

บทที่ ๒

พฤติกรรมและปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

การศึกษาเรื่อง “พุทธธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและทิศทางการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
- ๒.๒ พฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
- ๒.๓ ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
- ๒.๔ ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และตัวแทน นายหน้าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
- ๒.๕ สรุป

๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ถือเป็นภาคธุรกิจที่มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงกลายเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างชัดเจน เนื่องจากอุตสาหกรรมในภาคอสังหาริมทรัพย์นำไปสู่การสร้างรายได้และการสร้างงานของภาคธุรกิจต่อเนื่องอื่น ๆ จำนวนมาก เช่นธุรกิจก่อสร้าง ผู้ผลิตวัสดุก่อสร้าง วัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ภายในบ้านอื่น ๆ มีผลต่อการจ้างงานในประเทศ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้เศรษฐกิจระดับรากหญ้ามีการเจริญเติบโต และยังเกี่ยวเนื่องถึงธุรกิจสถาบันการเงิน และการบริการที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ ดังจะนำเสนอต่อไปนี้

๒.๑.๑ ความหมายธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ในปัจจุบันธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจไทยเพราะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประกอบไปด้วยกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของไทยในระบบเศรษฐกิจ การรักษาความเติบโตในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไว้ ดังนี้^๑

โสภณ พรโชคชัย ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หมายถึง ธุรกิจที่การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การจัดหา การให้เช่าซื้อธุรกิจเพื่อการค้าพาณิชย์^๒

^๑ กรองแก้ว อยู่สุขและ พิมพา สราวุธ, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร: ประยูรวงศ ๒๕๓๒), หน้า ๑.

^๒ โสภณ พรโชคชัย, อสังหาริมทรัพย์เรื่องสำคัญของชีวิต, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินไทย, ๒๕๔๗), หน้า ๑๐.

สมเดช โรจน์คุรีเสถียร ได้ให้ความหมายไว้ว่า อรรถกัจจอสังหาณัมหมายถึง การประกอบอรรถกัจจเกี่ยวกับอรรถกัจจที่ตนจัดสรร อรรถกัจจบ้านจัดสรร อาคารสำนักงานให้เข้าการเช่า^๓

อรพิน กงเพชร ได้ให้ความหมายไว้ว่า อรรถกัจจอสังหาณัม หมายถึงการประกอบอรรถกัจจเกี่ยวกับตัวแทนหรือนายหน้าที่เกี่ยวกับอรรถกัจจอสังหาณัม การให้บริการประเมินราคาอรรถกัจจอสังหาณัม^๔

กนกวรรณ ศรีจันทร์หล้า ได้ให้แนวคิดและความหมายของคำว่า “อรรถกัจจอสังหาณัม” ไว้ดังนี้

๑) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๙ บัญญัติว่า อันว่า “อรรถกัจจอสังหาณัม” ได้แก่ ที่ดินกับอรรถกัจจอสังหาณัมที่ดินมีลักษณะเป็นการถาวร หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้น และหมายความรวมถึงอรรถกัจจอสังหาณัมอันเกี่ยวกับที่ดิน หรืออรรถกัจจอสังหาณัมอันติดอยู่กับที่ดิน หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้นด้วย จากบทบัญญัติดังกล่าว อรรถกัจจอสังหาณัม จึงประกอบด้วย

๑. **ที่ดิน** หมายถึง พื้นดินทั่วไป และให้หมายความรวมถึง ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และที่ชายทะเลด้วย (ประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา ๑)

๒. **อรรถกัจจอสังหาณัมที่ดิน** ได้แก่ ไม้ยืนต้น อาคาร โรงเรือน หรือ สิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน เป็นต้น

๓. **อรรถกัจจอสังหาณัมที่ดิน** ซึ่งประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน ได้แก่ แม่น้ำ ลำคลอง แร่ธาตุ กรวดทราย ซึ่งมีอยู่ตามธรรมชาติ หรือซึ่งมนุษย์นำมารวมไว้กับที่ดินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นดินตามธรรมชาติ

๔. **สิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดิน** ได้แก่ กรรมสิทธิ์ สิทธิครอบครองภาระจำยอมสิทธิอาศัย สิทธิเก็บกิน สิทธิเหนือพื้นดิน และภาระติดพันในอรรถกัจจอสังหาณัม สิทธิครอบครอง หมายถึง สิทธิในการถือครองอรรถกัจจอสังหาณัม

๒) **อรรถกัจจอสังหาณัมจะต้องมีเจ้าของเสมอ** โดยทั่วไปอรรถกัจจอสังหาณัมในราชอาณาจักรประเภทที่ดินทั้งหมดถือเป็นกรรมสิทธิ์รัฐ โดยเฉพาะสาธารณสมบัติ ถนนหลวง ลำคลอง แม่น้ำ ภูเขา ป่าสงวน ซึ่งรัฐได้เปิดโอกาสให้เอกชนเข้าถือครองหรือเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นได้

๑. **อรรถกัจจอสังหาณัมที่เอกชนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์** ได้แก่ ที่ดินที่รัฐออกโฉนดให้แก่บุคคลเพื่อแสดงว่าบุคคลเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้น นอกจากนี้ ได้แก่ อาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างที่เอกชนได้ปลูกสร้างขึ้น ไม่ว่าจะปลูกสร้างบนที่ดินที่ตนเองเป็นเจ้าของหรือมีกรรมสิทธิ์หรือไม่ก็ตาม

๒. **อรรถกัจจอสังหาณัมที่เอกชนมีสิทธิครอบครอง** ได้แก่ ที่ดินที่รัฐเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าจับจองถือครองเพื่อทำประโยชน์ในที่ดินนั้น โดยรัฐออกหนังสือสำคัญแสดงสิทธิครอบครอง เช่น สค.๑, นส.๓, และ สปก. ๔-๐๑ เป็นต้น

๓. **การทำนิติกรรมใดๆ เกี่ยวกับอรรถกัจจอสังหาณัม** ไม่ว่าจะเป็นซื้อขาย แลกเปลี่ยนให้ จำนอง โอนกรรมสิทธิ์ หรือ สิทธิครอบครองในอรรถกัจจอสังหาณัม ผู้ทำนิติกรรมดังกล่าว ต้องทำเป็น

^๓ สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, กลยุทธ์การจัดทนายวิชาชีพอากรของอรรถกัจจอสังหาณัมก่อสร้างและอรรถกัจจอสังหาณัม, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมนิติ เพรส จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๔๗.

^๔ อรพิน กงเพชร, ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคอรรถกัจจอสังหาณัมของผู้บริหารอรรถกัจจอสังหาณัม, การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม., (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๖), หน้า ๓.

หนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ มิฉะนั้น การกระทำนิติกรรมดังกล่าวจะตกเป็นโมฆะ (มาตรา ๔๕๖ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์)^๕ คำว่า อสังหาริมทรัพย์ ในทางกฎหมาย ได้แก่ ที่ดินและทรัพย์สินอื่นที่ติดอยู่กับที่ดิน มีลักษณะเป็นการถาวรหรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้น เช่น อาคาร บ้านเรือน ทาวน์เฮ้าส์ คอนโดมิเนียม อาคารพาณิชย์ หอพัก และสิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทั้งกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีโฉนดและสิทธิครอบครองในที่ดินที่ไม่มีโฉนดที่ดิน ความหมายของ ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่จะจำหน่ายและให้บริการภายใต้กฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน และมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์หรือกำไรจากการกระทำกิจกรรมนั้น ดังนั้น ความหมายของคำว่า “ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” จึงหมายถึง การสร้างรายได้จากการขาย การ ให้เช่า การพัฒนาบริหาร ที่ดิน บ้านและอาคารต่างๆให้เกิดรายได้ขึ้นมา^๖คำว่า “อสังหาริมทรัพย์” ในทางกฎหมาย หมายถึง ที่ดิน ทรัพย์สินติดกับที่ดิน หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน รวมทั้งสิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดินด้วย เช่นอาคารโรงเรือน ทาวน์เฮ้าส์ บ้านพร้อมที่ดิน คอนโดมิเนียม อาคารพาณิชย์ หอพัก และสิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทั้งกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีโฉนดและสิทธิครอบครองในที่ดินที่ไม่มีโฉนดที่ดิน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ธุรกิจที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การจัดหา การให้เช่า การเช่าซื้อ การเป็นตัวแทนหรือนายหน้าเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์เกี่ยวกับที่ดิน อาคาร บ้านที่อยู่อาศัย การให้บริการและประเมินอสังหาริมทรัพย์

๒.๑.๒ ประเภทของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

การประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ในการวิจัยครั้งนี้ได้สรุปประเภทอสังหาริมทรัพย์ออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดิน

ธุรกิจขายบ้านพร้อมที่ดิน เป็นการนำที่ดินมาสร้างบ้านจัดสรร ซึ่งมีทั้งบ้านเดี่ยวบ้านแฝด และทาวน์เฮ้าส์ โดยเจ้าของโครงการอสังหาริมทรัพย์เป็นผู้กำหนดรูปแบบของโครงการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งการจัดทำโครงการที่อยู่อาศัยจะต้องคำนึงถึงต้นทุนของบ้าน

จัดสรรแต่ละโครงการเพื่อรองรับการเจริญเติบโต

๒) ธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่า

ธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินการโดยเจ้าของธุรกิจได้มีการเรียกเก็บเงิน กินเปล่าหรือค่าเช่าหรือเงินค่าก่อสร้าง จะต้องนำเงินกินเปล่าหรือค่าเช่าหรือค่าก่อสร้างมาเฉลี่ยถือเป็นรายได้ตามอายุปีที่ให้สิทธิการเช่า ซึ่งผู้ให้เช่ามักจะแยกสัญญาที่หากับลูกค้าที่เช่าอาคารสำนักงาน

^๕ กนกวรรณ ศรีจันทร์หล้า, “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์ของคนกรุงเทพมหานคร”, การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๖), หน้า ๕-๖.

^๖ ไพฑูริย์ เอ ก จ ริ ย ก ร , ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://oknation.nationtv.tv/blog/wichet010628/2016/07/14/entry-5>, [๑๓ มิถุนายน .๒๕๕๙].

ออกเป็น ๒ ฉบับ คือสัญญาเช่าสำนักงาน และสัญญาเช่าให้บริการ ปัจจุบันธุรกิจประเภทนี้มีความสำคัญทางธุรกิจอย่างมาก

๓) ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าพาณิชย์

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าพาณิชย์ เป็นการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ให้ได้ประโยชน์จากที่ดินเปล่า หรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง อาคารชุดหรืออาคารสำนักงานเพื่อสร้างยอดขายให้เพิ่มยอดสูงกว่าเดิม โดยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การขาย ตลอดจนวิธีต่าง ๆ ที่จะสร้างผลตอบแทนให้ธุรกิจมากขึ้น เช่น ธุรกิจสนามกอล์ฟ ศูนย์กีฬา บ้านเดี่ยว โรงแรม รีสอร์ท ที่ดินอาคาร เป็นต้น^๗

ชลลดา ชะโลมกลาง กล่าวถึงความหมายและลักษณะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ไว้อย่างชัดเจน กล่าวคือ อสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ที่ดิน สินทรัพย์อันติดอยู่กับที่ดิน หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน รวมทั้งสิทธิทั้งหลาย อันเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินด้วย ดังนั้นการรับรู้รายได้สำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงอาจแบ่งตามประเภทอสังหาริมทรัพย์ได้ ๓ ประเภท คือ

๑) การขายที่ดิน หมายถึง การขายที่ดินจัดสรร (Retail land Sales) โดยปกติผู้ขายที่ดินจัดสรรจะซื้อที่ดินผืนใหญ่ และแบ่งที่ดินออกเป็นผืนย่อย ๆ แล้วทำการปรับปรุงที่ดินหรืออาจจะไม่ปรับปรุงก็ได้ เช่น ระบบสาธารณูปโภค เป็นต้น กิจการอาจได้รับชำระค่าขายที่ดินเป็นเงินสดหรือวางเงินชำระครั้งแรกแล้วจ่ายเงินสดในลักษณะผ่อนส่งหลายงวด

๒) การขายที่อยู่อาศัย (Real Estate Sales) หรือการขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งหมายถึงการขายบ้านพร้อมที่ดิน ราคาขายเป็นราคาซึ่งรวมบ้านและที่ดิน เช่น หมู่บ้านจัดสรร และทาวน์เฮาส์ โดยปกติผู้ขายเป็นผู้สร้างบ้านเอง หรืออาจให้ผู้อื่นรับช่วงสร้างบ้านต่อ แต่ผู้ขายจะเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติให้เป็นไปตามสัญญา โดยทั่วไประยะเวลาในการก่อสร้างจนถึง โอนกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์จะใช้เวลาไม่เกิน ๑ ปี

๓) การขายอาคารชุด หรือคอนโดมิเนียม หมายถึง การขายห้องชุด อาคารชุด หรือกลุ่มอาคารชุดเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย หรือเพื่อประกอบธุรกิจ และอาคารสำนักงานเพื่อขาย โดยทั่วไประยะเวลาก่อสร้าง จนกระทั่งมีการโอนกรรมสิทธิ์ของอาคารชุดจะมากกว่า ๑ ปี

อาคารชุด หมายถึง อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคล และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง ส่วนประกอบของอาคารชุดมี ๒ ส่วน คือ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคล และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลางซึ่งผู้ซื้ออาคารชุดจะมีกรรมสิทธิ์ทั้งสองส่วนนี้พร้อมกันไปเสมอ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคลได้แก่กรรมสิทธิ์ของ ผู้ซื้ออาคารชุดที่มีต่อห้องชุดของตนเอง รวมถึงบรรดาสิ่งปลูกสร้างที่จัดไว้ให้เจ้าของห้องชุดแต่ละห้องด้วย ดังนั้น ทรัพย์ส่วนบุคคล จึงหมายถึงทรัพย์ที่ระบุได้ว่า เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เป็นเจ้าของห้องชุดโดยเฉพาะ สำหรับทรัพย์ส่วนกลาง ได้แก่ กรรมสิทธิ์ของผู้ซื้ออาคารชุดที่มีต่อส่วนของอาคารชุดที่เหลือ ที่ดินที่ตั้งของอาคารชุด และที่ดิน หรือสินทรัพย์อื่นที่มีไว้เพื่อใช้ หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น ทรัพย์ส่วนกลาง จึงหมายถึง ทรัพย์ในอาคารชุด ซึ่งไม่อาจจะระบุได้ว่า เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เป็นเจ้าของห้องชุดใด คือผู้เป็นเจ้าของห้องชุดทุกชุดมีกรรมสิทธิ์ร่วมกันแต่เล็กน้อย

^๗ สมเดช โรจน์ศรีเสถียร, กลยุทธ์การจัดทำบัญชีภาษีอากรของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมนิติ เพรส จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๓๓-๒๔๗.

ต่างกันไป โดยคำนวณจากอัตราส่วนระหว่างราคาห้องชุดที่ดิน เป็นเจ้าของกับราคารวมของห้องชุดทั้งโครงการต้นทุนของอาคารชุดประกอบด้วย ราคาทุนทั่วไปและราคาทุนเฉพาะห้องชุด ราคาทุนทั่วไปหมายถึงราคาทุนรวมของทรัพย์ส่วนบุคคลและ ทรัพย์ส่วนกลางที่เกิดขึ้นตลอดโครงการโดยไม่อาจระบุว่าเป็นทรัพย์ของห้องชุดใดได้โดยเฉพาะ ส่วนราคาทุนเฉพาะห้องชุด หมายถึง ราคาทุนทรัพย์ส่วนบุคคลโดยเฉพาะในแต่ละห้องชุด ไม่ว่าผู้ขายจะสร้างอาคารชุดเองหรือว่าจ้างผู้รับเหมาในการก่อสร้างโดยทั่วไป ต้นทุนของอาคารชุดประกอบด้วย

๑. ที่ดินและค่าพัฒนาที่ดิน

๒. ดอกเบี้ยที่เกิดจากเงินกู้ยืมเพื่อใช้ในโครงการ

๓. ค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารชุด เช่น ค่าเขียนแบบ ค่าปรึกษา

๔. ราคาตามสัญญาว่าจ้างในกรณีจ้างผู้รับเหมาหรือค่าแรงทางตรง และค่าใช้จ่ายอันเกี่ยวกับการก่อสร้าง เช่น ค่าไฟ ค่าสถาปนิกในกรณีที่ผู้ขายสร้างอาคารชุดเอง ต้นทุนที่เกิดขึ้นนี้จะนำไปเฉลี่ยเป็นราคาทุนต่อพื้นที่และถ่วงน้ำหนักตามราคาขาย เนื่องจากราคาขายของห้องชุดแต่ละชุดอาจไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสูงต่ำ ทิศทางของที่ตั้ง และความนิยม ต้นทุนที่เฉลี่ยนี้ถือว่าเป็นส่วนของราคาทุน^๔

๒.๑.๓ ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ครอบคลุมถึงที่ดินและสิ่งก่อสร้างหลากหลายประเภท เช่น ที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า โรงแรม อาคารร้านค้าปลีก นิคมอุตสาหกรรม โรงงาน สนามกีฬา สนามบิน สนามกอล์ฟ เป็นต้น ในฐานะเป็นธุรกิจการค้า ได้แก่การประกอบธุรกิจหรือการทำอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ ครอบคลุมถึงการพัฒนา การออกแบบ การก่อสร้าง การซื้อขาย การแลกเปลี่ยน การให้เช่า การให้สินเชื่อ การจำนอง การประเมินค่าทรัพย์สิน การโอนเปลี่ยนมืออสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการดูแลทรัพย์สิน สำหรับผู้ดำเนินการหรือผู้เกี่ยวข้อง มีทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา ได้แก่ นักพัฒนา นักลงทุน ตัวแทนนายหน้า นักกฎหมาย นักสำรวจ นักประเมินราคา นักเก็งกำไร นักบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น และที่เป็นนิติบุคคล (ทั้งภาครัฐและเอกชน) ได้แก่กรมที่ดิน กรมโยธิการและผังเมือง การเคหะแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร กรมทางหลวง กรมธนารักษ์ การนิคมอุตสาหกรรม ธนาคารและสถาบันการเงิน บริษัทบ้านจัดสรร บริษัทประเมิน บริษัทบริหารทรัพย์สิน เป็นต้น

การทำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีหลายรูปแบบ ลักษณะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เราสามารถแยก ออกเป็นประเภทใหญ่ๆได้ ดังนี้

๑) การซื้อมาขายไป การซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นการซื้อขายที่มีลักษณะคล้ายกับการซื้อขายเพื่อแสวงหากำไรในธุรกิจอื่นๆ ทั่วไป หรือเรียกว่า การซื้อมาแล้วขายไป ต่างกันที่การซื้อขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในทางกฎหมายกำหนดให้ต้องทำนิติกรรมเป็นหนังสือ และจดทะเบียนการได้มากับพนักงานเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เพราะอสังหาริมทรัพย์เป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง จึงต้องมีกฎหมายควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

^๔ ชลลดา ชะโลมกลาง, “การบัญชีขั้นสูง”, บทเรียนออนไลน์ ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาด การเกษตร, (คณะธุรกิจการเกษตร: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๕๘). หน้า ๓๒-๕๐.

๒) การปล่อยเช่า เป็นช่องทางการลงทุนขั้นพื้นฐาน โดยมีสิ่งหาอยู่แล้ว เช่นการให้เช่า หอพัก อพาร์ทเมนต์ บ้าน โกดังเก็บสินค้า อาคารพาณิชย์ สำนักงาน หรือการเช่าที่ดินว่างเปล่า การปล่อยเช่าถ้า “ทำเล” ดี อย่างถ้าเป็นที่อยู่อาศัยก็ต้องอยู่ใกล้รถไฟฟ้า ใกล้ป้ายรถเมล์ ใกล้ทางด่วน ทำให้เดินทางสะดวก จะสร้างกำไรได้สูงมาก และเป็นรายได้ที่ตายตัว ทำให้มีเงินใช้สอยไม่ขาดมือ เป็นการทำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เรียกว่า “เสือนอนกิน”

๓) การเป็นนายหน้า เป็นอาชีพที่คนส่วนใหญ่คุ้นเคยเป็นอย่างดี เช่นนายหน้าซื้อขายที่ดิน ซื้อขายรถยนต์ ส่วนใหญ่ทำเป็นอาชีพเสริมหรือทำเป็นงานเสริม แต่สามารถทำรายได้ให้นายหน้าสูงถึง ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ในบางครั้ง ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถ และองค์ประกอบด้านอื่นๆด้วยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ครอบคลุมถึงที่ดินและสิ่งก่อสร้างหลากหลายประเภท เช่น ที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า โรงแรม อาคารร้านค้าปลีก นิคมอุตสาหกรรม โรงงาน สนามกีฬาสนามบิน สนามกอล์ฟ เป็นต้น ในฐานะเป็นธุรกิจการค้า ได้แก่การประกอบธุรกิจหรือการทำอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ ครอบคลุมถึงการพัฒนา การออกแบบ การก่อสร้าง การซื้อขายการแลกเปลี่ยน การให้เช่า การให้สินเชื่อ การจางนอง การประเมินค่าทรัพย์สิน การโอนเปลี่ยนมืออสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการดูแลทรัพย์สิน สำหรับผู้ดำเนินการหรือผู้เกี่ยวข้อง มีทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา ได้แก่ นักพัฒนา นักลงทุน ตัวแทนนายหน้า นักกฎหมาย นักสำรวจ นักประเมินราคานักเก็งกำไร นักบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น และที่เป็นนิติบุคคล (ทั้งภาครัฐและเอกชน) ได้แก่ กรมที่ดินกรมโยธิการและผังเมือง การเคหะแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร กรมทางหลวง กรมธนารักษ์ การนิคมอุตสาหกรรม ธนาคารและสถาบันการเงิน บริษัทบ้านจัดสรร บริษัทประเมิน บริษัทบริหารทรัพย์สิน เป็นต้น

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจใหญ่ที่มีความซับซ้อนสูง และมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย โดยอาจแยกออกเป็น ๕ กลุ่มใหญ่ ได้แก่กลุ่มผู้ใช้ กลุ่มผู้ผลิต กลุ่มผู้สนับสนุนการเงิน กลุ่มผู้ชำนาญการและกลุ่มผู้ควบคุม ซึ่งแต่ละกลุ่มประกอบด้วยบุคคล หรือหน่วยงานที่แสดงบทบาทต่างๆ ดังนี้^๙

๑) กลุ่มผู้ใช้หรือผู้บริโภค คือ กลุ่มที่มีความต้องการในการซื้อหา และใช้ประโยชน์ทรัพย์สินเพื่อสนองความพอใจสูงสุดของแต่ละบุคคล กลุ่มผู้ใช้อาจจำแนกได้เป็น ๓ กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มเจ้าของใช้เอง กลุ่มผู้เช่า และกลุ่มนักลงทุน

๒) กลุ่มผู้ผลิต ได้แก่ กลุ่มที่ผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค กลุ่มผู้ผลิตอสังหาริมทรัพย์ อาจจำแนกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่กลุ่มนักจัดสรรที่ดิน กลุ่มนักพัฒนาที่ดิน กลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง

๓) กลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน เนื่องจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่ต้องลงทุนสูง ดังนั้น ผู้ผลิตจึงมักต้องอาศัยเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการพัฒนาโครงการ ในขณะที่ผู้ใช้ประโยชน์มักต้องอาศัยเงินกู้ระยะยาวเพื่อการซื้อหา

๔) กลุ่มผู้ชำนาญการ เนื่องจากเป็นธุรกิจใหญ่และซับซ้อน ทั้งในแง่การลงทุนการผลิตและการจำหน่าย รวมทั้งการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ต้องอาศัยเงินลงทุนมาก เพื่อป้องกันหรือลด

^๙ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, สถานะตลาดอสังหาริมทรัพย์ไทย, ๒๕๕๙, <<http://www.thaifita.com/ThaiFTA/Portals/>> [๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๙].

ความเสี่ยง และเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่เรียกว่าที่ปรึกษาหรือนักวิชาชีพหลายสาขาร่วมงาน ผู้ชำนาญการอาจแยกย่อยได้ดังนี้

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านที่ดิน กลุ่มผู้ชำนาญการด้านการเงิน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและก่อสร้าง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดและการขาย และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการทรัพยากร

๕) กลุ่มผู้ควบคุมกำกับดูแล เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ควบคุมมากที่สุดธุรกิจหนึ่ง โดยการควบคุมส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ การควบคุมการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ปรากฏในหลายรูปแบบ ดังนี้ การควบคุมการผลิต การควบคุมด้านการเงินการคลัง การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ และการควบคุมทางวิชาชีพ

นอกจากผู้เกี่ยวข้อง ๕ กลุ่ม ตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีกลุ่มพัฒนาสาธารณูปโภคได้แก่หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้า ระบบระบายน้ำ และการขนส่ง หน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบสาธารณูปโภคเหล่านี้ที่สำคัญ ได้แก่กรมทางหลวง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กรมโยธาธิการและผังเมือง การไฟฟ้า นครหลวง การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้ นับว่ามีบทบาทสำคัญมากต่อการพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพราะระบบสาธารณูปโภคมีผลกระทบโดยตรงต่อการเพิ่มราคาที่ดินและสินทรัพย์และนับเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของภาคเอกชน

๒.๒ พฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

๒.๒.๑ ความหมายพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ

พฤติกรรม คือ กิริยาของสิ่งมีชีวิตที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนอง ต่อสิ่งเร้า อันเป็นไปอย่างเหมาะสมเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวกระตุ้นที่เหมาะสมกับความพร้อมภายในร่างกายของสัตว์ ทำให้สัตว์ปลดปล่อยพฤติกรรมออกมาได้เรียกว่า ตัวกระตุ้นปลดปล่อย (Releasing Stimulus) วงจรกระแสประสาทที่ไวต่อตัวกระตุ้นปลดปล่อย เรียกว่า กลไกการปลดปล่อยพฤติกรรม (Releasing Mechanism)

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจและภายนอก อาจทำไปโดยรู้ตัว ไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ ผู้อื่นอาจสังเกตการกระทำนั้นได้และสามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้^{๑๐}

เจษฎา บุญมาโฮม กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระทบกับบุคคลโดยสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะสามารถสังเกตได้โดยตรงหรือไม่ก็ได้ การแสดงออกนั้นอาจเกิดขึ้นในช่วงที่เรามีสติรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ได้ จัดเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น^{๑๑}

^{๑๐} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๕๗๓.

^{๑๑} เจษฎา บุญมาโฮม, พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน, กลุ่มวิชาจิตวิทยาและการแนะแนวคณะครุศาสตร์, (นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖), หน้า ๑.

เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมของบุคคลที่เป็นรูปธรรม เช่นการกระทำ การตอบโต้กับสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมภายในจิตใจที่เป็นนามธรรม เช่นความคิด ความรู้สึก^{๑๒}

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรม (behavior) นั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการกระทำหรืออาการที่แสดงออกของบุคคล (Action) ทั้งนี้รวมถึงการงดเว้นการกระทำด้วย (Inaction) นอกจากนั้นการตัดสินใจที่รู้สึกได้ของบุคคล กลุ่มหรือองค์กร หรือการกระทำที่ซ่อนเร้นแต่พร้อมที่จะแสดงออก อาทิ การมีความคิดเริ่ม ก็นับเป็นการกระทำเช่นกัน ดังนั้น คำว่า “พฤติกรรม” จึงรวมถึงสิ่งที่บุคคล กลุ่มหรือองค์กร ประพฤติปฏิบัติซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย (Overt behavior) และยังรวมถึงพฤติกรรมที่ยังไม่แสดงออกหรือพฤติกรรมซ่อนเร้น (Covert behavior) ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการภายในอื่น ๆ ได้แก่ ความคิด^{๑๓}

ความรู้สึก ทักษะ เป็นต้น นอกจากนั้น ยังรวมถึงการงดเว้นการกระทำ หรือการไม่แสดงออกทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจอีกด้วยดังนั้น จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมหมายถึงการกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

วินิจ วีรยางกูร ให้ความหมายพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจหมายถึง ผู้ที่มีความคิดที่จะดำเนินธุรกิจ ทำการก่อตั้งธุรกิจขึ้นมา และคอยประคับประคองให้ธุรกิจที่ตั้งขึ้นมานั้นมีการเจริญเติบโต^{๑๔}

ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค ได้เสนอความหมายพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจว่า คือบุคคลผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงในการที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าเชิงพาณิชย์กล่าวโดยสรุปแล้ว ความหมายพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจจึงหมายถึง บุคคลผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาส เพื่อนำเอาโอกาสนั้นมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และคอยประคับประคองให้ธุรกิจดำเนินไปภายใต้ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนเชิงพาณิชย์กลับคืนแก่ผู้ดำเนินการ^{๑๕}

^{๑๒} เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ และคณะ, พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙), หน้า ๑.

^{๑๓} สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๓-๑๔.

^{๑๔} วินิจ วีรยางกูร, การบริหารธุรกิจขนาดย่อม, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๓๔.

^{๑๕} ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค, “Entrepreneurship: ภาวะเป็นฟางเส้นสุดท้ายต่อระบบเศรษฐกิจไทย”, จุฬาลงกรณ์วารสาร, ๑๒, ๔๕, ต.ค.-ธ.ค., ๒๕๔๒, หน้า ๖๕-๗๕.

๒.๒.๒ ลักษณะพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ตัวแทน นายหน้าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

การลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์กำลัง เป็นที่ได้รับความนิยมและได้รับความสนใจอย่างมากในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นอาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม หรือการสร้างโรงงานอุตสาหกรรม ประเภทต่าง ๆ แต่หากกล่าวถึงเรื่องของสิ่ง แวดล้อม ธุรกิจเหล่านี้ล้วนเป็นธุรกิจที่บริโภค พลังงาน และเผาผลาญทรัพยากรทางธรรมชาติ อย่างมหาศาล โดยพลังงานเหล่านี้อาจถูกใช้ไป เพื่อการปรับ อุณหภูมิ ผลิตแสงสว่าง หรือควบคุม ระบบต่างๆ ภายในอาคาร ทั้งนี้ทั้งนั้นการบริโภค พลังงานนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้ที่อยู่ ในอาคารนั้นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๖}

ลักษณะพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบการในภาคอสังหาริมทรัพย์จากการรายงานแนวโน้มธุรกิจ ในไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๕๖ ของปีที่ผ่านมามีการเติบโตต่อเนื่องตามความต้องการที่อยู่อาศัยทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และหัวเมืองใหญ่ในต่างจังหวัด ผู้ประกอบการเห็นว่าตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่ขยายตัวดีเป็นผลจากการกำลังซื้อของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นภายใต้ภาวะการเงินที่เอื้ออำนวย ประกอบกับการขยายการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมและการค้าโดยเฉพาะห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ การพัฒนาเส้นทางคมนาคมโดยเฉพาะรถไฟฟ้า และการเติบโตของหัวเมืองหลักในต่างจังหวัด ขณะเดียวกันผู้ประกอบการรายใหญ่เห็นว่าความต้องการที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเริ่มชะลอตัวและตลาดมีการแข่งขันสูง จึงมีพฤติกรรมในการที่จะหันไปเปิดโครงการในต่างจังหวัดมากขึ้น โดยเน้นลงทุนในโครงการอาคารชุดเพื่อสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ในภาคเหนือพบว่า ตลาดอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวดีจากการพัฒนาสู่ความเป็นเมืองใหญ่ มีคนย้ายถิ่นเข้ามาทำงานและเข้ามศึกษาในสถาบันต่าง ๆ อีกทั้งบางส่วนเป็นการซื้อเพื่อเป็นบ้านหลังที่ ๒ ด้านอุปทานขยายตัวดี โดยในจังหวัดเชียงใหม่มีปัจจัยพิเศษจากการบังคับใช้ผังเมืองฉบับใหม่ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการเร่งขอใบอนุญาตก่อสร้างก่อนการประกาศใช้ ในส่วนของภาคใต้ ตลาดอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวดีตามอุปสงค์ทั้งจากการย้ายถิ่นของประชากรในเขต ๓ จังหวัดภาคใต้และการลงทุนระยะยาวเพื่อปล่อยเช่าแก่นักท่องเที่ยวขณะที่ตลาดอสังหาริมทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเติบโตต่อเนื่อง โดยเฉพาะโครงการอาคารชุด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และภูมิภาคเห็นว่าภาวะการเก็งกำไรในภาพรวมอยู่ในระดับที่ไม่น่ากังวล ราคาที่อยู่อาศัยปรับเพิ่มขึ้นใกล้เคียงกับปีก่อนประมาณร้อยละ ๕-๑๐ ตามราคาที่ดินและต้นทุนค่าก่อสร้าง ขณะที่อัตราการขายใบจองเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ ๑๐ ไม่เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญจากอดีตและมีอุปสงค์ที่แท้จริงรองรับ สะท้อนจากอัตราการเข้าอยู่อาศัยจริงในปัจจุบันที่เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ ๗๐ สำหรับโครงการอาคารชุดบางแห่งที่มีการกำหนดวงเงินดาวน์ในอัตราที่ประมาณร้อยละ ๓-๕ ผู้ประกอบการเห็นว่าไม่ได้เป็นสัญญาณที่น่ากังวล เนื่องจากเป็นโครงการที่อยู่อาศัยระดับกลาง-ล่างที่เน้นทดแทนการเช่าที่พักอาศัย ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อเพื่ออยู่อาศัยจริง การตั้งราคาและการผ่อนดาวน์จึงต้องอยู่ในระดับต่ำเพื่อให้ลูกค้าผ่อนจ่ายได้และไม่สร้างภาระการผ่อนมากนักในช่วงที่โครงการอยู่ในระหว่างการก่อสร้างเพราะลูกค้ายังต้องจ่ายค่าเช่าที่พักอาศัย

^{๑๖} Wetering, J. v. d., & Wyatt, P. (2011). Office sustainability: occupier perceptions and implementation of policy. Journal of Euro pean Real Estate Research, 41), 29-47.

เดิมอยู่ เมื่อโครงการแล้วเสร็จอัตราการผ่อนผันสินเชื่อที่อยู่อาศัยต่อเดือนจะอยู่ใกล้เคียงกับค่าเช่าซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระต่อไปได้ จึงไม่สร้างความเสี่ยงแก่ธุรกิจอย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการเห็นว่าเกิดการเก็งกำไรขึ้นบ้างในบางพื้นที่ที่มีความต้องการสูงมาก ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อยู่อาศัยใจกลางเมืองที่อุปทานมีจำกัดและไม่สามารถเปิดขายโครงการใหม่ได้เพราะราคาที่ดินในทำเลเดียวกันปรับสูงขึ้นมากเกินกว่าที่จะนำไปพัฒนาได้ อีกทั้งติดข้อจำกัดด้านผังเมืองในไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๕๖ ผู้ประกอบการประเมินว่าตลาดมีแนวโน้มขยายตัวแต่ในอัตราที่ชะลอลง เนื่องจากอุปสงค์ได้ขยายตัวมากแล้วในช่วงก่อนหน้านี้ ประกอบกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานทำให้มีการชะลอการเปิดโครงการใหม่สอดคล้องกับ Senior Loan Officer Survey ที่พบว่าสถาบันการเงินส่วนใหญ่คาดว่าจะอุปสงค์ของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในไตรมาสที่ ๒ จะค่อนข้างทรงตัวเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน ทั้งนี้ สถาบันการเงินส่วนหนึ่งแสดงความกังวลมากขึ้นเกี่ยวกับภาวะฟองสบู่ในภาคอสังหาริมทรัพย์ โดยกล่าวว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สถาบันการเงินเพิ่มความเข้มงวดมาตรฐานการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยในไตรมาสที่ ๑ และคาดว่าจะเพิ่มความเข้มงวดขึ้นอีกในไตรมาสต่อไป^{๑๗}

ส่วนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปี ๒๕๕๗ จากรายงานแนวโน้มธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าอุปทานใหม่ลดลงสอดคล้องกับความต้องการที่อยู่อาศัยที่ชะลอลงต่อเนื่อง แต่คาดว่าจะตลาด จะค่อยๆ ปรับดีขึ้นในระยะถัดไป ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๕๗ ตลาดอสังหาริมทรัพย์หดตัวต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ความต้องการที่อยู่อาศัยโดยรวมหดตัวต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน สะท้อนจากยอดจองที่ลดลงมากเนื่องจากการกำลังซื้อของผู้บริโภคลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ ประกอบกับสถานการณ์ทางการเมืองส่งผลให้ผู้บริโภคชะลอการตัดสินใจซื้อ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงปรับตัวด้วยการชะลอการเปิดโครงการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่ลดลง และหันมา เร่งระบายอุปทานคงค้างที่มีอยู่ในระดับสูงแทน ส่งผลให้อุปทานส่วนเกินจากช่วงที่ผ่านมาค่อย ๆ ลดลง^{๑๘} ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในไตรมาสที่ ๓ จากรายงานแนวโน้มธุรกิจ เดือน กรกฎาคมพบว่า จำนวนโครงการเปิดตัวใหม่ลดลงการซื้อที่อยู่อาศัยหดตัวต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการที่อยู่อาศัยที่ชะลอลงต่อเนื่อง แต่คาดว่าจะค่อยๆ ปรับดีขึ้นในช่วงปลายไตรมาส สะท้อนจากจำนวนยอดโอนและยอดจองที่อยู่อาศัยที่ลดลงต่อเนื่องตั้งแต่ปลายปีก่อนหน้าจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและปัญหาความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลให้ลูกค้าเก่าบางส่วนทิ้งใบจองและลูกค้าใหม่ชะลอการตัดสินใจซื้อออกไปก่อน ยกเว้นโครงการที่อยู่อาศัยแนวราบระดับ High-end ยังพอขยายตัวได้บ้างผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงปรับตัวด้วยการชะลอการเปิดโครงการใหม่ และ

^{๑๗} ธนาคารแห่งประเทศไทย, รายงานแนวโน้มธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย, เมษายน, ๒๕๕๖, หน้า ๕-๖.

^{๑๘} รายงานแนวโน้มธุรกิจ ประมวลผลจากข้อมูลที่ ธปท. ได้รับจากภาคธุรกิจผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ๑) Business Liaison Program คือ การเข้าพบแลกเปลี่ยนความเห็นกับนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทั่วประเทศ จำนวน ๒๐๘ รายในไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๕๗ ๒) Business Sentiment Survey คือ การส่งแบบสำรวจความเชื่อมั่นทางธุรกิจรายเดือนไปยังบริษัทต่างๆ จำนวน ๑,๐๑๐ รายทั่วประเทศ โดยมีการตอบกลับประมาณ ๖๐๐ รายต่อเดือน ผลสำรวจล่าสุดเป็นข้อมูลเดือนมีนาคม ๒๕๕๗ ๓) Senior Loan Officer Survey คือ การสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อรายไตรมาส

หันมาเน้นการบริหาร Back log ที่มีอยู่ให้สามารถทำการโอนให้เร็วที่สุดเพื่อรักษาสภาพคล่อง รวมถึงการชะลอการสะสมที่ดิน (Land bank) เพื่อลดภาระต้นทุน ในไตรมาสที่ ๓ ปี ๒๕๕๗ ตลาดอสังหาริมทรัพย์มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น หลังจากสถานการณ์การเมืองมีความชัดเจน ซึ่งทำให้แนวนโยบายโครงสร้างพื้นฐานมีความชัดเจนมากขึ้นและการเบิกจ่ายภาครัฐสามารถดำเนินต่อไปได้ ผู้ประกอบการจึงเริ่มมีความเชื่อมั่นมากขึ้นและกลับมาเปิดขายโครงการที่ชะลอไว้ โดยเฉพาะโครงการที่อยู่อาศัยแนวตั้ง ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ขณะที่การเปิดตัวโครงการในต่างจังหวัดจะยังคงหดตัวไปจนถึงสิ้นปีเนื่องจากมีภาวะอุปทานล้นตลาดในช่วงก่อนหน้านี้ ส่วนความต้องการที่อยู่อาศัยจะปรับตัวดีขึ้นตามความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ค่อยๆฟื้นตัว สะท้อนจากจำนวนผู้เข้าชมชมโครงการที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นและมีการตัดสินใจซื้อมากขึ้นตั้งแต่ปลายไตรมาสก่อนหน้านี้ แต่คาดว่าจะยังไม่กลับสู่ระดับปกติ เพราะแม้ว่าเม็ดเงินที่เริ่มไหล เข้ามาในตลาดทุนมากขึ้นได้ส่งผลให้กำลังซื้ออสังหาริมทรัพย์ปรับตัวเพิ่มมากขึ้น แต่ภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงและสัญญาณการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้ผู้บริโภคจะยังคงระมัดระวังในการใช้จ่ายต่อไปอีกระยะหนึ่ง สอดคล้องกับมุมมองของสถาบันการเงินที่คาดว่าความต้องการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในไตรมาสที่ ๓ มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ในไตรมาสที่ ๔ ปี ๒๕๕๗ ภาวะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ปรับตัวดีขึ้นเล็กน้อยหลังสถานการณ์การเมืองคลี่คลาย จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ความต้องการที่อยู่อาศัยในภาพรวมยังขยายตัวได้แต่น้อยกว่าที่คาดไว้เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ชะลอการตัดสินใจเพื่อรอดูความชัดเจนของการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในปี ๒๕๕๘ ในขณะที่สถาบันการเงินยังคงความเข้มงวดในมาตรฐานการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่งผลให้อัตราการปฏิเสธการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๕๘ จากรายงานผลแนวโน้มธุรกิจ เดือน มกราคม ๒๕๕๘ พบว่าตลาดอสังหาริมทรัพย์มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป สะท้อนจาก ผลสำรวจความเห็นของสถาบันการเงินที่คาดว่าความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจะยังคงปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้านี้ ตามความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และผู้ประกอบการที่ปรับตัวขึ้น สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่พบว่าความต้องการที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะอาคารชุดสำหรับกลุ่มผู้บริโภคระดับบนปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทยอยเปิดโครงการใหม่ตามทำเลที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม กำลังซื้อที่ยังฟื้นตัวไม่เต็มที่และการเพิ่มความเข้มงวด ในมาตรฐานการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน จะยังคงเป็นปัจจัยลบต่อตลาดอสังหาริมทรัพย์ในระยะต่อไปอัตราดอกเบี้ยที่อยู่อาศัยบุคคลทั่วไปลอยตัวเฉลี่ยของ ๖ ธนาคารใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้

สรุปภาพภาวะอสังหาริมทรัพย์เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ ภาพรวมของอุปทานมีการปรับลดลง ๔.๘๔% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหลังจากที่ภาวะเศรษฐกิจยังมีการฟื้นตัวได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากมาตรการที่ภาครัฐได้กระตุ้นออกมายังไม่เห็นผลอย่างเต็มที่ จึงทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้รับแรงพัฒนาโครงการออกมาเท่าที่ควร ในขณะที่ทางด้านอุปสงค์หดตัวลง ๖.๕๑% เนื่องจากภาระหนี้ครัวเรือนที่ยังมีทิศทางที่สูง ส่งผลให้ผู้บริโภคยังมีการชะลอการตัดสินใจซื้อออกไปก่อน ทั้งนี้ที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดยังมียอดการโอนกรรมสิทธิ์มากที่สุด รองลงมาคือทาวน์เฮ้าส์และบ้านเดี่ยว ส่วนดอกเบี้ยที่อยู่อาศัยยังทรงตัวอยู่ที่ ๗.๐๕% โดยอัตราดอกเบี้ยนโยบายยังมีค่าเท่าเดิมไม่เปลี่ยนแปลงที่ ๒.๐๐% ภาพรวมภาวะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ปี ๒๕๕๗ และแนวโน้มปี ๒๕๕๘

๑) ภาพรวมภาวะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ปี ๒๕๕๗ ในปี ๒๕๕๗ ช่วงครึ่งปีแรกภาวะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการชะลอตัวลง เนื่องมาจากปัญหาการเมืองที่มีความรุนแรง ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการต่างๆ ได้ชะลอการพัฒนาโครงการออกไปก่อน ล้วนส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไม่ค่อยสดใสเท่าไรนัก อย่างไรก็ตามภายหลังจากที่การเมืองเริ่มมีความชัดเจนและคลี่คลายลง ทำให้ในช่วงครึ่งปีหลังภาพรวมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เริ่มมีทิศทางที่ดีขึ้น โดยผู้ประกอบการเริ่มมีการพัฒนาโครงการออกมาหลังจากที่ได้มีการชะลอตัวลงไปในช่วงก่อนหน้านี้

ในช่วง ๑๑ เดือนแรกของปี ๒๕๕๗ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังมีทิศทางที่หดตัวลง เห็นได้จากที่อยู่อาศัยจดทะเบียนในช่วงเดือนมกราคมถึงพฤศจิกายนมีจำนวนประมาณ ๑๑๖,๘๓๔ หน่วย ในขณะที่ในช่วงเวลาเดียวกันของปี ๒๕๕๖ มีที่อยู่อาศัยจดทะเบียน ๑๒๒,๗๗๗ หน่วย หรือมีอัตราการลดลงร้อยละ ๕ โดยประเภทที่อยู่อาศัยที่มีการจดทะเบียนมากที่สุดจะเป็นที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมที่มีจำนวน ๖.๔ หมื่นหน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาจะเป็นบ้านเดี่ยวที่มี ๓.๑ หมื่นหน่วย หรือร้อยละ ๒๖ ส่วนทาวน์เฮ้าส์จะอยู่ที่ ๑.๒ หมื่นหน่วย คิดเป็น ร้อยละ ๑๑ สาเหตุที่อยู่อาศัยคอนโดมิเนียมมีการจดทะเบียนสูง เนื่องมาจากโครงข่ายการคมนาคมของรถไฟฟ้าทั้งบนดินและใต้ดินที่ทำให้การเดินทางมีความสะดวกมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากเดิมที่นิยมที่อยู่อาศัยแนวราบก็หันมาอยู่ที่อยู่อาศัยประเภทแนวสูงมากขึ้น จึงทำให้ที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมยังเป็นที่นิยมอยู่อย่างต่อเนื่องธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปี ๒๕๕๗ การทำตลาดยังเป็นปีที่มีความยากลำบากอยู่ต่อไปเนื่องจากปัจจัยลบเรื่องของการเมืองแล้ว ยังรวมไปถึงภาพรวมของภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อรายได้ของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคมีการชะลอการตัดสินใจซื้อและส่งผลกระทบต่อตลาดโดยรวม อีกทั้งการแข่งขันในตลาดที่ค่อนข้างจะรุนแรง จึงมีผลทำให้ในปี ๒๕๕๗ นี้ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการหดตัวลงไปเมื่อเทียบกับปี ๒๕๕๖ โดยมีสาเหตุหลักๆ มาจากปัจจัยดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั่นเอง

๒) แนวโน้มของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ปี ๒๕๕๘ แนวโน้มของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปี ๒๕๕๘ คาดการณ์ว่าผู้ประกอบการจะพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยรอบนอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลอย่างต่อเนื่อง จากการขยายแนวรถไฟฟ้าและโครงข่ายคมนาคม ซึ่งจะทำให้พื้นที่รอบนอกหรือชานเมืองสามารถเดินทางเข้าออกเมืองได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องซื้อที่อยู่อาศัยในเมืองหรือพื้นที่กรุงเทพฯ ขึ้นในหรือชั้นกลางที่ปัจจุบันราคาที่อยู่อาศัยได้ปรับตัวสูงขึ้นไปค่อนข้างมากตามต้นทุน โดยเฉพาะต้นทุนที่ดินที่ราคาได้ปรับตัวขึ้นไปสูงมากแล้ว ขณะที่ที่ดินที่อยู่บริเวณ รอบนอกหรือชานเมืองยังมีราคาไม่แพงมากนัก อีกทั้งยังมีที่ดินเปล่ามากพอที่จะพัฒนาเพิ่มมูลค่าตามศักยภาพของทำเล ในขณะที่การเติบโตของตลาดอสังหาริมทรัพย์ในปี ๒๕๕๘ น่าจะมีผลมาจากการเมืองที่เริ่มนิ่ง ทำให้ภาพรวมของเศรษฐกิจที่คาดว่าจะมีการเติบโตดีขึ้น ประกอบกับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ๒ ล้านล้านบาท ทำให้มีเงินหมุนเวียนสร้างสภาพคล่องให้ระบบเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลทำให้ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกลับคืนมาในปี ๒๕๕๘ นี้ การแข่งขันของผู้ประกอบการยังมีอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ภาพรวมราคาสินค้าในปี ๒๕๕๘ น่าจะมีการขยับราคาขึ้นไปตามภาวะต้นทุนของราคาที่ดิน ค่าวัสดุก่อสร้าง และค่าแรงที่มีการปรับตัวสูงขึ้น แต่จากภาวะในตลาดที่ยังมีการแข่งขันกันอยู่ จึงคาดว่าผู้ประกอบการน่าจะไม่ปรับราคาสูงมากนัก และยังคงคาดการณ์ว่าผู้ประกอบการอาจจะใช้กลยุทธ์ทางด้านราคา เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดหรือช่วงชิงจาก

ผู้ประกอบการรายอื่นๆ โดยยังนำวิธีการลดขนาดของบ้านหรือคุณภาพของวัสดุก่อสร้างบางอย่างมาใช้ เพื่อรักษายอดรายได้ให้มีการเติบโตต่อไป อย่างไรก็ตามปี ๒๕๕๘ ผู้ประกอบการยังต้องติดตามเรื่องของการรักษาสภาพคล่องเป็นสำคัญ เพราะจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ธุรกิจเดินหน้าต่อไปได้ในกรณีที่ความผันผวนทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นมาจากภาวะการแข่งขันที่ยังมีความรุนแรง ผู้ประกอบการต้องมีความเป็นมืออาชีพ พร้อมทั้งต้องมีการสร้างบ้านให้มีคุณภาพและบริการที่ดีด้วย เพื่อเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการ และคาดการณ์ว่าในปี ๒๕๕๘ ธุรกิจสังหาริมทรัพย์น่าจะมีสภาพของตลาดโดยรวมที่เติบโตจากปี ๒๕๕๗ ตามเหตุผลต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว^{๑๙}

๒.๓ ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์

จากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาในเรื่องของปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ไม่ว่าจะเป็นเป็นส่วนของผู้ประกอบการ ในส่วนของตัวแทน นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ โดยรวบรวมบทความการวิเคราะห์ของสถาบันต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยซึ่งมีอยู่น้อยมาก สังเกตได้จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในเรื่องของธุรกิจประกันภัย ประกันวินาศภัย แต่ในส่วนของผู้ประกอบการสังหาริมทรัพย์จะมีผลงานวิจัยอยู่บ้างก็จะเป็นการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคเสียส่วนใหญ่ ในด้านผู้ประกอบการค่อนข้างจะค้นคว้าลำบาก จึงถือว่าเป็นความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับตัวผู้ศึกษาเอง ดังนั้นจึงขอใช้ประสบการณ์และการทำงานอยู่ในปัจจุบัน และการสอบถามจากผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งในช่วงนี้ผู้ศึกษาขอให้ข้อมูลปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ปัญหาของการเป็นตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ตามที่ศึกษาและค้นคว้าได้ดังนี้

๒.๓.๑ ปัญหาของผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์ด้านจรรยาบรรณ

เศรษฐกิจของประเทศประสบปัญหาจากเหตุการณ์วินายภายในประเทศค่อนข้างหนักมากเป็นปัญหาความสับสนวินายทางสังคมและการเมืองที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและการลงทุน แต่ไม่มีผลต่อการส่งออกสำหรับธุรกิจสังหาริมทรัพย์ประเภทคอนโดมิเนียมยังเติบโตดี ส่วนธุรกิจบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์อยู่ในภาวะทรงตัวจากที่มีการเติบโตอย่างมากในปี ๒๕๕๒ อย่างไรก็ตามปี ๒๕๕๔ ธุรกิจบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์ยังคงมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ มากมายที่สำคัญคือ ปัญหาสังคมและการเมืองภายในประเทศที่อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ จากการประท้วงต่อต้านแบ่งสี แบ่งฝ่ายและอาจมีเหตุมาจากปัจจัยจากภายในองค์กรและจากปัจจัยภายนอกอื่นๆที่บริษัทแอสสิริไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัญหาการฟิ้นตัวของเศรษฐกิจโลกปัญหาเงินเพื่อปัญหาการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย ปัญหา Over Supply ในธุรกิจซึ่งสามารถแบ่งปัญหาได้ดังต่อไปนี้

๑) ความเสี่ยงเกี่ยวกับการแข่งขัน ธุรกิจจัดสรรบ้านและที่ดินเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงมากเพราะมีผู้ประกอบการในตลาดมากมายแต่ละรายก็เน้นที่จะเพิ่มยอดขายและทำกำไรให้สูงขึ้น ทำให้ปริมาณการก่อสร้างมีมากกว่ากำลังซื้อบ้านจัดสรรจำเป็นต้องสร้างเป็นการล่วงหน้าและกว่าจะ

^{๑๙} นายแพทย์สมศักดิ์ มณีพิระกุล, การพัฒนาอาชีพนายหน้าอสังหาริมทรัพย์, ธนาการอาคารสงเคราะห์, ๒๕๕๔, หน้า ๙๒.

แล้วเสร็จต้องใช้เวลาหลายเดือน ถ้าเกิดภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวกำลังซื้อตกลง จะเหลือทาว์นเฮ้าส์ในสต็อกจำนวนมากดังนั้นเพื่อให้ขายทาว์นเฮ้าส์ได้ผู้ขายจำเป็นต้องลดราคาลงทำให้การแข่งขันยิ่งรุนแรงขึ้น ยอดขายโดยรวมจะลดลงขณะที่ต้นทุนยังสูงอยู่ (ปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เราไม่สามารถควบคุมได้แต่ส่งผลกระทบต่อภายในองค์กร)

๒) ความเสี่ยงเรื่องกำลังซื้อลดลง ความเสี่ยงดังกล่าว อาจเกิดจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อการส่งออกอย่างมีสาระสำคัญเมื่อการส่งออกลดลงจะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยค่อนข้างมาก เพราะการเติบโตทางเศรษฐกิจพึ่งพาการส่งออกในอัตราที่สูงทำให้เกิดปัญหาการว่างงานประกอบกับมีปัญหาหนี้ครัวเรือนด้านการเมืองค่อนข้างหนักจึงอาจทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นและระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น (ปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เราไม่สามารถควบคุมได้แต่ส่งผลกระทบต่อภายในองค์กร)

๓) ความเสี่ยงเรื่องสภาพคล่อง ความเสี่ยงสภาพคล่องเป็นความเสี่ยงที่สำคัญยิ่งของกิจการเพราะธุรกิจทาว์นเฮ้าส์ต้องใช้เงินจำนวนมากในการซื้อที่ดินและใช้จ่ายในการพัฒนาสาธารณูปโภค และก่อสร้าง หากขาดความระมัดระวังอาจเกิดปัญหาขาดสภาพคล่อง จะทำให้กิจการมีความเสี่ยง ขาดความน่าเชื่อถือต้นทุนทางการเงินจะสูงขึ้น การหาแหล่งเงินกู้จะยากลำบากทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกติได้ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงบริษัทจึงต้องระมัดระวังเรื่องนี้เป็นพิเศษปัญหาขาดสภาพคล่องอาจจะเกิดได้เสมอ จากการที่รายรับของกิจการได้ต่ำกว่าเป้าหมายมาก ในขณะที่มียอดรายจ่ายสูงหรือกรณีที่สภาพคล่องมีน้อย แต่มีการลงทุนเพิ่มจำนวนมาก หรือมีภาระหนี้ผูกพันระยะสั้นที่ต้องจ่ายตามกำหนดเวลาจำนวนมาก

๔) ปัญหายอดขายลดลง สาเหตุของปัญหาคือ องค์กรได้ยอดกำไรสุทธิลดลงเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหารเพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นผลกระทบต่อเนื่องมาจากปัญหาในระดับธุรกิจส่งผลให้เกิดปัญหาในส่วนของบริษัทผลิตภัณฑ์ ซึ่งทำให้มียอดโครงการคงเหลือสะสมในสต็อกไป ทำให้องค์กรประสบกับปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินในส่วนของบริษัทประเภทคอนโด

๕) ปัจจัยจากการขาดแคลนแรงงานของผู้รับเหมารายย่อยในแต่ละกิจกรรม ทำให้ผู้รับเหมารายย่อยไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จึงเกิดผลกระทบต่อแผนงานหลักของโครงการ

๖) ปัจจัยจากการบริหารวัสดุก่อสร้างที่ไม่สอดคล้องหรือเพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้ผู้รับเหมาเกิดการรอ และไม่นำคนงานเข้าทำงาน จึงทำให้เกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนงาน

๗) ปัจจัยจากการบริหาร Cash Flow ที่ไม่ทันต่อการเบิกจ่ายให้กับผู้รับเหมารายย่อยได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้รับเหมารายย่อยไม่มีทุนเพียงพอที่จะจ้างแรงงานเพื่อดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามแผนงาน^{๒๐}

^{๒๐} น้ำฝน ทรายมูลค่า, พฤติกรรมผู้บริโภค กลยุทธ์การตลาดและกลยุทธ์ธุรกิจในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ศึกษาในส่วนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ประเภท ทาวน์เฮ้าส์, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๘-๑๙.

๘) ปัจจัยจากผู้รับเหมารายย่อยที่ขาดทักษะทางด้านฝีมือแรงงาน ทำให้คุณภาพงานไม่ได้ตามมาตรฐาน ต้องทำการแก้ไขงานหลายครั้ง จนเกิดการทิ้งงานของผู้รับเหมารายย่อยซึ่ง,เกิดผลกระทบกับแผนงานหลักทำให้เกิดความล่าช้า^{๒๑}

ปัญหาที่ท้าทายนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ด้านอสังหาริมทรัพย์ในสหัฐวรรษที่สามอีกประการหนึ่งก็คือ การจัดอุปสรรคทั้งหลายที่ทำให้การเข้ามาซื้อของผู้บริโภคเป็นไปด้วยความยากลำบาก ยกเลิกความคิดในกลุ่มพนักงานที่คิดแต่จะเอาความสะดวกของตน โดยไม่คำนึงถึงความยากลำบากของลูกค้า ในการทำธุรกิจนั้นหากจะประสบความสำเร็จได้ นักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จะต้องดูแลให้มั่นใจว่ากระบวนการ ขั้นตอน และระบบการทำงานในองค์กรนั้นไม่ได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกยากลำบากในการติดต่อ ต้องยึดหลักให้กระบวนการทำงานของเรานั้น ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ยึดหลักสะดวกเขา ลำบากเราไม่เป็นไร แต่ต้องไม่ใช่สะดวกเราลำบากเขา ทั้งนี้เพราะไม่มีลูกค้าคนใดต้องการเผชิญกับความยุ่งยาก ไม่มีลูกค้าคนใดยอมอดทนกับความยากลำบากในการหาซื้อสินค้า เพราะมีทางเลือกมากมาย และลูกค้าทั้งหลายก็มีเวลาจำกัด แต่ละคนก็เห็นคุณค่าของเวลา ดังนั้น จึงไม่มีลูกค้าคนใดยินดีที่จะคอยอะไรนานๆ ดังนั้นนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จะต้องทำในสิ่งต่อไปนี้

- ๑) จัดระบบการทำงานที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า
- ๒) ลดเวลาในการรอคอยในแต่ละขั้นตอนให้สั้นลง
- ๓) ยกเลิกกฎระเบียบต่างๆ สร้างความยุ่งยากให้กับลูกค้า
- ๔) การกรอกเอกสารใดๆ อย่านำให้เกิดความยุ่งยากกับลูกค้า
- ๕) พนักงานทุกคนต้องมีความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า
- ๖) พนักงานทุกคนต้องเห็นความสำคัญของเวลาของลูกค้า
- ๗) พนักงานทุกคนต้องยินดีที่จะลำบากเพื่อให้ลูกค้าสะดวก

๘) นโยบายต่างๆ ในการให้ของแถมหรือรางวัลแก่ลูกค้าต้องเป็นนโยบายที่ต้องการจะให้ความจริงใจ อย่าสร้างเงื่อนไขในการติดต่อหรือรางวัลให้มีความยุ่งยาก เหมือนไม่เต็มใจจะให้

นักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทุกคนจะต้องตระหนักว่า สำหรับลูกค้าบางคนที่ความภักดีเป็นอดีตไปแล้ว พวกเขาไม่รู้จำกันแล้ว และพวกเขาก็มีทางเลือกมากมาย หากผ่านการติดต่อซื้อขายกับสินค้าใดสินค้าหนึ่งมีความยุ่งยาก ลำบาก ล่าช้า และน่ารำคาญ เขาก็จะเลือกซื้อสินค้าอื่นที่สามารถทดแทนได้ หากนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รายใดมีความหยิ่งว่าตนเองมีสินค้าดีที่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายต้องการซื้อ และจะมีความพยายามหาซื้อด้วยความภักดี และพร้อมที่จะทนกับความยากลำบากหรือความล่าช้า เขาคิดผิด เขายังอยู่ในยุคโบราณที่คำว่าภักดียังมีความหมายอยู่ อย่าลืมนะลูกค้าที่มีรายได้ดี การศึกษาดี และเป็นคนรุ่นใหม่ มีความทันสมัย จะเป็นลูกค้าที่เปิดใจกว้างรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าใหม่ และพร้อมที่จะลองสินค้าใหม่เสมอ^{๒๒}

^{๒๑} อีรพันธ์ นาทีกาญจนลาภ, บทความออนไลน์ ยุค AEC : อนาคตนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไทยจะ何去何从?, [ออนไลน์], แหล่งที่มีข้อมูล: <http://www.bangkokbiznews.com>, [๕ มิถุนายน ๒๕๕๘].

^{๒๒} “กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ”, สารสังเขป [ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://www.xn--12ca1ddig2elng4ld4e1p.com/2012/11/blog-post_6.htm [๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].

การจ้างพนักงานต้องถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการจะเอาชนะปัญหาที่ทำหายนี้อย่างนี้ เพราะหากพนักงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้า ไม่นับดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า คิดถึงแต่ความง่าย ความสะดวกในการทำงานของตนเอง ไม่มีความยืดหยุ่นให้ลูกค้า กลัวจะต้องทำงานมาก กลัวทำงานเกินเงินเดือน กลัวเสียเปรียบเพื่อนร่วมงาน กลัวเสียเปรียบบริษัท เราก็เอาชนะปัญหานี้ไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพ มีวิสัยทัศน์บริการ มีจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ (Entrepreneurial Mindset) นั้นหายากเต็มที เพราะสังคมไทยยุคปัจจุบันเป็นยุค “สุขนิยม” นั่นคือคนสมัยใหม่จำนวนมากชอบความสนุกสนาน ความสบาย ไม่ชอบความยากลำบาก ดังนั้นการมองหาพนักงานที่ยอมทำงานหนัก พุ่มพเพื่องค์กรเต็มศักยภาพ จึงเป็นเรื่องที่ยาก ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันจึงต้องเป็นมืออาชีพมากขึ้น ต้องมีความสามารถในการคัดพนักงาน ปลุกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงาน และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่ทำหายนี้อีกประการหนึ่งคือ การทำให้พนักงานทุกคนซาบซึ้งในบุญคุณของลูกค้า ให้ทุกคนตระหนักว่าองค์กรอยู่ได้เพราะลูกค้า ดังนั้นเขาจึงต้องยกย่องให้เกียรติลูกค้าทุกๆ คนด้วยความจริงใจ เวลาที่เขาได้บริการลูกค้า พวกเขาจะต้องไม่คิดว่าเขากำลังช่วยเหลือลูกค้า แต่ให้เขาคิดว่าลูกค้ากำลังช่วยให้พวกเขามีงานทำ นักธุรกิจสังหาริมทรัพย์จะต้องทำให้พนักงานทุกคนตระหนักใน重要性ของลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าต้องการให้พวกเขาทำอะไรให้ เขาจะต้องพยายามช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายหรือรำคาญ เขาจะต้องคิดเสมอว่าลูกค้าไม่ใช่คนที่มาทวงใจเรา แต่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของเราที่ขาดไม่ได้ และทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาชมหรือมาซื้อสินค้า พนักงานของเราจะต้องแสดงความขอบคุณด้วยความจริงใจ ที่แสดงออกมาให้เห็นทางกิริยา สายตา และรอยยิ้ม^{๒๓}

การที่จะปลุกฝังความรู้สึกให้พนักงานซาบซึ้งในบุญคุณของลูกค้า เราจะต้องสร้างจิตสำนึกเหนี่ยวนำความเป็นเจ้าของให้เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานให้ได้ เพราะคนที่มีความสำนึกความเป็นเจ้าของนั้นย่อมมีความห่วงใยในการเจริญเติบโตของบริษัท การขาดทุนกำไรของบริษัท และภาพลักษณ์ของบริษัทที่จะนำไปสู่การเติบโตระยะยาวของบริษัท หากพนักงานทุกคนมีเพียงจิตสำนึกของความ เป็นลูกจ้าง พวกเขาก็จะคิดถึงแต่เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ โดยไม่สนใจว่าธุรกิจจะเจริญก้าวหน้าเพียงใด ลูกค้ามีความพึงพอใจบริษัทหรือไม่ การทำงานของเขาก็จะทำไปวันๆ เพียงเพื่อให้ได้รับเงินเดือนไปดำรงชีพเท่านั้น องค์กรใดมีพนักงานส่วนใหญ่เป็นเช่นนี้ องค์กรนั้นจะต้องประสบความพ่ายแพ้ทางการตลาดอย่างแน่นอน ดังนั้นนักธุรกิจสังหาริมทรัพย์ยุคใหม่ต้องไม่มองข้ามการปลุกฝังจิตสำนึกความเป็นเจ้าของให้พนักงานทุกคน^{๒๔}

ปัญหาอุปสรรคในการทำงานของนักธุรกิจสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่ยังขาดการพัฒนาทักษะที่สำคัญ เช่น ทักษะการวางแผนการตลาด เชิงกลยุทธ์ คือการปรับเปลี่ยนวิธีการและแนวคิดที่ไม่ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปถือว่าเป็นปัญหาหลักของการบริหารงานและแนวทางการแก้ไข

^{๒๓} ชาคริยา ธาระรูป, “การ OUTSOURCE การขนส่ง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขของ 3PL” [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://logisticscorner.com/index.php/2009-05-25-00-45-43/transportation/1980-transport-outsource.html>, [๒๗ มีนาคม ๒๕๕๘].

^{๒๔} รศ.ดร. เสรี วงษ์มณฑา, **ปัญหาร่วมสมัยของการตลาด** (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า ๒๖ มกราคม ๒๕๕๕), หน้า ๑๒๓-๑๒๔.

เบื้องต้นนั้นต้องศึกษาและอบรมองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปรับตัวให้ทันกับยุคปัจจุบัน ส่วนปัญหาที่มองเห็นในบริษัทอสังหาริมทรัพย์คือเน้นความสำคัญของการเป็นนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ติ่งเน้นการชนะคู่แข่งอย่างเดียวไม่ได้มองถึงเรื่องคุณธรรมของนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไข

๒.๓.๒ ปัญหาของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ด้านหลักคุณธรรมและจริยธรรม

ทุกวันนี้ภาพลักษณ์ของนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในสายตาบุคคลทั่วไปอาจจะไม่ดีนักเนื่องจากมีนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จำนวนมากที่ใช้อยุทธวิธีต่างๆ นานา เพื่อกระตุ้นและเร่งเร้าให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อโดยที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่จะตามมาในภายหลัง หรือแม้กระทั่งการกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายที่เกินตัวจนก่อให้เกิดภาระหนี้สินจำนวนมาก แม้ว่าหลักการตลาดโดยทั่วไปมุ่งเน้นที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ แต่นั่นต้องอยู่บนหลักการที่ว่าไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ซื้อด้วยเช่นกัน ดังนั้น สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำจรรยาบรรณนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคคลในวงการธุรกิจและการตลาด เพื่อให้อาชีพนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีอย่างแท้จริง ความรู้ความชำนาญทางด้านการตลาดมิใช่เพื่อนำไปเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติแต่จะต้องเป็นการสร้างสรรค์และยกระดับมาตรฐานวงการตลาดไทยให้ทัดเทียมกับอารยประเทศในปัจจุบันนี้การที่ผลิตสินค้าขึ้นหนึ่งก็ต้องพึงนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ว่า จะต้องทำอย่างไร เมื่อผลิตสินค้าออกมาแล้วสามารถขายได้และเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค เป็นที่ต้องการของตลาดนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จะต้องมีกลยุทธ์ของแต่ละคนออกมาเพื่อให้สินค้าขายได้จนนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บางคนลืมนึกถึงจรรยาบรรณของนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ดี

๑. นักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ดีจะต้องมีจิตตระหนักรู้ในภาระหน้าที่และบทบาทที่จะช่วยเสริมสร้างและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจไทยและของประเทศไทยตลาดโลก

๒. มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำต่อของตนเอง

๓. ปฏิบัติตามกฎหมายและค่านิยมที่ดีทางสังคม

๔. ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์ สุจริตและความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

นักวิชาการทางธุรกิจได้ขออย่าเตือนสติบรรดานักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบการ จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบที่จะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักปฏิบัติทั่วไปเกี่ยวกับจรรยาบรรณของนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

๑. รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเองและพยายามทุกวิถีทางให้มั่นใจว่าการตัดสินใจหรือการกระทำใดๆ ของตนเป็นไปเพื่อตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่ม สาธารณะที่เกี่ยวข้องโดยรวม

๒. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับทางสังคม

๓. ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์สุจริตและความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ผู้ซื้อ ผู้ขาย ลูกจ้าง พนักงาน และสาธารณชนทั่วไป

๔. กระทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและบุคคลอื่น

๕. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๖. ละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน
๗. ยินดีและเผยแพร่ความรู้ความสามารถในวิชาชีพของตนเพื่อสาธารณะประโยชน์
๘. พึงปฏิบัติต่อกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานทางการตลาดด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

๑. โดยมุ่งเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความปลอดภัยต่อการอุปโภคบริโภค
๒. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการที่เที่ยงตรงไม่หลอกลวง รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ
๓. ให้บริการหลังการจำหน่ายตามสมควรรวมถึงการบริการดัดแปลง แก้ไข และรับเรื่องร้องทุกข์ อันสืบเนื่องมาจากการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ
๔. มุ่งเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย วัฒนธรรม และศีลธรรมอันดีงามของสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสถานะแวดล้อมเป็นสำคัญ
๕. แจ้งให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะ หรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์และบริการที่เปลี่ยนแปลงไป อันอาจมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ และ

๖. ไม่ลอกเลียนแบบสินค้าหรือบริการของผู้อื่นโดยวิธีการที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

อย่างไรก็ดี ไม่ว่าโลกธุรกิจและการตลาดจะมีความก้าวหน้าไปมากเท่าไร แต่สิ่งที่ยังดูทันสมัยอยู่เสมออีกคือ จรรยาบรรณ ดังนั้น การเตือนสติให้คำนึงถึงจริยธรรมในวิชาชีพ ก็เพื่อเป็นการสร้างศรัทธาและการยอมรับกับสาธารณชนทั่วไป ซึ่งสาธารณชนทั่วไปก็คือลูกค้า หากปราศจากศรัทธาและการยอมรับจากลูกค้าแล้ว ทั้งนักธุรกิจและผู้ขายก็ไม่สามารถดำรงธุรกิจของตนไว้ได้เช่นกัน^{๒๕}

การดำเนินธุรกิจใดก็ตามพฤติกรรมการหลอกลวง ฉ้อฉล การล้วงความลับทางการค้า และอื่นๆ ไม่ได้เกิดแต่เฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้น องค์กรขนาดย่อม ก็มีปัญหาเหมือนกัน จริยธรรมทางธุรกิจเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนซับซ้อน มีผลต่อความน่าเชื่อถือของกิจการ การดำรงไว้ซึ่งกิจกรรมของธุรกิจขนาดย่อม ไม่ใช่สิ่งที่พึงปฏิบัติได้โดยง่าย โดยเฉพาะในช่วงที่กิจการต้องเผชิญกับการแข่งขันปัญหาทางการเงินจนบางครั้งผู้ประกอบการอาจลืมนึกเรื่องจริยธรรมแสวงหาผลประโยชน์เฉพาะหน้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องการค้าที่เล่ห์เหลี่ยม การแสดงงบการเงินเท็จเพื่อที่ขอกู้เงินกับสถาบันการเงินและเจ้าหนี้ การบิดเบือนข้อเท็จจริงกับลูกค้า เป็นต้น

แนวคิดที่ผิดพลาดมากที่สุดขององค์กรอีกประการหนึ่ง คือ ความเชื่อถือว่า จริยธรรมและผลกำไรเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกัน พฤติกรรมทางจริยธรรมจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหารแต่ถ้าผู้บริหารพิจารณาถึงผลประโยชน์ ที่องค์กรจะได้รับจะพบว่ามิใช่อยู่หลายประการด้วยกัน คือ

๑. องค์กรสามารถรักษาความน่าเชื่อถือของกิจการไว้ได้ ขณะที่องค์กรที่ขาดจริยธรรมทางธุรกิจโดยปกติจะได้รับผลตอบแทนระยะสั้นเท่านั้น
๒. การมีกรอบจริยธรรมที่มั่นคงจะช่วยให้แนวทางแก่ผู้บริหาร ที่จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงและมีความซับซ้อน
๓. ผู้บริหารมีแนวทางที่ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ชัดเจนบนพื้นฐานความเชื่อมั่น

^{๒๕} สิริชัย ฝรั่งทอง, วิทยาลัยเซาธ์อีสต์บางกอก, มติชนรายวัน วันที่ ๒๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ ปีที่ ๒๘ ฉบับที่ ๙๙๐๗, หน้า ๙.

๔. องค์การที่มีจริยธรรมจะได้รับการเอาใจใส่จากลูกค้า

เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาการตัดสินใจเกี่ยวกับจริยธรรมไม่ได้หมายความว่า ผู้บริหารหรือผู้ประกอบกิจการจะทำการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ในความเป็นจริงแล้วการปฏิบัติที่ขาดจริยธรรมส่วนใหญ่เป็นผลจากสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนค่านิยมทางศีลธรรมของแต่ละบุคคล สาเหตุการละเมิดจริยธรรมขององค์กรพอสรุปได้ดังนี้

๑. เป้าหมายของกิจการ การละเมิดจริยธรรมอาจเกิดจากการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นในด้านผลกำไร การได้เปรียบทางการแข่งขัน ค่าใช้จ่าย ฯลฯ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจ ในการดำเนินงานของผู้บริหารจนอาจก่อให้เกิดปัญหาการละเมิดจริยธรรมขึ้นภายในองค์กรได้

๒. เป้าหมายส่วนบุคคล การตัดสินใจของแต่ละบุคคลมักยึดถือเป้าหมาย หรือความต้องการของตนเป็นหลัก จนมีผลต่อการละเมิดจริยธรรมเกิดขึ้น เช่น ความต้องการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสายงาน หรือการได้รับการยอมรับ เป็นต้น

๓. การแข่งขันมีผลต่อพฤติกรรมส่วนตัว และขององค์กรเป็นอย่างมากเพื่อความอยู่รอดขององค์กร สิ่งที่ไม่เคยยอมรับมาก่อนอาจได้รับการยอมรับ เช่น การโฆษณาชวนเชื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ตอบโต้การแข่งขัน การเร่งออกผลิตภัณฑ์ใหม่จนมิได้คำนึงถึงคุณภาพ เป็นต้น

๔. การฉวยโอกาสที่เอื้ออำนวย ในสถานการณ์ที่โอกาสทางธุรกิจเอื้ออำนวย จนก่อให้เกิดการประพฤติกฎปฏิบัติที่ละเมิดจริยธรรมได้ เช่น การเร่งการผลิตจนผลิตภัณฑ์ไม่ได้มาตรฐานการเพิ่มเวลาการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เป็นต้น

๕. การเลียนแบบกัน องค์กรถึงแม้จะรับรู้ถึงความไม่ถูกต้อง แต่ถ้าสิ่งเหล่านั้นมีการประพฤติกฎปฏิบัติกันอย่างกว้างขวาง ก็อาจมีผลกระทบต่อจิตใจของผู้บริหารองค์กร เช่น การหลีกเลี่ยงภาษี การขาดความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ เป็นต้น

๖. การดำเนินธุรกิจข้ามชาติ เนื่องจากกฎหมายและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน การปฏิบัติที่ผิดกฎหมายอีกประเทศหนึ่งอาจได้รับการยอมรับของอีกประเทศหนึ่ง

๗. การขาดความรับผิดชอบ บุคคลประเภทนี้มักก่อให้เกิดปัญหากับสังคมอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นประพฤติกฎปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย การไม่คำนึงถึงความถูกต้อง ซึ่งนับว่าเป็นอันตรายต่อจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมาก

ปัญหาจริยธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่สามารถจัดการได้ โดยอาศัยกระบวนการทางจริยธรรมเพื่อกำหนดกรอบทางจริยธรรม หลักความเชื่อจรรยาบรรณ การตรวจสอบและการควบคุม การสร้างมาตรฐานทางจริยธรรม แม้ว่าจะไม่มีมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรม แต่ในทางปฏิบัติองค์กรควรกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่ามาตรฐานที่กำหนดขึ้นนี้จะไม่ใช่การแก้ไขปัญหาทางจริยธรรมที่เป็นสากลก็ตาม แต่ถือเป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคลากรสามารถตัดสินใจกับปัญหาทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม และเข้าใจผลกระทบจากการปฏิบัติก่อนที่จะทำการตัดสินใจ^{๒๖}

^{๒๖} ผศ.กิตติภูมิ มีประดิษฐ์, ผู้อำนวยการสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยศรีปทุม, **ต้องสร้างจริยธรรมทางธุรกิจให้มีอิทธิพลต่อความประพฤติมนุษย์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑ ไทยพานิชจำกัด, ๒๕๕๕, หน้า ๓๔.

ขั้นตอนการจัดการกับพฤติกรรมทางจริยธรรมการสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมถือเป็นเพียงขั้นตอนหนึ่งขององค์กร แต่การรักษามาตรฐานทางจริยธรรมนั้นถือเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการจัดการอย่างแท้จริง การปลูกฝังพฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นสิ่งที่เราสามารถจัดการได้ องค์กรสามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. การกำหนดกรอบทางจริยธรรมและสร้างหลักความเชื่อถือขององค์กร ซึ่งจะต้องพัฒนากรอบทางจริยธรรมให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้ในแต่ละประเด็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร การกำหนดกรอบทางจริยธรรมนั้นมีกระบวนการที่สำคัญ ๔ ขั้นตอน คือ

๑.๑ การรับรู้ทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ก่อนที่องค์กรจะทำการตัดสินใจปัญหาใดทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม ควรต้องรู้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ องค์กรจะต้องกำหนดประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพราะองค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจอย่างเพียงพอ ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวองค์กรต้องพิจารณาถึงปัญหาทางจริยธรรม ในแต่ละประเด็นไม่ว่าจะเป็นในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความยุติธรรม ความเอาใจใส่ต่อชุมชนสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

๑.๒ การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมักจะขัดแย้งกัน เช่น พนักงานต้องการให้องค์กรปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม ผู้ถือหุ้นต้องการผลตอบแทนระดับสูง ชุมชนต้องการให้องค์กรมีความเอาใจใส่ต่อสังคม เป็นต้น องค์กรจึงต้องรักษาคุณภาพของเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน และเลือกที่จะสร้างความพอใจให้กับกลุ่มใด และในระดับใดก่อนตัดสินใจ ผู้บริหารต้องพิจารณาผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ากลุ่มใดมีความสำคัญในสถานการณ์นั้นๆ

๑.๓ การสร้างทางเลือกในทางปฏิบัติโดยองค์กรต้องพิจารณาถึงทางเลือกที่เป็นไปได้ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกว่ามีต่อกลุ่มใดบ้างและในระดับใด จำแนกผลดีผลเสียในแต่ละทางเลือก

๑.๔ กำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดและปฏิบัติ ซึ่งองค์กรควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การตัดสินใจทางจริยธรรมจึงไม่ใช่ภาระงานที่ง่าย ดังนั้นกรอบทางจริยธรรมที่องค์กรกำหนดขึ้นนี้ จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มต่างๆ

๒. การกำหนดหลักจรรยาบรรณ จรรยาบรรณ (Ethical) คือ ข้อความที่บ่งบอกถึงมาตรฐานเชิงพฤติกรรมอะไรบางอย่างที่คาดหวังใช้เป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรม ในการปฏิบัติและหลักทางจริยธรรมที่องค์กรคาดหวังว่าจะได้รับจากบุคลากร แม้จรรยาบรรณจะไม่ให้หลักประกันเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมก็ตาม แต่จรรยาบรรณได้สร้างมาตรฐานเชิงพฤติกรรมให้กับองค์กร การจัดการด้านจริยธรรมโดยทั่วไปเกิดจากความต้องการของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นหลักความเชื่อและจรรยาบรรณ ดังนั้น การสร้างแบบอย่างทางจริยธรรมที่ดีผู้บริหารจะต้องเน้นที่การประพฤติตัวเป็นแบบอย่างมากกว่าการใช้การพูดหรือการกำหนดแต่นโยบาย

๓. การประกาศใช้หลักจรรยาบรรณ องค์กรจะต้องดำเนินการเมื่อพบว่าการกระทำที่ละเมิดหลักจรรยาบรรณ ถ้าบุคลากรภายในองค์กรเรียนรู้ว่าไม่ได้รับการลงโทษเมื่อมีการละเมิดจรรยาบรรณ จรรยาบรรณที่สร้างขึ้นมาก็จะไม่มีความหมายการที่องค์กรกำหนดจรรยาบรรณเป็นสิ่งที่ง่ายแต่การที่จะคงไว้นั้นเป็นเรื่องที่ย่งยาก ถ้าต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน

๔. การฝึกอบรมการประพฤติปฏิบัติจริยธรรม การปลูกฝังจริยธรรมเพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการต่อจากการสร้างจรรยาบรรณและการประกาศใช้ องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้ตกลงใจที่จะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่องค์กรกำหนดอย่างมั่นคง ซึ่งวิธีการที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือการฝึกอบรม เพื่อปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องให้กับบุคลากรได้ทราบถึงระบบค่านิยมที่ยึดถือปฏิบัติ

๕. การเลือกบุคลากรที่เหมาะสม จริยธรรมส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของพื้นฐานของแต่ละบุคคล ดังนั้น การเลือกบุคคลที่มีหลักการและค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีจะให้หลักประกันเกี่ยวกับปัญหาการละเมิดจริยธรรม เพราะการตัดสินใจทางจริยธรรมบุคลากรจะต้องมีข้อมูลผูกพันต่อจริยธรรมเพื่อให้แก้ไขปัญหาและทำในสิ่งที่ถูกต้องในสถานการณ์ต่าง ๆ

๖. การตรวจสอบจริยธรรม เป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลของระบบจริยธรรมเกี่ยวกับเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุว่าสิ่งใดดีถูกต้อง และสิ่งใดไม่ได้ไม่ถูกต้อง โดยองค์กรตั้งคณะกรรมการจริยธรรมเพื่อทำการตรวจสอบติดตามผลและทบทวนความเข้าใจในทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรม ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อแก้ไขปัญหาด้านจริยธรรม

๗. การสร้างวัฒนธรรมการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางจริยธรรมนั้นต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรรายงานการละเมิดจริยธรรมที่พวกเขาได้พบเห็นผ่านช่องทางที่เหมาะสมการบริหารธุรกิจอย่างมีจริยธรรมมีองค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตที่ต้องสร้างให้ชัดเจนและเป็นหลักสากล ให้เป็นที่ต้องยอมรับโดยทั่วไป

ผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจสังหาริมทรัพย์กับจริยธรรมทางธุรกิจเป็นเรื่องของการเตือนสติในการประกอบอาชีพของตนว่า สิ่งใดพึงกระทำสิ่งใดพึงละเว้น ความตื่นตัวในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจเกิดขึ้นในยุคที่มีการล่มลงของธุรกิจเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะการบริหารงานที่ขาดจริยธรรมและความโปร่งใสของบุคคลในองค์กร จากนั้นจึงได้มีการณรงค์ในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจังต่อเนื่อง ทั้งนี้ไม่เพียงเพราะต้องการกลไกที่จะป้องกันธุรกิจหรือองค์การที่ปราศจากความรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน แต่ยังเป็นการจัดระบบการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของการประกอบอาชีพที่ดีของประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่ประเทศไทยจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยตามกระแสของโลกาภิวัตน์องค์การธุรกิจในยุคใหม่ต้องบริหารงานโดยคำนึงถึงจริยธรรม รับผิดชอบต่อผู้บริโภค ด้วยการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ รับผิดชอบต่อพนักงานด้วยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และรับผิดชอบต่อในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม^{๒๗}

นอกจากนั้นยังต้องดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสพร้อมจะให้สาธารณชนตรวจสอบเสมอ จริยธรรมเข้าไปเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทุกด้านขององค์กร การทำงานภายใต้ระบบทุนนิยมและกระแสเศรษฐกิจใหม่ถ้าไม่คำนึงถึงเรื่องจริยธรรมจะสร้างผลกระทบในทางลบได้อย่างรุนแรงและ

^{๒๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๖.

กว้างขวางมาก ในปัจจุบันมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของ “จริยธรรม” กันมากขึ้น เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ได้แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดถึงความบกพร่องและความเสื่อมโทรมทางศีลธรรมหรือจริยธรรมของผู้คนโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว วัฒนธรรมตะวันตกซึ่งเน้นการสร้างสรรคทางวัตถุและการแสวงหาความสุขสบายให้แก่ชีวิตด้วยการพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก และรูปแบบของความบันเทิงในลักษณะต่างๆ ได้แพร่กระจายเข้าสู่สังคมเมืองของไทยอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้คนในชนบทหลั่งไหลกันอพยพเข้าสู่เมืองหลวงอย่างมากมายและต่อเนื่อง จิตใจของผู้คนที่ยึดเอาประโยชน์ของตนเป็นหลักไม่คำนึงถึงความทุกข์ยากเดือดร้อนของผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนไทยลดน้อยลงไปทุกทีและจะเพิ่มพูนปัญหาให้แก่สังคมมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายของคำว่า จริยธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม คำว่า จริยธรรม มาจากคำว่า จะริยะ ซึ่งเป็นภาษาบาลีแปลว่าอันบุคคลควรประพฤติ ความประพฤติกรรม กับคำว่า ธรรม ซึ่งเป็นคำภาษาสันสกฤต แปลว่า หน้าที่ การทรงไว้ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติ ความดีงาม ความถูกต้อง จริยธรรมจึงเป็นคำสมาส มีความหมายตามรูปศัพท์ว่า หน้าที่ที่บุคคลควรประพฤติ จริยธรรมตามความหมายของนักวิชาการต่างประเทศให้ความหมายของจริยธรรมเน้นหนักไปที่สังคม โดยให้สังคมเป็นตัวกำหนดรวมเรียกว่าพฤติกรรมทางสังคม เช่น องค์ประกอบของกฎเกณฑ์ ที่บุคคลยอมรับว่าถูก ว่าดี ว่าควร เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม หรือความเอาใจใส่ต่อพฤติกรรมที่ดีคนเรามีหน้าที่ไม่ใช่แต่เพียงเพื่อสวัสดิภาพของตัวเองเท่านั้นแต่ต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้อื่นด้วย

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) อธิบายว่า จริยธรรม ตามหลักพุทธศาสนา คือ มรรค หรือมัชฌิมาปฏิปทา พรหมจารีหรือผู้ประพฤติธรรม หรือ ผู้มีจริยธรรม ตามหลักพุทธศาสนา คือ ผู้ดำเนินชีวิตตามมรรค หรือปฏิบัติตาม มัชฌิมาปฏิปทา^{๒๘}

โดยการประมวลจากความหมายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ขอสรุปนิยามความหมายของ “ จริยธรรม ” ไว้คือ จริยธรรม หมายถึง หลักความประพฤติ แนวทาง แบบแผน หรือหลักการที่วัดด้วยความดีงามซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักการของศาสนา หรือสิ่งที่คนในสังคมยอมรับว่าเป็นความดีความถูกต้อง เป็นต้นว่า หลักของศีล สมาธิ หลักของการยึดประโยชน์ส่วนรวม หรือหลักของการพัฒนาประเทศ ฯลฯ เพื่อความสามารถในการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข การปลูกฝังจริยธรรม จึงเปรียบเสมือนการพัฒนาคุณภาพจิตที่มีอิทธิพลต่อความประพฤติของมนุษย์ ในสังคมแนวทางในการเสริมสร้างปลูกฝังจริยธรรม ชัยพร วิชชาวุธ และธีระพร อุวรรณโณได้กล่าวอ้างถึงว่ายังมีแนวความคิดและพัฒนาการในการปลูกฝังจริยธรรม ที่เสนอโดยนักการศึกษาและนักจิตวิทยาที่แตกต่างกัน ๔ วิธี เช่น

(๑) วิธีการกระจ่างค่านิยม (Value Clarification หรือ VC) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อพื้นฐานว่า ค่านิยมเป็นหลักที่บุคคลยึดไว้เป็นมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม จุดมุ่งหมายของทฤษฎีนี้ก็คือ ให้ได้ค้นพบด้วยตนเองว่าหลักการหรือมาตรฐานที่ตนยึดอยู่นั้นมีความถูกต้องเพียงใด และหลักการที่ถูกตลอดจนหลักการที่มีลักษณะเป็นอย่างไร วิธีการนี้จะช่วยให้เกิดการ

^{๒๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), ความสุข ทุกแห่งทุกมุม, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : ผลิติณม, ๒๕๕๔), หน้า ๑๓-๑๔.

กระจำงในค่านิยมของตนเอง ทำให้ได้รู้จักจุดดีและจุดด้อยที่ตนมีอยู่ และจะได้หาทางรักษาส่วนที่ดีและเสริมสร้างส่วนที่ด้อยให้สมบูรณ์ขึ้น โดยใช้กระบวนการสร้างค่านิยม ๗ ประการเป็นหลัก ซึ่งได้แก่ ๑) การเลือกกระทำโดยอิสระ ไม่มีการบังคับ ๒) การเลือกจากทางเลือกหลายๆ ทาง ๓) เลือกโดยพิจารณาผลของทางเลือกนั้นแล้ว ๔) การรู้สึกภูมิใจและยินดีที่ได้เลือกกระทำ ๕) ยืนยันการตัดสินใจเลือกของตนเองอย่างเปิดเผย ๖) การกระทำตามสิ่งที่ตนตัดสินใจเลือก และ ๗) การกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก

(๒) วิธีการให้เหตุผลทางจริยธรรม (Moral Reasoning หรือ MR) โดยเชื่อว่าการอ้างเหตุผลเชิงจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทางด้านอื่นๆ ของบุคคลนั้น โดยเฉพาะทางด้านสติปัญญาซึ่งสัมพันธ์กับพฤติกรรมประเภทต่างๆ ของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่เด่นของทฤษฎีคือ ความเชื่อที่ว่า จริยธรรมคือ กฎเกณฑ์ที่มนุษย์ใช้ตัดสินความถูกผิดของการกระทำ ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับการพัฒนาการทางสติปัญญา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับอายุของบุคคล ดังนั้นหากยังไม่ถึงวัยอันสมควรการเสริมสร้างจริยธรรมบางลักษณะจึงไม่อาจกระทำได้กิจกรรมหลักที่นักทฤษฎีกลุ่มนี้ใช้ในการเสริมสร้างจริยธรรมให้เกิดขึ้นก็คือ การอภิปรายแลกเปลี่ยนทัศนะซึ่งกันและกันโดยสิ่งที่นำมาอภิปรายกัน จะไม่มีการตัดสินความผิดหรือถูก จุดเน้นการอยู่ที่การให้เหตุผลทางจริยธรรมได้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์หนึ่งๆ

(๓) วิธีการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification หรือ BM) นักทฤษฎีกลุ่มนี้ได้ประยุกต์เอาทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์มาใช้ในการปรับพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปในแนวทางที่ต้องการโดยความเชื่อพื้นฐานที่ว่า มนุษย์ถูกควบคุมโดยเงื่อนไขของการเสริมแรงหรือลงโทษ หากมีการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาและได้รับการเสริมแรงในทางบวก บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นได้อีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากการแสดงพฤติกรรมได้รับการเสริมแรงในทางลบ พฤติกรรมนั้นก็จะค่อยๆ หดหายไป แนวความคิดของนักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงตั้งอยู่บนหลักการที่ว่า “การเรียนรู้ย่อมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม” ดังนั้นหากต้องการเสริมสร้างพฤติกรรมจริยธรรมที่ต้องการก็จะใช้วิธีการเสริมแรงในทางบวก และการขจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ก็ต้องเสริมแรงในทางลบ

(๔) วิธีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning หรือ SL) นักทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า จริยธรรมเป็นความเข้าใจกฎเกณฑ์ที่ใช้สำหรับประเมินความถูกผิดของพฤติกรรมของคน ซึ่งความเข้าใจของกฎเกณฑ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของบุคคลในสังคม แนวความคิดพื้นฐานของนักทฤษฎีเชื่อว่าการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ตรงของตนเอง อีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการฟังคำบอกเล่าและการอ่านบันทึกของผู้อื่น ซึ่งการเรียนรู้ประเภทหลังนี้ช่วยให้มีความรู้ว่าจะทำอะไรอะไร และการเรียนรู้จะทำให้เกิดความเชื่อและความเข้าใจว่าจะอะไรสัมพันธ์กับอะไร อย่างไร โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลของพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งความเชื่อของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงเสมอไป ทั้งนี้เพราะข้อจำกัดในการสังเกตและการคิดรวมทั้งความซับซ้อนของความสัมพันธ์มีอยู่มาก หลักการเสริมสร้างปลูกฝังจริยธรรมตามวิธีการของนักทฤษฎีนี้จึงต้องจัดประสบการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เกิดความเชื่อว่า พฤติกรรมอะไรจะนำไปสู่ผลกรรมอะไร และผลกรรมนั้นน่าปรารถนาเพียงไร

จริยธรรมถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มผลผลิตผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการที่มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ย่อมได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ขาย ผู้ถือหุ้น คู่แข่งขัน พนักงาน ข้าราชการและประชาชนทั่วไป ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน เพราะการเพิ่มผลผลิตโดยยึดหลักจริยธรรม จะไม่ก่อให้เกิดการเบียดเบียนผู้อื่นโดยไม่เป็นธรรม ทำให้ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน นำความสุขความเจริญมายังหน่วยงาน สังคมและประเทศชาติโดยรวม

ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ ก็คือเมื่อเกิดความเสียหายในธุรกิจสิ่งที่สังคมแสวงหาคือความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ เรื่องจริยธรรมเป็นเรื่องของรูปแบบของการตีความว่า พฤติกรรมใดผิดและพฤติกรรมใดถูก สิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ จริยธรรมเกี่ยวข้องกับมนุษย์ในทุกสถาบัน มักมีการพูดถึงว่าเราควรมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมดังกล่าวอาทิ การป้องกันไม่ให้ข่าวสารรั่วไหลออกเพื่อผลประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์แก่เพื่อนฝูงที่ใกล้ชิดหรือการไม่ใช้โฆษณาหลอกลวงแก่ผู้บริโภค หรือการไม่รวมกลุ่มธุรกิจเพียงเพื่อต้องการจะขึ้นราคาสินค้าเท่านั้น สิ่งเหล่านี้ควรจะเลิกไปเสีย เพราะเป็นพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ การพิจารณาสิ่งที่ควรทำและไม่ผิดจริยธรรมนั้นสามารถพิจารณาได้ใน ๓ ประเด็นคือ

(๑) เรื่องต้นทุนและผลประโยชน์ ผู้บริหารจะต้องเปรียบเทียบว่าสิ่งที่ตนตัดสินใจปฏิบัติลงไปนั้นจะเกิดต้นทุน (Cost) กับผลประโยชน์รับ (Benefit) อย่างไร โดยใช้หลักการผลประโยชน์ต้องมากกว่าต้นทุนที่ลงไป และผลประโยชน์ที่ว่ามีไม่มองแต่ผลกำไรที่จะเข้ามาเท่านั้นแต่ต้องรวมถึงผลประโยชน์ที่จะตกอยู่กับกลุ่มคนที่เราเกี่ยวข้องด้วย เช่น ผู้บริโภคจะมีความเป็นอยู่ที่ดีหรือไม่ สุขภาพอนามัยและประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการดีหรือไม่ เหล่านี้หมายถึงผลตอบแทนที่ถูกจริยธรรมและเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณา หากคำตอบเป็นไปในทางบวก คือ นอกจากผลตอบแทนที่เราจะได้แล้ว ผลประโยชน์ต้องตกอยู่กับคนทั่วไป และมีมากกว่าต้นทุนที่ได้ลงไป สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือเป็นจริยธรรมที่นักธุรกิจต้องคำนึงถึง

(๒) ต้องไม่ขัดกับสิทธิมนุษยชน การพิจารณาว่าสิ่งที่ทำเป็นพฤติกรรมที่มีความถูกต้องทางจริยธรรมหรือไม่ ต้องดูว่า สิ่งนั้นขัดกับสิทธิมนุษยชน (Human Right) หรือไม่ อาทิ การกระทำดังกล่าวไปจำกัดสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์ เช่น การแสดงออก สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สิทธิในการเลือกตั้งหรือการดำเนินชีวิตอย่างอิสระ สิทธิในการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย สิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนรวมถึงเกียรติยศและศักดิ์ศรีความมนุษย์ ในขณะเดียวกัน หากยังคลุมเครือหรือไม่อาจตัดสินใจได้อย่างชัดเจน นั้นหมายถึงว่า การกระทำของเรายังคาบเกี่ยวกับปัญหาการขาดจริยธรรมเช่นเดียวกัน

(๓) ความเสมอภาคและยุติธรรม สิ่งที่จะกระทำจะต้องมีความยุติธรรมและมีความถูกต้อง มีการกระทำอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะในเรื่องจัดสรรผลประโยชน์ต่าง ๆ ไปยังบุคคลหรือกลุ่มชน การกระทำต้องไม่ก่อให้เกิดฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้รับประโยชน์มากกว่าอีกฝ่ายหนึ่งและไม่ทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมกับอีกฝ่ายหนึ่ง อาทิ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือเลือกปฏิบัติกับกลุ่มคนในองค์กรหรือพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ หรือหากมีใครทำผิดกฎเกณฑ์แล้วไม่ลงโทษหากเรามีการกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นผู้บริหารที่ไม่มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นก็ต้องมีจรรยาบรรณทางธุรกิจ จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business Ethics) เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและกล่าวถึงอยู่เสมอในแวดวงของการบริหารงานยุคใหม่ โดยถือว่าเป็นสิ่งที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ จะต้องตระหนักและเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับพนักงานและองค์กรของตน จรรยาบรรณทางธุรกิจ มีความหมายครอบคลุมถึงหลักการ กฎเกณฑ์ที่บ่งบอกว่าพฤติกรรมหรือการกระทำใดที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมที่ดี เลว ผิด ถูก ซึ่งจะช่วยให้พนักงานในองค์กร สามารถแยกแยะปฏิบัติได้ว่าการกระทำใดเป็นสิ่งที่ควรกระทำ การกระทำใดเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ละเว้นหรือไม่ควรปฏิบัติ การสร้างหลักเกณฑ์นั้นอาจไม่ยากเท่ากับการโน้มน้าวให้พนักงานนำไปปฏิบัติจริง ลักษณะของการประพฤติบางอย่างต้องวินิจฉัยว่าผิดหรือถูกจรรยาบรรณ ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากพอควรที่จะปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม การประพฤติผิดจรรยาบรรณจะสามารถบรรเทา ลงได้หากผู้บริหารให้ความสนใจจริงจังที่จะแก้ไข และกระทำการอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะให้สังคมและ องค์กรของตนดีขึ้นในอนาคต แนวทางที่ธุรกิจสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดการกระทำที่มีจรรยาบรรณ ได้นั้นมีอยู่หลายหนทาง อาทิ^{๒๙}

(๑) จัดทำสิ่งพิมพ์ที่ระบุว่าสิ่งใดเป็นข้อความปฏิบัติหรือจรรยาบรรณที่พึงประสงค์ สิ่งใดที่ องค์กรไม่ยอมรับ หรือถือว่าผิดจรรยาบรรณ การระบุเป็นรายลักษณะอักษรพร้อมกับการจำแนก ตัวอย่างให้เห็นอย่างเด่นชัด เป็นวิธีแรกที่ธุรกิจสามารถกระทำได้

(๒) จัดให้มีการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจให้แก่ระดับผู้บริหารหรือ ระดับหัวหน้า และมอบหมายให้แต่ละคน แต่ละฝ่าย นำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดพร้อมทั้งแจ้งให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

(๓) จัดให้มีโครงการยุติธรรมภายในองค์กรธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการ กระทำที่ถูกต้องและขจัดการกระทำที่ไม่ถูกต้องให้หมดไปจากองค์กร อาทิการจัดให้มีการรับเรื่องราว ร้องทุกข์จากผู้ที่ได้รับการกระทำที่ไม่เป็นธรรมจากผู้บริหารหรือจากผู้ร่วมงานต่าง ๆ และเมื่อ พิจารณาผลการร้องทุกข์ดังกล่าวแล้วจะมีการประกาศผลให้ทราบโดยทั่วกัน ให้พนักงานตระหนักว่า บริษัทให้ความสำคัญกับนโยบายเรื่องนี้ยิ่งไปกว่านั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะให้เป็นตัวอย่างและ บรรทัดฐานแก่ผู้อื่นที่จะไม่ทำให้เกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีก

(๔) จัดให้มีคณะกรรมการติดตามสอดส่องการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณที่ ควรจะเป็น หากมีการกระทำที่ไม่ถูกต้องเกิดขึ้น ก็ให้นำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการชุดนี้ เพื่อวินิจฉัยหาหนทางปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการตามแต่กรณีไป

(๕) จัดให้มีระบบการตอบแทนหรือการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีความประพฤติดี เหมาะสมแก่ องค์กร ในทางกลับกันกำหนดให้มีบทลงโทษผู้ที่ประพฤติปฏิบัติผิดกฎเกณฑ์โดย ทุกอย่างต้องกระทำ อย่างชัดเจนโปร่งใสให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน

^{๒๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๖.

จริยธรรมคือหลักความประพฤติ แนวทาง แบบแผน หรือหลักการที่ว่าด้วยความดีงามยึดประโยชน์ส่วนรวมหรือหลักของการพัฒนาประเทศเพื่อความสามารถในการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ดังนั้นการปลูกฝังจริยธรรมเปรียบเสมือนการพัฒนาคุณภาพจิตที่มีอิทธิพลต่อความประพฤติของมนุษย์ในสังคม^{๓๐}

๒.๔ สรุป

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ถือเป็นภาคธุรกิจที่มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงกลายเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างชัดเจน เนื่องจากอุตสาหกรรมในภาคอสังหาริมทรัพย์นำไปสู่การสร้างรายได้และการสร้างงานของภาคธุรกิจต่อเนื่องอื่น ๆ จำนวนมาก เช่นธุรกิจก่อสร้าง ผู้ผลิตวัสดุก่อสร้าง วัสดุก่อสร้าง เพอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ภายในบ้านอื่น ๆ มีผลต่อการจ้างงานในประเทศ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้เศรษฐกิจระดับรากหญ้ามีการเจริญเติบโต และยังเกี่ยวเนื่องถึงธุรกิจสถาบันการเงิน และการบริการที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ จากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาในเรื่องของปัญหาของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของผู้ประกอบการ ในส่วนของตัวแทน นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ โดยรวบรวมบทความการวิเคราะห์ของสถาบันต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยซึ่งมีอยู่น้อยมาก สังเกตได้จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในเรื่องของธุรกิจประกันภัย ประกันวินาศภัย แต่ในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ รัฐบาลผลักดันการลงทุนของภาครัฐให้มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยอนุมัติโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จด้วยเม็ดเงินหลายแสนล้านบาท ในโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น รถไฟความเร็วสูง สนามบิน สนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษที่เรียกว่าคลัสเตอร์ในหลายจังหวัด และเรื่องการเปิด AEC ที่เริ่มขึ้นแล้ว จึงทำให้ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์น่าจะได้รับผลดีขึ้นตามลำดับจากที่กล่าวมาท่านคงจะเห็นภาพเศรษฐกิจใหญ่ของโลกและเศรษฐกิจของไทยเรา รวมถึง ธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ ได้อย่างดี จะได้วางแผนในการลงทุนได้อย่างปลอดภัยที่สุด เท่าที่จะทำได้ เห็นสภาพเศรษฐกิจแบบนี้แล้ว ใครที่กำลังคิดจะทำธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ก็ลองวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันการขาดทุนในกรณีที่เศรษฐกิจไม่เป็นไปในทิศทางที่คาดการณ์ไว้

^{๓๐} ผศ.กิตติภูมิ มีประดิษฐ์, การสร้างจริยธรรมทางธุรกิจให้มีอิทธิพลต่อความประพฤติมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม,(กรุงเทพมหานคร : มหาชัยบริการ จำกัด, พิมพ์ครั้งที่ ๒ ๒๕๕๙),หน้า ๙๗.