**แบบติดตามผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ**

**การขับเคลื่อนนโยบายพักชำระดอกเบี้ย ๓ ปี (โครงการ “คุณสู้ เราช่วย”)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบที่ ๑**

**ของคณะผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง เขตตรวจราชการที่ ๗**

**ตรวจติดตามเมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๘**

**จังหวัดนราธิวาส**

| **ข้อเสนอแนะ****ของคณะผู้ตรวจราชการ** | **หน่วยงานผู้รับผิดชอบในจังหวัด****(หน่วยรับตรวจ)** | **ผลการปฏิบัติตามนัยข้อเสนอแนะ****ของคณะผู้ตรวจราชการ** |
| --- | --- | --- |
| 1. ประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบรายละเอียดโครงการ หรือเข้าใจเงื่อนไขไม่ถูกต้อง ผู้สูงอายุและผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ประสบปัญหาการลงทะเบียนออนไลน์ จึงต้องเดินทางมาที่ธนาคารทำให้เกิดความแออัดจึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และให้ คำแนะนำที่เข้าถึงง่าย เช่น วิดีโอสั้น อินโฟกราฟิก และขยายช่องทางและเพิ่มความสะดวกในการลงทะเบียน2. การพิจารณาคุณสมบัติและสถานะหนี้ของลูกหนี้ต้องพิจารณาเป็นรายบุคคลจึงใช้เวลานานทำให้การอนุมัติและแจ้งผลล่าช้า อาทิ เอกสารหรือข้อมูลของลูกค้าไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดตาม และแก้ไข จึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ระบบ AI หรือระบบอัตโนมัติช่วย ตรวจสอบคุณสมบัติลูกค้าเพื่อลดเวลา การพิจารณา/จัดระบบแจ้งเตือนลูกค้า ผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชันเพื่อให้ ลูกหนี้ติดตามสถานะได้ด้วยตนเอง3. ลูกหนี้ลงทะเบียนแล้ว แต่ธนาคารติดต่อไม่ได้ หรือลูกหนี้เกรงว่าจะเป็นมิจฉาชีพจึงไม่รับการติดต่อจากธนาคาร จึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานขอความร่วมมือผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ให้ช่วยติดต่อลูกหนี้ หรือให้ธนาคารส่ง SMS แจ้งลูกหนี้ทราบเพื่อให้มาติดต่อที่ธนาคารในวันถัดจากวันที่ได้รับข้อความ SMS | -ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ธนาคารออมสิน - ธนาคารกรุงไทย | หน่วยงานดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ดังนี้................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................  |

ลงชื่อ .......................................................... ผู้รายงาน

(...............................................)

 ตำแหน่ง ...............................................................