

แบบประเมิน ก่อน – หลัง การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา (รอบที่ 2/2564)

เรื่อง การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง

สังกัด.....

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย / ลงในช่อง ตรงกับความหมายที่ถูกต้อง

ข้อ	รายละเอียด	ใช่	ไม่ใช่	หมายเหตุ
1	การบริการ คือ ความพยายามในการใช้ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ			
2	TQM เป็นรูปแบบการบริหาร (Management Model) รูปแบบหนึ่งในหลายๆรูปแบบ โดยมีปรัชญาว่า “หากองค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าที่พึงพอใจได้แล้ว ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ”			
3	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ TQM มี 5 หลักการ			
4	Customer Focus แปลว่า “ผู้รับบริการสำคัญที่สุด”			
5	Continuous Improvement คือ กระบวนการแก้ไขปัญหา			
6	Service Mind คือ จิตสำนึกการให้บริการ			
7	จิตสำนึกการให้บริการประชาชน เป็นจุดเริ่มต้นที่มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนมีความรู้พื้นฐานและความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่าบริการ			
8	หลักการบริหารงานบริการ มี 6 Ps			
9	การสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านบุคคล ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ภาพลักษณ์ด้านการจัดการ			
10	ความคาดหวังของผู้รับบริการต้องการไว้ มี 12 ประการ			

กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการปศุสัตว์

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนราธิวาส

แบบประเมิน ก่อน - **หลัง** การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา (รอบที่ 2/2564)

เรื่อง การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง

สังกัด.....

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย / ลงในช่อง ตรงกับความหมายที่ถูกต้อง

ข้อ	รายละเอียด	ใช่	ไม่ใช่	หมายเหตุ
1	การบริการ คือ ความพยายามในการใช้ความ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการ บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ			
2	TQM เป็นรูปแบบการบริหาร (Management Model) รูปแบบหนึ่งในหลายๆรูปแบบ โดยมีปรัชญาว่า “หากองค์กร สามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าที่พึงพอใจได้แล้ว ลูกค้า ก็จะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ”			
3	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการ ให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ TQM มี 5 หลักการ			
4	Customer Focus แปลว่า “ผู้รับบริการสำคัญที่สุด”			
5	Continuous Improverment คือ กระบวนการแก้ไขปัญหา			
6	Service Mind คือ จิตสำนึกการให้บริการ			
7	จิตสำนึกการให้บริการประชาชน เป็นจุดเริ่มต้นที่มุ่งหวังให้ บุคลากรทุกคนมีความรู้พื้นฐานและความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่า บริการ			
8	หลักการบริหารงานบริการ มี 6 Ps			
9	การสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านบุคคล ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ ภาพลักษณ์ด้าน การจัดการ			
10	ความคาดหวังของผู้รับบริการต้องการไว้ มี 12 ประการ			

กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศการปศุสัตว์

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนราธิวาส