

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องปัญหาของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ซื้อที่อยู่อาศัย สาเหตุของการเกิดปัญหา รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยและความคิดเห็นของผู้ซื้อที่อยู่อาศัยต่อมาตรการการแก้ไขปัญหาที่รัฐจะออกมา

วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ด้วยการเก็บแบบสอบถามจำนวน 365 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่ประสบปัญหาในการซื้อ และมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยผลการศึกษาพอจะสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 สรุปอภิปรายผล

จากปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัยที่ทาง สคบ. ได้รับมากจากผู้ที่มาร้องเรียน สามารถเรียงลำดับปัญหาที่มีมากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ 1.ปลูกสร้างไม่เสร็จตามสัญญาหรือโฆษณา 2.ปลูกสร้างไม่เรียบร้อยและไม่ได้มาตรฐาน 3.ไม่จัดทำสารบัญช่โฉนดต่างตามสัญญาหรือโฆษณา 4.ไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์และ 5.ใช้พื้นที่ส่วนกลางเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยจำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย ระดับราคาที่อยู่อาศัย และ ปีที่ผู้มาร้องเรียนซื้อที่อยู่อาศัย สามารถอธิบายลักษณะปัญหาได้ดังต่อไปนี้

ปัญหาการไม่ปลูกสร้างอาคารให้แล้วเสร็จ ซึ่ง พบใน อาคารชุดราคาต่ำ และสร้างในช่วงปี 2537-2538 มากที่สุด เนื่องด้วย ที่อยู่อาศัยประเภทนี้ ระดับราคาระหว่าง 750,000 –1,500,000 บาท ได้เกิดขึ้นมามากในช่วงปี 2536 เป็นต้นมา จนทำให้เกิดปัญหาโอเวอร์ซัพพลายขึ้น เมื่อผู้ซื้อที่ซื้อที่อยู่อาศัยในช่วงปี 2537-2538 ซึ่งเป็นช่วง ก่อนที่ประเทศไทยจะเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ทางโฆษณาและราคาต่างๆมาใช้เพื่อกระตุ้นยอดขาย และ วางแผนการดำเนินโครงการว่าจะสร้างแล้วเสร็จภายใน 2-3 ปี จึงได้โฆษณาและสัญญาไปตามแผนที่คาดการณ์ไว้ เมื่อถึงปี 2539 ต่อเนื่อง ปี 2540 ประเทศไทยเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ สภาพเศรษฐกิจถดถอย การคาดการณ์และการวางแผนงานล่วงหน้าของผู้ประกอบการไม่เป็นไปตามแผน อีกทั้งยังได้รับผลกระทบจากการที่สถาบันการเงินในประเทศซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนหลักของผู้ประกอบการประสบปัญหาและปิดตัวไป จึงทำให้การพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยล่าช้าหรือหยุดชะงักไป ผลสุดท้ายก็จะ

ตกถึงผู้ซื้อ ในเมื่อสินค้าส่วนใหญ่ที่มีอยู่ในตลาดเป็นอาคารชุดราคาต่ำ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาสร้างไม่เสร็จตามสัญญาหรือโฆษณามากที่สุด

ปัญหาไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรืออาคารชุด ซึ่งไม่พบในที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ และไม่พบในที่อยู่อาศัยที่มีระดับราคาสูง ซึ่ง ปัญหาการไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุด ราคาต่ำ ซึ่งอธิบายได้ว่า การที่อาคารชุดนั้นเกิดปัญหามาก เนื่องจาก การขออนุญาตจดทะเบียนเป็นอาคารชุดไม่จำเป็นต้องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อีกทั้งไม่จำเป็นต้องทำการจัดสรรที่ดิน ทำให้เกิดปัญหาในการโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดได้ จากการศึกษายังพบว่า ไม่มีปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้ซื้อที่อยู่อาศัยในปี 2539 เป็นต้นมา เป็นไปได้ว่าเป็นช่วงเวลาที่โครงการที่อยู่อาศัยเหล่านี้ยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง

ปัญหาไม่สามารถจัดสรรอนุบล็อคต่างๆตามสัญญาหรือโฆษณา ปัญหานี้มีการกระจายตัวอย่างใกล้เคียงกันในทุกประเภทที่อยู่อาศัยกล่าวคือ ทุกประเภทที่อยู่อาศัยประสบปัญหานี้ในสัดส่วนที่ใกล้เคียง นั่นแสดงให้เห็นว่า ทุกประเภทที่อยู่อาศัยมีโอกาสที่จะเกิดปัญหานี้ โดยวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ประกอบการซึ่งพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย ได้พยายามสร้างภาพพจน์ให้กับโครงการที่อยู่อาศัย โดยจะเห็นได้ว่าในช่วงปี 2536-2537 เป็นช่วงที่กำลังซื้อเริ่มหดตัว ผู้ซื้อเริ่มมองถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการตัดสินใจเลือกซื้อ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงสัญญาและโฆษณาว่าจะมีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง เพื่อแย่งลูกค้าและเพิ่มยอดขายให้แก่โครงการ แต่ เมื่อ ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากการที่สภาพเศรษฐกิจถดถอย ทำให้โครงการที่อยู่อาศัยหยุดชะงัก หรือ ประสบปัญหาไม่สามารถจัดสรรอนุบล็อคต่างๆตามที่ได้ โฆษณาไว้ ปัญหานี้เป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากยังไม่มีสัญญาฉบับใดระบุถึงรายละเอียดของสาธารณูปโภคต่างๆที่โฆษณาไว้ในสัญญา ผู้ซื้อส่วนใหญ่ตัดสินใจจากโฆษณาต่างๆที่ทางโครงการจัดทำขึ้น และหวังว่าจะมีอย่างที่โฆษณาไว้ แต่เมื่อไม่มีก็ไม่สามารถเรียกร้องอะไรได้มากนักเนื่องจาก ไม่ได้มีการระบุสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่างๆไว้ในสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ประกอบการ

ปัญหาการปลูกสร้างไม่เรียบร้อยไม่ได้มาตรฐาน ปัญหานี้ยังมีความสับสนและไม่ชัดเจน เนื่องจาก การมองว่าไม่เรียบร้อยและไม่ได้มาตรฐานของผู้ที่มาร้องเรียน อาจจะไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามผลที่ได้จากการวิจัย แสดงผลว่า ทุกประเภทที่อยู่อาศัยมีความใกล้เคียงกันในการเกิดปัญหานี้ และระดับราคาที่อยู่อาศัยที่มีราคาสูงไม่พบปัญหานี้ แต่ข้อน่าสังเกตของปัญหานี้อยู่ที่ผลของการจำแนกปัญหาตามปีของผู้ซื้อที่อยู่อาศัย พบว่า ครั้งหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ เกิดขึ้น

ก่อนปี 2538 ซึ่งโดยปกติโครงการการพัฒนาที่อยู่อาศัยโดยทั่วไปน่าจะสร้างแล้วเสร็จภายใน 3 ปี แต่จากผลที่ได้มีได้เป็นเช่นนั้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สาเหตุที่ผลออกมาเช่นนี้เนื่องจาก การที่ สคบ.ได้ เสนอข่าวออกไปว่า สามารถ ฟ้องร้องดำเนินคดีให้กับผู้ประกอบการ และทำให้สามารถ เรียกเงินค่าเสียหายให้กับผู้ซื้อได้ ทำให้ ผู้ซื้อในปี 2535 2536 2537 ต่างมาร้องเรียนต่อ สคบ.เพื่อ เรียกเงินค่าเสียหาย โดยใช้สาเหตุที่ว่า ที่อยู่อาศัยที่ซื้อมาไม่เรียบร้อย ไม่ได้มาตรฐาน ดังที่กล่าวไว้ ข้างต้นว่า การจะพิสูจน์ว่า ที่อยู่อาศัยใดมาตรฐานหรือไม่เรียบร้อย เป็นการพิจารณาและความคิดเห็นส่วนบุคคล

ปัญหาการใช้พื้นที่ส่วนกลางไม่เป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล ปัญหานี้เกิด ขึ้นเฉพาะ ที่อยู่อาศัยประเภทที่มีทรัพย์สินส่วนกลาง คือ โครงการอาคารชุด และบ้านเดี่ยว ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ บ่งบอกได้ชัดเจนว่าผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้ซื้อ เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถใช้ช่องโหว่ของ กฎหมาย เนื่องจากในเอกสารสัญญา มิได้มีการระบุแน่นอนว่า ทรัพย์สินส่วนกลางเป็นกรรมสิทธิ์ ของใคร ดังนั้น ผู้ประกอบการสารพัดวิธีซึ่งใ้เอาเปรียบผู้ซื้อได้ อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากการวิจัย พบว่า อาคารชุดมีส่วนในการเกิดปัญหานี้มากกว่า บ้านเดี่ยวมาก เนื่องด้วย โครงการอาคารชุด มีจุดขายทางการตลาดที่สำคัญอีกอย่าง รองลงมาจากทำเลที่ตั้งแล้วก็คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางนั่นเอง

สำหรับปัญหาอื่นๆที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการจัดการและการบริหารงาน นิติบุคคล ซึ่งมีไม่มากนัก เมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาทั้ง 5 ข้อ มาเปรียบเทียบกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้ที่มาร้องเรียนต่อ สคบ. พบว่า มีประเด็นที่น่า สนใจดังนี้

1. ผู้ที่มาร้องเรียนต่อ สคบ. เกือบครึ่งหนึ่งมิได้เป็นผู้ที่เดือดร้อนในเรื่องที่อยู่อาศัยที่แท้จริง กล่าวคือ ประมาณ ร้อยละ 40 ของผู้ที่มาร้องเรียนต่อ สคบ.ในเรื่องปัญหาการซื้อที่อยู่อาศัย เป็น กลุ่มผู้ซื้อที่ซื้อไว้เพื่อประโยชน์อย่างอื่น เช่น ซื้อเพื่อเก็งกำไร ซื้อเพื่อเป็นสำนักงาน หรือซื้อเพื่อเป็น บ้านหลังที่ 2 เป็นต้น กลุ่มบุคคลเหล่านี้ มิได้ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยเพื่ออยู่อาศัยจริงๆ ดังนั้น เมื่อ โครงการประสบปัญหา ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล เหล่านี้จึงต้องการที่จะได้เงินที่ตัวเองจ่ายไปคืนมากกว่าที่จะได้ที่อยู่อาศัย ซึ่งประเด็นแสดงให้เห็น ได้อย่างชัดเจนจากปีที่ซื้อที่อยู่อาศัยของผู้ร้องเรียน พบว่าซื้อไว้ตั้งแต่ ช่วงปี 2534-2537 ซึ่ง ไม่น่า ที่จะมาร้องเรียนต่อ สคบ.ในช่วงปี พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ทำกรเก็บข้อมูล

2. การที่ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มีวัตถุประสงค์ต้องการซื้อเป็นบ้านหลังแรก แต่กลับต้องการเงินคืนมากที่สุด ซึ่งผู้ซื้อที่ซื้อเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยหลังแรก ควรที่จะยังต้องการที่อยู่อาศัยมากกว่าที่จะต้องการเงินคืน

3. ผู้ซื้อคำนึงถึงปัจจัยในเรื่องการชำระเงินเป็นปัจจัยรองลงมาในการซื้อ แต่กลับให้ความสำคัญในเรื่องข้อตกลงในการทำสัญญาและกรรมสิทธิ์ในที่ดินอยู่น้อย ถึงแม้ตนเองประสบปัญหาในการซื้อที่อยู่อาศัยมาแล้วก็ยังเลือกที่ซื้อเสียงและเงื่อนไขการชำระเงิน ซึ่งทำให้ผู้ซื้อยังถูกเอาเปรียบในเรื่องการทำสัญญา การโอนกรรมสิทธิ์ต่างๆ

มาตรการแก้ไขปัญหาที่ทำการศึกษามีอยู่ 3 วิธี คือ ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. การใช้สัญญามาตรฐาน เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาค่าความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญา ซึ่งผู้ซื้อส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้ประกอบการเอาเปรียบตนเองเนื่องจากผู้ซื้อไม่มีความรู้ด้านกฎหมายเท่าเทียมกับฝ่ายผู้ประกอบการ ในสภาพความเป็นจริงโดยปัจจุบัน ผู้ซื้อยังคงต้องใช้สัญญาที่ทางผู้ประกอบการเป็นฝ่ายจัดทำ เนื่องจากผู้ซื้อต้องการในที่อยู่อาศัย จึงตกอยู่ในสถานะจำยอม ผู้ซื้อส่วนใหญ่ไม่แน่ใจนักว่าสัญญามาตรฐานจะสามารถป้องกันการถูกโกงหรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สาเหตุหนึ่งที่ได้ชี้ชัดคือการใช้สัญญามาตรฐานเป็นการป้องกันที่ปลายเหตุ กล่าวคือ ในกรณีที่ผู้ประกอบการและผู้ซื้อใช้สัญญามาตรฐาน และผู้ประกอบการไม่สร้างโครงการให้แล้วเสร็จ ผู้ซื้อก็ยังไม่ได้ที่อยู่อาศัยตามความต้องการ ได้เพียงหลักฐานที่ใช้ในการดำเนินคดีทางศาลเท่านั้น และถ้าเป็นฝ่ายชนะคดีก็จะได้เงินชดเชยเท่านั้น อย่างไรก็ตามสัญญามาตรฐานเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งทำให้ผู้ซื้อมั่นใจในตัวผู้ประกอบการมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดให้ ธุรกิจที่อยู่อาศัย เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา จะทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายจำเป็นต้องทำตามกฎหมาย ถ้าไม่ทำจะถือว่ามีความมีความผิด สัญญามาตรฐานที่ทาง สคบ.กำหนดจะเป็น ลักษณะ กำหนดข้อสัญญา กล่าวคือ ในสัญญาจะต้องกำหนดเวลาที่แน่นอน เงื่อนไขการชำระเงินค่างวด วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง การรับประกัน และ ส่วนนันทนาการ สิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ

2. ระบบการชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม แม้ว่าจากการวิเคราะห์ พบว่า มีคะแนนในเกณฑ์ที่เห็นด้วยแต่ก็เป็นคะแนนที่น้อยมาก เกือบจะไม่แน่ใจ ระบบการชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม ช่วยป้องกันเงินค่างวดสูญ แต่เมื่อไปสอบถามความเห็นของผู้ที่มาร้องเรียน กับไม่แน่ใจในระบบนี้เท่าไรนัก บางรายบอกว่าไม่มีความเข้าใจในระบบนี้ อีกทั้งคิดว่ายุ่งยากและไม่เชื่อมั่นในบุคคลที่สามที่จะมา

เป็นคนกลาง นอกจากนั้นผู้ซื้อยังเห็นว่า การที่จะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับบุคคลที่สาม เป็นเงินจำนวนที่สูงเกินไป อย่างไรก็ตามผู้ซื้อส่วนใหญ่ก็มีความเห็นว่า การใช้ระบบการชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม ทำให้ผู้ซื้อมั่นใจในระดับหนึ่งว่าเงินที่จ่ายไปจะไม่สูญ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ซื้อมีความเห็นว่าไม่ว่าจะผ่อนกับบุคคลที่สามซึ่งอาจเป็นสถาบันการเงิน กับการผ่อนโดยตรงให้กับผู้ประกอบการ ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

อย่างไรก็ตามมาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยระบบชำระเงินผ่านบุคคลที่สาม ยังไม่มีความชัดเจนมากนัก และ จำเป็นจะต้องสร้างระบบและองค์การเพื่อรองรับระบบนี้ เนื่องด้วยยังไม่มีความชัดเจนว่าจะให้องค์กรใดเป็นบุคคลที่สามและอำนาจหน้าที่ของบุคคลมีสามก็ยังไม่ชัดเจน

3. มาตรการเปิดให้จองที่อยู่อาศัยต่อเมื่อโครงการแล้วเสร็จหรือเสร็จสมบูรณ์ มาตรการเปิดให้จองที่อยู่อาศัยต่อเมื่อโครงการแล้วเสร็จหรือเสร็จสมบูรณ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ซื้อที่อยู่อาศัย เห็นด้วยกับมาตรการนี้ อย่างไรก็ตามมาตรการนี้จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนในการก่อสร้างสูงขึ้น แต่ผู้ซื้อมีความคิดเห็นว่า ราคาจะไม่สูงขึ้นมากนัก อาจจะเป็นด้วย สภาพปัจจุบันที่ผู้ซื้อเห็นว่า มีที่อยู่อาศัยจำนวนมากที่สร้างเสร็จแล้วและมีราคาไม่สูงมากนัก จึงทำให้ผู้ซื้อมีความคิดที่ไม่น่าจะทำให้ราคาสูงขึ้น อย่างไรก็ตามมาตรการนี้ทำให้ผู้ซื้อเห็นด้วยว่าจะทำให้ผู้ซื้อมีความมั่นใจและตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้น เนื่องจากผู้ซื้อสามารถตรวจสอบมาตรฐานและความเรียบร้อยของที่อยู่อาศัยได้ก่อนตัดสินใจซื้อ

5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในการศึกษาคั้งนี้มีข้อจำกัดของเวลาทำให้ขอบเขตการศึกษานี้ไม่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดได้ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า หากได้มีการศึกษาให้ครอบคลุมเนื้อหามากกว่านี้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ซื้อที่อยู่อาศัย ตลอดจนทราบถึงรูปแบบการพัฒนาที่อยู่อาศัยในอนาคต ดังนั้นแนวทางการวิจัยในอนาคตสามารถศึกษาประเด็นปัญหาค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. ศึกษาถึงสาเหตุที่ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นบ้านหลังแรก ต้องการเงินคืน
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้มาร้องเรียนให้ความสำคัญน้อยกับเรื่องสัญญาการซื้อขายที่อยู่อาศัย

และภาระผูกพันของที่ดิน

นอกจากนี้ ในการวิจัยในอนาคต ยังสามารถศึกษาผู้ที่มาร้องเรียนว่าโครงการปลูกสร้างไม่แล้วเสร็จ สภาพจริงของโครงการที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลที่ได้ อาจคลาดเคลื่อน ดังนั้นถ้ามี

การศึกษาลงไปในรายละเอียดว่า ผู้ที่มาร้องเรียนที่ร้องเรียนว่า ปลุกสร้างไม่เสร็จ หรือไม่จัดทำ
สาธารณูปโภค เมื่อไปดูจากสภาพจริงแล้วเป็นอย่างไร ประเด็นที่น่าศึกษาอีกประการหนึ่งคือ
สาเหตุที่ผู้มาร้องเรียนบอกว่าที่อยู่อาศัยที่ซื้อสร้างไม่เรียบร้อยและไม่ได้มาตรฐาน ควรจะมีการ
วิเคราะห์ต่อไปว่า ที่อยู่อาศัยที่เรียบร้อยและได้มาตรฐานในความคิดเห็นของผู้มาร้องเรียนมี
ลักษณะเป็นอย่างไร

อย่างไรก็ตาม จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและรายละเอียดต่างๆของผู้
มาร้องเรียนต่อ สคบ. ซึ่งเป็นประโยชน์และมีนัยสำคัญหลายประการ ควรที่ทาง สคบ. จะจัดเก็บข้อ
มูลให้เป็นระบบเพื่อทราบรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ปัญหาของผู้ที่มาร้องเรียนได้ ซึ่งจะ
เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย