

ภาคผนวก ง.

ผลการจัดลำดับความถี่ที่ผ่านมาในอดีตของปัญหาข้อร้องเรียนด้านสินเชื่อและบัตรเครดิต

ข้อร้องเรียน	ความถี่ของข้อร้องเรียน				จัดลำดับ
	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	ค่าเฉลี่ย	
1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพนักงานขาย					
พนักงานขายให้ข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วนทำให้					
1.1 ลูกค้าไม่ได้รับของรางวัล	123	112	125	120.00	5
1.2 ความไม่สุภาพของพนักงานขาย	6	9	8	7.67	1
1.3 โบนัสครหา / ไม่มีในระบบ	92	75	91	86.00	5
พนักงานขายสัญญาให้ของอื่นนอกเหนือจาก					
1.4 โปรโมชัน	25	38	76	46.33	3
1.5 พนักงานขายโทรรบกวน	2	2	5	3.00	1
2 ปัญหาข้อร้องเรียนการจ่ายชำระเงิน					
2.1 ไม่ได้รับ/ได้รับใบแจ้งล่าช้า	195	180	397	257.33	5
2.2 ชื่อ / ที่อยู่ในการส่งใบแจ้งยอดผิด	58	58	62	59.33	4
2.3 ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	9	12	11	10.67	2
2.4 ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผิด	16	14	16	15.33	2
2.5 อัตราดอกเบี้ย / ค่าปรับแพง	10	6	6	7.33	1
2.6 การคำนวณอัตราดอกเบี้ยผิดพลาด	20	7	8	11.67	2
2.7 ข้อโต้แย้ง ยอดเงินฝาก(debit) ผิดพลาด	26	14	16	18.67	3
การตัด-จ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิต					
2.8 ไม่ถูกต้อง	180	108	156	148.00	5
3 ปัญหาในการสมัครบัตรเครดิต/ สินเชื่อ					
3.1 ฝ่ายอนุมัติบัตรเครดิตอนุมัติผิดพลาด	29	18	35	27.33	3
3.2 ความไม่สุภาพของฝ่ายอนุมัติบัตร	27	13	16	18.67	3
3.3 การปลอมแปลงเอกสาร	10	7	11	9.33	1

ข้อร้องเรียน	ความถี่ของข้อร้องเรียน				จัดลำดับ
	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	ค่าเฉลี่ย	ความถี่
3.4 บัตรเครดิตที่ออกให้ใหม่/ ออกแทนบัตรเดิมผิดพลาด	6	4	2	4.00	1
3.5 การได้รับรหัสกดเงิน/ รหัสเข้าระบบล่าช้า	16	11	18	15.00	2
3.6 ความไม่พอใจในวงเงินที่ได้รับ	70	34	44	49.33	4
4 ข้อร้องเรียนจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์					
4.1 ลูกค้าต้องการยกเลิกบัตร / ยกเว้นค่าธรรมเนียม	40	37	42	39.67	3
ความต้องการของรางวัลพิเศษนอกเหนือจาก					
4.2 โปรแกรม	22	14	10	15.33	2
4.3 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่สุภาพ	21	14	16	17.00	3
5 ข้อร้องเรียนจากแผนกส่งเสริมการขาย					
5.1 ปัญหาในการแลกของรางวัลจากคะแนนสะสม	55	52	80	62.33	4
ปัญหาความไม่พอใจในของรางวัลที่ควบคู่กับ					
5.2 การสมัคร	87	56	75	72.67	5
6 ปัญหาด้านการขอยกเลิกบัตร					
6.1 บัตรที่ยกเลิกถูกนำไปใช้	6	7	10	7.67	1
7 ปัญหาด้านอื่น ๆ					
7.1 ไม่สามารถเข้าระบบ online ของธนาคาร	77	58	63	66.00	5
7.2 ไม่สามารถเข้าระบบอัตโนมัติ(AVR)ของธนาคาร	79	33	54	55.33	4
7.3 ติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ยาก	59	64	56	59.67	4
การทำผิดกฎธนาคารแห่งประเทศไทย(โทรนอก					
7.4 เวลาที่กำหนด)	5	11	14	10.00	2
7.5 ปัญหาด้านประกันภัยที่พ่วงมากับบัตร	71	62	59	64.00	4