

ภาคผนวก จ

ตารางแสดงการประเมินรายการผลกระทบของข้อร้องเรียนที่มีระดับความสำคัญสูง

| ข้อร้องเรียน                                          | ค่าเฉลี่ย<br>ความเสียหาย | ลำดับ<br>ความถี่ | ค่าเฉลี่ย<br>ผลกระทบ | ความรุนแรง<br>ของผลกระทบ |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| <b>1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพนักงานขาย</b>           |                          |                  |                      |                          |
| พนักงานขายให้ข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วนทำให้             |                          |                  |                      |                          |
| 1.1 ลูกค้าไม่ได้รับของรางวัล                          | 3                        | 5                | 15                   | สูงที่สุด                |
| 1.2 ความไม่สุภาพของพนักงานขาย                         | 2                        | 1                | 2                    | ต่ำที่สุด                |
| 1.3 ใบสมัครหาย / ไม่มีในระบบ                          | 3                        | 5                | 15                   | สูงที่สุด                |
| 1.4 พนักงานขายสัญญาให้ของอื่นนอกเหนือจากโปรโมชั่น     | 4                        | 3                | 12                   | สูง                      |
| 1.5 พนักงานขายโทรรบกวน                                | 2                        | 1                | 2                    | ต่ำที่สุด                |
| <b>2 ปัญหาข้อร้องเรียนการจ่ายชำระเงิน</b>             |                          |                  |                      |                          |
| 2.1 ไม่ได้รับ/ได้รับใบแจ้งล่าช้า                      | 2                        | 5                | 10                   | สูง                      |
| 2.2 ชื่อ / ที่อยู่ในการส่งใบแจ้งยอดผิด                | 2                        | 4                | 8                    | ปานกลาง                  |
| 2.3 ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก                        | 3                        | 2                | 6                    | ปานกลาง                  |
| 2.4 ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผิด                            | 2                        | 2                | 4                    | ต่ำ                      |
| 2.5 อัตราดอกเบี้ย / ค่าปรับแพง                        | 3                        | 1                | 3                    | ต่ำที่สุด                |
| 2.6 การคำนวณอัตราดอกเบี้ยผิดพลาด                      | 3                        | 2                | 6                    | ปานกลาง                  |
| 2.7 ข้อโต้แย้ง ยอดเงินฝาก(debit) ผิดพลาด              | 2                        | 3                | 6                    | ปานกลาง                  |
| 2.8 การตัด-จ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิตไม่ถูกต้อง | 2                        | 5                | 10                   | สูง                      |
| <b>3 ปัญหาในการสมัครบัตรเครดิต/ สินเชื่อ</b>          |                          |                  |                      |                          |
| 3.1 ฝ่ายอนุมัติบัตรเครดิตอนุมัติผิดพลาด               | 2                        | 3                | 6                    | ปานกลาง                  |
| 3.2 ความไม่สุภาพของฝ่ายอนุมัติบัตร                    | 3                        | 3                | 9                    | ปานกลาง                  |
| 3.3 การปลอมแปลงเอกสาร                                 | 4                        | 1                | 4                    | ต่ำ                      |
| 3.4 บัตรเครดิตที่ออกให้ใหม่/ ออกแทนบัตรเดิมผิดพลาด    | 2                        | 1                | 2                    | ต่ำที่สุด                |
| 3.5 การได้รับรหัสกดเงิน/ รหัสเข้าระบบล่าช้า           | 2                        | 2                | 4                    | ต่ำ                      |
| 3.6 ความไม่พอใจในวงเงินที่ได้รับ                      | 4                        | 4                | 16                   | สูงที่สุด                |
|                                                       |                          |                  |                      |                          |

| ข้อร้องเรียน                                              | ค่าเฉลี่ย<br>ความเสียหาย | ลำดับ<br>ความถี่ | ค่าเฉลี่ย<br>ผลกระทบ | ความรุนแรง<br>ของผลกระทบ |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| <b>4 ข้อร้องเรียนจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์</b>                |                          |                  |                      |                          |
| 4.1 ลูกค้าต้องการยกเลิกบัตร /ยกเว้นค่าธรรมเนียม           | 4                        | 3                | 12                   | สูง                      |
| 4.2 ความต้องการของรางวัลพิเศษนอกเหนือจากโปรแกรม           | 3                        | 2                | 6                    | ปานกลาง                  |
| 4.3 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่สุภาพ                            | 3                        | 3                | 9                    | ปานกลาง                  |
| <b>5 ข้อร้องเรียนจากแผนกส่งเสริมการขาย</b>                |                          |                  |                      |                          |
| 5.1 ปัญหาในการแลกของรางวัลจากคะแนนสะสม                    | 3                        | 4                | 12                   | สูง                      |
| 5.2 ปัญหาความไม่พอใจในของรางวัลที่ควบคู่กับการสมัคร       | 3                        | 5                | 15                   | สูงที่สุด                |
| <b>6 ปัญหาด้านการขอยกเลิกบัตร</b>                         |                          |                  |                      |                          |
| 6.1 บัตรที่ยกเลิกถูกนำไปใช้                               | 4                        | 1                | 4                    | ต่ำ                      |
| <b>7 ปัญหาด้านอื่น ๆ</b>                                  |                          |                  |                      |                          |
| 7.1 ไม่สามารถเข้าระบบ online ของธนาคาร                    | 3                        | 5                | 15                   | สูงที่สุด                |
| 7.2 ไม่สามารถเข้าระบบอัตโนมัติ(AVR)ของธนาคาร              | 4                        | 4                | 16                   | สูงที่สุด                |
| 7.3 ติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ยาก                           | 3                        | 4                | 12                   | สูง                      |
| การทำผิดกฎธนาคารแห่งประเทศไทย(โทรนอกเวลา<br>7.4 ที่กำหนด) | 3                        | 2                | 6                    | ปานกลาง                  |
| 7.5 ปัญหาด้านประกันภัยที่พ่วงมากับบัตร                    | 4                        | 4                | 16                   | สูงที่สุด                |