ภาคผนวก ก.

แบบสัมภาษณ์ปัญหาข้อร้องเรียนด้านสินเชื่อและบัตรเครดิต

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐาน

1. ท่านอยู่ในส่วนงานใด.....
2. เพศ.....
3. อายุ.....
4. การศึกษา.....
5. ประสบการณ์ในการทำงาน.....

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เพื่อประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นกับธนาคาร

ข้อร้องเรียน	ความเสียหาย				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพนักงานขาย					
พนักงานขายให้ข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วนทำให้ลูกค้าไม่ได้รับ 1.1 ของรางวัล					
1.2 ความไม่สุภาพของพนักงานขาย					
1.3 ใบสมัครหาย / ไม่มีในระบบ					
1.4 พนักงานขายสัญญาให้ของอื่นนอกเหนือจากโปรโมชั่น					
1.5 พนักงานขายโทรรบกวน					
2 ปัญหาข้อร้องเรียนการจ่ายชำระเงิน					
2.1 ไม่ได้รับ/ได้รับใบแจ้งล่าช้า					
2.2 ชื่อ / ที่อยู่ในการส่งใบแจ้งยอดผิด					
2.3 ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก					
2.4 ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผิด					
2.5 อัตราดอกเบี้ย / ค่าปรับแพง					
2.6 การคำนวณอัตราดอกเบี้ยผิดพลาด					
2.7 ข้อโต้แย้ง ยอดเงินฝาก(debit) ผิดพลาด					
2.8 การตัด-จ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิตไม่ถูกตัด					

ข้อร้องเรียน	ความเสียหาย				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
3 ปัญหาในการสมัครบัตรเครดิต/ สินเชื่อ					
3.1 ฝ่ายอนุมัติบัตรเครดิตอนุมัติผิดพลาด					
3.2 ความไม่สุภาพของฝ่ายอนุมัติบัตร					
3.3 การปลอมแปลงเอกสาร					
3.4 บัตรเครดิตที่ออกให้ใหม่/ ออกแทนบัตรเดิมผิดพลาด					
3.5 การได้รับรหัสกดเงิน/ รหัสเข้าระบบล่าช้า					
3.6 ความไม่พอใจในวงเงินที่ได้รับ					
4 ข้อร้องเรียนจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์					
4.1 ลูกค้าต้องการยกเลิกบัตร /ยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.2 ความต้องการของรางวัลพิเศษนอกเหนือจากโปรแกรม					
4.3 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่สุภาพ					
5 ข้อร้องเรียนจากแผนกส่งเสริมการขาย					
5.1 ปัญหาในการแลกของรางวัลจากคะแนนสะสม					
5.2 ปัญหาความไม่พอใจในของรางวัลที่ควบคู่กับการสมัคร					
6 ปัญหาด้านการขอยกเลิกบัตร					
6.1 บัตรที่ยกเลิกถูกนำไปใช้					
7 ปัญหาด้านอื่น ๆ					
7.1 ไม่สามารถเข้าระบบ online ของธนาคาร					
7.2 ไม่สามารถเข้าระบบอัตโนมัติ(AVR)ของธนาคาร					
7.3 ติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ยาก					
7.4 การทำผิดกฎธนาคารแห่งประเทศไทย(โทรนอกเวลาที่กำหนด)					
7.5 ปัญหาด้านประกันภัยที่พ่วงมากับบัตร					