

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจและการเงินขึ้นในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540 ภาวะตลาดอสังหาริมทรัพย์ของไทยตกต่ำอย่างรุนแรงและเกิดภาวะอุปทานล้นตลาด ผู้ซื้อที่อยู่อาศัย ผู้ประกอบการที่ทำโครงการจัดสรร ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ ต่างประสบปัญหาการล้นตลาดของอสังหาริมทรัพย์กันทั้งสิ้น กล่าวคือ ผู้ประกอบการสร้างที่อยู่อาศัยไม่เสร็จเนื่องจากเงินที่ได้มาจากการที่ลูกค้าจองหรือผ่อนบ้าน ผู้ประกอบการนำไปลงทุนต่อในโครงการอื่นหรือธุรกิจอื่น เช่น การซื้อที่ดินอย่างมากมายเพื่อเก็งกำไร การเล่นหุ้นโดยไม่ได้ศึกษาตลาดหุ้นอย่างแท้จริง เป็นต้น การกระทำเช่นนี้ เป็นผลให้ธุรกิจของผู้ประกอบการสร้างที่อยู่อาศัยล้ม เมื่อธุรกิจของผู้ประกอบการล้ม ธุรกิจอื่นๆ ก็ล้มตามกันไปด้วย เนื่องจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอีกหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจการออกแบบบ้าน ธุรกิจการรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง ธุรกิจการให้บริการเช่ารถบรรทุกขนส่ง เป็นต้น ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเหล่านี้ล้มตามธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไปด้วย จึงมีการเลิกจ้างพนักงานกันอย่างมากมาย พนักงานเหล่านั้นส่วนใหญ่ที่นำเงินไปลงทุนซื้อที่อยู่อาศัย เมื่อถูกเลิกจ้างงานจึงไม่สามารถผ่อนชำระได้ครบ เนื่องจาก การเลิกจ้างงาน บ้านจึงหลุดจากรับรองธนาคาร บางรายต้องขายบ้านเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย ผู้ซื้อเพื่อคาดหวังทำกำไรในอนาคตก็ไม่สามารถที่จะทำกำไรได้ เนื่องจากไม่ใช่ภาวะเศรษฐกิจที่แท้จริง บ้านที่หลุดจากรับรองธนาคารจึงกลายเป็นที่อยู่อาศัยทิ้งร้างหรือถูกนำออกมาจำหน่าย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ภายหลังจากที่ภาวะเศรษฐกิจของไทยเริ่มฟื้นตัวประชาชนหันมาสนใจในการซื้อที่อยู่อาศัยอีกครั้ง เนื่องจากรัฐบาลได้ออกมาตรการต่างๆ เพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการลดค่าธรรมเนียมการโอน และการจดจำนอง การเพิ่มค่าลดหย่อนภาษี ส่งผลให้ภาวะตลาดที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นเป็นลำดับ นอกจากนี้อัตราดอกเบี้ยในตลาดที่ลดลงจนอยู่ในระดับต่ำ ยิ่งส่งผลให้ความต้องการที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้นด้วย ในปี พ.ศ. 2545 - 2546 เศรษฐกิจของประเทศมีการขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อกำลังการซื้อและความมั่นใจของประชาชนที่มีความต้องการที่อยู่อาศัย ผู้ประกอบการเริ่มกลับมาพัฒนาอสังหาริมทรัพย์อีกครั้ง

สถาบันการเงินเริ่มนำทรัพย์สินรอกการขายที่มีอยู่มากมายออกมาสู่ตลาด นายไฟโรจน์ สุขจัน<sup>1</sup> อดีตนายกสมาคมตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ เปิดเผยถึงตลาดบ้านมือสองในปี พ.ศ. 2546 ว่าในปีนี้ธุรกิจประเภทบ้านมือสองมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีปัจจัยหลายประการที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาซื้อบ้านมือสองมากขึ้น โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยที่ยังต่ำอยู่ และมาตรการด้านภาษีของภาครัฐ ที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจนี้ดีขึ้น โดยมีการออกมาตรการต่างๆ ทั้งการลดค่าธรรมเนียมการโอน ค่าจดจำนอง หรือการขายบ้านเก่าเพื่อซื้อบ้านใหม่ที่ทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องเสียภาษีรายได้เหมือนที่ผ่านมา ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเร่งตัดสินใจซื้อบ้านในปีนี้อีกยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันกับสิทธิประโยชน์ด้านภาษี เพราะมาตรการดังกล่าวยังไม่มีความแน่ชัดว่าจะต่อเวลาออกไปอีกหรือไม่ ซึ่งถ้าไม่ต่อภาระด้านภาษีก็จะกลับเข้าสู่ระบบเดิม และผู้บริโภคจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งหมด

อย่างไรก็ตามหากซื้อบ้านใหม่ในโครงการจัดสรรที่เปิดขายในขณะนี้ไม่ได้ ตัวเลือกที่น่าสนใจมากที่สุด คือ การเลือกซื้อบ้านมือสอง เพราะบ้านมือสองในปัจจุบันมีอยู่เป็นจำนวนมากและส่วนใหญ่อยู่ในทำเลที่มีศักยภาพ ใกล้ระบบคมนาคมและที่สำคัญมีราคาไม่แพงเมื่อเทียบบ้านใหม่ที่ไม่สามารถหาทำเลได้ตามที่ต้องการ นอกจากนี้ผลกระทบด้านข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินของผังเมืองใหม่ที่จะบังคับใช้ในปีหน้า โดยเฉพาะการกำหนดผังการใช้ที่ดินจะทำให้บ้านจัดสรรใหม่เกิดขึ้นได้ยากเพราะถูกผลักดันไปอยู่ในพื้นที่อื่น อาทิ โครงการทาวนเฮาส์ที่เดิมที่สามารถพัฒนาได้ในพื้นที่ขนาด 16 ตารางวา แต่ถ้าข้อกำหนดการใช้ประโยชน์ผังเมืองใหม่บังคับใช้จะถูกปรับเปลี่ยนให้สร้างในพื้นที่ขนาด 25 ตารางวาขึ้นไป ส่งผลให้ราคาบ้านใหม่มีโอกาสปรับตัวสูงขึ้นตามราคาที่ดินในย่านนั้น บางทำเลมีการปรับราคาลดลง เนื่องมาจากการร่างผังเมืองใหม่ที่ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างอาคารพาณิชย์หรืออาคารสูงได้ ซึ่งทำให้บ้านมือสองมีศักยภาพดีขึ้น จึงเป็นตัวดึงดูดให้ผู้บริโภคบางส่วนหันมาซื้อบ้านมือสองแทน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>1</sup>ไฟโรจน์ สุขจัน. บ้านมือสองปี 46 แนวโน้มสดใส. บ้านมือสอง อาคารและที่ดิน Weekly. (ฉบับพิเศษ เดือนกันยายน 2546.)



ตารางที่ 1.1 จำนวนมูลค่าของตลาดบ้านมือสองในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 – พ.ศ. 2546

ภาพรวมตลาดบ้านมือสอง	จำนวนที่อยู่อาศัย (หน่วย)					
	ปี 2541	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546ม.ค. – มิ.ย.
1. จำนวนการซื้อขายที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	120,231	103,307	127,937	150,729	190,052	85,392
2. จำนวนที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จและจดทะเบียน ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	63,864	33,382	32,028	34,023	34,035	19,123
3. ส่วนต่างระหว่างข้อ1 และข้อ2	56,367	69,925	95,909	116,706	156,017	56,269
4. สมมติฐานที่มาของข้อที่3						
- ขายโดยสถาบันต่างๆ (บปส., สถาบันการเงินต่างๆ) 40%	22,547	27,970	38,364	46,682	62,682	26,508
- ดีทรัพย์ชำระหนี้ 30%	16,910	20,978	28,773	35,012	46,805	19,880
- ยกให้/มรดก 5%	2,818	3,496	4,795	5,835	7,800	3,313
- ขายเป็นบ้านมือสอง 25%	14,092	17,481	23,977	29,177	39,005	16,595
5. ตลาดบ้านมือสองในแต่ละปี (โดยประมาณ)	14,000	17,000	24,000	30,000	40,000	16,595
- เจ้าของขายเองหรือนายหน้า ท้องถิ่น 60%	8,400	10,200	14,400	18,000	24,000	9,957
- ผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า 40%	5,600	6,800	9,600	12,000	16,000	6,638

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และกรมที่ดิน

ในส่วนของอุปทานที่อยู่อาศัย จากผลการสำรวจของศูนย์วิชาการธนาคารอาคารสงเคราะห์<sup>2</sup> พบว่า ประมาณการจำนวนที่อยู่อาศัยทั้งหมดในตลาด (Housing Stock) เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ณ เดือนมิถุนายน 2546 มีจำนวน 3,432,987 หน่วย ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2546 ที่อยู่อาศัยที่สร้างเสร็จและจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนรวม 19,123 หน่วย จากตารางที่ 1.1 จะเห็นว่าการประมาณอุปทานบ้านมือสองมีจำนวน 6,638 หน่วย ที่อยู่ในมือของบริษัทตัวแทนนายหน้า ในขณะที่สถานการณ์ตลาดบ้านมือสองเริ่มมีการซื้อขายมากขึ้น เนื่องจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้ทยอยนำสินทรัพย์รอการขายประเภท

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. สถานการณ์ตลาดบ้านมือสองปี 2542 และแนวโน้ม. วารสาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ปีที่ 9 ฉบับที่ 35 ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2546.)

อสังหาริมทรัพย์ออกสู่ตลาด มีการร่วมมือกับบริษัทนายหน้าหลายแห่งนำสินทรัพย์เหล่านี้ออกประมูลขายอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิชาการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประเมินการตลาดบ้านมือสองในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปี พ.ศ. 2545 ว่าแม้จะมีอุปทานพร้อมขายมากกว่าตลาดบ้านมือหนึ่ง แต่จำนวนที่เป็นที่ต้องการของผู้ซื้อและสามารถขายได้จริงในปี พ.ศ. 2545 คาดว่ามีประมาณ 20,000 – 30,000 หน่วย นายโกสินทร์ โกเมน กรรมการผู้จัดการ บริษัทอีอาร์เอ แพรนไชส์ (ประเทศไทย) <sup>3</sup> เปิดเผยว่า สถานการณ์ตลาดบ้านมือสองในแต่ละปีจะมีปริมาณ 40,000 – 50,000 หน่วย ขณะที่บริษัทมีบ้านมือสองและที่ดินเปล่าที่รับบริหารอยู่ 10,000 หน่วยต่อปี จากการเก็บข้อมูลของผู้ซื้อบ้านมือสองของบริษัทอีอาร์เอพบว่าในปัจจุบันผู้ซื้อบ้านมือสองจะพิจารณามือสองอย่างน้อย 6 หลัง ใช้เวลาประมาณ 3 -6 เดือน ก่อนตัดสินใจซื้อ โดยปกติพฤติกรรมของผู้ซื้อจะใช้เวลาช่วงครึ่งปีแรกในการพิจารณามือสอง และครึ่งปีหลังถึงจะเป็นช่วงของการตัดสินใจซื้อ

ในขณะที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ภาวะตลาดมือสองปี พ.ศ. 2545 – 2546 <sup>4</sup> ว่ามีมูลค่าตลาดในระดับ 20,000 ล้านบาทต่อปี และส่วนช่องทางในในซื้อที่อยู่อาศัยมือสองนั้นจากการสำรวจพฤติกรรมผู้ซื้อที่อยู่อาศัยหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2544 โดยภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <sup>5</sup> พบว่าผู้จะทำกรซื้อบ้านมือสองที่เจ้าของนำออกขายเองร้อยละ 52.9 ซื้อบ้านมือสองผ่านสถาบันการเงินนำออกประมูลขายร้อยละ 40.1 และซื้อบ้านมือสองที่ขายผ่านบริษัทนายหน้าร้อยละ 7.0 จากผลการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยในปี พ.ศ. 2545 <sup>6</sup> พบว่าผู้ที่ซื้อบ้านมือสองใช้การติดต่อโดยตรงกับเจ้าของบ้าน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 54.5 รองลงมาคือทรัพย์สินรอกการขายของสถาบันการเงิน ร้อยละ 17.5 การประมูลร้อยละ 14.7 และผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าร้อยละ 13.3 และในปี พ.ศ. 2547 โดยภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <sup>7</sup> พบว่า ผู้ที่เลือกซื้อบ้านมือสอง ส่วนใหญ่สนใจบ้านมือสองที่เจ้าของนำออกขายเอง และบ้านมือสองที่สถาบันการเงินนำออกประมูล ในอัตราส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 42.9 ส่วนผู้ที่สนใจบ้านมือสองที่ขายผ่านตัวแทนนายหน้า ร้อยละ 14.2

<sup>3</sup> โกสินทร์ โกเมน. บ้านสวย. ข่าวสด (วันที่ 14 สิงหาคม 2547): หน้า 23.

<sup>4</sup> ศูนย์วิจัยกสิกร. คนกรุงเทพฯ กับการซื้อบ้านมือสอง. (ปีที่ 8 ฉบับที่ 1303 วันที่ 20 สิงหาคม 2545.)

<sup>5</sup> บัณฑิต จุลาลัย และคณะ. ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของประชาชนในพื้นที่ตอนเหนือของกรุงเทพมหานคร. (ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2543.)

<sup>6</sup> ศูนย์วิจัยกสิกร. คนกรุงเทพฯ กับการซื้อบ้านมือสอง. (ปีที่ 8 ฉบับที่ 1303 วันที่ 20 สิงหาคม 2545.)

<sup>7</sup> บัณฑิต จุลาลัย และคณะ. ความต้องการที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปี 2548. (ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547.)

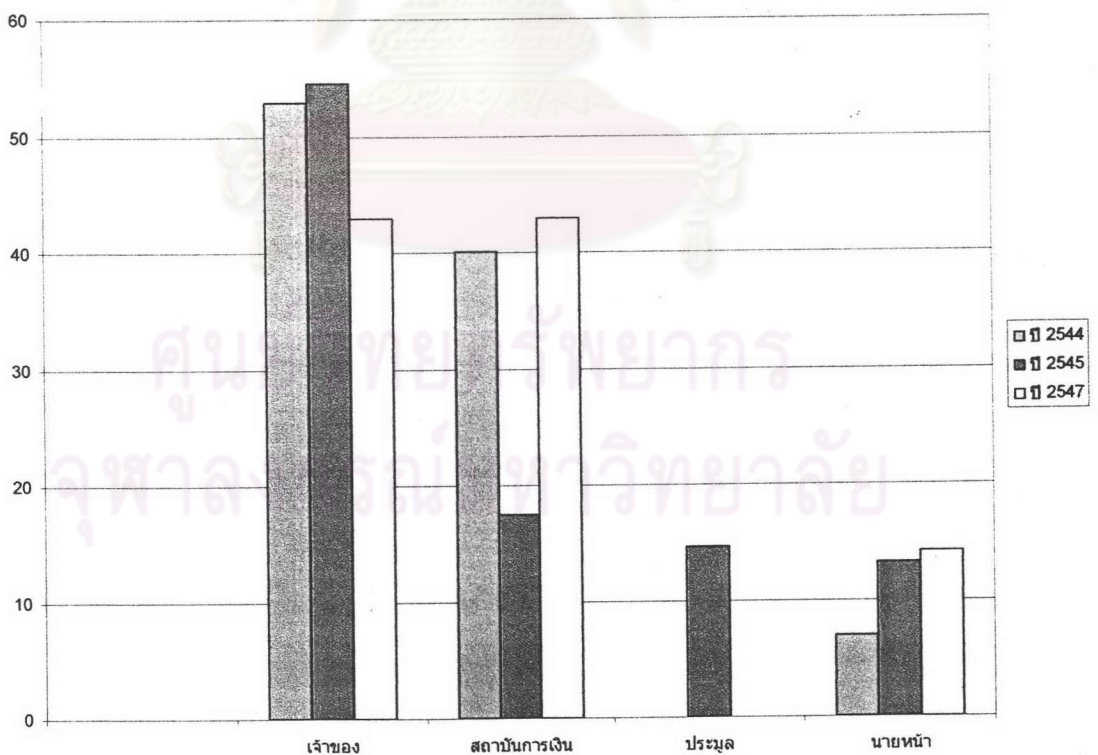


ตารางที่ 1.2 ร้อยละของแหล่งที่ซื้อบ้านมือสอง แยกตามปี

แหล่งที่ซื้อบ้านมือสอง	สัดส่วนผู้ซื้อ (ร้อยละ)			อัตราการขยายตัว ปี 2544 – 2545 (ร้อยละ)
	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2547	
เจ้าของ	52.9	54.5	42.9	2
สถาบันการเงิน	40.1	17.5	42.9	-23
ประมูล	ไม่มีข้อมูล	14.7	0.0	ไม่มีข้อมูล
นายหน้า	7.0	13.3	14.2	6
รวม	100.0	100.0	100.0	

รวบรวมจาก : ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ปี 2544 และปี 2547) และผลการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (ปี 2545)

แผนภูมิที่ 1.1 เปรียบเทียบแหล่งที่ซื้อบ้านมือสอง ระหว่างปี 2544 และปี 2545



จะเห็นได้ว่ามีผู้สนใจที่จะซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าในปี พ.ศ. 2545 เพิ่มขึ้นเกือบ 2 เท่าตัว เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2544 โดยมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นมากที่สุดคือร้อยละ 6 เป็นการเพิ่มขึ้นที่สูงขึ้นมากเมื่อเทียบกับการซื้อบ้านมือสองจากแหล่งอื่นๆ ส่วนผู้สนใจซื้อบ้านโดยติดต่อเจ้าของโดยตรงมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 และผู้สนใจซื้อบ้านจากสถาบันการเงินมีอัตราการขยายตัวลดลงร้อยละ 23 จากการที่มีผู้สนใจซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าที่มากขึ้น และในปี พ.ศ. 2547 มีผู้สนใจที่จะซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนเพิ่มขึ้น ย่อมหมายถึงผู้ซื้อที่มีความเชื่อถือหรือไว้วางใจหรือด้วยเหตุผลใดๆ ที่ทำให้สนใจซื้อผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้ามีเปอร์เซ็นต์การซื้อเพิ่มมากกว่าเปอร์เซ็นต์การซื้อจากเจ้าของบ้านเอง และมากกว่าจากสถาบันการเงินและจากการประมูล ทั้งๆ ที่แหล่งดังกล่าวน่าจะได้รับความน่าเชื่อถือมากกว่า และการที่ซื้อผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้านั้น จะต้องมีการคิดค่าธรรมเนียมของนายหน้า แต่ผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านนายหน้ากลับมีจำนวนมากขึ้น คาดว่าในปี พ.ศ. 2546 นี้ มีบริษัท มาสเตอร์แฟรนไชส์จากต่างประเทศรวมทั้งบริษัทนายหน้าบริษัทอื่นๆ เปิดดำเนินการในรูปบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 90 -100 บริษัท ในจำนวนนี้มีบริษัทที่มีกิจกรรมการขายบ้านมือสองอย่างต่อเนื่องที่เปิดดำเนินการมาก่อนเริ่มต้นเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 อยู่ประมาณ 30 บริษัท และในปัจจุบันมีบริษัทตัวแทนนายหน้าอยู่ประมาณ 100 บริษัท บริษัทตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์รายใหม่ในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดเล็กที่จัดตั้งขึ้นมาในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาโดยบริษัทเหล่านี้จะทำหน้าที่ ให้บริการซื้อขายบ้านมือสอง และที่ดินเป็นหลัก นอกจากนี้บางบริษัทอาจมีบริการอื่น เข้ามาเสริม เช่น การให้บริการจัดหาบ้านเช่า และสำนักงานให้เช่า เป็นต้น

จากการที่มีผู้สนใจซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการเพิ่มขึ้นของบริษัทตัวแทนนายหน้า ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า ที่เกิดขึ้นภายหลังการซื้อหรือเช่าอยู่อาศัยแล้ว ซึ่งอาจมีทั้งความพึงพอใจและปัญหาที่ผู้ซื้อไม่คาดคิดเกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนทั่วไปที่จะซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้ารับทราบเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับตัวบ้าน นอกจากนี้ยังจะนำพาไปสู่แนวทางการปรับปรุงในเรื่องการบริการของบริษัทตัวแทนนายหน้าด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการอยู่อาศัยที่เกิดขึ้นภายหลังจากการซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในภายหลังของการอยู่อาศัยของผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า



## กรณีศึกษา

ได้คัดเลือก บริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด มาศึกษาเนื่องจาก

1. ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลอื่นได้ เนื่องจาก
  - ไม่สามารถหารายละเอียดของสภาพบ้านมือสองที่ทำการซื้อขายกันได้ ต้องได้ข้อมูลจากผู้ขาย ผู้ซื้อ หรือบริษัทตัวแทนนายหน้าเท่านั้น แต่การเข้าถึงข้อมูลจากบริษัทตัวแทนนายหน้าจะสะดวกที่สุด
  - โดยปกติแล้วข้อมูลผู้ซื้อบ้านมือสองจะเป็นความลับของบริษัทตัวแทนนายหน้า ซึ่งจะไม่เปิดเผยเพราะต้องแข่งขันกัน ดังนั้น เมื่อผู้วิจัยมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลของบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ได้ จึงเห็นว่าน่าจะเป็นโอกาสที่จะสามารถทำวิจัยได้

2. บริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด เป็นบริษัทขนาดกลางที่เปิดดำเนินการมาแล้ว

3 ปี เป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ มีผลการดำเนินงานดี เป็นตัวแทนนายหน้าของธนาคารหลายแห่ง และสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนาชาติ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคนิ บริษัทบริหารสินทรัพย์ ฯลฯ และบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด เคยได้รับโล่ห์เกียรติคุณ ในฐานะโบรคเกอร์ดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2545 โดยสายงานบริหารทรัพย์สินรอการขายของบริษัทเงินทุน ธนาชาติ จำกัด(มหาชน) จึงน่าที่จะเป็นกรณีศึกษาที่ดี

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาปัญหาของผู้ที่ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า จะศึกษาเฉพาะปัญหา ความพึงพอใจการอยู่อาศัยในตัวเอง และบริการของบริษัทดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัดหลังจากการซื้อบ้านมือสอง
2. ศึกษาจากผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัท ดรีมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ระหว่าง ปี พ.ศ. 2545 – 2546 เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ซื้อไปไม่นานมาก แต่มีระยะเวลาพอที่จะรับทราบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบ้านที่ซื้อไป และผู้วิจัยยังพอจะติดต่อสอบถามได้

#### 1.4 นิยามศัพท์

นิยามศัพท์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

บ้านมือสอง หมายถึง บ้านที่มีการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของมากกว่า 1 ครั้ง

ผู้ซื้อบ้านมือสอง หมายถึง ผู้ซื้อบ้านหรือกรรมสิทธิ์ต่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่เป็นเจ้าของบ้านตามลักษณะดังกล่าวข้างต้น

บริษัทตัวแทนนายหน้า หมายถึง บริษัทตัวแทนขายที่รับขายบ้านโดยเป็นตัวกลางในการซื้อขาย เป็นผู้ดำเนินการให้เกิดการซื้อขายจนลุล่วงแล้ว จะได้ค่าตอบแทนการดำเนินการเรียกว่า ค่านายหน้า หรือ คอมมิชชั่น

บ้านมือสองที่ซื้อ หมายถึง บ้านหลังปัจจุบันที่ได้ทำการซื้อผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้าซึ่งเป็นบ้านที่ได้อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางพิจารณาและข้อควรระวังในการซื้อบ้านมือสองของผู้ที่จะซื้อบ้านมือสองในอนาคต
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการบริษัทตัวแทนนายหน้า นำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคยิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย