

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแข่งขันในตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Post-financing) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ทั้งด้านการแข่งขันที่ใช้ราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา ได้แก่ การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยเพิ่มรูปแบบของสินเชื่อให้มากขึ้น การโฆษณา การจัดจำหน่าย และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์

วิธีการศึกษา เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้บริการสินเชื่อ (Pre-financing) จากธนาคารกรุงไทย จำนวน 40 คน และลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Post-financing) จากธนาคารพาณิชย์ จำนวน 250 คน ในด้านการแข่งขันที่ใช้ราคา การแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ และประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2550

ผลจากการศึกษาพบว่า จากทัศนคติของเจ้าหน้าที่โครงการอสังหาริมทรัพย์เห็นว่าธนาคารกรุงไทยและธนาคารไทยพาณิชย์มีกลยุทธ์การใช้ราคา ได้แก่ เงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่แตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมดีที่สุด 3 อันดับแรก อันดับ 1 ได้แก่ ธนาคารยูโอบี อันดับ 2 ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ และอันดับ 3 ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย

ส่วนกลยุทธ์ที่ไม่ใช่ราคา ได้แก่ การให้บริการ ธนาคารกรุงไทยและธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงมีความแตกต่างกัน โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีการให้บริการที่ดีกว่า สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่มีเงื่อนไขการบริการดีที่สุด 3 อันดับแรก อันดับ 1 ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ อันดับ 2 ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย และอันดับ 3 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ สำหรับธนาคารที่เจ้าหน้าที่โครงการอสังหาริมทรัพย์พึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวมมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ รองลงมา ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่โครงการอสังหาริมทรัพย์ คือ แจ้งผลการพิจารณารวดเร็วภายใน 3-7 วัน ในขณะที่ธนาคารกรุงไทยยังใช้ระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อนานกว่า ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญอันดับแรก ที่เจ้าหน้าที่โครงการอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย เหตุผลรองลงมาที่ไม่ใช้บริการเพราะการให้บริการของพนักงานไม่ดี และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

สำหรับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แต่ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ยังอยู่ในระดับแข่งขันกับธนาคารอื่นได้