Checklist: 10 KPI ทีมติดตามหนี้ ที่ผู้จัดการต้องดูทุกเช้า

DCMS — Debt Collection Management System · dmcs-landing.web.app

ยอดเก็บเงินคือผลลัพธ์ ไม่ใช่ตัวขับเคลื่อน — 10 KPI ต่อไปนี้คือตัวนำ (leading indicators) ที่บอกสุขภาพทีมติดตามหนี้ก่อนที่ยอดเงินจะเปลี่ยน วัดทุกวันและหาสาเหตุทันทีเมื่อตัวเลขหลุด

1 จำนวนสายโทรต่อ Collector ต่อวัน ความพยายาม

`สายโทรทั้งหมด ÷ จำนวน Collector`

วัดความพยายามพื้นฐาน ถ้าหลุดจากค่าปกติโดยไม่มีเหตุผล ยอดเก็บจะตามลงใน 1–2 สัปดาห์

2 Contact Rate คุณภาพข้อมูล

`สายที่พูดกับลูกหนี้ได้ ÷ สายโทรทั้งหมด × 100`

ต่ำ = ปัญหาเบอร์โทร ช่วงเวลาโทร หรือคิวงาน ไม่ใช่ทักษะพูด — วิเคราะห์แยกตามช่วงเวลาและกลุ่มลูกหนี้

3 PTP Rate ทักษะเจรจา

`สัญญาชำระ (PTP) ÷ จำนวนที่ติดต่อได้ × 100`

วัดความสามารถปิดสัญญาชำระ คนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทีมมากต้องการ coaching เรื่องเปิดบทสนทนาและรับข้อแก้ตัว

4 Kept Rate คุณภาพสัญญา

`สัญญาที่ชำระจริง ÷ สัญญาทั้งหมด × 100`

KPI ที่ถูกมองข้ามที่สุด — สัญญาเยอะแต่ kept ต่ำ = รับปากเงื่อนไขที่ลูกหนี้ทำไม่ได้จริง

5 ยอดเก็บต่อสายที่ติดต่อ (Yield per Contact) ประสิทธิภาพ

`ยอดเงินเก็บได้ ÷ จำนวนที่ติดต่อได้`

เปรียบเทียบคนที่ถือพอร์ตต่างคุณภาพกันอย่างเป็นธรรม แยก "เก่งเจรจา" ออกจาก "ได้พอร์ตดี"

6 First Call Resolution ประสิทธิภาพ

`เคสที่ปิดได้ในสายแรก ÷ เคสที่ติดต่อได้ × 100`

ยิ่งสูงยิ่งประหยัดเวลาทีม ถ้าต่ำอาจต้องทบทวนสคริปต์และอำนาจตัดสินใจของ Collector

7 อัตรางานค้างในคิวเกินเกณฑ์ สุขภาพพอร์ต

`งานไม่ติดต่อเกิน 30–60 วัน ÷ งานทั้งหมดในคิว × 100`

งานตายค้างคิวทำตัวเลขทีมแย่และเสียเวลา — ดึงออกมาอัปเดตเบอร์ เปลี่ยนช่องทาง หรือส่งฝ่ายกฎหมาย

8 เวลาเฉลี่ยต่อสาย (Average Handle Time) กำลังคน

`เวลาสนทนารวม ÷ จำนวนสาย`

สั้นเกิน = คุยไม่ลึก ยาวเกิน = เจรจาไม่จบ — ใช้คู่กับ PTP Rate เพื่อหาจุดสมดุลของทีม

9 % งานครบกำหนดตามนัด (Schedule Adherence) วินัย

`งานนัดหมายที่ทำตรงเวลา ÷ งานนัดหมายทั้งหมด × 100`

นัดโทรกลับ/นัดติดตามที่พลาดคือลูกหนี้ที่หลุด — วัดการทำงานตามปฏิทินนัดหมายของทีม

10 อัตราการใช้รหัสผลมาตรฐาน คุณภาพข้อมูล

`สายที่บันทึกรหัสผลถูกชุด ÷ สายทั้งหมด × 100`

ข้อมูลจะไร้ค่าถ้าแต่ละคนบันทึกคนละแบบ — ต้อง 100% เท่านั้น ระบบควรบังคับเลือกจากชุดรหัสกลาง

© 2026 DCMS — ดาวน์โหลดฟรีที่ dmcs-landing.web.app