หัวข้อสหกิจศึกษา แนวทางการป้องกันข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ แผนกรับคำร้อง

กรณีศึกษา สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เมืองพัทยา

ชื่อนักศึกษา นางสาวภัสราภรณ์ พันแก้วใส

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปราณี เปียช้าง

ระดับการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา สาขาการตลาด

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

จากการศึกษาโครงการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1.)เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความแม่นยำและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น 2.)เพื่อพัฒนาการจัดทำหนังสือเดินทางให้มีความถูกต้องและลดจำนวนการแจ้งข้อขัดข้อง จากกรมการกงสุล เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แผนกรับคำร้องโดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้ 1)ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร อินเตอร์เน็ตและเอกสารที่ใช้เฉพาะสำนักงานหนังสือเดินทางเมืองพัทยา ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรับคำร้อง 2) สร้างเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางการป้องกันข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่แผนกรับคำร้องเพื่อลดข้อผิดพลาดในการรับคำร้องทำหนังสือเดินทางประกอบด้วย จัดทำเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการสะกดชื่อ -นามสกุลภาษาอังกฤษให้ตรงตามราชบัณฑิตยสถานไทยและเอกสารแสดงรหัสจังหวัดของประเทศไทยตามข้อมูลทะเบียนราษฎร์พร้อมด้วยคู่มือประกอบการรับคำร้อง 3) จัดประชุมชี้แจงโดยหัวหน้างานชี้แจ้งเอกสารให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติงานรวมถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนต่างๆเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจเอกสารและลดข้อผิดพลาดในการรับคำร้องทำหนังสือเดินทาง 4) ผู้ศึกษาได้ลงมือปฏิบัติงานโดยการนำเอกสารที่ได้จัดทำเป็นเครื่องมือประกอบการรับคำร้องไปติดประจำช่องบริการจำนวน 8 ช่อง เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในเอกสารการรับคำร้องมากยิ่งขึ้นและยังช่วยลดข้อผิดพลาดให้น้อยลง 5) การติดตามผลจากการปฏิบัติงานโดยวัดจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนการแจ้งข้อขัดข้องจากกรมการกงสุล

SPU CHONBURI