**แบบรายงานผลการดำเนินการหลักสูตรประกาศนียบัตร (Non-Degree)**

**1.** รายละเอียดหลักสูตร

 **1.1** ชื่อมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

 1.2 ชื่อหลักสูตร ลดแต่เพิ่ม เติมเต็มลูกค้า (Lean the process, escalate customer delight) [iCXM101]

 1.3 รุ่นที่ 1 ระยะเวลาการดำเนินการ 4 กรกฎาคม ถึง 5 กันยายน 2565 (40 วัน)

 1.4 กลุ่มอุตสาหกรรม (เลือกได้เพียง 1 กลุ่มอุตสาหกรรม)

□ อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่

□ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ

□ อุตสาหกรรมเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ

□ อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร

□ หุ่นยนต์เพื่ออุตสาหกรรม

□ อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์

□ อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ

□ อุตสาหกรรมดิจิทัล

□ กลุ่มผู้สูงอายุ

☑ soft skill

 1.5 ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร (ชื่อ เบอร์โทรศัพท์และ e-mail)

 อาจารย์ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง โทร. 063 914 2955 email: rachen\_boo@dusit.ac.th
อาจารย์ ดร.ศีลสุภา วรรณสุทธิ์ โทร. 083 606 0932 email: sinsupaw@yahoo.com

 ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา โทร. 098 828 4956 email: amimukda9002@gmail.com

**2. ความก้าวหน้าและความสำเร็จ (กรณีมีการจัดการเรียนการสอนมากกว่า 1 รุ่นแล้ว กรุณาแยกรายละเอียดตามรุ่น)**

 2.1 ผลการดำเนินการจัดการเรียนการสอน (โปรดระบุรายละเอียด อาทิ วันเวลาที่จัดการเรียนการสอน สถานที่จัดการเรียนการสอน เน้นการบรรยาย ... หรือลงมือปฏิบัติงานจริง...เป็นต้น)



สถานที่จัดการเรียนการสอน บริษัท ไนซ์คอล จำกัด
ภายใต้การคัดเลือกจากคู่ความร่วมมือ สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA)

วันเวลาที่จัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (รวม 40 วัน ยกเว้นวันหยุดราชการ)

หากแต่ด้วยสถานการณ์จริงเมื่อผ่านภาคทฤษฎีไประยะหนึ่งพร้อมกับได้มีการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน จึงได้มีการหารือร่วมกันกับวิทยากรพี่เลี้ยงของสถานประกอบการในการปรับรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นแบบผสมผสานทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติผ่านการลงมือปฏิบัติจริงไปพร้อม ๆ กัน กล่าวคือ หากผู้เรียนติดประเด็นไหนวิทยากรพี่เลี้ยงจะให้ข้อเสนอแนะทันที เพื่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนเป็นสำคัญ

 2.2 วิธีการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนที่สามารถแสดงให้เห็นถึงทักษะและสมรรถนะที่ผู้เรียนได้รับเพิ่มเติม เมื่อจบการศึกษาจากหลักสูตรว่าผู้เรียนสามารถทำอะไรได้ ทำอะไรเป็น

 2.2.1 วิธีการวัดและประเมินผล

ตลอดระยะเวลาของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจากการปฏิบัติจริงได้มีการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับทีมวิทยากรพี่เลี้ยงของสถานประกอบการ พร้อม ๆ กับการให้ผู้เรียนสะท้อนปัญหาในแต่ละวันที่ได้ลงมือฝึกปฏิบัติจริง กับแผนการทำงานในวันถัดไปอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ด้วยการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นในสถานประกอบการ ท่ามกลางบรรยากาศการทำงานจริง ผู้เรียนทุกคนสามารถแสดงออกซึ่งสมรรถนะทั้ง 4 ข้อดังกล่าวในหัวข้อ 2.2.2 จนสามารถสร้างยอดขายในฐานะพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Telesale) ที่ต้องมีสมรรนะจำเป็นทั้ง 4 ข้อดังกล่าว รวมได้สูงถึง 55,440 บาท

2.2.2 ทักษะและสมรรถนะที่ได้

1. สมรรถนะหัวใจผู้ให้บริการ (Service @ Heart)

2. สมรรถนะฉลาดบริการ (Smart Service)

3. สมรรถนะฉลาดขาย (Smart Sell)

4. สมรรถนะสร้างแล้ววัดเพื่อเรียนรู้ (B-M-L Skill)

 โดยมีผลการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ยกระดับสมรรถนะการบริการและการขายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสมดุลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. บูรณาการสมรรถนะการบริการและการขายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสมดุลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. สามารถลดกระบวนการในการให้บริการที่ยกระดับความประทับใจของลูกค้า

 2.3 เป้าหมายของการดำเนินงานของหลักสูตรเน้นทักษะประเภทใด

□ Reskill

☑ Upskill

☑ อื่นๆ Newskill สำหรับบางรายที่ไม่เคยทำงานด้านการให้บริการข้อมูลและการขายทางโทรศัพท์มาก่อน

 2.4 จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมหลักสูตรโครงการฯ 5 คน

 2.5 แสดงการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง หรืออาชีพของนักศึกษาเข้าร่วมหลักสูตรโครงการฯ

| **หมายเลขประจำตัวประชาชน** | **รายชื่อนักศึกษา** | **ตำแหน่ง/อาชีพปฏิบัติงาน****ก่อนเข้าศึกษาในหลักสูตร** | **ตำแหน่ง/อาชีพปฏิบัติงาน****หลังเข้าศึกษาในหลักสูตร\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3801200349439 | นางสาวฉลวย ปานยืน | อิสระ | Call Center / Telesale |
| 5330400178476 | นางสาวเปรมจิตร ทิศชาติ | พนักงานทั่วไป/งานอีเว้นท์ | Call Center / Telesale |
| 3102000942826 | นายสันติ คำดาวแสน | รับจ้างทั่วไป/พนักงานนวดแผนไทย | Call Center / Telesale |
| 1430600223366 | นางสาวอารีญา พล​นันท์​ | ลูกจ้างเหมา/เทศบาลตำบล | Call Center / Telesale |
| 1100800330746 | นายอำนาจ จิตวีระกุล | รับจ้างทั่วไป/ขับรถขนส่ง | Call Center / Telesale |

\* อยู่ระหว่างการสมัครกับสถานประกอบการต่าง ๆ

 2.6 ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดการเรียนการสอน

 ในมิติของผู้บริหารและจัดการหลักสูตร บรรลุเป้าหมายเชิงประสิทธภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากผู้เรียนที่ร่วมหลักสูตรเข้ารับการอบรมและฝึกฝนสมรรถนะของตนเองครบถ้วน ร้อยละ 100 ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานของหลักสูตร

ในมิติประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลิตภาพที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ได้มีการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนที่เกิดจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งสามารถสร้างประสิทธิภาพโดยมีประสิทธิผลด้วยการสร้างระดับความเชื่อมั่นในสมรรถนะของตนเองที่จะทำให้กล้าสมัครงานในวิชาชีพด้าน Call Center / Telesale จากผู้เรียนในหลักสูตรฯ โดยได้สะท้อนเจตคติ ไว้ดังนี้

 “มั่นใจมากขึ้น สำหรับงานประเภทเทเลเซลล์ ในการอบรมครั้งนี้ทำให้เรารู้ว่าขั้นตอนในการที่จะทำให้ลูกค้าซื้อนั้นมีอะไรบ้าง และในแต่ละขั้นตอนต้องทำอย่างไร ถ้าต้องทำงานในตำแหน่งที่มีหน้าที่ในลักษณะคล้ายกันนี้ก็จะทำให้เรากล้าที่จะเข้าไปสมัครมากขึ้นกว่าเดิมเยอะเลย” (ผู้เรียนท่านที่ 1)

 “มั่นใจ เพราะได้เรียนรู้หลักการขายหลักการทำงานจากการอบรม เทคนิคต่างๆ ข้อตกลงหรือค่าตอบแทนใดๆ ตามที่บริษัท​กำหนด ทำให้เข้าใจการทำงานในตำแหน่ง Call Center มากขึ้น เพื่อประกอบการสมัครงานในอนาคต” (ผู้เรียนท่านที่ 2)

 “มั่นใจกว่าก่อนอบรม อาจจะเป็นเพราะไม่แม่นในตัวโปรดักส์สินค้า ก่อนหน้านี้ไม่เคยบริโภคเลย อยู่ที่ตัวเองด้วยนะเรื่องนี้” (ผู้เรียนท่านที่ 3)

 “มั่นใจ เพราะเข้าใจหลักการขายการนำเสนอกล้าพูด คิดวิเคราะห์ ได้ดีขึ้นอย่างมาก” (ผู้เรียนท่านที่ 4)

 “มั่นใจ เพราะได้เรียนรู้หลักการขายและได้ปฏิบัตจริงโทรหาลูกค้าจริงโดยนำหลักการทำงานจากการอบรม เทคนิคต่างๆ ตามที่บริษัท​และทางมหาวิทยาลัยได้กำหนด ทำให้เข้าใจการทำงานในตำแหน่ง Call Center มากขึ้น เพื่อประกอบการสมัครงานในอนาคต” (ผู้เรียนท่านที่ 5)

 นอกจากความเชื่อมั่นในความสามารถและสมรรถนะของตนเองข้างต้นแล้ว ยังมีผลสะท้อนประสบการณ์การเรียนรู้ในมิติของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ผู้เรียนทุกคนประเมินเปรียบเทียบก่อนและหลังการร่วมโครงการฯ จากประสบการณ์จริงของผู้เรียนเอง โดยพบว่าผูเรียนทุกคนมีพัฒนาการที่สูงขึ้นในทุกสมรรถนะ

 ในมิติของสถานประกอบการ ผู้เรียนสามารถแสดงออกซึ่งสมรรถนะตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยสามารถสร้างรายได้ให้กับสถานประกอบการสูงเกินกว่า 50,000 บาทในภาพรวม

 2.7 แสดงผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ได้ระบุไว้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะ (Competency)** | **ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)** | **Program Learning Outcome *(*PLO*)*** | **ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน** |
| 1. สมรรถนะหัวใจผู้ให้บริการ (Service @ Heart)
2. สมรรถนะฉลาดบริการ (Smart Service)
3. สมรรถนะฉลาดขาย (Smart Sell)
 | 1. ยกระดับสมรรถนะการบริการและการขายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสมดุลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. บูรณาการสมรรถนะการบริการและการขายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสมดุลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 | กำลังคนที่มีสมรรถนะด้านการบริการ และการขาย รวมถึงสามารถวิเคราะห์กระบวนการให้บริการที่มีผลิตภาพสูงขึ้น (Smart Agent) | ผู้เรียนสามารถแสดงออกซึ่งสมรรนะที่จำเป็นทั้ง 4 ข้อดังกล่าว ผ่านการสร้างยอดขายในฐานะพนักงานขายทางโทรศัพท์ซึ่งต้องให้บริการข้อมูลรวมถึงปิดการขายผ่านกระบวนการให้บริการที่ต้องให้ลูกค้าเชื่อมั่นและประทับใจ (Telesale) จนมียอดขายรวมได้สูงถึง 55,440 บาท |
| 4. สมรรถนะสร้างแล้ววัดเพื่อเรียนรู้ (B-M-L Skill) | 1. สามารถลดกระบวนการในการให้บริการที่ยกระดับความประทับใจของลูกค้า
 |

**3. ความร่วมมือกับสถานประกอบการ (กรณีมีการจัดการการสอนมากกว่า 1 รุ่นแล้ว กรุณาแยกรายละเอียดตามรุ่น)**

 รุ่นที่ 1

 - รายชื่อสถานประกอบการ บริษัท ไนซ์คอล จำกัด ภายใต้การคัดเลือกจากคู่ความร่วมมือ โดย สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA)

 - ระยะเวลาในการศึกษาในสถานประกอบการการดำเนินการ 4 กรกฎาคม ถึง 5 กันยายน 2565 (40 วัน)

 - ความคิดเห็นจากสถานประกอบการต่อคุณภาพบัณฑิตแต่ละรุ่น (เป็นไปตามทักษะ สมรรถนะ
ที่สถานประกอบการคาดหวังหรือไม่ อย่างไร)

 เป็นไปตามที่สถานประกอบการคาดหวัง โดยเมื่อเปรียบเทียบแต่ละสมรรถนะของผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกซึ่งทักษะและสมรรถนะที่สูงขึ้นในทุกผลลัพธ์การเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะการให้บริการข้อมูล และการขายทางโทรศัพท์ จากระดับ 3 สูงขึ้นสู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
2. ความสามารถในการผสมผสานหรือบูรณาการ สมรรถนะในการให้บริการข้อมูล และการขายทางโทรศัพท์ จากระดับ 2 สูงขึ้นสู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
3. สมรรถนะในการวิเคราะห์/ปรับปรุง กระบวนการเพื่อให้บริการข้อมูลและปิดการขายทางโทรศัพท์ที่เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความต้องการ/ความคาดหวังที่หลากหลาย ความสามารถในการผสมผสานหรือบูรณาการ สมรรถนะในการให้บริการข้อมูล และการขายทางโทรศัพท์ จากระดับ 2 สูงขึ้นสู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10

 - ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากสถานประกอบการ

 หากสามารถให้เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงผู้เรียนได้เป็นระยะ ๆ หากยังอยู่ในกรอบงบประมาณที่ตั้งไว้ ในระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จะสร้างความยืดหยุ่นให้กับการบริหารจัดการหลักสูตรได้ดีเป็นอย่างมาก

**4. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรียนการสอน (กรณีมีการจัดการการสอนมากกว่า 1 รุ่นแล้ว กรุณาแยกรายละเอียดตามรุ่น)**

 ไม่มี

**5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและหลักสูตร** **(กรณีมีการจัดการการสอนมากกว่า 1 รุ่นแล้ว กรุณาแยกรายละเอียดตามรุ่น และระบุประเด็นที่ควรพัฒนา)**

 ด้วยวิชาชีพด้าน Call Center หรือ Contact Center ได้รับความท้าทายเป็นอย่างมากในสถานการณ์ปัจจุบันจากการที่มิจฉาชีพแอบอ้างเป็น Call Center ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นวงกว้าง ทาง มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีประสบการณ์การบริหารจัดการหลักสูตรด้านการบริการลูกค้ามากว่า 10 ปี และ สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแวดวงวิชาชีพด้าน Call Center จึงตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว อันนำมาสู่ข้อตกลงความร่วมมือกันในการผลิตกำลังคนที่มีสมรรถนะสูงให้พร้อมทำงานในวิชาชีพด้าน Call Center ขึ้น จนสามารถจัดกิจกรรมแล้ว 1 รุ่น แต่ด้วยสถานการณ์วิกฤตศรัทธาในวิชาชีพดังกล่าวข้างต้นผนวกกับสถานการณ์การแพร่ระบาดในช่วงของการประชาสัมพันธ์รับสมัครจึงมีความท้าทายเป็นอย่างยิ่งในการรับสมัครพร้อมทั้งการให้บริการข้อมูลหลักสูตรแบบ Face-to-Face จึงเป็นเหตุสำคัญที่แม้ยอดผู้สมัครออนไลน์จะสูงถึง 80 ท่าน แต่สุดท้ายแล้วผู้ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการจึงได้จำนวนน้อย

 อย่างไรก็ตาม หากทาง สป.อว. ตระหนักถึงปัญหาการผลิตกำลังคนที่มีสมรรถนะสูงด้าน Call Center เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และพิจารณาอนุมัติให้งบประมาณสนับสนุนในรุ่นที่ 2 ทางผู้พัฒนาหลักสูตรจำเป็นต้องประชุมหารือร่วมกันกับคู่ความร่วมมือ ว่าจะปรับหลักสูตร ปรับการประชาสัมพันธ์ ปรับวิธีการสรรหาผู้เข้าอบรม และปรับการลงพื้นที่สถานประกอบการในรูปแบบที่แตกต่างออกไป อาจมีให้เลือกหลากหลายสถานประกอบการ ปรับกระบวนการสรรหาผู้เรียน แจ้งจำนวน Min/Max ของแต่ละสถานประกอบการ โดยเฉลี่ยๆ กันให้อยู่ภายในงบประมาณที่โครงการอนุมัติต่อไป เพื่อมุ่งสู่การสร้างบัณฑิตพันธุ์ใหม่ด้าน Call Center โดยสามารถย่นย่อระยะเวลาการเรียนรู้จาก 4 ปี เหลือเพียง 40 วัน แล้วทำงานได้จริงซึ่งจะตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการที่มีความต้องการกำลังคนด้านนี้เป็นอย่างมากอยู่ตลอดเวลา

**6. การใช้จ่ายงบประมาณ (กรณีมีการจัดการการสอนมากกว่า 1 รุ่นแล้ว กรุณาแยกรายละเอียดตามรุ่น)**

6.1 จำนวนงบประมาณที่ได้รับ 150,000 บาท

6.2 การใช้จ่ายงบประมาณ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **งบประมาณ (บาท)** | **หมายเหตุ** |
| ค่าตอบแทนวิทยากร(ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก) | 7,200 | (แสดงให้เห็นถึงความไม่ซ้ำซ้อนกับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการจัดการศึกษาตามปกติ/ไม่ซ้ำซ้อนกับโครงการอื่นๆ ที่สถาบันได้รับการอุดหนุนแล้ว)เป็นหลักสูตรประกาศนีบัตรที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ยังไม่เคยได้ดำเนินการมาก่อน และยังไม่เคยได้รับการอุดหนุนทางงบประมาณ |
| ค่าตอบแทน(สนับสนุนการเดินทางให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการฯ) | 80,000 |
| ค่าบริการแหล่งฝึก(ค่าระบบ Call Center / ทีมวิทยากรพี่เลี้ยง) | 62,800 |
| **รวม** | 150,000 |  |

 6.3 ปัญหา/อุปสรรคในการเบิกจ่ายงบประมาณ

 ไม่มี

6.4 ข้อเสนอแนะ

 จากผู้เข้าอบรมเสนอแนะว่าอยากให้มีรุ่นต่อ ๆ ไป