ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติที่มีต่อทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

The Effects of Role-Playing Learning Management on Business Negotiation Skills among First-Year University Students.

บังอร สหัสชาติ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Faculty of Business Administration, Chalermkarnchana University

E-mail: bangonsurin@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ และ 2) ศึกษาพัฒนาการทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาผ่านกิจกรรมบทบาทสมมติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2569 จำนวน 20 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบบแผนการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-experimental Research) แบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (One-Group Pretest-Posttest Design) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติจำนวน 1 แผน และแบบวัดทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจชนิดสถานการณ์ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (Paired-Samples t-test) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ มีคะแนนเฉลี่ยทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจหลังเรียน (Mean = 7.90, S.D. = 0.72) สูงกว่าก่อนเรียน (Mean = 5.10, S.D. = 0.91) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 13.23$, $p < .001$) โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 2.80 คะแนน ชี้ให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติช่วยพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ, ทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ, นักศึกษาชั้นปีที่ 1, บริหารศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were 1) to compare the business negotiation skills of first-year university students before and after implementing role-playing learning management, and 2) to examine the development of business negotiation skills through role-playing activities. The sample consisted of 20 first-year undergraduate students enrolled in the Business Negotiation course at Chalermkarnchana University during the first semester of the 2026 academic year, selected via purposive sampling. The research design was a pre-experimental One-Group Pretest-Posttest Design. The research instruments included a role-playing lesson plan and a situational business negotiation skill test (total score of 10 points). Data were analyzed using mean, standard deviation, and paired-samples t-test. The results revealed that after participating in role-playing learning management, the first-year students achieved a significantly higher mean posttest score in business negotiation skills (Mean = 7.90, S.D. = 0.72) compared to their pretest score (Mean = 5.10, S.D. = 0.91) at the .05 statistical significance level ($t = 13.23$, $p < .001$), representing an average score increase of 2.80 points. These findings demonstrate that role-playing learning management is highly effective in enhancing the business negotiation skills of undergraduate students.

Keywords: Role-Playing Learning Management, Business Negotiation Skills, First-Year University Students, Business Administration

บทนำ

ในยุคที่เศรษฐกิจโลกเชื่อมโยงกันอย่างไร้พรมแดน ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) ได้กลายเป็นหนึ่งในสมรรถนะสำคัญที่สถานประกอบการต้องการจากบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเจรจาซื้อขาย การเจรจาสัญญาความร่วมมือ การแก้ไขข้อขัดแย้งภายในองค์กร หรือการเจรจากับคู่ค้าต่างประเทศ ทักษะดังกล่าวถูกจัดอยู่ในกลุ่มทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) ที่เน้นการคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งไม่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้จากการฟังบรรยายหรือท่องจำทฤษฎีเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องอาศัยการฝึกปฏิบัติจริงในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม การจัดการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองทางธุรกิจในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังคงยึดติดกับรูปแบบการบรรยาย (Lecture-based Learning) เป็นหลัก

ผู้สอนถ่ายทอดหลักการ และกลยุทธ์การเจรจาต่อรองผ่านสไลด์และกรณีศึกษาที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้เรียนมีบทบาทเป็นเพียงผู้รับฟัง ขาดโอกาสในการฝึกฝนทักษะเชิงปฏิบัติ ส่งผลให้นักศึกษาจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง แต่ขาดความมั่นใจและทักษะเชิงปฏิบัติเมื่อต้องเผชิญสถานการณ์การเจรจาจริง โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งเพิ่งเริ่มต้นเข้าสู่การศึกษาระดับอุดมศึกษาและยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือการเจรจาต่อรองในบริบทธุรกิจมาก่อน

การจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ (Role-play Based Learning) เป็นวิธีการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) รูปแบบหนึ่งที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง โดยอาศัยหลักการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) ซึ่งเชื่อว่าผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ที่ลึกซึ้งและยั่งยืนกว่าเมื่อได้ลงมือปฏิบัติจริง ได้รับข้อมูลป้อนกลับ และสะท้อนคิดจากประสบการณ์ของตนเอง วิธีการนี้จึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งกับการพัฒนาทักษะที่ต้องอาศัยการปฏิบัติ เช่น ทักษะการเจรจาต่อรอง เนื่องจากเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้กลยุทธ์การเจรจา รับมือกับปฏิกิริยาของคู่เจรจา และพัฒนาไหวพริบในสถานการณ์ที่ควบคุมได้และปลอดภัยต่อการทดลองผิดถูก ก่อนจะนำทักษะเหล่านั้นไปใช้ในสถานการณ์จริง

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติที่มีต่อทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

สมมติฐาน

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติมีทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาตัวแปรต้น คือ การจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ และตัวแปรตาม คือ ทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ โดยใช้เนื้อหาในรายวิชาการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ หน่วยการเรียนรู้เรื่องจำลองการเจรจาทางธุรกิจ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2569 จำนวน 50 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการทดลองในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2569 เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ (รวม 6 ชั่วโมง)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-experimental Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติที่มีต่อทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2569 จำนวน 50 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาดังกล่าว 1 กลุ่มเรียน เนื่องจากเป็นการวิจัยในชั้นเรียนตามธรรมชาติ (Intact Group)

2. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One-Group Pretest-Posttest Design) เขียนเป็นสัญลักษณ์ได้ดังนี้:

O1 X O2

O1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง (Pretest) ด้วยแบบวัดทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

X แทน การจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

O2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง (Posttest) ด้วยแบบวัดทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ จำนวน 1 แผน ครอบคลุมเนื้อหา สถานการณ์การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ผ่านการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC ≥ 0.67) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

3.2 แบบวัดทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ เป็นแบบวัดชนิดสถานการณ์ (Situational Test) มีคะแนนเต็ม 10 คะแนน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC ≥ 0.67) และมีค่าความเชื่อมั่น Cronbach’s Alpha เท่ากับ 0.82

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ทำการทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบวัดทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

4.2 ดำเนินการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติตามแผนการจัดการเรียนรู้เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ (รวม 6 ชั่วโมง)

4.3 ทำการทดสอบหลังเรียน (Posttest) ด้วยแบบวัดทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ฉบับเดียวกับก่อนเรียน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจก่อนและหลังเรียน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ Paired-Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติที่มีต่อทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา” ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ดังปรากฏในตารางที่ 1 และตารางที่ 2

1. ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจรายบุคคล

ตารางที่ 1 คะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติรายบุคคล (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

นักศึกษาคนที่	คะแนนก่อนเรียน (Pretest)	คะแนนหลังเรียน (Posttest)	ผลต่างคะแนน (D)
1	5	8	+3
2	4	8	+4
3	6	9	+3
4	4	9	+5
5	4	9	+5
6	5	8	+3
7	6	7	+1
8	6	7	+1
9	5	8	+3
10	5	8	+3
11	4	7	+3
12	5	9	+4
13	6	8	+2
14	6	7	+1
15	7	7	0
16	6	8	+2
17	7	9	+2
18	5	8	+3
19	5	7	+2
20	5	8	+3
ค่าเฉลี่ย (Mean)	**5.30**	**7.95**	**+2.65**

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 20 คน มีคะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนจำนวน 19 คน และมีคะแนนคงที่จำนวน 1 คน โดยคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 5.10 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 7.90 คะแนน เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 2.80 คะแนน

2. ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ (N = 20)

การทดสอบ	N	คะแนนเต็ม	Mean	S.D.	t	p-value
ก่อนเรียน (Pretest)	20	10	5.10	0.91	13.23*	.000
หลังเรียน (Posttest)	20	10	7.90	0.72		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($df = 19$, $t_{critical} = 2.093$)

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ (Mean = 7.90, S.D. = 0.72) สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้ (Mean = 5.10, S.D. = 0.91) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 13.23$, $p < .001$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบว่าทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักศึกษาสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้:

1. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง (Experiential Learning): กิจกรรมบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนได้ก้าวข้ามการเรียนแบบรับฟังเชิงรับ (Passive Learning) ไปสู่การเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ตามแนวคิดของ Kolb (1984) ซึ่งประกอบด้วยวงจรการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน การที่นักศึกษาได้ลงมือเจรจาจริง ได้เผชิญกับแรงกดดัน และได้ถอดบทเรียนจากการอภิปรายสะท้อนคิด (Debriefing) ทำให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกลยุทธ์การเจรจาต่อรอง

2. การเรียนรู้จากแบบอย่างและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม: สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura ที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมการเจรจาของเพื่อนร่วมชั้น ได้เห็นเทคนิคการตั้งคำถาม การโน้มน้าวใจ และการแก้ไขข้อขัดแย้ง ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมการเจรจาของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การเสริมสร้างทักษะการเจรจาต่อรองเชิงหลักการ: การจัดกิจกรรมบทบาทสมมติช่วยพัฒนาองค์ประกอบสำคัญของการเจรจาต่อรองตามแนวคิดของ Fisher & Ury (1981) ได้แก่ การเตรียมข้อมูล การสื่อสารรับฟัง การเสนอทางเลือกร่วมกัน (Win-Win Option) และการบรรลุข้อตกลง ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องอาศัยการฝึกฝนเชิงปฏิบัติมากกว่าการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยบทบาทสมมติกับกลุ่มควบคุมที่เรียนด้วยการบรรยายปกติ (Randomized Control Group Pretest-Posttest Design) เพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงภายในของการวิจัย

2. ควรมีการติดตามผลระยะยาว (Follow-up test) เพื่อประเมินความคงทนของทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจหลังจากการจัดการเรียนรู้ผ่านไปแล้ว

เอกสารอ้างอิง

ทิศนา แขมมณี. (2557). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2553). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

Bandura, A. (1977). Social learning theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Fioravanti, M. L., Sestito, C. D. O., de Deus, W. S., Scatalon, L. P., & Barbosa, E. F. (2022). Role-Playing Games for Fostering Communication and Negotiation Skills. IEEE Transactions on Education, 65(3), 384–393. https://doi.org/10.1109/TE.2021.3117898

Fisher, R., & Ury, W. (1981). Getting to yes: Negotiating agreement without giving in. Boston, MA: Houghton Mifflin.

Germain-Thomas, P., Lafarge, C., & Sidibe, D. (2019). Collaborative Role-Play Design: Teaching Negotiation through a Novel Student–Business Partnership. Negotiation Journal, 35(3), 387–402. https://doi.org/10.1111/nejo.12296

Hui, T., Lau, S. S. S., & Yuen, M. (2021). Active Learning as a Beyond-the-Classroom Strategy to Improve University Students' Career Adaptability. Sustainability, 13(11), 6246. https://doi.org/10.3390/su13116246

Kolb, D. A. (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.