

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินค้า เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า (Customer Satisfaction)

Philip Kotler (1994) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะได้รับจากการบริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความต้องการของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความต้องการของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความต้องการที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Mix) ซึ่ง ศิริวรรณ เจริรัตน์ และคณะ (2541)กล่าวถึง ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่ผู้ขายมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติ คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว วงเงินสินเชื่อ การออกแบบผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า
2. ด้านราคา(Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบระหว่างราคา (Price) กับคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ราคาจึงเป็นตัวสร้างให้เกิดรายได้จากการขายและนำไปสู่การสร้างกำไรในที่สุด ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังลูกค้าที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด จะต้องหาทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง อยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีที่จอดรถเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมกระตุ้นใจเลือกใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้าโดยเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจบริการสามารถทำการส่งเสริมการตลาดได้สี่แบบเรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mixed) ซึ่งประกอบด้วย

4.1) การโฆษณา (Advertising) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้บุคคล (Non Personal) โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา

4.2) การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการขายโดยใช้พนักงานขาย

4.3) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นเครื่องมือหรือกิจกรรมทางการตลาดนอกจากการขายโดยการโฆษณา และ การใช้พนักงานขาย

4.4) การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นแผนการนำเสนอภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีระหว่างธุรกิจและลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

5. ด้านบุคลากร (People) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งได้จากการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้นแตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานควรมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบ สื่อสารกับลูกค้าได้ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง

6. ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ เป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction) เช่น การทักทายและต้อนรับลูกค้าที่มาติดต่อ การแนะนำ การคิดค่าบริการที่เที่ยงตรง และการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง การพัฒนารูปแบบการให้บริการทำได้โดยการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management , TQM) หรือต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ และลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า และสามารถทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย

บริบทธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีอายุครบ 99 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555

ธนาคารออมสินในวันนี้ ยังคงก้าวเดินและมุ่งหน้าสู่ วิสัยทัศน์ การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารเป็นสำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล(กระทรวงการคลัง) และพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ส่งเสริมทั้งด้านการออมและการลงทุน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับชุมชนและเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป โดยธนาคารออมสินมีรูปแบบธุรกรรมกรให้บริการของธนาคาร แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

1. ด้านเงินฝาก

บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน มีหลากหลายให้เลือกออมทรัพย์ในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการ สำหรับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษประเภทต่าง ๆ เงินฝากประจำประเภทต่าง ๆ เงินฝากสลากออมสินพิเศษ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว และบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม เป็นต้น

2. ด้านสินเชื่อ

บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สำหรับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป สามารถเลือกใช้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย ประกอบด้วย สินเชื่อตามนโยบายรัฐบาล (สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน สินเชื่อโครงการปรับโครงสร้างหนี้ภาคประชาชน(หนี้นอกระบบ) สินเชื่อโครงการบ้านออมสินเพื่อประชาชน สินเชื่อ

ธุรกิจห้องแถว สินเชื่อคอมพิวเตอร์ และสินเชื่อพัฒนาการเลี้ยงสัตว์ปีก) สินเชื่อธุรกิจ (สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs สินเชื่อแพคตอริง เงินกู้ระยะสั้นตามตัวสัญญาใช้เงิน สินเชื่อเพื่อสถาบันการเงิน และสินเชื่อเพื่อสถานศึกษาและสถาบันฝึกอบรมอาชีพเอกชน) สินเชื่อบุคคล (สินเชื่อเคหะ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อโทรทอง สินเชื่อสุขสันต์ เป็นต้น) และสินเชื่ออื่น ๆ (สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท สินเชื่อองค์กรชุมชน สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู สินเชื่อวิทยฐานะแก้ไขปัญหาหนี้สิน สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการทหาร สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญ สินเชื่อโครงการพัฒนาชีวิตข้าราชการส่วนท้องถิ่น สินเชื่อโครงการเกื้อกูลผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา เป็นต้น)

3. ธุรกิจบริการอื่น ๆ

นอกเหนือจากการบริการด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อแล้ว ธนาคารออมสินยังมีบริการทางการเงินอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย บัตรเงินด่วน ออมสิน(ATM) บัตรออมสินวิซ่าเดบิต บัตรเครดิต เคทีซี ออมสิน บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการโอนเงินระหว่างธนาคาร บริการให้เช่าตู้നിറภัย บริการCall Center 1115 เป็นต้น

ข้อมูลจำเพาะเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (สินเชื่อเคหะ)

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลทั่วไปเพื่อซื้อที่ดินและเตรียมปลูกสร้างอาคาร หรือปลูกสร้างอาคารในที่ดินของตนเองหรือคู่สมรส หรือซื้ออาคารชุด หรือซื้อห้องชุด ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเองหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว หรือไถ่ถอนที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างจากสถาบันการเงินอื่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งที่สถาบันการเงินให้แก่บุคคล 2 กลุ่มคือ

ผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ จัดสรรที่ดิน จัดหาหรือจัดสร้างบ้านหรือบ้านพร้อมที่ดิน ห้องชุดในอาคารชุด รวมทั้งอาคารพาณิชย์หรือตึกแถว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอยู่อาศัย

ผู้บริโภค เพื่อซื้อที่ดินและเตรียมปลูกสร้างที่อยู่อาศัยของตนเองหรือซื้อที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัยหรืออาคารพาณิชย์หรือห้องชุดในอาคารชุด เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง รวมทั้งเพื่อปลูกสร้าง ต่อเติม หรือซ่อมรวมที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตนเอง

ในการกู้ยืมโดยทั่วไป องค์กรประกอบพื้นฐานของสินเชื่อ คือ เงินคาวน คือจำนวนเงินสดที่คุณจะต้องสมทบในวันแรกของการกู้ยืมซึ่งมักถูกกำหนดให้เป็นเปอร์เซ็นต์ของราคา บ้านที่ต้องการซื้อ เช่น บ้านราคา 2,000,000 บาท ในการขอสินเชื่อบ้านต้องคาวน 20% หมายความว่า คุณต้องออกเงินสดเอง 400,000 บาท โดยผู้ให้กู้จะให้กู้ในส่วนที่เหลือเท่ากับ 1,600,000 บาท

เงินต้น (Principal) คือ จำนวนเงินที่กู้ออกมาเพื่อใช้ร่วมกับเงินคาวนในการซื้อบ้าน

คุณสมบัติผู้ขอกู้ มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี มีอาชีพและรายได้แน่นอน และต้องเป็นผู้ฝากเงินประเภทหนึ่งประเภทใดของธนาคาร

การกู้เงิน จะกู้คนเดียวหรือกู้ร่วมกับบุคคลอื่นก็ได้ แต่ผู้กู้และผู้กู้ร่วมต้องมีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเอง หรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตน หรือคู่สมรส และเพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดของตนเอง หรือคู่สมรส จากสถาบันการเงินอื่น

จำนวนเงินให้กู้ ไม่เกินรายละ 10,000,000 บาท โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 95 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ กรณีที่ดินพร้อมอาคาร และไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ กรณีห้องชุด ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรรกรณีซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรรกรณีซื้อห้องชุด ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินอาคารที่ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซม (แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินร้อยละ 95 ของราคาประเมินที่ดินพร้อมอาคาร)

ระยะเวลาชำระเงินกู้ คือ จำนวนปีการผ่อนชำระ โดยทั่วไปจะถูกแบ่งออกเป็นงวดหรือจำนวนเดือน เช่น 120 งวดเท่ากับ 10 ปี ระยะเวลาการกู้ที่ยาวขึ้น หมายถึง ดอกเบี้ย และความเสียด ที่เพิ่มขึ้น สำหรับธนาคารออมสิน ผ่อนชำระไม่เกิน 30 ปี นับตั้งแต่เดือนชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญาและเมื่อรวมอายุผู้ขอกู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี

ดอกเบี้ย (Interest) คือ ค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมที่ต้องจ่ายแก่ผู้ให้กู้ โดยปกติอัตราดอกเบี้ยจะคิดเป็นร้อยละต่อปี และ ธนาคารออมสินแบ่งออกเป็น สองประเภท

อัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวจะแตกต่างกันไปตามประกาศของธนาคาร โดยธนาคารจะให้ลูกค้าใช้ดอกเบี้ย MLR

อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ 0 % ภายในระยะเวลา 9 เดือนแรก อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1.25 % ภายในระยะเวลา 1 ปีแรก และอัตราดอกเบี้ยคงที่ 3.45% ภายในระยะเวลา 3 ปี เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ลูกค้าจะใช้อัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว (MLR) ตามประกาศธนาคาร

หลักประกันการกู้เงิน ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด ตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ซึ่งเป็นของผู้กู้หรือคู่สมรส และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตามความจำเป็น และมีทางสาธารณประโยชน์ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก

ค่างวดผ่อนชำระรายเดือน จำนวนเงินที่จะต้องจ่ายคืนแก่ผู้ให้กู้ในแต่ละเดือน โดยปกติจะมีมูลค่าที่เท่ากันตลอดอายุสินเชื่อ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ดอกเบี้ย (Interest Charge) จะคิดบนยอดเงินต้นที่ยังค้างชำระอยู่ ส่วนนี้จะมีมูลค่าลดลงเรื่อยๆ ตามการผ่อนชำระคืนเงินต้น

ชำระคืนเงินต้น (Principal Repayment) ส่วนที่ไม่ใช่การดอกเบี้ยจะถูกนำไปลดยอดเงินต้น

การจ่ายเงินกู้ กรณีกู้เงินเพื่อซื้อที่ดิน หรือที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด หรือได้ถอนจำนวน จ่ายเงินกู้ทั้งหมดในงวดเดียว กรณีกู้เงินเพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร จ่ายเงินกู้ตามการปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารไม่เกิน 5 งวด

เอกสารหลักฐานส่วนตัว สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ- ชื่อสกุล สำเนาใบสำคัญการสมรส สำเนาใบสำคัญการหย่า สำเนาใบมรณบัตร ทั้งผู้กู้ ผู้กู้ร่วม และคู่สมรส

เอกสารหลักฐานทางการเงินกรณีผู้มีรายได้ประจำ สลิปเงินเดือน หนังสือรับรองเงินเดือน (อายุไม่เกิน 3 เดือน) เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Statement) อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง บัตรรับบำนาญ

เอกสารหลักฐานทางการเงินกรณีเจ้าของกิจการ หรือผู้ที่อ้างอิงรายได้จากกิจการ สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลต่อกระทรวงพาณิชย์ หนังสือบริคณห์สนธิอายุไม่เกิน 3 เดือน สำเนารายชื่อผู้ถือหุ้นไม่เกิน 3 เดือน หลักฐานการเสียภาษีเงินได้ งบการเงินปีล่าสุด

Statement ในนามส่วนบุคคลหรือกิจการอย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง รูปถ่ายกิจการ Cash Flow พร้อมเอกสารแสดงแหล่งที่มาของรายได้

เอกสารหลักฐานทางการเงินกรณีผู้ประกอบการอาชีพอิสระ หลักฐานแสดงการเสียภาษีเงินได้ 50ทวี แสดงรายได้ในช่วง 6 เดือนย้อนหลัง Statement อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง บัตรประจำตัววิชาชีพ (ถ้ามี) หลักฐานแสดงรายได้อื่น ๆ

เอกสารหลักทรัพย์ค้ำประกัน สำเนาโฉนดที่ดิน น.ส.3 ก หรือหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์พร้อมสารบัญจดทะเบียนทุกหน้า(ถ่ายสำเนาเท่าฉบับจริง) แผนผังแสดงที่ตั้งที่ดิน ราคาประเมินของกรมที่ดิน และเอกสารเพิ่มเติมตามวัตถุประสงค์ของการขอกู้

กรณีกู้เพื่อซื้อหลักทรัพย์ สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหลักฐานการผ่อนชำระเงินดาวน์/เงินมัดจำ

กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างบ้าน ปรับปรุง ต่อเติม แบบแปลนการก่อสร้าง/ ต่อเติมอาคาร สำเนาสัญญาจ้างเหมาการก่อสร้าง/ ต่อเติม สำเนาใบอนุญาตก่อสร้าง /ต่อเติม ภาพถ่ายหลักประกันเดิมก่อนการปรับปรุง/ต่อเติม

กรณีกู้เพื่อชำระหนี้เดิมที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น (Refinance) หลักฐานการผ่อนชำระเงินกู้เดิม ใบแสดงรายการเดินบัญชีเงินกู้สินเชื่อบริษัท (Statement) ย้อนหลัง ไม่น้อยกว่า 1 ปี สำเนาสัญญากู้เงินจากสถาบันการเงินเดิม สำเนาสัญญาจ้างจากสถาบันการเงินเดิม

ค่าใช้จ่ายรวมในการยื่นกู้สินเชื่อ (Closing Costs) โดยมีค่าธรรมเนียมหลัก ดังนี้

1. ค่าจัดการสินเชื่อ (ค่าธรรมเนียมการยื่นกู้) จ่ายให้กับผู้ให้กู้
2. ค่าประเมินราคาหลักประกัน จ่ายให้กับผู้ให้กู้
3. ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย จ่ายให้กับผู้ให้กู้เพื่อชำระแก่บริษัทประกันต่อไป
4. ค่าอากรแสตมป์ จ่ายให้กับผู้ให้กู้เพื่อชำระแก่กรมสรรพากร
5. ค่าบริการเอกสารนิติกรรมสัญญา จ่ายให้กับผู้ให้กู้
6. ค่าธรรมเนียมจดจำนองที่ดินเป็นประกัน จ่ายให้กับกรมที่ดิน

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1.หลักความสามารถในการชำระหนี้ ธนาคารจะพิจารณาจากรายได้ของผู้กู้และผู้กู้ร่วมเป็นหลัก โดยพิจารณาให้กู้ประมาณ 30-40 เท่าของรายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของอาชีพและความมั่นคงของรายได้ของผู้กู้และผู้กู้ร่วมด้วย นอกจากพิจารณาเกณฑ์รายได้แล้วธนาคารยังพิจารณาเรื่องสัดส่วนเงินงวดรายเดือนประกอบด้วย

2.หลักประกันเงินกู้ หลักประกันต้องเป็นของผู้กู้ หรือคู่สมรส มีสภาพคล่องในการซื้อขาย และจะต้องสูงกว่าวงเงินกู้ โดยธนาคารจะคำนวณเป็นสัดส่วนเงินกู้ต่อหลักประกัน

3.หลักคุณสมบัติส่วนตัวของผู้กู้ธนาคารจะพิจารณารายละเอียดด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากความสามารถในการชำระหนี้และหลักประกันเงินกู้ ดังนี้

- อายุของผู้กู้ต้องครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเมื่อรวมกับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ ต้องไม่เกิน 65 ปี
- ผู้กู้รวม จะต้องสามารถสืบความสัมพันธ์ได้ตามกฎหมาย
- ประวัติการเงิน หรือข้อมูลเครดิตบูโร จะต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ไม่เป็นผู้มีประวัติการเงินเสียหาย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา

ธนาคารออมสินเขตพะเยา เป็นธนาคารออมสินเขตที่แยกออกมาจากธนาคารออมสินเขตเชียงราย เมื่อตุลาคม 2552 เพื่อกระจายอำนาจการควบคุมดูแลให้ทั่วถึง โดยมีการแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน 1 หน่วยย่อย และธนาคารออมสินสาขาในการกำกับดูแล ได้แก่ หน่วยงานวิเคราะห์สินเชื่อ หน่วยงานประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ หน่วยงานบริหารหนี้และคดี หน่วยย่อยสนับสนุนงานสาขา และธนาคารออมสินสาขาจำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาจุน สาขาปง สาขาดอกคำใต้ ปัจจุบันปี 2555 มีสาขาเปิดใหม่เพิ่มอีก 1 สาขา คือสาขามหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งธนาคารออมสินเขตพะเยาจะดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารออมสินภาค 9 สายงานกิจการสาขา 3 โดยมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ชัดเจน

การกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานธนาคารออมสินเขตพะเยา เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

1. กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสาขาในสังกัดให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร
2. วิเคราะห์และให้ความเห็นสินเชื่อเคหะ(สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย)ของสาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ รวมทั้งการตรวจสอบ และติดตามการใช้เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติ
3. ดำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ให้แก่สาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ของเขตพิจารณารับรองราคาประเมินหลักประกัน รวมทั้งการตรวจสอบผลงานการก่อสร้างเพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายเงินกู้

4. จัดทำนิติกรรมสัญญาของสินเชื่อ และนิติกรรมสัญญาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ
5. ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทในความรับผิดชอบ การตรวจสอบและควบคุมหลักประกันสัญญาให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ รวมทั้งการไถ่ถอนหลักประกัน

กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (สินเชื่อเคหะ) มีหลากหลายประเภทเพื่อเป็นการให้บริการลูกค้าได้หลากหลายขึ้น ได้แก่
 - 1.1 กรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย
 - 1.2 โครงการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี
 - 1.3 การให้สินเชื่อกรณีไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น และกู้เพิ่มเติมเพื่ออุปโภคบริโภค (Re-Plus)
 - 1.4 โครงการสินเชื่อเคหะแก่ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ (กรณีหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อตกลง)
 - 1.5 การให้สินเชื่อเคหะจากการซื้อทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ของธนาคารออมสิน
 - 1.6 โครงการสินเชื่ออาคารพาณิชย์ (ห้องแถว)
 - 1.7 โครงการสินเชื่อเคหะสำหรับกลุ่มวิชาชีพทางการแพทย์
 - 1.8 โครงการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ซื้อรายย่อย (Post Finance) สำหรับโครงการที่ดำเนินงานโดยบริษัทมหาชน หรือโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจ (Pre Finance)
2. วงเงินที่อนุมัติให้กู้กรณีปลูกสร้างอาคารในที่ดินของตนเองหรือคู่สมรสในอัตราไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินสิ่งปลูกสร้าง วงเงินที่อนุมัติให้กู้กรณีซื้อที่ดินพร้อมอาคารในอัตราไม่เกินร้อยละ 95 ของราคาประเมินที่ดินพร้อมอาคาร กรณีซื้อห้องชุด อนุมัติให้กู้ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ กรณีซื้อห้องชุด อนุมัติให้กู้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรร

กรณีซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการ
จัดสรรกรณีซื้อห้องชุด และต้องวิเคราะห์ให้สัมพันธ์กับความสามารถในการ
ชำระหนี้ด้วย

3. จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระและระยะเวลาการผ่อนชำระจะสอดคล้องกับ
รายได้ และอายุของผู้กู้
 4. วัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า
 5. มีมาตรฐานการประเมินราคาหลักประกันมีราคาเปรียบเทียบอย่างชัดเจน
 6. กำหนดสัดส่วนเงินกู้ต่อหลักประกันเหมาะสมและตรงตามความต้องการขอ
ลูกค้า
 7. ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นคงของธนาคารโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน
- ด้านราคา**

1. เลือกอัตราดอกเบี้ยที่ถูกกว่าสถาบันการเงินอื่น โดยมีการคำนวณให้ลูกค้าได้
ประโยชน์สูงสุด ซึ่งปัจจุบันจะเลือกอัตราดอกเบี้ยคงที่ 3 ปีร้อยละ 3.45 ต่อปี
และตั้งแต่ปีที่ 3 เป็นต้น ไปอัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR-0.50 เป็นอันดับแรก ถ้าผู้
ขอู้ต้องการผ่อนชำระเงินงวดเกินกว่าที่ธนาคารกำหนดในปีที่
1 จะเลือกอัตราดอกเบี้ยคงที่ปีที่ 1 ร้อยละ 1.25 ปีที่ 2 อัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR-
2 และตั้งแต่ปีที่ 3 เป็นต้น ไปอัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR-0.50
2. ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท รายละ 500 บาท
วงเงินกู้ไม่เกิน 500,001 – 2,000,000 บาท รายละ 1,000 บาท วงเงินกู้ไม่เกิน
2,000,001 – 5,000,000 บาท รายละ 2,000 บาท วงเงินกู้ตั้งแต่ 5,000,001 บาท
ขึ้นไป คิดอัตราร้อยละ 0.25 ของวงเงินกู้ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา
หลักประกัน คิดอัตราร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอู้ ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 1,000
บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา รายละ 1,000 บาท
เป็นจัดเก็บตามคำสั่งของธนาคารซึ่งกำหนดโดยสำนักงานใหญ่
3. ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยบริษัทผู้รับประกันเป็นผู้กำหนดค่าเบี้ยประกันแต่จะเลือก
ให้ลูกค้าทำในระยะเวลา 3-5 ปี ซึ่งค่าเบี้ยประกันจะถูกกว่าทำประกันอัคคีภัยปี
ต่อปี

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1. ธนาคารออมสินเขตพะเยา เดิมมีสาขาให้บริการจำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขา
พะเยา ตั้งอยู่ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา สาขาเชียงคำ ตั้งอยู่ตำบลห้วยน้ออำเภอ

เชียงคำ สาขาจุน ตั้งอยู่ห้วยข้าวเก่า อำเภอจุน สาขาปง ตั้งอยู่ตำบลนาปรัง อำเภอปง สาขาดอกคำใต้ ตั้งอยู่ตำบลบุญเกิด อำเภอดอกคำใต้ ปลายปี 2554 เปิดสาขาให้บริการเพิ่ม ได้แก่สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งอยู่ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา ซึ่งทุกสาขาทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน สะดวกต่อการมาใช้บริการของลูกค้า มีที่จอดรถไว้สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

2. ธนาคารออมสินสาขาพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาจุน สาขาปง สาขาดอกคำใต้ เวลาให้บริการตั้งแต่ 8.30 น.- 15.30 น. ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยพะเยา เวลาให้บริการตั้งแต่ 9.30น. – 16.30น. เพื่อเป็นการขยายช่องทางการบริการ
3. สถานที่ตั้งของสาขาสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อและสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้จัดทำโฆษณาการให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยทางหนังสือพิมพ์บ้าง วารสารทางการเงินบ้าง
2. ธนาคารออมสินเขตพะเยาจะมีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมายแจ้งตามหน่วยงานต่าง ๆ
3. ธนาคารออมสินเขตพะเยา ให้พนักงานออกประชาสัมพันธ์ แนะนำสินเชื่อตามหน่วยงานราชการ บ้านที่อยู่อาศัย ร้านค้าอาคารพาณิชย์
4. มีของแจกตามช่วงเวลาของการส่งเสริมการขายของธนาคารออมสินเขต เช่น การกล่อกเอนกประสงค์ ร่มกันฝน กระเป๋าล้อลาก ในการขอสินเชื่อไตรมาส 2
5. ธนาคารออมสินเขตพะเยา จัดทำเอกสารแนะนำ หลักเกณฑ์ เงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แจกให้ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขา

ด้านบุคลากร

1. พนักงานได้รับการอบรมเรื่องการให้บริการ ตั้งแต่การแต่งกาย กิริยาท่าทาง คำพูด การมีมนุษยสัมพันธ์ ความใส่ใจในการให้บริการ
2. มีการประชุมอบรม ชักซ้อมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อทุก 6 เดือน เพื่อเสริมสร้างความรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหา เข้าใจในความต้องการของลูกค้า แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเหตุการณ์
3. มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการประชุมภายในสาขาและการประชุมเขต เพื่อที่จะให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าอย่างถูกต้อง

4. ปลุกจิตสำนึกในการบริการ ซึ่งพนักงานจะต้องรู้ค่านิยม (Core Value) ของธนาคาร ซึ่งให้มีการพูดถึงทุกครั้งของการประชุม เพื่อให้การบริการแบบมีมืออาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. พนักงานสาขาจะให้เอกสารแนบประกอบแบบคำขอกู้สินเชื่อโดยแนะนำให้ผู้ลูกค้าจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน
2. ให้พนักงานประเมินราคาหลักประกันประเมินให้แล้วเสร็จไม่เกิน 5 วัน นับจากวันรับเอกสารจากสาขา
3. พนักงานที่ทำหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อต้องวิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้าหลังจากประเมินราคาเรียบร้อยแล้ว ไม่ต่ำกว่าวันละ 2 แพ้ม ต่อคน
4. ให้มีการทำประกันสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้ธนาคารทุกบัญชี

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

1. ธนาคารมีระบบงานสินเชื่อที่ทันสมัยโดยเปลี่ยนจากระบบOnline มาเป็นระบบ CBS
2. สาขามีการทำกิจกรรม 5 ส. มีการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารแนะนำสินเชื่อให้ผู้ลูกค้าเห็นและหยิบอ่านได้สะดวกยิ่งขึ้น
3. มีป้ายบอกการให้บริการแต่ละประเภทงาน
4. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำลูกค้าตลอดเวลา
5. มีที่นั่งสำหรับรอการให้บริการ มีเครื่องดื่มไว้บริการ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด
6. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารเชื่อถือได้ มีโทรทัศน์วงจรปิด

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร สารละสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ ใน ธนาคารออมสินภาคนครหลวง 3 จำนวน 390 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ส่วนด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารในฐานะเป็นธนาคารของรัฐและความมั่นคงทางการเงินโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยคงที่แบบ 3 ปี และแบบ 4 ปี ด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของสาขาที่ใช้บริการ และสถานที่ตั้งของสาขาอยู่ในแหล่งชุมชน ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มาตรการแก้ไขปัญหาโดยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยจากอัตราดอกเบี้ยเดิมเป็นอัตราดอกเบี้ยตามประกาศธนาคาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์บริการสินเชื่อเคหะ และความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับ

ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารจำนวน 321 ราย ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับด้านราคา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีกริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

แสวงหาคำชี้แจง (2553) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2553 จำนวน 122 ตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด อายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ของครอบครัว 15,000-25,000 บาท ระยะเวลาการให้บริการด้านสินเชื่อ กับสาขา 6-12 เดือน วงเงินสินเชื่อ 1,000,000-3,000,000 บาท ระยะเวลาอนุมัติวงเงิน 2-4 สัปดาห์ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง เหตุผลที่เลือกใช้ คิดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้