หัวข้อสหกิจศึกษา	การปรับปรุงคู่มือแนะนำการติดต่อราชการ เทศบาลเมืองชลบุรี A HANDBOOK FOR IMPROVEMENT CONTACT AND SERVICES OF CHONBURI MUNICIPALITY
ชื่อนักศึกษา	นางสาว นันทวัน แบ่งส่วน
รหัสประจำตัว	58707135
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร. ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

จากการที่ผู้จัดทำได้รับโอกาสในการเข้าปฏิบัติงานในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในตำแหน่งธุรการฝ่ายงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองชลบุรีทำให้ได้เรียนรู้และสัมผัสประสบการณ์ต่างๆมากมายภายในหน่วยงาน จะเห็นได้ว่า การติดต่องานราชการเกิดความล่าช้า หากไม่รีบแก้ไขในระยะยาวอาจส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อองค์กร ทางด้านการบริหารงานและการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ผังก้างปลาเป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยมีวิธีแก้ปัญหาคือจัดทำคู่มือแนะนำการติดต่อราชการ เทศบาลเมืองชลบุรี และหลังจากมีคู่มือในการปฏิบัติงานแล้วช่วยให้การทำงานดำเนินไปได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ดีอีกด้วย ซึ่งแผนการดำเนินโครงการ ฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการอย่างเห็นได้ชัด ปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ระยะเวลาและความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง

จากการศึกษาพบว่า การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากขั้นตอนการทำงาน โดยจากเดิมมีคู่มือที่เป็นเล่มก่อนการปรับปรุงข้อมูลในการปฏิบัติงานทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการแนะนำงานประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นระยะเวลานาน ในการทำงานจากการเก็บข้อมูลก่อนการ-ปรับปรุงโดยการจับเวลาขั้นตอนการทำงานยกตัวอย่างจำนวน 10 ขั้นตอนจากกลุ่มตัวอย่าง 7 ครั้ง

SPU CHONBURI

จึงทำให้มีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ถึง 53.72 นาที เป็นไปตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงจัดทำคู่มือแนะนำการติดต่อราชการ เทศบาลเมืองชลบุรี

SPU CHONBURI