

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนตุลาคม 2561

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	7,756	42.62
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,343	29.36
3	การโอนค่าครองชีพ	1,833	10.07
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	894	4.91
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	484	2.65
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	428	2.35
7	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	299	1.64
8	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	240	1.31
9	ติดตามเอกสาร	232	1.28
10	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา	190	1.05
11	เรื่องทั่วไป	138	0.76
12	การทำสัญญา	120	0.66
13	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	106	0.59
14	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	84	0.47
15	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	21	0.12
16	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	11	0.07
17	การกำหนดวงเงินจัดสรร	7	0.03
18	การติดตามเงินคงค้าง	3	0.02
19	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	3	0.02
20	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	2	0.01
21	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	2	0.01
22	การลงทะเบียนเรียน	1	0.00
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		18,197	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระ
- ผู้กู้สอบถามวิธีและช่องทางการชำระหนี้

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการระงับบังคับคดี
- ผู้กู้สอบถามกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดีปี 2561
- ผู้กู้สอบถามการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีเพื่อชะลอการขายทรัพย์สิน

3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพ ภาคเรียนที่ 1-2/2561
- ผู้กู้สอบถามปัญหากรณียังไม่ได้รับค่าครองชีพ

4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามการปรับโครงสร้างหนี้ ตามสัญญาไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง
- ผู้กู้สอบถามหลักเกณฑ์การติดตามทวงถามและการส่งจดหมายแจ้งยอดค้างชำระ

5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 2/2561
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
- ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 1/2561

6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขการขอผ่อนผันชำระหนี้ กรณีศึกษาต่อ, กรณีทุพพลภาพ
- ผู้กู้สอบถามเอกสารที่ใช้ในการยื่นขอผ่อนผันการชำระหนี้

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนพฤศจิกายน 2561

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	9,032	48.96
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	4,391	23.80
3	การโอนค่าครองชีพ	1,555	8.43
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	672	3.64
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	613	3.32
6	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา การขอผ่อนผันการชำระหนี้	469	2.54
7	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	330	1.79
8	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	323	1.75
9	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	299	1.62
10	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	272	1.47
11	ติดตามเอกสาร	183	0.99
12	เรื่องทั่วไป	109	0.59
13	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	90	0.49
14	การทำสัญญา	29	0.16
15	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	21	0.10
16	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	18	0.10
17	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	16	0.09
18	การกำหนดวงเงินจัดสรร	12	0.07
19	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	9	0.05
20	การลงทะเบียนเรียน	3	0.02
21	การติดตามเงินคงค้าง	2	0.01
22	การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน	1	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		18,449	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้
 - ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระและช่องทางการชำระเงิน
 - ผู้กู้สอบถามการลดเบี้ยปรับ กรณีปิดบัญชี
2. การฟ้องร้องดำเนินคดี
 - ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขการฟ้องร้องดำเนินคดี
 - ผู้กู้สอบถามบริษัทนายทู่ดูแลการฟ้องร้องดำเนินคดี
 - ผู้กู้สอบถามการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีเพื่อชะลอการขายทรัพย์สิน
3. การโอนค่าครองชีพ
 - ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพ ภาคเรียนที่ 1-2/2561
 - ผู้กู้สอบถามสาเหตุที่ยังไม่ได้รับการโอนค่าครองชีพ
4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้
 - ผู้กู้สอบถามการติดตามหนี้จากกองทุนและบริษัทนาย
 - ผู้กู้สอบถามกรณีได้รับจดหมายแจ้งเรื่องหักเงินเดือน ตาม พรบ.ปี 2560
5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
 - ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 2/2561
 - ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
 - ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 1/2561
6. การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน นักศึกษา
 - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการแก้ไข ชื่อ สกุล และที่อยู่ตามสำเนาทะเบียนบ้าน
 - ผู้กู้ตรวจสอบการแก้ไขข้อมูล

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนธันวาคม 2561

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	8,188	48.43
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	4,986	29.49
3	การโอนค่าครองชีพ	1,366	8.08
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	776	4.59
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	309	1.83
6	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	291	1.72
7	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	203	1.20
8	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	166	0.98
9	ติดตามเอกสาร	130	0.77
10	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา	124	0.73
11	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	105	0.62
12	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	81	0.48
13	เรื่องทั่วไป	62	0.37
14	การกำหนดวงเงินจัดสรร	39	0.23
15	การรับเงินคืน	21	0.12
16	การลงทะเบียนเรียน	16	0.09
17	การทำสัญญา	14	0.09
18	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	10	0.07
19	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	7	0.04
20	ขั้นตอนการกู้ยืม	6	0.04
21	การติดตามเงินคงค้าง	4	0.02
22	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		16,906	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามการใช้สิทธิมาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามส่วนลดเบี้ยปรับ กรณีชำระยอดปิดบัญชี

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามผลการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษา
- ผู้กู้สอบถามการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์

3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพประจำเดือน
- ผู้กู้สอบถามยอดเงินที่รอโอนและสาเหตุที่ยังไม่ได้รับการโอนค่าครองชีพ

4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงยอดหนี้ตามสัญญาไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องร้องดำเนินคดี

5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 2/2561
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

6. การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้

- ผู้กู้สอบถามประวัติการกู้ยืมเงิน
- ผู้กู้ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลของผู้กู้กับสำนักทะเบียนราษฎร์

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนมกราคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	11,721	52.61
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,295	23.76
3	การโอนค่าครองชีพ	1,226	5.50
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	1,007	4.52
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	796	3.57
6	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา	575	2.58
7	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	323	1.45
8	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	285	1.28
9	ติดตามเอกสาร	285	1.28
10	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	224	1.00
11	เรื่องทั่วไป	202	0.91
12	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	101	0.46
13	การลงทะเบียนเรียน	63	0.29
14	การกำหนดวงเงินจัดสรร	56	0.26
15	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการศึกษา	45	0.21
16	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	20	0.09
17	การรับคืนเงิน	20	0.09
18	ขั้นตอนการกู้ยืม	10	0.04
19	การทำสัญญา	6	0.03
20	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	4	0.02
21	การติดตามเงินคงค้าง	4	0.02
22	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	3	0.01
23	การปรับปรุงข้อมูลระหว่างระบบ	3	0.01
24	เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	3	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		22,277	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- ผู้กู้ใช้สิทธิมาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้
- สอบถามยอดหนี้ค้างชำระและช่องทางการรับชำระหนี้

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดีปี 2562
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดีและการถอนฟ้อง
- ผู้กู้สอบถามการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์และขั้นตอนการไถ่ถอนทรัพย์

3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพประจำเดือน
- ผู้กู้สอบถามยอดเงินที่รอโอนและสาเหตุที่ยังไม่ได้รับการโอนค่าครองชีพ

4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามเรื่องการถูกติดตามทวงถามจากกองทุนฯ
- ผู้กู้สอบถามการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องร้องดำเนินคดีและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 2/2561
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

6. การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการแก้ไข e-mail address และเบอร์โทรศัพท์ด้วยตนเอง
- ผู้กู้แก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยแจ้งและส่งเอกสารให้ธนาคารกรุงไทย

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	11,348	55.44
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,106	24.94
3	การโอนค่าครองชีพ	1,206	5.89
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	1,199	5.85
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	344	1.68
6	ติดตามเอกสาร	227	1.10
7	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	224	1.10
8	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	209	1.03
9	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	167	0.81
10	เรื่องทั่วไป	163	0.79
11	การกำหนดวงเงินจัดสรร	102	0.51
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา	63	0.31
13	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	27	0.13
14	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	24	0.11
15	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	17	0.09
16	การลงทะเบียนเรียน	10	0.05
17	การทำสัญญา	8	0.04
18	การติดตามเงินคงค้าง	7	0.04
19	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	5	0.03
20	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	5	0.03
21	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	3	0.02
22	การปรับปรุงข้อมูลระหว่างระบบ	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		20,466	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดค้างชำระ กรณีจะถูกบอกเลิกสัญญา
- ผู้กู้สอบถามการหักเงินเดือนผ่านองค์การนายจ้าง
- ผู้กู้สอบถามการลงทะเบียนขอใช้สิทธิมาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามการฟ้องร้องดำเนินคดีและการระงับฟ้อง
- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงยอดหนี้ กรณียอดหนี้ยังไม่ปรับปรุงตามคำพิพากษา
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีเพื่อชะลอการขายทรัพย์สิน

3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพภาคเรียนที่ 2
- ผู้กู้ติดตามการโอนเงินค่าครองชีพ เนื่องจากยังไม่ได้รับการโอนเงิน

4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงโครงการหนี้ กรณีไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องและกรณีถูกดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการส่งจดหมายบอกเลิกสัญญาประจำปี 2562

5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน ภาคเรียนที่ 2/2561
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

6. การติดตามเอกสาร

- ผู้กู้ติดตามเอกสารที่ส่งถึงกองทุนฯ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่นจดหมาย แฟกซ์ e-Mail

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนมีนาคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	11,620	48.68
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	7,558	31.69
3	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	2,022	8.47
4	การโอนค่าครองชีพ	1,086	4.55
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	312	1.31
6	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	276	1.16
7	ติดตามเอกสาร	264	1.11
8	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	202	0.85
9	เรื่องทั่วไป	184	0.77
10	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	115	0.48
11	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	54	0.23
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา	45	0.19
13	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	34	0.13
14	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	26	0.10
15	การกำหนดวงเงินจัดสรร	23	0.09
16	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	20	0.07
17	การลงทะเบียนเรียน	8	0.03
18	การติดตามเงินคงค้าง	7	0.03
19	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	4	0.02
20	การทำสัญญา	3	0.01
21	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	2	0.01
22	การรับคืนเงิน	2	0.01
23	การปรับปรุงข้อมูลระหว่างระบบ	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		23,869	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามมาตรการจูงใจให้ชำระหนี้และวิธีการลงทะเบียนขอรับสิทธิ
- ผู้กู้สอบถามยอดค้างชำระและช่องทางการชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามการคำนวณลดเบี้ยปรับ 85%และลดเงินต้น 3%

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษาของศาล
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีเพื่อชะลอการขายทรัพย์สิน

3. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามเรื่องการส่งจดหมายขอให้ชำระหนี้และบอกเลิกสัญญา
- ผู้กู้สอบถามการโทรติดตามทวงถามยอดหนี้ค้างชำระ จากเจ้าหน้าที่กองทุนฯ
- ผู้กู้สอบถามการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องและการปรับปรุงยอดหนี้ตามสัญญาไกล่เกลี่ย

4. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา
- ผู้กู้สอบถามยอดเงินค่าครองชีพที่รอการโอน

5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินปีการศึกษา 2562
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและวิธีการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

6. การติดตามเอกสาร

- ผู้กู้ติดตามคำร้องเรื่องการชำระเงินเกิน/ขอเงินคืน
- ผู้กู้ติดตามเอกสารส่งถึงกองทุนฯ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แฟกซ์ e-Mail

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนเมษายน 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	9,001	42.90
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	7,295	34.77
3	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	1,901	9.06
4	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	738	3.51
5	การโอนค่าครองชีพ	612	2.91
6	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	384	1.83
7	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	224	1.06
8	ติดตามเอกสาร	185	0.88
9	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	148	0.70
10	เรื่องทั่วไป	141	0.68
11	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	114	0.54
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไป โดยนักเรียน-นักศึกษา	114	0.54
13	การลงทะเบียนเรียน	34	0.17
14	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	23	0.11
15	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	20	0.09
16	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	14	0.07
17	การกำหนดวงเงินจัดสรร	8	0.06
18	ลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	6	0.03
19	การทำสัญญา	5	0.03
20	การรับเงินคืน	4	0.02
21	การติดตามเงินคงค้าง	2	0.01
22	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	2	0.01
23	รายงานผลการดำเนินการ	1	0.01
24	การปรับปรุงข้อมูลระหว่างระบบ	1	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		20,977	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามรายละเอียดมาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้
- ผู้กู้ตรวจสอบผลการลงทะเบียนขอใช้สิทธิลดเบี้ยปรับ
- ผู้กู้สอบถามการคำนวณลดเบี้ยปรับ 85%และลดเงินต้น 3%

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดี หลังจากถูกบอกเลิกสัญญา
- ผู้กู้สอบถามกระบวนการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์

3. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขการได้รับจดหมายให้ชำระหนี้และบอกเลิกสัญญา
- ผู้กู้สอบถามโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง
- ผู้กู้ติดตามการปรับปรุงยอดตามสัญญาไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง

4. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินปีการศึกษา 2562
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

5. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา
- ผู้กู้สอบถามยอดเงินค่าครองชีพที่รอการโอน

6. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน

- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre register)
- ผู้กู้สอบถามวิธีการ Re-set รหัสผ่านใหม่ กรณีลืมรหัสผ่าน

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนพฤษภาคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การฟ้องร้องดำเนินคดี	10,397	45.64
2	การชำระคืนเงินกู้	8,382	36.80
3	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	969	4.25
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	804	3.52
5	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	687	3.01
6	การโอนค่าครองชีพ	306	1.34
7	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	274	1.20
8	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	194	0.85
9	การติดตามเอกสาร	180	0.79
10	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	163	0.72
11	เรื่องทั่วไป	116	0.51
12	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	105	0.47
13	การลงทะเบียนเรียน	52	0.23
14	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	41	0.19
15	การกำหนดวงเงินจัดสรร	31	0.14
16	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	25	0.11
17	Web site KTB	20	0.09
18	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	9	0.04
19	การรับเงินคืน	7	0.04
20	ลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	7	0.04
21	การทำสัญญา	4	0.01
22	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	3	0.01
23	การติดตามเงินคงค้าง	1	0.00
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		22,777	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้ตรวจสอบรายชื่อการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้สอบถามการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์
- ผู้สอบถามการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เพื่อชะลอการขายทรัพย์

2. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้สอบถามมาตรการลดเบี้ยปรับ 85% และลดเงินต้น 3%
- ช่องทางและวิธีการชำระหนี้
- ผู้สอบถามการคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระ

3. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินปีการศึกษา 2562
- ผู้สอบถามขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
- ผู้สอบถามปัญหาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้ติดตามการปรับปรุงโครงการหนี้ตามคำพิพากษาของศาล
- ผู้สอบถามการติดตามทวงถามและการบอกเลิกสัญญา

5. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน

- ผู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre-register)
- ผู้สอบถามวิธีการ Re-set รหัสผ่านใหม่ กรณีลืมรหัสผ่าน

6. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพภาคเรียนที่ 2 และ 3 ของปีการศึกษา 2561
- ผู้สอบถามยอดเงินค่าครองชีพที่รอการโอน

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนมิถุนายน 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	18,450	60.51
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	6,119	20.06
3	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	1,629	5.34
4	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	1,336	4.38
5	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	592	1.94
6	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	394	1.29
7	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	339	1.11
8	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	319	1.05
9	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	288	0.95
10	เรื่องทั่วไป	255	0.84
11	การโอนค่าครองชีพ	242	0.80
12	การติดตามเอกสาร	177	0.59
13	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	85	0.28
14	การลงทะเบียนเรียน	79	0.26
15	การกำหนดวงเงินจัดสรร	59	0.21
16	การรับเงินคืน	34	0.11
17	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	31	0.10
18	การทำสัญญา	28	0.09
19	ลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	16	0.05
20	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	9	0.02
21	การติดตามเงินคงค้าง	4	0.01
22	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	3	0.01
23	การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน	1	0.00
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		30,489	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ที่จะครบกำหนดชำระในวันที่ 5 กรกฎาคม 2562
- ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลามาตรการลดเบี้ยปรับ 85%
- ผู้กู้สอบถามช่องทางและวิธีการชำระหนี้

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้ตรวจสอบรายชื่อการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เพื่อชะลอการขายทรัพย์

3. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน

- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre-register)
- ผู้กู้สอบถามวิธีการ Re-set รหัสผ่านใหม่ กรณีลืมรหัสผ่าน

4. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินปีการศึกษา 2562
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการกรอกแบบคำขอกู้ยืมเงิน

5. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอผ่อนผันการชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการขอผ่อนผันการชำระหนี้

6. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามการทำสัญญาไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามสัญญาไกล่เกลี่ย
- ผู้กู้สอบถามการโทรติดตามทวงถามยอดหนี้ จากเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนกรกฎาคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	18,610	61.69
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	6,324	20.96
3	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	875	2.90
4	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	830	2.75
5	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	709	2.35
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	550	1.82
7	การโอนค่าครองชีพ	510	1.69
8	เรื่องทั่วไป	479	1.58
9	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	243	0.81
10	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	191	0.64
11	การติดตามเอกสาร	177	0.59
12	การตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	150	0.50
13	Web Site KTB	135	0.45
14	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	118	0.40
15	การทำสัญญา	87	0.28
16	การลงทะเบียนเรียน	43	0.16
17	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	39	0.13
18	การกำหนดวงเงินจัดสรร	32	0.11
19	ลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	14	0.04
20	การรับเงินคืน	14	0.04
21	การโอนเงินค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	12	0.04
22	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	8	0.03
23	การติดตามเงินคงค้าง	7	0.02
24	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	7	0.02
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		30,164	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ที่ต้องชำระในวันที่ 5 กรกฎาคม 2562
- ผู้กู้สอบถามการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- ผู้กู้สอบถามช่องทางและวิธีการชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามปัญหาการชำระหนี้ผ่านช่องทางต่างๆ

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามการทำสัญญาประนีประนอมยอมความขอลดเบี้ยปรับ 75%
- ผู้กู้สอบถามการฟ้องร้องดำเนินคดีและขั้นตอนการถอนฟ้อง
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการระงับบังคับคดี กรณีชำระยอดปิดบัญชีและค่าทนายเรียบร้อยแล้ว

3. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินปีการศึกษา 2562
- ผู้กู้สอบถามปัญหาไม่สามารถยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินได้

4. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน

- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre-register)
- ผู้กู้สอบถามวิธีการ Re-set รหัสผ่านใหม่ กรณีลืมรหัสผ่าน

5. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามกองทุนฯ โทรติดตามให้ชำระยอดหนี้เป็นปัจจุบัน เพื่อไม่ให้เข้าเงื่อนไขถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามฉ

6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอผ่อนผันการชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการขอผ่อนผันการชำระหนี้

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนสิงหาคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	12,130	44.42
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	8,458	30.97
3	Web Site KTB	1,914	7.01
4	การโอนค่าครองชีพ	1,054	3.86
5	การยื่นแบบคำขอยืมเงิน	1,032	3.78
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	482	1.76
7	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	464	1.69
8	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้าง	434	1.58
9	ติดตามเอกสาร	315	1.15
10	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	289	1.06
11	การทำสัญญา	260	0.96
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	132	0.49
13	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	75	0.28
14	เรื่องทั่วไป	62	0.23
15	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	47	0.18
16	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่อง	32	0.11
17	การกำหนดวงเงินจัดสรร	28	0.10
18	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	23	0.09
19	ลงทะเบียนเรียน	21	0.09
20	การรับเงินคืน	19	0.06
21	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	10	0.04
22	การติดตามเงินคงค้าง	9	0.04
23	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	8	0.02
24	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	7	0.02
25	เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		27,309	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระหลังครบกำหนดชำระหนี้รายปี
- ผู้กู้สอบถามช่องทางและวิธีการชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง

2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขและกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดีกลุ่มใกล้เคียงก่อนฟ้อง
- ผู้กู้สอบถามการทำสัญญาประนีประนอมยอมความขอลดเบี้ยปรับ 75% กรณีถูกดำเนินคดีปี 2562
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีชะลอการขายทรัพย์
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการระงับบังคับคดี กรณีชำระยอดปิดบัญชีและค่าทนายเรียบร้อยแล้ว

3. Web Site KTB

- ผู้กู้ตรวจสอบยอดหนี้ช่องทาง กยศ.Call Center แต่ระบบ e-studentloan ของธนาคารกรุงไทยไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ระบบแจ้ง Proxy error บ่อยครั้ง
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนตรวจสอบยอดหนี้ด้วยตัวเองช่องทาง www.e-studentloan.ktb.co.th

4. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนเงินและสรุปยอดเงินรวมค่าครองชีพ
- ผู้กู้สอบถามปัญหาการโอนเงินค่าครองชีพเนื่องจากเอกสารไม่ถูกต้อง

5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กูกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินสำหรับสถานศึกษาแบบอาเซียน
- ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินสำหรับสถานศึกษาทั่วไป

6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอผ่อนผันการชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการขอผ่อนผันการชำระหนี้

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนกันยายน 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การฟ้องร้องดำเนินคดี	9,135	31.74
2	การชำระคืนเงินกู้	6,069	21.08
3	มาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ. ลดเบี้ยปรับและพักชำระหนี้	5,534	19.23
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	4,835	16.80
5	การโอนค่าครองชีพ	981	3.41
6	Web Site KTB	486	1.69
7	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	361	1.25
8	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	326	1.13
9	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	291	1.01
10	ติดตามเอกสาร	204	0.71
11	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	151	0.52
12	การทำสัญญา	100	0.35
13	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	82	0.28
14	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	60	0.21
15	เรื่องทั่วไป	44	0.15
16	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	40	0.14
17	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	26	0.09
18	การกำหนดวงเงินจัดสรร	22	0.08
19	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	14	0.05
20	การรับเงินคืน	7	0.03
21	การติดตามเงินคงค้าง	5	0.02
22	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	4	0.01
23	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	4	0.01
24	การลงทะเบียนเรียน	3	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		28,784	100

รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการและขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษา
- ผู้กู้สอบถามการบังคับคดีและการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีชะลอการขายทรัพย์สิน

2. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดปิดบัญชีและยอดเงินชำระให้เป็นปัจจุบัน
- ผู้กู้ตรวจสอบการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หลังวันครบกำหนดชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามการลดยอดหนี้โดยวิธีการหักเงินเดือน

3. มาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ. ลดเบี้ยปรับและพักชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามรายละเอียดมาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ.
- ผู้กู้ตรวจสอบผลการลงทะเบียนขอรับสิทธิมาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ.
- ผู้กู้สอบถามการลดเบี้ยปรับ ณ วันที่นัดชำระยอดหนี้

4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้และผู้ค้าประกันสอบถามการส่งจดหมายบอกกล่าวลูกหนี้ผิดนัดชำระ
- ผู้กู้ตรวจสอบยอดค้าง เนื่องจากชำระยอดหนี้เป็นปัจจุบันก่อนวันที่กองทุนฯ สรุปรายยอดหนี้ในจดหมาย
- ผู้กู้และผู้ค้าประกันร้องเรียนข้อความในจดหมาย “ขณะนี้ปรากฏว่าผู้กู้ยืมไม่ชำระหนี้ คืนกองทุนฯ”

5. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562
- ผู้กู้สอบถามสรุปรายยอดเงินรอโอน
- ผู้กู้สอบถามปัญหาการโอนเงินค่าครองชีพรายเดือน

6. Web Site KTB

- ระบบ e-studentloan ของธนาคารกรุงไทย ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลยอดหนี้ได้ ระบบแจ้ง Proxy error เป็นบางช่วงเวลา
- ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนตรวจสอบยอดหนี้ด้วยตัวเองช่องทาง www.e-studentloan.ktb.co.th