



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- [] 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. หรือต่ำกว่า
 [] 2. อนุปริญญาหรือ ปวส. [] 3. ปริญญาตรี
 [] 4. สูงกว่าปริญญาตรี [] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

- [] 1. เจ้าของกิจการ [] 2. ผู้จัดการทั่วไป
 [] 3. ผู้จัดการฝ่ายผลิต [] 4. ผู้จัดการฝ่ายตลาด
 [] 5. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาการประกอบกิจการ

- [] 1. ไม่เกิน 3 ปี [] 2. 4 - 5 ปี
 [] 3. 6 - 10 ปี [] 4. มากกว่า 10 ปี

7. ลักษณะธุรกิจของท่าน

- [] 1. บุคคลธรรมดา [] 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 [] 3. บริษัทจำกัด [] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรทั้งหมด (หลังหักค่าเสื่อมราคาสะสม) ของกิจการของท่าน

- [] 1. ไม่เกิน 30.0 ล้านบาท [] 2. 31.0 - 50.0 ล้านบาท
 [] 3. 51.0 - 200.0 ล้านบาท [] 4. มากกว่า 200.0 ล้านบาท

9. จำนวนคนงาน หรือ พนักงานทั้งหมดในกิจการของท่าน

- [] 1. ไม่เกิน 30 คน [] 2. 31 - 50 คน
 [] 3. 51 - 200 คน [] 4. มากกว่า 200 คน

10. โครงสร้างส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมดของกิจการในปัจจุบันประกอบด้วย

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เงินทุนของตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. เงินทุนของหุ้นส่วน |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 50% | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50% |
| <input type="checkbox"/> 50% | <input type="checkbox"/> 50% |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50% | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50% |
| <input type="checkbox"/> 3. เงินทุนของผู้ถือหุ้น | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 50% | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50% |
| <input type="checkbox"/> 50% | <input type="checkbox"/> 50% |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50% | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50% |

11. ยอดขายต่อปีของกิจการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 1,000,000.- บาท | <input type="checkbox"/> 2. 1,000,001- 3,000,000.-บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 3,000,001- 5,000,000.-บาท | <input type="checkbox"/> 4. 5,000,001- 7,000,000.-บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 7,000,000.-บาท | |

12. สถานที่ตั้งของกิจการ

1. อ.เมือง
 2. อ.บ้านแพ้ว
 3. อ.กระทุ่มแบน

13. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สินเชื่อระยะสั้น
- 1.1 เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft)
- 1.2 เงินกู้ระยะสั้นโดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน (Promissory Notes)
- 1.3 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance Credit)
- 1.3.1 เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit)
- 1.3.2 เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายในประเทศ (Domestic Letter of Credit)
- 1.3.3 ทรัสต์ รีซีพ (Trust Receipt)
- 1.3.4 แพ็คกิ้ง เครดิต (Packing Credit)
- 1.3.5 การรับซื้อ หรือซื้อลดตั๋วเงินจากการส่งออก (Export Bills Purchased or Discounted)
- 1.4 ภาระผูกพัน การอาวัล / รับรองตั๋วเงิน (Aval / Acceptance)
- 1.4.1 หนังสือค้ำประกัน (Letters of Guarantees/Bank Guarantee)
- 1.5 การรับซื้อลดตั๋วเงินในประเทศ (Domestic Bill Discounted)
- 1.6 การออกหนังสือรับรองเครดิต / หนังสือสนับสนุนทางการเงิน
2. เงินกู้ระยะยาว (Term Loans) (กู้มากกว่า 1 ปี)
3. สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ (Onshore Loans)
- 3.1 เงินกู้ (Onshore Loans) ที่มีสัญญากู้ยืมเงินเป็นหลักประกัน
- 3.2 เงินกู้ (Onshore Loans) ที่มีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักประกัน

14. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 13

1. ไม่เกิน 1 ปี
2. 2 - 5 ปี
3. 6 - 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปี

15. วงเงินสินเชื่อ SME ที่มีอยู่กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน (ไม่รวมสินเชื่อบุคคลทุกประเภท เช่น กู้เพื่อที่อยู่อาศัย, บัตรเครดิต และสินเชื่อขนาดใหญ่)

1. ไม่เกิน 5.0 ล้านบาท
2. 5.1 - 10.0 ล้านบาท
3. 10.1 - 15.0 ล้านบาท
4. 15.1 - 20.0 ล้านบาท

16. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 13 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
- 2. เพื่อลงทุนในกิจการเดิม
- 3. เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน
- 4. เพื่อสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ
- 5. เพื่อให้ผู้นำเข้านำไปชำระค่าสินค้าหรือวัตถุดิบนำเข้า
- 6. เพื่อให้ผู้ส่งออกนำไปจัดซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าเพื่อผลิตและส่งออก
- 7. เพื่อขอให้ธนาคารรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงิน
- 8. เพื่อค้ำประกันสัญญาต่างๆ
- 9. เพื่อออกหนังสือรับรองฐานะและเครดิตของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม
- 10. เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร ฯลฯ
- 11. เพื่อเงินกู้ (Onshore Loans) ที่มีสัญญากู้ยืมเงินเป็นหลักฐาน
- 12. เพื่อเงินกู้ (Onshore Loans) ที่มีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐาน
- 13. เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
- 14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ปัจจุบันท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานธนาคาร
- 2. โปสเตอร์ของธนาคาร
- 3. จดหมายจากธนาคาร(Direct Mail)
- 4. Web Page ของธนาคาร
- 5. Call Center ของธนาคาร
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการ
เลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SME)ของธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร**

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใดกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ด้านหลังของปัจจัยย่อยแต่ละข้อเพียงช่องเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท					
2. หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไป					
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
4. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป					
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระตรงกับความต้องการ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น					
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำ					
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ					
5. จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ไม่สูงเกินไป					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ					
2. มีจำนวนสาขาให้บริการมาก					
3. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย					
4. มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ					
5. ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก					
6. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ					
2. มีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล					

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SME)ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4. มีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
2. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อ ได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลา และสถานที่					
5. พนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6.ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาด และ กว้างขวาง					
2. ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
3. ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ					
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ					
5. ภายในธนาคารมีบริการเสริม ต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ					
6. บรรยากาศและอุณหภูมิภายในธนาคารมีความเหมาะสม สบาย ไม่อึดอัด					
7. พนักงานมีการแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SME)ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
2. มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต					
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้					
4. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental factors)					
1. อัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่สูงมากนัก					
2. มีนโยบายการส่งเสริมจากภาครัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ดีขึ้น โดยช่วยเหลือทางการเงินการลงทุนให้กับธุรกิจ SME					
2. ปัจจัยภายในองค์กรของท่าน (Organizational factors)					
1. กิจกรรมมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่ชัดเจน					
2. มีการจัดระบบและโครงสร้างในการบริหารงานภายในธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal factors)					
ลักษณะของความสัมพันธ์ภายในกลุ่มบุคคลของกิจการที่มีอำนาจในการพิจารณาใช้สินเชื่อ SME					
4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual factors)					
ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจใช้สินเชื่อ SME เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบมาก					

ส่วนที่ 3. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ของท่านพบว่าปัญหาเหล่านี้มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด แล้วใส่

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาด้านกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีสินเชื่อให้เลือกน้อย					
2. หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน มากเกินไป					
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ ต่ำไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
4. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก					
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระไม่ค่อยตรงกับความต้องการ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ปัญหาด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น					
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อสูงกว่าธนาคารอื่น					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น					
4. จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูงกว่าธนาคารอื่น					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สาขาที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. มีจำนวนสาขาให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอในการไปใช้บริการ					
3. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
4. ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
5. ไม่สามารถติดต่อขอรับบริการทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ไม่ค่อยมี การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์					
2. ไม่ค่อยมี ส่วนลดหรือการยกเว้นค่าธรรมเนียม					
3. พนักงานของธนาคารไม่ค่อย ออกมาแนะนำบริการ					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร (ต่อ)**

ปัญหาด้านกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ปัญหาด้านบุคคลากร (People)					
1. พนักงานไม่ค่อยมีน้ำใจ พุดจาไม่สุภาพ และมรรยาทไม่ดี					
2. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่ค่อยมีความเสมอภาค					
3. พนักงานไม่ค่อยสนใจให้บริการ					
4. พนักงานไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6.ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. อาคารสถานที่ของธนาคาร <u>ค่อนข้างเก่า การตกแต่งไม่ทันสมัย และ คับแคบ</u>					
2. ภายในธนาคารมี <u>เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ค่อนข้างล้าสมัย</u>					
3. ภายในธนาคาร <u>ไม่ค่อยมีความเป็นระเบียบ</u> เช่น การจัดวาง เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ					
4.ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร <u>ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ</u>					
5. ธนาคาร <u>ไม่ค่อยมีบริการเสริมต่างๆ</u> เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7.ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. การอนุมัติสินเชื่อ <u>ค่อนข้างล่าช้ามาก</u>					
2. ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย ทำให้เสียเวลา					
3. ขั้นตอนการขอสินเชื่อ <u>ค่อนข้างยุ่งยาก และซับซ้อน</u>					
4. เอกสาร <u>ยุ่งยาก ซับซ้อน</u> ในการทำนิติกรรม					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงบริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง
นายสกล ชะอุ่ม ผู้ทำการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสกล ชะอุ่ม
วัน เดือน ปีเกิด	30 กรกฎาคม 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2528 พนักงานการเงิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2535 หัวหน้าการเงิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ปี พ.ศ. 2539 นักวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ. 2543 นักวิจัยอาวุโส ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ. 2550 เจ้าหน้าที่สินเชื่ 6 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved