

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัยถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ เพราะชีวิตของมนุษย์ส่วนใหญ่เวลาสองในสามของแต่ละวันมักจะใช้ชีวิตอยู่ที่บ้านพักอาศัย ทั้งการพักผ่อนหลับนอนและการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในครอบครัวส่วนเวลาที่เหลือเป็นเวลาของการทำงานหรือทำกิจกรรมในสถานที่อื่นๆ ดังนั้นจึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะไม่ได้การจะเป็นเจ้าของบ้านสักหลังหนึ่งนั้นสำหรับคนธรรมดาทุกๆ ไปแล้วไม่ใช่เรื่องง่ายๆ บางคนต้องเก็บหอมรอมริบมาทั้งชีวิตเพื่อซื้อบ้าน ทั้งนี้เพราะบ้านมีราคาแพง โดยทั่วไปแล้วทุกคนคงปรารถนาที่จะมีบ้านเป็นของตนเองกันทั้งนั้นแต่ความปรารถนานี้จะเป็นจริงขึ้นมาได้ก็ต่อเมื่อมีเงินพอที่จะซื้อได้เท่านั้นการซื้ออาจซื้อด้วยเงินสดทั้งจำนวน หรือมีเงินออมประมาณร้อยละ 20-30 ของราคาบ้านเพื่อเป็นค่าวางเงินจอง และเงินค่างวด ส่วนที่เหลือประมาณร้อยละ 70-80 ของราคาบ้านจะต้องขอกู้เอาจากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ลูกค้าที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่นๆดังต่อไปนี้

1. ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ เงินฝากสลากออมสิน และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

2. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อไทรทอง สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ สินเชื่อหน่วยงานเอกชน สินเชื่อธุรกิจทั่วไป สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ และสินเชื่ออื่นๆ

3. ด้านอื่นๆ ได้แก่ บริการบัตรวีซ่าเดบิต บัตรวีซ่าเดบิตสมาร์ตไลฟ์ บัตรวีซ่าเดบิตสมาร์ตแคร์ บัตรเครดิตเคทีซีออมสิน บริการ Internet Banking บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM, ADM เรือธนาคาร ออมสินรถเคลื่อนที่ มอเตอร์ไซด์แบงก์กิ้ง บริการเงินตราต่างประเทศ บริการชำระเงินออนไลน์ เช็ค ของขวัญ โอนเงินบาทเน็ต แจ้งผลรางวัลทาง SMS บริการเช่าตู้നിറภัย และอื่นๆ

สินเชื่อเคหะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทหนึ่งที่ธนาคารออมสินให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลทั่วไป โดยผู้ขอกู้จะต้องมีคุณสมบัติคือ มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ มีอาชีพและรายได้ที่แน่นอนวัตถุประสงค์ของการกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุดซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินของตนเอง หรือไถ่ถอนจำนองที่ดินจากสถาบันการเงินอื่น จำนวนเงินให้กู้สูงสุดได้ไม่เกินร้อยละ 95 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ระยะเวลาการชำระเงินกู้สูงสุดถึง 30 ปี (ธนาคารออมสิน, 2557) เมื่อพิจารณาเงินให้สินเชื่อเคหะทั้งประเทศของธนาคารออมสิน ในปี 2551-2555 พบว่า เงินให้สินเชื่อเคหะในปี 2551 มีจำนวน 115,402.41 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 162,388.63 ล้านบาท ในปี 2554 โดยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณร้อยละ 12 แต่ในปี 2555 เงินให้สินเชื่อเคหะมีจำนวน 206,901.08 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 27.4 เนื่องจากประเทศไทยเกิดวิกฤตมหาอุทกภัยในช่วงปลายปี 2554 ทำให้บ้านเรือนประชาชนทั้งประเทศได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก รัฐบาลมีนโยบายฟื้นฟูเศรษฐกิจไทยและช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยในปี 2554 โดยเฉพาะโครงการที่โดดเด่นคือโครงการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยปี 2554 วงเงินสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำหรือสินเชื่อซอฟต์โลนจำนวน 300,000 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 3 ระยะเวลา 5 ปี ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตมหาอุทกภัยและนโยบายบ้านหลังแรกของภาครัฐ ซึ่งทำให้ธนาคารออมสินมีอัตราการเติบโตของสินเชื่อเคหะในปี 2555 เพิ่มขึ้นมากในปี 2551 สินเชื่อเคหะมีส่วนเป็นร้อยละ 21 ของสินเชื่อรวม โดยสินเชื่อรวมมีจำนวนเพียง 548,413 ล้านบาท ถึงแม้ว่าปี 2552 – 2555 สินเชื่อเคหะจะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นแต่สินเชื่อประเภทอื่นๆ ของธนาคารมีมากกว่า เช่นในปี 2552 สินเชื่อประเภทบุคคลทั่วไปมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 63.3 มีสัดส่วนเป็นร้อยละ 54.9 ของสินเชื่อรวมทั้งหมด โดยเฉพาะสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพและสินเชื่อสวัสดิการแก่กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ เพราะธนาคารออมสินได้ลงนามบันทึกข้อตกลงโครงการสวัสดิการเงินกู้สมาชิก ช.พ.ค. โครงการ 5 โดยดำเนินการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิก ช.พ.ค.หรือสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครู วงเงินให้กู้ไม่เกิน 600,000 บาทและในปี 2553 ขยายวงเงินให้กู้เป็น 1,200,000 บาท จึงทำให้อัตราการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อรวมในปี 2552-2553 สูงประมาณร้อยละ 42 หลังจากนั้นในปี 2554-2555 อัตราการเพิ่มขึ้นของสินเชื่ออยู่ที่ประมาณร้อยละ 20 เนื่องจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและความไม่สงบของเหตุการณ์ทางการเมืองใน

ประเทศ ทำให้ธนาคารมีความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้นและสัดส่วนสินเชื่อเคหะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 13 ของสินเชื่อรวม (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 สินเชื่อเคหะและสินเชื่อรวมของธนาคารออมสินทั่วประเทศ ปี 2551 – 2555

ปี	สินเชื่อเคหะ		สินเชื่อรวม		สัดส่วนสินเชื่อเคหะต่อสินเชื่อรวม(%)
	ล้านบาท	อัตราการเพิ่มขึ้น(%)	ล้านบาท	อัตราการเพิ่มขึ้น(%)	
2551	115,402.41	-	548,413	-	21.0
2552	128,029.09	10.9	781,497	42.5	16.6
2553	143,403.47	12.0	1,111,837	42.3	12.9
2554	162,388.63	13.2	1,351,990	21.6	12.0
2555	206,901.08	27.4	1,585,144	17.2	13.1

ที่มา: ธนาคารออมสิน, 2551 – 2555

เชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือที่ธนาคารออมสินเปิดให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนเกือบทุกอำเภอ ธนาคารออมสินแบ่งการบริหารจัดการออกเป็นเขตทั้งหมด 4 เขต ได้แก่ เขตเชียงใหม่ 1 มีสาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา เขตเชียงใหม่ 2 มีสาขาในเขตอำเภอเมืองและนอกเมืองฝั่งทิศตะวันออก จำนวน 9 สาขา เขตเชียงใหม่ 3 มีสาขาในเขตอำเภอนอกเมืองฝั่งทิศใต้และทิศตะวันตกจำนวน 10 สาขา และเขตเชียงใหม่ 4 มีสาขาในเขตอำเภอนอกเมืองฝั่งทิศเหนือจำนวน 7 สาขา (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 สาขาที่เปิดให้บริการของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่

เขต	สาขาที่เปิดให้บริการ
1. เขตเชียงใหม่ 1	สาขาเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย สาขาถนนทิพย์เนตร สาขาช้างคลาน สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าเชียงใหม่ สาขาพროมเมนาดา สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล สาขาเทสโก้โลตัสคำเที่ยง สาขาเม-ญา สาขานิมนานเหมินทร์และสาขาย่อยข้างม่อย
2. เขตเชียงใหม่ 2	สาขาคอยสะเก็ด สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาบวกรกหลวง สาขาสันกำแพง สาขาแม่ใจ สาขาสันทราย สาขามีโชคพลาซ่า สาขาบ่อสร้าง และสาขาสามแยกสันทราย
3. เขตเชียงใหม่ 3	สาขาหางดง สาขาบึกชีหางดง สาขาสารภี สาขาแม่วาง สาขาสันป่าตอง สาขาจอมทอง สาขาคอยเต่า สาขาแม่แจ่ม สาขาอมก๋อยและสาขาฮอต
4. เขตเชียงใหม่ 4	สาขาแม่ริม สาขาแม่แตง สาขาเชียงดาว สาขาไชยปราการ สาขาฝางสาขาแม่ฮวยและสาขาพร้าว

ที่มา : ธนาคารออมสิน ภาค 8, 2557

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 มีสาขาจำนวน 9 สาขาตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองและนอกเมืองฝั่งทางทิศตะวันออก ซึ่งมีโครงการหมู่บ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นมากที่สุดโดยในปี 2556 จังหวัดเชียงใหม่ มีที่อยู่อาศัยซึ่งอยู่ระหว่างการขายทั้งสิ้นประมาณ 149 โครงการ เช่น โครงการสิวลี โครงการศุภกัลย์ พาร์ควิลล์ โครงการอรสิริน โครงการกุลพันธวิวัฒน์โครงการดี คอนโดชาชนัน ฯลฯ โดยอำเภอที่มีโครงการบ้านจัดสรรจำนวนมาก ได้แก่ อำเภอสันทราย อำเภอเมือง อำเภอหางดง อำเภอดอยสะเก็ด และอำเภอสันกำแพง ตามลำดับ เนื่องจากเป็นเป็นแหล่งท่องเที่ยวสถานศึกษา ใกล้ห้างสรรพสินค้าที่เปิดให้บริการใหม่ เช่น ห้างเซ็นทรัลเฟสติวัลและห้างพโรมเมนาดา การคมนาคมสะดวก และจะเป็นศูนย์กลางของประเทศเพื่อนบ้านในด้านต่างๆ ภายหลังการเปิดประชาคมอาเซียน

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 มีการให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ประชาชน โดยดูจากข้อมูลการให้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ในปี 2554 -2556 มูลค่าเงินให้สินเชื่อเคหะในปี 2555 มีจำนวน 3,691,070,000 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ร้อยละ 12.9 และในปี 2556 มีจำนวน 4,215,100,000 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.2 โดยสาขานอกเมืองมีมูลค่าเงินให้สินเชื่อและมีอัตราการเพิ่มของสินเชื่อมากกว่าสาขาในเมือง เนื่องจากนอกเมืองมีสาขาที่เปิดให้บริการจำนวน 6 สาขา ซึ่งมากกว่าในเมืองที่มีสาขาเพียง 3 สาขาเท่านั้น อัตราการเพิ่มของสินเชื่อในสาขานอกเมืองมีสาขาที่เพิ่มมากขึ้นคือ สาขาสามแยกสันทรายและสาขาบ่อสร้าง เนื่องจากเป็นสาขาที่เปิดให้บริการใหม่ มูลค่าของการจ่ายชำระเงินต้นหรือการปิดบัญชีของลูกค้าจะมีมูลค่าน้อยเมื่อเทียบกับมูลค่าที่ธนาคารได้ปล่อยกู้

มูลค่าถดถอยของสินเชื่อกะเจ็ญน้อย รวมถึงสถานที่ตั้งของสาขาอยู่ในเขตที่มีโครงการหมู่บ้านจัดสรรขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่วนสาขาในเมืองสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นสาขาที่มีมูลค่าเงินให้สินเชื่อกมากที่สุด โดยในปี 2556 มีจำนวน 951,130,000 บาท และมีอัตราการเพิ่มลดลงร้อยละ 7.4 เนื่องจากสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นสาขาที่เปิดให้บริการมานาน และตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีลูกค้าเป็นข้าราชการอาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้าง นักศึกษา และบุคคลทั่วไปจำนวนมาก รวมถึงธนาคารออมสินได้ทำหนังสือบันทึกข้อตกลงการให้บริการสินเชื่อกแก่ข้าราชการและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทางมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้หักเงินงวดก่อนชำระจากเงินเดือนในสลิปนำส่งให้ธนาคารออมสิน ส่วนสาเหตุของอัตราการเพิ่มที่ลดลงเนื่องมาจากมีมูลค่าถดถอยของสินเชื่อกะเจ็ญจำนวนมากจากการชำระคืนเงินต้น หรือการปิดบัญชีของลูกค้ารายเดิมที่มากกว่าการอนุมัติปล่อยกู้รายใหม่ (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 สินเชื่อกะเจ็ญของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามสาขาในปี 2554 - 2556

	2554	2555		2556	
	มูลค่า (ล้านบาท)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตรา เพิ่ม (%)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (%)
1. สาขาในเมือง					
1.1 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,073.45	1,027.34	-4.30	951.13	-7.40
1.2 บวกรกหลวง	466.70	504.82	8.20	575.58	14.00
1.3 มีโชคพลาซ่า	78.85	254.83	223.20	390.56	53.30
รวมสาขาในเมือง	1,619	1,786.99	10.40	1,917.27	7.30
2. สาขานอกเมือง					
2.1 ดอยสะเก็ด	488.71	524.03	7.2	555.82	6.1
2.2 สันกำแพง	329.82	350.81	6.4	374.61	6.8
2.3 สันทราย	553.37	561.17	1.4	594.66	6.0
2.4 แม่โจ้	251.16	283.79	13.0	327.02	15.2
2.5 บ่อสร้าง	21.17	122.46	478.5	264.09	115.7
2.6 สามแยกสันทราย	5.60	61.82	1,003.9	181.62	193.8
รวมเขตนอกเมือง	1,649.82	1,904.07	15.4	2,297.82	20.7
รวมเขตเชียงใหม่ 2	3,268.83	3,691.07	12.9	4,215.1	14.2

ที่มา: ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2, 2556

เมื่อพิจารณาจำนวนลูกค้าสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ปี 2554 –2556 มีจำนวนลูกค้าคงเหลือในปี 2556 ทั้งสิ้น 6,114 คน เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 1.4 โดยสาขานอกเมืองมีจำนวนลูกค้าและอัตราการเพิ่มมากกว่าสาขาในเมือง โดยสาขานอกเมืองมีจำนวนลูกค้าทั้งสิ้น 3,397 คน และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 โดยสาขานอกเมืองที่มีจำนวนลูกค้ามากที่สุดคือ สาขาสันทราย มีจำนวนลูกค้า 1,074 คน และสาขาที่มีอัตราการเพิ่มของจำนวนลูกค้ามากที่สุดได้แก่ สาขาสามแยกสันทรายและสาขาบ่อสร้าง ส่วนสาขาในเมืองมีจำนวนลูกค้าทั้งสิ้น 2,717 คน และมีอัตราการเพิ่มของจำนวนลูกค้าลดลงร้อยละ 2.7 โดยสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีจำนวนลูกค้ามากที่สุดถึง 1,707 คน และมีอัตราการเพิ่มลดลงมากที่สุดถึงร้อยละ 8.1 (ตารางที่ 1.4)

ตารางที่ 1.4 จำนวนลูกค้าสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามสาขาในปี 2554 - 2556

	2554	2555		2556	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	อัตราเพิ่ม (%)	จำนวน (คน)	อัตราเพิ่ม (%)
1.สาขาในเมือง					
1.1 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,992	1,857	-6.8	1,707	-8.1
1.2 บวกรกหลวง	796	768	-3.5	774	0.8
1.3 มีโชคพลาซ่า	60	167	178.3	236	41.3
รวมสาขาในเมือง	2,848	2,792	-2.0	2,717	-2.7
2.สาขานอกเมือง					
2.1 คอยสะเก็ด	966	957	-0.9	955	-0.2
2.2 สันกำแพง	652	625	-4.1	626	0.2
2.3 สันทราย	1,144	1,105	-3.4	1,074	-2.8
2.4 แม่ใจ	418	416	-0.5	444	6.7
2.5 บ่อสร้าง	16	90	462.5	190	111.1
2.6 สามแยกสันทราย	4	43	975	108	151.2
รวมสาขานอกเมือง	3,200	3,236	1.1	3,397	5.0
รวมเขตเชียงใหม่ 2	6,048	6,028	-0.3	6,114	1.4

ที่มา: ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2, 2556

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานการศึกษาที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาพฤติกรรมหรือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารพาณิชย์ เช่น จินดา พิษพันธ์ไพศาล(2551)และกนกพิชญ์สมกองแก้ว(2552)ทำการศึกษาพฤติกรรมหรือปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์แต่ในที่นี่จะเป็นการศึกษาการให้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2 ซึ่งครอบคลุมสาขาที่อยู่ในอำเภอเมืองและนอกเมือง โดยจะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ซึ่งงานการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการในด้านสินเชื่อกะของธนาคาร และสามารถนำไปกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดบริการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มกลุ่มเป้าหมายประกอบกับการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการจากผู้ใช้บริการจากธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลจากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินในการการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อกะของธนาคาร และสามารถนำไปกำหนดกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ ขยายฐานลูกค้าและเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย ประกอบกับการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการจากผู้ใช้บริการจากธนาคาร

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกะกับธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกะสาขาในเมืองและสาขานอกเมือง ซึ่งสาขาในเมืองประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสาขา

มีโชคพลาซ่า ส่วนสาขานอกเมือง ประกอบด้วย 6 สาขา ได้แก่ สาขาซอยสะเก็ด สาขาสันกำแพง สาขาแม่โจ้ สาขาสันทราย สาขาบ่อสร้าง และสาขาสามแยกสันทรายจนถึงปี 2557

1.5 นิยามศัพท์

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่อยู่ภายใต้แผนนโยบายการบริหารงานเขตเชียงใหม่ 2 ประกอบด้วยธนาคารออมสินจำนวน 9 สาขา ได้แก่ สาขาซอยสะเก็ด สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาบวกรกหลวง สาขาสันกำแพง สาขาแม่โจ้ สาขาสันทราย สาขามีโชคพลาซ่า สาขาบ่อสร้าง และสาขาสามแยกสันทราย

สินเชื่อเคหะ หมายถึง การให้เงินกู้ของธนาคารออมสินแก่บุคคลทั่วไปเพื่อให้ในการจัดหาหรือปรับปรุงต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว ในลักษณะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นเงินกู้ลักษณะเงินกู้ประจำโดยมีเงื่อนไขกำหนดผ่อนชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยเป็นจำนวนเงินคงที่เท่ากันทุกเดือน โดยมีวัตถุประสงค์การกู้ดังนี้

1. เพื่อซื้อที่ดินเตรียมปลูกสร้างอาคาร
2. ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด
3. ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น
4. ซื้อที่ดินที่มีอาคารของคนหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว
5. ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินของตนเองหรือคู่สมรส
6. เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินที่ดินและอาคารหรือห้องชุดของตนหรือคู่สมรสจากสถาบันการเงินอื่น