

## บทที่ 6

### สรุปผลวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเรื่อง “การจัดการด้านการตลาดบ้านมือสอง” สามารถหาสรุปผลได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้ว พบว่าการจัดการด้านการตลาดบ้านมือสองของนายหน้าในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก ส่วนแรก การใช้สื่อ โดยสื่อที่ใช้ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะและติดตั้งป้ายหน้าบ้านที่ต้องการขาย เนื่องจากเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมายได้ผลที่สุด ภายใต้งบประมาณการตลาดที่เหมาะสม เมื่อเทียบกับสื่อประเภทอื่นๆ อย่างไรก็ตาม ต้องมีการบริหารการใช้สื่อที่ดี กล่าวคือสามารถเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับบ้านมือสองแต่ละประเภทและตรงกับกลุ่มเป้าหมายด้วย เพื่อให้คุ้มค่าต่อรายจ่าย

ส่วนที่สอง นายหน้ามีการใช้เทคนิคการตลาดประเภทต่างๆที่เรียนรู้มาจากต่างประเทศด้วย แต่ยังไม่แพร่หลายนัก โดยเทคนิคการตลาดเหล่านี้ส่วนใหญ่เน้นที่การจัดวางบุคลากรให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเป็นหลัก ประกอบด้วย

- 1.ระบบการประชาสัมพันธ์ตัวแทนนายหน้าประจำพื้นที่เป็นรายบุคคล โดยอยู่ภายใต้สังกัดบริษัท
- 2.ระบบนายหน้าร่วม (co-broker) เป็นวิธีที่ทำให้นายหน้ามีรายการบ้านฝากขายให้ผู้ซื้อเลือกมากขึ้น กระจ่ายช่องทางการขายและมีการแบ่งปันข้อมูลมากขึ้น

นายหน้าส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าเทคนิคการตลาดเหล่านี้เป็นการจัดการด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพ ทำให้โอกาสในการขายเพิ่มสูงขึ้น โดยระบบที่นำมาจากต่างประเทศจะเป็นผลดีได้นั้น ตัวแทนนายหน้าจะต้องมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพนายหน้า โดยจะต้องสามารถนำเสนอบ้านมือสองที่เหมาะสมกับผู้ซื้อแต่ละรายซึ่งมีความต้องการและกำลังซื้อแตกต่างกัน ขณะเดียวกัน ควรมีความรู้เกี่ยวกับบ้านมือสอง เช่น ข้อมูลตลาดบ้านมือสอง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การเสียดำเนินกรรมสิทธิ์ซื้อขายบ้าน ภาษีการโอนกรรมสิทธิ์อสังหาริมทรัพย์ ขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการติดต่อขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน เพื่อจะเป็นผู้ให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาให้แก่ทั้งผู้ฝากขายและผู้ซื้อ การให้คำปรึกษาที่ดีจะช่วยสร้างโอกาสในการขายบ้านมือสองได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากสองส่วนหลักข้างต้นแล้ว บ้านมือสองที่ต้องการขายจะต้องอยู่ในสภาพที่ผู้ซื้อยอมรับได้ด้วย จึงจะทำให้การขายประสบความสำเร็จ โดยบ้านที่มีความต้องการซื้อ ได้แก่ อยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มีสภาพแวดล้อมดี มีชุมชนดีและต้องมีกิจการบริการชุมชน ได้แก่ ร้านค้า ร้าน

อาหาร โรงพยาบาล สภาพบ้านต้องมีอายุไม่เกิน 10 ปีหรือเป็นบ้านที่ได้รับการดูแลดี ไม่เป็นบ้านร้างหรือทรุดโทรมเกินแก้ไข ตัวแทนนายหน้าส่วนใหญ่ต้องรับฝากขายบ้านหลายประเภท เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกซื้อตามความเหมาะสม ตัวแทนนายหน้าที่มีสินค้าในรายการมากจะประสบความสำเร็จในการขายได้ดียิ่งขึ้น

การจัดการด้านการตลาดบ้านมือสองในปัจจุบันยังมีอุปสรรคอยู่ที่ความไม่เป็นมืออาชีพของนายหน้า เกิดจากความไม่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของอาชีพนายหน้าอย่างแท้จริง ส่วนใหญ่ทำหน้าที่ขาย ยังไม่สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีแก่ผู้ฝากขายและผู้ซื้อได้ ทั้งที่ส่วนใหญ่จะมีความรู้เกี่ยวข้องกับบ้านมือสองและการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ความรู้เหล่านี้ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ในฐานะที่ปรึกษาให้แก่ผู้ฝากขายและผู้ซื้ออย่างเต็มที่

นอกจากนี้ การไม่ร่วมมือกันของนายหน้าส่วนใหญ่ เป็นอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาการจัดการด้านการตลาดบ้านมือสองและทำให้ระบบการขายบ้านมือสองจากต่างประเทศที่กล่าวถึงข้างต้นไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ถึงแม้ว่านายหน้าส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการร่วมมือกันก็ตาม สาเหตุสำคัญเกิดจากการไม่เชื่อใจกัน การขาดระบบแบ่งปันค่าตอบแทนชัดเจน ทำให้นายหน้าไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลรายการบ้านฝากขายให้นายหน้าต่างสังกัดช่วยขาย ทำให้โอกาสที่จะขายได้สำเร็จลดน้อยลง

ทั้งนี้ นายหน้าส่วนใหญ่ต้องการให้มีกฎหมายเข้ามารองรับการดำเนินธุรกิจนายหน้าอย่างชัดเจน เพื่อให้นายหน้าสามารถพัฒนาเทคนิคทางการตลาดบ้านมือสองกันได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องเกรงนายหน้าที่ไร้จริยธรรมจะทำให้เสียประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นายหน้าต้องการให้มีการสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพนายหน้า เพื่อคัดเลือกผู้ที่จะเป็นนายหน้าได้อย่างมีมาตรฐาน ในขณะที่สามารถควบคุมไม่ให้นายหน้าดำเนินธุรกิจอย่างไม่ซื่อสัตย์ เพราะเกรงถูกเพิกถอนใบอนุญาตและการพัฒนาวิชาชีพนายหน้า จะช่วยปรับทัศนคติของคนไทยที่มีต่อนายหน้าให้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน ทัศนคติของคนไทยที่มีต่อนายหน้ามีทิศทางที่ดีขึ้น โดยเจ้าของบ้านมือสองเริ่มนิยมใช้บริการฝากขายกับนายหน้ามากขึ้น เนื่องจากนายหน้าประสบความสำเร็จในการขายมากกว่าเจ้าของบ้านขายเอง มีความเชี่ยวชาญในการขายและมีความรู้เกี่ยวกับบ้านมือสองดีกว่าเจ้าของบ้าน จึงสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อได้ดีกว่า นายหน้ามีรายการบ้านฝากขายจำนวนมาก ทำให้สามารถใช้สื่อได้จำนวนมากถึงสูง โอกาสเข้าถึงผู้ซื้อมีสูงกว่าเจ้าของบ้าน

นอกจากนี้ วิถีชีวิต ของคนไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป ส่วนใหญ่มักใช้เวลากับการทำงานมาก จึงไม่มีเวลาทุ่มเทให้กับการขาย ต่างจากนายหน้าที่มีงานขายเป็นอาชีพหลัก ดังนั้น เจ้าของบ้านจึงมีทัศนคติยินยอมจ่ายค่าบริการและค่าตอบแทนในการขายให้กับนายหน้า เป็นการซื้อความสะดวกดีกว่าทำการขายเอง แล้วขายไม่ได้หรือต้องเสียเวลา

ขณะเดียวกัน ความคาดหวังที่เจ้าของบ้านผู้ฝากขายและผู้ซื้อมีต่อตัวแทนนายหน้าเริ่มสูงขึ้น ต้องการการบริการคำปรึกษาในด้านต่างๆ ติดตามเอาใจใส่ต่อการขายและดำเนินงานอย่างซื่อสัตย์

ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ ตัวแทนขายหน้าที่ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังเหล่านี้จะไม่ได้รับความสนใจจากผู้ฝากขายและผู้ซื้อ ดังนั้น ตัวแทนขายหน้าจะถูกผลักดันให้พัฒนาความเป็นวิชาชีพมากขึ้นในอนาคต

ตลาดบ้านมือสองในปัจจุบันมีการขยายตัวสูงขึ้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา บ้านมือสองที่ต้องการขายมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาลง ทำให้ประชาชนมีรายได้อาจลดลงหรือขาดรายได้ไปโดยฉับพลัน เหตุผลในการขายของเจ้าของบ้านมือสองปัจจุบันจึงเกิดจากความต้องการเงินก้อนหมุนเวียนและเกิดจากไม่สามารถผ่อนชำระบ้านต่อไปได้ ต่างจากในอดีตที่การขายบ้านมือสองนั้น เกิดจากต้องการย้ายที่อยู่อาศัยไปสู่ที่ให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นหรือย้ายตามแหล่งงานเป็นหลัก

ส่วนสาเหตุที่ผู้ซื้อซื้อบ้านมือสองในปัจจุบัน เนื่องจากคนไทยต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ต้องการเลือกเพื่อนบ้าน ชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่ดี จึงพิจารณาเลือกซื้อบ้านมือสอง ซึ่งบ้านมือสองมีการอยู่อาศัยจริงแล้ว ทำให้ผู้ซื้อสามารถพิจารณาจากสภาพแวดล้อมปัจจุบัน เพื่อให้ได้คุณภาพชีวิตตามที่คาดหวัง ในขณะที่โครงการบ้านจัดสรรใหม่นั้น ผู้ซื้อไม่สามารถเห็นสภาพแวดล้อมหลังการเกิดชุมชนได้ จึงมีความเสี่ยงต่อการอาศัยในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามต้องการ

สาเหตุของการซื้อบ้านมือสองอีกประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างที่เศรษฐกิจตกต่ำลง คือผู้ซื้อเกรงว่าผู้ประกอบการจะขาดเงินทุน ไม่สามารถก่อสร้างโครงการให้เสร็จสิ้นได้ ซึ่งเกิดขึ้นมากในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา มีผู้ที่ซื้อบ้านใหม่ ผ่อนคาวนแล้วไม่ได้บ้านเป็นจำนวนมาก ทำให้ความนิยมซื้อบ้านมือสองเพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรตัวแทนขายหน้าในบริษัทให้มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับบ้านมือสองให้ได้มากที่สุด เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิธีการโอนกรรมสิทธิ์บ้าน ระบบภาษีที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายบ้าน การติดต่อสินเชื่อ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงสภาพบ้านเบื้องต้น เพื่อให้ตัวแทนขายหน้าสามารถให้คำปรึกษาได้ทั้งผู้ฝากขายและผู้ซื้อบ้าน

2. นายหน้าควรศึกษาเทคนิคทางการตลาดในการซื้อขายบ้านมือสองจากต่างประเทศอย่างถ่องแท้ นำมาปรับให้สอดคล้องกับการซื้อขายแบบไทยก่อนนำมาใช้ เช่น ระบบนายหน้าร่วม ระบบนายหน้าประจำพื้นที่ ซึ่งในต่างประเทศมีมานานแล้ว แต่ตลาดต่างประเทศมีการพัฒนาไปไกลกว่าประเทศไทยมาก อีกทั้งลักษณะภูมิประเทศที่แตกต่างและมีกฎหมายรองรับแล้ว จึงไม่สามารถลอกเลียนแบบมาใช้ได้ทั้งหมด นอกจากนี้ ควรศึกษาการใช้สื่อรูปแบบใหม่ๆ ในต่างประเทศซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ มาใช้ เนื่องจากวิถีชีวิตคนไทยเปลี่ยนไปในทิศทางเดียวกับประเทศตะวันตก แนวโน้มการบริโภค เทคโนโลยีและการสื่อสาร ก็ไปในทิศทางเดียวกับประเทศตะวันตก หากศึกษา รูป

แบบใหม่ให้ละเอียดแล้วนำมาปรับใช้ได้ถูกต้อง จะช่วยเปิดช่องทางการตลาดให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เร็วขึ้น กว้างขึ้นและสะดวกสบายมากขึ้น

3. สมาคมตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ควรพัฒนาขึ้นเป็นองค์กรกลางของนายหน้าบ้านมือสองได้อย่างแท้จริง โดยทำหน้าที่จัดการอบรมนายหน้าอย่างต่อเนื่อง ในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ทั้งความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการซื้อขายบ้านมือสอง ความรู้เชิงกายภาพขั้นพื้นฐาน ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับเทคนิคทางจิตวิทยาการซื้อการขาย จะช่วยให้การขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. สมาคมตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของนายหน้าบ้านมือสอง เพื่อระงับข้อพิพาท หาข้อยุติให้กับนายหน้าที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับการทำงาน และให้ความเป็นธรรมแก่นายหน้า เพื่อให้การร่วมมือกันของนายหน้าเป็นไปอย่างราบรื่น โดยเฉพาะในขณะนี้ที่ยังไม่มีกฎหมายควบคุมการดำเนินธุรกิจนายหน้าที่ชัดเจน

5. นายหน้าทั้งหมดควรร่วมมือกัน ผลักดันภาครัฐให้เข้าใจถึงความจำเป็นของ พรบ.นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ขึ้นมาบังคับใช้ให้สำเร็จโดยเร็ว เพื่อลบภาพพจน์เดิม ที่มีลักษณะเป็นพวกจับเสือมือเปล่า น้อยโง่งและเป็นธุรกิจที่ก่ออาชญากรรม กฎหมายจะทำหน้าที่คัดเลือกผู้ประกอบการวิชาชีพ และ ควบคุมความประพฤติให้อยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจอย่างสุจริต จึงจะทำให้การพัฒนาการจัดการด้านการตลาดบ้านมือสองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. องค์กรนายหน้าที่มีชื่อเสียง เช่น บริษัท อีอาร์เอ (ประเทศไทย) จำกัด สมาคมตัวแทนนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ควรขอความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ในการจัดหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพนายหน้า เพื่อเร่งพัฒนาบุคลากรตัวแทนนายหน้าได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนยกระดับนายหน้าให้เป็นวิชาชีพที่ประชาชนทั่วไปให้การยอมรับ ซึ่งในต่างประเทศ มีการจัดหลักสูตรศึกษาวิชาชีพนายหน้าในระดับอุดมศึกษาอย่างแพร่หลาย จึงน่าจะที่จะนำหลักสูตรเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับคนไทย