

ผังการคัดเลือกหัวข้อ การพัฒนากระบวนการงาน (Process Improvement Landscape)

หน่วยงาน ชบ.,ชล.,ชน.,ชจ.,ชอ.,ชต..... ชื่อกลุ่ม6 ช.....

ชื่อกระบวนการที่พัฒนา "ปรับปรุงกระบวนการขอจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี"

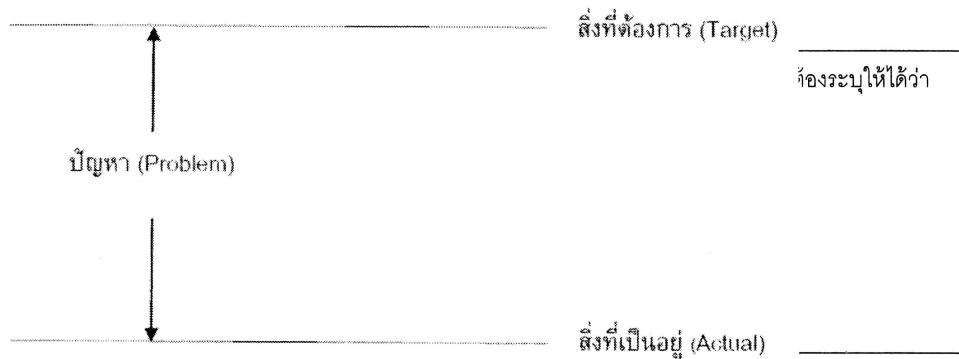
ส่วนที่ 1 การกำหนดประเด็นปัญหาและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการงาน

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนักของปัญหา	ลำดับความสำคัญ
	(1) ความถี่ของปัญหา	(2) ผลกระทบของปัญหา	(3) ศักยภาพในการแก้ปัญหา		
1.ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนด ระยะเวลา 90 วัน	5 (ทุกเดือน)	5 (จำหน่ายหนี้สูญล่าช้า)	5 (หน่วยงานสามารถแก้ไขเองได้)	1 x 2 x 3 = 125	1
2.เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บช. (5-10 ครั้ง)	4 (บ่อย)	5 (ทวงถามเกิน 5 ครั้ง)	5 (หน่วยงานสามารถแก้ไขเองได้)	100	2

คะแนนของปัจจัยในการประเมินจะเรียงตามลำดับจากมากที่สุดเท่ากับ 5 และน้อยที่สุดเท่ากับ 1

สิ่งเริ่มต้นในการนำความรู้ที่จัดการไปพัฒนากระบวนการงานหรือแก้ปัญหาคือ ต้องระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน มีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้

นิยามของคำว่า "ปัญหา (Problem)" คือ "ความแตกต่าง (Gap)" ระหว่าง "สิ่งที่เป็นอย่างอยู่ (Actual)" กับ "สิ่งที่ต้องการ (Target)" สามารถเขียนเป็นแผนภาพอธิบายได้ดังนี้



ส่วนที่ 2.สรุปรายละเอียดของตัววัด (PI) หรือตัววัดที่สำคัญ (KPI) หรือ ปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาที่เหมาะสม

กระบวนการจำหน่ายหนี้สูญ (ไม่เกิน 90 วัน)

1. ลูกคามีหนี้ค้างชำระ (ตั้งแต่ 1 งวดขึ้นไป) (1 วัน)
2. สดล./สดจ.ออกหนังสือทวงถามหนี้ค้างชำระและบอกเลิกสัญญา (ก่อนปิดสัญญา) (3 วัน)
3. ลูกค้าทิ้งห้องชุด (3-5 วัน ในการตรวจสอบสภาพห้อง)
4. ปิดสัญญา (1 วัน)
5. ออกหนังสือปิดอายัด (7 วัน) รวมเวลาที่เอาไปปิดหนังสือหน้าห้องด้วย
6. ปล่อยให้ลูกค้ามืดต่อเพื่อต้องการห้องคืน (15 วัน)
7. สดล./สดจ. ตั้งรายงานจากระบบ Front End (1 วัน)
8. สดล./สดจ.ออกหนังสือทวงถามหนี้ค้างชำระหลังปิดอายัด (7 วัน)
9. รวบรวมเอกสาร (7 วัน)
 - สำเนาหนังสือทวงถามหนี้ค้างชำระและบอกเลิกสัญญา (ก่อนปิดสัญญา)
 - สำเนาไปรษณีย์ตอบรับ/หลักฐานการส่งหนังสือทวงถามหนี้ค้างชำระและบอกเลิกสัญญา (ก่อนปิดสัญญา)
 - สำเนาใบปิดอายัด
 - สำเนาหนังสือทวงถามหนี้ค้างชำระหลังปิดอายัด
 - สำเนาไปรษณีย์ตอบรับ/หลักฐานการส่งหนังสือทวงถามหนี้ค้างชำระหลังปิดอายัด
10. กรณีมีเงินประกัน (พิมพ์แบบขอตัดเงินประกัน (กคช.กค.8) ไม่ตัดงบประมาณ (1วัน)
11. จัดทำแบบพิมพ์การตรวจสอบเพื่อโอนเงินประกัน (กคช.กค.56) (1 วัน)
12. จัดทำแบบฟอร์มการจำหน่ายหนี้สูญ (นส.02) (1 วัน)
13. จัดทำบันทึกจำหน่ายหนี้ออกจากบัญชี (ผ่านฝ่ายต้นสังกัด ก่อนส่ง บล.บช.) (1วัน)

เป้าหมาย

1. ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนด ระยะเวลา 90 วัน
2. เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บช. (5-10 ครั้ง)

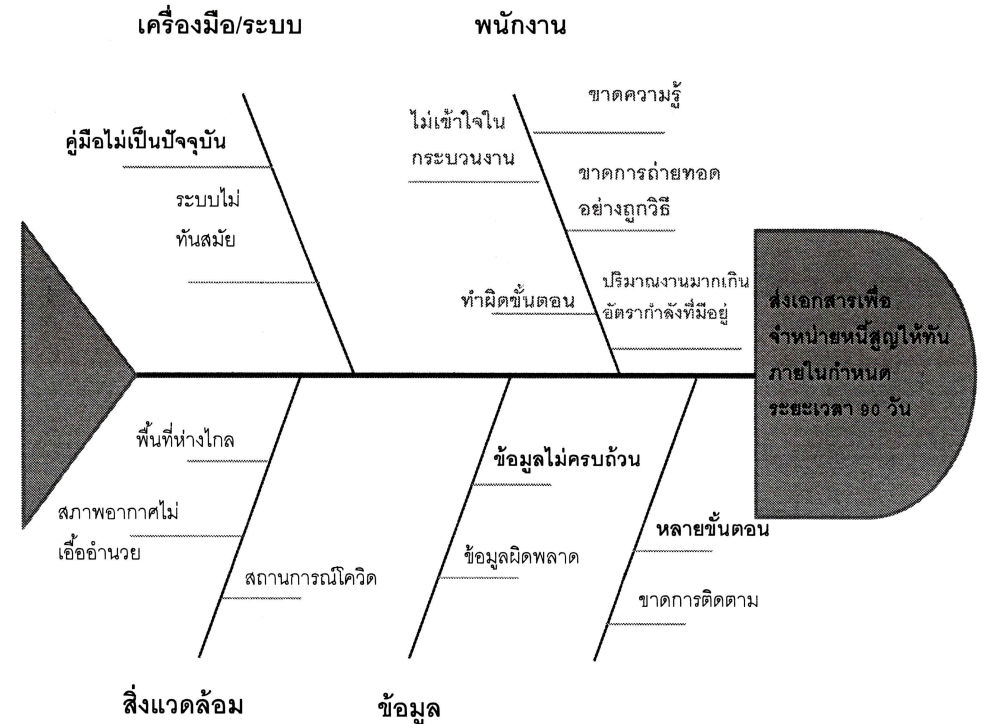
ผลลัพธ์

ปี 2565

1. ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนด ระยะเวลา 90 วัน
2. เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บช. (7 ครั้ง)

ปี 2564

1. ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนด ระยะเวลา 90 วัน



2. เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บข. (10 ครั้ง)

ส่วนที่ 3 สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนากระบวนการ

- 3.1 สรุป ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา (ควรจะมีข้อมูลย้อนหลังผลลัพธ์กลับไปอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา) หรือ กรณีที่เริ่มต้นจากปัญหาจากกระบวนการปฏิบัติงาน เลยกวาระระบุปัญหาให้ชัดเจน)
- 3.2 สรุปหัวข้อ เพื่อพัฒนากระบวนการ (ชื่อหัวข้อ ต้องขึ้นต้นด้วยกริยาเชิงพัฒนา เช่น ปรับปรุง พัฒนา เปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอน เสริมสร้าง ฯลฯ)
- 3.3 สรุปวัตถุประสงค์ การพัฒนากระบวนการ (วัตถุประสงค์ต้องต้องสั้น กระชับ ตรงประเด็นมีจำนวนวัตถุประสงค์ไม่มาก และวัดผลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงานได้ชัดเจน)
- 3.4 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิภาพ (จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามข้อ 3.3 ทำไปเพื่ออะไรต้องวัดผลได้ตามนั้น)
- 3.5 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิผล (ผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายที่องค์กร / หน่วยงานอยากเห็น ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจาก ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ)

เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือนโยบายองค์กร	3.1 ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา หรือปัญหาในกระบวนการ	3.2 หัวข้อ การพัฒนากระบวนการ	วัตถุประสงค์ / ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
<p>S01 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี</p>	<p>เป้าหมาย</p> <p>1. ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนดระยะเวลา 90 วัน</p> <p>2. เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บข. (5-10 ครั้ง)</p> <p>ผลลัพธ์</p> <p>ปี 2565</p> <p>1. ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนดระยะเวลา 90 วัน</p> <p>2. เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บข. (7 ครั้ง)</p> <p>ปี 2564</p> <p>1. ส่งเอกสารเพื่อจำหน่ายหนี้สูญให้ทันภายในกำหนดระยะเวลา 90 วัน</p> <p>2. เพื่อไม่ให้เกิดการทวงถามจาก บข. (10 ครั้ง)</p>	<p>ชื่อหัวข้อ ปรับปรุงกระบวนการขอจำหน่ายทรัพย์สินและลูกหนี้ออกจากบัญชี</p>	<p>วัตถุประสงค์ (Objective) ทำเรื่องนี้ไปเพื่อ ?</p> <p>1. เพื่อลดระยะเวลาในการจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีลูกหนี้ตามกำหนด</p> <p>2. เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจกับพนักงานในวิธีการจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีลูกหนี้</p> <p>ประสิทธิภาพ (Key Result)</p> <p>1. ระยะเวลาการจำหน่ายหนี้สูญลดลงไม่เกิน 90 วัน</p> <p>2. พนักงานเข้าใจวิธีการและขั้นตอนการจำหน่ายหนี้สูญออกจากระบบ ไม่น้อยกว่า 50 คน</p> <p>ประสิทธิผล (Effectiveness / Outcome)</p> <p>1. ส่งการจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีลูกหนี้ตามกำหนดเวลา</p> <p>2. การทวงถามจากบัญชีลดลง (ไม่เกิน 5 ครั้ง)</p>

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนากระบวนการ

SIPOC คือ ภาพรวมของกระบวนการทำงาน ที่ทำให้คนทำงานเข้าใจ วัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น

S-Supplier บุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า I -Input ปัจจัยนำเข้า P -Process กระบวนการพัฒนางาน O -Output ผลลัพธ์ C -Customer ผู้รับบริการ

ผู้ส่งมอบ (Supplier)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	การพัฒนากระบวนการ (PI Process)	ตัววัด (Output) / (Outcome) มิติของการวัดผล				ลูกค้า (Customer)
			ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)	
ใครคือผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า เพื่อพัฒนากระบวนการ? 1.สคส./สคจ. ในพื้นที่ 2.พนักงานที่มีประสบการณ์	อะไรคือปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนากระบวนการ? 1.ข้อมูลการปิดสัญญา 2.ข้อมูลหนี้ค้าง 3.ขั้นตอนการจำหน่ายหนี้สูญ 4.รายการตรวจสอบข้อมูล	กิจกรรมอะไรบ้างที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการ 1.ทบทวนกระบวนการจำหน่ายหนี้สูญร่วมกับ บล.บช. 2.ปรับปรุงขั้นตอนการจำหน่ายหนี้สูญ และกรอบระยะเวลาให้ชัดเจน โดยทำเป็น Infographic 1 เรื่อง 3.จัดอบรมวิธีการจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีลูกหนี้ 4.จัดทำขั้นตอนการทำ/ติดตามการจำหน่ายหนี้สูญ 5.เผยแพร่สื่อ , ตามสายงาน และ Line Group 6. ติดตามผลการดำเนินงาน	1.พนักงานมีความเข้าใจวิธีการจำหน่ายหนี้สูญออกจากบัญชีลูกหนี้ ไม่น้อยกว่า 50 คน			1.ระยะเวลาการจำหน่ายหนี้สูญลดลงไม่เกิน 90 วัน	ใครคือผู้รับผลงาน สคส., สคจ.
			ความปลอดภัย (Safety)	ความโปร่งใสธรรมาภิบาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)	
สรุปรายชื่อหน่วยงานที่ดำเนินการร่วมกัน (ถ้ามี)	สคส., สคจ., บล.บช.						
หัวข้อความรู้อะไรที่เราใช้พัฒนากระบวนการ	< ระบุหัวข้อความรู้ที่ใช้ปรับปรุงกระบวนการ >						
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้และเป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามเวลาที่กำหนด						

