

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัญหาในการอยู่อาศัยที่เกิดขึ้นภายหลังจากการซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในภายหลังของการอยู่อาศัยของผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อบ้านมือสองจาก บริษัท ตรีเมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด จำนวน 59 ราย สำหรับการดำเนินการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิม 3 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เก็บข้อมูลด้วยวิธีสอบถามทางโทรศัพท์ซึ่งใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ครั้งที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์ตรงด้วยวิธีการสอบถามภาคสนาม และครั้งที่ 3 เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสอบถามภาคสนาม ซึ่งใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลพื้นฐานจะใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย อธิบายตัวแปรต่างๆ และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จะใช้วิธีสถิติวิธี Cross-tabulation นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางความสัมพันธ์

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การซื้อบ้านมือสองในกรณีศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุประมาณ 39 ปี มากกว่าครึ่งหนึ่งมีสถานภาพสมรส มีสมาชิกในครัวเรือนประมาณ 3 คน มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือมีธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ส่วนใหญ่มีรายได้รวมทั้งครอบครัวประมาณ 50,001-300,000 บาท การเข้าอยู่อาศัยไม่ถึง 2 ปี มีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการครอบครองโดยเป็นเจ้าของ ประเภทของบ้านมือสองส่วนใหญ่เป็นอาคารชุด วัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่ออยู่อาศัยเองมากที่สุด ซึ่งในการใช้ประโยชน์ในปัจจุบันส่วนใหญ่ตรงกับวัตถุประสงค์เดิมขณะซื้อ แต่บางรายยังไม่ได้เข้าอยู่อาศัยเนื่องจากสภาพบ้านมีปัญหา จึงต้องทำการปรับปรุงซ่อมแซมก่อน

##### 5.1.1 กระบวนการคิดและการตัดสินใจซื้อบ้านมือสอง

เมื่อผู้ซื้อสนใจที่จะซื้อบ้านแล้ว ส่วนใหญ่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับทำเลที่สนใจก่อน จากนั้นจึงสนใจตามระดับราคาที่ต้องการ แล้วจึงติดต่อหาซื้อกับตัวแทนนายหน้า การศึกษาครั้งนี้จะติดต่อหาซื้อบ้านมือสองโดยผ่านตัวแทนนายหน้ามากที่สุด ผลสรุปที่ออกมาดังกล่าว อาจจะเป็นเพราะผู้

วิจัยได้ศึกษากรณีศึกษาผู้ที่ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า จึงทำให้ได้ผลสรุปออกมาว่าหากจากตัวแทนนายหน้ามากที่สุด ดังนั้นในการที่จะดูว่าทุกๆ ไปผู้ที่ซื้อบ้านมือสองนั้นหาบ้านจากแหล่งใด น่าจะดูแหล่งซื้ออื่นประกอบกัน คือ การหาบ้านมือหนึ่งจากโครงการจัดสรร การหาบ้านมือสองจากเจ้าของบ้านโดยตรง หรือการหาบ้านมือสองจากสถาบันการเงินต่างๆ เป็นต้น

ผู้ที่กำลังหาซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าส่วนใหญ่มีลำดับความคิดและการเลือกซื้อ ดังนี้ เลือกทำเลที่ต้องการ ติดต่อนายหน้า เลือกแบบบ้าน พิจารณาเรื่องงบประมาณ พิจารณาเรื่องการคมนาคมแล้วจึงตัดสินใจซื้อ

สาเหตุที่ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ คือ ถ้าไม่คิดถึงการมีทรัพย์สินที่ต้องการอยู่ในความดูแลของบริษัทแล้วก็เป็นเรื่องของชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือของบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการ การให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และมีบ้านให้เลือกมาก

สาเหตุที่ผู้ซื้อซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า คือ มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการ ทัศนียภาพพนักงาน ความรวดเร็ว การให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และการมีบ้านให้เลือกมากจะเป็นลำดับที่เท่ากัน

### 5.1.2 ความคาดหวังต่อบ้านมือสอง และบริษัทตัวแทนนายหน้า

#### ความคาดหวังกับตัวบ้าน

สิ่งที่ผู้ซื้อคาดหวังในตัวบ้าน คือ สภาพบ้านไม่ทรุดโทรมมากเพื่อจะได้ไม่ต้องปรับปรุงซ่อมแซมมาก สภาพบ้านน่าจะพร้อมอยู่และมีการตกแต่งบ้านหรือห้องไว้พอสมควร การคมนาคมเข้าออกจากบ้านสะดวก

#### ความคาดหวังกับบริษัทตัวแทนนายหน้า

ผู้ที่ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าก่อนซื้อ มีผู้เปรียบเทียบและไม่เปรียบเทียบระหว่างบริษัทตัวแทนนายหน้าเป็นจำนวนเท่าๆ กัน กลุ่มที่เปรียบเทียบจะเปรียบเทียบระหว่างบริษัทตัวแทนนายหน้าประมาณ 2-4 บริษัท ซึ่งผู้ซื้อจะมีความคาดหวังต่างๆ กับบริษัทตัวแทนนายหน้า กล่าวคือ มีความคาดหวังให้มีการบริการหรือช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มกระบวนการซื้อจนกระทั่งจบกระบวนการซื้อ ได้แก่ ความคาดหวังเรื่องการหาบ้านได้ตรงตามต้องการ การพาไปดูบ้าน การแนะนำ/การให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ้าน การตรวจสอบราคาประเมิน การติดต่อผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคากับผู้ขาย แหล่งเงินกู้ การทำสัญญาจะซื้อจะขายหรือการทำนิติกรรมอื่นๆ การโอนกรรมสิทธิ์และการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยคาดหวังให้ต่อรองราคาและจัดการด้านเอกสารและนิติกรรมมากที่สุด แต่บริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ไม่ได้มีการต่อรองราคาให้ผู้ซื้อ

เนื่องจากทางบริษัท มีนโยบายไม่ยุ่งเกี่ยวในการต่อรองราคาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย หากต้องการต่อรองราคา ทางบริษัทจะให้ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันเอง

### 5.1.3 ปัญหาของบ้านมือสอง และบริษัทตัวแทนนายหน้า

#### ปัญหาเกี่ยวกับตัวบ้าน

การวิเคราะห์ตัวบ้านจะแยกออกเป็นที่อยู่อาศัยแนวราบและที่อยู่อาศัยแนวสูง ซึ่งที่อยู่อาศัยแนวราบประกอบด้วยบ้านเดี่ยวสร้างเอง บ้านเดี่ยวจัดสรร ทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์ ส่วนที่อยู่อาศัยแนวสูง คือ อาคารชุด

ปัญหาความชำรุดทรุดโทรมของบ้านและปัญหาความชำรุดทรุดโทรมของสาธารณูปโภค จะเป็นปัญหาของทั้งที่อยู่อาศัยแนวราบและแนวสูง โดยแนวราบจะมีปัญหามากกว่า เนื่องจากแนวสูงจะเป็นประเภทอาคารชุด ซึ่งมีการดูแลทรัพย์สินส่วนกลางให้ จึงไม่ชำรุดทรุดโทรมมากเท่าแนวราบ อย่างไรก็ตามปัญหาความชำรุดทรุดโทรมของบ้านและสาธารณูปโภคไม่น่าจะหลีกเลี่ยงได้ เพราะทั้งบ้านและสาธารณูปโภคได้ผ่านการใช้งานมาจากผู้อื่นแล้ว

ปัญหาเรื่องพื้นที่ใช้สอย ปัญหาค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัญหาเพื่อนบ้าน ปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาน้ำฝนไหลลงมาจากห้องข้างบน และปัญหาการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง เป็นปัญหาเกิดกับที่อยู่อาศัยมือสองที่เป็นแนวสูงเท่านั้น

ในขณะที่ปัญหาเรื่องความห่างไกลจากสาธารณูปการ ค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยและปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จะเกิดกับที่อยู่อาศัยแนวราบเท่านั้น เนื่องจากเจ้าของเดิมอาจมีปัญหาดังกล่าว จึงขายต่อ เพราะที่อยู่อาศัยแนวราบมักอยู่ไกลจากแหล่งสาธารณูปการมากกว่าแนวสูงและมักมีราคาขายสูงกว่าที่อยู่อาศัยแนวสูง นอกจากจะมีค่าบ้านแล้วยังมีค่าที่ดินด้วย ในขณะที่ที่อยู่อาศัยแนวสูงไม่มีค่าที่ดิน จึงน่าจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระ

ส่วนปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของที่อยู่อาศัยแนวราบจะเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าแนวสูงอยู่แล้ว เพราะระบบความปลอดภัยจะติดตั้งขึ้นจากเจ้าของบ้านเป็นส่วนใหญ่ เช่น การติดตั้งสัญญาณกันขโมย เครื่องตรวจจับควันไฟ หากไม่ได้ติดตั้งก็จะมีระบบป้องกันไว้ใช้ แต่ที่อยู่อาศัยแนวสูงส่วนใหญ่มีระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารจากนิติบุคคลหรือเจ้าของอาคารให้อยู่แล้ว

ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางนั้น ทั้งผู้อยู่อาศัยแนวราบและแนวสูง ไม่มีปัญหาด้านนี้เลย เป็นเพราะผู้ซื้อได้เลือกทำเลแล้วตั้งแต่ตอนซื้อ ซึ่งทำให้ได้บ้านที่อยู่ใกล้ที่ตนพึงพอใจที่สุดแล้ว

### ปัญหาเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนนายหน้า

ปัญหาเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนนายหน้าของกรณีศึกษา นี้ จะมีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อเรื่องสาธารณูปโภค การโอนน้ำ ไฟ โทรศัพท์ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขาย ปัญหาของความสะดวกในการที่บริษัทตัวแทนนายหน้าพาเยี่ยมชมบ้าน นอกจากนี้ผู้ซื้อยังต้องการความมั่นใจขณะพิจารณาตัดสินใจซื้อจากบริษัท โดยต้องการให้ทางบริษัทออกความคิดเห็นอย่างยุติธรรมว่าบ้านที่กำลังพิจารณาซื้อว่าดีหรือไม่ดี เนื่องจากบริษัทมีมุมมองและประสบการณ์ในการพิจารณาบ้านมือสองมากกว่าบุคคลธรรมดา

ผู้ที่ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม หรือเพอร์ตีนี้ บางคนเคยซื้อบ้านผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าอื่นหรือสถาบันการเงินมาแล้ว พบว่า ในบริษัทตัวแทนนายหน้าอื่นหรือสถาบันการเงินมาแล้วมีปัญหาในด้านการบวกราคาสูงกว่าความเป็นจริง ปัญหาความรวดเร็วในการติดต่อ ปัญหาการบอกข้อมูลทรัพย์สิน ปัญหาของความสะดวกในการที่บริษัทตัวแทนนายหน้าพาเยี่ยมชมบ้านซึ่งปัญหาสุดท้ายนี้จะเหมือนกับปัญหาของบริษัท ดรีมโฮม หรือเพอร์ตี

#### 5.1.4 ความพึงพอใจในบ้านมือสอง และบริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า

ความพึงพอใจต่อตัวบ้านมือสองที่ซื้อผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า

โดยภาพรวม ผู้ซื้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ทำเลของบ้าน ความสะดวกในการเดินทาง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รูปแบบบ้าน ส่วนที่พึงพอใจน้อย คือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายส่วนกลางซึ่งจะเกิดเฉพาะอาคารชุด ความทรุดโทรมของสภาพบ้าน

ความพึงพอใจของการให้บริการจากบริษัทตัวแทนนายหน้า

ความพึงพอใจของการให้บริการจากบริษัทตัวแทนนายหน้าให้แก่ผู้ซื้อบ้านนั้น ผู้ที่ซื้อบ้านจะมีความพึงพอใจในทำเลและประเภทบ้านที่บริษัทจัดหาให้ เพราะได้ตรงตามระดับราคาที่ต้องการ รองลงมาคือพนักงานมีอัธยาศัยดี ส่วนเรื่องค่าบริการ / ค่านายหน้า ความรวดเร็วในการหาบ้าน ความหลากหลายของประเภทบ้านและทำเลที่มีให้เลือกนั้น ทางผู้ซื้อยังมีความพอใจไม่มากนัก

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า วัตถุประสงค์ในการซื้อบ้านมือสองคือเพื่ออยู่อาศัยเองมากที่สุด โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ นนท์ สหายา จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนขาย : กรณีศึกษา บริษัท โรยัล แอสเซ็ทส์ คอนเซ็ปท์แทนต์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนขายที่มีวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อบ้านมือสองคือเพื่ออยู่อาศัยเองมากที่สุด

ด้านเหตุผลในการเลือกซื้อบ้านของกลุ่มตัวอย่างนั้น คือ ทำเลที่ตั้ง ที่ต้องตอบสนองในเรื่องการเข้าถึงแหล่งงาน สถานศึกษา การเดินทาง และเรื่องราคาของบ้านต้องมีความเหมาะสมกับผู้ซื้อได้ตั้งงบประมาณเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นนท์ สหายา ซึ่งได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้สนใจซื้อบ้านผ่านบริษัทนายหน้าต่อไปเป็นเพราะโอกาสในการเลือกสินค้าหลากหลายทั้งด้านทำเล ราคา รูปแบบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Brain Goodall (1975) คือ ที่ตั้งของที่อยู่อาศัยต้องมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งบริการต่างๆ โดยเฉพาะแหล่งงาน ส่วนครอบครัวที่มีเด็ก ก็ยังต้องการที่อยู่อาศัยซึ่งมีโรงเรียนตั้งอยู่ไม่ไกลนัก

ด้านเหตุผลในการเลือกบริษัทนายหน้าเพื่อซื้อบ้านมือสองของการวิจัยครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ นนท์ สหายา ด้วยเช่นกัน คือ ผู้ที่ซื้อบ้านผ่านบริษัทนายหน้า ต้องการเลือกบ้านโดยมีตัวเลือกหลายๆ จากรายการบ้านที่ทางบริษัทนายหน้ามีอยู่ ทั้งด้านทำเล ราคา รูปแบบ นอกจากนี้ยังต้องการให้ทางบริษัทนายหน้าช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการทำสัญญา การโอนกรรมสิทธิ์ การหาแหล่งเงินกู้หรือสินเชื่อ

ด้านการปรับปรุงบ้านมือสองของการศึกษาค้างครั้งนี้พบว่าการปรับปรุงบ้านมือสองร้อยละ 76.3 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ นนท์ สหายา ด้วยเช่นกัน คือมีการปรับปรุงบ้านมือสองร้อยละ 87.3

ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากซื้อบ้านนั้น จะพบปัญหาเหมือนกับการศึกษาของ บัณฑิต จุลาลัย และคณะ เรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของประชาชนในพื้นที่ตอนเหนือของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุมากที่สุด คือ ปัญหาด้านขนาดและพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ ปัญหาสภาพแวดล้อมด้านชุมชนไม่ดี เช่น เพื่อนบ้าน ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่าไม่มีปัญหา ส่วนงานวิจัยของ บัณฑิต จุลาลัยและคณะ จะมีปัญหาในด้านการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อาจเป็นเพราะว่างานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการซื้อที่อยู่อาศัยมือสอง ซึ่งผู้ซื้อได้เลือกทำเลที่ต้องการแล้ว จึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการเดินทาง นอกจากปัญหา

ดังกล่าวแล้ว งานวิจัยชิ้นนี้จะมีปัญหาหลักๆ ที่สำคัญ คือ ปัญหาความทรุดโทรมของตัวบ้านและความทรุดโทรมของสาธารณูปโภค เนื่องจากเป็นเพราะซื้อบ้านมือสอง ปัญหาดังกล่าวจึงน่าจะเป็นปัญหาหลัก ซึ่งการศึกษาของบัณฑิต จุลาสัย และคณะ ไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมือสอง จึงไม่พบปัญหาดังกล่าว ส่วนการแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ จะซ่อมแซมที่อยู่อาศัยเพื่อให้อยู่อาศัยได้ หรืออาจให้เช่า หรือทุบตัวบ้านทิ้ง เอาแต่ที่ดิน เพราะเน้นทำเลเป็นหลัก ส่วนของบัณฑิต จุลาสัยและคณะ ก็เช่นเดียวกันและจะมีกลุ่มที่ตอบเกี่ยวกับการแก้ปัญหาโดยการย้ายที่อยู่อาศัยใหม่ด้วย ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นที่อยู่อาศัยที่อยู่แล้ว ไม่ได้เป็นที่อยู่อาศัยหลังที่สองที่มีสิทธิ์เลือกเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการปัจจุบัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า

1. สภาพบ้านมือสองจะไม่เหมือนบ้านมือหนึ่ง ดังนั้นผู้ซื้อบ้านมือสองควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงซ่อมแซมบ้าน และควรเตรียมงบประมาณไว้ใช้จ่ายในการซ่อมแซม แต่ถ้าผู้ซื้อบ้านมือสองพอใจในบ้านที่มีการซ่อมแซมหรือปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ก็ต้องพิจารณาตรวจสอบถึงมาตรฐานหรือคุณภาพฝีมือในการปรับปรุงนั้นด้วย
2. ควรดูสภาพแวดล้อมต่างๆ รอบโครงการ เช่น มีโรงงาน เครื่องจักรหรือการก่อสร้าง อื่นใด ที่จะก่อให้เกิดความรำคาญในการอยู่อาศัย
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับกฎระเบียบของโครงการ การบริหารโครงการ ค่าใช้จ่ายส่วนกลางของอาคารชุด หรือหมู่บ้านนั้นเสียก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ
4. ควรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับขอบเขตการบริการระหว่างการซื้อขายและหลังการขาย บ้านกับบริษัทตัวแทนนายหน้าให้เข้าใจ
5. ควรสอบถามเกี่ยวกับค่านายหน้าและค่าบริการอื่นๆ ให้เข้าใจก่อน ซึ่งบางบริษัทตัวแทนนายหน้าจะเรียกเก็บค่าบริการหลายขั้นตอน เช่น การขอสินเชื่อ ก็จะเรียกเก็บค่าบริการ หรือเรียกเก็บค่าดำเนินการในการรับโอนกรรมสิทธิ์จากผู้ซื้ออีก เป็นต้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทตัวแทนนายหน้า

1. บริษัทตัวแทนนายหน้าจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของจำนวนบ้าน ควรมีบ้านหลายประเภท หลายทำเล หลายระดับราคา เพื่อให้ผู้ซื้อเห็นว่าหากใช้บริการของบริษัทจะมีสินค้าให้พิจารณาทางเลือกมากกว่าบริษัทอื่น ซึ่งกรณีนี้ทำให้คาดได้ว่าระบบแฟรนไชส์ หรือการขายแบบ

ร่วมกันของบริษัทตัวแทนนายหน้าจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อในด้านความต้องการได้ดีกว่า

2. บริษัทตัวแทนนายหน้าที่มีเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ในทุกสถานที่ทุกเวลานั้น ทางบริษัทควรปรับปรุงฐานข้อมูลอยู่เสมอ

3. การหาบ้านให้ผู้ซื้อได้อย่างรวดเร็วเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อในขณะนั้น ซึ่งการให้การได้รับการตอบสนองอย่างถูกเวลาโดยสินค้าถูกประเภทและราคาดังนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้ผู้ซื้อประทับใจในประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทตัวแทนนายหน้า

4. การให้ข้อมูลบ้านและรายละเอียดบ้านตรงกับความเป็นจริง เป็นสิ่งที่ผู้ซื้อต้องการจากบริษัทตัวแทนนายหน้า เนื่องจากผู้ซื้อเห็นว่าบริษัทเปรียบเสมือนตัวแทนในการเลือกบ้านของเขา

5. บ้านมือสองที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรม ทางบริษัทตัวแทนนายหน้าที่มีศักยภาพที่สามารถทำการปรับปรุง ซ่อมแซม หรือทำความสะอาดบ้านให้มีสภาพที่สามารถเข้าอยู่อาศัยได้ก่อนการขาย ซึ่งสามารถลดหรือขจัดปัญหาให้แก่ผู้จะซื้อ ซึ่งจะทำให้ขายได้ง่ายหรือเร็วกว่าการขายตามสภาพที่ชำรุดทรุดโทรมนั้น และอาจก่อให้เกิดธุรกิจสำหรับบุคคลทั่วไปที่มีเงินลงทุนไปซื้อบ้านจากสถาบันการเงินที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรมแต่อยู่ในทำเลที่ดีแล้วนำมาลงทุนปรับปรุง ซ่อมแซมใหม่ แล้วจึงนำออกมาขายเพื่อหวังผลในกำไร

6. บริษัทนายหน้าควรให้ความรู้เกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่างๆ เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ เพื่อให้ผู้ซื้อเข้าใจและเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง

7. ควรมีการบริการระหว่างการขาย ควรมีการต่อรองราคาหากผู้ซื้อไม่พอใจกับราคาที่กำหนด โดยให้ผู้ซื้อกระทำการต่อรองราคาเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทางบริษัทตัวแทนนายหน้าต้องให้ความยุติธรรมกับทั้งฝ่ายผู้ขายและผู้ซื้อ

8. ควรมีการบริการหลังการขาย ได้แก่ การบริการโอนประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์ หรือวันย้ายหรือช่วยขนย้ายข้าวของ เป็นต้น

9. การเก็บค่านายหน้าควรให้มีความยุติธรรมกับทุกๆ ฝ่าย ไม่มากเกินไป

10. บริษัทตัวแทนนายหน้าควรมีความจริงใจ ต่อผู้ขายและผู้ซื้อ ต้องมีคุณธรรมและจรรยาบรรณ เพราะถ้าดำเนินการดี ก็จะมีผู้นิยมใช้บริการผ่านตัวแทนนายหน้าเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเห็นแก่ได้หรือไม่มีจรรยาบรรณ ก็จะทำให้วงการตัวแทนนายหน้าเป็นที่รังเกียจหรือเสื่อมเสีย

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 1. ประเด็นที่ควรมีการวิจัยเพิ่มเติม มี

1.1 ควรมีการทำเรื่องปัญหาของการขายบ้านผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า เพื่อที่จะได้เปรียบเทียบระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า ซึ่งบริษัทตัวแทนนายหน้าจะได้ทราบและเข้าใจถึงปัญหาต่างๆ ของผู้ซื้อและผู้ขาย

1.2 ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจที่มีการซ่อมแซมปรับปรุงบ้านมือสองก่อนแล้วค่อยนำออกมาขาย เมื่อจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทตัวแทนนายหน้าหรือสถาบันการเงิน หรือบุคคลใดที่สนใจจะลงทุน

#### 2. การปรับปรุงวิธีการวิจัยจากการวิจัยครั้งนี้ และข้อควรระวังในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรกำหนดขอบเขตการศึกษาให้ชัดเจนว่า ศึกษาประชากรกลุ่มใด ศึกษาเรื่องใดบ้าง และควรศึกษาระเบียบวิธีที่ใช้ว่า จะใช้วิธีใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ

2.2 ข้อควรระวังที่สำคัญคือ การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มประชากร ของผู้ซื้อบ้านมือสอง จะติดต่อยากหรือติดต่ไม่ได้จากสาเหตุหลายๆ ประการ เช่น การย้ายหรือขายบ้านมือสองที่ซื้อไปแล้ว หรือการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ที่จะติดต่อ หรือไม่มีเวลาตอบแบบสอบถาม เป็นต้น

2.3 ในการทำวิจัย ไม่ควรสอบถามกลุ่มตัวอย่างเดิมและหัวข้อเดิม มากกว่า 1 ครั้ง