

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