



การพัฒนาวิชาชีพ และจรรยาบรรณ

นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไทย



โดย... นายสมศักดิ์ ชุติศิลป์

กรรมการผู้จัดการ บจก. พี.ซี.พี. เฮ้าส์ซิ่ง

ประธานกรรมการจรรยาบรรณสมาคมตัวแทนและนายหน้าอสังหาริมทรัพย์

อาชีพนายหน้าเป็นอาชีพที่อยู่คู่เมืองไทยมาเป็นเวลานาน ปัจจุบันนายหน้ามีส่วนสำคัญในการช่วยแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจในภาคอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีขนาดใหญ่และมีธุรกิจที่ต่อเนื่องอีกเป็นจำนวนมาก จากวิกฤติเมื่อปี 2540 ภาคอสังหาริมทรัพย์เกิดสภาวะ Over Supply เนื่องจากสถาบันการเงินขาดสภาพคล่องไม่สามารถปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ต้องการที่อยู่อาศัยได้ ขณะเดียวกันเกิดสภาพการว่างงาน ผู้ที่เคยผ่อนชำระค่างวดเงินกู้ได้ก็ขาดความสามารถในการผ่อนลง เราจะเห็นผู้คนประกาศขายบ้านอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งโครงการที่กำลังก่อสร้างเกือบทั้งหมดต้องหยุดการก่อสร้างลง เพราะสถาบันการเงินระงับเงินสนับสนุนโครงการต่อหรือเล็งเห็นว่าถ้าสร้างต่อไปจนเสร็จก็ไม่มีกำลังซื้อ ทำให้กรุงเทพฯ เกิดสภาพสิ่งปลูกสร้างที่รกร้างให้เห็นอยู่เป็นจำนวนมาก

นายหน้ามีส่วนเข้ามาช่วยแก้ไขวิกฤติในครั้งนี้ โดยเป็นคนกลางจัดหาผู้ที่มีความต้องการซื้อและกำลังซื้อเข้ามาซื้อทรัพย์สินที่ประกาศขายเหล่านี้ให้หมดไป โดยใช้ความรู้ความสามารถเข้ามาช่วยให้การเจรจาซื้อขายเกิดประโยชน์แก่ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ นำมาตรการของรัฐในส่วนของการประนอมหนี้มาช่วยทำให้ผู้ขายได้รับการยกเว้นทางด้านภาษี ผู้ขายจึงสามารถขายทรัพย์สินของตนได้ ทรัพย์สินของสถาบันการเงิน (NPA) และ NPL ก็เป็นผลพวงจากวิกฤติเศรษฐกิจอีกจำนวนมาก ซึ่งนายหน้าก็มีบทบาท

เข้าไปช่วยจัดการเปลี่ยนมือไปสู่ผู้ที่ต้องการได้

รัฐบาลเองก็เล็งเห็นความสำคัญของภาคอสังหาริมทรัพย์ จึงกำหนดให้การกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นเฉพาะ และลดค่าจดทะเบียนเมื่อปี 2545 - 2546 ซึ่งผลจากมาตรการดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการสามารถพลิกฟื้นกลับมาเข้มแข็งได้อีกครั้ง ขณะเดียวกันก็เป็นที่ยืนยันถึงความต้องการที่อยู่อาศัยของประชาชนว่ายังมีอยู่ต่อเนื่อง เมื่อใดที่ทำให้ต้นทุนของการซื้อขายที่อยู่อาศัยลดลง ผลประโยชน์ก็จะตกอยู่กับประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ขณะเดียวกันภาครัฐเองก็เก็บค่าธรรมเนียมและภาษีได้เพิ่มขึ้นด้วยซ้ำไป

มีมาตรการของรัฐมาตรการหนึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2546 โดยกำหนดให้เป็นมาตรการที่ยั่งยืน นั่นคือ มาตรการที่กำหนดให้คนที่ขายบ้านเก่าและซื้อบ้านหลังใหม่ภายใน 1 ปี สามารถขอคืนภาษีที่ขายบ้านหลังเก่าได้เป็นมาตรการที่รัฐบาลได้เห็นถึงความสัมพันธ์ของบ้านเก่าและบ้านใหม่ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันอยู่ นอกจากนี้ตอนปลายรัฐบาลทักษิณ 1 ยังได้มีดำริที่ต้องการกระตุ้นตลาดบ้านมือสองอย่างชัดเจน ซึ่งหลังจากผ่านการเลือกตั้งเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2548 รัฐบาลก็ยืนยันในการกระตุ้นตลาดบ้านมือสองโดยให้ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) เป็นเจ้าภาพในการหามาตรการเพื่อนำเสนอรัฐบาลต่อไป

เมื่อได้เห็นถึงความมุ่งมั่นในความต้องการกระตุ้นตลาดบ้านมือสองของรัฐบาลเช่นนี้แล้ว ผู้ที่

มีบทบาทสำคัญและมีประสบการณ์ตรงในเรื่องของ ตลาดบ้านมือสองก็คือนายหน้านั่นเอง

สภาวะปัจจุบันของนายหน้าในประเทศไทย

นายหน้าในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ นายหน้าที่จัดเป็นนิติบุคคล และนายหน้าที่ไม่ได้จัดเป็นนิติบุคคล ในส่วนของนายหน้าที่จัดเป็นนิติบุคคลยังแบ่งได้เป็นอีกสองประเภทคือ บริษัทที่ดำเนินการด้วยตนเองเป็นอิสระ และบริษัทที่อยู่ในรูปแบบแฟรนไชส์ ไม่ว่าจะป็นนายหน้าประเภทไหน ปัจจุบันได้มีสมาคมตัวแทนและนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีสมาชิกกว่าร้อยบริษัท ได้คัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเสียสละเข้าไปเป็นผู้บริหารสมาคมฯ เพื่อที่จะได้เป็นตัวกลางในการที่จะสร้างระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อที่จะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค นายหน้า และหากกลไกในการพัฒนาวิชาชีพนายหน้าให้เป็นที่ยอมรับของสังคมสืบไป

การพัฒนาวิชาชีพและจรรยาบรรณ

ในการพัฒนาวิชาชีพนายหน้าให้เป็นที่ยอมรับของสังคมนั้นควรมีองค์ประกอบที่จะต้องพัฒนาอยู่สองส่วนด้วยกันคือ

1. การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพนายหน้า ในส่วนนี้มีเรื่องที่จะต้องกำหนดดังนี้

คุณสมบัติของผู้ที่จะมาประกอบวิชาชีพนายหน้า ต้องมีการกำหนดถึงคุณวุฒิขั้นต่ำทางการศึกษา ความรู้ ความสามารถ หลักสูตรที่ผู้เข้ามาประกอบวิชาชีพต้องสอบให้ผ่าน สัญญาว่าจ้างให้นายหน้าดำเนินการ ต้องมีการกำหนดถึงบริการขั้นต่ำที่ลูกค้าจะได้รับจากนายหน้า ความรับผิดชอบที่เป็นส่วนของนายหน้า และผู้ว่าจ้าง ในเนื้อหาสัญญา

กลไกการควบคุมให้นายหน้าทำงานอย่างมีมาตรฐาน ต้องมีการออกใบอนุญาตหลังจากที่นายหน้าสอบผ่านทางด้านคุณสมบัติตามที่กำหนด พร้อมทั้งมีบทลงโทษถ้านายหน้าปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. การกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพของนายหน้า ในส่วนนี้มีเรื่องที่จะต้องกำหนดดังนี้

จรรยาบรรณต่อเจ้าของทรัพย์ ต้องมีการกำหนดหลักการปฏิบัติในการให้บริการ ความซื่อสัตย์

และความเป็นกลาง

จรรยาบรรณต่อผู้ซื้อ ต้องมีการกำหนดหลักการปฏิบัติในการให้บริการต่อผู้ซื้อ การให้ข้อมูลที่เป็นจริงซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ ต้องมีการกำหนดแนวทางเพื่อให้เกิดการให้ความร่วมมือกันในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด หลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน การไม่กล่าวร้ายป้ายสีเพื่อนร่วมวิชาชีพให้เกิดความเสียหาย

เมื่อใดที่ทางสมาคมฯ สามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาทั้งสองส่วนได้เรียบร้อยควรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทั่วไปได้ทราบ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคสามารถแยกแยะได้ว่าต่อจากนี้ไปก่อนจะเลือกใช้บริการนายหน้านั้นท่านสามารถมีทางเลือกได้สองทางคือ นายหน้าที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ และนายหน้าที่มิได้เป็นสมาชิกของสมาคมฯ ถ้าเลือกใช้บริการกับนายหน้าที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ จะมีข้อดีกว่าคือ ท่านจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐานรับรองโดยสมาคมฯ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสมาคมฯ ถ้าประพฤติไม่ได้มาตรฐานหรือผิดกฎจรรยาบรรณของสมาคมฯ ผู้นั้นก็จะถูกกลงโทษสูงสุดถึงขั้นขับออกจากสมาคมฯ เป็นต้น

เพื่อให้แนวทางที่จะดำเนินการนี้สัมฤทธิ์ผลและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคมากขึ้น ทางรัฐน่าจะเข้ามามีบทบาทร่วมในการช่วยประชาสัมพันธ์ถึงแนวคิดและผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการเลือกใช้บริการที่ได้มาตรฐานและมีผู้คอยควบคุมดูแลเพื่อที่ผู้บริโภคจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด

ขบวนการพัฒนาวิชาชีพและจรรยาบรรณดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของมวลหมู่นายหน้าเพื่อนร่วมอาชีพทุกคน ถ้าทุกคนพร้อมใจและสุจริตใจที่จะเข้ามาประกอบวิชาชีพนี้ กระผมเชื่อมั่นว่าการร่วมมือกันพัฒนาวิชาชีพและจรรยาบรรณจะเป็นประตูที่จะเปิดทางให้ระบบการขายที่อยู่อาศัยผ่านนายหน้าได้เข้าไปอยู่เป็นทางเลือกแรกในใจของผู้ต้องการขายอย่างแน่นอน

