

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของของลูกค้านำต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท นีมี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท นีมี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ดังนั้นจึงใช้ทฤษฎีความพึงพอใจและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ มาเป็นหลักในการพิจารณาดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

แนวคิดที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษามีดังนี้

2.1.1 ส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix)

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2545) สรุปเรื่องการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยที่กิจกรรมหรือผลประโยชน์เหล่านั้นไม่มีตัวตนและไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น และได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการตลาดของ Zeithaml and Bitner (2000) เรื่องส่วนประสมทางการตลาดสำหรับบริการ ประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาดดั้งเดิมหรือ 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้ว ส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วน ได้แก่ บุคคล (People) กระบวนการ (Process) หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการที่บริษัทนำเสนอให้กับลูกค้า
2. ราคา (Price) หมายถึง ราคาของสินค้าและบริการรวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่บริษัทกำหนดขึ้น
3. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายและการสนับสนุนการกระจายสินค้าเพื่อให้สินค้าและบริการมีพร้อมสำหรับการจำหน่าย
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารทางการตลาดสำหรับสินค้าและบริการ

5. บุคคล (People) หมายถึง บุคคลทุกๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการและลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย จากลักษณะ เฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงานของกิจการแล้วตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย
6. กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ ระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับ การสร้างและนำเสนอบริการให้กับลูกค้า
7. หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

Phillip Kotler (2000) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคล ซึ่งระดับความพอใจของบุคคลนี้เป็นผลจากการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับตามที่เขาเห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากระดับการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวังของบุคคลนั้นจึงเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

ระดับของความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากความพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพ โดยรวม การคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กลุ่มเพื่อนและกลุ่มคนใกล้เคียงรวมถึงข้อมูลและสัญญาณจากนักการตลาดและคู่แข่ง

2.1.3 ธุรกิจการเช่าซื้อ

สมเด็จพระราชินีสุทิดา (2539) ได้กล่าวถึงธุรกิจการเช่าซื้อว่า ธุรกิจการเช่าซื้อ เป็นสัญญาเช่าซื้อประเภททุนระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่า โดยผู้ให้เช่าจะเป็นผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้เช่าในการเลือกซื้อสินทรัพย์ตามความต้องการของผู้เช่า และไม่มี การส่งซื้อสินทรัพย์ที่ใช้ล่วงหน้าไว้ก่อน ผู้เช่าจะสามารถใช้และครอบครองสินทรัพย์นั้น โดยการชำระค่าเช่า ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา ซึ่งอาจจะมีจำนวนเท่ากันทุกงวดหรือไม่เท่ากันทุกงวดก็ได้ ค่าเช่าจะเป็นจำนวนเงินที่กำหนดไว้แน่นอนตลอดอายุสัญญาเช่า และไม่เปลี่ยนแปลงตามอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงิน ยกเว้นผู้เช่าและผู้ให้เช่าจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น โดยทั่วไประยะเวลาเช่าที่กำหนด

ลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจการเช่าซื้อในประเทศไทย

ลักษณะการประกอบธุรกิจการเช่าซื้อในประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่มักจะดำเนินกิจการทั้งทางด้านเช่าซื้อ สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริง ซึ่งจะมีสินค้าหลัก ได้แก่ รถยนต์ทุกประเภท และเครื่องจักรโรงงาน รวมถึงอุปกรณ์ในการประกอบอุตสาหกรรม การประกอบธุรกิจในประเทศไทยต้องมีใบอนุญาตจากกระทรวงพาณิชย์ ส่วนการทำธุรกิจเช่าซื้อจะต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

การทำธุรกิจการเช่าซื้อในประเทศไทยสามารถแบ่งธุรกิจได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. Commercial Leasing หมายถึง การให้บริการเช่าสินทรัพย์ทุกประเภทสำหรับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลที่มีความต้องการจะใช้สินทรัพย์นั้น ๆ ทั้งรถยนต์ เครื่องจักร อุปกรณ์การผลิต อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้สำนักงาน และสินเชื่อสินค้าคงคลัง (การจำนำวัตถุดิบเพื่อการผลิตหรือสินค้าสำเร็จรูปที่รอการขาย)

2. Fleeting Leasing หมายถึง การให้บริการเช่ายานพาหนะ ประเภทรถยนต์ที่ทำให้ผู้เช่าปลอดภาระการผูกพันในการเช่าทรัพย์สินที่เช่า อาทิ ภาระที่เป็นเจ้าของ ภาระในการผ่อนชำระ ภาระการบำรุงรักษา ภาระในการทำประกันภัย และภาระในการจอดและต่อทะเบียนรถยนต์ ซึ่งส่วนมากบริษัทที่ทำธุรกิจการเช่าซื้อพวกนี้ มุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มบริษัทที่ใช้รถยนต์จำนวนมาก ๆ เช่น หน่วยงานราชการ โรงแรม เป็นต้น โดยบริษัทที่ทำธุรกิจการเช่าซื้อจะเข้าไปจัดซื้อรถยนต์ไปจนถึงการรับรถยนต์ที่เช่าคืน และขายทิ้งรถยนต์ที่เช่าเมื่อหมดอายุสัญญา

3. Factoring Leasing เป็นการปล่อยสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ในระยะสั้นและระยะกลางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจและอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน ซึ่งจะเริ่มด้วยการหาวัตถุดิบไปสู่กระบวนการผลิตและจำหน่าย โดยการทำสินเชื่อแฟคตอริงนั้น จะมีกระบวนการเริ่มด้วยการ

เข้าไปซื้อสิทธิและ โอนสิทธิหนี้การค้า เมื่อมีผู้ต้องการขาย คือ เป็นการซื้อลดสัญญาการค้าจากธุรกรรมที่มีการตกลงว่าจะจ่ายหรือชำระกัน การทำธุรกิจแฟคตอริงนี้มีไม่มากนักเนื่องจากมีความเสี่ยง และฐานะของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้บ่อย อีกทั้งปัจจัยแวดล้อมภายนอกยังมีอิทธิพลกระทบได้อยู่ตลอดเวลา แม้จะมีการวิเคราะห์กันแล้วก็ตาม และที่สำคัญความต้องการสินเชื่อแฟคตอริงยังมีไม่มากนัก

4. Hire Purchase เป็นการทำการเช่าซื้อสินทรัพย์ ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดระยะเวลาเช่าซื้อไว้ตั้งแต่ 12 เดือน จนถึง 48 เดือน โดยในสัญญาจะระบุการผ่อนชำระเป็นรายเดือนบวกกับอัตราดอกเบี้ยต่อปี และจำกำหนดว่าเมื่อถึงกำหนดแล้ว ผู้เช่าซื้อจะต้องรับโอนกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ไป ซึ่งก็คือ การผ่อนชำระจนครบ และกรรมสิทธิ์ตกเป็นของผู้เช่าซื้อ การเช่าซื้อสินทรัพย์นั้น ส่วนใหญ่บริษัทที่ทำธุรกิจการเช่าซื้อจะเน้นการปล่อยสินเชื่อ บางบริษัทอนุมัติเชื่อสำหรับทรัพย์สินใหม่เท่านั้น แต่บางบริษัทจะปล่อยสินเชื่อเฉพาะรถยนต์มือสอง ซึ่งจะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าเป็นเท่าตัว แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงสูงควบคู่กันด้วย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการเช่าซื้อทรัพย์สินประเภทนี้

5. Rent a Car การให้เช่ารถยนต์เพื่อใช้เป็นยานพาหนะ ในการทำสัญญาเช่ารถยนต์สามารถเช่าเป็นรายวัน รายเดือน หรือรายปี เงื่อนไขการชำระค่าเช่าขึ้นอยู่กับข้อตกลงในสัญญาเช่า และระยะเวลาการเช่า

ขั้นตอนการเช่าซื้อ

ขั้นตอนการเช่าซื้อ มีผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ ผู้เช่าซื้อ เจ้าของสินค้าหรือผู้มาติดต่อ และบริษัทการเงิน โดยสัญญาเช่าซื้อทำขึ้นระหว่างลูกค้า (ผู้เช่าซื้อ) กับบริษัทการเงิน (ผู้ให้เช่าซื้อ) ขั้นตอนการเช่าซื้อสรุปได้ดังนี้

1. ผู้เช่าซื้อชำระมูลค่าสินค้าบางส่วนให้แก่ผู้ขายสินค้า
2. ผู้ขายสินค้าจะแจ้งเพื่อทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทธุรกิจเช่าซื้อโดยที่ ลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อ คือ ผู้เช่าซื้อ
3. บริษัทธุรกิจเช่าซื้อจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เช่าซื้อ เพื่อตกลงทำสัญญาเช่าซื้อ
4. บริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าที่เหลือให้กับผู้ขายสินค้า จากนั้นสภาพหนี้จะตกอยู่กับผู้เช่าซื้อทันที โดยที่เจ้าหนี้ คือ บริษัทที่ทำธุรกิจการเช่าซื้อ

5. บริษัทธุรกิจเช่าซื้อจะบังคับให้ผู้เช่าซื้อทำประกันอุบัติเหตุกับบริษัท ประกันภัย โดยผู้เช่าซื้อชำระค่าเบี้ยประกันเอง การกระทำดังกล่าวเป็นไปเพื่อลดความเสี่ยงของบริษัท เพราะตราใบที่ผู้เช่าซื้อชำระหนี้ไม่ครบตามจำนวน กรรมสิทธิ์ในสินค้ายังคงเป็นของบริษัทธุรกิจเช่าซื้ออยู่เสมอ

6. ขั้นตอนสุดท้าย คือ การผ่อนชำระหนี้ของผู้เช่าซื้อกับบริษัทธุรกิจเช่าซื้อตามสัญญาที่ตกลงกันได้

บริษัทผู้ให้เช่าซื้อส่วนใหญ่จะมีพนักงานของบริษัทไว้ประจำที่บริษัทเจ้าของสินค้า เมื่อมีลูกค้ามาซื้อสินค้าจะได้ทำสัญญาเช่าซื้อทันที ซึ่งสัญญานี้ยังไม่ได้รับอนุมัติเงินว่าจะผ่านการตรวจสอบสินเชื่อก่อน โดยปกติแล้วผู้เช่าซื้อจะต้องจ่ายเงินล่วงหน้าไว้ก่อนประมาณ 20-30% ส่วนที่เหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ยจะทยอยจ่ายเป็นงวด ๆ ตามระยะเวลาที่ตกลงไว้ในสัญญา เมื่อผู้เช่าซื้อชำระเงินค่างวดครบทุกงวดตามสัญญาแล้วกรรมสิทธิ์ในสินค้าตามสัญญาเช่าซื้อจะโอนเป็นของผู้เช่าซื้อทันที นอกจากนี้แล้วบริษัทผู้ให้เช่าซื้อบางแห่งอาจบังคับให้ผู้เช่าซื้อจะต้องทำประกันภัยสำหรับสินค้าที่เช่าซื้อ โดยผู้รับผลประโยชน์ คือ บริษัทผู้ให้เช่าซื้อ

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กวิน พรเลิศ (2546 : 97-98) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมกับคู่สมรสมากกว่า 50,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์มาค้ำประกันการกู้ยืม โดยมีระยะเวลาการกู้ยืม 3 ปี ชำระเงินเป็นรายงวด รวม 36 งวด และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อจากบริษัทอินเตอร์ลิสซิ่ง จำกัด เพียงแห่งเดียว

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้าทุกกลุ่มอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พพอใจต่อการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้เป็นลำดับแรก ด้านราคา ลูกค้าอายุไม่เกิน 20 ปี และอาชีพแม่บ้านพอใจต่อจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถเป็นลำดับแรก ส่วนกลุ่มอายุอื่นพอใจต่อการลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนด ลูกค้าที่มีศึกษาระดับปริญญาตรีและอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ตั้งแต่ 10,001-30,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท พพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายลูกค้าทั้งหมดพอใจต่อทำเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้าพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการของบริษัทเป็นอันดับแรก ด้านบุคลากรต่อการบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความมีอัธยาศัย การเอาใจใส่และติดตามลูกค้า การให้บริการ

ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ บุคลิกภาพทั่วไปและความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการต่อการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการและมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการมีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัทและการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท

โกวิท มหินชัย (2546) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในส่วนประสมทางการตลาดบริการควรมีการพัฒนาปรับปรุงดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาวงเงินกู้ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ด้านราคาควรปรับให้อยู่ในระดับเดียวกับราคาตลาดโดยรวมและควรมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านส่งเสริมการตลาดควรเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในท้องถิ่นมากขึ้น ด้านบุคลากรควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการแนะนำและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรรักษาระดับคุณภาพในด้านบรรยากาศและความทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการควรมีกระบวนการให้บริการที่เร็วขึ้นและทบทวนเอกสารของลูกค้า

ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ นอกจากนี้พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย

ส่วนปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการพบคือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อประสบปัญหาอัตราดอกเบี้ยสูง และปัญหาด้าน

กระบวนการให้บริการในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการด้านสินเชื่อ ประสบปัญหาขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยาก ซับซ้อน และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน มีระบบการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและพนักงานให้บริการไม่เพียงพอจึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการในระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน ในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved