



# คู่มือการให้บริการประชาชน

โดย กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

## คำนำ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานภาครัฐในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้จัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกองทุนผ่านช่องทางต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ตลอดจนการตอบข้อซักถาม รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กองทุนมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายต่อการรับบริการและลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็น Flow chart แสดงขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน

กองทุนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อไป

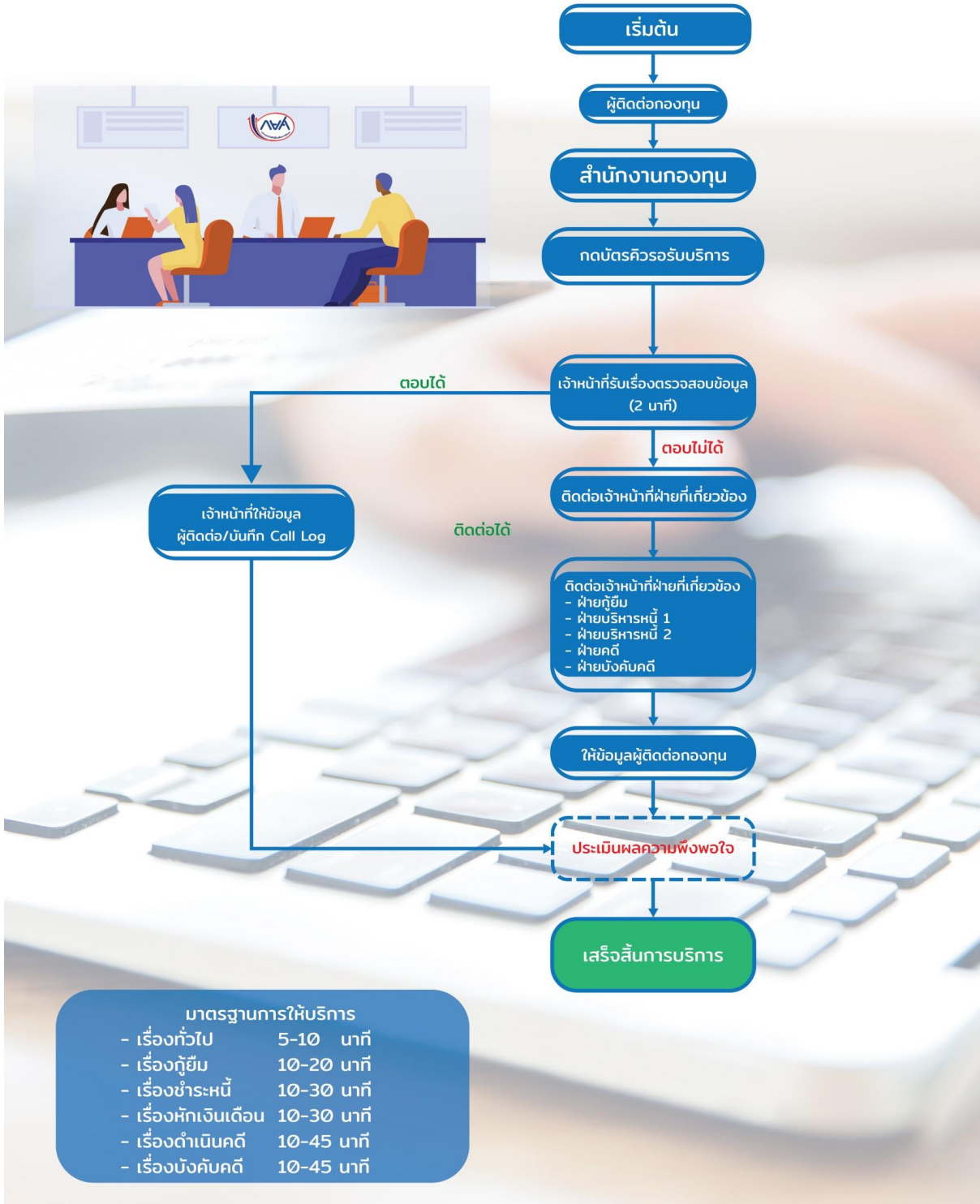
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

# สารบัญ

หน้า

1. แผนการการให้บริการ ณ สำนักงานกองทุน (Counter)	1
- ขั้นตอนการให้บริการเรื่องการกู้ยืม	2
- ขั้นตอนการให้บริการเรื่องหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง	3
- ขั้นตอนการให้บริการขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้	4
- ขั้นตอนการให้บริการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี	5
2. แผนผังการให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center	6
3. แผนผังการให้บริการทาง Line บัญชีทางการ กยศ., e-mail, Inbox Facebook	7
4. แผนผังการร้องเรียนการให้บริการของกองทุน	8
5. แผนผังการให้บริการทางจดหมาย	9
6. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	10
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	10

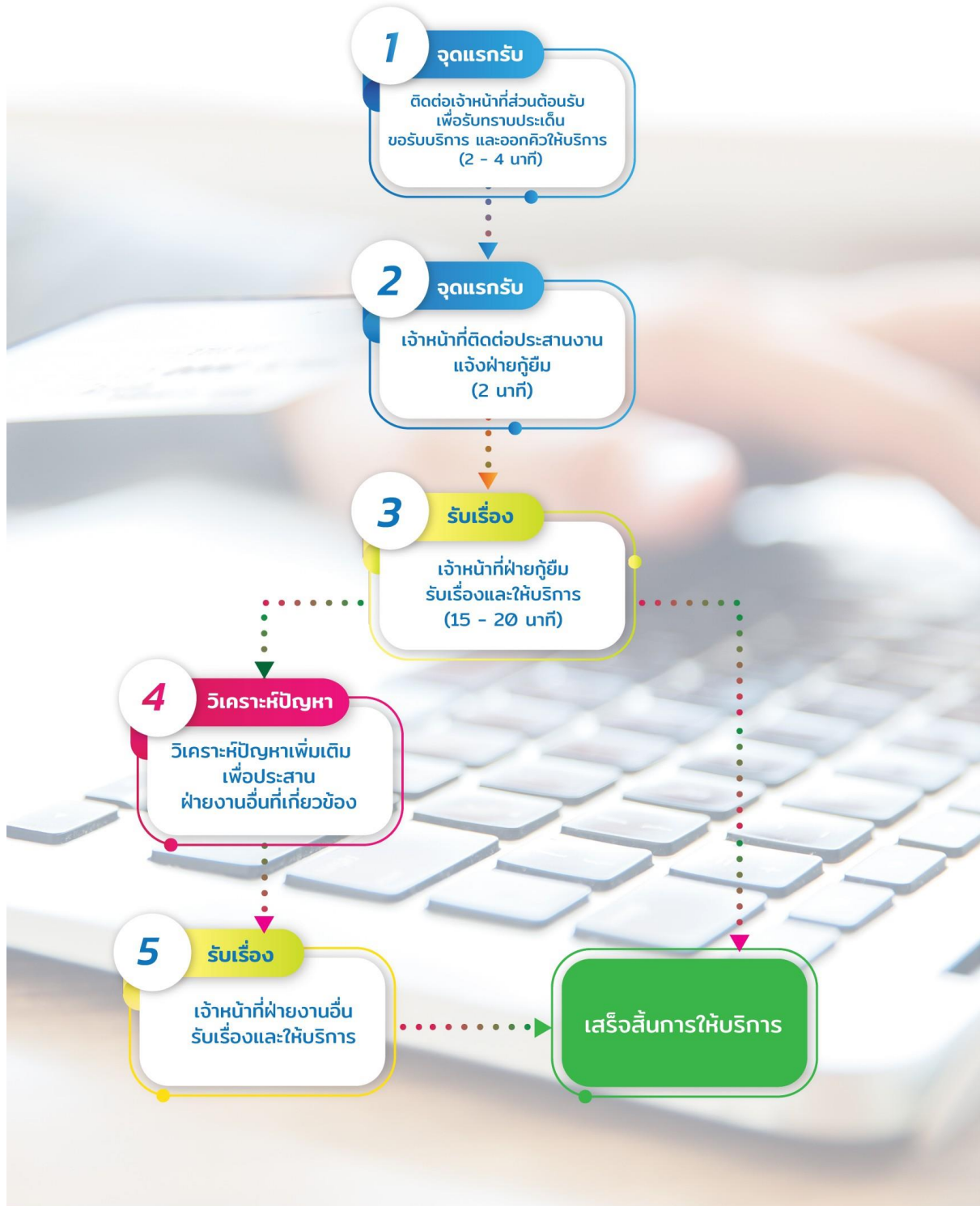
# แผนผังการให้บริการ ณ สำนักงานกองทุน (Counter)



มาตรฐานการให้บริการ

- เรื่องทั่วไป	5-10 นาที
- เรื่องกฏียัม	10-20 นาที
- เรื่องชำระหนี้	10-30 นาที
- เรื่องหักเงินเดือน	10-30 นาที
- เรื่องดำเนินคดี	10-45 นาที
- เรื่องบังคับคดี	10-45 นาที

# ขั้นตอนการให้บริการเรื่องการกุ๋ยืม



## ขั้นตอนการให้บริการ เรื่องหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง



ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับ  
เพื่อรับทราบประเด็นขอรับบริการ  
และออกคิวให้บริการ  
(2-4 นาที)



เจ้าหน้าที่ติดต่อประสาน  
แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง  
(2 นาที)

**ผู้กู้ยืม**

1. เจ้าหน้าที่ขอยืนยันตัวบุคคล
  2. ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้
  3. ให้บริการด้านข้อมูล และให้คำปรึกษา
  4. บันทึกผลการเจรจา/ติดต่อ
  5. ส่งคำร้องขอไปยังส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- (15-20 นาที)

**หน่วยงาน**

1. เจ้าหน้าที่ขอทราบข้อมูลหน่วยงาน
  2. ตรวจสอบข้อมูลการหักเงินเดือน
  3. ให้บริการด้านข้อมูล และให้คำปรึกษา
  4. บันทึกผลการเจรจา/ติดต่อ
  5. ส่งคำร้องขอของผู้กู้ยืมไปยังส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- (15-20 นาที)

**เสร็จสิ้นการให้บริการ**

# ขั้นตอนการให้บริการ ขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้

(พิการหรือคุณภาพ / โรคติดต่อร้ายแรง / ล้มละลาย / จำคุกตลอดชีวิต)

ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับ  
เพื่อรับทราบประเด็นขอรับบริการ  
และออกคิวให้บริการ  
(2-4 นาที)

เจ้าหน้าที่ติดต่อประสาน  
แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง  
(2 นาที)

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง  
ความครบถ้วนของเอกสารเบื้องต้น  
และให้คำปรึกษา  
(15-30 นาที)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องพิจารณาคำขอระงับ  
การเรียกให้ชำระหนี้  
(5-10 นาที)

เสร็จสิ้นการให้บริการ

\*\* การพิจารณาใช้เวลาประมาณ 30 วัน นับแต่วันที่กองทุนฯ ได้รับเอกสารครบถ้วน  
และกองทุนฯ จะจัดส่งจดหมายแจ้งผลให้ทราบต่อไป

## เอกสารประกอบการพิจารณา

- กรณีพิการหรือคุณภาพ
  - แบบคำขอ กยศ./กรอ. 207-1, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาบัตรผู้พิการ/สมุดผู้พิการ, ใบรับรองแพทย์/แบบประเมินความพิการทางจิต, หนังสือรับรองความสามารถในการประกอบอาชีพการงาน กยศ./กรอ. 208, สำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐ
- กรณีเป็นโรคติดต่อร้ายแรง/เรื้อรัง
  - แบบคำขอ กยศ./กรอ. 207-1, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, ใบรับรองแพทย์, หนังสือรับรองความสามารถในการประกอบอาชีพการงาน กยศ./กรอ. 208, สำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐ
- กรณีมีคำพิพากษาให้จำคุกตลอดชีวิต
  - แบบคำขอ กยศ./กรอ. 207-2, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาคำพิพากษาถึงที่สุดที่เจ้าหน้าที่ศาลรับรอง, สำเนาหมายจำคุกเมื่อคดีถึงที่สุด
- กรณีล้มละลาย
  - แบบคำขอ กยศ./กรอ. 207-2, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รับรอง

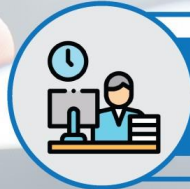
## ขั้นตอนการให้บริการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี



ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับ  
เพื่อรับทราบประเด็นขอรับบริการ  
และออกคิวให้บริการ (2-4 นาที)



เจ้าหน้าที่  
ติดต่อประสานแจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง  
(2 นาที)



ตรวจสอบข้อมูล  
สถานะคดี ณ ปัจจุบัน (5-7 นาที)



ให้คำปรึกษา  
ในการทำบันทึกข้อตกลงไกล่เกลี่ย  
(10-20 นาที)



จัดทำบันทึกข้อตกลงไกล่เกลี่ย  
(5-10 นาที)

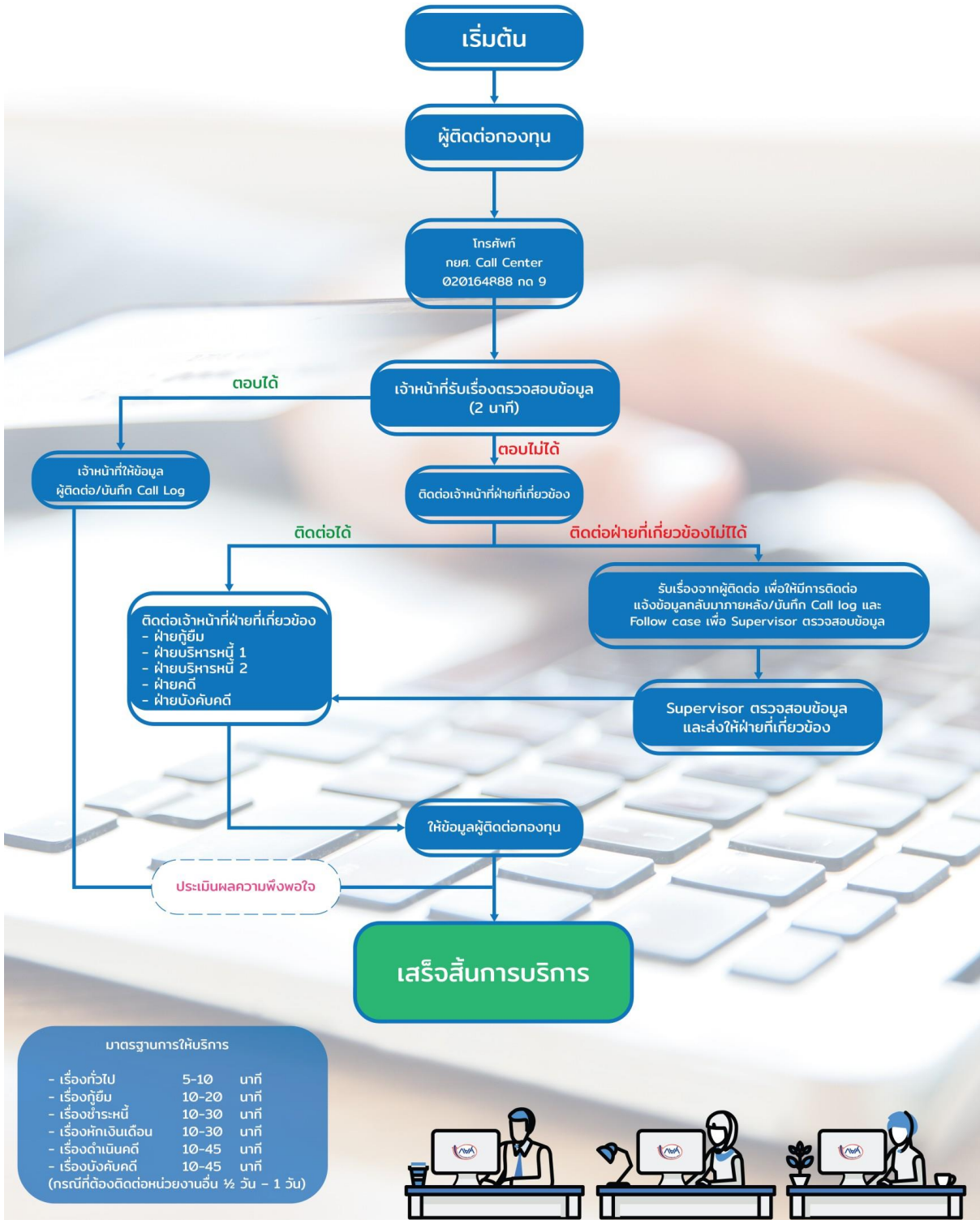


ส่งเรื่องให้สำนักงานกฎหมาย  
เพื่อยื่นคำแถลงชะลอการขายทรัพย์สิน  
(3-5 นาที)

เสร็จสิ้นการให้บริการ



# แผนผังการให้บริการ ทางโทรศัพท์ (Call Center)



มาตรฐานการให้บริการ

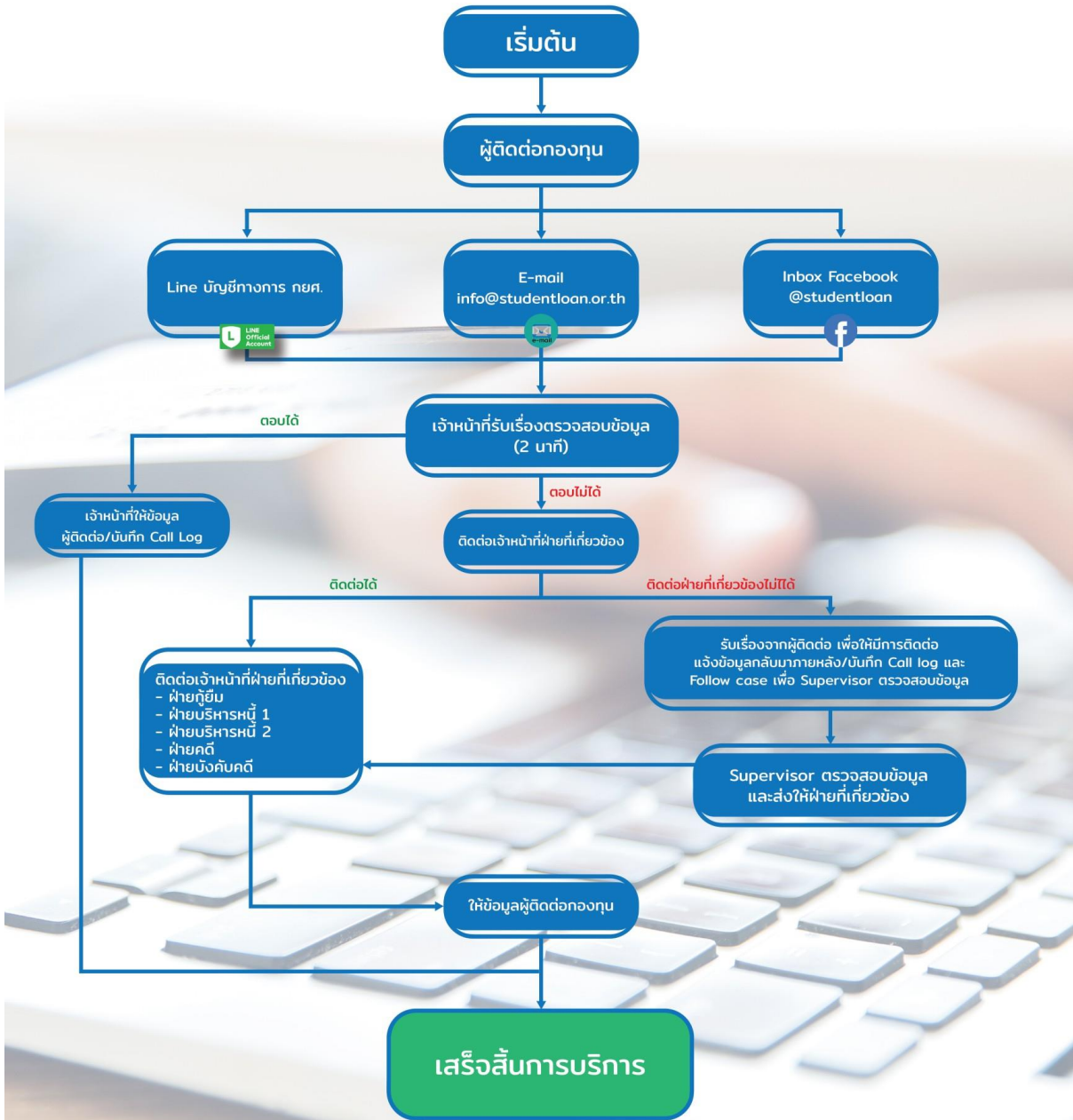
- เรื่องทั่วไป	5-10 นาที
- เรื่องกู้ยืม	10-20 นาที
- เรื่องชำระหนี้	10-30 นาที
- เรื่องหักเงินเดือน	10-30 นาที
- เรื่องดำเนินคดี	10-45 นาที
- เรื่องบังคับคดี	10-45 นาที

(กรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน - 1 วัน)



# แผนผังการให้บริการ

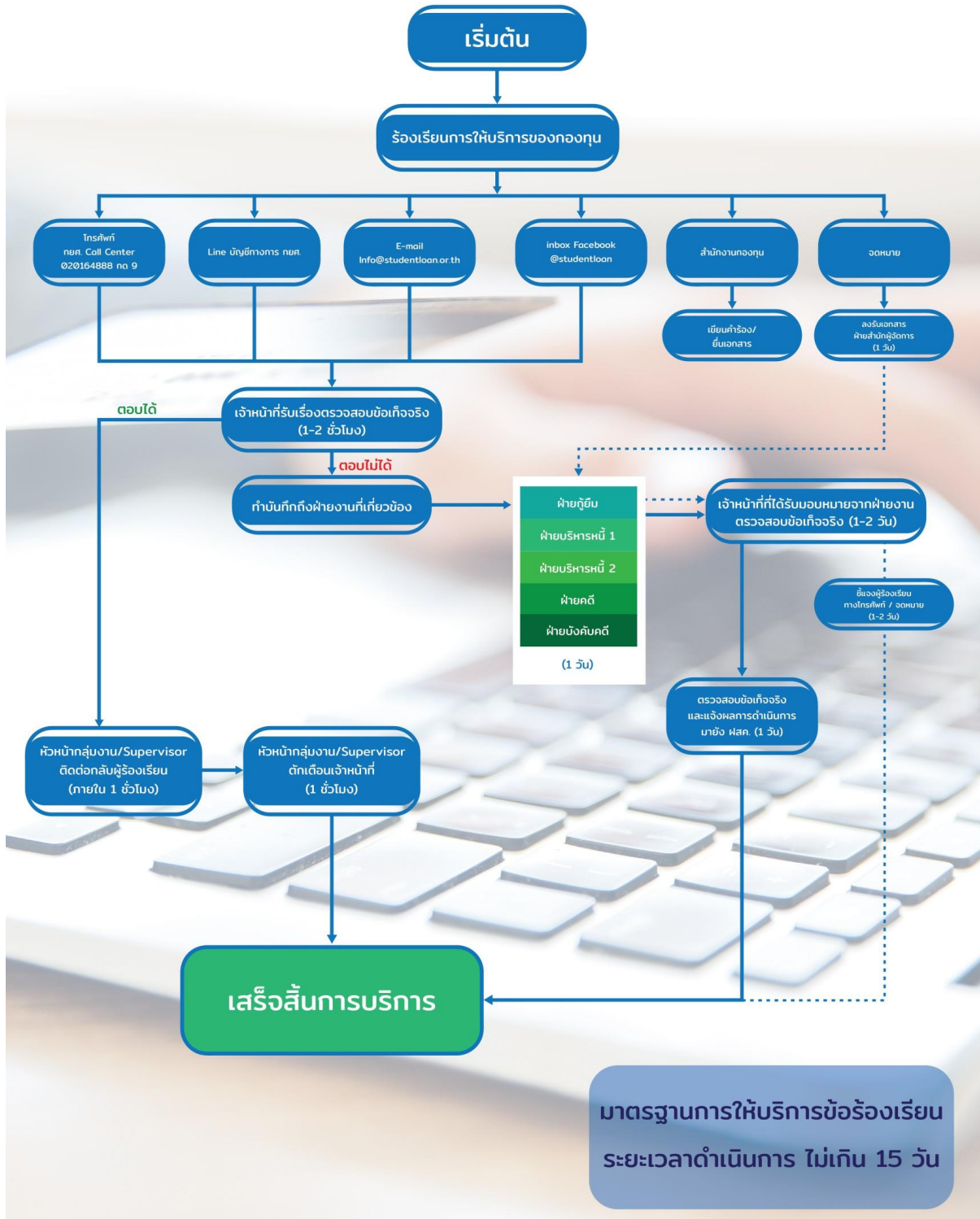
## ทาง Line บัญชีทางการ กยศ. ,Email , Inbox Facebook



**มาตรฐานการให้บริการ**

- 1. Line บัญชีทางการ กยศ. ภายใน 4 ชม. (หลังได้รับข้อมูล)
  - 2. E-mail ภายใน 4 ชม. (หลังได้รับข้อมูล)
  - 3. Inbox Facebook ภายใน 4 ชม. (หลังได้รับข้อมูล)
- \*กรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน - 1 วัน

# แผนผังการร้องเรียนการให้บริการ ของกองทุน



## แผนผังการให้บริการ ทางจดหมาย



มาตรฐานการให้บริการ  
ภายใน 5 วันทำการ



## 6. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการประชาชน

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### 7.1. พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

(1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2566

(2) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566

(3) พ.ร.บ. กยศ. พ.ศ. 2560 ฉบับปรับปรุง แก้ไข มาตรา 14 และมาตรา 22 ตามสำนักงาน

คณะกรรมการกฤษฎีกา

(4) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560

(5) STUDENT LOAN FUND ACT, B.E.2560 (2017) พ.ร.บ. ฉบับภาษาอังกฤษ

(6) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 (ยกเลิกแล้ว)

(7) มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. 2539

(8) มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. 2538

### 7.2 พระราชบัญญัติคังคลัง พ.ศ. 2491

### 7.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562