



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ฝ่ายบริหารหนี้ 1

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารหนี้ 1 จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ขอบเขต กระบวนการปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ ภายในฝ่ายบริหารหนี้ 1 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

# สารบัญ

หน้า

## คำนำ

1. <u>การให้บริการรับชำระหนี้</u>	
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
ความหมายและคำจำกัดความ	1
หน้าที่และความรับผิดชอบ	2
กระบวนการจัดทำ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	7
แบบฟอร์มที่ใช้	7
ช่องทางการติดต่อ	7
2. <u>การติดตามทวงถามหนี้</u>	
วัตถุประสงค์	8
ขอบเขต	8
ความหมายและคำจำกัดความ	8
หน้าที่และความรับผิดชอบ	8
กระบวนการจัดทำ	8
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	13
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	13
แบบฟอร์มที่ใช้	14
ช่องทางการติดต่อ	14
3. <u>การปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้</u>	
วัตถุประสงค์	15
ขอบเขต	15
ความหมายและคำจำกัดความ	15
หน้าที่และความรับผิดชอบ	15
กระบวนการจัดทำ	15
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	17
แบบฟอร์มที่ใช้	17
ช่องทางการติดต่อ	17

4. การคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้กู้ยืมเงินกลุ่มสัญญา 15 ปี / กลุ่มใกล้เคียงก่อนฟ้อง	
วัตถุประสงค์	18
ขอบเขต	18
ความหมายและคำจำกัดความ	18
หน้าที่และความรับผิดชอบ	18
กระบวนการจัดทำ	18
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	20
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	20
แบบฟอร์มที่ใช้	20
ช่องทางการติดต่อ	20
5. การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ	
วัตถุประสงค์	21
ขอบเขต	21
ความหมายและคำจำกัดความ	21
หน้าที่และความรับผิดชอบ	21
กระบวนการจัดทำ การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ	21
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	26
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	26
แบบฟอร์มที่ใช้	26
ช่องทางการติดต่อ	26
6. การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล	
วัตถุประสงค์	27
ขอบเขต	27
ความหมายและคำจำกัดความ	27
หน้าที่และความรับผิดชอบ	27
กระบวนการจัดทำ	27
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	29
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	29
แบบฟอร์มที่ใช้	29
ช่องทางการติดต่อ	29
7. การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน	
วัตถุประสงค์	30
ขอบเขต	30
ความหมายและคำจำกัดความ	30
หน้าที่และความรับผิดชอบ	30
กระบวนการจัดทำ การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน	31
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	33
เอกสารอ้างอิง	33
แบบฟอร์มที่ใช้	33
ช่องทางการติดต่อ	33

## คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการรับชำระหนี้

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการการให้บริการรับชำระหนี้แก่ผู้กู้ยืมเงินให้ทราบถึงช่องทางและวิธีการชำระหนี้และเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 และเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ได้เข้าใจกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการให้ข้อมูลแก่ผู้กู้ยืมเงินเพื่อติดต่อชำระหนี้ตามช่องทางต่างๆ ต่อไป

### 2. ขอบเขต

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

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

ผู้กู้ยืมเงิน หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในลักษณะต่างๆ ตามที่กองทุนกำหนด

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และรวมถึงธนาคารอื่นที่รับชำระหนี้ได้ตามที่กำหนดไว้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่รับชำระหนี้ตามที่กองทุนกำหนด ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส

Mobile Banking หมายถึง การให้บริการธุรกรรมการเงินโดยธนาคารทางโทรศัพท์มือถือหรือสถาบันการเงินอื่นๆ ผ่านแท็บเล็ต

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

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

รายการปรับปรุงยอดหนี้ไม่ได้ หมายถึง ข้อมูลการรับชำระเงินที่ระบบ DMS ไม่สามารถนำเข้าระบบและลดยอดหนี้ในบัญชีเงินกู้ได้ โดยอัตโนมัติ

เลขที่อ้างอิงในการชำระเงิน ref1 หมายถึง เลขประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมที่ต้องการชำระเงิน

เลขที่อ้างอิงในการชำระเงิน ref2 หมายถึง เลขที่บัญชีเงินกู้ที่ต้องการชำระเงิน

รายการ payback หมายถึง การยกเลิกรายการและทำรายการย้อนหลังในระบบ DMS

รายการ Simulate Real Repayment (Sim R) หมายถึง การจำลอง Payment รวมถึงการดำเนินการในส่วนของการ Repayment ในระบบ DMS

#### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบการให้บริการรับชำระหนี้ ประจำฝ่ายบริหารหนี้ 1 ประกอบด้วย

4.1 ผู้กู้ยืมเงินมีหน้าที่ต้องตรวจสอบยอดหนี้ก่อนทำการชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ได้รับตามสัญญา กู้ยืมเงินคืนให้กองทุนตามจำนวน ระยะเวลา และวิธีการที่กองทุนแจ้งให้ทราบ

4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ตรวจสอบรายการลดหนี้ไม่ได้ในระบบ DMS ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและหลักฐานการชำระเงินของผู้กู้ยืมเงิน/บันทึกจากฝ่ายการเงิน รายละเอียดข้อมูลบัญชีเงินกู้ยืม ประสานสอบถามข้อมูล/ขอหลักฐาน (เพิ่มเติม) จากผู้กู้ยืม/หน่วยรับชำระ/ฝ่ายการเงิน ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลการรับชำระเงิน ในระบบ DMS

4.3 หัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรายการชำระเงิน/ส่วนลดตามมาตรการกองทุน ในบัญชีเงินกู้ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขในระบบ DMS พิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติ

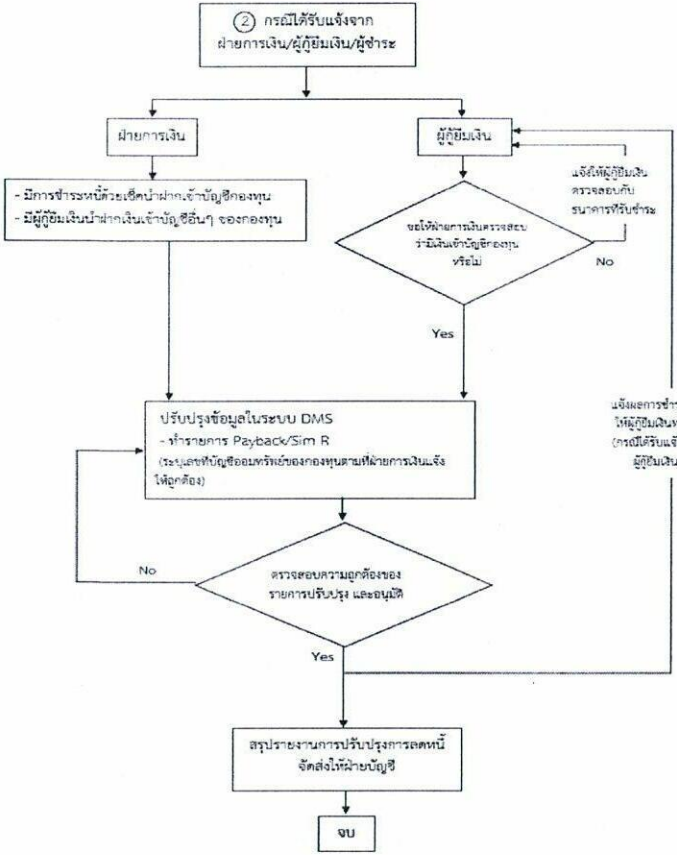
#### 5. กระบวนการจัดทำ

5.1 กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) งานให้บริการรับชำระหนี้ รายละเอียดตามแนบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1.		<p>1-5 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)</p> <p>1-2 วัน</p>	<p>1. ผู้กู้ยืมเงินตรวจสอบยอดหนี้ที่ต้องชำระด้วยตนเอง ได้ทาง <a href="https://wsads1studentloan.or.th">https://wsads1studentloan.or.th</a> หรือ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</p> <p>2. ผู้กู้ยืมเงินเลือกช่องทางและวิธีการชำระหนี้</p> <p>2.1 ผู้กู้ยืมเงินนำหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ หรือบัตรประจำตัวประชาชนยื่นติดต่อชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย หรือธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย</p> <p>2.2 ชำระหนี้ด้วย QR Code (ไม่มีค่าธรรมเนียมการชำระหนี้)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สแกน QR Code เพื่อชำระหนี้ผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกธนาคาร</li> <li>- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือ เป๋าตัง ระบบจะลดยอดหนี้ทันที</li> <li>- ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอื่น ระบบลดยอดหนี้ภายใน 1-3 วันทำการ</li> </ul> <p>2.3 ชำระหนี้ด้วย Barcode</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สแกน Barcode เพื่อชำระหนี้ผ่านแอปพลิเคชันได้ทุกธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์ของหน่วยรับชำระ</li> <li>- ระบบลดยอดหนี้ให้ภายใน 2 - 5 วันทำการ</li> <li>- หน่วยรับชำระคิดค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้</li> </ul> <p>กรณีมีรายงานการลดหนี้ไม่ได้ จากระบบบริหารหนี้ (DMS) ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ดำเนินการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบสถานะผู้กู้ยืมเงินจากรายงานการลดหนี้ไม่ได้ หากพบว่าเป็นผู้กู้ยืมเงินกลุ่มดำเนินคดี /กลุ่มบังคับคดี จะแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</li> <li>2. หากพบว่าเป็นผู้กู้ยืมเงินกลุ่มสัญญาปกติ /กลุ่มใกล้เคียงก่อนฟ้อง จะตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลรายการรับชำระหนี้ และสาเหตุการลดหนี้ไม่ได้ ดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) มีรายการเคลื่อนไหวในช่วงวันที่ชำระหนี้ถึงวันคำนวณผลลดหนี้ หรือมีรายการปรับปรุงก่อนหน้า หรือมีรายการ Adjust มาคืน                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำการปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการรายการ Payback หรือรายการ Simulate Real Repayment (Sim R)</li> </ul> </li> <li>(2) เลขที่อ้างอิงไม่ถูกต้อง (Ref1 = เลขประจำตัวประชาชน (ID)) (Ref2 = เลขที่บัญชีเงินกู้) เช่น ข้อมูลสลับกัน บันทึกไม่ถูกต้อง หรือเป็นเลขประจำตัวประชาชน (ID) ของผู้ชำระ</li> </ol> </li> </ol>	<p>หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้ หรือติดตามทวงถามหนี้ หรือบัตรประชาชน</p> <p>QR Code</p> <p>Barcode</p> <p>1. รายงานการลดหนี้ไม่ได้</p>	<p>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		<p>ทำการ (กรณีได้รับ เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน)</p>	<p>- ติดต่อผู้กู้ยืมเงิน หรือผู้ชำระ หรือหน่วยรับชำระ เพื่อยืนยันข้อมูล และขอหลักฐานประกอบการชำระหนี้</p> <p>- หากไม่สามารถติดต่อผู้กู้ยืมเงิน หรือผู้ชำระ หรือหน่วยรับชำระ เพื่อยืนยันข้อมูลได้ ให้นำเสนอขออนุมัติส่งเงินคืนหน่วยรับชำระต่อไป</p> <p>- ปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการลดหนี้ ผ่านหน้าจอลดหนี้ไม่ได้ Offline/Online</p> <p>(3) ยอดหนี้คงเหลือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0</p> <p>- ปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการตั้งหนี้ให้เป็นเงินเกิน ผ่านหน้าจอลดหนี้ไม่ได้ Offline/Online</p> <p>(4) พบรายการชำระหนี้ในวันเดียวกัน และจำนวนเงินเดียวกัน มากกว่า 1 รายการ</p> <p>- แจ้งให้ฝ่ายการเงินตรวจสอบว่ามียอดชำระเงินมากกว่า 1 รายการหรือไม่</p> <p>- หากพบว่ามีรายการชำระรายการเดียว และมีการลดหนี้ใน Statement ไปเรียบร้อยแล้ว จะปรับปรุง Manual รายการลดหนี้ไม่ได้ออกจากระบบ</p> <p>- หากพบว่ามีรายการชำระ 2 รายการ ในวันเดียวกัน จำนวนเงินเดียวกัน จะทำการลดหนี้เพิ่มเติมให้ถูกต้อง โดยการทำการลดหนี้ ผ่านหน้าจอลดหนี้ไม่ได้ Offline/Online</p> <p>3. ตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินในระบบ DMS และทำการอนุมัติ</p> <p>4. สรุปรายงานการปรับปรุงการลดหนี้จัดส่งให้ฝ่ายบัญชี</p>	<p>2. สำเนาหลักฐานการชำระเงินจากผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ชำระ/หน่วยรับชำระ</p> <p>3. สำเนาหลักฐานยืนยันการรับชำระเงินจากฝ่ายการเงิน</p>	



ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
2.		<p>1-2 วัน</p> <p>ทำการ (กรณีได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน)</p>	<p><b>กรณีได้รับแจ้งจากฝ่ายการเงิน หรือผู้กู้ยืมเงิน หรือผู้ชำระ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีได้รับแจ้งจากฝ่ายการเงิน ว่าผู้กู้ยืมเงินมีการชำระหนี้ด้วยเช็คนำฝากเข้าบัญชีกองทุน หรือมีผู้กู้ยืมเงินนำฝากเงินเข้าบัญชีอื่นๆ ของกองทุน ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการ ดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการ Payback หรือ Sim R พร้อมระบุเลขที่บัญชีออมทรัพย์ของกองทุนตามที่ฝ่ายการเงินแจ้งให้ถูกต้อง</li> <li>2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ทำการปรับปรุง และทำการอนุมัติการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินในระบบ DMS</li> <li>3. สรุปรายงานการปรับปรุงการลดหนี้จัดส่งให้ฝ่ายบัญชี</li> </ol> </li> <li>- กรณีได้รับแจ้งจากผู้กู้ยืมเงิน หรือผู้ชำระเงิน ว่ามีการชำระเงินคืนกองทุน แต่ไม่พบการลดยอดหนี้ในบัญชีเงินกู้ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการ ดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขอให้ฝ่ายการเงินตรวจสอบว่ามีเงินเข้าบัญชีกองทุนหรือไม่                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- หากไม่พบว่ามีเงินเข้าบัญชีกองทุน แจ้งให้ผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ชำระเงิน ตรวจสอบกับธนาคารที่รับชำระ</li> <li>- หากพบว่ามีเงินเข้าบัญชีกองทุน ให้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการ Payback หรือ Sim R โดยระบุเลขที่บัญชีออมทรัพย์ของกองทุนตามที่ฝ่ายการเงินแจ้งให้ถูกต้อง</li> </ul> </li> <li>2. ตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินในระบบ DMS และทำการอนุมัติ</li> <li>3. สรุปรายงานการปรับปรุงการลดหนี้จัดส่งให้ฝ่ายบัญชี</li> </ol> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บันทึกข้อความแจ้งว่ามีการชำระหนี้ด้วยเช็ค/เงินเข้าบัญชีกองทุนจากฝ่ายการเงิน</li> <li>2. สำเนาหลักฐานการนำฝากเช็ค/เงินเข้าบัญชีกองทุนจากฝ่ายการเงิน</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบคำร้องทั่วไป</li> <li>แจ้งความประสงค์ของผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ชำระเงิน</li> <li>2. สำเนาหลักฐานการชำระเงิน</li> <li>3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ชำระ</li> </ol>	<p>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</p>

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผู้กู้ยืมเงินตรวจสอบยอดหนี้ที่ต้องชำระด้วยตนเองได้ทาง <https://wsa.dsl.studentloan.or.th> หรือ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect

6.2 ผู้กู้ยืมเงินนำหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ หรือบัตรประจำตัวประชาชน ยื่นติดต่อชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย หรือ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

6.3 การชำระหนี้ด้วย QR Code ผ่านแอปพลิเคชันสามารถชำระหนี้ ได้ทุกธนาคารหากชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือ เป๋าตัง ระบบลดยอดหนี้ให้ทันที และหากชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอื่น นอกเหนือจาก Krungthai Next หรือเป๋าตัง ระบบลดยอดหนี้ภายใน 1-3 วันทำการ (ไม่มีค่าธรรมเนียมการชำระหนี้)

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

### กรณีมีรายงานการลดยอดหนี้ไม่ได้จากระบบบริหารหนี้ (DMS)

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบสถานะผู้กู้ยืมเงินจากรายงานการลดยอดหนี้ไม่ได้ หากพบว่าเป็นผู้กู้ยืมเงินกลุ่มดำเนินคดี /กลุ่มบังคับคดี จะแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. หากพบว่าเป็นผู้กู้ยืมเงินกลุ่มสัญญาปกติ /กลุ่มใกล้เคียงก่อนฟ้อง จะตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลรายการรับชำระหนี้ และสาเหตุการลดยอดหนี้ไม่ได้ ดังนี้

(1) มีรายการเคลื่อนไหวในช่วงวันที่ชำระเงินถึงวันคำนวณผลลดยอดหนี้ หรือมีรายการปรับปรุงก่อนหน้า หรือมีรายการ Adjust มาคั่น

- ทำการปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการรายการ Payback หรือรายการ Simulate Real Repayment (Sim R)

(2) เลขที่อ้างอิงไม่ถูกต้อง (Ref1 = เลขประจำตัวประชาชน (ID)) (Ref2 = เลขที่บัญชีเงินกู้) เช่น ข้อมูลสลับกัน บันทึกไม่ถูกต้อง หรือเป็นเลขประจำตัวประชาชน (ID) ของผู้ชำระ

- ติดต่อผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ชำระ/หน่วยรับชำระ เพื่อยืนยันข้อมูล และขอหลักฐานประกอบการชำระหนี้ ก่อนทำการปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการรายการลดยอดหนี้ ผ่านหน้าจอลดยอดหนี้ไม่ได้ Offline/Online

- หากไม่สามารถติดต่อผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ชำระ/หน่วยรับชำระ เพื่อยืนยันข้อมูลได้ จะนำเสนอขออนุมัติสงเงินคืนหน่วยรับชำระ

(3) ยอดหนี้คงเหลือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0

- ปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการรายการตั้งหนี้ให้เป็นเงินเกิน ผ่านหน้าจอลดยอดหนี้ไม่ได้ Offline/Online

(4) พบรายการชำระหนี้ในวันที่เดียวกัน และจำนวนเงินเดียวกัน มากกว่า 1 รายการ

- แจ้งให้ฝ่ายการเงินตรวจสอบว่ามียอดชำระเงินมากกว่า 1 รายการหรือไม่

- หากพบว่ามีรายการชำระรายการเดียว และมีการลดยอดหนี้ใน Statement ไปเรียบร้อยแล้ว จะปรับปรุง Manual รายการลดยอดหนี้ไม่ได้จากระบบ

- หากพบว่ามีรายการชำระ 2 รายการ ในวันที่เดียวกัน จำนวนเงินเดียวกัน จะทำการรายการลดยอดหนี้เพิ่มเติมให้ถูกต้อง โดยการทำการรายการลดยอดหนี้ ผ่านหน้าจอลดยอดหนี้ไม่ได้ Offline/Online

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ทำกรปรับปรุง และทำการอนุมัติการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินในระบบ DMS

4. สรุปรายงานการปรับปรุงการลดยอดหนี้จัดส่งให้ฝ่ายบัญชี

### กรณีได้รับแจ้งจากฝ่ายการเงิน หรือผู้กู้ยืมเงิน หรือผู้ชำระ

กรณีได้รับแจ้งจากฝ่ายการเงิน ว่าผู้กู้ยืมเงินมีการชำระหนี้ด้วยเช็คนำฝากเข้าบัญชีกองทุน หรือมีผู้กู้ยืมเงินนำฝากเงินเข้าบัญชีอื่นๆ ของกองทุน ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการ Payback หรือ Sim R พร้อมระบุเลขที่บัญชีออมทรัพย์ของกองทุนตามที่ฝ่ายการเงินแจ้งให้ถูกต้อง
2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทำการปรับปรุง และทำการอนุมัติการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินในระบบ DMS
3. สรุปรายงานการปรับปรุงการลดหนี้จัดส่งให้ฝ่ายบัญชี

กรณีได้รับแจ้งจากผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ชำระเงิน ว่ามีการชำระเงินคืนกองทุน แต่ไม่พบการลดหนี้ในบัญชีเงินกู้ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการ ดังนี้

1. ขอให้ฝ่ายการเงินตรวจสอบว่ามีเงินเข้าบัญชีกองทุนหรือไม่
  - หากไม่พบว่ามีเงินเข้าบัญชีกองทุน แจ้งให้ผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ชำระเงิน ตรวจสอบกับธนาคารที่รับชำระ
  - หากพบว่ามีเงินเข้าบัญชีกองทุน ให้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในระบบ DMS โดยการทำการ Payback หรือ Sim R โดยระบุเลขที่บัญชีออมทรัพย์ของกองทุนตามที่ฝ่ายการเงินแจ้งให้ถูกต้อง
2. ตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงข้อมูลบัญชีเงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินในระบบ DMS และทำการอนุมัติ
3. สรุปรายงานการปรับปรุงการลดหนี้จัดส่งให้ฝ่ายบัญชี

### 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ลดหย่อนหนี้ หรือระงับการเรียกให้ชำระหนี้ พ.ศ. 2561
- ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาและการชำระเงินคืนกองทุน พ.ศ. 2563 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

### 8. แบบฟอร์มที่ใช้

- หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้และหนังสือติดตามทวงถามหนี้ถึงผู้กู้ยืมเงินกลุ่มต่างๆ
- รหัสการชำระเงิน Barcode, QR Code
- แบบคำร้องทั่วไป
- บันทึกข้อความที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานต้นเรื่อง
- รายงานลดหนี้ไม่ได้ ในระบบ DMS

### 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 4888

## คู่มือการปฏิบัติงาน การติดตามทวงถามหนี้

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามทวงถามหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้และเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการติดตามทวงถามหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการติดตามทวงถามหนี้และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การติดตามทวงถามหนี้” เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยมีวิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่กองทุนฯ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงขั้นตอน 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 โดยวิธีการส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้หรือติดตามทวงถามหนี้ผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน การส่ง SMS, E-mail, Notification และการโทรศัพท์ติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมเงินตามหมายเลขโทรศัพท์ ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) ติดตามทวงถามหนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
1.	<pre> graph TD     Start([เริ่ม]) --&gt; Step1[ผบน.1 กำหนดเงื่อนไขในระบบ]     Step1 --&gt; Step1_1[การจัดส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้ / หนังสือติดตามทวงถามหนี้]     Step1_1 --&gt; Step1_1_1[ขออนุมัติรูปแบบหนังสือ]     Step1_1_1 --&gt; Step1_1_2[ส่งรูปแบบหนังสือและข้อมูลให้บริษัทผู้รับจ้าง]     Step1_1_2 --&gt; B{{B}}     Step1_1_2 --&gt; C{{C}}     Step1_1_2 --&gt; A{{A}}     </pre>	<p>1 วัน</p> <p>5-7 วัน</p> <p>1 วัน</p>	<p>1. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กำหนดเงื่อนไขในระบบ DMS/LCS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดวันที่จัดทำข้อมูลหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้</li> <li>- กำหนดวันที่จัดทำข้อมูลหนังสือติดตามทวงถามหนี้</li> <li>- กำหนดวันที่จัดส่ง SMS, E-mail, Notification</li> <li>- กำหนดกลุ่มโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้</li> </ul> <p>1.1 การจัดส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือแจ้งข้อมูลหนี้ (ระบบ DMS)</li> <li>- แจ้งภาระหนี้ช่วงปลอดหนี้</li> <li>- แจ้งภาระหนี้ครั้งแรก</li> <li>- ใบแจ้งหนี้</li> <li>- หนังสือติดตามทวงถามหนี้ (ระบบ LCS)</li> <li>- ติดตามทวงถามหนี้</li> <li>- บอกกล่าวผู้ค้าประกัน</li> </ul> <p>(1) ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ขออนุมัติรูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้</p> <p>(2) ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ส่งรูปแบบหนังสือและข้อมูลให้บริษัทผู้รับจ้างเพื่อจัดพิมพ์</p>	<p>(1) - บันทึกขออนุมัติรูปแบบหนังสือ</p> <p>(2) - รูปแบบหนังสือที่ได้รับอนุมัติ</p> <p>- ข้อมูลรายละเอียดลูกหนี้จากระบบ</p>	<p>อ้างอิง</p> <p>คู่มือประกอบการใช้งานระบบบริหารหนี้ (DMS) – การแจ้งภาระหนี้/แจ้งหนี้</p>	- ฝ่ายบริหารหนี้ 1

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD     A{{A}} --&gt; B[บริษัทผู้รับจ้างขึ้นรูปแบบตามข้อมูลที่ได้รับ]     B --&gt; C[กองทุนฯ ตรวจสอบแบบและอนุมัติ]     C --&gt; D[บริษัทผู้รับจ้างพิมพ์หนังสือและจัดส่งไปรษณีย์]     D --&gt; E[บริษัทผู้รับจ้างวางบิลเพื่อขอเบิกค่าจ้าง]     E --&gt; F[คณะกรรมการตรวจรับฯ ลงนามเสนอเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง]     F --&gt; G([จบ])           </pre>	<p>3 วัน</p> <p>3-5 วัน</p> <p>7-10 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>3-5 วัน</p>	<p>(3) บริษัทผู้รับจ้างจัดทำตัวอย่างหนังสือตามรูปแบบและข้อมูลที่ได้รับ ส่งให้กองทุน</p> <p>(4) กองทุนตรวจสอบความถูกต้องของตัวอย่างหนังสือและอนุมัติให้จัดพิมพ์หนังสือ</p> <p>(5) บริษัทผู้รับจ้างพิมพ์หนังสือและจัดส่งไปรษณีย์</p> <p>(6) บริษัทผู้รับจ้างวางบิลเพื่อขอเบิกค่าจ้าง</p> <p>(7) คณะกรรมการตรวจรับพัสดุลงนามเสนอเบิกจ่ายเงินค่าจ้างต่อผู้จัดการกองทุน</p>	<p>(3)</p> <p>- ตัวอย่างหนังสือ</p> <p>(4)</p> <p>- ตัวอย่างหนังสือที่ได้รับอนุมัติ</p> <p>(5)</p> <p>- หนังสือที่จัดพิมพ์แล้ว</p> <p>- ใบนำส่งไปรษณีย์</p> <p>(6)</p> <p>- ใบนำส่งไปรษณีย์</p> <p>- เอกสารขอเบิกค่าจ้าง</p> <p>(7)</p> <p>- บันทึกตรวจรับพัสดุ</p>		<p>- ผู้รับจ้าง</p> <p>- ฝ่ายบริหารหนี้ 1</p> <p>- ผู้รับจ้าง</p> <p>- ผู้รับจ้าง</p> <p>- กรรมการตรวจรับ</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
1.2	<pre> graph TD     B{{B}} --&gt; A[การจัดส่ง SMS, E-mail, Notification]     A --&gt; B[ส่ง SMS, E-mail, Notification ให้ผู้กู้ยืมเงิน ตามกลุ่มเป้าหมาย]     B --&gt; C[บันทึกผลการส่ง SMS, E-mail, Notification]     C --&gt; D[สรุปผลการส่ง และการชำระหนี้]     D --&gt; E([จบ])           </pre>	<p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p>	<p>1.2 การจัดส่ง SMS, E-mail, Notification</p> <p>(1) ระบบ LCS จัดส่ง SMS, E-mail, Notification ให้ผู้กู้ยืมเงินตามกลุ่มเป้าหมาย และเงื่อนไขที่กำหนดไว้</p> <p>(2) ระบบบันทึกผลการส่ง SMS, E-mail, Notification</p> <p>(3) ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการส่ง SMS, E-mail, Notification และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้</p>	<p>1.2</p> <p>- ข้อความสำหรับส่งถึงผู้กู้ยืมเงิน</p>		<p>- ระบบงาน LCS</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระบบ (DMS/LCS)	ผู้รับผิดชอบ
1.3	<pre> graph TD     C{{C}} --&gt; A[การโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้]     A --&gt; B[จัดสรรข้อมูลให้ผู้ติดตามหนี้]     B --&gt; C[ผู้ติดตามหนี้โทรศัพท์ติดตามหนี้ตามรายชื่อลูกหนี้ที่ได้รับมอบหมาย]     C --&gt; D[บันทึกผลการโทรศัพท์]     D --&gt; E[สรุปผลการชำระหนี้ - ตามสถานะลูกหนี้ - ตามผู้ติดตามหนี้]     E --&gt; F(จบ)           </pre>	<p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p>	<p>1.3 การโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้</p> <p>(1) ระบบ LCS ทำการจัดสรรข้อมูลให้ผู้ติดตามหนี้ ตามกลุ่มที่กำหนด</p> <p>(2) ผู้ติดตามหนี้โทรศัพท์ติดตามหนี้ตามรายชื่อลูกหนี้ที่ได้รับจัดสรร</p> <p>(3) ผู้ติดตามหนี้บันทึกกิจกรรมผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้</p> <p>(4) ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้/ผู้ติดตามหนี้</p>			ฝ่ายบริหารหนี้ 1



## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กำหนดเงื่อนไขในระบบ DMS/LCS

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

6.1.1 การจัดส่งหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้

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

(1) ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ขออนุมัติรูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/หนังสือติดตามทวงถามหนี้

(2) ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ส่งรูปแบบหนังสือและข้อมูลให้บริษัทผู้รับจ้างเพื่อจัดพิมพ์

(3) บริษัทผู้รับจ้างจัดทำตัวอย่างหนังสือตามข้อมูลและรูปแบบหนังสือที่ได้รับและจัดส่งให้กองทุน

(4) กองทุนตรวจทานความถูกต้องของตัวอย่างหนังสือและอนุมัติให้จัดพิมพ์หนังสือ

(5) บริษัทผู้รับจ้างพิมพ์หนังสือและจัดส่งไปรษณีย์

(6) บริษัทผู้รับจ้างจัดส่งหนังสือและวางบิลเพื่อขอเบิกค่าจ้าง

(7) คณะกรรมการตรวจรับพัสดุลงนามเสนอเบิกจ่ายเงินค่าจ้างต่อผู้จัดการกองทุน

6.1.2 การจัดส่ง SMS, E-mail, Notification

(1) ระบบ LCS จัดส่ง SMS, E-mail, Notification ให้ผู้กู้ยืมเงินตามกลุ่มเป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนดไว้

(2) ระบบบันทึกผลการส่ง SMS, E-mail, Notification

(3) ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการส่ง SMS, E-mail, Notification และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้

6.1.3 การโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้

(1) ระบบ LCS ทำการจัดสรรข้อมูลให้ผู้ติดตามหนี้ ตามกลุ่มที่กำหนด

(2) ผู้ติดตามหนี้โทรศัพท์ติดตามหนี้ตามรายชื่อลูกหนี้ที่ได้รับจัดสรร

(3) ผู้ติดตามหนี้บันทึกกิจกรรมผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้

(4) ระบบจัดทำรายงานสรุปผลการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้และผลการชำระหนี้ตามสถานะลูกหนี้/ผู้ติดตามหนี้

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

7.1 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

7.2 รูปแบบและเงื่อนไขรายละเอียดข้อมูลลูกหนี้รายตัวของผู้กู้ยืม/ผู้ค้ำประกัน

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

- 8.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- 8.2 แบบฟอร์มหนังสือส่งออกของกองทุน
- 8.3 รูปแบบหนังสือแจ้งข้อมูลหนี้/ติดตามทวงถามหนี้
- 8.4 ข้อความสำหรับส่ง SMS, E-mail, Notification

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 4888  
Email : slf\_collectors@studentloan.or.th

## คู่มือการปฏิบัติงาน การปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

การปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ หมายถึง รายการชำระเงินหรือส่วนลดตามมาตรการกองทุนในระบบ DMS ได้แก่

- 3.1 การปรับปรุงส่วนลดเงินต้นหรือเบี้ยปรับ กรณีผู้กู้ยืมเงินได้รับสิทธิการลดหย่อนหนี้
- 3.2 การปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีคืนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงินที่ชำระเงินเกินงวดปี
- 3.3 การปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีผู้กู้ยืมเงินชำระเงินผิดราย/ผิดบัญชีเงินกู้
- 3.4 การปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีติดตามเงินโอนหลังผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตคืน
- 3.5 การปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีสถานศึกษาคืนเงินค่าเทอม เพื่อลดหนี้ให้กับผู้กู้ยืมเงิน ตามสัญญาเงินกู้ กรอ. ปีการศึกษา 2549-2551

### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ ประจำฝ่ายบริหารหนี้ 1 ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องรายละเอียดข้อมูล เอกสารหลักฐาน หรือบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ จากหน่วยงานต้นเรื่อง แก่ไขรายการชำระเงิน/ส่วนลดตามมาตรการกองทุนในระบบ DMS

4.2 หัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรายการชำระเงิน/ส่วนลดตามมาตรการกองทุนในบัญชีเงินกู้ที่ได้รับการแก้ไขในระบบ DMS ให้เป็นไปตามบันทึกที่ได้อบรมอนุมัติหรือหลักฐานการชำระเงินพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติ

### 5. กระบวนการจัดทำ

5.1 กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ รายละเอียดตามแนบ

## กระบวนการทำงาน (work flow) การปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1.		<p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p>	<p>หน่วยงานต้นเรื่อง จัดส่งรายละเอียดข้อมูล เอกสารหลักฐาน หรือบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ เพื่อขอให้ปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงส่วนลดเงินต้นหรือเบี้ยปรับ กรณีผู้กู้ยืมเงินได้รับสิทธิการลดหย่อนหนี้ หรือผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับสิทธิในโครงการส่งเสริมพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital)</li> <li>- ปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีคืนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงินที่ชำระเงินเกินงวดปี</li> <li>- ปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีผิดนัดตามเงินโอนหลังผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตคืน</li> <li>- ปรับปรุงรายการชำระเงิน กรณีสถานศึกษาคืนเงินค่าเทอม เพื่อลดหนี้ให้กับผู้กู้ยืมเงิน ตามสัญญาเงินกู้ กรอ. ปีการศึกษา 2549-2551</li> </ul> <p>ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 1</b></p> <p>ตรวจสอบรายละเอียดบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ หรือเอกสารของหน่วยงานต้นเรื่อง หากรายละเอียดข้อมูลไม่ครบถ้วน จะประสานกับหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อสอบถามข้อมูลหรือขอเอกสารเพิ่มเติม</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 2</b></p> <p>ปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ ตามบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ หรือเอกสารของหน่วยงานต้นเรื่อง และส่งให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมพิจารณาอนุมัติรายการปรับปรุงในระบบ DMS</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3</b></p> <p>ส่งคืนบันทึกข้อความพร้อมแจ้งผลการปรับปรุงก่อน-หลัง ให้กับหน่วยงานต้นเรื่อง และสำเนาให้ฝ่ายบัญชีทราบ รวมถึงจัดเก็บไฟล์สแกนเอกสาร</p>	<p>1. กรณีปรับปรุงส่วนลดเงินต้นหรือเบี้ยปรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ</li> <li>- คำร้องขอของผู้กู้ยืมเงิน</li> <li>- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงิน</li> <li>- หลักฐานการชำระเงินของผู้กู้ยืมเงิน</li> </ul> <p>2. กรณีคืนเงินเกินงวดปี หรือชำระเงินผิดราย/ผิดบัญชีเงินกู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ</li> <li>- หลักฐานการโอนเงินคืนผู้กู้ยืมเงินจากฝ่ายการเงิน</li> <li>- คำร้องขอของผู้กู้ยืมเงิน</li> <li>- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงิน</li> <li>- หลักฐานการชำระเงินของผู้กู้ยืมเงิน</li> </ul> <p>3. กรณีผิดนัดตามเงินโอนหลังผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตคืน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารจากหน่วยงานต้นเรื่อง</li> <li>- หลักฐานยืนยันเงินเข้าบัญชีกองทุนฯ จากฝ่ายการเงิน</li> <li>- หลักฐานการชำระเงินคืนกองทุนฯ จากทายาท หรือผู้ปกครอง หรือผู้ค้ำประกันของผู้กู้ยืมเงิน</li> </ul> <p>4. กรณีสถานศึกษาคืนเงินค่าเทอม ตามสัญญาเงินกู้ กรอ. ปีการศึกษา 2549-2551</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารจากหน่วยงานต้นเรื่อง</li> <li>- หลักฐานยืนยันเงินเข้าบัญชีกองทุนฯ จากฝ่ายการเงิน</li> <li>- หลักฐานการชำระเงินคืนกองทุนฯ จากสถานศึกษา</li> </ul>	ฝ่ายบริหารหนี้ 1

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ตรวจสอบรายละเอียดบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ หรือเอกสารของหน่วยงานต้นเรื่อง หากรายละเอียดข้อมูลไม่ครบถ้วน จะประสานกับหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อสอบถามข้อมูลหรือขอเอกสารเพิ่มเติม

6.2 ปรับปรุงรายการชำระเงินในบัญชีเงินกู้ ตามบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติ หรือเอกสารของหน่วยงานต้นเรื่อง และส่งให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมพิจารณาอนุมัติรายการปรับปรุงในระบบ DMS

6.3 ส่งคืนบันทึกข้อความพร้อมแจ้งผลการปรับปรุงก่อน-หลัง ให้กับหน่วยงานต้นเรื่อง และสำเนาให้ฝ่ายบัญชีทราบ รวมถึงจัดเก็บไฟล์สแกนเอกสาร

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

1. ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการผ่อนผันการชำระเงินคืนกองทุน ลดหย่อนหนี้ หรือระงับการเรียกให้ชำระหนี้ พ.ศ. 2561

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

3. ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินคืนกองทุน สำหรับโครงการส่งเสริมพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อรองรับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย และ 3 โครงสร้างพื้นฐาน ผ่านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) พ.ศ. 2563

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

บันทึกข้อความที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานต้นเรื่อง

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 572

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้กู้ยืมเงินกลุ่มสัญญา 15 ปี / กลุ่มใกล้เคียงก่อนฟ้อง

#### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการการคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อให้ผู้กู้ยืมเงินได้ทราบถึงช่องทางและวิธีการขอคืนเงินที่ชำระหนี้ไว้เกินจำนวนหรือยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการคืนเงินฯ ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 และเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ได้เข้าใจกระบวนการทำงาน และสามารถนำไปใช้ในการให้ข้อมูลแก่ผู้กู้ยืมเงินที่มาติดต่อตามช่องทางต่างๆ ต่อไป

#### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ฉบับนี้จะแสดงถึงเนื้อหาของช่องทางและวิธีการคืนเงินสำหรับผู้กู้ยืมเงินใช้เป็นช่องทางการติดต่อขอคืนเงินที่ชำระหนี้ไว้เกินจำนวนหรือยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมเงินต่อไป ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางและวิธีการคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่กำหนดไว้ในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงขั้นตอน การปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อไป

#### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

ผู้กู้ยืมเงิน หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในลักษณะต่างๆ ตามที่กองทุนกำหนด ทายาทหรือผู้จัดการมรดก หมายถึง ทายาทหรือผู้จัดการมรดกของผู้กู้ยืมเงิน เป็นผู้ยื่นคำร้องเพื่อดำเนินการแทนผู้กู้ยืมเงิน กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิตหรือสาบสูญ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีสาขาเป็นผู้ออกสมุดบัญชีออมทรัพย์ให้กับผู้กู้ยืมเงิน/ทายาทหรือผู้จัดการมรดก ตามข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการคืนเงินที่ชำระหนี้ไว้เกินจำนวน ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่งานคืนเงินรับหนังสือเรื่องการขอรับเงินที่ชำระหนี้ไว้เกินจำนวน หรือได้รับหนังสือกรณีชำระหนี้ไว้เกินจำนวนแต่ต้องการยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ประสานงานกับผู้กู้ยืมเงิน และจัดทำบันทึกขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติการคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

4.2 ผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พิจารณาอนุมัติการคืนเงินที่ชำระหนี้ไว้เกินจำนวน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

#### 5. กระบวนการจัดทำ

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การคืนเงิน รายละเอียดตามแนบ

กระบวนการทำงาน (workflow) การคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		<p>1-3 วันทำการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้กู้ยืมเงินหรือทายาท (หรือผู้จัดการมรดก) ยื่นเรื่องขอรับเงินคืน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนฯ</li> <li>2. ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ว่าถูกต้อง/ครบถ้วน/ชัดเจน หรือไม่</li> <li>3. ตรวจสอบข้อมูลการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินจาก Account Statement ในระบบ DMS ว่ามีเงินชำระเกินจริงหรือไม่ (เปรียบเทียบเงินที่มีการโอนทั้งหมดกับเงินที่ผู้กู้ยืมเงินชำระคืนกองทุนฯ) หากพบว่าเงินที่ชำระเข้ามาลดยอดหนี้ไม่ถูกต้องจะนำส่งส่วนงานสหกรณ์เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และกรณีชำระหนี้เกินงวดจะตรวจสอบเงินงวดที่ต้องชำระหนี้ในปีนั้น ๆ หากพบว่า มีการชำระเกินงวดจริงจะคืนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงิน</li> <li>4. บันทึกข้อมูลลงในระบบ DMS (การสร้างข้อมูลคืนเงิน/บันทึกรายการคืนเงินให้ผู้กู้ยืมเงิน) หากเอกสารข้อมูลของผู้กู้ยืมเงินที่ไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อสาขานาอาคาร (Branch Name) ไม่ตรงกับข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย และอื่น ๆ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะประสานงานให้ผู้กู้ยืมเงินยืนยันความถูกต้องอีกครั้งก่อนทำการบันทึกข้อมูล และเมื่อข้อมูลถูกต้องครบถ้วนแล้วจะทำการพิมพ์รายงานสรุปการคืนเงินประจำวัน (New AP) เพื่อประกอบการขออนุมัติ</li> <li>5. ทำบันทึกเสนอผู้จัดการกองทุนฯ เพื่อขออนุมัติคืนเงิน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนฯ</li> <li>6. นำส่งบันทึกข้อความกรณีขอคืนเงินให้ฝ่ายการเงินเพื่อดำเนินการคืนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงิน/นำส่งบันทึกข้อความกรณียกให้เป็นรายได้กองทุนฯ ให้ฝ่ายบัญชี เพื่อดำเนินการบันทึกบัญชี</li> </ol>	<p>เอกสารที่ต้องใช้เพื่อขอรับเงินที่ชำระไว้เกินจำนวน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบคำร้องทั่วไป</li> <li>2. สำเนาหน้าสมุดบัญชีออมทรัพย์</li> <li>3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน</li> <li>4. สำเนาหลักฐานการชำระหนี้ปิดบัญชี (ถ้ามี)</li> <li>5. สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล (กรณีชื่อ-สกุลไม่ตรงกับหน้าสมุดบัญชีธนาคารออมทรัพย์)</li> </ol> <p>กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญต้องมีเอกสารเพิ่มเติม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. สำเนาใบมรณะบัตร</li> <li>7. สำเนาคำสั่งศาลแต่งตั้งผู้จัดการมรดก และสำเนาหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด</li> </ol> <p>เอกสารที่ใช้กรณีขอยกให้เป็นรายได้กองทุนฯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบคำร้องทั่วไป</li> <li>2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน</li> </ol>	<p>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</p>

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องของผู้กู้ยืมเงิน/ทายาทหรือผู้จัดการมรดก หากไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน กองทุนฯ จะติดต่อผู้กู้ยืมเงิน/ทายาทหรือผู้จัดการมรดกให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม

6.2 ตรวจสอบข้อมูลการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินจาก Account Statement ในระบบ DMS ว่ามีเงินชำระมาเกินจริงหรือไม่ (เปรียบเทียบเงินที่มีการโอนทั้งหมดกับเงินที่ผู้กู้ยืมเงินชำระคืนกองทุนฯ) หากพบว่าเงินที่ชำระเข้ามาลดหนี้ไม่ถูกต้อง จะส่งรายละเอียดให้ส่วนงานลดหนี้เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

- กรณีผู้กู้ยืมเงินขอเงินคืนในกรณีชำระหนี้เกินงวดปี จะตรวจสอบเงินงวดที่ต้องชำระหนี้ในงวดปีนั้น ๆ หากพบว่า มีการชำระเกินงวด จึงจะคืนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงิน

### 6.3 บันทึกข้อมูลลงในระบบ DMS

● กรณีชำระหนี้ปิดบัญชี และขอเงินคืน/ยกให้เป็นรายได้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (หน้าจอ “การสร้างข้อมูลคืนเงิน”)

- หากข้อมูลในเอกสารของผู้กู้ยืมเงินที่ไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อสาขาธนาคาร (Branch Name) ไม่ตรงกับข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย และเลขที่บัญชีออมทรัพย์ของผู้กู้ยืมเงินไม่ชัดเจน ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะประสานงานให้ผู้กู้ยืมเงินยืนยันความถูกต้องอีกครั้งก่อนทำการบันทึกข้อมูล

- หากข้อมูลถูกต้องครบถ้วน จะทำการพิมพ์รายงานสรุปการคืนเงินประจำวัน (New AP) เพื่อประกอบการขออนุมัติ

● กรณีชำระหนี้เกินงวดปี และขอเงินคืน (หน้าจอ “บันทึกรายการคืนเงินให้ผู้กู้ยืมเงิน”)

● กรณียกเป็นรายได้ของกองทุนฯ (การสร้างข้อมูลคืนเงิน/ยกรายได้)

### 6.4 ทำบันทึกข้อความเสนอผู้จัดการกองทุนฯ เพื่อขออนุมัติคืนเงิน

● กรณีขอเงินคืน : ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะนำส่งบันทึกข้อความที่ผู้จัดการกองทุนฯ อนุมัติแล้วให้ฝ่ายการเงิน เพื่อดำเนินการคืนเงิน และฝ่ายการเงินจะนำส่งบันทึกข้อความแจ้งผลการคืนเงินให้กับฝ่ายบริหารหนี้ 1

- กรณีไม่สามารถโอนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงิน เนื่องจากบัญชีเงินฝากถูกปิด ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะประสานกับผู้กู้ยืมเงินเพื่อยืนยันความถูกต้องหรือให้นำส่งสำเนาบัญชีเงินฝากฉบับใหม่ และนำส่งให้ฝ่ายการเงิน เพื่อดำเนินการโอนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงิน

- กรณีสามารถดำเนินการโอนเงินให้กับผู้กู้ยืมเงินได้ ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะนำส่งบันทึกข้อความของฝ่ายการเงินให้ส่วนงานลดหนี้เพื่อปรับปรุงยอดหนี้ในระบบ DMS

● กรณียกเป็นรายได้ของกองทุนฯ : ฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะนำส่งบันทึกข้อความที่ผู้จัดการกองทุนฯ อนุมัติแล้วให้ฝ่ายบัญชี เพื่อบันทึกบัญชี และฝ่ายบัญชีจะนำส่งบันทึกข้อความแจ้งผลการบันทึกบัญชีให้กับฝ่ายบริหารหนี้ 1 โดยฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะนำส่งบันทึกข้อความของฝ่ายบัญชีให้ส่วนงานลดหนี้เพื่อปรับปรุงยอดหนี้ในระบบ DMS

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 หนี้ และบรรพ 6 มรดก

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบคำร้องทั่วไป

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 365



## คู่มือการปฏิบัติงาน การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ ของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

3.1 การระงับหนี้ หมายถึง ความเป็นหนี้ได้สิ้นสุดลงหรือได้ถูกระงับลง

3.2 เงินโอนหลังตาย/สาบสูญ หมายถึง เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้แก่ ค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ค่าครองชีพ ที่กองทุนได้โอนเข้าบัญชีออมทรัพย์ของสถานศึกษา หรือ ของผู้กู้ยืมเงิน ภายหลังจากที่ผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ ประจำฝ่ายบริหารหนี้ 1 คือ เจ้าหน้าที่งานลดหย่อนหนี้ มีหน้าที่รับเรื่องการเสียชีวิต/สาบสูญ ตรวจสอบการเสียชีวิต/สาบสูญ กับกรมการปกครอง และปรับปรุงบัญชีลูกหนี้เพื่อระงับหนี้

### 5. กระบวนการจัดทำกรการระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

โดยมีกระบวนการทำงาน (WORKFLOW) รายละเอียดตามแนบ

กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Step1[1. กยศ. ได้รับแจ้งการเสียชีวิต/สาบสูญ ของผู้กู้ยืมเงิน จากทายาท/สถานศึกษา]     Step1 --&gt; Decision{2. ตรวจสอบหลักฐาน}     Decision -- ครบ --&gt; A{{A}}     Decision -- ไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน --&gt; Step2[ขอคัดแบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก) / ติดต่อผู้แจ้งข้อมูล]     Step2 --&gt; Decision     </pre>		<p>1. กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้รับแจ้งการเสียชีวิต/สาบสูญของผู้กู้ยืมเงินจากผู้แจ้งข้อมูล/สถานศึกษา</p> <p>2. ตรวจสอบหลักฐานแจ้งการเสียชีวิต/สาบสูญ ให้ครบถ้วน และถูกต้อง หากเอกสารไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน ฝบ.น.1 จะขอคัดแบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก) จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง หรือติดต่อขอเอกสารกับผู้แจ้งข้อมูล</p>	<p>เอกสารที่ต้องใช้เพื่อแจ้งการตายของผู้กู้ยืมเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำเนาใบมรณบัตร (ท.ร.4/ก)</li> <li>2. เอกสารประกอบอื่น (ถ้ามี)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้ยืมเงินที่มีประทับตราคำว่า "ตาย"</li> <li>- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้กู้ยืมเงิน</li> <li>- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง</li> </ul> </li> </ol> <p>เอกสารที่ต้องใช้เพื่อแจ้งการสาบสูญของผู้กู้ยืมเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. คำสั่งศาลให้เป็นบุคคลสาบสูญ</li> <li>2. สำเนาทะเบียนบ้านผู้กู้ยืมเงินที่มีการจำหน่ายให้เป็นบุคคลสาบสูญ</li> </ol> <p>1. แบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก)</p>	<p>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</p>

กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD     A{{A}} --&gt; D3{3. ตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง}     D3 -- ยังมีชีวิต/ไม่เป็นบุคคลสาบสูญ --&gt; E1[ติดต่อผู้แจ้งข้อมูลเพื่อขอหลักฐานเพิ่มเติม]     D3 -- เสียชีวิต/สาบสูญ --&gt; F4[บันทึกข้อมูลผู้กู้ยืมเงินที่เสียชีวิต/สาบสูญ เข้าระบบ]     F4 --&gt; D5{5. เป็นไปตามหลักเกณฑ์}     D5 -- ไม่ผ่านเกณฑ์ --&gt; F4     D5 -- ผ่านเกณฑ์ --&gt; F6[/บันทึกเสนอขออนุมัติ/]     F6 --&gt; D7{อนุมัติ}     D7 -- ไม่อนุมัติ --&gt; D5     D7 -- อนุมัติ --&gt; F7[ปรับปรุงสถานะบุคคลและบัญชีเงินกู้ยืมในระบบ]     F7 --&gt; B{{B}}     </pre>		<p>3. ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมเงินที่เสียชีวิต/สาบสูญ กับกรมการปกครอง (MOI) ผ่านระบบ DMS หากผู้กู้ยืมเงินยังมีชีวิต/ไม่เป็นบุคคลสาบสูญ ฝบน.1 จะติดต่อผู้แจ้งข้อมูลเพื่อขอหลักฐานเพิ่มเติม</p> <p>4. บันทึกข้อมูลผู้กู้ยืมเงินที่เสียชีวิต/สาบสูญ เข้าระบบ</p> <p>5. ฝบน.1 ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมเงินในระบบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ต้องแก้ไขการบันทึกข้อมูลและเอกสารในระบบให้ถูกต้อง</p> <p>6. จัดทำบันทึกขออนุมัติปรับปรุงบัญชีต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผู้จัดการกองทุน) หากไม่อนุมัติต้องแก้ไขการบันทึกข้อมูลและเอกสารในระบบให้ถูกต้อง</p> <p>7. ปรับปรุงสถานะบุคคลและยอดหนี้เงินกู้ยืมก่อนเสียชีวิต/สาบสูญ ออกจากบัญชีลูกหนี้</p>	<p>1.บันทึกข้อความเสนอขออนุมัติปรับปรุงบัญชีผู้กู้ยืมเงินถึงแก่ความตาย/สาบสูญ</p> <p>2.เอกสารของผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ</p>	

กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			<p>8. ผบ.น. 1 เรียกดูรายงานการปรับปรุงบัญชีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หากไม่ถูกต้องแจ้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง</p> <p>9. กรณีไม่มียอดปรับปรุงบัญชีเงินกู้ยืมก่อนเสียชีวิต/สาบสูญ ผบ.น. 1 จะจัดทำสรุปข้อมูลการปรับปรุงบัญชี และหากมีเงินโอนหลังเสียชีวิตจะดำเนินการตามกระบวนการติดตามทวงถามเงินโอนหลังเสียชีวิต</p> <p>10. เสนอคณะกรรมการกองทุนฯ เพื่อรับทราบรายงานการระงับหนี้กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ</p> <p>11. ส่งข้อมูลการปรับปรุงบัญชีผู้กู้ยืมเงินที่เสียชีวิต/สาบสูญให้ฝ่ายบัญชี เพื่อบันทึกบัญชี</p>	<p>รายงานการปรับปรุงบัญชี</p> <p>วาระการประชุม</p>	

กระบวนการทำงาน (workflow) การระงับหนี้ กรณีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD     C{{C}} --&gt; S12[12. ติดตามทวงถามเงินโอนหลังเสียชีวิต/สาบสูญ]     S12 --&gt; A1[คำร้องชี้ท]     S12 --&gt; A2[คำเล่าเรียน]     A1 --&gt; B1[ติดตามทวงถามจากทายาท]     A2 --&gt; B2[แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามทวงถามหนี้จากสถานศึกษา]     B1 --&gt; D{ได้รับเงินคืน/ไม่ได้รับเงินคืน}     B2 --&gt; D     D -- "ไม่ได้รับเงินคืน/ได้รับเงินคืนไม่ครบถ้วน" --&gt; C1[ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนฯ กำหนด]     D -- "ได้รับเงินคืน ถูกต้องครบถ้วน" --&gt; S13[ปรับปรุงลดหนี้เงินโอนหลังเสียชีวิต/สาบสูญ]     S13 --&gt; E((จบ))         </pre>		<p>12. การติดตามทวงถามเงินโอนหลังเสียชีวิต/สาบสูญ (คำร้องชี้ท/คำเล่าเรียน) จะส่งจดหมายติดตามทวงถามจากทายาท/สถานศึกษา แล้วแต่กรณี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หากได้รับเงินคืน ผบน. 1 จะแจ้ง ผกง. เพื่อให้ ผกง. ตรวจสอบยอดเงินและออกใบเสร็จรับเงิน จากนั้น ผบน. 1 จะทำการปรับปรุงลดหนี้ในระบบ</li> <li>- หากไม่ได้รับเงินคืน/ได้รับเงินคืนไม่ครบถ้วน จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนฯ กำหนดต่อไป</li> </ul>	<p>1. หนังสือติดตามทวงถามเงินโอนหลังตาย 2. แบบฟอร์มการชำระเงิน</p> <p>1. หลักฐานการชำระเงิน Payin Slip 2. หลักฐานการรับเงินใบเสร็จรับเงิน</p>	

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 รับแจ้งการเสียชีวิต/สาบสูญ ของผู้กู้ยืมเงิน
- 6.2 ตรวจสอบหลักฐานการเสียชีวิต/สาบสูญ ให้ครบถ้วนและถูกต้อง หากเอกสารไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน จะขอคัดแบบรับรองรายการทะเบียนคนตาย (ท.ร.4/ก) จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
- 6.3 ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมเงินที่เสียชีวิต/สาบสูญ กับกรมการปกครอง (MOI) หากผู้กู้ยืมเงินยังมีชีวิตอยู่ จะติดต่อผู้แจ้งข้อมูลเพื่อขอหลักฐานเพิ่มเติม
- 6.4 บันทึกข้อมูลผู้กู้ยืมเงินที่เสียชีวิต/สาบสูญ เข้าระบบ
- 6.5 ตรวจสอบข้อมูลผู้กู้ยืมเงินในระบบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ต้องแก้ไขการบันทึกข้อมูลและเอกสารในระบบให้ถูกต้อง
- 6.6 จัดทำบันทึกขออนุมัติการปรับปรุงบัญชีต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผู้จัดการกองทุน) หากไม่อนุมัติต้องแก้ไขการบันทึกข้อมูลและเอกสารในระบบให้ถูกต้อง
- 6.7 ปรับปรุงยอดหนี้เงินกู้ยืมก่อนเสียชีวิต/สาบสูญ ออกจากบัญชีลูกหนี้
- 6.8 ตรวจสอบรายงานข้อมูลการปรับปรุงบัญชีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ หากไม่ถูกต้องแจ้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- 6.9 กรณีมียอดปรับปรุงบัญชีเงินโอนก่อนเสียชีวิต/สาบสูญ จะจัดทำสรุปข้อมูลการระงับหนี้ และหากมีเงินโอนหลังเสียชีวิต/สาบสูญ จะดำเนินการตามกระบวนการติดตามทวงถามเงินโอนหลังเสียชีวิต/สาบสูญ
- 6.10 เสนอคณะกรรมการกองทุนฯ เพื่อทราบ
- 6.11 ส่งข้อมูลที่มีการปรับปรุงบัญชีผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต/สาบสูญ ให้ฝ่ายบัญชี เพื่อบันทึกบัญชี

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

มาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2566

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

สำเนาใบมรณบัตร/คำสั่งศาลให้เป็นบุคคลสาบสูญ

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อ 564

## คู่มือการปฏิบัติงาน การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มสำเร็จการศึกษา/ช่วงปอดหนี/ครบกำหนดชำระหนี้

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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>ผบน.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>	<p>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</p>



## 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 530

## คู่มือการปฏิบัติงาน การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการตอบหนังสือและข้อร้องเรียนของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตอบหนังสือและข้อร้องเรียนของฝ่ายบริหารหนี้ 1 ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้ จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจ ให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

ผู้กู้ยืมเงิน หมายถึง ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในลักษณะต่าง ๆ ตามที่กองทุนกำหนด  
ผู้ค้ำประกัน หมายถึง ผู้ค้ำประกันตามสัญญาผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในกองทุน หมายถึง ฝ่ายงานและส่วนงานอื่น ๆ ในสังกัดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีความประสงค์ในการประสานงานกับฝ่ายบริหารหนี้ 1 เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน

หน่วยงานภายนอกกองทุน หมายถึง ส่วนราชการและองค์กรเอกชนที่ติดต่อประสานงานเข้ามาที่ฝ่ายบริหารหนี้ 1 ในการขอเข้าถึงข้อมูลของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน รวมถึงติดตามการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน

### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานการตอบหนังสือและข้อร้องเรียน ประจำฝ่ายบริหารหนี้ 1 ประกอบด้วย

4.1 คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบทิศทางยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ นโยบาย และการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้กู้ยืมเงิน และผู้ค้ำประกัน

4.2 ผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นผู้รับมอบนโยบายจากคณะกรรมการกองทุนฯ และแปลงไปสู่การปฏิบัติในรูปของแผนการปฏิบัติงานกองทุน โดยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารหนี้ 1 จะเป็นผู้กำกับดูแล รับผิดชอบในระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในระหว่าง การปฏิบัติงาน

4.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นผู้ดำเนินการตามนโยบายต่าง ๆ ตามที่กำหนด และสื่อสารกับผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน รวมทั้งให้ข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ติดต่อเข้ามายังฝ่ายบริหารหนี้ 1

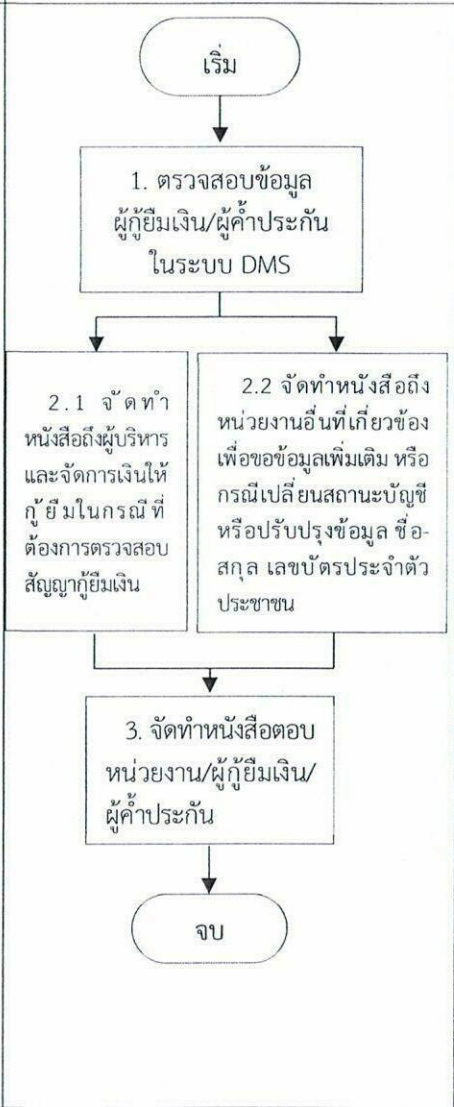
4.4 หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักคือฝ่ายบริหารหนี้ 1

4.5 หน่วยงานสนับสนุนคือฝ่ายงานอื่น ๆ ภายในกองทุน

## 5. กระบวนการจัดทำ การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน

การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน หมายถึง การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในงานตามภารกิจของกองทุน รวมทั้งเผยแพร่นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ตามที่กำหนดให้ผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้าประกัน และหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยมีกระบวนการทำงาน (WORKFLOW) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (WORKFLOW) การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		<p>10 นาที</p> <p>1-10 วัน ทำการ</p> <p>1-10 วัน ทำการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เมื่อได้รับหนังสือและข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ จากผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกองทุน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกัน ในระบบ DMS เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข</li> <li>ดำเนินการจัดการทำหนังสือ             <ol style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมในกรณีที่ต้องการสำเนาสัญญากู้ยืม (ปฏิเสธรการกู้ยืมหรือปฏิเสธรการค้ำประกัน)</li> <li>ดำเนินการจัดทำหนังสือถึงฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือกรณีเปลี่ยนสถานะบัญชีเป็น “ปิดบัญชี” หรือปรับปรุงข้อมูลชื่อ - สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน</li> </ol> </li> <li>จัดทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้าส่วนงานเพื่อพิจารณาตรวจทานความครบถ้วน ถูกต้องในเนื้อหาและเอกสารที่จะต้องส่งออก และให้ผู้อำนวยการฝ่าย/รอง ผจก./ผจก. พิจารณาให้ความเห็นชอบ และลงนามในหนังสือตอบหน่วยงานหรือหนังสือตอบข้อร้องเรียน</li> </ol>	<p>- หนังสือจากผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานต่าง ๆ</p> <p>- รายละเอียดข้อมูลยอดหนี้ /รายละเอียดผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน/รายละเอียด statement จากระบบ DMS</p> <p>- สำเนาสัญญากู้ยืมเงินและเอกสารประกอบ</p> <p>- ข้อมูลอื่น ๆ เช่น ระเบียบ ข้อกำหนด นโยบาย มาตรการต่าง ๆ</p> <p>- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ</p> <p>- หนังสือตอบหน่วยงานหรือหนังสือตอบข้อร้องเรียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</li> <li>ฝ่ายบริหารหนี้ 1/ ธนาคารกรุงไทย/ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย/ฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการประสานงาน</li> <li>ฝ่ายบริหารหนี้ 1</li> </ol>

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 เมื่อได้รับหนังสือและข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ จากผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกองทุน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้ยืมเงินและผู้ค้ำประกันในระบบ DMS เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข

6.2 ดำเนินการจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมในกรณีที่ต้องการสำเนาสัญญากู้ยืม (ปฏิเสศการกู้ยืมหรือปฏิเสศการค้ำประกัน) หรือเปลี่ยนสถานะบัญชีเป็น “ปิดบัญชี” หรือปรับปรุงข้อมูลชื่อ - สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน ให้ถูกต้อง กรณีที่ต้องตรวจสอบความถูกต้องให้ตรงตามสัญญากู้ยืม

6.3 จัดทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้ากลุ่มงานเพื่อพิจารณาตรวจทานความครบถ้วนถูกต้องในเนื้อหาและเอกสารที่จะต้องส่งออก และให้ผู้อำนวยการฝ่าย/รอง ผจก./ผจก. พิจารณาให้ความเห็นชอบพร้อมลงนามในหนังสือตอบหน่วยงานหรือตอบข้อร้องเรียน

## 7. เอกสารอ้างอิง

7.1 หนังสือจากผู้กู้ยืมเงิน ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานต่าง ๆ

7.2 รายละเอียดข้อมูลยอดหนี้/รายละเอียดผู้กู้ยืมเงิน/ผู้ค้ำประกัน/รายละเอียด statement จากระบบ DMS

7.3 สำเนาสัญญาการกู้ยืมและเอกสารประกอบ

7.4 ข้อมูลอื่น ๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่าง ๆ

7.5 บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ

7.6 หนังสือตอบหน่วยงานหรือหนังสือตอบข้อร้องเรียน

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

8.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อความภายในของกองทุน

8.2 แบบฟอร์มหนังสือส่งออกของกองทุน

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายบริหารหนี้ 1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 4888