

การศึกษาความต้องการของผู้ซื้อต่อการให้บริการการจำหน่ายทรัพย์สินธนาคารและทรัพย์สินที่มีปัญหา กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการของผู้ซื้อทรัพย์สิน ที่มีต่อการให้บริการการจำหน่ายทรัพย์สินของธนาคาร การศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมจากลูกค้าที่ต้องการซื้อทรัพย์สินของธนาคาร 10 สาขาจำนวน 165 ราย จากที่มีทั้งหมดจำนวน 280 ราย และนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC เพื่อหาค่าทางสถิติ เช่น ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ และ Chi-square test ซึ่งจากการศึกษาได้พบว่าผู้ต้องการซื้อทรัพย์สินกรรมสิทธิ์และทรัพย์สินที่มีปัญหาจากธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้รวมของครอบครัวอยู่ในระดับ 25,001 – 35,000 บาท มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองอยู่แล้ว และไม่ได้รับบุจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ความต้องการต่อการให้บริการในการจำหน่ายทรัพย์สินโดยธนาคาร คือในเรื่องทรัพย์สินที่จะซื้อ ผู้ซื้อต้องการบ้านเดี่ยวชั้นเดียว เนื้อที่ขนาด 51 – 100 ตารางวา และบ้านเดี่ยวสองชั้น เนื้อที่ขนาด 101- 150 ตารางวา ทำเลที่ตั้งทรัพย์สินอยู่ในย่านชานเมืองเชียงใหม่ ราคาทรัพย์สินควรอยู่ในระดับ 500,001- 1,000,000บาท วัตถุประสงค์ที่จะซื้อเพื่อใช้เป็นที่อยู่ของตนเองและครอบครัวเป็นหลัก เหตุผลที่ตัดสินใจซื้อทรัพย์สินเพราะเห็นว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ในทำเลดี มีความเหมาะสมตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ ในด้านที่เกี่ยวกับการให้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์โดยพนักงานผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สิน หรือผ่านทางเจ้าพนักงานบังคับคดี ทนายความ จะช่วยส่งเสริมการตลาดให้ทรัพย์สินเป็นที่รู้จักและจำหน่ายได้เป็นอย่างดี กระบวนการในการจำหน่ายทรัพย์สินลูกหนี้มีปัญหา โดยผ่านสำนักงานบังคับคดีได้รับความสนใจปานกลาง และหากต้องดำเนินการโอนซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดขอให้ดำเนินการด้านการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์และจดทะเบียนจำนอง(กรณีขอกู้)พร้อมกันไป ในกรณีที่ผู้ซื้อต้องการที่จะขอสินเชื่อกับธนาคารผู้ซื้อต้องการให้ธนาคารลดราคาทรัพย์สินและให้สิทธิพิเศษในเรื่องอัตราดอกเบี้ยต่ำ สัดส่วนการกู้สูง ระยะเวลากู้ยาว ระยะเวลาที่ใช้พิจารณาราคาไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์ การกำหนดราคาทรัพย์สินต้องชัดเจน ในด้านสถานที่จำหน่ายทรัพย์สินต้องการให้ธนาคารจัดแสดงตามศูนย์การค้าเนื่องจากได้รับความสะดวก และในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้ธนาคารบริการคือ ณ ที่ทำการสาขาควรมีป้ายบอกสถานที่และหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจำหน่ายทรัพย์สินที่สามารถติดต่อได้ชัดเจน

The study on "Buyers' Demands Towards Bank Services on the Selling of Possessed Properties and Bad Debt : The Case Study of the Bangkok Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province" was done with the objective of studying the demands of buyers towards bank services. Data was collected by questionnaires from 10 Bank branches completed by 165 buyers were chosen from 280 buyers. The SPSS/PC program was used to analyse the results and is presented according to the frequency, mean, percentage and Chi-square test to explain the results of the study.

The results of the research were as follows:

The majority of buyers in Mueang district, Chiang Mai province are men, rather than women, who are married and aged between 31-40 years old. Their level of education is a Bachelor's degree and they work in the private sector. The average individual income ranges from 10,001-20,000 Baht, while their average household income ranges from 25,001-35,000 Baht. As for housing, almost all of them already are home-owners and did not identify numbers of sponsored child.

Regarding buyers' demands towards bank services on the possessed properties and bad debt selling, it was found that most buyers requested one-storey houses on 51 to 100 square wa or two-storey houses on 101 to 150 square wa, located in suburban areas. The reason of purchasing decision are suitability of the properties' location and appropriation of the properties to their needs. Regarding public relation strategies, this study found that the bank uses employees who were well-experienced in the bank's management of possessed properties and bad debt or the bank carried out sales via officials from the Legal Execution offices and lawyers, to help promote successful marketing to buyers. In the process of selling possessed properties, the sale needs to be done via the Legal Execution Offices. In the case of selling land deeds by auction, the buyers want these transactions to involve a transfer of proprietary rights and mortgage registration simultaneously (in case of borrowing money from banks). As for buyers demand to borrow money from banks, respondents demanded discounts and some privileges, such as lower interest rates, high ratio of lending from banks, long-term loans, a shortened period to ask for loan approval (not more than 2 weeks), and distinct determination of property prices. Regarding the sale locations for possessed properties, respondents wanted banks to organize property fairs in shopping centers, for the reason that it is more convenient than at any other places. As for the general bank's services at the banks about these affairs, there should have outstanding guideposts leading to responsible units for the lands and properties for sale to make it easy for potential buyers to contact the bank or bank employees.