

ศราวุฒิ ตริศิริรัตน์ : กระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (PROCESS ON SOLUTION OF COMPLAINT
FOR HOUSING OF OFFICE OF BOARD OF CONSUMER PROTECTION) อาจารย์
ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.บรรณโคภิชฐ์ เมฆวิชัย, อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์
ยุวดี ศิริ, 133 หน้า. ISBN 974-17-6987-3.

การร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมีมาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าภาครัฐจะได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย สินค้าและบริการ รวม
ถึงการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมแล้วก็ตาม แต่พบว่าปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก็ยังคง
เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แม้ว่าในช่วงที่ผ่านมาจะมีการร้องเรียนลดน้อยลงแต่ก็ยังคงมีจำนวนมากอยู่ ฉะนั้นเพื่อให้เข้าใจถึง
ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนดังกล่าว อันจะนำไปสู่วิธีการแก้ไขปัญหาขั้นต้นเพื่อให้เรื่องร้องเรียนของสำนัก
งานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีจำนวนลดน้อยลง

ในการศึกษานี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงลำดับขั้นตอนตามกระบวนการดำเนินการแก้ปัญหาที่ร้องเรียน
เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจสามารถ
เจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

จากการศึกษาพบว่า ในกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งที่ช่วย
ดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนให้ได้รับค่าชดเชยความเสียหายตามที่ร้องขอ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำการ
เชิญคู่กรณี มาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเจ้าหน้าที่จะหาทางออกร่วมกันตามเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกันดังนี้ 1)การชดเชยค่าเสียหาย เช่น กรณีปัญหาการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ผู้ร้องทุกข์ไม่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจาก
สถาบันการเงิน เป็นต้น 2)การปรับปรุงซ่อมแซมความเสียหาย เช่น กรณีอาคารพักอาศัยหรือสาธารณูปโภคส่วนกลางมีการ
ชำรุดหลังการปลูกสร้าง เป็นต้น 3) การดำเนินการใดๆ ตามที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน เช่น กรณีไม่มีการก่อสร้างเลยจึงโอน
กรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้างอื่นแทน เป็นต้น 4)ยุติเรื่อง เช่น กรณีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องค่าส่วนกลางสามารถตกลงกันได้ เป็นต้น โดย
ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันนั้นส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องทุกข์ และในขั้นตอนการเจรจา
ไกล่เกลี่ยนี้ มีปัจจัยที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ดังนี้คือ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเพื่อ
ผลประโยชน์ทางธุรกิจต่อไป และผู้ร้องทุกข์มีความประนีประนอมในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเจ้าหน้าที่มีแนวทางและวิธีการ
ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

โดยสรุปปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้นั้นก็คือ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ประกอบ
ธุรกิจ กอปรกับทักษะและความเชี่ยวชาญในการเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่

จึงมีข้อเสนอแนะว่า ในการป้องกันปัญหาในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคนั้น 1)ผู้บริโภคควรเลือกซื้อที่อยู่
อาศัยของผู้ประกอบธุรกิจที่มีความมั่นคง 2)เร่งผลักดันร่างพระราชบัญญัติการจัดการดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญาเพื่อเป็น
การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบธุรกิจ 3)ผู้บริโภคควรตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องในการ
ดำเนินการขออนุญาตจัดสรรของผู้ประกอบธุรกิจ 4)จัดให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่บุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความ
สามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ภาควิชา.....เคหการ.....ลายมือชื่อนิสิต.....
สาขาวิชา.....เคหการ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2547.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4674172125 : MAJOR HOUSING

KEYWORD : SOLUTION OF COMPLAINT FOR HOUSING / OCPB / HOUSING

SARAWUT TREESIRIRAT : PROCESS ON SOLUTION OF COMPLAINT
FOR HOUSING OF OFFICE OF BOARD OF CONSUMER PROTECTION.

THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. BANASOPIT MEKVICHAI, Ph.D. , THESIS

CO-ADVISOR : YUWADEE SIRI, 133 pp. ISBN 974-17-6987-3.


Recently, complaints about housing have been filed despite the establishment of the Office of Consumer Protection Board in adherence to the 1979 Consumer Protection Act. So far, the complaints include housing, goods and services as well as exaggerated advertising. However, most of the complaints are about housing. This study was, thus, conducted to gain an insight into the process of dealing with the complaints.

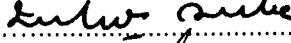
The purpose of this study was to examine steps in dealing with the complaints about housing problems and factors leading to a compromise. The Office of the Board of Consumer Protection can later use the results of this research as operational guidelines.

It was found that arbitration was an important stage which helped the occupants get compensation for their claims. The solution to the problems could be 1) monetary compensation, 2) damage repair, 3) compromise and 4) termination of a case. The first covered unfinished housing, such as, consumers could not get approval for a loan. The second covered the housing or the common utilities being damaged after being built. The third covered housing not constructed and the title deed of another kind of housing transferred as a substitute. The fourth covered the settlement of costs of common utilities. In most cases, the entrepreneurs were willing to pay compensation. The factors leading to a compromise were the fact that the entrepreneurs would like to maintain their image, the consumers were willing to compromise and officials had means to make the two parties reach an agreement.

All in all, a cooperate image as well as negotiation skills mastered by officials were important in the arbitration.

It was suggested that 1) consumers buy housing from real estate companies with sound image and financial background, 2) an act protecting the interests of both parties should be passed to prevent problems caused by either consumers or entrepreneurs and to help consumers receive reasonable compensation, 3) officials involved should thoroughly examine entrepreneurs' requests for developing real estate and 4) the officials should be trained to improve their negotiation skills.

Department of.....Housing..... Student's signature.....

Field of study.....Housing..... Advisor's signature.....

Academic year.....2004..... Co-advisor's signature.....