

ภาคผนวก ข.

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องถึงปัญหาข้อร้องเรียนด้านสินเชื่อและบัตรเครดิต

ข้อร้องเรียน	ความเสียหาย											ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพนักงานขาย												
พนักงานขายให้ข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วนทำให้												
1.1 ลูกค้าไม่ได้รับของรางวัล	3	3	4	4	4	2	3	1	2	3	2	2.82
1.2 ความไม่สุภาพของพนักงานขาย	2	2	4	5	4	1	2	1	1	1	1	2.18
1.3 โบนัสหาย / ไม่มีในระบบ	1	2	4	5	5	1	2	3	4	3	4	3.09
พนักงานขายสัญญาให้ของอื่นนอกเหนือจาก												
1.4 โปรโมชัน	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4.18
1.5 พนักงานขายโทรรบกวน	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	2	2.36
2 ปัญหาข้อร้องเรียนการจ่ายชำระเงิน												
2.1 ไม่ได้รับ/ได้รับใบแจ้งล่าช้า	3	1	2	4	4	1	2	1	2	3	2	2.27
2.2 ชื่อ / ที่อยู่ในการส่งใบแจ้งยอดผิด	1	1	2	5	5	1	2	1	2	2	1	2.09
2.3 ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	1	2	4	3	2	4	5	1	4	1	2	2.64
2.4 ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผิด	1	1	1	5	5	1	1	1	2	1	1	1.82
2.5 อัตราดอกเบี้ย / ค่าปรับแพง	2	1	2	2	2	4	2	3	5	4	3	2.73
2.6 การคำนวณอัตราดอกเบี้ยผิดพลาด	2	1	1	5	5	4	2	1	2	4	1	2.55
2.7 ข้อโต้แย้ง ยอดเงินฝาก(debit) ผิดพลาด	2	2	2	5	5	1	1	1	1	1	1	2.00
การตัด-จ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิต												
2.8 ไม่ถูกตัด	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	2	1.82
3 ปัญหาในการสมัครบัตรเครดิต/ สินเชื่อ												
3.1 ฝ่ายอนุมัติบัตรเครดิตอนุมัติผิดพลาด	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2.18
3.2 ความไม่สุภาพของฝ่ายอนุมัติบัตร	3	1	4	4	5	4	3	2	3	3	2	3.09
3.3 การปลอมแปลงเอกสาร	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4.18
บัตรเครดิตที่ออกให้ใหม่/												
3.4 ออกแทนบัตรเดิมผิดพลาด	1	1	3	5	5	1	2	1	1	4	1	2.27

ข้อร้องเรียน	ความเสียหาย											ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
3.6 ความไม่พอใจในวงเงินที่ได้รับ	5	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4.00
4 ข้อร้องเรียนจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์												
4.1 ลูกค้าต้องการยกเลิกบัตร / ยกเว้นค่าธรรมเนียม	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4.09
ความต้องการของรางวัลพิเศษนอกเหนือจาก												
4.2 โปรแกรม	2	2	4	3	5	2	4	2	4	3	1	2.91
4.3 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่สุภาพ	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3.09
5 ข้อร้องเรียนจากแผนกส่งเสริมการขาย												
5.1 ปัญหาในการแลกของรางวัลจากคะแนนสะสม	2	3	3	3	5	2	3	2	2	4	2	2.82
ปัญหาความไม่พอใจในของรางวัลที่ควบคู่กับ												
5.2 การสมัคร	2	3	4	2	5	2	3	1	3	2	3	2.73
6 ปัญหาด้านการขอยกเลิกบัตร												
6.1 บัตรที่ยกเลิกถูกนำไปใช้	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4.27
7 ปัญหาด้านอื่น ๆ												
7.1 ไม่สามารถเข้าระบบ online ของธนาคาร	1	1	4	4	5	4	3	1	5	3	1	2.91
ไม่สามารถเข้าระบบอัตโนมัติ(AVR)ของ												
7.2 ธนาคาร	1	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4.00
7.3 ติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ยาก	1	3	4	4	5	4	3	2	5	4	3	3.45
การทำผิดกฎธนาคารแห่งประเทศไทย(โทรนอก												
7.4 เวลาที่กำหนด)	1	3	4	5	5	1	3	1	3	1	1	2.55
7.5 ปัญหาด้านประกันภัยที่พ่วงมากับบัตร	1	5	4	3	4	5	5	1	5	5	1	3.55