

บทที่ 1

บทนำ



1.1ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยทรุดตัวลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบัน สร้างผลกระทบอย่างรุนแรงต่อตลาดการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัย สาเหตุหลักของภาวะชะงักงันของตลาดที่อยู่อาศัย ได้แก่การผลิตที่อยู่อาศัยมากเกินไปจนล้นตลาด ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะงักงันและกำลังซื้อหดตัวลง

ผลของภาวะตกต่ำที่รุนแรงของธุรกิจที่อยู่อาศัย ทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างโดยเฉพาะอย่างยิ่งจะกระทบโดยตรงแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่อยู่อาศัย ยอดขายลดลงและขาดสภาพคล่องทางการเงิน ส่งผลให้การแข่งขันในตลาดที่อยู่อาศัยได้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ถึงขั้นนำกลยุทธ์ทางด้านราคามาใช้ โดยเฉพาะข้อเสนอเรื่องการลดหรือยึดเงินดาวน์ แต่เมื่อถึงเวลาจริงก็ไม่สามารถก่อสร้างบ้านได้ตรงตามสัญญา ไม่สามารถพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยให้ได้ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้ จนสร้างความเสียหายและความเดือดร้อนแก่ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยอย่างมาก ส่งผลให้ตัวเลขร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีปริมาณสูงมาก วันหนึ่งมีสูงถึง 60-70 ราย โดยจำนวนนี้ 85%เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ซึ่งแสดงให้เห็นจากตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 1-1 แสดงผลการดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

งาน	2537	2538	2539	2540	2541	2542
รวมเรื่องร้องเรียน	1,002	1,576	2,157	3,170	5,959	7,946
ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	775	1,320	1,868	2,749	4,837	7,060
ร้องเรียนเรื่องสินค้าและบริการ	227	256	289	421	1,102	886

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จากตารางที่ 1-1 จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และยังคงแสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ที่มาร้องเรียนเรื่องที่อยู่อาศัยต่อ สคบ. พบว่าในปี 2541และปี2542 มีจำนวนผู้มาร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ซึ่งผู้ที่มาร้องเรียนเหล่านี้ เป็นผู้ที่ประสบปัญหาจากการซื้อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน และมีจำนวนมากพอที่จะทำการศึกษาค้นคว้าโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ดังนั้นการทราบถึงปัญหาและทัศนคติของกลุ่มคนเหล่านี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลที่ทันสมัยในการพัฒนาที่อยู่อาศัยในอนาคต

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยที่ สคบ. ส่วนใหญ่ สืบเนื่องมาจากผู้ซื้อที่อยู่อาศัยไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อที่อยู่อาศัย สามารถจำแนกปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดังต่อไปนี้

- 1.ปลูกสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณา
- 2.ไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์
- 3.ไม่จัดทำสาธารณูปโภคต่างๆตามสัญญาหรือโฆษณา
- 4.ปลูกสร้างไม่เรียบร้อยและไม่ได้มาตรฐาน
- 5.ใช้พื้นที่โครงการหรือพื้นที่ส่วนกลางไปเป็นพื้นที่ส่วนบุคคล

จากปัญหาและเหตุผลที่ได้กล่าวมาทั้งหมด จึงควรที่จะทำการศึกษาปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)

1.2วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)
- 2.เพื่อทราบถึงแนวความคิดและทัศนคติของผู้ซื้อที่มีต่อมาตรการที่รัฐจะออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย

1.3ขอบเขตของการศึกษา

- 1.การศึกษาปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) จะทำการศึกษาเฉพาะ ผู้ที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในปี 2542 เท่านั้น

2.ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งออกเป็นตัวแปรสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1กลุ่มที่ 1 ตัวแปรเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ซื้อที่อยู่อาศัย

2.2กลุ่มที่ 2 ตัวแปรเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ที่มาร้องเรียนต่อรูปแบบการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยต้องการ

1.4วิธีการดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่องปัญหาให้กับผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการผู้
บริโภค(สคบ.) โดยผู้วิจัยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1.รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการผู้
(สคบ.) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(quantitative)

2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

-ประชากร ในการวิจัยเรื่องปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)นั้น จะทำการกำหนดกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ที่มาร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เนื่องจากประชากรกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในการซื้อขายที่อยู่อาศัยแล้ว ประชากรกลุ่มนี้มีทัศนคติเชิงลบต่อผู้ประกอบการ และรูปแบบการพัฒนาที่อยู่อาศัย เพราะฉะนั้น ประชากรกลุ่มนี้มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ซื้อรายใหม่เป็นอย่างมาก เนื่องจากจะเป็นคนที่จะให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้ซื้อรายใหม่

-กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย จากตารางที่1-1 ซึ่งแสดงผลการดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ตั้งแต่ปี 2537-2542 แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ที่มาร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อเป็นตัวแทนในการวิจัย โดยใช้ประชากรในปี 2542 ซึ่งมีจำนวนผู้ที่มาร้องเรียนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวน 7,060 ราย เป็น จำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดของสูตรมีดังนี้

$$n = n/1 + (n-1/N) \quad \text{โดยที่ } m = (1.96/e)^2 \cdot 1/4$$

n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดได้

โดยกำหนดความเชื่อถือได้ของการเลือกตัวอย่าง = 95% กล่าวคือในการเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้ยอมให้เกิดความผิดพลาดได้ 5% ก็จะได้เป็นจำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ดังนี้

$$m = (1.96/0.05)^2 \cdot 1/4$$

$$= 384.16$$

$$n = 384.16/1 + (384.16 - 1/7,060)$$

$$= 365$$

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 365 ราย จึงจะยอมรับได้ (มีความเชื่อถือได้ 95%) และในการสุ่มตัวอย่างสำหรับที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)แบ่งเป็น 2 ข้อตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ซื้อที่อยู่อาศัย ได้แก่

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะที่อยู่อาศัยที่ซื้อ

ตัวแปรตาม คือ ปัญหาจากการซื้อที่อยู่อาศัย ได้แก่

1. ไม่ปลูกสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญาหรือโฆษณา
2. ไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์
3. ไม่จัดทำสาธารณูปโภคต่างๆตามสัญญาหรือโฆษณา
4. ปลูกสร้างไม่เรียบร้อยและไม่ได้มาตรฐาน
5. ใช้พื้นที่โครงการหรือพื้นที่ส่วนกลางไปเป็นพื้นที่ส่วนบุคคล

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทัศนคติของผู้ซื้อที่อาศัยเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัย ได้แก่

ตัวแปรต้น คือ รายละเอียดส่วนบุคคล ปัญหาจากการซื้อที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม คือ หักคณิตที่มีต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัย ได้แก่

1. การใช้สัญญามาตรฐาน
2. การใช้ escrow account
3. การไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการเปิดจองที่อยู่อาศัยจนกว่าจะสร้างเสร็จ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยเรื่องปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.)เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ(quantitative) ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามในเครื่องมือในการวิจัยซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัย

โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้ 2 ลักษณะ คือ

1.แบบกำหนดคำตอบให้(check list) ใช้ในส่วนที่ 1 และ 2

2.แบบประมาณค่า(rating scale)ใช้ในส่วนที่ 3 เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะทำการกำหนดค่าน้ำหนักไว้ให้ เป็น 5 ระดับ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการออกแบบสอบถามกับผู้ที่มีร้องเรียนในเรื่องที่อยู่อาศัยซึ่งมาร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแจกพร้อมกับแบบฟอร์มในการร้องเรียนของ สคบ. ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 วิธี เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะมีทั้งข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด สำหรับข้อมูลจากคำถามปลายปิดสามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และคัดออกเมื่อไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

2. ทำการลงรหัส(CODE)ที่กำหนดไว้

3. นำรหัสที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS

4.วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล โดยวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั่วไปด้วยอัตราส่วนร้อยละ และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามด้วยตารางไขว้ โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปการบรรยาย ตาราง และแผนภูมิ

5.สำหรับข้อมูลปลายเปิดผู้วิจัยทำการตรวจและจัดกลุ่มของคำตอบเองแล้วทำการสรุปผล

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทราบถึงสภาพปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและหาทางป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดกับผู้ซื้อที่อยู่อาศัยในอนาคต

2.ทราบถึงทัศนคติของผู้ซื้อที่มีต่อมาตรการของรัฐที่จะออกมาแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานต่างๆของรัฐในการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อที่อยู่อาศัย