

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล

### กลุ่มสำเร็จการศึกษา/ช่วงปลอดหนี้/ครบกำหนดชำระหนี้

#### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้ จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน ที่ทำให้สามารถระบุตัวบุคคล และทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้กู้ยืมหรือผู้ค้ำประกัน ได้แก่ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ที่ทำงาน เบอร์โทรศัพท์มือถือ (เบอร์หลัก) อีเมล และสถานภาพสมรส

3.2 เบอร์โทรศัพท์มือถือ (เบอร์หลัก) หมายถึง เบอร์โทรศัพท์มือถือของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน ที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรง

#### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

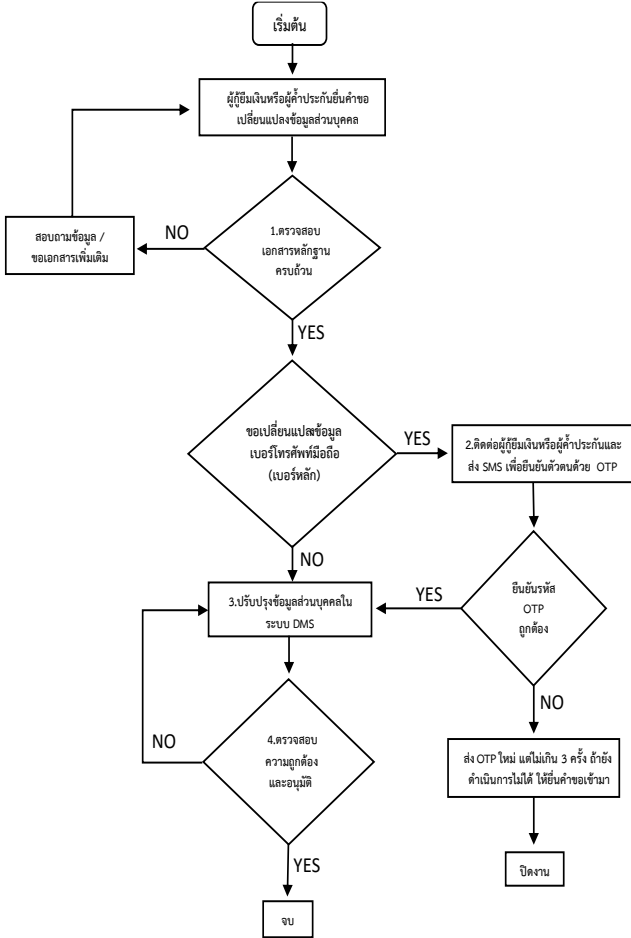
4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารคำขอและหลักฐานประกอบคำขอ บันทึกข้อมูลคำขอตามประเภทคำขอต่างๆในไฟล์งาน แก้ไขข้อมูลในระบบ DMS

4.2 หัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับการแก้ไขในระบบ DMS พิจารณานุมัติหรือไม่อนุมัติ การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ DMS

#### 5. กระบวนการจัดทำ

5.1 กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล รายละเอียดตามแนบ

กระบวนการทำงาน (work flow) การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มสำเร็จการศึกษา/ช่วงปิดหนี้/ครบกำหนดชำระหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1.		<p>1 วันทำการ</p> <p>7 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p>	<p>ผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน ยื่นคำขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ-สกุล / สถานภาพสมรส / อาชีพ / ที่อยู่ทำงาน / ที่อยู่ติดต่อได้ / โทรศัพท์มือถือ (เบอร์หลัก) / โทรศัพท์บ้าน / อีเมล / หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 1</b> ตรวจสอบเอกสารหลักฐานข้อมูลที่ต้องการเปลี่ยนแปลง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเอกสารหลักฐานในการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลไม่ชัดเจน / ไม่ครบถ้วน / ติดต่อผู้ยื่นคำขอเพื่อสอบถามข้อมูล หรือขอเอกสารเพิ่มเติม</li> <li>- กรณีเอกสารหลักฐานถูกต้องชัดเจน จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ DMS ในขั้นตอนที่ 3</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 2</b> กรณีขอเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์มือถือ (เบอร์หลัก)</p> <p>ฝบบ.1 ติดต่อผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันและส่ง SMS ให้ เพื่อยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณียืนยันรหัส OTP ถูกต้อง จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ DMS ในขั้นตอนที่ 3</li> <li>- หากหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ขอแก้ไขไม่ใช่ของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันที่ยื่นคำขอเข้ามาหรือติดต่อไม่ได้จำนวน 3 ครั้ง จะดำเนินการปิดงานและให้ผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันยื่นคำขอเข้ามาใหม่</li> <li>- กรณียืนยันรหัส OTP ไม่ถูกต้อง / ไม่ได้รับ SMS / โทรศัพท์ของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันรับ SMS ไม่ได้ ให้ดำเนินการส่ง SMS ใหม่ แต่ไม่เกิน 3 ครั้ง</li> <li>- กรณีส่ง SMS ครบ 3 ครั้งแล้ว ยังไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ ให้ผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันยื่นคำขอเข้ามาใหม่</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 3</b> ดำเนินการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน ในระบบ DMS และส่งพิจารณาอนุมัติ</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 4</b> ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับการแก้ไขในระบบ DMS หากถูกต้องครบถ้วนจะอนุมัติการแก้ไขในระบบ DMS</p>	<p>1.แบบคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล</p> <p>2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน ที่รับรองสำเนาถูกต้อง</p> <p>3.สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล (ถ้ามี)</p> <p>4.หนังสือรับรองการเปลี่ยนเลขบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีเปลี่ยนแปลงเลขบัตรประจำตัวประชาชน)</p> <p>5.สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาสูติบัตร (กรณีเปลี่ยนแปลงเลขบัตรประจำตัวประชาชน)</p>	ฝ่ายบริหารหนี้ 1

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้รับคำขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการตรวจสอบคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบ ว่าชัดเจนครบถ้วนหรือไม่ หากเอกสารหลักฐานประกอบไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะติดต่อผู้ยื่นคำขอเพื่อสอบถามข้อมูล หรือขอเอกสารเพิ่มเติม

หากเอกสารหลักฐานถูกต้องชัดเจน ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ DMS ตามข้อ 6.3

6.2 กรณีขอเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์มือถือ (เบอร์หลัก) ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ติดต่อผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันและส่ง SMS ให้ เพื่อยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP

- กรณียืนยันรหัส OTP ถูกต้อง จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ DMS ตามข้อ 6.3

- หากหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ขอเปลี่ยนแปลงไม่ใช่ของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันที่ยื่นคำขอเข้ามา หรือติดต่อไม่ได้จำนวน 3 ครั้ง ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการปิดงานและให้ผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันยื่นคำขอเข้ามาใหม่

- กรณียืนยันรหัส OTP ไม่ถูกต้อง / ไม่ได้รับ SMS / โทรศัพท์ของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันรับ SMS ไม่ได้ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการส่ง SMS ใหม่ แต่ไม่เกิน 3 ครั้ง

- กรณีส่ง SMS ครบ 3 ครั้งแล้ว ผู้กู้ยืมหรือผู้ค้ำประกันยังไม่สามารถยืนยันตัวตนได้ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะแจ้งให้ผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันยื่นคำขอเข้ามาใหม่และปิดงาน

6.3 ดำเนินการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน ในระบบ DMS และส่งพิจารณาอนุมัติ

6.4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับการแก้ไขในระบบ DMS หากถูกต้องครบถ้วนจะอนุมัติการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ DMS

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

1. ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาและการชำระเงินคืนกองทุน พ.ศ. 2563 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 367