

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาของผู้ซื้อบ้านมือสอง ผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า: กรณีศึกษาบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาปัญหาในการอยู่อาศัยที่เกิดขึ้นหลังจากการซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า และศึกษาความพึงพอใจในภายหลังของการอยู่อาศัยของผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาไปที่ผู้ซื้อบ้านมือสอง ผ่านตัวแทนนายหน้า โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านปัญหา ด้านความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของทั้งตัวบ้านและบริษัทตัวแทนนายหน้า เพื่อตอบวัตถุประสงค์ดังกล่าว และเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้ซื้อบ้านมือสองและบริษัทตัวแทนนายหน้าด้วย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาของผู้ซื้อบ้านมือสอง ผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า: กรณีศึกษาบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ในการดำเนินการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิม 3 ครั้ง เป็นกลุ่มที่ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ก่อนที่จะใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 ได้มีการทดสอบแบบสอบถาม 5 ราย พบปัญหาเกี่ยวกับข้อบกพร่องเรื่องการเขียนข้อความไม่ชัดเจน หลังจากนั้นได้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 59 ราย ครั้งแรกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ ใน 59 รายนี้ มีผู้ตอบข้อความว่ามีปัญหาของตัวบ้านและของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ แต่คำตอบที่ได้ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงปัญหาต่างๆ ได้ชัดเจน ทำให้ทางผู้วิจัยจึงต้องทำการสัมภาษณ์ตรงเพิ่มจากผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับตัวบ้าน 6 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ที่อยู่อาศัยแนวราบ 3 รายและแนวสูง 3 ราย โดยเป็นคำถามปลายเปิด หลังจากการสอบถาม และการสัมภาษณ์ตรงดังกล่าวแล้ว พบว่า ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของตัวบ้านมากขึ้น แต่เกิดปัญหากับข้อความที่เป็นปลายเปิดเกี่ยวกับข้อความเรื่องการให้บริการของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ข้อมูลที่ตอบกลับมาน้อยเกินไป ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดได้ ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาใหม่อีกเป็นครั้งที่ 2 โดยกำหนดให้เป็นคำถามปลายปิด เน้นถามเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนนายหน้าโดยมีตัวเลือกเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เลือกตอบ เป็นการทำให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้สะดวกขึ้นและทำให้ได้รับคำตอบกลับมามากพอต่อการสรุปผลเพื่อเป็นตัวแทนประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 นั้นทางผู้วิจัยไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยการออกภาคสนาม ไปพบที่บ้านหรือที่ทำงาน ผู้ตอบบางรายไม่สะดวก ทางผู้วิจัยจะใช้วิธีการส่งโทรสาร

แบบสอบถามไปและให้กลุ่มตัวอย่างส่งโทรสารแบบสอบถามดังกล่าวตอบกลับมา มีรายละเอียดของการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ซื้อบ้านมือสองจาก บริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวแทนนายหน้าที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกประเภทสามัญของสมาคมตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ และเป็นบริษัทตัวแทนนายหน้าขายให้กับธนาคาร และสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนาชาติ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน บริษัทบริหารสินทรัพย์ โดยใช้ข้อมูลระหว่างปี 2545-2546 มีจำนวนผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด 60 ราย ส่วนใหญ่กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร สามารถจำแนกตามการใช้ประโยชน์ได้เป็นเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 59 ราย และเพื่อเป็นร้านอาหารจำนวน 1 ราย

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์จำแนกตามการใช้ประโยชน์

ประเภท	จำนวน
ที่อยู่อาศัย	59
ร้านอาหาร	1
รวม	60

ที่มา : บริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

จากการจำแนกผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ตามการใช้ประโยชน์ จะมีผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 59 ราย ดังนั้นในการศึกษานี้มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 59 ราย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ประกอบการทำวิจัยในครั้งนี้ จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลได้ 2 แหล่ง คือ

3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลผู้ซื้อบ้านมือสองจากบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2545 – 2546

3.2.2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลปฐมภูมิจากการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 ครั้ง คือ

1. การเก็บข้อมูลด้วยวิธีสอบถามทางโทรศัพท์ เลขหมายโทรศัพท์ที่ใช้โทรสอบถามจะเป็นเลขหมายโทรศัพท์จากที่ผู้ซื้อบ้านมือสองได้ให้ไว้กับทางบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ เพื่อติดต่อกับผู้ซื้อโดยตรง โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นเครื่องมือในการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 ราย เก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

2. วิธีสัมภาษณ์ตรงด้วยวิธีการสอบถามภาคสนาม โดยการคัดเลือกตัวอย่าง 6 ราย จากตัวอย่างทั้งหมด โดยเลือกเฉพาะผู้ที่มีปัญหาในที่อยู่อาศัยและเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยบ้านมือสอง แบ่งเป็นที่อยู่อาศัยแนวราบ 3 ราย และที่อยู่อาศัยแนวสูง 3 ราย

3. การเก็บข้อมูลด้วยวิธีสอบถามภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นเครื่องมือในการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างเดิมจำนวน 59 ราย เก็บข้อมูลได้ 26 ราย

ตารางที่ 3.2 วิธีการสอบถาม และจำนวนตัวอย่าง ของแบบสอบถาม 2 ชุด

รายการ	แบบสอบถามชุดที่ 1	แบบสอบถามชุดที่ 2		
		ทางไปรษณีย์	ไปพบ - ผากไว้ที่ทำงานหรือบ้าน	ทางโทรสาร
วิธีการสอบถาม	ทางโทรศัพท์	ทางไปรษณีย์	ไปพบ - ผากไว้ที่ทำงานหรือบ้าน	ทางโทรสาร
จำนวนตัวอย่าง	59	1	11	14

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามชุดที่ 1

ตัวแปรอิสระ

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระไว้ ดังนี้

ตัวแปรด้านลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน ระดับการศึกษา อาชีพ อาชีพของคู่สมรส รายได้ของสมาชิกในครัวเรือนรวมกัน

ตัวแปรด้านที่อยู่อาศัย ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ขนาดที่ดิน ขนาดพื้นที่ห้อง จำนวนชั้น จำนวนห้องนอน จำนวนห้องน้ำ การชำระค่าซื้อที่อยู่อาศัย แหล่งเงิน วัตถุประสงค์ในการซื้อ สถานภาพบ้านในปัจจุบัน การต่อเติมซ่อมแซม

ตัวแปรตาม

การศึกษาค้างนี้กำหนดตัวแปรตามไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจในบ้านมือสอง ปัญหาในการอยู่อาศัย เหตุผลที่เลือกซื้อบ้านมือสอง ลำดับความคิดในการเลือกซื้อ ความคาดหวังกับบริษัทนายหน้า ความคาดหวังเกี่ยวกับตัวบ้าน เหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทนายหน้า การดำเนินการของบริษัทตัวแทนนายหน้า ความพึงพอใจการให้บริการของบริษัทนายหน้า การบริการของบริษัทนายหน้า ปัญหาของบริษัทนายหน้า

แบบสัมภาษณ์ตรง

ตัวแปรอิสระ

การศึกษาค้างนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระไว้ ดังนี้

ตัวแปรด้านลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ของสมาชิกในครัวเรือนรวมกัน

ตัวแปรด้านที่อยู่อาศัย ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ทำเลที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม

การศึกษาค้างนี้กำหนดตัวแปรตามไว้ ดังนี้ เหตุผลที่เลือกซื้อบ้านมือสอง ลำดับขั้นตอนในการเลือกซื้อบ้านมือสอง ความคาดหวังในตัวบ้านมือสอง ความพึงพอใจในบ้านมือสอง ปัญหาของบ้านมือสอง การแก้ไขปัญหา ความคาดหวังต่อบริษัทตัวแทนนายหน้า ความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า

แบบสอบถามชุดที่ 2

ตัวแปรอิสระ

การศึกษาค้างนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระไว้ ดังนี้

ตัวแปรด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ ขณะที่ซื้อ ระยะเวลาเริ่มซื้อจนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาที่เข้าอยู่อาศัย สถานภาพสมรสขณะซื้อ สถานภาพสมรสปัจจุบัน รายได้รวมของครอบครัวขณะซื้อ รายได้รวมของครอบครัวปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนขณะซื้อ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนปัจจุบัน ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยหลังเดิม ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยหลังปัจจุบัน วัตถุประสงค์ขณะซื้อ การใช้งานปัจจุบัน

ตัวแปรด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ประเภทของที่อยู่อาศัยเดิม ทำเลของที่อยู่อาศัยเดิม เหตุผลที่คิดซื้อบ้านใหม่ การกระทำหลังความคิดซื้อบ้านใหม่ ลักษณะบ้านที่ศึกษามาก่อนซื้อบ้านมือสองหลังปัจจุบัน เหตุผลที่ซื้อบ้านหลังนี้ การซื้อบ้านมือสองในครั้งก่อน

ตัวแปรด้านกระบวนการคัดเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า ได้แก่ วิธีการเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า จำนวนการพิจารณาเปรียบเทียบบริษัทตัวแทนนายหน้า

ตัวแปรด้านสภาพบ้านมือสอง ได้แก่ สภาพตัวบ้านเมื่อมาเลือกซื้อ สภาพตัวบ้านเมื่อเข้าอยู่ สภาพแวดล้อมเมื่อมาเลือกซื้อ สภาพแวดล้อมเมื่อมาเข้าอยู่

ตัวแปรด้านการให้บริการของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ การดำเนินการของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้

ตัวแปรตาม

การศึกษาครั้งนี้กำหนดตัวแปรตามไว้ ดังนี้

ตัวแปรด้านกระบวนการคัดเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า ได้แก่ ความคาดหวังกับบริษัทตัวแทนนายหน้า สาเหตุที่เลือกบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ตัวแปรด้านสภาพบ้านมือสอง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อตัวบ้านในขณะซื้อ ความพึงพอใจต่อตัวบ้านในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดกับตัวบ้านที่ผู้ซื้อต้องปรับปรุงก่อนเข้าอยู่ ปัญหาที่เกิดกับสภาพแวดล้อม ความคิดที่จะขายหรือย้ายออกจากบ้านมือสอง

ตัวแปรด้านการให้บริการของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ได้แก่ เหตุผลในการซื้อบ้านมือสองจากบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ความคาดหวังเมื่อเลือกใช้บริการของบริษัท ดรีมโฮมก่อนซื้อ และหลังซื้อ ความพึงพอใจกับบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าอื่นๆ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามชุดที่ 1

แบ่งออกเป็น 6 ส่วน มีโครงสร้างดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของสมาชิกในครัวเรือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่อยู่อาศัย

ประกอบด้วย ประเภทที่อยู่อาศัย ขนาดที่ดิน/พื้นที่ จำนวนห้องต่างๆ แหล่งที่มาของเงินที่ใช้ซื้อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการซื้อ การให้ประโยชน์ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน การปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในที่อยู่อาศัย

ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้ง รูปแบบทางสถาปัตยกรรม ขนาด พื้นที่ใช้สอย สภาพที่อยู่อาศัย สภาพถนนทางเท้า ระบบไฟฟ้าประปา สวนสาธารณะ สาธารณูปการ ความสะดวกใน

การเดินทาง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการอยู่อาศัย เพื่อนบ้าน สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการอยู่อาศัย

ประกอบด้วย ปัญหาสภาพที่อยู่อาศัย ปัญหาพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ ปัญหาไกลจากสาธารณูปการ ปัญหาสาธารณูปโภคทรุดโทรม ปัญหาค่าใช้จ่ายต่างๆ ปัญหาจากเพื่อนบ้าน ปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ส่วนที่ 5 การเลือกซื้อบ้านมือสอง

ประกอบด้วย เหตุผลในการเลือกซื้อบ้านมือสอง ลำดับขั้นตอนในการเลือกซื้อบ้านมือสอง ความคาดหวังต่อบริษัทนายหน้า ความคาดหวังต่อตัวบ้าน เหตุผลในการเลือกบริษัทนายหน้าเพื่อซื้อบ้านมือสอง การดำเนินการของบริษัทนายหน้า

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า

ประกอบด้วย จำนวนบ้านมือสองที่มีให้เลือก ทำเลที่ตั้งของบ้านมือสอง ประเภทของบ้านมือสอง ราคาของบ้านมือสอง ความรวดเร็วของการหาบ้าน อธิษาคัยของพนักงาน ค่าบริการ/ค่านายหน้า การปรับปรุงหรือเพิ่มบริการ ปัญหาในการให้บริการ

แบบสัมภาษณ์ตรง

แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีโครงสร้างดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ของสมาชิกในครัวเรือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย ประเภทที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 3 ปัญหา ความพึงพอใจ และความคาดหวังในที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 4 ปัญหา ความพึงพอใจ และความคาดหวังในบริษัทตัวแทนนายหน้า

แบบสอบถามชุดที่ 2

แบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีโครงสร้างดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางสังคมและเศรษฐกิจ

ประกอบด้วย เพศ อายุขณะที่ซื้อ ระยะเวลาเริ่มซื้อจนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาที่เข้าอยู่อาศัย สถานภาพสมรสขณะซื้อ สถานภาพสมรสปัจจุบัน รายได้รวมของครอบครัวขณะซื้อ รายได้รวมของครอบครัวปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนขณะซื้อ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ปัจจุบัน ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยหลังเดิม ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยหลัง
ปัจจุบัน วัตถุประสงค์ขณะซื้อ การใช้งานปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจซื้อบ้านมือสอง

ประกอบด้วย ประเภทของที่อยู่อาศัยเดิม ทำเลของที่อยู่อาศัยเดิม เหตุผลที่คิด
ซื้อบ้านใหม่ การกระทำหลังความคิดซื้อบ้านใหม่ ลักษณะบ้านที่ศึกษามาก่อนซื้อบ้านมือสองหลัง
ปัจจุบัน เหตุผลที่ซื้อบ้านหลังนี้ การซื้อบ้านมือสองในครั้งก่อน

ส่วนที่ 3 กระบวนการคัดเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า

ประกอบด้วย วิธีการเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า จำนวนการพิจารณาเปรียบเทียบ
บริษัทตัวแทนนายหน้า ความคาดหวังกับบริษัทตัวแทนนายหน้า สาเหตุที่เลือกบริษัท
ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ส่วนที่ 4 สภาพบ้านมือสอง

ประกอบด้วย สภาพตัวบ้านเมื่อมาเลือกซื้อ สภาพตัวบ้านเมื่อเข้าอยู่ สภาพ
แวดล้อมเมื่อมาเลือกซื้อ สภาพแวดล้อมเมื่อมาเข้าอยู่ ความพึงพอใจต่อตัวบ้านในขณะที่ซื้อ ความ
พึงพอใจต่อตัวบ้านในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดกับตัวบ้านที่ผู้ซื้อต้องปรับปรุงก่อนเข้าอยู่ ปัญหาที่เกิด
กับสภาพแวดล้อม ความคิดที่จะขายหรือย้ายออกจากบ้านมือสอง

ส่วนที่ 5 การให้บริการของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้

ประกอบด้วย เหตุผลในการซื้อบ้านมือสองจากบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้
ความคาดหวังเมื่อเลือกใช้บริการของบริษัท ดรีมโฮมก่อนซื้อและหลังซื้อ การดำเนินการของบริษัท
ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ก่อนซื้อและหลังซื้อ ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม
พร็อพเพอร์ตี้ ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าอื่นๆ

3.5 การทดสอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 1 ที่ใช้ในการสำรวจผู้วิจัยได้นำไปทดสอบ PRE-TEST กับผู้ซื้อบ้านมือ
สองจากบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ทำการทดสอบ 1 ครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 5 ราย เพื่อหาข้อ
บกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พบว่า มีข้อบกพร่องเรื่องการเขียนข้อความไม่
ชัดเจน หลังจากดำเนินการแก้ไขในส่วนที่บกพร่องแล้ว จึงปรับแก้เป็นแบบสอบถามชุดที่ 1 หลัง
จากแก้ไขแบบสอบถามสมบูรณ์แล้วจึงสอบถามกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ในการทดสอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยพบปัญหาความชัดเจนของแบบสอบถามเท่านั้น
แต่ไม่พบปัญหาเกี่ยวกับผลที่ได้มา อาจเป็นเพราะการทดสอบใช้ตัวอย่างเพียง 5 ราย เมื่อใช้แบบ

สอบถามชุดที่ 1 สอบถามจริง เป็นจำนวนที่มากกว่าการทดสอบแบบสอบถามมาก การวิเคราะห์ผลจึงได้ไม่ชัดเจนนัก จึงต้องทำการปรับแก้แบบสอบถามและวิธีการสอบถามใหม่เป็นแบบสอบถามชุดที่ 2

3.6 ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาของผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า: กรณีศึกษา บริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด มีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ยากเพราะ

3.6.1 กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่อยู่กระจัดกระจายทั่วกรุงเทพมหานคร ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาและงบประมาณจำนวนมากในการศึกษา ดังนั้นจากข้อจำกัดดังกล่าวผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ในครั้งแรกโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1

3.6.2 การเปลี่ยนที่อยู่อาศัยของผู้ซื้อเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากผู้วิจัยได้ส่งของสำรวจไปยังที่อยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอบคุณในการตอบการสอบถามชุดที่ 1 ผลปรากฏว่าไปรษณีย์ได้ส่งของสำรวจกลับ จำนวน 5 ราย โดยให้เหตุผลว่าไม่มีชื่อผู้รับตามเจ้าหน้าที่ ได้โทรศัพท์กลับไปเพื่อขอที่อยู่ติดต่อได้ แต่ปรากฏว่า ติดต่อไม่ได้แล้ว และในการสอบถามแบบสอบถามชุดที่ 2 มีผู้ที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามเนื่องจาก ติดต่อไม่ได้ จำนวน 12 ราย

3.6.3 ผู้ซื้อส่วนใหญ่เดินทางไปต่างจังหวัด และต่างประเทศบ่อย อาจเป็นเพราะอาชีพของผู้ซื้อที่หนึ่งในสามของผู้ซื้อทำธุรกิจส่วนตัว ในการสอบถามแบบสอบถามชุดที่ 2 มีผู้ที่ไม่ได้ตอบด้วยเหตุเนื่องจากไปต่างประเทศหรือต่างจังหวัด 11 ราย

3.6.4 ผู้ซื้อไม่อยากตอบแบบสอบถามในชุดที่ 2 เพราะว่าได้ตอบแบบสอบถามในชุดที่ 1 แล้ว จากการที่เกิปัญหากับผลการสอบถามที่ได้ในแบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยจึงได้ลงภาคสนามโดยการสอบถามอีกครั้ง โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 โดยมีผู้ตอบเดิมแจ้งว่าไม่สะดวกตอบแล้ว จำนวน 10 ราย

ในการลงภาคสนามเพื่อสอบถามผู้ซื้อ โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 26 ราย และมีผู้ที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามอีก จำนวน 33 ราย เนื่องจากมีเหตุผลข้างต้นเป็นข้อจำกัด ทำให้มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่เท่ากับการสอบถามชุดที่ 1

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน จะใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย อธิบายตัวแปรต่างๆ แยกตามชุดของแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ อาชีพของคู่สมรส รายได้ การศึกษา จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน ประเภทที่อยู่อาศัย ขนาดที่ดิน ขนาดพื้นที่ห้อง จำนวนชั้น จำนวนห้องนอน จำนวนห้องน้ำ การชำระค่าซื้อที่อยู่อาศัย แหล่งเงิน วัตถุประสงค์ในการซื้อ สถานภาพบ้านในปัจจุบัน การต่อเติมซ่อมแซม เหตุผลในการเลือกซื้อบ้านมือสอง ลำดับขั้นตอนในการเลือกซื้อบ้านมือสอง ความคาดหวังต่อบริษัทตัวแทนนายหน้า ความคาดหวังต่อตัวแทนนายหน้า เหตุผลในการเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้าเพื่อซื้อบ้านมือสอง การดำเนินการของบริษัทตัวแทนนายหน้า จำนวนบ้านมือสองที่มีให้เลือก ทำเลที่ตั้งของบ้านมือสอง ประเภทของบ้านมือสอง ราคาของบ้านมือสอง ความรวดเร็วของการหาบ้าน อัตราค่าของพนักงาน ค่าบริการ/ค่านายหน้า การปรับปรุงหรือเพิ่มบริการ ปัญหาในการให้บริการ

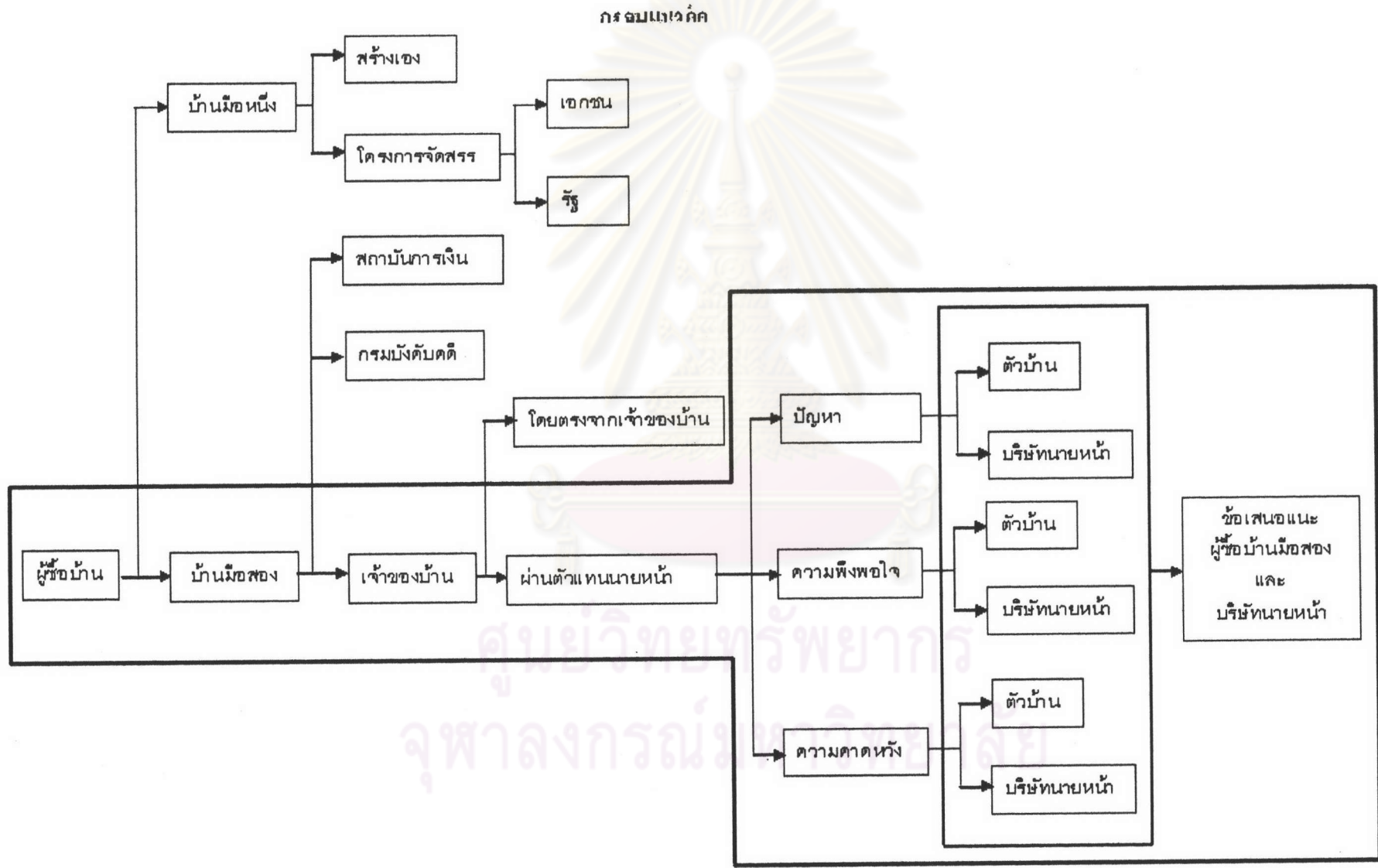
แบบสอบถามชุดที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุขณะที่ซื้อ ระยะเวลาเริ่มซื้อจนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย สถานภาพสมรสขณะซื้อ สถานภาพสมรสปัจจุบัน รายได้รวมของครอบครัวขณะซื้อ รายได้รวมของครอบครัวปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนขณะซื้อ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนปัจจุบัน ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยหลังเดิม ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยหลังปัจจุบัน วัตถุประสงค์ขณะซื้อ การใช้งานปัจจุบัน ประเภทของที่อยู่อาศัยเดิม ทำเลของที่อยู่อาศัยเดิม เหตุผลที่คิดซื้อบ้านใหม่ การกระทำหลังความคิดซื้อบ้านใหม่ ลักษณะบ้านที่ศึกษามาก่อนซื้อ บ้านมือสองหลังปัจจุบัน เหตุผลที่ซื้อบ้านหลังนี้ การซื้อบ้านมือสองในครั้งก่อน วิธีการเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า จำนวนการพิจารณาเปรียบเทียบบริษัทตัวแทนนายหน้า ความคาดหวังกับบริษัทตัวแทนนายหน้า สาเหตุที่เลือกบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด สภาพตัวบ้านเมื่อมาเลือกซื้อ สภาพตัวบ้านเมื่อเช่าอยู่ สภาพแวดล้อมเมื่อมาเลือกซื้อ สภาพแวดล้อมเมื่อมาเช่าอยู่ ความพึงพอใจต่อตัวบ้านในขณะซื้อ ความพึงพอใจต่อตัวบ้านในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดกับตัวบ้านที่ผู้ซื้อต้องปรับปรุงก่อนเช่าอยู่ ปัญหาที่เกิดกับสภาพแวดล้อม ความคิดที่จะขายหรือย้ายออกจากบ้านมือสอง เหตุผลในการซื้อบ้านมือสองจากบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ความคาดหวังเมื่อเลือกใช้บริการของบริษัท ดรีมโฮมก่อนซื้อและหลังซื้อ การดำเนินการของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ก่อนซื้อและหลังซื้อ ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าอื่นๆ

3.7.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จะใช้วิธีสถิติวิธี Cross-tabulation และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางความสัมพันธ์

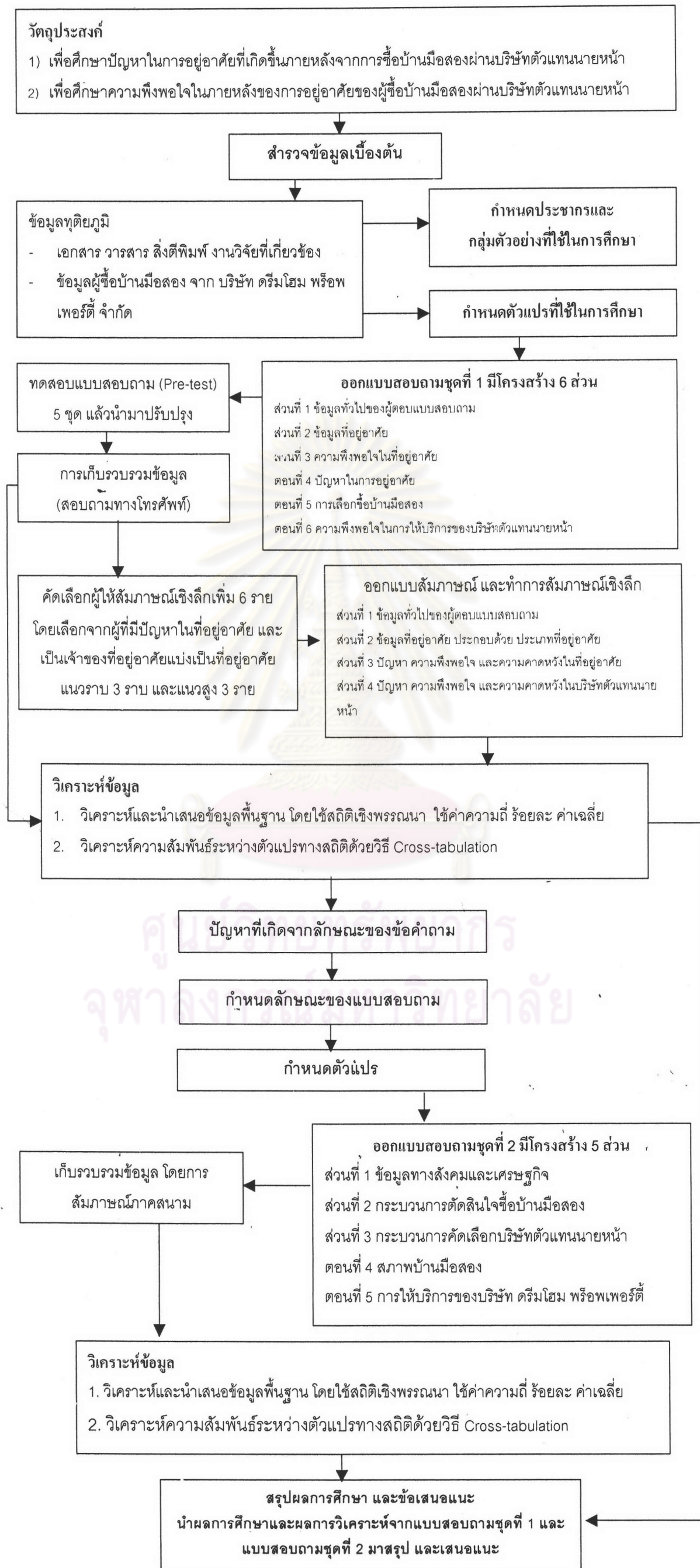
ในการสรุปผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะใช้ผลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 1 ผลจากการสัมภาษณ์ตรง และแบบสอบถามชุดที่ 2 ในการวิเคราะห์ผล ซึ่งจะวิเคราะห์ผลรวมกัน โดยแยกเป็นประเด็นต่างๆ และนำผลที่วิเคราะห์ได้มาทำการเปรียบเทียบกัน ว่าข้อสรุปตรงกันหรือต่างกันอย่างไร มีผลการวิเคราะห์ใดเพิ่มเติมบ้าง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย



ตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2

แบบสอบถามชุดที่ 1	แบบสอบถามชุดที่ 2
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ตอนที่ 1 ข้อมูลทางสังคมและเศรษฐกิจ
1. เพศ	1. ชื่อ
2. อายุ	2. เพศ
3. สถานภาพสมรส	3. อายุ
4. จำนวนผู้อยู่อาศัยในครอบครัว	4. ระยะเวลาที่ซื้อบ้านมือสอง
5. ระดับการศึกษา	5. ระยะเวลาอยู่อาศัย
6. อาชีพของท่าน - คู่สมรส	6. สถานภาพสมรส อดีต - ปัจจุบัน
7. รายได้ในครอบครัว	7. รายได้ครอบครัว อดีต - ปัจจุบัน
ตอนที่ 2 ข้อมูลที่อยู่อาศัย	8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว อดีต - ปัจจุบัน
1. ประเภทที่อยู่อาศัยมือสอง	9. การครอบครองที่อยู่อาศัย อดีต - ปัจจุบัน
2. ขนาดที่อยู่อาศัย	10. วัตถุประสงค์ในการซื้อ-การใช้งานปัจจุบัน
3. การผ่อนชำระ	ตอนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจซื้อบ้านมือสอง
4. แหล่งเงินที่ซื้อบ้านมือสอง	1. ประเภทที่อยู่อาศัยเดิม
5. วัตถุประสงค์ในการซื้อบ้านมือสอง	2. ทำเลที่อยู่อาศัยเดิม
6. การปรับปรุงต่อเติมบ้านมือสอง	3. เหตุผลในการซื้อบ้านหลังใหม่
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบ้านมือสอง	4. ขั้นตอนในการซื้อบ้านหลังใหม่
1. ทำเลที่ตั้ง	5. ประเภท - แหล่งการซื้อบ้านใหม่
2. รูปแบบ	6. เหตุผลในการซื้อบ้านมือสองหลังนี้
3. ขนาด พื้นที่ใช้สอย	7. เคยซื้อบ้านมือสองหรือไม่
4. สภาพที่อยู่อาศัย	ตอนที่ 3 กระบวนการคัดเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า
5. การเดินทาง	1. วิธีเลือกบริษัทตัวแทนนายหน้า
6. สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	2. การเปรียบเทียบบริษัทตัวแทนนายหน้า
7. ค่าใช้จ่ายต่างๆ การผ่อนชำระ ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	3. ความคาดหวังให้บริษัทตัวแทนนายหน้า
8. สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4. สาเหตุที่เลือก บริษัท ตรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้
ตอนที่ 4 ปัญหาในการอยู่อาศัยบ้านมือสอง	ตอนที่ 4 สภาพบ้านมือสอง
1. สภาพบ้านมือสอง	1. สภาพตัวบ้าน เมื่อมาเลือกซื้อ
2. พื้นที่ใช้สอยไม่พอ	2. สภาพตัวบ้าน เมื่อมาเช่าอยู่
3. โกลจากสาธารณูปการ	3. สภาพแวดล้อม เมื่อมาเลือกซื้อ
4. สาธารณูปโภคทุดโทรม	4. สภาพแวดล้อม เมื่อมาเช่าอยู่
5. ปัญหาค่าใช้จ่ายต่างๆ	5. ความพึงพอใจต่อตัวบ้าน ก่อนซื้อ/ขณะซื้อ
6. ปัญหาสภาพแวดล้อม	6. ความพึงพอใจต่อตัวบ้าน ปัจจุบัน
7. ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7. ปัญหาที่เกิดกับตัวบ้าน
ตอนที่ 5 การเลือกซื้อบ้านมือสอง	8. ปัญหาที่เกิดกับสภาพแวดล้อม
1. เหตุผลในการเลือกซื้อบ้านมือสอง	9. ความคิดที่จะขายต่อหรือย้ายออกจากร้านมือสอง
2. ขั้นตอนในการเลือกซื้อบ้านมือสอง	ตอนที่ 5 การให้บริการของบริษัท ตรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้
3. ความคาดหวังต่อบริษัทนายหน้า	1. เหตุผลให้บริการของ บริษัท ตรีมโฮมฯ
4. ความคาดหวังต่อบ้านมือสอง	2. คาดหวังให้บริษัททำอะไร ก่อนซื้อ - หลังซื้อ
5. เหตุผลการเลือกบริษัทนายหน้า	3. การดำเนินการของบริษัท ตรีมโฮมฯ ก่อนซื้อ - หลังซื้อ
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจการให้บริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า	4. ความพึงพอใจในบริการของ บริษัท ตรีมโฮมฯ ก่อนซื้อ - หลังซื้อ
1. ความพึงพอใจการให้บริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า	5. ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่าน บริษัท ตรีมโฮมฯ
2. ความคิดเห็นในการปรับปรุงหรือเพิ่มบริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า	6. ปัญหาในการซื้อขายบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าอื่น ๆ
3. ปัญหาในการให้บริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า	