การเพิ่มประสิทธิภาพงานกำกับ ติดตามการอายัด ถอนอายัด ทรัพย์สินตามหนังสือหน่วยงานทางการ

นำเสนอโดย ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

1. คุณปุณณา สุขี (หัวหน้าส่วนกำกับข้อมูลและป้องปรามการฟอกเงิน)

2. คุณคำรณ น้อยสอาด (ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนกำกับข้อมูลและป้องปรามการฟอกเงิน)

หัวข้อนำเสนอ

1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1.บทสรุปของผู้บริหาร

PAIN POINT

ธนาคารอาจเกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎเกณฑ์ (Compliance Risk) หากไม่ดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาและคำสั่งของหน่วยงานทางการ จะทำให้ธนาคารถูกเปรียบเทียบปรับได้

วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม

1. จัดทำระบบการจัดการงานอายัด ถอนอายัดทรัพย์สิน (Freeze Tracking Monitoring System : ระบบ FTMS) เพื่อการกำกับและติดตามงานอายัด ถอนอายัดทรัพย์สิน และแจ้งเตือนสาขาให้ดำเนินการอายัด ถอนอายัดทรัพย์สินของลูกค้าได้ภายในกำหนดระยะเวลาของหน่วยงานทางการ
2. ใช้ข้อมูลจริง (Fact Based) ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

กระบวนงาน

ระบบ FTMS ส่ง e-Mail อัตโนมัติแจ้งสาขาเจ้าของบัญชีให้อายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้า และ ฝ่ายกก. ติดตาม โดยระบบ FTMS และรับรายงานผลการอายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้าจากสาขาเจ้าของบัญชี

ผลลัพธ์

ลดระยะเวลาและความผิดซ้ำ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496

"เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ"

M พันธกิจ (MISSION)

ทำให้คนไทยมี "บ้าน"

กลุ่มลูกค้าสำคัญ

ลูกค้าสินเชื่อ
Business solution – รายได้ปานกลาง-สูง
Social solution –รายได้น้อย-ปานกลาง

ลูกค้าเงินฝาก
รายเล็ก/กลาง/ใหญ่

V วิสัยทัศน์ (VISION)

ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมี "บ้าน"

The Best Housing Solution Bank

ผลิตภัณฑ์สำคัญ

สินเชื่อที่อยู่อาศัย | เงินฝาก | สลากธอส. | ใบรับฝากเงินประจำ FDR

V ค่านิยม (CORE VALUE)

1 TEAM

GIVE + 4

- Good Governance ยึดมั่นธรรมาภิบาล
- Innovative Thoughts สร้างสรรค์สิ่งใหม่
- Value Teamwork ร่วมใจทำงาน
- Excellent Services บริการเป็นเลิศ
- (en) Courage to Change กล้าเปลี่ยนแปลง
- Achievement Oriented มุ่งมั่นความสำเร็จ
- Professional เชี่ยวชาญในงาน
- Speed เสร็จก่อน ตรงเวลา

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

รางวัลสำคัญ (ปี2561- 2565)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

โครงสร้างธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ดัชนีชี้วัด
1. สาขาของธนาคาร	- ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานส่งหนังสือ/หมาย/คำสั่ง จากหน่วยงานทางการในการอายัด/ ถอนอายัด ให้แก่สาขาเจ้าของบัญชีครบถ้วนถูกต้อง	- จำนวนหนังสือ/หมาย/คำสั่งจากหน่วยงานทางการในการอายัด/ ถอนอายัด ที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานส่งให้สาขาเจ้าของบัญชีครบถ้วน - จำนวนหนังสือ/หมาย/คำสั่ง จากหน่วยงานทางการในการอายัด/ ถอนอายัด ที่สาขาดำเนินการถูกต้อง
2. ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน	- สาขาของธนาคารดำเนินการอายัด/ ถอนอายัด ได้ครบถ้วนถูกต้องตามที่ได้รับหนังสือ/หมาย/คำสั่งจากหน่วยงานทางการ - สาขาของธนาคารดำเนินการอายัด/ ถอนอายัด ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	- จำนวนหนังสือ/หมาย/คำสั่ง อายัด/ถอนอายัด จากหน่วยงานทางการที่สาขาได้รับจากฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน - จำนวนหนังสือ/หมาย/อายัด/คำสั่ง จากหน่วยงานทางการในการอายัด/ถอนอายัด ที่สาขาดำเนินการถูกต้อง - ระยะเวลาที่สาขาอายัด/ถอนอายัด ตามหนังสือ/หมาย/คำสั่งจากหน่วยงานทางการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

1 วัน

1.

ฝ่าย กก. รับเรื่องอายัดจาก
หน่วยงานทางการ

2.

ฝ่าย กก.สืบค้นบัญชี
ในระบบงานธนาคาร

3.

ฝ่าย กก. แจ้งสาขา
เจ้าของบัญชีดำเนินการ

1 วัน

1 วัน

4.

สาขาเจ้าของบัญชีดำเนินการ

5.

ฝ่าย กก. ติดตามผลการดำเนินการ

6.

ฝ่าย กก. รายงานผล
หน่วยงานทางการ

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนงานในอดีต

ปริมาณงาน

ปริมาณคำสั่งอายัด/ถอนอายัดมีจำนวนมาก เฉลี่ยเดือนละ 750 รายชื่อ

ปริมาณคน

พนักงานฝ่าย กก.1 คน ใช้เวลาประมาณ 10 นาที ในการทำกิจกรรม

- ตรวจสอบรายชื่อลูกค้า
- ตรวจสาขาเจ้าของบัญชี
- จัดทำ e-mail
- แจ้งคำสั่งอายัดให้สาขาเจ้าของบัญชีดำเนินการ

เวลาจำกัด

- ✓ ติดตามการอายัด หรือถอนอายัดของสาขาเจ้าของบัญชีให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ✓ รายงานผลการดำเนินการให้แก่ราชการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลทางกฎหมาย

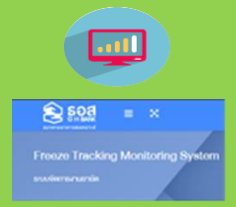
ความเสี่ยงต่อการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหน่วยงานทางการให้ถูกต้องและภายในระยะเวลาที่กำหนด (Compliance Risk)

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

กระบวนงานใหม่

รวม 2 วัน

1. ฝ่าย กก.รับเรื่องและรายชื่อลูกค้าที่ต้องอายัด ถอนอายัดจากหน่วยงานทางการ



2. ฝ่าย กก.สืบทรัพย์ลูกค้าที่ต้องอายัด ถอนอายัดจากระบบงานหลักธนาคาร ถอน อายัดจากระบบงานหลักธนาคาร

3. ฝ่าย กก. บันทึกข้อมูลรายชื่อลูกค้าที่ต้องอายัด ถอนอายัดในระบบ FTMS

ระบบ FTMS ส่ง e-Mail อัตโนมัติแจ้งสาขาเจ้าของบัญชีให้อายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้า

4. สาขาเจ้าของบัญชีดำเนินการอายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้า และรายงานการอายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้าให้ฝ่าย กก. ทาง e-Mail

5. ฝ่าย กก. ติดตามโดยระบบ FTMS และรับรายงานผลการอายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้าจากสาขาเจ้าของบัญชี

6. ฝ่าย กก.จัดทำหนังสือรายงานผลการอายัด/ถอนอายัดบัญชีลูกค้าและแจ้งหน่วยงานทางการ

1 วัน

1 วัน

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ประสิทธิผลของกระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่ (ผลลัพธ์)

(1) ลดระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการอายัด/ถอนอายัดให้หน่วยงานทางการจาก 3 วัน เหลือ 2 วัน

(2) ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎเกณฑ์

กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพงานกำกับติดตามการอายัด ถอนอายัดทรัพย์สินตามหนังสือหน่วยงานทางการ	เป้าหมาย	ก่อนการปรับปรุง	ภายหลังการปรับปรุง	ลดลง/เพิ่มขึ้น ร้อยละ
ลดระยะเวลาการดำเนินงาน	2 วัน	3 วัน	2 วัน	-33.3
ลดการดำเนินการที่ผิดซ้ำ	0 ครั้ง	2 ครั้ง	0 ครั้ง	-100

(แปลงเป็นมูลค่าตามหลัก MAN-YEAR (บาท) **ในการทำงานหรือประหยัดต้นทุนลงไม่น้อยกว่า 200,000 บาท**

7.ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กรที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ร่วมใจทำงาน
(Value Teamwork)

เชี่ยวชาญในงาน
(Professional)

มุ่งมั่นความสำเร็จ
(Achievement Oriented)

8. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค

1. Requirement เปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง
2. ความรู้ ความสามารถ ของผู้พัฒนา
3. ผู้ใช้งานขาดความชำนาญในการใช้งานเครื่องมือ

แนวทางในการแก้ไข

1. ประชุมหารือเพื่อกาหนด Requirement ที่ชัดเจน
2. จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้พัฒนา
3. แนะนำวิธีการใช้งาน จัดทำคู่มือให้แก่ผู้ใช้งาน

9. ความท้าทายต่อไป

พัฒนา ระบบบริหารจัดการและติดตามงานอายัดทรัพย์สิน (Freeze Tracking Monitoring System : FTMS)

1. ให้สาขาสามารถใช้งานระบบ FTMS สำหรับการจัดเก็บหนังสือ/ หมาย/ คำสั่งอายัด/ ถอนอายัด ที่สาขาได้รับโดยตรงจากหน่วยงานทางการได้
2. ให้สาขาสามารถจัดทำจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานอายัด/ถอนอายัด ให้แก่หน่วยงานทางการได้

ถาม - ตอบ