



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

รายงาน

ผลผลิตของการจัดการความรู้
(Productivity of Knowledge Management)

ปี 2564

เรื่อง

การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี

โดย

ฝ่ายการบัญชี

การเคหะแห่งชาติ

ปี 2564

ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : 

(ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)

วันที่ 15 / มิย. / 2564

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญของการเคหะแห่งชาติ (กคช.) โดยฝ่ายการบัญชี (บช.) ได้จัดทำชุดความรู้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการจัดการความรู้ สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร และการดำเนินงานการจัดการความรู้ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยมีประเด็นความรู้เกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี ทำให้สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วย การจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ข้อ 4 (3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้้นั้นยังไม่ขาดอายุความและมีหลักฐานโดยชัดแจ้งที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ และ ข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆ ที่ผู้ว่าเห็นสมควร ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้งบการเงินของการเคหะแห่งชาติมีความถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริง โดยฝ่ายการบัญชีได้ดำเนินการจัดวางระบบการจัดการความรู้ และแผนการดำเนินงานไว้ เพื่อที่จะให้มีการรวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของการเคหะแห่งชาติ ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดการความรู้ตามกระบวนการการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีฉบับนี้จะเป็นส่วนที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายการบัญชี

วันที่ 25 มิถุนายน 2564

สารบัญเรื่อง

หน้า

ปก/ปกกรอง	
คำนำ	
สรุปย่อ	
สารบัญ	
สารบัญเรื่อง	
สารบัญรูป	
สารบัญตาราง	
คำย่อ	
บทที่ 1 บทนำ	5
1.1 ความเป็นมา	5
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้	6
บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ	7
2.1 ขอบเขตของ KM ตามยุทธศาสตร์	7
2.2 ขอบเขตและเป้าหมายของ KM ของฝ่าย/คณะ	7
บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง	9
3.1 กระบวนการ (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง	9
3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร	10
3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการ / Outsource)	10
3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการ (Work process)	10
บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	11
4.1 ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแผน	11
4.2 เป้าหมายและตัวชี้วัด	11
4.3 กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	11
4.4 ระยะเวลาและงบประมาณ	11
4.5 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้	11
บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ	12
บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้	15
บรรณานุกรม	18

ภาคผนวก	19
แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ	20
แบบฟอร์ม 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะ	21
แบบฟอร์ม 3 - เป้าหมาย KM (Desired State)	22
แบบฟอร์ม 4 - แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	23

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นกับฝ่ายงานเป็นจำนวนมาก ทั้งด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน ทอยยเกษียณอายุ โดยที่องค์กรและฝ่ายงาน ไม่มีระบบและกระบวนการรับถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์สูงเหล่านี้ เพื่อส่งต่อและพัฒนาความรู้ที่มีคุณค่า สู่บุคลากรที่มีอยู่และบุคลากรที่สรรหาเข้ามาใหม่ ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานต่อจากผู้ที่เกษียณหรือปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการแต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากร ต้องมีการรับถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ ที่จะสับเปลี่ยน โยกย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายงานอื่น เช่นเดียวกันอาจทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีเป็นกระบวนการที่สำคัญ ส่งผลให้งบการเงินของ กคช. มีความถูกต้อง สะท้อนความเป็นจริง และเป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ข้อ 4 (3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้้นั้นยังไม่ขาดอายุความและมีหลักฐานโดยชัดแจ้งที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ และ ข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆ ที่ผู้ว่าเห็นสมควร

ดังนั้น ฝ่ายการบัญชีจึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ด้านการจำหน่ายลูกหนี้จากบัญชีให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
- 2) เพื่อถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถนำไปปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558
- 3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการทำงานให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป
- 4) เพื่อสนับสนุนข้อมูลให้หน่วยงานภายในองค์กรนำไปใช้วางแผนการบริหารหนี้ค้างชำระให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- Best Practice for NHA เรื่อง
- Lesson learned for NHA เรื่อง
- Knowledge for NHA เรื่อง การจำหน่ายลูกหน่อออกจากบัญชี
- New Research / Products / Services เรื่อง
- New Successors ด้าน จำนวน คน

1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ กคช. ประจำปี 2564

กรอบแผนการดำเนินงาน	
ไตรมาสที่ 1 (ก.พ. - มี.ค. 2564)	การบ่งชี้ KM และกำหนดเป้าหมายผลผลิตของ KM.....
ไตรมาสที่ 2 (มี.ค. - เม.ย. 2564)	วางแนวทาง จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยนำส่ง แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ, แบบฟอร์มที่ 2 - การตัดสินใจเลือก ขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะและ แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) มายัง พบ.ทบ. ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย. - มิ.ย. 2564)	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค. - ส.ค. 2564)	ประเมินผล/สรุป โดยดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 16 สิงหาคม 2564 และนำส่งรูปเล่มรายงานตามไฟล์ NHA_KMreport_template 64 ซึ่งผ่านการลงนาม รับรองจาก ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ มายัง พบ.ทบ. ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564

บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ

2.1 ขอบเขตของ KM ประจำปี 2564

ขอบเขต KM ที่มุ่งเน้น และประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ เป็นดังนี้

ขอบเขต KM ที่มุ่งเน้น	ประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ
1. การจำหน่ายลูกหนึ่ออกจากบัญชี	1. ภาพรวมงบการเงินของ กคช. มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น มีหนี้ค้ำลดลง และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี 2. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายลูกหนึ่ออกจาก บัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับและระเบียบขององค์กร

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

2.2 การคัดเลือกขอบเขต KM เพื่อจัดการ

การบ่งชี้ความรู้ ได้หัวข้อความรู้มา 1 หัวข้อ จากการที่บุคลากรของฝ่ายบัญชี ร่วมกันจัดแผนที่ความรู้เมื่อวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2564

เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การจำหน่ายลูกหนึ่ออกจากบัญชี
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ (จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ทำให้องค์กรมีข้อมูลสำหรับวิเคราะห์และวางแผนการบริหารหนี้ค้ำชำระให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช. (จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	ไม่ใช่
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ไม่ใช่
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	ต้องทำ เพราะจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สคส. สคจ. พม.1 ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามข้อบังคับและระเบียบของการเคหะแห่งชาติ ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร 186 ,พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 และมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ และช่วยให้ผลการดำเนินงานในงบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จมีความถูกต้องและสะท้อนความเป็นจริง
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่เกษียณอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	ไม่ใช่
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	เป็นความรู้ที่จำเป็น เพราะจะทำให้งบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จมีความถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริง

8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	ไม่ใช่
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ใช่ เพื่อเป็นการควบคุมและป้องกันไม่ให้นำนี้ค้างชำระสูงเกินไป ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม ข้อบังคับและระเบียบของการเคหะแห่งชาติ
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	ไม่มี

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

2.3 การกำหนดเป้าหมายองค์ความรู้เพื่อจัดการ

ขอบเขต KM ที่ 1 : การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี เป้าหมาย KM ที่ต้องการจัดการความรู้ และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม ดังนี้

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1 : บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2 : บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง ((จำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ถูกต้อง / จำนวนลูกหนี้ทั้งหมดของเอกสารที่ส่งมาจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี) x100) : อย่างน้อย 90%

โดยมีเหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้นี้ คือ เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายการบัญชี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ข้อ 4 (3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้ยังไม่ขาดอายุความและมีหลักฐานโดยชัดเจนที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ และ ข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆ ที่ผู้ว่าเห็นสมควร ส่งผลให้งบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของ กคช. มีความถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริง

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง.....การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี.....

3.1 กระบวนการงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง

1) กระบวนการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี โดยมีขั้นตอนดังนี้

- หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบเอกสารประกอบการขออนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วย การจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ พ.ศ.2558 ตาม ข้อ 4(3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้ นั้น ยังไม่ขาดอายุความและมีหลักฐานโดยชัดแจ้ง ที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ และข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆ ที่ผู้ว่าเห็นสมควร ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งให้กองบัญชีลูกหนี้เข้าและเข้าชื่อ ฝ่ายการบัญชี ภายในกำหนดระยะเวลา
- กองบัญชีลูกหนี้แผนกเช่าและเช่าซื้อ ฝ่ายการบัญชี ตรวจสอบเอกสาร/จัดทำ Fi-doc โอนเงินประกันลดหนี้ค้าง (กรณีมีเงินประกันรวมๆ หรือเงินล่วงหน้า)/บันทึกการขายลูกหนี้ที่ขออนุมัติจำหน่ายหนี้ออกจากบัญชีในระบบ
- เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี สอบทานและรวบรวมเอกสารเสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี
- กองบัญชีลูกหนี้แผนกเช่า ฝ่ายการบัญชี จัดทำบันทึกสรุปรายงานมติที่ประชุมและขอความเห็นชอบ ให้รับรองรายงานการประชุม เสนอ คณะกรรมการพิจารณาจำหน่ายทรัพย์สินฯ
- กองบัญชีลูกหนี้แผนกเช่า ฝ่ายการบัญชี จัดทำบันทึกแจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาจำหน่ายทรัพย์สินฯ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ
- กองบัญชีลูกหนี้แผนกเช่า ฝ่ายการบัญชี จัดทำบันทึกขออนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีเป็นหนี้สูญตามที่คณะกรรมการพิจารณาจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชีมีมติเห็นชอบ เสนอ ผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ
 - กรณีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 300,000 บาท เสนอ ผู้ว่าฯ อนุมัติ / เสนอคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ รับทราบ
 - กรณีหนี้ค้างชำระเกิน 300,000 บาท เสนอ ผู้ว่าฯ รับทราบ / เสนอฝ่ายตรวจสอบภายในสอบทานผลกระทบทางการเงินในการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี / เสนอคณะกรรมการตรวจสอบการเคหะแห่งชาติ เห็นชอบ / เสนอผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ รับทราบ / เสนอคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ
- กองบัญชีลูกหนี้แผนกเช่าและเช่าซื้อ ฝ่ายการบัญชี ดำเนินการบันทึกจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีในระบบ SAP และ FRONT END
- กองบัญชีลูกหนี้แผนกเช่าและเช่าซื้อ ฝ่ายการบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกบัญชีลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีทั้ง ระบบ SAP และ FRONT END ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ได้รับอนุมัติ

3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร

- 1) บุคลากรฝ่ายการบัญชี
- 2) บุคลากรฝ่ายบริหารงานชุมชน 1 - 4 และฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง 1
- 3) บุคลากรฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และลงทุน
- 4) บุคลากรฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้
- 5) บุคลากรฝ่ายกฎหมาย

3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

ไม่มี

3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการงาน (Work Process)

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

- หนังสือ / บทความ / รายงาน / ผลการวิจัย ฯลฯ ประกอบด้วย
 - ข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี ข้อ 4 (3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้้นั้นยังไม่ขาดอายุความและมีหลักฐานโดยชัดเจนที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ และ ข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆที่ผู้ว่าเห็นสมควร
 - ระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ข้อ 4 (3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้้นั้นยังไม่ขาดอายุความและมีหลักฐานโดยชัดเจนที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ และ ข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆที่ผู้ว่าเห็นสมควร
 - กฎกระทรวง ฉบับ 186 (พ.ศ. 2534) ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้
 - พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 หมวด 4 การบัญชี การรายงาน และการตรวจสอบ มาตรา 68
 - มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

- ผู้รู้ / ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร ประกอบด้วย
 - คุณสุรชาติ ทองอ่อน ตำแหน่ง นักบัญชี 7 ฝ่ายการบัญชี ความรู้/ความเชี่ยวชาญด้าน การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
 - คุณวาสนา มัชฌิโม ตำแหน่ง พ.การเงินและบัญชี 6 ฝ่ายการบัญชี ความรู้/ความเชี่ยวชาญด้าน การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
 - คุณสุพัตรา วงศ์อนันต์ ตำแหน่ง พ.การเงินและบัญชี 6 ฝ่ายการบัญชี ความรู้/ความเชี่ยวชาญด้าน การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
 - คุณสุปัญญา ศรีชมภู ตำแหน่ง นักบัญชี 6 ฝ่ายการบัญชี ความรู้/ความเชี่ยวชาญด้าน การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
 - คุณสิริพร เอียงเทศ ตำแหน่ง นักบัญชี 5 ฝ่ายการบัญชี ความรู้/ความเชี่ยวชาญด้าน การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
 - คุณชุตีรัตน์ รัตนวงศ์ ตำแหน่ง พ.การเงินและบัญชี 4 ฝ่ายการบัญชี ความรู้/ความเชี่ยวชาญด้าน การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี

บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1 ขอบเขต KM เป้าหมาย KM และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม

- ขอบเขต KM คือ การจำหน่ายลูกหน่อออกจากบัญชี
- เป้าหมาย KM คือ
 1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหน่อออกจากบัญชี
 2. บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคู่มือ
- หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คือ
 - 1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหน่อออกจากบัญชี : ภายใน 31 ก.ค. 64
 - 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง ภายใน 31 ก.ค. 64
 - 2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหน่อที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหน่อให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง ((จำนวนรายลูกหน่อที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายลูกหน่อออกจากบัญชีได้ถูกต้อง / จำนวนลูกหน่อทั้งหมดของเอกสารที่ส่งมาจำหน่ายลูกหน่อออกจากบัญชี) x100) : อย่างน้อย 90%

4.2 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ ระยะเวลา และงบประมาณ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) กำหนดวิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้ของ กคช. ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

คำอธิบาย 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้	
1. การบ่งชี้ความรู้	การเลือกหัวข้อความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	การทำให้มั่นใจว่า ความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	Explicit Knowledge เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล, เทคโนโลยีสารสนเทศ Tacit Knowledge ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้	การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้-->นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ฝ่าย/คณะ ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) มีรายละเอียดตามที่ปรากฏใน **แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)**

บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ

สรุปการดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ในรายงานผลผลิตของการจัดการความรู้ ฉบับนี้ คือ

- 1) เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
- 2) เพื่อถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถนำไปปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558
- 3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการทำงานให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป
- 4) เพื่อสนับสนุนข้อมูลให้หน่วยงานภายในองค์กรนำไปใช้วางแผนการบริหารหนี้ค้างชำระให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากวัตถุประสงค์ข้างต้น ได้กำหนดขอบเขต KM เป้าหมาย KM (Desire State) และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดและผลการดำเนินงาน ดังนี้

ขอบเขต KM : การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1 : บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง ภายใน 31 ก.ค. 64	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : ภายใน 25 มิ.ย. 64 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง วันที่ 15 ก.ค.64
เป้าหมาย KM ที่ 2 : บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง ((จำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ถูกต้อง / จำนวนลูกหนี้ทั้งหมดของเอกสารที่ส่งมาจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี) x100) : อย่างน้อย 90%	2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง คิดเป็น 95%

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 1 และ KM ที่ 2

บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น

จากการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และผลการดำเนินการ พบว่า บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น เป็นดังนี้

1. หลังจากดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี และถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรและผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ทำให้คณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
2. การจัดทำกรอบแนวคิดการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี ต้องจัดทำโดยผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ เกิดจากปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ ดังนี้

1. คณะทำงาน เห็นความสำคัญ ร่วมแรงร่วมใจ และมุ่งมั่นดำเนินการให้สำเร็จ
2. ผู้บริหาร เห็นความสำคัญ ให้การสนับสนุน และมีส่วนช่วยผลักดันการดำเนินการให้สำเร็จ
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ
4. มีการวางแผนในการทำงาน โดยการจัดตารางงานโดยการแบ่งงานและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. คณะทำงานมีประสบการณ์และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถพัฒนาผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
6. การทำงานเป็นทีม มีการจัดประชุมปรึกษาหารือ และพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เป็นการสร้างให้เกิดการเรียนรู้และยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ทำให้งานประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
7. การใช้โปรแกรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
8. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบมีปัญหาอะไรบ้าง พร้อมทั้งหาวิธีแก้ไข ก่อนมีการจัดอบรมถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
9. เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงาน ต้องหาสาเหตุ และวิธีแก้ไขอย่างเร่งด่วน

จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข

เมื่อพิจารณาการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ และผลการดำเนินการ มีจุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีมีหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการใช้เวลาดำเนินการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้เร็วขึ้น

ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ถึง ณ ปัจจุบัน พบว่า มีความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม คือ

1. คณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

2. ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลทำให้การดำเนินงานตามขั้นตอนการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

3. ผู้บริหารเข้าใจผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี พร้อมให้การสนับสนุน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีมากขึ้น ซึ่งสังเกตได้จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะ และเร่งรัดแก้ไขปัญหาการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ทันที

บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ :

กรอบขั้นตอนการ จัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ผลการดำเนินการ
1. การบ่งชี้ความรู้	1.1 สอบถามผู้เชี่ยวชาญ	ได้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
	1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	ได้แผนที่ความรู้การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
2. การสร้างและ แสวงหาความรู้	2.1 แสวงหาความรู้การจำหน่าย ลูกหนี้ออกจากบัญชี	ได้ชุดความรู้จากการสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง
3. การจัดความรู้ ให้เป็นระบบ	3.1 รวบรวม จัดกลุ่มความรู้ และ จัดทำเอกสาร / ไฟล์องค์ความรู้ (Explicit Knowledge)	ได้ไฟล์ร่างคู่มือการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี โดยวางไว้ที่ Data 2 และ Intranet
	3.2 จัดทำทะเบียนผู้เชี่ยวชาญด้าน กฎหมาย และบัญชี เกี่ยวกับการ จำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	ได้ทะเบียนรายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และบัญชี เกี่ยวกับการ จำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี จำนวน 1 ชุด
4. การประมวล และกลั่นกรอง ความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	ได้ผู้ตรวจสอบความรู้การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี รวม 3 คน
	4.2 ตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้	หัวข้อหลัก/หัวข้อย่อยของความรู้ ได้รับการตรวจสอบแล้วทั้งหมด
	4.3 จัดเก็บความรู้เข้าคลังความรู้	ได้ไฟล์คู่มือการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีที่เก็บไว้ใน Data2 และ Intranet แล้ว
5. การเข้าถึง ความรู้	5.1 สื่อสารวิธีการเข้าถึงความรู้	บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน รับทราบวิธีการเข้าถึงองค์ความรู้แล้ว
	5.2 ส่งเสริมบุคลากรให้เข้าถึงความรู้	บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่เก็บไว้ใน Data2 และใช้วิธี สแกน QR CODE แล้ว
6. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	6.1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฝ่าย และ ระหว่างฝ่าย	บุคลากรทั้งในฝ่าย และนอกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวม 7 หน่วยงาน ได้ เข้าร่วมการอบรมผ่าน ระบบ Zoom แล้ว
7. การเรียนรู้	7.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่ง เอกสารขออนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ ออกจากบัญชี	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 ฝ่าย สามารถจัดส่งเอกสารประกอบการ ขออนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน วันที่ 23 ก.ค. 64
	7.2 รวบรวมปัญหา ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	ได้จัดทำและแก้ไขคู่มือการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี ภายในวันที่ 23 ก.ค. 64
	7.3 ปรับคลังความรู้ให้เหมาะสม	ได้คู่มือการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีฉบับสมบูรณ์ โดยวางไว้ที่ Data 2 และ Intranet ภายในวันที่ 30 ก.ค. 64

องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ :

คู่มือการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี

ผลจากการนำองค์ความรู้ไปใช้

1. คณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 เกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ศึกษาถึงกระบวนการ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ การตรวจสอบลูกหนี้ค้างชำระ การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี และการควบคุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ทำให้มีความรู้และความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เป็นการสร้างมาตรฐานปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

สรุปผลการดำเนินงาน

ขอบเขต KM : การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1 : บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง ภายใน 31 ก.ค. 64	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : วันที่ 25 มิ.ย. 64 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง วันที่ 15 ก.ค.64
เป้าหมาย KM ที่ 2 : บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง ((จำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ถูกต้อง / จำนวนลูกหนี้ทั้งหมดของเอกสารที่ส่งมาจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี) x100) : อย่างน้อย 90%	2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง คิดเป็น 95%

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 1 และ KM ที่ 2

ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

1. ควรปรับปรุงบางช่วงของกระบวนการงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี ให้มีการใช้เวลาดำเนินการที่รวดเร็วขึ้น
2. ควรพัฒนาต่อยอดการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีในด้านของการติดตามประเมินผลวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย ปัญหา อุปสรรค เพื่อพัฒนาแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
3. ต้องมีการทบทวนโดยเฉพาะกระบวนการอย่างน้อยทุก ๆ 3 ปี เพื่อให้เป็นปัจจุบัน (Update)
4. การแก้ไขปรับปรุงต้องบันทึกให้ชัดเจนว่าทำการปรับปรุง พัฒนาตั้งแต่เมื่อไร และยึดถือปฏิบัติตั้งแต่เมื่อไร

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 16 สิงหาคม 2564

บรรณานุกรม (โปรดระบุ ถ้ามี)

1. สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.(2021).มาตรฐานการรายงานทางการเงิน หรือ TFRS (Thai Financial Reporting Standards) คืออะไร,สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2564.จาก. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/6744>
2. สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.(2021).มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 1 การนำเสนองบการเงิน, สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2564.จาก. <https://www.tfac.or.th/upload/9414/HozohCadYC.pdf>
3. กรมสรรพากร.(2021).กฎกระทรวง ฉบับที่ 186 (พ.ศ.2534) ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วย การจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีลูกหนี้ ลงวันที่ 29 ต.ค.2534 คืออะไร,สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2564.จาก. <https://www.rd.go.th/2483.html>
4. สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง.(2021).พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ คืออะไร, สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2564.จาก. <http://www.fpo.go.th/main/The-law-in-charge-of-FPO/Law-of-Finance-and-Taxation/8519.aspx>

ภาคผนวก
แบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 1 ขอบเขต KM : KM Focus Area

แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ.....ฝ่ายการบัญชี (บช.).....					
ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	องค์กร กคช.	บุคลากรในองค์กร	ลูกค้าเชิงพาณิชย์	ลูกค้าเชิงสังคม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (โปรดระบุ)
1. การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	1.1 ภาพรวมงบการเงินของ กคช. มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น มีหนี้ค้างลดลง และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี	1.1 บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ) วันที่ 30 / 12 / 2564					

แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ (จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรทำให้องค์กรมีข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ และวางแผนการบริหารหนี้ค้ำชำระให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช. (จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	ไม่ใช่
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ไม่ใช่
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	ต้องทำ เพราะจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สคส. สคจ. สน ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามข้อบังคับและระเบียบของการเคหะแห่งชาติ ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร 186 ,พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 และมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ และช่วยให้ผลการดำเนินงานในงบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จมีความถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริง
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่เกี่ยวข้องอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	ไม่ใช่
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	เป็นความรู้ที่จำเป็น เพราะจะทำให้งบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จมีความถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริง
8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	ไม่ใช่
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ใช่ เพื่อเป็นการควบคุมและป้องกันไม่ให้นี้ค้ำชำระสูงเกินไป ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	ไม่มี
<p>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)</p> <p>วันที่ 20 / 12 / 2564</p>	


แบบฟอร์ม 3 เป้าหมาย KM (Desired State)

แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) ของฝ่าย/คณะ.....ฝ่ายการบัญชี (บช.).....	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1 : บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2 : บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง ((จำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ถูกต้อง / จำนวนลูกหนี้ทั้งหมดของเอกสารที่ส่งมาจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี) x100) : ร้อยละ 90
<p>เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำ : ที่ 1 และ 2</p> <p>เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้ :</p> <p>เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายการบัญชี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามข้อบังคับการเคหะแห่งชาติ ฉบับที่ 57 ว่าด้วยการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี และระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี พ.ศ. 2558 ข้อ 4 (3) ลูกหนี้ที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ โดยหนี้หนี้ยังไม่ขาดอายุความ และมีหลักฐานโดยชัดแจ้งที่สามารถฟ้องลูกหนี้ได้ ข้อ 4 (4) ตามกรณีอื่นๆที่ผู้ว่าเห็นสมควร ส่งผลให้งบแสดงฐานะทางการเงินและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของ กคช. มีความถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริง</p>	
<p>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)</p> <p>วันที่ 30 / เม.ย. / 2564</p>	

แบบฟอร์ม 4 แผนการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 4 - แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อฝ่าย/คณะ :ฝ่ายการบัญชี..... ขอบเขต KM (KM Focus Area) : การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี								
เป้าหมาย KM (Desired State) :								
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี								
2. บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :								
1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี : ภายใน 31 ก.ค. 64								
1.2 ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร : จำนวน 1 ครั้ง ภายใน 31 ก.ค. 64								
2.1 ร้อยละของจำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายหนี้ให้กับฝ่ายการบัญชีได้ถูกต้อง ((จำนวนรายลูกหนี้ที่ตรวจสอบ และนำส่งเอกสารจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีได้ถูกต้อง / จำนวนลูกหนี้ทั้งหมดของเอกสารที่ส่งมาจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี) x100) : ร้อยละ 90								
ลำดับ	กรอบขั้นตอนการจัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	1.1 สอบถามผู้เชี่ยวชาญ	22 มี.ค.	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	จำนวน 3 คน			
		1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	31 มี.ค.	จำนวนแผนที่ความรู้	1 แผนที่	แผนที่ความรู้		
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1 แสวงหาความรู้การจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	19 เม.ย.	ชุดความรู้ที่แสวงหา	1 ชุด	การสอนงาน, การเป็นพี่เลี้ยง		
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.1 รวบรวม จัดกลุ่มความรู้ และจัดทำเอกสาร / ไฟล์องค์ความรู้ (Explicit Knowledge)	30 เม.ย.	ร้อยละเอกสาร / ไฟล์องค์ความรู้ที่ได้จัดทำ	ร้อยละ 100	คู่มือ Data2 Intranet		
		3.2 จัดทำทะเบียนผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และบัญชี เกี่ยวกับการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	30 เม.ย.	ทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ	1 ชุด			

4	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	1 พ.ค.	จำนวนผู้ตรวจสอบ	จำนวน 3 คน			
		4.2 ตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้	30 มิ.ย.	ร้อยละความรู้ที่ตรวจสอบ	ร้อยละ 100			
		4.3 จัดเก็บความรู้เข้าคลังความรู้	5 ก.ค.	ร้อยละความรู้ที่จัดเก็บ	ร้อยละ 100	คู่มือ Data2 Intranet		
5	การเข้าถึงความรู้	5.1 สื่อสารวิธีการเข้าถึงความรู้	12 ก.ค.	ร้อยละบุคลากรที่รับทราบ	ร้อยละ 100	บันทึก, Front End		
		5.2 ส่งเสริมบุคลากรให้เข้าถึงความรู้	12 ก.ค.	ร้อยละบุคลากรที่เข้าถึง	ร้อยละ 100	Data 2 , QR CODE		
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	6.1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฝ่าย และ ระหว่างฝ่าย	19 ก.ค.	จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้	7 หน่วยงาน	อบรมผ่าน ระบบ Zoom		
7	การเรียนรู้	7.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่ง เอกสารขออนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	23 ก.ค.	จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดส่งเอกสารประกอบ ขออนุมัติจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี	6 ฝ่าย			
	7.2 รวบรวมปัญหา ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	ระยะเวลาการจัดทำข้อสงสัย และข้อเสนอแนะองค์ความรู้		ภายใน 23 ก.ค. 64				
	7.3 ปรับคลังความรู้ให้เหมาะสม	ระยะเวลาในการปรับปรุงความรู้		ภายใน 30 ก.ค. 64				

ทบทวน / ผู้อนุมัติ :  (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)
 วันที่ 30 / 18ย. / 2564

คำอธิบาย 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้	
ขั้นตอนการจัดการความรู้	คำอธิบายขั้น
1. การบ่งชี้ความรู้	การเลือกหัวข้อความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	การทำให้มั่นใจว่า ความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	Explicit Knowledge เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล, เทคโนโลยีสารสนเทศ Tacit Knowledge ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้	การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้-->นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง