

โครงการการปรับปรุง กระบวนการประจำปี 2563

การพัฒนาบุคลากรด้านการบันทึกข้อมูลบริหาร
หน้าในระบบงาน Front End และทักษะการ
ติดตามหนี้



ประธานคณะทำงานฯ :



นายวิชร์ มีนุช
ผอ.ชช.1



นายสุวรรณชัย ดิเวตันสกุล
ผอ.ชช.2



นายเทพฤทธิ์ ฤทธิณรงค์
ผอ.ชช.3



นายธวัช สิ้นพันธ์
ผอ.ชช.4



นายันทพล ทองพวง
รอง ผอ.ชช.1
ประธานคณะทำงานฯ ชช.1



นางจรรักษ์ เจลิ้มเกียรติ
พ.จัดการฯ 9 ชช.2
ประธานคณะทำงานฯ ชช.2

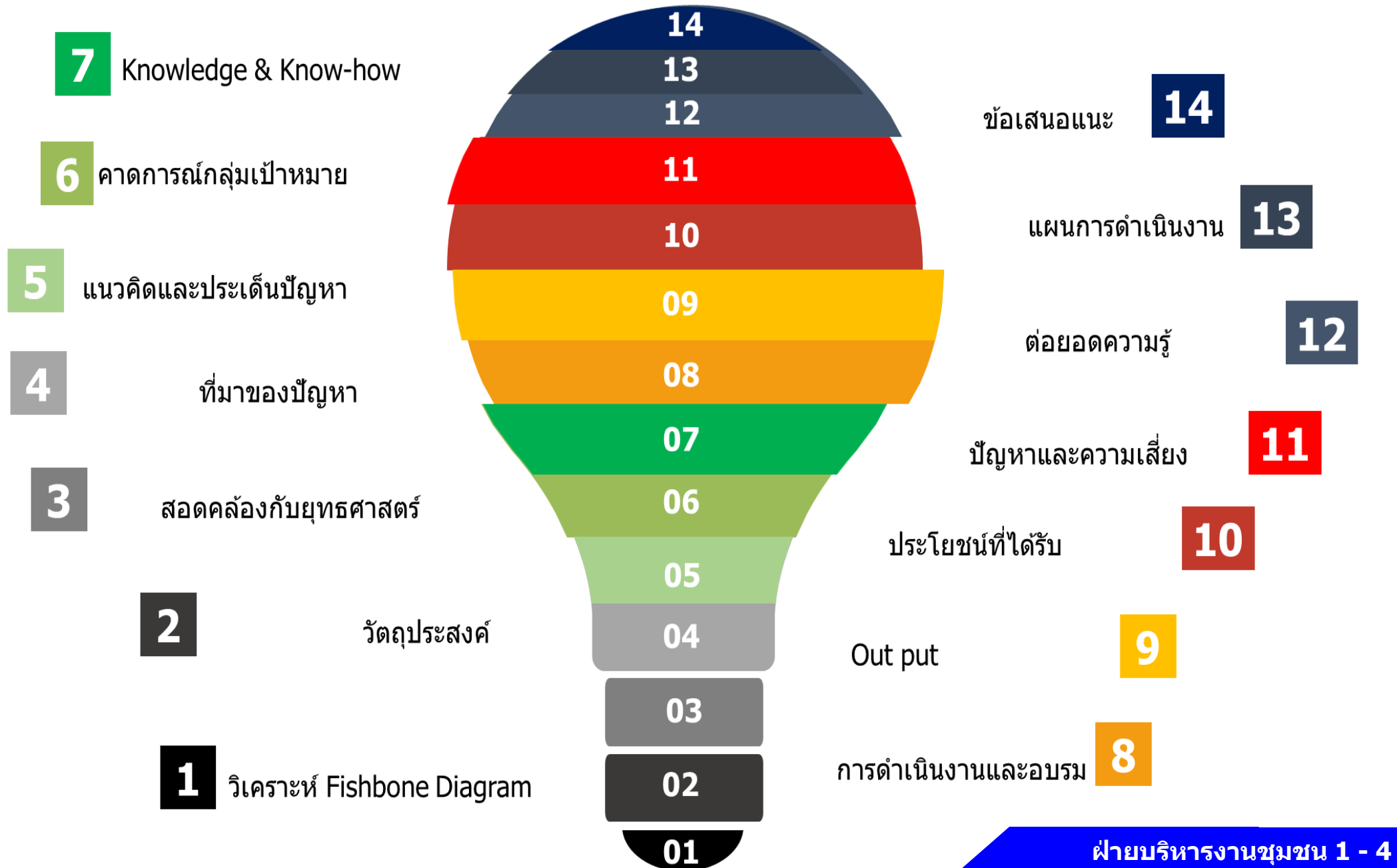


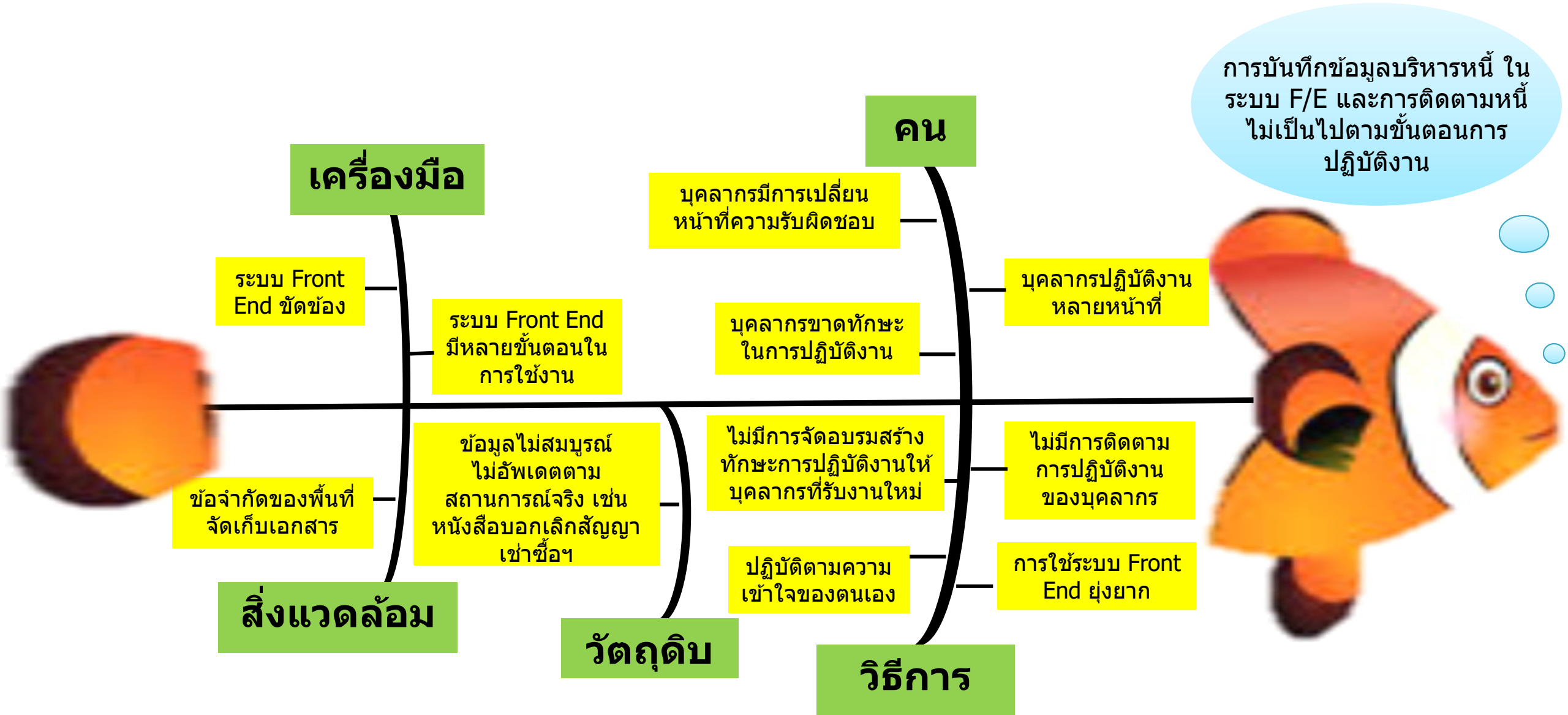
นางจรรุวรรณ สุวรรณศรี
รอง ผอ.ชช.3
ประธานคณะทำงานฯ ชช.3



นางพาริดา เส็มหล่อ
รอง ผอ.ชช.4
ประธานคณะทำงานฯ ชช.4
ปัจจุบันย้ายไป ชช.1

หัวข้อนำเสนอ :

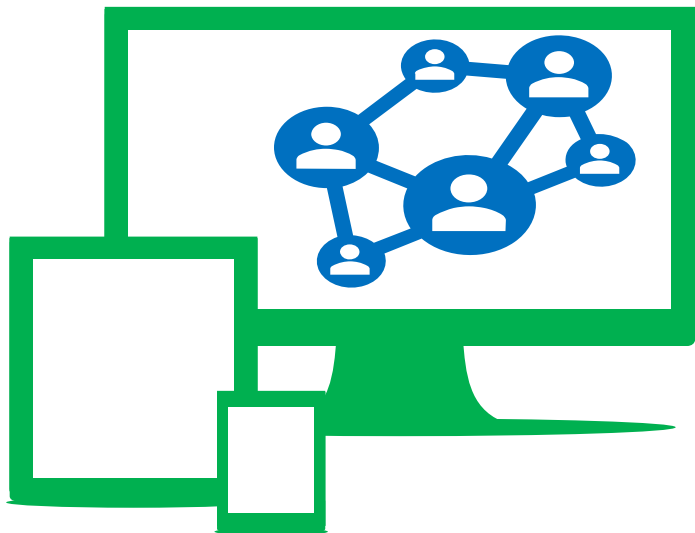






บุคลากร

เพิ่มทักษะให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน ด้านการบันทึกข้อมูลบริหารหนี้ในระบบงาน Front End และทักษะการติดตามหนี้



ระบบ

พัฒนาและทบทวนการบันทึกข้อมูล เพื่อให้ระบบพร้อมเสมอ

1

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
(พ.ศ. 2561-2580)

การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

2

แนวคิด Thailand 4.0

การบ่มเพาะผู้ประกอบการและพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ
ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

3

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ

ส่งเสริม ระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

4

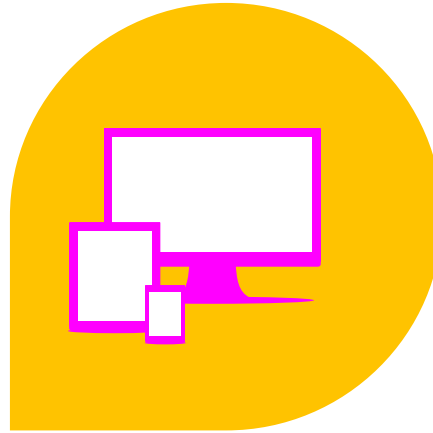
แผนยุทธศาสตร์การเคหะแห่งชาติ
(พ.ศ. 2560-2565) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

❖ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

1

บริหารบุคลากร
ให้สอดคล้องกับ
โครงสร้างองค์กร



2

พัฒนา IT & Digital
และส่งเสริมให้นำไปใช้
ประโยชน์และเชื่อมโยง



พัฒนาบุคลากรด้านการ
บริหารจัดการโครงการ
ก่อสร้างการตลาดและ
การพัฒนาธุรกิจ กลยุทธ์

3

ศึกษานวัตกรรมเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพ
องค์กร

4

จากการปฏิบัติงาน พบว่าการบันทึกข้อมูลในระบบ Front End ไม่เป็นไปตามขั้นตอน มีผลทำให้การบันทึกข้อมูลไม่สมบูรณ์

ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการบริหารหนี้ในระบบ Front End



พบมีการลงข้อมูลไม่ครบและไม่ถูกต้อง ทำให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาด



สภาพปัญหา :

การพัฒนาบุคลากร ด้านการบันทึกข้อมูลบริหารหนี้ในระบบงาน Front End และทักษะการติดตามหนี้ พบว่า "การบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปตามขั้นตอน มีผลทำให้การบันทึกข้อมูลไม่สมบูรณ์ " (DM1I040 บันทึกข้อมูลวันที่ตอบรับหนังสือบอกเลิก)



บุคลากร
ทักษะไม่เพียงพอ



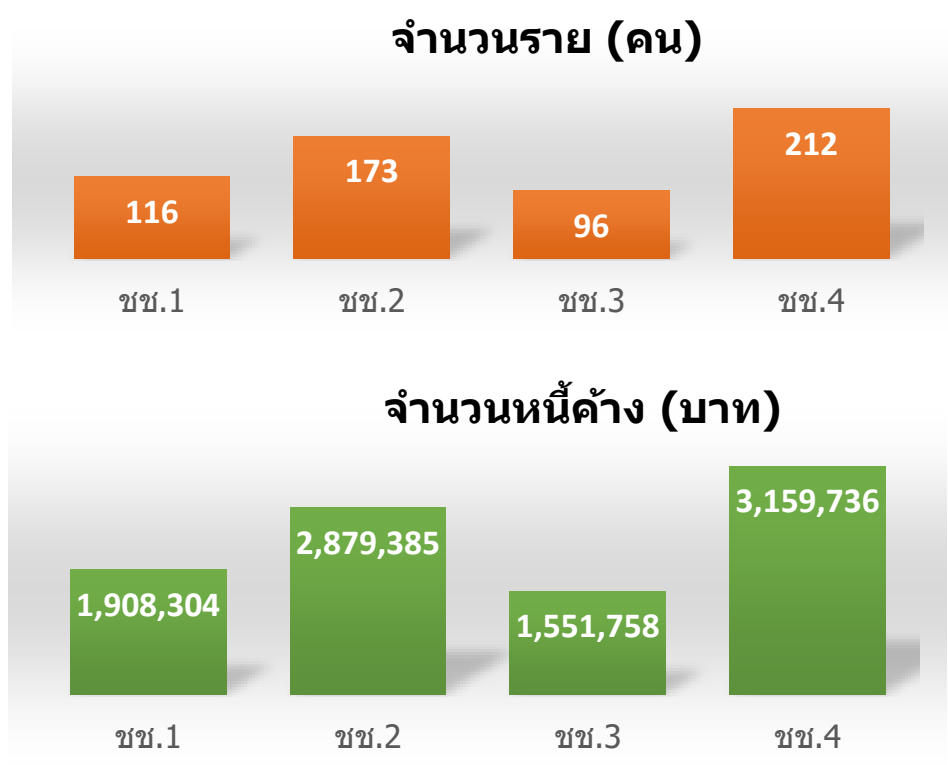
ระบบ
ไม่สามารถลงข้อมูลครบถ้วน



วิธีการปฏิบัติ
ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน

แนวคิดและประเด็นปัญหา :

❑ สัญญาเช่า/เช่าซื้อ (หนี้ค่างมากกว่า 3 งวด)



สัญญาเช่า/เช่าซื้อ หนี้ค่างมากกว่า 3 งวด ในระบบมีข้อมูลค่างไม่สามารถยกเลิกสัญญา และไม่สามารถส่งฟ้องได้

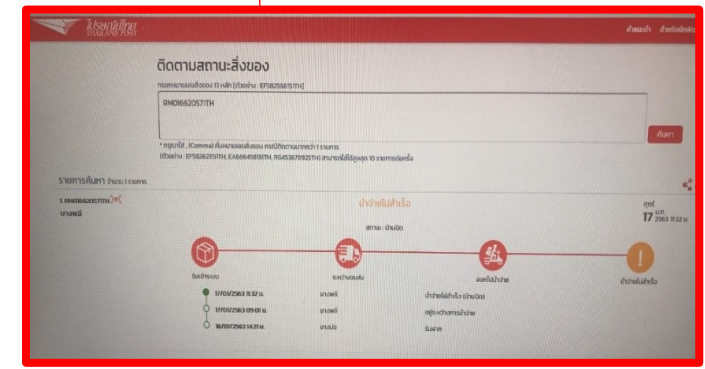
- เช่า
- เช่าซื้อ
- Pack 1
- เอื้ออาทร
- เคหะชุมชนฯ

*ข้อมูล ณ. 4 สิงหาคม 2563

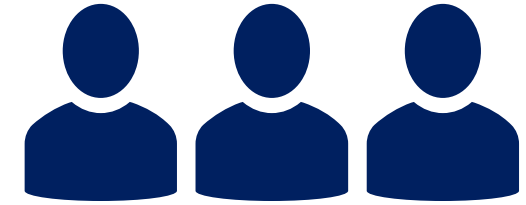
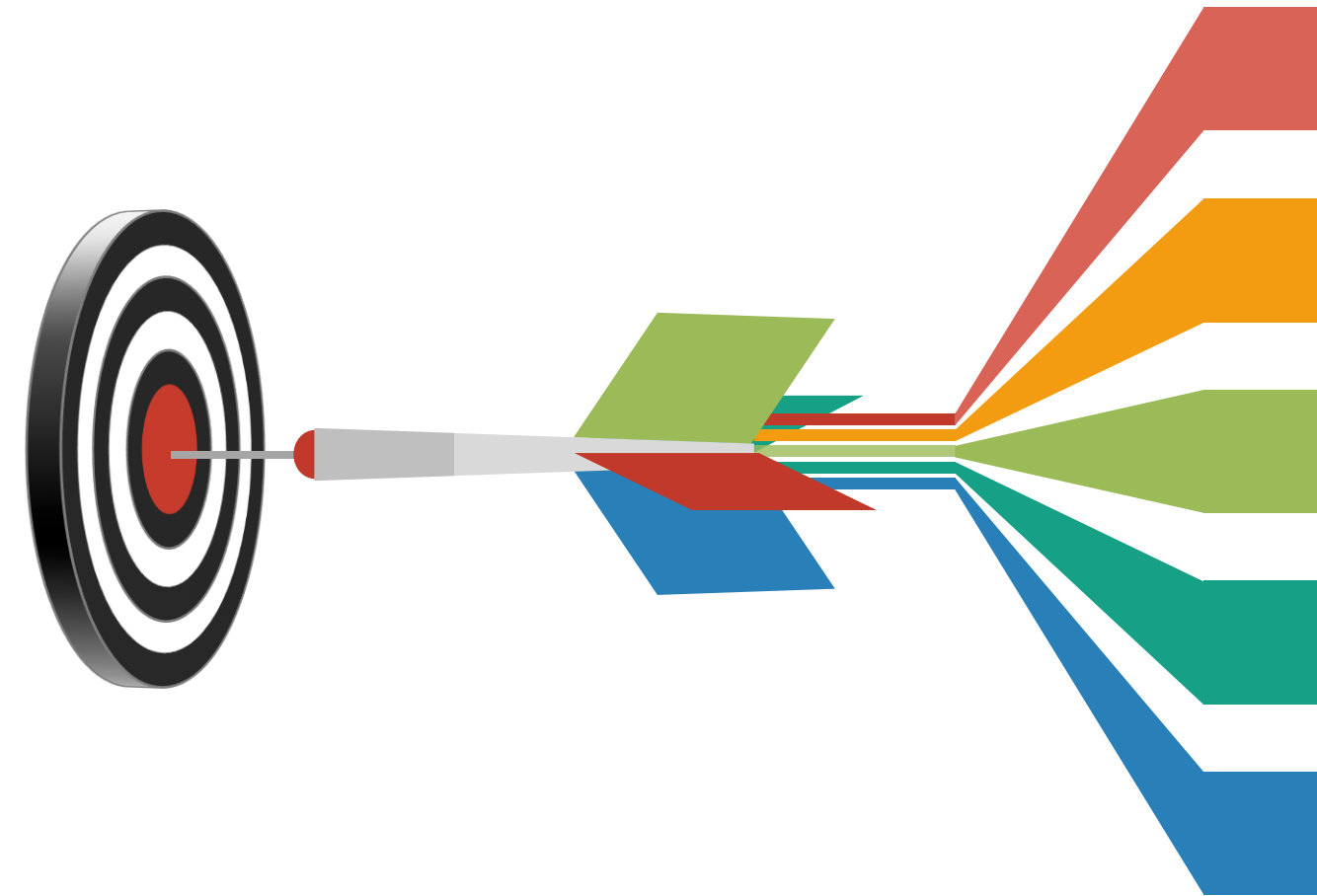
❑ ใบเหลือง

ไม่มีใบเหลือง หรือไม่มีตราประทับไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ฯ ต้องติดตามทำให้การคีย์ข้อมูลไม่สมบูรณ์

❑ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการบริหารหนี้ในระบบ Front End



* จะต้องใช้เวลาติดตาม 7 วัน



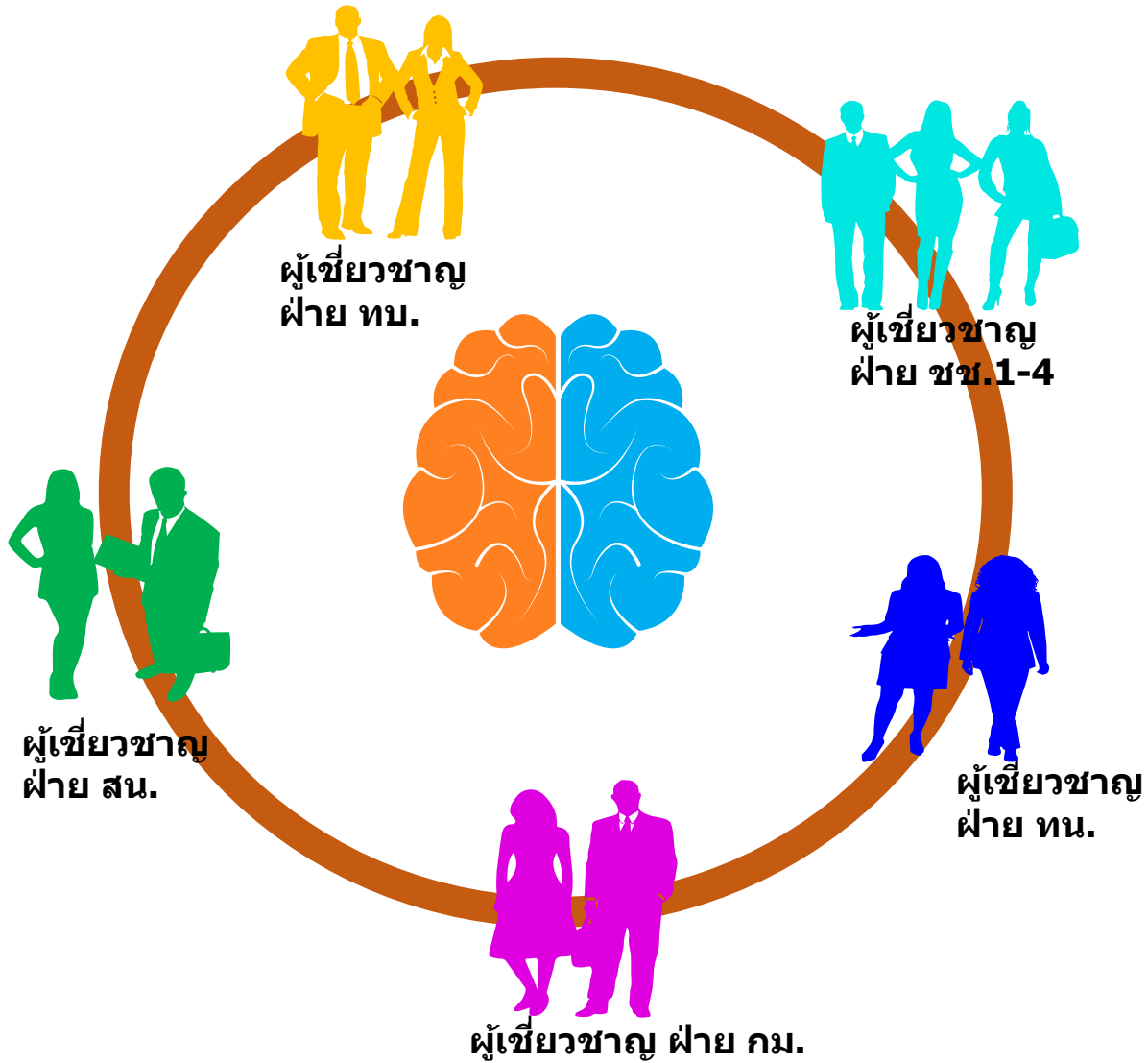
1

บุคลากร มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการอบรมให้กับเพื่อนร่วมงานได้ มีทักษะเพิ่มขึ้น สามารถบันทึกข้อมูลบริหารหนี้ ในระบบงาน Front End ได้อย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ คู่มือปฏิบัติ ทักษะการเจรจาต่อรอง เพิ่มขึ้นหลังการอบรม **ไม่น้อยกว่า 85 %**

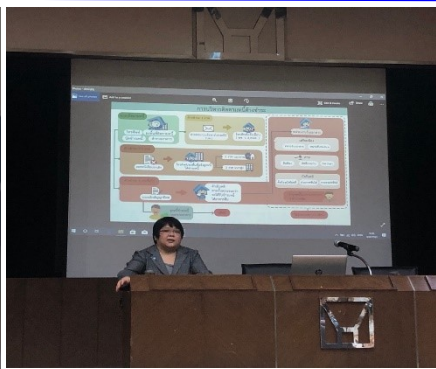


2

ระบบ มีความถูกต้องแม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น







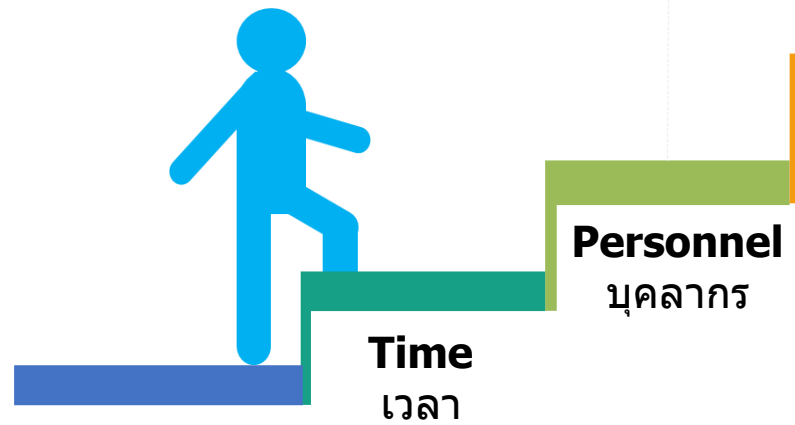


1 บุคลากร มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการอบรมให้กับเพื่อนร่วมงานได้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น					ผลลัพธ์
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1.	สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด	10 คน (26.3%)	28 คน (73.7%)	0 คน (0%)	0 คน (0%)	3.26 (81.50%)	ค่อนข้างมาก

2 ระบบ มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น (ผู้เข้ารับการอบรม 46 คน สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน 81.50 % ผลลัพธ์ค่อนข้างมาก)



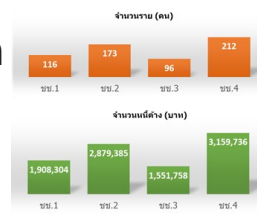
สามารถจัดการ บริหารเวลา การปฏิบัติงานนั้น ๆ สามารถแบ่งเวลาเรื่องต่าง ๆ ได้

รักการเรียนรู้ ยึดมั่นในการเรียนรู้เพื่อพัฒนา

Learning
การเรียนรู้

Value
มูลค่า

คาดการณ์รายได้เพิ่มขึ้นตามการประเมินที่กำหนด



Efficiency
ประสิทธิภาพ

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร และด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นกลไกนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ

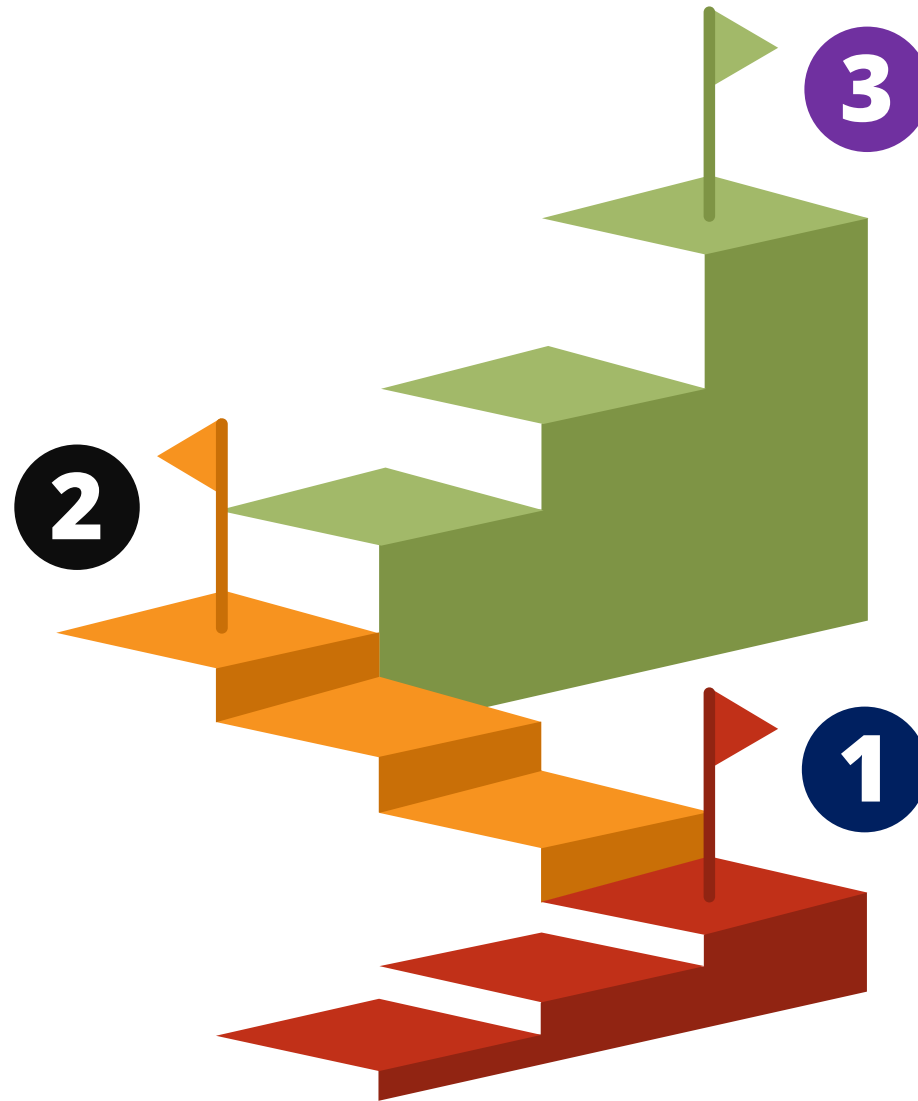
หนี้ค่างน้อยกว่า 3 งวด ในระบบไม่มีข้อมูลค้าง สามารถยกเลิกสัญญา และสามารถส่งฟ้องได้



 ระดับสูง
  ระดับปานกลาง
  ระดับต่ำ

เรื่อง	โอกาสเกิดความผิดพลาด	ผลกระทบ	ความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
ก่อนอบรม				
เจ้าหน้าที่	ระดับสูง	ระดับสูง	ระดับสูง	เพื่อน
ระบบ	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง	เพื่อน
หลังการอบรม				
เจ้าหน้าที่	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ	ผู้เชี่ยวชาญ
ระบบ	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ	ผู้เชี่ยวชาญ

ระบบ มีการพัฒนาอย่าง
สม่ำเสมอ เพื่อให้มีความ
ถูกต้องแม่นยำ และมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น



3 ปรับปรุงการปฏิบัติงาน
ให้เหมาะสม

1 บุคลากรต่างจังหวัด ให้ได้รับการอบรมได้
เพิ่มทักษะ เข้าใจขั้นตอน และวิธีการบันทึก
ข้อมูลในระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
และยังสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับ
บุคลากรภายในสำนักงาน และหน่วยงานอื่น

2



พ.ย. 2563
จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ภภ.3-4

4



ม.ค. 2564
จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ภภ.7-8

1



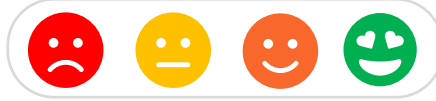
ต.ค. 2563
จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ภภ.1-2

3



ธ.ค. 2563
จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ภภ.5-6



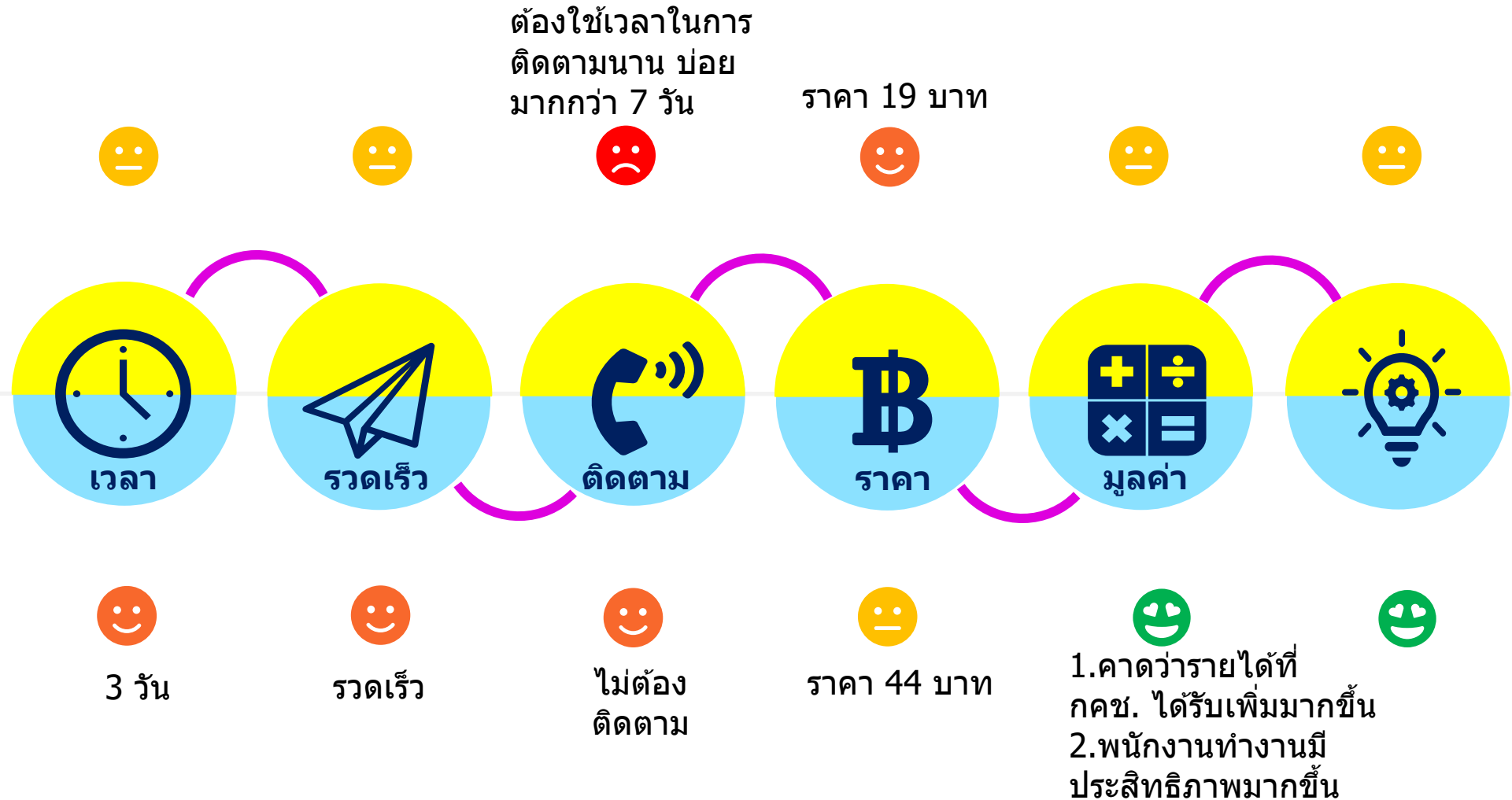
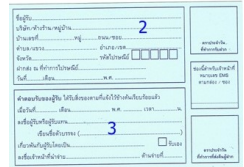
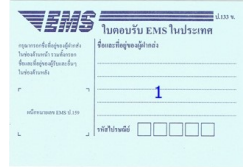


จากการอบรมเมื่อต้นเดือนที่ผ่านมา ฝ่าย ทบ. ฝ่าย ทน. ฝ่าย สน. และฝ่าย ชช.1-4 ได้แก้ปัญหาร่วมกันในประเด็น การพัฒนาบุคลากรด้านการบันทึกข้อมูลบริหารหนี้ในระบบงาน Front End และทักษะการติดตามหนี้ ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงาน ทำให้องค์กรเร่งติดตามหนี้ค้างชำระมากกว่า 3 งวด ไม่สามารถยกเลิกสัญญา และไม่สามารถส่งฟ้องได้ ที่ล่าช้าให้เร็วขึ้น

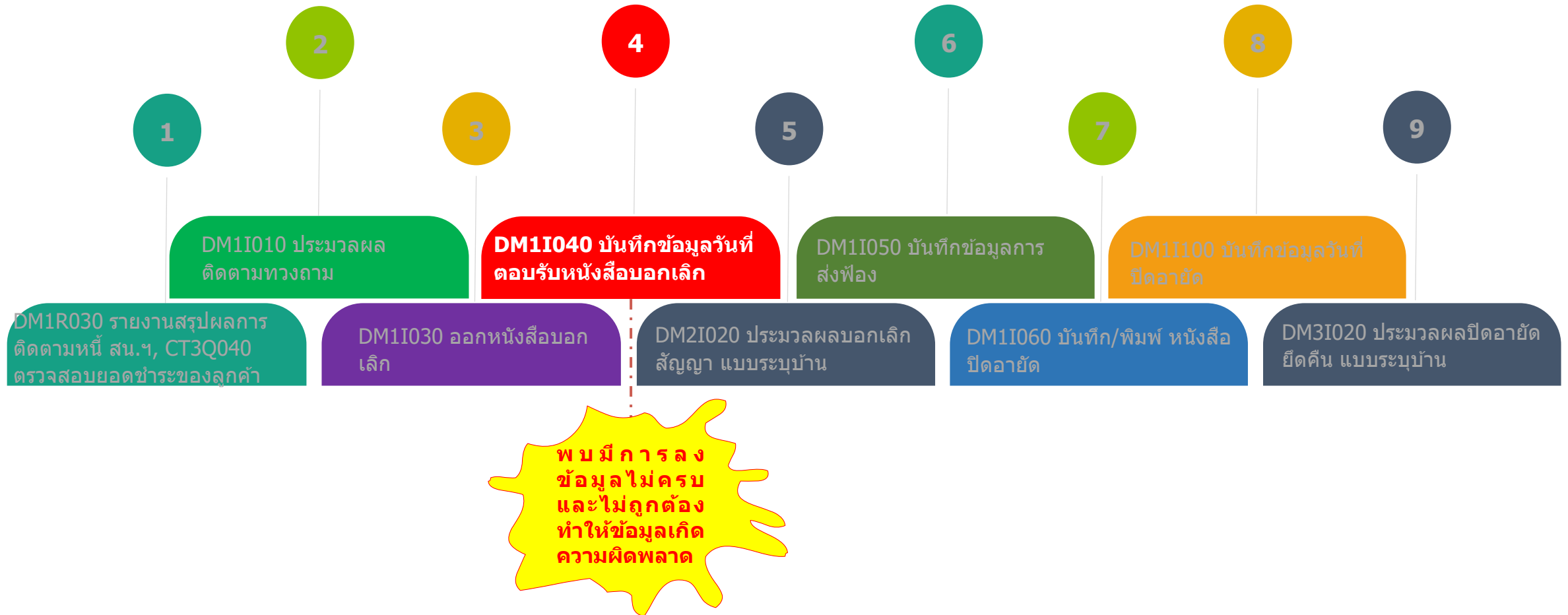
❖ ใบสีเหลือง



❖ ใบสีฟ้า



□ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการบริหารหนี้ในระบบ Front End





ขอบคุณครับ