นวัตกรรม “สินเชื่อที่ใช่ รู้ไว แจ้งเตือนทุกความเคลื่อนไหว”

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่ให้บริการธุรกรรมแก่สมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ธุรกิจเงินฝาก ธุรกิจสินเชื่อ สวัสดิการ รวมถึงการติดต่อประสานงานด้านต่างๆ ซึ่งธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ ถือว่าเป็นธุรกิจหนึ่งในการช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ให้มีเงินทุนในการประกอบอาชีพ สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ธุรกิจสินเชื่อจึงเป็นบริการหลักของสหกรณ์และมีแนวโน้มความต้องการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเงินกู้สามัญที่สมาชิกใช้บริการมากที่สุด แต่เนื่องจากขั้นตอนการตรวจสอบคำขอกู้สามัญมีหลายขั้นตอน ประกอบกับบางขั้นตอนต้องรอเวลา อาทิเช่น การโทรยืนยันการค้ำประกัน การแก้ไขเอกสารเนื่องจากจำนวนเงินขอกู้ไม่ถูกต้อง รวมถึงการสอบถามเกี่ยวกับการอนุมัติเงินกู้ ดังนั้น เพื่อให้สมาชิกได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์ ฝ่ายสินเชื่อจึงได้ปรับปรุงกระบวนงานอนุมัติเงินกู้สามัญ และพัฒนาระบบการแจ้งเตือนสมาชิก ผ่านระบบ SMS เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน โดยการแจ้งเตือนเพื่อให้สมาชิกรับรู้สถานะเอกสารคำขอกู้ของตนเองว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด แม้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น E-Mail, Line ฯลฯ ก็ยังไม่ตอบโจทย์มากนัก เนื่องจากสมาชิกบางท่านไม่ได้เปิดระบบอินเตอร์เน็ตไว้ตลอดเวลา การส่ง SMS จึงเป็นการเข้าถึงสมาชิกในแบบออฟไลน์ เพียงมีสัญญาณโทรศัพท์สมาชิกสามารถเปิดดู SMS และรับรู้สถานะเอกสารได้ทันที ทั้งนี้ ยังได้ต่อยอดการพัฒนาไปสู่เงินกู้ประเภทอื่นต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิกเนื่องจากได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อให้สมาชิกทราบสถานะของเอกสารคำขอกู้สามัญ
3. เพื่อให้สมาชิกได้รับบริการเงินกู้รวดเร็ว ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสินเชื่อ
4. เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์

วิธีการดำเนินงาน

1. **วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลและปัญหาต่างๆ จากการทำงาน**

   ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการเงินกู้สามัญเดิม

   1) สมาชิกส่งคำขอกู้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร กรณีเอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ส่งเอกสารกลับไปแก้ไข กรณีครบถ้วน โทรยืนยันการค้ำประกันสมาชิกทราบ การโทรยืนยันการค้ำประกัน ใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที ต่อ 1 สัญญา (3 ผู้ค้ำประกัน)
   2) เปิดคำขอกู้ในระบบ และรอนำเสนอคณะอนุกรรมการเงินกู้พิจารณาตามรอบการประชุม
   3) คณะอนุกรรมการเงินกู้อนุมัติ ฝ่ายการเงินอนุมัติจ่ายเงิน และมี SMS แจ้ง **“เงินกู้ของท่านได้รับการอนุมัติแล้วครับ”**

<u>ปัญหาที่พบในปัจจุบัน</u>

1) สมาชิกส่งเอกสารและกรอกรายละเอียดในสัญญากู้เงินไม่ครบถ้วนถูกต้อง
2) สมาชิกติดต่อมาที่สหกรณ์จำนวนมาก ซึ่งมีคำถามที่พบบ่อย คือการสอบถามการคำนวณวงเงินสินเชื่อ หรือ สอบถามเอกสารคำขอกู้ ถึงหรือยัง , สอบถามได้รับอนุมัติเงินกู้หรือไม่ จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติเท่าใด
3) เจ้าหน้าที่ต้องโทรศัพท์ยืนยันการค้ำประกันเงินกู้ผู้ค้ำประกันทุกราย แต่เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัด หรือปฏิบัติงานนอกพื้นที่ จึงไม่สะดวกรับสายหรือไม่มีสัญญาณทำให้ติดต่อไม่ได้ จึงไม่สามารถยืนยันการค้ำประกันได้
4) สมาชิกได้รับบริการล่าช้า เนื่องจากมีผู้ติดต่อด้านบริการสินเชื่อจำนวนมาก

2. ลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนและวางแผน

หลังจากที่ได้ศึกษาขึ้นตอนการทำงาน และวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ แล้ว จึงได้ปรับปรุงกระบวนงานอนุมัติเงินกู้สามัญ โดยนำไปสู่วิธีปฏิบัติ ดังนี้

1) กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตอบ Line Official และประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบถึงการตรวจสอบวงเงินกู้ ผ่าน Line Official พร้อมแจ้งรายละเอียดเอกสารแนบประกอบ ซึ่งหลังจากที่สมาชิกกรอกเอกสารครบถ้วนสามารถสแกนไฟล์ส่งให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อนจัดส่งทางไปรษณีย์ได้
2) สหกรณ์ได้รับเอกสารคำขอกู้ ตรวจสอบคำขอกู้ (ใช้เวลา 5 นาที สำหรับเคสที่ได้ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นแล้ว)
3) ลงข้อมูลเปิดคำขอกู้ ระบบ SMS แจ้งสมาชิก “สอ.พช. ได้รับเอกสารคำขอกู้สามัญของท่านแล้ว อยู่ระหว่างเสนอพิจารณาอนุมัติค่ะ” และแจ้งผู้ค้ำประกัน “ขณะนี้ ท่านมีภาระค้ำประกันเงินกู้สามัญกับ สอ.พช. จำนวน ..... บาท หากมีข้อทักท้วงให้ติดต่อ สอ.พช. ภายใน 1 วัน นับจากได้รับ SMS หากเกินกำหนดถือว่าท่านได้รับทราบการค้ำประกันสัญญาเงินกู้สามัญดังกล่าวแล้ว”
4) เมื่อคำขอกู้อนุมัติ แจ้ง SMS จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติและจำนวนเงินคงเหลือ **“สอ.พช. ได้อนุมัติเงินกู้สามัญ จำนวน ..... บาท คงเหลือ ..... บาท โดยโอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์อเนกประสงค์ของสมาชิกเรียบร้อยค่ะ”**

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

<u>เชิงปริมาณ</u>

1. จำนวนการผิดพลาด การยื่นกู้สามัญลดน้อยลง
2. จำนวนการติดต่อ-สอบถามผ่านช่องทางโทรศัพท์ลดน้อยลง

<u>เชิงคุณภาพ</u>

1. ลดการติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ สมาชิกประหยัดค่าใช้จ่าย
2. สมาชิกได้รับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ

ประโยชน์ของนวัตกรรม

<u>ต่อสมาชิก</u>

1. สมาชิกมีความมั่นใจในการวางแผนบริหารจัดการเงินเมื่อได้รับอนุมัติ
2. สมาชิกได้รับความสะดวกรวดเร็วในการคำนวณเงินกู้สามัญ
3. สมาชิกได้รับเข้าพิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามรอบประชุม
4. สมาชิกได้ทราบสถานะเอกสารคำขอกู้ และยอดอนุมัติเงินกู้

<u>ต่อสหกรณ์</u>

1. สหกรณ์มีบริการที่ทันสมัย
2. ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์
4. จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่ม สหกรณ์มีรายได้มากขึ้น