



# แผนพัฒนาบุคลากร

ของ

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

รอบ ๑/๒๕๕๙

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ในวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ฝึกอบรมเรื่อง

“การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน”  
ณ ห้องประชุมสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

## คำนำ

ตามที่กรมปศุสัตว์ได้กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรเป็นตัวชี้วัดของผู้บริหาร โดยให้น้ำหนักผลงาน : ร้อยละ ๑๕ สำหรับปศุสัตว์จังหวัด ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ กรมปศุสัตว์ได้เน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักกรมปศุสัตว์ ๘ รายการ ได้แก่ ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. การบริการที่ดี ๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม ๖. ความใฝ่รู้รอบด้าน ๗. การทำงานบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้องและ ๘. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการพัฒนาข้าราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของข้าราชการทั้งหมดในหน่วยงาน และพัฒนาพนักงานราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของพนักงานราชการทั้งหมดในหน่วยงาน

ในรอบที่ ๑/ ๒๕๕๙ นี้ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะที่ ๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะที่ ๒ การบริการที่ดี และสมรรถนะที่ ๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

การให้บริการประชาชนของรัฐนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยจะต้องทราบว่าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ดังนั้นข้าราชการยุคใหม่ต้องสร้างจิตสำนึกการเป็นผู้ให้บริการ รู้จักค้นหาความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยทำเป็นกระบวนการและอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยก็เพื่อปรับค่านิยมของข้าราชการให้มีความรักในอาชีพราชการ รักประชาชน รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วม ตลอดจนรักงานบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) การยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

ด้วยเหตุดังกล่าว สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนมจึงจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน” ขึ้นเพื่อฝึกอบรมให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ในสังกัด พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศจึงได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรขึ้นใน รอบ ๑/๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙) โดยจะดำเนินการฝึกอบรมในวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้านการพัฒนาบุคลากร และให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

ปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

**โครงการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลากร**  
**หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน”**  
**รอบที่ ๑/๒๕๕๙**  
**สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามที่กรมปศุสัตว์ ได้ใช้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) เป็นแนวทางดำเนินการบริหารผลการปฏิบัติงานกรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยมีแนวคิดและหลักการบริหารผลการปฏิบัติงานแตกต่างไปจากเดิมหลายประการ โดยเฉพาะเรื่อง กระบวนการพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการหนึ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชา มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความรู้ ความสามารถและสมรรถนะที่เหมาะสม เพื่อให้ผลการพัฒนาบุคลากรบรรลุเป้าหมายร่วมกัน กรมปศุสัตว์ได้กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรเป็นตัวชี้วัดของผู้บริหาร โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักกรมปศุสัตว์ (๘ รายการ) และตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการทุกระดับ ให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์ คุ่มค่า ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เปิดใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ตลอดจน ในปัจจุบันมีประชาชนมารับบริการจากสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนมเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ได้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน สมรรถนะหลักกรมปศุสัตว์ที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ สมรรถนะที่ ๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะที่ ๒ การบริการที่ดี และสมรรถนะที่ ๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้วยเหตุดังกล่าวสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนมจึงจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน” ขึ้น เพื่อพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวให้แก่บุคลากรเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและทำงาน โดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. ข้าราชการ พนักงานราชการ มีความรู้ความเข้าใจ พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๒. ข้าราชการ พนักงานราชการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ
๓. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ให้กับข้าราชการ พนักงานราชการในสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม
๔. เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ตามเกณฑ์การประเมินของกรมปศุสัตว์

### ๓. แนวทางการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

จัดฝึกอบรม (Training) ๒ กลุ่มเป้าหมายที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักกรมปศุสัตว์ (๘ สมรรถนะ) พัฒนาข้าราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของข้าราชการทั้งหมดในหน่วยงาน และพัฒนาพนักงานราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของพนักงานราชการทั้งหมดในหน่วยงาน โดยร่วมกันวางแผนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยวิทยากรภายนอกจากสำนักงานจังหวัดนครพนม (นางอัมรา ณ นครพนม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ) เป็นผู้บรรยายสมรรถนะของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม (อ้างอิงจากสำนักงาน ก.พ.)

#### สมรรถนะหลัก

รวมทั้งสิ้น ๕ สมรรถนะ

- ๑.๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH)
- ๑.๒ บริการที่ดี (SERV)
- ๑.๓ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EXP)
- ๑.๔ จริยธรรม (ING)
- ๑.๕ ความร่วมแรงร่วมใจ (TW)

ซึ่งสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนมได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละสมรรถนะออกมาเป็นรายวิชา รวมทั้งสิ้น ๘๘ วิชา (อ้างอิงจากสำนักงาน ก.พ.) สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ได้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน สมรรถนะหลักโดยอ้างอิงจากสำนักงาน ก.พ. คือ การบริการที่ดี (SERV), การยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรมและจริยธรรม (ING) เพื่อเป็นตัวกำหนดในการพิจารณาเลือกเป็นวิชาในการอบรมในแต่ละปี ตามผลของการประเมินหรือความต้องการของคณะกรรมการที่มาจากการประชุม รายละเอียดรายวิชาแบ่งตามสมรรถนะหลักนั้นได้แสดงไว้ในตารางที่ ๑ ซึ่งบังคับใช้ในบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ซึ่งในแต่ละรอบของการประเมินบุคลากรต้องผ่านการอบรมอย่างน้อย ๑ วิชา หรือภายในหนึ่งปีงบประมาณต้องผ่านการอบรมอย่างน้อย ๒ วิชา ทั้งนี้การเรียนหรืออบรมก็ได้วางแผนให้อยู่ในพื้นฐานตามประเภทตำแหน่งรายละเอียดตามตารางที่ ๒

#### การพัฒนาและฝึกอบรมตามความต้องการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม (Training Needs)

เป็นการกำหนดหัวข้อที่มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความเข้าใจ และความถูกต้องของการดำเนินงานที่ผ่านมาหรือผลจากการประเมินที่พบว่าจะต้องให้ความรู้ในด้านใด ซึ่งบังคับใช้ในบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ซึ่งในแต่ละรอบของการประเมินบุคลากรต้องผ่านการอบรมอย่างน้อย ๑ วิชา หรือภายในหนึ่งปีงบประมาณต้องผ่านการอบรมอย่างน้อย ๒ วิชา ในครั้งนี้จะจัดฝึกอบรม ๑ เรื่อง คือ หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน”

**ตารางที่ ๑ รายวิชาที่จะต้องเลือกศึกษาแยกตามกลุ่มสมรรถนะ**

หลักสูตร	กลุ่มสมรรถนะ				
	ACH	SERV	EXP	ING	TW
การวางแผนกลยุทธ์					
การคิดเพื่อประสิทธิผลของงาน (Effective Thinking)					
การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน					
การสอนงาน					
การให้คำปรึกษา					
การอำนวยความสะดวก การติดตามงาน และการกระจายงานที่มีประสิทธิภาพ					
กระบวนการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ปัญหา					
การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน					
การจัดทำแผนปฏิบัติงาน					
การใช้หลักการตลาดเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความรู้เกี่ยวกับราชการไทยและการเป็นข้าราชการ					
ภาวะผู้นำ					
การบริหารการเปลี่ยนแปลง					
การบริหารความเสี่ยง					
การบริหารความขัดแย้ง					
การพัฒนาบุคลากร					
การเทียบเคียง (Benchmarking)					
การจัดลำดับความสำคัญ					
องค์กรแห่งการเรียนรู้					
<b>การเขียนหนังสือราชการ</b>					
หลักสูตรที่ ๑ หนังสือราชการ และหนังสือติดต่อราชการ					
หลักสูตรที่ ๒ การเขียนข้อความในหนังสือติดต่อราชการ					
หลักสูตรที่ ๓ หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการที่ถูกต้อง					
หลักสูตรที่ ๔ หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการที่ดี					
เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ					
<b>การพัฒนากระบวนทัศน์ และคุณลักษณะข้าราชการ</b>					
ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา					
ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานภาครัฐ					
ความเชื่อมั่นในตนเอง					
ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)					
การสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน					
การมุ่งอนาคตและการควบคุมตน					
การพัฒนาจริยธรรมผู้ใต้บังคับบัญชา					
ความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interests)					
มาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม					
ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ					
<b>การบริการที่เป็นเลิศ</b>					
คุณธรรมสำหรับข้าราชการ					

หลักสูตร	กลุ่มสมรรถนะ				
	ACH	SERV	EXP	ING	TW
เศรษฐกิจพอเพียง					
การเสริมสร้างบทบาทหญิง ชาย					
ผู้หญิง ผู้ชาย ในโลกการทำงาน					
การล่วงละเมิดทางเพศในหน่วยงาน (Sexual Harassment)					
การบริหารทรัพยากรบุคคล					
การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์					
ระบบพื้ที่ักษ์คุณธรรม					
สมรรถนะของราชการพลเรือนไทย					
HR Scorecard					
Talent Management & HiPPS					
มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือน					
การบริหารค่าตอบแทน					
การสรรหาและเลือกสรรทรัพยากรบุคคลเข้ารับราชการ					
การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการ และแผนพัฒนารายบุคคล					
การบริหารผลการปฏิบัติงาน					
การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
จรรยาบรรณวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ					
การฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการ					
การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ					
วินัยข้าราชการพลเรือน					
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล					
การพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล					
การจัดทำตัวชี้วัด					
การบรรจุ และแต่งตั้งบุคคล					
ระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง					
การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล					
การกำหนดตำแหน่งและการประเมินค่างาน					
การจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล					
การเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพด้าน HR					
<b>เสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
การใช้งาน Microsoft Office XP : Word					
การใช้งาน Microsoft Office XP : Excel					
การใช้งาน Microsoft Office XP : PowerPoint					
การใช้งาน Microsoft Office XP : Outlook					
การใช้งาน Microsoft Windows XP Professional					
Microsoft Visual Basic					
การสร้าง Website ด้วยตนเองใน ๗ วัน					
WinZip					
PHP					

หลักสูตร	กลุ่มสมรรถนะ				
	ACH	SERV	EXP	ING	TW
ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์					
Microsoft Office Word ๒๐๐๗					
Microsoft Office Excel ๒๐๐๗					
Microsoft Office Power point ๒๐๐๗					
<b>เสริมทักษะด้านภาษา</b>					
ภาษาอังกฤษพื้นฐานระดับปริญญาตรี					
ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน					
ภาษาจีน					
ภาษาญี่ปุ่น					
Fud Fit @ Work (B๑)					
Fud Fit @ Work (B๒)					
Fud Fit @ Work (B๓)					
ภาษาเวียดนาม					
<b>กฎหมายและกฎระเบียบราชการ</b>					
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ					
อื่นๆ					

**หมายเหตุ**

- ACH : การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- SERV : บริการที่ดี
- EXP : การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- ING : จริยธรรม
- TW : ความร่วมแรงร่วมใจ

**ตารางที่ ๒ แสดงรายวิชาที่ต้องเลือกศึกษาหรือรับการอบรมแยกตามประเภทตำแหน่ง**

หลักสูตร	ประเภทตำแหน่ง												
	๐๑	๐๒	๐๓	๐๔	K๑	K๒	K๓	K๔	K๕	M๑	M๒	S๑	S๒
<b>การบริหาร</b>													
การวางแผนกลยุทธ์													
การคิดเพื่อประสิทธิผลของงาน (Effective Thinking)													
การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ													
การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน													
การสอนงาน													
การให้คำปรึกษา													
การอำนวยความสะดวก การติดตามงาน และการกระจายงานที่มีประสิทธิภาพ													
กระบวนการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ปัญหา													
การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน													
การจัดทำแผนปฏิบัติงาน													
การใช้หลักการตลาดเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ													
ความรู้เกี่ยวกับราชการไทยและการเป็นข้าราชการ													
ภาวะผู้นำ													
การบริหารการเปลี่ยนแปลง													
การบริหารความเสี่ยง													
การบริหารความขัดแย้ง													
การพัฒนาบุคลิกภาพ													
การเทียบเคียง (Benchmarking)													
การจัดลำดับความสำคัญ													
องค์การแห่งการเรียนรู้													
<b>การเขียนหนังสือราชการเขียนหนังสือราช</b>													
หลักสูตรที่ ๑ หนังสือราชการ และหนังสือติดต่อราชการ													
หลักสูตรที่ ๒ การเขียนข้อความในหนังสือติดต่อราชการ													
หลักสูตรที่ ๓ หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการที่ถูกต้อง													
หลักสูตรที่ ๔ หลักการเขียนหนังสือติดต่อราชการที่ดี													
เสริมทักษะการเขียนหนังสือราชการ													
<b>การพัฒนากระบวนการทัศน และคุณลักษณะข้าราชการ</b>													
ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา													
ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานภาครัฐ													
ความเชื่อมั่นในตนเอง													
ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)													
การสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน													
การมุ่งอนาคตและการควบคุมตน													
การพัฒนาจริยธรรมผู้ใต้บังคับบัญชา													



หลักสูตร	ประเภทตำแหน่ง													
	๐๑	๐๒	๐๓	๐๔	K๑	K๒	K๓	K๔	K๕	M๑	M๒	S๑	S๒	
ความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interests)														
มาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม														
ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ														
การบริการที่เป็นเลิศ														
คุณธรรมสำหรับข้าราชการ														
เศรษฐกิจพอเพียง														
การเสริมสร้างบทบาทหญิง ชาย														
ผู้หญิง ผู้ชาย ในโลกการทำงาน														
การล่วงละเมิดทางเพศในหน่วยงาน (Sexual Harassment)														
การบริหารทรัพยากรบุคคล														
การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์														
ระบบพิทักษ์คุณธรรม														
สมรรถนะของราชการพลเรือนไทย														
HR Scorecard														
การบริหารค่าตอบแทน														
การสรรหาและเลือกสรรทรัพยากรบุคคลเข้ารับราชการ														
การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการ และแผนพัฒนารายบุคคล														
การบริหารผลการปฏิบัติงาน														
การประเมินผลการปฏิบัติงาน														
จรรยาบรรณวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ														
การฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการ														
การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ														
วินัยข้าราชการพลเรือน														
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ														
คุณภาพชีวิตในการทำงาน														
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล														
การพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล														
การจัดทำตัวชี้วัด														
การบรรจุ และแต่งตั้งบุคคล														
ระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง														
การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล														
การกำหนดตำแหน่งและการประเมินค่างาน														
การจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล														
การเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพด้าน HR														
เสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ														
การใช้งาน Microsoft Office XP : Word														
การใช้งาน Microsoft Office XP : Excel														
การใช้งาน Microsoft Office XP : PowerPoint														

หลักสูตร	ประเภทตำแหน่ง													
	๐๑	๐๒	๐๓	๐๔	K๑	K๒	K๓	K๔	K๕	M๑	M๒	S๑	S๒	
การใช้งาน Microsoft Office XP : Outlook														
การใช้งาน Microsoft Windows XP Professional														
Microsoft Visual Basic**														
การสร้าง Website ด้วยตนเองใน ๗ วัน**														
WinZip**														
PHP**														
ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์**														
Microsoft Office Word ๒๐๐๗**														
Microsoft Office Excel ๒๐๐๗**														
Microsoft Office Power point ๒๐๐๗**														
เสริมทักษะด้านภาษา														
ภาษาอังกฤษพื้นฐานระดับปริญญาตรี														
ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน														
ภาษาจีน														
ภาษาญี่ปุ่น														
Fud Fit @ Work (B๑)														
Fud Fit @ Work (B๒)														
Fud Fit @ Work (B๓)														
ภาษาเวียดนาม														
กฎหมายและกฎระเบียบราชการ														
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ														
อื่นๆ														

**หมายเหตุ**

- ๐๑,๐๒,๐๓,๐๔ : ประเภททั่วไป
- K๑,K๒,K๓,K๔ : ประเภทวิชาการ
- M๑,M๒ : ประเภทอำนวยการ
- S๑,S๒ : ประเภทบริหาร
- \*\* : เลือกศึกษาได้ตามความต้องการ

**๔. ระยะเวลาในการอบรม**

แบ่งเป็นสองช่วง คือ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙ และ ๑ เมษายน ๒๕๕๙-๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ (โดยจะดำเนินการช่วงที่ ๑ คือ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ จำนวน ๑ วัน )

**๕. กลุ่มเป้าหมาย**

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

- ๑. ข้าราชการทุกระดับทุกคน จำนวน ๓๕ คน
- ๒. พนักงานราชการทุกคน จำนวน ๑๘ คน
- รวมจำนวน ๕๓ คน

จำนวนบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ตามตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากร จำนวน ๕๓ คน

/รายชื่อข้าราชการ...

## รายชื่อข้าราชการสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง เลขที่	ตำแหน่ง	ประเภท	ระดับ
๑	นายธนบดี ขวาโยธา	๐๐๐๓๖๑๔	ปศุสัตว์จังหวัด	อำนวยการ	ระดับสูง
๒	นายพิพรรธพงศ์ พุดเพระ	๐๐๐๓๔๘๘	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ชำนาญการพิเศษ
๓	นายประกิจ ศรีไสย์	๐๐๐๓๔๘๕	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ชำนาญการพิเศษ
๔	นายณัฐกร เฉลิมชาติ	๐๐๐๓๔๘๒	หัวหน้ากลุ่ม	ทั่วไป	อาวุโส
๕	นายนาวา อักษร	๐๐๐๓๔๙๓	นักวิชาการสัตวบาล	วิชาการ	ชำนาญการ
๖	นายเชิดชัย จันทร์ตระกูล	๐๐๐๓๔๘๔	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๗	นายวีระพงษ์ นครวงศ์	๐๐๐๓๔๙๗	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	อาวุโส
๘	นายอนุรักษ์ กองไชย	๐๐๐๓๕๐๒	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	อาวุโส
๙	นายบุญสนอง หลวงโป้	๐๐๐๓๕๐๑	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	อาวุโส
๑๐	นายประยงค์ กอมณี	๐๐๐๓๕๐๕	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	อาวุโส
๑๑	นายสังวรณ์ พุกษ์เนรมิตร	๐๐๐๓๔๙๔	นักวิชาการสัตวบาล	วิชาการ	ชำนาญการ
๑๒	นายล้อมชัย ปาลือชา	๐๐๐๓๕๐๔	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	อาวุโส
๑๓	นายนิสสัย ศรีจันทร์	๐๐๐๓๔๙๙	ปศุสัตว์อำเภอ	วิชาการ	ชำนาญการ
๑๔	นายนิวัฒน์ชัย เทพสุนทร	๐๐๐๓๔๙๘	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	อาวุโส
๑๕	นายชรงค์ชัย ช่างชัย	๐๐๐๓๕๑๙	ปศุสัตว์อำเภอ	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๑๖	นางคมคาย พรหมประกาย	๐๐๐๓๔๘๓	เจ้าพนักงานธุรการ	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๑๗	นายวสันต์ สกุลโพน	๐๐๐๔๑๖๖	เจ้าพนักงานสัตวบาล	ทั่วไป	ปฏิบัติงาน
๑๘	นางสาวหฤทัย รุ่งเรือง	๐๐๐๑๔๓๘	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ชำนาญการ
๑๙	นายสาคร ปุริมาตร	๐๐๐๓๘๕๙	เจ้าพนักงานสัตวบาล	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๐	นายพัลลภ นุโพธิ์	๐๐๐๓๔๘๗	สัตวแพทย์	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๑	นายมงคล สุ่มวงษ์	๐๐๐๓๔๔๑	เจ้าพนักงานสัตวบาล	ทั่วไป	ปฏิบัติงาน
๒๒	นายวิษณุ เหลื่อมเภา	๐๐๐๓๕๑๔	สัตวแพทย์	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๓	นายสุพจน์ บุญรัตน์	๐๐๐๒๙๐๓	สัตวแพทย์	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๔	นายยิ่ง เปาริสาร	๐๐๐๓๕๑๒	สัตวแพทย์	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๕	นายวิลาศ เจริญเกียรติ	๐๐๐๓๕๒๖	เจ้าพนักงานสัตวบาล	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๖	นายสิทธิชัย จันทร์เสนห์	๐๐๐๓๕๑๗	สัตวแพทย์	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๗	นายประหยัด ศรีโคตร	๐๐๐๐๖๗๕	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ชำนาญการ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง เลขที่	ตำแหน่ง	ประเภท	ระดับ
๒๘	นายชรินทร์ แสนยอดคำ	๐๐๐๓๕๑๑	สัตวแพทย์	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๒๙	นางสาวผุดผ่อง แสนฝ้าย	๐๐๐๓๕๓๘	เจ้าพนักงานสัตวบาล	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๓๐	นายประภาส โยธรรม	๐๐๐๓๕๔๖	เจ้าพนักงานสัตวบาล	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๓๑	นายสามารถ ดาวเศรษฐ์	๐๐๐๓๕๐๖	ปศุสัตว์อำเภอ (สัตวแพทย์อาวุโส)	ทั่วไป	อาวุโส
๓๒	นายปิติ พรรณวงษ์	๐๐๐๓๕๘๗	ปศุสัตว์อำเภอ (สัตวแพทย์ชำนาญงาน) สำนักงานปศุสัตว์ อำเภอนาแห้ว สำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดเลยรักษาการ ในตำแหน่งปศุสัตว์ อำเภอนาแก	ทั่วไป	ชำนาญงาน
๓๓	นายศรายุทธ์ ดอนต้อ	๐๐๐๓๕๙๐	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ปฏิบัติการ
๓๔	นางสาวณัชชา มารศรี	๐๐๐๓๕๐๙	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ปฏิบัติการ
๓๕	นายภพพล ประเสริฐสังข์	๐๐๐๔๕๖๒	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ปฏิบัติการ
๓๖	นางสาวพรรณธิดา แก้วสุริยา	๐๐๐๓๕๘๖	นายสัตวแพทย์	วิชาการ	ปฏิบัติการ

/รายชื่อพนักงานราชการ...

รายชื่อพนักงานราชการสำนักงานปลัดจังหวัดนครพนม

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง เลขที่	ตำแหน่ง	ประเภท	ระดับ
๑	นางสาวเจตนา ด้วงคำภา	๔๖๒๗	นักวิชาการสัตวบาล	บริหารทั่วไป	
๒	นางสาวชวลิตา มุกดาสนิท	๔๖๒๘	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	บริหารทั่วไป	
๓	นายสุธี ธรรมวงศา	๔๖๓๐	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๔	นางสาวศินิทร่า ปันโคตร	๔๖๓๑	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๕	นายสถิตย์ พวงศรี	๔๖๓๒	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๖	นายประสิทธิ์ชัย ปาลือชา	๔๖๓๓	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๗	นายโอกาส โคหังคะ	๔๖๓๔	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๘	นายพรพงศ์ ลาภยั้ง	๔๖๓๕	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๙	นายณัฐพล อุทัยวัฒน์	๔๖๓๖	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๐	นายประจักษ์ โทสวนจิตร	๔๖๓๗	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๑	นายอดิศักดิ์ ใจแก้ว	๔๖๓๘	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๒	นางสาวมริสา แสงเดชา	๔๖๔๕	พนักงานผู้ช่วยสัตวบาล	บริการ	
๑๓	นางสาวพิมลพรรณม สีหาบุตร	๔๐๔๒	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๔	นายเชาว์ ฉายบุญครอง	๔๐๔๓	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๕	นายสุชิน วันนาพ้อ	๔๐๔๔	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๖	นางสาวกัลยา สู้วงศ์	๔๐๔๕	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๗	นายปกรณ์ มีมูล	๔๐๒๖	เจ้าพนักงานสัตวบาล	เทคนิคทั่วไป	
๑๘	นายศิระ สาริบุตร	๔๘๙๔	นักจัดการงานทั่วไป	บริหารทั่วไป	

๖. เนื้อหาวิชาที่จัดฝึกอบรม

๖.๑ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน” ( ๗ ชั่วโมง )

วิทยากรภายนอก จากสำนักงานจังหวัดนครพนม (นางอัมรา ณ นครพนม ตำแหน่ง นักวิชาการ  
สาธารณสุขชำนาญการ)

วิธีการฝึกอบรมโดยวิธีการบรรยายตอบข้อซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ จำนวน ๑ วัน  
คือ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ (๗.๐๐ ชั่วโมง )

วิธีการฝึกอบรมโดยวิธีการบรรยาย ตอบข้อซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์

## ๗. สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

## ๘. ระยะเวลา ช่วงเวลาการฝึกอบรม

ฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน” จำนวน ๑ วัน ในวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – มีนาคม ๒๕๕๙)

### วิธีการ

๘.๑ คณะทำงานดำเนินการพัฒนาบุคลากรสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ตามคำสั่งสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ที่ ๓ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ประชุมวางแผน กำหนดหลักสูตร หัวข้อวิชาเนื้อหา ฯลฯ ในการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

๘.๒ คณะทำงานดำเนินการพัฒนาบุคลากร แจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ทั้ง ๕๓ ราย เข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลากร หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน” ตามวันเวลาที่กำหนด

๘.๓ รายงานผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ให้กองการเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ทราบต่อไป

## ๙. วิทยากรและเทคนิคการฝึกอบรม

วิทยากรภายนอก จากสำนักงานจังหวัดนครพนม (นางอัมรา ณ นครพนม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ) เป็นผู้บรรยาย รวมจำนวน ๗ ชั่วโมง ในวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – มีนาคม ๒๕๕๙) วิธีการฝึกอบรมโดยวิธีการบรรยาย ตอบข้อซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์

## ๑๐. ที่ปรึกษาโครงการ

นายธนบดี ขวายุธา ปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

## ๑๑. ผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม

กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการพัฒนาปศุสัตว์

๑๑.๑ นายณัฐกร เฉลิมชาติ หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการพัฒนาปศุสัตว์

๑๑.๒ นายสันต์ สกลโพธิ์ เจ้าพนักงานสัตวบาลปฏิบัติงาน

๑๑.๓ นางสาวชวลิตา มุกดาสนธิ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

๑๑.๔ นายสุธี ธรรมวงศา เจ้าพนักงานสัตวบาล

## ๑๒. การประเมินผลโครงการฯ

๑๒.๑ ประเมินผลก่อนและหลังการฝึกอบรม

- การประเมินโครงการ/ประเมินปฏิบัติการต่อโครงการ (ประเมินวิทยากร เนื้อหาการอบรม)

- ประเมินการเรียนรู้ การทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม (pre test/post test)

๑๒.๒ การติดตามผลการฝึกอบรมรายบุคคล ประเมินหลังเสร็จการฝึกอบรมอย่างน้อย ๑ เดือน

( เน้นการนำไปใช้ประโยชน์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่คาดหวัง )

## ๑๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑ บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำ ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

๑๓.๒ ผู้เข้าอบรมมีจิตใจแห่งการบริการที่ดี (Service Mind) รวมถึงสามารถพัฒนาให้เหมาะสมกับการบริการเชิงรุก (Proactive Service)


๑๓.๓ ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาท่วงท่า กริยาที่สง่างามของตน อีกทั้งทราบ มรรยาททางสังคม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ


๑๓.๔ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย และการสื่อสารที่ดี เพื่อใช้ในการบริการเชิงรุก (Proactive Service)


๑๓.๕ ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ และพัฒนา บุคลิกภาพ เพื่อความสำเร็จของตน และองค์กร

๑๓.๖ มีขั้นตอน และวัฒนธรรมในการสื่อสารเพื่อการบริการที่ดีให้แก่กันทั้งในและนอกองค์กร

๑๓.๗ บุคลากรข้าราชการ พนักงานราชการ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม ที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ  
(นางสาวชวลิดา มุกตาสนิท)  
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายณัฐกร เฉลิมชาติ)  
หัวหน้ากลุ่ม (เจ้าพนักงานสัตวบาลอาวุโส)  
กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการพัฒนาปศุสัตว์

ลงชื่อ  อนุมัติโครงการ  
(นายธนบดี ขวโยธา)  
ปศุสัตว์จังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครพนม

กำหนดการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลากร  
หลักสูตร “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน”

วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ณ ห้องประชุมสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครพนม

\*\*\*\*\*

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

๐๘.๐๐ น. - ๐๘.๓๐ น.

ลงทะเบียนผู้เข้ารับการฝึกอบรมพร้อมรับเอกสาร

๐๘.๓๐ น. - ๐๘.๔๕ น.

พิธีเปิดการฝึกอบรม กล่าวรายงาน และกล่าวเปิดการฝึกอบรม

โดยนายณัฐกร เฉลิมชาติ หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการพัฒนาปศุสัตว์

๐๘.๔๕ น. - ๐๙.๐๐ น.

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบทดสอบเบื้องต้นก่อนการฝึกอบรม (Pre test)

๐๙.๐๐ น. - ๑๐.๑๕ น.

การบรรยายช่วงที่ ๑ โดย นางอัมรา ณ นครพนม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (๑.๑๕ ชั่วโมง)

- การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการเมื่อแรกพบ

- การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ

- การฉลาดที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อนการร้องขอ

- การแสดงออกซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตน และการให้เกียรติผู้รับบริการ

๑๐.๑๕ น. - ๑๐.๓๐ น.

พักรับประทานอาหารว่างครึ่งชั่วโมง

๑๐.๓๐ น. - ๑๒.๐๐ น.

การบรรยายช่วงที่ ๒ โดย นางอัมรา ณ นครพนม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (๑.๓๐ ชั่วโมง)

- การอดทน อดกลั้น ให้อภัยและการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา

- การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อหน้าที่ๆพึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร

- การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ (Quality Conscious)

- การให้บริการด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจใดๆ

๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน

๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.

การบรรยายช่วงที่ ๓ โดย นางอัมรา ณ นครพนม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (๑.๓๐ ชั่วโมง)

- การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

- การมองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นมนุษย์ของผู้อื่นที่ทัดเทียมกันกับตนเอง

๑๔.๓๐ - ๑๔.๑๕ น.

พักรับประทานอาหารว่างครึ่งชั่วโมง

๑๔.๑๕ น. - ๑๖.๑๕ น.

การบรรยายช่วงที่ ๔ โดย นางอัมรา ณ นครพนม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (๒ ชั่วโมง)

- การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่น

- การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ

๑๖.๑๕ น. - ๑๖.๓๐ น.

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม (Post test) (๑๕ นาที)

๑๖.๓๐ น. - ๑๗.๐๐ น.

ตอบข้อซักถามและสรุป (๓๐ นาที)

หมายเหตุ : วัน เวลา ฝึกอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม