

นายฤทธิชาติ ทรัพย์มหศักดิ์: ปัญหาของผู้ซื้อบ้านมือสอง ผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า : กรณีศึกษา บริษัทคริมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (PROBLEMS OF CONSUMERS PURCHASING SECOND-HAND HOUSES FROM A REAL ESTATE BROKER : A CASE STUDY OF DREAMHOME PROPERTY COMPANY LIMITED) อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ มาณพ พงศทัต, 172 หน้า. ISBN 974-17-5967-3

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจในการอยู่อาศัยที่เกิดขึ้นภายหลังจากการซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ประชาชนทั่วไปในการซื้อบ้านมือสอง และเสนอแนะบริษัทตัวแทนนายหน้าในการปรับปรุง เพิ่มเติมบริการในการซื้อขายบ้านมือสอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัท คริมโฮม พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ระหว่างปี 2545-2546 จำนวน 59 ราย มีการเก็บข้อมูลทั้งหมด 3 ครั้ง ครั้งแรกใช้แบบสอบถาม โดยการสอบถามทางโทรศัพท์จำนวน 59 ราย ครั้งที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์พร้อมกับการสำรวจภาคสนามโดยสำรวจผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย จำนวน 6 ราย เป็นผู้ที่อยู่อาศัยแนวราบ 3 ราย เป็นผู้ที่อยู่อาศัยแนวสูง 3 ราย และครั้งที่ 3 ใช้แบบสอบถาม โดยการสอบถามทางภาคสนามจำนวน 26 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่มีรายได้ของครัวเรือนประมาณ 50,001-300,000 บาท มีสมาชิกในครัวเรือนประมาณ 3 คน มีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่ออยู่อาศัยเองมากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่ก็อยู่อาศัยเองซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ในการซื้อ ผู้ซื้อบางรายยังไม่ได้เข้าอยู่อาศัยเนื่องจากสภาพบ้านมีปัญหา จึงต้องทำการปรับปรุงซ่อมแซมก่อน

ปัญหาของการซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า คือ ปัญหาเกี่ยวกับตัวบ้าน ได้แก่ ปัญหาความชำรุดทรุดโทรมของบ้านและปัญหาความชำรุดทรุดโทรมของสาธารณูปโภค จะเป็นปัญหาของทั้งที่อยู่อาศัยแนวราบและแนวสูง โดยแนวราบจะมีปัญหามากกว่า ส่วนปัญหาเรื่องพื้นที่ใช้สอย ปัญหาค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ และปัญหาการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง จะเกิดกับที่อยู่อาศัยแนวสูงมากกว่า ปัญหาเรื่องความห่างไกลจากสาธารณูปการ ค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยและปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จะเกิดกับที่อยู่อาศัยแนวราบมากกว่า ปัญหาเกี่ยวกับตัวแทนนายหน้า ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับราคาบ้านที่ทางผู้ซื้อต้องการให้ทางบริษัทช่วยเจรจาต่อรองกับผู้ขายให้ ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อการสาธารณูปโภค การโอนน้ำ ไฟ โทรศัพท์ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขาย ปัญหาของความสะดวกในการที่บริษัทตัวแทนนายหน้าพาเยี่ยมชมบ้าน

พบว่าผู้ซื้อบ้านมือสองผ่านบริษัทตัวแทนนายหน้า มีความพึงพอใจต่อทำเลของบ้าน มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รูปแบบบ้าน ส่วนที่มีพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ คือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายส่วนกลางซึ่งจะเกิดเฉพาะอาคารชุด ความทรุดโทรมของสภาพบ้าน ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทตัวแทนนายหน้า พบว่า ผู้ที่ซื้อบ้านจะมีความพึงพอใจในทำเลและประเภทบ้านที่บริษัทจัดหาให้ได้ตรงตามระดับราคาที่ต้องการและพนักงานมีอัธยาศัยดี ส่วนเรื่องค่าบริการ / ค่านายหน้า ความรวดเร็วในการหาบ้าน ความหลากหลายของประเภทบ้านและทำเลที่มีให้เลือกนั้น ทางผู้ซื้อยังมีความพอใจไม่มากนัก

ข้อเสนอแนะแก่ประชาชนผู้ซื้อบ้านมือสอง ผู้ซื้อควรคำนึงถึง 2 ส่วน คือสภาพบ้านมือสอง จะไม่เหมือนบ้านมือหนึ่ง ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการปรับปรุง และสภาพแวดล้อมต่างๆ รอบโครงการ และควรศึกษาเกี่ยวกับกฎระเบียบของโครงการ ค่าใช้จ่ายส่วนกลางเสียก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ และเกี่ยวกับบริษัทนายหน้าได้แก่ ผู้ซื้อควรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับค่าบริการหรือนายหน้าให้เข้าใจเสียก่อน ข้อเสนอแนะแก่บริษัทตัวแทนนายหน้า คือต้องมีบริการปรับปรุงในเรื่องของจำนวนบ้าน ควรมีบ้านหลายประเภทให้เลือก ระดับราคา ทำเล สิ่งที่ควรเพิ่มเข้าไปในการให้บริการ คือ การให้ข้อมูลบ้านและรายละเอียดบ้านตรงกับความเป็นจริง การให้ความรู้เกี่ยวกับการทำนิติกรรมต่างๆ การโอน เพื่อให้ผู้ซื้อเข้าใจได้ถูกต้อง การเพิ่มบริการระหว่างการขายและหลังการขายก็เป็นสิ่งที่ผู้ซื้อต้องการ

KEY WORD : PROBLEMS / SECOND-HAND / HOUSES

KRITDICHOTE SUBMAHASAK : PROBLEMS OF CONSUMERS PURCHASING SECOND HAND HOUSES FROM A REAL ESTATE BROKER : A CASE STUDY OF DREAMHOME PROPERTY COMPANY LIMITED. THESIS ADVISOR: ASSOCIATE PROFESSOR MANOP BONGSADADT, 172 pp. ISBN 974-17-5967-3

The purpose of this research is to study the problems and the satisfaction subsequent to the purchase of second-hand houses from a real estate broker so that recommendations can be made to the general public regarding such purchases as well as to real estate brokers regarding areas of improvement in their services.

Fifty-nine buyers who purchased second-hand houses from Dreamhome Property Company Limited between 2002 and 2003 participated in the study. Data were gathered in three stages. First, all the 59 buyers were asked to complete a questionnaire by phone. In the second stage, six home owners who had complaints about the housing units purchased were interviewed and the field survey of the places was conducted. Among these six people, three lived in a horizontal-type of housing project, while the other three lived in a vertical-type of housing project. Finally, in the third stage, 26 people completed another questionnaire while being visited during the field survey.

The research revealed that most of the purchasers had a monthly household income between 50,001-300,000 baht, with about three people in the family. The most prevalent objective in making the purchase was to own an accommodation and live there themselves. Most respondents still lived in the house they bought as was stated when they made the purchase. Some did not move in yet, because there were some problems with the house which needed repairing first.

There were a number of problems in purchasing second-hand houses from a real estate broker. First was the deterioration in the physical condition of the house and in the public utilities systems. This problem existed in both horizontal and vertical types of housing projects but more for the former type. Other problems, including the functional space, the common property expenses, the lack of parking space, and the management of common property seemed to occur more among those people who lived in high-rise residential buildings, the vertical type of housing project. Meanwhile, those living in single houses, the horizontal type of housing project, were more likely to face such problems as the long distance from public systems, mortgage payments, and safety and security of life and property. Problems related to brokers were purchasers' requiring the broker to negotiate with the house owner over the price; the difficulty in securing or transferring public utilities services such as water, electricity, and telephone; the agreement to buy and to sell; and the convenience or lack thereof in getting the broker to take potential buyers to visit the house under consideration.

It was found that second-hand house purchasers were most satisfied with the location of the house, followed by safety and security of life and property, and house design. Their satisfaction was at a low level regarding household expenses, the common property expenses, which were incurred among those living in condominiums, and the physical deterioration of the house. As for their satisfaction with the broker company's service, purchasers were pleased with the location, the house type, and the price offered, which matched their requirements. The staff were also nice. However, they were not yet totally satisfied with the service/ broker fees, the speed in providing the house and the variety of choices for house types and locations.

It is recommended that second-hand house purchasers should consider two points: the house and the broker. Regarding the house, the physical condition of such houses are certainly not like brand new houses, so they should consider the expenses to be incurred in any renovation. They should also consider the surroundings and the environment of the housing project. They should study the rules and regulations of the project including such items as common property expenses before making a decision. In dealing with the broker, the purchasers should have clear information about service/ broker fees. Meanwhile, real estate broker companies should improve their service by giving more choices to consumers, that is, providing more houses, more house types, more locations, and a broader price range. In addition, they should provide accurate facts and details about the house and provide knowledge regarding legal transfer of ownership. Additional service during the negotiation and after-sale service should also be considered.