

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นายหน้าหรือคนกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย เพื่อให้เจรจาตกลงทำสัญญากัน เนื่องจากธุรกิจนายหน้า หรือ โบรกเกอร์ในตลาดอสังหาริมทรัพย์นั้น ยังไม่มีกฎหมายที่จะควบคุม รongรับอาชีพนี้โดยตรง ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายต้องใช้ความระมัดระวัง ในการใช้นายหน้าเป็นพิเศษ และในตลาดมือสอง หรือธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มือสอง ปัจจุบันถึงแม้จะมีการจัดตั้งสมาคมตัวแทนและนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ขึ้นมาคอยดูแลอยู่ และการร้องเรียนจากผู้ซื้อบ้านมือสองจะไม่ค่อยมีมากนัก แต่ก็ต้องยอมรับว่าธุรกิจนายหน้านี้มีเสน่ห์ คือ ผลประโยชน์เป็นเม็ดเงินที่จะชักนำให้ผู้ประกอบวิชาชีพนี้ล้มจรรยาบรรณในอาชีพได้ง่าย ๆ เสมอ ทำให้โบรกเกอร์หรือนายหน้าที่ประกอบวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมาต้องได้รับผลกระทบไปด้วย และในปัจจุบันคาดว่าผู้ประกอบการเป็นตัวแทนนายหน้ารูปแบบของบริษัทอยู่เป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ และยังมีนายหน้าอิสระ หรือในนามบุคคลอีกนับพันราย แต่ที่ติดต่อเป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนและนายหน้าอสังหาริมทรัพย์นั้น มีจำนวนไม่ถึงครึ่ง ทำให้ยากแก่การควบคุมดูแล จึงเป็นช่องทางหากินของมิจฉาชีพที่แฝงตัวมากับธุรกิจนี้ ดังนั้นทั้งทางผู้ซื้อและผู้ขายต้องตรวจสอบและระมัดระวังให้ดี โดยเฉพาะกับนายหน้าอิสระ ที่ไม่มีหลักแหล่งที่แน่นอนตรวจสอบที่มาได้ยาก ส่วนนายหน้าที่อยู่ในรูปของบริษัทนั้น สามารถตรวจสอบขั้นพื้นฐานได้ดังนี้ (วิศิษฐ์ คุณาทรกุล, 2543 : 42)

1. มีการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท โดยตรวจสอบจากกระทรวงพาณิชย์หรือกรมทะเบียนการค้า
2. มีการสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนและนายหน้าอสังหาริมทรัพย์
3. มีสถานที่ในการจัดตั้งบริษัท เป็นหลักแหล่งที่แน่นอน
4. ระยะเวลาในการประกอบการ
5. ชื่อเสียงของบริษัท โดยสามารถดูได้จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ที่ผ่านมา

เมื่อสามารถตรวจสอบในเบื้องต้นได้แล้วว่าเป็นบริษัทที่มีการจดทะเบียนและดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง ทางผู้ซื้อและผู้ต้องการขายทรัพย์สินควรที่จะเลือกและเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของบริษัท หรือตัวแทนนายหน้าแต่ละรายว่ามีการให้บริการแตกต่างกันอย่างไร ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น ประวัติการขาย กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัท หรือตัวแทนนายหน้า ผลงานการขายของบริษัทที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไรบ้าง รวมถึงรายการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหลายเพื่อให้แน่ใจว่า จะไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอีกจากที่ได้ตกลงกันไว้ ส่วนสัญญา

ฝากขายนั้นต้องอ่านและวิเคราะห์โดยละเอียด และทำความเข้าใจให้ตรงกัน เพื่อกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในภายหลัง รวมถึงการจ่ายค่าคอมมิชชั่นหลังจากการปิดการขายด้วย โดยพื้นฐานทั่วไป ทั้งทางผู้ซื้อและผู้ขายล้วนต้องการติดต่อกันเองโดยตรง ไม่ต้องการผ่านตัวแทนหรือนายหน้าใด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียเป็นค่าบริการ และค่าคอมมิชชั่น แต่ในความเป็นจริงแล้ว วิธีการที่ผู้ซื้อและผู้ขายติดต่อกันโดยตรงนั้นจะเกิดผลสำเร็จน้อยมาก เพราะโอกาสในการขายมีน้อย การประชาสัมพันธ์เพื่อกระจายข้อมูลทรัพย์สินอยู่ในวงจำกัด ต่างกับการมอบหมายให้ตัวแทน หรือนายหน้าดำเนินการขายแทน แม้ว่าปัจจุบันจะมีสื่อสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์จำนวนมากที่จะสามารถลงโฆษณาได้ แต่ทางผู้ขายต้องเสียเวลากับการรับโทรศัพท์ของผู้สนใจที่ติดต่อเข้ามา สอบถามข้อมูลทรัพย์สิน และการนำพาผู้สนใจเข้าชมทรัพย์สินที่ต้องการขายจนอาจทำให้มีเวลาในการดำเนินกิจกรรมประจำวันตามปกติลดน้อยลง และอาจจะเสี่ยงต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สินอีกด้วย (วิศิษฐ์ คุณาทรกุล. 2543 : 33)

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรปราการ มีโบรกเกอร์หรือนายหน้าจำนวนมากทั้งที่เป็นนายหน้ารูปแบบของบริษัท และนายหน้าอิสระ เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในเขตปริมณฑล มีความเจริญและการคมนาคมสะดวก ทำให้มีการติดต่อซื้อขายกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าหรือไม่
2. ผู้บริโภคมีปัจจัยใดในการเลือกซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า
3. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าของผู้บริโภค
4. สินทรัพย์ประเภทใดที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผ่านนายหน้า
5. ตัวแทนนายหน้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์หรือไม่

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าของผู้บริโภค ในจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากลูกค้าที่ประสงค์ที่จะเลือกซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าย่อมมีการนำหลักการของกระบวนการตัดสินใจไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคและปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้มีสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าของผู้บริโภค ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคที่มีปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่ซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ โคฮาร์น (Cochran) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าของผู้บริโภค ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.4 สถานภาพสมรส
- 2.1.1.5 อาชีพ
- 2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์ ได้แก่

- 2.1.2.1 ประเภทสินทรัพย์
- 2.1.2.2 ราคาสินทรัพย์
- 2.1.2.3 ผู้ให้คำแนะนำในการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์
- 2.1.2.4 การชำระค่าสินทรัพย์

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าได้แก่

- 2.2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.2.1.2 ด้านราคา
- 2.2.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 2.2.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 2.2.1.5 ด้านบุคลากรให้บริการ
- 2.2.1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2.2.1.7 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริโภคที่ซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ

4. ขอบเขตของเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

สินทรัพย์ หมายถึง ทรัพย์สินที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ ที่ดิน บ้าน รถยนต์ เป็นต้น ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่เจ้าของทรัพย์มอบอำนาจให้นายหน้าจัดการติดต่อซื้อขาย และดำเนินการในเรื่องต่างๆ

นายหน้า หมายถึง ผู้ทำสัญญากับเจ้าของทรัพย์ หรือบุคคลผู้ประสงค์เข้าทำสัญญากับเจ้าของทรัพย์เพื่อซื้อหรือจัดการให้บุคคลดังกล่าว ได้ทำสัญญากันเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เช่น ซื้อขาย ขายฝาก จะซื้อจะขายแลกเปลี่ยน จำนอง เช่า หรือเช่าซื้อ โดยมุ่งหวังบ่าเหน็จจากการนั้น

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลที่ซื้อสินทรัพย์ที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ ที่ดิน บ้าน รถยนต์ ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์ หมายถึง ปัจจัยที่ผู้มาซื้อหรือใช้บริการเลือกซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ประกอบด้วย ประเภทสินทรัพย์ ราคาสินทรัพย์ ผู้ให้คำแนะนำในการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ การชำระค่าสินทรัพย์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผู้มาซื้อหรือใช้บริการใช้ตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้าประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความหลากหลายของสินทรัพย์ สินทรัพย์ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค สินทรัพย์มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน และสินทรัพย์มีความทันสมัย

ด้านราคา หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านราคา ได้แก่ สินทรัพย์มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีการต่อรองราคาสินทรัพย์ได้ มีสินทรัพย์หลายราคาให้เลือก และราคาสินทรัพย์ที่ยุติธรรม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทและสำนักงาน พนักงานขายมีความน่าเชื่อถือ มีการให้สินเชื่อ และสามารถให้ผู้บริโภคเลือกสินทรัพย์ได้ตามสะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีส่วนลดราคาของสินทรัพย์ มีการจัดทำโปรโมชั่นโดยการแถมเป็นต้น มีการจัดประมูลสินทรัพย์ และมีการแสดงรายละเอียดตามงานแสดงต่างๆ

ด้านบุคลากรให้บริการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านบุคลากรให้บริการ ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดให้ผู้บริโภคเข้าใจ นายหน้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองกับผู้บริโภค ชื่อเสียงของนายหน้าเป็นที่รู้จัก และนายหน้ามีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีระบบเอกสารที่ดี มีการจัดทำเอกสารสำหรับลูกค้า มีการติดต่อประสานงานกับผู้บริโภคอยู่เสมอ และมีความพร้อมในการให้บริการต่อผู้บริโภคเสมอ

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อสินทรัพย์โดยพิจารณาจาก ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ และป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ผ่านนายหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคและปัจจัยที่เลือกซื้อสินทรัพย์
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในกำหนดแนวทาง การบริหารจัดการ และปรับปรุงองค์การ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดองค์กรของบริษัทนายหน้าขายสินทรัพย์