



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

**พัฒนากระบวนการงาน
การบริหารติดตามหนี้ (ระบบ Front End)**

ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้ (สน.)

ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานในการบริหารสินเชื่อและหนี้ เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายขององค์กร เพื่อความเข้มแข็งทางการเงินอย่างมีคุณภาพ

การบริหารสินเชื่อ

บริหารการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน
(Post Finance)

ภารกิจ



การบริหารหนี้

1. บริหารหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือน โครงการบ้านเอื้ออาทร/
โครงการเคหะชุมชน และโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัย ชุดที่ 1

2. ป้องกันและลดการซื้อคืนลูกหนี้จากสถาบันการเงิน

การบริหารโครงการสินเชื่อ เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัย

บริหารโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาที่อยู่
อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย



ที่มาของการปรับปรุงกระบวนการงาน การบริหารติดตามหนี้ (ระบบ Front End)

กระบวนการงาน การบริหารติดตามหนี้ (ระบบ Front End) เป็นการพัฒนาระบบติดตามหนี้ ระบบ Front End ระบบเดิม โดยพัฒนาให้เป็นระบบ Front End ใหม่ โดยเพิ่มตัวเลือกในการตรวจสอบ จัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระสะสม ซึ่งสามารถติดตามหนี้ได้โดยการใช้ระบบ Front End ใหม่ ผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ (Mobile) รองรับระบบ IOS และ Android

ซึ่งสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ก่อนลงพื้นที่

ยุทธศาสตร์ที่ 1

- การพัฒนาที่อยู่สำหรับประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
- ภายได้แผนปฏิบัติการฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้ และ IPA

ตัววัด ค่าเป้าหมาย

- อัตราหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนลดลง (หักลูกหนี้ดำเนินคดีต้นปี 2563) น้อยกว่าร้อยละ 1.61 ของเงินพึงรับ

ปัญหา (PROBLEM)

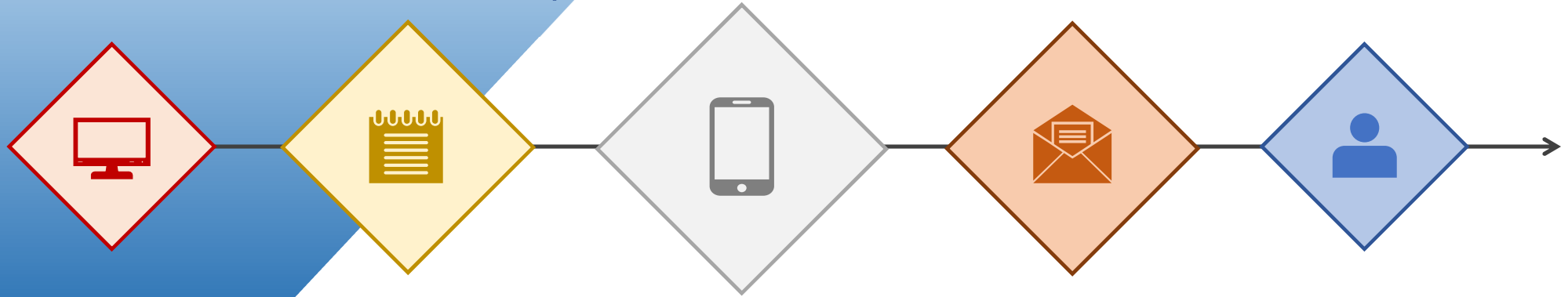
- ระยะเวลาในการตรวจสอบ และจัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ ก่อนลงพื้นที่ใช้ระยะเวลานาน

- ระยะเวลาในการจัดทำรายงานหลังลงพื้นที่ ใช้ระยะเวลานาน
- ขั้นตอนในการจัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ก่อนลงพื้นที่ มีหลายขั้นตอนและมีความซับซ้อน
- ข้อมูลอยู่ในหลายส่วนงาน ทำให้ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลในแบบเรียลไทม์ได้
- พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบอื่นๆ นอกเหนือจากการติดตามหนี้



ระยะเวลาและขั้นตอนในการตรวจสอบ และจัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ ก่อนลงพื้นที่

ก่อนการปรับปรุงกระบวนการงาน ใช้ระยะเวลา 820 นาที



01

ดึงข้อมูลหนี้ค้างชำระจาก
ฐานข้อมูล Front End
(รายงานสรุปผล
การติดตามหนี้ สน.)
ใช้เวลา 10 นาที

02

เปรียบเทียบข้อมูลลูกหนี้
รายตัว ย้อนหลัง 1 เดือน
(ข้อมูล Legal)
ใช้เวลา 30 นาที

03

ติดตามลูกหนี้ด้วยการทวง
ถามทางโทรศัพท์
พบ : เอาจำให้ลูกหนี้ชำระหนี้
ไม่พบ : ติดต่อไม่ได้
ใช้เวลา 420 นาที

04

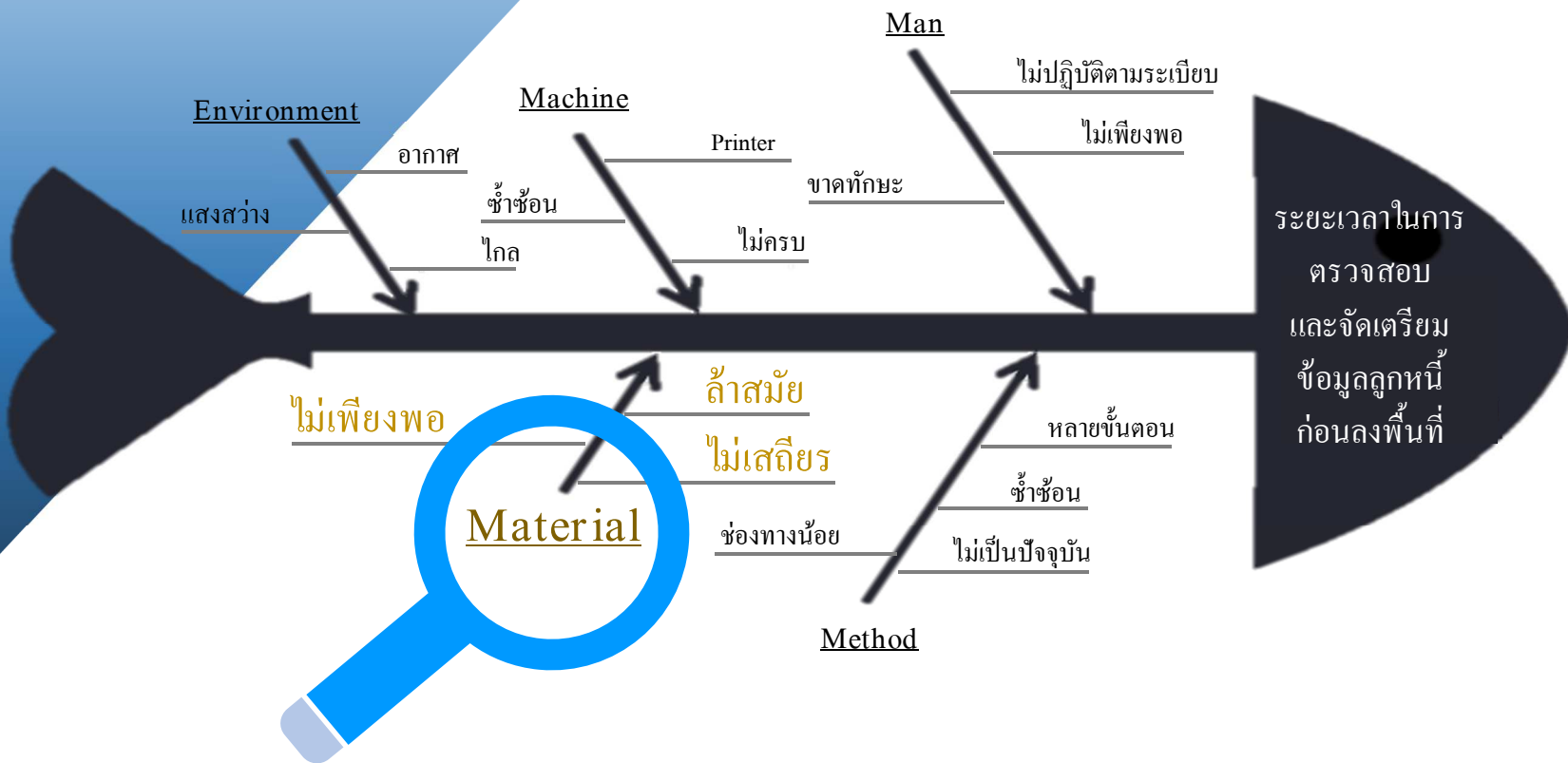
จัดทำจดหมายแจ้ง ให้
ชำระหนี้ ในระบบ
Front End Plus
(สำหรับลูกหนี้ที่ติดต่อไม่ได้)
ใช้เวลา 360 นาที

05

ลงพื้นที่ติดตามหนี้
ไม่สามารถกำหนด
ระยะเวลาได้ ขึ้นอยู่กับ
สถานการณ์



วิเคราะห์ CAUSE & EFFECT DIAGRAM



ประเด็นการปรับปรุงกระบวนการงาน การบริหารจัดการหนี้ (ระบบ Front End)



โครงการนำร่อง ในการปรับปรุงกระบวนการงาน

ข้อมูลลูกหนี้เช่าซื้อเอื้ออาทรที่มีหนี้ค้างชำระ
เกิน 3 งวด จำนวน 8 โครงการ

- โครงการบ้านเอื้ออาทรรามอินทรา (คูบอน)
- โครงการบ้านเอื้ออาทร จ.ชลบุรี (นาจอมเทียน) เฟส 1-2

ซซ.1

- โครงการบ้านเอื้ออาทรปทุมธานี (เสมาฟ้าคราม)
- โครงการบ้านเอื้ออาทรอยุธยา (โรจนะ) ระยะ 1

ซซ.2

ซซ.3

- โครงการบ้านเอื้ออาทรนนทบุรี (วัดกุ่ม 2)
- โครงการบ้านเอื้ออาทรนครราชสีมา (โชคชัย)

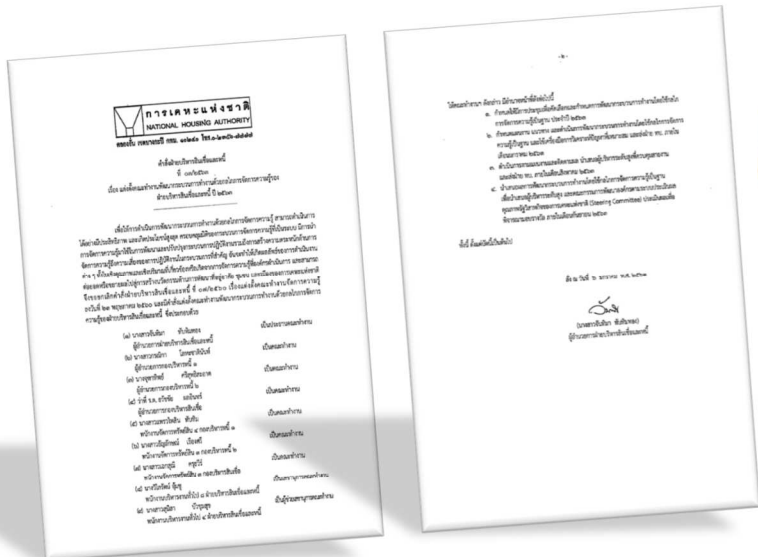
ซซ.4

- โครงการบ้านเอื้ออาทรสมุทรปราการ-บางนา
- โครงการบ้านเอื้ออาทรราชบุรี



แผนการดำเนินงาน (Key Result)

ทบทวนแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน นำเสนอผู้บริหาร
ระดับสูงที่กำกับดูแลเพื่อทราบ ก่อนส่ง ทบ. ภายในเดือนธันวาคม 2562



นางสาวจันทิมา ทัททิมทอง
ผอ.สน.



นางจุฑาทิพย์ ศรีสุทธิสะอาด
ผอก.บ.น.2



น.ส.สรณิกา โลหะชาตินันท์
ผอก.บ.น.1



ว่าที่ ร.ต.สุนันท์ จินทร์ดีม
ผอก.ร.ส.



นางวิไลรัตน์ อุ่มชู
พ.บริหารฯ 8

น.ส.สุนิสา บัวชุมสุข
พ.บริหารฯ 5



น.ส.แพรวไพลิน ทัททิม (ฟ้า)
พ.จัดการฯ 5



น.ส.เอกสุณี ครุวีร์
พ.จัดการฯ 4



น.ส.ธัญลักษณ์ เรืองศรี
พ.จัดการฯ 3



แผนการดำเนินงาน (Key Result) (ต่อ)

ประสานหน่วยงานภายใน (ฝ่าย ทน.) และหน่วยงานภายนอก (บริษัท ซีดีจี ซิสเต็มส์ จำกัด) เพื่อพัฒนาระบบ Front End



การเคหะแห่งชาติ



CDG Systems Ltd.

ชื่อหน่วยงาน การเคหะแห่งชาติ

รหัสโครงการ D19-S035

แผนการฝึกอบรม

ชื่อโครงการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบการขายและรับชำระ (Front-End) ระยะที่ 1

สัญญาเลขที่ ทค. 341/62

ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2562

ลำดับ	วิชา	จำนวนชั่วโมง (วัน)	จำนวน ผู้เข้าอบรม	ความรู้ พื้นฐาน	กำหนดการฝึกอบรม		สถานที่อบรม	วิทยากร	หมายเหตุ
					วัน	เวลา			
1	ระบบกำหนดราคาขายส่วนที่มีการปรับปรุงแก้ไข	6 (1 วัน)	10	-	2 เม.ย. 63	9.00-16.00 น.	การเคหะแห่งชาติ	บริษัท ซีดีจี ซิสเต็มส์ จำกัด	
2	ระบบสัญญาส่วนที่มีการปรับปรุงแก้ไข	6 (1 วัน)	20	-	13 เม.ย. 63	9.00-16.00 น.			
3	ระบบรับชำระ ส่วนที่มีการปรับปรุงแก้ไข	6 (1 วัน)	5	-	27 มี.ค. 63	9.00-16.00 น.			
4	ระบบบริหารหนี้ส่วนที่มีการปรับปรุงแก้ไข	6 (1 วัน)	5	-	31 มี.ค. 63	9.00-16.00 น.			
5	ระบบบริหารลูกหนี้ซื้อคืนส่วนที่มีการปรับปรุงแก้ไข	6 (1 วัน)	5	-	9 เม.ย. 63	9.00-16.00 น.			
6	ระบบติดตามหนี้	6 (1 วัน)	20	-	30 มี.ค. 63	9.00-16.00 น.			
7	การเชื่อมต่อกรมการปกครองส่งรหัสผู้ดูแลระบบ	6 (1 วัน)	7	IT Administration	8 เม.ย. 63	9.00-16.00 น.			
8	การใช้เครื่องมือในการทำรายงานระบบติดตามหนี้	6 (1 วัน)	3	java Programming	7 เม.ย. 63	9.00-16.00 น.			



แผนการดำเนินงาน (Key Result) (ต่อ)



เริ่มใช้ระบบ Front End ในการติดตามหนี้ค้างชำระ
ตั้งแต่ เดือนเมษายน 2563 – สิงหาคม 2563 เพื่อเพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่



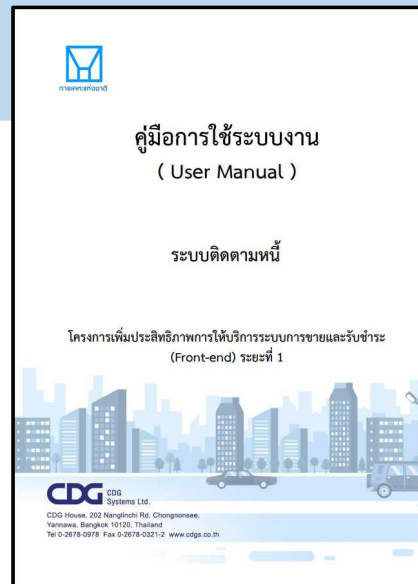
แผนการดำเนินงาน (Key Result) (ต่อ)

ติดตามและสรุปผลการปรับปรุง Front End นำเสนอผู้บริหารระดับสูง
ที่กำกับดูแลเพื่อทราบ ภายในเดือนสิงหาคม 2563



ความรู้ / ทักษะที่นำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการงาน

หัวข้อความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงาน	Explicit / ความรู้ชัดแจ้ง	Tacit / ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนี้	กิจกรรมถ่ายทอดแบ่งปันความรู้
การใช้ระบบ Front End ในส่วนงานติดตามหนี้	คู่มือการใช้ระบบ	นางสาวเพชรรัตน์ รัตนวงศ์	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดอบรมให้ความรู้การใช้ระบบ Front End - VDO การใช้ระบบ Front End



<https://www.youtube.com/watch?v=IT1VclrVcMs&feature=youtu.be>

การใช้โปรแกรมบันทึกข้อมูลติดตามหนี้ค้าง (DM7I010)

National Housing Authority | CDG Systems Ltd.

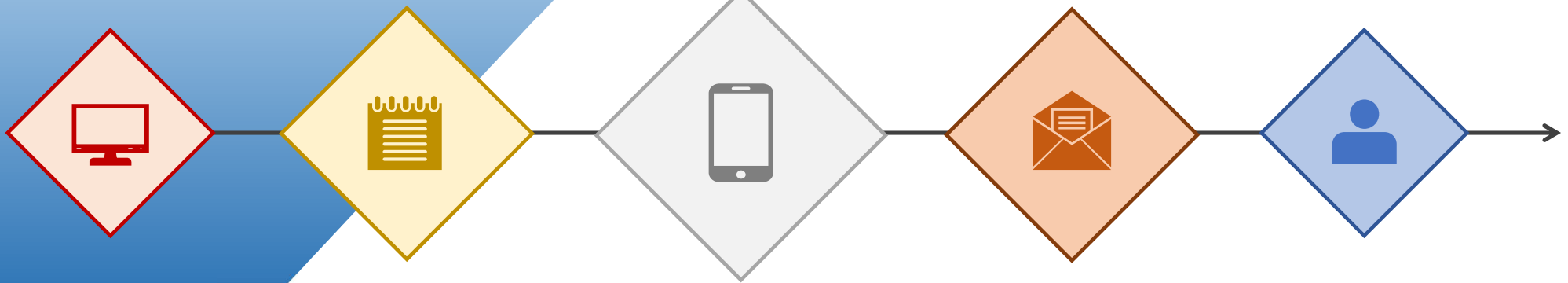
ความรู้ / ทักษะที่นำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการงาน

หัวข้อความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงาน	Explicit / ความรู้ชัดแจ้ง	Tacit / ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนี้	กิจกรรมถ่ายทอดแบ่งปันความรู้
<p>ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Front End ปฏิบัติงานบริหารหนี้ค้างชำระ</p>	<p>คู่มือปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้</p>	<p>นางสาวกรณิกา โลหะชาตินันท์ นางจุฑาทิพย์ ศรีสุทธิสะอาด นางสาววิณา สุขเกษม นายไกรฤทธิ ศรีสุวรรณ</p>	<p>- ถ่ายทอดความรู้การปฏิบัติงานบริหารหนี้ค้างชำระ โดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ</p>



ระยะเวลาและขั้นตอนในการตรวจสอบ และจัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ ก่อนลงพื้นที่

หลังการปรับปรุงกระบวนการ ใช้ระยะเวลา 610 นาที



01

ดึงข้อมูลหนี้ค้างชำระจาก
ฐานข้อมูล Front End
(รายงานสรุปผล
การติดตามหนี้ สน.)

ใช้เวลา 10 นาที

02



03

ติดตามลูกหนี้ด้วยการทวง
ถามทางโทรศัพท์
พบ : เกรงใจให้ลูกหนี้ ชำระหนี้
ไม่พบ : ติดต่อไม่ได้

ใช้เวลา 420 นาที

04

จัดทำจดหมายแจ้ง ให้
ชำระหนี้ ในระบบ
Front End Plus
(สำหรับลูกหนี้ที่ติดต่อไม่ได้)

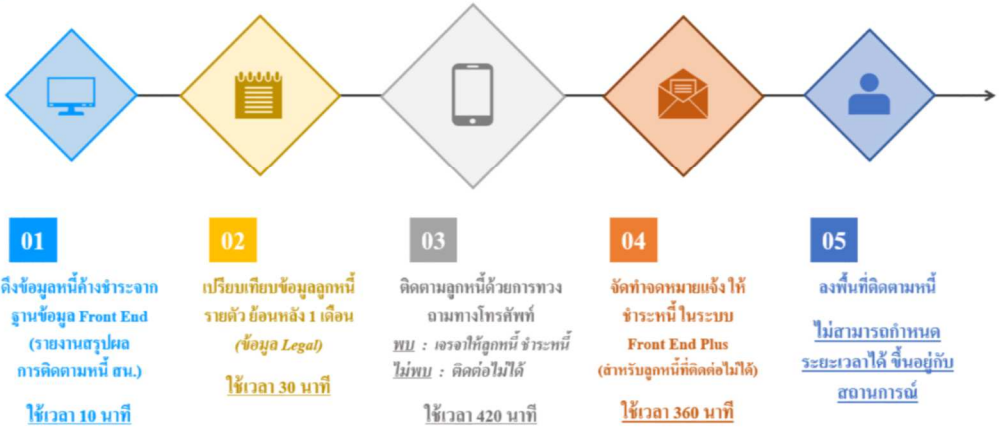
ใช้เวลา 180 นาที

05

ลงพื้นที่ติดตามหนี้
ไม่สามารถกำหนด
ระยะเวลาได้ ขึ้นอยู่กับ
สถานการณ์



ผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพ

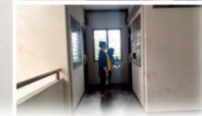


- ลดระยะเวลาได้ 210 นาที
- ลดขั้นตอนได้ 1 ขั้นตอน



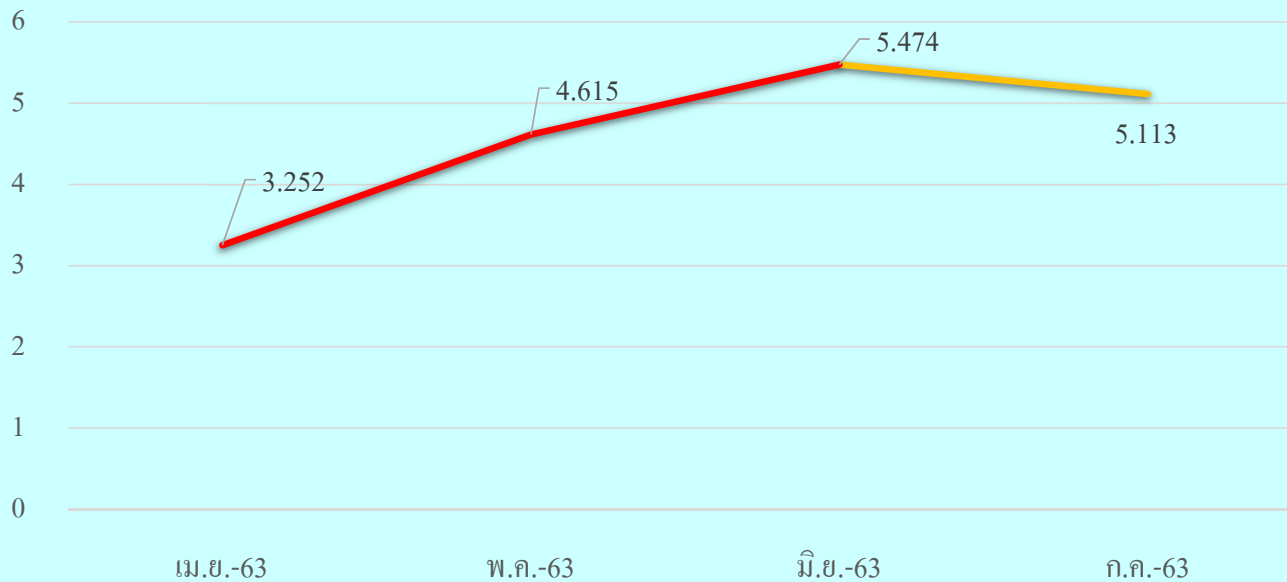
ผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพ

ลงพื้นที่ที่ติดตามหนี้ได้เพิ่มมากขึ้น



ผลลัพธ์เชิงประสิทธิผล

อัตราหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือน



ห้องปิดอายุัดสะสมเดือน เม.ย.63-ก.ค.63	
ราย	จำนวนเงิน
23	950,884.00



กคช. ได้มีมาตรการให้ชะลอการลงพื้นที่ติดตามหนี้ และมีมาตรการพักชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ที่ค้างชำระ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 – เดือนมิถุนายน 2563



แนว โนม์ของผลลัพธ์



พัฒนาระบบ Front End ให้เป็น Application

ลูกค้าสามารถเข้าถึง ระบบ Front End

- ข้อมูลการผ่อนชำระสัญญาเช่า/เช่าซื้อ
- สามารถชำระเงินผ่าน Application

พนักงาน กคช. ทุกฝ่ายสามารถเรียกดูข้อมูลแบบเรียลไทม์ได้



THANK YOU

