คู่มือการปฏิบัติงาน
ฝ่ายบริหารหนี้ 1

ฝ่ายบริหารหนี้ 1
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารหนี้ 1 จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ขอบเขต กระบวนการปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ ภายในฝ่ายบริหารหนี้ 1 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ฝ่ายบริหารหนี้ 1
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สารบัญ

หน้า

คำนำ

1. การขอผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

วัตถุประสงค์ 1
ขอบเขต 1
ความหมายและคำจำกัดความ 1
หน้าที่และความรับผิดชอบ 2
กระบวนการจัดทำ 2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6
เอกสารอ้างอิง 6
แบบฟอร์มที่ใช้ 6
ช่องทางการติดต่อ 6

2. การระงับการเรียกให้ชำระหนี้

วัตถุประสงค์ 7
ขอบเขต 7
ความหมายและคำจำกัดความ 7
หน้าที่และความรับผิดชอบ 8
กระบวนการจัดทำ 8
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13
เอกสารอ้างอิง 14
แบบฟอร์มที่ใช้ 14
ช่องทางการติดต่อ 14

3. การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต

วัตถุประสงค์ 15
ขอบเขต 15
ความหมายและคำจำกัดความ 15
หน้าที่และความรับผิดชอบ 15
กระบวนการจัดทำการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต 15
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 20
เอกสารอ้างอิง 20
แบบฟอร์มที่ใช้ 20
ช่องทางการติดต่อ 20

4. การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน
วัตถุประสงค์ 21
ขอบเขต 21
ความหมายและคำจำกัดความ 21
หน้าที่และความรับผิดชอบ 21
กระบวนการจัดทำ 22
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 24
เอกสารอ้างอิง 24
แบบฟอร์มที่ใช้ 24
ช่องทางการติดต่อ 24
5. การจัดซื้อจัดจ้าง
วัตถุประสงค์ 25
ขอบเขต 25
ความหมายและคำจำกัดความ 25
หน้าที่และความรับผิดชอบ 25
กระบวนการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้าง 26
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 33
เอกสารอ้างอิง 33
แบบฟอร์มที่ใช้ 33
ช่องทางการติดต่อ 33
6. การติดตามทวงถามหนี้
วัตถุประสงค์ 34
ขอบเขต 34
ความหมายและคำจำกัดความ 34
หน้าที่และความรับผิดชอบ 34
กระบวนการจัดทำ 34
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 39
เอกสารอ้างอิง 40
แบบฟอร์มที่ใช้ 40
ช่องทางการติดต่อ 40

7. การให้บริการการชำระหนี้
วัตถุประสงค์ 41
ขอบเขต 41
ความหมายและคำจำกัดความ 41
หน้าที่และความรับผิดชอบ 42
กระบวนการจัดทำ 42
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 45
เอกสารอ้างอิง 45
แบบฟอร์มที่ใช้ 45
ช่องทางการติดต่อ 45

คู่มือการปฏิบัติงาน
การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความหมายและคำจำกัดความ

3.1 การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน หมายถึง การให้ผู้กู้ยืมเงินชำระเงินคืนกองทุนแตกต่างไปจากจำนวน ระยะเวลา หรือวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาและการชำระเงินคืนกองทุน

3.2 ผู้ไม่มีรายได้ หมายถึง ผู้ที่ไม่มีงานทำ ผู้ที่ไม่ได้ทำงาน ผู้ที่ไม่ได้รับเงินเดือนจากสาเหตุต่างๆ

3.3 ผู้มีรายได้ไม่เกิน 8,008 บาทต่อเดือน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยหรือได้รับเงินเดือนไม่เกินเดือนละ 8,008 บาท

3.4 ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย หรือภัยธรรมชาติอื่นๆ

3.5 ผู้มีรายได้ถดถอย หมายถึง ผู้ที่ได้รับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากร หักภาษี ณ ที่จ่าย หักเงินเข้ากองทุนตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม เมื่อหักจำนวนเงินงวดที่ครบกำหนดชำระคืนกองทุนในปีนั้นมาเฉลี่ยเป็นรายเดือน แล้วมีเงินเหลือไม่เกิน 2,500 บาท

3.6 ผู้ที่มีความจำเป็นต้องดูแลบุคคลในครอบครัว หมายถึง ผู้ที่มีรายได้คงเหลือหลังจากการหักค่าใช้จ่ายที่ใช้ดูแลบุคคลในครอบครัวแล้วเหลือไม่เกิน 8,008 บาทต่อเดือนซึ่งค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ดูแลบุคคลในครอบครัว ซึ่งชราภาพ ป่วย หรือพิการให้คิดในอัตรารายละ 2,500 บาท/เดือน

3.7 บุคคลในครอบครัว หมายถึง บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร โดยชอบด้วยกฎหมาย

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 มีหน้าที่รับเรื่องคำขอผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ประสานงานกับผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ดูแล และหน่วยงานภายนอก บันทึกคำขอตามประเภทคำขอต่างๆ ในระบบ จัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติ/ไม่อนุมัติการขอผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนจากผู้มีอำนาจอนุมัติ

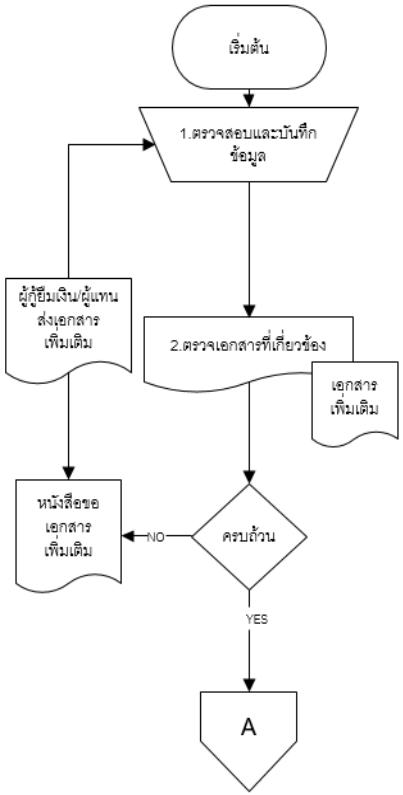
2. แจ้งผลการพิจารณาและปรับปรุงบัญชีลูกหนี้เพื่อผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

3. ผู้จัดการกองทุนมีหน้าที่พิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ ผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

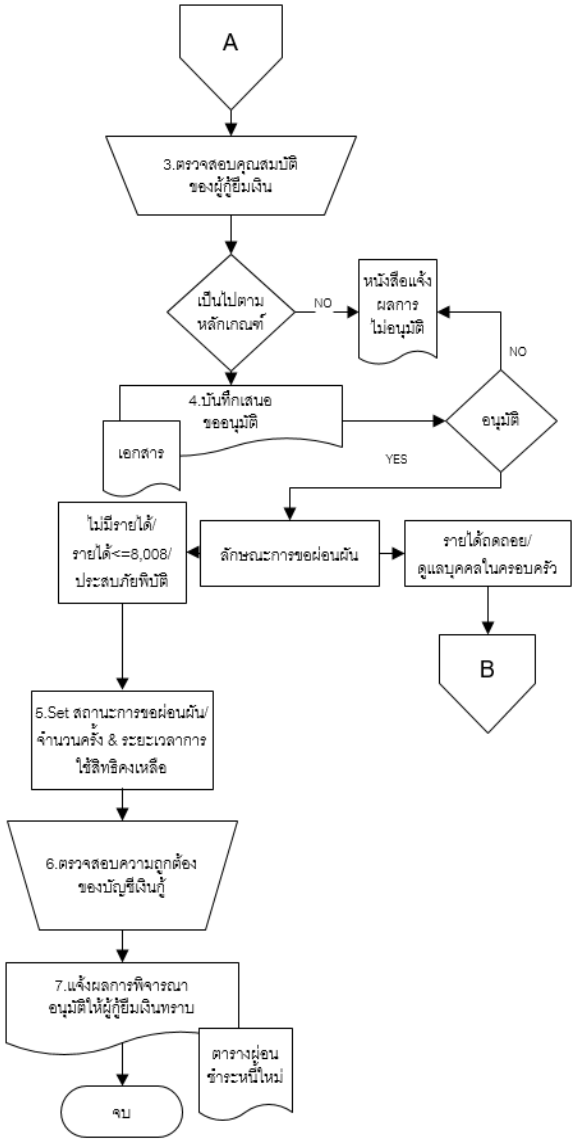
5. กระบวนการจัดทำ

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน รายละเอียดตามแนบ

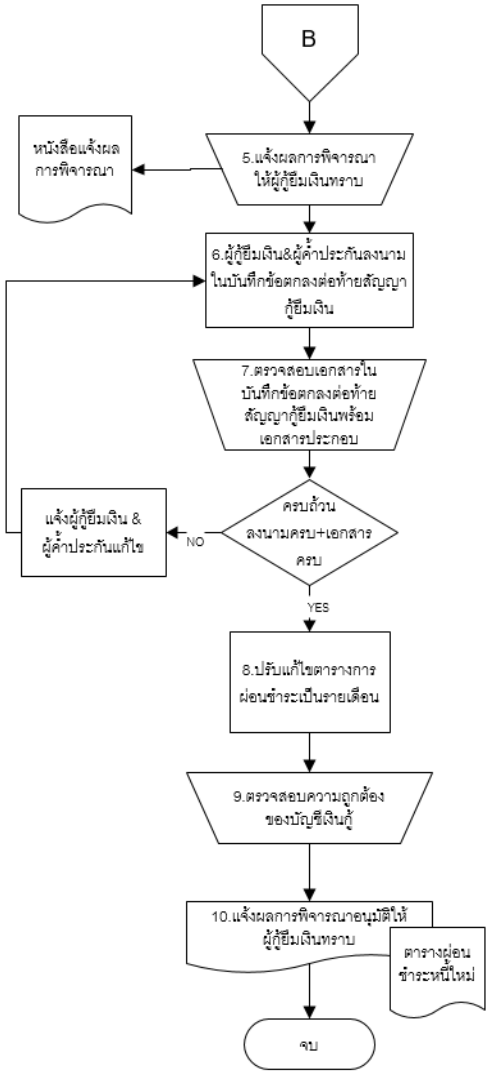
กระบวนการทำงาน (workflow) การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			เมื่อฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้รับคำขอพร้อมเอกสาร เพื่อขอให้กองทุนพิจารณาผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ในกรณีต่างๆ ได้แก่ 1. เป็นผู้ไม่มีรายได้ 2. เป็นผู้มีรายได้ไม่เกิน 8,008 บาท/เดือน 3. เป็นผู้ประสบภัยพิบัติจากอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย หรือภัยธรรมชาติอื่นๆ รวมถึงภัยจากสงครามหรือจราจล ซึ่งทรัพย์สินได้รับความเสียหายอย่างรุนแรง 4. เป็นผู้มีรายได้ถดถอย หรือ มีความจำเป็นต้องดูแลบุคคลในครอบครัว ซึ่งชราภาพ ป่วย หรือพิการ **ระยะเวลาในการยื่นคำขอ** ต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสาร ไม่น้อยกว่า 60 วัน ก่อนครบกำหนดชำระหนี้ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ **<u>ขั้นตอนที่ 1</u>** ฝบน.1 ตรวจสอบข้อมูลหนี้ของผู้กู้ยืมเงิน ทุกบัญชีเงินกู้และบันทึกข้อมูลรายละเอียดคำขอของผู้กู้ยืมเงินใน File ข้อมูลที่กำหนดในระบบ **<u>ขั้นตอนที่ 2</u>** ฝบน.1 ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากเอกสารไม่ครบถ้วนกองทุนฯ มีหนังสือถึงผู้กู้ยืมเงินขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม	<u>กรณีไม่มีรายได้รายได้ไม่เกิน 8,008 บาทเดือน</u> 1. แบบคำขอการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน(กยศ./กรอ. 202/62) 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันทุกราย รับรองสำเนาถูกต้อง หากผู้ค้ำประกันเสียชีวิตให้ใช้สำเนาใบมรณบัตรแทน 3. หนังสือรับรองความเป็นผู้ไม่มีรายได้หรือรายได้ไม่เกิน 8,008 บาท ซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหลักฐานแสดงรายได้ เช่น สลิปเงินเดือน หรือหนังสือรับรองรายได้จากหน่วยงานที่ทำงาน เป็นต้น โดยหลักฐานแสดงรายได้ดังกล่าวต้องมีอายุไม่เกิน 30 วันนับจากวันยื่นเอกสาร (กยศ./กรอ. 203/62) <u>กรณีเป็นผู้ประสบภัยพิบัติ</u> 1.แบบคำขอการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน(กยศ./กรอ. 202/62) 2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันทุกรายรับรองสำเนาถูกต้อง หากผู้ค้ำประกันเสียชีวิตให้ใช้สำเนาใบมรณบัตรแทน 3.หนังสือรับรองความเป็นผู้ประสบภัยพิบัติ ซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กยศ./กรอ. 203/62) 4.เอกสารที่มีชื่อผู้กู้ยืมเงินปรากฏอยู่ ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาเอกสารที่แสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครอง หรือสิทธิอาศัย ซึ่งอยู่ในเขตประสบภัยพิบัติตามประกาศของหน่วยงานราชการที่รับรองสำเนาถูกต้อง 5.รูปถ่ายแสดงความเสียหายของทรัพย์สิน หรือที่พักอาศัย หรือสถานประกอบการ 6.สำเนาเอกสารแบบสอบข้อเท็จจริงผู้ประสบภัยซึ่งรับรองความถูกต้อง หรือแบบสัมภาษณ์สอบข้อเท็จจริงผู้ประสบภัยของรัฐ โดยแบบบันทึกคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีถ้อยคำที่รับรองว่าเป็นผู้ประสบภัยจริง ภายในหนึ่งปีนับจากวันที่ประสบภัยพิบัติ (เฉพาะเป็นภัยพิบัติที่เกิดขึ้นตามที่กำหนดเขตประสบภัยพิบัติจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหรือจังหวัด) <u>กรณีเป็นผู้มีรายได้ถดถอย</u> 1. แบบคำขอการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน (กยศ./กรอ. 202/62) 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันทุกราย รับรองสำเนาถูกต้อง หากผู้ค้ำประกันเสียชีวิตให้ใช้สำเนาใบมรณบัตรแทน 3. หลักฐานแสดงรายได้หลังการเป็นผู้มีรายได้ถดถอย เช่น สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองรายได้จากหน่วยงานที่ทำงาน เป็นต้น โดยหลักฐานแสดงรายได้หลังการเป็นผู้มีรายได้ถดถอยต้องมีอายุไม่เกินสามสิบวัน นับจากวันที่ยื่นเอกสารหลักฐาน หรือหนังสือรับรองความเป็นผู้มีรายได้ถดถอยของผู้กู้ยืมเงินซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กยศ./กรอ. 203/62) <u>กรณีเป็นผู้ที่ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว</u> 1. แบบคำขอการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน(กยศ./กรอ. 202/62) 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันทุกราย ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง หากผู้ค้ำประกันเสียชีวิต ให้ใช้สำเนาใบมรณบัตรแทน 3. สลิปเงินเดือนหรือหลักฐานแสดงรายได้ ซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ 4. หลักฐานแสดงเงื่อนไขของบุคคลในครอบครัว - ชราภาพ สำเนาบัตรประชาชน - ป่วย ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับผู้กู้ยืมเงินที่เป็นโรคเรื้อรัง - พิการ ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับผู้กู้ยืมเงินพิการ 5. หนังสือรับรองความเป็นผู้ที่มีความจำเป็นต้องดูแลบุคคลในครอบครัว ซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กยศ./กรอ. 203/62) 6. หลักฐานแสดงความสัมพันธ์ของบุคคลที่ต้องดูแล -บิดามารดา สำเนาสูติบัตร -คู่สมรส สำเนาทะเบียนสมรส -ผู้สืบสันดาน สำเนาสูติบัตรหรือสำเนาหนังสือรับรองบุตรบุญธรรม - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม	<u>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</u>

กระบวนการทำงาน (workflow) การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			**ขั้นตอนที่ 3** ฝบน.1 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงินว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการไม่อนุมัติ **คุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน** (บัญชีที่ขอผ่อนผัน) 1.ต้องเป็นผู้กู้ยืมเงินที่ครบกำหนดชำระหนี้ และไม่เป็นผู้ผิดนัดชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน 2.ใช้สิทธิขอผ่อนผัน กรณีไม่มีรายได้/รายได้<=8,008 บาท ครบ 2 ปีหรือยัง 3.ใช้สิทธิขอผ่อนผัน กรณีประสบภัยพิบัติ ครบ 2 ปีหรือยัง **คุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน(เพิ่มเติม)** กรณีรายได้ถดถอย/ดูแลบุคคลในครอบครัว 1.ห้ามผู้กู้ยืมเงินยื่นคำขอใช้สิทธิดูแลบุคคลในครอบครัวซ้ำกัน 2.ไม่สามารถยื่นคำขอใช้สิทธิผ่อนผันได้อีก หากครั้งแรก ผู้กู้ยืมผิดนัดชำระหนี้ตามบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืม **ขั้นตอนที่ 4** ฝบน.1 จัดทำบันทึกขออนุมัติการผ่อนผันชำระเงินคืนกองทุนฯ ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผู้จัดการกองทุน) หากไม่อนุมัติ กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลไม่อนุมัติ **กรณีขอผ่อนผันไม่มีรายได้ / รายได้ไม่เกิน 8,008 บาทต่อเดือน / ประสบภัยพิบัติ** **ขั้นตอนที่ 5** ฝบน.1 ทำการ Set สถานะการขอผ่อนผันจำนวนครั้ง & ระยะเวลาใช้สิทธิคงเหลือ **ขั้นตอนที่ 6** ฝบน.1 ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับอนุมัติ **ขั้นตอนที่ 7** กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ พร้อมตารางการผ่อนชำระหนี้ใหม่	- หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการไม่อนุมัติการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนฯ - บันทึกข้อความขออนุมัติการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนฯ - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการไม่อนุมัติการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนฯ - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการอนุมัติการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนฯ พร้อมตารางผ่อนชำระหนี้ใหม่	

กระบวนการทำงาน (workflow) การผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			<u>กรณีขอผ่อนผันรายได้ถัดถอย / ดูแลบุคคลในครอบครัว</u> <u>ขั้นตอนที่ 5</u> แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ เพื่อนัดมาลงนามในบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน พร้อมผู้ค้ำประกัน(เดิม)ทุกคน <u>ขั้นตอนที่ 6</u> จัดทำบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน พร้อมแจ้งให้ผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันทุกคน มาลงนามในบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน หากผู้ค้ำประกันรายใดเสียชีวิตแล้ว ให้แนบใบมรณะบัตรไว้ด้วย <u>ขั้นตอนที่ 7</u> ฝบน.1 ตรวจสอบเอกสารในบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน พร้อมเอกสารประกอบผู้กู้ยืมเงิน ถ้าไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจะต้องทำหนังสือแจ้งผลการไม่อนุมัติหากอนุมัติให้ไปในขั้นตอนที่ 9 <u>เกณฑ์การพิจารณา กรณีเป็นผู้มีรายได้ถัดถอย</u> ต้องเป็นผู้ได้รับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากร หักภาษี ณที่จ่าย หักเงินเข้ากองทุน กบข. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน และประกันสังคม เมื่อหักเงินงวดที่ครบกำหนดชำระคืนกองทุนในปีนั้นมาเฉลี่ยเป็นรายเดือน (รายปี/12) แล้ว<u>มีเงินเหลือไม่เกิน 2,500 บาท</u> <u>เกณฑ์การพิจารณา กรณีเป็นผู้ที่ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว</u> ต้องเป็นผู้ที่มีรายได้คงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายที่ใช้ดูแลบุคคลในครอบครัว ซึ่งชราภาพ ป่วย หรือพิการ แล้ว<u>มีเงินเหลือไม่เกิน 8,008 บาทต่อเดือน</u> **การผ่อนผันขยายระยะเวลา** - กรณีมูลหนี้รวมคงเหลือไม่เกินหนึ่งแสนบาท ขยายระยะเวลาไม่เกิน 1.5 เท่าของระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามสัญญากู้ยืมเดิม - กรณีมูลหนี้รวมคงเหลือเกินกว่าหนึ่งแสนแต่ไม่เกินสองแสนบาท ขยายระยะเวลาไม่เกิน 2 เท่าของระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามสัญญากู้ยืมเดิม - กรณีมูลหนี้รวมคงเหลือเกินกว่าสองแสนบาท ขยายระยะเวลาไม่เกิน 2.5 เท่าของระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามสัญญากู้ยืมเดิม ทั้งนี้ การชำระเงินงวดสุดท้าย ผู้กู้ยืมเงินต้องมีอายุไม่เกิน 60 ปี บริบูรณ์ <u>ขั้นตอนที่ 8</u> เอกสารครบถ้วนถูกต้องแล้วก็ปรับแก้ไขตารางการชำระใหม่เป็นรายเดือน <u>ขั้นตอนที่ 9</u> ฝบน.1 ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินกู้ของผู้ที่ได้รับอนุมัติ <u>ขั้นตอนที่ 10</u> กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ พร้อมตารางการผ่อนชำระหนี้ใหม่	- หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาและนัดมาลงนามในบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงินผู้กู้ยืมเงิน - บันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการไม่อนุมัติการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนฯ - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการอนุมัติการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนฯ พร้อมตารางการชำระหนี้ใหม่	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินที่ขอผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ว่าต้องเป็นบัญชีที่ครบกำหนดชำระหนี้และไม่เป็นผู้ผิดนัดชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน

6.2 ตรวจสอบคำขอและเอกสารประกอบ ว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากเอกสารไม่ครบถ้วนกองทุนฯ มีหนังสือแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติม

6.3 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการไม่อนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ

6.4 กรณีคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงินครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนด เมื่อตรวจสอบแล้ว นำข้อมูลเข้าระบบบริหารหนี้ (DMS) และตรวจสอบเกณฑ์ว่าผ่านเกณฑ์/ไม่ผ่านเกณฑ์ แล้วจัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติการขอผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุนต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.5 กรณีขอผ่อนผันรายได้ถดถอย หรือดูแลบุคคลในครอบครัว แจ้งให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ เพื่อนัดมาลงนามในบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน พร้อมผู้ค้ำประกัน (เดิม) ทุกคน

6.6 ปรับปรุงบัญชีเงินกู้ตามเงื่อนไขที่กำหนด และตรวจสอบผลการปรับปรุงบัญชีเงินกู้

6.7 จัดพิมพ์หนังสือแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ พร้อมตารางการผ่อนชำระใหม่ เมื่อครบกำหนดการขอผ่อนผันกรณีไม่มีรายได้ รายได้ไม่เกิน 8,008 บาทต่อเดือน ประสบภัยพิบัติ และตารางผ่อนชำระเป็นรายเดือน กรณีรายได้ถดถอย ดูแลบุคคลในครอบครัว

7. เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ลดหย่อนหนี้ หรือระงับการเรียกให้ชำระหนี้ พ.ศ. 2561
- ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์พิจารณาการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน กรณีเป็นผู้ไม่มีรายได้ หรือเป็นผู้มีรายได้ไม่เกินแปดพันแปดบาทต่อเดือน
- ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์พิจารณาความเสียหายของทรัพย์สินอย่างรุนแรง กรณีเป็นผู้ประสบภัยพิบัติ หรือการเป็นผู้มีรายได้ถดถอย หรือมีความจำเป็นต้องดูแลบุคคลในครอบครัว ซึ่งชราภาพ ป่วยหรือพิการ เพื่อขอผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบคำขอ/แบบรายงานการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน (กยศ./กรอ. 202/62)
- หนังสือรับรองผู้กู้ยืมเงิน (กยศ./กรอ. 203/62)
- บันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน (กรณีเป็นผู้มีรายได้ถดถอย และดูแลบุคคลในครอบครัว)

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 563

คู่มือการปฏิบัติงาน
การระงับการเรียกให้ชำระหนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การระงับการเรียกให้ชำระหนี้” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความหมายและคำจำกัดความ

การระงับการเรียกให้ชำระหนี้ หมายถึง การที่กองทุนไม่ใช้สิทธิเรียกร้องให้ผู้กู้ยืมเงินชำระเงินคืนกองทุนในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามที่กำหนด เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดังกล่าว ผู้กู้ยืมเงินต้องเริ่มชำระเงินคืนกองทุน โดยระยะเวลาที่ระงับการเรียกให้ชำระหนี้ไม่นับรวมเข้าในระยะเวลาการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินรายนั้น มี 5 กรณี ดังนี้

1. ผู้กู้ยืมเงินพิการหรือทุพพลภาพ หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินที่มีความพิการตามประเภทความพิการ ได้แก่ ความพิการทางการมองเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญา ความพิการทางการเรียนรู้ ความพิการทางออทิสติก

2. ผู้กู้ยืมเงินที่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินที่เป็นกาฬโรค ไข้ทรพิษ ไข้เลือดออกไครเมียนคองโก ไข้เวสต์ไนล์ ไข้เหลือง โรคไข้ลาสซา โรคติดเชื้อไวรัสนิปาห์ โรคติดเชื้อไวรัสมาร์บวร์ก โรคไวรัสติดเชื้ออีโบลา โรคติดเชื้อไวรัสเฮนดรา โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรงหรือโรคซาร์ส โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลางหรือโรคเมอร์ส วัณโรคดื้อยาหลายขนานชนิดรุนแรงมาก โรคเอดส์

3. ผู้กู้ยืมเงินที่เป็นโรคเรื้อรัง หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินที่เป็นโรคมะเร็งระยะสุดท้าย โรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย โรคสมองเสื่อมชนิดอัลไซเมอร์ โรคเยื่อหุ้มสมองและไขสันหลังอักเสบจากเชื้อแบคทีเรีย โรคไวรัสตับอักเสบขั้นรุนแรง โรคหลอดเลือดสมองแตกและอุดตัน โรคตับวายระยะสุดท้าย

4. ผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตลอดชีวิต

5. ผู้กู้ยืมเงินเป็นผู้ที่ศาลได้มีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดและกองทุนได้ดำเนินการยื่นคำขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายแล้ว

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ ประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 มีหน้าที่รับเรื่องคำขอการระงับเรียกให้ชำระหนี้ ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ประสานงานกับผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ดูแล และหน่วยงานภายนอก บันทึกคำขอตามประเภทคำขอต่างๆ ในระบบ จัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติ/ไม่อนุมัติ การระงับการเรียกให้ชำระหนี้จากผู้มีอำนาจอนุมัติ

2. แจ้งผลการพิจารณาและปรับปรุงบัญชีลูกหนี้เพื่อระงับการเรียกให้ชำระหนี้

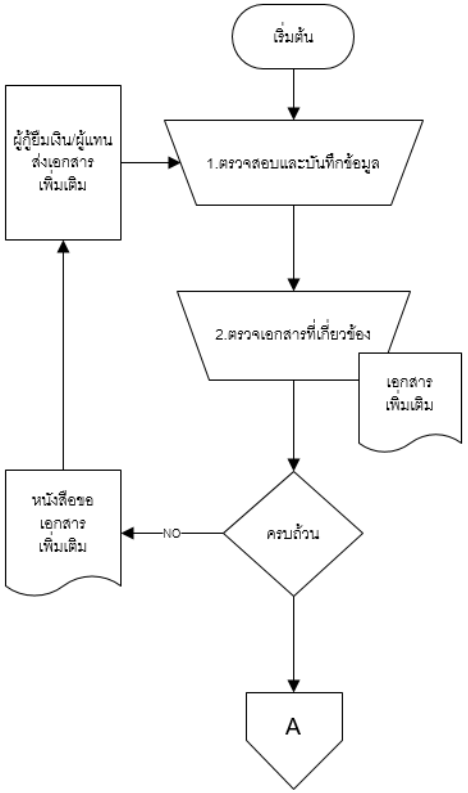
3. ผู้จัดการกองทุนมีหน้าที่พิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้

5. กระบวนการจัดทำ

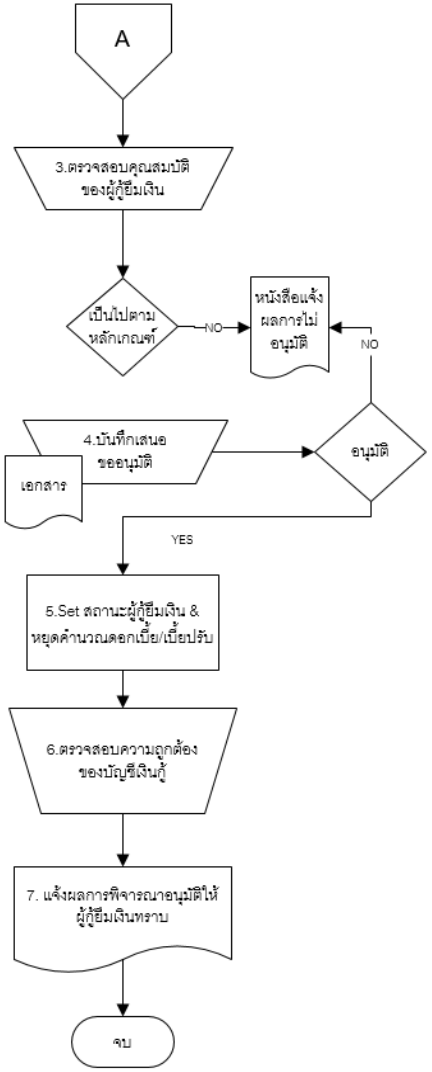
5.1 กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การระงับการเรียกให้ชำระหนี้ รายละเอียดตามแนบ

5.2 กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การรายงานสถานภาพของผู้ได้รับอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ รายละเอียดตามแนบ

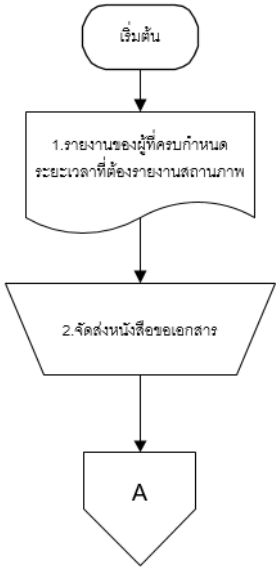
กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับการเรียกให้ชำระหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			เมื่อฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้รับคำขอพร้อมเอกสาร เพื่อขอให้กองทุนพิจารณาระงับการเรียกให้ชำระหนี้ ในกรณีต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้กู้ยืมเงินพิการ/ทุพพลภาพ จนไม่สามารถประกอบการงานได้ 2. ผู้กู้ยืมเงินเป็นโรคติดต่อร้ายแรง/โรคเรื้อรังที่ปรากฏอาการเด่นชัด/รุนแรง จนไม่สามารถประกอบการงานได้ 3. ผู้กู้ยืมเงินเป็นผู้ที่ได้รับโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตลอดชีวิต 4. ผู้กู้ยืมเงินที่ศาลได้มีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และกองทุนได้ดำเนินการยื่นคำขอรับการชำระหนี้ในคดีล้มละลายแล้ว ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ **<u>ขั้นตอนที่ 1</u>** ฝบน.1 ตรวจสอบข้อมูลหนี้ของผู้กู้ยืมเงิน ทุกบัญชีเงินกู้และบันทึกข้อมูลรายละเอียดคำขอของผู้กู้ยืมเงินใน File ข้อมูลที่กำหนดในระบบ **<u>ขั้นตอนที่ 2</u>** ฝบน.1 ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากเอกสารไม่ครบถ้วนกองทุนฯ มีหนังสือถึงผู้กู้ยืมเงินขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม	<u>กรณีผู้กู้ยืมเงินพิการ/โรคติดต่อร้ายแรง/โรคเรื้อรัง</u> 1. แบบคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ 2. สำเนาบัตรประจำตัวผู้พิการ ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง (**เฉพาะกรณีผู้กู้ยืมเงินพิการ**) 3. ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง) ที่ออกโดยโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน ที่ระบุรายละเอียดลักษณะความพิการ ที่ออกให้ไม่เกินหกเดือน 4. แบบฟอร์มประเมินความพิการทางจิต กรณีเป็นผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 5. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง <u>ยกเว้น</u> กรณีผู้กู้ยืมเงินมาแสดงตนยื่นคำขอด้วยตนเอง 6. หนังสือรับรองความสามารถประกอบการงานได้ ซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ <u>กรณีผู้กู้ยืมเงินถูกพิพากษาจำคุกตลอดชีวิต</u> 1. แบบคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ 2. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง 3. สำเนาคำพิพากษา พร้อมให้เจ้าหน้าที่ศาลรับรองสำเนาถูกต้อง <u>กรณีผู้กู้ยืมเงินที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด</u> 1. แบบคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ 2. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง 3. สำเนาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด พร้อมให้เจ้าพนักงานพิทักษ์รับรองสำเนาถูกต้อง - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม	<u>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</u>

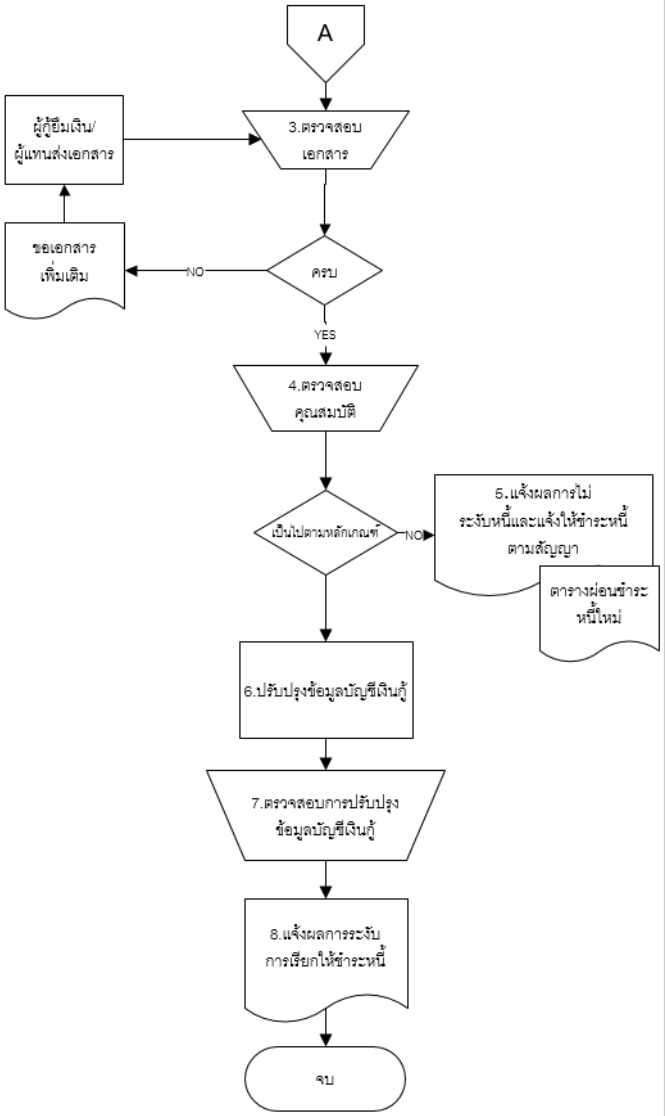
กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับการเรียกให้ชำระหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			**<u>ขั้นตอนที่ 3</u>** ฝบน.1 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงินว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการไม่อนุมัติ กรณีผู้กู้ยืมเงินที่ได้มีคำสั่งทิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ฝบน.1 ต้องประสานกับฝ่ายคดี เพื่อขอทราบผลการยื่นคำขอรับการชำระหนี้ในคดีล้มละลาย **<u>ขั้นตอนที่ 4</u>** ฝบน.1 จัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติระงับการเรียกให้ชำระหนี้ ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผู้จัดการกองทุน) หากไม่อนุมัติ กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการไม่อนุมัติ **<u>ขั้นตอนที่ 5</u>** ฝบน.1 ทำการ Set สถานะผู้กู้ยืมเงิน & หยุดคำนวณดอกเบี้ย/เบี้ยปรับ **<u>ขั้นตอนที่ 6</u>** ฝบน.1 ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับอนุมัติ **<u>ขั้นตอนที่ 7</u>** กองทุนฯ จะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบผลการอนุมัติการระงับเรียกให้ชำระหนี้	- หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการไม่อนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ - บันทึกข้อความขออนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการไม่อนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้	

กระบวนการทำงาน (workflow) การรายงานสถานภาพของผู้ได้รับอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			**ขั้นตอนที่ 1** ตรวจสอบข้อมูลจากรายงานของผู้กู้ยืมเงินที่ครบกำหนดระยะเวลาที่ต้องรายงานสถานภาพ ตามเงื่อนไข ได้แก่ เมื่อบัตรผู้พิการหมดอายุ / ครบระยะเวลา 1 ปี ของผู้กู้ยืมเงินเป็นโรคเรื้อรัง-โรคติดต่อ / ครบระยะเวลา 5 ปี ของผู้กู้ยืมเงินถูกตัดสินจำคุกตลอดชีวิต **ขั้นตอนที่ 2** จัดส่งหนังสือแจ้งผู้กู้ยืมเงิน-ผู้ดูแล ให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับการยื่นขออนุมัติครั้งแรก เพื่อพิจารณาคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน	กรณีผู้กู้ยืมเงินพิการ//โรคติดต่อร้ายแรง/โรคเรื้อรัง 1. แบบคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ 2. สำเนาบัตรประจำตัวผู้พิการ ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง (**เฉพาะกรณีผู้กู้ยืมเงินพิการ**) 3. ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง) ที่ออกโดยโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน ที่ระบุรายละเอียดลักษณะความพิการ ที่ออกให้ไม่เกินหกเดือน 4. แบบฟอร์มประเมินความพิการทางจิต กรณีเป็นผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 5. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง ยกเว้น กรณีผู้กู้ยืมเงินมาแสดงตนยื่นคำขอด้วยตนเอง 6. หนังสือรับรองความสามารถประกอบการงานได้ ซึ่งรับรองโดยหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ กรณีผู้กู้ยืมเงินถูกพิพากษาจำคุกตลอดชีวิต 1. แบบคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ 2. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง 3. สำเนาคำพิพากษา พร้อมให้เจ้าหน้าที่ศาลรับรองสำเนาถูกต้อง กรณีผู้กู้ยืมเงินมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด 1. แบบคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ 2. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้อง 3. สำเนาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด พร้อมให้เจ้าพนักงานพิทักษ์รับรองสำเนาถูกต้อง - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องขอให้ส่งเอกสารเพื่อรายงานสถานภาพ	ฝ่ายบริหารหนี้ 1

กระบวนการทำงาน (workflow) การรายงานสถานภาพของผู้ได้รับอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			**<u>ขั้นตอนที่ 3</u>** ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากเอกสารไม่ครบถ้วน กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติม **<u>ขั้นตอนที่ 4</u>** ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงินว่า ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ **<u>ขั้นตอนที่ 5</u>** กรณีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ฝบน.1 แจ้งผลการไม่อนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้และแจ้งให้ผู้กู้ยืมเงินชำระหนี้พร้อมจัดส่งตารางผ่อนชำระหนี้ใหม่ **<u>ขั้นตอนที่ 6</u>** ฝบน.1 ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงิน - กรณีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ปรับปรุงวันที่หมดอายุของบัตรประจำตัวผู้พิการ/วันที่ครบกำหนดเวลาการรายงานสถานภาพ ตามเงื่อนไข - กรณีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ปรับปรุงสถานะผู้กู้ยืมเงินเป็น "ปกติ" เริ่มคำนวณดอกเบี้ย/เบี้ยปรับนับจากวันที่อนุมัติ และเริ่มงวดการชำระนับต่อจากงวดการชำระก่อนได้รับอนุมัติการระงับเรียกให้ชำระหนี้ ตามตารางการชำระหนี้เดิม **<u>ขั้นตอนที่ 7</u>** ตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ **<u>ขั้นตอนที่ 8</u>** กองทุนฯ มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ	- หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม - หนังสือถึงผู้กู้ยืมเงิน เรื่องแจ้งผลการไม่อนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้และแจ้งให้ผู้กู้ยืมเงินชำระหนี้พร้อมตารางผ่อนชำระหนี้ใหม่ -หนังสือแจ้งผลการระงับเรียกให้ชำระหนี้	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับเรื่องคำขอการระงับการเรียกให้ชำระหนี้

6.2 ตรวจสอบคำขอและเอกสารประกอบ ว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากเอกสารไม่ครบถ้วน กองทุนมีหนังสือแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติม

6.3 ตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินทุกบัญชีเงินกู้ และบันทึกข้อมูลรายละเอียดคำขอของผู้กู้ยืมเงินตามประเภทคำขอในระบบบริหารหนี้ (DMS)

6.4 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กองทุนมีหนังสือแจ้งผลการไม่อนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ

6.5 กรณีคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงินครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ จัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.6 ปรับปรุงทุกบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับอนุมัติ พร้อมทั้งหยุดคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ ณ วันที่ผู้กู้ยืมเงินได้รับอนุมัติ และตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้

6.7 กองทุนมีหนังสือแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้กู้ยืมเงินทราบ

6.8 ตรวจสอบข้อมูลในรายงานของผู้ที่ครบกำหนดระยะเวลาที่ต้องรายงานสถานภาพตามเงื่อนไขที่ผู้กู้ยืมเงินได้รับอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ ได้แก่ เมื่อบัตรผู้พิการหมดอายุ / ครบกำหนดระยะเวลา 1 ปีของผู้เป็นโรคเรื้อรังหรือโรคติดต่อร้ายแรง / ครบกำหนดระยะเวลา 5 ปีของผู้ที่ได้รับโทษจำคุกตลอดชีวิต

6.9 กองทุนมีหนังสือแจ้งผู้กู้ยืมเงิน-ผู้ดูแลให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับการยื่นขออนุมัติครั้งแรก

6.10 ตรวจสอบคำขอและเอกสารประกอบ ว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนกำหนดหรือไม่ หากเอกสารไม่ครบถ้วน กองทุนมีหนังสือแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติม

6.11 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนฯ กำหนดหรือไม่ หากเป็นไปตามหลักเกณฑ์ จัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.12 ปรับปรุงวันที่หมดอายุของบัตรประจำตัวผู้พิการ/วันที่ครบกำหนดระยะเวลาการรายงานสถานภาพครั้งต่อไป

6.13 กรณีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ จัดทำบันทึกนำเสนอขออนุมัติยกเลิกการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.14 ปรับปรุงสถานะผู้กู้ยืมเงินเป็น “ปกติ” เริ่มคำนวณดอกเบี้ย/เบี้ยปรับ ถัดจากวันที่อนุมัติเริ่มงวดการชำระใหม่โดยให้นับต่อจากงวดการชำระก่อนได้รับอนุมัติการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ตามตารางการชำระหนี้เดิม (ทุกบัญชี) และตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินกู้

6.15 กองทุนมีหนังสือแจ้งผลการระงับและไม่ระงับการเรียกให้ชำระหนี้ให้ผู้กู้ยืมเงินทราบพร้อมรายละเอียดการชำระหนี้

7. เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ลดหย่อนหนี้ หรือระงับการเรียกให้ชำระหนี้ พ.ศ. 2561
- ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณากรณีเป็นผู้พิการหรือทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบการงานได้ เป็นโรคติดต่อร้ายแรงหรือโรคเรื้อรังที่ปรากฏอาการเด่นชัดหรือรุนแรงจนไม่สามารถประกอบการงานได้ เพื่อขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้
- ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณากรณีเป็นผู้ที่ได้รับโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตลอดชีวิต เป็นผู้ที่ศาลได้มีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และกองทุนได้ดำเนินการยื่นคำขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายแล้ว เพื่อขอระงับการเรียกให้ชำระหนี้

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบคำขอ/แบบรายงานการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ กรณีเป็นผู้กู้ยืมเงินพิการหรือทุพพลภาพเป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือเป็นโรคเรื้อรังที่ปรากฏอาการเด่นชัดหรือรุนแรงจนไม่สามารถประกอบการงานได้ (กยศ./กรอ. 207-1)
- แบบคำขอ/แบบรายงานการระงับการเรียกให้ชำระหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินได้รับโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตลอดชีวิต ผู้กู้ยืมเงินที่มีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และกองทุนได้ดำเนินการยื่นคำขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายแล้ว (กยศ./กรอ. 207-2)
- หนังสือรับรองความสามารถประกอบการงานของผู้กู้ยืมเงิน (กยศ./กรอ. 208)
- แบบประเมินความพิการทางจิต (เฉพาะผู้กู้ยืมเงินที่มีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม)

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 566

คู่มือการปฏิบัติงาน
การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความหมายและคำจำกัดความ

3.1 การระงับหนี้ หมายถึง ความเป็นหนี้ได้สิ้นสุดลงหรือได้ถูกระงับลง

3.2 เงินโอนหลังตาย หมายถึง เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้แก่ ค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวเนื่องกับการศึกษา ค่าครองชีพ ที่กองทุนได้โอนเข้าบัญชีออมทรัพย์ของสถานศึกษา หรือ ของผู้กู้ยืมเงินภายหลังวันที่ผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต

3.3 ผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม หมายถึง สถาบันการเงินที่กองทุนจัดจ้างให้ดูแล จัดการการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต ประกอบด้วย

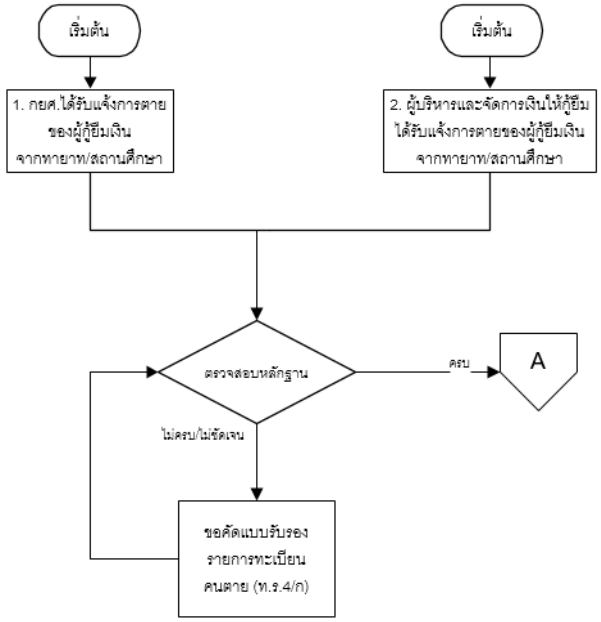
1. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 มีหน้าที่ รับเรื่องการเสียชีวิต ตรวจสอบการเสียชีวิตกับกรมการปกครอง

2. ผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม มีหน้าที่ รับเรื่องการเสียชีวิต ตรวจสอบการเสียชีวิตกับกรมการปกครอง ปรับปรุงบัญชีลูกหนี้เพื่อการระงับหนี้

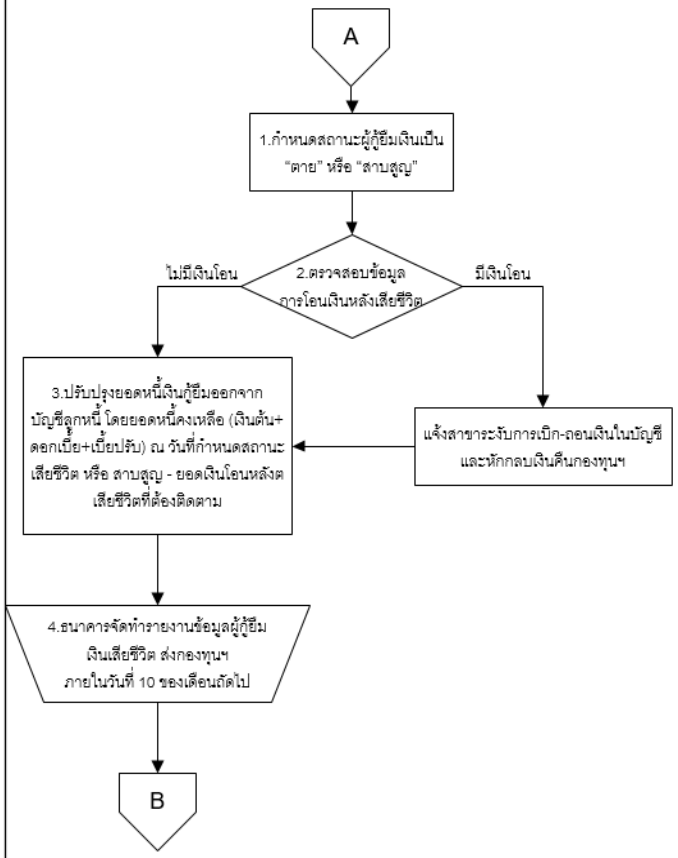
5. กระบวนการจัดทำการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต

โดยมีกระบวนการทำงาน (WORKFLOW) รายละเอียดตามแนบ

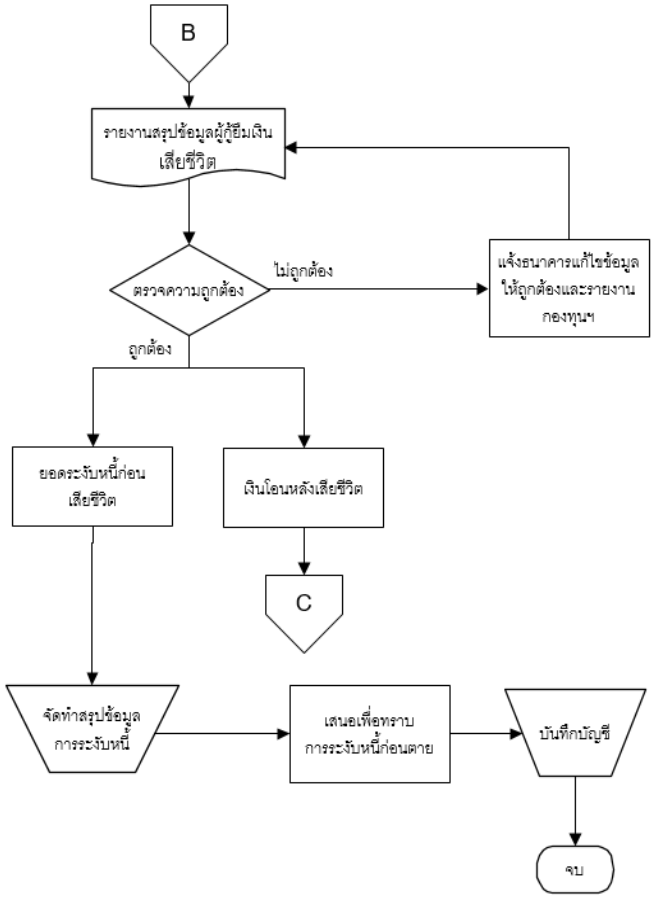
กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			<u>การรับแจ้งการตาย/สาบสูญของผู้กู้ยืมเงิน</u> มี 2 ช่องทาง ได้แก่ <u>ช่องทางที่ 1</u> ส่งให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฝบน.1 ตรวจสอบหลักฐานการแจ้งตายให้ครบถ้วน และถูกต้อง 1.1 เอกสารครบถ้วนและถูกต้องนำเข้าระบบ 1.2 เอกสารไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน ฝบน.1 ขอคัดแบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก) จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วจะดำเนินการตามข้อ 1.1 <u>ช่องทางที่ 2</u> ส่งให้ผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม (ธนาคาร) ธนาคารตรวจสอบหลักฐานดังกล่าวให้ครบถ้วนและถูกต้อง 2.1 เอกสารครบถ้วนและถูกต้อง ธนาคารนำเอกสารเข้าระบบ 2.2 เอกสารไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง ธนาคารแจ้งกองทุนฯ ให้คัดแบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก) จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วจะดำเนินการตามข้อ 2.1	เอกสารที่ต้องใช้เพื่อแจ้งการตาย/สาบสูญของผู้กู้ยืมเงิน 1.หนังสือแจ้งการถึงแก่ความตาย 2.ใบมรณบัตร 3.สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้ยืมเงิน 4.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้กู้ยืมเงิน 5.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง 1.ขอคัดแบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก) 2.ข้อมูลรายชื่อผู้กู้ยืมเงินที่ถึงแก่ความตาย	<u>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</u>

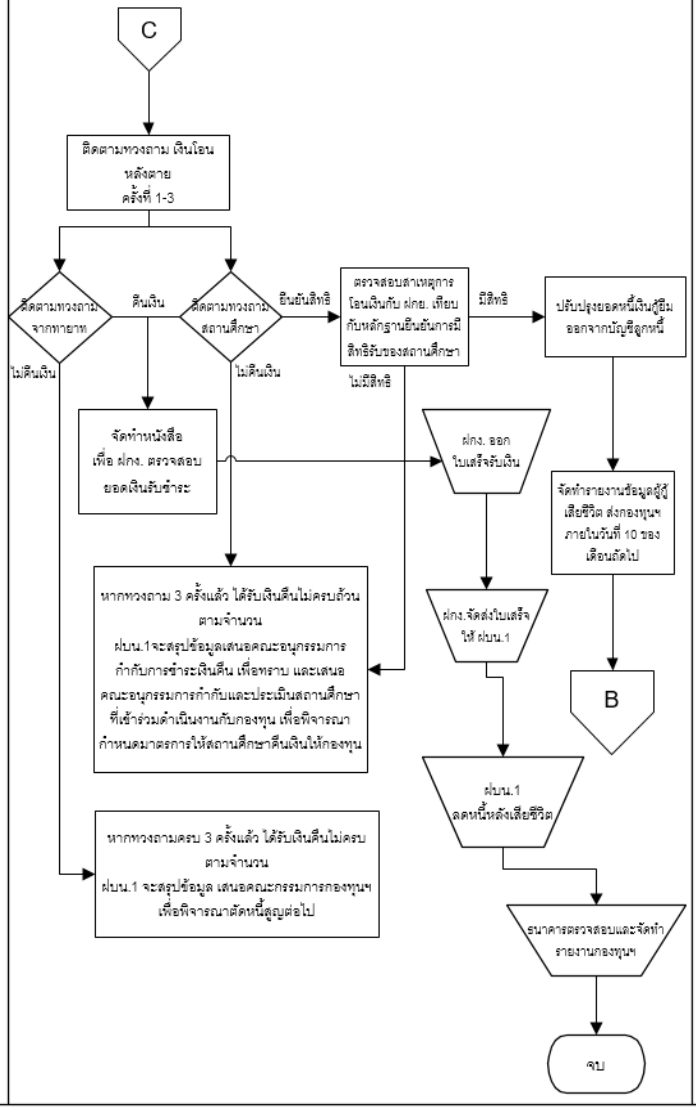
กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสถานะผู้กู้ยืมเงินเป็น "ตาย" หรือ "สาบสูญ" เพื่อหยุดการโอนเงิน / หยุดการคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบการโอนเงินหลังตาย (มีเงินโอนหลังวันที่เสียชีวิต) หากมีเงินโอนหลังเสียชีวิต จะแจ้งให้สาขาระงับการเบิก-ถอนเงินในบัญชีของผู้กู้ยืมเงินและหักกลบเงินคืนกองทุนฯ ก่อน ขั้นตอนที่ 3 ปรับปรุงยอดหนี้เงินกู้ยืมเงินก่อนเสียชีวิตออกจากบัญชีลูกหนี้ หากมีเงินโอนหลังเสียชีวิตที่ต้องติดตามทวงถาม จะต้องค้างหนี้ไว้ในระบบ [ยอดหนี้คงเหลือ (เงินต้น+ดอกเบี้ย+เบี้ยปรับ) ณ วันที่กำหนดสถานะตาย หรือ สาบสูญ - ยอดเงินโอนหลังเสียชีวิตที่ต้องติดตาม] ขั้นตอนที่ 4 ธนาคารจัดทำรายงานข้อมูลผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต ที่ระงับหนี้ในแต่ละเดือน โดยประกอบด้วยรายละเอียดลูกหนี้รายตัว โดยแยกรายละเอียดยอดเงินโอนก่อน/หลังเสียชีวิต เพื่อส่งให้กองทุนฯ ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	เอกสารที่ต้องใช้เพื่อแจ้งการตาย/สาบสูญของผู้กู้ยืมเงิน 1.หนังสือแจ้งการถึงแก่ความตาย 2.ใบมรณบัตร 3.สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้ยืมเงิน 4.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้กู้ยืมเงิน 5.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง หนังสือและไฟล์ข้อมูล จากธนาคารกรุงไทย และธนาคารอิสลาม เรื่องขอนำส่งรายงานสรุปข้อมูลผู้กู้ยืม กยศ/กรอ/กรอ55 ที่ถึงแก่ความตาย ประจำเดือน.....	

กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			ขั้นตอนที่ 5 ฝบน.1 ตรวจทานความถูกต้องของรายงานสรุปข้อมูลผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตของธนาคาร หากไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ธนาคารแก้ไข เมื่อถูกต้องแล้วจะรายงานผลการระงับหนี้ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ เพื่อทราบ ทุก 3-6 เดือน ภายในเดือนถัดไป นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานสรุปข้อมูลผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตจากธนาคารครบถ้วน แล้วส่งรายงานรายละเอียดการระงับหนี้ก่อนตายให้ฝ่ายบัญชี เพื่อบันทึกบัญชี		

กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			<u>ขั้นตอนที่ 6</u> การติดตามทวงถามเงินโอนหลังเสียชีวิต(ค่าเล่าเรียน /ค่าครองชีพ) ทั้งจากสถานศึกษา หรือทายาท/ผู้ปกครอง จะส่งจดหมายติดตามทวงถาม จำนวน 3 ครั้ง โดยกำหนดระยะเวลาส่งคืนเงินภายใน 30 วัน นับจากวันที่ส่งจดหมายในแต่ละครั้ง ทั้งนี้ หากติดตามครบ 3 ครั้งแล้ว ยังไม่คืนเงินหรือคืนเงินไม่ครบถ้วน - กรณีเป็นเงินค่าครองชีพ จะสรุปข้อมูลเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ เพื่อพิจารณาตัดหนี้สูญต่อไป - กรณีเป็นเงินค่าเล่าเรียน จะสรุปข้อมูลเสนอคณะอนุกรรมการกำกับการชำระเงินคืน เพื่อทราบ และเสนอคณะอนุกรรมการกำกับและประเมินสถานศึกษาที่เข้าร่วมดำเนินงานกับกองทุน เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการให้สถานศึกษาคืนเงินให้กองทุนต่อไป <u>ขั้นตอนที่ 7</u> - กรณีทายาท/สถานศึกษาคืนเงินโอนหลังเสียชีวิตให้แก่กองทุนฯ ฝบน.1 นำส่งให้ ฝกง. เพื่อจัดทำหลักฐานการรับเงิน และแจ้งฝบน.1 ปรับปรุงลดหนี้หลังตายในระบบให้ถูกต้องต่อไป - กรณีสถานศึกษาส่งหลักฐานยืนยันการมีสิทธิรับเงินค่าเล่าเรียนให้กองทุนฯ ตรวจสอบ ฝบน.1 จะแจ้งธนาคารระงับหนี้เพิ่มต่อไป	1.หนังสือติดตามทวงถามเงินโอนหลังตาย 2.แบบฟอร์มการชำระเงิน 1.หลักฐานการชำระเงิน Payin Slip 2.หลักฐานการรับเงิน/ใบเสร็จรับเงิน	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กำหนดสถานะผู้กู้ยืมเงินเป็น “ตาย” หรือ “สาบสูญ” เพื่อหยุดการโอนเงิน / หยุดการคำนวณดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ

6.2 ตรวจสอบการโอนเงินหลังเสียชีวิต (มีเงินโอนหลังวันที่เสียชีวิต) หากมีเงินโอนหลังเสียชีวิตจะแจ้งให้สาขาระงับการเบิก-ถอนเงินในบัญชีของผู้กู้ยืมเงินและหักกลบเงินคืนกองทุนก่อน

6.3 ปรับปรุงยอดหนี้เงินกู้ยืมก่อนเสียชีวิตออกจากบัญชีลูกหนี้ หากมีเงินโอนหลังเสียชีวิตที่ต้องติดตามทวงถาม จะต้องค้างหนี้ไว้ในระบบ (ยอดหนี้คงเหลือ (เงินต้น+ดอกเบี้ย+เบี้ยปรับ) ณ วันที่กำหนดสถานะตาย หรือ สาบสูญ – ยอดเงินโอนหลังเสียชีวิตที่ต้องติดตาม)

6.4 จัดทำรายงานข้อมูลผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต ที่ระงับหนี้ในแต่ละเดือน โดยประกอบด้วยรายละเอียดลูกหนี้รายตัว โดยแยกรายละเอียดยอดเงินโอนก่อน/หลังเสียชีวิต เพื่อส่งให้กองทุนภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

6.5 ตรวจทานความถูกต้องของรายงานสรุปข้อมูลผู้กู้ตายของธนาคาร หากไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ธนาคารแก้ไข เมื่อถูกต้องแล้วจะรายงานผลการระงับหนี้ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ เพื่อทราบ ทุก 3-6 เดือน ภายในเดือนถัดไป นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานสรุปข้อมูลผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตจากธนาคารครบถ้วน แล้วส่งรายงานรายละเอียดการระงับหนี้ก่อนเสียชีวิตให้ฝ่ายบัญชีเพื่อบันทึกบัญชี

6.6 ติดตามทวงถามเงินโอนหลังเสียชีวิต (ค่าเล่าเรียน/ค่าครองชีพ) ทั้งจากสถานศึกษา หรือทายาท/ผู้ปกครอง

7. เอกสารอ้างอิง

มาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560

8. แบบฟอร์มที่ใช้

สำเนาใบมรณบัตร

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 564

คู่มือการปฏิบัติงานการตอบหนังสือและข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการตอบหนังสือและข้อร้องเรียนของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตอบหนังสือและข้อร้องเรียนของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การตอบหนังสือและข้อร้องเรียนของฝ่ายบริหารหนี้ 1” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความหมายและคำจำกัดความ

ผู้กู้ยืมเงิน หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. รวมถึงการให้กู้ยืมในลักษณะอื่นๆ ตามที่กองทุนกำหนด

ผู้ค้ำประกัน หมายถึง ผู้ค้ำประกันการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในกองทุน หมายถึง ฝ่ายงานและส่วนงานอื่นๆ ในสังกัดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีความประสงค์ในการประสานงานกับฝ่ายบริหารหนี้ 1 เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน

หน่วยงานภายนอกกองทุน หมายถึง ส่วนราชการและองค์กรเอกชนที่ติดต่อประสานงานเข้ามาที่ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ในการขอเข้าถึงข้อมูลของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน รวมถึงติดตามการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการตอบหนังสือและข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบทิศทางยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ นโยบาย และการกำหนดมาตรการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน

2. ผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นผู้รับมอบนโยบายจากคณะกรรมการกองทุนฯ และแปลงไปสู่การปฏิบัติในรูปของแผนการปฏิบัติงานกองทุน โดยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารหนี้ 1

จะเป็นผู้กำกับดูแล รับผิดชอบในระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้ดำเนินการตามนโยบายต่างๆ ตามที่กำหนด และสื่อสารกับผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน รวมทั้งให้ข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ที่ติดต่อเข้ามายังฝ่ายบริหารหนี้ 1

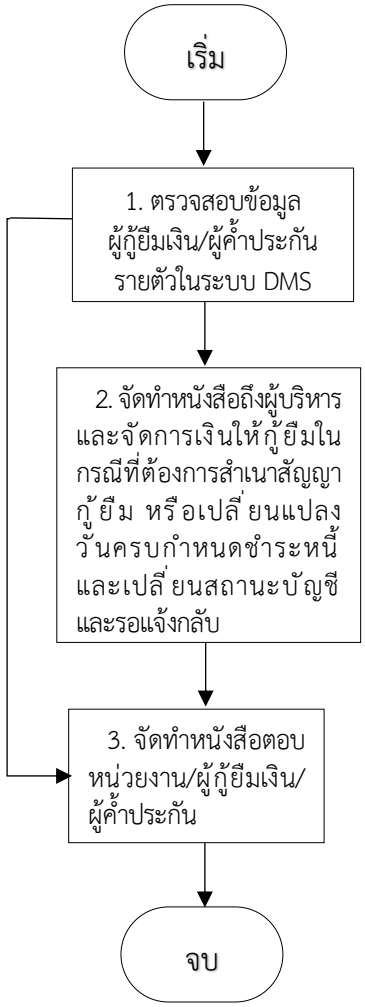
4. หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักคือฝ่ายบริหารหนี้ 1

5. หน่วยงานสนับสนุนคือฝ่ายงานอื่นๆ ภายในกองทุน

5. กระบวนการจัดทำการตอบหนังสือและข้อร้องเรียน

การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน หมายถึง การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานตามภารกิจของกองทุน รวมทั้งเผยแพร่นโยบายและมาตรการต่างๆ ตามที่กำหนดให้ผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน และหน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยมีกระบวนการทำงาน (WORKFLOW) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		5 นาที 7-15 วัน 1-30 วัน	1. เมื่อได้รับหนังสือและข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ จากผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกกองทุน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันในระบบ DMS เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข 2. ดำเนินการจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมในกรณีที่ต้องการสำเนาสัญญากู้ยืม (ปฏิเสธการกู้ยืมหรือปฏิเสธการค้ำประกัน) หรือเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ หรือเปลี่ยนสถานะบัญชีเป็น “ปิดบัญชี” หรือปรับปรุงข้อมูลชื่อ - สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกันให้ถูกต้อง กรณีต้องตรวจสอบความถูกต้องให้ตรงตามสัญญากู้ยืม 3. จัดทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้าส่วนงานเพื่อพิจารณาตรวจทานความครบถ้วน ถูกต้องในเนื้อหาและเอกสารที่จะต้องส่งออก และให้ผู้อำนวยการฝ่าย/รอง ผจก./ผจก. พิจารณาให้ความเห็นชอบพร้อมลงนามในหนังสือตอบหน่วยงานหรือหนังสือตอบข้อร้องเรียน	- หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายัง ฝ่ายบริหารหนี้ 1 - รายละเอียดข้อมูลยอดหนี้/รายละเอียดผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน/รายละเอียด statement จากระบบ DMS - สำเนาสัญญากู้และเอกสารประกอบ - ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่างๆ - บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ - หนังสือตอบหน่วยงานหรือหนังสือตอบข้อร้องเรียน	1. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 2. ฝ่ายบริหารหนี้ 1/ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย/ฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการประสานงาน 3. ฝ่ายบริหารหนี้ 1/หัวหน้ากลุ่มงาน/ผอ.ฝบน.1/รอง ผจก./ผจก. เพื่อลงนาม

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 เมื่อได้รับหนังสือและข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ จากผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกกองทุน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันในระบบ DMS เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข

6.2 ดำเนินการจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมในกรณีที่ต้องการสำเนาสัญญากู้ยืม (ปฏิเสธการกู้ยืมหรือปฏิเสธการค้ำประกัน) หรือเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ หรือเปลี่ยนสถานะบัญชีเป็น “ปิดบัญชี” หรือปรับปรุงข้อมูลชื่อ - สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกันให้ถูกต้อง กรณีที่ต้องตรวจสอบความถูกต้องให้ตรงตามสัญญากู้ยืม

6.3 จัดทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้ากลุ่มงานเพื่อพิจารณาตรวจทานความครบถ้วนถูกต้องในเนื้อหา และเอกสารที่จะต้องส่งออก และให้ผู้อำนวยการฝ่าย/รอง ผจก./ผจก. พิจารณาให้ความเห็นชอบพร้อมลงนามในหนังสือตอบหน่วยงานหรือตอบข้อร้องเรียน

7. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายังฝ่ายบริหารหนี้ 1
- รายละเอียดข้อมูลยอดหนี้/รายละเอียดผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน/รายละเอียด statement จากระบบ DMS
- สำเนาสัญญาการกู้ยืมและเอกสารประกอบ
- ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่างๆ
- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ
- หนังสือตอบหน่วยงานหรือหนังสือตอบข้อร้องเรียน

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกระทรวงการคลังและภายในกองทุน
- แบบฟอร์มหนังสือส่งออกของกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 4888

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดซื้อจัดจ้าง

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การจัดซื้อจัดจ้างประจำฝ่ายบริหารหนี้ 1” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกระบวนการ ขั้นตอนตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 แนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงาน และการเคลื่อนย้าย/เบิก/ยืม/ซ่อม/ส่งคืน/ตรวจนับครุภัณฑ์ของกองทุนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อไป

3. ความหมายและคำจำกัดความ

การจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ขอบเขตของงาน หมายถึง ข้อกำหนดที่ผู้ว่าจ้างได้กำหนดรายละเอียดตามความประสงค์ที่จะให้ผู้รับจ้างดำเนินการ

ราคากลาง หมายถึง ราคาเพื่อใช้เป็นฐานสำหรับเปรียบเทียบราคาที่ผู้ยื่นข้อเสนอได้ยื่นเสนอไว้ซึ่งสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้จริง

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการจัดซื้อจัดจ้างประจำฝ่ายบริหารหนี้ 1 ประกอบด้วย

4.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 เป็นผู้กำหนดแผนความต้องการใช้งานพัสดุ

4.2 เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตามแผนความต้องการใช้พัสดุประจำฝ่ายประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการจัดหา คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการกองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

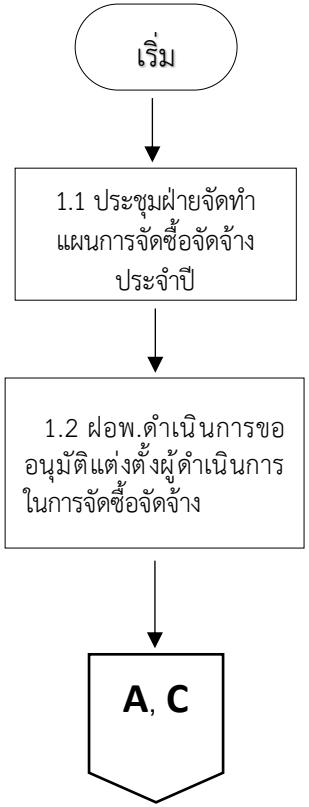
4.3 หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการจัดซื้อจัดจ้างคือฝ่ายบริหารหนี้ 1

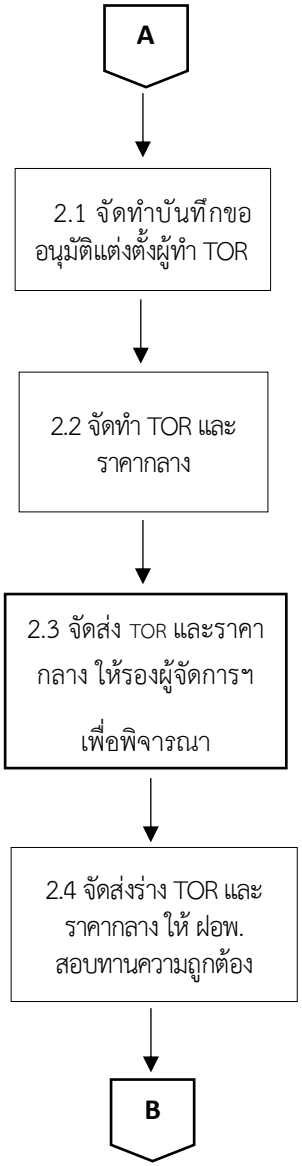
4.4 หน่วยงานสนับสนุนคือฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน และหน่วยงานอื่นๆ ทุกหน่วยงานภายในและภายนอกกองทุนฯ

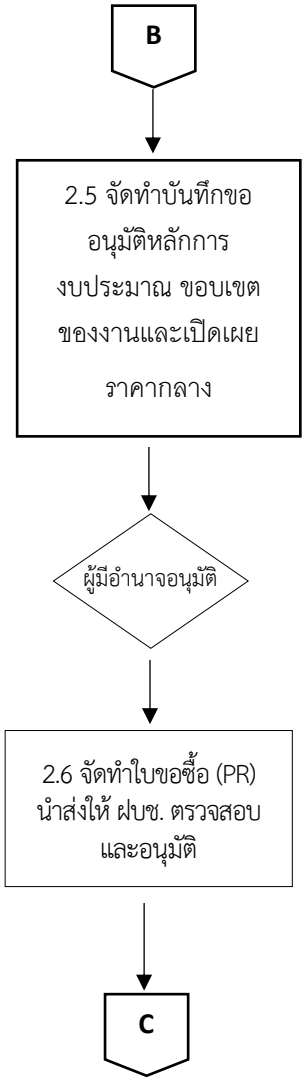
5. กระบวนการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้าง

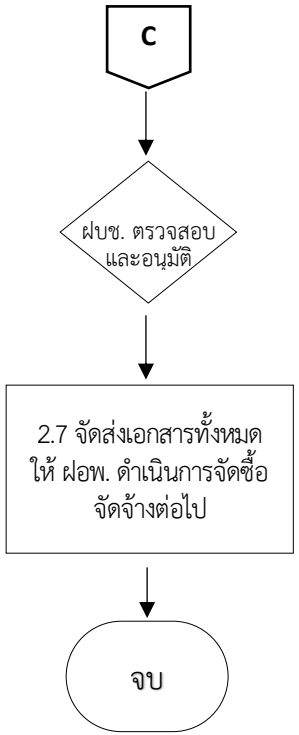
การจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ที่ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจและดำเนินการตามรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยมีกระบวนการทำงาน (WORKFLOW) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การจัดซื้อจัดจ้าง

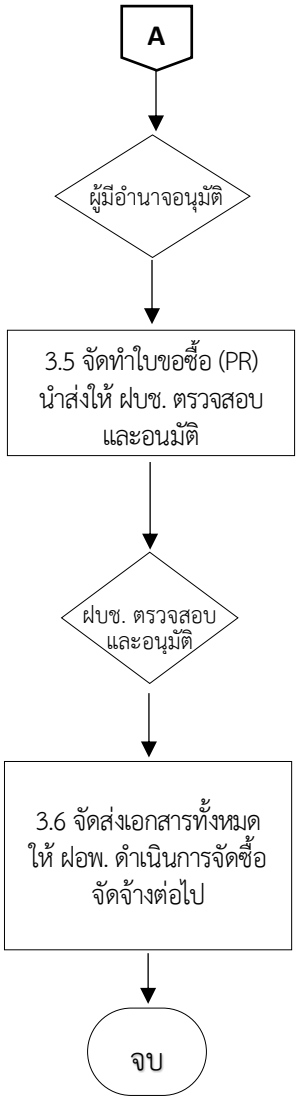
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1. 2.		5 วัน	**1 การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี** 1.1 เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณประจำปี ฝบน.1 จัดประชุมฝ่าย เพื่อดำเนินการจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องการใช้พัสดุ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ ในการจัดทำร่าง TOR จัดทำราคากลาง คณะกรรมการจัดหาและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ จัดส่งให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ 1.2 ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ดำเนินการขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง พร้อมคณะกรรมการจัดหาและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และจัดส่งคำสั่งแต่งตั้งดังกล่าวให้ ฝบน.1	- เล่มงบประมาณประจำปี ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 - บันทึกข้อความแจ้งฝอพ. เพื่อส่งแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี - คำสั่งแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง -คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ - ร่างแบบฟอร์ม TOR จจ.02-1 - แบบฟอร์มราคากลางที่ ป.ป.ช. กำหนด	1. - ฝ่ายบริหารหนี้ 1 - ฝ่ายอำนวยการการและพัสดุ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		7-21 วัน 1 วัน 3 วัน 7 วัน 1 วัน	**2 การจัดซื้อจัดจ้าง (วงเงินเกิน 500,000 บาท)** 2.1 จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง 2.2 จัดทำร่างขอบเขตของงาน TOR และราคากลาง โดยติดต่อผู้ขายอย่างน้อย 3 ราย 2.3 จัดส่งร่าง TOR และราคากลาง ให้รองผู้จัดการฯ ตามสายงาน เพื่อพิจารณาให้ความความเห็นชอบ 2.4 จัดส่งร่าง TOR และราคากลาง ให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ สอบทานความถูกต้องครบถ้วน	บันทึกข้อความขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง ขอบเขตของงาน TOR และราคากลาง ร่าง TOR และราคากลาง ร่าง TOR และราคากลาง ที่รองผู้จัดการฯ ให้ความเห็นชอบแล้ว	2. - ฝ่ายบริหารหนี้ 1 -ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ - ฝ่ายบัญชี - รองผู้จัดการ - ผู้จัดการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		7 วัน 1 วัน	2.5 จัดทำบันทึกข้อความนำเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน และเปิดเผยราคากลาง 2.6 จัดทำใบขอซื้อ (PR) ในระบบ ERP และนำส่งให้ฝ่ายบัญชี ตรวจสอบและอนุมัติ	บันทึกข้อความขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน และเปิดเผยราคากลาง ใบขอซื้อ (PR) ในระบบ ERP	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
3.		1 วัน	2.7 จัดส่งเอกสารทั้งหมดให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างต่อไป	บันทึกข้อความขอบเขตของงาน TOR ราคากลาง และใบขอซื้อ (PR)	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		1 วัน 1 วัน 7 วัน 7 วัน	**การจัดซื้อจัดจ้าง (วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท)** 3.1 จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง 3.2 จัดทำร่างขอบเขตของงาน TOR และราคากลาง โดยติดต่อผู้ขายอย่างน้อย 3 ราย 3.3 จัดส่งร่าง TOR และราคากลาง ให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ สอบทานความถูกต้องครบถ้วน 3.4 จัดทำบันทึกข้อความนำเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน และเปิดเผยราคากลาง	-บันทึกข้อความขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง -ขอบเขตของงาน TOR และราคากลาง -ร่าง TOR และราคากลาง -บันทึกข้อความขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน และเปิดเผยราคากลาง	3. - ฝ่ายบริหารหนี้ 1 -ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ - ฝ่ายบัญชี - ผู้จัดการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		1 วัน 1 วัน 1 วัน	3.5 จัดทำใบขอซื้อ (PR) ในระบบ ERP และนำส่งให้ฝ่ายบัญชี ตรวจสอบและอนุมัติ 3.6 จัดส่งเอกสารทั้งหมดให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างต่อไป	-ใบขอซื้อ (PR) ในระบบ ERP -บันทึกข้อความขอบเขตของงาน TOR ราคากลางและใบขอซื้อ (PR)	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี

1. กำหนดระยะเวลาที่ต้องการใช้พัสดุ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบในการจัดทำร่าง TOR และราคากลางพร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

2. ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ดำเนินการขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำ TOR และราคากลาง พร้อมคณะกรรมการจัดหาและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และจัดส่งคำสั่งแต่งตั้งดังกล่าวให้ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ดำเนินการต่อไป

การจัดซื้อจัดจ้าง (วงเงินเกิน 500,000 บาท)

1. ทำบันทึกขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำร่าง TOR และราคากลาง
2. จัดทำร่างขอบเขตของงาน TOR และราคากลาง
3. จัดส่งร่าง TOR และราคากลาง ให้รองผู้จัดการฯ ตามสายงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ
4. จัดส่งร่าง TOR และราคากลาง ให้ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ สอบทานความถูกต้องครบถ้วน
5. จัดทำบันทึกนำเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน และเปิดเผยราคากลาง
6. จัดทำใบขอซื้อ (PR) ในระบบ ERP และนำส่งฝ่ายบัญชี ตรวจสอบและอนุมัติ
7. จัดส่งเอกสารทั้งหมดให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้าง (วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท)

1. ทำบันทึกขออนุมัติแต่งตั้งผู้จัดทำร่าง TOR และราคากลาง
2. จัดทำร่างขอบเขตของงาน TOR และราคากลาง
3. จัดส่งร่าง TOR และราคากลาง ให้ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ สอบทานความถูกต้องครบถ้วน
4. จัดทำบันทึกนำเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน และเปิดเผยราคากลาง
5. จัดทำใบขอซื้อ (PR) ในระบบ ERP และนำส่งฝ่ายบัญชี ตรวจสอบและอนุมัติ
6. จัดส่งเอกสารทั้งหมดให้ ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

7. เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- แนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงาน และการเคลื่อนย้าย/เบิก/ยืม/ซ่อม/ส่งคืน/ตรวจนับครุภัณฑ์ของกองทุนฯ

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)
- แบบฟอร์มการจัดทำราคากลางตามที่ ปปช. กำหนด

ทั้งนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของหน่วยงานในแต่ละปี

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อเบอร์ 578 email: kraisornm@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงานการติดตามทวงถามหนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามทวงถามหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้และเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการติดตามทวงถามหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการติดตามทวงถามหนี้และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การติดตามทวงถามหนี้” เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการติดตามทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยมีวิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่กองทุนฯ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนาปรับปรุงขั้นตอน การปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อไป

3. ความหมายและคำจำกัดความ

“การติดตามทวงถามหนี้” หมายถึง การดำเนินการเพื่อแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนฯ

“บริษัทผู้รับจ้าง” หมายถึง บริษัทที่เป็นคู่สัญญาว่าจ้างงานพิมพ์หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ผู้กู้ยืมเงินและ/หรือผู้ค้ำประกัน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการติดตามทวงถามหนี้ ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานรูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน และการจัดพิมพ์และจัดส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน

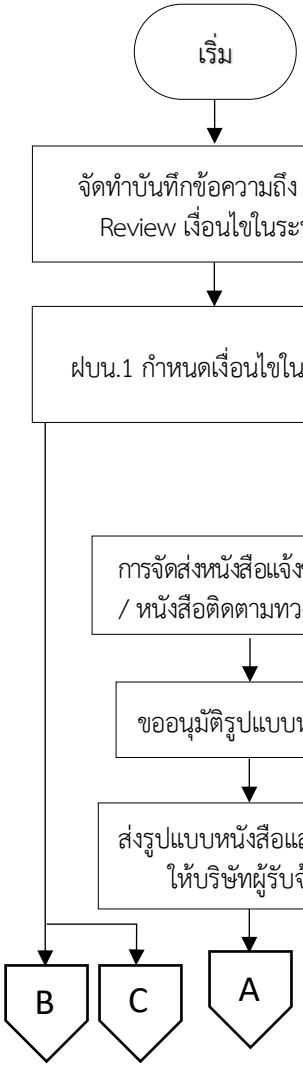
4.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกำหนดเงื่อนไขในการจัดส่ง SMS, E-mail, Notification ถึงผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้ตามหมายเลขโทรศัพท์

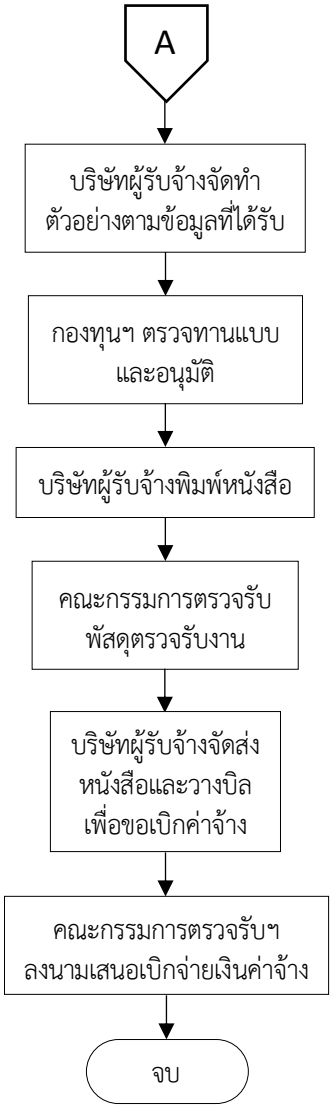
4.3 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้

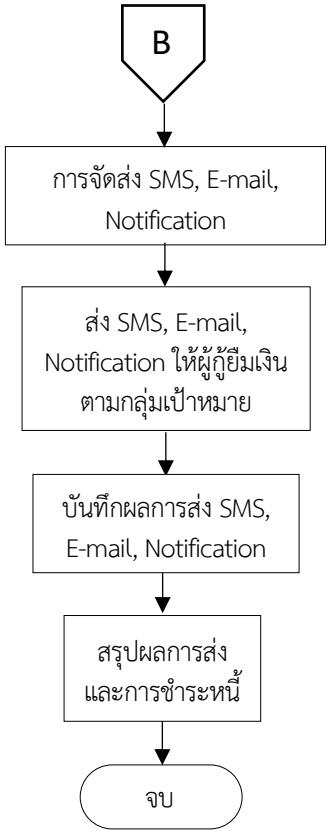
5. กระบวนการจัดทำ

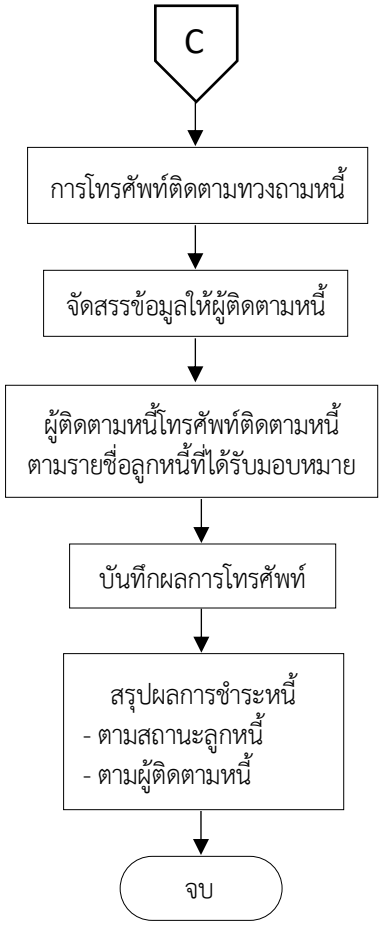
การติดตามทวงถามหนี้ คือ การดำเนินการเพื่อแจ้งข้อมูลหนี้ให้กับผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนฯ โดยวิธีการส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ ผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน การส่ง SMS, E-mail, Notification และการโทรศัพท์ติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมเงินตามหมายเลขโทรศัพท์ ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) ติดตามทวงถามหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
1. 2. 2.1		1 วัน 1 วัน 5-7 วัน 1 วัน	1. จัดทำบันทึกข้อความถึงฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยืนยันเงื่อนไขในการจัดทำข้อมูลในระบบ 2. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กำหนดเงื่อนไขในระบบ DMS/LCS - กำหนดวันที่จัดทำข้อมูลหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้ - กำหนดวันที่จัดทำข้อมูลหนังสือติดตามทวงถามหนี้ - กำหนดวันที่จัดส่ง SMS, E-mail, Notification - กำหนดกลุ่มโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้ 2.1 การจัดส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้ - หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้ (ระบบ DMS) - แจ้งภาระหนี้ช่วงปลอดหนี้ - แจ้งภาระหนี้ครั้งแรก - ใบแจ้งหนี้ - หนังสือติดตามทวงถามหนี้ (ระบบ LCS) - ติดตามทวงถามหนี้ - บอกกล่าวผู้ค้ำประกัน	1. - บันทึกข้อความแจ้ง ฝทส. เพื่อยืนยันเงื่อนไขในการจัดทำข้อมูลในระบบ	อ้างอิง คู่มือประกอบการใช้งานระบบบริหารหนี้ (DMS) – การแจ้งภาระหนี้/แจ้งหนี้	1. - ฝ่ายบริหารหนี้ 1 - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. - ฝ่ายบริหารหนี้ 1 - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ - บริษัทผู้รับจ้าง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
		3 วัน 3-5 วัน 7-10 วัน 1 วัน 1 วัน 3-5 วัน	2.1.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ขออนุมัติรูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้ 2.1.2 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ส่งรูปแบบหนังสือและข้อมูลให้บริษัทผู้รับจ้างเพื่อจัดพิมพ์ 2.1.3 บริษัทผู้รับจ้างจัดทำตัวอย่างหนังสือตามรูปแบบและข้อมูลที่ได้รับ ส่งให้กองทุน 2.1.4 กองทุนตรวจทานความถูกต้องของตัวอย่างหนังสือและอนุมัติให้จัดพิมพ์หนังสือ 2.1.5 บริษัทผู้รับจ้างพิมพ์หนังสือ 2.1.6 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจรับงาน 2.1.7 บริษัทผู้รับจ้างจัดส่งหนังสือและวางบิลเพื่อขอเบิกค่าจ้าง 2.1.8 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุลงนามเสนอเบิกจ่ายเงินค่าจ้างต่อผู้จัดการกองทุน	2.1.1 - บันทึกขออนุมัติรูปแบบหนังสือ 2.1.2 - รูปแบบหนังสือที่ได้รับอนุมัติ - ข้อมูลรายละเอียดลูกหนี้จากระบบ 2.1.3 - ตัวอย่างหนังสือ 2.1.4 - ตัวอย่างหนังสือที่ได้รับอนุมัติ 2.1.5 - หนังสือที่จัดพิมพ์แล้ว 2.1.6 - หนังสือที่จัดพิมพ์แล้ว - เอกสารตรวจรับพัสดุ 2.1.7 - ใบนำส่งไปรษณีย์ - เอกสารขอเบิกค่าจ้าง 2.1.8 - บันทึกตรวจรับพัสดุ		

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
2.2		1 วัน 1 วัน 1 วัน	2.2 การจัดส่ง SMS, E-mail, Notification 2.2.1 ระบบ LCS จัดส่ง SMS, E-mail, Notification ให้ผู้กู้ยืมเงินตามกลุ่มเป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ 2.2.2 ระบบบันทึกผลการส่ง SMS, E-mail, Notification 2.2.3 ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการส่ง SMS, E-mail, Notification และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้	2.2.1 - ข้อความสำหรับส่งถึงผู้กู้ยืมเงิน		

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
2.3		1 วัน 1 วัน 1 วัน 1 วัน	2.3 การโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้ 2.3.1 ระบบ LCS ทำการจัดสรรข้อมูลให้ผู้ติดตามหนี้ ตามกลุ่มที่กำหนด 2.3.2 ผู้ติดตามหนี้โทรศัพท์ติดตามหนี้ตามรายชื่อลูกหนี้ที่ได้รับจัดสรร 2.3.3 ผู้ติดตามหนี้บันทึกกิจกรรมผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้ 2.3.4 ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้/ผู้ติดตามหนี้			

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

<u>การติดตามทวงถามหนี้</u>

1. จัดทำบันทึกข้อความถึงฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยืนยันเงื่อนไขในการจัดทำข้อมูลในระบบ DMS/LCS

2. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กำหนดเงื่อนไขในระบบ DMS/LCS

- กำหนดวันที่จัดทำข้อมูลหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้
- กำหนดวันที่จัดทำข้อมูลหนังสือติดตามทวงถามหนี้
- กำหนดวันที่จัดส่ง SMS, E-mail, Notification
- กำหนดกลุ่มโทรศัพท์ติดตามหนี้

2.1 การจัดส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้

- หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้ (ระบบ DMS)
  - แจ้งภาระหนี้ช่วงปลอดหนี้
  - แจ้งภาระหนี้ครั้งแรก
  - ใบแจ้งหนี้
- หนังสือติดตามทวงถามหนี้ (ระบบ LCS)
  - ติดตามทวงถามหนี้
  - บอกกล่าวผู้ค้ำประกัน

2.1.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ขออนุมัติรูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้

2.1.2 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ส่งรูปแบบหนังสือและข้อมูลให้บริษัทผู้รับจ้างเพื่อจัดพิมพ์

2.1.3 บริษัทผู้รับจ้างจัดทำตัวอย่างหนังสือตามข้อมูลและรูปแบบหนังสือที่ได้รับและจัดส่งให้กองทุน

2.1.4 กองทุนตรวจทานความถูกต้องของตัวอย่างหนังสือและอนุมัติให้จัดพิมพ์หนังสือ

2.1.5 บริษัทผู้รับจ้างพิมพ์หนังสือ

2.1.6 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจรับงาน

2.1.7 บริษัทผู้รับจ้างจัดส่งหนังสือและวางบิลเพื่อขอเบิกค่าจ้าง

2.1.8 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุลงนามเสนอเบิกจ่ายเงินค่าจ้างต่อผู้จัดการกองทุน

2.2 การจัดส่ง SMS, E-mail, Notification

2.2.1 ระบบ LCS จัดส่ง SMS, E-mail, Notification ให้ผู้กู้ยืมเงินตามกลุ่มเป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนดไว้

2.2.2 ระบบบันทึกผลการส่ง SMS, E-mail, Notification

2.2.3 ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการส่ง SMS, E-mail, Notification และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้

2.3 การโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้

2.3.1 ระบบ LCS ทำการจัดสรรข้อมูลให้ผู้ติดตามหนี้ ตามกลุ่มที่กำหนด

2.3.2 ผู้ติดตามหนี้โทรศัพท์ติดตามหนี้ตามรายชื่อลูกหนี้ที่ได้รับจัดสรร

2.3.3 ผู้ติดตามหนี้บันทึกกิจกรรมผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้

2.3.4 ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้/ผู้ติดตามหนี้

7. เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558
- รูปแบบและเงื่อนไขรายละเอียดข้อมูลลูกหนี้รายตัวของผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- แบบฟอร์มหนังสือส่งออกของกองทุน
- รูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/ติดตามทวงถามหนี้
- ข้อความสำหรับส่ง SMS, E-mail, Notification

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 4888

Email : slf_collectors@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน
การให้บริการการชำระหนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการการให้บริการการชำระหนี้แก่ผู้กู้ยืมเงินให้ทราบถึงช่องทางและวิธีการชำระหนี้และเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการการชำระหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 และเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ได้เข้าใจกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการให้ข้อมูลแก่ ผู้กู้ยืมเงินเพื่อติดต่อชำระหนี้ตามช่องทางต่างๆ ต่อไป

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การให้บริการการชำระหนี้” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะแสดงถึงเนื้อหาของช่องทางและวิธีการชำระหนี้ สำหรับให้ผู้กู้ยืมเงิน ใช้เป็นช่องทางการติดต่อชำระหนี้ และสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมเงินต่อไป หากมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางและวิธีการชำระหนี้ที่กำหนดไว้ในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงขั้นตอน การปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อไป

3. ความหมายและคำจำกัดความ

3.1 ผู้กู้ยืมเงิน หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. รวมถึงการให้กู้ยืมในลักษณะอื่นๆ ตามที่กองทุนกำหนด

3.2 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และรวมถึงธนาคารอื่นที่รับชำระหนี้ได้ตามที่กำหนดไว้

3.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่รับชำระหนี้ตามที่กองทุนกำหนด ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เคาน์เตอร์บิ๊กซี มินิบิ๊กซี และร้านขายยาเพรียวทุกสาขา

3.4 Mobile Banking หมายถึง การให้บริการธุรกรรมการเงินโดยธนาคารทางโทรศัพท์มือถือหรือสถาบันการเงินอื่นๆ ผ่านแท็บเล็ต

3.5 การชำระเงินด้วย QR code หมายถึง การชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด ที่ต้องสร้างขึ้นใหม่ทุกครั้งจากระบบตรวจสอบยอดหนี้ หรือ application ‘กยศ Connect’ และสามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกธนาคาร

3.6 การชำระเงินด้วย Barcode หมายถึง การชำระเงินด้วย Barcode ที่สร้างขึ้นใหม่ทุกครั้งจาก application ‘กยศ Connect’ หรือ หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือหนังสือติดตามทวงถามหนี้

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

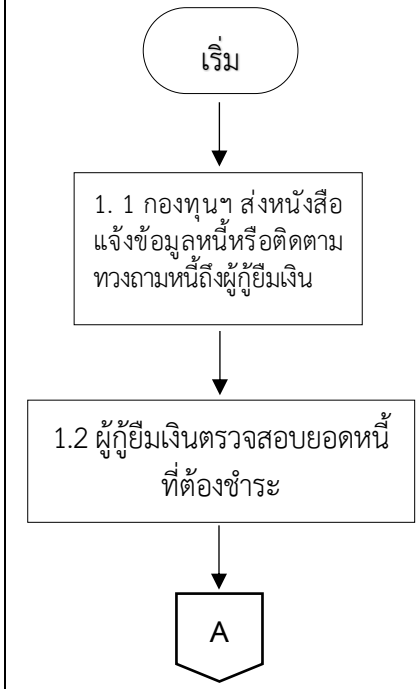
4.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 เป็นผู้จัดทำข้อมูลยอดการชำระหนี้ และจัดส่งหนังสือแจ้งเตือนข้อมูลหนี้ให้แก่ผู้กู้ยืมเงินเพื่อติดต่อชำระหนี้ต่อไป

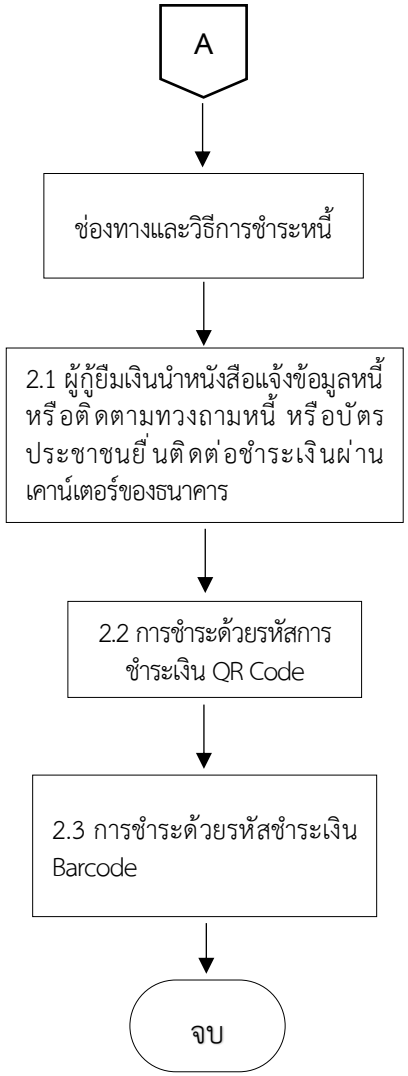
4.2 ผู้กู้ยืมเงินมีหน้าที่ต้องตรวจสอบยอดหนี้ก่อนทำการชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ได้รับตามสัญญากู้ยืมเงินคืนให้กองทุนตามจำนวน ระยะเวลา และวิธีการที่กองทุนแจ้งให้ทราบ

5. กระบวนการจัดทำ

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การให้บริการการชำระหนี้ รายละเอียดตามแนบ

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การให้บริการการชำระหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1.			1.1 กองทุนฯ จัดทำหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ถึงผู้กู้ยืมเงินกลุ่มต่างๆ	หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้	- ฝ่ายบริหารหนี้ 1
2.			1.2 ผู้กู้ยืมเงินตรวจสอบยอดหนี้ที่ต้องชำระด้วยตนเองได้ทาง https://wsa.dsl.studentloan.or.th หรือแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	รายละเอียดยอดหนี้ที่ต้องชำระ	- ผู้กู้ยืมเงิน

3.			2.1 ผู้กู้ยืมเงินนำหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ หรือบัตรประชาชนยื่นติดต่อชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย หรือธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย **2.2 ชำระหนี้ด้วย QR Code** 1.สแกน QR Code เพื่อชำระหนี้ผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกธนาคาร 2.หากชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือเป๋าตัง ระบบจะลดยอดหนี้ทันที 3.หากชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอื่นนอกเหนือจาก Krungthai Next ระบบลดยอดหนี้ภายใน 2-3 วันทำการ **2.3 ชำระหนี้ด้วย Barcode** 1.สแกน Barcode เพื่อชำระหนี้ผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์ของหน่วยรับชำระ 2.ระบบลดยอดหนี้ให้ภายใน 2 – 5 วันทำการ 3.หน่วยรับชำระคิดค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ 10 บาท	หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้หรือบัตรประชาชน QR Code Barcode	- ผู้กู้ยืมเงิน - บมจ.ธนาคารกรุงไทย - ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย แอปพลิเคชันของธนาคาร แอปพลิเคชันของธนาคาร - เคาน์เตอร์รับชำระ - ที่ทำการไปรษณีย์ / POST OFFICE - เคาน์เตอร์เซอร์วิส / COUNTER SERVICE - ธนาคารกรุงศรีอยุธยา - ธนาคารกรุงเทพ - ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ - ธนาคารไทยพาณิชย์ - ธนาคารทหารไทย - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ธนาคารกสิกรไทย - เคาน์เตอร์บิ๊กซีทุกสาขา

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กองทุนส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้และติดตามทวงถามหนี้ถึงผู้กู้ยืมเงิน

6.2 ผู้กู้ยืมเงินตรวจสอบยอดหนี้ที่ต้องชำระด้วยตนเองได้ทาง https://wsa.dsl.studentloan.or.th หรือ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect

6.3 ผู้กู้ยืมเงินนำหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ หรือบัตรประจำตัวประชาชน ยื่นติดต่อชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย หรือ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

6.4 การชำระหนี้ด้วย QR Code ผ่านแอปพลิเคชันสามารถชำระหนี้ ได้ทุกธนาคาร หากชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือ เป๋าตัง ระบบลดยอดหนี้ให้ทันที และหากชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอื่นนอกเหนือจาก Krungthai Next หรือเป๋าตัง ระบบลดยอดหนี้ภายใน 2-3 วันทำการ

6.5 การชำระหนี้ด้วย Barcode ผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์ของหน่วยรับชำระ โดยหน่วยรับชำระจะคิดค่าธรรมเนียม 10 บาท และระบบจะลดยอดหนี้ให้ภายใน 2- 5 วันทำการ

7. เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
- กฎหมาย ข้อกำหนด/แนวปฏิบัติการรับชำระหนี้ของหน่วยรับชำระที่เกี่ยวข้องต่างๆ

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้และหนังสือติดตามทวงถามหนี้ถึงผู้กู้ยืมเงินกลุ่มต่างๆ
- แบบฟอร์มรหัสการชำระเงิน Barcode, QR Code

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 4888