

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 ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ 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 เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มา ใช้บริการ 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 พนักงานท่าความสะดวกถือว่าเป็นบุคลากรที่มีสำคัญกลุ่มหนึ่ง โดยรูปแบบการทำงานส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการหน่วยงานภายใน และดูแลความสะดวกอาคารที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ดังนั้นการสร้างความสะดวกประทับใจ บุคลากรต้องมีจิตบริการต่อกร ให้บริการ 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.....

๖๑. 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 พันันดา)

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