

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจของโลกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมีผลกระทบไปทั่วโลก โดยเฉพาะปัญหาเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา อัมพร บุณณสัมปทาน (2550 : 1) ได้กล่าวว่า ปัญหาการให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (Sub prime) ที่เกิดขึ้นจากความไร้วินัยทางการเงินของสหรัฐอเมริกาที่รุนแรงในพ.ศ. 2550 กลายเป็นชนวนวิกฤติการเงินของโลกต่อเนื่องมาเรื่อยๆ หลังจากผ่านวิกฤติการณ์ในภูมิภาคเอเชีย ในพ.ศ. 2540 วิกฤติครั้งนี้มีความเสียหายเกิดขึ้นรุนแรงและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกในวงกว้าง เนื่องจากต้นเหตุมาจากประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจอย่างสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีธุรกรรมทางการเงินที่ก้าวหน้าและซับซ้อนกว่าประเทศเกิดใหม่ในภูมิภาคเอเชียที่สอดคล้องกับแนวคิดของ นงนภัส วาชัยยุง (2551 : 1) ได้กล่าวว่า เศรษฐกิจโลกในพ.ศ. 2551-2552 กำลังถูกคุกคามจากปัญหาเงินเฟ้อที่เกิดขึ้นในทุกประเทศทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นประเทศพัฒนาแล้ว หรือประเทศกำลังพัฒนา และกำลังสร้างปัญหาซ้ำเติมเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มชะลอตัวลงจากปัญหาการให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ทั้งยังทำให้หลายประเทศต้องเผชิญกับความยากลำบากในการดำเนินนโยบายการเงิน

จากรายงานการวิเคราะห์เศรษฐกิจเอเชียของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) ประจำ พ.ศ. 2551 ได้คาดการณ์ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของภูมิภาคเอเชียใน พ.ศ. 2551 ไว้ในช่วงต้นปีว่าจะขยายตัวร้อยละ 5.7 ชะลอลงจากร้อยละ 6.5 ใน พ.ศ. 2550 ก่อนจะปรับลดประมาณการลงอีกในรายงานการติดตามเศรษฐกิจเอเชียน ค.ศ. 2008 (Asian Economic Monitor 2008) เหลือร้อยละ 5.5 ซึ่งประเทศฟิลิปปินส์มีแนวโน้มที่ GDP จะหดตัวรุนแรงที่สุด สาเหตุมาจากอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้นมากจนเสี่ยงต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และปัญหาที่ตามมาจากการปรับลด GDP ของประเทศลง คือ ปัญหาการว่างงาน (นงนภัส วาชัยยุง, 2551 : 1)

จากวิกฤติเศรษฐกิจเป็นผลให้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเงิน และกฎระเบียบของภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในช่วงครึ่งแรกของ พ.ศ. 2551 ทั้งด้านราคาน้ำมัน สินค้าโภคภัณฑ์ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ภาวะการเมือง ตลอดจนพลวัตของเศรษฐกิจโลกและการเคลื่อนย้ายเงินทุน ทำให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินในอนาคต เช่น ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในช่วงครึ่งแรกของ พ.ศ. 2551 มีผลต่อสภาพคล่องเพิ่มขึ้น เนื่องจากการเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ดอกเบี้ยสูงจูงใจลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ขณะที่การขยายสินเชื่อให้ภาคธุรกิจยังเป็นไปด้วยความระมัดระวัง เพราะมีความเสี่ยงจากต้นทุนที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและการเมืองไม่มีเสถียรภาพแต่กำไรสุทธิยังเพิ่มขึ้น เนื่องจากการบริหารต้นทุนเงินฝากอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายมิใช่ดอกเบี้ยได้ดีทำให้ต้นทุนลดลง สำหรับผลประกอบการในช่วงครึ่งหลังของ พ.ศ. 2551 ไม่คล่องตัวและสิ้นเปลืองอย่างเช่นครึ่งปีแรก กล่าวคือสินเชื่อมีแนวโน้มชะลอตัวลงจากแรงกดดันของภาวะเศรษฐกิจและการเมือง หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีแนวโน้มสูงขึ้นทั้งจากแรงกดดันของเศรษฐกิจที่ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจนทำให้มาตรฐานการปล่อยสินเชื่ออ่อนโยนไป ต้นทุนแนวโน้มสูงขึ้น จากการแข่งขันและการปรับตัวตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร ส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรลดลง (อัมพร บูรณสัมปทาน. 2551 : 3)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ถูกผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ทำให้การดำเนินงานอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญและท้าทายความสามารถในการแก้ปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตู่หน้าพระอินทร์ ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งในจำนวน 840 สาขา ที่ต้องขับเคลื่อนแผนงานตามเป้าหมายเพื่อสนองนโยบายของธนาคารจึงเป็นภาระหนักในการก้าวไปให้ถึงเป้าหมายของสาขา โดยรายได้หลักของสาขาเกิดจากการให้สินเชื่อ ดังนั้นธนาคารจึงต้องปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้อย่างถูกทิศทางมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป

จากข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อใหม่ (New loans) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตู่หน้าพระอินทร์ การให้สินเชื่อรายใหม่ของสาขาทั้งหมด ในพ.ศ. 2549-2551 พบว่า พ.ศ. 2549 มีลูกค้าสินเชื่อรายใหม่ทั้งหมด 153 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 86.38 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2550 มีลูกค้าสินเชื่อรายใหม่ทั้งหมด 234 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 105.63 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2551 มีลูกค้าสินเชื่อรายใหม่ทั้งหมด 333 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 110.92 ล้านบาท จะเห็นว่ามีแนวโน้มการให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นอัตราการเพิ่มขึ้นที่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

ในการบริการสินเชื่อปัจจุบันนอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันกันเองแล้ว ยังต้องแข่งขันกับ สถาบันการเงินอื่นๆ ที่นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์ (Non-bank) ที่มีการให้สินเชื่อบุคคลที่รวดเร็ว และไม่ต้องมีหลักประกัน เช่น อีออน เฟิร์สซ้อย ควิกแคช อีซีบาย เป็นต้น รวมทั้งร้านสะดวกซื้อทั้งหลาย เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น โลตัส เอ็กซ์เพรส ที่มีการรับบริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ ก็มีความต้องการที่จะหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรวมถึงกลุ่มลูกค้าของธนาคารด้วย ดังนั้นจึงถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ธนาคารจะต้องรักษา

ลูกค้ารายเดิม และพยายามหาลูกค้ารายใหม่ โดยเน้นให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายและประทับใจ ในการให้บริการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย ที่กล่าวไว้ว่า “ธนาคารแสนสะดวก (The convenience bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน”

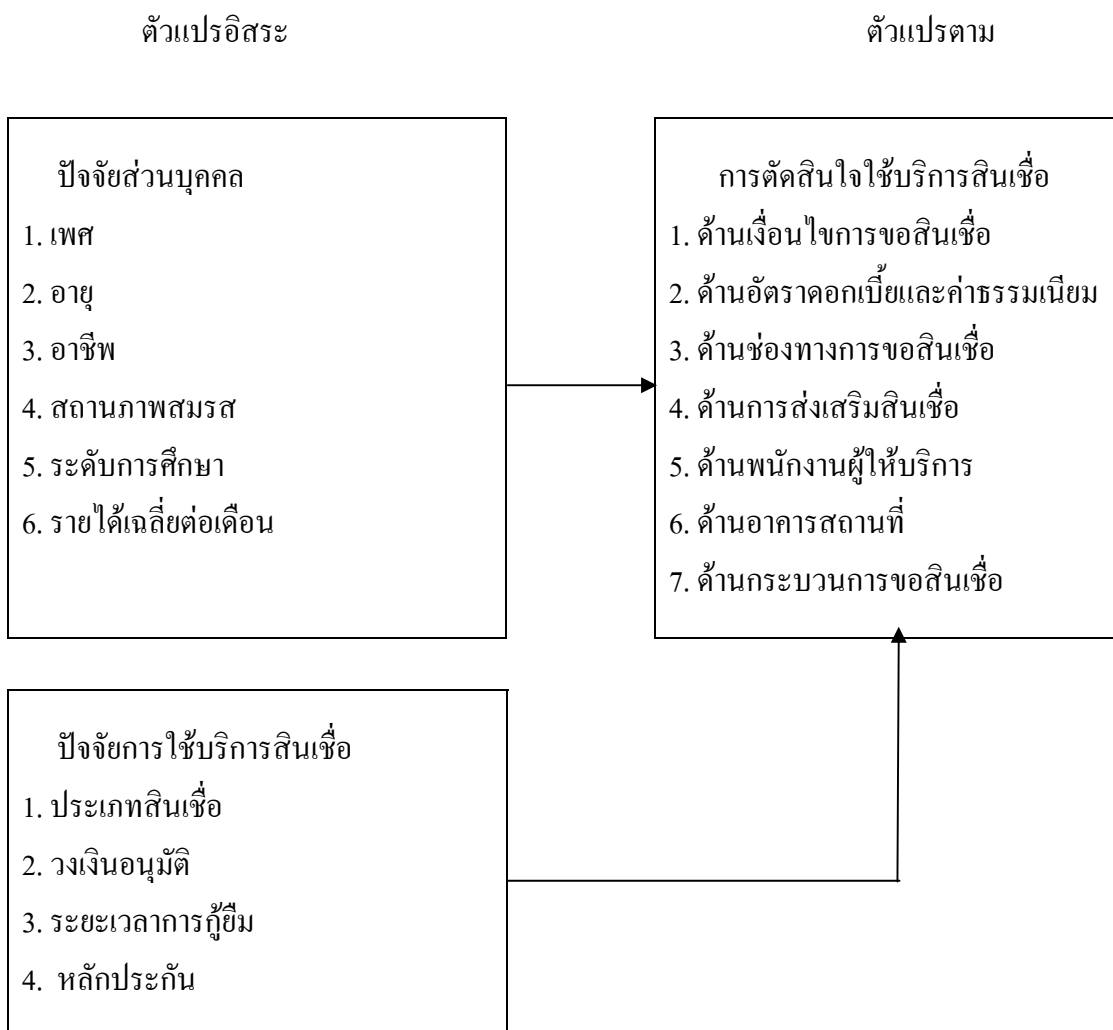
ในสภาวะการณ์ที่สถาบันการเงินมีการแข่งขันสูงทางธุรกิจดังกล่าว ลูกค้าสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ บริการสินเชื่อต่างกัน จะมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกันหรือไม่ จากการศึกษา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบงานวิจัยในสาขาอื่นอยู่บ้าง แต่ยังไม่พบการศึกษาของสาขาประตูน้ำ พระอินทร์ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ผลการวิจัยสามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ สินเชื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ทั้งเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการและการควบคุม มุ่งสร้าง ความพึงพอใจเพื่อส่งเสริมกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ พ.ศ. 2551 จำนวน 333 คน

กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณจาก สูตร ทาโร ยามาเน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 50) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 182 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยด้านสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อนาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

### 2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

#### 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 อาชีพ

2.1.1.4 สถานภาพสมรส

2.1.1.5 ระดับการศึกษา

2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 2.1.2 ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย

2.1.2.1 ประเภทสินเชื่อ

2.1.2.2 วงเงินอนุมัติ

2.1.2.3 ระยะเวลาการกู้ยืม

2.1.2.4 หลักประกัน

### 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ

2.2.2 ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

2.2.3 ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ

2.2.4 ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ

2.2.5 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

2.2.6 ด้านอาคารสถานที่

2.2.7 ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ

## 3.ขอบเขตของสถานที่

การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### 4. ขอบเขตของเวลา

ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2552

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการพัฒนาบริการสินเชื่อให้สามารถสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะได้
2. ทำให้ทราบถึงระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม มุ่งสร้างความพึงพอใจ เพื่อส่งเสริมกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น
3. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ทั้งเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จนเกิดการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และกลับมาใช้บริการซ้ำต่อไป

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ มีดังนี้  
ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูน้าพระอินทร์ ในปี 2551 จำแนกออกเป็น 3 ประเภทได้แก่ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อกรุงไทย ธนวิภู และสินเชื่ออื่นๆ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยการให้บริการสินเชื่อ หมายถึง ปัจจัยที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคาร ประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อ วงเงินอนุมัติ ระยะเวลาการกู้ยืม และหลักประกัน

ประเภทสินเชื่อ หมายถึง สินเชื่อที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ แบ่ง ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู และสินเชื่ออื่นๆ

วงเงินอนุมัติ หมายถึง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการ ของธนาคาร โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละประเภทของ ธนาคาร

ระยะเวลาการกู้ยืม หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าจะต้องผ่อนชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร ทั้ง ต้นเงินและดอกเบี้ยจนครบถ้วน ตามสัญญากู้สินเชื่อแต่ละประเภทที่ระบุไว้

หลักประกัน หมายถึง หลักทรัพย์ อันประกอบด้วย ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง เงินฝาก ธนาคาร บุคคลค้ำประกัน และไม่มีหลักประกัน ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูที่เป็นข้าราชการ เทียบเท่าระดับ 5 ขึ้นไป เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยการให้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อ วงเงินอนุมัติ ระยะเวลาการกู้ยืม และหลักประกัน

การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ หมายถึง ระดับการตัดสินใจโดยใช้เหตุผลไตร่ตรองของ ลูกค้าในการเลือกใช้สินเชื่อแต่ละประเภทของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ยืม ประกอบด้วย

ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อตรงตามวัตถุประสงค์ของ ลูกค้า วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และ หลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน

ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม หมายถึง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมใน การใช้ขอสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยคิดนัด การมีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกได้หลายทางเลือก และการ ได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ในงานมหกรรมซื้อขายบ้านของธนาคาร หรือใน โครงการหมู่บ้านที่ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนทางการเงิน

ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ หมายถึง ช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วย การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงาน การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค้ำประกัน การขอสินเชื่อของธนาคารตามห้างสรรพสินค้า การขอสินเชื่อในงานมหกรรมต่างๆ ของธนาคาร และการขอสินเชื่อกับสาขาที่มีผู้แนะนำหรือรู้จักกับพนักงาน

ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ หมายถึง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านทางสื่อต่างๆ มีการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษกับโครงการที่ธนาคารสนับสนุน การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ในงานมหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร การได้รับของขวัญ/ของรางวัล และการนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยไปลดหย่อนภาษีเงินได้

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ประกอบด้วย พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายเรื่องสินเชื่อได้ชัดเจน และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการสินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองกับลูกค้าสินเชื่อ พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความสะอาดและมีระเบียบของที่ทำกรสาขา มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ เครื่องทำน้ำเย็น หนังสือพิมพ์ วารสาร มีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้ มีที่จอดรถเพียงพอ และมีการจัดสวนภายในและภายนอกให้ดูสวยงาม

ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ หมายถึง ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ ประกอบด้วย การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ เอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ ระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อ และมีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน