

การจัดการความรู้ หลักสูตร



“จิตสำนึกงานบริการของพนักงาน
ทำความสะอาดแบบมาตรฐาน”

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



รายงานการพัฒนาบุคลากร
หลักสูตร “จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน”
วันที่ 9 พฤษภาคม 2555



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำนำ

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำผลจากการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดีมาดำเนินการต่อเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและได้มาตรฐาน

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงานด้านวิชาการ งานบริการ เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานอธิการบดีจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ อีกทั้งยังเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบและเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน จึงได้จัดทำโครงการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และบุคลากรทุกคน

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม

สารบัญ

หน้า

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

| | |
|--------------------------------------|---|
| 1. วัตถุประสงค์ | 1 |
| 2. กิจกรรมการสัมมนา | 1 |
| 3. แนวคิดที่ได้จากวิทยากร | 1 |
| 3.1 แนวคิดด้านจิตสำนึกในการให้บริการ | 1 |
| 3.2 การปฏิบัติในการให้บริการ | 1 |
| 3.3 แนวปฏิบัติที่ดีของการทำความสะอาด | 2 |
| 4. ผลการประเมินจากการพัฒนา | 2 |
| 5. ภาพกิจกรรมสัมมนา | 4 |

ภาคผนวก

| |
|------------------------------|
| โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ |
| กำหนดการสัมมนา |
| หนังสือเชิญวิทยากร |
| บันทึกข้อความ |
| คำกล่าวรายงาน |
| เอกสารการสัมมนา |
| แบบประเมินความพึงพอใจโครงการ |

สรุปผลการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร
“จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน”

วันที่ 9 พฤษภาคม 2555

ณ ห้องประชุมเอื้องคำ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรหน่วยงานภายนอก
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน
- 1.3 เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการและเทคนิคการทำความสะอาดอย่างถูกวิธีและได้มาตรฐาน

2. กิจกรรมการพัฒนา

นางสุนี พันันตา ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการแก่ ผศ.เพิ่มศักดิ์ สุริยจันทร์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ประธานในพิธีเปิดรับทราบ และฟังการบรรยายจากวิทยากร ผศ.ไพศาล สิทธิเลิศ เรื่องจิตสำนึกในการให้บริการ และวิทยากรจากบริษัท 3M ประเทศไทย จำกัด คุณสินินาฏ ขวัญอ่อน เรื่องทฤษฎีการปฏิบัติงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน และบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และข้อเสนอแนะในการทำงานที่ผ่านมาให้กับกลุ่มพนักงานทำความสะอาดบริษัทจากนั้นฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทำความสะอาดการเคลือบเงาพื้นที่ถูกต้อง

3. แนวคิดที่ได้จากวิทยากร

3.1 แนวคิดด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการของพนักงาน เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีความรับผิดชอบในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและพึงพอใจในบริการ การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการให้บริการลูกค้านั้นถือเป็นหัวใจสำคัญยิ่ง เพราะหากลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการแล้วนอกจากจะหาบริการทดแทนจากแหล่งอื่นยังอาจมีการบอกต่อกันไปถึงบริการที่ไม่ดีนั้น อันจะทำให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อหน่วยงาน ดังนั้นการหากกลยุทธ์ในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมี “หัวใจบริการ” (Service Mind) เป็นหลักยึดเพื่อสร้างชัยชนะในการบริการ

3.2 การปฏิบัติในการให้บริการ

3.2.1 ทางกาย คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3.2.2 ทางวาจา เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ การทักทาย

บุคคลเพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3.3 แนวปฏิบัติที่ดีของการทำความสะอาด

3.3.1 การใช้น้ำยาทำความสะอาดทุกครั้ง พนักงานควรอ่านคำแนะนำการใช้งาน วิธีเก็บรักษาและข้อปฏิบัติเบื้องต้นหากเกิดการแพ้ยา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานทำความสะอาดต้องใส่ใจเพราะเป็นผู้ปฏิบัติและสัมผัสกับน้ำยาสารเคมีต่างๆ โดยตรง

3.3.2 เทคนิคเบื้องต้นของการทำความสะอาดมือที่ถูกต้อง และทุกครั้งสัมผัสกับน้ำยาสารเคมีในการทำความสะอาดควรสวมหน้ากากและถุงมือทุกครั้ง

3.3.3 หลักการทำความสะอาดพื้นห้อง แนะนำให้ดำเนินการปิดฝุ่นจากที่สูงเพื่อสะดวกในการเก็บกวาดทั้งหมดของพื้นห้อง

4. ผลการประเมินจากการพัฒนา

การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน”

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) จากค่าคะแนนของผู้เข้าร่วมอบรมกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 20 คน และผู้เข้าร่วมอบรมกลุ่มพนักงานทำความสะอาดบริษัทนั้น เป็นไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ จึงเป็นการสัมภาษณ์โดยตรงจากพนักงาน โดยการสุ่มจากกลุ่มพนักงานจำนวน 20 คน และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปรความหมาย โดยแบ่งคะแนนตามช่วงแยกออกเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยใช้ในเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

| ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย | กำหนดของช่วงคะแนน |
|--------------------|----------------------------|
| 4.50 – 5.00 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 2.50 – 3.49 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.49 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจในการเข้าร่วมพัฒนาบุคลากร

| ข้อคิดเห็น | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|--|-------------|------------|
| 1. การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจของวิทยากร | 4.37 | มาก |
| 2. ความเหมาะสมของเนื้อหา | 4.05 | มาก |
| 3. ท่านสามารถนำความรู้ความเข้าใจในการเข้ารับการฝึกอบรมไปพัฒนาตนเอง | 4.05 | มาก |
| 4. เอกสารประกอบการบรรยายสอดคล้องกับเนื้อหา | 4.05 | มาก |
| 5. ความเหมาะสมของกิจกรรมระหว่างการอบรม | 4.42 | มาก |
| 6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม | 4.11 | มาก |
| 7. ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม | 3.93 | มาก |
| 8. เทคนิคการฝึกปฏิบัติจริง | 4.45 | มาก |
| 9. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนา | 4.24 | มาก |
| รวม | 4.18 | มาก |

จากตารางข้างต้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดสัมมนาจากเป้าหมายผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมโครงการ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 ขึ้นไปนั้น โดยการพัฒนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บรรลุเป้าหมาย

5. ภาพกิจกรรมสัมมนา





ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ศธ ๐๕๓๓.๐๖.๐๑/๔๓/

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุมัติโครงการและงบประมาณ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการและกำหนดการ

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มีนโยบายจัดโครงการพัฒนาบุคลากรกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานบริการ (แม่บ้าน) ของมหาวิทยาลัยฯ และพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อร่วมงานและหัวหน้างาน พร้อมทั้งเรียนรู้วิธีการเทคนิคการทำความสะอาดอย่างถูกวิธีได้มาตรฐาน หลักสูตร “จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน” วันพุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น ๓ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ โดย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดบริษัทเชียงใหม่ซี ซีเอวี จำกัด จะเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ จึงได้ ดำเนินการจัดโครงการฯ ดังกล่าวขึ้นตามรายละเอียดในโครงการดงแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติโครงการ

(นางสุนี พันนตา)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

แบบขออนุมัติโครงการและแผนปฏิบัติการ
ประเภท โครงการ () งานปกติ (✓) งานพัฒนา

หน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕

๑. โครงการ พัฒนาบุคลากร หลักสูตร จัดสำนักงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน.....
ลักษณะโครงการ โครงการต่อเนื่อง โครงการพัฒนางานเดิม โครงการใหม่
งบประมาณ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้
๒. แผนงบประมาณ.....นโยบายและแผน.....
ผลผลิต.....บริหารจัดการศึกษา.....
กิจกรรม.....สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย.....
๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานอธิการบดี.....
๔. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ วันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๕.....
๕. สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ปี ๒๕๕๕ -๒๕๕๙ (อาจมากกว่า 1 ด้านก็ได้)
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๑ ผลิตบัตินิตและสร้างโอกาสทางการศึกษา ตามความต้องการของท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างความเป็นเลิศด้านวิชาการและภาษา ด้วยแหล่งการเรียนรู้และเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งในและต่างประเทศ
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ บริการวิชาการ และนำผลมาบูรณาการกับการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน สังคม และประเทศชาติ รวมทั้งสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๕ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เชิดชูและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
๖. สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาของหน่วยงาน (อาจมากกว่า ๑ ด้านก็ได้)
๑. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดการ
เป้าประสงค์ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ
ตัวชี้วัดที่ ๑.๔ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรม สัมมนาและศึกษาดูงาน
กลยุทธ์ที่ ๑.๔.๑ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม สัมมนาและศึกษาดูงาน
๒. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดการ
เป้าประสงค์ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ
ตัวชี้วัดที่ ๑.๖ ร้อยละของบุคลากรมีส่วนร่วมและตระหนักรจัดการความรู้
กลยุทธ์ที่ ๑.๔.๑ แผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี

๓. หลักการและเหตุผล

การทำงานที่อยู่ในสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานที่ดี ส่วนหนึ่งมาจากการความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน พนักงานทำความสะดวกถือว่าเป็นบุคลากรที่มีสำคัญกลุ่มหนึ่ง โดยรูปแบบการทำงานส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการหน่วยงานภายใน และดูแลความสะดวกอาคารที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ดังนั้นการสร้างความสะดวกประทับใจ บุคลากรต้องมีจิตบริการต่อ การให้บริการ รวมทั้งจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ที่มีความแตกต่างทั้งระบบกลไกไฟฟ้า จึงทำให้บุคลากรต้องทราบสิ่งเหล่านี้เพื่อจะได้ทำความสะดวกได้อย่างถูกต้อง บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ผู้มารับบริการที่มาเยี่ยมชม มีความเชื่อถือต่อองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดีและบริษัทเชียงใหม่เซอร์วิส จำกัด เห็นความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในงานบริการและได้เรียนรู้วิธีการ เทคนิคการทำความสะดวกอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดทักษะการเรียนรู้ในการใช้เครื่องมือต่างๆ ตลอดจนการเก็บรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมงานได้ตลอดเวลา และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๔. วัตถุประสงค์

- ๔.๑ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรหน่วยงานภายใน.....
- ๔.๒ เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน.....
- ๔.๓ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการและเทคนิคการทำความสะดวกอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน.....

๕. เป้าหมายและดัชนีชี้วัด (KPI)

- ๕.๑ เป้าหมาย บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการ จำนวน ๒๐ คน และกลุ่มแม่บ้านบริษัทเอกชน จำนวน ๕๐ คน
- ๕.๒ บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการ เข้าร่วมโครงการมากกว่า ๘๐ เปอร์เซ็นต์(%).....
- ๕.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมโครงการ ได้ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ขึ้นไป.....
- ๕.๓ บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมและตระหนักในการจัดการความรู้ ๖๐ เปอร์เซ็นต์(%).....

๖. วิธีดำเนินโครงการ

- ๖.๑ จัดทำและขออนุมัติโครงการ.....
- ๖.๒ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมความพร้อมและสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ.....
- ๖.๓ ดำเนินการเพื่อพัฒนาความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ.....
- ๖.๔ ประเมินความพึงพอใจโครงการ.....

๗. งบประมาณรวมทั้งสิ้น

.....๑๓,๑๕๐ บาท **ดังนี้**

- ๑. ค่าอาหารว่าง ๒ มื้อๆ ละ ๒๕ บาท จำนวน ๓๐ คน (๒x๒๕x๓๐).....๓,๕๐๐ บาท
- ๒. ค่าอาหารกลางวัน ๑ มื้อ ละ ๓๕ บาท จำนวน ๓๐ คน (๑x๓๕x๓๐).....๕,๒๕๐ บาท
- ๓. ค่าตอบแทนวิทยากรบรรยายหัวข้อ “จิตสำนึกในการให้บริการ”.....๒,๔๐๐ บาท
- ๔. ค่าเอกสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ.....๒,๐๐๐ บาท

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายทุกรายการได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากบริษัทเชียงใหม่เซอร์วิส จำกัด

๑๒. ผลการดำเนินงาน

๑๒.๑ ผลผลิต

๑) จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินกิจกรรม จำนวน ๕ เล่ม.....

๑๒.๒ ผลลัพธ์

๑) บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงานทำความสะอาดอย่างถูกวิธี.....

๒) มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากองค์กรภายนอก.....

๓) บุคลากรสำนักงานอธิการบดีมีทัศนคติและจิตบริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ.....

๑๒.๓ ผลกระทบ

-

๑๓. วิธีการติดตามและประเมินผล

๑๓.๑ ประเมินผลตามเป้าหมายและตัวชี้วัด.....

๑๓.๒ ประเมินผลจากแบบประเมินโครงการ.....

๑๓.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ.....

กำหนดการอบรม

โครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน”

วันพุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๕

ณ ห้องเอื้องคำ ชั้น ๓ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ

| | |
|------------------|---|
| ๐๘.๐๐ – ๐๘.๓๐ น. | ลงทะเบียน |
| ๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น. | พิธีเปิด โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| ๐๙.๐๐ – ๑๑.๐๐ น. | รับฟังการบรรยายหัวข้อ “จิตสำนึกในการให้บริการ” โดยวิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล สิทธิเลิศ |
| ๑๑.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. | รับฟังการบรรยายหัวข้อ “ทฤษฎีการปฏิบัติงานทำความสะอาด แบบมาตรฐาน” ในการดูแลพื้นผิวต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน โดยวิทยากร คุณลลิตินาฏ ขวัญอ่อน จากบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด |
| ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| ๑๓.๐๐ – ๑๔.๐๐ น. | การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาด ฝึกปฏิบัติงานการล้าง ลอกพื้นที่อย่างถูกต้อง |
| ๑๔.๐๐ – ๑๕.๓๐ น. | ฝึกปฏิบัติงานการเคลือบเงาพื้นที่ถูกต้อง - 3M Marble Polishing Compound - 3M Super Shine ฝึกปฏิบัติการแก้ไขอุปกรณ์เบื้องต้น และการเก็บรักษา |
| ๑๕.๓๐ – ๑๖.๐๐ น. | เปิดโอกาสในการซักถาม |
| ๑๖.๐๐ น. | พิธีปิดการอบรม |

หมายเหตุ : อาหารว่างบริการระหว่างการจัดทำกิจกรรมทั้งภาคเช้าและภาคบ่าย

** กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม **



ที่ ศธ ๐๕๓๓/๒๐๑๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล ลิทธิเลิศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการโครงการพัฒนาบุคลากรฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดโครงการพัฒนาบุคลากรกลุ่ม
ผู้ปฏิบัติงานบริการ(แม่บ้าน) หลักสูตร “จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบ
มาตรฐาน” เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อร่วมงานและหัวหน้างาน พร้อมทั้งเรียนรู้
วิธีการเทคนิคการทำความสะอาดอย่างถูกวิธีได้มาตรฐาน มหาวิทยาลัย เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้
ความสามารถ และประสบการณ์ ในหัวข้อดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านให้เกียรติเป็นวิทยากร
บรรยายหัวข้อ “จิตสำนึกในการให้บริการ” ในวันพุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๑.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น ๓ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ตามรายละเอียดกำหนดการที่แนบมาพร้อมนี้

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณท่านมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพิ่มศักดิ์ สุริยจันทร์)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

โทร. ๐-๕๓๔๘-๕๓๔๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ศธ.๐๕๓๓.๐๖/๔๖

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรร่วมโครงการ

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการโครงการสัมมนาและแบบตอบรับ

จำนวน ๒ ชุด

ด้วยสำนักงานอธิการบดี จะได้จัดโครงการพัฒนาบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการ(แม่บ้าน) หลักสูตร “จิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน” วันพุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น ๓ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อร่วมงานและหัวหน้างาน พร้อมทั้งเรียนรู้วิธีการเทคนิค การทำความสะอาดอย่างถูกวิธีได้มาตรฐาน

ในการนี้สำนักงานอธิการบดี ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานท่านพิจารณาส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ ดังกล่าวตามแต่จะเห็นสมควร มาปฏิบัติงานประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ภายในวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕ โดยการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุนี พันันตา)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

แบบประเมิน

โครงการสัมมนาการจัดการความรู้สู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วันที่ 9 พฤษภาคม 2555

ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าช่องคำตอบตามความเป็นจริงในการดำเนินกิจกรรม

| ที่ | ข้อคิดเห็น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|----|---------|------|------------|
| | | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1 | การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจของวิทยากร | | | | | |
| 2 | ความเหมาะสมของเนื้อหา | | | | | |
| 3 | ท่านสามารถนำความรู้ความเข้าใจในการเข้ารับการฝึกอบรมไปพัฒนาตนเอง | | | | | |
| 4 | เอกสารประกอบการบรรยายสอดคล้องกับเนื้อหา | | | | | |
| 5 | ความเหมาะสมของกิจกรรมระหว่างการอบรม | | | | | |
| 6 | ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม | | | | | |
| 7 | ความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรม | | | | | |
| 8 | เทคนิคการฝึกปฏิบัติจริง | | | | | |
| 9 | ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนา | | | | | |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ : แบบประเมินผลนี้ เพื่อนำไปใช้ในการจัดสัมมนาในครั้งต่อไป
ขอขอบคุณทุกความเห็นของท่าน



by @aimoobuy