แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

1. ชื่อองค์ความรู้.....เทคนิคการบริหารจัดการหนี้เกินกำหนดชำระได้ไม่เกินร้อยละ 5 ของหนี้คงเหลือของจังหวัด.....

2. ชื่อเจ้าของความรู้.....นางสาวสุรางคนา ภักดี ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ.....

3. เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่บ่งชี้มีความคิดสร้างสรรค์ (เลือกได้จำนวน 1 หมวด) (คะแนนเต็ม ๑0 คะแนน)

☐ หมวดที่ 1 สร้างสรรค์ชุมชนพึ่งตนเองได้

☐ หมวดที่ ๒ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้ขยายตัวอย่างสมดุล

☐ หมวดที่ ๓ เสริมสร้างทุนชุมชนให้มีธรรมาภิบาล

☐ หมวดที่ 4 เสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

4. มีรูปแบบ กระบวนการ ลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน)

การบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการบริหารสัญญา การบริหารโครงการ และการบริหารหนี้ค้างชำระ จะต้องอาศัยการจัดการที่เป็นระบบ ใช้เทคนิคการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนอาศัยเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1.การบริหารโครงการ เป็นกระบวนการแรกที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และมีผลกระทบต่อการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป โดยมีวิธีการในการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ก่อนการพิจารณาอนุมัติต้องมีการประเมินโครงการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด วัตถุประสงค์ของโครงการ/ลักษณะของโครงการเหมาะสมกับวงเงินที่ขอกู้ยืมหรือไม่ โครงการมีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด สมาชิกกลุ่มมีความสามารถในการชำระคืนเงินได้หรือไม่ รวมถึงพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการฯต้องไม่ขัดต่อระเบียบ/กฎหมาย หรือต้องไม่เป็นโครงการฯที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น วิธีการตรวจสอบกลั่นกรองโครงการดังกล่าว ใช้วิธีการออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มเพื่อประเมินค่าคะแนนของโครงการฯในแต่ละประเด็น โดยนำโปรแกรม Microsoft Excel มาใช้ในการประมวลผลค่าคะแนนประเมินที่ได้ของแต่ละโครงการฯ ตลอดจน มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลลูกหนี้ที่เคยกู้ยืมเงินทุนหมุนเวียน มาวิเคราะห์และจัดประเภท/จัดเกรดลูกหนี้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพื่อเป็นฐานข้อมูล(Big Data) ประกอบการพิจารณาอนุมัติโครงการฯ

(2) เมื่อโครงการผ่านการพิจารณาอนุมัติ ให้มีการแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติโครงการให้สมาชิกทราบผ่านระบบ SMS เพื่อให้สมาชิกได้เตรียมความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการทำสัญญา และในขั้นตอนจัดทำสัญญาสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือ ความสมบูรณ์สัญญา การกรอกข้อมูลในสัญญาให้ครบถ้วนและการติดอากรแสตมป์ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงต้องจัดเก็บเอกสารสัญญาไว้อย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันสัญญาสูญหาย โดยใช้วิธีการสแกนเอกสารสัญญานำเข้าระบบฐานข้อมูลกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดแพร่

(3) แจ้งเตือนให้สมาชิกทราบผลการโอนเงินเข้าบัญชี ผ่านข้อความมือถือ (ระบบ SMS) และดำเนินการโอนเงินให้สมาชิกกองทุนฯ ภายหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของสัญญาพร้อมเอกสารประกอบสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยยึดถือวันที่มีการโอนเงินให้สมาชิกเป็นวันที่ทำสัญญา

(4) ตรวจสอบและติดตามว่าสมาชิกที่ได้รับเงินไป นำเงินไปใช้ตามโครงการฯหรือไม่โดยสมาชิกจะต้องดำเนินงานตามโครงการฯ ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับโอนเงิน สนับสนุนให้สมาชิกกองทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานพร้อมภาพถ่ายรายงานให้คณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอ คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับจังหวัดทราบ ตามลำดับ โดยออกแบบการรายงานผลผ่านระบบ Q R Code ให้สมาชิกกองทุนฯ สามารถรายงานผล ผ่านมือถือได้โดยตรง

2 การบริหารสัญญา เป็นกระบวนการหลังจากที่สมาชิกได้รับเงินโอน และนำเงินไปใช้ตามโครงการฯ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

(1) ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบโปรแกรม SARA ให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เพื่อช่วยให้ทราบสถานะโครงการฯ ทั้งหมด และออกรายงานสถานะโครงการฯ ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์

(2) รวบรวมการรายงานผลการดำเนินงานของสมาชิกผ่านระบบ Q R Code ส่งให้กับกลไกการขับเคลื่อนและคณะทำงานฯ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสนับสนุน ติดตามหรือให้คำแนะนำก่อนที่จะครบสัญญา โดยอาจจะใช้วิธีลงพื้นที่เพื่อติดตามในที่ตั้งของโครงการนั้น หรือติดตามจากระบบ Social Media

(3) ทำหนังสือแจ้งเตือนล่วงหน้า และ ส่งข้อความผ่านระบบ SMS ให้สมาชิกกองทุนที่จะครบกำหนดชำระคืนเงินทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดชำระคืนเงิน อย่างน้อย 1 เดือน เพื่อกระตุ้นเตือนให้สมาชิกได้เตรียมความพร้อมในการชำระคืนเงินตามกำหนดสัญญา

(4) สนับสนุนให้มีการออกแบบโปรแกรมคำนวณยอดเงินที่ต้องชำระ เพื่อให้สมาชิกทราบยอดเงินที่จะต้องชำระคืนเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และให้การชำระเงินเป็นไปตามกำหนดของสัญญา

3. การบริหารหนี้ค้างชำระ ถือเป็นกระบวนการสุดท้ายเมื่อสมาชิกกองทุนฯไม่ชำระเงินคืนตามกำหนดสัญญา ซึ่งวิธีการในขั้นตอนนี้ ได้แก่

(1) การจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ทั้งระบบ (Phrae Debt Data) นำมาวิเคราะห์และออกแบบเพื่อจัดประเภทลูกหนี้ ได้แก่ จำนวน 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 ลูกหนี้ที่เครดิตดีไม่มีการผิดนัดเลย / ประเภทที่ 2 ลูกหนี้ที่ผิดนัด บางงวดแต่ยังไม่ครบตามกำหนดสัญญา 2 ปี และประเภทที่ 3 ลูกหนี้ที่ผิดนัดทุกงวดและไม่มีการชำระเงินเลย

(2) จัดทำหนังสือแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านระบบไปรษณีย์ตอบรับตามประเภทลูกหนี้ ดังนี้

- ประเภทที่ 1 ลูกหนี้ที่เครดิตดีไม่มีการผิดนัดเลย ทำหนังสือแจ้งเตือนล่วงหน้า 1 เดือนก่อนที่จะครบกำหนดชำระ
- ประเภทที่ 2 ลูกหนี้ที่ผิดนัดบางงวดแต่ยังไม่ครบตามกำหนดสัญญา 2 ปี ทำหนังสือแจ้งเตือนจำนวนหนี้ค้างชำระเดิม และแจ้งเตือนล่วงหน้าจำนวนหนี้ค้างชำระที่จะครบกำหนดชำระใหม่
- ประเภทที่ 3 ลูกหนี้ที่ผิดนัดทุกงวดและไม่มีการชำระเงินเลย ทำหนังสือแจ้งเตือนให้ติดต่อเพื่อชำระเงินทั้งหมดให้แก่กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี หากยังไม่มีการติดต่อใดๆ ให้แจ้งให้ครบจำนวน 3 ครั้ง

โดยมีการจัดทำฐานข้อมูลการแจ้งเตือนลูกหนี้แต่ละกลุ่มเพื่อนำรายงานคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับจังหวัดทราบเป็นประจำทุกเดือน

(3) กรณีที่ลูกหนี้ได้รับการแจ้งเตือนแต่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด และได้มาติดต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ จังหวัด ให้มีการดำเนินการเพื่อรับสภาพหนี้ ปรับโครงสร้างหนี้ และผ่อนชำระหนี้ ตามประกาศฯ หรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(4) กรณีที่ลูกหนี้ได้รับการแจ้งเตือนครบตามแนวทางที่กำหนดแต่เพิกเฉย ให้รวบรวมข้อมูลเพื่อพิจารณาดำเนินการส่งฟ้องคดีต่อไป

5. เทคนิคในการปฏิบัติงาน (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒๕ คะแนน)

เทคนิคที่ข้าพเจ้าใช้ในการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีประสิทธิภาพ คือ PDCA ซึ่งแนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพอย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle” โดยข้าพเจ้า ก็ได้นำหลักของ PDCA เข้ามาประยุกต์ใช้ทั้งการปฏิบัติงานดังนี้

1) Plan คือ การวางแผน โดยข้าพเจ้าจะมีการวางแผนเพื่อการจัดการภาระงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา ซึ่งเป็นสิ่งที่ข้าพเจ้าเองได้ตระหนักและเห็นว่ามีความสำคัญ โดยข้าพเจ้าเองจะมีการกำหนดแผนปฏิบัติการในการทำงานทั้งปี เพื่อจะได้รู้ว่าในแต่ละห้วงเวลาเราจะต้องดำเนินการในเรื่องใดบ้างและหากมีการสั่งการใดเพิ่มเติม ก็จะนำเข้ามาเพิ่มเติมในแผนนั้นได้

2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน ซึ่งหลังจากที่ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติการแล้ว ต้องมีความพยายามที่จะดำเนินการตามแผนที่ตนเองวางไว้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า หรือปัญหาการปฏิบัติงานไม่ทันตามที่กำหนด และข้าพเจ้าจะนำรายละเอียดงานที่จะต้องดำเนินการเข้าลงบันทึกในปฏิทินของSmart Phone เพื่อตั้งเตือนเวลาในการส่งงาน ตลอดจน บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติลงในสมุดบันทึกประจำตัวเพื่อป้องกันการหลงลืมและสามารถดูรายละเอียดได้ จากนั้นจะดำเนินการตามข้อสั่งการ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีการสั่งการแบบกระชั้นชิด จะมีการประสานงานเบื้องต้นกับพื้นที่ก่อน และจะส่งสำเนาหนังสือผ่านระบบโทรสาร /E-mail/OA ให้พื้นที่เร่งดำเนินการก่อน แล้วจึงส่งหนังสือที่ได้รับการลงนามแล้วตามอีกครั้ง

3) Check คือ การตรวจสอบ หลังจากการปฏิบัติตามแผนแล้ว ต้องมีการตรวจสอบว่าครบถ้วน ตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร ซึ่งเป็นการ check list งานที่ต้องปฏิบัติ โดยข้าพเจ้าจะมีการจัดทำแบบchecklist งานที่ทำเป็นประจำอยู่ทุกวัน

4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ ซึ่งภายหลังจากการดำเนินงานตามกระบวนการทั้ง 3 ข้อแล้ว สิ่งที่จะพบจากการทำงานคือข้อปรับปรุงที่ควรจะนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับใช้ในงานต่อไป และหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงานต่อๆไป ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับ ก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากได้มีการนำมาทบทวน และสรุปข้อดี ข้อด้อย หรือ หาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ในที่สุด

6. อธิบายถึงปัญหาที่พบ (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม ๒5 คะแนน)

ปัญหาที่พบ คือ ภารกิจงานมีความหลากหลายด้าน และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด บางงานเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกเดือน บางงานเป็นงานที่ได้รับมอบหมายใหม่เพิ่มเติมอื่นๆจากผู้

บังคับบัญชา จึงจำเป็นต้องมีเทคนิคในการบริหารจัดการงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามกำหนดห้วงเวลาและไม่เกิดความล่าช้า เสียหายต่องาน และองค์กร

7. ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายโดยละเอียด) (คะแนนเต็ม 25 คะแนน)

เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ