

# 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
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>มาก</b>

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 และนำผลมาบูรณาการ กับการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน  
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน สังคม และประเทศชาติ รวมทั้งสืบสาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ  
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๕ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เชิดชูและ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม  
 แผนยุทธศาสตร์ที่ ๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี
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 ร้อยละของบุคลากรมีส่วนร่วมและตระหนักการจัดการความรู้  
กลยุทธ์ที่ ๑.๔.๑ แผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี

### ๗. 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

### ๘. วัตถุประสงค์

- ๘.๑ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรหน่วยงานภายใน.....
- ๘.๒ เพื่อให้บุคลากรสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน.....
- ๘.๓ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการและเทคนิคการทำความสะดวกอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน.....

### ๙. เป้าหมายและดัชนีชี้วัด (KPI)

- ๙.๑ เป้าหมาย บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการ จำนวน ๒๐ คน และกลุ่มแม่บ้านบริษัทเอกชน จำนวน ๕๐ คน
- ๙.๒ บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการ เข้าร่วมโครงการมากกว่า ๘๐ เปอร์เซ็นต์(%).....
- ๙.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมโครงการ ได้ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ขึ้นไป.....
- ๙.๓ บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมและตระหนักในการจัดการความรู้ ๖๐ เปอร์เซ็นต์(%).....

### ๑๐. วิธีดำเนินโครงการ

- ๑๐.๑ จัดทำและขออนุมัติโครงการ.....
- ๑๐.๒ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมความพร้อมและสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ.....
- ๑๐.๓ ดำเนินการเพื่อพัฒนาความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ.....
- ๑๐.๔ ประเมินความพึงพอใจโครงการ.....

### ๑๑. งบประมาณรวมทั้งสิ้น ..... ๑๓,๑๕๐ บาท ดังนี้

- ๑. ค่าอาหารว่าง ๒ มื้อๆ ละ ๒๕ บาท จำนวน ๗๐ คน (๒x๒๕x๗๐) ..... ๓,๕๐๐ บาท
- ๒. ค่าอาหารกลางวัน ๑ มื้อ ละ ๗๕ บาท จำนวน ๗๐ คน (๑x๗๕x๗๐) ..... 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