

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) หรือ R&D มีขั้นตอนหลัก 7 ขั้นตอน ตาม R4D3 Model (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2561) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับต้นแบบชิ้นงาน ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ (R1)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการต้นแบบชิ้นงาน (R2)

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดของต้นแบบชิ้นงาน (D1)

ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ (R3)

ขั้นตอนที่ 5 พัฒนา (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงาน (D2)

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพ และรับรองต้นแบบชิ้นงาน (R4)

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบชิ้นงาน และรายงานผล (D3)

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับต้นแบบชิ้นงาน ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ (R1)

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับต้นแบบชิ้นงาน

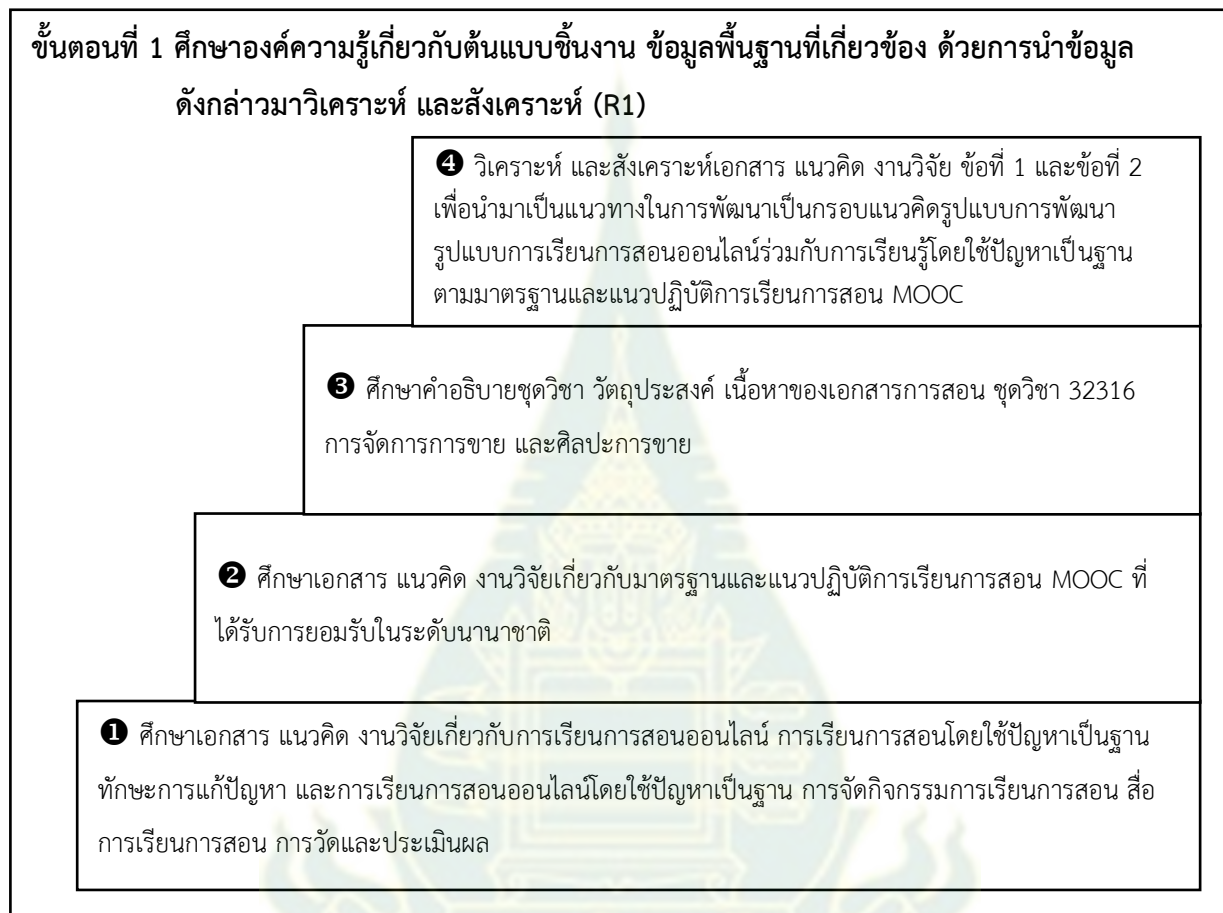
วิธีดำเนินการ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ทักษะการแก้ปัญหา และการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล

2. ศึกษาเอกสาร แนวคิด งานวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ

3. ศึกษาคำอธิบายชุดวิชา วัตถุประสงค์ เนื้อหาของเอกสารการสอน ชุดวิชา 32316 การจัดการการขาย และศิลปะการขาย

4. วิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสาร แนวคิด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดรูปแบบ การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนว ปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัย- ธรรมมาธิราช



ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการต้นแบบชิ้นงาน (R2)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นการจัดการเรียนการสอนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะ การขาย ในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐาน และแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ฯ

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1.1 อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา หรือกรรมการด้านเนื้อหา ชุติวิชา 32316 การจัดการการขาย และศิลปะการขาย

1.2 อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ที่มีความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

1.3 อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ที่มีความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ตามมาตรฐาน และแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เคยเรียนวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กลุ่มตัวอย่าง

1. อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา หรือนักวิชาการศึกษาด้านเนื้อหา ชุติวิชา 32316 การจัดการการขาย และศิลปะการขาย จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ในการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอนดังนี้ มีประสบการณ์ด้านเนื้อหา การจัดการการขายและศิลปะการขายไม่น้อยกว่า 5 ปี

2. อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ที่มีความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ในการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอนดังนี้ มีประสบการณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ไม่น้อยกว่า 5 ปี

3. อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ที่มีความรู้การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติจำนวน 3 ท่าน โดยใช้ในการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอนดังนี้ มีประสบการณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ไม่น้อยกว่า 5 ปี

4. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เคยเรียนวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 30 คน โดยได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์การวิจัย (Questionnaire) สำหรับอาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา หรือนักวิชาการศึกษาด้านเนื้อหา ด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน และด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบกิจกรรมสำหรับการออกแบบการเรียนการสอนด้านเนื้อหาวิชา และด้านการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้กำหนดการสัมภาษณ์การเรียนการสอน โดยมีการกำหนดประเด็นหลักคือ เอกสารการสอนชุติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย ได้แก่ คำอธิบายชุติวิชา วัตถุประสงค์ หน่วยการสอน 15 หน่วย และการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนการออกแบบการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดย

วิเคราะห์เนื้อหาจากกรอบแนวคิด รูปแบบ/องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านนั้นๆ โดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถามตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างประเด็นคำถามจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่มีผู้วิจัยคนอื่น ๆ ได้สร้างขึ้นในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

1.3 วิเคราะห์ ทฤษฎีและเนื้อหา (Content Analysis) ที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

1.4 วางโครงสร้างคำถามหรือแนวประเด็นคำถาม และสร้างคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้

1.5 กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์สำหรับการจัดการเรียนการสอนในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.5.1 เนื้อหาการเรียนการสอนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย และแนวทางในการพัฒนารูปแบบฯ โดยมีประเด็นคำถามหลัก ดังนี้

1) ลักษณะการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมสำหรับการส่งเสริมความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

2) การออกแบบการเรียนการสอนในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

3) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน

4) การวัดและการประเมินผลด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.5.2 การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน และแนวทางในการพัฒนารูปแบบ โดยมีประเด็นคำถามหลัก ดังนี้

1) ลักษณะการจัดการเรียนการสอน และแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการส่งเสริมความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

2) การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

3) การพัฒนากิจกรรมโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

4) การวัดและการประเมินผลโดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.5.3 ด้านมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีประเด็นคำถามหลัก ดังนี้

1) ลักษณะการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่ใช้มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

2) การออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอน

3) การออกแบบสื่อการเรียนการสอน

4) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

5) การวัดและประเมินผล

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.6 ร่างประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอน ชูติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

1.7 นำประเด็นการสัมภาษณ์ไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามจาก ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา ภาษา และการวัดและประเมินผล จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าความสอดคล้องแต่ละข้อคำถามมากกว่า 0.5 ขึ้นไป โดยดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ ได้ค่า 0.67-1.00

1.8 นำแบบสัมภาษณ์ปรับปรุง และแก้ไข เพื่อนำไปสัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง

2. แบบสอบถามการวิจัยสำหรับนักศึกษา (Questionnaire) เพื่อสำรวจสภาพการเรียนการสอน โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เคยเรียนในชูติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย โดยมีประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน กิจกรรม และการวัดประเมินผล ในชูติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย และความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาชูติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย รูปแบบการเรียนการสอน สื่อ กิจกรรม และการวัดประเมินผล

2.2 สังเคราะห์เอกสาร แนวคิด หลักการและเนื้อหา (Content Analysis) ที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม

2.3 วางโครงสร้างคำถามหรือแนวประเด็นคำถาม และสร้างคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้

2.4 ร่างแบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพการเรียนการสอน (Questionnaire) เพื่อศึกษาสภาพการเรียนการสอน โดยมีการบูรณาการให้สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในชูติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย นำไปขอคำแนะนำกับที่ปรึกษางานวิจัยและปรับแก้ไข

2.5 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ภาษา และการวัดและประเมินผล จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าความสอดคล้องแต่ละข้อคำถามมากกว่า 0.5 ขึ้นไป โดยดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ

2.6 ปรับปรุง และแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนการสอน การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยสร้างตารางเนื้อหาผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระโดยจำแนกตามประเด็นเพื่อนำมาสร้างเป็นประเด็นการสอบถาม

3. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางการจัดการเรียนการสอนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย และการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ติดต่อประสานงานผู้เชี่ยวชาญเพื่อนัดวันสอบถามหรือสัมภาษณ์

3.2 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้เชี่ยวชาญ พร้อมประเด็นการสอบถามและการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษาคำถามก่อนสัมภาษณ์

3.3 ดำเนินการสอบถามและสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตามวันเวลาที่นัดหมาย พร้อมบันทึกเสียงระหว่างการสอบถาม

3.4 นำประเด็นการสัมภาษณ์พร้อมบันทึกเสียงและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการ นำผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระประเด็นจากการสัมภาษณ์ในระหว่างการสนทนาผู้วิจัย จะตั้งประเด็นคำถามต่าง ๆ ตามบริบทการวิจัย ซึ่งมุ่งเน้นการเจาะลึกลงไปรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

3.5 นำแบบผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสร้างตารางวิเคราะห์เนื้อหา และการแจงข้อมูลเป็นความ ความถี่นำผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระประเด็นจากการสอบถามความคิดเห็น

4. การสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยมีขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็น ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการจัดการเรียนการสอน

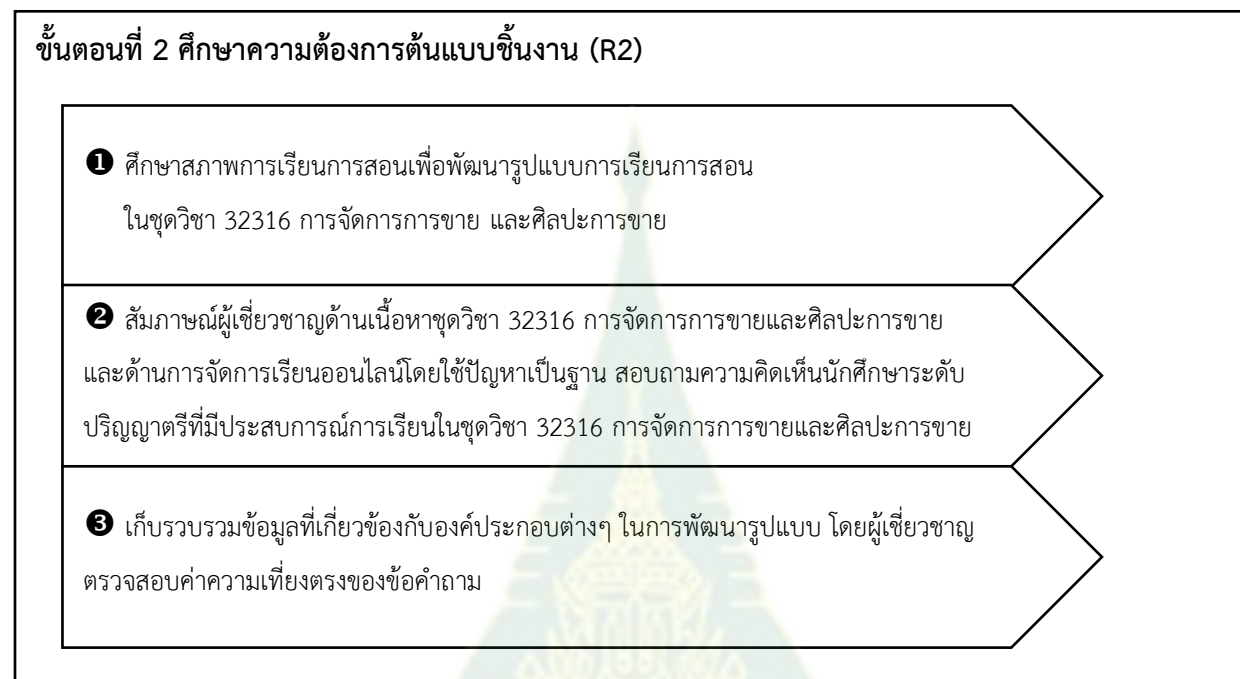
4.2 นำแบบสอบถามความคิดเห็นมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสร้างตารางวิเคราะห์เนื้อหา และการแจงข้อมูลเป็นความ ความถี่นำผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระประเด็นจากการสอบถามความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาสร้างรูปแบบการเรียนการสอน

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากการสัมภาษณ์โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาสร้างรูปแบบการเรียนการสอน

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามนักศึกษา โดยใช้คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับความคิดเห็นเพิ่มเติม วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดของต้นแบบชิ้นงาน (D1)

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างต้นแบบชิ้นงาน (ร่าง) รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ต้นแบบชิ้นงาน (ร่าง) ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการจากขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ การเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ทักษะการแก้ปัญหา และการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล เอกสารการสอน ชุดวิชา 32316 การจัดการการขาย และศิลปะการขาย มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ และขั้นตอนที่ 2 ศึกษาต้นแบบชิ้นงานที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ผู้เชี่ยวชาญและจากแบบสอบถามนักศึกษา และนำไปผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) มีดังนี้

ตารางที่ 3.1 รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (10 มาตรฐาน)	รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างรายวิชา (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ,1.2 ,1.3) 2. ความพร้อมของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ,2.2) 3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 4. เนื้อหา (ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ,4.2 ,4.3) 5. สื่อการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ,5.2) 7. ลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา (ตัวบ่งชี้ที่ 7.1,7.2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.0 ขั้นตอนก่อนเรียน (Induction¹) ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ขั้นเตรียมความพร้อมผู้สอนและผู้เรียน ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> ขั้นเตรียมความพร้อมผู้สอน 1) ปฐมนิเทศผู้สอนเกี่ยวกับ เนื้อหา กิจกรรม สื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลผู้เรียน 2) อบรมการใช้เครื่องมือระบบ LMS MOODLE ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ขั้นเตรียมความพร้อมผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนศึกษาวิธีการเรียนออนไลน์ชุดวิชา 32316 จากคู่มือการเรียนที่ส่งไปพร้อมกับเอกสารการสอน และบนประกาศเว็บไซต์ ชุดวิชา 32316 1.2 ทำแผนการสอนบทเรียนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 1.3 ทำแผนกิจกรรมบทเรียนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 1.4 ทำแบบประเมินผลการเรียนการสอน 1.5 ศึกษาคู่มือการสอน 1.6 ศึกษาคู่มือการเรียน 1.7 ทดสอบผู้เรียนก่อนเรียน 1.8 แจ้งผลทดสอบผู้เรียน
<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างรายวิชา (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ,1.2 ,1.3) 2. ความพร้อมของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ,2.2) 3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 	<ol style="list-style-type: none"> 2.0 ขั้นตอนเรียน (Learning) ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ขั้นก่อนเรียน <ol style="list-style-type: none"> 1) ปฐมนิเทศชุดวิชา 2) ประเมินผลก่อนเรียนเนื้อหาแต่ละ Module 3) แจ้งผลทดสอบผู้เรียน

¹ Induction = ขั้นตอนก่อนเรียน หรือขั้นตอนนำเข้าสู่การเรียน

ตารางที่ 3.1 รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (10 มาตรฐาน)	รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
5. สื่อการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ,5.2) 6. การสื่อสาร (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ,6.2) 7. ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ (ตัวบ่งชี้ที่ 7.1,7.2) 8. การสนับสนุนผู้เรียน (ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ,8.2 ,8.3)	2.2 ชั้นเรียนรู้ (REPIMAC) 1) ศึกษาบทเรียนแต่ละ Module - (1) ทบทวนความคิด (Review) - (2) ต่อเติมสิ่งใหม่ (Extending) 2) ทำกิจกรรม ประกอบด้วย - (3) เข้าใจปัญหา (Problem) - (4) ศึกษาประเด็น (Investigation) - (5) มองเห็นวิธีการ (Method) - (6) สนุกสนานแก้ปัญหา (Answering) - (7) นำมาสรุปผล (Conclusion) 2.3 ชั้นประเมินผล ประกอบด้วย - ประเมินผลจากผลงานที่ได้จากการทำกิจกรรม - จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและผู้สอน - ประเมินผลหลังเรียนแต่ละ Module
3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 6. การสื่อสาร (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ,6.2) 8. การสนับสนุนผู้เรียน (ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ,8.2 ,8.3)	3.0 ชั้นประเมินผล (Evaluation) 3.1 ทดสอบผู้เรียนหลังเรียน 3.2 แจกผลทดสอบผู้เรียนหลังเรียน
9. ผลการจัดการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ,9.2) 10. การปรับปรุงพัฒนา (ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 ,10.2)	4.0 ชั้นประเมินสรุปผล (Summative Evaluation) 4.1 ประเมินความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้สอน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน 4.2 นำผลการประเมินผล มาปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน

ตารางที่ 3.2 การประเมินผลทักษะการคิดแก้ปัญหาการจัดการขายและศิลปะการขายสำหรับนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4	3	2	1
1) ด้านการระบุปัญหา	อธิบายถึงสภาพปัญหาได้ในประเด็นต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ชัดเจน และยกตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	อธิบายถึงปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ได้ อย่างครบถ้วน ชัดเจน แต่ยังไม่สามารถยกตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้นได้	อธิบายถึงปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ได้ อย่างครบถ้วน แต่ยังขาดความชัดเจน	ไม่สามารถระบุปัญหาได้ชัดเจน
2) การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	อธิบายประเด็น ประเด็นต่าง ๆ และวิเคราะห์รายละเอียดจากการนำเสนอ เนื้อหาและถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองได้อย่างมีเหตุผลตรงประเด็น	อธิบายประเด็น ประเด็นต่าง ๆ และวิเคราะห์รายละเอียดจากการนำเสนอ เนื้อหาและถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองแต่ยังไม่ตรงประเด็น	อธิบายประเด็น ประเด็นต่าง ๆ และวิเคราะห์รายละเอียดจากการนำเสนอ เนื้อหา แต่ไม่สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองได้	อธิบายประเด็น ประเด็นต่าง ๆ และวิเคราะห์รายละเอียดจากการนำเสนอ เนื้อหาแต่ไม่ชัดเจน
3) การนำเสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญหา	นำเสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญห โดยอ้างอิงหลักการ ทฤษฎี อย่างมีเหตุผลที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	นำเสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญห โดยอ้างอิงหลักการ ทฤษฎี อย่างมีเหตุผลแต่ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	นำเสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญห โดยอ้างอิงหลักการ ทฤษฎี แต่ยังไม่มีความสนับสนุน	นำเสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญห แต่ไม่มีการอ้างอิงหลักการ ทฤษฎี แต่ยังไม่มีความสนับสนุน
4) แนวทางการแก้ไขปัญหา	อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน ได้แก่ การค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ โดยมีอ้างอิงอย่างถูกต้องจากแหล่งเรียนรู้ในประเทศและต่างประเทศ การศึกษาจากประสบการณ์ตรงผ่านตัวบุคคล การศึกษาจากแนวปฏิบัติที่ดี แต่ไม่สามารถอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง	อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวข้องได้แก่ การค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ จากแหล่งเรียนรู้ในประเทศและต่างประเทศ การศึกษาจากประสบการณ์ตรงผ่านตัวบุคคล การศึกษาจากแนวปฏิบัติที่ดี แต่ไม่สามารถอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง	อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวข้องแต่ไม่ครบถ้วน แสดงการค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ จากแหล่งเรียนรู้ในประเทศเท่านั้น	อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวข้องแต่ไม่ครบถ้วน และไม่สามารถอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 3.2 การประเมินผลทักษะการคิดแก้ปัญหาการจัดการขายและศิลปะการขายสำหรับนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4	3	2	1
5) การวิเคราะห์ปัญหา	นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหา วิพากษ์ปัญหาในแต่ละองค์ประกอบ ลำดับ ความสำคัญของปัญหา จากโจทย์ที่เกิดขึ้น โดยนำเสนอเป็นการกำหนดโครงสร้าง และแนวในการเลือก ลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้อง และมี รายละเอียดที่ครบถ้วน	นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหา วิพากษ์ปัญหาในแต่ละองค์ประกอบ ลำดับ ความสำคัญของปัญหา จากโจทย์ที่เกิดขึ้น โดยนำเสนอเป็นการกำหนดโครงสร้าง แต่ไม่สามารถลำดับ ความสำคัญได้อย่าง ถูกต้อง และมี รายละเอียดที่ครบถ้วน	นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหา วิพากษ์ปัญหาในแต่ละองค์ประกอบ ลำดับ ความสำคัญของปัญหา จากโจทย์ที่เกิดขึ้น แต่ ไม่สามารถกำหนด โครงสร้าง อย่างที่ครบถ้วน	นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหา วิพากษ์ปัญหาในแต่ละองค์ประกอบ แต่ยังขาดรายละเอียด
6) กระบวนการตัดสินใจในการแก้ปัญหา	แสดงการอธิบายแนวคิดในกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยมีความสอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด แสดงถึงแนวคิดโดยมี รายละเอียดตาม หลักการครบถ้วน โดย ผลการตัดสินใจนั้นเป็นที่ยอมรับของสมาชิก ภายในชั้นเรียน	แสดงการอธิบายแนวคิดในกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยมีความสอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด แสดงถึงแนวคิดโดยมี รายละเอียดตาม หลักการครบถ้วน	แสดงการอธิบายแนวคิดในกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยมีความสอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด แสดงถึงแนวคิดโดยมี รายละเอียดตาม หลักการแต่ไม่ครบถ้วน	แสดงการอธิบายแนวคิดในกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยมีความสอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด แต่ยังไม่ชัดเจน
7) การประเมินผลการแก้ปัญหา	อธิบายการประเมินผล การแก้ไขปัญหามาแสดงแนวทางในการปฏิบัติที่ดีโดยนำเสนอในรูปแบบการเขียน แผนผังความคิด หรือ การระบุการแนวทางการแก้ปัญหาที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหามาครั้งต่อไป และนำเสนอ	อธิบายการประเมินผล การแก้ไขปัญหามาแสดงแนวทางในการปฏิบัติที่ดีโดยนำเสนอในรูปแบบการเขียน แผนผังความคิด หรือ การระบุการแนวทางการแก้ปัญหาที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหามาครั้งต่อไป โดยมีการแสดง	อธิบายการประเมินผล การแก้ไขปัญหามาแสดงแนวทางในการปฏิบัติที่ดีโดยนำเสนอในรูปแบบการเขียน แผนผังความคิด หรือ การระบุการแนวทางการแก้ปัญหาที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหามาครั้งต่อไป โดยมีการแสดง	ไม่มีกรออธิบายการประเมินผลการแก้ไขปัญหามาแต่มีการแสดงความคิดเห็นและมีการร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนในชั้นเรียน

ตารางที่ 3.2 การประเมินผลทักษะการคิดแก้ปัญหาการจัดการขายและศิลปะการขายสำหรับนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4	3	2	1
7) การประเมินผลการแก้ปัญหา (ต่อ)	เพื่อเป็นตัวอย่าง โดยมี การแสดงความคิดเห็น และมีการร่วม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับเพื่อนในชั้นเรียน มี รายละเอียดครบถ้วน	ความคิดเห็นและมีการ ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับเพื่อนในชั้น เรียน มีรายละเอียด ครบถ้วน	ความคิดเห็นและมีการ ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับเพื่อนในชั้น เรียน แต่ขาด รายละเอียด	
8) การนำเสนอผลการแก้ปัญหา	นำเสนอผลการแก้ไข ปัญหา พร้อมทั้ง อธิบายเหตุผลของการ กำหนดการแก้ไข ปัญหา นั้นอย่างถูกต้อง ตามหลักการ มีส่วน ร่วมในชั้นเรียนในการ อภิปรายกระบวนการ แก้ไขปัญหาที่สามารถ ปฏิบัติได้จริง	นำเสนอผลการแก้ไข ปัญหา พร้อมทั้ง อธิบายเหตุผลของการ กำหนดการแก้ไข ปัญหา นั้นอย่างถูกต้อง ตามหลักการ มีส่วน ร่วมในชั้นเรียนในการ อภิปรายกระบวนการ แก้ไขปัญหา	นำเสนอผลการแก้ไข ปัญหา พร้อมทั้ง อธิบายเหตุผลของการ กำหนดการแก้ไข ปัญหา นั้นอย่างถูกต้อง ตามหลักการ แต่ยัง ขาดการมีส่วนร่วมใน ชั้นเรียนในการ อภิปรายกระบวนการ แก้ไขปัญหา	นำเสนอผลการแก้ไข ปัญหา พร้อมทั้ง อธิบายเหตุผลของการ กำหนดการแก้ไข ปัญหา แต่ยังไม่ชัดเจน
9) การนำผลการแก้ไขปัญหา ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง	นำเสนอรายงาน หรือ โครงการที่เป็น ประโยชน์โดยสะท้อน จากประสบการณ์ใน การแก้ไขปัญหา โดย เป็นสิ่งใหม่ในชั้นเรียน ผ่านช่องทางการ สื่อสารต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วนเหมาะสม และนำเสนอต่อเพื่อน ร่วมชั้นเรียน	นำเสนอรายงาน หรือ โครงการที่เป็น ประโยชน์โดยสะท้อน จากประสบการณ์ใน การแก้ไขปัญหา ผ่าน ช่องทางการสื่อสาร ต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วนเหมาะสม และนำเสนอต่อเพื่อน ร่วมชั้นเรียน	นำเสนอรายงาน หรือ โครงการที่เป็น ประโยชน์แต่ไม่ สามารถสะท้อนจาก ประสบการณ์ในการ เรียนต่อเพื่อนร่วมชั้น เรียนได้	นำเสนอรายงาน หรือ โครงการที่เป็น ประโยชน์แต่ยังตรง ประเด็น

2. แบบประเมินรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐาน และแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

3. แบบประเมินกิจกรรมส่งเสริมทักษะ การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

4. แบบสอบถามความคิดเห็นนักศึกษาต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนการพัฒนารอบแนวคิด ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาสังเคราะห์ โดยผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการสังเคราะห์เอกสาร แนวคิด งานวิจัย โดยใช้ตารางสังเคราะห์ข้อมูลและความถี่ เพื่อนำมากำหนดลักษณะรูปแบบ องค์ประกอบในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

2. นำผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ และจากการสอบถามผู้สอน ผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดรูปแบบการออกแบบการเรียนการสอน

3. ร่างรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC แบบประเมินรูปแบบ แบบประเมินกิจกรรม แบบประเมินทักษะ และสอบถามความคิดเห็นของที่ปรึกษาให้ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะ

4. นำข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษางานวิจัย นำไปแก้ไขปรับปรุงก่อนนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดของต้นแบบชิ้นงาน (D1)

1

ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการสังเคราะห์ โดยใช้ตารางสังเคราะห์ข้อมูลและความถี่ เพื่อนำมากำหนดลักษณะ รูปแบบ องค์ประกอบในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

2

นำผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ และจากการสอบถามผู้สอน ผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดรูปแบบการ ออกแบบการเรียนการสอน

3

ร่างรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหา เป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC แบบ ประเมินรูปแบบ แบบประเมินกิจกรรม แบบประเมินทักษะ และ สอบถามความคิดเห็นของที่ปรึกษาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบให้ ข้อเสนอแนะ

4

นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำไปแก้ไขปรับปรุงก่อนนำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ (R3)

วัตถุประสงค์

เพื่อหาคุณภาพการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา หรือนักวิชาการ ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนารูปแบบการเรียน การสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

กลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์ หรือนักวิชาการอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC จำนวน 5 คน โดยการเลือกอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของอาจารย์ หรือนักวิชาการอุดมศึกษาดังนี้ มีประสบการณ์ด้านการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ไม่น้อยกว่า 5 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงาน ประกอบด้วยรูปแบบการเรียนการสอน กิจกรรมส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหา การประเมินผลการเรียนการสอน
2. แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC
3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ทำ (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงานที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไข และข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ หรือนักวิชาการอุดมศึกษา ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสม
2. ปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงานตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

วิธีสร้างเครื่องมือ

1. (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงาน จากการสังเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และจากแบบสอบถามนักศึกษา รวมทั้งได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไข จากที่ปรึกษางานวิจัย และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC
2. การสร้างแบบประเมินความคิดเห็น ดำเนินการโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการวัดและประเมินผล ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ตามแนวคิดของเบสท์ (Best,1997) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความเหมาะสมระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความเหมาะสมระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความเหมาะสมระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด

ถ้าคำนวณค่าเฉลี่ยได้ตั้งแต่ 3.50 คะแนนขึ้นไป ถือว่าใช้ได้ ข้อใดที่ได้คะแนนต่ำกว่านี้ จะพิจารณาเป็นรายข้อตามเหตุผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบต่อไป และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1 ถือว่ารูปแบบมีความเหมาะสม

3. การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น ดำเนินการโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลและประเมินผล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล

3.2 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนน และความหมายดังนี้ (ธีรศักดิ์ อุ๋นอารมย์เลิศ ,2549 : 45-46)

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

นำคะแนนของการประเมินทุกข้อรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2539 : 66-68, ธีรศักดิ์ อุ๋นอารมย์เลิศ 2549 : 45-46)

1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

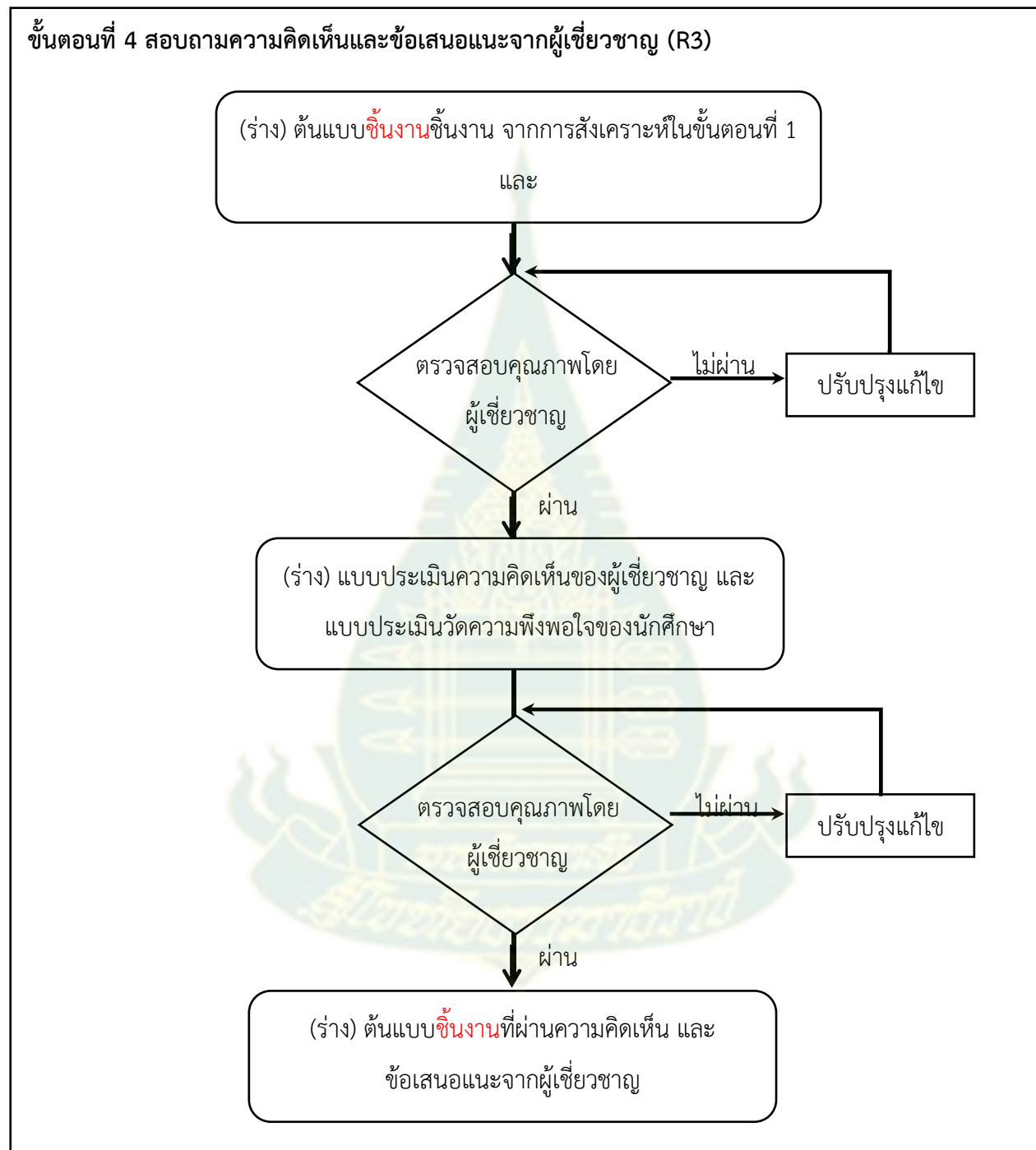
2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมเพื่อปรับปรุงแก้ไข โดยข้อที่มีผลของค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เป็นข้อที่มี

ความสอดคล้องสามารถนำไปใช้ในแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนได้ โดยมีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ



ขั้นตอนที่ 5 พัฒนา (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงาน (D2)

วัตถุประสงค์

ได้ (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงานที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุง จากผู้เชี่ยวชาญ

วิธีดำเนินการวิจัย

นำ (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงานที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุง จากผู้เชี่ยวชาญ พร้อมไปทดสอบหาประสิทธิภาพ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ต้นแบบชิ้นงานที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุง ของผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามด้านการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC และแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยสร้างต้นแบบชิ้นงานฉบับร่าง รูปแบบการพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำต้นแบบชิ้นงานฉบับร่างนำเสนอที่ปรึกษา โดยที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะต้นแบบชิ้นงานฉบับร่าง ว่าการวิเคราะห์ ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ขั้นตอนการเรียนการสอนออนไลน์ และขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ให้มีความสอดคล้อง ครบถ้วน หากมีประเด็นใดที่ไม่สัมพันธ์กัน ให้แยกออกมาให้ชัดเจน ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปแก้ไข ปรับปรุง ก่อนนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำเสนอต้นแบบชิ้นงานฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุง จากผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญให้แยกขั้นตอนระหว่างผู้สอน กับผู้เรียน ออกให้ชัดเจน จากเดิมขั้นตอนการเรียน ประกอบด้วย 1.1 ขั้นเตรียมความพร้อมผู้สอนและผู้เรียน ผู้วิจัยได้นำมาปรับเป็น 1.1 ขั้นเตรียมความพร้อมผู้สอน 1.2 ขั้นเตรียมความพร้อมผู้เรียน เพื่อในการนำไปทดลอง จะได้ดำเนินการครบทุกขั้นตอนตามที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปแก้ไข ปรับปรุง ก่อนนำเสนอที่ปรึกษา ดังนี้

ตารางที่ 3.3 รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (10 มาตรฐาน)	รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
1. โครงสร้างรายวิชา (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ,1.2 ,1.3) 2. ความพร้อมของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ,2.2) 3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 4. เนื้อหา (ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ,4.2 ,4.3) 5. สื่อการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ,5.2) 7. ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ (ตัวบ่งชี้ที่ 7.1,7.2)	1.0 ขั้นตอนก่อนเรียน (Induction ²) ประกอบด้วย 1.1 ขั้นเตรียมความพร้อมผู้สอนและผู้เรียน ประกอบด้วย ขั้นเตรียมความพร้อมผู้สอน 1) ปฐมนิเทศผู้สอนเกี่ยวกับ เนื้อหา กิจกรรม สื่อการเรียน การสอน การวัดและประเมินผลผู้เรียน 2) อบรมการใช้เครื่องมือระบบ LMS MOODLE ใน การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ 1.2 ขั้นเตรียมความพร้อมผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนศึกษาวิธีการเรียนออนไลน์ชุดวิชา 32316 จากคู่มือการเรียนที่ส่งไปพร้อมกับเอกสารการสอน และบนประกาศเว็บไซต์ ชุดวิชา 32316 1.3 ทำแผนการสอนบทเรียนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 1.4 ทำแผนกิจกรรมบทเรียนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 1.5 ทำแบบประเมินผลการเรียนการสอน 1.6 ศึกษาคู่มือการสอน 1.7 ศึกษาคู่มือการเรียน 1.8 ทดสอบผู้เรียนก่อนเรียน 1.9 แจ้งผลทดสอบผู้เรียน
1. โครงสร้างรายวิชา (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ,1.2 ,1.3) 2. ความพร้อมของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ,2.2)	2.0 ขั้นตอนเรียน (Learning) ประกอบด้วย 2.1 ขั้นก่อนเรียน 1) ปฐมนิเทศชุดวิชา

² Induction = ขั้นตอนก่อนเรียน หรือขั้นตอนนำเข้าสู่การเรียน

ตารางที่ 3.3 รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (10 มาตรฐาน)	รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 5. สื่อการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ,5.2) 6. การสื่อสาร (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ,6.2) 7. ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ (ตัวบ่งชี้ที่ 7.1,7.2) 8. การสนับสนุนผู้เรียน (ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ,8.2 ,8.3)	2) ประเมินผลก่อนเรียนเนื้อหาแต่ละ Module 3) แจ้งผลทดสอบผู้เรียน 2.2 ชั้นเรียนรู้ (REPIMAC) 1) ศึกษาบทเรียนแต่ละ Module - (1) ทบทวนความคิด (Review) - (2) ต่อเติมสิ่งใหม่ (Extending) 2) ทำกิจกรรม ประกอบด้วย - (3) เข้าใจปัญหา (Problem) - (4) ศึกษาประเด็น (Investigation) - (5) มองเห็นวิธีการ (Method) - (6) สนุกสนานแก้ปัญหา (Answering) - (7) นำมาสรุปผล (Conclusion) 2.3 ชั้นประเมินผล ประกอบด้วย - ประเมินผลจากผลงานที่ได้จากการทำกิจกรรม - จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและผู้สอน - ประเมินผลหลังเรียนแต่ละ Module
3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 6. การสื่อสาร (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ,6.2) 8. การสนับสนุนผู้เรียน (ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ,8.2 ,8.3)	3.0 ชั้นประเมินผล (Evaluation) 3.1 ทดสอบผู้เรียนหลังเรียน 3.2 แจ้งผลทดสอบผู้เรียนหลังเรียน
9. ผลการจัดการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ,9.2) 10. การปรับปรุงพัฒนา (ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 ,10.2)	4.0 ชั้นประเมินสรุปผล (Summative Evaluation) 4.1 ประเมินความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้สอน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน 4.2 นำผลการประเมินผล มาปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน

สำหรับรายละเอียดการสร้างต้นแบบชิ้นงานในแต่ละขั้นตอน มาจากการที่ผู้วิจัยได้นำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ขั้นตอนการเรียนการสอนออนไลน์ และการสังเคราะห์การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 7 ขั้นตอน (REPIMAC) ในบทที่ 2 มาพัฒนาเป็น ต้นแบบชิ้นงานรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model)

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตาม มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียน การสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและ แนวปฏิบัติการเรียน การสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียน การ สอนออนไลน์ ³
<p>มาตรฐานที่ 1 โครงสร้างรายวิชา</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีคำอธิบายรายวิชาและ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 มี ระบุวัตถุประสงค์ เนื้อหา จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้และ ระดับเนื้อหาที่เหมาะสมกับผู้เรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบุวิธีการประเมินและ เกณฑ์การประเมิน</p> <p>มาตรฐานที่ 2 ความพร้อมบุคลากร</p> <p>2.1 ผู้สอน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.1.1 ผู้สอนมีทักษะที่จำเป็น ต่อการจัดการเรียนรู้ออนไลน์</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.2 ผู้สอนมีคุณสมบัติ ความรู้ทางวิชาการและการสอนหรือ ประสบการณ์ ที่ แสดงถึง ความ เชี่ยวชาญ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างรายวิชา (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ,1.2 ,1.3) 2. ความพร้อมของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ,2.2) 3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 4. เนื้อหา (ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ,4.2 , 4.3) 5. สื่อการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1, 5.2) 7. ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ (ตัวบ่งชี้ที่ 7.1,7.2) 	<p>1.0 ขั้นตอนก่อนเรียน (Induction³) ประกอบด้วย</p> <p>1.1 ขั้นเตรียมความพร้อม ผู้สอน ประกอบด้วย</p> <p>1) ภูมิเทศผู้สอนเกี่ยวกับ เนื้อหา กิจกรรม สื่อการเรียน การ สอน การวัดและประเมินผลผู้เรียน (มาตรฐานที่ 1: 1.1, 1.2, 1.3 มาตรฐานที่ 2: 2.1)</p> <p>2) อบรมการใช้เครื่องมือ ระบบ LMS MOODLE ในการ จัดการเรียนการสอนออนไลน์ (มาตรฐานที่ 2: 2.1, 2.2)</p> <p>1.2 ขั้นเตรียมความพร้อม ผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนศึกษาวิธี การเรียนออนไลน์ชุดวิชา 32316 จากคู่มือการเรียนที่ส่งไปพร้อมกับ</p>

³ Induction = ขั้นตอนก่อนเรียน หรือขั้นตอนนำเข้าสู่การเรียน

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>2.2 บุคลากรฝ่ายสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.1 มีบุคลากรฝ่ายสนับสนุนช่วยการออกแบบและผลิตบทเรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 2 มีผู้ช่วยสอนเพื่อช่วยสนับสนุนการสอนออนไลน์ และติดตามผลการเรียนรู้ของผู้เรียน</p> <p>มาตรฐานที่ 3 การออกแบบการเรียนการสอน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดโครงสร้างเนื้อหาเป็นลำดับสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้และจำนวนเนื้อหาสัมพันธ์กับระยะเวลาเรียนรู้</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 มีกลยุทธ์การสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่กระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 มีการวัดและประเมินด้วยกระบวนการหลากหลายทั้งการประเมินเพื่อการพัฒนาและการประเมินเพื่อตัดสินผล</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 มีการทดสอบและประเมินรายวิชาบนระบบก่อนเปิดสอน</p>		<p>เอกสารการสอน และบนประกาศเว็บไซต์ ชุดวิชา 32316 (มาตรฐานที่ 1: 1.1,1.2,1.3 มาตรฐานที่ 2: 2.2.2)</p> <p>1.3 ทำแผนการสอนบทเรียนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (มาตรฐานที่ 1: 1.1, 1.2, 1.3 มาตรฐานที่ 2: 2.1, 2.2 มาตรฐานที่ 3: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 มาตรฐานที่ 4:4.1, 4.2, 4.3 มาตรฐานที่ 5: 5.1, 5.2 มาตรฐานที่ 7: 7.1, 7.2)</p> <p>1.4 ทำแผนกิจกรรมบทเรียนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (มาตรฐานที่ 1: 1.1, 1.2, 1.3 มาตรฐานที่ 2: 2.2.1, 2.2.2 มาตรฐานที่ 3: 3.1, 3.2 มาตรฐานที่ 4: 4.1, 4.2, 4.3 มาตรฐานที่ 5: 5.1, 5.2 มาตรฐานที่ 7: 7.1, 7.2)</p>

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>มาตรฐานที่ 4 เนื้อหา ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 เนื้อหาที่มีความถูกต้อง ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 เนื้อหาสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เชื่อมโยงกับประสบการณ์จริงที่ผู้เรียนจะพบเจอ และส่งเสริมความเป็นพลเมืองโลก ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 นำเสนอเนื้อหาที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ เคารพความแตกต่างของบุคคลและสังคม</p> <p>มาตรฐานที่ 5 สื่อการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 คุณภาพของสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความถูกต้อง และผลิตตามหลักการออกแบบสื่อ ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 คุณภาพของสื่อเสริมการเรียนรู้มีความถูกต้องและสอดคล้องกับเนื้อหารายวิชาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้</p> <p>มาตรฐานที่ 7 ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 เนื้อหาและสื่อการเรียนรู้ในรายวิชาได้รับการตรวจสอบความถูกต้องตามสิทธิการใช้งาน</p>		<p>1.5 ทำแบบประเมินผลการเรียนการสอน (มาตรฐานที่ 3: 3.3, 3.4)</p> <p>1.6 ศึกษาคู่มือการสอน (มาตรฐานที่ 2: 2.1.1, 2.2.2)</p> <p>1.7 ศึกษาคู่มือการเรียนรู้ (มาตรฐานที่ 3: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4)</p> <p>1.8 ทดสอบผู้เรียนก่อนเรียน (มาตรฐานที่ 3: 3.3, 3.4)</p> <p>1.9 แจกผลทดสอบผู้เรียน (มาตรฐานที่ 3: 3.3, 3.4)</p>

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 มีการระบุสัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ (Creative commons) ของเนื้อหาและสื่อการเรียนรู้อตามที่หน่วยงานรัฐ/สถาบันการศึกษา กำหนดให้เห็นอย่างชัดเจน</p>		
<p>มาตรฐานที่ 1 โครงสร้างรายวิชา</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีคำอธิบายรายวิชาและผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 มีระบุวัตถุประสงค์เนื้อหา จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้และระดับเนื้อหาที่เหมาะสมกับผู้เรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบุวิธีการประเมินและเกณฑ์การประเมิน</p> <p>มาตรฐานที่ 2 ความพร้อมบุคลากร</p> <p>2.1 ผู้สอน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.1.1 ผู้สอนมีทักษะที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนรู้ออนไลน์</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.2 ผู้สอนมีคุณสมบัติความรู้ทางวิชาการและการสอนหรือประสบการณ์ที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างรายวิชา (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ,1.2 ,1.3) 2. ความพร้อมของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ,2.2) 3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4) 5. สื่อการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ,5.2) 6. การสื่อสาร (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ,6.2) 7. ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ (ตัวบ่งชี้ที่ 7.1,7.2) 8. การสนับสนุนผู้เรียน (ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ,8.2 ,8.3) 	<p>2.0 ชั้นตอนเรียน (Learning) ประกอบด้วย</p> <p>2.1 ชั้นก่อนเรียน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ปฐมนิเทศชุดวิชา (มาตรฐานที่ 1: 1.1, 1.2, 1.3 มาตรฐานที่ 2: 2.2.2) 2) ประเมินผลก่อนเรียนเนื้อหาแต่ละ Module (มาตรฐานที่ 3: 3.3,3.4) 3) แจกผลทดสอบผู้เรียน (มาตรฐานที่ 3: 3.3,3.4) <p>2.2 ชั้นเรียนรู้ (REPIMAC)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ศึกษาบทเรียนแต่ละ Module

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>2.2 บุคลากรฝ่ายสนับสนุน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.2.1 มีบุคลากรฝ่ายสนับสนุนช่วยการออกแบบและผลิตบทเรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 2 มีผู้ช่วยสอนเพื่อช่วยสนับสนุนการสอนออนไลน์ และติดตามผลการเรียนรู้ของผู้เรียน</p> <p>มาตรฐานที่ 3 การออกแบบการเรียนการสอน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดโครงสร้างเนื้อหาเป็นลำดับสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้และจำนวนเนื้อหาสัมพันธ์กับระยะเวลาเรียนรู้</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 มีกลยุทธ์การสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่ กระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 มีการวัดและประเมินด้วยกระบวนการหลากหลายทั้งการประเมินเพื่อการพัฒนาและการประเมินเพื่อตัดสินผล</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3. 4 มีการทดสอบและประเมินรายวิชาบนระบบก่อนเปิดสอน</p>		<p>(1) ทบทวนความคิด (Review)</p> <p>คือการกระตุ้นความรู้เดิมของนักศึกษา เป็นการทบทวนหรือการเชื่อมโยงระหว่างความรู้เดิมเพื่อเชื่อมกับความรู้ใหม่ที่จะศึกษา ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนจะมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกันออกไป โดยการประเมินความรู้</p> <p>(2) ต่อเติมสิ่งใหม่ (Extending)</p> <p>ต่อเติมความเข้าใจให้สมบูรณ์ ผู้สอนอธิบายผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) เพื่อให้ นักศึกษาทราบวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละ Module และนำเสนอเนื้อหารายวิชาในแต่ละ Module</p> <p>2) ทำกิจกรรม ประกอบด้วย</p> <p>(3) เข้าใจปัญหา (Problem)</p> <p>นำเสนอปัญหา ผู้สอนนำเสนอเนื้อหาและกรณีศึกษาที่เป็นตัวอย่าง</p>

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>มาตรฐานที่ 5 สื่อการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 คุณภาพของสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความถูกต้อง และผลิตตามหลักการออกแบบสื่อ</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 คุณภาพของสื่อเสริมการเรียนรู้มีความถูกต้องและสอดคล้องกับเนื้อหารายวิชาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้</p> <p>มาตรฐานที่ 6 การสื่อสาร ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 มีการใช้เครื่องมือสื่อสารที่อยู่ในระบบจัดการรายวิชา (MOOC Platform) หรือ จากเว็บภายนอกเป็นเครื่องมือจัดกิจกรรมการเรียนรู้</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 มีคำอธิบายลำดับขั้นตอนการเรียน คำสั่งงานและการใช้งานบทเรียนด้วยภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย</p> <p>มาตรฐานที่ 7 ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์ ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 เนื้อหาและสื่อการเรียนรู้ในรายวิชาได้รับการตรวจสอบความถูกต้องตามสิทธิการใช้งาน</p>		<p>เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจ ผู้สอนอธิบายถึงสาเหตุของสถานการณ์หรือกรณีศึกษา</p> <p>(4) ศึกษาประเด็น (Investigation)</p> <p>การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหา ผู้สอนอธิบายหลักการวิเคราะห์ปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา</p> <p>(5) มองเห็นวิธีการ (Method)</p> <p>ศึกษาค้นคว้า รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมเมื่อนักศึกษาศึกษาวิดีโอคลิปในแต่ละ Module ศึกษาเอกสารการสอนชุดวิชา32316 แต่ละหน่วยการสอน เพื่อเตรียมทำกิจกรรมประจำ Module ที่ผู้สอนกำหนดเกณฑ์ หรือข้อกำหนดของลักษณะงาน ขั้นตอนและแนวทางการตอบกิจกรรม</p>

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 มีการระบุสัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ (Creative commons) ของเนื้อหาและสื่อการเรียนรู้อตามที่หน่วยงานรัฐ/สถาบันการศึกษา กำหนดให้เห็นอย่างชัดเจน</p> <p>มาตรฐานที่ 8 การสนับสนุนผู้เรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 มีการแนะนำวิธีการเรียนออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 ติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนติดต่อได้ตลอดการเปิดสอน</p>		<p>(6) สนุกสนาน แก้ปัญหา (Answering) ดำเนินการแก้ปัญหา ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือตอบข้อซักถามระหว่างผู้สอนกับนักศึกษาทางไลน์กลุ่มในระหว่างการทำกิจกรรม</p> <p>(7) นำมาสรุปผล (Conclusion) นักศึกษานำเสนอผลการแก้ปัญหา ผู้สอนประเมินการสรุปผลการแก้ไขปัญหาของนักศึกษา พร้อมให้ข้อเสนอแนะนักศึกษา</p> <p>(มาตรฐานที่ 1: 1.1,1.2,1.3 มาตรฐานที่ 2: 2.1,2.2 มาตรฐานที่ 3: 3.1,3.2,3.3 3.4 มาตรฐานที่ 5: 5.1,5.2 มาตรฐานที่ 6: 6.1,6.2 มาตรฐานที่ 7: 7.1,7.2 มาตรฐานที่ 8: 8.1,8.2,8.3)</p>

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
		<p>2.3 ชั้นประเมินผล</p> <p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลจากผลงานที่ได้จากการทำกิจกรรม (มาตรฐานที่ 3: 3.3) - จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและผู้สอน (มาตรฐานที่ 8: 8.1,8.2) - ประเมินผลหลังเรียนแต่ละ Module (มาตรฐานที่ 3: 3.3 มาตรฐานที่ 6: 6.1)
<p>มาตรฐานที่ 3 การออกแบบการเรียนการสอน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดโครงสร้างเนื้อหาเป็นลำดับสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้และจำนวนเนื้อหาสัมพันธ์กับระยะเวลาเรียนรู้</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 มีกลยุทธ์การสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่กระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน</p>	<p>3. การออกแบบการเรียนการสอน (ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ,3.2 ,3.3 ,3.4)</p> <p>6. การสื่อสาร (ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ,6.2)</p> <p>8. การสนับสนุนผู้เรียน (ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ,8.2 ,8.3)</p>	<p>3.0 ชั้นประเมินผล (Evaluation)</p> <p>3.1 ทดสอบผู้เรียนหลังเรียน (มาตรฐานที่ 3: 3.1 ,3.2 ,3.3, 3.4)</p> <p>มาตรฐานที่ 6: 6.1,6.2</p> <p>3.2 แจกผลทดสอบผู้เรียนหลังเรียน (มาตรฐานที่ 8: 8.1,8.2.8.3)</p>

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตาม
มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียน การสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและ แนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการ สอนออนไลน์ฯ
<p>ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 มีการวัดและประเมิน ด้วยกระบวนการหลากหลายทั้งการ ประเมินเพื่อการพัฒนาและการ ประเมินเพื่อตัดสินผล</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 3. 4 มีการทดสอบและ ประเมินรายวิชานระบบก่อนเปิด สอน</p> <p>มาตรฐานที่ 6 การสื่อสาร</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 มีการใช้เครื่องมือสื่อสาร ที่อยู่ในระบบจัดการรายวิชา (MOOC Platform) หรือ จากเว็บภายนอกเป็น เครื่องมือจัดกิจกรรมการเรียนรู้</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 มีคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการเรียน คำสั่งงานและการใช้ งานบทเรียนด้วยภาษาที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย</p> <p>มาตรฐานที่ 8 การสนับสนุนผู้เรียน</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 มีการแนะนำวิธีการเรียน ออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 ติดต่อสื่อสารเพื่อให้ ผู้เรียนติดต่อได้ตลอดการเปิดสอน</p>		

ตารางที่ 3.4 การพัฒนาต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC (MILES Model) (ต่อ)

มาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	วิเคราะห์ การนำมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC 10 มาตรฐาน	ต้นแบบรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ฯ
<p>มาตรฐานที่ 9 ผลการจัดการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ร้อยละของผู้เรียนที่ผ่านเกณฑ์การประเมินของรายวิชา ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้เรียนต่อการจัดการรายวิชา</p> <p>มาตรฐานที่ 10 การปรับปรุงพัฒนา ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 มีการประเมินผลรายวิชาเพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงรายวิชา จากความคิดเห็นของ ผู้เรียน ผู้สอน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 10.22 นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอน</p>	<p>9. ผลการจัดการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ,9.2)</p> <p>10. การปรับปรุงพัฒนา (ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 ,10.2)</p>	<p>4.0 ชั้นประเมินสรุปผล (Summative Evaluation)</p> <p>4.1 ประเมินความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้สอน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน (มาตรฐานที่ 9: 9.2)</p> <p>4.2 นำผลการประเมินผล มาปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน (มาตรฐานที่ 9: 9.1 มาตรฐานที่ 10:10.1,10.2)</p>

ขั้นตอนที่ 5 พัฒนา (ร่าง) รูปแบบชิ้นงาน (D2)

นำ (ร่าง) ต้นแบบชิ้นงานที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุง จากผู้เชี่ยวชาญ พร้อมไปทดสอบหาประสิทธิภาพ

รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหา (MILES Model)








ตัวอย่าง Module การเรียนการสอนและกิจกรรม



ชุดวิชา 32316
**การจัดการ
 การขาย
 และศิลปะ
 การขาย**

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นักเทคโนโลยีการศึกษา : รองศาสตราจารย์ดร.สมัครสมร กักดีเทวา

-  ประกาศข่าวจากคณาจารย์
-  Forum สำหรับสอบถามปัญหาเกี่ยวกับคณาจารย์
-  ขั้นตอนการเรียนรู้
-  แนะนำตนเองก่อนเข้าสู่บทเรียน
-  สนทนาสด (Live Chat) วันที่ เวลา

Hidden from students

 ปฏิทินการศึกษา

Hidden from students

 แบบประเมินก่อนเรียน ชุดวิชา 32316

▶️ ปริญญาโท สาขา



ขอให้นักศึกษาทุกคน เข้ากลุ่มไลน์ ชุดวิชา 32316 ภาค 2/2563 ด้วยครับ



Scan QR Code ที่นี้ครับ

ประกาศ จากอาจารย์ผู้สอน

1. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินก่อนเรียนประจำวิชา จำนวน 30 ข้อ
2. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียนประจำโมดูล
3. ให้นักศึกษาดูวิดีโอและเนื้อหาเพิ่มเติมประจำโมดูล
4. ให้นักศึกษาทำกิจกรรมประจำโมดูล (มีคะแนนเก็บ)
5. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียนประจำโมดูล
6. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินหลังเรียนประจำวิชา จำนวน 30 ข้อ (ให้ทำก่อนสอบปลายภาค)
7. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินความพึงพอใจประจำชุดวิชา เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนต่อไป (ให้ทำก่อนสอบปลายภาค)

หมายเหตุ ทุกโมดูล ต้องทำให้ครบทุกกิจกรรมนะครับ นักศึกษาจึงจะได้รับคะแนนเก็บครับ

โมดูล 1 กระบวนการตัดสินใจขาย และพนักงานขาย

✔ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 1

โมดูล 1.1 การขายไปรษณีย์ การขาย โทรศัพท์มือถือ ออนไลน์ ไปรษณีย์ไทย โมดูลการขาย



โมดูล 1.2 การวางแผนการตลาดในการเลือกหาทำเลเปิดร้านค้า "Shopee"



โมดูล 1.3 การจัดทำแผนการขาย "Shopee"



โมดูล 1.4 การจัดการลูกค้า "Shopee"



โมดูล 1.5 การทำการตลาดของร้านค้าออนไลน์ "Shopee"



โมดูล 1.6 Answer "รวมใจ รวมใจ"



- คำถาม**
1. สถานการณ์ของ HRM ในประเทศไทยตอนนี้เกิดจากอะไร ?
 2. ปัญหาของสถานการณ์นี้คืออะไร ?
 3. แนวทางการแก้ปัญหาคืออะไร ?
 4. SI มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง ?

กิจกรรม โมดูล 1

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากรณีศึกษาให้เข้าใจ
2. ระบุปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สรุปลงข้อสรุป : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา ปัจจัยในการเลือกแพลตฟอร์มของร้านค้า

เราเป็นแพลตฟอร์ม ถ้าเราก็คงอยากให้คนขายเข้ามาเยอะๆ สินค้าเพิ่มมากๆ ถูกมั้ยครับ แต่ถ้าวันนี้องไปเนี่ยก็เห็นแพลตฟอร์มเนี่ยเปิดมาเยอะแยะมากนะครับ แพลตฟอร์มแบบช้อปปิ้งที่มีทุกหมวดหมู่ก็มี แพลตฟอร์มเฉพาะหมวดหมู่เน้นเป็นแฟชั่น เป็นเครื่องสำอางก็เยอะถูกมั้ยครับ งั้นทุกคนเขาก็จะมาแย่งชิงตัวร้านค้าตัวสินค้ากันนี่ละครับ

คำถาม ครับในสถานการณ์ที่แข่งขันสูงขนาดนี้ ในสถานการณ์ที่มีคนจะมาแย่งชิงพลาซ่าเรา seller mention (ผู้ขาย) เราเยอะขนาดนี้เนี่ยคิดว่าอะไรมันครับคือความเสี่ยงที่เราต้องไปอุดหนุนกันไม่ให้เราแย่งไปนะ ครับ อันที่หนึ่ง

คำถามย่อยที่สองนะครับคิดว่าปัจจัยที่ร้านค้าจะเลือกที่จะทำงานกับแพลตฟอร์มไหนยังไงเนี่ยมีอะไรบ้างนะครับ แล้วก็คำถามย่อยสุดท้ายครับ ทำไมร้านค้าไม่สามารถไปขายได้หมดทุกแพลตฟอร์มได้เลย ทำไมต้องเลือกครับ

แนวการตอบ

1. สถานการณ์หรือกรณีศึกษานี้เกิดจากสาเหตุ.....

- การมีการค้าเสรี แบบทุนนิยมคือสาเหตุที่ทำให้เกิดการแข่งขัน ในที่นี้คือตัวสินค้าที่ทำการแข่งขันและแย่งชิงกันคือร้านค้าหรือ assortment สินค้าที่ร้านค้าเหล่านั้นมี
- การแข่งขันเสรีทำให้ผู้มีทุนมาก และมองเห็นถึงช่องทางและตลาดที่มีสามารถเข้ามาร่วมอยู่ในสนาม

เพื่อให้เป็นผู้บริการได้เช่นกัน เห็นได้จากแพลตฟอร์มต่างๆที่ขายทุกอย่าง รวมไปถึงจนถึงผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจนสร้างแพลตฟอร์มของตัวเองที่เน้นไปในด้านใดด้านหนึ่งขึ้นมาแทน

2. ปัญหาของสถานการณ์หรือกรณีศึกษาคือ.....

- จริงๆด้านนี้ถ้าเรามองในมุมมองคำสั่งนี้จะไม่เป็นปัญหา กลับเป็นข้อดีด้วยซ้ำเพราะถ้าเรามองแบบ economics of choice การมีตัวเลือกที่เพิ่มขึ้นย่อมทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับตัวเอง และ lifestyle ที่สามารถให้ utility มากที่สุดได้

- หากมองในมุมร้านค้า คือ learning curve จริงอยู่ที่เทคนิคการขายในแต่ละแพลตฟอร์มอาจจะไม่ค่อยแตกต่างกัน แต่การเริ่มต้นใช้งานหรือใช้งานเชี่ยวชาญนั้นย่อมต้องมี learning curve ที่จำเป็นจะต้องให้เวลา ยิ่งร้านค้ามีการให้บริการในหลายแพลตฟอร์มก็จะทำให้มีต้นทุนในการบริหารจัดการร้านที่สูงยิ่งขึ้น

- การเลือกหาแพลตฟอร์มที่เหมาะสมที่สุดในตลาดที่มีผู้ให้บริการหลายเจ้าจึงเป็น challenge ที่สำคัญที่จะสร้างแพลตฟอร์มให้เป็นเบอร์ 1 สำหรับในทุกตลาดให้ได้

- การขายออนไลน์ในปัจจุบันมีหลากหลายช่องทาง บริษัทต่างๆ ก็มาเปิดเป็นออนไลน์ทั้งสิ้น จุดประสงค์ของการขายออนไลน์คือ "การอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า" เพราะฉะนั้น โจทย์สำคัญคือ "การใช้งานง่าย ไม่สับสน และตอบโจทย์ผู้บริโภค"

ดังนั้น Seller 1 คนจะมีช่องทางการขายมากกว่า 1 ช่องทางอยู่แล้ว เพื่อกระจายความเสี่ยง และช่องทางการขาย แพลตฟอร์มที่ Seller จะเลือกมาเป็นลำดับต้นๆ คือ

- แพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย
- มียอดเข้ามาจริงๆ
- มีอุปสรรคในการใช้งานน้อย
- ไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้งานที่สูง
- ลูกค้าในแพลตฟอร์มตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ไม่จำเป็นต้องกตราคาสินค้าต่ำจนเกินไป
- มีเครื่องมือการขายที่สะดวกใช้ง่าย
- มีฝ่าย Support ที่แก้ไขปัญหาได้จริง ๆ

3.แนวทางการแก้ปัญหาคือ

- ในเรื่องการใช้งานระบบ ระบบต้องง่ายและมีความแม่นยำ เพราะในยุคปัจจุบันผู้คนมีแนวโน้มที่จะมาซื้อขายผ่าน E-Commerce อยู่แล้ว แต่ถ้าระบบใช้งานง่ายทั้งผู้ซื้อและผู้ขายก็จะได้เปรียบ รวมถึงการแก้ปัญหาต้องมีความว่องไวด้วย

- ชี้ให้ seller เห็นถึงข้อดีที่เป็นข้อแตกต่างของเราเพื่อลดความเสี่ยงที่เค้าจะไปใช้แพลตฟอร์มอื่น เช่น ระบบของเราใช้งานง่ายกว่าในมุมมองผู้ชาย เป็นแพลตฟอร์มที่ไม่แยกผู้ซื้อผู้ชายให้วุ่นวาย ลงสินค้าง่ายเข้าใจง่าย เป็นต้น

- ลดความเสี่ยง เช่น ระบบการส่งสินค้าไม่อัปเดต, มีปัญหาเกี่ยวกับระบบหาคนช่วยเหลือไม่ได้, โอกาสในการมองเห็นสินค้ายากขึ้น

- สร้าง linkage และ sharepoint จาก Website ของแบรนด์โดยตรง เพราะจะเป็นการรับรู้ในเชิง Brand awareness (ขายแบรนด์ของสินค้าเป็นหลัก) ลูกค้าบางคนอาจจะมีพฤติกรรมรู้สึกไวใจเว็บไซต์จากสินค้าโดยตรงมากกว่า ในขณะที่เดียวกันตัวแพลตฟอร์ม เช่น ซอปปี้ จะสามารถตอบโจทย์ buyer journey ได้ดีกว่า เพราะมีการรวม function purchase, payment, logistics เข้าด้วยกัน

- ในปัจจุบันมีร้านค้าออนไลน์บางส่วน พยายามกระจายช่องทางการขายให้ครบทุกช่องทาง แต่บางร้านก็ไม่อยากเปิดช่องทางการขายอื่นๆ เลย เพราะขายช่องทางนี้ดีอยู่แล้ว

จากคำถาม คิดว่าจริง ๆ ร้านค้าไม่จำเป็นต้องเลือกแค่แพลตฟอร์มเดียวในการขายออนไลน์ ร้านค้าควรลองขายหลายๆ ช่องทาง เพื่อดูว่าสินค้าของเรา เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ใน แพลตฟอร์มใดมากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น

- บางร้านค้าเลือกขายแคใน IG เพราะสินค้าสวยงาม แฟชั่น เน้นโชว์รูปสินค้า จึงอยากให้เห็นรูปก่อน แล้วตัดสินใจซื้อ

- บางร้านถนัดขายแบบพูดเชียร์ขาย ก็อาจจะเลือกเป็นการขายของผ่าน Facebook Live เพราะมีช่องทางการขายเป็นเพจ Facebook มีกลุ่มเป้าหมายเป็นฐานลูกค้าที่มากติดตามเพจอยู่แล้ว เป็นต้น

ดังนั้นการที่ร้านค้าเลือกขายช่องทางใด หลัก ๆ มาจากเหตุผลเดียวคือ "ลูกค้าอยู่ที่ใดมากที่สุด ก็อยากไปขายที่นั่น" แต่อย่างไรก็ตาม หากร้านค้าเลือกมาขายบน Platform online อย่าง Shopee ก็จะมีระบบจัดการการขายที่มีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ และได้ลูกค้าขาจรที่ต้องการสินค้าของเราจริงๆ มา search หาเช่นเดียวกัน เพราะ Shopee ถือเป็นแอปพลิเคชันที่มีคนนิยมใช้มากในประเทศไทย และมีคอนเซ็ป "ซื้อทุกอย่างที่ซอปปี้" ดังนั้น การเลือกมาเปิดร้านขายบน Shopee ในปัจจุบันถือเป็นการเปิดตลาดที่ดี แล้วมีแนวโน้มได้ออเดอร์ตลอดๆ อีกด้วย

โมเดล 2 ธุรกิจการขาย

✓ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 2

📌 Stage 2.1 วิเคราะห์งาน (Evolution of Sales)



📌 Stage 2.2 ทรัพยากรหลัก



กลยุทธ์ที่ 2
"TREAT"
A = As you wish
จัดให้ทุกอย่างที่ลูกค้าต้องการ

📌 Stage 2.3 กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีก



กลยุทธ์ความสำเร็จ
ของแม่ค้าใคร
กลยุทธ์ที่ 1
"Big Data"
• ลูกค้าเป็นอย่างไร
• สินค้าเป็นอย่างไร

📌 Stage 2.4 กรณีศึกษา ธุรกิจบริการลูกค้า



ระบบดี บริหารได้หมด
• สินค้า
• คน
• ต้นทุน
• ลูกค้า

📌 Stage 2.5 กรณีศึกษา "ธุรกิจซ่อม"



ความสำเร็จของธุรกิจ
3. จูงใจ เรื่อง
"บริการหลังการขาย"
ซ่อมให้ถึงบ้าน ลูกค้าไม่ต้องเดินทาง

📌 Stage 2.6 Atomic "แบบฝึกหัด"



นักศึกษาศึกษาจากกรณี
ศึกษาที่ให้ได้
- สาเหตุ
- แนวทาง
- การแก้ไขปัญหาอย่างไร



กิจกรรม โมดูล 2

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากรณีศึกษาให้เข้าใจ
2. ระบุปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา ธุรกิจขาย: ยางพาราเพื่อสุขภาพ

รัฐวิสาหกิจชุมชนแห่งหนึ่ง ทำการผลิตหมอนยางพาราเพื่อสุขภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ชุมชนจากราคายางพาราที่ตกต่ำ เนื่องจากเงินลงทุนในการดำเนินการมีจำนวนจำกัด ทำให้ในการเสนอขายและจำหน่ายจะเป็นรูปร้านค้าปลีกที่จำหน่ายในงานแสดงสินค้าที่ภาครัฐจัดเป็นหลัก ทำให้ยอดขายไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากปัญหาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าเกิดจากการจัดจำหน่ายที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้รัฐวิสาหกิจชุมชนแห่งนี้ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การจัดจำหน่ายของรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ยอดขายหมอนยางพาราเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มที่สูงขึ้นโดยที่สามารถควบคุมค่าใช้จ่าย และมีผลกำไรกลับมาที่รัฐวิสาหกิจชุมชน นักศึกษาคิดว่ารัฐวิสาหกิจชุมชนแห่งนี้ควรปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจขายด้วยรูปแบบใด

แนวการตอบ

1. สถานการณ์หรือกรณีศึกษาที่เกิดขึ้น

ทุนการดำเนินการผลิตเป็นหมอนยางพาราเพื่อสุขภาพ โดยการแปรรูปยางพาราเพื่อแก้ไขปัญหาราคายางที่ตกต่ำ เพื่อผลิตเป็นหมอนยางพาราเพื่อสุขภาพมีจำนวนจำกัด และยอดขายไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่าย อาจจะทำให้รัฐวิสาหกิจชุมชนต้องปิดดำเนินการ

2. ปัญหาของสถานการณ์หรือการศึกษา

ข้อจำกัดของช่องทางการจำหน่ายที่ใช้การแสดงสินค้าที่ภาครัฐจัดเป็นช่องทางหลักในการจัดจำหน่ายหมอนยางพาราเพื่อสุขภาพ ทำให้การจัดจำหน่ายขาดประสิทธิภาพ

3. แนวทางการแก้ปัญหา

ปัญหาเกิดจากข้อจำกัดเรื่องช่องทางการจัดจำหน่าย ดังนั้นรัฐวิสาหกิจชุมชนแห่งนี้ควรปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจขายด้วยรูปแบบ ดังนี้

3.1 ร้านค้าปลีกของชุมชน

3.2 ร้านค้าปลีกนอกชุมชน ในตลาดนัด โดยรัฐวิสาหกิจดำเนินการเอง หรือจำหน่ายให้พ่อค้ารายย่อยในตลาดนัด

3.3 การค้าส่งที่ให้บริการจำกัด เป็นลักษณะการฝากขายผ่านร้านขายของท้องถิ่น ที่ทำการไปรษณีย์ หรือ ร้านค้าสหกรณ์ของภาครัฐ

3.4 การตลาดแบบตรง ด้วยตลาดออนไลน์ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

4. วิธีที่นักศึกษาคิดว่าดีที่สุด คือ วิธีใด



โมดูล 3 เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการขาย

✔ **แนบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 3**

📄 **ใบสไลด์ 3.1** ภาพรวมเทคโนโลยีดิจิทัล



📄 **ใบสไลด์ 3.2** กรณีศึกษา รูปแบบ e-Commerce แบบ B2B case Office Mate



📄 **ใบสไลด์ 3.3** กรณีศึกษา รูปแบบ e-Commerce แบบ B2C case Joll



• **ขายออนไลน์**
 เพราะมีสินค้าให้เลือก
เยอะกว่าวางหน้าร้าน

📄 **ใบสไลด์ 3.4** กรณีศึกษา รูปแบบ e-Commerce แบบ B2C case ร้าน Food



เป้าหมาย
 สร้างยอดสั่งซื้อ
 ไม่ต่ำกว่าปีละ **200** ตัน

📄 **ใบสไลด์ 3.5** กรณีศึกษา รูปแบบ e-Commerce แบบ C2C caseร้าน/ร้านค้า (ร้าน Cafe)



เริ่มจากทำธุรกิจกาแฟ
 และขยายเป็น**ร้านอาหาร**

📄 **ใบสไลด์ 3.5** Profile "ร้านกาแฟ"



อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์
 อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิจกรรม โมดูล 3

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญห : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญห

กรณีศึกษา เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการขาย : อี-คอมเมิร์ซสินค้าโอท็อป



ที่มา: <https://kittipornmay.wordpress.com/2017/01/11/น้ำองุ่น-00017m0bd19aa4bada6edfl-jpg/>

นาย ก. ปลูกองุ่นและได้ผลผลิตจำนวนมาก จึงนำผลองุ่นมาทำการผลิตเป็นน้ำองุ่นสด เป็นสินค้าโอท็อป เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลองุ่นที่ตนเองปลูก โดยจำหน่ายน้ำองุ่นสดในตลาดชุมชนของตำบลที่ตนเองได้เข้าทำหน้าร้านขาย ปรากฏว่ายอดขายจะเพิ่มขึ้นเฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยว และยอดขายลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ทำให้ยอดขายและรายได้เฉลี่ยไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้

จากปัญหาที่ นาย ก. ประสบอยู่ ถ้านาย ก. ต้องการเพิ่มช่องทางการขายด้วยวิธีการของ อี-คอมเมิร์ซ ตามคำแนะนำของหน่วยงานภาครัฐ นาย ก. สามารถใช้การขายด้วยรูปแบบใดบ้าง จงอธิบายเหตุผล

แนวการตอบ

1. สถานการณ์หรือกรณีศึกษานี้เกิดจาก

ยอดขายน้ำอุ่นสดมีความไม่แน่นอน ซึ่งยอดขายน้ำอุ่นสดจะสูงในฤดูการท่องเที่ยว และลดลงในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว ส่งผลทำให้รายได้ไม่เป็นตามที่คาดการณ์ไว้

2. ปัญหาของสถานการณ์หรือการศึกษา

ช่องทางการจัดจำหน่ายมีช่องทางเดียว คือ หน้าร้านขายในตลาดชุมชน

3. แนวทางการแก้ปัญหา

นอกจากจะจำหน่ายหน้าร้านขายในตลาดชุมชนเพียงช่องทางเดียว นาย ก. สามารถจำหน่ายน้ำอุ่นสดด้วยระบบอี-คอมเมิร์ซ โดยที่ต้นทุนการจัดจำหน่ายต่ำ ด้วยการขายในรูปแบบ

3.1 ขายในรูปแบบ C2B ซึ่งเป็นการขายระหว่าง นาย ก. กับ ผู้ประกอบการร้านค้าขายปลีก ร้านค้าขายส่ง หรือ โรงแรม ฯลฯ

3.2 ขายในรูปแบบ C2C ซึ่งเป็นการขายระหว่าง นาย ก. กับ ลูกค้าทั่วไป

4. วิธีที่นักศึกษาคิดว่าดีที่สุด คือ วิธีใด



โมดูล 4 การขาย กับการจัดการคุณค่า

✔ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 4

📌 โมดูล 4.1 บทนำสู่... การขายกับ... การจัดการคุณค่า



📌 โมดูล 4.2 การจัดการคุณค่ากับการแข่งขัน



📌 โมดูล 4.3 การสร้างคุณค่า กรณีศึกษา Black Canyon



📌 โมดูล 4.4 การสร้างคุณค่ากับผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษา Black Canyon



📌 โมดูล 4.5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ กรณีศึกษา Black Canyon



กิจกรรม โมดูล 4

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากรณีศึกษาให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญห : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญห

กรณีศึกษา การทำการค้า และความเป็นผู้ประกอบการ

ถ้านักศึกษาต้องการเป็นผู้ประกอบการ ขายสินค้า โดยให้นักศึกษา ยกตัวอย่างสินค้าที่นักศึกษาต้องการจะขาย นักศึกษาคิดว่า ตนเองต้องมีคุณสมบัติของนักการขายอย่างไรที่จะทำให้สินค้านั้นประสบความสำเร็จ และสร้างคุณค่าให้กับตัวสินค้าได้

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญห มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหที่ดีที่สุด

โมดูล 5 การจัดการองค์กรและนโยบายองค์กรเพื่อการขาย

✔ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 5

📄 โมดูล 5.1 นโยบายขององค์กรและวัฒนธรรมในการขาย



📄 โมดูล 5.2 กรณีศึกษา บริษัท ฟาร์มอเนกประสงค์ จำกัด (Farmer)



📄 โมดูล 5.3 ธรรมชาติของลูกค้า



📄 โมดูล 5.4 กรณีศึกษา "โครงการส่งเสริมการขาย QQ" และ "ช้อปปี้ (Shopee)"



📄 โมดูล 5.5 กรณีศึกษา บริษัท 555 กรุ๊ป จำกัด



- กรณีศึกษา**
"บริษัท 555 กรุ๊ป จำกัด"
1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
 2. เกิดจากปัญหาคืออะไรบ้าง
 3. ศึกษาวิธีการแก้ปัญหา
 4. ดำเนินการแก้ปัญหา
 5. สรุปผลการแก้ปัญหา

กิจกรรม โมดูล 5

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา การกำหนดกลยุทธ์การตลาด

บริษัท อิชิตัน ประสบปัญหาของตลาดรวมชาเขียวในช่วงที่ผ่านมากลายเป็นตลาดที่ไม่ได้โตหรือหว่า โดยเมื่อปีที่แล้ว (2561) ตลาดรวมมีมูลค่าประมาณ 11,892 ล้านบาท ก็ยังติดลบมากถึง 10.11% ซึ่งตกต่ำแบบนี้มาไม่ต่ำกว่า 3 ปีแล้ว จากเดิมที่ตลาดเคยเฟื่องฟูสูงสุดมากถึงกว่า 17,000 ล้านบาท ในช่วงก่อนหน้านี้ จึงมีการกำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กรให้เป็นกลยุทธ์รักษาเสถียรภาพ โดยกลยุทธ์ระดับธุรกิจจะมุ่งเน้นการตอบสนองตลาดเฉพาะส่วน โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่ทำงาน

ให้นักศึกษากำหนดกลยุทธ์ระดับหน้าที่ด้านการตลาด โดยอธิบายตามส่วนผสมทางการตลาด (4P)

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 6 การจัดการพนักงานขาย

✔ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 6

📄 โสภณ 6.1 บทบาทหัวหน้าทีมขายที่มีต่อพนักงานขาย



📄 โสภณ 6.2 การวางแผนพนักงานขาย



📄 โสภณ 6.3 วิธีการทำงาน



📄 โสภณ 6.4 การพัฒนาความรู้ของพนักงานขาย



📄 โสภณ 6.5 บทบาทหัวหน้าทีมขายที่มีต่อพนักงานขาย



กิจกรรม โมดูล 6

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหาเรื่องราวให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญห : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญห

กรณีศึกษา การสรรหาคัดเลือกประเมินของพนักงานขาย

สมศักดิ์ จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเป็นมหาวิทยาลัยต่างจังหวัด ขณะที่ทำการศึกษาอยู่ ชอบทำกิจกรรม โดยเฉพาะการประชุมเชิงวิชาการ สาขาที่จบมา คือ วิทยาการคอมพิวเตอร์ เป็นคนขี้อาย ต้องใช้เวลาฝึกฝนและซ้อม เพื่อให้สามารถ นำเสนอข้อมูลกับการประชุมได้

บริษัทที่เข้าร่วมงานเป็นบริษัทข้ามชาติทำธุรกิจอุปกรณ์ไอที มีหน่วยงานทรัพยากรบุคคลที่มีระบบระเบียบแบบแผน ต้องทำการปฐมนิเทศเป็นเวลา 4 เดือน ก่อนออกปฏิบัติงานขาย

สมศักดิ์ ทำงานที่นั่นเป็นเวลา 4 ปี จึงเลื่อนตำแหน่งขึ้น เป็นผู้บริหารงานขาย เนื่องจากช่วงเวลาปฏิบัติงานขาย มีผลงานดีเด่น แต่เมื่อมาเป็นผู้บริหารงานขายแล้ว ผลงานของหน่วยที่สมศักดิ์รับผิดชอบ มีผลงานขึ้นๆ ลงๆ ช่วงที่มียอดขายน้อย สมศักดิ์ก็จะออกไปพบลูกค้า เพื่อทำยอดขายเพิ่มเติม

1. การที่สมศักดิ์ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานเนื่องจากอะไร
2. การที่สมศักดิ์ ประสบความสำเร็จในฐานะพนักงานขายมาจากสาเหตุใด
3. เมื่อสมศักดิ์ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บริหารงานขายแล้ว ทำไมหน่วยงานของสมศักดิ์ จึงมีผลงานไม่ดีขึ้นมาจากสาเหตุใด และควรแก้ไขอย่างไร

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญห มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหที่ดีที่สุด

โมดูล 7 ทีมขายและการจัดการทีมขาย

✔ แบนทสดมก่อนเรียน โมดูล 7

📄 โมดูล 7.1 หน้าที่ของหัวหน้าทีมขาย



📄 โมดูล 7.2 ทัศนคติของใจไม่สู้พนักงานขาย



📄 โมดูล 7.3 ทัศนคติของพนักงานขาย



📄 โมดูล 7.4 Smartขายทีมขาย



📄 โมดูล 7.5 ใจรักขาย



กิจกรรม โมดูล 7

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหาหาคำถามให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา ทีมขายและการจัดการทีมขาย

ในภาวะโรคระบาดทั่วโลก โควิด-19 ทำให้ภาวะเศรษฐกิจชะงัก บริษัททรัพย์เจริญรุ่งเรือง เป็นผู้ผลิตรถเข็นสำเร็จรูปสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็ก เพื่อนำไปใช้จำหน่าย ก๋วยเตี๋ยว บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป หรือ อาหารอย่างอื่น เช่น น้ำเต้าหู้

ยอดขายมีการชะลอตัว ทำให้ผู้บริหารงานขายคิดวิธีการเพิ่มยอดขาย เพื่อให้พนักงานขายมีแรงจูงใจ โดยใช้เงินรางวัลดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารกำลังเลือกวิธีการให้จ่ายเงินรางวัล ในรูปแบบ Commission (ได้รับในรูป %) กับการตั้งเงินรางวัลในรูปแบบ All or None (Incentive Scheme) ท่านคิดว่าวิธีใดเหมาะสมในฐานะสถานการณ์เช่นนี้
2. การสร้างแรงจูงใจ โดยการจัดแข่งขันการขายเหมาะสมหรือไม่ในสถานการณ์นี้
3. หากจะเลือกวิธีการตั้งเงินรางวัลในรูปของทีมงานจะได้ผลดีหรือไม่ ให้วิจารณ์

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 8 การวางแผนการขาย

✅ แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 8

Target 8.1 วัตถุประสงค์การขาย

รูปแบบของ **อุปสงค์**
3. แบบฤดูกาล



Target 8.2 เสนอวิธีการขายที่มีคุณภาพ

ข้อจำกัด :
งานเยอะ ทำให้ไม่ได้ค่า
พยากรณ์ที่ละเอียดเพียงพอ



Target 8.3 เสนอวิธีการขายที่มีประสิทธิภาพ, เสนอวิธีการขายที่มีความคุ้มค่าและคุ้มค่า

การขาย
เชิงอนุกรมเวลา
ใช้เวลา เป็นหลัก



Target 8.4 4 วิธีการขายที่มีคุณภาพ



วิธีการขาย
เชิงอนุกรมเวลา

1. วิธีการขายที่เลือกที่ง่ายง่าย

- หากค่าเฉลี่ยของอุปสงค์ในอดีตก่อนหน้า เพื่อใช้พยากรณ์ในคาบถัดไป หรืออนาคต



Target 8.5 เสนอประเภทการขาย



Target 8.6 กิจกรรม ชวนคิด ชวนทำ

STU
กิจกรรม
ชวนคิด
ชวนทำ



กิจกรรม โมดูล 8

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา การวางแผนการขาย

บริษัทผลิตเครื่องปรับอากาศแห่งหนึ่ง ผู้บริหารการตลาดได้นำเสนอรายงานยอดขายในอดีตย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ยอดขายมีลักษณะขึ้นและลงเป็นช่วงๆ โดยในช่วงตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม มียอดขายเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มยอดขายลดลงในช่วงปลายปี

คณะผู้บริหารต้องการจะวางแผนการขายของสินค้าเครื่องปรับอากาศ เพื่อกระตุ้นยอดขายในช่วงยอดขายตกต่ำ และเพิ่มยอดขายในช่วงที่มียอดขายสูง เพื่อให้ยอดขายรวมเพิ่มขึ้น โดยใช้กำลังการผลิตที่มีอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ท่านคิดว่ารูปแบบอุปสงค์ของสินค้า “เครื่องปรับอากาศ” เป็นแบบใด เพราะเหตุใด

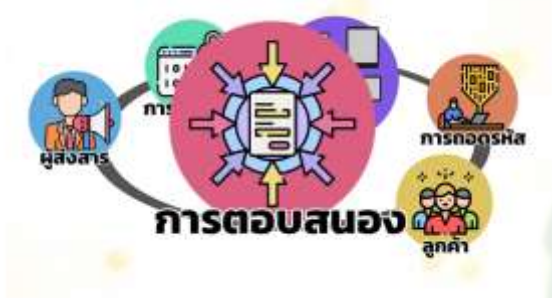
แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 9 การสื่อสารการขายและกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

✅ แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 9

📌 Slide 9.1 การสื่อสารการขายและกลยุทธ์การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า



📌 Slide 9.2 กระบวนการสื่อสารการขาย



📌 Slide 9.3 ขั้นตอนการสื่อสารการขาย



📌 Slide 9.4 ผลการใช้สื่อบริการทางอิเล็กทรอนิกส์



📌 Slide 9.5 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะเวลา



📌 Slide 9.6 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า



📌 Slide 9.7 สถานการณ์โควิด



กิจกรรม โมดูล 9

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา การสื่อสารการขาย

ประเทศไทยมีรายได้หลักจากธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการเกิดขึ้นของโรงแรมที่พักจำนวนมากเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองไทย โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร มีจำนวนโรงแรมขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ทำให้โรงแรมได้รับผลกระทบอย่างกว้างขวาง มีการยกเลิกการจองห้องพัก และการเข้าใช้บริการที่เกี่ยวข้องในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร สปา หรือบริการอื่น ก็ลดลงอย่างมาก หากท่านเป็นผู้บริหารการตลาดของโรงแรมขนาดใหญ่ใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร ท่านจะมีกลยุทธ์การสื่อสารการขายอย่างไร

1. สถานการณ์หรือกรณีศึกษานี้เกิดจากอะไร
2. ปัญหาของสถานการณ์หรือการศึกษาคืออะไร
3. มีแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างไร

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 10 เทคนิคการขาย

✔ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 10

📄 Slide 10.1 การนำเสนอการนำเสนอที่ควรใช้การนำเสนอ



📄 Slide 10.2 ระดับของพนักงาน



📄 Slide 10.3 อีจิวเป็นตราสัญลักษณ์ของแบรนด์



📄 Slide 10.4 ความสำเร็จ การมีกลยุทธ์ที่เหมาะสม



📄 Slide 10.5 การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า



📄 Slide 10.6 การมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน



กิจกรรม โมดูล 10

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา การขายสินค้าเครื่องสำอางค์ลอรีอัล

ในฐานะที่ท่านรับผิดชอบเป็นผู้จัดการฝ่ายขายของเครื่องสำอางลอรีอัล (L'Oreal Makeup) ท่านเตอร์ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง โดยเกณฑ์ในการตัดสินใจการซื้อผลิตภัณฑ์ ณ จุดขายเครื่องสำอางมาจาก การทดลองใช้สินค้า การสาธิตการแต่งหน้า การแนะนำเทคนิคการแต่งหน้าตามสมัยนิยม ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่าผู้หญิงไทยมองว่าตนเองขาดทักษะในการแต่งหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสำหรับการทำงาน พิธีการสำคัญ สังสรรค์กับเพื่อน ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้หญิงไทยพบคือ เครื่องสำอางไม่ติดทนนาน อากาศที่ร้อนทำให้ผิวหน้ามันเร็ว อยากให้แต่งหน้าแต่ดูแล้วเป็นธรรมชาติ ท่านจะนำหลักการขายและเทคนิคใดมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการขายรองรับตัวใหม่ "INFALLIBLE" สำหรับผู้หญิงวัยทำงานอายุ 22-35 ปี โดยระบุหลักการที่นำมาใช้วิเคราะห์ พร้อมตัวอย่างเทคนิคและกิจกรรมที่ทำให้เห็นภาพชัดเจน

ตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง [makeup]

ปี 2561 เติบโต 8.5% มูลค่ารวม 2.48 หมื่นล้านบาท

เครื่องสำอางสำหรับผิวหน้า: 26%

เครื่องสำอางสำหรับดวงตา: 17%

เครื่องสำอางสำหรับผม: 56%

เครื่องสำอางสำหรับเล็บ: 1%

Source: Euromonitor International, June 2019

เทรนด์ของตลาดความงามในประเทศไทย จะเติบโตต่อไปอย่างต่อเนื่อง บนพฤติกรรมของผู้บริโภค 6 กลุ่มคือ

1. DE AVERAGING ไม่ต้องการเหมือนใคร ออกโดดเด่น
2. DIGITAL ME ออกมาได้อย่างดี ถ้าชอบแล้วจะซื้อเลย
3. ALL ABOUT EXPERIENCE ต้องการประสบการณ์ใหม่ๆ เนื้อสร้างแรงบันดาลใจในการเกิดความคิดสร้างสรรค์
4. HEALTHY IMPERATIVE ดูแลสุขภาพ ผู้บริโภคต้องการผลิตภัณฑ์ปกป้องตัวเอง ฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ
5. ALIGNED PERFORMANCE เน้นประสิทธิภาพ หลังจากงานวิจัย และธรรมชาติ เพื่อให้เห็นประสิทธิภาพจากการใช้อย่างรวดเร็ว
6. NEED FOR TRANSPARENCY ต้องการความโปร่งใส มีความเชื่อถือ เชื่อมโยงกับแบรนด์ที่ใช้

RESIST EVERYTHING

INFALLIBLE

INFALLIBLE

นักศึกษาสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตลาดเครื่องสำอางค์ได้จากอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของลอรีอัล <https://www.loreal-paris.co.th/>

ที่มา : <https://marketeeronline.co/archives/20713>

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 11 การเจรจาต่อรอง

แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 11

ใบ้ 11.1 การนำเสนอการวิเคราะห์สถานการณ์การเจรจา



ใบ้ 11.2 องค์ประกอบเบื้องต้นในการเจรจา



ใบ้ 11.3 เทคนิคการเจรจา



ใบ้ 11.4 ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการเจรจา



ใบ้ 11.5 หลักการเจรจาไม่ชนะแต่ได้ใจ



ใบ้ 11.6 การปิดการขาย



กิจกรรม โมดูล 11

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญห : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญห

กรณีศึกษา การประมูลธุรกิจน้ำอัดลมใน ฟุตคอร์ท ของ โคคา โคล่า

การประมูลธุรกิจน้ำอัดลมใน ฟุตคอร์ท ของ โคคา โคล่า



โคคา-โคล่า หรือ โค้ก ออกจำหน่ายในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2492 ในปริมาณบรรจุขวดละ 6.5 ออนซ์ จำหน่ายราคา 1.50 บาท โดย ริกซ์ บินยารจูน นักธุรกิจชาวไทยร่วมกับหุ้นส่วนชาวต่างชาติ คือ Bill Davis และ Roy Derick และดำเนินการขออนุมัติสิทธิบัตรแล้ว เป็นผู้จัดทำจำหน่ายในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2491 โดยได้มีการเปิดโรงงานบรรจุขวด "Rak Derick & Davis Bottling" เพื่อผลิตและจำหน่ายอย่างเป็นทางการในวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2492 และต่อมาได้ขายสิทธิบัตรดังกล่าวให้แก่ กลุ่มบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ของ พณฯ สารสิน ในปี พ.ศ. 2502

ปัจจุบัน กลุ่มบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ดำเนินการผลิตและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ของ โคคา-โคล่า ทั้งประเทศไทย 14 จังหวัดภาคใต้ ของไทยที่มี บริษัท ทาสทิพย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือสิทธิบัตรผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม โคคา-โคล่า โดยมี บริษัท โคคา-โคล่า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้รับผิดชอบด้านกิจกรรมการตลาด โดยได้มีการร่วมตัวเป็น กลุ่มธุรกิจโคคา-โคล่า ในประเทศไทย

ธุรกิจประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลักที่สร้างรายได้ให้กับ โคคา โคล่า

1. **ธุรกิจขวดและกระป๋อง (Bottle & Can Business)** คือการผลิตสินค้าภายใต้แบรนด์ โค้ก แล่น้ำ ฝาไปรษณีย์ ขวดบี๊ บรรจุขวดแก้ว ขวดพลาสติก และกระป๋อง ของทางการจัดจำหน่ายหลักคือในห้างสรรพสินค้าที่นำ ขวดเอามาใส่กับ ไฮโดรเจนคาร์บอเนต รันสะดวกคือ และขายของข้างแบบที่เสริม
2. **ธุรกิจการขายน้ำกดผ่านเครื่องกดน้ำ (Fountain Business)** คือการที่บริษัทจะมีการเตรียมเครื่องผสมและเครื่องกดน้ำที่จะนำไปได้ขายจำหน่ายในฟุตคอร์ท โรงเรียนและในร้านสะดวกซื้อบาริสต้า ร้านอาหารจานด่วน ซึ่งธุรกิจการขายน้ำกดผ่านเครื่องกดน้ำจะถือเป็นการประมูลแข่งกับคู่แข่งอื่นได้แก่ เป๊ปซี่ และ เอส เพราะร้านค้าไม่จำเป็นต้องมีโรงพิมพ์ ฟุตคอร์ท ร้านสะดวกซื้อ มีกระเบื้องเครื่องกดและน้ำอัดลมจากมือของบริษัทเดียวเท่านั้น ในการประมูลจะต้องมีการประกวดกันแล้วเสนอแผนธุรกิจ ออกขายที่ภาคหวัง เป็นสนับสนุนทางการตลาด รวมถึงจะต้องเข้าไปผ่านอนุมัติจากรัฐบาลและได้รับเลือกซื้อของทำมากรรณสินค้าหรือลูกค้า โดยที่ร้านขายจะเป็นผู้เข้าไปติดตั้ง ให้นิตหมาย เสนอแผนงานให้กับลูกค้า รวมถึงการเจรจาต่อรองและการจัดซื้อสินค้าเพื่อให้สามารถเปิดการขายและได้รับการเลือกจากลูกค้าที่เป็นห้างสรรพสินค้า โรงเรียน ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหารจานด่วน ตัวอย่างเช่น ในร้านแมคโดนัลด์ ขายแค่ผลิตภัณฑ์น้ำกดผ่านเครื่องกดน้ำของโคคา โคล่า หรือในฟุตคอร์ทของบีทีเอส ก็ขายของโคคา โคล่า แค่อ่างไรก็ดี ปัญหาการประมูลแต่ละครั้งจะมีระยะเวลา 3-5 ปีและข้างต้นจะต้องมีการประมูลกันใหม่อีกครั้ง

การประมูลธุรกิจน้ำอัดลมในฟู้ดคอร์ทของ โคคา โคล่า



ผลิตภัณฑ์ของโคคา โคล่า ที่เป็นขวดและกระป๋อง



ผลิตภัณฑ์โคคา โคล่า ที่เป็นเครื่องกดน้ำ



สัญญาการประมูลขายผลิตภัณฑ์โคคา โคล่าที่เป็นเครื่องกดน้ำใน เทสโก้ โลตัส กำลังจะหมดลงภายในถึงปี 2563 ทำให้ โคคา โคล่า จะต้องมีการเตรียมการสำหรับการประมูลและการเจรจาต่อรองในครั้งใหม่ โดยโคคา โคล่า ได้ผ่านร่วมงานในธุรกิจดังกล่าวกับเทสโก้ โลตัส มากกว่า 15 ปี ทำให้มีความสัมพันธ์อันดีกับทีมฝ่ายจัดซื้อ แต่ปัญหาทีมฝ่ายจัดซื้อของเทสโก้ โลตัส มีการเปลี่ยนแปลงทำให้มีทีมใหม่เข้ามาทำงานในช่วงต้นปี 2563 ทำให้การประมูลในครั้งนี้อาจจะไม่ได้ง่ายอย่างที่คิด

จุดเด่นของโคคา โคล่า ในธุรกิจเครื่องกดน้ำ ได้แก่ การมีการวางแผนการตลาดส่งเสริมการขายที่สร้างยอดขายได้ตลอดทั้งปี การมีเครื่องกดน้ำที่มีคุณภาพสูง มีความสวยงาม มีทีมงานช่างบริการตลอด 24 ชั่วโมงเกิดความเสียหาย มีผลิตภัณฑ์น้ำอัดลมที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น โคคา โคล่า แพนต้า สไปรท์ แต่สิ่งที่ยังเป็นจุดอ่อนในสายตาของเทสโก้ โลตัส คือ เรื่องของปริมาณงบประมาณสนับสนุนการตลาดและการทำรายการส่งเสริมการขายร่วมกับร้านอาหารในฟู้ดคอร์ท แต่อย่างไรก็ดี ปีนี้เป็นปีที่คู่แข่งโดยตรงก็คือการธุรกิจดังกล่าว ซึ่งปีนี้มีจุดแข็งในเรื่องของการให้งบประมาณสนับสนุนการตลาดที่สูงกว่า และมีการนำเสนอสินค้าใหม่ตลอดเวลา แต่ปีนี้จะเองมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นคือ เปปซี่ ในขณะที่มีสินค้าและเซเว่นอีฟ นั้นยังไม่ได้รับการตอบรับที่ดีในหมู่คนไทย

การเจรจาต่อรองในครั้งใหม่ จึงไม่ได้ง่ายขึ้น ซึ่งผู้บริหารของเทสโก้ โลตัส ได้กำหนดแนวทางให้ฝ่ายจัดซื้อเรียกร้องจากผู้ที่มาประมูลในเรื่องของ ผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขายผ่านเครื่องกดน้ำ รูปวางของเครื่องกด งบประมาณในการสนับสนุนด้านการตลาด ตลอดจนแนวคิดในการส่งเสริมการขายร่วมกับร้านอาหารต่างๆในฟู้ดคอร์ท เพราะเทสโก้ โลตัส ต้องการที่จะได้งบประมาณสนับสนุนการขายเพิ่มขึ้นและเครื่องกดน้ำที่ทันสมัยมากขึ้นขงในโรงพยาบาลนี้ ซึ่งโจทย์เหล่านี้จะเป็นโจทย์ที่โคคา โคล่า และเป็นสิ่งที่จะต้องเตรียมการสำหรับการเจรจาต่อรอง

การประมูลธุรกิจน้ำอัดลมในฟู้ดคอร์ทของ โคคา โคล่า



จากที่มาของกรณีศึกษาดังกล่าว ถ้านักศึกษา เป็นหัวหน้าฝ่ายขายที่จะต้องวางแผนในการเจรจาต่อรองเพื่อประมูลธุรกิจน้ำอัดลมในฟู้ดคอร์ท ของ เทสโก้ โลตัส จะต้องมีการวิเคราะห์ประเด็นข้อได้แย้งล่วงหน้าเพื่อที่จะเตรียมการขจัดข้อโต้แย้งอย่างไรบ้าง

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ เทสโก้ โลตัส และ โคคา โคล่า ได้จากเว็บไซต์ด้านล่าง

<http://www.coca-cola.co.th/th/home/>

<https://www.tescolotus.com/home>

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 12 บุคลิกภาพนักขาย

✓ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 12

📄 โมดูล 12.1 ประเภทของบุคลิกภาพนักขาย



📄 โมดูล 12.2 บุคลิกภาพภายนอกที่ส่งผลต่อยอดขาย



📄 โมดูล 12.3 บุคลิกภาพของนักขาย



📄 โมดูล 12.4 พฤติกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขาย



📄 โมดูล 12.5 การสร้างแบรนด์สินค้า



📄 การสร้างแบรนด์สินค้า



กิจกรรม โมดูล 12

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากิจกรรมให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา บุคลิกภาพนักขาย

นักศึกษาทุกท่าน ได้ศึกษาการจัดการขายมาหลายหน่วยโมดูลแล้ว ลองสมมติตนเองเป็นแม่ค้าขายของออนไลน์ ใน Facebook หรือ Shopee และจะทำการขายของแบบ live ใน Facebook live หรือ shoppee live นักศึกษาจะสร้าง เพอร์เซอรันอลแบรนด์ติ้ง (personal branding) หรือ การสร้างแบรนด์บุคคล ของตนเองอย่างไร

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 13 การจัดการเวลาและทรัพยากรขาย

✔ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 13

📄 Slide 13.1 ทรัพยากรการขายและประสิทธิภาพ (การขาย)

ทีมขาย
จะ**ออกแบบความสุข**
ให้กับลูกค้า ตั้งแต่ช่วงต้น
ช่วงกลาง
ช่วงปลาย



📄 Slide 13.2 การบริหารจัดการทรัพยากรขาย



32516 Slide 13.3 แนวคิดรูปแบบธุรกิจ "Business Model"

1.0 Share Working Space 



Slide 13.4 Business Model (BDO X PTT Q&Q)


• การจองรถถังดิบ
ใช้ได้อย่างถูกเงิน



📄 Slide 13.3 กิจกรรมบูรณาการ

1. ทำไม่ลูกค้าถึงต้องการ
ซื้อสินค้าและบริการ
(สถานการณ์ปัญหา
สาเหตุปัญหา คืออะไร)



กิจกรรม โมดูล 13

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากรณีศึกษาให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญห : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญห

กรณีศึกษา การจัดสรรทรัพยากรการขาย

ขอให้นักศึกษาได้ลองคิดนะครับว่า ถ้าท่านได้รับโอกาสและเห็นว่าอันนี้เป็นโอกาสในการทำธุรกิจนะครับ ในการสร้างอาชีพนะครับ ท่านจะมีการเชื่อมโยงอย่างไรกับชุมชนนะครับที่อยู่ใกล้ว่าชุมชนตรงนั้นเนี่ยที่ท่านอยู่ใกล้เนี่ยเป็นชุมชนเกี่ยวกับอะไรและเขาต้องการความรู้ด้านการเงินอะไรที่จะเข้าไปช่วยส่งเสริมตรงนั้นทำให้เขาสามารถที่จะตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของเขาตรงนี้

เราจะทำอย่างไรถ้าเรามีโจทย์ว่า วันหนึ่งๆ รถมาเต็มน้ำมันในปั้มปตท. เยอะมากเลยหลายร้อยหลายพันคัน มีมาทุกวัน โดยรถ 1 คันต้องเข้าปั้มปตท.อย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ท่านจะอย่างไร ให้เขารู้ว่าท่านให้บริการอะไรอยู่นะครับ เพราะสิ่งที่ท่านให้บริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของเขา บริการในสิ่งที่ใกล้ชิดตัวเขา เช่น ประกันรถยนต์ ประกันสุขภาพ ประกันหักลดหย่อนภาษี หรือประกันเงินเก็บให้กับลูกหลานของลูกค้า ท่านจะอย่างไรครับให้ลูกค้าเหล่านี้แทนที่จะมาเติมน้ำมันนะครับมาซื้อกาแฟนะครับกลับบ้านเนี่ยให้แวะท่าน 5 นาที 10 นาที แล้วสนใจในตัวสินค้าและบริการ มาลองคิดไอดีเดียวครับ ถ้าโชคดีท่านจะได้ลูกค้า ถ้าโชคดีกว่าท่านจะได้ทีมขายไฟแรงมือใหม่สุดยอดนักขายก็ได้เนะครับ คิดเป็นโจทย์นะครับแล้วมานำเสนอกันดูครับ โดยตอบคำถาม ตามหัวข้อ ที่ให้ไว้เนะครับ ขอให้ทุกท่านมีความสุขกับการทำกิจกรรมนะครับ

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญห มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหที่ดีที่สุด

โมดูล 14 จรรยาบรรณ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายและขายตรง

✅ แบบทดสอบก่อนเรียน โมดูล 14

📄 Topic 14.1 สถานการณ์และบทบาทของฝ่ายเกี่ยวข้อง



📄 Topic 14.2 บทบาทของโมดูลในธุรกิจขายตรง



📄 Topic 14.3 องค์กรขายตรงระดับโลก



📄 Topic 14.4 ประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้อง



📄 Topic 14.5 วัฒนธรรมการขาย



กิจกรรม โมดูล 14

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากรณีศึกษาให้เข้าใจ
2. เข้าใจปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา เทคนิคการขายสมัยใหม่

ธุรกิจร้านขายเครื่องสำอางเฉพาะทางในห้างสรรพสินค้า จัดว่าเป็นธุรกิจที่ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับของเหล่าลูกค้าเกือบทุกกลุ่มทุกวัย นับตั้งแต่อิทธิพลของภาพยนตร์ซีรี่ส์เกาหลีเข้ามาฉายในช่องทางต่างๆของบ้านเรา ผู้บริโภคตั้งแต่วัยรุ่นจนถึงผู้สูงอายุต่างให้ความสนใจสนทนาคูแลความสวยงามบนใบหน้าและผิวพรรณกันมากขึ้น จนเกิดเป็นคำจำกัดความที่ล้อกันเล่นว่า “คนในยุคนี้กลัวแก่มากกว่ากลัวตาย” เป็นต้น

ทราบจนเมื่อมีสถานการณ์โรคระบาดที่มีชื่อว่า COVID-19 ทำให้ห้างสรรพสินค้าต้องหยุดบริการเป็นเวลา 2 เดือน และเมื่อเริ่มผ่อนคลायกลับมาเปิดใหม่ ยอดขายก็ยังไม่กลับมาเหมือนเดิม การบริโภคสินค้าประเภทนี้กลายเป็นสิ่งเกินความจำเป็น ผู้บริโภคที่มาเดินในห้างสรรพสินค้าลดลงไปค่อนข้างมาก จนคำจำกัดความที่เคยพูดกันเปลี่ยนแปลงเป็น “คนในยุคโควิดกลัวตายมากกว่ากลัวแก่” เป็นต้น

ท่านมีความเห็นอย่างไรกับเหตุการณ์นี้ และหากจะแนะนำผู้ประกอบการโดยการนำเอาแนวคิดการขายสมัยใหม่และองค์รวมของการขายมาใช้ได้อย่างไรบ้าง

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

โมดูล 15 จรรยาบรรณนักขายและนักขายตรงไทย

✅ แมนทดสอบก่อนเรียน โมดูล 15

📌 โมดูล 15.1 พฤติกรรมของนักขายมืออาชีพ



📌 โมดูล 15.2 จรรยาบรรณของนักขายที่เน้นประโยชน์ส่วนตัวและประนีประนอม



📌 โมดูล 15.3 จรรยาบรรณของทางปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณสื่อสังคม



📌 โมดูล 15.4 กรณีศึกษา จรรยาบรรณนักขายของไทย 2 กรณีศึกษา กรณีวินัย กรณีใจดี



📌 โมดูล 15.5 กิจกรรมจรรยาบรรณ



กิจกรรม โมดูล 15

ขอให้นักศึกษาทุกคนทำกิจกรรม ดังนี้

1. อ่านเนื้อหากรณีศึกษาให้เข้าใจ
2. ระบุปัญหา : สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
3. ศึกษาประเด็น : เกิดจากปัญหาอะไร
4. มองเห็นวิธีการ : ศึกษาข้อมูลจาก Video Clip เอกสารเพิ่มเติม
5. สนุกสนานแก้ปัญหา : แก้ปัญหาจากข้อมูลที่ได้ศึกษา
6. นำมาสรุปผล : เสนอผลการแก้ปัญหา

กรณีศึกษา จรรยาบรรณนักขาย

สมาคมการตลาด นักขาย นักขายตรง ต่างพยายามออกกฎระเบียบ วิธีการในการชักจูงให้พนักงานภายใต้สังกัด ต่างเห็นความสำคัญและนำเอกลักษณะจรรยาบรรณมาใช้ในหน้าที่การงาน ในลักษณะของการบังคับใช้ที่ไม่ใช้กฎหมาย เพื่อดำรงให้สังคมการซื้อขายเป็นไปได้อย่างเรียบร้อย ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน ทั้งผู้ซื้อ ผู้ขาย และเจ้าของกิจการร้านค้าต่างๆ

อย่างไรก็ตาม เราอาจเห็นอีกหลายสถานการณ์ที่ใกล้ตัวมากกว่านั้น และน่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง เช่น ชาวกรพบเนื้อวัวปลอม ที่วางจำหน่ายในตลาดสดหลายๆแห่งในกรุงเทพฯ ปทุมธานี สมุทรปราการ และฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นเนื้อหมูปลอมเป็นเนื้อวัว โดยการนำเอาเนื้อหมูมาชุบเลือดวัว ก่อนวางจำหน่ายในลักษณะและราคาของเนื้อวัวตามท้องตลาดแก่ประชาชน

ท่านมีความเห็น และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขต่อสถานการณ์นี้อย่างไร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับหลักการจรรยาบรรณนักขาย

แนวการตอบ

1. สถานการณ์นี้มีสาเหตุจากอะไร
2. เกิดจากปัญหาอะไร
3. แนวทางการแก้ปัญหา มีอะไรบ้าง
4. สรุปแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพ และรับรองต้นแบบชิ้นงาน (R4)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของต้นแบบชิ้นงานที่ผ่านการแก้ไขกับกลุ่มตัวอย่าง
2. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและรับรองรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 2/2562

กลุ่มตัวอย่าง

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 2/2562 ชุติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 42 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (1:1) จำนวน 3 คน (1 เก่ง 1 ปานกลาง 1 อ่อน)
- 2) กลุ่มทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม จำนวน 9 คน (3 เก่ง 3 ปานกลาง 3 อ่อน)
- 3) กลุ่มทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม จำนวน 30 คน (10 เก่ง 10 ปานกลาง 10 อ่อน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ผ่านการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ ประกอบไปด้วย

1.1 คำชี้แจงเกี่ยวกับการใช้งานรูปแบบฯ และกิจกรรมการเรียนการสอนออนไลน์ ชุติวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

1.2 องค์กรประกอบและขั้นตอนของการเรียนกิจกรรมการเรียนการสอน

1.3 ขั้นตอนการประเมินผลกิจกรรมการเรียนการสอน

1.4 กิจกรรมการเรียนในแต่ละสัปดาห์

1.5 ระบบการส่งงาน

1.6 เครื่องมือสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

1.7 เอกสารการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

1.8 แบบประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการเรียนการสอน

การทดสอบประสิทธิภาพ

1. การทดสอบประสิทธิภาพ(ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2561) โดยการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อหาประสิทธิภาพของการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ประกอบด้วยรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

1.1 การทดสอบบทเรียน มี 2 ขั้นตอน คือ ทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว 1:1 (one-on-one testing) นักศึกษาจำนวน 3 คน ทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม (small group testing) นักศึกษา จำนวน 9 คน และทดสอบประสิทธิภาพ นักศึกษาจำนวน 30 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่ยังไม่เคยเรียนชุด วิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 42 คน โดยจัดกลุ่มนักศึกษาตามผลการเรียนในเทอมที่ผ่านมา แยกเป็นกลุ่มการเรียนดี (เก่ง) กลุ่มการเรียนปานกลาง และ กลุ่มการเรียนอ่อน ทำการสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม

- 1) กลุ่มทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (1:1) จำนวน 3 คน (1 เก่ง 1 ปานกลาง 1 อ่อน)
- 2) กลุ่มทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม จำนวน 9 คน (3 เก่ง 3 ปานกลาง 3 อ่อน)
- 3) กลุ่มทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม จำนวน 30 คน (10 เก่ง 10 ปานกลาง 10 อ่อน)

1.3 การทดลองนาร่อง เพื่อทดสอบการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ใช้เกณฑ์การทดลองนาร่อง 3 เกณฑ์ ดังนี้

- 1) หาความสัมพันธ์ของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน (คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน)
- 2) หาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่พัฒนาขึ้น โดยวิธีการคำนวณหาประสิทธิภาพกระทำได้ 2 วิธี

ก. สูตรที่ 1

$$E_1 = \frac{\sum x}{N} \times 100 \text{ หรือ } \frac{\bar{X}}{A} \times 100$$

เมื่อ E_1 คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ

$\sum X$ คือ คะแนนรวมของแบบฝึกปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่ทำระหว่างเรียนทั้งที่เป็นกิจกรรมในห้องเรียนนอกห้องเรียน หรือออนไลน์

A คือ คะแนนเต็มของแบบฝึกปฏิบัติ ทุกชั้นรวมกัน

N คือ จำนวนผู้เรียน

ข. สูตรที่ 2

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

เมื่อ E_2 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

$\sum F$ คือ คะแนนรวมของผลลัพธ์ของการประเมินหลังเรียน

B คือ คะแนนเต็มของการประเมินสุดท้ายของแต่ละหน่วย ประกอบด้วยผลการสอบหลังเรียนและคะแนนจากการประเมินงานสุดท้าย

N คือ จำนวนผู้เรียน

การคำนวณหาประสิทธิภาพโดยใช้สูตรดังกล่าวข้างต้น กระทำได้โดยการนำคะแนนรวมแบบฝึกปฏิบัติ หรือผลงานในขณะประกอบกิจกรรมกลุ่ม/เดี่ยว และคะแนนสอบหลังเรียน มาเข้าตารางแล้วจึงคำนวณหา ค่า E_1 / E_2

3) ด้านคุณภาพ โดยสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่งต่อหนึ่ง จำนวน 3 คน กลุ่มเล็กจำนวน 9 คน และกลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คนเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC หลังจากที่เรียนเสร็จผ่านระบบออนไลน์

2. ปรับปรุงแก้ไข โดยภายหลังจากการทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษากลุ่มหนึ่งต่อหนึ่ง จำนวน 3 คน กลุ่มเล็กจำนวน 9 คน และกลุ่มภาคสนาม จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ รวมทั้งข้อเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อนำไปทดลองจริง

การทดลองใช้

1. การออกแบบทดลอง

การทดลองที่ใช้มีกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม (One group Pretest – Posttest Design) โดยให้เรียนด้วยรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC และดำเนินการทดลองดังนี้

ตารางที่ 3.5 กลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม (One group Pretest – Posttest Design)

ทดสอบก่อนเรียน	ดำเนินการทดลอง	ทดสอบหลังเรียน
O1	X	O2

O1 = การทดสอบก่อนทดลอง
O2 = การทดสอบหลังการทดลอง
X = การทดลองด้วยรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 8637 คน (ข้อมูล ณ 5 กุมภาพันธ์ 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่ยังไม่เคยเรียนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย และลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 30 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ประกอบด้วย

1. รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ผู้วิจัยได้นำเสนอ จำนวน 15 หน่วย โดยเนื้อหาทั้ง 15 หน่วยนี้ ตรงกับวัตถุประสงค์ของชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย ประกอบด้วย แผนการเรียนการสอน ประเด็น แนวคิด วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม โดยรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

2. คู่มือการออกแบบการเรียนการสอน ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย ประกอบด้วย

2.1) แนวทางการใช้คู่มือการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ทั้งของผู้สอนและผู้เรียน

3. แบบทดสอบผู้เรียนก่อนเรียนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 30 ข้อ (15 หน่วยๆ ละ 2 ข้อ)

4. แบบทดสอบผู้เรียนหลังเรียนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 30 ข้อ (15 หน่วยๆ ละ 2 ข้อ)

5. แบบประเมินผลผู้เรียนก่อนเรียน เนื้อหาหน่วยที่ 1-15 ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 5 ข้อ ต่อ 1 หน่วย รวมจำนวน 75 ข้อ โดยอาจารย์ผู้สอนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย เป็นผู้ออกข้อสอบ (ตามมาตราฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ต่อ 1 ชั่วโมงการเรียนรู้)

6. แบบประเมินผลผู้เรียนหลังเรียน เนื้อหาหน่วยที่ 1-15 ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 5 ข้อ ต่อ 1 หน่วย รวมจำนวน 75 ข้อ โดยอาจารย์ผู้สอนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย เป็นผู้ออกข้อสอบ (ตามมาตราฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ต่อ 1 ชั่วโมงการเรียนรู้)

7. แบบประเมินผลทักษะการคิดแก้ปัญหาจากการทำกิจกรรมการเรียนการสอนออนไลน์ฯ

8. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตราฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

โดยแบบทดสอบผู้เรียนในข้อ 3, 4, 5, 6 ผู้วิจัยนำแบบทดสอบดังกล่าวมาจากแบบฝึกปฏิบัติชุดวิชาการจัดการการขายและศิลปะการขาย ซึ่งมีการวัดประเมินผู้เรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ในแต่ละหน่วยของแต่ละชุดวิชา

4. วิธีดำเนินการทดลอง

1) ขอความอนุเคราะห์เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองรูปแบบการเรียนการสอน

2) นำเครื่องมือสำหรับทดลองไปหาคุณภาพ ประกอบด้วย

- รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตราฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจากการทดสอบประสิทธิภาพ

- คู่มือการเรียนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

- แบบทดสอบผู้เรียนก่อนเรียนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

- แบบทดสอบผู้เรียนหลังเรียนชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

- แบบประเมินผลก่อนเรียนเนื้อหาแต่ละหน่วย ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

- แบบประเมินผลหลังเรียนเนื้อหาแต่ละหน่วย ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

- แบบประเมินการทำกิจกรรมการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานตามมาตราฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

- แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC โดยนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนที่ 3

3) ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอน

4) เก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลที่ได้จากการดำเนินการทดลองการใช้กิจกรรมรูปแบบการเรียนการสอน

5) ประเมินผลการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ชี้แจงให้คณะอาจารย์ผู้รับผิดชอบชุดวิชา จัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ โดยการปฐมนิเทศผู้สอนและอบรมการใช้เครื่องมือ LMS Moodle เพื่อให้การเรียนการสอนออนไลน์ มีมาตรฐานในการสอนเดียวกัน การปฐมนิเทศผู้สอนทำให้ผู้สอนในแต่ละ Module เข้าใจว่าบทบาทในการสอนแต่ละ Module เกี่ยวกับขั้นตอนการเรียนการสอน การออกแบบกิจกรรม การประเมินผลผลการเรียนการสอน

2) ชี้แจงให้กับนักศึกษา ให้นักศึกษาศึกษาวิธีการเรียนออนไลน์ชุดวิชา 32316 จากคู่มือการเรียนที่ส่งไปพร้อมกับเอกสารการสอนชุดวิชา และบนประกาศเว็บไซต์ชุดวิชา 32316 ที่ออกแบบไว้ ประกอบด้วย

- ขั้นตอนการเรียนชุดวิชา ประกอบด้วย 1.ขั้นตอนเรียน (Learning) 2.ขั้นก่อนเรียน ประกอบด้วยขั้นเรียนรู้ (REPIMAC) และ 3.ขั้นประเมินผล

- วิธีการเรียนชุดวิชา ได้แก่ การประเมินผลตนเองก่อนเรียน การดูวิดีโอคลิป การทำกิจกรรม การส่งกิจกรรม การทราบผลคะแนน การส่งกิจกรรม การประเมินผลตนเองหลังเรียน และการประเมินผลความคิดเห็นของผู้เรียนต่อการเรียนชุดวิชา

- ช่องทางการติดต่อผู้สอน

3) ทำการทดสอบก่อนเรียน ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 30 ข้อ (15 หน่วยฯ ละ 2 ข้อ)

- ทำแบบทดสอบก่อนเรียนแต่ละ Module 5 ข้อๆละ 5 ตัวเลือก ในแต่ละ Module ทั้ง 15 ในลักษณะข้อสอบแบบคู่ขนาน

4) ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตามแผนการสอน แผนกิจกรรมที่ออกแบบไว้ และตามปฏิทินการศึกษา

5) นักศึกษาทำกิจกรรมแก้ปัญหาเป็นฐานตามที่ได้รับมอบหมาย ในแต่ละ Module ทั้ง 15 Module

6) อาจารย์ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะกับนักศึกษารายบุคคล และในกลุ่มไลน์

7) ดำเนินการทดสอบหลังเรียน

- ทำแบบทดสอบหลังเรียนแต่ละ Module 5 ข้อๆละ 5 ตัวเลือก ในแต่ละ Module ทั้ง 15 Module ในลักษณะข้อสอบแบบคู่ขนาน

ทำการทดสอบหลังเรียน ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย จำนวน 30 ข้อ (15 หน่วยๆ ละ 2 ข้อ)

8) แบบสอบถามความคิดเห็นนักศึกษา เกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

9) สรุปและประเมินผล เขียนรายงาน โดยดำเนินการตั้งแต่ข้อ 1-8 มาสรุปและประเมินผล เขียนรายงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการใช้รูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย ผลทักษะการคิดแก้ปัญหาด้านการจัดการการขายและศิลปะการขาย และความคิดเห็นที่มีต่อการเรียน โดยมีเกณฑ์ในการประเมินผลความสามารถเพื่ออธิบายความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการการขายและศิลปะการขาย ที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจาก โครงการ ผลงาน การบันทึกการเรียนและทำการแปลผลคะแนน โดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด 2546:162) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ทักษะการคิดแก้ปัญหาที่มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.25 หมายถึง ทักษะการคิดแก้ปัญหา

คะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ทักษะการคิดแก้ปัญหาปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ทักษะการคิดแก้ปัญหาที่ควรปรับปรุง

การวิเคราะห์ผลความสามารถในการเรียนด้วยรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนก่อนและหลังการทดลองโดยใช้ t-test แบบ dependent

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาจากกิจกรรมการเรียนการสอน โดยมีการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเห็นในแต่ละข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. การรับรองต้นแบบชิ้นงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรูปแบบการเรียนการสอน จำนวน 5 ท่านได้มาจากการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในระดับนานาชาติ ทั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้ที่มีผลงานการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา โดยมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

วิธีดำเนินการ

1. นำผลการประเมินรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน และผลการทดลองจากกลุ่มตัวอย่างโดยการเขียนนำเสนอเป็นเอกสาร (ร่าง)

2. นำรูปแบบการรูปแบบการเรียนการสอน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านพิจารณา เพื่อตรวจสอบและรับรอง ทั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้ที่มีผลงานการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา โดยมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

3. ปรับปรุง รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน
2. แบบประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการเรียนการสอน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์และ (ร่าง) รูปแบบการเรียนการสอน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ พิจารณา และรับรองไปยังผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมแนบต้นแบบร่างรูปแบบให้พิจารณา

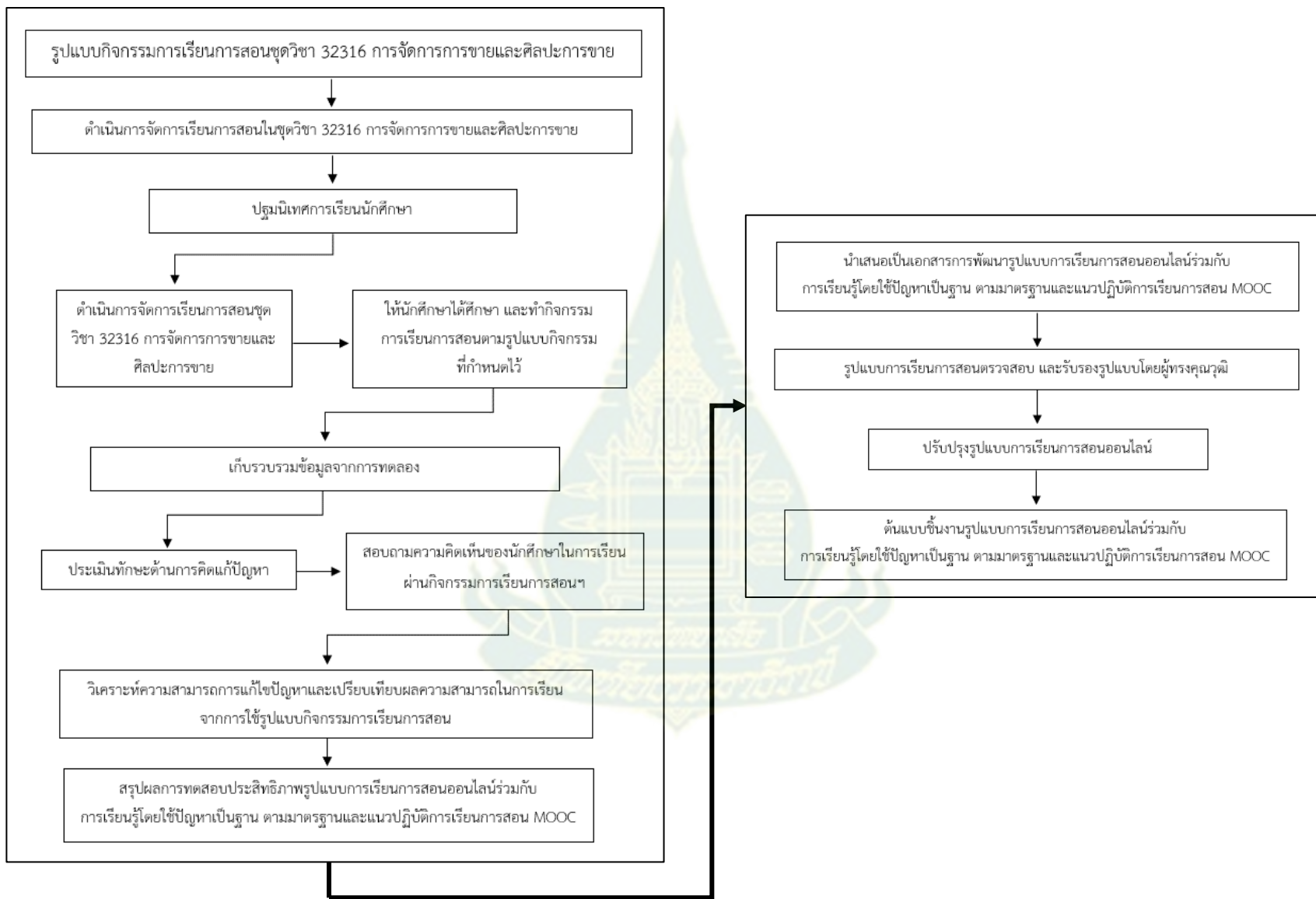
2. ขอบพบกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาและรับรองรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งขอสัมภาษณ์ความคิดเห็นเพิ่มเติม

3. สรุปผล และปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนรายงานผลงานวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การรับรองรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพ และรับรองต้นแบบชิ้นงาน (R4)



ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบชิ้นงาน และรายงานผล (D3)

วัตถุประสงค์

เพื่อรับรองการใช้รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิธีดำเนินงานวิจัย

นำรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เสนอผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองการใช้รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไข ปรับปรุง พร้อมรายงานผล

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. รูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC ที่ผ่านการทดสอบประสิทธิภาพ และผลการทดสอบประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย

1.1 คำชี้แจงเกี่ยวกับการใช้งานรูปแบบฯ และกิจกรรมการเรียนการสอนออนไลน์ ชุดวิชา 32316 การจัดการการขายและศิลปะการขาย

1.2 องค์ประกอบและขั้นตอนของการเรียนกิจกรรมการเรียนการสอน

1.3 ขั้นตอนการประเมินผลกิจกรรมการเรียนการสอน

1.4 กิจกรรมการเรียนในแต่ละสัปดาห์

1.5 ระบบการส่งงาน

1.6 เครื่องมือสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

1.7 เอกสารการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติการเรียนการสอน MOOC

1.8 แบบประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการเรียนการสอน

2. รูปแบบที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุง โดยการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ รายงานผลงาน วิจัยต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบชิ้นงาน และรายงานผล (D3)

นำรูปแบบที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุง โดยการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ รายงานผลงาน วิจัยต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช