



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ**  
**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน**

**สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบข้อมูล เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนการตลาดของธนาคารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ  
ธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ภาวิณี ใจโพธิ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

- 1 ชาย  2 หญิง

2. อายุ

- 1 ต่ำกว่า 20 ปี  2 21-35 ปี  3 36-50 ปี  
 4 51-60 ปี  5 มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช  
 3 อนุปริญญา / ปวส  4 ปริญญาตรี  
 5 สูงกว่าปริญญาตรี  6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 4. อาชีพ

- 1 นักเรียน/นักศึกษา    2 ข้าราชการ    3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
4 พนักงานบริษัท    5 รับจ้าง    6 ธุรกิจส่วนตัว  
7 ค้าขาย    9 เกษตรกร    8 อาชีพอิสระ (เช่น ทนายความ, แพทย์, สถาปนิก)  
10 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

## 5. สถานภาพ

- 1 โสด    2 สมรส    3 หม้าย/หย่าร้าง

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ)

- 1 ต่ำกว่า 5,000 บาท    2 5,000-10,000 บาท  
3 10,001-20,000 บาท    4 20,001-30,000 บาท  
5 30,001 บาท ขึ้นไป

## 7. ท่านใช้บริการที่สาขาเชิงดาว เป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- 1 ต่ำกว่า 1 ปี    2 2 - 3 ปี    3 4-6 ปี  
4 7-10 ปี    5 มากกว่า 10 ปี    7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 8. ความถี่ที่ท่านใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน, ปรับสมุด, โอนเงิน, ติดต่อ-ชำระสินเชื่อ)

- 1 1-2 ครั้ง/เดือน    2 3-4 ครั้ง/เดือน  
3 5-6 ครั้ง/เดือน    4 มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน  
5 ทุกวัน    6 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

## 9. ปกติท่านจะมาใช้บริการธนาคารในวันใดมากที่สุด

- 1 วันจันทร์    2 วันอังคาร  
3 วันพุธ    4 วันพฤหัสบดี  
5 วันศุกร์    6 ไม่แน่นอน

## 10. ท่านใช้บริการธนาคารในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- 1 8.30 น.- 10.30 น.    2 10.30 น.- 12.30 น.  
3 12.30 น. - 14.30 น.    4 14.30 น.- 15.30 น.

## 11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน    2 ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน  
3 การให้บริการที่ดีของพนักงาน    4 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้  
5 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ    6 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

- 7 ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย  
 8 มีบริการที่หลากหลายประเภท  
 9 มีบริการรับฝากนอกสถานที่  
 10 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ  
 11 มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ  
 12 มีการแจกของขวัญที่ระลึก ที่น่าสนใจ  
 13 มีสถานที่จอดรถสะดวก  
 14 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

12. ท่านทราบบริการของธนาคารออมสินสาขาเชิงดาวจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ  
 2 จดหมายส่งตรงจากธนาคาร  
 3 แผ่นพับ/ใบปลิว  
 4 เว็บไซต์ของธนาคารออมสิน  
 5 ป้ายหน้าธนาคาร  
 6 พนักงานธนาคารแนะนำ  
 7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

13. ท่านใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอเชิงดาว นอกจากธนาคารออมสินหรือไม่

- 1 ไม่เคย  
 2 เคย ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 2.1 ธนาคารกรุงไทย  
 2.2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
 2.3 สหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการเกษตร  
 2.4 สถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ อีออน, นีมซี่เส็ง เป็นต้น  
 2.5 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่  
โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ พอใจ	ไม่เคย ใช้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
<b>1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>							
1) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก							
2) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ							
3) บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน							
4) บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน							
5) บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน							
6) บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน							
7) บริการเงินฝากสลากออมสิน							
8) บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)							
9) บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์							
10) บริการสินเชื่อธุรกิจ							
11) บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์							
12) บริการสินเชื่อธุรกิจ							
13) บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน							
14) บริการสินเชื่อไทรทอง							
15) บริการสินเชื่อสวัสดิการ							
16) บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ							
17) บริการชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)							
18) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ							
19) บริการรับฝากนอกสถานที่							
20) บริการ โอนเงินต่างสาขา							
21) บริการ โอนเงินต่างธนาคาร							
22) บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์							
23) อื่นๆ (โปรดระบุ).....							

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ พอใจ	ไม่เคย ใช้บริการ
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
<b>2) ปัจจัยด้านราคา</b>							
1) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก							
2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ							
3) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน							
4) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน							
5) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน							
6) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน							
7) รางวัลสลากออมสินพิเศษ							
8) ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย							
9) อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต							
10) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกะทั่ง							
11) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล							
12) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริการประชาชน							
13) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริการ							
14) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริการกลุ่มอาชีพ							
15) อัตราดอกเบี้ยค่านัดเงินกู้							
16) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา							
17) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร							
18) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีที่ไม่มีกร ติดต่อ							
19) ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหาย หรือชำรุด							
20) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT							
21) ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT							
22) ค่าธรรมเนียมชำระค่าสาธารณูปโภค/ สินค้า/บริการ							
23) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน							
24) ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ							
25) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์							
26) ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด							
27) อื่นๆ (โปรดระบุ).....							

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ พอใจ	ไม่เคย ใช้บริการ
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
<b>3.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>							
1) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้น ค่าธรรมเนียมในการ ทำบัตร ATM และ VISA DEBIT							
2) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้น ค่าธรรมเนียมในการ การให้บริการสินเชื่อ							
3) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้น ค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคาหลักทรัพย์							
4) สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่ พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าใหม่							
5) สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับ ลูกค้าเดิมชั้นดี							
6) มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่นวิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ							
7) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการ บริการของ ธนาคาร							
8) มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วน และทันสมัย							
9) มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจง ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอก สถานที่							
10) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็น ต้น							
11) ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และ ความรู้ต่าง ๆ ให้กับลูกค้า							
12) อื่นๆ (โปรด ระบุ).....							

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
1) สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ						
2) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ						
3) มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่						
4) วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)						
5) เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)						
6) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ						
7) ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต						
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
<b>5. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>						
1) พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอภัยซึ้งที่ดี						
2) พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้						
3) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ						
4) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
5) พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า						
6) พนักงานมีบุคลิกภาพดี ขี้มยิ้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม						
7) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย						
8) พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน						
9) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ						
10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
<b>6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
1) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน						
2) มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ						
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม						
4) มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน						
5) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย						
6) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ						
7) ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร						
8) ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ						
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						



ส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1) มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ						
2) ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม						
3) มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ						
4) มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก						
5) เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
6) ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
7) ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ						
8) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้						
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ปัญหาและข้อเสนอแนะ คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
ท่านเคยประสบปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในข้อใดบ้าง

พบปัญหา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ
- รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น
- บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และไม่สม่ำเสมอ
- พนักงานไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงาน ต้องใช้เวลาคอยนาน
- ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน
- พนักงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อย ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง
- พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว
- วงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ
- เงื่อนไขกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการขอสินเชื่อมีความยุ่งยาก
- ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
- ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ไม่อยู่
- ระยะเวลาในการรอรับบริการฝาก-ถอนนานเกินไป
- ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากธนาคารออมสิน
- การบันทึกรายการและข้อมูล พบข้อผิดพลาดบ่อย
- พนักงานจ่ายเงินผิดบ่อย
- บริการโอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 13.00 น. ซึ่งไม่สะดวกในการใช้บริการ
- ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินเบิกเงินสดได้ในจำนวนน้อย (ไม่เกิน 40,000.-บาทต่อวัน)
- ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้
- ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินขัดข้องบ่อย
- ระบบการทำงาน (ONLINE) ขัดข้องบ่อย
- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย (เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์ เป็นต้น)
- เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความยุ่งยากในการกรอกข้อความ
- เอกสารแบบฟอร์มและอุปกรณ์ต่าง ๆ หน้าเคาน์เตอร์มีบริการไม่เพียงพอ (เช่น ใบฝาก-ถอน, ปากกา)
- ความยุ่งยากในการหาแบบฟอร์มสำหรับการใช้บริการเฉพาะอย่าง เช่น แบบฟอร์มชำระบัตรเครดิต, คำสั่งคืนค่าและบริการ, ค่าไฟฟ้า, ค่าน้ำ ประปา
- โทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก
- ห้องน้ำสำหรับลูกค้ามีไม่เพียงพอ
- ไม่มีพนักงานประจำที่จอดรถ
- การดูแลรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ
- ปัญหาอื่นๆ .....

ไม่พบปัญหา

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต



ที่ ชม.ชด. 350/2551

ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่

วันที่ 25 กรกฎาคม 2551

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง อนุญาตให้ทำการค้ำคว้าแบบอิสระ

ตามที่ นางภาวิณี ใจโพธิ์ พนักงานธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ซึ่งกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัสนักศึกษา 491532209 ได้ขออนุญาตค้ำคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” นั้น

ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถและสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จึงอนุญาตให้ นางภาวิณี ใจโพธิ์ ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ขอแสดงความนับถือ

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

(นางอัญชิภรณ์ พลไพรินทร์)

ผู้จัดการสาขา

สาขาเชียงใหม่

โทร. 053-455243 , 053-455034

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางภาวิณี ใจโพธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	17 ตุลาคม 2511
ประวัติการศึกษา	-สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จากโรงเรียน ส่วนบุญโญปถัมภ์ จังหวัดลำพูน -สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม จากมหาวิทยาลัย ราชวมงคล กรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	-พ.ศ. 2533 พนักงานบริษัทเนสท์เล่ (ประเทศไทย) -พ.ศ. 2535 พนักงานปฏิบัติการ 4 ธนาคารออมสิน สาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย -พ.ศ. 2541 พนักงานปฏิบัติการ 6 ธนาคารออมสินสาขา สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ -พ.ศ. 2545 พนักงานปฏิบัติการ 7 ธนาคารออมสินสาขา ประตู่ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ -พ.ศ. 2549 - ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved