



การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการรับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการ
ส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ
ศูนย์วีซ่าและใบอนุญาตทำงาน

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON SERVICE AT
OFFICE OF THE BOARD OF INVESTMENT THAILAND
ONE-STOP SERVICE CENTER FOR VISA AND WORK PERMIT
(FOREIGN EXPERT SERVICES DIVISION)**

นางสาว ญาณิน พูลทอง

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการรับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON SERVICE AT
OFFICE OF THE BOARD OF INVESTMENT THAIKAND
ONE-STOP SERVICES CENTER FOR VISA AND WORK PERMIT
(FOREIGN EXPERT SERVICES DIVISION)

นางสาวณัฏฐินี พูลทอง
รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
พ.ศ.2556

คณะกรรมการสอบ

.....

(อาจารย์ รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

ประธานกรรมการสอบ

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เฉลิมขวัญ กรุณบุญวงศ์)

กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(อาจารย์ สมบัติ วรินทร์นุวัต)

กรรมการ

หัวข้อรายงานการฝึกงาน

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการรับบริการที่
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ ศูนย์บริการวีซ่าและ
ใบอนุญาตทำงาน
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
ON SERVICE AT
OFFICE OF THE BOARD OF INVESTMENT THAIKAND
ONE-STOP SERVICES CENTER FOR VISA AND
WORK PERMIT
(FOREIGN EXPERT SERVICES DIVISION)

หน่วยกิต

1

ผู้เขียน

นางสาวญาณิน พูลทอง

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์

หลักสูตร

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะ

บริหารธุรกิจ

พ.ศ.

2556

บทคัดย่อ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการรับบริการที่สำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ ซึ่งศึกษาจากการปฏิบัติงานใน
ขั้นตอนของการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert และขั้นตอนของการรับหนังสือออกผ่านระบบ
e-Expert โดยใช้การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้มา
ติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มักไม่ทราบถึงขั้นตอนการรับหนังสือออก และไม่เข้าใจถึงขั้นตอน
การยื่นคำร้องอย่างถูกต้องและในบางครั้งอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการสื่อสารกัน
ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อขอรับบริการ จึงต้องมีการนำหลักการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และการ
ให้บริการเข้ามาช่วย

TITLE	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON SERVICE AT OFFICE OF THE BOARD OF INVESTMENT THAIKAND ONE-STOP SERVICES CENTER FOR VISA AND WORK PERMIT (FOREIGN EXPERT SERVICES DIVISION)
CREDIT	1
CANDIDATE	MS. YANIN POOLTHONG
ADVISOR	ASST.PROF.CHALERMKHWAN KROOTBOONYONG
PROGRAM	BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
FIELD OF STUDY	BUSINESS ADMINISTRATION (JAPANESE)
FACULTY	BUSINESS ADMINISTRATION

Abstract

This internship report is to study about Customer Relationship Management on Service at Office of The Board of Investment Thailand One-Stop Service Center for Visa and Work Permit (Foreign Expert Services Division). The purposes of report are to study the Procedure to Bring in Foreign Experts. This report used questionnaire for research about the satisfaction on service of BOI. Research sample were 100 customers at BOI through sample random sampling technique. It was found that the customer sometimes do not know how to get government document from Foreign Expert Services and the communicate mistakes between customer and officer.

The result of this report makes us understand the process of Customer Relationship Management and Services from BOI. Customer Relationship Management System and Service strategy were used in this report.

บทสรุป

ชื่อรายงาน

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการรับบริการที่
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ ศูนย์บริการวีซ่าและ
ใบอนุญาตทำงาน
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
ON SERVICE AT
OFFICE OF THE BOARD OF INVESTMENT THAIKAND
ONE-STOP SERVICES CENTER FOR VISA AND WORK PERMIT
(FOREIGN EXPERT SERVICES DIVISION)

ผู้เขียน

นางสาวญาณิน พูลทอง

คณะวิชา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์

พนักงานที่ปรึกษา

คุณกฤษณ์ กุลวิจิตรรังสี

ชื่อบริษัท

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ประเภทธุรกิจ

ส่งเสริมการลงทุน

งานที่ปฏิบัติ

ตรวจสอบเอกสารหนังสือออกผ่านระบบช่างฝีมือออนไลน์ (e-Expert System) และให้คำปรึกษาด้านการรับหนังสือออกแก่ผู้มาติดต่อเพื่อขอรับหนังสือราชการเพื่อไปติดต่อยังกรมตรวจคนเข้าเมืองหรือกรมแรงงาน และช่วยงานด้านการจัดการอบรมสัมมนา ระบบ e-Expert

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานในระบบราชการ และทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นคำร้องต่างๆ เช่นการขอนำคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักร ผ่านระบบ e-Expert และทำให้ได้เรียนรู้ถึงกระบวนการให้บริการของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้เนื่องจากความเมตตาและความช่วยเหลือจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ได้ติดต่อประสานงานไปยังกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศเพื่อการฝึกงานครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำที่ดีและความช่วยเหลือตลอดการฝึกปฏิบัติงาน

ขอขอบพระคุณผศ.เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ รวมถึงอาจารย์ทุกท่านที่ได้สอนฉันตั้งแต่ตอนเด็กจนถึงปัจจุบัน ขอขอบคุณเพื่อนๆ และรุ่นพี่ทุกคนที่ทำให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่ฉันมาตลอด
สุดท้ายขอขอบคุณคุณแม่และน้องๆที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนฉันอยู่เบื้องหลังตลอดมา

นางสาว ญาณิน พูลทอง
คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
บทสรุป	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ญ
บทที่ 1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะของธุรกิจของสถานประกอบการ	2
1.3 รูปแบบการจัดตั้งองค์กรและการบริหารองค์กร	7
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่ที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	7
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	8
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	8
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	8
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	8
บทที่ 2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9
2.1 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	9
2.2 การสร้างความพึงพอใจ	12
2.3 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	13
2.4 การให้บริการของภาครัฐ	15
2.5 โปรแกรม Microsoft Excel	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	17
3.1	แผนงานการฝึกงาน
3.2	รายละเอียดที่ปฏิบัติในการฝึกงาน
3.3	ขั้นตอนการดำเนินงานที่ปฏิบัติ
บทที่ 4.	ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ
4.1	ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน
4.2	การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ
4.3	วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์
บทที่ 5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลดำเนินงาน
5.2	แนวทางการแก้ปัญหา
5.3	ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน
บรรณานุกรม	38

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

- ก. ตัวอย่างแบบสอบถาม
- ข. ตัวอย่างหัวข้อการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert
- ค. แนวทางการใช้สิทธิเข้าข้างฝีมือ/ผู้ชำนาญการ ตามมาตรา 24
- ง. เอกสารและหลักฐานที่ต้องยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา ตามมาตรา 25
- จ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 1
- ฉ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 2
- ช. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 3
- ซ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 4
- ฅ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 5
- ญ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 6
- ฎ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 7
- ฏ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 8
- ฐ. ข้อมูลรายงานการฝึกงานประจำสัปดาห์ที่ 9
- ท. ข้อมูลแจ้งโครงร่างรายงานการปฏิบัติงาน

ประวัติผู้วิจัย

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	14
3.5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางด้านการบริการ	25
4.2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29



รายการภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1.1 แผนที่ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน	1
1.2.1 ด้านหน้าศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3
1.2.2 สัญลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	4
1.3 แผนผังองค์กร	7
2.1.1 โมเดลแสดงความสัมพันธ์คุณภาพการบริการ	11
3.3.1 ขั้นตอนการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert	22
3.3.2 การกรอกชื่อดำเนินงานและการเลือกระดับตำแหน่ง	23
3.3.3 การกรอกเหตุผลประกอบการพิจารณา	23
3.4 ขั้นตอนการรับหนังสือออกผ่านระบบ e-Expert	24
4.1 ตัวอย่างแบบสอบถาม	27
4.2 เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.2.1 แผนภาพวงกลมแสดงกลุ่มตัวอย่าง	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อหน่วยงาน (ภาษาไทย)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ชื่อหน่วยงาน (ภาษาอังกฤษ)

The Board of Investment of Thailand (BOI)

ฝ่าย/กลุ่ม

ผู้ชำนาญการต่างประเทศ

ตั้งอยู่ที่ ชั้น 18 อาคารจัตุรัสจามจุรี เลขที่ 319 ถนนพญาไท แขวงพญาไท เขตปทุมวันจังหวัด

กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 66(02)209 1160 แฟกซ์ 66(02)209 1199 อีเมล: osos@boi.go.th



ภาพที่ 1.1 แผนที่ศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงาน

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน(บีโอไอ) เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดการลงทุน บีโอไอพร้อมกับให้บริการในหลายด้าน ได้แก่

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน

- ให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่จูงใจและสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้
- ไม่กำหนดเงื่อนไขการถือหุ้นต่างชาติในอุตสาหกรรมการผลิตและในบางสาขาของอุตสาหกรรมบริการ
- ให้ความช่วยเหลือในการยื่นขอวีซ่าและใบอนุญาตทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการเข้ามาจัดตั้งและดำเนินธุรกิจของชาวต่างชาติ
- ยกเว้นข้อจำกัดการถือครองที่ดินของชาวต่างชาติ

บริการสนับสนุนธุรกิจ

- ให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดตั้งธุรกิจในประเทศไทย
- จัดการเยี่ยมชมเพื่อศึกษาความเหมาะสมของสถานที่ตั้งโรงงาน
- จัดหาผู้ผลิตชิ้นส่วน ผู้รับจ้างผลิต และผู้สนใจร่วมทุน
- ให้ความละเอียดถี่ถ้วนของหน่วยงานหลักทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นประโยชน์
- ประสานร่วมมือกับกลุ่มนักธุรกิจต่างชาติและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน

บีไอไอประสานจัดตั้งศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานขึ้นเพื่อให้บริการต่อวีซ่า และใบอนุญาตทำงานให้แล้วเสร็จได้ภายใน 3 ชั่วโมงหากหลักฐานครบถ้วน นอกจากนี้ ศูนย์วีซ่ายังให้บริการอื่นๆอีกหลายรายการ เช่น การเปลี่ยนประเภทวีซ่า(จากประเภทนักท่องเที่ยวหรือคนเดินทางผ่านราชอาณาจักรมาเป็นประเภทคนอยู่ชั่วคราว) การจ่ายค่าปรับ และการอนุญาตให้เดินทางกลับเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งบริการเหล่านี้สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงหรือเร็วกว่า



ภาพที่ 1.2.1 ด้านหน้าศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน

หน่วยงานช่างฝีมือ (Foreign Expert Services Unit)

หน่วยงานช่างฝีมือ หรือ Foreign Expert Services Unit ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านช่างฝีมือ ผู้ชำนาญตามมาตรา 24 มาตรา 25 และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในการอนุมัติตำแหน่งหน้าที่ และบรรจุตัวช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการพร้อมครอบครัว

ที่ดำเนินการ : หน่วยช่างฝีมือ อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 18 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร.0 2209 1100 ต่อ 1163- 1176 โทรสาร 02 209 1194



ภาพที่ 1.2.2 สัญลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

One Stop Service ประกอบด้วย 3 หน่วยงานคือ

1. **คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน** เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 โดยให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจในการตัดสินใจของนักลงทุนซึ่งมีทั้งสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษี เช่น การยกเว้นหรือลดหย่อนอากรขาเข้า เครื่องจักร วัตถุดิบ และภาษีเงินได้ประเภทต่าง ๆ และสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ภาษี คือ สิทธิประโยชน์ตามมาตรา 25 และ 26 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 ที่ได้กำหนดไว้คือ

มาตรา 25 ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองเพียงเท่าที่ พระราชบัญญัตินี้มีได้บัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น ให้ผู้ได้รับการส่งเสริมได้รับอนุญาต นำคนต่างด้าวซึ่งเป็น

(1) ช่างฝีมือ

(2) ผู้ชำนาญการ

(3) คู่สมรสและบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะของบุคคลใน (1) และ (2) เข้ามาในราชอาณาจักรได้ตามจำนวนและกำหนดระยะเวลาให้อยู่ในราชอาณาจักรเท่าที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควร แม้ว่าจะเกินอัตรา จำนวนหรือระยะเวลาให้อยู่ในราชอาณาจักรตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วย คนเข้าเมือง

มาตรา 26 ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว เพียงเท่าที่ พระราชบัญญัตินี้มีได้บัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น ให้คนต่างด้าวที่ได้รับ อนุญาตตาม มาตรา 24 และคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรตาม มาตรา 25 ได้รับอนุญาตทำงานเฉพาะ ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบตลอดระยะเวลา เท่าที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร

ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการที่มีความจำเป็นต้องนำคนต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านต่าง ๆ เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามโครงการที่ได้รับการส่งเสริม โดยมีกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์บริการลงทุน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการดังกล่าว

- **กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ**ให้บริการเฉพาะช่างฝีมือ/ผู้ชำนาญการต่างชาติในกิจการที่ได้รับการส่งเสริมปีใดก็ตามมาตรา 24 , 25 , 26 เท่านั้น เช่นการอนุมัติตำแหน่งและบรรจุคนต่างด้าว ครอบคลุมการปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว/เร่งด่วน (กรณีเร่งด่วน บริการแล้วเสร็จใน 3 ชั่วโมง) การปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่บริษัทในเครือ การขยายเวลา ของใช้ส่วนตัวการเพิ่ม/ย้ายท้องที่ทำงาน การพ้นจากตำแหน่ง (บริการแล้วเสร็จใน 3 ชั่วโมง) เป็นต้น

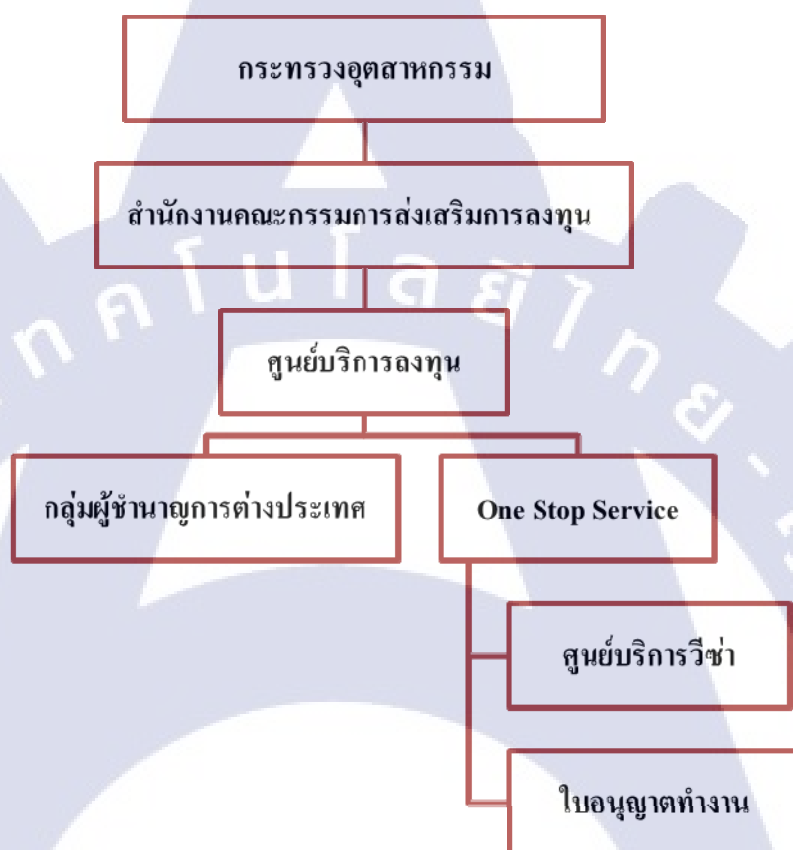
2. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้บริการคนต่างด้าวในธุรกิจที่เข้าข่ายเป็นผู้รับบริการได้ข้างต้นสำหรับการอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยให้บริการแล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงในทุกชนิดบริการ รวมถึงคนต่างด้าวที่นำเงินเข้ามาลงทุนไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาท/ไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท/นิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระเต็มมูลค่าหรือทุนดำเนินการไม่ต่ำกว่า 30 ล้านบาท ครอบคลุม บิดา/มารดา/คู่สมรส/บุตรในอุปการะ และเป็นส่วนแห่งครัวเรือนรวมถึงการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา การเดินทางกลับมาอีก การแก้ไขตราประทับการแจ้งที่พักเกิน 90 วัน การเพิกถอนการอนุญาต เป็นต้น

3. กรมการจัดหางานให้บริการแล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงในทุกชนิดบริการสำหรับการทำงานในราชอาณาจักรของคนต่างด้าวที่นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาลงทุนจำนวนตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป หรือที่เข้ามาทำงานในตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญในกิจการที่มีทุนดำเนินการ ไม่ต่ำกว่า 30 ล้านบาทหรือที่เข้ามาทำงานในฐานะผู้รับบริการที่เข้าข่ายข้างต้น รวมถึงการดำเนินคดี การต่ออายุ การเพิ่ม/เปลี่ยนการทำงาน เป็นต้น

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.3แผนผังองค์กร

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่ได้ปฏิบัติ : ให้บริการรับหนังสือและตรวจสอบเอกสาร

ลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติ : ตรวจสอบเอกสารของงานช่างฝีมือตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนมาตรา 25 , เข้าร่วมการประชุม , เข้าร่วมการอบรมสัมมนา การใช้ระบบ e-Expert และการจัดอบรม 3 หน่วยงาน

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา : นายกฤษณ์ กุลวิจิตรรังสี

ตำแหน่งงาน : นักวิชาการส่งเสริมการลงทุน

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันศุกร์ที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 เป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อรักษาความพึงพอใจในการรับบริการจากกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ
2. เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ลงและทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานอื่นๆที่มีความสำคัญได้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นการพัฒนาความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในการรับบริการจากกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถพัฒนาความพึงพอใจในการรับบริการด้านการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert และการรับหนังสือราชการเพื่อติดต่อยังหน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดียิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการสร้างความสุข ความพึงพอใจให้แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อีกด้วย

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management; CRM) หมายถึง การสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระยะเวลายาวนานกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดีอยู่กับธุรกิจให้นานที่สุด จนกว่าธุรกิจหรือลูกค้าจะสูญไป และลดต้นทุนการแสวงหาลูกค้ารายใหม่

หลักในการดำเนินการด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

(ประยุกต์จาก Anderson and Kevr, 2002) หลักในการดำเนินการด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าประกอบด้วย

1. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและกลุ่มที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์อย่างชัดเจน

ต้องศึกษากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจอย่างละเอียด บริษัทหรือองค์กรต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นในการทำให้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าประสบความสำเร็จ

2. การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ต้องการสร้างสัมพันธ์

บริษัทต้องศึกษาความต้องการ พฤติกรรมและประวัติการติดต่อของลูกค้ากับบริษัท รวมทั้งการตอบสนองของบริษัทต่อลูกค้าด้วย เช่น ลูกค้ามาติดต่อบริษัทด้วยเรื่องอะไรบ้าง มาติดต่อเมื่อไหร่ ความถี่ในการติดต่อ ลูกค้าได้ใช้บริการอะไรบ้าง

3. การสร้างความปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

ในขั้นตอนนี้ ธุรกิจต้องสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการใช้สิ่งของ การสร้างความประทับใจในทุกครั้งของการติดต่อ การส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ การสอบถามความพอใจในการบริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับองค์กร

4. การนำเสนอบริการที่ตอบสนองลูกค้าอย่างแท้จริง

หลังจากที่ทราบพฤติกรรมที่ชัดเจนของลูกค้าและได้สร้างความสัมพันธ์จนธุรกิจสามารถนั่งอยู่ในใจลูกค้าแล้ว ผู้บริหารจะต้องเสนอบริการใหม่ๆ ที่ได้ปรับปรุงไปตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าการบริการนั้นมีคุณค่า

5. การติดตามและประเมินผล

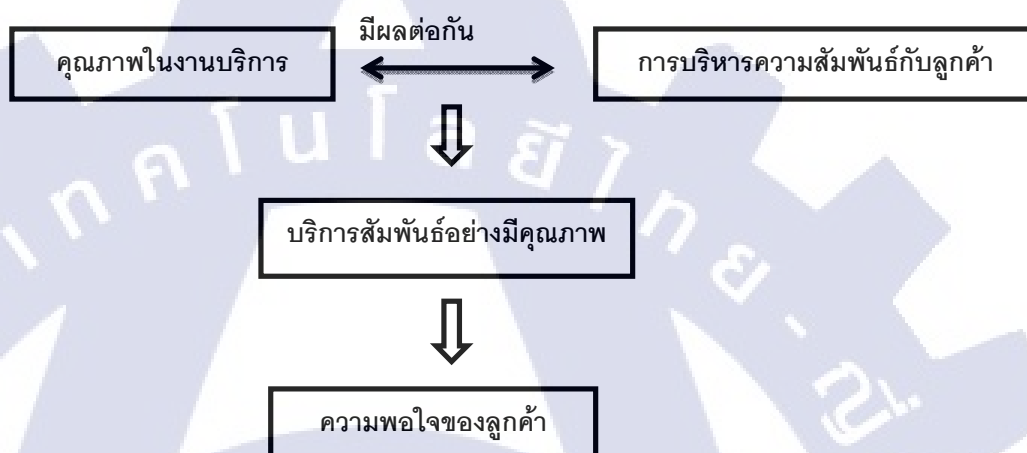
ผู้บริหารจะต้องติดตามและประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อหาแนวทางแก้ไข เสนอบริการที่ตรงใจลูกค้ามากขึ้น วิเคราะห์หาสาเหตุหากมีการสูญเสียลูกค้าหรือลูกค้าไม่มาติดต่อกับองค์กรเป็นเวลานาน

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

โมเดลความสัมพันธ์คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลต่อกันและกัน เป็นเสมือนแรงเสริมกันและกัน ความพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับทั้งสองสิ่ง จะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไป ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการย่อมลดลง



ภาพที่ 2.1.1 โมเดลความสัมพันธ์คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

นอกจากนี้ แม้การบริการจะมีคุณภาพเพียงใด แต่หากขาดการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีแล้ว การบริการนั้นยังไม่ถือว่าเป็นประสบความสำเร็จในการครองใจลูกค้า แต่หากบริการที่ลูกค้าได้รับมีทั้งคุณภาพและมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การบริการเช่นนี้จะเรียกว่าบริการสัมพันธ์อย่างมีคุณภาพ (Quality Relationship Service) ซึ่งการบริการแบบนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และพร้อมที่จะบอกต่อความสุขไปยังบุคคลอื่น

2.1.2 ทฤษฎีการสร้างความพอใจ

ความพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึงอารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกที่ลูกค้าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความคิดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นตราบนานเท่านาน หรืออีกนัยก็คือ ความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

สาเหตุแห่งความไม่พอใจ

- ความช่วยเหลือลูกค้าจากพนักงานมีน้อยหรือไม่มี เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาถือว่าเป็นการทิ้งลูกค้า
- บริการมีความล่าช้า ต้องรอคิวนาน ไม่ได้รับบริการในทันที
- พนักงานให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ หรือไม่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม รวมถึงการแก้ไขปัญหาลูกค้า
- การเพิ่มขึ้นของเครื่องให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจ โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาต้องการคนช่วยเหลือ ซึ่งเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถช่วยเรื่องนี้ได้

ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจ

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานจะให้บริการดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนัก

2. ผู้ให้บริการ

ความพอใจของลูกค้ามีผลมาจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการบริการของพนักงาน ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา

3. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ

สิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อากาศ สถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ ย่อมมีผลต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก หากพบว่าสถานที่มีความไม่สะดวกสบาย ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันที

2.1.3 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ (Berry et al. 1985; Zeithaml and Bitner, 1996) ได้แก่

1. **สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)** ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ที่ให้บริการ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้เป็นส่วนประกอบทางการตลาดตัวที่ 7 (P7)
2. **ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)** ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม
3. **ความรวดเร็ว (Responsiveness)** ความรวดเร็วที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
4. **การรับประกัน (Assurance)** เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

1. เชิงคุณภาพ

1. สร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า (Oliver, 1993; Newman et al., 1998; Cronin and Taylor, 1992; Grunroos, 1990; Naumann, 1995; Berry et al., 1994; Lee et al., 2000) การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าพอใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นๆที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี
2. มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Zairi, 2000) การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี
3. มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ (Lim & Tang, 2000; Youssef et al., 1996) คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพในการบริการ
4. เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด
5. สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด (Harvey, T. 1996) การที่ธุรกิจต้องตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด

2.1.4 การให้บริการของภาครัฐ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สังคม

ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการบริหารราชการ ซึ่งองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น มีดังต่อไปนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชน ไม่ว่าจะมิฐานะหรือสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างไรก็ตาม

1.2 การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม แม้จะให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แต่อาจจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ หากไม่ได้ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น งานดับเพลิง การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ

1.3 การให้บริการในปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปและไม่น้อยจนเกินไป

1.4 การให้บริการที่มีความต่อเนื่อง และประชาชนสามารถขอรับบริการได้ทุกเมื่อที่ต้องการ ไม่ใช่ให้ๆ แล้วก็หยุดตามอำเภอใจ

1.5 มีการปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มิใช่การย่ำอยู่กับที่หรือถอยหลัง

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน โดยทำหน้าที่และให้บริการที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน การให้บริการที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์ สุจริต กระตือรือร้นที่จะให้บริการ

2.2 เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.1 โปรแกรม Microsoft Excel

Microsoft Excel เป็นโปรแกรมสำหรับงานเกี่ยวกับการคำนวณตัวเลข การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บบันทึกข้อมูลของตาราง การสร้างกราฟ การวิเคราะห์ข้อมูล มีฟังก์ชันในการคำนวณให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ได้มากมาย จึงทำให้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์คำนวณค่าตัวเลขต่างๆ ได้สะดวก ตลอดจนพัฒนาให้เป็นระบบงานที่มีขีดความสามารถสูง มีการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบข้อมูลสามารถใช้แผนภูมิและแผนผังลำดับงาน เพื่ออธิบายแนวคิดที่สลับซับซ้อน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฟังก์ชันพื้นฐานที่ช่วยในการคำนวณ

=SUM(...:...) ใช้หาผลรวมของช่วงข้อมูล เช่น =SUM(A1:A20)

=COUNT(...:...) ใช้นับจำนวนข้อมูลในช่วงข้อมูลที่กำหนด เช่น =COUNT(B125:B304)

=AVERAGE(... : ...) ใช้หาค่าเฉลี่ยในช่วงของข้อมูลที่กำหนด

=MAX(... : ...) ใช้หาค่าสูงที่สุดในช่วงข้อมูลที่กำหนด

=MIN(... : ...) ใช้หาค่าน้อยที่สุดในช่วงข้อมูลที่กำหนด

=STDEV(... : ...) ใช้หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

=STDEVP(... : ...) ใช้หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการฝึกงาน

หัวข้องาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2			
1. เรียนรู้ฟังก์ชันและขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน BOI กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ								
2. ช่วยงานด้านการฝึกอบรมการใช้ระบบ e-Expert เบื้องต้น								
3. เข้ารับการฝึกอบรม 3 หน่วยงาน (ต.ม. , BOI , กรมแรงงาน)								
4. ให้คำแนะนำบริษัทที่เข้ามาติดต่อในการใช้งานระบบ e-Expert								
5. แยกประเภทเอกสารราชการประเภทต่างๆ								
6. จัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานราชการ (อธิบดีกรมแรงงาน , กองบังคับการตำรวจสันติบาล 2)								
7. ให้คำแนะนำการขอ User Name และ Password ในระบบ e-Expert แก่บริษัท								
8. ร่วมทำสื่อประชาสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่								

ภาพที่ 3.1 แผนงานการฝึกงาน

3.1.1 เรียนรู้ฟังก์ชันและขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน BOI กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ

เรียนรู้แผนฟังก์ชันของBOI กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศและแผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ซึ่งอยู่ภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรมเพื่อที่จะได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาและกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ รวมถึงการเรียนรู้ขั้นตอนการขออนุญาตนำช่างฝีมือผู้ชำนาญการต่างชาติเข้ามาในราชอาณาจักร และเรียนรู้เกี่ยวกับมาตรา 24 อนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อปฏิบัติงานในกิจการที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาให้การส่งเสริม หรือ อยู่ระหว่างรอรับบัตรส่งเสริม , มาตรา 25 การขออนุญาตนำช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการต่างชาติ เข้ามาทำงานในราชอาณาจักร , มาตรา 26 ให้คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 24,25 ได้รับอนุญาตทำงานเฉพาะตำแหน่งหน้าที่การที่ทำงานที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบตลอดระยะเวลาเท่าที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร เป็นการเรียนรู้เบื้องต้นและเรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ หลักประกันและการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน เช่น การลดหย่อนภาษีและการนำคนต่างชาติเข้ามาในประเทศเพื่อศึกษาสู่ทางการลงทุน เป็นต้น

3.1.2 ช่วยงานด้านการฝึกอบรมการใช้ระบบ e-Expert เบื้องต้น

กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศได้มีการจัดอบรมการใช้ระบบ e-Expert เบื้องต้นแก่เจ้าหน้าที่บริษัทที่ได้รับการส่งเสริมจาก BOI หรือบริษัทที่ปรึกษาที่ต้องใช้ระบบ e-Expert ในการยื่นคำร้องเพื่อขออนุญาตนำช่างฝีมือผู้ชำนาญการต่างชาติเข้ามาในราชอาณาจักร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2557 ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1.3 เข้ารับการฝึกอบรม 3 หน่วยงาน (ต.ม. ,BOI , กรมแรงงาน)

เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นและกฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวกับเรื่อง VISA และ WORK PERMIT ที่เกี่ยวกับหน่วยงาน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ , สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน , กรมแรงงาน โดยมีการจัดอบรมในวันศุกร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2557 เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้องประชุมที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (OSOS)

3.1.4 ให้คำแนะนำบริษัทที่เข้ามาติดต่อในการใช้งานระบบ e-Expert

ให้คำแนะนำบริษัทที่เข้ามาติดต่อในการใช้งานระบบ e-Expert เบื้องต้น เช่น การยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert: ช่วยให้คำแนะนำแก่บริษัทหรือบริษัทที่ปรึกษาในการใช้ระบบ e-Expert ในการรับหนังสือหรือเอกสารราชการ โดยให้บริษัทผู้มาติดต่อยื่นคำร้องเช่น ยื่นคำร้องข้อที่ 14.1 แจ้งพ้นต่างด้าว และครอบครัว โดยผู้ที่ได้ยื่นคำร้องจะได้เลือกวันที่อยู่ได้สูงสุดจากในระบบและระบบจะบวกเพิ่มให้อยู่ต่อได้อีก 7 วันโดยอัตโนมัติ

3.1.5 แยกประเภทเอกสารราชการประเภทต่างๆ

แยกประเภทเอกสารและตรวจสอบเอกสารที่เรียนกรมการบริษัท,ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ผู้บังคับการตำรวจสันติบาล 2 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเอกสารที่เรียนอธิบดีกรมแรงงานหรือผู้ว่าราชการจังหวัดและการกดรับหนังสือก่อนส่งมอบให้แก่บริษัท โดยเอกสารที่เรียนไปยังอธิบดีกรมแรงงานนั้นก่อนที่จะทำการจัดส่งนั้นจะต้องลงเลขก่อน จากนั้นจะทำการจัดส่งไปยังหน่วยงานโดยตรง ส่วนเอกสารที่เรียนถึงผู้บังคับการตำรวจสันติบาล 2 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นจะทำการจัดส่งไปยังทางไปรษณีย์

3.1.6 จัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานราชการ (อธิบดีกรมแรงงาน , กองบังคับการตำรวจสันติบาล 2)

ลงเลขเอกสารในหนังสือทะเบียนพร้อมชื่อบริษัทและวันที่รับหนังสือ จากนั้นนำไปส่งยังหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมแรงงาน (นำเอกสารไปมอบยังกรมแรงงาน โดยให้เจ้าหน้าที่เซ็นรับในหนังสือทะเบียนและสำหรับเอกสารที่จัดส่งไปยังกองบังคับการตำรวจสันติบาล 2 นั้นจะทำการจัดส่งโดยผ่านทางไปรษณีย์

3.1.7 ให้คำแนะนำการขอ User Name และ Password ในระบบ e-Expertแก่บริษัท

บริษัทที่ได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) และได้รับบัตรส่งเสริมฯ แล้ว ต้องทำเรื่องขอ User Name และ Password เพื่อที่จะทำการยื่นคำร้องขออนุญาตนำช่างฝีมือผู้ชำนาญการต่างชาติเข้ามาในราชอาณาจักร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบงานช่างฝีมือ e-Expert System) ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ เช่น คำร้องข้อที่ 1.1การขออนุมัติตำแหน่งหน้าที่ของคนต่างด้าว เป็นต้น โดยการขอ User Name และ Password นั้น ต้องใช้เอกสารแนบดังนี้

1. หนังสือมอบอำนาจ

1.1 หนังสือรับรองของบริษัท ไม่เกิน 6 เดือนนับจากวันที่ออกหนังสือ

1.2 สำเนาบัตรประจำตัวผู้มอบอำนาจ ถ้าเป็นคนต่างด้าว ใช้สำเนาหนังสือเดินทางหรือสำเนาใบอนุญาตทำงาน

1.3 สำเนาบัตรประจำตัวผู้มอบอำนาจ

1.4 สำเนาบัตรพนักงาน หรือ หนังสือรับรองจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล

2. หนังสือข้อตกลงการขออนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักรตามมาตรา 25 และ 26 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับระบบช่างฝีมือ (e-Expert System) โดยมารับหนังสือที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 18 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

3.1.8 ร่วมทำสื่อประชาสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

ร่วมออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ บนสื่ออินเทอร์เน็ต (e-news) ประจำเดือน เมษายน 2557 และทำการจัดส่งผ่านอีเมลไปยังผู้ติดต่อของแต่ละบริษัทที่ได้ลงทะเบียนไว้ตอนขอ Username และ Password ในครั้งแรก ซึ่งเป็นการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์และเป็นการบอกต่อถึงข่าวสารอื่นๆที่ควรรู้ในเดือนนั้นๆให้กับบริษัทต่างๆ

3.2 รายละเอียดงานที่ปฏิบัติในการฝึกงาน

ตรวจสอบเอกสารหนังสือออกผ่านระบบช่างฝีมือออนไลน์ (e-Expert System) และให้คำปรึกษาด้านการรับหนังสือออกแก่ผู้มาติดต่อเพื่อขอรับหนังสือราชการเพื่อไปติดต่อยังกรมตรวจคนเข้าเมืองหรือกรมแรงงาน และช่วยงานด้านการจัดการอบรมสัมมนา ระบบ e-Expert

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่ปฏิบัติงาน

3.3.1 การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อด้านขั้นตอนการยื่นคำร้อง

ขั้นตอนการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert



ภาพที่ 3.3.1 ขั้นตอนการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert

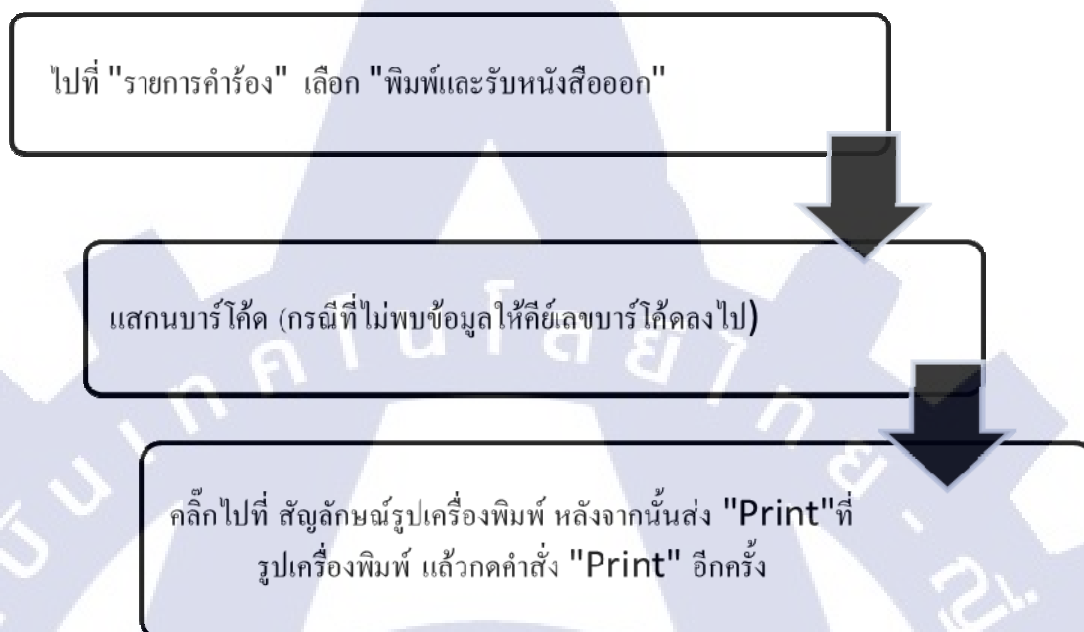
เป็นการให้คำแนะนำในการยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Expert ในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องเพิ่งเคยมาใช้บริการเป็นครั้งแรกหรือในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องประสบปัญหาในการยื่นคำร้อง เพื่อเป็นการให้คำแนะนำในการยื่นคำร้องและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่ผู้มาติดต่อรับบริการจะส่งเรื่องไปเพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณาเรื่อง โดยขั้นตอนนี้เป็นการลดการใช้เวลาไปอย่างสูญเปล่าและเป็นการลดภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงยังเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้มารับบริการอีกด้วย

ส่วนที่ผู้รับบริการมักกรอกข้อมูลผิด

ภาพที่ 3.3.2 การกรอกชื่อตำแหน่งงานและการเลือกระดับตำแหน่ง

ภาพที่ 3.3.3 การกรอกเหตุผลประกอบการพิจารณา

3.3.2 การให้คำแนะนำในการรับหนังสือออกจากระบบ e-Expert



ภาพที่ 3.4 ขั้นตอนการรับหนังสือออกผ่านระบบ e-Expert

ขั้นตอนการให้บริการในการรับหนังสือออกจากระบบ e-Expert

ให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ e-Expert ในการรับหนังสือออกและให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการในขั้นตอนที่ต้องติดต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ รวมถึงการพักสายและพูดคุยกับผู้มารับบริการให้บรรยากาศของการมาติดต่ออย่างหน่วยงาน BOI กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ เป็นไปด้วยดีและเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการกับกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศได้อีกด้วย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการให้บริการของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ

โอกาส	อุปสรรค
▪ ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ▪ มีความมั่นคง ▪ การเดินทางคมนาคมมีความสะดวก ▪ มีความสะดวกในการติดต่อกันทั้ง 3 หน่วยงาน	▪ มีต้นทุนในการดำเนินงานสูง ▪ ภาวะทางการเมืองที่ไม่มั่นคง ▪ ภาวะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี
จุดแข็ง	จุดอ่อน
▪ มีงบประมาณมั่นคงเนื่องจากเป็นหน่วยงานรัฐ ▪ พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูง	▪ เนื่องจากเป็นหน่วยงานทางภาครัฐ จึงเน้นการให้บริการด้วยตนเองเป็นสำคัญ ▪ พนักงานผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าลง

ภาพ 3.5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการบริการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ทางด้านการให้บริการของ BOI นั้นทำให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการ ซึ่งการวิเคราะห์ข้างต้นทำให้เกิดมุมมองว่า ควรจะพัฒนาการให้บริการไปในแนวทางใดและต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อนำการเปลี่ยนแปลงนี้ไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ในการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

ในขั้นตอนการทำรายงานการฝึกงานเรื่อง การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการรับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานนั้น มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับบริษัทผู้มาติดต่อ ซึ่งส่วนใหญ่ พบปัญหาว่า ผู้มาติดต่อรับหนังสือส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการรับหนังสือ และข้อมูลเบื้องต้นในการนำเอกสารไปติดต่อยังหน่วยงานต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อยรายทำให้เกิดการบริการที่ล่าช้า
- 2) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการให้บริการและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศเบื้องต้น
- 3) กำหนดกลุ่มเป้าหมายและร่างแบบสอบถาม
- 4) จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ เพื่อหาผลดี ผลเสียและแนวทางแก้ไขปัญหา
- 5) ทำการสำรวจข้อมูล และจัดเก็บผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวอย่างแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการที่ BOI กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ (กขต.)					
วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ BOI (กขต.)					
และนำผลการประเมินไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
ผู้มารับบริการ :	☐	เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมฯ			
	☐	บริษัทที่ปรึกษา			
	☐	อื่นๆ (โปรดระบุ)			
ข้อคิดเห็น	5	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
เจ้าหน้าที่					
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
มีความสุภาพในการให้บริการ					
มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี					
การให้บริการ					
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี					
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน (การรับหนังสือฯ)					
การใช้ระบบ e-Expert เพื่อการรับหนังสือมีความสะดวก					
มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
มีความพร้อมในการให้บริการ					
สถานที่					
มีความสะอาดสบาย					
มีความสะอาด					
มีสภาพแวดล้อมที่ดี					
รวมความพึงพอใจรวมในการรับบริการที่ BOI (กขต.)					
ข้อเสนอแนะ (เพื่อบริการที่ดีขึ้น กรุณาให้คำแนะนำว่า ท่านต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องใดมากที่สุด)					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
ขอขอบคุณสำหรับคำแนะนำ					

ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างแบบสอบถาม

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

ภาพที่ 4.2 ภาพเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

มีเกณฑ์ทั้งหมด 5 ระดับ เนื่องจากในแบบสอบถามของเรามีการกำหนดคะแนนเต็มไว้ที่ 5 การกำหนดเกณฑ์นี้จึงมีความเหมาะสมและช่วงห่างของข้อมูลยังมีค่าที่เท่ากันในแต่ละช่วง โดยคะแนนเต็มอยู่ที่ 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุดและ 1 คะแนนหมายถึง น้อยที่สุด เป็นค่าต่ำสุดของการประเมิน โดยการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานนั้นพิจารณาจาก คุณภาพการให้บริการในแต่ละระดับ

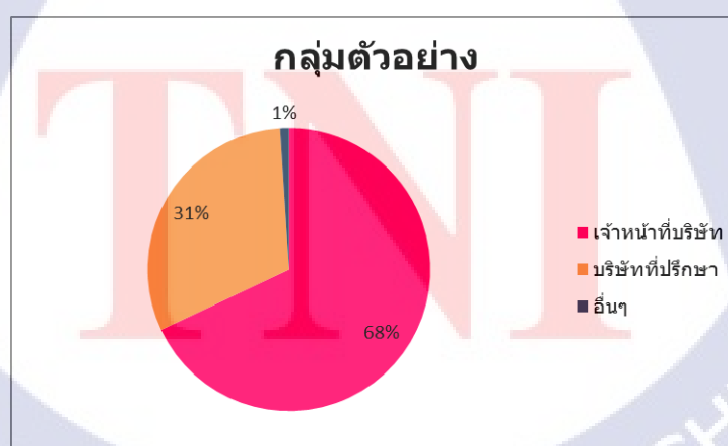
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 จำนวนผู้มารับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ

ผู้มารับบริการ	N	%
1. เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมฯ	68	68
2. บริษัทที่ปรึกษา	31	31
3. อื่นๆ	1	1
รวม	100	100

กลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คนซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมฯ
2. บริษัทที่ปรึกษา
3. อื่นๆเช่นพนักงานรับส่งเอกสาร



ภาพ4.2.1 แผนภาพวงกลมแสดงกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Components	N	$\bar{X}$	Level
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	100	4.36	มาก
2. มีความสุภาพในการให้บริการ	100	4.44	มาก
3. มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ	100	4.37	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี	100	4.45	มาก
รวม	100	4.41	มาก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการค่อนข้างมาก และในเรื่องที่ได้รับผลตอบแทนได้ดีที่สุดนั้นคือเรื่องของ การที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาได้ดีและรองลงมาเป็นเรื่องของความสุภาพในการให้บริการ โดยผลตอบแทนโดยรวมแล้วนั้นค่าเฉลี่ยเข้าใกล้คะแนนเต็มจึงทำให้การให้บริการของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศนั้นมีผลตอบแทนที่ดี

4.2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการจากกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ

Components	N	$\bar{X}$	Level
1. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี	100	4.12	มาก
2. มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน (การรับหนังสือฯ)	100	4.32	มาก
3. การใช้ระบบ e-Expert เพื่อการรับหนังสือมีความสะดวก	100	4.44	มาก
4. มีความเสมอภาคในการให้บริการ	100	4.29	มาก
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	100	4.41	มาก
6. มีความพร้อมในการให้บริการ	100	4.42	มาก
รวม	100	4.33	มาก

ความพึงพอใจรวมจากการให้บริการด้านการรับหนังสือของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ นั้นสรุปผลรวมถือว่าอยู่ในระดับเกณฑ์ที่สูง โดยเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่เรานำมาใช้วัดจะพบว่า ค่าที่อยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12) ซึ่งผู้มารับบริการส่วนใหญ่บอกว่า การประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่ค่อยมีความชัดเจน เนื่องจากบอร์ดประชาสัมพันธ์วิธีการรับหนังสือออกจากระบบ e-Expert นั้นยังไม่สามารถทำให้เข้าใจได้ง่าย และยังไม่ระบุถึงวิธีแก้ปัญหาในกรณีที่มีการแสกนบาร์โค้ดไม่ได้ดี ทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้าลง

4.2.4 ความพึงพอใจด้านการใช้บริการสถานที่

Components	N	$\bar{x}$	Level
1. มีความสะดวกสบาย	100	4.32	มาก
2. มีความสะอาด	100	4.43	มาก
3. มีสภาพแวดล้อมที่ดี	100	4.35	มาก
รวม	100	4.37	มาก

ความพึงพอใจด้านการใช้บริการสถานที่นั้นโดยภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับที่สูง เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนน้อย และยังสถานที่ซึ่งมีความสะอาดมากและมีพื้นที่รองรับผู้มารับบริการได้อย่างเพียงพอรวมถึงมีการจัดมุมหนังสือไว้เพื่อให้ผู้ที่มารอคัดต่อรับบริการสามารถค้นคว้าหาข้อมูลหรืออ่านข่าวสารได้ ในด้านของจุดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ที่ ความสะดวกสบาย เนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการเพิ่มอุปกรณ์เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานระบบ e-Expert และสำหรับรับหนังสือออกเพิ่มขึ้น เพราะปัจจุบันยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4.2.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของการให้บริการที่ BOI

Components	N	$\bar{X}$	Level
ความพึงพอใจรวมในการรับบริการที่ BOI (กชต.)	100	4.39	มาก
รวม	100	4.39	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ดี แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการของกลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศมาก

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานราชการในการให้บริการด้านการให้คำแนะนำการใช้ระบบเพื่อรับหนังสือ รวมถึงอธิบายขั้นตอนการรับเอกสารและการนำเอกสารไปติดต่อยังหน่วยงานอื่น
2. การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์เป็นไปได้ยาก
3. มาตรฐานในการพิจารณาคำร้องของเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่เหมือนกัน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศโดยแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่นั้นอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาได้ดี ผลลัพธ์ที่ได้นั้นพบว่าตรงตามจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากแผนการฝึกปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ในด้านความพึงพอใจในการรับบริการที่ BOI กลุ่มผู้ชำนาญการต่างประเทศนั้น ทำให้ได้รับทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความรู้และทักษะต่างๆที่ได้รับตลอดการฝึกปฏิบัติงานมีดังนี้

ความรู้และทักษะที่ได้รับ

1. ทำให้เรากลายเป็นคนที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล
2. ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการยื่นคำร้องต่างๆ เช่น การขออนุมัติตำแหน่ง , การขอแจ้งพ้นตำแหน่ง
3. ทำให้เป็นคนกล้าแสดงออก และได้นำทักษะภาษาต่างประเทศที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ
4. ทำให้รู้ถึงการใช้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

1. ในการรับหนังสือออกจากระบบ e-Expert นั้น ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนบนป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดปัญหาไม่พบข้อมูลตอนแสดกนบาร์โค้ด
2. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับจำนวนเอกสารหรือประเภทของเอกสารต่างๆที่ได้รับจากระบบ e-Expert ทำให้เกิดการทำเอกสารสูญหายหรือได้รับเอกสารไม่ครบถ้วน
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย จึงทำให้การให้บริการมีความล่าช้าลง อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการได้
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาติดต่อรับบริการทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายขึ้นมาและทำให้การรับบริการมีความล่าช้าลง
5. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับคำร้องต่างๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานมากขึ้น และทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆน้อยลง

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ระบบ e-Expert ในการรับหนังสือออกได้อย่างถูกต้อง
2. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่เพื่อเป็นการสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ
3. จัดทำคู่มือและการฝึกอบรมกันในหน่วยงานเพื่อที่เป็นการทำให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆสามารถปฏิบัติงานแทนได้ในกรณีฉุกเฉิน
4. เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการรับบริการ หรือ เพิ่มเจ้าหน้าที่ในส่วนของการรับหนังสือออกเพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับปรุงสื่อการประชาสัมพันธ์รวมถึงป้ายประกาศต่างๆ ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อที่จะเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและสามารถเข้าใจถึงขั้นตอนการรับบริการได้อย่างถูกต้อง
2. จัดทำคู่มือและจัดฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเป็นการเรียนรู้งานและสามารถปฏิบัติงานแทนกันในกรณีฉุกเฉินได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่นขึ้นและก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการมากขึ้นอีกด้วย

บรรณานุกรม

ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2556.

ปิยะนารถ สิงห์ชู. 2555. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : URL:

<http://www.gotoknow.org/posts/496000>

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. การขออนุญาตนำช่างฝีมือผู้ชำนาญการต่างชาติเข้ามาในราชอาณาจักร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : URL :

http://www.boi.go.th/index.php?page=procedure_to_bring_in_foreign_experts

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก.

ตัวอย่างแบบสอบถาม

TNI



ภาคผนวก

TNI

**การยื่นคำร้องขออนุญาตนำช่างฝีมือผู้ชำนาญการต่างชาติเข้ามา
ในราชอาณาจักร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
(ระบบงานช่างฝีมือ e-Expert System)**

- o คำร้องที่ 1.1 ขออนุมัติตำแหน่งหน้าที่ของคนต่างด้าว วีดีโอตัวอย่าง
- o คำร้องที่ 1.2 ขอยกเลิกตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับอนุมัติของคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 2.2 ขอเปลี่ยนตำแหน่ง
- o คำร้องที่ 3.1 ขอเพิ่มลักษณะงาน
- o คำร้องที่ 3.2 ขอยกเลิกการเพิ่มลักษณะงาน
- o คำร้องที่ 4.1 ขอบรรจุคนต่างด้าวและขออนุญาตให้ครอบครัวเข้ามาใน
ประเทศ วีดีโอตัวอย่าง
- o คำร้องที่ 4.2 ขออนุญาตให้ครอบครัวเข้ามาในประเทศ
- o คำร้องที่ 5.1 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวและครอบครัวอยู่ในราชอาณาจักรตามสิทธิ
เดิม
- o คำร้องที่ 5.2 ขออนุญาตให้ครอบครัวคนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรตามสิทธิเดิม
- o คำร้องที่ 6.1 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานชั่วคราวเป็นการเร่งด่วน
- o คำร้องที่ 6.2 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานชั่วคราวไม่เกิน 6 เดือน
- o คำร้องที่ 7.1 ขอความร่วมมือในการประทับตราวีซ่าของคนต่างด้าวและครอบครัว
- o คำร้องที่ 7.2 ขอความร่วมมือในการประทับตราวีซ่าของครอบครัวคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 8.1 ขอรับรองการรับรองการตรวจลงตราของคนต่างด้าวและครอบครัว
- o คำร้องที่ 8.2 ขอรับรองการรับรองการตรวจลงตราของครอบครัวคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 8.3 ขอรับรองการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตราของคนต่างด้าวและ
ครอบครัว
- o คำร้องที่ 8.4 ขอรับรองการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตราของครอบครัวคนต่าง
ด้าว
- o คำร้องที่ 9.1 ขอแจ้งเปลี่ยนสัญชาติของคนต่างด้าวและครอบครัว
- o คำร้องที่ 9.2 ขอแจ้งเปลี่ยนสัญชาติของครอบครัวคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 10.1 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวไปปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่บริษัทฯ ในเครือ

- o คำร้องที่ 10.2 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวไปปฏิบัติงานเพิ่มเติมหอกการค้าต่างประเทศ
- o คำร้องที่ 10.3 ขอยกเลิกการไปปฏิบัติงานเพิ่มเติม
- o คำร้องที่ 11.1 ขอขยายระยะเวลาตำแหน่งของคนต่างด้าว วิดีโอตัวอย่าง
- o คำร้องที่ 11.2 ขอต้ออายุการอยู่ในประเทศของคนต่างด้าวและครอบครัว วิดีโอ

ตัวอย่าง

- o คำร้องที่ 11.3 ขอต้ออายุการอยู่ในประเทศของครอบครัวคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 12.1 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวเพิ่มท้องที่ทำงาน
- o คำร้องที่ 12.2 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวย้ายท้องที่ทำงาน
- o คำร้องที่ 12.3 ขอยกเลิกการเพิ่มท้องที่ทำงานของคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 13 ขออนุญาตให้คนต่างด้าวนำของใช้ส่วนตัวเข้ามาในราชอาณาจักร
- o คำร้องที่ 14.1 ขอแจ้งพ้นคนต่างด้าวและครอบครัว วิดีโอตัวอย่าง
- o คำร้องที่ 14.2 ขอแจ้งพ้นครอบครัวคนต่างด้าว
- o คำร้องที่ 15.1 ขอเปลี่ยนชื่อ-สกุลคนต่างด้าวและครอบครัว
- o คำร้องที่ 15.2 ขอเปลี่ยนชื่อ-สกุลครอบครัวคนต่างด้าว

แนวทางการใช้สิทธินำเข้าช่างฝีมือ/ผู้ชำนาญการต่างชาติ

ตามมาตรา 24

แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนพ.ศ. 2520

TNI

1. กรณีอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาเพื่อศึกษาสู่ทางการลงทุน

- 1) เป็นกิจการที่อยู่ในข่ายได้รับการส่งเสริม หรือกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศตามที่สำนักงานฯเห็นชอบ และ
- 2) มีหลักฐานการติดต่อในเรื่องเกี่ยวกับการลงทุนจากหน่วยงานหรือสถาบันที่เชื่อถือได้ในประเทศหรือต่างประเทศ และ
- 3) มีแผนการดำเนินการในการศึกษาสู่ทางการลงทุน
- 4) โดยจะอนุญาตให้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน 6 เดือน
- 5) ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 10-15 วันทำการ

2. กรณีอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาเพื่อกระทำการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการลงทุน

- 1) เป็นกิจการที่อยู่ในข่ายได้รับการส่งเสริม หรือกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศตามที่สำนักงานฯเห็นชอบ และมีทุนจดทะเบียน หรือมีส่วนของผู้ถือหุ้น 100 ล้านบาทขึ้นไป หรือ
- 2) เป็นผู้แทนของหอการค้า หรือส่วนราชการ หรือรัฐบาลต่างประเทศ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนที่เดินทางเข้ามาเพื่อให้คำแนะนำหรือประสานงานด้านการค้าและการลงทุน
- 3) โดยจะอนุญาตให้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน 1 ปี
(กรณีผู้แทนหอการค้าอนุญาตให้ 2 ปี)

4) ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 10-15 วันทำการ

3. กรณีอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานในกิจการที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาให้การส่งเสริม หรือ อยู่ระหว่างรอรับบัตรส่งเสริม

1) เป็นโครงการที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาให้การส่งเสริม หรือ ได้รับอนุมัติให้การส่งเสริมแล้วแต่ อยู่ระหว่างรอรับบัตรส่งเสริม

2) เป็นกรณีขอนำเข้าเฉพาะตัวช่างฝีมือ/ผู้ชำนาญการต่างชาติเท่านั้น และคนต่างด้าวที่จะ ขอเข้ามาปฏิบัติงานต้องมีตำแหน่งหน้าที่ที่สอดคล้องกับสถานภาพของบริษัทในขณะนั้น

3) เอกสารที่ใช้ในการยื่นเรื่องกรณีต่างๆ ศึกษาได้จาก

“ใบตรวจเอกสารของงานช่างฝีมือตามมาตรา 24 (F FR TR 09)”

4) “หนังสือบริษัทแจ้งความประสงค์พร้อมรายละเอียด” ที่ต้องแนบประกอบการพิจารณา ประกอบด้วย

- รายละเอียดการขอรับการส่งเสริม (วันที่ยื่นเรื่อง เลขที่และวันที่ใบตอบรับคำขอรับ การส่งเสริม วันที่ชี้แจงโครงการ รวมถึงเลขที่และวันที่หนังสือแจ้งมติให้การส่งเสริม)

- ขณะยื่นเรื่อง บริษัทกำลังดำเนินการในขั้นตอนใด
- ความจำเป็นและเหตุผลที่ต้องยื่นเรื่องนี้
- ตราของวีซ่าในหนังสือเดินทางของช่างฝีมือ/ผู้ชำนาญการต้องเป็น Non-Immigrant รหัส B หรือ IB เท่านั้น

5) ระยะเวลาดำเนินการภายใน 10-15 วันทำการ

6) จะอนุญาตให้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน 6 เดือน

4. กรณีการนำคนต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานในหอการค้าต่างประเทศ

- 1) จะพิจารณาให้แก่ผู้บริหารระดับสูงเช่น Executive Director, Secretary General เป็นต้นหรือตำแหน่งงานที่เข้ามาเพื่อประสานงานด้านการค้าการลงทุนและจะอนุญาตให้ปฏิบัติงานในหอการค้าผู้ขอเท่านั้นโดยจะไม่อนุญาตให้ไปปฏิบัติงานในกิจการอื่น
- 2) ในส่วนของ Staff ในตำแหน่งอื่นๆซึ่งเป็นงานสนับสนุนเช่นงานเลขานุการงานล่ามงานธุรการการฝึกงานจะไม่พิจารณาให้หากต้องการสามารถขอใช้สิทธิโดยตรงกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน
- 3) ให้พิจารณาการอยู่ในประเทศคราวละ 2 ปี
- 4) ระยะเวลาดำเนินการภายใน 10-15 วันทำการ

5. กรณีอนุญาตให้ขยายระยะเวลาการอยู่ในราชอาณาจักรของคนต่างด้าว

- 1) กรณีที่ 1 โครงการมีความคืบหน้าและมีความเป็นไปได้ที่จะมีการลงทุนในประเทศ
- 2) กรณีที่ 2 บริษัทมีผลประกอบการดีหรือมีแนวโน้มจะขยายการลงทุนต่อไปหรือมีผลการ

ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (กรณีหอการค้าต่างประเทศจะต้องมีการยืนยันเพื่อให้บุคคล
ปฏิบัติงานต่อ)

3) กรณีที่จะต้องแสดงความคืบหน้าของโครงการเช่นถ้ายังไม่ได้รับบัตรส่งเสริมต้องดูว่า
โครงการยังไม่สิ้นสุดหรือมีการขยายเวลาตอบรับมติหรือมีการขยายระยะเวลาการยื่นเอกสาร

4) กรณีที่1จะอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรได้คราวละไม่เกิน6เดือนแต่รวมแล้วไม่เกิน1ปี

5) กรณีที่2จะอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรได้คราวละไม่เกิน1ปี (กรณีหอการค้าต่างประเทศ
อนุญาตให้2ปี)

6) กรณีที่3จะอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรได้คราวละไม่เกิน6เดือน

7) ระยะเวลาดำเนินการภายใน10-15วันทำการ

6. กรณีการใช้สิทธิช่างฝีมือในกิจการที่มีขอบข่ายนอกธุรกิจนอกเหนือไปจากเงื่อนไขในบัตรส่งเสริม
ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบหรือแยกได้ว่าส่วนขยายใดได้รับส่งเสริมหรือไม่ได้รับส่งเสริม

เช่นกรณีโรงแรมเพิ่มห้องพักกิจการผลิตเพิ่มกำลังการผลิตกิจการขนส่งทางอากาศมีอากาศยานที่ได้รับ
ส่งเสริมและไม่ได้รับส่งเสริมเป็นต้น

1) ให้พิจารณาการใช้สิทธิประโยชน์ด้านช่างฝีมือตามกำลังการผลิตหรือขอบข่ายกิจการที่
ได้รับตามบัตรส่งเสริมฯ

2) ระยะเวลาดำเนินการภายใน10-15 วันทำการ

เอกสารและหลักฐาน
ที่ต้องยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา
ในการขออนุมัติช่างฝีมือต่างชาติในกรณีต่างๆ
ตามมาตรา 25

TNI

1. การขออนุมัติตำแหน่งหน้าที่ของคนต่างด้าวครั้งแรก

- แบบคำขออนุญาตนำเข้าช่างฝีมือ (F FR NI 01) *
- แผนผังสายงานบริษัท *
- แบบกทท.41 (F FR NI 02) *
- สำเนาบัตรส่งเสริมการลงทุน (BOI)
- สำเนาหนังสือรับรองและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

2. การขอบรรจุคนต่างด้าวในตำแหน่งที่ได้รับอนุมัติ

- หนังสือบริษัทแจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง
- แบบBio-DATA (F FR NI 03) (1ชุด/ คน) *
- สำเนาหลักฐานการศึกษาและใบผ่านงาน *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

3. การขออนุญาตให้ครอบครัวของคนต่างด้าวเข้ามาในประเทศ

- หนังสือบริษัทฯแจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง
- แบบBIO-DATA (F FR NI 03) (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต

- สำเนาเอกสารที่แสดงถึงความเกี่ยวพันของครอบครัว (1ชุด/คน) *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

4. การขออนุมัติตำแหน่งหน้าที่ของคนต่างด้าวเพิ่มเติม

- แบบคำขออนุญาตนำเข้าช่างฝีมือ (F FR NI 01) *
- แผนผังสายงานบริษัท *
- แบบกทท.41 (F FR NI 02) * ที่มีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน
- สำเนาบัตรส่งเสริม
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น *
- สำเนางบดุลและงบกำไรขาดทุน * (ถ้ายังไม่มีให้ทำหนังสือแจ้ง)
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

5. การขออนุญาตคนต่างด้าวบุคคลใหม่มาปฏิบัติงานแทนบุคคลเดิม

- หนังสือบริษัทฯ แจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- แบบ BIO-DATA (F FR NI 03) (1ชุด/คน) *
- สำเนาหลักฐานการศึกษาและใบผ่านงาน (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลสำหรับตำแหน่ง MANAGING DIRECTOR *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

6. การขออนุญาตให้คนต่างด้าวหรือครอบครัวอยู่ในราชอาณาจักรตามสิทธิเดิม

- หนังสือบริษัทฯ แจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *

- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

7. การขออนุญาตคนต่างด้าวมาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว

- หนังสือบริษัทฯแจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- แบบ BIO-DATA (F FR NI 03) (1ชุด/คน) *
- สำเนาหลักฐานการศึกษาและใบผ่านงาน (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

8. การขอความร่วมมือในการประทับตราวีซ่าหรือเปลี่ยนประเภทวีซ่า

- หนังสือบริษัทฯแจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- สำเนาหลักฐานการศึกษาและใบผ่านงาน (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *
- สำเนาเอกสารที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องของครอบครัว (1ชุด/คน) *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

9. การแจ้งเปลี่ยนสัญชาติของคนต่างด้าว

- หนังสือบริษัทฯแจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือเดินทางฉบับเดิม (1ชุด/คน) *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

10. การขออนุญาตให้คนต่างด้าวไปปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่บริษัทในเครือเดียวกัน

- หนังสือบริษัทฯ แจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาบัตรส่งเสริม
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นบัตรส่งเสริม (ถ้ามี) ของบริษัทที่เกี่ยวข้อง *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

11. การขอขยายเวลาการอยู่ในประเทศของคนต่างด้าวและครอบครัว(ต่ออายุ)

- แบบคำขออนุญาตนำเข้าช่างฝีมือ (F FR NI 01) *
- แผนผังสายงานบริษัท *
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น *
- สำเนางบดุลและงบกำไรขาดทุน * (ถ้ายังไม่มีให้ทำหนังสือแจ้ง)
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นบัตรส่งเสริม (ถ้ามี) ของบริษัทที่เกี่ยวข้อง *
- สำเนาหนังสือเดินทางบุตร(ถ้ามี) *
- สำเนาใบสำคัญถิ่นที่อยู่ของคนต่างด้าว(ถ้ามี) *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

12. การขออนุญาตให้คนต่างด้าวเพิ่มหรือย้ายท้องที่ทำงาน

- หนังสือบริษัทฯ แจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาบัตรส่งเสริม
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น *

- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

13. การขออนุญาตให้คนต่างด้าวและครอบครัวนำของใช้ส่วนตัวเข้ามาในราชอาณาจักร

- หนังสือบริษัทฯแจ้งรายละเอียดและเหตุผล *
- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- สำเนาInvoice หรือPacking List ของที่จะนำเข้าจำนวน1ชุดต่อคน

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

14. การแจ้งพ้นจากตำแหน่งของคนต่างด้าว

- สำเนาหนังสือแจ้งการอนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้อง *
- แบบแจ้งคนต่างด้าวพ้นตำแหน่ง(F FR NI 22) * จำนวน5ชุดต่อคน
- หนังสือเดินทางคนต่างด้าวเพื่อติดต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

15. การอนุญาตให้คนต่างด้าวทำงานชั่วคราวเป็นการเร่งด่วน

- สำเนาบัตรส่งเสริม *
- สำเนาหนังสือเดินทางของผู้ขออนุญาต (1ชุด/คน) *
- แบบขช.30 (F FR NI 20) * จำนวน 3ชุดต่อคน

หมายเหตุ

* เอกสารที่จะต้องได้รับการประทับตราบริษัทและลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวณัณนินพุลทอง

วัน เดือน ปีเกิด

5 กุมภาพันธ์ 2536

ประวัติการศึกษา

ระดับอุดมศึกษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น พ.ศ. 2554

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย หลักสูตรภาษาอังกฤษ – ญี่ปุ่น พ.ศ. 2553

โรงเรียนมัธยมประชานิเวศน์

ระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2547

โรงเรียนรัชรินทร์วิทยาบางเขน

ทุนการศึกษา

-

ประวัติการฝึกอบรม

1. การอบรมสัมมนาเรื่อง คลินิก SMEs ณ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. การอบรมการใช้ระบบ e-Expert สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย