

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษาภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ ประชากรที่ศึกษาคือลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) 10 สาขา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 165 ราย ซึ่งเข้ามาขอใช้บริการของธนาคารเพื่อซื้อทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินนี้มีปัญหา ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นชายมากกว่าหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เป็นของตนเองประมาณ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน รายได้รวมของครอบครัวประมาณ 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน มีที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนมากมีบ้านเป็นของตนเองอยู่แล้ว และไม่ได้รับจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ

2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของการซื้อทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินนี้มีปัญหาโดยผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

- โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินจากพนักงาน

ธนาคาร

- ผู้จะซื้อมักมีการสำรวจทรัพย์สินก่อนตัดสินใจซื้อ

- ผู้จะซื้อมีวิธีการหาข้อมูลซึ่งรวมไปถึง การหาข้อมูลทรัพย์สินจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร

สำนักงานบังคับคดี หรือทนายความ เพื่อเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะเป็นช่องทางให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สำหรับใช้ในการตัดสินใจซื้อ

- ก่อนซื้อทรัพย์สินผู้จะซื้อจะมีการสำรวจทรัพย์สินจำนวน 3 – 4 ครั้งก่อนตัดสินใจซื้อ

- เหตุผลที่ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อทรัพย์สินโดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทรัพย์สินตั้งอยู่ในทำเล

ที่เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้

- การให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการตลาด

ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทรัพย์สินได้เป็นอย่างมาก

3. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคาร สำหรับ การให้บริการจำหน่ายทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินลูกหนี้มีปัญหา

จากข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคาร ในการขายทรัพย์สินฯ ดังกล่าวเห็นว่า

- การซื้อทรัพย์สินจากธนาคารหรือลูกหนี้มีปัญหาจะได้สินค้าดี ราคาประหยัดมีความเห็น อยู่ในระดับปานกลาง
- การซื้อทรัพย์สินจากธนาคารดีกว่าการซื้อทรัพย์สินจากลูกหนี้ปัญหาความเห็นนี้ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความเห็นในระดับปานกลาง
- การกำหนดราคาทรัพย์สินของธนาคารปัจจุบันเหมาะสมดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ เห็นในระดับปานกลาง
- การจัดบู๊ทขายทรัพย์สินของธนาคาร โดยแสดงตามศูนย์การค้าต่างๆ เป็นการช่วย ส่งเสริมการขายได้เป็นอย่างดีให้กับธนาคาร ความเห็นนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ใน ระดับ มาก
- การประชาสัมพันธ์และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินธนาคารในปัจจุบัน สมบูรณ์แบบ ความเห็นนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- พนักงานผู้ให้ข้อมูลทรัพย์สินมีความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินเป็นอย่างดี ความเห็นนี้ผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- วิธีการที่ธนาคารทำการบันทึกการขายซื้อผู้สนใจซื้อทรัพย์สินฯ เพื่อแจ้งผลคืบหน้าเกี่ยวกับ ทรัพย์สินว่ามีประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่ในระดับมาก
- การที่ธนาคารจัด โครงการอสังหาริมทรัพย์พร้อมขายเอื้อประโยชน์มากในเรื่องอัตรา ดอกเบี้ยต่ำ และสัดส่วนการให้เงินกู้ที่สูง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ในระดับ มาก
- เวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติราคาซื้อขายมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง
- ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการเมื่อมาติดต่อสอบถามซื้อทรัพย์สิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อนำความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นมาจัดลำดับที่ของค่าเฉลี่ยพบว่า โครงการอสังหาริม- ทรัพย์พร้อมขายที่ธนาคารจัดขึ้นเป็น โครงการที่เข้าถึงความต้องการของผู้ต้องการซื้อทรัพย์สิน เป็น กลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด แต่ขณะเดียวกันการที่ธนาคารจะมีการจัดบู๊ทขายทรัพย์สินแสดงตามศูนย์การค้า ต่างๆเป็นการช่วยส่งเสริมการตลาด และการที่ธนาคารให้ความสำคัญต่อการจัดแจ้งรายชื่อผู้แจ้ง

ความประสงค์จะซื้อ เพื่อติดต่อกลับก็เป็นประโยชน์เช่นกัน ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ธนาคารมีไว้คอยบริการการซื้อทรัพย์สิน จากธนาคารดีกว่าการซื้อทรัพย์สินจากลูกหนี้มีปัญหา การซื้อทรัพย์สิน จากธนาคารหรือจากลูกหนี้มีปัญหาจะได้สินค้าดีมีราคาประหยัด พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เวลาที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาอนุมัติมีความเหมาะสม พนักงานผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินเป็นอย่างดี การประชาสัมพันธ์และการกำหนดราคาทรัพย์สินมีความเห็นด้วยน้อยมาก

4. ข้อมูลความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการจำหน่ายทรัพย์สิน กรรมสิทธิ์ธนาคารและลูกหนี้มีปัญหา

ในด้านความต้องการของผู้ซื้อทรัพย์สินต่อการให้บริการการจำหน่ายทรัพย์สินของธนาคาร
จำแนกได้ตามส่วนประสมทางการตลาด (6 P) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ ผู้ต้องการซื้อทรัพย์สินมีวัตถุประสงค์ซื้อเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวเป็นหลัก ทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ คือ บ้านเดี่ยวชั้นเดียว และบ้านเดี่ยวสองชั้น โดยมีเนื้อที่
บ้านเดี่ยวชั้นเดียวอยู่ระหว่าง 51-100 ตารางวา บ้านเดี่ยวสองชั้นอยู่ระหว่าง 101-150 ตารางวา

2. สถานที่ ผู้ซื้อต้องการทำเลที่ตั้งทรัพย์สินตั้งอยู่ในย่านชานเมืองเชียงใหม่ และต้องการให้
ธนาคารจัดสถานที่จำหน่ายทรัพย์สินตามศูนย์การค้าต่างๆ

3. ราคา ผู้ซื้อต้องการซื้อทรัพย์สินอยู่ในระดับราคา 500,001 – 1,000,000 บาท

4. การส่งเสริมการขาย ผู้ต้องการซื้อที่มีความต้องการให้ธนาคารส่งเสริมการขายโดยการ
ลดราคาทรัพย์สินที่จะซื้อ และ ให้ธนาคารจัดวงเงินสินเชื่อให้โดยมีคอกเบี้ยต่ำ ระยะยาว

5. กระบวนการให้บริการ ผู้ซื้อต้องการซื้อทรัพย์สินทรัพย์สินจากสำนักงานบังคับคดี ในระดับ
ปานกลาง เมื่อมีการตกลงที่จะซื้อทรัพย์สินและธนาคารจำเป็นต้องพิจารณาราคาทรัพย์สินที่จะขายอีกชั้นหนึ่ง
พบว่ามีความต้องการให้ระยะเวลาที่พิจารณาไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์และมีความต้องการให้ธนาคาร
ดำเนินการโอนทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดพร้อมกับจดทะเบียนจำนอง (กรณีผู้ซื้อขอกู้ได้) พร้อม
ไปในคราวเดียวกัน การบริการที่ธนาคารดำเนินการอยู่และควรได้รับการปรับปรุงคือ ต้องการให้
ธนาคารประกาศราคาขายทรัพย์สินให้ชัดเจน และให้ธนาคารแสดงรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สิน
เช่น รูปภาพ แผนที่ให้ชัดเจน

6. พนักงาน ในด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการ พบว่ามีความต้องการพนักงานที่
มีความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินเป็นอย่างดี เมื่อผู้ต้องการซื้อเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับทรัพย์สิน ณ ที่ทำการของ
สาขาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีมากที่สุดคือ ต้องการให้ธนาคารจัดทำป้ายบอกสถานที่
การจำหน่ายทรัพย์สินให้ชัดเจนว่า การหาข้อมูลทรัพย์สินสามารถหาได้จากหน่วยงานใด หรือได้ที่ใคร

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการให้ธนาคารให้บริการในการ
จำหน่ายทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินลูกหนี้มีปัญหา

จากผลการศึกษาได้ใช้ค่าทางสถิติที่เรียกว่า Chi-square test มาทดสอบเพื่อหา
ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่าระดับ 0.05 พบว่า

1. เพศมีความสัมพันธ์กับราคาทรัพย์สินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้าทั้งชายและหญิง
มีความต้องการซื้อทรัพย์สินในช่วงราคา 500,001 – 1,000,000 บาทมากที่สุด

2. อายุของผู้ซื้อทรัพย์สินกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สินมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ,อายุ 31 – 40 ปีและอายุ 51 ปีขึ้นไป ต้องการซื้อทรัพย์สินมาก
ที่สุดในแถบชานเมือง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-50 ปี ต้องการซื้อทรัพย์สินมากที่สุดในแถบตัว
เมืองเชียงใหม่

3. ระดับการศึกษาของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น
มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สินเพื่อเป็นที่
อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวหลังแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
มีวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจ

4. ระดับการศึกษาของผู้ซื้อทรัพย์สินกับความต้องการให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินทาง
อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, อนุปริญญา,ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการให้
ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเห็นว่าให้ความสะดวก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่
มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ไม่ต้องการเนื่องจากไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต หรือใช้
อินเทอร์เน็ตไม่เป็น

5. อาชีพของผู้ซื้อทรัพย์สินกับความต้องการให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ต มี
ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ , พนักงานบริษัทเอกชน , รับจ้างทั่วไป และค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว มีความต้องการ
ให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากให้ความสะดวก ส่วนอาชีพอื่นๆมีความต้องการ
ให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากมีข้อมูลครบถ้วน

6. อาชีพของผู้ซื้อทรัพย์สินกับราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ , พนักงานรัฐวิสาหกิจ , พนักงาน
บริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้ออยู่ในระดับ 500,001

- 1,000,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้ออยู่ในระดับ 1,000,001 – 3,000,000 บาท

7. รายได้ต่อเดือนของผู้ซื้อทรัพย์สินกับ วัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท , 10,001 – 20,000 บาท , 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวเป็นหลัก ส่วนผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 55,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวขณะพำนักอยู่เชียงใหม่ และเพื่อใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจ และผู้ที่มีรายได้ 55,001 บาทขึ้นไปมีวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจ

8. รายได้ต่อเดือนของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับ ลักษณะทรัพย์สินที่จะซื้อ มีความสัมพันธ์กันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท , 10,001 – 20,000 บาท , 20,001 – 30,000 บาท , 30,001 – 40,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการซื้อทรัพย์สินในลักษณะที่เป็นบ้านมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 55,000 บาท และ 55,001 บาท ขึ้นไปมีความต้องการซื้อทรัพย์สินในลักษณะที่เป็นทาวน์เฮาส์ และอาคารพาณิชย์

9. รายได้ต่อเดือนของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับ ราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ มีความสัมพันธ์กันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการซื้อทรัพย์สินในราคาต่ำกว่า 500,000 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท , 20,001 – 30,000 บาท , 30,001 – 40,000 บาท , 40,001 – 55,000 บาท และ 55,001 บาท ขึ้นไป ต้องการซื้อทรัพย์สินในราคาระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท

10. รายได้รวมของครอบครัวของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับ ราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ มีความสัมพันธ์กันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต้องการซื้อทรัพย์สินในราคาต่ำกว่า 500,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท , 20,001 – 30,000 บาท , 30,001 – 40,000 บาท , 40,001 – 55,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป ต้องการซื้อทรัพย์สินในราคา 500,001 – 1,000,000 บาท

11. ที่อยู่ของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับ ทำเลที่ตั้งทรัพย์สินที่ต้องการให้ธนาคารเสนอบาย มีความสัมพันธ์กันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต้องการให้ธนาคารเสนอบายทรัพย์สินในเขตชานเมืองเชียงใหม่ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ต้องการให้ธนาคารเสนอบายทรัพย์สินในตัวเมืองเชียงใหม่ และ ชานเมืองเชียงใหม่ ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ต่างจังหวัดต้องการให้ธนาคารเสนอบายทรัพย์สินในเขตชานเมืองเชียงใหม่

ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ต่างจังหวัดต้องการให้ธนาคารเสนอขายทรัพย์สินในเขตชานเมือง เชียงใหม่

12. ที่อยู่ของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับ การจัดสถานที่จำหน่ายทรัพย์สินของธนาคาร มีความสัมพันธ์กันอย่างไรบ้างที่สำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต้องการให้ธนาคารจัดสถานที่จำหน่ายทรัพย์สินตามศูนย์การค้าต่างๆ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และ ต่างจังหวัด ต้องการให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สิน ณ ธนาคารสาขาเจ้าของทรัพย์สิน

13. ที่อยู่ของผู้ซื้อทรัพย์สิน กับ ราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ มีความสัมพันธ์กันอย่างไรบ้างที่สำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และ ต่างจังหวัด มีความต้องการซื้อทรัพย์สินในระดับราคา 500,001 – 1,000,000 บาท มากที่สุด สำหรับความสัมพันธ์อื่นนอกเหนือจากนี้ มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไรบ้างที่สำคัญทางสถิติน้อย

6. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการให้ธนาคารให้บริการในการจำหน่ายทรัพย์สิน

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้พอสรุปได้คือ

- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารอำนวยความสะดวกด้านสินเชื่อ โดยต้องการให้ธนาคารอนุมัติเงินกู้เพื่อซื้อทรัพย์สิน มีการกำหนดวงเงินที่เหมาะสม และต้องการให้ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราที่ต่ำ ระยะเวลาที่ยาว การอนุมัติสินเชื่อมีความต้องการให้ดำเนินการอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อกับผู้ต้องการซื้อ
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารอำนวยความสะดวกด้านการจัดซื้อ โดยต้องการให้ธนาคารให้ความสะดวกด้านเอกสารการจัดซื้อ ต้องการพนักงานที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สิน และขั้นตอนการจัดซื้อ และต้องการให้ธนาคารกำหนดราคาทรัพย์สิน สถานที่จำหน่ายลักษณะทรัพย์สิน ให้ชัดเจน
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารอำนวยความสะดวกด้านการโอนกรรมสิทธิ์ โดยต้องการให้ธนาคารเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมโอน ค่าภาษี และค่าใช้จ่ายอื่นๆ แทนผู้ซื้อ

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

ผลที่ได้รับจากการศึกษาปรากฏว่า

1) บรรลุถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้คือ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ซื้อต่อการให้บริการจำหน่ายทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินกูหนี่มีปัญญา ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2) สอดคล้องกับแนวคิดที่นักการตลาดได้คิดค้นขึ้นคือ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ ที่ผู้ศึกษาได้นำมาอ้างอิงในการศึกษาในครั้งนี้ว่า ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ธนาคารใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือผู้ประสงค์จะซื้อทรัพย์สินฯ ดังนั้นเมื่อศึกษาถึงความต้องการจึงทำให้ทราบว่าความต้องการของผู้ซื้อทรัพย์สินส่วนใหญ่ต้องการซื้อทรัพย์สินประเภทใด ราคาเท่าใด ทำเลที่ตั้งทรัพย์สินที่ต้องการคือย่านใด ผู้ซื้อต้องการซื้อโดยผ่านช่องทางการจำหน่ายใด วิธีที่จะส่งเสริมการตลาดซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับธนาคารเป็นการสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ พนักงาน ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการในเรื่องทรัพย์สินที่จะขายเป็นอย่างดี กระบวนการให้บริการซึ่งหมายถึงขั้นตอนระเบียบวิธีการทำงานที่เกี่ยวกับการขายทรัพย์สิน ธนาคารต้องมีกระบวนการที่รวดเร็ว เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับผู้ซื้อได้รับความประทับใจ และยังเป็นการแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPL) ของลูกหนี่ที่มีปัญหาของธนาคารอีกด้วย

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับงานวิจัยของผู้วิจัยอื่นเช่น

- งานวิจัยของชัยยุทธ สุวรรณมาลัย (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อบ้านมือสองในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบคล้ายคลึงกันที่ว่า ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้ซื้อให้ความสำคัญคือในเรื่อง ราคา ขนาดเนื้อที่ที่ต้องการ เงื่อนไขการผ่อนชำระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

- งานวิจัยของรณชัย รักรวงษ์ (2540) ซึ่งศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการซื้อบ้านหลังที่สองในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบคล้ายคลึงกันที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ราคาทรัพย์สินที่จะซื้อ

- งานวิจัยของอัจฉรา จิรพันธุ์วานิช (2531) ซึ่งศึกษาเรื่อง การหารายได้ของธนาคารพาณิชย์ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความต้องการของผู้ซื้อต่อการจำหน่ายทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินกูหนี่มีปัญญา เป็นวิธีการที่ธนาคารจะต้องศึกษาให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า จึงจะทำให้ทรัพย์สินจำหน่ายได้ และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร

- งานวิจัยของไพศาล ภูเจริญ (2540) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้านจัดสรรของ บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โครงการจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบที่คล้ายคลึงกันที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องส่วนประสมทางการตลาด

การที่ผู้ซื้อต้องการแสวงหาที่อยู่อาศัย เกิดจากความต้องการภายในของคน เมื่อเกิดความ ต้องการจึงทำการค้นหาข้อมูล โดยการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับตัวทรัพย์สินตามสถานที่ต่างๆ ที่เสนอขาย หรือสอบถามข้อมูลจากบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทรัพย์สินนั้นๆ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่อยู่มา ประเมินผลทางเลือก และตัดสินใจซื้อ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆเหล่านี้เป็นไปตามแนวคิดเรื่องความ ต้องการ และขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งจากการศึกษาจากประชากรตัวอย่างก็มีพฤติกรรมดังเช่น แนวคิดที่กล่าวไว้เช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาและลูกคามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่แนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งนำ สนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา(จากผู้ศึกษา)

1) จากผลการศึกษาในครั้งนี้เกี่ยวกับความต้องการของผู้ซื้อต่อตัวทรัพย์สิน ราคาทรัพย์สิน ทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการซื้อทรัพย์สินคือบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น ทำเลที่ตั้งทรัพย์สินตั้งอยู่ในชานเมืองเชียงใหม่ เป็นต้น ดังนั้น การพิจารณาซื้อทรัพย์สินหรือรับโอนทรัพย์สินจาก ลูกหนี้เพื่อประเมินดีใช้หนี้ของธนาคาร ควรคำนึงถึงศักยภาพของทรัพย์สินที่รับโอน เทียบกับสภาพ คล่องในการจำหน่ายทรัพย์สินออกไปว่ามีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงลักษณะทรัพย์สิน ราคาที่รับ โอน ทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน และราคาที่กำหนดไว้เพื่อจำหน่าย เช่นเดียวกันกับ การพิจารณาซื้อทรัพย์สิน บังคับคดี ธนาคารควรที่จะต้องมีการคัดเลือกทรัพย์สินที่มีศักยภาพในการจำหน่ายก่อน เพราะใน ปัจจุบันมีทรัพย์สินเป็นจำนวนมากที่ยึดมาแล้วจำหน่ายไม่ได้ และเมื่อมีการขายทอดตลาดที่สำนักงาน บังคับคดีมักจะพบว่าเจ้าพนักงานบังคับคดีส่งผลการขายเนื่องจาก ไม่มีผู้สนใจซื้อ

2) จากการศึกษาพบว่าราคาทรัพย์สินที่ผู้ซื้อต้องการซื้อในระดับราคา 500,001 – 1,000,000 บาท ซึ่งในการกำหนดราคาประเมินทรัพย์สินที่ยึดของลูกหนี้ธนาคารโดยเจ้าพนักงานบังคับคดี เพื่อนำ ขายทอดตลาด ยัง ไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน เนื่องจากราคาที่กำหนดของเจ้าพนักงานแต่ละคนแตกต่างกัน ไปทำให้ราคาทรัพย์สินในสถานที่เดียวกันหรือในโซนเดียวกันมีราคาแตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการ กำหนดราคาขายของธนาคารเช่นกัน

3) จากผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอย บริการ การประชาสัมพันธ์ และพนักงานผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับตัวทรัพย์สิน อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าข้อมูลบางอย่างไม่ชัดเจนเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับตัวทรัพย์สิน ราคาทรัพย์สิน ยังไม่มีป้ายบอกจุดที่ขาย ทรัพย์สิน เป็นต้น ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงบริการในเรื่องนี้และธนาคารควร มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับทรัพย์สินที่จะขาย ควรเก็บรวบรวมทรัพย์สินและจัดแยกทรัพย์สินเป็นหมวดหมู่ มีรายละเอียด

เกี่ยวกับตัวทรัพย์สิน ราคาทรัพย์สิน พร้อมเงื่อนไขการจัดซื้อที่ชัดเจนพร้อมทั้งให้ การฝึกอบรมให้ความรู้ แก่พนักงานเกี่ยวกับทรัพย์สินที่จะขาย และกระบวนการการจัดจำหน่าย เพื่อให้การจำหน่ายทรัพย์สินของ ธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ขั้นตอนการบังคับคดีทรัพย์สินยังมีความล่าช้า ซึ่งมีสาเหตุหลายประการ อาทิเช่น ขั้นตอนของกฎหมายมีมาก หนายความหรือเจ้าพนักงานบังคับคดีมีงานมาก การจัดระบบเอกสาร ไม่ใช่เอกสารสูญหาย ฯลฯ ทำให้การซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด ที่มีผู้ต้องการซื้อ ไม่อาจ ดำเนินการได้ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ธนาคารหาผู้ซื้อทรัพย์สินได้แล้วไม่อาจจำหน่ายออกไปได้ ดังนั้นใน ส่วนราชการควรปรับปรุงระบบการทำงานให้กระชับรัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อมิให้ขั้นตอนการจำหน่าย ทรัพย์สินของสำนักงานบังคับคดีล่าช้า

ข้อเสนอแนะผลที่ได้จากการศึกษา (โดยลูกค้าของธนาคาร)

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ธนาคารขายทรัพย์สินได้ดังนี้

- 1) ธนาคารควรพิจารณาวงเงินกู้ที่สูง อัตราดอกเบี้ยต่ำ ระยะเวลาผ่อนชำระยาว
- 2) ธนาคารควรเป็นผู้อำนวยความสะดวกทุกขั้นตอนของการซื้อขายทรัพย์สิน
- 3) ธนาคารควรลดขั้นตอนการทำงานลงบ้างเนื่องจากเห็นว่าล่าช้า
- 4) ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกค้าทุกสาขาธนาคาร ควรมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน เนื่องจากในปัจจุบันต้องเดินทางไปสำรวจทรัพย์สินทุกสาขา
- 5) ธนาคารควรปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินให้ละเอียดและเป็นปัจจุบัน

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นแนวทางให้ธนาคารนำไปพิจารณากำหนดเป็นนโยบายและปรับปรุงงานของธนาคารต่อไป