

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนตุลาคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	13,092	57.12
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,974	26.06
3	การโอนค่าครองชีพ	1,006	4.39
4	Web Site KTB	538	2.35
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	424	1.85
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	382	1.67
7	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	369	1.61
8	ติดตามเอกสาร	302	1.32
9	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	277	1.21
10	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	193	0.84
11	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	95	0.41
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	68	0.30
13	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	51	0.22
14	การทำสัญญา	41	0.18
15	เรื่องทั่วไป	38	0.17
16	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	25	0.11
17	การรับเงินคืน	15	0.07
18	การกำหนดวงเงินจัดสรร	10	0.04
19	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	7	0.02
20	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	6	0.02
21	การติดตามเงินคงค้าง	4	0.01
22	เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	3	0.01
23	การลงทะเบียนเรียน	1	0.01
24	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	1	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		22,922	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้
  - ผู้ตรวจสอบยอดหนี้ค้างชำระและยอดปิดบัญชี
  - ผู้สอบถามมาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ.ลดเบี้ยปรับและพักชำระหนี้
  - ผู้สอบถามช่องทางการชำระหนี้
2. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้ตรวจสอบกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดีและขั้นตอนการดำเนินคดี
  - ผู้สอบถามสถานะทางคดี
  - ผู้สอบถามการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีเพื่อชะลอการขายทรัพย์สิน
3. การโอนค่าครองชีพ
  - ผู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพและยอดเงินที่รออน
  - ผู้สอบถามปัญหาการโอนเงินค่าครองชีพรายเดือน เนื่องจากเอกสารไม่ถูกต้อง
4. Web Site KTB
  - ระบบ e-studentloan ของธนาคารกรุงไทย ระบบแจ้ง Proxy error ไม่สามารถใช้งานได้
  - ผู้สอบถามการลงทะเบียนตรวจสอบยอดหนี้ด้วยตัวเองช่องทาง [www.e-studentloan.ktb.co.th](http://www.e-studentloan.ktb.co.th)
5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
  - ผู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินภาคเรียนที่ 2 และ 3 ปีการศึกษา 2562
  - ผู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการกรอกแบบคำขอกู้ยืมเงิน
6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้
  - ผู้สอบถามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอผ่อนผันการชำระหนี้
  - ผู้สอบถามขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการขอผ่อนผันการชำระหนี้

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนพฤศจิกายน 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	7,683	46.16
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,210	31.30
3	การโอนค่าครองชีพ	893	5.36
4	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	687	4.13
5	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	595	3.57
6	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	361	2.17
7	ติดตามเอกสาร	312	1.87
8	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	210	1.26
9	Web site KTB	179	1.08
10	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	150	0.90
11	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	98	0.59
12	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	96	0.58
13	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	46	0.28
14	เรื่องทั่วไป	35	0.21
15	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	21	0.13
16	การรับเงินคืน	15	0.09
17	การทำสัญญา	13	0.07
18	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	11	0.06
19	การกำหนดวงเงินจัดสรร	8	0.05
20	การลงทะเบียนเรียน	6	0.04
21	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	6	0.04
22	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	5	0.03
23	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	4	0.02
24	การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน	1	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		16,645	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้
  - ผู้กู้ตรวจสอบยอดเงินและสถานะการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์
  - ผู้กู้สอบถามยอดปิดบัญชี ตามมาตรแก้ปัญหาหนี้ กยศ.ลดเบี้ยปรับและพักชำระหนี้
  - ผู้กู้สอบถามช่องทางการชำระหนี้
2. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้กลุ่มใกล้เคียงก่อนฟ้อง,กรอ.และกลุ่มธนาคารอิสลาม สอบถามกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดีและวันเวลาที่ศาลนัด
  - ผู้กู้สอบถามสำนักงานนายความที่ดูแลการฟ้องร้องดำเนินคดี
3. การโอนค่าครองชีพ
  - ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพภาคเรียนที่ 2
  - ผู้กู้สอบถามปัญหาการโอนเงินค่าครองชีพรายเดือน เนื่องจากเอกสารไม่ถูกต้อง
4. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนและการกรอกแบบคำขอกู้ยืมเงิน
  - ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินภาคเรียนที่ 2 สำหรับสถานศึกษาที่เตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
  - ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลาการยื่นกู้ภาคเรียนที่ 2 สำหรับสถานศึกษาทั่วไป
5. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre-register)
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการ Re-set รหัสผ่านใหม่ กรณีลืมรหัสผ่าน
  - ผู้กู้ขอรหัส Pin Code กรณีลืม e-mail address และเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์
6. การติดตามทวงถาม/ปรับโครงสร้างหนี้
  - ผู้กู้สอบถามการโทรติดตามทวงถามหนี้ จากเจ้าหน้าที่กองทุน
  - ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามสัญญาใกล้เคียงก่อนฟ้อง
  - ผู้กู้ติดตามการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามคำพิพากษาของศาล

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนธันวาคม 2562

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	8,754	50.24
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,075	29.12
3	การโอนค่าครองชีพ	1,338	7.68
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	584	3.35
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	404	2.32
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	292	1.68
7	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	272	1.56
8	ติดตามเอกสาร	225	1.29
9	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	160	0.92
10	Web site KTB	62	0.36
11	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	54	0.31
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	49	0.28
13	เรื่องทั่วไป	38	0.22
14	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	29	0.17
15	การรับเงินคืน	21	0.12
16	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	15	0.09
17	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	13	0.07
18	การคำนวณดอกเบี้ยและค่าปรับ	13	0.07
19	การกำหนดวงเงินจัดสรร	7	0.04
20	การลงทะเบียนเรียน	7	0.04
21	การทำสัญญา	6	0.03
22	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	4	0.02
23	การติดตามเงินคงค้าง	2	0.01
24	การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		17,426	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

### 1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดเงินเพื่อชำระหนี้ให้เป็นปัจจุบันและยอดปิดบัญชี
- ผู้กู้สอบถามส่วนลดเบี้ยปรับ ตามมาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ.ลดเบี้ยปรับและพักชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามวิธีการชำระหนี้ผ่านช่องทางต่างๆ ของกองทุน

### 2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้ตรวจสอบรายชื่อการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามวิธีการระงับฟ้องและการถอนฟ้อง กรณีถูกดำเนินคดีปี 2562
- ผู้กู้สอบถามกำหนดการฟ้องและบริษัทนายทู่ดูแลการฟ้องร้องดำเนินคดี

### 3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามยอดเงินค่าครองชีพคงเหลือที่รอโอน
- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพ ของภาคเรียนที่ 2/2562
- ผู้กู้สอบถามสาเหตุที่ยังไม่ได้รับการโอนเงินค่าครองชีพ

### 4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามการติดตามทวงถามยอดหนี้ค้างชำระจากเจ้าหน้าที่กองทุน
- ผู้กู้ชำระยอดหนี้ตามที่เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้แนะนำแล้วเพื่อระงับฟ้อง แต่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ต้องการให้กองทุนถอนฟ้อง
- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ที่มีการปรับปรุงแล้ว ตามคำพิพากษาของศาล

### 5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นกู้ภาคเรียนที่ 2 สำหรับสถานศึกษาที่เตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลาการยื่นกู้ภาคเรียนที่ 1 สำหรับสถานศึกษาทั่วไป
- ผู้กู้สอบถามปัญหาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

### 6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติและเงื่อนไขการผ่อนผันชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติและเงื่อนไขการระงับการเรียกให้ชำระหนี้
- ญาติผู้กู้สอบถามวิธีการระงับหนี้ กรณีผู้กู้เสียชีวิต

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนมกราคม 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	12,993	55.40
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	6,877	29.32
3	การโอนค่าครองชีพ	1,112	4.74
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	516	2.20
5	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	370	1.58
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	330	1.41
7	ติดตามเอกสาร	304	1.30
8	Web site KTB	263	1.12
9	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	227	0.97
10	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	178	0.76
11	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	55	0.23
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	48	0.20
13	เรื่องทั่วไป	40	0.17
14	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	30	0.13
15	การคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ	23	0.10
16	การรับเงินคืน	21	0.09
17	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	20	0.09
18	การกำหนดวงเงินจัดสรร	11	0.05
19	การติดตามเงินคงค้าง	9	0.04
20	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	7	0.03
21	การทำสัญญา	6	0.02
22	เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	5	0.02
23	การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน	3	0.01
24	การลงทะเบียนเรียน	2	0.01
25	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		23,452	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

### 1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระและการคำนวณดอกเบี้ย เบี้ยปรับ
- ผู้กู้สอบถามการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- ผู้กู้สอบถามมาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ.
- ผู้กู้สอบถามช่องทางการชำระหนี้ของกองทุน

### 2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการถอนฟ้อง กรณีถูกดำเนินคดีปี 2562
- ผู้กู้สอบถามการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีเพื่อชะลอการขายทรัพย์สิน

### 3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพในแต่ละงวด
- ผู้กู้สอบถามสาเหตุที่ยังไม่ได้รับการโอนเงินค่าครองชีพ

### 4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษาของศาล
- ผู้กู้ติดตามผลการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษาของศาล
- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ จากการโทรติดตามทวงถามยอดค้างชำระจากเจ้าหน้าที่กองทุน

### 5. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
- ผู้กู้สอบถามการแก้ไขหรือยกเลิกแบบคำขอกู้ยืมเงิน
- ผู้กู้สอบถามการขยายระยะเวลาการยื่นกู้ภาคเรียนที่ 2-3 สำหรับสถานศึกษาทั่วไปและภาคเรียนที่ 1 สำหรับสถานศึกษาที่เตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

### 6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติและเงื่อนไขการผ่อนผันและการระงับหนี้
- ผู้กู้สอบถามเอกสารที่ใช้ในการยื่นขอผ่อนผันและการระงับหนี้



สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	13,869	55.39
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	8,391	33.51
3	การโอนค่าครองชีพ	760	3.04
4	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	389	1.55
5	การติดตามเอกสาร	338	1.35
6	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	337	1.35
7	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	279	1.11
8	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	195	0.78
9	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	175	0.70
10	Web site KTB	72	0.29
11	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	39	0.16
12	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	39	0.16
13	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	38	0.15
14	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	33	0.12
15	เรื่องทั่วไป	28	0.10
16	การคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ	21	0.08
17	การกำหนดวงเงินจัดสรร	11	0.04
18	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	7	0.03
19	การรับคืนเงิน	5	0.02
20	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	4	0.02
21	การทำสัญญา	4	0.02
22	การลงทะเบียนเรียน	3	0.01
23	การติดตามเงินคงค้าง	2	0.01
24	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		25,041	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้
  - ผู้กู้สอบถามยอดหนี้คงเหลือหลังจากชำระหนี้ผ่านช่องทางต่างๆ ของกองทุน
  - ผู้กู้สอบถามระยะเวลาของมาตรการแก้ปัญหาหนี้ กยศ.
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนพักชำระหนี้สำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
2. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้สอบถามแนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการถอนฟ้องและการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีชะลอการขายทรัพย์สิน
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการระงับบังคับคดี
3. การโอนค่าครองชีพ
  - ผู้กู้สอบถามหลักเกณฑ์และกำหนดการโอนเงินค่าครองชีพ
  - ผู้กู้สอบถามยอดเงินค่าครองชีพที่รอโอนในแต่ละเดือน
4. การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้
  - ผู้กู้ติดตามการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษาของศาล
  - ผู้กู้ตรวจสอบการติดตามทวงถามยอดหนี้จากกองทุน
5. ติดตามเอกสาร
  - ผู้กู้ติดตามเอกสารกรณีชำระเงินเกิน-ขอคืนเงิน
  - ผู้กู้ติดตามเอกสารการลงทะเบียนพักชำระหนี้สำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
6. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
  - ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินปีการศึกษา 2563
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนในการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนมีนาคม 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	14,862	60.81
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	6,818	27.90
3	การโอนค่าครองชีพ	603	2.47
4	การผ่อนผันการชำระหนี้	505	2.07
5	การติดตามเอกสาร	365	1.49
6	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	292	1.19
7	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	263	1.08
8	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	219	0.90
9	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	139	0.57
10	Web site KTB	119	0.49
11	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	58	0.24
12	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	34	0.14
13	เรื่องทั่วไป	30	0.12
14	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	27	0.11
15	การคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ	24	0.10
16	การกำหนดวงเงินจัดสรร	20	0.08
17	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	18	0.07
18	การรับคืนเงิน	14	0.06
19	การทำสัญญา	8	0.03
20	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	6	0.02
21	การลงทะเบียนเรียน	5	0.02
22	การติดตามเงินคงค้าง	4	0.01
23	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	3	0.01
24	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยสถานศึกษา	3	0.01
25	การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		24,441	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

### 1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามมาตรการช่วยเหลือจากสถานการณ์ COVID-19
- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระและช่องทางการชำระเงิน
- ผู้กู้สอบถามการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง

### 2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขและขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการปรับปรุงยอดหนี้ตามคำพิพากษาของศาล
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีและการระงับบังคับคดี

### 3. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามปัญหาการไม่ได้รับเงินค่าครองชีพ
- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพและยอดเงินที่รอโอนในแต่ละเดือน

### 4. การผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติและเงื่อนไขการขอผ่อนผันชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามเอกสารหลักฐานในการขอผ่อนผันชำระหนี้

### 5. ติดตามเอกสาร

- ผู้กู้ติดตามหนังสือปิดภาระหนี้ และเอกสารการชำระเงินเกิน ขอเงินคืน
- ผู้กู้ติดตามเอกสารที่ส่งผ่านช่องทางต่างๆ ถึงกองทุน

### 6. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน สำหรับสถานศึกษาแบบทั่วไปและแบบอาชีวศึกษาประจำปีการศึกษา 2563
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนเมษายน 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	11,133	58.57
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	4,641	24.41
3	การผ่อนผันการชำระหนี้	1,404	7.39
4	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	491	2.58
5	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา	364	1.91
6	การโอนค่าครองชีพ	181	0.95
7	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	161	0.85
8	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	150	0.79
9	การติดตามเอกสาร	147	0.77
10	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	127	0.67
11	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	57	0.30
12	การคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ	32	0.17
13	Web site KTB	27	0.14
14	การรับคืนเงิน	25	0.14
15	การกำหนดวงเงินจัดสรร	19	0.10
16	เรื่องทั่วไป	17	0.09
17	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	14	0.07
18	การลงทะเบียนเรียน	9	0.05
19	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	4	0.02
20	การทำสัญญา	4	0.02
21	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		19,009	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

### 1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้รายละเอียดและขั้นตอนการขอให้สิทธิมาตรการช่วยเหลือจากสถานการณ์ COVID-19
- ผู้กู้สอบถามการขอลดยอดหักเงินเดือนจากองค์กรนายจ้าง
- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระและวิธีการลงทะเบียนตรวจสอบยอดหนี้ด้วยตนเอง

### 2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามการชะลอการบังคับคดีและการงดการขายทอดตลาด
- ผู้กู้สอบถามแนวทางการช่วยเหลือ กรณีมีค้างชำระแต่ยังไม่ถูกบังคับคดี
- ผู้กู้สอบถามการชำระหนี้ปิดบัญชีลดเบี้ยปรับ 80%

### 3. การผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามรายละเอียดการขอผ่อนผันการชำระหนี้กรณีต่างๆ
- ผู้กู้ตรวจสอบผลการขออนุมัติการผ่อนผันการชำระหนี้

### 4. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน กยศ.และ กรอ.ประจำปีการศึกษา 2563
- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและวิธีการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

### 5. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา

- ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre-register)
- ผู้กู้สอบถามวิธีการ Re-set รหัสผ่าน

### 6. การโอนค่าครองชีพ

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการโอนค่าครองชีพในแต่ละเดือน
- ผู้กู้สอบถามเงื่อนไขการโอนค่าครองชีพและปัญหาการโอนค่าครองชีพ

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนพฤษภาคม 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	9,871	56.45
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	3,056	17.48
3	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	1,161	6.64
4	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	933	5.34
5	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	688	3.93
6	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	480	2.74
7	การติดตามเอกสาร	453	2.59
8	การโอนค่าครองชีพ	203	1.16
9	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	177	1.01
10	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	140	0.80
11	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	112	0.64
12	ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	77	0.44
13	การคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ	40	0.23
14	เรื่องทั่วไป	31	0.18
15	การรับคืนเงิน	23	0.13
16	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่อง	14	0.08
17	การกำหนดวงเงินจัดสรร	7	0.04
18	การทำสัญญา	7	0.04
19	Web Site KTB	4	0.02
20	การปรับปรุงฐานข้อมูลระหว่างระบบ	4	0.02
21	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	3	0.02
22	การลงทะเบียนเรียน	3	0.02
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		17,487	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การชำระคืนเงินกู้
  - ผู้กู้สอบถามการชำระหนี้ผ่านช่องทางต่างๆและปัญหาการชำระหนี้แล้วยอดไม่ลดในระบบ
  - ผู้กู้ติดตามผลการลงทะเบียนขอใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผลการอนุมัติ
  - ผู้กู้สอบถามยอดหนี้รายปี 2563 และยอดปิดบัญชี
2. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้สอบถามค่าทนายความและค่าค่าธรรมเนียมศาล
  - ผู้กู้สอบถามการชะลอการบังคับคดีและการงดขายทอดตลาด
  - ผู้กู้ที่ถูกดำเนินคดีสอบถามมาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19
3. การผ่อนผันการชำระหนี้
  - ผู้กู้ที่ถูกหักเงินเดือนจากองค์กรนายจ้าง สอบถามการผ่อนผันกรณีว่างงานและรายได้ไม่เกิน 8,008 บาทต่อเดือน
  - ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติและเงื่อนไขการขอผ่อนผันชำระหนี้
  - ผู้กู้สอบถามสถานที่จัดส่งเอกสารและติดตามผลการพิจารณาอนุมัติการขอผ่อนผันชำระหนี้
4. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
  - ผู้กู้สอบถามการกำหนดลักษณะและขอบเขตการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปี 2563
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนและปัญหาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน
5. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน/นักศึกษา
  - ผู้กู้สอบถาม Pin Code ชั่วคราวในกรณีลืมอีเมลและเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่าน (Pre-register) และวิธีการ Re-set รหัสผ่าน
6. ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้
  - ผู้กู้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและปัญหาการตรวจสอบข้อมูลจากสำนักทะเบียนราษฎร
  - ผู้กู้ตรวจสอบประวัติการกู้ยืมและผู้ค้ำประกัน



สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนมิถุนายน 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การชำระคืนเงินกู้	18,139	57.71
2	การฟ้องร้องดำเนินคดี	5,173	16.46
3	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	1,940	6.17
4	การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน	1,618	5.15
5	การติดตามเอกสาร	1,178	3.75
6	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	929	2.96
7	การแก้ไขข้อมูลทั่วไปโดยนักเรียน/นักศึกษา	437	1.39
8	การหักเงินเดือนตาม พรบ.(ผู้กู้ยืม)	299	0.95
9	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	265	0.84
10	การโอนค่าครองชีพ	228	0.73
11	การทวงถาม/ติดตามหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้	220	0.70
12	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	172	0.55
13	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้	153	0.49
14	สอบถามปัญหาการใช้งานระบบ DSL	149	0.47
15	มาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้	141	0.45
16	ติดตามผลการดำเนินการ	95	0.30
17	การคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ	55	0.17
18	แจ้งปัญหาระบบ DSL	54	0.17
19	Web site KTB	53	0.17
20	การทำสัญญา	47	0.15
21	เรื่องทั่วไป	36	0.11
22	การหักเงินเดือนตาม พรบ.(นายจ้าง)	13	0.04
23	การโอนค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่อง	12	0.04
24	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของสถานศึกษา	9	0.03
25	ขั้นตอนการขอเงินคืน	8	0.03
26	การดำเนินการของสถานศึกษา	6	0.02
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		31,429	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

### 1. การชำระคืนเงินกู้

- ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ค้างชำระและยอดที่ครบกำหนดชำระภายในวันที่ 5 กรกฎาคม 2563
- ผู้กู้สอบถามวิธีการตรวจสอบยอดหนี้ด้วยตัวเองและช่องทางการรับชำระหนี้
- ผู้กู้ตรวจสอบยอดหนี้คงเหลือ หลังการชำระยอดหนี้เรียบร้อยแล้ว

### 2. การฟ้องร้องดำเนินคดี

- ผู้กู้สอบถามการบอกเลิกสัญญากรณีค้างชำระ 4 ปี 5 งวดและกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามค่าทนายความ ค่าฤชาธรรมเนียมศาลและบริษัททนายที่ดูแลการฟ้องร้องดำเนินคดี
- ผู้กู้สอบถามการบังคับคดีและการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีชะลอการขายทรัพย์สิน

### 3. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน

- ผู้กู้สอบถามวิธีการ Reset รหัสผ่าน เนื่องจากลืมรหัสผ่านในการยื่นแบบคำขอกู้ยืม
- ผู้กู้รายใหม่สอบถามกำหนดการลงทะเบียนขอรหัสผ่านล่วงหน้า (Pre-register)

### 4. การยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

- ผู้กู้สอบถามกำหนดการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563
- ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติผู้กู้และคุณสมบัติผู้รับรองรายได้
- ผู้กู้สอบถามเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาขอกู้ยืมเงิน

### 5. การติดตามเอกสาร

- ผู้กู้ติดตามเอกสารที่ส่งถึงกองทุนผ่านช่องทาง ไปรษณีย์ , E-Mail , Line@ และ Facebook
- ผู้กู้สอบถามเอกสารที่ส่งออกจากกองทุน เช่น หนังสือแจ้งกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้

### 6. การขอผ่อนผันการชำระหนี้

- ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติและเงื่อนไขขอผ่อนผันการชำระหนี้และการระงับการเรียกให้ชำระหนี้
- ผู้กู้สอบถามวิธีการและสถานที่ในการจัดส่งเอกสาร

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนกรกฎาคม 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การตรวจสอบยอดหนี้เงินกู้	11,209	45.13
2	การหักเงินเดือนตาม พรบ.(ผู้กู้ยืม)	6,256	25.19
3	การฟ้องร้องดำเนินคดี	1,632	6.57
4	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	936	3.77
5	ช่องทางการชำระคืนเงินกู้	534	2.15
6	การกู้ยืมเงิน	400	1.61
7	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	378	1.52
8	มาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้	371	1.49
9	ขั้นตอนการหักเงินเดือนตาม พรบ.(นายจ้าง)	371	1.49
10	ติดตามผลการดำเนินการ	369	1.49
11	การเปลี่ยนแปลง/แก้ไข ข้อมูลผู้กู้ยืม	297	1.20
12	การโอนค่าครองชีพ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	292	1.18
13	การติดตาม/ทวงถามยอดหนี้ค้างชำระ	290	1.17
14	ติดตามเอกสาร	267	1.08
15	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	257	1.03
16	สอบถามการใช้งานระบบ DSL	195	0.78
17	การปรับปรุงโครงสร้างหนี้	167	0.67
18	การลงทะเบียนตรวจสอบยอดหนี้ใน Web Site	125	0.50
19	ขั้นตอนการขอคืนเงิน	120	0.48
20	การทำสัญญากู้ยืมเงิน	101	0.41
21	แจ้งปัญหาระบบ DSL	81	0.33
22	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน	76	0.31
23	การระงับหนี้	42	0.17
24	การขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้	33	0.13
25	ขั้นตอนการขอเอกสาร	15	0.06
26	การดำเนินงานของสถานศึกษา	14	0.06
27	ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน	6	0.02
28	ข้อเสนอแนะ/ติชม	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		24,836	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การตรวจสอบยอดหนี้เงินกู้
  - ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ที่ครบกำหนดชำระในวันที่ 5 กรกฎาคม 2563
  - ผู้กู้สอบถามชำระยอดหนี้ครบถ้วนแล้ว แต่ในระบบ DMS ยังมียอดค้างชำระ
  - ผู้กู้สอบถามตารางการผ่อนชำระและการคำนวณดอกเบี้ย เบี้ยปรับ
2. การหักเงินเดือนตาม พรบ.(ผู้กู้ยืม)
  - ผู้กู้สอบถามยอดหนี้ที่ถูกหักเงินเดือนจากนายจ้าง
  - ผู้กู้สอบถามการขอเพิ่ม-ลดยอดในการหักเงินเดือน
  - ผู้กู้สอบถามการปฏิเสธการหักเงินเดือน เนื่องจากชำระยอดหนี้รายปีครบแล้วหรือปิดบัญชีแล้ว
3. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้สอบถามกำหนดการและขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้สอบถามการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์และการอายัดเงินเดือน
  - ผู้กู้สอบถามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี
4. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน
  - ผู้กู้สอบถามรหัส PIN เนื่องจากลิ้ม E-Mail และเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการ Reset รหัสผ่าน เนื่องจากลิ้มรหัสผ่าน
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการลงทะเบียนขอมีรหัสผ่านใหม่ (Preregister)
5. ช่องทางการชำระคืนเงินกู้
  - ผู้กู้สอบถามวิธีการชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next และช่องทางอื่นๆ
  - ผู้กู้สอบถามการชำระยอดหนี้ซ้ำ เนื่องจากชำระด้วยตนเองแล้วและถูกหักบัญชีออมทรัพย์ ในวันที่ 5 กรกฎาคม 2563
6. การกู้ยืมเงิน
  - ผู้กู้สอบถามกำหนดการและขั้นตอนการกู้ยืมเงินประจำปีการศึกษา 2563
  - ผู้กู้สอบถามคุณสมบัติผู้กู้ ผู้ค้ำประกันและผู้รับรองรายได้
  - ผู้กู้สอบถามปัญหาการยื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนสิงหาคม 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560	9,327	34.25
2	การตรวจสอบยอดหนี้เงินกู้	9,123	33.50
3	การฟ้องร้องดำเนินคดี	1,792	6.58
4	การโอนค่าครองชีพ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการศึกษา	1,499	5.50
5	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	754	2.77
6	ขั้นตอนการหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560	672	2.47
7	การกู้ยืมเงิน	645	2.37
8	ติดตามเอกสาร	510	1.87
9	มาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้	455	1.67
10	ช่องทางการชำระคืนเงินกู้	334	1.23
11	การเปลี่ยนแปลง/แก้ไข ข้อมูลผู้กู้ยืม	296	1.09
12	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	264	0.97
13	การทำสัญญาผู้กู้ยืมเงิน	257	0.94
14	การปรับปรุงโครงสร้างหนี้	231	0.85
15	ขั้นตอนการขอคืนเงิน	201	0.74
16	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	189	0.69
17	ติดตามผลการดำเนินการ	143	0.53
18	สอบถามการใช้งานระบบ DSL	111	0.41
19	การระงับหนี้	96	0.35
20	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน	77	0.28
21	ขั้นตอนการขอเอกสาร	76	0.28
22	การติดตาม/ทวงถามยอดหนี้ค้างชำระ	48	0.17
23	แจ้งปัญหาในระบบ DSL	45	0.16
24	การขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้	41	0.15
25	การดำเนินงานของสถานศึกษา	26	0.10
26	ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน	18	0.07
27	ข้อเสนอแนะ/ติชม	2	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		27,232	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
  - ผู้กู้ยืมสอบถามขั้นตอนการหักเงินเดือน เนื่องจากได้รับจดหมายแจ้งหักเงินเดือน
  - ผู้กู้ยืมสอบถามรายละเอียดยอดหนี้และระยะเวลาการลดยอดหนี้การหักเงินเดือนในระบบ
  - ผู้กู้ยืมสอบถามการขอเพิ่ม-ลดยอดหนี้และปฏิเสธการหักเงินเดือนเนื่องจากชำระปิดบัญชีเรียบร้อยแล้ว
2. การตรวจสอบยอดหนี้เงินกู้
  - ผู้กู้ยืมสอบถามประวัติการชำระเงินและตรวจสอบยอดหนี้ค้างชำระ
  - ผู้กู้ยืมสอบถามการคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระ
  - ผู้กู้ยืมสอบถามปัญหาชำระหนี้แล้ว แต่ยอดหนี้ยังไม่ลดในระบบ
3. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้ยืมสอบถามเงื่อนไขและกำหนดการฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้ยืมสอบถามค่าทนายความและค่าฤชาธรรมเนียมศาล
  - ผู้กู้ยืมสอบถามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีและบริษัททนายที่ดูแลการบังคับคดี
4. การโอนค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา
  - ผู้กู้ยืมสอบถามจำนวนเงินและกำหนดการโอนค่าครองชีพ
  - ผู้กู้ยืมสอบถามหลักเกณฑ์และปัญหาการโอนเงินค่าครองชีพ
5. การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน
  - ผู้กู้ยืมสอบถามวิธีการ Reset รหัสผ่าน
  - ผู้กู้ยืมสอบถามวิธีการลงทะเบียนขอรหัสผ่านใหม่ (Pre-register) และปัญหาการลงทะเบียน
6. ขั้นตอนการหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
  - นายจ้างสอบถามวิธีการลงทะเบียนระบบ e-PaySLF และการเข้าใช้งานระบบ
  - นายจ้างสอบถามการแก้ไขรายการหักเงินเดือน
  - นายจ้างสอบถามช่องทางและวิธีการชำระเงินจากการหักเงินเดือน

สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูล เดือนกันยายน 2563

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1	การตรวจสอบยอดหนี้เงินกู้	10,533	44.44
2	การหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560	4,244	17.91
3	การโอนค่าครองชีพ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา	2,241	9.46
4	การฟ้องร้องดำเนินคดี	1,480	6.24
5	มาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้	660	2.78
6	ติดตามเอกสาร	570	2.41
7	การกู้ยืมเงิน	496	2.09
8	การติดตาม/ทวงถามยอดหนี้ค้างชำระ	400	1.69
9	การลงทะเบียนขอรหัสผ่านของนักเรียน	376	1.59
10	รับสายแต่ไม่มีสัญญาณ	287	1.21
11	การปรับปรุงโครงสร้างหนี้	269	1.14
12	ขั้นตอนการขอคืนเงิน	251	1.06
13	ขั้นตอนการหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560	250	1.05
14	การทำสัญญากู้ยืมเงิน	246	1.04
15	การเปลี่ยนแปลง/แก้ไข ข้อมูลผู้กู้ยืม	216	0.91
16	ช่องทางการชำระคืนเงินกู้	178	0.75
17	ติดตามผลการดำเนินการ	162	0.68
18	การขอผ่อนผันการชำระหนี้	148	0.62
19	การลงทะเบียนตรวจสอบยอดหนี้ใน Web Site	147	0.62
20	การระงับหนี้	123	0.52
21	สอบถามการใช้งานระบบ DSL	106	0.45
22	ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน	91	0.38
23	ขั้นตอนการขอเอกสาร	65	0.27
24	แจ้งปัญหาในระบบ DSL	59	0.25
25	การขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้	49	0.21
26	ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน	29	0.12
27	การดำเนินงานของสถานศึกษา	23	0.10
28	ข้อเสนอแนะ/ติชม	1	0.01
รวมจำนวนเรื่องที่ติดต่อสอบถามข้อมูล		23,700	100

## รายละเอียดการสอบถามข้อมูลตามลำดับ

1. การตรวจสอบยอดหนี้เงินกู้
  - ผู้กู้ยืมสอบถามช่องทางการชำระหนี้และประวัติการชำระหนี้
  - ผู้กู้ยืมสอบถามกรณีกองทุนส่งจดหมายการบอกกล่าวและเรียกให้ชำระหนี้ถึงผู้ค้ำประกัน กรณีผู้กู้ยืมผิดนัดชำระหนี้
  - ผู้กู้ยืมสอบถามยอดหนี้ค้างชำระและยอดหนี้ปิดบัญชี
2. การหักเงินเดือนตาม พรบ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
  - ผู้กู้ยืมกลุ่มหักเงินเดือน นายจ้างอยู่ระหว่างนำส่งเงินแต่กองทุนส่งจดหมายการบอกกล่าวและเรียกให้ชำระหนี้ถึงผู้ค้ำประกัน กรณีผู้กู้ยืมผิดนัดชำระหนี้
  - ผู้กู้ยืมสอบถามการชำระเงินเพิ่มเติม กรณีกองทุนปรับลดจำนวนเงินให้นายจ้างหักเงินเดือน 10 บาท ช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน 2563
  - ผู้กู้ยืมสอบถามขั้นตอนการขอเพิ่ม-ลดยอดหนี้ในการหักเงินเดือนด้วยตนเองใน กยศ. Connect
3. การโอนค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา
  - ผู้กู้ยืมสอบถามหลักเกณฑ์และกำหนดการโอนเงินค่าครองชีพ
  - ผู้กู้ยืมสอบถามการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อโอนเงินค่าครองชีพ
4. การฟ้องร้องดำเนินคดี
  - ผู้กู้ยืมสอบถามขั้นตอนการบังคับคดี สืบทรัพย์ ยึดทรัพย์และการอายัดเงินเดือน
  - ผู้กู้ยืมสอบถามบริษัททนายที่รับผิดชอบการฟ้องร้องดำเนินคดีหรือการบังคับคดี
  - ผู้กู้ยืมสอบถามเงื่อนไขและขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
5. มาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้
  - ผู้กู้ยืมสอบถามผลการลงทะเบียนขอรับสิทธิและยอดหนี้หลังจากลดเบี้ยปรับแล้ว
  - ผู้กู้ยืมสอบถามการขยายระยะเวลามาตรการจูงใจให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้
6. ติดตามเอกสาร
  - ผู้กู้ยืมติดตามเอกสารที่ส่งถึงกองทุนผ่านช่องทาง Fax และ E-mail
  - ผู้กู้ยืมติดตามเอกสารการชำระเงินเกิน-ขอเงินคืน