพยายามจัดการเรียนการสอนที่ ยึดการค้นพบด้วยตนเองเป็นวิธีการสำคัญ ส่งเสริมให้นักเรียนได้ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะการ ค้นพบความจริงใด ๆ ด้วยตนเองนั้น ผู้เรียนมักจะจดจำได้ดี และมีความหมายโดยตรงต่อผู้เรียน

2.2 ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนและกลุ่มโดยยึดกลุ่มเป็นแหล่งความรู้ที่ สำคัญส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากกลุ่มได้พูดคุย ปรัชญาหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของ ตนเอง และผู้อื่นและจะปรับให้สามารถอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้

2.3 ช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา สังคมและอารมณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้เรียนมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างทั่วถึงและมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การที่ผู้เรียน มี บทบาทเป็นผู้กระทำจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะเรียนอย่างมีชีวิตชีวา กิจกรรมที่จัด จึงควรเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะ ดังนี้

2.3.1 ช่วยให้ผู้เรียนได้เคลื่อนไหวในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นระยะ ๆ เหมาะสมกับวัยและ ความสนใจของผู้เรียน

2.3.2 มีประเด็นท้าทายให้ผู้เรียนได้คิด เป็นประเด็นที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไปเหมาะสมกับวัย และความสามารถของผู้เรียน เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหรือลงมือทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3.3 ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว

2.3.4 ส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้เรียนเกี่ยวข้องกับชีวิตประสบการณ์และความเป็นจริง ของผู้เรียน

2.4 เน้นกระบวนการ (Process) ควบคู่ไปกับผลงาน (Product) โดยการส่งเสริมให้ผู้เรียนคิด

วิเคราะห์ถึงกระบวนการต่างๆที่ทำให้เกิดผลงาน มิใช่มุ่งจะพิจารณาถึงผลงานแค่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ เพราะประสิทธิภาพผลงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกระบวนการ

2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสคิดแนวทางที่จะนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน พยายามส่งเสริมให้การปฏิบัติจริงและพยายามติดตามผลการปฏิบัติ ของผู้เรียน

3. ชั้นประเมินผล ครูผู้สอนจะต้องดำเนินการวัดผลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่าสามารถจัดการเรียนการสอนบรรลุผลตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ครูควรเตรียมเครื่องมือและวิธีการให้พร้อม ก่อนถึงขั้นตอนการวัดและประเมินผลทุกครั้ง และการวัดควรให้ครอบคลุมทุกด้าน วัดและประเมินผลตามสภาพจริง โดยเน้นการวัดจากการปฏิบัติและจากแฟ้มสะสมผลงาน ซึ่งในการวัดและประเมินผลนี้ นอกจากครูจะเป็นผู้วัดและประเมินผลเองแล้ว ผู้เรียนและสมาชิกของแต่ละกลุ่มควรมีบทบาทร่วมวัดและประเมินตนเองและกลุ่มด้วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสรุปได้ว่าการวางแผนการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนเตรียมการ โดยผู้สอนเตรียมตนเองเป็นผู้ให้ความรู้ เตรียมแหล่งข้อมูล เตรียมกิจกรรมการเรียน เตรียมสื่อ วัสดุอุปกรณ์ เตรียมวัดและประเมินผล ส่วนขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ตาม แผนการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ ส่งเสริมให้นักเรียนได้ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง ให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เน้นกระบวนการควบคู่ไปกับผลงานตลอดจนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ สุดท้ายขั้น ประเมินผลดำเนินการวัดผลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่าสามารถจัดการเรียนการสอนบรรลุผลตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ การวัดควรให้ครอบคลุมทุกด้าน วัดและประเมินผลตามสภาพจริง

2.1.8 ลักษณะของการจัดการเรียนรู้ที่ดี

การจัดการเรียนรู้ที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็อยู่ที่ตัวผู้สอนที่จะต้องมีการวางแผนการจัดการเรียนรู้อย่างมีระบบ บนพื้นฐานของแนวคิดตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ คือสอนด้วยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ที่ดีหรือการสอนที่ดีที่ผู้สอนสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้ดังนี้ (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2553 : 11-13)

1. เป็นการสอนที่มีการเตรียมการสอนเป็นอย่างดี ครอบคลุมประกอบของการสอน อันได้แก่ การตั้งจุดประสงค์การสอน การจัดเนื้อหาสาระ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การใช้สื่อการสอน และการวัดผลประเมินผล

2. เป็นการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนา ทั้งด้านความรู้ความคิด ด้านเจตคติและด้านทักษะ ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้แจ้ง คิดชอบ และปฏิบัติดี เกิดการเจริญเติบโตทุกด้านอย่างขึ้นบานและแจ่มใส (สุมน อมรวิวัฒน์ อ้างถึงใน อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2553 : 12)

3. เป็นการสอนที่ผู้สอนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับจุดประสงค์กับเนื้อหาและ กับผู้เรียน โดยใช้กิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม
4. เป็นการสอนที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง หรือได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี และเกิดความกระตือรือร้นในการเรียน
5. เป็นการสอนที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของหลักสูตร เช่น หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข และมีความเป็นไทย มีศักยภาพในการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ ผู้สอนก็ต้องจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิด คุณลักษณะดังที่หลักสูตรกำหนดไว้
6. เป็นการสอนที่คำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้เรียนจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและตลอดไป เช่น การ สอน โดยให้ผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์ ได้รู้จักวิธีแสวงหาความรู้ได้ฝึกคิดแก้ปัญหา ย่อมดีกว่าวิธีสอน โดยบอก ความรู้ให้ หรือกระทำให้ดูแต่เพียงอย่างเดียว การให้ผู้เรียนได้นำประสบการณ์ทั้งความรู้ ความคิด ไปใช้ใน ชีวิตประจำวันปัจจุบันและอนาคตได้ ย่อมเป็นการสอนที่มีคุณค่าแก่ผู้เรียน
7. เป็นการสอนที่สร้างความสนใจผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนตลอดจนจบกระบวนการสอน เช่น ผู้สอนใช้สื่อการสอนที่น่าสนใจ ใช้คำถามกระตุ้นให้คิด ใช้วิธีการสอนหลายรูปแบบที่เหมาะสม ให้ ผู้เรียนได้ลงมือกระทำ (Learning by doing) ได้ทดลอง ได้คิดค้นคว้า เป็นต้น ย่อมทำให้ผู้เรียนเรียนด้วยความสนใจ
8. เป็นการสอนที่มีบรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้งบรรยากาศด้านวัตถุและด้านจิตใจ บรรยากาศ ด้านวัตถุ หมายถึง การมีสภาพห้องเรียน อุปกรณ์การเรียน และสิ่งแวดล้อมที่ดี เอื้ออำนวยให้เกิดความสบายตาสบายใจในการเรียน ส่วนด้านจิตใจ หมายถึง การที่ครูมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนด้วยดี ให้ ความเป็นกันเอง ให้ความเมตตา ความรัก ความอบอุ่นแก่นักเรียน ทำให้นักเรียนเรียนด้วยความสุข มีชีวิตชีวา และไม่ตึงเครียด
9. เป็นการสอนที่ผู้สอนรู้จักใช้จิตวิทยาการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้รางวัลและ การ ลงโทษที่พอดี การให้คำชม การจูงใจ ใฝ่ใจให้ผู้เรียนเกิดแรงกระตุ้นภายใน การให้ผู้เรียนได้รับทราบ ผลงานของตนโดยทันที การทำให้ผู้เรียนเกิดความภูมิใจในความสำเร็จของตน การคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การให้เรียนจากสิ่งที่ย้ายไปยาก ฯลฯ เหล่านี้เป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ได้ดี
10. เป็นการสอนที่ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย เช่น ให้ผู้เรียนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ผู้เรียนได้ฝึกการทำงานกลุ่มร่วมกัน ได้ฝึกการเป็นผู้นำผู้ตาม ฝึกการทำตามข้อกำหนดกลุ่ม และ ฝึกระเบียบวินัยในตนเอง สิ่งเหล่านี้จะเป็นการปูพื้นฐานการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และการเป็นพลเมืองที่ดี ของประเทศชาติต่อไป
11. เป็นการสอนที่มีกระบวนการ หมายถึง มีลำดับขั้นตอนการสอนที่ไม่สับสน ในการสอน จำเป็นต้อง มีการเตรียมการสอน เตรียมจัดลำดับการสอนให้สอดคล้องต่อเนื่องกันอย่างเหมาะสมตั้งแต่ขั้น นำ ขั้นสอน และขั้นสรุป กระบวนการสอนจะมีขั้นตอนแตกต่างกันไปตามลักษณะของวิธีสอนที่นำมาใช้ เช่น วิธีสอนแบบ สาธิต ย่อมมีขั้นตอนการสอนแตกต่างจากวิธีสอนแบบทดลอง ผู้สอนต้องวางแผน จัดลำดับขั้นตอนการสอนให้ ถูกต้อง

12. เป็นการสอนที่มีการวัดผลประเมินผลทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังการเรียน โดยอาจ ใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การสังเกต การซักถาม การทดสอบ การให้ค้นคว้ารายงาน การทำแบบฝึกหัด ฯลฯ การ วัดผลประเมินผลจะช่วยวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน และวัดผลสำเร็จของผู้สอน ผู้สอนจะนำผลการประเมิน มาเป็นข้อมูลย้อนกลับพิจารณาการสอนของตนว่า มีข้อบกพร่องที่องค์ประกอบการสอนข้อใด ทำให้แก้ไข ได้ตรงจุด เพื่อความบูรณ์ของการสอนครั้งต่อไป

13. เป็นการสอนที่ผู้สอนสอนด้วยวิถึญาณความเป็นครู สอนด้วยความกระตือรือร้น สอนด้วย ความตั้งใจ ความเต็มใจ และความมั่นใจ บุคลิกภาพท่าทางการแสดงออกของผู้สอนจะสะท้อนให้ผู้เรียน เข้าใจ ความรู้สึกของผู้สอนได้ดี ถ้าผู้สอนมีความรู้สึกที่ดีทั้งต่อผู้เรียนและต่ออาชีพ ผู้เรียนส่วนใหญ่จะเรียน ด้วยความศรัทธา ด้วยความสุขด้วยความตั้งใจ และด้วยความเต็มใจเช่นกัน

นอกจากนี้ กุณิศรา จิตรขญาวัฒน์ (2562 : 10) ได้สรุปการจัดการเรียนรู้ที่ดีในสถานศึกษาทุก ระดับได้ ดังนี้

1. เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มองเห็นได้ (Visible Learning) โดยผู้สอนอาจใช้วิธีการหรือ มาตรการต่าง ๆ มาช่วยในการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพที่สูง เช่น การให้ผู้เรียนบอกความคาดหวัง และให้เกรดตนเอง การจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย การอภิปรายในชั้นเรียน การมีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน การฝึกคิดเกี่ยวกับการใช้ความคิดของตนเอง (Think about Thinking) การจัดการห้องเรียนและการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครอง

2. ใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ กล่าวคือ การจัดการเรียนรู้ที่ดีต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยา และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้เรียนและผู้สอนบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ เช่น วิทยุฒิ ภาวะของผู้เรียน ความยากง่ายของเนื้อหาที่เรียน การใช้แรงเสริม การจัดบรรยากาศในชั้นเรียน

3. จัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดการเรียนรู้ที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ในการจัดการเรียนรู้ เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือฝึกปฏิบัติค้นพบความรู้ด้วยตนเอง และจะต้องส่งเสริม พัฒนาการ ผู้เรียนทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

4. ใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายทันสมัย การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและทำให้ ผู้เรียนมีความสุขสนุกในการเรียนรู้ ผู้สอนจะต้องพยายามใช้เทคนิค วิธีการจัดการเรียนรู้ นวัตกรรม การเรียนรู้ที่หลากหลายมีความน่าสนใจและทันสมัยมาใช้พัฒนาผู้เรียนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามที่กำหนดไว้

5. มีการวัดผลและประเมินผล การจัดการเรียนรู้ที่ดีจะต้องสามารถบรรลุผลตามจุดประสงค์ที่ กำหนดไว้ ซึ่งปัจจุบันการวัดผลประเมินผลสามารถใช้วิธีการได้หลายรูปแบบ เช่น การวัดผลตามสภาพจริง ทั้งนี้การ วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนจะต้องอยู่บนจุดมุ่งหมายพื้นฐานสองประการ คือ การ วัดผลและ ประเมินผลเพื่อพัฒนาผู้เรียน การวัดผลและประเมินผลเพื่อตัดสินผลการเรียน จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถ สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ที่ดีนั้นมึลักษณะเป็นการสอนที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ หลักสูตร มีการเตรียมการสอนเป็นอย่างดีครบองค์ประกอบ ของการสอน ลำดับขั้นตอนการสอนที่ไม่สับสน สอดคล้องกับจุดประสงค์กับเนื้อหาและกับผู้เรียน คำนึงถึง ประโยชน์ที่ผู้เรียนจะนำไปใช้ เป็นการสอนที่ทำให้

ผู้เรียนเกิดการพัฒนาให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือฝึกปฏิบัติใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายทันสมัย รวมทั้งผู้สอนรู้จัก ใช้จิตวิทยาการในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับผู้เรียน

2.1.9 แนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

โลกในศตวรรษที่ 21 มีสิ่งใหม่ปรากฏขึ้นมากมายในแต่ละวัน ซึ่งผู้เรียนไม่สามารถเรียนรู้ได้จบสิ้น ดังนั้น การสอนที่เน้นให้ผู้เรียนจำจึงเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก เพราะสิ่งที่ควรนำไปสอนผู้เรียนยังมีอีกมากมาย และไม่สามารถสอนจนหมดสิ้น ภายในเวลาเรียนที่กำหนดได้ ดังนั้น เนื้อหาสาระที่จะนำไปจัดการเรียนรู้ ให้แก่ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จึงควรมุ่งเน้นที่การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เป็นบุคคลที่มีเครื่องมือในการสร้าง ความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก มีความสามารถในการสกัดและคัดกรองข้อมูลที่ควรเรียนรู้ ผู้สอนจึงควรมุ่ง สอนเกี่ยวกับกระบวนการแสวงหาความรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีความอยากรที่จะเรียนรู้ ที่เรียกว่ามีจิตแห่ง วิทยาการ เกิดการรู้คิด สอนเกี่ยวกับการคิดขั้นสูง การคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา การจัดการแก้ไข ปัญหา การสังเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น การสร้างเครือข่าย มีทักษะ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยได้เรียนเกี่ยวกับการใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือในการช่วยแสวงหาความรู้และ นำมาสร้างองค์ความรู้ ฝึกวางแผนการทำงาน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ ต้องการ รวมทั้งได้เรียนรู้วิธีการวิเคราะห์แนวโน้ม และสามารถคาดการณ์ความเป็นไปในอนาคต (ฉริดา เวชญาลักษณ์, 2561 : 58)

ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพันธ์ เดชะคุปต์และเพยาว์ ยินดีสุข (2557 : 43-46) ที่ได้กล่าวถึง กระบวนทัศน์ใหม่การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการศึกษาที่เน้นให้คนมีปัญญา เพราะปัญญาของ คนในชาติ มีความสำคัญยิ่งกว่าทรัพยากรแร่ธาตุ การศึกษาในยุคนี้เน้นรูปแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้ เน้น การร่วมมือจากปวงชน เป็นการศึกษาที่เน้นการเรียนวิธีการเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้แบบร่วมมือและการ เรียนรู้แบบรวมพลัง การจัดการเรียนรู้เน้นการสอนที่ให้ผู้เรียนสร้างความรู้เอง ครูต้องสามารถจัดการ เรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ การจัดการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนใช้ปัญญาในการสร้างความรู้และผลิต ด้วยตนเองที่มีค่าต่อสังคม กระบวนทัศน์ของการเรียนรู้มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ ดังนั้นจึงต้องมี การปรับกระบวนทัศน์ของครูไทยจากกระบวนทัศน์เดิมที่ครูเป็นศูนย์กลาง (teacher-centered) เป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (child-centered) เน้นการบูรณาการ (integration) โดยกระบวนทัศน์ใหม่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเรียนรู้เพื่อสนองความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล
 - 1.1 ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้สนับสนุน และเป็นพี่เลี้ยง
 - 1.2 ใช้หลากหลายรูปแบบในการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้เต็มศักยภาพ
 - 1.3 เราให้ผู้เรียนอยากรู้ อยากเห็น กระตุ้นความสนใจให้คิดลงมือปฏิบัติ สสำรวจ ตรวจสอบ และเรียนรู้
 - 1.4 การสอนเป็นกระบวนการริเริ่ม อำนวยความสะดวก และให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และค้นพบความสามารถที่สมบูรณ์ด้วยตนเอง

1.5 การสอนคือ การร่วมกันอย่างมีความสุขในการใช้กระบวนการแล้ว ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ โดยผู้เรียน

1.6 การสอนเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และหมายถึงการค้นพบอยู่เสมอ การทดลองความสามารถ หรือศักยภาพของตนเอง การสะท้อนกลับและการพัฒนาอาชีพ

2. การเรียนรู้ที่เน้นท้องถิ่นและเน้นความเป็นสากล

2.1 ใช้แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน ในท้องถิ่น ในชุมชนและในจังหวัด

2.2 จะต้องเป็นการสอนที่เน้นกลุ่มหรือทีมและการสร้างเครือข่าย

2.3 เป็นการสอนจากห้องเรียน สู่ออกนอก

2.4 เป็นการสอนที่เปิดโอกาสให้แก่ผู้เรียนอย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2.5 สอนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน โดยผ่านกระบวนการกลุ่ม

2.6 เน้นการสร้างเครือข่ายของครูในโรงเรียน ออกสู่ออกนอก จากแนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จะสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ผู้สอนต้องจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง สอนเกี่ยวกับกระบวนการแสวงหาความรู้ ให้ผู้เรียนเป็นบุคคลที่มีเครื่องมือในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เน้นการทำงานเป็นทีม มีการบูรณาการหลาย ๆ วิชาเข้าด้วยกัน ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้สนับสนุน และเป็นพี่เลี้ยง โดยใช้รูปแบบการสอนที่หลากหลายเพื่อพัฒนาผู้เรียนได้เต็มศักยภาพ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อริศรา จรากร (2564:บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องการรายงานการใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets รายวิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐาน 1 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนการใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets รายวิชาวิทยาศาสตร์ พื้นฐาน 1 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets จำนวน 5 ชิ้นงาน กับ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/2 โรงเรียนแคมป์สนวิทยาคม จำนวน 30 คนนักเรียนสามารถผ่าน เกณฑ์การประเมินได้จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ไม่ผ่านเกณฑ์ประเมิน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 67 ของนักเรียนที่ใช้ใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets และนักเรียนมีความสนใจต่อการเรียนโดยใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets เป็นอย่างดี

เกศินี เนาสุวรรณ (2563:บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้ใบกิจกรรมฝึกทักษะ รายวิชาการออกแบบและเทคโนโลยีกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 84 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ ใบกิจกรรมฝึกทักษะ รายวิชาการออกแบบและเทคโนโลยีผลการศึกษา ค้นคว้าพบว่า วิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ใบกิจกรรมฝึกทักษะ รายวิชาการออกแบบและเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.32/85.89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้คือ 80/80 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จากผลการทดสอบก่อนเรียนจากคะแนนเต็ม 20 คะแนนได้คะแนนเฉลี่ย 10.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.28 คิดเป็นร้อยละ 60.48 ผลการทดสอบหลังเรียนจากคะแนนเต็ม 20 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 17.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.07 ซึ่งพบว่าผลการเรียนรู้หลังเรียนสูงกว่าผลการเรียนรู้ก่อนเรียน เมื่อ น าไปค านวณหาค่า T ในตารางนั้นคะแนนทดสอบหลังเรียนมีค่ามากกว่า ทดสอบก่อนเรียน มีค่าสถิติที่ได้ เท่ากับ 28.36 สรุปได้ว่า ใบกิจกรรมฝึกทักษะ ในรายวิชาการออกแบบและเทคโนโลยีระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้

อรวรรณ แห่งทอง (2560:บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม โดยเทคนิคการใช้ใบงาน (Job Sheet) 2) ศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม โดยใช้เทคนิค การใช้ใบงาน และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้เทคนิคการใช้ใบงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม จ านวน 44 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ 1) แผนการสอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) ใบงาน กิจกรรมการเรียนรู้ 3) แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยส าคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) นักศึกษาให้ความสนใจในการจัดกิจกรรมการเรียน มีความกระตือรือร้นในการเข้าศึกษา และเรียนรู้ได้ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้เทคนิคการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ เทคนิคใบงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา และด้านการจัดกิจกรรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 29 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นปวช.2 สาขาวิชาการตลาด ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 29 คนได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. การจัดทำใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายสินค้าผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 1.1. ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนการจัดการเรียนรู้

- 1.2. ศึกษาการทำใบงาน จากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 1.3. วิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดขอบเขตของเนื้อหา

- 1.4. กำหนดจุดประสงค์ทั่วไป จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และคุณลักษณะที่ต้องการเน้น

- 1.5. กำหนดโครงสร้างและเนื้อหาให้สอดคล้องกับจุดประสงค์

- 1.6. ดำเนินการจัดทำใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้าตามลำดับ

ของจุดประสงค์การเรียนรู้ ลำดับเนื้อหาและโครงสร้างที่กำหนดไว้

- 1.7 นำใบงานให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 1.8 ปรับปรุงใบงานตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
- 1.9 จัดทำใบงานสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนต่อไป
2. การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
 - 2.3 วิเคราะห์เนื้อหาตามจุดประสงค์จากแผนการสอน
 - 2.4 สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้ครอบคลุมเนื้อหาตามจุดประสงค์
 - 2.5 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา เพื่อนำมา วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (IOC)
 - 2.6 ปรับปรุงแบบทดสอบตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
 - 2.7 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) โดยพิจารณาว่าข้อใดที่นักเรียนตอบถูกมากตัดออกข้อใดที่นักเรียนตอบถูกน้อยตัดออก
 - 2.8 นำแบบทดสอบที่วิเคราะห์ได้ไปปรับปรุงใหม่ จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ นำไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบทดสอบ ไปใช้จริงกับนักเรียน โดยดำเนินการดังนี้
 - 1.1 ให้นักเรียนศึกษาจุดประสงค์การเรียนรู้ของเรื่องหลักการบริการลูกค้า
 - 1.2 ให้นักเรียนเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนเรื่องหลักการบริการลูกค้า
 - 1.3 ให้นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนเรื่องหลักการบริการลูกค้า
 - 1.4 ครูตรวจสอบการฝึกปฏิบัติของนักเรียนอย่างใกล้ชิด และทำการแก้ไขทันทีเมื่อ พบว่านักเรียนทำผิดเพื่อให้แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ
 - 1.5 ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจ
2. ครูนำกระดาษคำตอบที่ได้จากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน (Pre - test) และหลังเรียน (Post - test) ไปตรวจให้คะแนนโดยข้อที่ตอบถูกให้ 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิด ให้ 0 คะแนน
3. นำผลการตรวจสอบแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน (Pre - test) หลังเรียน (Post - test) ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 1.1 วิเคราะห์การหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า มีผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (เกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ 75)

2. สถิติที่ใช้

2.1 การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ การหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 102 – 103)

2.1.1 ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.1.2 ค่าเฉลี่ย

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนน

N = จำนวน

2.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = S^2$$

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

(N แทนจำนวนคน)

2.2 การเปรียบเทียบผลของคะแนนทดสอบก่อนเรียนและคะแนนทดสอบหลังเรียน เรื่องเรื่องหลักการบริการลูกค้า โดย การหาผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2551 : 145-146)

$$D = \sum \mu Y - \sum \mu X$$

เมื่อ D แทน ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

μY แทน ค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบหลังเรียน

μX แทน ค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบก่อนเรียน

Σ แทนผลรวม

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผล และเสนอผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

สมมุติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียน หลังจาก ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเรื่องการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงาน ศึกษาข้อมูลลูกค้า ได้สรุปผลข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทดสอบ ก่อนเรียน และคะแนนทดสอบหลังเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของ นักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

คะแนน	ร้อยละ	\bar{x}	S.D.
คะแนนทดสอบก่อนเรียน	61.03	6.10	6.04
คะแนนทดสอบหลังเรียน	88.27	8.82	8.73

จากตารางที่ 1 พบว่าผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ย 6.10 ($S.D. = 6.04$) คิดเป็นร้อยละ 61.03 ส่วนผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย 8.82 ($S.D. = 8.73$) คิดเป็น ร้อยละ 88.2 (ตารางภาคผนวกที่ 1, 2)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน วิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	D
คะแนนทดสอบก่อนเรียน	6.10	1.72
คะแนนทดสอบหลังเรียน	8.82	

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนทดสอบหลังเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คะแนนทดสอบก่อนเรียนอยู่ 1.44 คะแนน นั่นคือคะแนนที่ได้จากการทดสอบหลังเรียนสูงกว่า คะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อนเรียน เป็นจริงตามคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ (ตารางภาคผนวกที่ 3)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผล และเสนอผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

สมมุติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียน หลังจาก ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า พบว่าผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ย 6.10 (S.D. = 1.97) ส่วนผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย 8.82 (S.D. = 4.10)

2. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า พบว่าคะแนนทดสอบหลังเรียนวิชาการขายและการตลาดเบื้องต้น (2020-2016) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คะแนนทดสอบก่อนเรียนอยู่ 1.72 คะแนน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริการลูกค้า (2020-2016) เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของคะแนนทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนทดสอบก่อนเรียนอยู่ 1.72 คะแนน ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ครูมอบหมายใบงาน ศึกษาข้อมูลลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริศรา จรากร (2564:บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องการรายงานการใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets รายวิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐาน 1 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนการใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets รายวิชาวิทยาศาสตร์ พื้นฐาน 1 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets จำนวน 5 ชิ้นงาน กับ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/2 โรงเรียนแคมป์สนวิทยาคม จำนวน 30 คนนักเรียนสามารถผ่าน เกณฑ์การประเมินได้จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ไม่ผ่านเกณฑ์ประเมิน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 67 ของนักเรียนที่ใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets และนักเรียนมีความสนใจต่อการเรียนโดยใช้ใบงานมีชีวิต Liveworksheets เป็นอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้าไปใช้
 - 1.1 ควรให้นักเรียนได้จัดเก็บเข้าแฟ้มสะสมงานทุกครั้ง
 - 1.2 ควรจัดให้มีการฝึกทักษะด้านการนำเสนอข้อมูลร่วมด้วยทุกครั้ง
2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป
 - 2.1 จัดเวลาให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะด้านการอ่าน การฟัง เพื่อให้ผู้เรียนมีสมาธิและสามารถคิดวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

คณะกรรมการการอาชีวศึกษา,สำนักงาน.(2567). **หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567.**

กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. สืบค้นจาก

<https://www.vec.go.th/>

สุวิธิตา จรุงเกียรติกุล.(2567). **ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21.**กรุงเทพฯ.คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.สืบค้นจาก <https://www.trueplookpanya.com/education/content/66054>

ประอรรัตน์ กীরติผจญ(2560).**การบริการลูกค้า.**กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์เอมพันธ์.

ภาคผนวก ก

แสดงคะแนนผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

นักเรียน (คนที่)	คะแนนทดสอบก่อนเรียน	คะแนนทดสอบหลังเรียน
1	5	9
2	5	7
3	6	10
4	5	8
5	6	9
6	6	8
7	5	7
8	6	8
9	7	9
10	6	8
11	5	9
12	5	7
13	5	7
14	7	8
15	6	8
16	7	8
17	7	9
18	5	9
19	7	9
20	6	9
21	6	10
22	6	9
23	6	8
24	5	8
25	6	9
26	6	8
27	7	9

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า(ต่อ)

นักเรียน (คนที่)	คะแนนทดสอบก่อนเรียน	คะแนนทดสอบหลังเรียน
28	7	10
29	6	10
30	5	9
รวม	177	256
เฉลี่ย	6.10	8.82
ร้อยละ	61.03	88.27

ตารางภาคผนวกที่ 2 แสดงคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

นักเรียน (คนที่)	คะแนนทดสอบก่อนเรียน		คะแนนทดสอบหลังเรียน	
	X_1	X_1^2	X_2	X_2^2
1	5	25	9	81
2	5	25	7	49
3	6	36	10	100
4	5	25	8	64
5	6	36	9	81
6	6	36	8	64
7	5	25	7	49
8	6	36	8	64
9	7	49	9	81
10	6	36	8	64
11	5	25	9	81
12	5	25	7	49
13	5	25	7	49
14	7	49	8	64
15	6	36	8	64
16	7	49	8	64
17	7	49	9	81
18	5	25	9	81
19	7	49	9	81
20	6	36	9	81
21	6	36	10	100
22	6	36	9	81
23	6	36	8	64
24	5	25	8	64
25	6	36	9	81

ตารางภาคผนวกที่ 2 แสดงคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่องหลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า(ต่อ)

นักเรียน (คนที่)	คะแนนทดสอบก่อนเรียน		คะแนนทดสอบหลังเรียน	
	X_1	X_1^2	X_2	X_2^2
26	6	36	8	64
27	7	49	9	81
28	7	49	10	100
29	6	36	10	100
30	5	25	9	81
รวม	$\Sigma X_1=177$	$\Sigma X_1^2=1061$	$\Sigma X_2=256$	$\Sigma X_2^2=2208$
S.D.	6.04		8.73	

ตารางภาคผนวกที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนเรื่อง
หลักการบริการลูกค้า ของนักเรียนระดับชั้นปวช. 2 สาขาวิชาการตลาด ที่สอนโดยใช้ใบงานศึกษาข้อมูลลูกค้า

นักเรียน (คนที่)	คะแนนทดสอบ	
	หลังเรียน	ก่อนเรียน
1	9	5
2	7	5
3	10	6
4	8	5
5	9	6
6	8	6
7	7	5
8	8	6
9	9	7
10	8	6
11	9	5
12	7	5
13	7	5
14	8	7
15	8	6
16	8	7
17	9	7
18	9	5
19	9	7
20	9	6
21	10	6
22	9	6
23	8	6
24	8	5
25	9	6

ตารางภาคผนวกที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนเรื่อง หลักการบริการลูกค้า (ต่อ)

นักเรียน (คนที่)	คะแนนทดสอบ	
	หลังเรียน	ก่อนเรียน
26	8	6
27	9	7
28	10	7
29	10	6
30	9	5
เฉลี่ย	8.82	6.10
D	1.72	

ภาคผนวก ข
แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

จำนวน 10 ข้อ

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

ข้อที่ 1 ข้อใดคือความหมายของการบริการลูกค้าที่เหมาะสมที่สุด

- ก. การขายสินค้าให้ได้มากที่สุด
- ข. การตอบคำถามลูกค้าเท่านั้น
- ค. การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ลูกค้า
- ง. การลดต้นทุนขององค์กร

เฉลย: ค

ข้อที่ 2 สิ่งใดถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการลูกค้า

- ก. ความรวดเร็ว
- ข. ความสุภาพและเต็มใจ
- ค. ราคาสินค้า
- ง. สถานที่ให้บริการ

เฉลย: ข

ข้อที่ 3 การรับฟังปัญหาของลูกค้าอย่างตั้งใจช่วยให้เกิดผลดีในด้านใดมากที่สุด

- ก. ลดเวลาการทำงาน
- ข. เพิ่มยอดขายทันที
- ค. เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง
- ง. ลดจำนวนพนักงาน

เฉลย: ค

ข้อที่ 4 หากลูกค้าไม่พอใจในการบริการ พนักงานควรปฏิบัติอย่างไรเป็นอันดับแรก

- ก. โต้แย้งลูกค้า
- ข. เพิกเฉย
- ค. รับฟังและแสดงความเข้าใจ
- ง. โยนความผิดให้ผู้อื่น

เฉลย: ค

ข้อที่ 5 ข้อใดเป็นลักษณะของพนักงานบริการที่ดี

- ก. พุดน้อย ไม่สบตา
- ข. อารมณ์ร้อน
- ค. ยิ้มแย้ม สุภาพ และเป็นมิตร
- ง. ทำงานเฉพาะหน้าที่ตนเองเท่านั้น

เฉลย: ค

ข้อที่ 6 การกล่าวคำว่า “ขอบคุณ” และ “ขอโทษ” กับลูกค้า แสดงถึงสิ่งใด

- ก. ความอ่อนแอของพนักงาน
- ข. ความเป็นมืออาชีพในการบริการ
- ค. การเสียเปรียบลูกค้า
- ง. ความไม่มั่นใจในการทำงาน

เฉลย: ข

ข้อที่ 7 ข้อใดเป็นประโยชน์ของการบริการลูกค้าที่ดีต่อองค์กร

- ก. ทำให้ต้นทุนสูงขึ้น
- ข. ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจง่าย
- ค. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ
- ง. เพิ่มภาระงานให้พนักงาน

เฉลย: ค

ข้อที่ 8 การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วส่งผลอย่างไร

- ก. ลูกค้ารู้สึกถูกเร่ง
- ข. ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ
- ค. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร
- ง. ลูกค้าลดการใช้บริการ

เฉลย: ค

ข้อที่ 9 ข้อใดไม่ใช่หลักการบริการลูกค้าที่ดี

ก. ใส่ใจลูกค้า

ข. มีความรับผิดชอบ

ค. ใช้อารมณ์ส่วนตัวในการทำงาน

ง. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

เฉลย: ค

ข้อที่ 10 พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด

ก. เลือกดูแลเฉพาะลูกค้าที่สำคัญ

ข. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม

ค. ดูแลเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าราคาแพง

ง. ปฏิบัติตามอารมณ์ของตนเอง

เฉลย: ข

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย